



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentamiseen
tarvittavat työvälineet etsivässä nuorisotyössä**

Kimmo Hiltunen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma AIK (210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 06 / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Kimmo Hiltunen	Sivumäärä 39 ja 3 liitesivua
Työn nimi Luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentamiseen tarvittavat työvälineet etsivässä nuorisotyössä.	
Ohjaava(t) opettaja(t) Juha Niiranen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Vantaan nuorisopalvelut	
Tiivistelmä <p>Tämän kehittämishankkeen tavoite oli tarkastella ja kehittää Kipinässä työskentelevien etsivien nuorisotyöntekijöiden työvälineitä, erityisesti luottamuksen saavuttamisen näkökulmasta.</p> <p>Kehittämishanketta varten haastateltiin viittä nuorta, jotka olivat aiemmin olleet kipinän asiakkaita. Haastattelut olivat teemahaastatteluita. Kipinän ohjaajien haastattelut tehtiin ryhmähaastatteluna. Kysymykset ja keskustelunavaukset tulivat nuorten vastauksista, jotka oli litteroitu ennen ryhmähaastattelua. Ohjaajien ja nuorten vastauksia verrattiin toisiinsa ja saatiin vahvistus tavallemme tehdä ohjaavaa työtä Kipinässä. Aineistosta nousi esille kysymyksiä mahdollisten jatkotutkimusten pohjaksi.</p> <p>Kuten oli odotettavaa, tämä hanketyö ei tuottanut uutta tai mullistavaa ohjaustapaa, jota voisi tarjota muille ohjaaville tahoille. Hankkeen merkittävin anti oli, että se osoitti, että ohjaajien tapa tehdä työtä on samansuuntaista kuin hankkeen tietopohjassa suositellaan. Myös nuorten näkemykset ohjauksesta myötäilivät materiaalista nousseita ohjaustapoja ja suuntia. Tämän hankkeen myötä ovat Kipinän ohjaajat jakaneet omaa osaamistaan toistensa kanssa ja saaneet vahvistusta omalle työlleen.</p>	
Asiasanat luottamus, ohjaus, etsivä nuorisotyö	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Kimmo Hiltunen	Number of Pages 39 and 3
Title The tools needed for creating a trustful counselling relationship in out reaching youth work.	
Supervisor(s) Juha Niiranen	
Subscriber and/or Mentor Vantaan nuorisopalvelut	
Abstract <p>The aim of this is development project was to study the ways and methods of the out- reaching youth-workers working in Kipinä (out-reaching youth work is called Kipinä in Vantaa), and to develop these methods further. Main focus was on how to acquire a trustful working relationship with the customers.</p> <p>I interviewed five young persons that had earlier been participants in Kipinä. The interviews were theme interviews. I also interviewed the youth workers of Kipinä. This I conducted as a group interview, where all the questions and discussion openings arose from the earlier interviews with the youth. I compared the results of both interviews. According to my results Kipinäs employees are doing counselling as recommended in existing literature. Also, I identified ideas for further studies.</p> <p>This development project did not produce new or groundbreaking ways or models for how the counselling should be done, neither was that expected. The importance of this project was in verifying that the youth workers in Kipinä are doing their job according to the guidelines also recommended in this study. The opinion of the youth interviewed on counselling was also alongside the guidelines presented in this study. Altogether, this development project has provided a good platform for sharing knowledge between colleagues. It will also be a good starting point for further development on the counselling work done in Kipinä.</p>	
Keywords trust, counselling, out reaching youth work	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	6
3 LUOTTAMUS MÄÄRITTELY	10
3.1 Luottamuksen vaikutukset	13
3.2 Kehitysvaiheet	16
3.3 Luotettavan ihmisen ominaisuudet	18
4 OHJAUSTYÖN MÄÄRITTELY	18
4.1 Erilaisia tapoja määritellä ohjaustyö	19
4.2 Toimijuus, interventiotyylit ja valta-asema	21
5 TULOSTEN ANALYSOINTI	24
5.1 Ajan ja vastuun antaminen	25
5.2 Mielenkiinnon kunnioittaminen ja valta-asema ohjaussuhteessa	27
5.3 Positiivisesti luottamukseen vaikuttavat ominaisuudet	28
5.4 Luottamus ohjauksen eri vaiheissa	32
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSKOHTEET	34
6.1 Yleisiä huomioita opinnäytetyöstä ja siinä esiin tulleista asioista	35
6.2 Jatkotutkimusaiheita	36
6.3 Työvälineet	36
LÄHTEET	38
LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Minua on pitkään kiinnostanut nuorten ohjaustyössä kuinka tehdään onnistunutta ohjausta. Millä tavalla ohjaamista voisi kehittää?

Työssäni etsivänä nuorisotyöntekijänä pääsen ohjaamaan monia nuoria. Useiden nuorten kohdalla ohjaus on hyvää ja nuoret saavat tarvitseman avun ja pääsevät elämässään eteenpäin(viite). Osa ohjatuista nuorista on yhden tai kahden neuvon tarpeessa, keskustellaan koulutusmahdollisuuksista tai täytetään toimeentulo-, tai asuntohakemus yhdessä. Tällaisten nopeiden ja helppojen ohjausten aikana ei luottamusta tule ajatelleeksi. On myös heitä, joiden ohjaaminen ei ota luonnistuaakseen. Useasti tuntuu siltä, että nuori ei luota ohjaajaan, ja tämä luottamuksen puute vaikeuttaa ohjausta. Useissa kollegoiden kanssa käydyissä keskusteluissa on myös noussut esiin luottamuksellisen suhteen luominen. Kuinka avainasemassa luottamus on nuoren ohjaamisessa ja kuinka ilman sitä työ on todella vaikeaa. Millaisin välinein luottamus lisääntyisi ohjaussuhteessa

Kaikilla työntekijöillä Kipinässä on pitkä historia nuorisotyössä parissa. Me olemme työskennelleet muun muassa lastensuojelussa, työpajoilla, nuorisotaloilla ja asumisohjaajina. Meille on muodostunut tietynlainen, omaa persoonallisuutta ja työkokemusta heijastava tapa tehdä työtä. Näitä matkan varrella opittuja tapoja on hyvin vaikea muuttaa.(Särkelä 2001, 46) Useaan kertaan vahvistetut toimintamallit ovat hyvin vahvoja ja vaikka niitä ei voisikaan uudessa toimintaympäristössä käyttää, niin on helpompi väittää syyn tai vian olevan muissa tekijöissä, kuin omissa työtavoissa. (Särkelä 2001, 50) Mutta ovatko työmenetelmät, tai työvälineet, tähän työhön sopivia? Onko työvälineet viritetty juuri etsivään nuorisotyöhön sopiviksi, palvelevatko ne nuoria parhaalla mahdollisella tavalla?

Vaikka ohjaustyötä tehdään omalla persoonalla, niin voisi miettiä yhdessä kuinka kaikkien osaaminen saataisiin ilmoille ja ohjaukseen liittyvät erilaiset näkemykset kaikkien tietoisuuteen. Vaikka yleistä, kaikissa tilanteissa pätevää ja toimivaa ohjaustapaa ei ole olemassa, olisi jo ohjauksesta keskusteleminen antoisaa koko työyhteisölle. Ja vaikka keskustelua Kipinässä käydään paljonkin, niin jotenkin ehkä tavoit-

teellisemmin kirjata tuloksia ylös ja rajata aihe esimerkiksi luottamuksen syntymiseen ohjauksessa?

Merkitseekö luottamus samaa ohjaajille ja nuorille? Syntyykö luottamus sellaisista teoista tai asioista joita voisimme kehittää? Jos kysymme nuorilta luottamuksesta ja sen vaikutuksesta ohjaukseen, mitä he kertoisivat meille? Nämä ovat vain murto-osa niistä kysymyksistä, jotka ovat minua askarruttaneet jo pitkään. Voisiko tästä opin- näytetyöstä saada vastauksia myös tällaisiin kysymyksiin?

Näistä lähtökohdista muodostui tutkimuskysymys tälle opinnäytetyölle: ”Millaisia työ- välineitä tarvitaan luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentamiseen nuoren kanssa?”

Tässä opinnäytetyössä määrittelen luottamuksen ja ohjaustyön, jota voi kutsua myös ohjausprosessiksi. Tutkimus otsakkeen alla kerron tarkemmin miten opinnäytetyö on tehty. Sitten analysoin aineistosta nousseita tuloksia ja nostan esiin löydetyt työväli- neet. Lopuksi kirjaan jatkokehittämisehdotuksia.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

Kehittämishankkeen toimintaympäristönä toimi Vantaan nuorisopalveluiden alaisuudessa oleva etsivä nuorisotyö, joka on järjestetty Vantaalla osana nuorten työpaja- toimintaa. Kipinä, joksi etsivää nuorisotyötä Vantaalla kutsutaan, työllistää kahdeksan etsivää nuorisotyöntekijää ja yhden sairaanhoitajan. Kipinän tarkoitus on muun muassa ohjata niitä nuoria, jotka eivät kiinnity muihin palveluihin. Kohderyhmään kuulu- vat 16–28 vuotiaat vantaalaiset nuoret. Kipinä toiminta on jakaantunut kolmeen osaan. Ryhmätoimintaa edustavat Kipinäpaja ja Palvelu olen minä!-hanke, joihin et- sivät nuorisotyöntekijät ohjaavat nuoria. (Kts. liitteet, taulukko 1 ja taulukko 2)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia työvälineitä tarvitaan luotta- muksellisen ohjaussuhteen luomiseen. Tarkoituksena oli avata nuorten näkemyksiä ohjauksesta ja luottamuksesta, ja luottamuksen merkityksestä ohjauksessa. ja nuoril-

ta saatujen tietojen ja näkemysten perusteella selvittää ja kehittää kipinän ohjaajien omaa tapaa tehdä ohjaavaa työtä

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka perustuu nuorten ja ohjaajien kokemuksiin ohjauksesta. Tällä tutkimuksella pyritään kuvaamaan oikeassa elämässä tapahtuneita asioita, niin kokonaisvaltaisesti kuin mahdollista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 152).

Haastattelin tutkimusta varten viittä nuorta ja neljää kipinässä työskentelevää ohjaajaa syksyllä 2015. Kysymykset nuorille nousivat lähdekirjallisuudesta ja ohjaajien kysymykset muodostuivat nuorten vastausten pohjalta. Osa kysymyksistä oli samoja niin ohjaajille, kuin nuorillekin. Haastatteluihin olin laatinut kysymyslistan, jota en kuitenkaan aivan orjallisesti aina noudattanut. Halusin haastatteluista keskustelunomaisia, jotta nuoret olisivat olleet mahdollisimman rentoja. Tiukka kysely suoraan paperista olisi tunnelmaa helposti rikkonut.

Tällaista haastattelutapaa kutsutaan teemahaastatteluksi. Toisin kuin esimerkiksi lomakekyselyssä, voi haastattelija kysyä lisäkysymyksiä, selittää kysymäänsä asiaa tarkemmin tai muuttaa sanamuotoa, jos kysymyksen sisältö on vaikeasti tajuttavissa, kuten tässä tutkimuksessa luottamuksesta kysyttäessä tein (Sarajärvi Tuomi:2008, 73). Teemahaastattelu antaa myös tarpeeksi vapaan kädet haastattelun rennon ja luottavaisen ilmapiirin luomiseen. Aiheet ja kysymykset olivat paperilla, mutta niihin ei tarvinnut välttämättä turvautua, vaan haastattelut voitiin käydä keskustelunomaisesti, jolloin nuorilla oli turvallisempaa olla haastattelutilanteessa. Tämä osaltaan paransi tutkimuksen luotettavuutta. (kts. Eskola & Vastamäki 2015, 29; kts. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 194–195)

Kukaan kyseisistä nuorista ei ole ollut minun ohjauksessani, mutta olen heidät ennen haastatteluitakin tavannut. Tästä oli hyötyä luottamuksen syntymisen kannalta. Heidän ei tarvinnut minun vuokseni silotella sanomisiaan, koska en heitä ole ohjannut. Toisaalta he tiesivät, minun tietävät heitä ohjanneet ohjaajat, joten ehkä he silti sensuroivat sanomisiaan, ainakin niiltä osin kun kertoivat Kipinän ohjaajista. Tätä vastaan tosin todistaa ohjauksesta saatu kritiikki.

Pohjustin jokaisen haastattelun niin, että jokainen tiesi haastattelun olevan luottamuksellinen ja että olisin velvollinen esittämään lopulliset tulokset haastatteluista niin, että heitä ei voida tekstistä tunnistaa. Kerroin ja painotin myös, että heillä ei ole väärää vastauksia kysymyksiin, ja että heidän ei tarvitse kertoa Kipinässä saadusta ohjauksesta, elleivät itse niin halua tehdä. Kysymykset siis koskivat kaikkea ohjausta mitä he olivat saaneet.

Ohjaajille tein kysymykset nuorten haastattelujen avulla saatujen tietojen pohjalta. Toisin kuin nuorten kohdalla, tein ohjaajien haastattelun ryhmähaastatteluna. Tämä muun muassa siitä syystä, että tiesin jo etukäteen, kuinka ohjaukseen suhtaudutaan ja kuinka ohjausta Kipinässä tehdään. Keskustelua ohjaajuudesta ja ohjauksesta oli käyty jo aiemmin ja ohjaajat jakavat näkemyksiä toisille ohjaajille mieluusti. Toivoin, että yleinen keskustelu ryhmässä toisi myös uusia näkökulmia ohjauksesta. Näin ei välttämättä olisi käynyt yksilöhaastatteluissa.

Haastattelut litteroin ja järjestin vastaukset kysymysten mukaan niin, että nuorten kysymys ja vastaus oli ensin ja sitten vuorossa oli ohjaajien kysymys ja vastaus. Tällä tavalla järjesteltynä oli nopeampaa huomata yhteneväisyydet tai eriävyydet aineistossa.

Litteroidusta aineistosta esiin nousseita teemoja analysoin ja pohdin, Kipinän ohjaajien työn kannalta. Tulokset käydään kipinän ohjaajien kanssa läpi myöhemmin kehityspalaverissa. Kirjasin myös jatkokehityskohteita työn loppuun.

Vastaisivatko nuorten kertomat mielipiteet ohjaajien mielipiteitä? Olisiko materiaalisia jotain sellaista joka tukisi kirjallisuudesta löytyneitä asioita? Löytyisikö jotakin, jota emme ohjaajine ole ottaneet huomioon? Ovatko meidän mielestä luottamusta herättävät piirteet niitä myös nuorten mielestä?

Haasteet tiedonkeruussa

Koska opinnäytetyössä käytetään tiedonkeruu menetelmänä nuorten haastatteluja, on tärkeää avata keskeisiä käsitteitä heille. Luottamus käsitteenä on niin monitahoi-

nen, että vaikka olen avannut sen sisältämiä osia tässä kirjoituksessa, niin monta siihen liittyvää osaa on avaamatta. Silti määrittelyyn kirjoitin useamman sivun. Miten tämä kaikki tiivistetään niin, että haastatteluun varattu aika ei mene pelkästään kysymysten määrittelyyn? (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Luottamus on kuitenkin esitettävä nuorille niin tiiviissä paketissa, että se ei muodostu ongelmaksi.

Nuoria haastattelemalla saadaan nuorten ääni kuuluviin, mutta ongelmia voi kummuta muun muassa siitä, että nuori haluaakin miellyttää haastattelijaa tai ei pidä haastattelijasta tai kysymyksistä tai muusta syystä ei halua tai pysty antamaan rehellisiä vastauksia.

Toinen haaste on nuorten valinta haastatteluun. Vantaalla etsivä nuorisotyö tavoittaa satoja nuoria vuodessa, mutta on myös sellaisia nuoria, joita ei saada palvelun piiriin. Millaisia kokemuksia heillä on ohjaamisesta tai luottamuksesta osana ohjausprosessia? Heitä todennäköisesti on kuitenkin ohjattu esimerkiksi koulun oppilaanohjaajan tai kuraattorin toimesta, mahdollisesti myös TE-toimiston kautta, vaikkapa Petra palveluissa(Vantaa) tai muissa nuorille suunnatuissa työvoimapalveluissa. Sosiaalitoimiston kanssa useat asioivat myös. Kertooko se, että he eivät kiinnity etsivän nuorisotyön palveluihin tai että heitä ei tavoiteta jotakin? Onko ohjaus ollut aikaisemmin huonoa?

Totuus on, että me emme tiedä. Mutta voidaan olettaa, että he eivät luota etsivään nuorisotyöntekijään, tai muihinkaan ohjaaviin tahoihin tai he eivät muista syistä halua olla ohjaavien tahojen kanssa tekemisissä. Voidaan olettaa myös, että nuorten mielipide ohjauksesta olisi negatiivinen, jos heitä pääsisi haastattelemaan. Jos heidän kokemuksensa ohjauksesta olisivat hyviä, miksi he kieltäytyisivät yhteistyöstä ohjaavien tahojen kanssa?

Nämä ovat nuoria, joita emme tavoita. He ovat kuitenkin niitä, joiden mielipiteet voisivat auttaa ohjaustyön kehittämisessä. Heidän näkemysien puuttuminen vääristää tämän kehittämistyön tuloksia. Heiltä ohjaavat tahot saisivat luultavasti sen kaikkein kitkerimmän kritiikin.

Ne nuoret jotka osaavat ilmaista itseään suullisesti, saavat kehittämistyössä helposti isomman roolin. he kykenevät pohtimaan, analysoimaan kysymyksiä, osaavat kysyä itse kysymyksiä haastattelijalta, jos eivät ymmärrä kysymystä. Sellainen nuori taas joka ei ole verbaalisesti yhtä kykenevä, saattaa jäädä tilanteessa sanattomaksi, jolloin hänen näkemyksensä ei tule kuuluviin.

Myös hiljaiset ja sulkeutuneet nuoren voivat olla erittäin haastavia haastateltavia. Seurauksena on, että todennäköisesti vastaukset tulevat lähtökohtaisesti heiltä, jotka ovat olleet ehkä alun alkaenkin helpommin ohjattavissa. Heitä ei ehkä huonokaan ohjaaminen ole lannistanut, vaan he ovat saavuttaneet tavoitteitaan ohjauksesta huolimatta. Tai ovat pystyneet ottamaan ohjauksesta sen, mitä ovat siinä hetkessä tarvinneet.

Osa haastateltavista nuorista on minulle tuttuja Kipinästä. Tästä voi olla sekä hyötyä, että haittaa. Tuttujen nuorten luottamus minuun on paremmalla tasolla, kuin nuoren joita en aikaisemmin ole tavannut. He uskaltavat puhua suoremmin, koska olen osoittanut heille olevani luottamuksen arvoinen. Heidän kanssaan voi keskittyä haastattelun asioihin nopeammin, koska meidän ei tarvitse tutustua toisiimme enää. Toisaalta, ongelmallista on se, että he saattavat myötäillä minun näkemyksiäni aiheesta, jolloin heidän oma, aito mielipiteensä jää kuulematta.

Koska haastateltavat tulevat Kipinän toiminnan piiristä, ei haastattelussa lähtökohtaisesti kysytä kipinän toiminnasta. Tämä osaltaan varmentaa vastausten totuudenmukaisuutta, koska nuori voi vastata kysymyksiin, niin että ne eivät hankaloita heidän osallistumista kipinän toimintaan. Tätä myös haastattelun aikana painotetaan haastateltaville. Samaisesta syystä myöskään tutkimuskysymyksessä ei mainita etsivää nuorisotyötä tai Kipinää.

3 LUOTTAMUS MÄÄRITTELY

Useissa ohjausta käsittelevissä teoksissa luottamusta pidetään tärkeänä osana ohjausta. Kuitenkaan luottamusta ei useimmissa teksteissä määritelty juuri lainkaan.

Onko luottamus rakentunut ohjauksen sisään niin tiukasti, että luottamusta ei tarvitse enää erikseen määritellä? Vai johtuisiko syy määrittelyn vähyyteen siitä, että luottamusta on vaikea määritellä. (Ilmonen, Jokinen 2002, 85)

Itse pidän luottamusta tärkeänä osana ohjaussuhdetta. Ilman luottamusta nuoren on vaikea ottaa ohjausta vastaan. (Kts. Kaartinen-Koutaniemi 2012, 70). Erityisesti tilanteissa, joissa nuoren etu vaatii sellaisia toimia, joita nuori ei ole halukas tekemään. ”Luottamus helpottaa valinnan tekemistä tilanteessa, jossa yksikään vaihto-ehdoista ei rakennu täysin aukottomalle, varmalle pohjalle” (Ilmonen, Jokinen 2002, 12) Mitä vaikeampi päätös nuorella on vastassaan, sitä enemmän hän joutuu luottamaan ohjaajaan.

Kun luotamme toisiin ihmisiin tai meitä ympäröiviin instituutioihin, niin me uskomme, että ne lähtökohtaisesti toimivat meidän hyväksemme. Vähentääksemme elämän epävarmuutta luotamme toisiin, vaikka emme voikaan tietää, miten he lopulta käyttäytyvät. Ilman luottamusta tulevaisuus voi näyttäytyä kaoottisena. (Ilmonen, Jokinen 2002, 14)

Jako luottamuksen ja luottavaisuuden välillä

Luhmannin (1979) mukaan voidaan erotella luottamus ja luottavaisuus toisistaan. Luottamus kohdistuu ihmisiin ja luottavaisuus esineisiin, erilaisiin instituutioihin ja organisaatioihin. Tätä erottelua ei kuitenkaan tulisi painottaa liikaa, koska monesti on vaikeaa määritellä selkeät rajat termien välille. Luottamuksen kohteena oleva ihminen voi ansaita luottamuksen oman persoonan tai tuttuuden kautta, mutta myös hänen ammatillisuutensa voi luoda luottavaisuutta. Esimerkiksi lääkärin ammatti voi olla tällaista luottavaisuutta herättävä ammatti. (Ilmonen, Jokinen 2002, 12)

Kipinässä tämä voisi toteutua seuraavalla tavalla: Nuori on kuullut kipinästä ja etsivästä nuorisotyöstä (instituutiona) ja uskoo saavansa hyvää palvelua ja etsimänsä vastaukset Kipinästä. Hän siis uskoo (on luottavainen) etsivään nuorisotyöhön ja Kipinään instituutiona. Kun hän tapaa ohjaajan ja uskoo tämän henkilökohtaisesti, ei pelkästään instituution edustajana, kykenevän auttamaan häntä, puhutaan luottami-

sesta. Käytännössä tämä ei ole välttämättä näin kärjistettyä. Luottamus ja luottaminen kulkevat monesti käsi kädessä. Ei voida sanoa varmasti kumpaa edellä mainitussa esimerkissä on enemmän, luottavaisuutta vai luottamusta. Parhaimmassa tapauksessa ne tukevat toisiaan.

Annettu ja ansaittu luottamus

Luottamus puolestaan voidaan jakaa annettuun ja ansaittuun. Ansaittu luottamus vaatii toteutuakseen sosiaalisen kanssakäymisen. Lääkäri ansaitsee luottamuksen tehdessään kanssani työtä, jota minä pidän hyvänä ja näin syntyy ansaittu luottamus. Toisaalta hän ammattinimikkeensä myötä saa, ainakin jossakin määrin, annettua luottamusta. Tämä annettu luottamus syntyy siis instituutioon luottamisesta. Tässä lääkärin ammatti on tämä instituutio. (Ilmonen, Jokinen 2002, 12)

Tiukkaa määrittelyä annetun ja ansaitun luottamuksen välille on kuitenkin vaikea tehdä. Erot näiden termien välillä ovat hyvin pieniä ja suhteen painopiste voi ajan kuluessa muuttua. Luottamus voi muuttua luottavaisuudeksi ja annettu voi muuttua ansaituksi. Tästä huolimatta, erottelemalla kyseiset termit toisistaan, voimme liittää luottamuksen sellaisiin tilanteisiin, joissa ihmiset ovat henkilökohtaisesti läsnä ja välittömässä kanssakäymisessä toistensa kanssa. Tällöin voimme kutsua luottamusta primaariksi ja tiiviiksi. Tilanteet, joissa suhteet ovat persoonattomia, systeemisiä ja välillisiä voidaan liittää luottavaisuuteen. (Ilmonen, Jokinen 2002, 12–13)

Perinteinen luottamus

Luhmann (Ilmonen, Jokinen 1988, 13) sanoo, että luottamus on perinteisesti liittynyt eräänlaiseen pyyteettömyyteen, joka puolestaan syntyy pienissä, perinteisissä yhteisöissä, esimerkiksi ystävyysverkostoissa. Vielä nykyäänkin luottamus monesti perustuu perinteisiin tekijöihin, kuten sukutaustaan, uskontoon tai tuttuuteen. Myös Ferdinand Tönnies (Tönnies 2001) sanoo luottamuksen olevan yhteydessä perinteiseen yhteisöllisyyteen. Hänen mielestään luottamus kumpuaa ihmisten samankaltaisuu-

desta ja samojen asioiden arvostamisesta. (Ilmonen, Jokinen 2002, 13; Raatikainen 2015, 22–23)

Luottamus identiteettikysymyksenä

Luottamus voidaan myös nähdä identiteetti kysymyksenä. Tämä näkemys pohjautuu D. W. Winnecotin ja Erik Eriksonin ajatukseen, jossa perusluottamus tulee ihmiselle varhaislapsuudessa. Tämä perusluottamus saavutetaan lapsen ja hoitajan välillä, mikäli lapsi uskoo hoitajan hyvätahtoisuuteen. tämä usko sisältää ajatuksen, jossa lapsi uskoo hoitajan tulevan takaisin, vaikka ei aina paikalla olisikaan. lapsi myös alkaa ymmärtää, että hänellä ja hoitajalla on omat identiteetit. Tämä lapsuudessa syntävä luottamuksen tunne toimii myöhemmin elämässä suojana uhkakuvia vastaan ja antaa keinon käsitellä pelkoa ja ahdistusta. (Ilmonen, Jokinen 2002, 69–70)

Tällainen onnistunut sosialisatio johtaa ihmisen kyvykkyyteen vastata perustavanlaatuisiin olemassaoloon liittyviin kysymyksiin. Kysymykset on jaettu neljään eri teemaan, joista ensimmäiseen kuuluu olemassaolo, sen luonne ja millaisia ovat objektit ja tapahtumat. Toisessa teemassa ihminen on osa luontoa, mutta myös eritelty itsenäiseksi, reflektiiviseksi ja tuntevaksi yksilöksi. Kuinka koemme toiset ihmiset, miten heihin suhtaudumme ja oma tulkintamme heidän käyttäytymisestä kuuluu kolmannen teemaan. Viimeinen teema sisältää oman identiteetin jatkuvuuden. Kuinka oma minuus ja oma ruumis ovat samaa persoonaa ja ajallista jatkumoa. (Ilmonen, Jokinen 2002, 70)

Epäonnistunut sosialisatio johtaa siihen, että ihminen on kyvytön vastaamaan olemassaolon kysymyksiin. Tällöin ihmisen on hyvin vaikeaa, tai hän ei osaa luottaa. Tällaisen ihmisen elämä voi olla vaikeaa, mutta koska luottamuksen kehittyminen voidaan nähdä myös prosessina, on tälläkin ihmisellä mahdollisuus myöhemmin kehittää omaa kyvykkyyttään luottamukseen. (Ilmonen, Jokinen 2002, 70)

3.1 Luottamuksen vaikutukset

Luottamus on tärkeä asia, niin yksilöiden kuin yhteisöjenkin elämässä. Luottamus on ikään kuin sosiaalista tervaa, joka antaa mahdollisuuden solidaarisuuteen toisia yksilöitä tai yhteisöjä kohtaan. Ilman solidaarisuutta elämä yhteiskunnassa on hankalaa, koska sen jäsenet joutuvat käyttämään resursseja toistensa tarkkailuun. Kun luottamusta on tarpeeksi, niin voimavarat voidaan keskittää muihin asioihin, kuin toisten tarkkailuun. Tästä hyötyvät kaikki osapuolet. (Ilmonen, Jokinen 2002, 95)

Luottamalla toiseen annamme hänelle tilaa toimia, tavalla, jota ei kahlitse meidän epäilymme. Hän on siis vapaampi toimimaan parhaaksi katsomallaan tavalla. Tämä antaa hänelle mahdollisuuden toimia vastuullisesti. Epäluottamus toimii juuri päinvastoin. Moraaliselle toiminnalle ei tällöin anneta mahdollisuutta. (Ilmonen, Jokinen 2002, 96)

Luottaminen on siis tärkeää, mutta yhtä tärkeänä pidetään luottamuksen kohteena olemista. Tällöin ei ole tarvetta todistella luottamuksen arvoisuuttaan, ja tämä puolestaan vapauttaa resursseja muuhun toimintaan. Tämän toiminnan ei tarvitse myöskään pitäytyä tutuissa raameissa. Rohkeus toimia luovammin lisääntyy luottamuksen myötä, jos ei tarvitse pelätä epäonnistumista. Jos olemme epäluottamuksen kohteena, joudumme myös tarkkailemaan millä tavalla tekoihimme ja sanomisiimme reagoidaan. Tämä pakottaa meidät toimimaan turvallisella tavalla, me emme ota riskejä, emmekä tee mitään sellaista, josta meitä ehkä voitaisiin syyttää. Tällainen toimintatapa on energiaa kuluttavaa.(Ilmonen, Jokinen 2002, 96)

Edellä kirjoitin siitä, kuinka luottamus vapauttaa resursseja ja antaa yksilölle mahdollisuuden kehittää vastuullista toimintaansa. Näiden lisäksi luottamus vaikuttaa siihen, kuinka yksilö kiinnittyy perheeseensä, kotikuntaansa tai kansallisuuteensa, eli yhteisöihinsä. henkilön oma sosiaalinen identiteetti vahvistuu hänen kiinnittyessään yhteisönsä ja tämä puolestaan lisää solidaarisuutta yhteisössä. (Ilmonen, Jokinen 2002, 98)

Tärkeä luottamuksen vaikutus on sen turvallisuudentunteen luomisen ja ylläpidon mahdollistaminen. Anthony Giddensin mukaan luottaminen on osa ihmisen eksistentialisuuden perustaa. Tähän perustaan kuuluu perusturvallisuuden tunne. Tämä perusturvallisuuden tunne luodaan jo lapsuudessa. kun lapsi kasvaa, hän ottaa kontak-

tia muihin ihmisiin ja jos nämä ihmiset ovat lapsen luottamuksen arvoisia, lapsen itsetuottamus kasvaa. Jos lapsi oppii, että muihin ei voi luottaa, itsetuottamus ei kehity toivotulla tavalla. (Ilmonen, Jokinen 2002, 98–99)

Luottaminen ei ole aina pelkästään positiivinen asia. Vahvan yhteisöllisen identiteetin kylkiäisinä tulee jako meihin ja heihin. Jos näiden ryhmien välille tulee taloudellisia, poliittisia tai muita vastaavia eriävyyksiä, niin näiden ryhmittymien välinen luottamus voi vähentyä. (Ilmonen, Jokinen 2002, 99)

Meihin ja heihin jaottelusta seuraa myös ongelma, jossa riippumattomuuden ja riippuvuuden välistä tasapainoa haetaan jatkuvasti. Luottamus vahvistuu intiimiyden kautta, mutta tämä samainen intiimiyden synnyttää riippuvuutta. Riippuvuus suhteessa toiseen voi aiheuttaa ahdistusta. Tästä tunteesta halutaan päästä eroon ja tällöin luottamus toiseen voi heiketä, kun intiimiyden vähenee suhteessa. (Ilmonen, Jokinen 2002, 99)

Luottamukseen tyypillisesti kuuluu myös vastavuoroisuuden odotus. Tällainen odotus voi näyttäytyä jopa hyväksikäyttöyrityksenä toisen osapuolen näkökulmasta tarkasteltuna. On olemassa myös tilanteita, joissa ei lähtökohtaisesti kannata luottaa. Vieraassa maassa voi kaupankäynti, jossa luotetaan sokeasti kauppiaseen johtaa huonoihin kauppoihin. Basaaripitäjä ei ehdota kaupan alkuhinnaksi sitä hintaa, jolla kaupat syntyvät. Tässä kohtaa luottamusta voi pitää naiivina, ja se on jopa typerää. Eikä aina myöskään kannata luottaa ihmisiin, joihin normaalisti luotamme. Luottamamme henkilö voi olla humalassa, eikä tästä syystä kykene esim. ajamaan autoa. (Ilmonen, Jokinen 2002, 100)

Luottamus ei estä riitojen syntymistä. Tämä tieto auttaa meitä toimimaan järkevällä tavalla luottamussuhteessa. Sen sijaan, että uskoisimme sokeasti toista osapuolta, voimme varautua myös siihen, että toinen ei toimi luottamuksen mukaisesti. Tällainen sokea usko myös voi lamaannuttaa. Jos uskomme jonkun toisen tekemän asiat puolestamme, emme osaa itse tehdä niitä silloin, kun tämä tekijä henkilö ei ole paikalla. Usko omiin toimintatapoihin voi myös kostautua, kun olemme uudessa tilanteessa, jossa vanhat toimitavat eivät olekaan toimivia. (Ilmonen, Jokinen 2002, 101)

3.2 Kehitysvaiheet

Eija Raatikainen havainnollistaa luottamuksen kehittymistä ohjaussuhteessa kolme vaiheisella kaavioilla. Hieman mukailen ne ovat: Alkutapaaminen tai kohtaaminen, työskentelyvaihe ja prosessin päätös. Alkutapaamisessa pyritään luottamusta rakentamaan. Työskentelyvaiheessa on luottamuksen ylläpito ja sen kehittäminen. Päätösosassa lopetetaan ohjaussuhde. (Raatikainen 2015, 69)

Ensi kohtaaminen on tärkeä monella tapaa. Sitä voi pitää ohjaussuhteen alkuna, jossa luodaan luottamuksen perusta. Se on haaste, jossa luottamusta koitetaan saavuttaa. Ensi kohtaaminen on tilanne, jossa monet ei-tiedostetut tekijät, vaikuttavat sekä nuoreen että ohjaajaan. Molempien osapuolten ennako-odotukset, asenteet ja motiivit ovat tällaisia tekijöitä. Jotta ohjausprosessi onnistuisi, on huomioitava kaksi näkökulmaa: Prosessin osapuolten yhteistyösuhde ja ohjattavan näkemysten huomioiminen työskentelyn päämääriä ja niiden tavoittelua silmälläpitäen. (Raatikainen 2015, 69)

Nuori on saattanut ennakoita päättää, että hän ei hyödy ohjauksesta. Hän voi haluta asioita, joita etsivä nuorisotyöntekijä ei voi hänelle antaa. Hänen odotukset ohjauksen suhteen ovat ristiriitaisia. Tällaisessa tilanteessa ei lähtökohtaisesti ole helppoa luoda luottamuksellista ohjaussuhdetta nuoreen. (Raatikainen 2015, 69)

Myös ohjaaja kokee ensitapaamisen omalla tavallaan. Hänellä myös kokonaiskuva nuoresta muodostuu, ainakin osittain, tiedostamattomasti. Ohjaaja myös kantaa mukanaan omat epäonnistumiset. Nuori voi muistuttaa aikaisemmasta ohjaustapahtumasta, jossa ohjaus ei ole ollut onnistunutta. Varsinkin jos nuori muistuttaa aikaisemmin ohjattua nuorta on mahdollisuus, että tunteet jota ohjaaja on aikaisemmin kokenut nousevat uudessa ohjauksessa pintaan. (Korhonen, Puukari 2013, 100)

Nuori ei ole velvollinen luottamaan ohjaajaan. Täten ohjaajan tehtävä on yrittää luoda luottamuksellinen ohjaussuhde nuoreen. Joillekin ihmisille luottaminen on vaikeampaa kuin toisille. Tällä tarkoitetaan luottamuseroja, joita selitetään mm. persoonallisuuden eroilla ja opituilla vuorovaikutustaidoilla. Luottamus kehittyy aina yksilöllises-

ti, eikä yhtä ainoaa, oikeaa tapaa ole luottamuksen saavuttamiseksi keksitty. Nuoren aikaisemmat kokemukset elämässä ohjaavat hänen tapansa luottaa toisiin ihmisiin. (Raatikainen 2015, 71) Ystävällisyys, kunnioitus ja ajan antaminen ovat avainsanoja luottamusta tavoiteltaessa.

Kun ohjaussuhteessa on edetty työskentelyvaiheeseen, on tärkeää huomioida tiedonkulku ohjaajan ja ohjattavan välillä. Hyvällä tiedonkululla varmistetaan, että ohjauksessa mukana olevat tahot ja toimijat tietävät, mitä olemme tavoittelemassa, kuka tekee mitään ja kuinka ohjauksen vastuu jakautuu, jos toimijoita on useampia. Sellaisia rakenteellisia asioita, jotka osaltaan lisäävät luottamusta ohjaussuhteessa ovat mm. jäsenytyneet toimintatavat ja kulttuurit. (Raatikainen 2015, 72)

Sellaisten nuorten kohdalla, jotka ovat olleet subjekteina prosesseissa, joissa heidän mielipidettään ei ole kysytty, tai sille ei ole annettu painoarvoa, avoimuuden merkitys korostuu erityisesti. Ohjaajan pitää pystyä perustelemaan ehdottamansa ratkaisut ja mitä hyötyä niistä ohjattavalle on. Luottamuksen lisäämisen ja ylläpitämisen kannalta on tärkeää puhua ohjattavalle totta. Sillä on kuitenkin iso merkitys ohjaussuhteessa, kuinka totta puhutaan. Tilanneherkkyys on ohjaajan tärkeä ominaisuus. Toisaalta pitää osata antaa aikaa ja tilaa, toisaalta pitää pystyä reagoimaan nopeastikin ohjattavan tarpeisiin ja tunteisiin. Ohjattavan perusoikeuksien, omaisuuden ja terveyden turvaamisella on myös vaikutusta luottamuksen ylläpidossa. Tällaista turvaa tarjoavia tahoja, virallisia mekanismeja, ovat mm. Poliisi, oikeuslaitos ja viranomaisvalvonta. (Raatikainen 2015, 72–73)

Luottamusta ei ohjaussuhteessa aina saavuteta. Tämä pitää ohjaajan hyväksyä. Esimerkiksi kiireellisessä huostaanottotapauksessa, ei luottamuksellista ohjausta välttämättä edes tavoitella, vaan toimitaan lain määräämällä tavalla. Tärkeää lopetusvaiheessa on, että prosessissa mukana olleet tietävät yhteistyön loppumisesta. Tällä tavoin ohjausprosessista tulee rajattu, jonka tavoitteiden saavuttamista voi käyttää ohjattavan kanssa läpi. (Raatikainen 2015, 73–74)

Omassa ohjaustyössäni pyrin siihen, että lopetus tapahtuu niin, että jos nuori joskus palaa ohjaukseen, niin hän voi niin tehdä tuntematta häpeää edellisen suhteen epäonnistumisesta. Nostamalla esille ohjausprosessin onnistuneita tapahtumia, saavu-

tuksia ja nuoren omia keinoja ja menetelmiä, joiden avulla hän on saavuttanut tavoitteitaan, luodaan nuorelle positiivisempi kuva ohjausprosessista. Kunnioittamalla nuoren päätöstä, näkökulmaa ja mielipidettä tasoitetaan tietä mahdolliselle tulevalle ohjaussuhteelle. (Raatikainen 2015, 73)

3.3 Luotettavan ihmisen ominaisuudet

Eräässä tutkimuksessa on määritelty, millaisia ominaisuuksia luotettaviin ihmisiin liitetään. (Brewster, Railsback 2003) Tällaisia ominaisuuksia olivat: Hyväntahtoisuus, todenperäisyys, pätevyys, rehellisyys ja avoimuus. Pitää kuitenkin muistaa, että luottamuksen kokeminen on henkilökohtaista, eivätkä kaikki ihmiset pidä samoja ominaisuuksia välttämättä luotettavuuden mittareina. Edellä mainitut tekijät ovat henkilön toiminnan taustalla, näin vaikuttaen hänen käsitykseensä toisista ihmisistä. (Raatikainen 2015, 52–53)

4 OHJAUSTYÖN MÄÄRITTELY

Kirjassa Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1 (Onnismaa, Pasanen, Spangar 2000) esitetään British association of Counsellors tapaa määrittää ohjaus- ja neuvontatyötä seuraavasti.

”Ohjaus- ja neuvontatyössä toimitaan silloin kun henkilö, jolla on säännöllisesti tai tilapäisesti ohjaajan rooli, antaa tai sopii antavansa aikaa, huomiota tai kunnioitusta määräaikaaisesti asiakkaan roolissa olevalle henkilölle. Ohjauksen tehtävänä on antaa asiakkaalle tilaisuus tutkia, keksiä ja selkeyttää tapoja elää voimavaraisemmin ja hyvinvoivemmin.”

Tämä määritelmä antaa laajat raamit ohjaustyölle, joiden sisältä on ehkä hieman hankalaa löytää se konkreettinen tapa tehdä ohjaustyötä. Tietysti, kun kahdella virkkeellä kuvataan laajaa työkenttää, jossa toimitaan monella eri tasolla, ei voi mennä kovin pitkälle ohjausmenetelmien kuvaamisessa. Jussi Onnismaa jatkaa ohjauksen määrittelyä ajan, huomion ja kunnioituksen antamisena (Onnismaa 2011). Eli määri-

telmä pohjautuu samaan yllä mainittuun British association of counsellors määrittelymään. Onnismaa jatkaa määrittelyä seuraavalla tavalla.

”..Ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua...edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämänsä laatua ja käyttämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväkseen” (Onnismaa 2011).

Myös Vehviläinen (Vehviläinen 2001, 12) sanoo keskustelun olevan pääasiallinen työväline ohjauksessa. Ohjausta voidaan siis pitää työmenetelmänä, jossa annetaan aikaa, kunnioitusta ja huomiota toiselle ihmiselle. Ohjauksen avulla pyritään tilanteeseen, jossa ohjattava pystyy elämään tasapainoisemmin oman ympäristönsä kanssa ja käyttämään hyödykseen omia vahvuuksiaan. Tähän pyritään ohjaajan ja ohjattavan keskusteluilla, jotka parhaimmillaan voivat muistuttaa neuvottelua. (Jussi Onnismaa 2007, 7)

4.1 Erilaisia tapoja määrittellä ohjaustyö

Ohjausta voi kuvata myös yhteistoimintana, jossa tuetaan erilaisia prosesseja, kuten oppimis-, kasvu- ja työprosesseja, ja tällä tavalla vahvistetaan ohjattavan toimijuutta. Hyvä ohjaus vaatii toteutuakseen kunnioittavan ja rakentavan kohtaamisen sekä dialogisen vuorovaikutuksen. (Vehviläinen 2014, 12; kts. Spangar, Pasanen & Onnismaa 2000, 7)

Instituutio, jonka puitteissa ohjausta annetaan, määrittelee myös ohjauksen suuntalinjat. Tällainen, jonkin instituution määrittelemä ohjausprosessi on helpohkosti kuvattavissa. Esimerkiksi hops-ohjaus pohjautuu opetussuunnitelmaan ja sen pohjalta kehitettyihin opintoihin. tavoitteena on yleensä työelämään pääsy. Toisaalta, aina ei ole mielekäästä rajata ohjausta ennakkoon. Luomalla tila, jossa ohjattava kohdataan ja annetaan tilaa keskustelulle, jonka pohjalta mietitään tavoitteita ohjattavan sen hetkisen elämän kannalta tärkeitä. (Vehviläinen 2014, 12–13)

Ohjauksen sisältöjä on mallinnettu eri tavoin. Anna Raija Nummenmaa(1992) tutkii ohjausta ketjuna, jossa ongelman hahmottaminen ja tulkitseminen sekä päätöksenteko ja tavoitteenasettelu seuraavat toisiaan. Sinikka Ojanen(2000) tarkastelee oh-

jausta työohjauksen näkökulmasta. Ohjattavan henkilön kokemukset ja niiden käsittely on ohjauksen keskiössä, pyrkimyksenä oppia tästä prosessista. Tärkeimmät vaiheet tapahtuvat reflektioprosessissa, keskustelun kautta. Nämä vaiheet ovat: kokemuksen mieleen palauttaminen, tämän kokemuksen erittely ja pohdinta. Miten koettu asia näyttäytyy aikaisemman tiedon valossa ja viimeisenä uuden näkemyksen testaus. Myös Anita Keskinen(1994) on kuvannut ohjauksen keskeisiä tekijöitä: Kehitystehtävät, ohjaajan ja ohjattavan välinen suhde, erilaiset interventiot ja ohjauksen jäsentyminen eri työvaiheiksi. Kehitystehtävät ovat niitä asioita joita kehitetään. Interventiot puolestaan ovat toimintoja, joiden avulla päästään kehitystehtäviin.(Vehviläinen 2001, 17)

Ohjausprosessia voi tarkastella myös osiin pilkkomalla. Etsivän katse kirjassa ohjausprosessi on jaettu kahdeksaan eri osa-alueeseen, joita ovat mm; Kartoitus, kontakti, työskentely ja lopetus(Puuronen 2014, 33). Myös Vamosin Etsivän Käsikirjassa kerrotaan seitsemästä työvaiheesta esim.; kontaktin luominen, jatkopolkuun kiinnittyminen ja alkuvaiheen työskentely. Tällaiset prosessi kuvaukset ja sen pilkkominen pieniin osiin, varmasti helpottaa koko prosessin ymmärtämistä ja miksei myös osalta sen kehittämistä. Tällaiset pilkkomallit myös avaavat etsivää nuorisotyötä tuntemattomalle henkilölle hyvin työn luonnetta ja millaisia asioita siihen kuuluu

Prosessi kuvastaa sanana, ohjauksen näkökulmasta virheellisesti, mekaanista ja ennalta-arvattavaa toimintaa. Tässä prosessi kuitenkin mielletään toiminnaksi, jolla on alku ja loppu. Toimintaa jolla on siis ajallinen määritelmä ja jonka aikana työskennellään tavoitteellisesti, yhteistyössä ohjattavan kanssa. (Vehviläinen 2014, 15) Toisaalta Onnismaa viittaa prosessia määriteltäessä siihen, että sillä on ollut useita merkityksiä. Prosessilla on voitu viitata mihin tahansa muutokseen tai vaikkapa ohjattavan omien haastavien tilanteiden prosessointiin. Tästä syystä ohjausta on helpompi tarkastella käytettävien työvälineiden kautta. Näitä ovat tiedotus, neuvonta ja ohjaus.(Onnismaa 2007, 23)

Tiedottamisessa ohjaaja antaa ohjattavalle tältä puuttuvaa tietoa. Yksinkertaisimmillaan ohjattavalla on kysymys, johon ohjaaja vastaa. Ohjaajan on varmistettava, että annettava tieto on oikeaa ja että sitä annetaan riittävästi. Neuvonta on erilaisten toimintatapojen tarjoamista. Ohjattava päättää itse, miten hän ongelmanratkaisussaan

etenee, mutta ohjaaja tarjoaa erilaisia tapoja ongelman hoitamiseen. Ohjaaja on ky-
syttävien asioiden asiantuntija ja tietää niistä ohjattavaa enemmän. Ohjauksessa
puolestaan ei valmiita toimintamallia tarjota eikä ohjaaja ole asiantuntija. Ohjattavan
omaa toimintakykyä vahvistetaan keskustelun avulla ja hän itse on omien asioidensa
paras tuntija. Ohjauksessa painotetaan asioiden moninaisia tulkinta-, ja toimintamah-
dollisuuksia.

Merja Reijonen kuvaa kirjassa *Oivalenta kohtaaminen*, traumatisoituneen ihmisen
auttamista tavalla, joka kuvaa myös kipinässä tehtävää ohjausta. Kipinässä ohjaus
on asiakaslähtöistä ja nuoren tavoitteita ja tahtoa kunnioitetaan. (Reijonen, Stran-
den-Mahlamäki 2008, 40–41) Tällä tavalla vahvistetaan ohjattavan toimintakykyä.
Kipinässä ohjaaja ei ole ohjattavan yläpuolella, vaan pyritään tasavertaiseen ohjaus-
suhteeseen. (Reijonen 2008, 62)

Kuten edellä mainitsin, asiakkaan kanssa keskustellaan ja häntä kuunnellaan. Kuun-
telu on itseasiassa koko prosessin tärkein asia ja kun puhun kuuntelusta, en tarkoita
pelkästään korvat avoinna olemista, vaan sellaista aktiivista kuuntelua, jossa esite-
tään tarkentavia kysymyksiä, kannustetaan asiakasta kertomaan omaa näkemystä
asioista niin elein kuin kannustavin kommentein. Kun nuori ymmärtää, että hänestä
olla aidosti kiinnostuneita ja hänen mielipidettä ja näkökulmaa arvostetaan, on hä-
nen helpompi ottaa vastaan ohjausta. Tällä tavoin ohjattavan on myös helpompi si-
toutua ohjausprosessiin, koska kun häntä kuunnellaan, ovat tarpeet joita ohjattava
haluaa tyydyttää, tulleet häneltä itseltään, eivätkä ohjaajalta. (kts. Kaartinen-
Koutaniemi 2012, 80)

4.2 Toimijuus, interventiotyyli ja valta-asema

Toimijuus liittyy olennaisesti ohjauksen määrittelyyn, koska ohjauksella pyritään oh-
jattavan toimijuuden vahvistamiseen. Mitä tämä toimijuus ohjauksessa on?

Tiivistetysti toimijuutta voisi kuvata näin: Ohjattava ymmärtää ohjausprosessin vaikut-
tavan hänen omaan elämäänsä ja olevan osa sitä. Hän haluaa, ja tekee omia valinto-
ja siihen liittyen. Hän ottaa vastuun omista teoistaan ja päätöksistään. Hän on siis

aktiivinen ohjausprosessiin osallistuja. Ohjattava arvioi omaa toimintaansa, vie itse tavoitteitaan maaliin saakka ja suuntaa voimavaransa oikeaan paikkaan. Jotta ihminen kykenee tähän, on seuraavilla elementeillä merkitystä onnistumisen kannalta: Kokemus kyvykkyydestä käsillä olevan asian hoitamisesta. Kyky hoitaa asioita riittävän autonomisesti. Myös tunne siitä, että kuuluu johonkin yhteisöön tai kokonaisuuteen, jonka näkökulmasta katsottuna hänen toimintansa on järkevää. (Vehviläinen 2014, 21–22)

Oppimisenäkemykset, jotka korostavat osallisuutta, lisäävät toimijuuden elementeiksi myös seuraavat asiat: Osallisuus, tekijyys ja asianomistajuus käytännöissä. Myös osallisuuden vähittäinen laajeneminen katsotaan yhdeksi elementiksi. Osallisuuden lisääntyessä ihminen kokee oman tekemisensä mielekkäänä ja sen myötä syntyy uusi näkökulma ihmisen omaan tulevaisuuteen. Olemalla aktiivinen osa jotakin yhteisöä antaa ihmiselle mahdollisuuden tavoitella näitä toimijuuden elementtejä. Toisaalta osallisuus ja sen lisääntyminen voi myös muokata ihmisen identiteettiä. (Vehviläinen 2014, 22)

Aktiivinen vaikuttaminen oman elämän eri alueilla kytkeytyy myös toimijuuteen. Relationaalinen toimijuus on kykyä toimia erilaisissa suhteissa ja uskallusta ottaa vastaan apua, eli luottaa toisten osaamiseen. Tuodessaan omia ideoita, ajatuksia tai suunnitelmiaan toisten käyttöön on kyseessä episteeminen toimijuus. (Vehviläinen 2014, 22)

Ohjauksessa ei monesti ole mielekästä edes koittaa toteuttaa kaikkia edellä mainittuja elementtejä, niiden moninaisuuden vuoksi. Ohjattavalle ohjauksen merkitys voi olla esimerkiksi orastavan mielenkiinnon herääminen jotakin asiaa kohtaan, ja tätä kautta oman toimijuuden vahvistuminen. (Vehviläinen 2014, 22–23)

Interventiolla tarkoitetaan väliintuloa. Ohjauksen yhteydessä interventiolla tarkoitetaan ohjattavan käyttäytymiseen vaikuttamista. Tämä tapahtuu vuorovaikutteisesti ohjattavan kanssa. Cockman, Evans ja Reynolds(1999) ovat sitä mieltä, että ohjaajat toimivat itselleen tyypillisellä tavalla, ohjaustilanteen huomioon ottaen. Tätä tapaa toimia he kutsuvat interventiotyyliksi. (Reijonen, Stranden-Mahlamäki 2008, 64)

Cockman ym.(1999). on määritellyt neljä erilaista interventiotyylä: Hyväksyvä ohjaaja kuuntelee ohjattavaa tuomitsematta ja tukien tätä emotionaalisesti. Hän kannustaa

ohjattavaa kertomaan omista kokemuksistaan ja tunteistaan ja pyrkii rohkaisemaan ohjattavaa tämän ongelmien ratkaisupyrkimyksissä. Tätä tapaa suositellaan käytettäväksi ohjaussuhteen alussa, jotta ohjattavaan voidaan luoda luottamuksellinen suhde. (Reijonen, Stranden-Mahlamäki 2008, 65)

Katalysoiva ohjaaja auttaa ohjattavaa kysymällä avoimia kysymyksiä, esimerkiksi; Kuka teki, mitä tapahtui, miten asia eteni, missä tämä tapahtui? Tämän tyyppisten kysymysten avulla pyritään selkiyttämään ohjattavan omia ajatuksia ja autetaan häntä näkemään kokonaistilanne useammasta eri näkökulmasta. Tällä tavalla ohjattavan on helpompi miettiä sopivia ratkaisuvaihtoehtoja. (Reijonen, Stranden-Mahlamäki 2008, 65)

Kun ohjaussuhteesta on luotu tarpeeksi luottamuksellinen, voidaan käyttää myös konfrontoivaa ohjaustyyliä. Tässä tyyliässä voidaan puuttua ohjattavan ristiriitaisiin tarinoihin ja/tai käyttäytymiseen. Tarkoitus ei ole suututtaa ohjattavaa, vaan antaa hänelle mahdollisuus toimia toisin annetun palautteen perusteella. Tällä tavalla ohjattaessa on tärkeää, että ohjaaja pystyy antamaan palautteen mahdollisimman lempeästi. (Reijonen, Stranden-Mahlamäki 2008, 65)

Määräävä ohjaaja määrittelee ohjattavan tilanteen haastatteleamalla häntä. Kun kokonaiskuva tilanteesta on muodostunut, ohjaaja kertoo näkemyksensä ohjattavalle ja kertoo eri ratkaisumalleista ja antaa ratkaisusuosituksia. Tämä on ohjaustilanteessa, sen nopeuden ja tehokkuuden takia, varsin yleinen ohjaustyyli. Vaarana on, että ohjattava ei usko omiin mahdollisuuksiinsa ratkoa ongelmiaan ja tämä puolestaan voi aiheuttaa riippuvuussuhteen ohjattavan ja ohjaajan välille. (Reijonen, Stranden-Mahlamäki 2008, 65)

Ohjaustilanteessa ohjattavalla ja ohjaajalla on toisistaan eriävä asema niin tiedollisesti kuin valta-asemaltaankin. Molemmat osapuolet ovat tilanteessa eri syystä, eivätkä he tiedä samoja asioita kuin toinen tietää. Ohjaajan valtaa lisää hänen asemansa ja tietämyksensä asioista. Hän on myös todennäköisesti ollut ohjaajana aikaisemminkin, joten hänen on turvallisempaa olla tilanteessa. Ohjattava kertoo omia henkilökohtaisia asioitaan, joten hän on tästäkin syystä haavoittuvampi kuin ohjaaja. Joskus ohjaaja voi myös omilla toimillaan vaikuttaa ohjattavan asioiden etenemiseen,

esimerkiksi arvioimalla ohjattavaa. Tämä lisää ohjaajan valtaa. Yleensä valta ohjaussuhteessa on tiedostettua, mutta piilevääkin valtaa käytetään. Ohjaajan pitäisi pyrkiä siihen, että ohjattava ymmärtää mitä tällainen vallan epätasapaino tarkoittaa hänen ohjausprosessin kannalta. (Vehviläinen 2014, 18)

5 TULOSTEN ANALYSOINTI

Opinnäytetyössäni olen koittanut määritellä luottamusta mahdollisimman laajasti. Sitä on kuitenkin mahdotonta määritellä sillä tavalla, että kaikkien ihmisten näkemys olisi sama tai sanan ymmärtäminen samalla tavalla olisi mahdollista. Eri ihmiset tulkitsevat sanoja ja niiden merkityksiä eri tavoin ja kun keskustellaan abstraktista käsitteestä, joka ei millään muotoa ole yksiselitteinen, ei yhtenäistä näkemystä ole mahdollista saavuttaa. Tästä hyvä esimerkki on valta-asema ohjauksessa kysymys, niin nuoret kuin ohjaajatkin ymmärsivät tämän toisella tavalla, kuin olin ennalta olettanut. Jouduin nuorille selittämään mitä kysymyksellä tarkoitin, ja esimerkkien myötä johdatin nuoren vahingossa sellaisten merkityksien äärelle joita ei kysymyksessä alun perin ollut. Ohjaajat myös liittyivät valta-asemaan jotenkin automaattisesti nuorten kokeman väkivallan, ja vastasivat enemmänkin kysymykseen, miten nuoria ohjataan, jotka ovat kokeneet väkivaltaa. Tästä huolimatta esille tuli myös oleellinen ohjauksellinen seikka, auttajan roolista huolimatta pitää ohjaajan pyrkiä nuoren kanssa tasavertaisuuteen. (vrt. Vehviläinen 2014, 18)

Haluaisin myös korostaa, että kaikkiin lähdemateriaalista nousseisiin kysymyksiin en ole reagoinut. Tähän on kaksi syytä yli muiden; Ajan puute ja fakta, että en olisi kehenmyy haastatteluissa kysymään kaikkia asioita vaikka olisin halunnut. jo nyt osaan lähdemateriaalista nousseisiin kysymyksiin en saanut vastausta. Osaan en niitä odottanutkaan ja osaa en kysynyt. Esimerkiksi luottamuksen ja luottavaisuuden jakoa en pitänyt merkittävänä asiana, nuorten ohjauksen näkökulmasta, enkä tästä heiltä kysynyt, mutta se osaltaan kuitenkin määrittelee luottamusta käsitteenä.

Luottamuksen jakaminen ansaittuun ja annettuun on yksi tapa määritellä luottamusta. Tätä en ottanut haastatteluissa esille, koska etsivä nuorisotyö on vielä nuori työ-

muoto Suomessa (Opetus- ja kulttuuriministeriö myönsi ensimmäisen avustuksen etsivälle nuorisotyölle 2008)(Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014), joten annettua luottamusta, jota esim. jo stabilisoituneet instituutiot nauttivat, ei vielä etsivänä nuorisotyö voi osakseen saada.

Myöskään onnistuneesta sosialisatiosta syntyvää luottamusta en ottanut haastatteluihin mukaan. Tämän aiheen käsittely olisi ollut liian vaikeaa, niin nuorille kuin minullekin. Tässä kehittämistyössä en sitä nähnyt tarpeelliseksi. Halusin kuitenkin edellä mainitut määrittelyt ottaa mukaan osoittaakseni, kuinka laajasta ja vaikeasta käsitteestä on kysymys.

Muita esimerkkejä löytyy, mutta alla on analysoituina ne kysymykset ja niihin saadut vastaukset, joita pidin oleellisimpina tämän kehittämistyön tutkimuskysymyksen kannalta.

5.1 Ajan ja vastuun antaminen

Ohjauksen määrittelyssä puhutaan ajan antamisesta. Kun haastatteluissa puhuin tästä, puhuimme siitä kuinka paljon ohjausta ja aikaa vaatii luottamuksen syntyminen ohjaajan ja nuoren välillä. Tämä kysymys on oleellinen koska resurssit ovat kireät monessa organisaatiossa ja tuloksia pitää saada aikaiseksi lyhyessä ajassa.

”Joutuu käymään kaikki jutut uudestaan läpi”

Nuoret olivat enimmäkseen sitä mieltä, että luottamuksen syntyminen vaatii useampaa tapaamiskertaa ohjaajan kanssa, mieluiten suhteellisen tiheästi. Kuinka monta tapaamista pitää olla, että luottamus syntyy, oli ohjaajille vaikea määrittellä, johtuen osittain siitä, että nuoria on monenlaisia, ja he ovat erilaisissa tilanteissa. Myös nuorten aikaisemmat kokemukset ohjauksesta vaikuttavat luottamuksen syntyyn. Ohjaajan kykyä rakentaa luottamuksellinen keskustelu pidettiin myös vaikuttavana asiana.

Yksi mielestäni mielenkiintoisimmista kysymyksistä oli vastuunantamisen merkitys luottamukseen. Kun annat vastuun nuorelle jostakin asiasta, niin nuori on silloin

myös luottamuksen kohde. (kts. Ilmonen, Jokinen 2002, 96) Tämä aihe nousee useasti keskusteluissa kollegoiden kanssa esille. Milloin vastuuta pitää ja voi nuorelle antaa? Onko sillä jokin merkitys ohjaussuhteeseen?

”Sen vaan näkee”

Yhdelle haastatelluista nuorista vastuunanto ei ollut merkinnyt mitään. Toinen oli sitä mieltä, että on tärkeää, että nuori pääsee itse tekemään asioita. Myös se, että annetaan vastuuta sopivasti ohjattavan voimavarojen suhteen, oli tärkeää. Mutta kysyttäessä miten ohjaaja voi tietää koska nuori voi vastuuta ottaa kannettavakseen, eivät nuoret olleet varmoja. He ehdottivat suoraan kysymistä, mutta totesivat, että se on myös tapauskohtaista, kuinka paljon vastuuta voi nuorelle antaa.

Ohjaajien mielestä vastuuta annetaan nuorelle niin paljon kuin mahdollista. Jos tilanne vaatii, niin tehdään nuoren kanssa yhdessä, mutta vältetään puolesta tekemistä. Kysymystä; ”Milloin nuorelle voi vastuuta antaa”, pidettiin vaikeana. Keskustelemalla, kyselemällä ja kokeilemalla haettiin nuoren kyvykkyyttä kantaa vastuuta. Yhden ohjaajan mielestä vastuunannossa piili myös ansa meille ohjaajille; ”me emme saa kaapata sitä vastuuta; mä pelastan tän tilanteen nyt”. Myös nuorilla, jotka ovat sairastuneet esim. masennukseen voi olla vaikea kantaa vastuuta. Tällöin ohjaajan on oltava varovainen vastuunannossa, liika vastuu voi johtaa pettymykseen, kun annettua tehtävää ei nuori olekaan voinut tehdä.

Mielenkiintoinen oli myös ohjaajien; ”Sen vaan näkee”, lausahdus. Ohjaajat kokivat siis jollakin tapaa ”näkevänsä” ohjattavan kyvykkyyden vastuun kantamiseen. Huomaan itsekini toimivani tällä tavoin omassa ohjauksessani, ilman että sitä itse tilanteessa välttämättä tiedostan. Joillakin nuorilla sen huomaa siitä, kun nuori katsahtaa silmiin ensimmäistä kertaa keskustelun aikana. Muutos ryhdissä voi olla tällainen indikaattori tai jos nuori on sulkeutunut jo alkuunkin, hän sulkeutuu vielä enemmän, jos ehdotus ei miellytä. Puherytmin muutos, kasvojen ilmeet tai vaikkapa hengitystihedden muutos voivat olla merkkejä siitä, että nuori on valmis kantamaan vastuuta jostain asiasta. Yleensä näitä ”merkkejä” ei ohjaajakaan tiedosta, vaan ne ovat jollakin tapaa pieniä muutoksia ohjattavan yleisessä habituksessa. Ongelmallista on, että näitä merkkejä voi helposti myös tulkita väärin.

”Tulee vähän sellaista tasa-arvoa”

Nuorten mielestä luottamusta on lisännyt ohjaajien ystävällisyys, positiivisuus ja mukavuus. Jos ohjaaja puhuu myös omista asioistaan lisää luottamusta:” tulee vähän sellaista tasa-arvoa”. Myöskään nuoren ongelmien selvittäminen ei pitäisi olla ainoa puheenaihe. Monet sanoivat sillä olevan merkitystä, että puhutaan ihan muistakin asioista. Myös huumori mainittiin kuten myös tietynlainen kaveruus, ne lisäsivät luottamusta.

Ohjaajien mielestä asia ei ollut näin yksiselitteinen. Toisaalta kyseiset ”määreet” olivat perustana ohjaukselle, niitä pidettiin ”työvälineinä”, toisaalta ajateltiin, että ne eivät myöskään pelkästään riitä:” mitä sillä mukavuudella ajetaan takaa? Sä olet vain jotenkin mukava?”

5.2 Mielipiteen kunnioittaminen ja valta-asema ohjaussuhteessa

Nuoren ja nuoren mielipiteen kunnioittamista pidettiin koko etsiväntyön lähtökohtana. Ohjaajat olivat sitä mieltä, että kuuntelemalla nuorta ja kunnioittamalla hänen kertomaansa, pystytään nuorta ohjaamaan parhaiten eteenpäin. Nuoret olivatkin yleensä saaneet asiallista ja kunnioittavaa ohjausta. Nuorilla oli ollut myös huonoja kokemuksia, jotka olivat vähentäneet luottamusta ohjaajaan.

Oletin etukäteen ohjaajien vastaavan edellä mainitulla tavalla. Se, että nuoret olivat saaneet hyvää ohjausta, ei ollut niin yllättävä vastaus, mutta se oli, että nuoret jotenkin vähätelivät kokemiaan huonoja ohjauskokemuksiaan. Toisaalta halu unohtaa ikävät kokemukset on ymmärrettävää, eikä yksikään nuorista tuonut heti esille huonoja ohjauskokemuksia, vaan niistä piti erikseen kysyä.

”Jos painostaa liikaa, siinä voi hävitä luottamus”

Haastattelijalla ei kysymyksen asettelu ollut oikein onnistunut. tai sitten jostakin muusta syystä tämä aihio oli vaikea nuorille. Yleisesti nuoret olivat sitä mieltä, että

valta-asema ei vaikuttanut luottamukseen kovin paljoa. Valta-asemaa oli käytetty yhden nuoren mielestä väärin ja painostettu vastaamaan kysymyksiin, joihin tämä ei ollut valmis vastaamaan.” Jos painostaa liikaa, siinä voi hävitä luottamus”.

Vaikka kaikille nuorille kerroin, että en kysy spesifisesti Kipinän ohjauksesta tai ohjaajista, niin tämän kysymyksen kohdalla nuoret viittasivat kipinän toimintaan. Toki näin kävi aikaisemminkin. Esim. kysyessäni kokiko nuori sen ongelmalliseksi, että kun ohjaaja kysyy asioita nuorelta, mutta ei kerro itsestään mitään ja tekee päätöksiä nuoren kertoman mukaan, niin hän vastasi, että Kipinässä se ei ole haitannut, mutta toisaalla ohjauksessa se oli haitannut. Valta-asema ohjauksessa oli selkeästi asia, jota nuoret eivät olleet juurikaan miettineet.

Omaan valta-asemaansa ohjaajat suhtautuivat erittäin varoen. Heidän kokemus oli, että väkivaltaa kokenut nuori ei ota ohjausta vastaan, jos siinä käytetään valtaa. Osa nuorista on sellaisia, että saattavat tehdä mitä vain, jos sitä heille ehdottaa. Heiltä ikään kuin puuttuu suodatin, siihen mitä kannattaa tehdä. Me emme silloin saa tehdä sellaisia ehdotuksia, jotka voivat olla nuorelle epäedullisia. Ja vaikka meillä se valta on, kun joku on autettavana ja me olemme auttajia, niin silti pitää pyrkiä tasavertaisuuteen nuorten kanssa.

5.3 Positiivisesti luottamukseen vaikuttavat ominaisuudet

Eräässä kirjassa oli tutkittu määreitä, jotka vaikuttavat positiivisesti ohjaussuhteen luottamuksen syntyyn. Näitä määreitä oli tutkittu: Hyväntahtoisuus, todenperäisyys, pätevyys, rehellisyys ja avoimuus.(Brewster Railsback 2003). Kysyin nuorilta ja ohjaajilta, mitä mieltä he ovat näistä määreistä ja oliko niillä merkitystä luottamuksen syntyyn.

Nuoret pitivät hyväntahtoisuutta oikeassa määrin tarpeellisena. Tosin yhden nuoren mielestä ohjaustyötä tekevien työ tavallaan sisältää tuon määritelmän. Nuoret huomasivat ohjaajan hyväntahtoisuuden ilmeistä ja asenteesta, ylipäättään kaikesta siitä, miten ohjaaja käyttäytyi.

Ohjaajat eivät niinkään tarttuneet kysymykseen; miten hyväntahtoisuus näkyy ohjauksessa, vaan painottivat enemmän tarkkuutta, ettei hyväntahtoisuus muutu ”pajukseksi”. Jos nuori on ainoastaan pajattavana, käy helposti niin, että nuori ei mene eteenpäin. Ohjaajien mielestä hyväntahtoisuus näkyy siinä, että nuori kokee ohjaajan aidon halun auttaa

”Kiva tietää perusteluja, miksi toinen sanoo mitäkin”

Todenperäisyyttä pidettiin tärkeänä osana ohjaajan toimintaa. Nuorten mielestä asiat pitää puhua suoraan. Todenperäisyyteen liitettiin myös ohjauksen perustelu; Miksi ohjataan tietyllä tavalla. ”Kiva tietää perusteluja, miksi toinen sanoo mitäkin”.

Ohjaajat miettivät todenperäisyyttä enemmän jatko-ohjauksikysymyksenä: Miten ja minne ohjataan niin, että ohjaaja voi itsekin uskoa ohjattavan pääsevän elämässään eteenpäin. Välillä nuorten tarinat eivät myöskään ole tosia, ja tämä ei silti ole este hyvälle ohjaajuudelle. Nuorilla on oikeus kertoa meille, juuri niitä asioita, omalla tavallaan, joita he haluavat kertoa. Me ohjaamme silti heitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Kysymys todenperäisyydestä on jälleen yksi hyvä esimerkki siitä, kuinka eri tavalla samaan kysymykseen voi suhtautua. Nuoret mielsivät todenperäisyyden enemmän rehellisyydeksi ja ohjaajan suoruteen sanomisiensa suhteen. Ja tätä pidettiin luottamusta herättävänä ominaisuutena.

”Omaa pätevyyttä ei tarvitse korostaa”

Ohjaajan pätevyyden vaikutuksesta luottamukseen nuoret olivat montaa eri mieltä. Yhden mielestä luottamus voi syntyä, vaikka ohjaaja ei ole pätevä. Toinen oli sitä mieltä, että ohjaajan pitää olla määrätietoinen, joka kertoo mitä pitää tehdä. Myös olettaus siitä, että ohjaaja tietää, mitä pitää tehdä, oli yhden nuoren mielipide. ”Juttuun tuleminen” oli osalle tärkeämpää luottamuksen kannalta, kuin ohjaajan pätevyys.

Ohjaajien mielestä omaa pätevyyttä ei tarvitse korostaa. Nuorelle voi sanoa, jos jokin asia ei tiedä. Näitä voi sitten myös nuoren kanssa selvittää nuoren kanssa.

Nuorelta voi kysyä, miten hänen mielestään pitäisi tehdä tai kuinka menetellä. Tämä osaltaan voi auttaa nuorta itseään huomaamaan, että hän osaa ja tietää asioita. Toisaalta tyhmää ei saa esittää, sillä nuorella voi tulla olo, että häntä pidetään niin tyhmänä, että pitää hänelle esittää tyhmää. Myös työnkuvan laajuus johtaa siihen, että kaikkea ei millään voi yksi ohjaaja tietää.

Näistä haastatteluvastauksista voi päätellä, että pätevyys on ohjaajien ja nuorten mielestä vähäisessä roolissa luottamuksen synnyssä. Nuoret eivät olleet miettineet ohjaajien pätevyyttä samalla tavalla kuin esimerkiksi opettajien pätevyyttä ruoditaan koko ajan. Johtuu ainakin osaksi siitä, että nuorten ei tarvitse ohjaajille todistaa mitään, tai he eivät ole tilivelvollisia ohjaajille, nämä kun eivät nuorille anna arvosanoja. Myös osa nuorten mainitsemasta ”juttuun tulemisesta” tulee keskusteleavasta työtöteesta, eikä ylhäältä alaspäin määräilystä. Ohjaajan pätevyys on osittain siinä keskustelutaidossa, sillä tavalla, että nuoren ei ole tarkoitus huomata muuta kuin se ohjaajan ”mukavuus”.

Rehellisyys oli yksi näistä mainituista ominaisuuksista. Pidin sitä niin itsestään selvytenä, että tein jo etukäteen tähän jatkokysymyksen. Tai kuvailin tilanteita, joissa ehkä ei kannata kertoa ohjattavalle kaikkea mitä itse asiasta tietää. Fiktiivisenä esimerkkinä käytin mm. masentunutta nuorta, jolle ei kerrota haasteista, joita saattaa tulla kun menee pienryhmätoimintaan, vaan korostetaan sen mukanaan tuomia positiivisia vaikutuksia nuoren elämään.

Niin kuin ennakkoon olin arvellut, rehellisyyttä pidettiin ehdottoman tärkeänä ohjaajan ominaisuutena. Tosin, jos nuoren tilanne niin vaatii, ja niin tehdään nuoren parasta ajatellen, niin rehellisyys tällaisessa tilanteessa ei ollut välttämätöntä.

Kysyin ohjaajilta onko sellaisia tilanteita, joissa he eivät ole täysin rehellisiä? Yksi vastaus oli, että joskus nuori on voinut olla vuosia ohjattavana, ja ohjaajan usko ohjauksen tehoon on huvennut, niin sellaista asiaa ei nuorelle silti kerrota. Ellei juuri se nuorta vie eteenpäin. Myöskään ohjaussuhteen alussa, varsinkin jos näyttää siltä, että ohjauksesta tulee pitkä, niin ei kerrota kaikkea, mitä tuleman pitää. Nuorelle tavallaan annostellaan tietoa: Kun johonkin on ohjattu ja asiat etenevät, niin kerrotaan seura-

vasta ”haasteesta”. Ja kun nuorelle kerrotaan haasteista, niin myös mietitään yhdessä kuinka niistä selvitään.

Sekä nuoret, että ohjaajat olivat jokseenkin samaa mieltä siitä, että kaikkea ei aina tarvitse nuorelle kertoa. Totuudessa pitää pysyä, mutta tärkeää on myös, kuinka totuutta nuorelle annostellaan tai kuinka vaikeasta haasteista hänelle kerrotaan. (vrt. Raatikainen 2015, 73)

”Avoimuus synnyttää avoimuutta.”

Avoimuus oli myös sellainen määre, että sen oletin olevan itsestänselvyys nuorille. Nuori sanoi, että asiat pitää kertoa sellaisina, kuin ne ovat. Ilmi tuli myös se, että jos ohjaaja kertoo jotakin itsestään, niin se lisää luottamusta.

Tätä asiaa olivat ohjaajatkin miettineet paljon. ”Oman” jakamista pidettiin ehdottoman tärkeänä luottamuksen syntyä ajatellen. Ilman sitä dialogisuutta on vaikea saavuttaa. Omien kokemusten ja elämän hallittua jakamista (siitä kertomista siis) ja nuoren päästämistä lähelle pidettiin osana ammatillisuutta: ”Avoimuus synnyttää avoimuutta.”

Nuoret näkivät kaveruuden toisaalta hyvänä asiana, mutta myös negatiivisia puolia nousi haastatteluissa esille. Huumoria ja ”läpän” heittoa piti yksi nuori tärkeänä asiana, sitä kautta luottamus ohjaajaan syntyy helpommin. Toinen ei ymmärtänyt miksi aina pitää olla kaveri. Jos ohjattavana on yksinäinen kaveri, niin hän voisi kaveruuden myötä luottaa ohjaajaan enemmän. Toisaalta liika yrittäminen, kaveeraaminen, ei myöskään ollut nuorten mielestä hyvä juttu.

Ohjaajat vierastivat hieman kaveruus-sanaa, kuten myös ajatusta siitä, että oltaisiin nuorten kavereita. Ammatillisuutta painotettiin tässäkin asiassa, jotta muistetaan erottaa kaveruus ja ystävyys ohjaussuhteesta. Jos nuori pitää ohjaajaa kaverinaan, niin se sallitaan, mutta ohjaajan velvollisuus on kuitenkin muistaa, ja muistuttaa nuorta, että suhde on kuitenkin ammatillinen. Toisaalta yksi ohjaajista näki kaveruuden tietynlaisena tasa-arvoisuutena ja dialogisuutena. yksi ohjaaja mietti myös millä tavoin

nuori kokee kaveruuden? ”Nuorella voi olla 1500 Facebook-kaveria, ollaanko me siinä samassa joukossa?”

Kaveruutta ohjauksessa voisi tutkia loputtomasti. Näinkin pienellä otoksella mielipiteet erosivat toisistaan niin paljon, että mitään selkeää päätelmää on hankala tehdä. Myöskään ohjaajien ja nuorten vastauksissa ei ole sellaista yhteneväisyyttä, että voisi päätellä kaveruuden olevan hyvä työväline ohjauksessa. . Kaveruus voi merkitä eri ihmisille ihan eri asioita, kuten yksi ohjaajista totesi.

Vaikka kaveruus ei ole tämän opinnäytetyön perusteella luokiteltavissa työvälineeksi, niin oli silti hyvä nostaa se haastatteluissa esille. Jo sen ymmärtäminen, että kaveruuden voi todellakin nähdä niin monella eri tavalla oli silmiä avaavaa. Ohjaajien on mahdotonta edes yrittää olla nuorten kavereita, johtuen jo pelkästään ohjattavien isosta määrästä.

Nuoret olivat sitä mieltä, että samankaltaisuus lisää luottamusta. Myös samat arvot lisäsivät luottamusta. Mutta ajatusta, että ohjaajan pitäisi esittää esim. pitävänsä samanlaisesta musiikista kuin nuori vierastettiin. ”Toista voi ymmärtää ilman, että alkaa selittämään”. Myös kollegojen mielestä, olemalla aito, annat nuorelle mahdollisuuden olla aito.

5.4 Luottamus ohjauksen eri vaiheissa

Yleisesti ottaen nuoret pitivät ensi kohtaamista tärkeänä. Sillä oli merkitystä miten ohjaus onnistuu. Nuoret sanoivat, että luottamus syntyy aika nopeasti ensi tapaamisella, tai on toisaalta syntymättä. Heitä oli ohjanneet sellaiset ohjaajat joihin ei jostain syystä ole voinut luottaa ja tämä epäluottamus oli syntynyt heti ensi tapaamisella. Ohjaajan persoona vaikutti luottamuksen syntymiseen. Pukeutumisella oli merkitystä joillekin nuorille. Eleillä oli myös merkitystä ja sillä touhuaako ohjaaja jotain muuta kun ohjaa nuorta; esim. tuijottaa näyttöä, kirjoittaa papereita tai muuta sellaista joka vie huomion nuoresta. Puhe vaikutti myös; miten oli nuorelle puhuttu ja millainen ääni ihmisellä on. Yksi nuorista kuitenkin totesi, että ensivaikutelmaan ei pidä luottaa, ohjaaja voi kuitenkin olla aivan erilainen, kuin ulkokuori antaa olettaa. Ohjaajat pitivät

ensikohtaamista tärkeimpänä osana ohjausta. Heidän mielestään, tällä tapaamisella ratkeaa, tuleeko nuori vielä takaisin ohjaukseen. Tässäkin kysymyksessä nuoret ja ohjaajat olivat hyvinkin saman mielisiä. Ensi kohtaamista pidettiin hyvin tärkeänä osana ohjausprosessia. Kun haastattelussa kysyin nuorilta tarkemmin, mikä luottamusta kasvattaa, niin nuorilla oli hieman haasteita luottamuksen synnyn sanoittamisessa, eikä ihme tämä on vaikea tehtävä kenelle tahansa! Mutta mielenkiintoinen, ja erittäin vaikea kysymys on siinä, kuinka me voimme luottamusta kasvattaa, kun nuoret sanoivat luottamuksen joko syntyvät tai sitten ei.

”Joutuu käymään kaikki jutut uudestaan läpi”

Nuorten mielestä tapaamisia pitäisi olla suhteellisen useasti, jos halutaan käsitellä vaikeata asioita. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että aina ei käsiteltäisi pelkästään ongelmia, vaan juteltaisiin muitakin asioita.

Ohjaussuhteen ylläpidon aikana luottamusta lisäsi ohjaajien mielestä tapaamisten säännöllisyys ja vaikka nuori jättäisi tapaamisen väliin, niin siitä ei nuorta moitita. Yksi haastatelluista nuorista mainitsi tämän asian erityisesti, viitaten kipinän ohjaajaan. Hän piti sitä erityisesti luottamusta herättävänä ohjaustapana. Hankaluutena pidettiin sitä, että meillä kipinässä on pitkiä ohjaussuhteita ja nuoria tulee koko ajan lisää. Nuoret ovat erilaisia, heitä ei voi ohjata minkään sapluunan avulla. Toisten kanssa tehdään irrottautumisosuutta ja toisia nuoria lähestytään, eli olemme eri kohdassa ohjausprosessia eri nuorten kanssa. Akuutit tapaukset myös sekoittavat ohjausta ja tarvittaessa nuorille pitää antaa myös tilaa.

Ohjaussuhteen lopetusta eivät nuoret pitäneet kovin tärkeänä. Eikä ohjaussuhteita ollutkaan varsinaisesti lopetettu esim. pitämällä lopetuskokousta tai muuta vastaava tilaisuutta. Tosin yhdellä nuorella tällainen lopetuskokous oli pidetty. Nuorta oli syyllistetty, eikä nuorelle ollut jäänyt ohjauksesta hyvää kokemusta. Nuorten mielestä niissä tilanteissa voisi käydä niitä positiivisia asioita läpi, ja ylipäättään ohjauksessa tapahtuneita asioita. Yleensä oli tuumattu että nuori voi sitten myöhemmin tulla käymään tai soitella, ilman sen kummempaa päätöstapaamista.

Ohjaajat puolestaan pitivät ohjaussuhteen lopettamista todella tärkeänä. He perustelivat tätä sillä, että nuorelle ohjaussuhde voi olla tosi syvä, vaikka meille ohjaajille se on ”vain” ohjaussuhde. Tällaisessa työskentelyssä mukana ollut nuori on voinut ensimmäistä kertaa jutella aikuisen kanssa, joka häntä on aidosti kuunnellut. Joidenkin nuorten kanssa lopetusprosessi saattaa kestää pitkään. Prosessia pitää sanoittaa, eli kertoa nuorelle mitä on tapahtumassa.

6 JOHTOPÄÄTOKSET JA JATKOTUTKIMUSKOHTEET

Luottamus ja millaisin työvälinein sitä voi ohjaustyössä tavoitella, on vaikea opinnäytetyön aihe. Luottamus on niin abstrakti käsite, että sen vääntäminen samanlaiseksi määriteltävissä olevaksi objektiksi kaikille haastatteluun osallistuneille on mahdottoisuus. (kts. operationalisointi Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Myös muut termit kuten hyväntahtoisuus ja todenperäisyys avautuivat haastateltaville eri tavoin. Todenperäisyyteen nuoret liittivät ohjauksen perustelun, vaikka tätä ei haastattelussa mitenkään haettu. Vastaus ei ole tietenkään väärä, tai millään tavalla huono, mutta yllätti haastattelijan ja on hyvä esimerkki sanojen merkityksien moninaisuudesta.

Sekä ohjaajat että nuoret pitivät kyselyä toimivana tapana kartoittaa nuoren vastuun kantokykyä. Eli yhtenä ohjauksen työvälineenä voidaan pitää, näiden haastatteluiden pohjalta, nimenomaan dialogiin perustuvaa, keskustelevaa ohjaustyyliä, jossa nuorelta kysytään miten hän haluaisi asioitaan viedä eteenpäin? Tarvittava apu ja tuki pyritään antamaan sopivassa suhteessa siihen, mitkä ovat nuoren voimavarat. Tehdäänkö tukihakemus yhdessä? Jos julkisilla liikennevälineillä nuoren on hankalaa liikkua, tarjoudutaan menemään mukaan?

Ohjausprosessin määrittely kappaleessa olen määrittellyt laajasti ohjausprosessia. Tietoperustassa keskustelua pidetään hyvänä välineenä tehdä ohjausta. Samaan johtopäätökseen tulin tässä kehittämistyössä. Kaikki ohjauksen mallinnukset eivät kuitenkaan sovi yksiselitteisesti etsivään nuorisotyöhön. Esimerkiksi Vehviläisen (Vehviläinen 2001, 17) kirjassa oli useita sellaisia määrittelyjä. Ongelman hahmottamista ja tulkintaa varmasti ohjauksessa tehdään, mutta omassa työssäni olen

varovainen tällaisien tulkintojen tekemisessä. Nuori saattaa keskustelussa kertoa hyvinkin henkilökohtaisia ja itselleen arkoja asioita. Kun keskustellaan mielenterveysongelmista tai päihteiden käytöstä seuranneita rikoksia tai esimerkiksi omaan seksuaalisuuteen liittyvistä asioista, en itse niitä ala analysoimaan. Vaatii ohjaajalta todella rautaista ammattitaitoa varmistaa, ettei nuori jää ohjauksen jälkeen myöskään tilanteeseen, jossa hän pohtii kyseisiä asioita yksinään, pahimmassa tapauksessa niin, että hän kokee jääneensä ilman apua vaikka on asiasta ohjaajalle kertonut.

6.1 Yleisiä huomioita opinnäytetyöstä ja siinä esiin tulleista asioista

Luottamuksen syntyminen vaatii useita tapaamisia ohjaajan kanssa, nuoret kertoivat. Yleisimmin ajateltiin, että kerta viikossa vähintään ja usean viikon ajan. Haastattelussa tähdensin sitä, että luottamuksella viitataan tässä kohtaa henkilökohtaisempien ja näin ollen arempien asioiden hoitamiseen vaadittavaa luottamusta. Toisaalta nuoret olivat sitä mieltä, kaikki yhtä lukuun ottamatta, että luottamus syntyy ensi näkemältä tai jos ohjaaja on jollakin tavalla epäluotettavan oloinen, niin luottamusta ei synny ollenkaan.

Oletin etukäteen saavani enemmän uusia näkökulmia ohjaukseen ja luottamukseen kollegoiltani. Ne näkemykset, jotka olivat uusia, olivat kyllä hyviä, mutta niitä oli yllättävän vähän. Aineiston pohjalta on todettava, että ohjaus on hyvin linjassa nuorten näkemyksien kanssa. Ohjaajien mielestä nuoren ja nuoren mielipiteen kunnioittaminen on koko etsivän nuorisotyön lähtökohta. Poikkeamiakin oli, kuten ohjaajien nuorten mielipiteestä eriävä mielipide luottamuksesta ja hyväntahtoisuuden muuttumisesta pajjaukseksi.

Yksi hankala aspekti koko kehittämistyöhön tuli siitä, että olisin halunnut jo mennä huomattavasti pidemmälle haastatteluissa. Nyt en nuoria juurikaan pintaa syvemmillä kysymyksilläni vienyt, koska en halunnut heidän käyvän läpi koettuja epämiellyttäviä asioita, joita olisin saattanut vahingossa tuoda taas nuorten mieliin. Toteutin haastattelut niin, että tästä ei vaaraa ollut.

6.2 Jatkotutkimusaiheita

Opinnäytetyöstä tulleista vastauksista voisi jatko työstää useitakin aiheita. Nostan kuitenkin esille kolme kohtaa, joita pidän tärkeinä ja mielenkiintoisina. Työpaikallani keskustelemme suhteellisen useasti vastuun antamisesta ja vastuuttamisen oikea-aikaisuudesta. Tässä opinnäytetyössä ei kattavaa vastausta kysymykseen tullut, vaikkakin sekä ohjaajat ja nuoret pitivät kysymistä hyvänä tapana vastuunkantokykyä arvioidessa. Ohjaajat tarjosivat myös keskustelua, kokeilua ja ”Sen vaan näkee”-havainnointia arviointiin. Avasin tätä havainnointitapaa itsekin, mutta tätä olisi mielenkiintoista ja hyödyllistä tutkia lisää.

Ohjaajat painottivat ohjaajien kykyä rakentaa luottamuksellinen keskustelu. Kuinka tällainen keskustelu luodaan? Tämä kysymys sisältyy tähänkin tutkimukseen, mutta mitään tyhjentävää vastausta en siihen saanut. Oppaita keskustelutaitoihin ja kommunikaation liittyen on paljon, mutta sellaista etsivästä nuorisotyöstä tehtyä tutkimusta en ole löytänyt.

Kysyessäni ohjaajilta hyväntahtoisuuden merkityksestä luottamukseen, he nopeasti alkoivat puhua siitä, kuinka tärkeää on varoa, ettei hyväntahtoisuus muutu pajaukseksi. Mutta mitä se ”pajaus” oikein on? Onko sellaisia tilanteita joissa tätä ”pajaus” voi tai jopa pitää käyttää? Olisi mielenkiintoista myös selvittää kuinka eri tavoin nuoret ja ohjaajat tämän kysymyksen näkisivät. Tärkeä kysymys on myös se, että vaikka nuoresta pajaus olisi hyvä juttu, auttaako pajaus nuorta saavuttamaan tavoitteitaan?

6.3 Työvälineet

Ensimmäinen työväline: Dialogiin perustuva ja keskusteleva ohjaustyöli. Ohjaustyön määrittely kappaleessa viittaa Jussi Onnismaan tekstiin: ”Edistää Keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämänsä laatua”. Tämä on vain yksi monista viitteistä keskustelun omaisen ohjauksen tärkeydestä ohjaustyössä. Olin siis etukäteen varma, että tämä tulee aineistosta julki., mutta tärkeää oman ja työyhteisön työn kan-

nalta on se, että tämä tulee ikään kuin ulkopuolelta varmentamaan, tämän kehittämistyön kautta, dialogiin perustuvan työmuodon tärkeyttä.

”Oman elämän jakaminen”, nousee useaan otteeseen aineistossa esille ja tämä on selvästi ohjaustyön yksi työväline. Tarkoitus ei missään nimessä ole kertoa omia ongelmia ohjattaville, tai verrata omaa elämää heidän elämäänsä, vaan jakaa harkitusti vaikkapa omista harrastuksista saatuja kokemuksia. Jos nuorella on jokin lemmikkieläin ja itsellä on joskus sellainen ollut, tai sellaisen itse haluaisi, niin tämä voi olla hyvinkin hedelmällisen keskustelun avaus.

On tietysti omista kiinnostuksen aiheista ja muusta omaan elämään liittyvästä kertomisessa riskinsäkin, kuten tässä tutkimuksessa tuli ilmi. Tilanteessa jossa ohjattava luulee olevansa ohjaajan kanssa kaveri, voi mahdollisesti syntyä ristiriitoja. Ohjaussuhde loppuu, mutta kaveruutta on vaikeampi lopettaa loppupalaverissa. Nuori voi kokea menettävänsä tällaisessa tilanteessa ystävän ja se voi olla todella kova isku nuorelle. Sellaisissa tilanteissa voi myös tulla ongelmia, jos ohjattava luulee olevansa kutsuttu ohjaajan ammatillisen reviirin toiselle puolelle, siviilielämän alueelle. Tämäkin voisi olla yksi jatkotutkimuskysymyksistä, kuinka tuolla rajalla ohjatessa pystyy pitämään ammatillisen otteen, vaikka päästää nuoren itseään emotionaalisesti lähelle.

LÄHTEET

- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (Toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä. PS-kustannus, 29.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Kirjayhtymä Oy.
- Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo 2002. Luottamus modernissa maailmassa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.
- Kaartinen-Koutaniemi, Jaakko(Toim.)2012. Etsivässä työssä. Helsinki: LK-kirjat.
- Kipinä info 2016, powerpoint-esitys .
- Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.) 2013. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Onnismaa, Jussi, Pasanen, Heikki & Spangar, Timo (Toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Etsivä nuorisotyö 2014. Valtakunnallisen etsivän nuorisotyön kyselyn tulokset.
- Puuronen, Anne 2014. Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammattialan kehittäminen – näkökulmia käytännön työstä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisu 70. www.nuorisotutkimusseura.fi.(Viitattu 9.6.2016)
- Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Reijonen, Merja & Strandén-Mahlamäki, Tuija (Toim.)2008. Oivaltava kohtaaminen. Menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Helsinki: WSOYpro.

Saaranen-Kauppinen, Anita, & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 21.05.2016.)

Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2009. Laadullinen Tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Vehviläinen, Sanna 2001. Ohjausvuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.

Vehviläinen Sanna 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus oy.

LIITTEET

Haastattelukysymykset:

Kokemuksia ohjauksesta.

Onko ohjaus ollut onnistunutta

Onko nuori saanut kunnioitusta osakseen?

Entäpä tarpeeksi aikaa ohjauksessa?

Ovatko he kokeneet jommankumman edellä mainituista vaikuttaneen luottamuksen syntymiseen?

Onko nuorta kuunneltu? keskeyttämättä, kunnioittavasti ja empaattisesti kannustan? merkitys nuorelle?

Onko nuori saanut vastuuta kannettavakseen? liian paljon, vähän? Missä vaiheessa?

Samankaltaisuutta, yhteisiä arvoja jakavat ihmiset luottavat helpommin toisiinsa. Kokevatko nuoret, että tällä olisi ollut vaikutusta luottamuksen synnyssä?

Pitääkö ohjaajan olla nuoren kaveri, jotta luottamus syntyisi helpommin?

Mitä on tapahtunut, jos ohjaaja on tehnyt asioita nuoren puolesta? onko ollut hyvä asia, vai ei? Miksi?

Ovatko nuorten aikaisemmat ohjaukset ja niistä jääneet muistot/kokemukset vaikuttaneet seuraaviin ohjaussuhteisiin?

Haastatteluissa juteltiin ja pohdittiin niissä esiin tulleita asioita. Nämä kysymykset olivat haastatteluiden pohjakysymyksinä.

Taulukko 1



Taulukko 2

Vantaan nuorisopalveluiden työpajatoiminta 2016 - yksittäiset toimenpiteet muodostavat kokonaisen palvelun

