

# **HIHDONOPETTAJIEN VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN**

Helena Pöllänen  
Puheviestinnän pro gradu -tutkielma  
kevät 2016

Viestintätieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

|   |   |
|---|---|
| Tiedekunta – Faculty<br>HUMANISTINEN  | Laitos – Department<br>VIESTINTÄTIETEIDEN |
| Tekijä – Author<br>Helena Pöllänen  |   |
| Työn nimi – Title<br>HIIHDONOPETTAJIEN VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN   |   |
| Oppiaine – Subject<br>Puheviestintä   | Työn laji – Level<br>Pro gradu -tutkielma |
| Aika – Month and year<br>Kevät 2016   | Sivumäärä – Number of pages<br>56         |
| Tiivistelmä – Abstract<br><p>Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata, millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on työhönsä liittyvästä vuorovaikutusosaamisesta ja sen kehittymisestä. Tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää hiihdonopettajien omia käsityksiä siitä, millaista heidän työhönsä liittyvä vuorovaikutusosaaminen on ja miten se on kehittynyt.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Tutkimusta varten haastattelin kymmentä hiihdonopettajaa ja haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluinä. Aineisto on analysoitu hyödyntämällä kahdeksanvaiheista analyysin mallia.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella hiihdonopettajien työhön liittyvä vuorovaikutusosaaminen näyttäytyy monipuolisena osaamisena, jossa vaaditaan useita viestintätaitoja. Tulosten perusteella nonverbaalisen- ja kielellisen viestinnän taidot, esiintymistaidot, ryhmäviestintä- ja yhteistyötaidot, palautteen antamisen ja havainnoimisen taidot, asiakaspalvelu- ja markkinointiviestintä taidot ovat merkityksellisiä hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kannalta. Lisäksi asenne, itsereflektio ja synnynnäiset persoonallisuuspiirteet vaikuttavat hiihdonopettajien käsitysten mukaan vuorovaikutusosaamiseen.</p> <p>Tulosten perusteella hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt kokemuksen, palautteen, kollegiaalisten keskustelujen ja ammattikirjallisuuden avulla. Näyttää siltä, että vuorovaikutusosaamisen kehittyminen ilmenee hiihdonopettajien työhönsä kohdistuvan itsevarmuuden lisääntymisenä ja oman ammattiosaamisen vahvistumisen tuntemuksena.</p> <p>Tämän tutkielman tulokset tarjoavat näkökulman hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisesta ja sen kehittymisestä. Tuloksia on mahdollista hyödyntää esimerkiksi hiihdonopettajien kouluttamisessa.</p> |   |
| Asiasanat – Keywords<br>vuorovaikutusosaaminen, vuorovaikutustaidot, nonverbaalinen viestintä, kielellinen viestintä, puheviestintä, hiihdonopettajat   |   |
| Säilytyspaikka – Depository<br>Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto  |   |
| Muita tietoja – Additional information  |   |

# SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| <b>1 JOHDANTO</b> .....  | 1  |
| <b>2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS</b> .....                             | 3  |
| 2.1 Vuorovaikutusosaaminen.....                                    | 3  |
| 2.2 Vuorovaikutusosaamisen ulottuvuudet .....                      | 6  |
| 2.3 Vuorovaikutustaidot .....                                      | 7  |
| 2.4 Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen .....                      | 8  |
| <b>3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....                                | 11 |
| 3.1 Tutkimuksen tavoitteet .....                                   | 11 |
| 3.1 Tutkimusmenetelmä .....  | 12 |
| 3.3 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus .....                | 15 |
| 3.4 Aineiston käsittely ja analysointi .....                       | 17 |
| <b>4 TULOKSET</b> .....  | 23 |
| 4.1 Hiihdonopettajien käsityksiä vuorovaikutusosaamisesta .....    | 23 |
| 4.1.1 Nonverbaalisen viestinnän taidot .....                       | 24 |
| 4.1.2 Kielen taidot .....  | 26 |
| 4.1.3 Ryhmäviestintä – ja yhteistyötaidot .....                    | 27 |
| 4.1.4 Esiintymistäidot .....                                       | 28 |
| 4.1.5 Kuuntelemisen taito .....                                    | 28 |
| 4.1.6 Palautteen antamisen taito .....                             | 28 |
| 4.1.7 Havainnoimisen taito .....                                   | 29 |
| 4.1.8 Asiakaspalvelu - ja asiakassuhteeseen liittyvät taidot ..... | 29 |
| 4.1.9 Markkinointiviestinnän taidot .....                          | 30 |
| 4.1.10 Persoonallisuuspiirteet, asenne ja itsereflektio.....       | 31 |
| 4.2 Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyminen .....    | 32 |
| 4.2.1 Työkokemus .....   | 33 |
| 4.2.2Muilta saatu palaute .....                                    | 35 |

|   |    |
|---|----|
| 4.2.3 Ammattikirjallisuus ja opiskelu .....             | 36 |
| 4.2.4 Kollegiaalinen keskustelu ja havainnoiminen ..... | 36 |
| <br>  |    |
| <b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....                           | 38 |
| 5.1 Vuorovaikutusosaaminen ilmeneminen.....             | 38 |
| 5.2 Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen .....           | 42 |
| <br>  |    |
| <b>6 PÄÄTÄNTÖ</b> .....                                 | 46 |
| 6.1 Jatkotutkimusehdotukset.....                        | 46 |
| 6.2 Arviointi .....                                     | 48 |
| <br>  |    |
| <br>  |    |
| <b>KIRJALLISUUS</b> .....                               | 52 |
| <br>  |    |
| <b>LIITTEET</b>   |    |
| LIITE 1 Haastattelupyyntö.....                          | 55 |
| LIITE 2 Teemahaastattelurunko .....                     | 56 |

# 1 JOHDANTO

*"Hiihdonopettajan työssä tärkeintä on oikeanlainen asenne... Kyllähän kurssilla opetetaan kuka tahansa suksella seisomaan, mutta jos asenne ja arvomaailma ovat opetustyöhän kyseenalaisia, niin silloin ollaan yleensä ongelmissa. Aito kiinnostus tekemistä kohtaan pitää olla. Asiakaspalvelutyössä hyvät vuorovaikutustaidot ja uskallus heittäytyä tilanteisiin ovat avainasemassa, [Jussi] Rähä summaa" (Saara Argillander, lumipallo 2013).*

Niin kuin yllämainitussa alan ammattijulkaisun sitaatissa vuorovaikutustaidot nousevat hyvin tärkeäksi osaksi hiihdonopettajan ammattia. Hiihdonopettajien ammatti on tutkimuskohteena hyvin mielenkiintoinen sen työnkuvan monipuolisuuden vuoksi. Esimerkiksi asiakkaat ovat hyvin heterogeenisiä, heidän lähtötasonsa ja tavoitteensa vaihtelevat, mikä asettaa vuorovaikutukselle hiihdonopettajalle haasteellisia viestintätilanteita.

Hiihdonopettajan ammatti ei ole puhtaasti opettamista, ohjaamista tai valmentamista, vaan hiihdonopettajan ammattiin sekoittuu kaikkia näitä edellä mainittuja. Tällä tutkimuksella pyrin saamaan vastauksia hiihdonopettajien ammattiin liittyvästä vuorovaikutusosaamisesta ja sen kehittymisestä hiihdonopettajien käsitysten kautta. Suomessa on noin kaksi tuhatta hiihdonopettajaa, jotka toimivat eri hiihtokeskuksissa ympäri Suomea. Osa heistä toimii hyvinkin aktiivisina opettajina, osa puolestaan opettaa vain muutamia päiviä kauden aikana. Hiihdonopettamista ja hiihdonopettajia on tutkittu lähinnä liikunnan, opettamisen ja kouluttamisen näkökulmista. Hiihdonopetusta on tutkittu myös koulutusorganisaation toiminnasta, mutta puhdas viestinnällinen lähestyminen hiihdonopetuksen tutkimisessa puuttuu. Tästä johtuen hiihdonopettajien

tutkiminen on mielenkiintoinen ja tuore näkökulma. Keskeisinä käsitteinä tässä tutkimuksessa ovat vuorovaikutusosaaminen ja sen ulottuvuudet sekä vuorovaikutusosaamisen ammatillinen kehittyminen.

Vuorovaikutusosaaminen edellyttää viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvää tietoa ja taitoja toimia vuorovaikutustilanteissa tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Tämän lisäksi viestijältä vaaditaan halukkuutta huomata toisen osapuolen viestintätarpeita ja -tavoitteita. Tärkeää on muistaa, että vuorovaikutusosaaminen on tilannekohtaista eli kontekstuaalista. Konteksti määrittelee, millaista vuorovaikutusosaamista tilanteessa tarvitaan, jotta se olisi tarkoituksenmukaista (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009).

Vuorovaikutusosaamisen käsite voidaan jakaa osatekijöihin eli vuorovaikutusosaamisen eri ulottuvuuksiin, jotka ovat kognitiivinen, behavioraalinen sekä affektiivinen ulottuvuus. Täten voidaan ajatella vuorovaikutusosaamiseen kuuluvan tieto, taito ja motivaatio (Valkonen 2003, 36–38).

Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa henkilön tiedoista, taidoista ja ominaisuuksista muodostuvaa toimintakykyä. Tämän avulla henkilö toimii ammatissaan ja työyhteisössään. Menestyäkseen työssään hän tarvitsee viestintään, vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin kytkeytyviä taitoja, lisäksi kykyjä, ominaisuuksia, asennoitumista ja ymmärrystä. Ammatillista viestintäosaamista voidaan määritellä sanomien tuottamisen, merkitysten luomisen, tulkinnan, sanomien rakenteen, vuorovaikutuksellisen dynamiikan tai yhteiskunnallisen dynamiikan avulla (Kostiainen 2003, 30–35.) Ammattiosaamisessa vuorovaikutusosaamisen tärkeyttä ei voida kiistää. Työn kautta opitaan ja hankitaan keskeisiä vuorovaikutusosaamisen elementtejä ja sitä, kuinka niitä ylläpidetään (Laajalahti 2014, 51).

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on ja miten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt. Tutkimuksen kautta haluan tarkastella hiihdonopettajien kokemusta siitä, millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen heidän mielestään on. Lisäksi on mielenkiintoista selvittää, miten hiihdonopettajat kokevat hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyneen ja millaisia konkreettisia esimerkkejä heillä on hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittymisestä.

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa perehdyn tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Tarkastelen vuorovaikutusosaamisen ilmiöitä ja pyrin kuvaamaan, mitä vuorovaikutusosaaminen on. Tämän lisäksi kuvaan, mitä ammatillinen vuorovaikutusosaaminen on ja miten se kehittyy.

### 2.1 Vuorovaikutusosaaminen

Viestintää apuna käyttäen ihmiset voivat antaa kokemuksille merkityksiä sekä luoda ja ylläpitää suhteitaan. Viestintä mahdollistaa eri jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta, jossa merkityksiä (ideoita, mielipiteitä, käsityksiä ja tunteita) luodaan, jaetaan, vaihdetaan ja tulkitaan. (Kostiainen 2003, 30.)

*Vuorovaikutusosaaminen* edellyttää viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvää tietoa ja taitoja toimia vuorovaikutustilanteissa tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Tämän lisäksi viestijältä vaaditaan halukkuutta huomata toisen osapuolen viestintätarpeita ja -tavoitteita. Tärkeää on muistaa, että vuorovaikutusosaaminen on tilannekohtaista eli kontekstuaalista. Konteksti määrittelee, millaista vuorovaikutusosaamista tilanteessa tarvitaan, jotta se olisi tarkoituksenmukaista. (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009). Myös seuraava määritelmä kokoaa vuorovaikutusosaamisen ominaisuuksia. Jotta viestijä voi toimia tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti hänellä tulee olla tilannetietoa, tietoa sosiaalisista suhteista, tietoa viestintäsäännöistä sen normeista ja rituaaleista. Tähän kuuluvat myös tieto viestintästrategioista ja tilannekohtaisista menettelytavoista. Ja tämän lisäksi, jotta yksilö kykenee analysoimaan omaa viestintäänsä hän tarvitsee metakognitiivista taitoa. (Rubin 1994, Spitzberg & Cupach 1984, Valkosen 2003, 36–37 mukaan.)

Vuorovaikutusosaamisen ominaisluonne Valkosen (2003) mukaan:

- *tietoa tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestintäkäyttäytymisestä*
- *motivaatiota*
- *taitoa toimia viestintätilanteissa tavalla, jota viestintää osallistuvat pitävät tehokkaana ja tarkoituksenmukaisena*
- *taitoa ennakoida, suunnitella, säädellä ja arvioida viestintäkäyttäytymistä*
- *sellaisten viestinnän periaatteiden noudattamista, jotka eivät vaaranna viestintäsuhteita eivätkä loukkaa toista osapuolta*

Vuorovaikutusosaamisen käsite voidaan jakaa osatekijöihin, eli vuorovaikutusosaamisen eri ulottuvuuksiin, jotka ovat kognitiivinen, behavioraalinen sekä affektiivinen ulottuvuus. Täten voidaan ajatella vuorovaikutusosaamiseen kuuluvan tieto, taito ja motivaatio (Valkonen 2003, 36–38.)

Vuorovaikutusosaamista (interpersonal communication competence) voidaan pitää laaja-alaisena kykynä viestiä ja olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa.

Vuorovaikutusosaamisen määritelmä pelkästään ihmisten väliseksi ja vuorovaikutukseen liittyväksi osaamiseksi on liian epätarkkaa.

Vuorovaikutusosaamiselle ei olekaan yhtä ainoaa oikeaa määritelmää, vaikka sitä on pyritty operationaalisimaan (Laajalahti 2014, 20.)

Vuorovaikutusosaamisella on useita eri rinnakkaiskäsitteitä. Näitä ovat esimerkiksi viestintäkompetenssi, relationaalinen kompetenssi, kielellinen kompetenssi, kulttuurinen lukutaito, (tämä sisältää mediakompetenssin, medialukutaidon ja tekstitaidot) ja kommunikatiivinen kompetenssi (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2008, 19–20). Yleisimpiä termejä ovat viestintä – ja vuorovaikutusosaaminen, eikä käsitteissä ole suurta eroa. Viestintäosaamisen käsitteellä voidaan viitata laajempaan kompetenssialueeseen kuin vuorovaikutusosaamisella. Viestintäosaaminen kattaa siis myös kirjoittamisen ja lukemisen taidot (Valkonen 2003, 26).



## 2.2 Vuorovaikutusosaamisen ulottuvuudet

Vuorovaikutusosaaminen on monimuotoinen ilmiö. Vuorovaikutusosaamisen eri ulottuvuudet toimivat ns. analyttisinä työkaluina erotella osa-alueita, joista vuorovaikutusosaaminen koostuu. Nämä ovat kognitiivinen -, behavioraalinen - ja affektiivinen ulottuvuus.

### Kognitiivinen ulottuvuus

Vuorovaikutusosaamisen kognitiivisessa eli vuorovaikutukseen liittyvässä tiedollisessa ulottuvuudessa tarkastellaan sitä, mitä viestijä tietää viestinnästä ja vuorovaikutuksesta ja miten tätä tietoa voi soveltaa käytäntöön (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009, 31). Jotta yksilö voi toimia tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, hänellä tulee olla tilannetietoa, tietoa sosiaalisista suhteista, tietoa viestinnän säännöistä, normeista ja rituaaleista. Yksilö tarvitsee myös tietoa viestintästrategioista ja menettelytavoista, jotka sopivat viestintätilanteeseen. Tämän lisäksi tarpeellista on tieto viestinnän tavoitteista sekä metakognitiivista taitoa oman viestinnän analysointiin (Rubin 1994, 77–78; Spitzberg & Cupach 1984, 123–129, Valkosen 2003, 36–37 mukaan). Rouhiainen-Neuenhäusererin (2009, 31) mukaan Valo (1995, 68) tiivistää, että yksilö säätelee kaikkia taitoja kognitiivisesti, vaikkakin vuorovaikutuskäyttäytymisessä tietoinen kontrollointi saattaa olla vähäistä taitavassakin suorituksessa.

Lahjakuustutkimuksissa on noussut esiin sellaisia käsitteitä kuin sosiaalinen älykkyys, interpersonaalinen älykkyys tai ihmissuhdeälykkyys ja tunneäly. Nämä vahvistavat näkemyksen siitä, että myös viestintäkompetenssin perustekijät kuuluvat synnynnäiseen kykyrakenteeseen. Vaikka yksilöllä ei olisi edellä mainittuja ominaisuuksia, osaamista voi silti kehittää (Valkonen 2003, 35–38).

## **Behavioraalinen ulottuvuus**

Vuorovaikutusosaamisen behavioraalinen ulottuvuus tarkoittaa taitoja toimia tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa (Valkonen 2003). Viestintäkäyttäytyminen on taitavaa, kun se mahdollistaa omien tavoitteiden saavuttamisen, mutta sallii myös toisen osapuolen saavuttaa omat tavoitteensa (Valkonen 2003, 38). Myös Neuenhäusererin (2009, 31) mukaan Parks (1994) pitää taitavan vuorovaikutuskäyttäytymisen perusedellytyksinä oman vuorovaikutuskäyttäytymisen hallintaa ja mukautumista.

Vuorovaikutustaidot ovat hyvin merkittävä osa vuorovaikutusosaamista. Ne voidaan jaotella karkeasti kuuntelun, puhumisen ja vastaanottamisen taitoihin.

Kuunteluntaitoihin voidaan ajatella kuuluvan myös kielellisten viestien äänensävyt ja taito tulkita nonverbaalista viestintää (Valo 1995, 72.)

Viestintätaidot rakentuvat hierarkkisesti ja ne erottuvat toisistaan abstraktiuden tasoissa.

Viestintätaitojen hierarkkisuuden ja abstraktiotasojen eron voi havainnollistaa taitojen ryhmittelyllä. Ne voidaan jaotella molekulaarisiin ja molaarisiin, eli tarkkarajaisiin- ja laajoihin taitokuvauksiin. Toinen tapa havainnollistaa viestintätaitojen abstraktiutta on jakaa ne mikro- ja makrotaitoihin. Mikrotason molekulaarisiin taitoihin kuuluvat tarkkarajaiset käyttäytymisen ulottuvuudet (esim. katsekontakti, hyvä artikulaatio).

Makrotason taitoihin kuuluvat molaariset (laajat) ja abstraktit vuorovaikutusosaamisen ilmenemiset (supportiivisuus, vakuuttavuus ja vuorovaikutuskäyttäytymisen hallinta).

Nämä taidot rakentuvat niin, että esimerkiksi vuorovaikutuksen hallinnan taito edellyttää taidon säilyttää katsekontakti ja taidon kysyä tarkentavia kysymyksiä (Spitzberg & Cupach 2002, 586–591).

## **Affektiivinen ulottuvuus**

Valkosen (2003, 37) mukaan affektiivisellä ulottuvuudella tarkoitetaan yksilön motivaatiota viestiä sekä hänen asennoitumistaan viestintää ja vuorovaikutustilannetta

kohtaan. Yksilön asennoituminen ilmenee esimerkiksi positiivisina viestintäasenteina, – motivaationa, tai että yksilö on tähän halukas ja rohkea. Toisaalta asennoituminen ilmenee myös arkuutena ja ujoutena. Viestijän asennoituminen vaikuttaa siihen, missä määrin hän on halukas osallistumaan vuorovaikutustilanteeseen ja lisäksi, kuinka läheiseksi viestijä kokee oman suhteensa vuorovaikutustilanteen toista osapuolta kohtaan (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009, 33). Itsearvostus, itsetunto ja itseluottamus, eli minäkuva ohjaa viestijän asennoitumista viestintää kohtaan. Myös tuntemukset vaikuttavat viestijän asennoitumiseen, eli mitä hän kokee vuorovaikutustilannetta tai vuorovaikutussuhdetta kohtaan. Viestijän motivaatio osallistua vuorovaikutustilanteeseen korreloi esimerkiksi siihen, kuinka haasteellisia tavoitteita hän itselleen asettaa ja missä määrin hän luottaa omaan osaamiseensa ja asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseen (Jablin & Sias 2001, 830, 833; Zorn 1993, 541–542, Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009, 33 mukaan.) Vuorovaikutusosaamiseen kuuluu kognitiivisen ja behavioraalisen ulottuvuuden lisäksi affektiivinen ulottuvuus. Menestyksellisen vuorovaikutusosaamisen kannalta tarvitaan kykyä haluta soveltaa tieto käytäntöön (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009, 34.)

### 2.3 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutusosaamiselle on asetettu tiettyjä kriteerejä, kuten selkeys ja tarkkuus, ymmärrettävyys ja todellisuuden tuntu, kiinnostavuus, taloudellisuus ja tyytyväisyys, kiinnostavuus ja dialogisuus sekä eettisyys (Spitzberg & Cupach 2002). Kirjallisuudessa yleisimmin esiintyvät vuorovaikutusosaamisen kriteerit ovat *tehokkuus* ja *tarkoituksenmukaisuus*, joihin edellä mainitut kriteerit sisältyvät. Jotta kyseessä olisi vuorovaikutusosaaminen, tulee sekä tehokkuuden – ja tarkoituksenmukaisuuden kriteerien täytyä. Kun osapuolet onnistuvat aikomuksissaan vuorovaikutustilanteessa ja viestintätavoitteet saavutetaan, ja kun viestintä on tarkoituksenmukaisesti sopivaa ja sosiaalisesti hyväksyttävää, voimme puhua vuorovaikutusosaamisesta (Valkonen 2003, 145–148). Silloin kun viestintä on samanaikaisesti sekä tehokasta että tarkoituksenmukaista yleisesti hyväksyttäviä keinoja käyttäen, toteutuvat myös eettisyyden periaatteet (Spitzberg & Cupach 2002, 583). Valkosen (2003) mukaan vuorovaikutusosaaminen täyttyy vain silloin, kun omalla viestintäkäyttäytymisellä ei vaaranneta ketään, eikä heikennetä luottamusta tai halukkuutta yhteistyöhön. Eettiseen

viestintäkäyttäytymiseen ei kuulu henkinen väkivalta eikä pyrkimys manipulointiin. Tulee muistaa, että vuorovaikutuksen tuloksellisuus ei liity pelkästään informatiivisiin tai vaikuttamista tavoitteleviin toimintoihin, vaan voidaan myös tavoitella tuen ja empatian saamista ja antamista. Tavoitteina voivat myös olla vuorovaikutussuhteen luominen, ylläpitäminen tai syventäminen, konfliktien hallitseminen, tai yhdessä viihtymisen kokeminen (Hedman & Valkonen 2012, 6 mukaan).

## 2.4 Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen

Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa henkilön tiedoista, taidoista ja ominaisuuksista muodostuvaa toimintakykyä. Tämän avulla henkilö toimii ammatissaan ja työyhteisössään. Menestyäkseen työssään hän tarvitsee viestintään, vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin kytkeytyviä taitoja, lisäksi kykyjä, ominaisuuksia, asennoitumista ja ymmärrystä. Ammatillista viestintäosaamista voidaan määrittellä sanomien tuottamisen, merkitysten luomisen, tulkinnan, sanomien rakenteen, vuorovaikutuksellisen dynamiikan tai yhteiskunnallisen dynamiikan avulla (Kostiainen 2003, 30–35.)

Ammattiosaamisessa vuorovaikutusosaamisen tärkeyttä ei voida kiistää. Nimenomaan työn kautta opitaan ja hankitaan keskeisiä vuorovaikutusosaamisen elementtejä ja sitä, kuinka niitä ylläpidetään (Laajalahti 2014, 51).

Vuorovaikutusosaamisen ajatellaan kehittyneen yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa syntyvien kokemusten ja reflektoinnin kautta (Laajalahti 2013, 50). Vuorovaikutusosaamisen perustekijät liittyvät synnynnäiseen kykyrakenteeseen, mutta tämä ei tarkoita sitä, etteikö vuorovaikutusosaamista voisi kehittää (Valkonen 2003, 36). Vuorovaikutusosaamisen kehittymistä voidaan pitää koko elämän laajuisena prosessina. Henkilön kehittymistä ja oppimista tapahtuu kaikilla elämän osa-alueilla. Oppimista ja kehittymistä tapahtuu niin formaaleissa koulutusten piireissä kuin informaaleissakin ympäristöissä, kuten perhe- tai ystäväpiirissä. On todettu, että valtaosa vuorovaikutusosaamisen opista ja kehittymisestä tapahtuu informaalisti normaalissa sosiaalisessa kanssakäymisessä (Kostiainen 2003, 202). Kostiainen (2003, 202) mukaan mm. Hejken (1998, 248) mielestä viestintäosaamisen tärkeys painottuu aikaan ennen ja

jälkeen formaalia oppimista - aikaan jolloin tarvitaan arki- ja työelämän taitoja. Vuorovaikutusta opitaan työssä. Vuorovaikutus voi olla työssä oppimisen sisältö ja kohde ja vuorovaikutus voi myös olla työssä oppimisen oppimistulos (Laajalahti 2014, 75).

Vuorovaikutusosaamisen katsotaan kehittyvän, kun henkilö kokee muutoksia vuorovaikutukseen liittyvissä tiedoissa ja ymmärryksessä, metakognitiivisessa toiminnassa, vuorovaikutustaidoissa, motivaatiossa viestiä ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen ei siis ole pelkästään yksilön oma prosessi, vaan se kehittyy vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa tietyssä sosiaalisessa ja kulttuurisessa ympäristössä (Laajalahti 2014, 59.)

### **Vuorovaikutusosaaminen hiihdonopettajan ammatissa**

Puheviestinnän kentällä vuorovaikutusosaamista on tutkittu useissa eri konteksteissa, kuten lukioikäisten puheviestintäosaaminen ja sen arvioiminen (Valkonen 2003), johtajien vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2008) ja viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena (Kostiainen 2003). Toisaalta hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista ei aikaisemmin ole tutkittu. Siksi onkin mielekästä tarkastella juuri tähän ammattiin liittyvää vuorovaikutusosaamista. Hiihdonopettajuus ammatti on vuorovaikutteinen, jossa hiihdonopettajalta vaaditaan spesifien ammattiin liittyvien tietojen ja taitojen lisäksi vuorovaikutusosaamista. Vuorovaikutusosaaminen vaatii tietoa, taitoa ja motivaatiota. Hiihtotuntien oppilaat ja asiakkaat ovat hyvin eri taustaisia ja -ikäisiä, joten hiihdonopettaja kohtaa hyvin erilaisia viestintätilanteita. Hiihdonopettajan työ koostuu yksilö- ja ryhmätunneista sekä kursseista. Kurssit ovat kestoaltaan muutamasta päivästä useamman viikon mittaisiin iltakursseihin. Hiihtotunneilla opetetaan laskettelua, lumilautailua, telemark-hiihtoa ja soveltavaa alppihiihtoa (asiakkaalla on joku vamma, johon hän tarvitsee erityisapuvälineitä ja -opettamista). Hiihdonopettajalla tulee olla pätevyys jokaisesta opettamastaan lajista ja pätevyyden voi hankkia kouluttautumalla SHORY:n, eli Suomen Hiihdonopettajat ry:n hiihdonopettajakursseilla. Hiihdonopettajien asiakaskuntaa ei ole rajattu, vaan he opettavat kaikenikäisiä asiakkaita oman lajitaitonsa mukaisesti. Kun kyseessä on ammatti, jonka pyrkimyksenä on opettaa oppilasta,

voidaan olettaa, että hiihdonopettaja tarvitsee erilaisia viestintätaitoja, esimerkiksi kuuntelemisen taitoa, jotta viestintä ja toiminta olisi tarkoituksenmukaista. Tehdäkseen työtään hyvin hiihdonopettajalla tulee olla motivaatiota, halukkuutta ja rohkeutta toimia eri vuorovaikutustilanteissa. Esimerkiksi se, kuinka halukas hiihdonopettaja on lähestymään oppilasta tai kuinka viestintähalukas hän on vuorovaikutustilanteissa oppilaan, tai muiden opettajien kanssa, vaikuttaa vuorovaikutusosaamiseen ja sen tehokkuuteen. Vuorovaikutusosaamisen eri ulottuvuudet vaikuttavat toisiinsa. Jos esimerkiksi hiihdonopettaja omaa tarvittavan tietotaidon, mutta hän ei halua, tai pysty (esim. ujouden vuoksi) soveltamaan sitä käytäntöön, vuorovaikutusosaaminen on puutteellista.

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 3.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaista vuorovaikutusosaamista hiihdonopettajat tarvitsevat työssään, ja miten heidän vuorovaikutusosaamisensa on kehittynyt. Tavoitetta lähestytään tarkastelemalla hiihdonopettajien omia käsityksiä ja kokemuksia työhön liittyvästä vuorovaikutusosaamisesta. Työ pyrkii vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

*1) Millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on työhönsä liittyvästä vuorovaikutusosaamisesta?*

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla haen vastauksia siihen, millaista vuorovaikutusosaamista hiihdonopettajat kokevat tarvitsevansa työssään ja mitä kaikkia ulottuvuuksia tähän liittyy.

*2) Millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisensa kehitymisestä?*

Toisella tutkimuskysymyksellä haen vastauksia siihen, miten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt. Tuloksissa pyrin kuvaamaan

vuorovaikutusosaamisen kehittymistä hiihdonopettajien omien kokemusten perusteella.

### 3.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä luvussa esittelen tarkemmin tutkimusta ja valittuja menetelmiä tutkimuksen aineistonkeruussa. Ensiksi kerron tutkimusta ohjaavasta metodologisesta taustasta. Tämän jälkeen esittelen ja myös perustelen käyttämäni tutkimusmenetelmän, kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen valintaa. Tämän jälkeen esitän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmän, tutkimusta varten kerätyn aineiston ja sen analysointimenetelmän.

Haen vastauksia tutkimuksen tutkimuskysymyksiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän kautta. Hirsijärven, Remeksen & Sajavaaran (2007, 133) mukaan tutkimuksen tekijän on hyvä pohtia, mikä menetelmä parhaiten tuo selvyyttä käsiteltäviin ongelmiin, ja että tutkija valitsee omasta mielestään soveltuvimman ja mielekkäimmän menetelmän. Tutkimusstrategialla siis tarkoitetaan tutkimusten menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 128). Pohdin ja vertailin kvantitatiivisen eli määrällisen ja kvalitatiivisen tutkimusmenetelmien välillä, kumpi vaihtoehto soveltuu paremmin tutkimuksen toteuttamiseen. Tutkimusmenetelmän, tai toiselta nimeltä tutkimusstrategian valintaan vaikuttivat tutkimuksessa asetetut tutkimuskysymykset, ja siksi laadullinen tutkimusmenetelmä oli parempi vaihtoehto tutkimuksen toteuttamisen kannalta. Tutkimusmetodin tulee olla eksplisiittisesti määritelty. Se ohjeistaa oikeanlaiseen aineiston tulkintaan ja päättelyihin. Hyvässä metodissa aineistolle jää yllätysmahdollisuus, huonosta puolestaan se puuttuu (Alasuutari 2011, 82.)

Alasuutarin (2011, 84) mukaan kvalitatiiviselle aineistolle on ominaista sen ilmaisullinen rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus. Lisäksi hän kuvaa aineistoa yhtä rikkaaksi kuin elämä itsessään. Karkeimmillaan kvalitatiivista tutkimusta voidaan ymmärtää aineiston muodon kuvauksena (Eskola & Suoranta 2001, 13). Hirsijärvi, Remes & Rajavaara (2011, 160) summaavat kirjallisuudessa käsiteltyjä kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä seuraavasti: Kvalitatiivisen tutkimuksen luonne on



kokonaisvaltaista, ja tiedon hankinta tapahtuu autenttisissa tilanteissa. Tutkimusmenetelmä suosii ihmistä, sillä menetelmän ihminen on mukautuva erilaisiin tilanteisiin. Mittausvälineitä merkityksellisempinä pidetään tutkijan omia havaintoja. Tutkija pyrkii paljastamaan odottamattomia seikkoja. Aineiston koonnissa suositaan erilaisia metodeja esim. teemahaastattelu ja ryhmähaastattelu, jotka antavat mahdollisuuden tutkittavan ”äänelle” ja näkökulmille. Tutkimuksen kohdejoukon valinta on tarkoituksenmukainen. Tutkimuksen kulku on joustavaa ja täten tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Jokainen tapaus on ainutlaatuinen ja käsittely on sen mukaista. Myös Kiviniemen (1999, 69) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimusongelma saattaa alussa olla täsmentymätön, mutta tutkimusprosessin edetessä se selkiytyy. Kvalitatiivinen tutkimus onkin prosessiluontoinen ja parhaimmillaan tutkimussuunnitelma mukautuu tutkimuksen edetessä (Eskola & Suoranta, 15).

Tässä tutkimuksessa pyrin haastattelujen avulla saamaan tietoa siitä, millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on ja miten se on kehittynyt. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä antaa mahdollisuuden tutkittavien ”äänelle” ja mielipiteille.

Tässä tutkimuksessa käytän aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, joka on muodoltaan puolistrukturoitua haastattelua. Tämän avulla pyrin saamaan relevantteja vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelua voi kuvata avointen kysymysten esittämiseksi valitulle kohderyhmälle (Metsämuuronen 2008, 14).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa teemahaastattelulla koottu aineisto ja sen tematisointi on hyvin perinteinen menetelmä (Eskola & Suoranta 2001). Teemahaastattelua voidaan tavallaan pitää lomakehaastattelun ja- strukturoimattoman haastattelun välimaastona (Hirsijärvi & Hurme 2000, 44). Se perustuu ns. fokusoituun, eli kohdennettuun haastatteluun, jossa tutkijalla on aktiivisempi rooli (Metsämuuronen 2008, 38).

Teemahaastattelussa löytyy seuraavia ominaisuuksia: suosituskysymyksiä, kysymysalue on pääpiirteissään määritelty, vastaajien määrä on melko pieni, analyysivaiheen työmäärä on suuri ja vaatii paljon tutkijan paneutumista. Tieto, mikä, haastatteluista saadaan on syvää (Hirsijärvi & Hurme, Metsämuuronen 2008, 41 mukaan.)

Teemahaastattelu-termillä etuna on se, että se ei kahlitse haastattelua kvalitatiiviseen, eikä kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Haastattelukertoja eikä aiheen käsittelyn syvyyttäkään ole määritelty (Hirsijärvi & Hurme 2000).

Teemahaastatteluun kuuluvan suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tavoitteita on haastatteluteemojen suunnittelu. Haastattelurunkoon ei tule laatia yksikohtaisia kysymyksiä, vaan sen tulee sisältää ns. teema-alueuuttelo. Teema-alueet sisältävät tutkimuksen teoreettisten pääkäsitteiden (tässä tutkimuksessa vuorovaikutusosaaminen) tarkempia alakäsitteitä ja luokkia (tässä tutkimuksessa kielellinen- ja nonverbaalinen viestintä). Haastattelurungossa nämä teemat ovat hyvin pelkistettyjä, iskusanamaisia luetteloita, joita voidaan käyttää haastattelijan muistilistana. Tutkimuskokonaisuus jakautuu suunnittelu-, haastattelu- ja analyysivaiheeseen, jossa teema-alueet sijoittuvat haastatteluvaiheeseen, joka sisältää myös haastattelukysymykset. Lisäksi teema-alueiden pohjalta haastattelua on mahdollista jatkaa ja syventää (Hirsijärvi & Hurme 2000, 66–67.)

Haastattelun suunnittelua hankaloittaa se, että haastattelu on kaksisuuntainen vuorovaikutustapahtuma. Teema-alueita tarkennetaan kysymyksillä ja näissä haastattelutilanteissa myös haastateltava – eikä vain tutkija voi toimia tarkentajana (Hirsijärvi & Hurme 2000, 53, 66.)

Tutkijan kannattaa ottaa huomioon vuorovaikutuksen merkitys koko tutkimusprosessin aikana. Haastattelutilanne ja sen vuorovaikutus tuleekin nähdä vain yhtenä osana tutkimuksen tekoa. Myös haastattelut ovat vuorovaikutustilanteita, joissa haastattelija ja haastateltava toimivat vuorovaikutteisesti, olivatpa haastattelut kuinka strukturoituja tai avoimia tahansa. Tutkimushaastattelutilanne on vastaava kuin muutkin vuorovaikutustilanteet, eli puheenvuorot eivät ole ennalta määriteltyjä. Haastattelutilanteen voi rinnastaa käytännön vuorovaikutustilanteeksi, ja näin ollen ei ole mahdollista pysyttäytyä tarkoin määritellyissä etukäteisohjeistuksissa. Haastattelijalta vaaditaan taitoa ja hän todennäköisesti joutuu turvautumaan aikaisemmin opittuihin arkikeskustelun käytänteisiin. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 29, 56.) Haastattelujen kautta tutkija oppii tutkittavasta aiheesta lisää ja näin ollen tarvittaessa tutkija voi muokata haastattelustrategiaansa. (Frey, Botan & Kreps 2000, 273.)

Vuorovaikutteisuus haastattelutilanteessa ilmenee siinä, että haastateltavat eivät tuota valmiita vastauksia tutkijan laatimiin valmiisiin kysymyksiin, vaan ne osittain muodostuvat itse haastattelutilanteessa. Kun aihe on mielenkiintoinen, molemmat osapuolet saavat vuorovaikutuksessa uutta tietoa. (Kvale 1996, 11 14.)

Tutkimukselle asettamani tutkimusongelma pyrki selvittämään millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on, ja kuinka se on kehittynyt. Vuorovaikutusosaamista hiihdonopettajien kontekstissa ei juurikaan ole tutkittu aikaisemmin. Tutkimusongelman kannalta mielekkääksi koin teemahaastattelun, koska se mahdollistaa tutkittavien, eli hiihdonopettajien vapaamuotoisen kuvailun vuorovaikutusosaamisesta ja sen kehittymisestä. Teemahaastattelun ennalta suunniteltu haastattelurunko auttaa haastattelua pysymään tutkimuksen teemoissa. Se mahdollistaa haastateltavan laajat, syvemmät ja yksityiskohtaiset kuvailut aiheesta ja lisäksi se antaa haastattelijalle mahdollisuuden tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä. Teemahaastattelu on vuorovaikutteinen ja haastattelujen kulku vaihtelee tapauskohtaisesti. Tutkimuksen teemahaastattelun haastattelurunko sisälsi pääteeman vuorovaikutusosaamisen lisäksi vuorovaikutusosaamisen kehittymisen. (ks. LIITE 2)

### **3.3 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus**

Tutkimusta varten haastattelin kymmentä hiihdonopettajana työskentelevää henkilöä. Haastateltavat sain yhteydenoton kautta kahteen eri hiihtokouluun. Esitin haastattelupyynnössä tutkimukseni aiheen ja luonnollisesti myös opiskelutahoni. Kerroin toiveeni myös haastattelujen ajankohdalle, joka sijoittui joulukuun 2013 ja tammikuun alun 2014 välille. Haastattelupyynnön esitin hiihtokoulujen facebook-yhteisössä. Haastattelujen tarkka ajankohta sijoittui välille 18.12.2013 - 20.1.2014. Haastateltavina oli sekä mies- että naishiihdonopettajia, tasaluvuin viisi ja viisi. Tämä ei ollut valikoitua, vaan nämä hiihdonopettajat itse osoittivat kiinnostuksensa haastattelua kohtaan, kun olin lähettänyt em. hiihtokouluihin tarvitsevani haastateltavia hiihdonopettajia tutkimustani varten. Taustakysymyksinä kysyin hiihdonopettajien ikää, hiihdonopettajan työtehtäviä, motivaatiota hakeutua hiihdonopettajaksi, opettajien kausien määrää, siviiliammattia ja SHORY:n (Suomen hiihdonopettajien Ry:n) käytyjä kursseja. Haastateltavien ikä vaihteli 25 -vuotiaasta aina 68 -vuotiaaseen (haastateltavien keski-ikä oli 37 vuotta). Luonnollisesti ikäeroista johtuen opetusvuodet vaihtelivat aina kahdesta vuodesta neljäänkymmeneen vuoteen (keskiarvo opetusvuosissa oli 13,5 vuotta).

Jokaisen haastattelun alussa kertosin vielä haastateltaville tutkimukseni aiheen ja varmistin vielä heiltä suostumuksen haastattelujen nauhoittamiselle. Kerroin heille, että tulen litteroimaan haastattelunauhut ja sen jälkeen tuhoan auditiivisen aineiston. Kaikki haastateltavat suostuivat tähän. Tutkimuksessa en kerro haastateltavien nimiä, jotta jokainen saa pitää anonymiteettinsä. Tulosluvussa olen korvannut haastateltavien nimet naisten kohdalla N1 - N5 ja miesten kohdalla M1 - M5. Nimeämisen olen tehnyt satunnaisessa järjestyksessä. Haastatteluissa opettajat mainitsevat joidenkin toisten hiihdonopettajien, tai kouluttajien nimiä. Myöskään näitä en ole ottanut nimillä mukaan, vaan olen korvannut ne X:llä. Myös haastatteluissa esiin tulevat hiihtokoulut olen jättänyt pois, jotta opettajia ei voitaisi yhdistää niihin. Ne olen korvannut Y:llä.

Jokaisen haastateltavan kohdalla sovin haastateltavalle sopivan lokaation. Pilottihaastattelu osoitti, että haastattelu tulisi kestämään n. 30 minuuttia. Pilottihaastattelun perusteella pyysin haastateltavia varaamaan haastatteluun aikaa vähintään puolesta tunnista tuntiin. Koska en tiennyt tarkkaan, kauanko haastatteluissa menee, pyysin haastateltavia varaamaan mieluummin riittävästi aikaa. Osa haastatteluista tehtiin eri kahviloissa ja osa hiihtokeskuksissa. Nauhoitin haastattelut mp3-tallentimella ja lisäksi varmistuksen älypuhelimien (Samsung S3) ääninauhurilla.

Kaikki haastateltavat olivat kollegoitani ja tunsin jokaisen etukäteen, joten ennen haastattelua juttelimme hieman muuta, ennenkuin aloitimme haastattelun. Kuitenkin nauhoituksen aloitin vasta, kun aloitimme itse haastattelutilanteen.

Haastattelut alkoivat taustakysymyksillä, joissa pyysin heitä kuvailemaan hiihdonopettajan työnkuva, kertomaan tavanomaisesta työpäivästä, motivaatiosta hakeutua hiihdonopettajaksi, kuinka monta kautta he olivat toimineet hiihdonopettajana, heidän hiihdonopettajakouluttautumisen määräästä ja siviilikoulutuksesta. Taustakysymysten tarkoituksena oli johdatella haastateltava tutkittavaan aiheeseen, eli nämä toimivat ns. haastattelun lämmittelykysymyksinä.

Kaikki haastattelut sujuivat moitteettomasti ja hyvässä hengessä. Jokainen haastateltava osallistui aktiivisesti haastatteluun. Etenin haastattelurungon mukaan, mutta välillä tein tähdentäviä kysymyksiä, jos tuntui siltä, että haastateltava ei ihan saanut puetuksi ajatustaan. Pyrin toimimaan tutkimuksen etiikan mukaisesti, enkä halunnut laittaa haastateltavalle "sanoja suuhun". Haastattelun loppupuolella palasin vielä tutkimuksen alkupään kysymyksiin, sillä halusin varmistaa sen, että haastateltavat ovat sanoneet ja kertoneet kaiken, mitä heille tulee aiheesta mieleen. Tämä toimi onnistuneesti monen

haastateltavan kohdalla, sillä haastattelun edetessä he "sukelsivat" aiheeseen paremmin ja heille tuli lisää ajatuksia mm. kielellisestä ja nonverbaalisesta viestinnästä hiihdonopettajan työssä. Haastattelujen aikana tein myös hieman lyhyitä muistiinpanoja, mutta ensisijaisesti pyrin keskittymään itse haastatteluun. Muistiinpanoihin kirjasin lähinnä mieleen tulleita tarkentavia kysymyksiä ja nämä auttoivat haastateltavaa ja minua haastattelijana hyvään lopputulokseen haastattelujen osalta.

### **3.4 Aineiston käsittely ja analysointi**

Keräsin aineiston käyttämällä laadullista aineistonkeruumenetelmää. Tämän tutkimuksen aineiston analyysin pohjana käytän Tuomen ja Sarajärven (2009) kahdeksanvaiheista analyysin mallia. Aineiston analysoinnin aloitin litteroimalla kunkin haastattelun mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jotta minulla myös itse haastattelutilanne oli tuoreessa muistissa. Haastattelut olivat tallessa nauhoituslaitteissa ja tämän lisäksi siirsin haastattelut kannattavalle tietokoneelleni työstämistä varten. Purin nauhoitetut haastattelut litteraateiksi. Haastattelut kestivät 18 minuutista 37 minuuttiin, keskipituudeltaan n. 23 minuuttia. Haastatteluäänitteitä kertyi n. 230 minuuttia, eli 3 tuntia 50 minuuttia. Litteroituna haastatteluista kertyi aineistoa yhteensä 48 liuskaa A4-paperia rivivälillä 1 ja fonttikoolla 12. Litteroin haastattelut sanatarkasti. Litteroinnin ulkopuolelle jätin tutkimuksen kannalta esimerkiksi epäoleelliset huokaukset ja tauot. Merkitsin kuitenkin ylös haastatteluissa esiinnousseet naurahdukset ja relevantit äänenpainot. Nämä auttoivat aineiston tulkinnan tekemisessä. Haastateltavien puheen tauot olen merkannut kolmella pisteellä. Merkitsin selvästi haastattelijan ja haastateltavan puheenvuorot välikysymyksineen ja kommentteineen. Litteroinnin tein MacPro Texturi- tekstinkäsittelyohjelmalla. Litterointia tehdessäni jouduin aina välillä palaamaan haastattelunauhoissa taaksepäin, jotta aineisto pohjautuisi mahdollisimman tarkasti haastattelutilanteissa esiinnousseille asioille. Jo litterointivaiheessa minulle tuli ideoita ja ajatuksia ilmiön mahdollisesta jäsentymisestä ja sen sijoittumisesta teoriapohjaan.

Jokaisen litteroimani haastattelun jälkeen luin haastattelun läpi ja tarkistin, että litteroimani haastattelu eteni johdonmukaisesti. Tällä tavalla varmistin, ettei minulla

jäänyt litteroimatta jotain haastattelunauhan kohtaa. Kun kaikki haastattelut oli tehty, aloitin tekstimuotoon saatetun haastatteluaineiston lukemisen.

Litteroinnin jälkeen jaoin aineiston pienempiin yksiköihin ns. koodauksen avulla. Aineiston koodaus auttoi löytämään aineistosta juuri ne tärkeät, lyhyetkin ilmaukset, jotka antavat vastauksia tutkimuskysymyksiin, eli millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on, ja miten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt. Luin tarkkaan läpi jokaisen haastattelun ja koodasin jokaisen em. tutkimuskysymyksiin liittyvät ilmaukset. Seuraavaksi esimerkki koodausvaiheessa käyttämästäni menetelmästä. Tässä esimerkissä olen listannut nonverbaaliseen viestintään liittyviä ilmauksia, jotka nousivat esiin aineistossa:

#### **NONVERBAALINEN VIESTINTÄ**

Näyttöjen antaminen = NVNÄYT  
 Esimerkin näyttäminen = NVESIMNÄYT  
 Demonstroiminen = NVDEMO

Silmiin katsominen = NVSILMK  
 Katsekontakti = NVKATSEK

Ilmeillä näyttäminen = NVILME  
 Eleillä näyttäminen = NVELE  
 Elekieli = NVELEK

Käsimerkit = NVKÄSIMERK  
 Käsillä näyttäminen = NVKÄSIN  
 Viittominen = NVVIITTO

Ruumiin kieli = NVRUUMIINK  
 Keholla näyttäminen = NVKEHO

Peukulla näyttäminen = NVPEUKKU  
 Nyökkääminen = NVNYÖK

Koodin ensimmäiset kirjaimet tulivat nonverbaalisen viestinnän lyhenteestä (NV) ja loput kirjaimet olivat sanan / ilmauksen lyhennelmä. Esimerkiksi NVNÄYT tulee ilmauksesta näyttöjen antaminen. Olen koodannut erikseen myös samaan sanaan ja ilmaukseen liittyvät koodit, esimerkiksi koodi NVESIMNÄYT tarkoittaa esimerkin näyttämistä asiakkaalle. Samaa asiaa eli näyttöjen antamista tarkoitti myös koodi NVDEMO, joka tarkoittaa demonstroimista. Haastatteluissa samaa tarkoitavalta asialle

hiihdonopettajat kuvasivat useilla erilaisilla termeillä. Samalla menetelmällä koodasin koko aineiston. Kielelliseen viestintään liittyvät ilmaukset koodasin seuraavasti:

### **KIELELLINEN VIESTINTÄ**

Kielellinen lahjakkuus = KLAHJK  
 Kielellinen valmius = KVALM  
 Kielen selkeys = KSELK

Puhua riittävän kovalla äänellä = KRKPUHE  
 Rauhallinen tapa puhua = KRAUH  
 Napakasti sanominen = KNAPAK  
 Kielitaito = KTAITO

Aineistoa koodatessa esiin nousi erilaisia vuorovaikutustaitoja, asennetta ja motivaatiota kuvaavia ilmauksia, jotka koodasin vastaavalla menetelmällä.

Koodaamisen jälkeen ryhdyin teemoittelemaan ja hahmottamaan aineistoa kokonaisuutena. Teemoittelin esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän alle kuuluvat ilmaukset vielä pienempiin kategorioihin. Esimerkiksi tulkitsin hiihdonopettajien kuvaamat ”käsillä näyttäminen” ja ”viittominen” samaa tarkoittavaksi toiminnaksi, joten lopullisissa tuloksissa olen yhdistänyt sen samaa tarkoittavaksi.

Luin aineiston läpi useampaan kertaan ja aineiston tullessa tutuksi ryhdyin jaottelemaan koodaamaani aineistoa seuraavien otsikoiden alle:

- Millaista tietoa hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisesta?
- Millaisia vuorovaikutustaitoja hiihdonopettajat tarvitsevat?
- Millainen hiihdonopettajien asenne on? Entä motivaatio?
- Kuinka vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt?
- Miten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen näkyy?

Kun olin tehnyt alustavan jaottelun ja listannut näiden otsikoiden alle aineistosta nousseita vastauksia, kävin listauksia läpi kahden tutkimuskysymyksen kannalta, eli millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on? Kuinka hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt?

Listasin molempien tutkimuskysymysten alle kaikki teemoittelemani kuvaukset ja näiden alla olevat ilmiötä kuvaavat ilmaukset. Näitä käymällä läpi tulokset alkoivat hahmottua.

Yleensä laadullista aineistoa analyysivaiheessa käsitellään kokonaisuutena, jonka ajatellaan avaavan jonkin singulaariseksi ymmärretyn kokonaisuuden rakennetta (Alasuutari 2011, 38).

Tuomen ja Sarajärven (2009, 96) mukaan tutkimuksen aineistolähtöinen toteutus voi olla haastavaa. Objektiivisiä havaintoja ei oikeastaan ole olemassa, vaan aina takana ovat tutkijan asettamat käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ja niillä on vaikutus lopputuloksiin. Laadullisessa tutkimuksessa ovat haasteina esimerkiksi tutkijan omat ennakkokäsitykset, jotka tutkijan tulee tiedostaa analyysin aikana, jotta analyysi etenee tutkimuksen haastattelujen, eikä tutkijan ennakkokäsitysten pohjalta. Fenomenologis-hermeneuttisessa perinteessä ratkaisuun pyritään siten, että tutkija kirjoittaa ennakkokäsityksensä ilmiöstä ja pitää ne mielessään analyysia tehdessään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96.)

Aineiston analyysin kannalta on myös ongelmallista, jos tutkijalla on hyvin voimakas ennakko-oletus tutkimuksen tuloksista. Tutkija ei saa pitää itsepintaisesti kiinni oletuksestaan, vaan hänen tulee tulkita aineistoa (Metsämuuronen 2008, 47.) Haastatteluneistoa analysoidessani minun tuli pitää tämä tarkasti mielessä, että en antanut omien hiihdonopettajakokemusteni vaikuttaa analyysiin niin, että olisin suoraan tulkinnut tuloksia. Omalla hiihdonopettajuudella oli kuitenkin myös positiivinen vaikutus tutkimuksen tekemiselle, sillä mm. ymmärsin kollegojen käyttämää sanastoa sekä heidän kuvaamiaan opetustilanteita. Lisäksi hiihdonopettajuuteni tuki tutkimusongelman asettamista ja tutkimuskysymysten laatimista. Aineistossa nousi esiin asioita, joita en itse ollut aikaisemmin ajatellut. Eskolan ja Suorannan (1998, 19) mukaan aineistolähtöinen analyysi on tarpeellinen, kun tarvitaan jonkin ilmiön olemuksen perustietoa. Tutkimukseni aiheesta ei juurikaan löydy aikaisempaa tutkimusta. Siksi tutkimusongelman kannalta on ollut edullista valita laadullinen tutkimusmenetelmä, aineiston keruuksi teemahaastattelu ja analyysiksi induktiivinen päättelytapa – jota kuvaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

Analyysiä ei pidetä tutkimusprosessin viimeisenä vaiheena, vaan se punoutuu kehämäisesti yhteen aineiston keruun kanssa. Näin analyysi on systemaattinen, mutta samalla joustava. Lähestymistapojen yksi yhteisistä piirteistä on myös aineiston



jakaminen esimerkiksi koodeihin, kategorioihin ja teemoihin, jotka ovat pienempiä jaokkeita tai yksiköitä. Yhteys kokonaisuuteen tulee kuitenkin säilyttää koko ajan. (Kostiainen 2003, 73.)

Laadulliseen analyysiin sisältyy kaksi vaihetta, havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Käytännössä erottelun voi tehdä vain analyttisesti ja vaiheet nivoutuvat aina toisiinsa. (Eskola & Suoranta 2011, 39.) Hirsijärven ja Hurmeen (2000, 136) mukaan aineiston analysointi saattaa alkaa usein jo itse haastatteluvaiheessa. Tutkijan itse tehdessä haastattelut hän voi jo haastattelujen aikana havainnoida ilmiöitä niiden useuden, toistuvuuden, jakautumisen ja erityistapausten perusteella. Aineistosta tehdyt havainnot on mahdollista teemoitella ja tyypitellä. Ja tutkija voi tarvittaessa koota lisää aineistoa tarkentaakseen tiettyjä osioita. Tutkimusaineisto laadullisessa tutkimuksessa säilyy usein alkuperäisessä sanallisessa muodossa. Aineiston analyysi pysyy lähellä kontekstia ja on sille uskollinen. Päättelyssä tutkijan on mahdollista käyttää päättelytapaa, joka on joko induktiivista – eli aineistolähtöistä, tai abduktiivista – eli teoreettista, joka pohjautuu valmiisiin aineistoihin tai johtoideoihin, joita hän pyrkii todentamaan aineistonsa avulla. Induktiivisessa analyysitavassa tehdään kohdeilmiöstä yksityiskohtaisia havaintoja, joihin pohjautuen muodostetaan alustavia ehdotuksia säännönmukaisista toiminnoista tietyissä keskustelun kohdissa. Analyysi perustuu analyttiseen induktioon, jatkuvaan vertailuun sekä poikkeustapausten löytämiseen. Haastatteluissa nousseita säännönmukaisuuksia testataan koko aineiston avulla. (Ruusuvoori, 2010, 276.) Tutkimukseni päättelytapa on induktiivinen, eli pyrin tekemään päättelyt keräämäni aineiston pohjalta. Litteroiminen on hyvin tärkeä osa aineistoon tutustumista. Se helpottaa aineistomassan käsittelyä ja hallintaa (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen, 2010).

Kostiainen (2003, 73) mukaan Milesin ja Hubermanin (1994) laadullisen aineiston analyysimenetelmä sisältää kolme toisiinsa nivoutunutta prosessia: aineiston tiivistämisen, eli aineiston koodaamisen, yhteenvedot, teemojen etsimisen ja ryhmittelyn. Toinen vaihe aineiston esittäminen eli informaation organisointi ja koonti. Viimeinen vaihe on tulosten tulkintaa, johtopäätösten tekemistä ja merkitysten löytämistä. Tämä analyysimenetelmä soveltuu hyvin induktiiviseen eli aineistolähtöiseen analyysiin. Tuomi ja Sarajärvi puolestaan (2009, 109) jaottelevat aineistolähtöisen analyysin kahdeksaan eri kohtaan. Ensimmäinen kohta analyysissa on

haastattelujen kuunteleminen ja niiden litterointi. Seuraava vaihe on haastattelujen lukeminen ja aineistoon alustava perehtyminen. Litteroiduista, eli tekstimuotoon saatetuista haastatteluista, etsitään ja poimitaan esimerkiksi alleviivausten avulla yksinkertaisia, pelkistettyjä ilmaisuja. Tämän jälkeen em. ilmaukset listataan ja luodusta listasta etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Näiden vaiheiden jälkeen ilmaukset yhdistetään ja niistä muodostetaan alaluokkia, jotka puolestaan yhdistetään. Näin muodostuu yläluokkia. Lopuksi yläluokat yhdistetään ja näistä muodostetaan kokoavia käsitteitä.

## 4 TULOKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on työhönsä liittyvästä vuorovaikutusosaamisestaan, ja millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisensa kehittymisestä. Näihin tutkimuskysymyksiin olen hakenut vastauksia teemahaastattelun avulla. Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset.

Esittelen tulokset tutkimuskysymyksittäin. Tulosluku jakautuu seuraavasti: ensiksi esittelen ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastauksia, eli esittelen millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on työhönsä liittyvästä vuorovaikutusosaamisesta. Tämän jälkeen esittelen toisen tutkimuskysymyksen vastauksia, eli millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisensa kehittymisestä.

Esittelen tulokset tutkimuskysymysten ja haastatteluissa esiin nousseiden teemojen pohjalta. Tuloksissa esitän haastateltavien vastauksista poimittuja suoria sitaatteja, jotka kuvaavat em. aineistossa esille nousseita teemoja. Sitaatit olen valinnut niin, että ne kuvaavat ja havainnollistavat eri tulostyyppisiä ja ne toimivat teemojen luomisen pohjana.

### 4.1 Hiihdonopettajien käsityksiä vuorovaikutusosaamisesta

Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen voidaan aineiston perusteella ajatella olevan hyvin monipuolista ja useita taitoja vaativaa. Haastatteluissa nousi esille seuraavia vaadittavia taitoja: nonverbaalisen viestinnän taitoja, kielellisten viestinnän taitoja,

ryhmäviestinnän taitoja, kollegiaalisia taitoja, opetustaitoja, esiintymistaitoja, kuuntelemisen taitoja, palautteen antamisen ja vastaanottamisen taitoja, asiakkaan kohtaamisen taitoa, havainnollistamisen taitoja. Näiden taitojen lisäksi esille nousivat persoonallisuuspiirteiden, asenteen ja itsereflektion merkitys. Hiihdonopettajat kuvasivat myös, että ymmärrys markkinointiviestinnästä on tärkeää vuorovaikutussuhteen ymmärtämisen kannalta, sillä kyseessä on asiakkuussuhde. Seuraavaksi kuvaa tuloksia yllä mainittujen teemoittelujen pohjalta.

#### 4.1.1 Nonverbaalisen viestinnän taidot

Vastauksissa ilmeni, että hiihdonopettajilta vaaditaan nonverbaalisten taitojen hallintaa tietyissä tehtävissä ja tietyissä tilanteissa. Hiihdonopettajien hiihtosuorituksen havainnollistamisen – ja ohjeistamisen taito elein ja ilmein olivat hiihdonopettajien mielestä tärkeitä hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kannalta.

Hiihtosuoritusten havainnollistamisen taitoa hiihdonopettajat kuvasivat eri termeillä, esimerkiksi hyvien näyttöjen antaminen, demonstroiminen, eleillä näyttäminen, esimerkin näyttäminen, keholla näyttäminen, näyttelemine ja käsimerkit. Tämän lisäksi hiihdonopettajat tarkensivat hyvien hiihtosuoritusten näytöissä korostuvia kehon osia, kuten lantiota, polvia ja ylävartalon käyttöä, jotka ovat lajin hallinnalle tärkeitä ja ominaisia.

Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat hiihtosuorituksen näyttämistä asiakkaalle:

No tietysti näytöt, että no joo, et siinä sitä koko ajan ohjataan niissä näytöissä ja pyritään siihen, että hallitsee kehon, että tietää tasan tarkkaan mitä tekee, et osaa näyttää oikein. (N2)

Jos opettaja ei pysty näyttämään, niin se jää aika vailinaiseksi. Se miten polvet taipuu, miten lantion kulmat tulee ja miten ylävartalo. (M1)

Hiihtotunneilla on usein myös ulkomaalaisia asiakkaita ja keholla havainnollistamisen taito korostui erityisesti silloin, kun opetustilanteessa hiihdonopettajalla ja asiakkaalla ei ollut yhteistä kieltä. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa elekielen lisäämistä, kun osapuolten kielellinen viestintä ei riitä.

Ja sit kun kielitaito ei riitä, niin sit se tietysti se eleaviestintä on tärkeä.. siis tosiaan ulkomaalaiset... kun on sellainen olo, että se vastapeluri ei ihan ymmärrä mitä sanonu, jotenkin niin sitä ihan automaattisesti käyttää sitä kehonkieltä sit enemmän. (N1)

Hiihdonopettajien vastauksissa nousi esiin myös erilaisten käsimerkkien käyttäminen, joista hiihdonopettajat käyttivät myös termiä viittominen. Hiihdonopettajat kuvasivat myös tilanteita, jolloin käsimerkkien tarpeellisuus oli erityisen merkittävä. Näitä tilanteita olivat ne, jolloin asiakkaan ja hiihdonopettajan välillä on välimatkaa. Seuraava esimerkki on tilanteesta, jossa hiihdonopettaja ja asiakas eivät ole puhe-etäisyydellä:

Joskus välimatkaakin saattaa olla paljon, muutama sata metriä jopa, sit mennään isoilla käsi- ja sauvamerkeillä ja muuta. (M4)

Hiihdonopettajat kohtaavat hiihtotunneilla paitsi välimatkan asiakkaaseen, myös muita viestinnällisiä haasteita, jotka liittyvät lajin varusteisiin, kuten kypärään ja vaatetukseen, jotka heikentävät kuulemistä ja puhetta. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa sitä, miten puhumisen ja kuulemisen esteet korostavat käsimerkkien käyttöä:

Että on niitä erilaisia kuulemistä ja puhumista rajoittavia tekijöitä, kypärää, huppua tai kaikkea muuta tämmöstä, niin kaikkia käsimerkkejä tulee käytettyä. (M3)

Hiihdonopettajat kertoivat käsimerkkien olevan tärkeitä. Erilaisten käsimerkkien tarpeellisuus korostui myös erityisesti silloin, kun hiihdonopettajalla ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo, että hän on kokenut käsimerkkien käytön helpoksi ja että hän käyttää sitä sekä suomalaisten että ulkomaalaisten kanssa:

Siellä saa kyllä viittoa menemään aika paljon. Mut se on hirveen helppoa, esim. pysähdy (kädet ruksiin) tai tule tänne (viittoo itseensä päin), tai auraa (laittaa kätensä auraan), näyttää kaikkee tommosta, niin se kyllä jeesii paljon ja sitä joutuu paljon käyttää. Ja käyttää sitä myös suomen kielisille, varsinkin kun rinteessä ei kuule niin hyvin sillein et on lähellä, et saa huitoo menemään. (N4)

Eleiden ja käsimerkkien lisäksi hiihdonopettajat kokivat tärkeänä katsekontaktin ja ilmeillä viestimisen. Hiihdonopettajat myös pyrkivät tulkitsemaan asiakkaan ilmeitä

hakiessaan tietoa, onko asiakas ymmärtänyt, mitä hiihdonopettaja on sanonut. Kasvojen ilmeitä ja käsimerkkejä käytettiin erityisesti silloin, kun kun viestiä haluttiin vahvistaa:

Kyllähän siinä pitää osata kertoa, maalata asiat aika yksinkertaiseen muotoon, asiakkaan ymmärrettävään muotoon ja vahvistaa sitte ilmeillä eleillä, peukku ylös, nyökätä. (M2)

Hiihtotunneilla ilmeiden välittymisessä on lajiin vaadittavan varustuksen vuoksi haasteita.

Ilmeet ei aina välity. Lasit voi olla silmillä huurteessa tai muuta, toki niitäkin (ilmeet) pyrkii käyttää, mutta ne ei aina onnistu. (M4)

Voidaan todeta, että hiihdonopettajien nonverbaalinen viestintä on hyvin monipuolista ja hiihdonopettajat käyttävät sitä taidokkaasti.

#### **4.1.2 Kielen taidot**

Hiihdonopettajien ammatissa vaaditaan erilaisia kielen taitoja, jotka nousivat esiin seuraavanlaisina:

- Taito käyttää ymmärrettävää kieltä
- Taito käyttää ammattisanastoa, eli terminologiaa
- Taito hallita vieraita kieliä
- Ilmaisutapaan liittyviä taitoja ja ihanteita
- Kielellinen havainnollistaminen
- Kielen mukauttaminen
- Taito käyttää huumoria ja keventää ilmapiiriä
- Kielen asiallisuus ja asiapitoisuus

Hiihdonopettajan vuorovaikutusosaamisessa kielen taitoina hiihdonopettajat pitivät

”taitoa käyttää ymmärrettävää kieltä” ja ”taitoa käyttää lajiin liittyvää ammattisanastoa ja terminologiaa”. Hiihdonopettajat pitivät tärkeänä myös ”taidon hallita vieraita kieliä”.

... kyllä pitää sujuvasanaisesti pystyä puhumaan ja selkeästi ja kun on erilaisia asiakkaita lähtien tämmöisistä, että pitää pystyä selvästi puhumaan ja artikuloimaan. Että puheen tuottaminen on vaivatonta. (N1)

Hiihdonopettajilla ilmeni myös ”ilmaisutapaan liittyviä taitoja ja ihanteita”, ”kielen havainnollistamista” ja ”kielen mukauttamista”. Hiihdonopettajat pitivät tärkeänä myös ”kielen asiallisuutta ja asiapitoisuutta”. Lasten kanssa hiihdonopettajat käyttivät konkreettisiä kielikuvia havainnollistamiseen. Hiihdonopettajat kokivat tärkeänä ”taidon käyttää huumoria ja keventää ilmapiiriä”. Tämä taito mahdollisti hyvän tunnelman ja ”fiiliksen” tunnille, jotta asiakkaiden tunnilla oleminen olisi mahdollisimman miellyttävää ja hauskaa.

...että hakeutuu asiakkaan tasolle, että just lapsilla se, et selitetään opetusta ihan eri tavalla ja puhutaan, ei välttämättä puhuta aurasta, vaan jostain pizza-palasta, tai vastaavasta. Sit se hoksaa sen paljon helpommin ja se on sitä kautta hauskeempaa, et yritetään tehdä siitä mahdollisimman mukavaa sille oppilaalle. Et siis tottakai vanhempien asiakkaiden kanssa pystyy heittävä sitten vähän erilaista läppää ja niin edespäin. Kunhan ne viihtyy. (N4)

#### 4.1.3 Ryhmäviestintä – ja yhteistyötaidot

Hiihdonopettajien vastauksissa nousi esiin seuraavia viestinnän taitoja: ”ryhmäviestintätaidot” ja ”yhteistyötaidot”, joista ensimmäinen ilmeni sekä asiakasryhmissä että kollegiaalisissa suhteissa ja tilanteissa. Yhteistyötaitoja vaadittiin niin kollegiaalisesti kuin myös muun rinnehenkilökunnan kanssa.

... et vähintäänkin puolet tästä hommasta on sitä, miten muun jengin kanssa (hiihdonopettajien), tiiätsä, asioitten sopimista ja hoitamista ja tiimin rakentamista. (N1)

... sitten kaikki muut hiihtokeskuksen työntekijät ja rinnetyöntekijät ja muut, niin pitää osata pelata yhteen niitten kaa... niin ei tuu sit niitä valituksia ja muuta semmosta hiertymää. (N4)

Yhteistyötaitoja kaikkien hiihtokeskuksen eri työntekijöiden kanssa pidettiin tärkeinä

niin ilmapiirin kuin turvallisuuden ja tuntien jouhevuuden kannalta. Lisäksi oman työyhteisön eli hiihdonopettajien välisiä suhteita pidettiin tärkeinä.

#### **4.1.4 Esiintymistaidot**

Tutkimuksen vastauksissa hiihdonopettajat pitivät tärkeänä vuorovaikutusosaamisen kannalta ”esiintymistaitoja”. Hiihdonopettajan ammattiin kuuluu tilanteita, työtehtäviä ja tilaisuuksia, joissa täytyy puhtaasti esiintyä, jolloin esiintymistaidot nousevat vahvasti esille.

... mitä mä oon ainakin tehnyt sitä työtä aivan puhtaasti esiintymistilaisuuksia, että siinähan ei oo pelkästään sitä hiihdonopetusta, vaan erilaisten tapahtumien vetämistä ja suurin piirtein mainoslauseiden lukemista, tuota niinku hiihtokeskuksissa, illan viettoa ja kaikkea sitä. Niinku seurustelutaitoakin tarvitaan. (N1)

#### **4.1.5 Kuuntelemisen taito**

Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisessa hiihdonopettajat pitivät tärkeänä viestintätaitona ”kuuntelemisen taitoa”. Hiihdonopettajat kuvailivat, että juuri kuunteleminen on tärkeä perustavanlaatuinen taito vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Hiihdonopettajien mielestä on tärkeää saada selville esimerkiksi se, mitä asiakas tunnilta toivoo. Hiihdonopettaja ei voi vaan itse selittää ja puhua, vaan asiakkaalle on osattava antaa tilaa ja osattava kuunnella häntä.

... tärkeää on, ettei oo kokoajan suunapäänä, kyselee siltä asiakkaalta niinku kaikkea. (N5)

#### **4.1.6 Palautteen antamisen taito**

Hiihdonopettajien mielestä palautteen antamisen taito on merkityksellistä opettamisen kannalta. Hiihtosuoritusten aikana ja jälkeen hiihdonopettajien mielestä on tärkeää antaa palautetta, jotta asiakas tietää, mitä hän on tehnyt oikein, ja missä on vielä parantamisen



varaa. Lisäksi hiihdonopettajat kuvasivat, että palautetta on osattava myös hakea asiakkaiden käytöksestä, ilmeistä ja eleistä. Tätä palautteen ”hakemista” hiihdonopettajat käyttivät hyödyksi valitessaan esimerkiksi asiakkaalle sopivia harjoitteita.

... kokoajan peilaa sitä asiakasta ja reaktioita, hakee sitä palautetta ilman että kysyykään, vaan siinä samalla kun etenee, niin peilaa sitä miten se asiakas kokee sen tekemisen ja oppimisen ja sit samalla tietysti muokkaa niitä harjoitteita sen mukaan. (M2)

#### 4.1.7 Havainnoimisen taito

Erillisenä hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen taitona hiihdonopettajat mainitsivat myös ”taidon havainnoida”, jota he kuvasivat myös termeillä ”osaa lukea asiakasta” ja että hiihdonopettajalla on ”pelisilmää”.

... että on pelisilmää siihen miten asiakkaan kanssa käyttäytyy, eli on pelisilmää siihen, että osaa lukea asiakasta ja tää tulee sitä myötä. (M3)

#### 4.1.8 Asiakaspalvelutaidot

Hiihdonopettajan ammatti on asiakaspalveluammatti, jossa tarvitaan puhtaasti ”asiakaspalvelutaitoja”. Hiihdonopettajien asiakkuussuhteeseen liittyvät taidot, kuten ”asiakkaan kohtaamisen taito” ja ”taito luoda kontakti kontaktin asiakkaaseen”. Asiakassuhteen kannalta myös tärkeä taito on ”taito luoda luottamus hiihdonopettajan ja asiakkaan välille” ja ”taito luoda asiakkaalle turvallisuuden tunne”. Vastauksissa nousi esiin tarkkojakin kuvauksia siitä, miten esimerkiksi asiakas tulisi kohdata:

... olemus paljastaa sen, että sä oikeesti haluat mennä sen asiakkaan luokse ja auttaa... ”tietylainen vastaanottavuus?” Niin joo, mutta kyllä se reippaus siinä asiakkaan kohtaamisessa, jos kattois listasta mitkä on asiakaspalvelun perusteessa vaadittavat jutut kun puhutaan vaikka kehonkielestä nii vois ihan hyvin iskee tänne samalla lailla ja ottaa niistä oppia. (N2)

Turvallisuuden tunteen luomisen taidosta hiihdonopettajien vastauksissa nousi esiin

erityisesti tarve saada lapsiasiakkaat kokemaan tunnilla olonsa turvalliseksi.

... ehkä erityisesti lapsille haluu jotenkin luoda sen turvallisuuden tunteen sillä, että sitä lasta niinku koskettaa tai pitää kädestä, kun mennään hissijonossa, niin pieniä niinku juttuja, joilla viestittää tuttuutta ja turvallisuutta. (N2)

#### 4.1.9 Markkinointiviestinnän taidot

Hiihdonopettajan ammatti on palveluammatti. Hiihdonopettajan ensisijaisiin tehtäviin kuuluu itse hiihdonopetus, mutta hiihdonopettajien on hyvä myös ymmärtää markkinointia. Joskus hiihdonopettajan työtehtäviin kuuluu työskennellä hiihtokoulun toimistolla, jolloin työtehtäviin kuuluu hiihdonopetustuntien varaaminen, myyminen ja muu hiihtokouluun liittyvien asioiden informoiminen asiakkaille, eli hiihdonopettajilta vaaditaan myös ulkoisen viestinnän taitoja. Hiihtotunneilla asiakkaat monesti kyselevät hiihdonopettajilta neuvoja ja vinkkejä esimerkiksi hiihtokeskuksen eri palveluista, jolloin hiihdonopettajan on hyvä tietää mitä palveluja hiihtokeskuksessa on. Asiakkaiden auttaminen ja neuvominen myös hiihdonopetukseen kuulumattomista asioista kuuluvat työtehtäviin ja ne tuovat tunnille lisäarvoa. Hiihdonopetustuntien jälkeen hiihdonopettajat voivat myydä ja suositella asiakkaille lisätunteja ja näin he luovat itselleen tai kollegoilleen lisää opetustunteja. Lisätuntien myynti tapahtuu yleensä tunnin jälkeen kasvokkaisessa viestinnässä. Hiihdonopettajan tulee siis ymmärtää markkinointiviestintää ja ulkoista viestintää.

Hiihdonopettajat kuvasivat, että hiihdonopettajien tulee toimia esimerkillisesti rinteessä, sillä heidän mielestään hiihdonopettajat edustavat hiihtokoulun lisäksi myös hiihtokeskusta. Hiihdonopettajat kuvasivatkin, että he toimivat hiihtokeskusten ”mainostauluina”.

Markkinointiviestintää ajatellen hiihdonopettajien tulee siis antaa hyvä kuva hiihtokoulusta. Siihen he voivat vaikuttaa omalla käytöksellään ja puhetyylillään:

Tottakai tää kaupallisuus vaikuttaa meidän kielenkäyttöön ja siihen meidän ulosantiin ja siihen miten me puhutaan ja näin. Et periaatteessa meidän pitäis olla

aina hirveen myyviä vaikka ois kuinka hätäinen tilanne. (M3)

Hiihdonopettajat kuvasivat, että auktoriteettiin ja uskottavuuteen vaikutti hiihdonopettajan työasu, joka viestii ammattitaidosta.

Kyllä se tuo sitä uskottavuutta ja luotettavuutta, kun on sotisopa päällä, että tuo niinku osaa lajin ja tietää mitä tekee. (N1)

#### 4.1.10 Persoonallisuuspiirteet, asenne ja itsereflektio

Hiihdonopettajat kuvaavat vuorovaikutusosaamista tietynlaisten persoonallisuuspiirteiden kautta. Haastateltavien vastauten mukaan oli nähtävissä selkeitä kuvauksia siitä ”millainen hyvän hiihdonopettajan tulisi olla” ja ”millaisia ominaisuuksia” heiltä vaaditaan, jotta he mielestään soveltuvat hyvin hiihdonopettajan ammattiin.

Hiihdonopettajat kuvaavat hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista myös tietynlaisten ”normien kautta”. Hiihdonopettajat kuvasivat vastauksissaan selkeitä vaatimuksia siihen, miten hiihdonopettajan tulisi toimia ja puolestaan millainen toiminta ei ole hiihdonopettajalle suotavaa.

Esimerkki haastatellun hiihdonopettajan vastauksesta, jossa haastateltava kuvaa hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista tietynlaisten persoonallisuuspiirteiden kautta:

Et kyl mä luule, et tietyn tyylisillä ihmisillä, tietyt asiat omaavat ihmiset hakeutuu tähän työhön. Et semmoset, jotka ei oo niin sosiaalisia, tai ulospäinsuuntautuneita, niin tuskin ne edes haluaa hiihdonopetustyötä tehdäkään. (M3)

Haastateltavien vastausten mukaan ei-toivottu käytös vaikuttaa tunnin laatuun ja asiakastyytyväisyyteen.

... että jos hiihdonopettajana meet ihan hiljaisena hyssykkänä, että öh, mennään tonne noin, niin en usko, että asiakas tuntee välttämättä saaneensa sit kauheesti. Et kun ihmiset tulee tunnille, niin ne tykkää siitä, että niitä kehuaan ja ne tykkää siitä, että ne otetaan huomioon. (N3)

Haastateltavien vastausten mukaan hiihdonopettajuus vaatii ”tietynlaista asennetta” ja motivaatiota hiihdonopettajan työtä kohtaan. Hiihdonopettajan ammatti on palveluammatti ja asennoitumisen tulee olla sen mukainen, että asiakas saa vastinetta maksamalleen palvelulle, eli hiihtotunnille. Vastauksissa hiihdonopettajat myöskin kuvasivat, että asenne heijastuu asiakkaisiin. Koska kyseessä on asiakaspalveluammatti, on työhön suhtautumisella tärkeä rooli onnistuneen hiihtotunnin kannalta.

... se on tietynlaista viestintää se kanssa, se asenne, et millä tavalla sä tätä hommaa teet. Jos sä teet sen ”mörtsinä”, tiiäks, naama on kuin petolinnun peräpuoli, niin ei se sille asiakkaallekaan oo kiva kokemus ja oon huomannut, että tässä asenteessa on myös se että, usein myös se tarttuu ja vaikuttaa niihin asiakkaisiin. (N3)

Haastateltavien vastausten mukaan ”itsereflektio” on myös tärkeää vuorovaikutusosaamisen kannalta. Haastateltavien vastausten mukaan hiihdonopetuksen kannalta on tärkeää itse pohtia tuntien kulkua, sisältöä ja tavoitteita. Heidän mielestään on tärkeää osata antaa itselleen palautetta. Haastateltavat kuvasivat, että itsereflektion puute vaikuttaa hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamiseen ja työn laatuun.

... että sellaista hyvää vuorovaikutustaitoa, et ei se oo kellään hauskaa, jos tuota, osaan laskee, mut jos ei oo sitten minkäänlaisia pedagogisia taitoja, silloin ei niinku... Itseään pitää kanssa osata kritisoida. (M5)

Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen näyttäytyy hyvin laaja-alaisena. Hiihdonopettajien vastauksista ilmeni, että hiihdonopettajilta vaaditaan eri viestinnän taitoja ja että hiihdonopettajan ammatti vaatii hyvin taidokasta moninaista vuorovaikutusosaamista.

## 4.2 Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyminen

Tässä luvussa esittelen toisen tutkimuskysymyksen vastauksia, eli millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisensa kehittymisestä. Esittelen tavat ja osa-alueet, missä haastateltavat kokevat heidän vuorovaikutusosaamisensa kehittyneen.

Haastateltavien käsityksen mukaan hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt kokemuksen, palautteen - jota tuli niin asiakkaiden kuin kollegoiden toimesta, itsereflektion, ammattikirjallisuuden opiskelun, kollegiaalisten keskustelujen ja yhteistyön ja toisten hiihdonopettajien hiihtotuntien havainnoimisen myötä. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyminen puolestaan näkyy heidän työssään ohjeistuksen selkeytymisenä, itsevarmuutena, monipuolisempina harjoitteina, asiakastuntemuksena ja palvelutaitona.

#### 4.2.1 Työkokemus

Haastateltavien käsityksen mukaan hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt kokemuksen myötä. Haastateltavat kuvaavat tietotaitonsa ja ammattiosaamisensa kasvaneen sitä mukaa kun heille kertyi opettamiskokemusta hiihtotunneilta. He kuvaavat, että erilaisten hiihtotuntien, erilaisten asiakkaiden, tuntien ja harjoitteiden onnistumisten ja epäonnistumisten kautta hiihdonopettaja kehittyy työssään.

Aloittelevilla hiihdonopettajilla on käytössään vain hiihdonopettajakurssilla opitut harjoitteet ja siellä tehdyt opetusharjoittelut. Haastateltavat kuvaavat, että työkokemuksen kautta heille kertyy ns. harjoitepankkiin lisää harjoitteita, joita he voivat käyttää hiihtotunneilla ja soveltaa erilaisille asiakkaille.

Vuorovaikutusosaamisessa hiihdonopettajat kuvaavat hiihdonopetuskokemuksen näkyvän esimerkiksi heidän taidossaan antaa asiakkaalle määrällisesti vähemmän ohjeita:

... jos nyt aattelee vaikka, että antaa laskuun oppilaalle vinkin, niin niitä on korkeintaan hyvä olla yks tai kaks, koska se ei muista enempää. Että kyllä niitä on alussa saattanut tulla vaikka kahdeksan, tai enemmän putkeen, että tee tämä ja tämä. Et kyl semmoista kehitystä on ainakin tullut. (M4)

Hiihdonopettajat kuvaavat myös kehittyneensä ohjeistuksien tiivistämisessä ja niiden yksinkertaistamisessa. Hiihdonopettajat kuvaavat, että he ovat jättäneet ns. ”turhaa selitystä” pois ja pyrkineet kiteyttämään opetettavan asian mahdollisimman selkeäksi.

Hiihdonopettajien mielestä on kuitenkin tärkeää pystyä tulkitsemaan asiakasta.

Esimerkiksi onko heidän antamansa ohjeistus riittävä:

Et jos asian pystyy kertoo yksinkertaisemmin, niin miksi ei kerro, mut tietysti se pitää myös osata lukee, et ymmärtääkö asiakas ja sie oot samalla kartalla asiakkaan kanssa. Mut siinä oon varmaan kehittynyt, että pystyy pelkistämään turhat pois. (M2)

Hiihdonopettajat kuvaavat kokemuksen parantaneen heidän vuorovaikutustaitojaan olla ja toimia erilaisten asiakkaiden kanssa. Hiihdonopettajien mukaan vuorovaikutustaitojen kehittyminen on tuonut tunteihin rauhallisuutta ja hiihdonopettajat kokevat sen säästävän heidän energiaansa. He ovat pystyneet keskittymään paremmin myös muihin tärkeisiin asioihin, kuten rinteen havainnoimiseen ja tunnin turvallisiin suorituspaikkoihin. Hiihdonopettajat olivat huomanneet, että tunnilla puheen määrä saattaa vaikuttaa tunnin tunnelmaan ja tunnin rauhallisuuteen. Tässä haastateltava kuvaa vuorovaikutusosaamisen kehittymisen tuomia etuja hiihtotunnille:

Sitä pystyy jonkun kohan helpottamaan, yksinkertaistamaan niin sie pystyt paremmin huomioimaan, seuraamaan muita asioita. Siulle jää niinku enemmän tilaa, energiaa, aikaa. Sen opetustilanteen saa rauhalliseksi, niin sillä oppilaallakin on hyvä olla. Ehkä liika puhe saattaa joillekin tehdä sen, että joillekin siitä tilanteesta tulee semmonen vähän levoton... (M2)

Kokemuksen myötä hiihdonopettajat kokivat vuorovaikutusosaamisensa kehittyneen myös havainnoimisen osalta. Hiihdonopettajat käyttivät havainnoimisesta myös termiä ”taito lukea” asiakasta. Hiihdonopettajalla tulee olla myös tietynlaista ”pelisilmää”. Hiihdonopettajat kuvaavat havainnoimisen lisäksi myös asiakkaiden kohtaamisen taidon kehittyvän:

... tottakai sun pitää osata lukee sitä ihmistä, et se on taas semmonen taito mikä kehitty opettaessa. Kun on periaatteessa vuosia opettanut, niin sä pystyt lukee, sä näät ihmisistä miten sitä pitää lähestyä. (M3)

Vankan kokemuksen ja hyvin erilaisten hiihtotuntien opettamisen myötä hiihdonopettajat kokevat vuorovaikutusosaamisensa kehittyneen. Hiihdonopettajien opettamat hiihtotunnit ovat kehittäneet heidän opetustaitojaan niin, että he osaavat

esimerkiksi havaita, jos joku asiakas on pelokas, tai kuka asiakkaista on sellainen, jonka kanssa voi edetä harjoitteissa nopeammin seuraavalle tasolle:

Et kun se asiakaskunta on niin laidasta laitaa, niin siinä oppii lukemaan ihmisiä ihan eri tavalla. Huomaa rinteessä heti, että ketä pelottaa ja mitä pitää sitten sen asian suhteen tehdä ja kuka sitten pystyy rennommin menee ja kenen kaa pystyy menemään hissillä toppiin ja niin edespäin. (N4)

Hiihdonopettajat kokivat, että heidän ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus kehittyi erityisesti myös kuuntelemisen taitojen osalta. Hiihdonopettajille syntyi ymmärrys siitä, että vuorovaikutuksen kannalta kuuntelemisen taito on tärkeää, eikä taidokas viestintä tarkoita vain esimerkiksi sulavaa puhetaitoa:

... tässä olen oppinut sen, että pitää pitää niitä taukoja, antaa asiakkaalle mahdollisuus vastata. Niinku ottaa se asiakas huomioon, vaikka sun pitää osata puhua ja olla vuorovaikutteinen, mut se vuorovaikutus on kuitenkin sitä, että sun pitää osata ottaa vastauksia sieltä vastaan. Ei voi olla vaan, että sä höpötät ja toinen istuu hiljaa, eikä sano tunnin aikana mitään. (N3)

#### 4.2.2 Muilta saatu palaute

Hiihdonopettajat kuvaavat vuorovaikutuksen kehittyneen itsereflektion ja palautteen myötä. Hiihdonopettajat kuvaavat itsereflektion olevan tärkeää niin ammattitaidon kuin vuorovaikutusosaamisen kehittymisessä:

Kun sitä aika ajoin tulee sellaisia tilanteita, että tunti ei oo edennyt, tai se opettaminen ei oo edennyt sillein niinku, et siinä on joku tilanne, joku klikki, niin kyllä sitä ite rupee aina miettimään sitä omaa tekemistä siinä ja aika tiukasti ruotii sitä ja et niinku valmis ei oo ikinä. (M2)

Hiihdonopettajat kuvaavat vuorovaikutusosaamisensa kehittyneen myös asiakkailta saadun palautteen avulla. Hiihdonopettajat kuvasivat asiakkailta tulleen palautteen olleen sanallista ja ei-sanallista:

Se palaute mikä sieltä tuli, se ei ollu siis sanallinen, vaan lasten fiilikset siis kannusti siihen, et se ois hyvä tapa tehdä se reiliharjoitus ja sitä me ollaan sen jälkeen käytetty paljon. (N2)

Hiihdonopettajat pyrkivät kehittymään työssään ja he ovat ottaneet asiakkailta tulleen palautteen vastaan. Tämän kautta he ovat pystyneet kehittymään työssään ja vuorovaikutusosaamisessa. Hiihdonopettajat kertovat, että lapset antavat palautetta, joka selkeästi edesauttaa hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittymistä:

... kun leikkejä käytetään, niin esimerkiksi joku 5-vuotias voi sulle kertoa, että miten se leikki sitten oikeesti menis ja sitten ite niinku sitä kautta oppii ja opitaan taas itse joku hauska juttu ja sitten taas mennään pitämään niitä seuraaville lapsille. Niinku sieltäkin kautta oppii. (M5)

#### **4.2.3 Ammattikirjallisuus ja opiskelu**

Hiihdonopettajat opiskelevat teoriaa SHORY:n järjestämällä hiihdonopettajakursseilla ja koulutukseen oppimateriaalina on noin viisikymmentä sivuinen ns. pruju, joka pitää sisällään harjoitteita ja muuta hiihdonopetukseen liittyvää teoriaa ja sanastoa. Prujussa on myös viestintäosio, jossa käydään läpi pintapuolisemmin viestinnän ja vuorovaikutuksen perusasioita. Tämän lisäksi on olemassa ulkomaalaisia julkaisuja, joissa on harjoitteita ja muuta teoriaa. Hiihdonopettajat kokivat, että heidän vuorovaikutusosaamisensa on kehittynyt myös lukemalla ja opiskelemalla ammattikirjallisuutta. Kasvattamalla ns. hiihtoharjoitteiden työkalupakkia hiihdonopettaja pystyy reagoimaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin valitsemalla heille sopivia hiihtoharjoitteita.

Mitä enemmän oppii ja opiskelee ja löytää niitä työkaluja, eli harjoitteita, millä erilaisille oppilaille pystyy tekniikkaa opettamaan, niin kyllähän se itsevarmuus sitä myötä kehittyy ja sitten tulee parempi ja parempi opettajakin. (M1)

#### **4.2.4 Kollegiaalinen keskustelu ja havainnoiminen**

Hiihdonopettajat kokivat kehittyneensä vuorovaikutusosaamisessa keskustelemalla toisten hiihdonopettajien kanssa. Hiihdonopettajat kuvaavat, että kollegiaaliset keskustelut ovat olleet hyvin opettavaisia, ja että keskustelun osapuolet ovat olleet



hyvin motivoituneita keskusteluihin. Hiihdonopettajat ovat jakaneet omia kokemuksiaan esimerkiksi haastavista tilanteista hiihtotunneilta, joista muut hiihdonopettajat ovat voineet ottaa oppia, tai jakaa omia vastaavanlaisia kokemuksia ja tilanteita.

Siis tuota hiihdonopettajien kanssa keskustelemalla. Se on välillä lähtenyt ihan käsistä, mutta tuota onhan sillein että tuota tulee aina aika paljon erilaisia tilanteita ja just semmonen kun ei esim. oo yhteistä kieltä niin miten siinä pärjää, ettei se oo tavallaan uusi tilanne. (M5)

Hiihdonopettajat kokivat toisten hiihdonopettajien hiihtotuntien havainnoimisen kehittäneen heidän vuorovaikutusosaamistaan. Toisten hiihdonopettajien tunneilta hiihdonopettajat saattoivat poimia erilaisia harjoitteita tai lähestymistapoja myös omille hiihtotunneilleen:

... kun oon seurannu tuossa yhen erään toisen hiihdonopettajan tuntia, joka oli ammatiltaan luokanopettaja ja se oli myös itelle sellanen oppimiskokemus, kun seurasin sitä tuntia sivusta. Ja sitten ku tää henkilö oli opettaja, niin oli varmsti tottunut olemaan paljon lasten kanssa... niin alussa se tää opettaja keräs ne kaikki lapset siihen ympärilleen ja niinku polvistu ite siihen maahan, et on niinku niitten lasten kanssa niinku samalla tasolla ja siinä ne niinku alotti sen tunnin ja esittäyty ja otti ne lapset siihen ihan lähelle... ja ite oppikin siitä, että toi on tosi niinku mukava tapa aloittaa. (N5)

Jos hiihdonopettajat ovat havainneet toisten hiihdonopettajien tunneista jotain palautteen antamisen tai vihjeiden paikkaa, niin he ovat ilmaisseet oman näkemyksensä asiaan:

...kuitenkin sitä skaalaa on mulla monta vuotta takana ja näkee erilaisia muita hiihdonopettajia ja josku näkee sellasii, hehe, vaikka juniori nuoria miehiä, joilla ei oo kytköksiä niinku lapsiin, niin tekee mieli mennä siihen sanoo, että hei otetaan nyt tällainen juttu tähän. (N1)

Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittymisestä voi todeta, että kokemuksella on suuri merkitys hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittämisessä. Lisäksi kollegiaaliset keskustelut, toisten opettajien tuntien havainnointi, itsereflektio, palaute niin kollegoilta kuin asiakkailta ja ammattikirjallisuuden lukeminen ovat kehittäneet hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista.

Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyminen näkyy konkreettisesti heidän

työssään eri taitoina: asiakaspalvelutaidoissa, joka pitää sisällään asiakkaan kanssa toimimisen, kuuntelemisen, havainnoimisen ja palautteen antamisen taidoissa.

## **5 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tässä luvussa kokoan tutkimuksen keskeisimmät tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset tutkimuskysymysten näkökulmien mukaisesti. Ensimmäisessä alaluvussa 5.1 tarkastelen sitä, millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisesta. Tämän tutkimuskysymyksen johtopäätökset perustuvat tämän tutkimuksen aineistoon, eli hiihdonopettajien haastatteluihin.

Toisessa alaluvussa 5.2 keskityn kuvaamaan sitä, millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisen on kehittymisestä. Näistä kuvaan tilanteita ja tapoja. Tämän lisäksi kuvaan myös osa-alueita esimerkein, joissa hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyminen näkyy.

### **5.1 Vuorovaikutusosaamisen ilmeneminen**

Tässä luvussa kuvaan millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen esiintyi hyvin monipuolisena ja eri taitoja vaativana. Hiihdonopettajat kuvasivat hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamiseen kuuluvan seuraavia taitoja: nonverbaalisen viestinnän taitoja, kielellisten viestinnän taitoja, ryhmäviestinnän taitoja, kollegiaaliaalisia taitoja, opetustaitoja, esiintymistaitoja, kuuntelemisen taitoja, palautteen antamisen ja vastaanottamisen taitoja, asiakaspalvelutaitoja, asiakkaan kohtaamisen taitoa, havainnollistamisen taitoja.

Näiden taitojen lisäksi hiihdonopettajat kuvasivat hiihdonopettajien

vuorovaikutusosaamista tietynlaisten persoonallisuuspiirteiden, asenteen ja itsereflektion kautta. Hiihdonopettajat kuvasivat myös hiihdonopettajuutta tietynlaisten normistojen kautta, eli millainen hiihdonopettajan olisi suotavaa olla, kuinka hänen tulisi käyttäytyä ja lisäksi millainen oleminen ja toiminta ei ole sopivaa hiihdonopettajalle. Näiden lisäksi hiihdonopettajat kuvasivat, että ymmärrys markkinointiviestinnästä on tärkeää vuorovaikutussuhteen ymmärtämisen kannalta, sillä kyseessä on asiakkuussuhde.

### **Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen kognitiivisena-, behavioraalisenä – ja affektiivisena ulottuvuutena**

Tutkimuksen ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli kuvata millaista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on. Vuorovaikutusosaamisen käsite voidaan jakaa osatekijöihin, eli vuorovaikutusosaamisen eri ulottuvuuksiin, joita ovat kognitiivinen, behavioraalinen sekä affektiivinen ulottuvuus. Täten voidaan ajatella vuorovaikutusosaamiseen kuuluvan tieto, taito ja motivaatio (Valkonen 2003, 36–38). Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen näyttöä monipuolisia taitoja vaativana ja korkeatasoista osaamista edellyttävänä kaikissa edellä mainituissa vuorovaikutusosaamisen ulottuvuuksissa. Hiihdonopettajilla oli selkeästi tietoa työn vaatimista viestintätilanteista – ja suhteista, taitoa toimia niissä ja myöskin haastateltavien asenne oli positiivinen viestintää ja vuorovaikutustilannetta kohtaan ja heidän motivaationsa oli korkea.

Jotta yksilö, eli tässä tutkimuksessa hiihdonopettaja, pystyy toimimaan tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, tulee hänellä olla tilannetietoa, tietoa sosiaalisista suhteista, tietoa viestinnän säännöistä, normeista ja rituaaleista. Yksilö tarvitsee myös tietoa viestintästrategioista ja menettelytavoista, jotka sopivat viestintätilanteeseen. Tämän lisäksi tarpeellista on tieto viestinnän tavoitteista sekä metakognitiivista taitoa oman viestinnän analysointiin (Rubin 1994, 77–78; Spitzberg & Cupach 1984, 123–129, Valkosen 2003, 36–37 mukaan).

Hiihdonopettajilla oli selkeästi tilannetietoa, sillä he ymmärsivät kyseessä olevan asiakaspalvelutilanne ja he kuvasivat taitavasti hiihtotunnin kulkua, jossa heidän

roolinsa on palvella asiakkaita opettamalla ja avustamalla heitä. Hiihdonopettajilla oli selkeä kuva viestintätilanteen tarkoituksesta ja tavoitteesta, joiden mukaan he viestivät ja toimivat. Sosiaalisista suhteista hiihdonopettajat erittelivät asiakkuus- ja kollegiaalisten suhteiden lisäksi muun rinnehenkilökunnan, joiden kanssa he toimivat vuorovaikutuksessa. Hiihdonopettajat pitivät tärkeinä ja ymmärsivät em. viestintäsuhteiden merkityksen ja eron heidän työnsä kannalta. Asiakkuussuhteeseen kuuluu tietynlaisia oletuksia viestintää ja toimintaa kohtaan. Esimerkiksi asiakkuussuhteessa hiihdonopettajan tulee olla ystävällinen ja palveleva, kun taas kollegiaalisessa suhteessa hiihdonopettajat voivat näyttää myös huonotuulisuutensa tai väsymyksensä, mikä ei ole suotavaa asiakkuussuhteessa eikä viestintätilanteissa heidän kanssaan, mutta on tärkeää työssäjaksamisen ja työmotivaation kannalta. Muun rinnehenkilökunnan viestintäsuhteen hiihdonopettajat kokivat merkityksellisenä yhteispelin ja hyvän yhteistyön kannalta. Hyvä viestintäsuhde edesauttaa molempien osapuolien työtä ja tämän lisäksi myös työilmapiiri on parempi. Myös viestinnän säännöistä, normeista ja tietynlaisista rituaaleista hiihdonopettajilla oli vahva ymmärrys. Hiihdonopettajat kuvasivat hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista tietynlaisten persoonallisuuspiirteiden ja normien kautta. Hiihdonopettajilla oli selkeä ymmärrys siitä, millainen puhetyyli tai käytös on sopivaa tai sopimatonta hiihdonopettajalle. Viestintätilanteeseen kuuluvat rituaalit, viestintästrategiat ja menettelytavat ilmenivät hiihdonopettajien kuvauksena hiihtotuntien kulusta. Esimerkiksi: kuinka tunti alkaa ja etenee, kuinka hiihdonopettajien tulisi esimerkiksi lähestyä asiakasta, kuinka heitä tulisi tervehtiä ja kuinka tunti tulisi päättää. Hiihdonopettajilla oli myös tietoa viestinnän tavoitteista. Hiihdonopettajien viestinnän tavoitteena oli opettaa ja ohjeistaa asiakasta, niin että asiakas on tyytyväinen hiihtotuntiin. Lisäksi hiihdonopettajat kuvasivat, että tärkeää oli se, että asiakkaalla on hyvä mieli ja hiihtotunnilla mukava tunnelma, jotta asiakas on tyytyväinen ostamaansa palveluun.

Hiihdonopettajien metakognitiiviset taidot ilmenivät niin, että hiihdonopettajat tunnistivat ja osasivat eritellä omaa toimintaansa ja arvioida sitä. He nostivat esille itsereflektion tärkeyden, jonka avulla he voivat analysoida omaa viestintäänsä ja myös tätä kautta he kokivat vuorovaikutusosaamisensa kehittyneen.

Spitzberg & Cupach (2002) ovat todenneet, että silloin kun viestintä on samanaikaisesti sekä tehokasta että tarkoituksenmukaista yleisesti hyväksyttäviä keinoja käyttäen,

toteutuvat myös eettisyyden periaatteet. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisessa eettiset periaatteet esiintyivät vahvoina. Hiihdonopettajilla oli vahva ymmärrys siitä, kuinka eri viestintätilanteissa – ja suhteissa tulee toimia. Niinkuin Valkonen (2003) on todennut, vuorovaikutusosaamisen eettisyyden periaatteet täyttyvät vain silloin, kun omalla viestintäkäyttäytymisellä ei vaaranneta ketään, eikä heikennetä luottamusta tai halukkuutta yhteistyöhön.

Hiihdonopettajien rooli on moniulotteinen. Hiihdonopettajan ammatti on asiakaspalveluammatti ja se pitää sisällään niin opettamista kuin valmentamistakin. Joskus asiakkaat eivät saavu tunnille niinkään taitojen kehittämisen perässä, vaan asiakkaat toivovat hiihdonopettajilta hyvää hiihtoseuraa. Hiihdonopettajan tulee pystyä mukautumaan hyvin erilaisiin tilanteisiin ja saada asiakkaan tunnin toiveet ja tavoitteet selville. Esimerkiksi itselleni tulee mieleen hiihtotunti, jonka tavoitteena oli poistaa laskettelupelko. Tunti eteni hyvin rauhallisesti ja vaiheittain. Harjoitteita tunnilla oli vähän ja toistoja paljon, jotta asiakas sai useita onnistumisen kokemuksia, mikä lisäsi asiakkaan itseluottamusta, rohkeutta ja hallinnan tunnetta. Niin kuin Hedman & Valkonen (2012) ovat todenneet, että vuorovaikutuksen tavoitteina voivat myös olla vuorovaikutussuhteen luominen, ylläpitäminen tai syventäminen, konfliktien hallitseminen tai yhdessä viihtymisen kokeminen.

### **Ammatillinen vuorovaikutusosaaminen**

Seuraavaksi tarkastelen hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista ammatillisen vuorovaikutusosaamisen käsitteen kautta. Kostiaisen (2003, 30–35) mukaan ammatillinen vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa henkilön tiedoista, taidoista ja ominaisuuksista muodostuvaa toimintakykyä. Tämän avulla henkilö toimii ammatissaan ja työyhteisössään. Menestyäkseen työssään hän tarvitsee viestintään, vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin kytkeytyviä taitoja, lisäksi kykyjä, ominaisuuksia, asennoitumista ja ymmärrystä. Ammatillista viestintäosaamista voidaan määritellä sanomien tuottamisen, merkitysten luomisen, tulkinnan, sanomien rakenteen, vuorovaikutuksellisen dynamiikan tai yhteiskunnallisen dynamiikan avulla. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisessa näkyy vahvaa ammatilliseen vuorovaikutusosaamisen käsitteeseen liittyvää kriteeristöä. Voidaan todeta, että

hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on monia taitoja vaativaa ja edellyttää sopeutumista erilaisiin viestintätilanteisiin. Hiihdonopettajat nostivat esiin juuri viestinnän, vuorovaikutuksen ja ihmissuhteisiin liittyviä taitoja, joista olen aikaisemmissa kappaleissa kuvannut pelkän vuorovaikutusosaamisen käsitteen alla. Hiihdonopettajat kuvasivat erilaisia kykyjä ja ominaisuuksia, joita hiihdonopettajalta vaaditaan. Hiihdonopettajat listasivat luonteenpiirteitä, millainen hiihdonopettajan tulisi olla. Näitä olivat esimerkiksi: kohtelias, ystävällinen, hienotunteinen, rento, heittäytyvä, huomioiva, kannustava ja vakuuttava. Asenne oli myös tärkeä hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kannalta. Hiihdonopettajat kokivat, että työhön tulee suhtautua motivoituneesti, ammattitaitoisesti ja positiivisella asenteella.

## **5.2 Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen**

Tässä alaluvussa kuvaan hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittymistä. Pyrin vastaamaan siihen, miten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on kehittynyt ja myöskin kuvaan esimerkkejä alueista, joissa vuorovaikutusosaamisen kehittyminen näkyy.

Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen kehittyi kokemuksen, palautteen (asiakkaat ja kollegat), itsereflektion, kollegiaalisten keskustelujen, kollegiaalisen yhteistyön ja toisten hiihdonopettajien hiihtotuntien havainnoimisen kautta.

Valkosen (2003) mukaan vuorovaikutusosaamisen perustekijät liittyvät synnynnäiseen kykyrakenteeseen, mutta tämä ei tarkoita sitä, etteikö vuorovaikutusosaamista voisi kehittää. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen perustekijät ilmenivät vahvana ymmärryksenä ja erilaisina taitoina. Tätä todennäköisesti selittää henkilöiden synnynnäinen kykyrakenne, joka näkyy yksilön vuorovaikutusosaamisen perustekijöissä. Persoonallisuuspiirteet ovat myös synnynnäisiä, ja hiihdonopettajat kuvasivat hiihdonopettajien olevan ”tietynlaisia tyyppejä”. Hiihdonopettajilla tulee olla tietynlaista ”pelisilmää” ja hiihdonopettajien tulee olla ”sosiaalisia”. Koska hiihdonopettajanammatti on hyvin vuorovaikutteinen, tulee hiihdonopettajalla olla

vuorovaikutusosaamisen perustekijät kunnossa. Hiihdonopettajan työ vaatii erilaisia vuorovaikutustaitoja, ja kun kyseessä ovat taidot, niitä pystyy kehittämään. Yksilöiden persoonallisuuspiirteet ovat suhteellisen muuttumattomia, mutta vuorovaikutuksen osalta yksilö voi kehittää vuorovaikutustaitojaan, kuten kuuntelemisen - ja palautteenantamisen taitoja.

Hiihdonopettajien mukaan hiihdonopetustyötä haluavat ja jaksavat tehdä vain ne, jotka ovat aidosti sosiaalisia ja viihtyvät ihmisten parissa. Voidaan ajatella, että hiihdonopettajaksi hakeutuvilla henkilöillä on synnynnäinen vuorovaikutusosaamisen kykyrakente, joka edesauttaa heitä työssään.

### **Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyminen kokemuksen kautta**

Laajalahden (2013) mukaan vuorovaikutusosaamisen ajatellaan kehittyneen yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa syntyvien kokemusten ja reflektoinnin kautta. Myöskin hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen kehittyi kokemuksen kautta. Erilaisten hiihtotuntien - niin onnistuneiden kuin epäonnistuneiden ja erilaisten asiakkaiden kautta hiihdonopettajat kartuttivat itselleen kokemusta, jota he sitten hyödynsivät työssään. Kokemuksen myötä hiihdonopettajat saivat itselleen lisää tietotaitoa niin harjoitteiden, opettamisen kuin asiakkaiden kanssa toimimisen suhteen. Hiihdonopettajat kokivat, että vankin heidän vuorovaikutusosaamistaan kehittänyt tapa oli juuri kokemuksen myötä tullut kehitys. Hiihdonopettajat pitivät kuitenkin tärkeänä sitä, että kokemuksesta opittua tulee osata reflektoida paitsi itse, myös keskustelemalla kollegoiden kanssa. Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen auttoi hiihdonopettajia toimimaan asiakkaiden kanssa tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin. Kokemuksen kautta hiihdonopettajien viestintätaidot kehittyivät, eli hiihdonopettajat osasivat paremmin kysyä, tulkita, kuunnella, valita asiakkaalle sopivia harjoitteita. Näin hiihdonopettajat kokivat olevansa parempia ammatissaan ja tarjoavansa laadukkaampia hiihtotunteja asiakkaille.

### **Kollegiaaliset keskustelut**

Kostiaisen (2003) mukaan vuorovaikutusosaamisen kehittymistä voidaan pitää koko

elämän laajuksena prosessina. Henkilön kehittymistä ja oppimista tapahtuu kaikilla elämän osa-alueilla. Oppimista ja kehittymistä tapahtuu niin formaaleissa koulutusten piireissä kuin informaaleissakin ympäristöissä, kuten perhe- tai ystäväpiirissä. Hiihdonopettajat ovat kouluttautuneet formaalissa ympäristössä, eli he ovat käyneet hiihdonopettajakurssin, jossa on käyty läpi viestintää ja vuorovaikutusta. Kuitenkin kokemus on äärimmäisen tärkeä vuorovaikutusosaamisen kehittymisen kannalta. Hiihdonopettajien vastauksista ilmeni, että hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen kehittyi myös kollegiaalisissa keskusteluissa, joissa he pääsivät analysoimaan, kysymään ja refleктоimaan kokemuksiaan. Myöskin kuunnellessaan toisten hiihdonopettajien kokemuksia hiihdonopettajat kokivat sen kehittäneen heidän vuorovaikutusosaamistaan. Niin kuin Kostainen (2003) toteaa, valtaosa vuorovaikutusosaamisen opista ja kehittymisestä tapahtuu informaalisti normaalissa sosiaalisessa kanssakäymisessä. Hiihdonopettajat ovat jakaneet omia kokemuksiaan esimerkiksi hiihtotuntien haastavista tilanteista, joista muut hiihdonopettajat ovat voineet ottaa oppia ja myös puolestaan jakaneet omia vastaavanlaisia kokemuksia ja tilanteita. Näin kokemuksia kertomalla ja vaihtamalla hiihdonopettajat ovat saaneet lisää näkökulmia, tukea ja lisää työkaluja seuraavia hiihtotunteja varten.

### **Ammattikirjallisuuden kautta**

Ammattikirjallisuus myös kehitti hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista. Ammattikirjallisuuden lukeminen toi lisää harjoitteita, lähestymistapoja ja ylipäätään lajitietoa, joka lisäsi hiihdonopettajien itsevarmuutta.

### **Havainnoimalla toisten opettajien tunteja**

Hiihdonopettajat havainnoivat tunteja osittain ohimennen ja joskus systemaattisemmin esimerkiksi kun hiihdonopettajat toimivat työparina.

### **Palautteen myötä (itsereflektio, asiakkaat ja kollegat)**

Hiihdonopettajat kuvaavat vuorovaikutuksen kehittyneen itsereflektion ja palautteen myötä. Ja hiihdonopettajat kuvaavat itsereflektion olevan tärkeää niin ammattitaidon



kuin vuorovaikutusosaamisen kehittämisessä. Vuorovaikutusosaamisen katsotaan kehittyvän, kun henkilö kokee muutoksia vuorovaikutukseen liittyvissä tiedoissa ja ymmärryksessä, metakognitiivisessa toiminnassa, vuorovaikutustaidoissa, motivaatiossa viestiä ja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen ei siis ole pelkästään yksilön oma prosessi, vaan se kehittyy vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa tietyssä sosiaalisessa ja kulttuurisessa ympäristössä (Laajalahti 2014, 59.)

## 6 Päättäntö

Tutkimuksen ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä selvitettiin millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on työhönsä liittyvästä vuorovaikutusosaamisesta. Tutkimuksessa saatiin selville, että hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on monipuolista ja useita taitova vaativaa. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen vaatii erilaisia viestinnän taitoja, tietoa, asennetta ja motivaatiota. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen esille nousseet viestinnän taidot olivat: nonverbaalisen viestinnän taitoja, kielellisten viestinnän taitoja, ryhmäviestinnän taitoja, kollegiaalisia taitoja, opetustaitoja, esiintymistaitoja, kuuntelemisen taitoja, palautteen antamisen ja vastaanottamisen taitoja, asiakkaan kohtaamisen taitoa, havainnollistamisen taitoja.

Tutkimuksen toisella tutkimuskysymyksellä selvitettiin miten hiihdonopettajien millaisia käsityksiä hiihdonopettajilla on vuorovaikutusosaamisensa kehittymisestä. Tämän lisäksi tutkimuksessa saatiin selville esimerkkejä siitä miten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kehittyminen näkyy konkreettisesti. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen kehittyi kokemuksen, palautteen, ammattikirjallisuuden, kollegiaalisten keskustelujen ja havainnoimisen kautta. Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen näkyi kuuntelutaitojen, opettamistaitojen ja asiakaspalvelutaitojen parantumisena.

### 6.1 Jatkotutkimusehdotukset

Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista tai sen kehittymistä ei ole aikaisemmin tutkittu ja siksi vastauksia on ollut hyvä hakea laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tällä tutkimuksella saatiin kuinka monipuolista hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen on ja tässä aiheessa riittäisi vielä paljon tutkittavaa sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti. Kvantitatiivisella jatkotutkimuksella voitaisiin selvittää suuremman vastaajamäärän näkemys hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisesta ja sen kehittymisestä. Voisi olla mielenkiintoista tehdä vastaava tutkimus johonkin toiseen liikunta-alan ammattiin ja hakea vastauksia millaista esimerkiksi golf-opettajien, tai kiipeilyopettajien vuorovaikutusosaaminen on ja kuinka se puolestaan on kehittynyt. Olisi mielenkiintoista tarkastella minkälaisia yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia näissä eri konteksteissa on vuorovaikutusosaamisen saralla. Tutkimus olisi mielenkiintoista toteuttaa myös eri maissa ja selvittää miten eri maalaisten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen eroaisi ja millaista se olisi esimerkiksi verrattuna suomalaisten hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamiseen. Tällaisella tutkimuksella saataisiin selville kulttuuri – ja koulutuseroja mitä eri maissa samaan ammattiin voi liittyä ja usein liittyäkin.

Olisi mielekästä myös tutkia, vaikuttavatko hiihdonopettajien opetusvuodet ja työkokemus hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamiseen, eli onko siellä nähtävissä selkeää eroa ja vaikuttaako työkokemus työmotivaatioon ja asenteeseen? Miksi jotkut hiihdonopettajat jaksavat tehdä hiihdonopetusta kymmeniä vuosia, kun taas toiset eivät. Millaisia kokemus – ja näkemyseroja eri sukupuolten ja ikäpolvien välillä on? Mitkä seikat näihin eroihin voivat vaikuttaa? Monet hiihdonopettajan ammattia harjoittavista henkilöistä ovat myös ns. siviiliammateissa ja voisikin olla kiinnostavaa tutkia vaikuttaako siviiliammatti hiihdonopetukseen ja päinvastoin.

Tämän tutkimuksen tuloksissa nousivat esiin hiihdonopettajien tietynlaiset persoonallisuuspiirteet. Vastauksissa hiihdonopettajalle esitettiin suoranaista normistoa, että hiihdonopettajan tulisi olla esimerkiksi ystävällinen ja sosiaalinen ja hiihdonopettaja ei saa olla ujo.

Siksi voisi olla mielenkiintoista tehdä poikkitieteellinen tutkimus, jossa hiihdonopettajille tehtäisiin persoonallisuustesti, ja näitä persoonallisuuspiirteitä verrattaisiin hiihdonopettajan vuorovaikutusosaamiseen. Kvantitatiivisella menetelmällä voisi selvittää, esiintyvätkö tietynlaiset persoonallisuuspiirteet hiihdonopettajien keskuudessa ja korreloivatko ne hyvien vuorovaikutustaitojen ja vahvan

vuorovaikutusosaamisen kanssa.

## 6.2 Arviointi

Tässä luvussa arvioin tutkimuksen metodologisia valintoja ja tutkimuksen tuloksia. Eskolan ja Suorannan (2008, 208) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysivaihetta ja luotettavuuden arviointia ei voi erottaa toisistaan samalla tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulee koko tutkimuksen ajan pohtia ratkaisujaan tutkimuksen toteutuksessa, jotta analyysi olisi kattava ja luotettava.

Tämän tutkimuksen arvioinnin apuna käytän kriteerejä, jotka Lincoln ja Guba (1985) ovat asettaneet kvalitatiiviselle tutkimukselle. Kvalitatiivisen tutkimuksen arvioinnissa käytetään seuraavia käsitteitä: uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus (Eskola & Suoranta 2008, 211–212). Arvioin seuraavaksi tutkimukseni pätevyyttä ja luotettavuutta em. käsitteiden kautta.

### Uskottavuus

Lincolnin & Guban (1985, 295–296) kvalitatiivisen tutkimuksen uskottavuus perustuu tutkijan kykyyn kuvata tutkittavien todellisuutta. Sekä tutkimuksen tulokset että johtopäätökset ovat tulkintoja. Tutkijan tulee pohtia, onko hän onnistunut keräämään aineiston ja esittelemään sen niin, että aineistosta nousee esille juuri tutkittavien todellisuus. Eskolan ja Suorannan (2008, 211–212) mukaan uskottavuus on luotettavuuden kriteeri. Tutkijan on siis pyrittävä käsitteellistämään ja tekemään tulkintoja niin, että ne todella ovat tutkittavien käsityksiä, eivätkä vain tutkijan omia.

Koska tutkimukseni on fenomenologinen tulee minun tutkijana tarkastella sitä, olenko saanut tuoduksi esille juuri haastateltavien eli hiihdonopettajien kokemuksia.

Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 233) mukaan tutkijan tulee kertoa, mitkä hänen tulkintaperusteensa ovat, ja mihin hän päätelmänsä perustaa. Esimerkiksi suorat

lainaukset litteroidusta aineistosta helpottavat lukijaa ymmärtämään tutkittavien kokemuksia. Tuloksiin esille nostetut lainaukset ovat harkiten valittuja, sillä niiden tulee havainnollistaa tutkittavien kokemusmaailmaa. Niiden avulla lukija pystyy lisäksi tarkastelemaan tutkijan tekemien tulkintojen oikeellisuutta.

Tutkimuksen uskottavuuden tarkastelussa pitää kiinnittää huomiota myös aineiston riittävyteen. Eskolan ja Suorannan (2008, 215) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on haastavaa ennalta laskea riittävää aineiston kokoa. Aineiston kylläntymisen eli saturaation avulla on mahdollista arvioida aineiston riittävyttä. Aineisto on siis riittävää, jos lisäaineistokaan ei enää antaisi uutta tietoa tutkimuksen kannalta. Laadullisessa fenomenologisessa tutkimuksessa saturaatio aiheuttaa ristiriitaa, sillä kokemusmaailman tutkimisessa ei voi olla varma, olisiko lisäaineistosta voinut tulla esille vielä lisää hiihdonopettajan vuorovaikutusosaamiseen tai sen kehittymiseen liittyviä kokemuksia. Kaikki haastateltavat ovat yksilöitä, ja jokainen heistä vastaa haastattelukysymyksiin omaan kokemusmaailmaansa pohjautuen.

### **Siirrettävyys**

Tutkimuksen siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että on syytä tarkistaa, onko tutkimuksen tuloksia mahdollista siirtää johonkin toiseen tutkimusyhteyteen (Lincoln ja Guba 1985, 296–297). Koska tutkimuksessani tuon ilmi haastateltavien kokemuksia, rajoittaa fenomenologinen tutkimusstrategia siirrettävyyttä. Myöskin haastateltujen kokemusten kuvausten voidaan ajatella olevan yksilökohtaisia.

Lisähaasteen tutkimuksen siirrettävyyteen tuovat tutkimushenkilöt. Tutkimukseeni osallistuneet tutkimushenkilöt olivat hyvin heterogeeninen joukko mm. iän, opetusvuosien ja kouluttautumisen suhteen. Samankaltaisia tuloksia olisi voinut olla haastavaa saada, jos tutkimus olisi toistettu ja tutkimusjoukko olisi ollut yhtä heterogeeninen. Jos tutkimushenkilöiden joukko olisi ollut homogeenisempi (edellä mainituilla taustoillaan), olisi siirrettävyyden mahdollisuus parantunut. Tällä tavalla olisi ollut mahdollista saada tietoa esimerkiksi tietyn ikäisten tai tietyn aikaa opettaneiden hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisen kokemuksista.

Hirsijärven ja Hurmeen (2001, 189) mukaan tutkimuksen tulee pyrkiä ilmentämään tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa mahdollisimman tarkasti. Joka tapauksessa tutkija kuitenkin vaikuttaa saatavaan tietoon jollain tavalla. Esimerkiksi tiedon keruuvaiheessa tutkijan tulkinnat ja käsitteistö toimii pohjana, jolle tutkittavien käsityksiä pyritään sovittamaan. Siirrettävyys voisi olla mahdollista, mutta toinen tutkija voisi tulkita saman aineiston eri tavalla ja saada siitä eri tulokset.

### **Varmuus**

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa varmuus tarkoittaa Lincolnin ja Guban (1985, 298–299) mukaan niiden muuttujien huomioimista tutkimusprosessin aikana, jotka voisivat heikentää tutkimuksen tulosta. Eskolan ja Suorannan (2008, 211–212) mukaan tällainen voisi olla esimerkiksi tutkijan ennakko-oletukset, jotka fenomenologisessa tutkimuksessa voivat olla tuloksia heikentäviä. Tutkijan tulee siis olla hyvin tarkka mahdollisen esiymmärryksen suhteen ja pitää se erossa tutkimusta tehdessään. Minulla on ollut haaste juuri esiymmärryksen pitämisessä taka-alalla, sillä olen myös itse hiihdonopettaja. Tutkimusprosessin aikana olen pyrkinyt saamaan uutta tietoa, enkä vahvistusta omille ennakko-oletuksilleni. Ohjeistuksena teemahaastattelujen tekemisessä käytin Perttulan (2009) esiymmärryksen näkemystä.

### **Vahvistuvuus**

Objektiivisuuteen pyrkiminen lisää tutkimuksen vahvistuvuutta (Lincoln ja Guba 2008, 300). Eskola ja Suoranta (2008, 210) puolestaan pitävät kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana tutkijan avointa subjektiviteettia sekä sen myöntämistä, että tutkimuksessaan tutkija itse on keskeinen tutkimusväline. Tutkimukseni kohdalla myös vahvistuvuuden kannalta haastetta on tuonut se, että itsekin olen hiihdonopettaja ja teen aiheesta tutkimusta. Tämä on tuonut lisähaastetta objektiivisuuteen pyrkimisessä. Tutkijana minun siis tulee erityisesti tarkkailla sitä, ettei oma subjektiivinen kokemukseni ja näkemykseni vaikuttaisi aineiston tulkintaan ja tuloksiin, tai ettei se olisi vaikuttanut jo aineiston keruuvaiheessa. Hiihdonopettajuuteni ei ollut vaikuttamatta, mutta sillä on hyvin positiivisia puolia. Tutun aihepiirin ansiosta kykenin laatimaan tutkimuskysymykset, hankkimaan haastateltavat ja luomaan sopivat

haastattelukysymykset. Tällaisessa tilanteessa ennako-oletukset voisivat olla haaste ja kokemuksen myötä asioiden itsestäänselvänä pitäminen kumoutuivat, kun vastauksissa ilmeni asioita, joita en itse aikaisemmin ollut ajattellutkaan. Hiihdonopettajien vuorovaikutusosaaminen näyttäyi laajempaan, kuin odotinkaan.

Tutkimukseni vahvuuksina pidän tutkimusaiheen ja näkökulman valintaa, sillä puheviestinnän alalla hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamista ei ole tutkittu aikaisemmin. Haastattelujen kautta olen saanut arvokasta tietoa ilmiöstä, jota voisi hyödyntää esimerkiksi hiihdonopettajien koulutuksessa. Tutkimuksen tekeminen on lisännyt minulle henkilökohtaisesti ymmärrystä myös omaan hiihdonopettajuuteeni.

Tutkimukseni yhtenä heikkoutena voisin pitää sitä, että olen valinnut vain laadullisen tutkimusmenetelmän enkä ole rinnalle ottanut myös määrällistä tutkimusmenetelmää. Määrällisen tutkimusmenetelmän käyttäminen olisi mahdollistanut esimerkiksi laajemman otannan. Täten aineistoa olisi ollut runsaammin, ja se olisi ollut mahdollisesti myös paremmin yleistettävissä. Jos aineiston keruussa olisin käyttänyt myös määrällistä tutkimusmenetelmää esimerkiksi vuorovaikutusosaamisen tutkimiselle laaditun mittarin mukaan, olisi tulosten esittäminen ja mittaaminen ollut selkeämpää. Ja tulokset olisi ollut mahdollista esittää myös numeerisesti.

Ennen tutkimusmenetelmän valintaa pohdin myös muita vaihtoehtoja. Yhtenä vaihtoehtona oli määrällisen tutkimusmenetelmän valinta, jossa olisi ollut kyselykaavake ja vuorovaikutusosaamisen tutkimiselle laadittu mittari. Tämän tutkimusmenetelmän ja aineistonkeruun valinta olisi voinut johdatella vastaajia, sillä mittarin tekemiseen olisi todennäköisesti vaikuttanut oma hiihdonopettajuuteni myötä tuleva esiymmärrys.

Koin mielekkääksi valita vain laadullisen tutkimusmenetelmän ja aineistonkeruun menetelmäksi teemahaastattelun, koska ilmiötä ei ole aikaisemmin tutkittu.

Teemahaastattelu antoi riittävän väljän rungon aineiston keruulle ja sille, että haastateltavien ”oma ääni” ja kokemukset nousisivat mahdollisimman hyvin esille. Teemahaastattelun aikana molempien osapuolien oli mahdollista tehdä tarkentavia kysymyksiä. Näin haastateltavan oli halutessaan mahdollista jäädä pohtimaan syvemmin kulloistakin kysymystä. Kyselylomakkeella tehty aineistonkeruu ei olisi mahdollistanut tarkentavia kysymyksiä, eikä syventävää pohdintaa. Em. ratkaisuilla tutkimus antoi monipuolisen kuvauksen hiihdonopettajien käsityksistä

vuorovaikutusosaamisesta ja sen kehittymisestä.

## KIRJALLISUUS

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. p. Riika: Inprint

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta.

<[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/01\\_tutkimusprosessi/02\\_tutkimisen\\_taito\\_ja\\_tiedon\\_hankinta/02\\_tiedon\\_intressit\\_ja\\_tieteen\\_olemus/2\\_3\\_2\\_0hermeneuttinen\\_tieteenperinne](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/02_tiedon_intressit_ja_tieteen_olemus/2_3_2_0hermeneuttinen_tieteenperinne)>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. p. Jyväskylä: Gummerus

Frey, L. R., Botan, C.H., & Kreps, G. L. 2000. Investigating communication: An introduction to research methods. 2<sup>nd</sup> ed. Boston: Allyn and Bacon.

Guerrero, L.K. , Andersen P. A. & Walid A. A. 2011. Close encounters: communication relationships. 3<sup>rd</sup> ed. Thousand Oaks: Sage.

Hedman, E. & Valkonen, T. 2012. (toim.) Vuorovaikutusosaamisen relationaalisuus ja työyhteisön kehittäminen. Teoksessa Tampereen Yliopisto Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisu 4/2013 (toim.). Suomella töissä? Kestämistä ja kestävyyttä. Tampere: Työelämän tutkimuskeskus, Tampereen yliopisto.

[http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/68147/tyoelaman\\_tutkimuspaivat\\_2012.pdf?sequence=1](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/68147/tyoelaman_tutkimuspaivat_2012.pdf?sequence=1) (viitattu 22.8.2014)

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsijärvi, S. , Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. p. Keuruu: Otava



Kiviniemi, K. 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa H.L.T. Heikkinen, R. Huttunen & P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena Kustannus, 63-81.

Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Kvale, S. 1996. Interviews: An introduction to qualitative research interviewing. Thousand Oaks: Sage

Laajalahti, A. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltoila & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä, PS-kustannus, 26-43.

Lindlof, T.R. & Taylor, B. C. 2002. Qualitative communication research methods. 2<sup>nd</sup> ed. Thousands Oaks, Sage.

Matsumoto, D. R. , Frank M. G. & Hwang H. S. (toim.) 2013. Nonverbal communication: Science and Applications. Thousand Oaks: Sage.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. p. Jyväskylä: Gummerus.

Merioja, E. 2000. Hiihtokoulu opintiellä - Rukan Hiihtokoulun koulutusorganisaation toiminnan arviointitutkimus.

Jyväskylän yliopisto. Liikunnan sosiaalitieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Oesch, E. 2005. Umberto Eco ja ymmärtämisen kehä. Ajatuksia semiotiikasta ja hermeneutiikasta. Teoksessa T. Knuutila, M. Ryyänen (toim.) Umberto Eco James Joyce, Teräsmies ja vesinokkaeläin. Helsinki: Yliopistopaino, 144-177.

- Perttula, J. 2009. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteenteoria. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. 3.p. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115-162.
- Redmond, M. V. 1995. Interpersonal Communication: Reading in Theory and Research. Orlando: Harcourt Brace & Company.
- Ruusuvuori, J. 2010. Vuorovaikutus ja valta haastattelussa – keskusteluanalyttinen näkökulma. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tallinna: Vastapaino, 269-299.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22-56.
- Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. 1984. Interpersonal communication competence. California, Beverly Hills: Sage.
- Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R.. 2002. Interpersonal skills. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) Handbook of interpersonal communication (3. painos). Thousand Oaks: Sage, 564 – 611.
- Trenholm, S. & Jensen, A. 2008. Interpersonal Communication. 6<sup>th</sup> ed. New York: Oxford University Press, Inc.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi: näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Argillander, S. Lumipallo 2013. Saatavana:  
<http://www.lumipallo.fi/2013/10/16/kiinnostaako-hiihdonopettajan-tyo/> [Viitattu 14.1.2014]

## LIITE 1 Haastattelupyyntö

Hei hyvät kollegat! Olisiko jollain teistä vähän aikaa & kiinnostusta vastailla hiihdonopetusta koskeviin kysymyksiin. Teen Gradun hiihdonopettajien vuorovaikutusosaamisesta ja tarvitsisin muutamia haastateltavia. Aikaa haastatteluun voisit varata n. tunnin. Minä varaan nauhurin lisäksi pullakahvi-rahdat, myös Sinulle!

Kiitos, jos autat kaveria mäessä!

Ps. Tekisin haastatteluja miel. jo ensi vko:lla.

Helena Pöllänen

[helena.hm.pollanen@gmail.com](mailto:helena.hm.pollanen@gmail.com)

044 293 7705

## LIITE 2 Teemahaastattelurunko

### Taustakysymykset:

- Kerro työstäsi hiihdonopettajana, millainen on tavallinen työpäiväsi tai mitä työtehtäviisi kuuluu, voi lähteä kertomaan ihan vapaasti?

- Kuvaile työtehtäviäsi?

- Mikä sai sinut hakeutumaan hiihdonopettajaksi?"

- Kuinka monta vuotta, tai kautta olet toiminut hiihdonopettajana?

- Mikä on siviiliammatti?

- Mitä SHORY:n kursseja ole käynyt?

### Vuorovaikutusosaamiseen liittyvä kysymysrunko

- Millaista kielellistä ja nonverbaalista – eli ei kielellistä viestintää hiihdonopettajan ammattisi edellyttää?

- Muuttuuko kielen käyttö joissakin tilanteissa? Voit kertoa näistä esimerkkejä.

- Nonverbaalinen viestintä, korostuuko se joissain tietyissä tilanteissa?"

- Onko vuorovaikutusosaamisesi kehittynyt hiihdonopettajajana, jos on niin miten? Voit kertoa tästä esimerkkejä.