

Ohjaustyylien käyttö yksilövalmennuksessa

Elli Sillanpää

Pro gradu -tutkielma

Kasvatustieteiden tiedekunta

Kasvatustiede

2018

Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta

Työn nimi: Ohjaustyylien käyttö yksilövalmennuksessa

Tekijä: Elli Sillanpää

Koulutusohjelma/oppiaine: Kasvatustieteen koulutusohjelma, yleinen kasvatustiede

Työn laji: Pro gradu -työ X Laudaturtyö ___
Lisensiaatintyö ___

Sivumäärä: 68+liitteet

Vuosi: 2018

Tiivistelmä: Tutkimus käsittelee ohjaustyylien käyttöä ja sisältöjä yksilövalmennuksessa. Yksilövalmennus on ohjaustoimintaa osana työpajojen ja työvalmennussäätöiden toimintaa. Yksilövalmennuksella pyritään lisäämään asiakkaan työ- ja toimintakykyä. Yksilövalmennusta ei aikaisemmin ole tutkittu työntekijänäkökulmasta, eikä erillisenä ohjauskentän toimijana, vaan osana työpajojen toimintaa.

Tutkimusaineistona ovat pohjoissuomalaisen työvalmennussäätöön yksilövalmentajien teemahaastattelut heidän aikaisemmin tuottamansa pohdinnan pohjalta. Laadullista tutkimusta lähestyttiin fenomenografisesti, jolloin painotus on haastateltavien asioille antamissa merkityksissä ja todellisuus käsityksistä. Haastattelut käsittelivät yksilövalmentajien työssään käyttämiä ohjaustyyliä, niiden sisältöjä ja käyttöä. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin, saaden aikaan kahdenlaisia tuloksia. Menetelmällisiä ja käytännöllisiä sisältöjä ohjaustyyleistä, sekä abstraktimpia arvoja ja ajatuksia ohjaus- ja auttamistyöstä yleisesti.

Ohjaustyyliä voidaan jakaa neljään ryhmään sen mukaan, mikä yksilövalmentajan rooli tilanteessa on. Ryhmät ovat 1. hyväksyvä ja havainnoiva ohjaus, 2. valmentajajohtoinen ohjaus, 3. voimavaralähtöinen ohjaus ja 4. osallistava ja vastuuttava ohjaus. Ohjaustyylien sisältöjä tarkastellessa erottuivat selkeästi toiminnalle asetetut tavoitteet, sekä tehtävät yksilövalmentajalle ja asiakkaalle tilanteessa. Ohjaustyylien käyttöä tarkasteltiin haastattelussa esiinnoitettujen teemojen kautta. Teemat ryhmiteltiin sisältöjen mukaan kattokäsitteisiin: asiakaslähtöisyys, rajat, voimavarat, luottamussuhde ja asiantuntijuus.

Avainsanat: yksilövalmennus, ohjaus, ohjaustyyli, sisällönanalyysi, teemahaastattelu

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi x

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi ___

(vain Lappia koskevat)

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto.....	1
2 Keskeiset käsitteet.....	4
2.1 Ohjauksen ammattialan historia ja tutkimus	4
2.2 Elinikäinen ohjaus ja elinikäinen oppiminen	5
2.3 Toimintakyky.....	7
2.4 Sosiaalinen kuntoutus	8
2.5 Yksilövalmentaja	11
2.6 Ohjauskeskustelu.....	13
3 Ohjauksen määrittely ja teoria.....	16
3.1 Ohjauksen määritelmä	16
3.2 Ohjauksen taustateoriat	17
3.3 Ohjaus yksilövalmennuksessa	19
4 Tutkimuksen toteuttaminen	23
4.1 Fenomenografia.....	23
4.2 Aineistona teemahaastattelut	24
4.3 Sisällönanalyysi	27
5 Tulokset ohjaustyylien sisällöistä	30
5.1 Hyväksyvä ja havainnoiva ohjaus.....	30
5.2 Valmentajajohtoinen ohjaus	33
5.3 Voimavaralähtöinen ohjaus	40
5.4 Osallistava ja vastuuttava.....	44
6 Tulokset ohjaustyylien käytöstä.....	46
6.1 Asiakaslähtöisyys.....	47
6.2 Rajojen asettaminen	49
6.3 Voimavarojen löytäminen ja Onnistumiskokemukset.....	51
6.4 Luottamussuhde	52

6.5 Asiantuntijuus muodostuu kokemuksesta ja koulutuksesta	55
7 Johtopäätökset	59
8 Tutkimuksen arviointia	61
9 Mahdollisia jatkotutkimuksia.....	63
Lähteet	64
Taulukot.....	68
Liitteet.....	69

1 JOHDANTO

Tutkin ohjausta yksilövalmennuksessa. Yksilövalmennus on työ- ja toimintakykyä parantavaa toimintaa, joka kohdistetaan esimerkiksi koulu- ja työpaikattomiin nuoriin ja pitkäaikaistyöttömiin. (Pekkala 2003.) Tämän tutkimuksen kontekstina yksilövalmennusta käsitellään osana työpajatoimintaa. Suomessa on viime aikoina pyritty kehittämään palveluita syrjäytymisen ehkäisyyn ja jo syrjäytyneiden auttamiseksi takaisin työelämään. Huomattavin ja uutisoiduin esimerkki tästä on Nuorisotakuu.

Nuorisotakuu varmistaa, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle kouluttamattomalle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työharjoittelu-, työkokeilu-, työ-, kuntoutus- tai koulutuspaikka kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. Nuorisotakuu sisältää koulutustakuun, joka tarkoittaa jokaisen peruskoulunsa päättävälle jonkinlainen koulutus-, työpaja-, tai oppisopimuspaikka. Nuorisotakuuta valmisteltiin vuosina 2011-2013 useiden ministeriöiden yhteistyössä. Nuorisotakuu tuli voimaan 1.1.2013. ”Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan” on Sipilän hallituksen kärkihanke, joka kehittää Nuorisotakuuta vielä laajemmaksi (nuorisotakuu.fi.) Nuorisotakuuta toteuttamaan perustettiin valtakunnallinen verkosto Ohjaamoita, jotka on tarkoitettu matalan kynnyksen palveluiksi alle 29-vuotiaille. Ohjaamot syntyivät sosiaali- ja terveysministeriön, opetusministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön yhteistyöstä kokoamaan saman katon alle pirstaloitunutta palvelujärjestelmää. (ohjaamot.fi.) Ohjaamoista saa neuvontaa ja opinto-ohjausta, sekä pyyntöjen ja tarpeiden mukaan ohjausta esimerkiksi elämänhallinnallisiin ongelmiin kuten taloushallintoon.

Ilmiöinä työssäni korostuvat työ- ja toimintakyky ja sosiaalinen kuntoutuminen, vaikka aiheenani onkin ohjaus ja yksilövalmennus. Ohjauksen ja yksilövalmennuksen tarve nousee mainituista ilmiöistä. Ohjauksen tutkimus erityisesti kasvatustieteissä on ollut opinto-ohjauksessa, mutta ohjauskeskustelun ja ohjausprosessin tutkimustakin on tehty. Tällä tutkimuksella on kiinnityskohtia kasvatustieteiden ja ohjaustyön lisäksi yhteiskuntatieteisiin.

Tutkimuksessa tarkastellaan ohjaustilanteita ja ohjaustyyliä yksilövalmentajien oman reflektion ja kuvausten kautta. Ohjaustavan ja -tyylin valitseminen ei ole yksinkertaista tai yksiselitteistä. Yksilövalmentajat tekevät työtä persoonallaan ja siten joku ohjaustyyli voi korostua yksilökeskeisesti työskentelyssä, riippuen yksilövalmentajan koulutustaustasta, työkokemuksesta tai mieltymyksistä tehdä ohjausta tietyllä tavalla. Haastattelussa kysymykset koskivat ohjaustyylien sisältöjä, vahvuuksia ja heikkouksia sekä yksilövalmentajien tapoja toteuttaa eri ohjaustyyliä. Koska tutkin yksilövalmentajien kokemuksia ja käsityksiä heidän työstään, täytyy ensin tietää miten he työnsä, ohjaamisen ja eri ohjaustyylien käyttämisen kokevat.

Aiheen pohtiminen lähti liikkeelle harjoittelun aikana. Tein harjoitteluni pohjois-suomalaiselle työvalmennusta ja kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavalle säätiölle, jossa kehitettiin toiminnanohjaus ja -seuranta työkalua yksilövalmennuksen käyttöön. Haluttiin saada enemmän tietoa yksilövalmentajien ja asiakkaiden tapaamisista ja luotua yhtenevä käsitys käytetyistä ohjaustyyleistä säätiön yksilövalmennuksessa. Ohjaustyylikartoituksen tavoitteena oli luoda työkalu, johon tapaamisen aiheen ja sujuvuuden mukaan voisi lisätä merkinnän käytetystä ohjaustyylistä tapaamisessa. Työvalmennuksessa vastaavanlainen raportointi oli jo käytössä.

Aineistonani ovat yksilövalmentajien teemahaastattelut ohjaustyylien käytöstä. Analysoin aineiston teemoittelemalla ja jäsentelemällä samankaltaisuuksia haastatteluista, sekä tarkastellen ohjaustyyliä analyysirungon avulla. Tutkimus on tehty fenomenografista tutkimusperinnettä mukaillen. Fenomenografialla on alun perin tutkittu oppimiskäsityksiä, myöhemmin erilaiset kasvatus ja koulutuskentän ilmiötä. Tavoitteena on löytää ja selittää merkityksiä arkisillekin ilmiöille. Fenomenografinen tieteenfilosofia keskittyy erityisesti empiiriseen tutkimuksen tekemiseen. Käsitykset, joita ihminen muodostaa, nähdään mielipidettä syvempinä merkityksinä ja niiden ajatellaan syntyvän pyrkimyksistä selittää näkemäänsä ja kokemaansa. (Huusko & Paloniemi 2006, 164.) Työntekijänäkökulman avulla kuullaan, miten työntekijät kokevat työnsä ja mikä on heidän mielestään tärkeää siinä. He tuntevat asiakkaansa parhaiten ja ovat kokemuksen kautta saaneet huomata mikä ohjauksessa toimii ja mikä ei. Kun työntekijöitä haastatellaan

työstään ja osaamisestaan, voisi menetelmää kuvailla asiantuntijahaastatteluksi (Alatalo, Åkerman & Vaittinen 2017).

Tässä tutkimuksessa käytetään pääasiassa sanaa *ohjaustyyli* kuvaamaan tapoja, joilla ohjausta toteutetaan. Ohjaustyössä käytetään paljon synonyymejä, esimerkiksi ohjauskeskustelu ja ohjaustilanne ja kansainvälisessä kirjallisuudessa esimerkiksi *guidance-ohjaus* sana kuvaa kontekstista riippuen jopa ohjaajan terapeutista roolia. Kirjallisuudessa, tieteenalasta ja ammattikunnasta riippuen, käytetään myös sanoja valmennustyyli, ohjausteoria, ohjaustapa, ohjausmenetelmä ja ohjausasiakkuus. Ohjaustyyli sanana tuli tutkimukseni käyttöön haastateltavilta ja heidän ennen tutkimusta tuottamasta materiaalista.

Koska tutkimukseni on yhtä aikaa kasvatustieteellinen ja yhteiskuntatieteellinen, käytettyä kieltä täytyy selittää avaamalla yksilövalmennuksen toimintakenttää ja toimintaan liittyviä käsitteitä kuten toimintakykyä ja sosiaalista kuntoutumista. Käsitteiden avaamisella pyrin myös selittämään termien soveltuvuutta ja yhteyttä ohjauskeskustelu- ja opinto-ohjaustutkimuksiin, sekä ohjausteorioihin.

2 KESKEISET KÄSITTEET

2.1 OHJAUKSEN AMMATTIALAN HISTORIA JA TUTKIMUS

Ohjauksen kehitys liittyy Suomessa vahvasti kasvatustieteen ja psykologian tieteenaloihin, sekä yhteiskunnallisiin toiminta-aloihin: työvoimapolitiikkaan ja oppilashuoltoon. (Sinisalo 2000, 191.) Ohjauksen poikkitieteellinen luonne korostuu ohjaustutkimuksia tarkastellessa. Sinisalon (2000) lista ohjausalan väitöskirjoista vuosilta 1970-1999 osoittaa tutkimuksen keskittyneen tieteenaloina kasvatustieteeseen ja psykologiaan, mutta tutkimuksia on tehty myös yhteiskuntatieteiden, esimerkiksi sosiaalipolitiikan lähtökohdista. (Sinisalo 2000, 194-196.) Ammatinvalinnanohjaus ja oppilashuolto ovat ensimmäiset ohjaus- ja neuvontatyön toimintakentät. Ohjaukseen liittyy myös läheisesti kasvatusneuvolatoiminta, joka alkoi 1925 Helsinkiin perustetulla Mannerheimin lastensuojeluliiton Vaikeiden lasten tutkimus- ja neuvonta- asemalla. (Sinisalo 2000, 191-192.)

AmmatINVALINTAOHJAUS ja oppilaanohjaus ovat vanhimpina ohjaus- ja neuvontatyön sovelluksina käyneet läpi useamman paradigman muutoksen. Persoonallisuusteorioista ollaan siirrytty terapiakeskeisyyden kautta sosiaalisten menetelmien suuntaan ja kohti kognitiivisia teorioita ja konstruktivismia. Sinisalon (2000) mukaan, Suomessa on ammatinvalintaohjaajien taustateoriat olleet kehitys- ja persoonallisuuspsykologian teorioita nykyisin sovellettujen ohjausteorioiden sijaan. (Sinisalo 2000, 192-193.) Paradigmojen muutos on aiheuttanut muutoksen myös tutkimuksen kohteessa ohjauksen alalla. Sinisalon edellä mainitun listan väitöstutkimukset voidaan jakaa kolmeen osan tutkimuskohteen perusteella: uravalintaan, ohjauskeskusteluun ja ohjausasiakkuuden tutkimukseen (Sinisalo 2000, 197). Sinisalo (2000, 200) mainitsee aikuisten moniammatillisen auttamistyön nousevana trendinä ohjaustutkimuksessa, ja nyt 20 vuotta myöhemmin voidaan todeta hänen olleen oikeassa. Hänen perään kuuluttamaansa empiiristä tutkimusta ja käytännönteorioitakin on otettu käyttöön työvoimapolitiittisen muutosten myötä.

Ohjaus on yleistynyt, ja ohjausta teorisoivaa kirjallisuutta ja tutkimusta on ilmestynyt paljon 2000-luvun vaihteen aikaan. Ohjauskoulutus on laajentunut ja ohjaus on nykyisin olennainen osa aikuiskasvatusta sekä laajasti osa myös hoito-, kasvatusta ja kehittämistyötä. (Vehviläinen 2001, 14.) Onnismaa (2003) on tutkinut ohjausta ja ohjausasiantuntijuutta muutoksen ja julkisen keskustelunkautta. Vehviläinen (2001) tutki väitöskirjassaan ohjauskeskustelua. Tutkimus keskittyi vuorovaikutukseen ohjaustilanteessa, joka oli osana työelämään ja koulutukseen valmistavaa kurssia. Pekkarin (2006) väitöskirjassa tutkittiin lukion opinto-ohjauksen ohjauskeskustelua ja ohjaamisprosessin onnistumiseen liittyviä tekijöitä. Ohjauksen ja terapian yhteyttä on myös hyödynnetty ohjaustutkimuksissa ja ohjaamisen kehittämisessä. Peavy (1999) kehitti 1990-luvulla uuden ohjaustavan, muokaten 1950-luvulla esiin nousutta asiakaslähtöistä terapiaa. Helander (2003) tutkinut ratkaisukeskeistä terapiaa ja ohjaamista, myös suhteessa oppimiseen.

Ohjausta työvalmennuksessa on opinnäytteissä tutkittu asiakkaiden näkökulmasta (Winqvist & Sallinen 2011; Juvonen 2015; Ohrakämmen 2015; Louste 2016), mutta väitöskirjatasolla yksilövalmennus itsessään ei ole ollut tutkimuksen kohteena. Teemat, joita yksilövalmennukseen liittyy, kuten toimijuus ja osallisuus ovat olleet osa väitöstutkimuksia (Hokkanen 2014; Hermanoff 2016) ja asiakaskunnista paljon tutkittuja ovat nuoret (Ylistö 2015; Nykänen 2010), pitkäaikaisesti työttömät (Kannisto-Karonen 2015) ja kehitysvammaiset (Paanetoja 2013; Hermanoff 2016).

2.2 ELINIKÄINEN OHJAUS JA ELINIKÄINEN OPPIMINEN

Ohjaus liittyy olennaisesti elinikäiseen oppimiseen. Muutokset työelämässä ja yhteiskunnassa ovat vähentäneet työurien lineaarisuutta ja lisänneet tarvetta koulutus- ja urasuunnittelua tukeville neuvonta- ja ohjauspalveluille. Yksilölliset ja monimuotoiset koulutus- ja urapolut, syrjäytymisen ehkäisyn toimet ja koulutustavoitteet koko ikäluokalle ovat lisänneet ohjauksen tarvetta. Ohjaus tarjoaa

yksilölle tietoa ja taitoa tehdä päätöksiä koskien tämän elämänkulkua, koulutusta ja hyvinvointia. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011,9-10.)

EU-maiden opetusministerit esittivät päätöslauselmassaan "Elinikäisen ohjauksen parempi sisällyttäminen elinikäisen oppimisen strategioihin", että jäsenmaiden tulisi vahvistaa yhdenmukaiset ensisijaiset tavoitteet ja lisätä elinikäistä ohjaamisen osuutta osana elinikäisen oppimisen strategioita. Selvitysten perustella tavoitteiksi asetettiin edistää elinikäisten uranhallinta- ja elämänsuunnittelutaitojen hankkimista, helpottaa ohjauspalveluiden saatavuutta, kehittää ohjauspalvelujen laadunvarmistusta ja vahvistaa eri toimijoiden välistä palvelujen koordinoimista ja yhteistyötä kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla. (Euroopan unionin neuvosto 2008). Suomessa strategioiden mukaisia muutoksia olisivat esimerkiksi ohjaajatyön laadunvarmistaminen rajoittamalla esimerkiksi opinto-ohjaajien ohjattavien määrää ja yhtenäistämällä koulutuksia, kehittämällä ohjausalaa saumattomaksi kokonaisuudeksi peruskouluista TE-keskuksiin, konkreettisten toimien kehittäminen ja ohjaustehtävien jako hallintoalojen kesken ja lisätään työelämätaitojen opettelu kaikkilla koulutusasteilla ja elinikäisessä ohjauksessa tuetaan itsenäisiä ja ei-perinteisiä uravalintoja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011, 29-36.) Tietoa siitä, miten tavoitteet ovat edistyneet valtakunnallisella ja EU-tasolla, on löytänyt.

Ohjauksen saumattomuus elämän nivelvaiheissa mahdollistaa moniammatillisella yhteistyöllä puuttumisen syrjäytymisen ehkäisyyn, jo ennen kuin yksilö puuttuu pois koulutuksen ja työllisyydenpiiristä. Koulutuskentän, sosiaalitoimen ja kolmannen sektorin toimijoiden vastuunjako ja yhteistyö luovat turvaverkoston erityisesti nuorille, jotka ovat ajautumassa marginaaliseen asemaan, ilman koulutusta, työpaikkaa tai tulonlähteitä.

2.3 TOIMINTAKYKY

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) määrittelee toimintakyvyn yksilön fyysisiksi, psyykkisiksi ja sosiaalisiksi edellytyksiksi selviytyä itselle merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisistä toiminnoista, kuten työstä, kodista ja sosiaalisista suhteista huolehtimisesta. Ympäristö vaikuttaa positiivisesti sekä negatiivisesti ihmisen toimintakykyyn. Toimintakykyä voidaan tukea erilaisin palveluin ja lähipiirin avulla, toisaalta näiden puuttuminen voi vaikuttaa toimintakykyyn sitä alentavasti. Fyysistä toimintakykyä ovat esimerkiksi motoriset taidot, lihas- ja kestävyyskunto sekä keskushermoston toiminta. Psyykkisen toimintakyky on kykyä vastaanottaa ja käsitellä tietoa, tuntea tunteita ja suunnitella elämäänsä ja tehdä siihen liittyviä ratkaisuja. Yleensä psyykkiseen toimintakykyyn sisällytetty kognitiivinen toimintakyky pitää sisällään oppimista, muistia, kielentuottamista ja ongelmanratkaisua koskevat toiminnot.

Sosiaalisen toimintakyvyn THL jakaa kahteen ulottuvuuteen: ihmisen toimintaan vuorovaikutussuhteissa sekä ihmisen toimintaan osana yhteiskuntaa ja yhteisöä. Sosiaalinen toimintakyky muodostuu ihmisen, tämän lähiverkoston, ympäristön ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa, niiden tarjoaminen rajoitusten ja mahdollisuuksien puitteissa. (THL.) Tässä tutkimuksessa painottuvat psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset toimintakyvyn ulottuvuudet. Yksilövalmentajien työssä fyysistä toimintakykyä arvioidaan asiakkuuksien alussa, osana kokonaisvaltaista kartoitusta ja arviota asiakkaan tarpeista, mutta niistä kuntoutumiseen ei työvalmennussäätiössä ole samanlaisia valmiuksia kuin esimerkiksi lääkinnällistä kuntoutumista tarjoavissa laitoksissa. Osaaminen, kuntouttaminen ja ohjaaminen keskittyvät toimintakyvyn muihin osa-alueisiin.

THL on kerännyt alalla toimintakyvyn kanssa toimiville TOIMIA-tietokannan, toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisen verkoston, toimintakyvyn arviointiin testejä ja materiaaleja. Tietokannasta löytyy myös tiivistelmät ja määritelmä toimintakyvyistä, sekä suositukset käytettäväksi testeiksi valittua toimintakykyä arvioidessa. TOIMIA-verkosto ja tietokanta on luotu yhtenäistämään toimintakyvyn arviointia ja määrittelemistä valtakunnallisesti, sekä sovittaa

arviointivälineet vastaamaan kansainvälistä, WHO:n ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health), toimintakykyluokitusta. ICF-luokitus ymmärtää toimintakyvyn laajana, dynaamisena kokonaisuutena yksilön terveystilan ja ympäristön vuorovaikutuksellisenä tilana. Kansainvälisesti tunnustettu toimintakykymittari mahdollistaa moniammatillisessa yhteistyössä yhteisen kielen ja ymmärryksen yksilön toimintakyvyssä ja sen arvioinnissa. (THL, WHO.)

2.4 SOSIAALINEN KUNTOUTUS

Kuntoutuspalvelut ovat osa sosiaali- ja terveyspalveluita, joita kansalaisille tarpeen mukaan järjestetään. Tavoitteena on edistää sairaan, vammaisen tai vajaa-kuntoisen ihmisen itsenäisyyttä, toimintakykyä ja hyvinvointia, mahdollistaa työllistyminen ja lisätä mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnallisesti. Erilaisia kuntoutuspalveluita tarjotaan toimintakyvyn palauttamiseksi ja ylläpitämiseksi, esimerkiksi sairastumisen tai tapaturman sattuessa. Kuntoutuspsykoterapiaan voi hankkia Kelan avustusta, jos työ- tai opiskelukyky on mielenterveysongelmien vuoksi uhattuna, lääkinnällisellä kuntoutuksella pyritään palauttamaan toimintakykyä esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinsairauden jälkeen ja ammatillinen kuntoutus pyrkii parantamaan ja ylläpitämään ansiokykyä. Terveystieteiden vastuulla on lääkinnällinen kuntoutus. Sosiaalihuollossa kuntoutukseen kuuluu vammaisten kuntoutus, päihdekuntoutus ja sosiaalinen kuntoutus. Koulutuspalveluissa erilaisia erityisopetuksen ja tuen muotoja voidaan myös pitää kuntoutuspalveluina, joita kunnat järjestävät resurssien mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Sosiaalinen kuntoutus merkittiin uuteen sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) omaksi pykäläkseen (§17). Se määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen syrjäytymisen ehkäisyksi, sosiaalisen toimintakyvyn lisäämiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Sosiaalista kuntoutusta toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä ammatillisen, lääkinnällisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa. Asiakkaalle tehtävään kuntoutussuunnitelmaan lisätään

tarpeen mukaan välttämättömiä tukitoimia yli sektorirajojen, kuten mielenterveys ja päihdehuoltoa. (THL.fi) Nuorten kohdalla sosiaalinen kuntoutus tukee työ-, kuntoutus tai opiskelupaikkaan pääsemistä ja ehkäisee näiden keskeyttämistä (Sosiaalihuolto laki 1301/2014, §17). Ohjaamot ja työvalmennussäätiöt toteuttavat sosiaalista kuntoutumista osana laajaa palveluverkostoa.

Laki on muotoiltu niin että se jättää kunnille mahdollisuuden tarvelähteiseen kuntoutuksen järjestämiseen ja toteuttamiseen. Sosiaalisen kuntoutumisen palveluita voivat olla esimerkiksi vertais- ja toiminnalliset ryhmät, työtoiminta ja erilaiset valmennuspalvelut yrityksissä ja järjestöissä. Kolmannen sektorin toimijoilla ja erilaisilla hankkeilla on erityinen merkitys sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden tarjoamisessa ja kehittämisessä. (THL.fi; kuntoutusportti.fi.)

Asiakkaan kuntoutuspalvelut, kuten kaikki sosiaalihuolto, tulee järjestää asiakaslähtöisesti. Laki ei määrittele yksittäisiä sisältöjä kuntoutukselle, vaan todelliset merkitykset ja toimivimmat toimet syntyvät asiakkaan ja työntekijän yhteisen pohdinnan kautta. Toimiva vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä vaikuttavat kuntoutukseen, työntekijä yksin ei saa kuntoutumista tapahtumaan. Kun perimmäinen tarkoitus sosiaalisessa kuntoutuksessa on asiakkaan oman kuntoutuksen tukeminen, asiakaslähtöisyys eri alojen toimijoiden kesken takaa eheä kuntoutumisasiakkuuden jossa asetetut tavoitteet toteutuvat. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2012:21, 103; Kananoja 2012, 38.) Sosiaalisen kuntoutumisen asiakastilanteet eivät ratkea yhdellä interventiolla tai toimenpiteellä, kun ongelmat ovat mahdollisesti syntyneet vuosien aikana, niiden ratkaiseminenkin on pitkäjänteistä työtä. Kun ongelmat ovat kasautuneet ja pitkittyneet, vaaditaan kokonaisvaltaista ymmärrystä ja työskentelyä ihmisen toimintakyvyn parantamiseksi tai palauttamiseksi. (Ruuth 2016, 5).

Sosiaalinen toimintakyky voidaan määritellä yksilölliseen ja yhteisölliseen kasvuun ja kehitykseen pyrkiväksi, sosiaalista toimintaa ohjaavaksi ja tulevaisuus orientoituneeksi asenteeksi. Sosiaalinen toimintakyky koostuu arkitaidoista, yhteisötaidoista ja sosiaalisista taidoista, nämä pitävät sisällään esimerkiksi vuorovaikutustaidot, itsestään huolehtimisen, kyvyn harrastaa ja tehdä työtä ja tunteiden hallinnan. (Ruuth 2016, 7-8.) Sosiaalinen kuntoutuminen

työvalmennussäätöissä tapahtuu toiminnan kautta. Asiakkaalle asetetaan aikatauluja milloin saapua paikalle, tehtäviä joita suorittaa työpajoilla ja yksilövalmennuksessa sekä tavoitteita joita kohti tulisi edetä. Sosiaalisia taitoja opitaan työpajalla muiden kanssa toimiessa, ohjaustilanteissa ja verkostopalavereissa.

2.5 YKSILÖVALMENTAJA

Yksilövalmentajan ammatti ja tämän työtehtävät on määritelty Valtakunnallisen työpajayhdistys ry:n (TPY) mukaan. TPY on 135 suomalaisen sosiaalisen työllistämisen jäsenorganisaation muodostama järjestö, joka kehittää toimialaa, kouluttaa toimijoitaan ja vaikuttaa jäseniinsä ja päätöksen tekoon. Vuonna 2002 TPY:n syyskokouksessa hyväksyttiin työ- ja yksilövalmentajien nimikkeet yhteiseksi käytännöksi ja 2004 alkoi 1,5 vuotta kestävä työ- ja yksilövalmentajien oppisopimuksellinen lisäkoulutus (Pekkala 2005, 10.) Koulutus on suunniteltu erityisesti työvalmennus ja työpajatoimintaa tukemaan.

Yksilövalmentajaksi ei ole varsinaisesti koulutusta, vaan palkkauksessa yleensä haetaan työhön soveltuvaa ja soveltuvan tutkinnon omaavaa henkilöä, jolla on mahdollisesti kokemusta työllistämispalveluista tai sosiaaalialasta. Yksilövalmentajan tehtävät vaihtelevat asiakkaan ja työtehtävien mukaan. Yksilövalmentajien koulutustausta oli hyvin monimuotoinen. Tässä tutkimuksessa haastateltujen käymiä koulutuksia ja tutkintoja ovat esimerkiksi sosionomi, terveydenhoitaja ja yhteiskuntatieteiden maisteri. Koulutus- ja työtausta eivät ole osana haastattelukysymyksiä, tietoni ovat muun harjoittelun aikaisen yhteisen työskentelyn aikana kerättyjä.

Yksilövalmentajat tekevät yksilökohtaista ohjausta työpajatoimintaa järjestävissä yrityksissä ja säätiöissä. Yksilövalmentaja on asiakkaan henkilökohtainen tuki ja neuvoja, auttaa ja kannustaa suoriutumaan arjesta tai työtehtävistä pajalla. Yksilövalmentajien neuvontatyö on myös palveluohjausta. Yksilövalmentaja tuntee asiakkaan parhaiten yrityksessä, hän on tavannut asiakasta eniten kahden kesken ja käy asiakkaan mukana tämän verkostopalavereissa. Luottamuksen syntyminen ja hyvä vuorovaikutus ovat tärkeitä työvälineitä, siksi ohjaustyylin valinnalla ja sopivalla toteutuksella on suuri merkitys asiakkaan tavoitteiden ja työn onnistumisen kannalta. Parhaimmassa tapauksessa asiakkuus loppuu koulupaidan saamiseen tai työllistymiseen (Pekkala 2005, 27.)

Yksilövalmentajalla ja työvalmentajalla on työpajatyöskentelyssä selkeä työnjako. Työvalmentaja jakaa taitonsa ja opettaa osaamista, sekä vastuuttaa

asiakasta omasta kehityksestään. Työvalmentajan tarjoama ohjaus ja tuki ovat jokapäiväistä tukea työpajalla, hän tukee asiakkaan osaamista ja ryhmässä työskentelyä. Yksilövalmentajan tehtävänä on tukea yksilön toimintakykyä ja arjen hallintaa. Työpajalla hän toimii asioiden selvittäjänä ja tiedon välittäjänä organisaation ja asiakkaan välillä. Hän keskustelee asiakkaan kanssa kahden kesken tätä vaivaavista asioista, joilla on mahdollisesti vaikutusta kuntoutumisen ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta. (Pekkala 2005 30-32.)

Yksilövalmennus ja työvalmennus tukevat toisiaan menetelminä. Työvalmennus tuottaa päivittäistä seurantatietoa asiakkaan edistymisestä ja yksilövalmennus mahdollistaa toimintakyvyn ylläpidon ja parantumisen, jotta asiakas voi osallistua työvalmennukseen (Pekkala 2005, 56). Työ- ja yksilövalmentaja valitsee menetelmänsä esimerkiksi ohjattavan osaamisen, työkyvyn ja motivaation mukaan. (Pekkala 2005, 37.) Asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn taso vaihtelee yksilöllisesti. Työpaja-asiakkuus pilkotaan TPY:n ”Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet”-teoksen mukaan (Pekkala 2005) kolmeen vaiheeseen: Starttivalmennukseen, kuntouttavan vaiheen työvalmennukseen ja valmentavan työvalmennuksen vaiheeseen.

Starttivalmennus on matalan kynnyksen palvelu, jossa asiakkaiden työ- ja toimintakyky on heikoimmalla tasolla. Starttivalmennuksessa annetaan intensiivistä moniammatillista tukea ja selvitetään yksilön toimintamahdollisuuksia. Kuntouttavan vaiheen työvalmennuksen asiakkaat tarvitsevat moniammatillista tukea ja ovat usein syystä tai toisesta työelämän ulkopuolelle jääviä, esimerkiksi mielen-terveyskuntoutujia, vankilasta vapautuneita, pitkäaikaistyöttömiä tai työkyvyltään heikentyneitä. Kuntouttavan vaiheen työvalmennuksen tavoite on kehittää asiakkaan työkyvyn lisäksi myös tämän toimintakykyä yksilö- ja sosiaalisella tasolla, jotta tämä voisi alkaa vaiheittain siirtyä työelämään. Valmentavan työvalmennuksen vaiheessa asiakkaat ovat työ- ja toimintakykyisiä, mutta heiltä puuttuu esimerkiksi käytännön kokemus tehtävien hoitamiseksi tai ammattipätevyys. Asiakkaille tärkeintä on työmarkkinoille eteneminen ja kouluttautuminen. Valmennus painottuu työvalmennukseen, yksilövalmennus on siirtymiin kohdentuvaa ja kausittaista. (Pekkala 2005, 53.)

2.6 OHJAUSKESKUSTELU

Dialogisuuden kautta ohjaaja saa tärkeää tietoa ohjattavan tilanteesta, kokemusmaailmasta sekä toiveista ohjauksen suhteen. Samaa asiaa voidaan lähestyä eri näkökulmista ja rikastaa ohjattavan ajatusmaailmaa erilaisista mahdollisuuksista, mitä tilanteiden ratkaiseminen mahdollisesti pitää sisällään. Aitoon dialogisuuteen pyrkiessä ei tavoitella tiettyä kaavaa (Pekkari 2006,89). Kuitenkin, kun ohjauskeskustelua tarkastellaan vuorovaikutustilanteena, sosiaalisena tapahtumana, sitä voidaan käsitellä myös prosessina, jolla on alku, kehityskulku ja päätös. (Pekkari 2009, 48.) Alussa luodaan vuorovaikutus ja hahmotetaan ongelma. Sitä seuraa pohdiskelu, reflektio ja keskustelu. Ratkaisu syntyy yhteisymmärryksen ja yhdessä sopimisen kautta. Lopuksi sovitaan mahdolliset jatkotoimenpiteet ja vuorovaikutus päättyy tyytyväisyyden testaamiseen, esimerkiksi kysymällä (Pekkari 2009, 46.)

Alussa on tärkeä pyrkiä positiiviseen ilmapiiriin ja orientoitua keskusteluun, sitten ongelma jäsennetään ohjattavan näkökulmasta. Jäsentämisvaiheessa pyritään ymmärtämiseen, asiakkaan omia käsityksiä ja toiveita kuunnellaan. Ohjaustilanteessa asiakkaan näkökulmaa voidaan laajentaa esimerkiksi vastakkainasetellulla tai tiedolla ja tekemällä tulkintoja. Päätöksentekoa helpotetaan tavoitteilla jotka ovat ajantasaiset, realistiset ja auttavat tilanteen jäsentämisessä sekä elämänhallinnassa. Tavoitteiden tulisi olla asiakkaan itsensä löytämiä, ohjaaja on vain auttamassa ja asiantuntijana. Tavoitteista siirrytään toteuttamiseen, aikatauluun ja suunnitelmiin, joilla tavoitteet saavutetaan ja tehdään yhteenveto keskustelusta. Puhumisen lisäksi tärkeä olisi kannustaa ajatteluun, opettaa asiakasta itse näkemään ja kehittämään ratkaisuja. (Pekkari 2006, 88.)

Ohjauskeskustelu sisältää myös vallankäyttöä. Ohjaaja on toisaalta asiantuntija asemassa, toisaalta kumppanina asiakkaan tasolla toimimassa. Peavy (1999) näkee ohjaustilanteen tasa-arvoisena, toisistaan kiinnostuneina toimijoina, joilla on molemmilla asiantuntijuutta tilanteessa. (Peavy 1999, 17.) Vehviläinen (2001) kuvaa ohjaustilannetta epäsymmetriseksi vuorovaikutustilanteeksi. Tilanteessa osapuolilla on erilaiset mahdollisuudet vaikuttaa ohjaustilanteen kulkuun, koska

näillä on erilaista tietoa tilanteesta. Tasa-arvoisuus tilanteessa mitataan toteutuneena vuorovaikutuksena ja vuorovaikutuksen mahdollisuutena. (Vehviläinen 2001, 54.) Ohjauksen kannalta olisi tärkeää, että molemmat osapuolet saisivat puheenvuoroja, mutta aina vuorovaikutus ei ohjauksessa ole dialogista. Asiakkaalla voi olla hyvinkin erilainen käsitys siitä, mitkä asiat tämän elämässä tarvitsevat muutosta, toisaalta ohjaajan tavoitteet voivat olla esimerkiksi viranomaisen määräämiä. Nämä taustaodotukset voivat ohjata keskustelua joko tietoisesti tai tiedostamatta.

Agendalla ohjauksessa tarkoitetaan ennalta käsikirjoitettua tavoitetta ohjauskeskustelulle, joka toteutuu asiakkaan kertomasta huolimatta. Juutilainen (2003) kuvaa opinto-ohjauksesta kolme erilaista ohjausagendaa: tulevaisuuden suunnitteluagenda, sukupuoliagenda ja yksilöagenda. Tulevaisuuden suunnitteluagenda on jokseenkin yksiselitteinen ja lineaarinen, opinto-ohjauksessa katsotaan menneet opintosuoritukset ja mahdolliset urasuunnitelmat. Sukupuoliagenda sisältää vakiintuneihin sukupuolikäsityksiin ohjaamista, esimerkiksi lukiossa valinnaisten aineiden ja urasuunnittelun suhteen. Tyttöjä saatetaan ohjata perinteisen naisvaltaisille aloille ja poikia matemaattisten aineiden pariin. Sukupuoliagenda on kuitenkin muuttumassa joustavammaksi ja yksilökeskeisemmäksi. Yksilöagenda opinto-ohjauksessa muodostaa ohjauskeskustelun viitekehysten sen mukaan mitä ohjattavan kanssa halutaan puhua ja mikä tämän historia on. Uravalinnassa yksilöagenda tarkoittaa yksilön omia kiinnostuksen kohteita ja tulevaisuuden toiveita, mutta myös sitä minkälainen tukijärjestelmä valintojen taustalla on. Esimerkiksi mitkä odotukset yhteiskunnalla ja yksilön vanhemmilla on tämän uravalinnan suhteen. (Juutilainen 2003, 88-100.) Agendat ohjauskeskustelussa on tärkeä tehdä tietoiseksi, jotta asiakkaan kanssa käydyt keskustelut palvelevat molempia osapuolia.

Yksilövalmentajien antama ohjaus tapahtuu pääasiassa ohjauskeskustelujen kautta. Tilanteessa asiakas ja yksilövalmentaja keskustelevat asiakkaan tilanteesta, tavoitteesta ja toiveista asiakkuuden suhteen. Ohjauksen tarpeet vaihtelevat ohjattavien iän ja elämäntilanteiden mukaan. Ohjauskeskustelut tyypillisesti tapahtuvat yksilövalmentajien työhuoneissa kasvotusten, mutta teknologia mahdollistaa nykyään myös verkko- ja puhelinohjauksen. Kasvotusten tapahtuvalla

ohjauksella on omat erityispiirteensä ja fyysisesti samassa tilassa oleminen on monille asiakkaille, joilla on elämänhallinnan kanssa ongelmaa tärkeä sosiaalisten tilanteiden ja asioiden hoitamisen harjoittelun kannalta.

3 OHJAUKSEN MÄÄRITTELY JA TEORIA

3.1 OHJAUKSEN MÄÄRITELMÄ

Ohjaus voidaan määrittellä usein eri tavoin. Moninaisuus kertoo termin käytettävyydestä ja joustavuudesta tilanteen ja tieteenalan mukaan, mutta toisaalta tekee ohjaamisesta puhumisen ongelmalliseksi. Onnismaa (2003) määrittelee ohjaamisen negatioiden kautta, määritelmä tulee siitä, mitä ohjaus ei ole hänen mielestään ole. Ohjaus ei ole yhden toimialan toimenkuva tai erillinen tieteenalansa, vaan sitä tulisi lähestyä moniammatillisena lähtökohtana ja monialaisena tutkimusalueena. Ohjaus ei ole opetusta, vaikka se sisältääkin pedagogisuutta, eikä neuvojen antamista, vaikka se osana ohjausta. Onnismaan mukaan ohjaajan asiiantuntija asemasta pitäisi astua ulospäin ja huomioida asiakkaan tarpeet ja toiveet, ennen neuvojen antamista. Yksipuolinen neuvominen estää asiakkaan voimavaraistumista. (Onnismaa 2003,7-9.)

Ohjaaminen ei myöskään ole terapiaa. Terapian lähtökohdat ovat yleensä jossain vajavaisuudessa, jota lähdetään korjaamaan. Ohjauksessa lähtökohta on tutkimampi, tavoitteena on esimerkiksi selkiyttää uravalintaa tai elämänhallinnan kysymyksiä yhdessä asiakkaan kanssa. Monet terapiasuuntaukset nykyään painottavat ohjauksen kaltaista voimavaralähtöisyyttä ja näkökulmien vaihdoksia vajavaisuusoletuksen sijaan. (Onnismaa 2003, 9.)

Peavy (1999) määrittelee ohjaamisen yhtä aikaa erilaiseksi ja samanlaiseksi terapian kanssa. Molemmissa kyse on prosessista, kommunikaatiosta ja reflektiosta. Ajatus asiakkaan sisäisten taitojen kehittämisestä päätöksen tekoon ja elämänhallintaan on olennainen ohjauksessa mutta myös käyttökelpoinen terapiatyössä. Peavyn mukaan, käytännön erot terapian ja ohjaamisen välillä ovat suhteessa toimintaan ja suhteessa asiakkaaseen. Ohjaus keskittyy yhteistyöhön asiakkaan kanssa ja normaaliin käytökseen, toiminta nähdään poikkitieteellisenä. Terapiassa painotus on häiriökäytöksessä, tieteellinen lähtökohta on psykologia tai lääketiede, ja asiakas on asiantuntijan toiminnan kohteena. (Peavy 1999, 26-27.)

3.2 OHJAUKSEN TAUSTATEORIAT

Yhtä ainoaa taustateoriaa ohjaukselle ei ole. Teorioita on syntynyt historiassa tarpeen ja ihmiskäsitysten pohjalta, nykyään eri ohjausteorioita yhdistellään ja käytetään ohjauksen tarpeesta ja ohjauskontekstista riippuen. Ohjausteorioita on yli sata, mutta suurin osa niistä asettuu neljän suuntauksen alle: psykodynaamisen-, eksistentiaalis-humanistisen-, ratkaisukeskeisen- ja konstruktivististen ohjauksen alle. (Lairio, Puukari & Nissilä 2001, 42.) Psykodynaaminen teoria on historiallisesti merkittävä ja jonka tuntemista pidetään ohjausalalla yleissivistyksenä, Freudin kehittämän suuntauksen pohjalta ja vastareaktionä on syntynyt useita ohjausteorioita. (Lairio ym. 2001, 46.) Freudin teoria persoonallisuuden kolmiosaisesta rakenteesta on ohjauksessa käyttökelpoinen ajatus ohjauksessa. "Id" on mielihyvään pyrkivä ydin, "ego" on tietoinen ja toiminnallinen, ympäristön kanssa yhteistyötä tekevä kuori ja "superego" on kasvatuksen ja sivistyksen muodostama kerros, joka toimii suodattimena "Idin" ja "egon" välillä. Traummat ja tiedostamattomat tunteet voivat muodostua ongelmiksi ja neurooseiksi. Ohjauksen tavoitteena on auttaa asiakasta tunnistamaan tiedostamattomat tunteensa esimerkiksi käymällä läpi lapsuuden ja nuoruuden tapahtumia ja niille annettuja merkityksiä ja tunteita. Erilaiset puolustusmenetelmät liittyvät myös psykodynaamisen suuntaukseen. Kun ohjaaja on sovittelijan roolissa, näiden tuntemisesta on hyötyä. (Lairio ym. 2001, 50-51.)

Eksistentiaalis-humanistinen suuntaus ohjausteorioissa syntyi ajatuksesta, että ihminen on aina hyvä ja pyrkii koko ajan itseymmärrykseen. Ongelmat syntyvät siitä, että jokin estää ihmistä toteuttamasta itseään. Ohjaajan tehtävänä on tuetava asiakasta reflektoinnissa ja auttaa tätä ymmärtämään itseään ja toimimaan omien arvojen mukaisesti. Ohjaajan tulee olla aito ja empaattinen (McLeod 2009, 183), ja luoda turvallinen ilmapiiri jossa asiakas voi vapaasti ilmaista itseään ja tunteitaan. Ohjaus korostaa ihmisen vapautta, vastuuta ja erilaisia mahdollisuuksia. (Lairio ym. 2001, 52-56.)

Ratkaisukeskeinen ohjaussuuntaus keskittyy positiiviseen ajatteluun ja asiakas-keskeisyyteen. Tavoitteet ja ratkaisut painottuvat tulevaisuuteen suuntaavassa

ohjauksessa, ongelmien syiden selvittäminen on toissijaista, jos ollenkaan tarpeellista. Asiakkaan odotetaan oppivan uusia toimintatapoja ja hahmottavan itse ongelmansa, tavoitteensa ja ratkaisunsa. Tavoitteet muotoillaan selkeiksi ja ne konkretisoidaan, esimerkiksi toimet ja aikataulut auttavat asiakasta saavuttamaan tavoitteensa. Positiivisuuden ja voimavarojen kautta asiakkaan odotetaan oppivan itseluottamusta ja luovan myönteistä minäkuvaa. (Lairio ym 2001, 60-61.)

Konstruktivistinen ohjaussuuntaus keskittyy ohjattavan taustalla oleviin minäkäsityksiin ja maailmankuvaan, tämän käytöksen sijaan. Kielellä muodostetaan todellisuutta ja käsityksiä, ihminen toimii aina osana kulttuuria ja reaktioiden taustalla on ympäristön lisäksi oma kokemusmaailma. Konstruktivistiset ohjausteoriat ovat enemmänkin ajattelutapa kuin käsitteellinen kokonaisuus. (Lairio ym. 2001, 57-59.) Peavy kehitti konstruktivismiin pohjalta sosiodynaamisen ohjauksen.

Peavy (1999,40) ennusti konstruktivismiin nousua ohjausteorianä. Sosiaalinen paradigma, jonka vastaliikkeeksi konstruktivismi syntyi, oli hyvin mekaaninen. Ihmisiä verrattiin koneisiin, onnistunutta sosiaalista elämää pidettiin kilpailullisena, materiaalilla mitattiin menestymistä ja naisten alisteisuutta luonnonlakina. (Peavy 1999, 36.) Konstruktivismi korostaa jatkuvaa muutosta. Todellisuutemme muodostuu suhteessamme kokemuksiimme ja muihin ihmisiin. Työurat ja elämä nähdään non-lineaarina ja päätöksen teko yksilö asioista perustuu yhteistyöhön hallinnan sijaan. (Peavy 1999, 38.) Konstruktivismi on taustateorianä nykyaikaan sopiva. Se on joustava, yksilökeskeinen ja huomioonottava. Ihminen nähdään jatkuvasti kehittyvänä ja ympäristönsä kanssa vuorovaikutuksessa todellisuutta muodostavana aktiivisena toimijana, vaikka toiminta olisikin tiedostamaton.

Ohjauksen teorioiden monipuolinen tunteminen mahdollistaa niiden monipuolisen ja tilannesidonnaisen käytön. Harva ohjaustyötä tekevä kuitenkin kokee tietoisesti käyttävänsä jotain suuntausta työssään ja he kokivat erilaisten oppimiskäsitysten ja – teorioiden tuntemuksen täydentävän ammattitaitoa. (Lairio ym. 2001, 66-67.) Ohjaustyössä monipuolinen osaaminen mahdollistaa joustavan ja etenevän toiminnan. Jokainen asiakas on erilainen, eikä mekaaninen yhden

toimintatavan toteuttaminen työssä toimi välttämättä. Asiakaskunta, tavoitteet ja toiminnassa olevat rajat joita esimerkiksi ympäristö tai taloudellinen tilanne asettaa, voivat vaatia paljonkin luovuutta ja joustavuutta työssä.

Käyttöteoriaksi kutsutaan käytännön työssä muodostunutta teoriaa ja tietoa. Kokemukset, käsitykset, arvot ja asenteet muodostavat ihmiselle tietojärjestelmää ja säännöstöä joka toimii pitkälti tiedostamattomalla tasolla. Oman työnsä tarkastelu itsereflektion kautta mahdollistaa käyttöteorian näkyväksi tekemisen ja hahmottamaan toiminnan takana olevaa tietoa. Reflektio on useille ihmisten kanssa työskenteleville ammattilaisille mahdollisuus ratkaista vaikeita ja monimutkaisia tilanteita. Tarkastelemalla omaa työskentelyään ja siihen vaikuttavia asioita, voidaan nähdä myös muutostarpeet. (Ojanen 2000, 86-89.) Yksilövalmentajan työssä käyttöteoria on koulutuksen, kokemuksen ja persoonallisuuden summa. Yksilövalmentajaksi ei ole yhtä ainuttakaan ja sopivaa koulutusta, Valtakunnallisen työpajayhdistyksen työ- ja yksilövalmentajien koulutus on tarkoitettu kentällä toimiville ja parin päivän mittaisena kurssina se suurin tarkoitus on lisätä tietoa alasta.

3.3 OHJAUS YKSILÖVALMENNUKSESSA

Yksilövalmennus kirjallisuudessa käytetään *valmennus*-sanaa *ohjauksen* sijaan, koska valmennus on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa. Ohjauksessa ohjattavaa ohjataan ulkopuolelta, vaikka toiminta sisältäisi tavoitteellisuutta. *Valmentaja- valmentautuja* käsitepari sisältää molemmille toiminnallisen ulottuvuuden, ohjauksikäsitteessä *ohjattavasta* tulee kohde. (Pekkala 2005, 22.) Tässä tutkimuksessa toiminnan ja toimijoiden kuvaamiseen käytetään haastateltavien käyttämiä termejä: yksilövalmentaja, asiakas, ja ohjaus.

Valmennuksen elementteihin kuuluu myös palaute, arviointi ja raportointi. Valmennus erotetaan ohjauksesta erikoistumisen kautta, ohjaajalle asetetut laajat

tavoitteet ja persoonallisuuden ulottuvuudet poistuvat, kun keskitytään vain valmennustoimintaan ja toimintakyvyn lisäämiseen. (Pekkala 2005, 22-23.) Yksilövalmennuksen käytännöissä erikoistuminen esiintyy asiakaskuntien ja tavoitteiden erottelun kautta. Asiakaskunnat erotellaan toisistaan esimerkiksi nuoriin, kehitysvammaisiin ja kuntoutujiin. Tavoitteet vaihtelevat elämänhallinnan oppimisesta koulutuksen hankkimiseen ja työmarkkinoille siirtymiseen. Yksilövalmentaja tekee tyypillisesti työtä yhden asiakasryhmän tai yhdenlaisten tavoitteiden kanssa, tällöin korostuu myös yksilövalmentajan asiantuntijuus työssään.

Työvalmennussäätioissä työpajaohjaukselle on kerätty omat ohjaustyylinsä: motivoiva valmennus, osallistuva valmennus, ohjaava valmennus ja delegoiva valmennus. Motivoiva valmennus toimii asiakkaalle, jolla on tarvittavat taidot mutta ei kiinnostusta tehtävien suorittamiseen. Osallistuvassa valmennuksessa asiakkaan kanssa tehdään mahdollisimman paljon yhdessä. Ohjaavassa valmennuksessa asiakas toimii itsenäisemmin, mutta tarvitsee neuvoja. Palautteen antaminen on tärkeää, koska ne ovat osa asiakkaan itsevarmuuden ja -luottamuksen synnyttämisessä. Delegoivassa valmennuksessa asiakas toimii itse toiminnan suunnittelusta toteutukseen. Asiakas saa palautetta valmiista työstä, ohjaustyyli muistuttaa eniten työntekoa esimerkiksi tuotannollisissa tehtävissä. (Koskinen & Hautaluoma 2009, 54; Pekkala 2005, 39-42.)

Yksilövalmentajille samankaltaista koostetta ei ole, vaikka työ on hyvin erilaista kuin työpajalla tapahtuva ohjaaminen. Säätio, josta tämän tutkimuksen aineisto on kerätty, yksilövalmentajat käyttävät useita ohjaustyyliä työssään. Ohjaustyyli erotellaan toisistaan toiminnan tavoitteiden ja menetelmien perusteella. Taulukossa 1. on kuvattu yksilövalmentajien käyttämät ohjaustyyli ja lyhyet kuvaukset niiden sisällöistä.

Taulukko 1 Ohjaustyyliä ja niiden sisällöt, pienryhmätyöskentely

Hyväksyvä ohjaus	-tavoitteena asiakkaan kuulluksi tuleminen, luottamus ja tasa-arvo
Jäsentävä ja puheeksi ottava ohjaus	-kipukohtien tietoisesti tekeminen asiakkaalle, yhdessä vaihtoehtoiset toimet tilanteen parantamiseksi
Sosiodynaaminen ohjaus	-asiakkaan tulevaisuus ja tavoitteet, yhdessä strategian teko, työvälinein hahmottaminen
Motivoiva ohjaus	-asiakkaan voimavarojen löytäminen ja tavoitteissa pysyminen
Neuvoja ja ohjeita antava	-asiakkaan auttaminen ja vastuutus
Ratkaisukeskeinen ohjaus	-asiakas oivaltaa itse keinot päästä tavoitteisiin sekä omat voimavaransa (sisältää neuropsykiatrisen valmennuksen piirteitä)
Osallistava ja vastuuttava ohjaus	-asiakkaan oma vastuu tavoitteiden saavuttamisesta, itseohjautuvuus, vastuuttaminen
Määräävä ohjaus	-ohjeiden noudattaminen, vastuuttaminen

”Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet” teos (Pekkala 2005) ei esitä varsinaisia menetelmiä tai ohjausteoriaa yksilövalmennuksessa tapahtuvalle ohjaukselle, vain tavoitteet toiminnalle on asetettu: yksilövalmennuksella pyritään lisäämään asiakkaan toimintakykyä. (Pekkala 2005, 32.) Yksilövalmentajien tuottamassa materiaalissa kuitenkin menetelmiäkin esitellään, esimerkiksi työvälineinä piirtämistä tai rakentamista osana ohjausta, kuuntelemista ja asiakkaan johdatusta avoimin kysymyksin ongelmaratkaisun äärelle.

Taulukossa 1 kuvatut ohjaustyyliä ovat hyvin käytännönläheisiä, mutta havaittavissa on miten ohjausteoriasuuntaukset taustalla vaikuttavat. Ratkaisukeskeinen

ohjausteoria korostaa positiivisuutta ja asiakkaan omaa oivallusta, (Lairio ym. 2001, 60) ja ohjaustyyleistä sen huomaa korostuvan ratkaisukeskeisessä ja motivoivassa ohjauksessa. Eksistentiaalis-humanistinen ohjausteoria erottuu hyväksyvässä ja havainnoivassa ohjauksessa sekä neuvoja ja ohjeita antavassa ohjauksessa, koska se korostaa asiakkaan vapautta ja vastuuta samalla luottaen asiakkaan pyrkivän parempaan (Lairio ym 2001, 52). Hyväksyvässä ja havainnoivassa ohjauksessa on myös psykodynaamisen ohjausteorian sisältöjä, kun asiakkaaseen halutaan tutustua tämän historian ja käytöksen kautta. Asiakkaalla mahdollisesti olevat ongelmat elämänhallinnassa ja käytöksessä voivat tulla tämän alitajunnasta ja elämänhistoriasta (Lairio ym. 2001, 50.) Ongelmien taustojen selvittäminen liittyy myös sosiodynaamiseen ohjaukseen sekä jäsentävää ja puheeksi ottavaan ohjaukseen.

Asiakkaiden ohjauksen tarve on koko asiakkuuden laajuinen. Vaikka asiakkaat viettäisivät suurimman osan ajastaan työpajalla, on kahdenkeskisellä ohjauksella yksilövalmentajan kanssa myös merkityksensä. Asiakas voi näissä tilanteissa kertoa hänelle henkilökohtaisempia asioita ilman että ympärillä on muita ohjattavia. Tutkimusongelmani on mitä yksilövalmentajat tarkoittavat näillä ohjaustyyliillä ja miten ohjaustyyli heidän työssään ilmenevät. Tutkimusongelma muodostui yksilövalmentajien ohjaustyylien listauksen kautta, uteliaisuudesta sisältöihin ja käytännön ilmenemismuotoihin. Mihin tämä listaus perustuu, kun aikaisempaa tutkimusta ja teoriaa tällaisesta ohjaustyöstä ei ole olemassa? Tämän tutkimuksen tarkoituksena on täyttää aukkoa ohjaustutkimuksessa, koskien yksilövalmennuksessa tapahtuvaa ohjausta, ohjaustyyliä ja yksilövalmentajien näkökulmaa työhönsä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämä tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, fenomenografisen näkökulman kautta, haastateltavien kokemuksiin ja käsityksiin ohjauksesta ja ohjaustyyleistä keskittyen. Tutkimusongelmani yksilövalmentajien käsityksistä ohjaustyylien käytöstä työssä, olen muotoillut kahdeksi pääkysymykseksi.

-Mitä yksilövalmennuksessa käytettävät ohjaustyylit sisältävät?

-Miten ohjaustyyliä käytetään yksilövalmennuksessa?

Analyysi on yhdistelmä aineistolähtöisyyttä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Malli, joka analyysiä ohjaa, on haastateltavien aikaisemmin tuottama materiaali ja analyysin avulla syvennetään ja selitetään tuotettua tietoa, yksilövalmennuksessa käytettäviä ohjaustyyliä. Aineistosta esiin nousevat, muut ohjaustyöhön ja ohjaustyylien käyttöön liittyvät ongelmat ja onnistumiset, käsitellään aineistolähtöisesti teemoitellen.

4.1 FENOMENOGRAFIA

Fenomenografiassa kiinnostus on toisten ihmisten tavassa kokea ja käsittää tutkittu aihe. Käsitys- termi ymmärretään annettuina merkityssisältöinä ja ymmärryksenä ilmiöstä. (Niikko 2003, 25.) Tutkijan kiinnostus on ilmiön selittämisen sijasta tutkittavien arkiymmärryksessä ja henkilökohtaisessa kokemuksessa (Niikko 2003, 29).

Fenomenografia pyrkii selittämään maailmaa yksilön kokemusten ja ymmärryksen kautta. Maailmoita on olemassa vain yksi, mutta jokainen kokee sen eri tavalla. (Niikko 2003, 14.) Fenomenografia pitää sisällään kaksi ulottuvuutta, mitä- ja kuinka- ulottuvuudet. ”Mitä” kysymyksen esittäminen aineistolle vastaa kysymyksiin itse ilmiöstä ja ”kuinka” kysymyksellä saadaan selville haastateltavien suhde ilmiöön. Tietoisuus ilmiöstä ja tietoisuus omasta suhtautumisesta siihen

muodostavat kokemuspohjaista todellisuutta, jota tutkimuksen tekijä ei pyri selittämään absoluuttisena totuutena, vaan ymmärtämisen ja selittämisen kohteena ovat yksilöiden ja ryhmien käsitykset ilmiöstä. (Niikko 2003, 15-16.) Tutkijan tehtävä on osoittaa ilmiön variaatiot yksilöstä toiseen ja kuvata erot ja yhteneväisyydet systemaattisesti. (Niikko 2003, 28-29.) Tässä tutkimuksessa tarkastellaan yksilövalmentajien näkökulman kautta ohjausta ja heidän työkenttäänsä. Heitä haastatteleamalla saadaan selville heidän mahdollisesti ainutlaatuinen kokemuksensa ja näkemyksensä ohjauksesta ja yksilövalmennuksesta.

4.2 AINEISTONA TEEMAHAASTATTELUT

Aineistona oli kahdeksan yksilövalmentajien teemahaastattelua. Haastattelut ke-
rättiin kesällä 2016, kun suoritin pohjoissuomalaisessa työvalmennussäätiössä kasvatustieteen maisterin tutkintoon kuuluvaa harjoittelua. Aineiston keräsin harjoittelun aikana ohjaustyylikoorniksi, jonka oli tarkoitus tulla osaksi säätiön yksilövalmentajien toiminnanohjaustyökalua ja raportointia. Kesällä 2016 säätiössä työskenteli 12 yksilövalmentajaa. Haastattelut toteutettiin heidän työpaikallaan ja työaikanaan.

Haastattelujen kestot vaihtelivat 29 minuutin ja 75 minuutin väliltä. Haastattelut nauhoitettiin matkapuhelimella, Smart Recorder sovelluksella. Sovellus leikkasi nauhoituksista hiljaisuudet pois, joten haastattelutilanteiden todellinen pituus oli joissain tapauksissa hieman nauhoitusta pidempi. Yhteensä litteroitua aineistoa oli 27217 sanaa. Aineisto käsitellään anonyyminä, jolloin siitä poistetaan tunnistettavat piirteet kuten ammattinimikkeet, paikkakunnat ja säätiön nimi. Vastaajat nimetään tuloksissa numeroin siinä järjestyksessä, kun haastattelut toteutettiin. Haastatteluja tehdessä kerroin suunnitelmani käyttää aineistoa myös pro gradusani ja sain siihen haastateltavilta sekä heidän esimieheltään luvan. Lupaa haastattelujen uudelleen analyysiin pyysin sähköpostitse talvella 2017. (Liite 2.)

Haastattelut tarjoavat mahdollisuuden tiedonkeruuseen johon tutkimuksen kohteet osallistuvat. Tieto tuotetaan vuorovaikutuksessa keskustelijoiden kesken, tässä tapauksessa haastateltavan ja haastattelijan välillä. Haastattelulla kerätty tieto ei ole neutraalia, koska tietoa tuottaa ja käsitellään haastateltavan näkökulmasta. (Cohen, Manion & Morrison 2011, 409.)

Teemahaastattelu on aineistokeruumenetelmänä joustava. Aihetta lähestytään hyvin avoimesti ennalta valittujen teemojen kautta, mutta haastattelijalla on mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä, jos hän kokee, ettei teemaa käsitelty tarpeeksi. Teemahaastattelun tarkoituksena on löytää tutkimustehtävän mukaisia vastauksia suhteessa aiempaan aiheen rajaukseen. Kysymykset asetetaan sen mukaan mitä aiheesta ennestään tiedetään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Teemahaastattelun kysymykset suunniteltiin harjoittelun ohjaajan, johtavan yksilövalmentajan ohjeistuksen pohjalta, tavoitteena ollessa käyttökelpoisen toiminnan ohjaustyökalun tai sen pohjan tuottaminen. Kysymyksiä asettaessa huomioitiin myös pro gradututkimuksen myöhempi toteutus. Yksilövalmentajat olivat tuottaneet koulutuspäivässään pienryhmittäin pohdintoja käyttämistään ohjaustyyleistä ja niiden havainnoiduista ja oletetuista sisällöistä. Sitä, millä perusteilla yksilövalmentajat valitsivat ohjaustyyleiksi juuri nämä, ei ole perusteltu. Ei myöskään ole tiedossa missä ajassa ohjaustyyleistä keskusteltiin ja oliko pohdintaan käytössä apuvälineitä, ja jos oli niin minkälaisia. Haastattelun aihe on alussa rajattu koskemaan alustavan listan ohjaustyylejä, mutta jos haastateltava ei esimerkiksi koe käyttävänsä selkeästi jotain tiettyä ohjaustyyliä tai yhdistelee niitä työssään portaattomasti, voidaan näistä työtavoista keskustella teemahaastattelun mahdollistamalla joustavuudella. Haastattelussa kysymykset koskivat ohjaustyylien sisältöjä, vahvuuksia ja heikkouksia sekä yksilövalmentajien tapoja toteuttaa eri ohjaustyylejä. (Liite 1.)

Haastattelukysymykset, jotka kysyttiin jokaisessa haastattelussa, jokaisesta ohjaustyylistä:

Ohjaustyylin hyvät puolet?

Ohjaustyylin huonot puolet?

Missä tilanteessa ohjaustyyliä voi/ei voi käyttää?

Millaiselle asiakkaalle ohjaustyyli sopii/ ei sovi?

Miten käytät tätä ohjaustyyliä? Miten tämä eroaa muista ohjaustyyleistä?

Lisäksi syvennyttiin haastateltavien eniten käyttämiin ja heidän mielestään yksilövalmennukseen sopivimpiin ohjaustyyliin, jotka vaihtelivat haastateltavasta riippuen. Minun tehtäväni oli harjoittelun aikana muodostaa yksilövalmentajien ajatuksista kollektiivinen käsitys eri ohjaustyylien sisällöistä ja tavoista toteuttaa ohjausta eri tyylein.

Yksilövalmentajan päätehtävä on lisätä asiakkaan toimintakykyä ohjauksellisin keinoin. Ammattitaidon ja kokemuksen hyödyntäminen ohjaustilanteessa on tavoitteellista ja jatkuvaa. Yksilövalmentajat ovat alansa asiantuntijoita ja tällä tutkimuksella olen välittämässä sitä tietoa eteenpäin.

Asiantuntijahaastattelua ei tarvitse välttämättä kohdella omana haastattelutyyppinä, vaikka asiantuntijoihin ryhmänä ja heidän haastatteluunsa liittykin erityisiä piirteitä (Alastalo, Åkerman & Vaittinen 2017, 214). Asiantuntijahaastattelussa pohjatyö ja kentälle pääseminen ovat tärkeässä roolissa, koska haastattelun vuorovaikutus voi olla melko hierarkkista. Hyvin valmistautunut haastattelija voi tarkentavilla kysymyksillä ja omilla kommenteillaan saada asiantuntijan poikkeamaan totutusta puhetavastaan, esimerkiksi työstään kertoessaan. Vuorovaikutuksessa esimerkiksi sanavalinnoin, keskeytyksin ja kysymyksillä muodostuu valtasuhde asiantuntijan ja haastattelijan välille, joka voi elää ja muuttua koko haastattelun ajan. Asiantuntijalla on haastateltavana tilanteessa paljon valtaa, koska hän päättää mitä ja miten kertoo. Puhetapa perinteisesti vaihtelee sen mukaan, puhuuko asiantuntija maallikolle, opiskelijalle vai toisen asiantuntijan kanssa. Haastattelemaan pääseminen ei siis vielä tarkoita, että tutkijalla olisi pääsy haluamiinsa tietoihin. (Alastalo ym, 2017, 223-225.) Se, että suoritin harjoittelua samassa säätiössä jossa haastatteluja keräsin, vaikutti varmasti positiivisesti haastateltavaksi suostumiseen ja haastattelujen kulkuun. Olin useasti ilmaissut oman

kiinnostukseni ohjaus- ja neuvonta-alaan, sekä ollut näkyvä osa heidän jokapäiväistä työskentelyään, kun kuljin mukana palaverissa ja projekteissa.

Aineistoa kerätessä hyvin pian tietyt teemat alkoivat toistumaan. Tämä teema-haastatteluissa ja laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa aineiston kylläntymistä ja teoreettisen peruskuvion esiin nousemista, saturaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87-89.) Saturaatio on tulevan analyysin kannalta hyvä merkki, sillä se osoittaa jo ennen analyysia miten samankaltaisia käsityksiä yksilövalmentajilla on työstään ja ohjaustyyleistään ja alleviivaa myös aineistosta mahdollisesti esiin nousevia erilaisuuksia.

4.3 SISÄLLÖNANALYYSI

Sisällönanalyysin voi toteuttaa aineistolähtöisesti, induktiivisesti, tai teorialähtöisesti, deduktiivisesti. Teorialähtöinen sisällönanalyysi pohjautuu johonkin teoriaan tai malliin, joka ohjaa aineiston analyysiä ja käsitteiden määrittelyä. Aineistoa voidaan esimerkiksi verrata aikaisempaan tutkimukseen tai teoriaan uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto itsessään pyritään muodostamaan teoreettiseksi kokonaisuudeksi. Metodologiset valinnat ohjaavat analyysiä aikaisempien havaintojen ja teorioiden sijaan. Aineistolähtöisessä analyysissä on riskinä, että tutkijan ennakkokoajaukset ohjaavat tuloksia, ja vaikka taustalla ei olisi mitään teoriaa, ne vaikuttaisivat taustalla menetelmiä valitessa ja havaintoja käsitellessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Aineistolähtöisen analyysin ongelmia voidaan ratkaista teoriaohjaavalla analyysillä, jolloin teoria ei suoranaisesti ohjaa tutkimusta, vaan teoreettisin kytkenä haetaan apua analyysin etenemiseen. Aikaisemman tiedon vaikutus tiedostetaan ja analyysi on läpinäkyvämpi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

Teorian antaessa suuntaa tulkinnoille kyse on abduktiivisesta päättelystä, jossa vuorottelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97).

Tässä tutkimuksessa teoriaohjaavuus on osittain pakon sanelema, aikaisempien ohjaustyylitutkimusten ja yksilövalmentaja-näkökulmaisten tutkimusten puutessa. Ohjaustyötä ja ohjaamista koskevien taustateorioiden tulkinta ja sovittaminen aineistosta esiin nouseviin teemoihin ja yksilövalmennuksen erityisyyteen ohjaustyön kentällä vaatii aineiston tuntemista. Ohjausta koskevien teorioiden lisäksi tutkimusta ohjaavaksi nimeäisin haastattelun pohjalla olleen ohjaustyyleistä tehdyn listauksen, ja pyrkimyksen niiden selittämiseksi yksilövalmennuksen kontekstissa. Vaikka listauksella ei ole aikaisemmin tutkittua ja todistettua teoriaa taustalla, se on selkeästi yksilövalmentajien työtä ohjaava ja siten merkittävä aineiston kannalta.

Aineisto ohjaa suuntaa ja esiin nousevia asioita painotetaan tutkimuksessa sen mukaan, miten tärkeiksi ne nousevat. Muiden alojen ohjaustutkimukset ovat suuntaa antavia teorioita, joiden avulla asetin tutkimusongelmani ja pääkysymykset, ja jotka myöhemmin ohjasivat analyysin aloitusta ja analyysikysymyksiä. Aineistosta hyvin nopeasti alkoi muodostua teemoja, varsinaisten ohjaustyylien lisäksi haastateltavat toivat esiin ohjaustyön haasteita, asiakaslähtöisyyden ja onnistumisen ohjauksessa.

Ohjaustyylien sisältöjä koskevaan analyysiin sovelsin teorialähtöisen, deduktiivisen analyysin menetelmiä. Teorialähtöisessä analyysissä muodostetaan analyysirunko, johon poimitaan pohjateorian tai -mallin mukaisia asioita ennalta määrättyihin luokkiin, analyysikaavion ulkopuolelle jäävistä asioista voidaan muodostaa uusia luokkia tai jättää ne kokonaan käsittelemättä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113.) Analyysirungossa oli kaksi tasoa, ohjaustyyli ja sen tavoitteet eri toimijoilla. Käytin jokaista ennalta nimettyä ohjaustyyliä, esimerkiksi hyväksyvää ja havainnoivaa ohjausta yläkäsitteenä, toisella tasolla luokat olivat yksilövalmentaja, asiakas ja yleiset tavoitteet. Analyysit on kuvattu systemaattisesti taulukoin. Sisältöihin liittyvät asiat jotka eivät sovi toimijoiden tavoitteisiin on lisätty taulukoihin omana solunaan. Tauluko 2 kuvaa ohjaustyylien sisältöjen analyysiä.

Taulukko 2. Ohjaustyylin sisällön analyysirunko

Ohjaustyyli	Tavoitteet
Yksilövalmentaja	xxxxx
Asiakas	xxxxx
Muuta ohjaustyyliin liittyvää	xxxxxx

Tässä tutkimuksessa sisältöhavaintojen ulkopuolelle jäävät havainnot on käsitelty aineistolähtöisesti teemoitellen. Teemoittelussa teemat eivät nouse esiin haastattelurungosta, vaan koko aineistossa toistuvista puheenaiheista tutkimusaiheen ympärillä. Tutkija oppii tuntemaan aineistonsa ja tutkimusaiheensa niin, että tunnistaa teemat, vaikka käytetyt ilmaisut vaihtelisivat haastateltavien kesken. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 173.) Tässä tutkimuksessa teemoittelu johti tyyppittelyyn, jolloin tulokset ohjaustyylien käytöstä tiivistyivät neljään, yleisemmin ohjaustyötä ja yksilövalmennusta koskeviin ryhmiin. Tyyppittelyssä aineisto ryhmitelään yhteisten piirteiden perusteella yhteen tai useampaan luokkaan. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 174-175.) Ryhmien sisällöt on kuvattu tarkemmin tuloslukuissa.

Tyyppittely oli luonnollinen jatko myös ohjaustyylien sisältöjen jatkokäsittelyksi. Syntyi neljä luokkaa sen perusteella mikä ohjaustyyllissä ja ohjaustilanteessa oli yksilövalmentajan rooli. Ryhmät ovat hyväksyvä ja havainnoiva ohjaus, valmentajajohtoinen ohjaus, voimavaralähtöinen ohjaus ja osallistava ja vastuuttava ohjaus.

5 TULOKSET OHJAUSTYYLIEN SISÄLLÖISTÄ

Tutkimuksen tulokset voidaan jakaa kahteen tulosryhmään: Mitä ohjaustyyliä sisältävät, ja miten ohjaustyyliä käytetään. Ensin on selvitettävä mitä eri ohjaustyyliä sisältävät, jotta niiden käyttöä ja käytettävyyttä eri tilanteissa voidaan arvioida. Ohjaustyylien käyttöä selittävät tulokset on jaettu ohjaukselle asetettavien tavoitteiden ja yksilövalmentajien ohjaukselle antamien merkitysten mukaan.

Ohjaustyyleistä on eroteltavissa neljä eri ryhmää, jotka erotellaan toisistaan yksilövalmentajan roolin mukaan ohjaustilanteessa. Ohjaustyyliä ovat hyväksyvä ja havainnoiva ohjaus, valmentajajohtoinen ohjaus, voimavaralähtöinen ohjaus ja osallistava ja vastuuttava ohjaus. Kuitenkaan selkeää portaisuutta ei voi tehdä, sillä yksilöllisyys yksilövalmentajan työssä, työskentelyssä, asiakkaassa ja asiakkaan tilanteessa vaikuttavat asiakkuuden ja keskustelujen kulkuun. Prosessimaisuus on kuitenkin tunnistettavissa ohjaustyylien etenemisessä. Ensin asiakkaaseen tutustutaan hyväksyvän ja havainnoivan ohjauksen kautta, prosessi saadaan alkuun valmentajajohtoisesti tavoitteet asettaen, asiakkuus etenee ja tavoitteet saavutetaan asiakkaan ehdoilla voimavaraisessa ohjauksessa ja lopuksi osallistavassa ja vastuuttavassa ohjauksessa asiakas on itsenäinen toimija, joka kantaa vastuuta itsestään ja päätöksistään.

5.1 HYVÄKSYVÄ JA HAVAINNOIVA OHJAUS

Havainnointi on menetelmä ohjauksen toteuttamiselle, ei varsinainen ohjaustyyli. Sen kautta suunnitellaan toimintaa ja arvioidaan asiakkaalle sopivaa ohjaustyyliä. Havainnointi on osa yksilövalmentajan työhön kuuluvaa arviointia ja raportointia, ja se jatkuu läpi koko asiakassuhteen, jokaisessa tapaamisessa. (Koskinen & Hautaluoma 2009, 65;72.) Asiakkaalle osoitetaan välittämistä antamalla tälle huomiota ja olemalla kiinnostunut tämän asioista (Onnismaa 2011,41). Hyväksyvä ohjaus on asiakkaan kunnioittamista. Tilanne vaatii empatiaa, mutta

ohjaustyylin tarkoituksena ei ole muodostaa riippuvuutta. Yksilövalmentajan ja asiakkaan ei tarvitse teeskennellä toisilleen, toimivassa vuorovaikutuksessa kunnioidetaan erilaisuutta. Tunkeilematon ja tunteilematon kuuntelu viestittää hyväksyntää, yliempaattisuus ja liika myötätunto lukkiuttavat tilannetta. Asiakas voi kokea alemmuuden tunnetta. (Onnismaa 2011, 42-43.)

Ohjaustyylin tavoitteena muodostaa luottamussuhde, kuunnella asiakasta, saada tämä puhumaan ja hahmottaa tämän tilanne. Ohjaustyyliä käytetään kaikkien asiakkuuden alussa asiakkaaseen tutustuessa, sekä koko asiakkuuden ajan. Ohjaustilanteessa asiakas kuvailee tilannettaan ja yksilövalmentaja esittää kysymyksiä, samalla hän havainnoi kipukohtia ja arvioi asiakasta ääneen sanomatta ja arvottomatta, ohjaustilanteessa asiakas ei sano mitään väärää. Keskustelu voi pohjata jo tehtyihin selvityksiin, jolloin voidaan selittää, asiakkaalle miksi kysytään mitä kysytään. Yksilövalmentaja tekee itseään helposti lähestyttävän aktiivisella kuuntelulla, tarkentavilla kysymyksillä ja kehumalla asiakkaan onnistumisia, kuten esimerkiksi koulutuksen suorittamista tai laajaa lähipiiriä, kiinnostuksen kohteita ja lahjakkuuksia esimerkiksi käsitöissä tai musiikissa.

Taulukko 3. Hyväksyvä ja havainnoiva ohjaus

Tavoitteet:	Luottamussuhteen muodostuminen. Asiakkaan aito kohtaaminen, tämän tilanteen hahmottaminen ja kipukohtien havainnointi. Asiakas kertoo tilanteestaan omin sanoin, asiakirjatieto täydentää havaintoja.
Asiakas:	Kertoo elämäntilanteestaan, historiastaan, kiinnostuksen kohteistaan, toiveistaan, haaveistaan tulevaisuudelle...
Yksilövalmentaja:	Kuuntelee, kannustaa puhumaan avoimesti ja rohkeasti. Tekee itsensä tykö, luo luottamussuhdetta asiakkaaseen Kyselee kuulemaansa liittyviä kysymyksiä ja osoittaa näin kuuntelevansa Ei tuomitse eikä arvota asiakasta. Aito kohtaaminen, katsekontakti ja kiinnostus asiakkaaseen. Havainnoi kipukohtia ja ongelmia, niitäkin joita asiakas ei ehkä tiedosta (asiakkuuden seuraavaa vaihetta varten) apunaan asiakkaan kertomat asiat ja asiakirjat. Päättää jokaisen kohtaamisen myönteiseen tunnelmaan.
	Avoimia kysymyksiä asiakkaalle. Asiakkaan tilanteesta etsitään valoisia paikkoja, esim lähipiiristä, taidoista, suorituksista tai kiinnostuksen kohteista ("Hienoa että soitat kitaraa/olet läheinen vanhempiesi kanssa/ olet käynyt toisen asteen koulutuksen")

Asiakas voi pitää tilanteessaan jotain asiaa isona ongelmana, vaikka ongelman ydin olisi muualla. Yksilövalmentaja laittaa ongelmat hierarkkiseen järjestykseen mielessään ja myöhemmin kirjaa ne raportointiin. Asiakkaasta ja tämän tilanteesta riippuen tilanteen ongelmakohtia voidaan alkaa ottaa puheeksi jo ensimmäisellä tapaamiskerralla varsinkin, jos asiakas on hyvin avoin, innokas ja osallistuva, tai ongelma on akuutti ja mahdollisesti vaarallinen jatkoa ajatellen.

Valmentaja havainnoi asiakkaan tilanteen lisäksi myös asiakasta itseään ja muodostaa kuvaa tämän persoonallisuudesta ja osaamisesta, jonka pohjalta tehdä vertailua asiakkaan hyvistä ja huonoista hetkistä. Näitä havaintoja käytetään

jatkossa ohjaustilanteiden onnistumisen arviointiin. Yksilövalmentaja ja asiakas voivat olla erimieltä ongelmista ja niiden suuruudesta, mutta tässä vaiheessa ohjaussuhdetta niistä ei puhuta.

5.2 VALMENTAJAJOHTOINEN OHJAUS

Valmentajajohtoisessa ohjauksessa kaikissa ohjaustyyeissä korostuu yksilövalmentajan asiantuntijuus ja vaikutusvalta tilanteessa. Yksilövalmentajalla on valmis ajatus ja suunnitelma ohjaustilanteen etenemiselle ja suunnitelman toteuttamiselle. Tätä kutsutaan agendaksi, keskustelun asialistan hallinnaksi. (Vehviläinen 2001, 55.) Yksilövalmentaja ei jätä ohjaustilannetta asiakkaan ja tämän kysymysten varaan, vaan tilanne tarvittaessa muotoillaan niin ettei asiakas olisi vain ohjeiden ja toiminnan kohde. (Vehviläinen 2001, 57-58.) Ainoastaan määrävässä ohjaustyyliässä asiakas on toiminnan kohde, koska tämä saa suoritettavakseen tehtäviä. Neuvova ohjaus sisältää valinnan mahdollisuuden asiakkaalle, jäsentävässä ja puheeksi ottavassa sekä sosiodynaamisessa ohjauksessa tavoitteena on tuoda asiakkaan tietoon yksilövalmentajan havaitsemat ongelmat asiakkaan tilanteessa. Asiakas voi olla ongelmista eri mieltä, mutta ristiriidasta huolimatta neuvotellaan tavoitteet johon molemmat, asiakas ja yksilövalmentaja, voivat sitoutua.

Jäsentävä ja puheeksi ottava ohjaus

Tavoitteena on hahmottaa asiakkaan ongelma ja esteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Ongelma esitetään asiakkaalle. Ongelman määritellään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkuus aloitetaan asettamalla tavoitteet toiminnalle. Asiakas on oman tilanteensa asiantuntija, yksilövalmentaja antaa työkaluja. Asiakkaan kanssa yhdessä päätetään toimista, joilla tavoitteita kohti lähdetään. Aikaisempia asiakirjoja ja selvityksiä voi käyttää pohjana asiakkaan voimavarojen ja kipukohden määrittämisessä. Puheeksi ottaminen tekee muistijäljen ja aloittaa asiakkaan mielessä käsittelyn, vaikka kipukohta tai ongelma jäisi varsinaisten tavoitteiden

ulkopuolelle. Siksi tärkeää että tapaamisesta jäisi päällimmäisenä hyvä mieli asiakkaalle. Epäonnistuessa tavoitteita tarkastetaan tai muutetaan, tärkeintä olisi edetä eteenpäin. Asiakkaan ajattelua haastetaan varovaisesti, jotta tämä menisi mukavuusalueensa ulkopuolelle.

Ohjaustyylissä mennään ongelman juureen, selvitetään esimerkiksi, onko nuori masentunut koska ei ole koulussa, vai pudonnut koulusta masennuksen vuoksi. Tavoitteena saada asiakas pohtimaan tilannetta, saada näkemään ongelmansa, sanoittaa asiakkaan (kanssa) tunteita, saada asiakas näkemään ja käsittelemään ongelmia. Löytää avuksi ne voimavarat, joilla pääsee eteenpäin. Osana ohjausta asiakas oppii palautteen vastaanottoa.

Taulukko 4. Jäsentävä ja puheeksiottava ohjaus

Tavoite:	<p>Alkukartoituksen jälkeisen tilanteen jäsentäminen, asiakkuuden aloittaminen. Ongelman ja esteiden näkyväksi tekeminen ja tavoitteiden asettaminen.</p> <p>Päätetään toimet, joilla tavoitteita kohti lähdetään.</p> <p>Tavoitteiden asettaminen ja asiakkuuden aloittaminen, sitoutuminen yhdessä laadittuihin tavoitteisiin.</p>
Asiakas:	Asiakas tilanteensa ja osaamisensa asiantuntijana.
Yksilövalmentaja:	<p>Asiantuntijana jatkotoimenpiteistä ja asiakkudessa.</p> <p>Ongelmien ja kipukohtien esille tuominen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla.</p> <p>Voimavarojen esille tuominen.</p> <p>Vaihtoehtoisia ratkaisuja aikaisemmille toimimattomille toiminnoille, mitä nyt tehdään toisin, että onnistutaan.</p> <p>Realististen tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaan kanssa, lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteet.</p> <p>Asiakkaalle annetaan työkaluja tavoitteiden saavuttamiseksi.</p> <p>Asiakkaalle piiloiset ongelmat voi myös ottaa puheeksi, vaikka niillä ei olisi suurta merkitystä asiakkuudessa: tämä voi aloittaa asian prosessoinnin asiakkaan omassa mielessä ja muissa hoitosuhteissa, jouduttaen kuntoutumista.</p>
	<p>Asiakas ja yksilövalmentaja asettavat tavoitteet asiakaslähtöisesti tämän tilanteeseen sopiviksi, jotta ne lyhyellä tähtäimellä ovat saavutettavissa ja motivoivat kohti pitkän tähtäimen tavoitetta.</p> <p>Asiakkuuden aikana epäonnistuessa palataan tavoitteisiin ja tarkistetaan niiden saavutettavuus, toimenpiteet ja itse tavoitteet</p>

Asiakasta voidaan johdatella näkemään ongelma, mutta tavoitteita ei saa asettaa asiakkaan puolesta. Jos asiasta ei olla valmiita puhumaan, tartutaan siihen myöhemmin. Asiakas voi kieltäytyä puhumasta jostain, mutta kuitenkin syntyy muis-tijälki ja prosessointi alkaa. Tärkeää on, ettei oteta puheeksi sellaista kipukohtaa tai ongelmaa jota ei yksilövalmentajana pysty käsittelemään.

Sosiodynaaminen ohjaus

Konkreettisin keinoin hahmotetaan tavoitteita ja esteitä etenemiselle esimerkiksi piirtämällä. Asiakas hahmottaa näin helposti mitä häneltä odotetaan ja mihin pyritään, miten esteiden ohi mennään ja mitä vaihtoehtoja hänellä on. Konkretia auttaa myös valmentajaa hahmottamaan asiakkaan tilannetta. Työvälineenä piirtäminen mahdollistaa sen, että asiakkaan kanssa voidaan piirroksen palata asiakkuuden myöhemmissä vaiheissa tai luovuttaa asiakkaalle tavoitteiden asettamisen jälkeen. Piirretyn prosessointi voi auttaa muissa hoitosuhteissa. Yksilövalmentajan on mietittävä millä asioilla on merkitystä, jotta ei kaiveta tarpeettomia traumoja esiin. Rinnakkaisuus piirtämistilanteessa auttaa luottamussuhteen syntymään ja asiakkaan avautumista, ohjaustilanteessa ei aina tarvitse olla pöydän ääressä, sen eri puolilla.

Yhdessä asiakkaan kanssa luodaan elämänsuunnitelmia ja selviytymisstrategioita. Asiakas on mukana tavoitteiden asettamisessa, hän sitoutuu tavoitteiden saavuttamiseen koska nämä ovat hänen omansa eivätkä ulkoapäin annettuja. Yhdessä selvitetään mitä todellisuudesta toiseen siirtyminen ohjattavalle merkitsee. Piirtämisen lisäksi voidaan käyttää rakennuspalikoita tai luontopolkua, visuaalista tai fyysistä tekemistä.

Taulukko 5. Sosiodynaaminen ohjaus

Tavoitteet:	Alkukartoituksen jälkeisen tilanteen jäsentäminen, asiakkuuden aloittaminen. Ongelman ja esteiden näkyväksi tekeminen ja tavoitteiden asettaminen.
Asiakas:	Yhdessä yksilövalmentajan kanssa asetetaan tavoitteet, sekä toimenpiteet joilla ne saavutetaan. Sitoudutaan tavoitteisiin Asiakas oman tilanteensa ja osaamisensa asiantuntija.
Yksilövalmentaja:	Selvittää asiakkaan kanssa tämän tilanteen ja tavoitteet, mitä esteitä tämän hetken ja tavoitteiden saavuttamisen välillä on. Konkreettiset keinot tavoitteiden, mahdollisten esteiden ja ”vaihtoehtoisten reittien” hahmottamiseksi asiakkuudessa. Esimerkiksi elämäntarina tähän mennessä tai mitä esteitä kouluun pääsemiseksi tulisi ylittää tai kiertää (rikosrekisteri, allergiat yms muut mitkä vaikeuttavat alavalintaa)
	Konkreettisia keinoja tavoitteiden ja välitavoitteiden hahmottamiseksi, esimerkiksi piirtämällä, legoilla, lenkkipolulla tms. Tämä auttaa asiakasta ja yksilövalmentajaa hahmottamaan mitä tämän hetken ja tavoitteiden saavuttamisen välillä on. Mindmap, polku, piirros, ranskalaiset viivat yms. auttavat yksinkertaistamaan havainnollistamista.

Jäsentävä ohjaus on erityisesti asiakkuuden aloittamista, ongelman ja kipukohtien paikannusta yhdessä asiakkaan kanssa, toimii osana kaikkia asiakkuuksia. Jäsentävää ja sosiodynaamista ohjausta tarvitaan asiakkuuden aikana erityisesti tavoitteiden ja ongelmien hahmottamiseen, jos syystä tai toisesta asiakas on ottanut takapakkia tai tavoitteet muuten tarvitsevat tarkastusta.

Neuvova ohjaus

Tavoitteena on vastuuttaa asiakas toimimaan itse ja oppimaan tekemästään. Yksilövalmentajan lempeät sanavalinnat, moniulotteiset ja ositetut ohjeistukset auttavat tehtävien suorittamista. Suorittamiselle annetaan aikaa, asiakas toimii

tilanteessa itsenäisesti vain ohjeiden varassa. Yksilövalmentajalla on luottamus asiakkaan jatkotoimiin. Asiakkaalle annetaan vaihtoehtoja joista valita. Yksilövalmentajalla on tilanteen asiantuntijuus ja vastuu neuvoo, mutta asiakkaan puolesta ei toiminta. Epäonnistumisista voimaa uuteen yritykseen, ainakin tilanteesta opittiin kuinka käy, jos epäonnistutaan. Ohjaustyyliä käytetään myös, jos asiakkaan tilanne on kiireellinen ja ongelma estää etenemisen, ratkaisua tilanteeseen tarvitaan mahd. pian. Tällöin neuvojen antamisesta on oppimiskokemuksena mahdollisesti vain väliaikainen hyöty.

Taulukko 6. Neuvova ohjaus

Tavoitteet:	Asiakas vastuutetaan toimimaan itse ja ottamaan oppia tekemästään.
Asiakas:	Toimii ohjeiden mukaan. Itsenäinen toiminta yksilövalmentajan ohjauksessa.
Yksilövalmentaja:	Asiantuntija palveluissa ja verkostoissa, neuvoo asiakasta toimimaan tavoitteiden suuntaisesti. Antaa ohjeita jotka eivät ole ehdottomia, vaan on myös vaihtoehtoja ja moniulotteisuutta. (vrt. määräävä) Varaa aikaa asiakkaan itsenäisyyteen, vaikka toiminta vaatisi paljonkin aikaa (ajanvaraus, hakemuksen täyttäminen) Seuraa toteutuvatko annetut ohjeet Auttaa asiakasta.
	Vaarana lyhytaikainen oppimiskokemus, jos asiakkaalle ei anneta riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia oivaltaa itse. Asiakas voi jäädä yksilövalmentajasta riippuvaiseksi, jos ei opi tai saa saa itse tehdä.

Toimintaan ja tapaamiseen on varattava aikaa, esimerkiksi asiakkaan itsenäiseen lomakkeen täyttämiseen tai asiansa suunnittelemiseen. Ohjaustyylinä voi sisältää myös asiakkaan mukana menemistä, ajanvaraamista lääkärille tai työ- ja elinkeinokeskukseen. Yksilövalmentaja on tukena tilanteissa, mutta asiakas hoi-
taa omaa asiaansa itsenäisesti.

Asiakas on ohjaustyylissä keskiössä. Neuvova ohjaus on välttämätöntä välillä kaikissa palveluissa, asiakkaan toiminnalle annetaan vaihtoehtoja ja siksi tämä korostuu vapaaehtoisissa matalankynnyksen palveluissa. Asiakkaalta vaaditaan itseohjautuvuutta tehdä valintoja ja ymmärtää valintojen merkitys esimerkiksi koulutushaussa ja erilaisia tukia hakiessa. Tällöin tavoitteet, joita kohti mennään ovat jo olemassa. Neuvoja ja ohjeita antava ohjaus on hyvin valmentajajohtoista, valmentaja on asiantuntijana ja asiakas toimijana.

Määräävä ohjaustyyli

Ohjaustyylin tavoitteena asiakkaalla on ohjeiden noudattaminen ja epämukavien tilanteiden sietäminen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tehtävä, määräys tai käsky on perusteltava siten että asiakas ymmärtää sen tärkeyden, vaikka se ei olisi miellyttävä.

Määräävää ohjausta käytetään tärkeän tehtävän äärellä tai jos asiakkaan oma kapasiteetti tai ymmärrys ei riitä asettamaan tavoitteita tai toiveita toiminnan suunnalle. Asiakkaan tehtävä on suoriutua annetuista tehtävistä ja luotettava yksilövalmentajan ammattitaitoon oman asiansa edistämiseksi. Yksilövalmentaja antaa yksinkertaisia tehtäviä ja seuraa suorittamista. Asiakkaalle ei anneta vaihtoehtoja toiminnassa.

Taulukko 7. Määräävä ohjaus

Tavoitteet:	Annetut tehtävät suoritetaan. Asiakas ymmärtää suorittamisen tärkeyden.
Asiakas:	Tekee annetut tehtävät.
Yksilövalmentaja:	Antaa asiakkaalle yksinkertaisia käskyjä ja tärkeitä tehtäviä. Varmistaa että tehtävät suoritetaan. Puhuu asiakkaalle ymmärrettävästi, perusteltava tärkeys.
	Käytössä erityisesti asiakkailla joiden oma kapasiteetti ei riitä omien tavoitteiden asettamiseen ja havainnointiin.

Ohjaustyyli sisältää osallistavan ja vastuuttavan sekä neuvoja ja ohjeita antavan ohjauksen elementtejä, kuitenkin ilman että asiakkaalle annetaan vaihtoehtoja.

Ainoana oikeana toimintatapana on yksilövalmentajan osoittama tapa. Määräävä ohjaus koskee erityisesti asiakkaita, joiden ymmärrys ja toimintakyky ei välttämättä riitä hahmottamaan omaa tilannettaan. Käytetään tilanteissa, joissa asiakkaan toimintaan tarvitaan välitöntä muutosta, asiakas määrätään muuttamaan käyttäytymistään ja korostetaan muutoksen tarvetta.

5.3 VOIMAVARALÄHTÖINEN OHJAUS

Vaikka voimavaralähtöisessä ohjauksessa toiminta etenee asiakkaan ehdoilla, toiminta ei ole täysin asiakaslähtöistä. Ohjaustilanteessa yksilövalmentajalla on agenda, suunnitelma ja tavoitteet ohjauskeskustelulle. (Vehviläinen 2001, 55.) Ohjaustilanteessa asiakkaalle ei varsinaisesti anneta valtaa, vaan tämä keskustelee yhdessä tilanteestaan ja mahdollisuuksistaan yksilövalmentajan kanssa. Yksilövalmentaja voi tuottaa ohjaustilanteessa asiakkaalle tunteen oman elämänsä haltuun ottamisesta ja vastuun palauttamisesta asiakkaalle itselleen. (Peavy 1999, 57.) Tilanne on tasa-arvoisempi, verrattaessa valmentajajohtoisii ohjaustyylihin. Suurin ero ohjaustyyliissä on siinä, onko ohjaus valmentajajohtoisista vai voimavaralähtöistä. Jos asiakas ei ole valmis aktiivisuuteen vaaditaan valmentajajohtoisuutta neuvojen ja jäsentämisen muodossa. Vastaavasti jos asiakkaalla on selkeänä mielessä realistinen tavoite kuntoutumiselleen tai palvelu on vapaaehtoista korostuvat voimavaralähtöiset ohjaustyyli, ratkaisukeskeinen ja motivoiva.

Motivoiva ohjaus

Tavoitteena on pitää asiakkaan voimavarat näkyvillä ja edetä kohti asetettuja tavoitteita. Asiakkaalle annetaan aitoa palautetta: kiitosta onnistumisista ja pohdintaa parannuksista. Kiitoksen koko määritellään onnistumisen mukaan, isoja onnistumisia voi vähän juhliakin. Helppojen tehtävien antaminen tuottaa onnistumisen kokemuksia, tarpeeksi pienet tavoitteet on helppo saavuttaa ja asiakas tuntee etenevänsä. Realistinen kehu kasvattaa asiakkaan itsetuntoa ja opettaa

ottamaan positiivista palautetta vastaan. Ohjaaminen tehdään vahvuuksien kautta: mikä kiinnostaa, mitä harrastaa, missä on hyvä, mitä tilanteessa on hyvää ja mitä asiakas pitää itse omina vahvuuksinaan.

Voimavaroja huomataan jo asiakkaaseen tutustuessa, alkuhaastattelussa ja toiminnassa. Mitä taitoja ja mielenkiinnon kohteita on jo, esimerkiksi vahvat perhe-suhteet tai liikunnallinen lahjakkuus. Asiakasta kannustetaan edelleen uusien voimavarojen etsimiseen ja tavoitteissa pysymiseen, vaikka oltaisiin mukavuusalueen ulkopuolella. Asiakkaassa nähdään muutosvoimaa ja sitä myös autetaan näkyville.

Taulukko 8. Motivoiva ohjaus

Tavoitteet:	Asiakkaan itsetunnon nostaminen ja onnistumisten kokeminen. Pitää voimavarat näkyvillä ja mennä kohti asetettuja tavoitteita.
Asiakas:	Menee mukavuusalueen ulkopuolelle. Löytää vahvuuksia itsestään.
Yksilövalmentaja:	Motivoi pystyvyyteen ja yrittämiseen. Etsii voimavaroja asiakkaan osaamisesta ja kiinnostuksen kohteista, myös siitä mitä asiakas pitää omina vahvuuksinaan Aito palaute: sopivan kokoista kiitosta onnistumisesta, pohdintaa parannuksen paikoista. Valoisat puolet myös epäonnistumisista näkyviin; mitä seuraavan kerran tehdään toisin Tuottaa asiakkaalle tarkoituksellisesti onnistumisen kokemuksia.
	Ohjaustyylinä eteenpäin suuntautuva, jopa työntävä. ”Saattaen vaihto” nivelvaiheissa tärkeä, asiakas on motivoitunut uuteen hoitosuhteeseen/asiakkuuteen/haasteeseen.

Ohjaaja välttää valmiiden ratkaisujen antamista, väittelyä, syylistämistä, syytelyä, uhkailua, analysointia ja tulkittamista, vaan tekee yhteenvetoja ja tiivistää kuulemaansa. Hän osoittaa ristiriidat asiakkaan ajattelussa, kyseenalaistaa

tavoitteita, arvoja ja tulevaisuutta, saaden näin asiakkaan pohtimaan itseään ja ajattelemaan realistisemmin.

Motivoiva ohjaus liittyy jonkin verran kaikkiin ohjaustyyliin ja asiakkuuden vaiheisiin. Asiakas etenee asiakkuudessa, kun saa onnistumisista kiitosta. Asiakas ei välttämättä näe omia voimavarojaan vaan ne täytyy osoittaa hänelle. Kaikki toiminta on lopulta asiakkaasta itsestään kiinni. Jos asiakas on aktiivinen ja eteneminen selkeästi tavoitteiden suuntaan, käytetään motivoivaa ohjausta. Erilaisin testein, esimerkiksi oppimistyyleistä, saa selville mikä voisi toimia asiakkaalle. Niiden käytössä on uhka, että testit leimaavat jatkotoimintaa ja lukkiuttaa asiakasta.

Ratkaisukeskeinen ohjaus

Ohjaustyylinä ei toimi, jos asiakkaalla ei ole kapasiteettia tai halua ratkaista oma tilanne. Ohjaus sisältää neuropsykiatrisen valmennuksen piirteitä. Tavoitteena auttaa asiakasta oivaltamaan omat vahvuutensa ja pystymisensä rajat. Konkretia painottuu ja asiakkaalla paljon valtaa toiminnassa ja tavoitteissa, yksilövalmentaja antaa vain työvälaineitä. Ohjauksen tavoitteista neuvotellaan, kunnes niistä ollaan yhtä mieltä. Yksilövalmentaja ja asiakas yhdessä etsivät vaihtoehtoja vanhojen tuloksettomien menetelmien ja toimintatapojen tilalle. Tulevaisuus on tärkeämpää kuin menneisyys, mahdollisesta menneisyyden traumasta voi saada voimavaran ja keinoja kohdata tilanteita.

Taulukko 9. Ratkaisukeskeinen ohjaus

Tavoitteet:	Asiakas oivaltaa vahvuutensa ja osaamisensa rajat.
Asiakas:	Yhdessä yksilövalmentajan kanssa asetetut tavoitteet. Paljon valtaa toimitapojen valinnassa tavoitteiden saavuttamiseksi.
Yksilövalmentaja	Auttaa asiakasta oivantamaan onnistumisia menneisyydestä (traumasta voimavara) Auttaa löytämään vahvuuksia joita käyttää hyväksi tavoitteiden saavuttamiseksi. Muistuttaa muistuttaa neuropsykiatrista valmennusta.
	Niille asiakkaille erityisen hyvä joilla on neuropsykiatrisia ongelmia, soveltuu hyvin myös muiden, diagnosoimattomien asiakkaiden ohjaamiseen selkeytensä vuoksi.

Asiakasta autetaan tunnistamaan omat vahvuutensa esimerkiksi henkilökohtaisen elämänhistorian onnistumiskokemusten avulla. Voimavaroja kuormittavat tekijät tiedostetaan. Ihannetilanteessa asiakkuuden aikaiset onnistumiset myös purettaisiin yhdessä yksilövalmentajan kanssa, mutta myös aikaisempien ratkaisujen vertaaminen mahdollisiin tuleviin toimintoihin ja skenaarioihin toimii. Voimavarat löydetään tällä tavoin hieman etukäteen.

Ratkaisukeskeinen ohjaus korostuu neuropsykiatrisessa valmennuksessa ja asiakkailla, joilla on neuropsykologisia ongelmia. Asiakas itse oivaltaa pystyvyytensä ja keinonsa mennä kohti tavoitteitaan, ohjauksen avustuksella. Ratkaisukeskeinen ohjaus on asiakkaan aktivointia ajattelemaan ja toimimaan.

Neuropsykiatrinen valmennus

Neuropsykiatrinen valmennus on kuntoutusmenetelmä, joka on suunnattu asiakkaille, joilla on neuropsykiatrisia erityisvaikeuksia. Termi viittaa psykiatriin oireistoihin joilla on neurologinen alkuperä, esimerkiksi Touretten oireyhtymä, Aspergerin syndrooma ja tarkkaavaisuuden ja aktiivisuuden häiriöt ADD ja ADHD. Taustalla vaikuttavat biologiset tekijät ovat usein synnynnäisiä mutta myös seurausta jonkinlaisesta vammasta esimerkiksi aivoissa. Neuropsykiatrinen

oireyhtymä on hyvin laaja käsite, joka pitää sisällään monenlaisia oireita ja ilmenemismuotoja, joista osa voi ilmetä vasta aikuisiällä.

Neuropsykiatrinen valmennus perustuu kielelliseen kommunikaatioon ja pyrkii harjoittamaan puuttuvia toiminnanohjaus työkaluja. Toiminnanohjauksella tarkoitetaan esimerkiksi aloittamisen, organisoinnin ja suunnittelun kykyä ja ajanhallintaa. Tavoitteena on kehittää asiakkaan arjen- ja elämänhallintaa, muodostaa myönteisiä uusia toimintatapoja ja elämänpolun kehitystä sekä oppia mahdollisimman hyvän itsenäisen elämän hallitsemiseen. (Neuropsykiatriset valmentajat ry) Neuropsykiatrinen valmentajakoulutus on 20-30 opintopisteen laajuinen täydennyskoulutus sosiaali-, terveys ja kasvatustieteiden toimijoille jotka hyötyvät menetelmistä työssään. Koulutusta järjestävät yksityiset toimijat ympäri Suomea, myös yhteistyössä esimerkiksi kansanopistojen ja kesäyliopistojen kanssa.

Neuropsykiatrinen valmentajakoulutus järjestettiin tutkimuksen kohteena olleessa työvalmennussäätiössä parivuotta sitten vapaaehtoisuuteen perustuvana, työnantajan maksamana. Kuusi haastateltavaa mainitsi koulutuksen olleen hyväksi ohjaustyössä, myös asiakkailla joilla neuropsykiatrisia ongelmia ei ole diagnosoitu. Kaksi mainitsi yleisesti ”nepsy ongelmaiset” omana ryhmänään käyttäessään esimerkkiä ongelmista puhuessaan tavoitteiden asettamisen selkeyden tärkeydestä, mutta ei itse valmennusmenetelmiä. Yksi mainitsi aikaisemman koulutuksensa mielenterveystyöhön ja käyttävänsä valmennuksen kaltaisia menetelmiä työssään.

5.4 OSALLISTAVA JA VASTUUTTAVA

Osallistavassa ja vastuuttavassa ohjauksessa painottuu, ja pääasiassa toteutuu, itseohjautuvuus. Itseohjautuvuus voidaan nähdä asiakkaan ominaisuutena, mutta myös ohjauksen pyrkimyksenä. Tällöin päätöksen teko on itsenäistä ja toiminnansuunnittelu asiakkaan oman toiminnan varassa. Suomalaisessa aikuis-koulutuksessa itseohjautuvuutta pidetään jonkin verran ihanteena,

oppimisympäristöjä suunnitellaan paljon tukemaan itseohjautuvuuden itsenäistä toimintaa ja ohjaustyöllä pyritään kasvattamaan ihmisen itseohjautuvuutta. (Vehviläinen 2001, 25;58.)

Ohjaustyylin tavoitteena tehdä oma työ yksilövalmentajana tarpeettomaksi, ja olla vain taustalla, kun asiakas toimii itsenäisesti omassa elämässään. Asiakas saavuttaa tavoitteitaan ja on itseohjautuva toiminnassaan. Yksilövalmentaja mahdollistaa onnistumisen kokemuksia, mutta luottaa siihen, että asiakas osaa toimia itsenäisesti ohjeiden mukaan. Toimii ohjaustyylinä asiakkailla, jotka jo kykenevät pitämään itsestään huolta ja tekemään päätöksiä. Heillä on tavoitteet selvänä ja osa niistä jo saavutettuna. Tavoitteena on ohjauksella saada aikaan vastuullinen, aktiivinen kansalainen joka ymmärtää vaikutusmahdollisuutensa. Ohjaus vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja edesauttaa yhteisön täysvaltaisena jäsenenä toimimista. Asiakas otetaan myös mukaan toimintojen kehittämiseen, rohkaistaan toteuttamaan ideoita, yksilövalmentaja toimii avustajana niissä. Osallistava ja vastuuttava ohjaus on asiakkaan itsenäistä toimintaa, korostuu ohjaustyylinä pidemmissä asiakkuuksissa. Osallistava ja vastuuttava ohjaustyyli on yksinkertaisuudessaan ”Hienoa, jatka samaan malliin”

Taulukko 10. Osallistava ja vastuuttava ohjaustyyli

Tavoitteet:	Asiakas on itseohjautuva, kantaa vastuuta toiminnastaan. Asiakas on aktiivinen kansalainen joka voi vaikuttaa elämäänsä. Tavoitteet selvänä ja osa jo saavutettu.
Asiakas:	Kantaa vastuuta itsestään, toiminnastaan ja tavoitteidensa saavuttamisesta. Tietää ehkä itse mitä tehdä.
Yksilövalmentaja	Ohjaus vahvistaa asiakkaan toimintakykyä, edesauttaa yhteisön täysvaltaisena jäsenenä toimimista. Asiakas otetaan mukaan toimintojen kehittämiseen. Rohkaisee toteuttamaan ideoita ja auttaa niissä Ohjaus tukee asiakkaan itsenäistymistä ja itsetunnon kehittymistä.
	Kun yksilövalmentaja tekee itsensä tarpeettomaksi, on työssä onnistuttu.

6 TULOKSET OHJAUSTYILIEN KÄYTÖSTÄ

Se aineistosta saatu tieto joka ei koskenut ohjaustyylien sisältöjä, muodosti teemoja ohjaustyylien käytöstä ja yleisempiä käsityksiä ohjaustyöstä. Teemat muodostivat ryhmiä. Taulukossa 11 on kuvattuna aineistossa toistuneet teemat, sekä ryhmä johon teema liittyy.

Taulukko 11. Aineiston teemat ja ryhmät

-Asiakas tietää tilanteensa parhaiten -Itse asetettuihin tavoitteisiin sitoudutaan paremmin -Tavoitteena pysyvät ratkaisut ja kuntoutuminen -Asiakas on tärkein	Asiakaslähtöisyys
-Asiakkuudelle asetettu aikaraja -Verkostojen/viranomaisten tavoitteet ja toiveet -Rajoitteet: tilat, raha, terveydelliset ja fyysiset, taidot, ominaisuudet, aika -Yksilövalmentajan asiantuntijuus: tietää mitä voidaan tehdä paremmin kuin asiakas	Rajat
-Hyvinvointi -Osaaminen -Motivoiminen -Positiivinen asenne -Mielekäs toiminta kehittää parhaiten	Voimavarat ja onnistumiset
-Vuorovaikutus, sanallinen ja sanaton -Välittämisen osoittaminen -Molemminpuolinen luottamus etenemiseen -Asiakkaan palveleminen -Yhdessä tekeminen -Auttaminen -Kiinnostus asiakkaan asioista	Luottamussuhde
-Verkostoyhteistyö -Moniammatillisuus -Tilannetaju ja herkkyyys -Koulutustausta -Työkokemus -Intuitio	Asiantuntijuus

6.1 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Kaikki toiminta lähtee asiakkaasta itsestään. Työvalmennussäätiöt ovat tukityökalu työllistämisen-, vammais- ja koulutuspalveluille saada asiakkaan kuntoutuminen tai työllistyminen alkuun. Vaikka asiakkaalla on yleensä useita hoitokontakteja ja viranomaisia hänen asioistaan kiinnostuneena, ei asiakas itse välttämättä ole tavoitteista samaa mieltä. Jos tavoitteet asetetaan ulkopuolelta, asiakas ei sitoudu niihin niin hyvin kuin sitoutuisi itse asettamiinsa tavoitteisiin. Välitavoitteilla edetään kohti suurempia tavoitteita. Liian suuret harppaukset eivät ole välttämättä hyväksi.

Erityisesti asiakkuuden alussa asiakkaan olemusta ja käytöstä havainnoidaan tarkasti. Yksilövalmentaja tutustuessaan asiakkaaseen muodostaa käsityksen tämän persoonallisuudesta ja tavoista. Ohjaustilanteessa on tärkeä, että asiakasta haastetaan tarpeeksi, kannustetaan menemään mukavuusalueen ulkopuolelle ahdistumatta.

jos hällä on ongelma siinä mikä se onkaan se ongelma jos on vaikka ongelmia sosiaalisessa kyvykkyydessä ettei pysty ottaan kontaktia ihmisiin niin järkätä niitä tilanteita ensin semmosia lieviä ja et pystyy ottaan kontaktia muihin ihmisiin tai ne voi olla jotain pelituikioita tuolla tai ryhmäpelejä. Et kaikki pääsis jollakinlailla esiin ja sais jotenkin rohkaistuttua jotenkin sitten, että tuota huomais itekkin et minähän osallistun Yksilövalmentaja 4

Asiakaslähtöisyyttä voi toteuttaa myös liikaa. Mukaan meneminen asiakkaan ongelmaan on tarpeellista ymmärtämisen kannalta, mutta asiakkaan ollessa täysin ohjaksissa tilanteessa ei tuoteta uutta tietoa. (Mönkkönen 2007, 64-65.)

—Ehkä se on se että toiminta ei menekkään tavoitteiden mukaisesti, eihän sitä sitten voi kiitellä. Sit pitää muuttaa ohjaustyyliä.— – sekin on tärkeää että henkilö saa sitä oikeaa arviointia ja palautetta, mitä, missä nyt mennään, missä pitäis kehittyä. Me ihmiset kuitenkin

kaivataan myös vähän peilejä, voidaan heijastella sitä omaa toimintaa. Yksilövalmentaja 3

Vaikka kuinka hyvä suunnitelma olisi ja tavoitteet, mutta jos asiakas ei sitoudu siihen, sitoutuu suunnitelmaan että ”Joo tästä tää lähtee”, se ei riitä. suurin haaste on siinä että asiakas itse laittaa itsensä liioon ja herää kasilta aamulla ja tulee paikalle sovitusti. Hän itse miettii sit, mitä pitää tehdä, että pääsee kahdeksalta ylös. Mitä pitää tehdä illalla, mitä aamulla. Eihä siinä oo mitää, pohja putoo pois, jos se ei taho tehdä niitä asioita. Asiakkaan oma osallisuus on kaikista tärkein, vaikka ois kymmenen ihmistä verkostossa sanomassa, että pitäis saada arki hallintaan, ni jos se ei itse sitä halua ni se on yhtä tyhjän kanssa. Yksilövalmentaja 8

— antaa et tuossa on pelivälineet, koetappa rakentaa tuosta. Et tarjoo niitä mahdollisuuksia, että eihän yhtä ainoaa oikeaa ratkaisua oookkaan, elämässä tai missään tekemisessä vaan tapoja on monia, mut voi tarjota ne välineet tai joitain keinoja miten johonkin juttuun pääsee käsiksi. Yksilövalmentaja 4

Asiakaslähtöisyys ei ole sama kuin asiakaskeskeisyys. Asiakaskeskeisessä toiminnassa asiakas määrittelee toimintansa ja ongelmansa, ohjaustyössä kysymys on enemmän dialogisuudesta. Ongelma, tavoitteet ja toimet määritellään yhdessä yksilövalmentajan ja asiakkaan kesken. (Mönkkönen 2007, 19; Peavy 1999, 88.)

Minä olen niinku asiakkaan kanssa samalla tasolla, elikkä hyväksyn asiakkaan sellaisena kun hän tulee minulle, tuota ihan siinä asiakkuuden alussa käytän sitä kuuntelua, mutta minä pyrin siihen että se on voimassa koko asiakkuuden ajan että jokainen asiakas on arvokas ja heidän elämänsä on todella arvokas, ja ei ole tapana syyllistää, jokaisella on menneisyydessä erilaisia juttuja. Mut nyt mennään sitä tulevaisuutta kohden Yksilövalmentaja 5

Asiakasta kuuntelemalla saadaan annettua apua ja keinoja, joista on asiakkuuden päättyessäkin hyötyä. Dialogiin ryhtyvä ihminen harvoin säilyy muuttumattomana ja usein ohjauksen tulokset paranevat, kun asiakasta kuunnellaan ja viestintä on muutakin kuin yksilövalmentajajohtoista keskustelua. (Peavy 1999, 88.)

—Kerran yhdelle pojalle piirsin tien, missä tikku-ukko oli alakulmassa lähdössä ja tavoitteena oli saada tapaamiset oman poikansa kanssa. Piirrettiin tie, että mitä pitää matkan varrella tehdä että se voi onnistua. Asuntoa ja miten työpaikka tukis isyyttä yms. kirjotettiin kans ihmisiin ketkä vois auttaa missäkin asiassa. Ja niiden puhelinnumerot. Yksilövalmentaja 7

6.2 RAJOJEN ASETTAMINEN

Yksilövalmentajan täytyy osata asettaa rajoja asiakkaan mukaisesti. Liian korkeat ja hankalat tavoitteet ovat saavuttamattomia ja niiden tavoittelu voi aiheuttaa asiakkaassa jopa ahdistusta. Koulutukseen hakeutuminen ei ole ajankohtaista, jos asiakas ei pysty edes heräämään joka aamu ja tulemaan työpajalle tai tapaamiin sovitusti.

Rajojen asettamisessa yksilövalmentajan asiantuntijuus on ehdoton etu. Hänellä on ajankohtaista ja realistista tietoa vaihtoehtoisista poluista asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Osaamista odotetaan ammattihenkilöiltä ja siihen luotetaan edelleen paljon. (Mönkkönen 2007, 22-23.)

—jos on joku kauhean epärealistinen käsitys omista taidoista, kyvyistä, tulee mieleen yks poika, se oli peruskoulussa, tosipaljon haasteita. Halus johtajan työn ja palkan. Siinä jos lähtee ruokkimaan sitä, että joo tottakai susta tulee johtaja. Siinä tilanteessa se ois väärin. Pitää pysähtyä miettimään. Ensin tää peruskoulu tästä ja mitä sen jälkeen. Yksilövalmentaja 8

kenen kanssa se ei toimi niin sellanen jolla on tosi selkee että hän menee tätä kohti mut ne ei oo välttämättä realistiset ne tavoitteet. Siellä on vaikka jotain, rajoituksia, siellä voi olla iha jotain lainsäädännöllisiä juttui, et hei tätä ei voi tehdä näin, vaikka sulla on joku rikosrekisterimerkintä ja siks sä et voi lähtee jollekin alalle opiskelee sen takia, tai joku mielenterveysongelma vakava Yksilövalmentaja 1

Joskus asiakkaat eivät ole kuulleet sanaa ”ei” ja yksilövalmentaja on ensimmäinen auktoriteetti joka saa selitettyä tilanteen ja muutoksen tärkeyden. Useammin kuitenkin yksilövalmennuksen asiakkaat ovat kokeneet suuriakin vastoinkäymisiä ja kokevat huonommuutta muihin ikätovereihinsa verratessa.

— Vaikka ahdistuneisuutta jos on, ja kotiolo on semmoset, ja sit on jännittämistä ja sit ei saa nukuttua ja ei voi tulla tänne. Mut se on kotioloista. Oon sanonu sillon, että sairausloma ei auta, olosuhteiden pitää muuttua. Se on sit taas asiakkaasta kiinni, muuttuuko ne asiat.
Yksilövalmentaja 6

Asettaessaan rajoja asiakkaalle yksilövalmentaja ottaa asiantuntija-aseman ja ”tietää paremmin” mitä asiakkaan tulisi tehdä. Asema on perusteltu, mutta asiakkaan omaa asiantuntemusta ei tulisi väheksyä. Nykyaikana ihmisillä on mahdollisuus suurempaan määrään tietoa kuin aikaisemmin, koska he voivat etsiä sitä internetistä. (Mönkkönen 2007, 30.) Yksilövalmentajan osaaminen perustuu koulutukseen ja kokemukseen, mutta myös ylempää asetettuihin rajoihin, esimerkiksi asiakkuuksien kestoista ja käytettävissä olevista resursseista. Asiakkaan poissaolot ovat yksi paikka missä rajat on helppo osoittaa. Selittämättömien poissaolosten vuoksi asiakkaan saamat tukisummat voivat pienentyä ja asiakkuudessa esimerkiksi retkille osallistuminen jäädä kokonaan väliin.

6.3 VOIMAVAROJEN LÖYTÄMINEN JA ONNISTUMISEN KOKEMUKSET

Kannustava ilmapiiri on tärkeä asiakkaan onnistumisen kannalta. Onnistumisen kokemukset voivat olla hyvin pienistä asioista, esimerkiksi toimeentulotuen hakemisesta ajallaan tai ajoissa olemisesta. Yksilövalmentaja pyrkii tuottamaan näitä kokemuksia asiakkuuden aikana asettamalla esimerkiksi välitavoitteita niin, että ne ovat helposti saavutettavissa, eivätkä liian kaukana asiakkaan mukavuusalueelta.

Ongelmaratkaisu onnistuu asiakkailta ohjauksen kanssa, jos ongelma on heille jokseenkin tuttu. Käytännötilanteissa asiakas pystyy irrottautumaan pohtimaan omaa toimintaansa ja vaihtoehtoisia ratkaisuja ongelmalle. Toimivat ratkaisut ongelmaratkaisutilanteissa on näin helppo ottaa käyttöön. (Helander 2003, 20.) Voimavarojen löytäminen mahdottomalta tuntuvassa tilanteessa on asiakkaalle itselleen hyvin työlästä. Yksilövalmentaja voi joutua hyvinkin konkreettisesti osoittamaan asiakkaan hyvät puolet ja onnistumiset menneisyydestä.

—Otin noi paperit ja punaisella kynällä alleviivasin haasteita mitä pitäis voittaa, psykologin tutkimuksesta ja aiemmasta kuntoutuksesta, ja vihreellä sit niitä hyviä asioita. ni Olihan se aika surkeeta, ei niitä vihreitä ollu siellä montaa. Sit ku se tuli ja näytin sitä paperia ja koitin, että kyllä tää onnistuu. Se lähti pajalle yrittää, oli paljo poissaoloja, ja sit ku se saikin rakennettua puupajalla kellon. Otettiin kuvia, se oli tosi hieno, ja sit lähetin ne sille, että voi sit näyttää seuraavassa kuntoutuksessa. Hän sai sen kellonkin itelle. Yksilövalmentaja 8

Voimavarojen löytämisestä ja onnistumisen kokemuksista on hyötyä oppimisessa. Kokemuksellisuus, tekemällä oppiminen, tuottaa käyttökelpoista tietoa arkeen, kun ongelmaratkaisua harjoitellaan tuttujen tilanteiden kautta. (Helander 2003, 20-21.) Yksilövalmentaja voi kääntää ohjauksella niin trauman kuin onnistumisenkin opettavaksi kokemukseksi.

— monesti ei tuu näitä voimavaroja mietittyä ja niihinkin pitäisi kiinnittää huomiota. monesti vaan mietitään sitä surkeutta. että mikä on

hyvin ja mikä tuottaa iloa. Ne ei oo vain elämänpiirin asioita vaan ihan taitoja ja kiinnostuksen kohteita ja lahjakkuutta, mitä tykkää tehdä ja missä on hyvä. kyllä ne kaikki ainekset siihen keskusteluun ja tähän ohjaukseen tulee siitä keskustelusta Yksilövalmentaja 6

—semmosia positiivisia kokemuksia että tuota, vaikka on sanonu asiakkaalle, että harjotellaan konkreettisesti joku tilanne, niinku sanoin aikasemmin, se asiakas, että miten hän sanoo sen että rajansa. Harjoteltiin sitä konkreettisesti että missä hänen rajansa menee. Ja sitten vaan tuota niin ku, että hän, on konkreettisesti hänen vastuullaan että hänen täytyy pystyä sanomaan minulle, jotta hän voi sanoa jollekin muulle. Ja se oli hänelle turvallinen ympäristö sitä harjoitella, sillä tietää että minä en loukkaannu siitä, että hän sanoo älä tuu lähemmäs Yksilövalmentaja 2

Voimavara-ajattelussa korostuu taustateorioissa mainittu eksistentiaalis-humanistinen ohjaussuuntaus. Asiakasta ei ole tarkoitus parantaa poistamalla tältä joku oire, vaan korostamalla vahvuuksia joita tässä on jo olemassa. (McLeod 2009, 166.) Asiakasta kohdellaan arvokkaana ja taitavana, ja kuten jo aikaisemmin on mainittu, oman tilanteensa asiantuntijana.

6.4 LUOTTAMUSSUHDE

—Että sillä asiakkaalla tulis sellanen olo, että hei tää niinku oikeesti on mun asialla, tää työntekijä, et sillä kiinnostaa minun asiat ja se välittää – – se että ku se kertoo sitä omaa elämäänsä ja kaikkee, jos on koulut keskeytyny ja muuta nii otetaan se asiakas semmosena ku se on. Ei aleta siinä niinku mitenkää arvostelemaan. Yksilövalmentaja 1

Asiakas ei kerro asioistaan, jos tämä ei koe tulevansa kuunnelluksi. Lähestyttävyyden ja kiinnostuksen osoitetaan avoimin kysymyksin ja aktiivisella kuuntelulla. Ohjaajan tulisi pohtia kuinka tämä kohtaa asiakkaan ja kuinka tekee tämän olon mukavaksi ohjaustilanteessa. Myös tulisi pohtia omaa pätevyyttä ohjata asiakasta ja omaa suhdetta asiakkaan ongelmiin. Vaikka ohjaus onkin työtä, tulisi näitä ulottuvuuksia tarkastella, jotta asiakas voidaan kohdata mahdollisimman aidosti. (McLeod 2009, 432.)

Tällä viikolla oli jännä tilanne, kun mulla on ollut yks nuori poika täällä – –niin se vielä soitti mulle. Hänen kanssaan on tehty tosi paljon töitä, niin jotenkin mä ajattelin että olin saanut luottamuksen herätettyä. Että hän vielä ihan soitti ja kysy neuvoa Yksilövalmentaja 5

Asiakkaalla on odotuksia ohjaussuhteelle. Usein hän odottaa, että jotain tehtäisiin hänen puolestaan ja yksilövalmentajan yksi tehtävistä on selittää, että ohjauksen onnistuminen on asiakkaasta itsestään kiinni. Asiakas saattaa odottaa henkilökohtaisia ratkaisuja ja palveluita jotka kertaheitolla ratkaisisivat hänen ongelmansa. (George & Christiani 1986, 9.) Yksilövalmentajan työssä asiakkaat harvoin ovat tilanteessa että yksi ohjauskerta korjaisi kaiken, vaan työtä varten vaaditaan pitkä ja sitoutunut suhde.

Ohjaussuhteen ehto on luottamus. Asiakas miettii ohjaustilanteen jälkeen joko alitajuisesti tai tietoisesti vastasiko yksilövalmentaja tälle mahdollisesti asetettuja odotuksia ja millaisen tunteen tapaaminen jätti asiakkaaseen. Arvostetuksi tulemisen tunne on asiakkaalle tärkeä, muita mahdollisia vaikuttajia ovat yksilövalmentajan omat arvot ja asiakkaan kohtelu, persoonallisuus ja substanssiosaaminen. (Pekkari 2009, 19.) Ohjattavalle annetaan valtaa, kun tämän tahdotaan tuntevan itsensä merkitykselliseksi. Ohjaustilanteessa vallankäyttö ilmenee esimerkiksi erimielisyyden ilmaisuna ja toisen auttamisena. (Pekkari 2009, 20.)

Tieto on myös vallankäytön muoto. Ohjaustilanteessa toinen on apua hakeva henkilö ja toinen koulutettu asiantuntija. Tietoa tilanteesta on kuitenkin molemmilla, koska asiakas tuntee tilanteensa parhaiten. (Pekkari 2009, 21.) Asiakas luottaa, että yksilövalmentaja tietää paremmin, mutta tämä ei tarkoita asiantuntija-asemaan asettumista ja etäisyyttä asiakkaaseen.

Vuorovaikutus ohjaustilanteessa on harvoin yksisuuntaista, mutta myös harvoin tasa-arvoisen vastavuoroista. Vastavuoroisuus asiakassuhteessa ilmenee vaikutusvallan kautta. Jos yksilövalmentaja käyttää vaikutusvaltaa paljon neuvojen ja kehoitusten muodossa, voi asiakas kokea ahdistusta. Vaikutusvalta voi ilmetä myös henkilöiden persoonien kautta ja ohjaustilanteessa vuorottainen. (Pekkari 2009, 19.) Ohjaustilanteiden vuorovaikutuksessa asiakas oppii yksilövalmentajalta ja yksilövalmentaja oppii asiakkaalta. Yksilövalmentaja voi olla rohkea ja astua alueelle, josta hänellä ei ole tietoa ja tieto täytyy luoda vuorovaikutuksessa (Mönkkönen 2007, 95).

—kyllä mä voin, jos joku asiakas kertoo mulle jonkun aivan kamalan jutun ni mulla voi tulla kyyneleet silmiin, mut ei se mun mielestä tarkoita että mä menettäisin ammatillisuuttani vaan että mä oon inhimillinen. Mut ei se tarkoita että mä lähtisin mukaan siihen vellovaan tunteeseen sen enempää vaan mun tehtävä on taas sit sanoo että, niinku yleensä sanonkin asiakkaalle että ”onko sulla joku jonka kanssa sä voit tästä puhua ja että mä oon tosi pahoillani että sulle on käyny näin. Ikinä ei kenenkään tarttis joutua kokemaan tällästä mutta sulle on käyny näin. Ja mä oon tosi pahoillani. Yksilövalmentaja 2

Yhen kerran tapahtu sillai, että kun oltiin juteltu, niin sitten meni tunteroinen ja asiakas oli uudestaan minun oven takana ja sano että ”mitä sä tarkoitat sillä? Kun sinä sanoit näin, mutta..”. Siinä minä ajattelin, että okei, että se oli vaikuttanut häneen että oli alkanut ite työstää sitä että miten hänestä oli tullut tietty mielikuva. Et tuota musta tämä on aika tärkeä.. Yksilövalmentaja 5

6.5 ASiantuntijuus MUODOSTUU KOKEMUKSESTA JA KOULUTUKSESTA

Aineistossa nousi esiin kokemuksen ja asiantuntijuuden yhteys. Käytyjä koulutuksia mainittiin seitsemässä haastattelussa, aikaisempi työkokemus mainittiin neljässä haastattelussa sekä kahdessa haastattelussa mainittiin henkilökohtaiset kokemukset, jotka muistuttivat asiakkaiden kokemia vastoinkäymisiä. Neuropsykiatrisen valmentajan lisäksi taustakoulutuksiksi mainittiin muun muassa seikkailukasvatus ja ratkaisukeskeinen terapia.

Yksilövalmentajat tuntevat oman osaamisensa rajat ja työnsä vaikutukset. Haastatteluissa nousi esiin esimerkkejä tilanteista, joissa he olivat kokeneet, ettei asia ole heidän ammattitaitonsa rajoissa.

Semmosii ongelmia, että kun lukee kaikki ihmisen terveystiedot, ni joskus sieltä tulee semmosia asioita esim lapsuudesta, eli on joko suoraan tai rivien välistä luettavissa että hänet on esim raiskattu. Ja sit kun asiakas ei haastattelussa mitenkään sitä sano, ni mä en tiedä muistaako se asiakas sitä. Ja miten se sen muistaa. ja jos se on tommonen iso, ei mulla ole terapeutista osaamista ottaa sitä esille. Sit se on joko jätettävä laittamatta (raporttiin), tai mietittävä tosi tarkkaan, miten sen ilmaisee. Tai tehtävä hoitoon ohjaus ja otettava puheeksi sitten muualla. Yksilövalmentaja 8

—Kannattaako lähteä kaivelemaan vanhoja, onko siinä vanhalla niin paljon merkitystä että sillä jo tapahtuneella siihen nykyhetkeen, jos se jo tapahtunut kokoajan vaikuttaa siihen nykyhetkeen ni silloin se on minun mielestä tarpeellista ottaa se puheeksi. Muuten kyl enemmän ratkaisukeskeistä ja tulevaisuuteen suuntaavaa. Katotaan eteenpäin, eikä lähetä penkomaan sieltä automaattisesti kaikkea vanhaa. Ellei se ole jotenkin olennaista. Yksilövalmentaja 2

Yksilövalmentajan on myös myönnettävä, jos hän ei voi asialle mitään. Asiakkaan auttaminen vaatii asiakkaan mukaan prosessiin.

Vaikka sä kuinka motivoisit asiakasta, joku nuori jolla on suunnitelmat selvänä ja koti päätäpäällä, koulupaikka.... tulee ero. kaikki menee läskiksi. Se ei enää opiskele, ei kulje pajalla.... näitä on ollu useampia. Koko elämä romahtaa erosta. Kaikki alkaa alusta sitten kun siitä on toivuttu. Sillä asiakkaalla menee kaikki motivaatio vaikka läheisen kuolemasta. Et sä voi siihen vaikuttaa. Yksilövalmentaja 7

Mekaaninen suorittaminen ei sovi asiakastyöhön, jossa tilanteet ja asiakkaat vaihtuvat paljon, mutta laaja alan teoreettinen ja käytännöllinen tuntemus mahdollistaa taitavan ohjaustyön ja työssä kehittymisen. Jatkuva kouluttautuminen ja ohjaustyönkentän kehityksen seuraaminen ovat osa ammattitaidon ylläpitämistä. On tärkeä löytää teoriasuuntaus tai työtapo, joka on tehokas ja henkilökohtaisesti merkityksellinen. (McLeod 2009, 74.) Teoriat tarjoavat jotain mihin tarttua kaaoksessa, mahdollistavat järjestelmällisyyden ja tarjoavat viitekehyksen tutkimukselle. Metaforat kuten "valottaa asiaa" ja "tarjota työkaluja" selittävät tutkimuksellisen tiedon tärkeyden ohjaustyössä. (McLeod 2009, 59.) Yksilövalmentajat voivat ongelmatilanteessa, esimerkiksi sulkeutuneen asiakkaan kanssa lähteä liikkeelle jostain teoriasta tai lähestymistavasta saadakseen tilanteen etenemään pois umpisolmusta.

Osa vastauksistaan haastateltavat eivät pystyneet selittämään. Kysyttäessä esimerkiksi mistä he tietävät mistä he tietävät mikä asiakkaan mieliala on ohjaustilanteeseen tultaessa ja mistä tietää mistä voi puhua asiakkaan kanssa, haastateltavat eivät osanneet selittää havaintojaan. Puhuttiin ammattitaidosta, intuitiosta, vaistosta ja että "sen vaan tietää" ja että "se tulee vain luonnostaan". Sen sijaan he osasivat sanoa, kuinka muuttaisivat omaa käytöstään ja ohjaustilanteen etenemistä, jos huomaisivat asiakkaassa esimerkiksi vastustusta.

Se tuota monesti kun asiakas tulee siihen niin se istahtaa sinun minun tuolin taakse, niin se miten se istuu niin kertoo aika paljon, elikkä tuota hänhän saattaa heti siinä puuskahtaa, jotenkin huokasta syvään ja tyhjentää kaikki siihen pöydälle, tai sitten tulee jotenkin sen näkösenä ja istahtaa heti se puhe, ja yleensä jos on tämmönen

puhelias se sitten istahtaa siihen eikä ala tulla sitä tekstiä, sittenhän minä heti vaistoan sen että nyt tässä on jotakin Yksilövalmentaja 5

Intuitio tutkimusta on tehty taiteissa, hoitotieteissä ja johtamisessa, ja sen vaikutus on myönnetty esimerkiksi matematiikassa, kielitieteissä ja liiketoiminnassa. (Raami 2015, 21.) Intuition määritelmät vaihtelevat tutkimuskentän ja aiheen mukaan, mutta yleensä ne sisältävät oletuksen tiedon soveltamisesta, ongelmaratkaisusta, vaistonvaraisuudesta ja itsevarmuudesta. Intuitiivisia päätöksiä tehdään aikaisempiin kokemuksiin perustuen ja intuitiiviset ihmiset ovat yleensä mieleltään hyvin avoimia ja helposti lähestyttäviä. (Nurminen 2000, 24-25.) Vuorovaikutus ja tunneäly ovat olennainen osa johtamiseen liittyvässä intuitiossa, päätöksen teossa ja tavoitteelliseen toimintaan ohjatessa. Mahdolliset tunteisiin vaikuttavat tekijät vaikuttavat myös toimintaan. (Kolari 2010, 5-6.)

Intuitioksi voidaan myös kutsua hiljaista tietoa ja sen ulottuvuuksia. Hoitoalalla erilaiset tiedon ulottuvuudet pitävät sisällään työtä koskevaa tietoa, persoonallisuuteen liittyvää henkilökohtaistietoa, tunnetietoa ihmisten kohtaamisesta ja arvotietoa eettisestä toiminnasta työssä ja henkilökohtaisesta moraalista. Kaikkea tietoa ei silti voida selittää tietokäsityksillä, vaan kyse on ihmisen kokemusmaailmasta ja historiasta. (Nurminen 2000, 31-32.) Intuition käyttö päätöksen teossa vaatii monenlaista tietoa. Ihmisen tunteminen vaatii tietoa ihmisestä, tämän tilanteesta, ongelmista, auttamismahdollisuuksista, elämänhistoriasta, mutta myös ammatillista asiantuntijuutta. (Nurminen 2000, 28.) Asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa toimiessa tämä mahdollistuu ja mahdolliset intuitioon perustuvat päätökset ovat perusteltavissa.

Intuitio voi olla myös tietoista ja kehitettävissä. Havaintokyky on hienovaraisten signaalien havaitsemista ja siinä kehittymistä, erottelukyky on luotettavan intuition tunnistamista ja hyödyllisen tiedon tunnistamista. Nämä yhdessä muodostavat älykkään intuition. (Raami 2016, 10.) Päätöksenteon tulisi perustua tietoon, ei vain tunteeseen tai uskomukseen. Kaikki tietokaan ei ole tasa-arvoista, eri lähteillä on erilainen painoarvo. Intuitiota tulisi tarkastella tutkijamaisesti, havainnoida, testata ja rakentaa omia hypoteesejä. Siten se kehittyy edelleen. (Raami 2016, 27.) Intuition kehittäminen ohjaustyössä on tarpeen, rajallisten resurssien

vuoksi. Joskus päätelmiä ja päätöksiä pitää tehdä lyhyiden tapaamisten ja rajallisen tiedon mukaan, vaikka tilanne ei ole ihanteellinen.

Ohjauksessa oletukset voidaan tarkistaa asiakkaalta. Riskit ovat tilanteessa verrattain pieniä, asiakas saa mahdollisuuden korjata yksilövalmentajan tekemiä tulkintoja ja ehkä loukkaantuu kuulemastaan. Toinen vaihtoehto on yksilövalmentajan toiminta väärin tulkintojen pohjalta, jotka voivat johtaa kauemmas ongelmien ratkaisusta ja tarjota vääränlaista apua.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulosten jakaminen kahteen lukuun kuvaa yksilövalmennuksen monimuotoisuutta. Luvussa 5 olevat asiat ovat jokseenkin ohjausmenetelmällisiä, luku 6 sisältää ohjaustyöhön yleisemmin liitettäviä arvoja ja asenteita.

Ohjaustyylien sisältöä koskevat havainnot oli helppo erotella sen mukaan, mikä on ohjaava ajatus ja tavoite ohjaustyyliille. Haastateltavat olivat yksimielisiä sisälöistä, mutta eivät kokeneet ohjaustyylien erottelua toisistaan selkeäksi. Ohjaustyyleistä syntyi neljän tyylin lista, aikaisemman kahdeksan sijaan. Yksilövalmentajan ja asiakkaan tavoitteiden lisäksi yksilövalmentajat halusivat tuoda esiin mahdollisia ulkoisia paineita ja haasteita, joita työlle asetetaan. Nämä paineet eivät koskeneet kaikkia asiakkuuksia eivätkä ohjaustyyliä, mitä enemmän kyse oli ”ohjausajatuksesta” eikä menetelmästä (vrt motivoiva ohjaus & määräävä ohjaus) sitä helpommaksi yksilövalmentajat kokivat ohjaustyylin käytön. Ohjaus on hyvin tilannesidonnaista ja siksi laajan käsitteen alla toimiminen koetaan helpommaksi.

Kaikkien haastateltavien vastaukset muistuttivat toisiaan, eri koulutustaustoista ja työkokemuksesta riippumatta. Joko työpaikan arvot on sisäistetty osaksi omaa toimintaa, alalle ja työtehtäviin hakeutuu samankaltaisesti ajattelevia henkilöitä, tai sitten käsitys ihmisestä avunsaajana on samanlainen. George ja Christiani (1986) listasivat taitavan ohjaajan luonteenpiirteitä ja ominaisuuksia ohjaustutkimuksista. Ohjaustutkimuksissa korostuivat avoimuus omille ja muiden kokemuksille, ystävällisyys, tietoisuus omista arvoista, vastuullisuus, joustavuus, aitous ja sallivuus olla oma itsensä hänen edessään. Määritelmien tekeminen on hankalaa, koska monet kuvaukset ovat hyvin laajoja ja arkisia käsitteitä. Heidän mukaansa myös merkityksellinen ja positiivinen toiminta ja kannustavuus ovat ohjaukselle edistäviä tekijöitä. (George & Christiani 1986, 13.)

Ohjaustyylien käyttöä ja ohjaustyötä yleisemmin koskevat vastaukset oli vaikea analysoida, koska aikaisempaa raamia ei ollut. Toistuvat teemat oli helppo kuitenkin tunnistaa, koska ne toistuivat joka haastattelussa. Jokainen yksilövalmentaja mainitsi aidon välittämisen, asiakkaan hyväksymisen ja voimavarojen

näkyväksi tekemisen tärkeiksi tehtäviksi työssä ja ehdoiksi ohjauksen onnistumiseksi. Tätä tuotiin työssä esille asiakaslähtöisyydellä, esimerkiksi kuuntelemisella, joka jatkuu läpi koko asiakkuuden. Positiivisuus ei kuitenkaan mene rehellisyyden edelle, asiakkaalle asetetaan realistisia rajoja, jotta onnistumisen kokemukset olisivat todennäköisempiä ja ongelmaratkaisu helpompaa. Kaikki yksilövalmentajat tekevät työtä asiakkaita varten, vaikka työ itsessään on vaativaa ja työvalmennussäätiölle olisi sisäisesti tai verkostoista annettu tehokkuus tavoitteita. Tavoitteisiin päästään parhaiten asiakkaita itseään kuuntelemalla ja heidän itsenäisyyteensä pyrkimällä.

Peavy (1999) nimeää ohjaajalle kolme päätehtävää: mielekkään ja luotettavan vuorovaikutuksen, pyrkimyksen vaikeuksien ymmärrykseen ja toimintojen suunnittelun. Toiminnan tulisi tukea sosiaalisten tilanteiden, vastuullisuuden, elämähallinnan ja itsenäisyyden lisäämistä ohjattavan elämässä. (Peavy 1999, 52.) Mielestäni tämän tutkimuksen yksilövalmentajat toteuttavat noita tehtäviä työssään. Tästä voisi päätellä yksilövalmennuksen olevan pitkälti konstruktivistista ohjausta, jossa asiakkaan mukaan joustetaan ja tuotetaan ohjausta. Asiakkaan todellisuus muodostuu tämän käyttämästä kielestä ja kokemuksista. Kielen ja vuorovaikutuksen vuoksi myönteinen ja kannustava puhetapa on tärkeää yksilövalmennuksessa. Neuvojen sijaan asiakasta halutaan tukea ja motivoida kasvaamaan itse.

8 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA

Anonymiteetti mahdollisti aineiston tarkastelun vain yksilövalmennuksen kontekstissa. Koska olin osana työyhteisöä haastattelujen teon aikaan, koin saavani haastateltavilta rehellisiä vastauksia jotka olivat myös hieman kriittisiä työpaikaansa kohtaan. Toisaalta voi olla, että koska tulin työyhteisön ulkopuolelta minulle kerrottiin asioita, joita ehkä haluttiin kerrottavaksi ohjaustyyleistä.

Koen että aineiston muodostamisessa on aukko, koska en ollut seuraamassa haastattelurungon muodostaneista ohjaustyyleistä. Tutkimus olisi läpinäkyvämpi, jos olisin ollut mukana aineiston muodostamiseen ja muodostumiseen vaikuttavissa prosesseissa alusta asti. Hyvänä puolena myöhäisessä mukaan tulossani kuitenkin on, että haastatteluissa menttiin aivan ohjauksen ja ohjaustyylien juurille, kun minun haluttiin todella ymmärtävän asia, konteksti ja yksilövalmennus työnä. Haastateltavat olivat sitoutuneita aiheeseen, koska olivat itse tuottaneet pohjamateriaalia ja haastattelujen alkuperäinen tehtävä oli tuottaa työtä ja raportointia mahdollistava työkalu heille itselleen. Toisaalta, haastattelujen ajankohta keskellä työpäivää oli joillekin ongelmallinen ja kiire varmasti vaikutti keskustelun sujuvuuteen ja aitouteen.

Aineiston määrää voidaan pitää pienehkönä, mutta saturaation kautta tarkasteltuna sen pitäisi olla riittävä kuvaamaan ilmiötä. Ainakin säätiön henkilöstömäärässä kahdeksan haastateltavaa on paljon, yksilövalmentajista yli puolet oli haastateltavana. Aineistossa asiat lähtivät hyvin nopeasti toistumaan, joka kertoo joko työn samankaltaisuudesta, samankaltaisista merkityksistä joita ohjaukselle annetaan tai sitten sisäistetyistä työpaikan arvoista. Yhdestä toimipisteestä kerätystä aineistossa on ongelmallista se, ettei tuloksia voida pitää kovin yleistettävänä, koska toimitilat, toimintaympäristöä, työkuulttuuri ja työskentelytavat eivät juurikaan eroa toisistaan. Laajemmalla aineistolla olisi tuotettu yleistettävämpää tietoa ohjaustyyleistä yksilövalmennuksessa, sekä kerätty yleisemmin tietoa yksilövalmennuksesta.

Tutkimuksen toistaminen toisessa työvalmennussäätiössä on mahdollista, koska kysymyksessä on teemahaastattelu ja ennalta valitut teemat on selitetty osana

haastattelupohjaa. Eri ohjaustyylien sisältöjä koskevia tulostaulukoita voidaan lisäksi hyödyntää tutkimuksen toistamisessa ja ohjaustyylien käyttöä koskevilla tuloksilla ja teemoilla voidaan selittää yksilövalmennuksen erityisyyttä ohjaustyön kentällä.

Ohjaustutkimuksen keskittyminen opinto-ohjaukseen on ollut ongelmallista taustateorioiden kannalta. Teorioita on pitänyt kautta linjan lukea tutkimukselle soveltuvana ja lisäksi tutkimuksen aikana julkaistussa ”Nuorten tulevaisuusraportissa” nuoret kokivat opinto-ohjauksen riittämättömänä. (Aamulehti 16.05.2018.) Tämä söi omaa luottamustani taustateorioihin, toisaalta alleviivaten ohjauksen tarvetta.

Tämän tutkimuksen olisi voinut toteuttaa myös tapaustutkimuksena, jolloin lopputulos olisi ollut valmista käyttöteoriaa säätiön yksilövalmentajille. Koska itse tutkimuksen idea ei tullut tehtävänantona työvalmennussäätiöltä, koin turvalliseksi ratkaisuksi käsitellä aineiston anonyymisti.

9 MAHDOLLISIA JATKOTUTKIMUKSIA

Yksilövalmentajien työ on monista verkostoista ja yhteistyökumppaneista huolimatta hyvin itsenäistä ja yksin suoritettavaa. Minulle jäi harjoittelun aikana tunne, että jokainen yksilövalmentaja omaksuu työuransa aikana paljon hiljaista tietoa jonka jakamiselle ei välttämättä tule mahdollisuutta. Toisaalta epäilen tiedon jakamisen tarvetta, sillä työtä tehdään osittain työntekijän persoonallisuuden kautta. Jokaisella on oma tapansa tehdä työtään, mutta laadun varmistamiseksi tämän tutkimuksen tyyppiset ohjaustyylliselvitykset auttavat yksilövalmentajia muodostamaan käsitystä omasta ohjauksesta ja sen sisällöistä.

Ohjaustilanteista voisi tehdä laajemman ja kattavamman esimerkiksi etnografian tai videoinnin avulla. Aineistosta esiin nousi mainintoja asiakkaan ”päivän kunosta” ja ”asenteesta”, mihin nämä havainnot perustuvat? Intuition tutkimusta on tehty hoito- ja johtamistyössä (Nurminen 2000; Kolari 2010) ja ohjaustyössä käytetty intuitio muistuttaa molempia, mutta syventävää tietoa siitä mihin ohjaustyötä tekevät, esimerkiksi yksilövalmentajat, pohjaavat tulkintansa asiakkaan tilanteesta ja ohjaustilanteen sujumisesta ei ole. Esimerkiksi videoimalla ohjaustilanteita voisi tulkintoja tehdä tässäkin tutkimuksessa mainitusta ”olemuksesta”. Mahdollisesti myös ryhmähaastatteluilla voisi päästä paremmin sisään asiantuntijoiden intuition muodostumiseen ja hiljaiseen tietoon ohjaustyössä.

Nuorisotakuun toteutumiseen työvalmennussäätiöillä ja muilla vastaavilla toimilla on merkittävä roolinsa. Työvalmennuksesta on irrotettavissa omaksi tarkasteltavaksi kokonaisuudeksi asiakaskuntien lisäksi erilaiset työskentelymuodot, kuten ryhmä- ja yksilövalmennus. Ohjaamoiden toiminnan ja vaikuttavuuden tutkimista voisi myös harkita. Toiminta on tarkoitettu matalankynnyksen palveluksi, joka sisältäisi nuorille tärkeitä toimijoita, esimerkiksi koulutuksen, mielenterveyspalveluiden ja työelämän kentältä. Toteutuvatko asetetut tavoitteet? Mitä mieltä asiakkaat, nuoret, ovat toiminnasta? Kokevatko ohjaamoiden työntekijät tavoittavansa kaikki apua tarvitsevat? Ohjaamot syntyivät syrjäytymisen ehkäisemiseksi, kaikki tulokset mahdollistaisivat toiminnan kehittämisen vielä kattavammaksi.

LÄHTEET

Alastalo, M. Åkerman, M ja Vaittinen, T, 2017: Asiantuntijahaastattelu, teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvoori, J. & Granfelt, R. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino, Tampere 214-232

Cohen, L. 2011. Research methods in education (7th ed.). London; New York: Routledge.

George, R. L. & Cristiani, T. S. 1986. Counseling: Theory and practice. 2.painos. Englewood Cliffs (NJ): Prentice-Hall.

Helander, J. 2000. Oppiminen ratkaisusuuntautuneessa terapiassa ja ohjauksessa. Helsingin yliopisto, Helsinki.

Hermanoff, A. 2016. Mukava mennä iloisella mielellä: Narratiivinen tutkimus kehitysvammaisten nuorten toisen asteen opinnoista. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus, Helsinki

Huusko, M. and Paloniemi S. 2006. Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. Kasvatus: Suomen Kasvatustieteellinen Aikakauskirja 37 (2): 162-173.

Juutilainen, P-K. 2003. Elämään vai sukupuoleen ohjausta?: tutkimus opinto-ohjauskeskustelun rakentumisesta prosessina. Joensuun yliopisto, Joensuu.

Juvonen, Tarja. 2015. Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen : nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Nuorisotutkimusverkosto : Nuorisotutkimusseura.

Kannisto-Karonen, T. 2015. Urana työllistyminen. Turun yliopiston julkaisuja, Sarja C osa 414. Turun yliopisto. Turku

Kolari, P. 2010. Tunneälyjohtaminen asiantuntijaorganisaation muutoksessa. Tampere University Press, Tampere.

Lairio, M., Puukari, S. & Nissilä, P. 2001. Ohjauksen teoreettinen perusta. Teoksessa: Lairio, M. & Puukari, S. (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. 41-68.

Louste, M, 2016. Osallisuus kuntouttaa: kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, and Faculty of Social Sciences.

McLeod, J. 2009. An introduction to counselling. 4.painos. Maidenhead, Berkshire: Open University Press.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus : Dialoginen Asiakastyö. Edita, Helsinki.

Niikko, A. 2003. Fenomenografia kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Kasvatustieteiden Tiedekunnan Tutkimuksia / Joensuun Yliopisto. Joensuu

Nurminen, R. 2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä, Kuopion yliopisto, Kuopio.

Nykänen S.. 2010. Ohjauksen Palvelujärjestelyjen Toimijoiden Käsitteet Johtamisesta Ohjausverkostossa Koulutuksen tutkimuslaitos.

Ohrankämmen, K, 2015. Vipuvoimaa nuorten työpajaan yksilövalmennuksella. Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta, and Faculty of Education.

Ojanen, S. 2000. Ohjauksesta oivallukseen: ohjausteorian kehittelyä. Oppimateriaaleja / Helsingin Yliopiston Tutkimus- Ja Koulutuskeskus Palmenia. Helsinki.

Onnismaa, J. 2003. Epävarmuuden paluu: ohjauksen ja ohjausasiiantuntijuuden muutos. Joensuun yliopisto. Joensuu

Onnismaa, J. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta, 3. painos. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011, Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet, Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:1

Paanetoja, J. 2013. Työsuhteista työtä vai työtoimintaa? Tutkimus vajaakuntoisen tekemän työn oikeudellisesta luonteesta. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki.

Peavy, R. V and Auvinen P. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus : konstruktivistinen näkökulma 21. Vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus.

Pekkala, T. 2005. Työ ja yksilövalmennuksen perusteet. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys.

Pekkari M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Tammi. Helsinki:

Pekkari, M. 2006. Ohjauskeskustelu nuorten lukio-opintojen ja uran pohdinnan tukena. Tampere University Press, Tampere

Raami A. 2016. Älykäs intuitio : ja miten käytämme sitä. S&S. Helsinki:

Raami, A. 2015. Intuition Unleashed : On the Application and Development of Intuition in the Creative Process. Aalto University School of Arts, Design and Architecture, Department of Media, Helsinki.

Ruuth, M 2016, Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SOSKU)- Hanketöinnän kuvaus ja väliarviointi ajalta 1.4.2015 - 30.4.2016

Sinisalo, P. 2000. Ohjauksen ja neuvonnan tutkimuksesta Suomessa. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. PS-kustannus, Jyväskylä. 190–206

Tuomi, J & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uud. laitos ed. Tammi. Helsinki

Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.

Winqvist & Sallinen 2011, yksilövalmennus moniammatillisen uraohjauksen tukena Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki

Ylistö, S. 2015: Miksi työnhaku ei kiinnostaa? Nuorten pitkäaikaistyöttömien työnhakuhaluudelle kertomia syitä. Työelämän tutkimus 13 (2) 2015. (112-126).

Verkkolähteet:

Aamulehti 16.05.2018, Yhä useampi valitsee lukion jälkeen väli vuoden tai kaksi – Vain joka kolmas lukiolainen kokee saaneensa riittävästi ohjausta oikealle uralle. <https://www.aamulehti.fi/uutiset/nain-moni-aikoo-pitaa-valivuoden-lukion-jalkeen-suuren-osan-mielesta-uravalinnan-ohjaus-puutteellista-200945895/> Viitattu 23.5.2018

Euroopan Unionin neuvosto, 2008, "Elinikäisen ohjauksen parempi sisällyttäminen elinikäisen oppimisen strategioihin" <http://www.evokes.fi/database/fileserver/files/22> Viitattu 20.4.2018

Neuropsykiatriset valmentajat ry, <https://neuropsykiatrisetvalmentajat.fi/nepsy-valmennus.php> Viitattu 12.3.2018

Nuorisotakuu (<http://nuorisotakuu.fi/tietoa-nuorisotakuusta>) Viitattu 28.12.2017

Ohjaamot, www.ohjaamot.fi Viitattu 23.5.2018

Sosiaali- ja terveysministeriö, Kuntoutus <http://stm.fi/sotepalvelut/kuntoutus> Viitattu 12.3.2018

Sosiaalinen kuntoutus. Kuntoutusportti., <https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/sosiaalinen-kuntoutus/>. Viitattu 4.2.2018

THL, Toimintakyky <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus> Viitattu 13.3.2018

TOIMIA-verkosto, THL <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/etusivu/toimia-tietokanta/toimia-verkosto> Viitattu 12.3.2018

ICF luokittelu, WHO, <http://www.who.int/classifications/icf/en/> Viitattu 12.3.2018

TAULUKOT

Taulukko 1 Ohjaustyylit ja niiden sisällöt, pienryhmätyöskentely

Taulukko 2 Ohjaustyylin sisällön analyysirunko

Taulukko 3 Hyväksyvä ja havainnoiva ohjaus

Taulukko 4 Jäsentävä ja puheeksi ottava ohjaus

Taulukko 5 Sosiodynaaminen ohjaus

Taulukko 6 Neuvova ohjaus

Taulukko 7 Määräävä ohjaus

Taulukko 8 Motivoiva ohjaus

Taulukko 9 Ratkaisukeskeinen ohjaus

Taulukko 10 Osallistava ja vastuuttava ohjaustyyli

Taulukko 11 Aineiston teemat ja ryhmät

LIITTEET

Liite 1. Haastattelupohja

Minkälaisiin tilanteisiin ko. ohjaustyyli soveltuu? Missä käytetään?

- Mikä on ohjaajan tavoite ko. ohjaustyyliä?
- Miten ohjaaja toimii päästäkseen tavoitteeseen?

Mitä konkreettisia toimia ko. ohjaustyyli sisältää?

Mitä ongelmia tai riskejä ko. ohjaustyylin käyttämiseen liittyy?

Ohjaustyylin vahvuudet?

Liite 2. Haastattelupyyntö 2018

Tervehdys! Teen pro gradu-tutkielmaa yksilövalmennuksesta työntekijänäkökulmasta, painotuksina tutkielmassani tulevat olemaan toimijuuden tukeminen ja ratkaisukeskeisyys. Aineistonani suunnittelin käyttäväni kesän 2016 aikana yksilövalmentajilta keräämiäni haastatteluja ohjaustyyleistä.

Haastattelut ovat 30-80 minuuttia pitkiä puolistrukturoituja keskusteluita eri ohjaustyyleistä yksilövalmennuksessa. Aineistoa käytettäisiin anonyyminä, poistan asiat, joista työpaikka, työtehtävät ja työntekijä voitaisiin tunnistaa. Myös mahdollisesti mainituille asiakkaille teen saman. Haastatteluja uudelleen kuunnellesani huomasin, ettei tähän välttämättä ole tarvetta, työstä ja asiakkaista puhutaan hyvin yleisesti esimerkkitasolla.

Jos muistat tullessi haastatelluksi, etkä halua materiaalia käytettävän aineistona, lähetä minulle sähköpostia. Vastaan mielelläni myös tiedusteluihin aineistoon liittyen.

Hyvää syksyn jatkoa! :)

T. Elli Sillanpää, esillanp@ulapland.fi