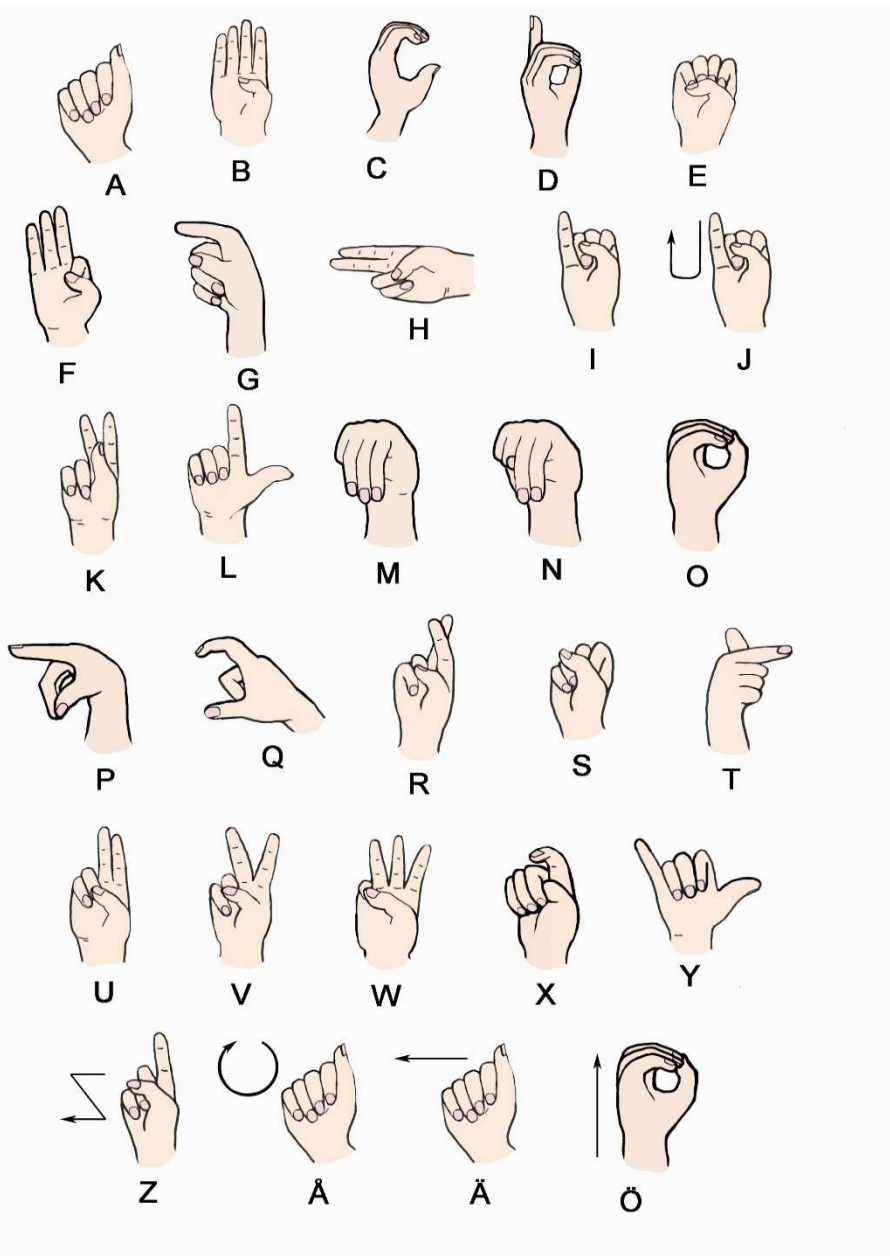


Elisa Leinonen

## Kuuron osallistaminen urheilujoukkueeseen – valmentajan näkökulma



Liikunnanohjaaja

Syksy 2018

## TIIVISTELMÄ

**Tekijä:** Leinonen Elisa

**Työn nimi:** Kuuron osallistaminen urheilujoukkueeseen - valmentajan näkökulma

**Tutkintonimike:** Liikunnanohjaaja (AMK)

**Asiasanat:** kohtaaminen, osallistaminen, osaaminen, palvelumuotoilu (kuurous, urheilujoukkue)

Useat eri lait turvaavat kuuron urheilijan tasa-arvoisen mahdollisuuden harrastaa ja osallistua urheilujoukkueeseen. Koulutus luo edellytyksen valmentajan osaamisen kehittymiselle. Valmentaja tarvitsee valmennusosaamista urheilijoiden yksilöllisten tavoitteiden, vastuiden ja pelitoteutuksen suunnittelussa, mutta ennen kaikkea yhtenäisen joukkue toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää valmentajan osaamista kuuron urheilijan osallistamisessa urheilujoukkueeseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata, mitä asioita valmentajan on otettava huomioon kuuron urheilijan osallistuessa urheilujoukkueeseen. Kehittämistehtävät olivat 1. Mitä valmentajan on otettava huomioon, kun kuuro urheilija osallistuu urheilujoukkueeseen? 2. Miten valmentaja voi omalla toiminnallaan osallistaa kuuron urheilujoukkueeseen? 3. Minkälainen on opas, jonka avulla valmentaja voi osallistaa kuuron urheilujoukkueeseen?

Kehittämistehtäviin 1 ja 2 saatiin vastaukset tietoperustasta, jonka jälkeen kehittämistehtävään 3 haettiin tietoperustan lisäksi sisältöä valmentajilta. Oppaan kokonaissuunnittelun tueksi valittiin palvelumuotoilu, jonka avulla saatiin esille asiakaslähtöinen näkökulma. Koska kuuron osallistaminen urheilujoukkueeseen on laaja palvelupolukokonaisuus, valittiin aiheen rajauksen mukaisesti palvelupolusta yksi palvelutuokio. Palvelutuokio tarkoitti opinnäytetyössä valmentajan ja kuuron urheilijan kohtaamista. Asiakasyymmärrys muodostui tietoperustasta ja valmentajien (n=3; N=10) vastauksista. Sähköposti lähetettiin kymmenelle eri urheiluseuralle tai -joukkueelle, joiden kautta tavoitettiin kolme valmentajaa. Vastaajat kokivat ryhmäytymisen tärkeyden, ennakkoluulottomuuden, urheiluharjoitusten demonstroimisen sekä avoimen ja kannustavan ilmapiirin luomisen merkittäviksi asioiksi kuuron urheilijan osallistamisessa urheilujoukkueeseen.

Valmentajien vastausten ja tietoperustan tulkinnan avulla palvelupolku sisältöineen konseptoitettiin, jonka avulla konkretisoitiin asiakasyymmärryksestä nousevat asiat. Oppaan teemoiksi nousivat valmentajan osaaminen (tieto, taito, asenne, kyvykkyys), valmentajan tietoperustan merkitys ja urheilujoukkueen yhteenkuuluvuus. Konseptoitu palvelutuokio eli oppaan sisältö toteutuksineen prototypoitettiin eli testattiin toimeksiantajalla ja kahdella valmentajalla. He arvioivat oppaan sisältöä osaamisen kehittämisen kannalta sekä oppaan rakennetta ja käytettävyyttä. Opasta kuvattiin käytännönläheiseksi, sen rakennetta selkeäksi ja sisältöä monipuoliseksi. Opas viimeisteltiin prototypoinnin tuloksena saatujen arviointien perusteella. Opas soveltuu eri urheilulajien valmentajille heidän osaamisen kehittämisen tueksi, kun he valmentavat kuuroja urheilijoita.

## ABSTRACT

**Author:** Leinonen Elisa

**Title of the Publication:** Involving a Deaf Athlete to a Sports Team – Coach's Point of View

**Degree Title:** Bachelor of Sport and Leisure Management

**Keywords:** inclusion, confluence, competence, service design (deafness, sports team)

Many different laws guarantee the equal opportunity to an athlete to play and to participate in a sports team. Education creates a precondition for developing coach's skills. The coach needs coaching expertise for an individual athletes' goal planning, responsibilities and game implementation, but above all for the development of integrated teamwork. The aim of this thesis was to develop the coach's skills in the inclusion of a deaf athlete in a sports team. The purpose of the thesis was to describe what issues the coach should take into consideration when a deaf athlete participates in a sports team. The research questions were as follows: 1. What should the coach take into consideration when a deaf athlete participates in a sports team? 2. How can the coach, by his or her own actions, involve a deaf athlete into a sports team? 3. What kind of guide helps the coach to involve the deaf athlete into a sports team?

Answers to research questions 1 and 2 were received from the knowledge-base. Question 3 was answered using the knowledge-base, but also the coach's point of view. To support the planning of the guide the service design process was chosen, because that way was possible to reach the coach's point of view. The inclusion of the deaf athlete into the sports team is a large service entirety. One service moment was chosen from the service entirety, according to how the topic was limited. The customer understanding consisted of the knowledge base and the answers of coaches (n=3; N=10) when they expressed their views on the inclusion of a deaf athlete into the sports team. Email was sent to ten different sports clubs or teams, through which three coaches were targeted. The coach's felt that the importance of fellowship, open-mindedness, the demonstration of sports exercises, and the creation of an open and encouraging atmosphere were important issues for the inclusion of a deaf athlete into a sports team.

Based on the coaches' answers and the interpretation of the knowledge base, the service path and its contents were conceptualized. With this it was possible to concretize the issues which arose from customer understanding. The themes of the guide were the coach's competence (knowledge, skill, attitude, ability), the importance of the coach's knowledge base and the fellowship of the sports team. The service moment which was conceptualized, meaning the content of the guide, was prototyped i.e. was tested with the client of the thesis and two coaches. They evaluate the content, the structure and usability of the guide. The guide was described as pragmatic, its structure clear and content versatile. The guide was finalized on the basis of the prototyping results. The guide is suitable for every coach who trains any kind of sport with a deaf athlete for developing their competence.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 KUURO URHEILIJA URHEILUJOUKKUEESSA.....	6
2.1 Urheilujoukkueen ominaispiirteitä.....	6
2.2 Kuuro urheilija urheilujoukkueessa.....	7
2.2.1 Kuuron lainsäädännölliset oikeudet.....	8
2.2.2 Kuurojen urheilu.....	9
2.2.3 Kuuro urheilija ja kommunikaatio.....	10
3 VALMENTAJA KUURON URHEILIJAN OSALLISTAJANA.....	12
3.1 Osaaminen.....	12
3.2 Osallistaminen.....	15
3.3 Kuuron urheilijan kohtaaminen.....	18
3.4 Kommunikointi urheilutilanteessa.....	21
4 OPINNÄYTETYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS.....	25
4.1 Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät.....	25
4.2 Palvelumuotoilu alkaa asiakasymmärryksestä.....	26
4.3 Konseptointi.....	31
4.4 Prototypointi ja tuotteen arviointi.....	33
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	37
6 POHDINTA.....	40
6.1 Eettisyys.....	40
6.2 Luotettavuus.....	42
6.3 Oppaan hyödyntäminen.....	45
6.4 Asiantuntijuuden kehittyminen.....	46
LÄHTEET.....	50
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Kuvaan johdannossa opinnäytetyön aiheen, aiheen taustan ja toimeksiantajan. Lisäksi kuvaan myös opinnäytetyön tavoitteen, tarkoituksen ja kehittämistehtävät.

Yhteiskunta määrittelee kuurouden lääketieteellisestä näkökulmasta kuulovamman asteen mukaan, mikä vaikuttaa suoranaisesti yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin. Kuurot itse kokevat kuuluvansa enemmän kieli- ja kulttuurivähemmistöön kuin vammaisryhmään. (Kuurojen Liitto ry 2018, 3.) Henkilö määritellään kuuroksi, kun hänen kuulovajauksensa on yli 90 desibeliä ja hän on ollut syntymästään tai varhaislapsuudestaan asti kuuro. Tällaisessa tilanteessa kuulokojeesta ei ole apua tai hyötyä kuuron henkilön kuulon palauttamiseen. (Sherrill & Paulsen Hughes 2004, 698; Takala 2005, 37.) Sen sijaan sisäkorvaistute eli sisäkorvaimplantti on kuuloapuväline, joka voidaan asettaa kuuroille, jolle kuulokoje ei tuo riittävää apua kuulemiseen. Istute koostuu sekä ulkoisista että leikkauksessa asetettavista sisäisistä osista. Sisäkorvaistutteen saa Suomessa noin 80 % kuuroina syntyvistä lapsista. (Dietz ym. 2018, 570; Hallberg & Ringdahl 2004, 116.)

Vuonna 2016 Suomen Kuurojen Urheiluliiton hallitus valitsi vuoden kuuroksi urheilijaksi lentopalloilija Antti Ropponen. Ropponen on tällä hetkellä Suomen tunnetuin kuuro huippu-urheilija ja pelannut muun muassa Suomen lentopallomaajoukkueessa ja kuurojen kesäolympialaisissa. (Kilpeläinen 2017.) Ropponen kertoo Etelä-Suomen sanomissa (Kulmala 2017), kuinka hän on joutunut lapsena kiusatuksi kuulovamman ja sisäkorvaistutteen vuoksi. Istutteen ansiosta Ropponen kuulee niin hyvin, että on voinut pelata kuulevien lentopallon seura- ja maajoukkueessa. Hänen mukaansa kuurot ovat aitoja ihmisiä; ”puhumalla feikataan, viittomalla ei”, kertoo Ropponen.

Ropponen vakuuttaa, että kuuroudesta ei ole haittaa urheilijan uralla (Kulmala 2017). Urheilijan ja valmentajan käsitys voi olla erilainen suhteessa siihen, miten haastavaksi he kokevat kuuron urheilijan osallistumisen ja osallistamisen urheilujoukkueeseen. Mitkä ovat mahdollisia syitä kuuron urheilijan osallistamisen haastavuuteen? Kuuron urheilijan osallistaminen urheilujoukkueeseen vaatii valmentajan halua ja kykyä valmentaa yksilöitä entistä parempiin suorituksiin. Urheilijan

osallistaminen on erittäin tärkeää urheilujoukkue toiminnassa, mikäli tähdätään onnistuneeseen muutokseen ja kehitykseen. (Järvinen, Rantala & Ruotsalainen, 2014, 14.) Onnistuneen kehityksen ja urheilujoukkueen tavoitteellisuuden kannalta valmentajan rooli on ratkaisevassa asemassa kuoron urheilijan osallistamisessa. Yhteisen tavoitteen määrittelyä edeltäneet dialogiset keskustelut sitouttavat yhdessä tekemiseen ja luovat merkityksellisyyttä joukkue toiminnalle. (Heinonen, Klingberg & Pentti 2012, 156.)

Sanoista teoiksi (2010, 36) raportissa todetaan, että suomalaisen huippu-urheilun tulevaisuus on vahvasti kiinni osaamisessa ja sen soveltamisessa käytäntöön. Nykyisin teoreettisen tiedon ohella ajatukset, tunteet ja elämykset ovat entistä tärkeämpiä. Teoreettinen tieto ja sen käsittely ovat useimmille tuttua, mutta tunteiden, ajatusten ja vuorovaikutuksen osaamisessa jokaisella on kehittymisen tarvetta. (Heinonen ym. 2012, 47.) Valmentajilla on alhainen kiinnostus akateemisia tutkimuksia kohtaan, mutta suuri tarve ”riittävän” tieteelliselle tiedolle (Esteves ym. 2010, 5).

Valmentajat tarvitsevat käytännönläheistä ja ymmärrettävää tietoa, jota on helppo tarvittaessa soveltaa. Opinnäytetyön lopputuotoksena on opas, jonka perimmäinen ajatus on tarjota valmentajalle käytännönläheistä ja sovellettavaa tietoa siitä, kuinka kohdata kuuro urheilija ja osallistaa hänet urheilujoukkueeseen. Opinnäytetyö ja sen tuotteena valmistuva opas ovat tärkeitä valmentajan osaamisen kehittämiseksi, koska valmentaja tarvitsee myös tukea. Valmentaja voi kohdata työssään tilanteita, jotka ovat hänelle tunnetasolla haastavia. (kts. Heinonen ym. 2012, 68.) Ihmiset haluavat tulla ymmärretyksi ja kohdatuksi nimenomaan tunnetasolla. Siksi valmentajan täytyy uskaltaa kohdata urheilijat myös muutoin kuin asialinjalla. Tunnetaitoa pitää jokaisen harjoitella, minkä lähtökohtana on valmentajan kiinnostus urheilijasta ihmisenä. (kts. Heinonen ym. 2012, 67.)

Kainuun Liikunta on maakunnallinen liikunnan ja urheilun kehittämis-, yhteistyö- ja palvelujärjestö. Useat Kainuun kunnat ja urheiluseurat sekä monet maakunnalliset liikunta- ja kansanterveysjärjestöt sekä oppilaitokset ovat mukana Kainuun Liikunnan toiminnassa. Kainuun Liikunnan toiminta-alueeseen kuuluu Kainuun maakunnan kahdeksan kunnan lisäksi Vaala. Kainuun Liikunta on alueen urheiluseurojen

kumppani, kehittäjä ja edunvalvoja. Toiminnan tavoitteena on lisätä urheiluseurojen toimijoiden osaamista koulutusten avulla sekä varmistaa seuratyön arvostuksen ja seurojen toimintaedellytysten säilyminen kunnallisessa ja maakunnallisessa päätöksenteossa. Lisäksi Kainuun Liikunta auttaa alueen urheiluseuroja toimintaresurssien hankkimisessa sekä tiedottaa niitä ajankohtaisista asioista. (Kainuun Liikunta 2017, 8.)

Kainuun maakuntasuunnitelman 2025 teemana on Uusiutuva Kainuu. Yksi suunnitelman lähtökohdista on varautuminen yhä nopeampiin toimintaympäristön muutoksiin. Kainuun Liikunnalla on vastuu maakunnan liikunnan strategiatyöstä, joten maakuntasuunnitelman linjaukset vaikuttavat oleellisesti myös Kainuun Liikunnan tulevaisuuden linjauksiin. Nopeat toimintaympäristön muutokset ja maakunnan hallintorakenteen uudistus vaativat uusia avauksia ja suunnitelmia myös Kainuun Liikunnalta. (Kainuun Liikunta 2018.)

Kuuloliitto on nimennyt vuoden 2018 esteettömyyden teemavuodeksi. Teemavuoden tavoitteena on tuoda julki asioita ja tilanteita, joissa kuulovammaiset pitäisi ottaa nykyistä paremmin huomioon. Tilanteet ovat sekä ympäristön, palveluiden että viestinnän esteettömyydestä johtuvia. (Kuuloliitto ry 2018.) Esteettömyys ilmenee myös puhuttelutavassa. Kohtaamiset ovat ihmiselle hämmentäviä, kun kommunikaatio ei tapahdu esteettömästi, vaan tilanteessa kohdataan erilaisuutta. (Kyyrä, Jutila & Ilola 2017, 706.) Siksi myös tulkkauksella on merkittävä rooli kohtaamistilanteissa. Kun tulkkaus on epävarmaa, kuurot kokevat olevansa ulkopuolisia tilanteissa, mikä vaikuttaa vähitellen kuuron voimavaroihin ja mielenkiintoon jatkaa harrastusta. (Wusu 2018, 15.) Esteettömän kohtaamisen ydinasia on yhteistyö kuuron urheilijan, viittomakielentulkin ja valmentajan välillä, joka perustuu keskinäiseen arvostukseen ja luottamukseen (Wusu 2018, 16).

Kuurojen liikunnasta on tehty verrattain vähän tutkimuksia. Suurin osa tutkimuksista ja opinnäytetöistä liittyy lapsiin ja nuoriin sekä huonokuuloisiin ja viittomakielentulkkaukseen. Kirjosen (2009) opinnäytetyössä on tarkasteltu millä kommunikaation menetelmillä liikuntatuokiosta saadaan sujuva, kun urheilija on kuurosokea. Opinnäytetyö keskittyy kommunikaatioon ja tulkkaukseen viittomakielentulkin ja kuurosokean urheilijan näkökulmasta. Harjulan (2015) opinnäytetyö keskittyi 1-

16-vuotiaiden kuulovammaisten lasten liikuntaharrastuksiin ja viittomakielentulkkaukseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää viittomakielentulkin käytön yleisyyttä liikuntaharrastuksissa. Kervinen (2018) selvitti opinnäytetyössään, kuinka kuurosokea henkilö ja viittomakielentulkki sopivat tulkkaukikäytännöistä liikunta- ja urheilutilanteissa. Selmani (2018) löysi opinnäytetyönsä kautta menetelmiä kuulovammaisen inklusion lisäämiseksi liikuntatunneilla. Menetelmät on tarkoitettu luokanopettajan apuvälineiksi.

Valmennuksesta, joukkueurheilusta ja kuuroudesta löytyy tutkimuksia niin suomeksi kuin englanniksi (esimerkiksi PubMed ja Ebsco -tietokannoista), mutta suurin osa tutkimuksista liittyy joko kuurouteen vammaana (sisäkorvaistute/implantti), kuurojen urheiluvammoihin tai yleisesti valmentamiseen. Joukkuehenkeä, osallistamista ja kohtaamista kuvaavissa tutkimuksissa ei käsitellä kuuroja osana joukkuetta, ainakaan valmentajan näkökulmasta. Tutkimukset liittyvät yleisesti viittomakielentulkkaukseen ja kommunikaatioon viittomakielentulkin ja kuuron välillä tai huonokuuloisiin urheilijoihin ja heidän kuulemisen haasteisiinsa urheilutilanteissa.

Työelämässä tarvittava tutkimus- ja kehittämisosaaminen on opiskelijan kykyä hyödyntää osaamistaan jatkuvaan oman ammattialan kehittämiseen ja yhteiskunnan muutoksen seuraamiseen, tiedon soveltamiseen sekä uuden tiedon tuottamiseen (Vilka 2005, 5). Pyrin kehittymään liikuntapalvelujen tutkimus- ja kehittämistyön osajana yhdistämällä omia mielenkiinnon kohteitani ja sitä kautta edistämään kuuron urheilijan asemaa liikuntapalvelujen kehittämisessä. Olen edelliseltä koulutukseltani viittomakielentulkki. Opinnäytetyön kautta syvennän osaamistani valmentajan osaamisesta, kuuron osallistamisesta ja ohjauksesta ja urheilujoukkue toiminnasta. Tavoitteenani on hallita arvojeni ja tietoperustaani kuvaavan työelämää kehittävä opinnäytetyöprosessi.

Toimeksiantaja Ira Liuski Kainuun Liikunnalta ehdotti, että tekisin sähköisen oppaan urheilujoukkue toiminnan tueksi. Oppaassa käsitellään asioita ja tilanteita, joita valmentajan on otettava huomioon kuuron urheilijan osallistuessa urheilujoukkueeseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata mitä asioita valmentajan



on otettava huomioon kuuron urheilijan osallistuessa urheilujoukkueeseen. Opin-  
näytetyön tarkoituksen perusteella kehittämistehtäviksi muotoutuivat seuraavat  
kolme kysymystä.

1. Mitä valmentajan on otettava huomioon, kun kuuro urheilija osallistuu urheilu-  
joukkueeseen?

2. Miten valmentaja voi omalla toiminnallaan osallistaa kuuron urheilujoukkuee-  
seen?

3. Minkälainen on opas, jonka avulla valmentaja voi osallistaa kuuron urheilujouk-  
kueeseen?

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää valmentajan osaamista kuuron urheilijan  
osallistamisessa urheilujoukkueeseen.

## 2 KUURO URHEILIJAJA URHEILUJOUKKUEESSA

Tässä luvussa kuvaan urheilujoukkueen toimintaa kuuron urheilijan näkökulmasta. Tuon esille asioita, joita valmentajan tulee huomioida joukkuetoiminnassa erityisesti silloin, kun kuuro urheilija osallistuu urheilujoukkueeseen. Kantavana teemana tässä kokonaisuudessa on yhdenvertaisuus ja osallisuus.

### 2.1 Urheilujoukkueen ominaispiirteitä

Esteettömyys on yhdenvertaisuutta ja yksilön huomioimista. Se antaa yksilölle mahdollisuuden osallistua yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin itsenäisesti riippumatta liikkumisen, kuulemisen, näkemisen tai ymmärtämisen esteistä. Esteettömät liikuntapaikat mahdollistavat jokaiselle tasavertaisen osallistumisen ja osallistamisen mahdollisuuden urheilu- ja harrastustoimintaan. (Suomen Vammaisurheilu ja -liikunta VAU ry 2013, 8.)

Joukkue koostuu ihmisistä, joilla on yhteinen päämäärä. Joukkueen urheilijoilla on yhteisiä intressejä, he kommunikoivat toistensa kanssa, hyötyvät toisistaan ja ovat riippuvaisia joukkueen toiminnasta. Jokainen urheilija tiedostaa kuuluvansa joukkueeseen ja kokee olevansa osa sitä. (kts. Kauppila 2006, 85-86; kts. Mönkkönen 2007, 118.) Joukkueurheilussa yhteiset tavoitteet ja arvot ohjaavat toimintaa (Ojanen 2012, 25). Yhteisöllisyys ja urheilijoiden välinen vuorovaikutus luovat sosiaalista pääomaa, sitoutumista ja ryhmähenkeä. Nämä ovat piirteitä, jotka vahvistavat joukkueen toimintaa edistävää luottamusta, vastavuoroisuutta ja verkostoitumista. Hyvä vuorovaikutus on avointa ja rehellistä. Avoimuus edistää luottamuksellisen vuorovaikutuksen kehittymistä, kuten toisen ymmärtämistä ja hyväksymistä sekä kiinnostusta toista kohtaan. (Kauppila 2006, 72.)

Yhteisöllisyys viittaa ihmisten väliseen yhteistyöhön ja tunteeseen yhteenkuuluvuudesta. Se tukee ihmisten kanssakäymistä, toisista välittämistä ja toiminnan tuloksellisuutta. Se on sekä valmentajan, koko urheilujoukkueen, että yksilön voimavara, joka lisääntyy sitä mukaa, kun sitä käytetään. Yhteisöllisyys ja sitoutuminen

vaikuttavat yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen. (Heinonen ym. 2012, 159; kts. Mönkkönen 2007, 118.) Sitoutumisella ja joukkuehengellä voi olla myös kielteisiä vaikutuksia joukkuedynamiikkaan. Jos urheilijat eivät ole tottuneet erilaisuuteen, joukkuehenki voi olla poissulkevaa ja eri arvoistavaa (kts. Manka & Manka 2016, 56; kts. Riikonen ym. 2003, 50).

Niin joukkueen urheilijoilta kuin valmentajalta vaaditaan ennakkoluulottomuutta, suvaitsevaista asennetta ja kykyä toimia ammatillisesti. Aaltosen ym. (2005, 166) mukaan valmentajalta vaaditaan myös kykyä havaita ja tunnistaa urheilijoiden vahvuudet ja osaaminen sen sijaan, että valmentaja keskittyisi heikkouksien parantamiseen tai erilaisuuden korjaamiseen. Valmentamalla oikeudenmukaisesti ja rehellisesti, kuuntelemalla aidosti sekä kehittämällä asiantuntemustaan valmentaja ansaitsee joukkueensa luottamuksen ja edistää joukkueen yhteisöllisyyttä (kts. Kauppila 2006, 183; kts. Lankinen, Miettinen & Sipola 2004, 84).

Hyvä valmentaja on kiinnostunut urheilijoiden ajatuksista ja tekemisistä. Hyvällä valmentajalla on strategista osaamista, mutta myös asiaosaamista. Nämä taidot ovat tärkeitä, mutta ne ovat helpompia hankkia kuin ihmisten kohtaamiseen liittyvät taidot. On hyvä, jos valmentaja on kiinnostunut urheilijoiden välisistä kohtaamisista ja haluaa valmentajaa ja kannustaa urheilijoita kohti yhdessä sovittuja tavoitteita. Tavoitteellinen valmentaminen mahdollistuu, kun valmentaja tunnistaa urheilijoiden kyvyt, rohkaisee niiden käyttöön ja mahdollistaa osaltaan urheilijoiden kehittymisen. (kts. Heinonen ym. 2012, 63, 66-67.)

## 2.2 Kuuro urheilija urheilujoukkueessa

Tässä alaluvussa kuvaan kuuron lainsäädännöllisiä oikeuksia, joissa korostuu erityisesti tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus. Kuvaan myös kuurojen urheilun perusteita ja taustoja lyhyesti. Lopuksi tarkastelen kuurouden käsitettä ja kommunikaatiota.

### 2.2.1 Kuuron lainsäädännölliset oikeudet

Kielivähemmistöillä on heikommat mahdollisuudet ja valmiudet osallistua yhteiskunnan toimintoihin kuin kuulevilla, vaikka vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaki (2010/133) takaa kuulovammaisten yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä toimimisen. Mahdollisuus yhdenvertaisuuteen on muodollisesti olemassa, mutta ongelmana on oikeuksien yhdenvertaisuuden toteutuminen arjessa. Ihmisten asenteet kuuroutta kohtaan ovat edelleen vahvasti läsnä. Kieliryhmittäin jaoteltuna viittomakielisillä on eniten haasteita löytää heille tarkoitettuja palveluja. Kuurolla voi olla haasteena saada viittomakielentulkki tarvitsemaansa tilaisuuteen, esimerkiksi harrastukseen, tai löytää palveluita omalla äidinkielellään. (Oikeusministeriö 2016, 58.) Uuden harrastuksen aloittaminen voi olla haastavaa, mikäli muut urheilijat kyseisessä harrastusjoukkueessa ovat kuulevia. Siksi valmentajan on tärkeä omalla osaamisellaan varmistaa kuurolle yhdenvertainen paikka joukkueessa osallistamalla kuuro urheilija osaksi joukkuetta.

Liikuntalaissa (2015/390) määritellään tavoitteet liikunnan ja huippu-urheilun edistämiseksi Suomessa. Yksi näistä tavoitteista on edistää eriarvoisuuden vähentämistä liikunnassa. Liikuntalaki (2015/390) mahdollistaa yksilöille valinnan vapauden mieleisen urheilulajin parissa. Kunnat toteuttavat tavoitteita tukemalla seuratoimintaa sekä järjestämällä terveyttä ja hyvinvointia edistäviä liikuntapalveluja eri kohderyhmät huomioiden.

Liikuntalain (2015/390) tavoitteiden perustana olevia periaatteita ovat muun muassa tasa-arvo, yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys ja monikulttuurisuus. Yhdenvertaisten palvelujen tavoitteena on tasa-arvoisuus. Erilaisissa oppimisympäristöissä on huomioitava jokaisen yksilön tuen tarpeet, ketään ei saa ilman perustetta laittaa eri asemaan tai syrjiä esimerkiksi kielen tai vammaisuuden perusteella. (Yhdenvertaisuuslaki 2014/1325.) Ketään ei myöskään saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Suomen perustuslaki 1999/731). Kuinka valmentaja pystyy omalla osaamisellaan vaikuttamaan siihen, että kuuro tulee kohdatuksi yhdenvertaisena urheilijana urheilujoukkueessa?

Tulkkauspalvelut tarjoavat viittomakielisille tasavertaisen mahdollisuuden osallistua yhteiskunnan toimintaan (Mikkonen 2005, 233). Viittomakielentulkki toimii siltena kahden kielen ja kulttuurin välillä ja siksi on tärkeää, että tulkki pystyy tulkkauksella osaltaan osallistamaan kuuron joukkueeseen. Tärkein tehtävä on kuitenkin valmentajalla, jonka on ymmärrettävä kuuron oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin. Kuuro toimii urheilujoukkueessa tasavertaisena, joten myös joukkueetoverien on hyvä ymmärtää kuuron lähtökohdat joukkueurheilijana, jotta urheilijoiden välille voi syntyä luottamus. (kts. Heinonen ym. 2012, 72; kts. Mikkonen 2005, 236-243.)

### 2.2.2 Kuurojen urheilu

Ensimmäinen kuurojen oma jalkapallokerho perustettiin Englannissa vuonna 1871. Siitä lähtien kuurojen urheilutoiminta on kehittynyt Urheiluliiton ja seuratoiminnan myötä kansainväliselle tasolle. (Wallvik 2001, 256.) Kurková, Valkovan ja Scheetzin (2011, 608) tekemän tutkimuksen mukaan kuurot urheilevat mieluummin toisten kuurojen kuin kuulevien kanssa. Syyksi he sanovat yhteisöllisyyden tunteen ja ymmärryksen kuurojen kulttuuria ja kieltä kohtaan. Kuurot kokevat voivansa kommunikoida vapaasti keskenään yhteisen kielen avulla ja ymmärtävät kulttuurin sekä kielen erilaisuuden syvällisemmin kuin kuulevat, joille kuurojen maailma on tuntematon. (Kurková ym. 2011, 611.) Tämä johtuu siitä, että kuulevat eivät tiedä tarpeeksi kuurojen kulttuurista. Kuurot urheilijat kokevat, etteivät kuulevat valmentajat ja joukkueetoverit osaa tämän vuoksi huomioida heidän tunteitaan. (Kurková ym. 2011, 610.) Koivumäki (2008, 43-44) toteaa, että yhteisöllisyyden kehittyminen perustuu luottamukseen ja luottamuksellisiin suhteisiin, mikä ilmenee käytännössä sosiaalisissa prosesseissa ja ryhmäytymisessä.

*Integraatio* tarkoittaa järjestelyä, jossa erityistä tukea tarvitseva henkilö osallistuu yleiseen toimintaan esimerkiksi kuulevien urheilujoukkueeseen. *Inklusio* taas tarkoittaa sitä, kun erityistä tukea tarvitseva henkilö voi jo lähtökohtaisesti osallistua hänelle suotuisaan toimintaan, kuten kuurojen urheilujoukkueeseen. (Lehtomäki & Takala 2005, 97.) *Integraatio* on yksilön mukautumista yhteisön vaatimukseen. Yh-

teisön on välttämätöntä huomioida yksilön erityistarpeet, jotta integraatio mahdollistuu. Ryhmään kuulumisen kokemus on osa onnistunutta integraatiota. Myös koulutuspalveluiden hyödyntäminen ja harrastustoimintaan osallistuminen ovat osa integraatiota. (Koskinen 2000, 53-54.)

Vaikka kuurot kokevat enemmän yhteisöllisyyttä ja olonsa vapaammaksi kuurojen kuin kuulevien joukkueessa, kuulevien joukkue mahdollistaa linkin kuulevien maailmaan. Urheilujoukkueessa valmentaja on merkittävin linkki kuulevien ja kuurojen välillä (Kurková ym. 2011, 612-613), ja siksi valmentajalla on merkittävä rooli kuuron urheilijan osallistamisessa joukkueeseen (Kurková 2001, 234).

### 2.2.3 Kuuro urheilija ja kommunikaatio

Kuuron henkilön kuulonvajaus on yli 90 desibeliä. Tällöin kuulokojeesta ei ole apua kuulon palauttamiseen. (Sherrill & Paulsen Hughes 2004, 698; Takala 2005, 37.) Määritelmä on lääketieteellinen ja liittyy henkilön vammaan (Haapala 2010, 20). Sosiokulttuurinen, kuurojen itsensä mieltämä malli, liittyy vähemmistöryhmään ja sen kieleen ja kulttuuriin. Sosiokulttuurinen malli käsittää normit, asenteet ja arvot. (Andrews, Leigh & Weiner 2004, 22.) Kuurot ovat kieli- ja kulttuurivähemmistö ja he määrittelevät itsensä mieluummin kuuroksi tai viittomakieliseksi kuin kuulovammaiseksi (Takala 2005, 26). Tässä opinnäytetyössä kuurolla tarkoitetaan nuorta aikuista urheilijaa.

Suomessa on noin 5000 viittomakieltä käyttävää huonokuuloista ja kuulovammaista. Vuosittain Suomessa syntyy noin 50-70 vaikeasti kuulovammaista lasta, joista 30-40:lle leikataan sisäkorvaistute. (Ojala 2017, 36-38.) Vuonna 1979 viittomakieliset tunnustettiin omaksi kieli ja kulttuuriryhmäkseen, mutta vasta vuonna 1995 viittomakielisten oikeudet turvattiin lailla (Lappi 2000, 72; Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133). Sana viittomakielinen viittaa kieli- ja kulttuuriryhmään, kun sana kuuro liitetään toisinaan lääketieteelliseen tai vammaisnäkökulmaan. Molemmat käsitteet ovat kuurojen yhteisön ja kuulevien käytössä. (Jokinen 2000, 79.)

Kommunikoinnin näkökulmasta on merkityksellistä, onko urheilija kuuro vai huonokuuloinen. *Huonokuuloinen* henkilö hyötyy usein kuulokojeesta riippuen kuulovamman vaikeudesta ja oppii puhekielen kuulonsa avulla. Kuurot ryhmitellään kolmeen ryhmään sen ajankohdan perusteella, jolloin kuulo on menetetty. *Syntymäkuurot*, joita käsittelen opinnäytetyössäni, ovat olleet syntymästään asti kuuroja. *Varhaiskuurot* ovat menettäneet kuulonsa ensimmäisen elinvuotensa aikana ennen puheen kehitystä. Kielen oppimisen jälkeen kuulonsa menettäneitä kutsutaan *kuuroutuneiksi*. (Takala 2005, 26.)

Kommunikoidessa kuuron kanssa on tärkeää yhteisen kielen lisäksi ilmeet, eleet ja kosketus. Kuurojen käyttämä viittomakieli on visuaalista, minkä vuoksi katsekontakti on kommunikoidessa erittäin tärkeää. (Takala 2005, 30.) Kuulevilla on stereotyyppisiä käsityksiä huonokuuloisten ja kuurojen kanssa kommunikoinnista (Lavikainen 2010, 55). Usein stereotyyppiat ja niiden vuoksi tapahtuvat väärinkäsitykset liittyvät kielelliseen (puhe ja viittomakieli) ja ei-kielelliseen, kuten ilmeet ja eleet, viestintään (kts. Colliander, Ruoppila & Härkönen 2009, 22; Mäkelä 2004, 29-31). Tämä taas voi aiheuttaa tilanteita, joissa kuuroihin ei luoteta tai heidän kykyjään väheksytään (Lavikainen 2010, 82; Mäkelä 2004, 82).

Erityisesti nuoret kuurot ovat tottuneet toimimaan kuulevien joukossa, joten kommunikointi tulkin välityksellä on heille tuttua (Sajama 2015, 32). On tärkeää, että valmentaja ja joukkueoverit asennoituvat uudelleenlaiseen kommunikaatiotilanteeseen avoimesti (Ojala 2017, 38). Avoimuudella he osoittavat osallistavansa kuuron joukkueeseen ja oppivat samalla kuuroudesta, kuurojen kulttuurista ja viittomakielestä (Sajama 2015, 34).

### 3 VALMENTAJA KUURON URHEILIJAN OSALLISTAJANA

Tässä luvussa kuvaan valmentajan osaamista ja urheilujoukkueessa toimimista sekä kuuron urheilijan osallistamista. Tämän jälkeen kiinnitän pääpainon kohtaamiseen kuuron ja valmentajan välillä, joka liittyy vahvasti osallistamisen käytänteisiin. Viimeisessä alaluvussa käsittelen kommunikointia urheilutilanteessa.

#### 3.1 Osaaminen

Osaamisen käsitteeseen liittyy erilaisia sisältöjä ja tulkintoja. Sama osaamisen käsite voi sisältää useita erilaisia merkityksiä riippuen siitä, mistä näkökulmasta käsitettä lähestyy. Osaaminen tarkoittaa organisaation, työyhteisön tai yksilön kykyä ottaa huomioon ja varautua toimintaympäristön muutoksiin. Yksilöllinen osaaminen merkitsee erityisesti yksilön kykyä suoriutua hänelle annetuista tehtävistä (Huotari 2009, 24) ja viittaa henkilön *tietoihin ja taitoihin*, jotka hän tarvitsee selviytyäkseen tehokkaasti tietyistä tehtävistä (Moisanen 2018, 47).

Korkeakoulujen opetussuunnitelmissa osaamisen käsite määritellään kompetenssin avulla, jolloin osaaminen sisältää yksilön tiedot, taidot ja asenteet. Yleisesti tähän liitetään myös kyvykkyyden käsite. (Leinonen 2012, 207.) Tällöin osaaminen ymmärretään tilannesidonnaisena ja käytäntöön liittyvänä ominaisuutena, jonka avulla toiminnalle asetetut tavoitteet pyritään saavuttamaan (Clardy 2008, 387). Laajassa merkityksessä osaamiseen liitetään edellisten ulottuvuuksien lisäksi myös henkilön käsitykset, arvot, motivaatio ja persoonalliset ominaisuudet (Leinonen 2012, 208; Ruohotie 2005, 6), jolloin osaaminen kuvaa myös yksilön kykyä toimia ammatin, valmentajan, organisaation ja joukkueen edellyttämällä tavalla.

Valmentajan osaaminen ilmentyy asioiden yhteensovittamisella ja urheilujoukkueen yhteistoiminnan kautta (Wierdsma 2007, 43). Kun tarkastellaan osaamista juuri urheilujoukkueen kontekstissa, ei voida ohittaa valmentajan osaamisen lisäksi *joukkueen osaamista*, mitkä yhdessä muodostavat ydinosaamisen. Tällöin



osaaminen käsittää juuri kyseisen joukkueen ainutlaatuisen yhdistelmän sen erikoisosaamista, johon sisältyy ihmissuhde- ja *vuorovaikutusosaaminen*. Vuorovaikutusosaaminen on kykyä kommunikoida vastavuoroisesti urheilijan tai muiden valmentajien kanssa. Se ilmenee valmentajan osaamisena niin, että valmentaja näkee tilanteen todellisen luonteen ja saa myös urheilijan tietoiseksi tilanteesta. Valmentajan ei tarvitse toimia tilanteissa neuvojana tai tietäjänä. Tärkeämpää kuin neuvominen, on antaa aikaa urheilijalle, jotta vastavuoroisuus mahdollistuu (kts. Mönkkönen 2007, 84). Osaamisen käsite sisältää tällöin valmentajan ja joukkueen resurssit, motivaation, tiedot ja taidot, vuorovaikutuksen, yhteistyön, työskentelyn tehokkuuden ja johtamisen (Moisanen 2018, 48). Osaamisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä valmentajan tietoja ja taitoja, miten hän käyttää ja soveltaa niitä osallistaessaan kuuroa urheilijaa joukkueeseensa. On tärkeää, että valmentaja osaa toimia taidokkaasti ja käyttää oikeaa tietoa kohtaamistilanteissa sekä on kyvykäs toimimaan tilanteenmukaisesti ottamalla huomioon koko joukkueen käytettävissä olevan kapasiteetin.

Osaava valmentajuus näkyy erityisesti vuorovaikutteisissa kohtaamisissa, jossa tunteet ovat läsnä (Aaltonen, Pajunen & Tuominen 2005, 24). Myös sosiaalisen tietoisuuteen ja ihmissuhteisiin liittyvät taidot ovat tärkeitä kahdenvälisissä kohtaamisissa (Nyky 2015, 50). Valmentajan osaaminen korostuu joukkueen yhteisöllisyyden samoin kuin pelitilanteiden rakentamisessa, mutta valmentajalla voi olla ”pelisilmää” ilman koulutustakin. Usein osaamaton valmentaja kuitenkin sortuu keskittymään vain pelin fyysiseen suoritukseen, ei niinkään yksilöihin ja heidän kohtaamiseen, kuuntelemiseen ja kuulemiseen. (Forssell 2010, 16-17.) Myös urheilijan arkitodellisuuden ymmärtäminen on tärkeää, jotta valmentaja pystyy hahmottamaan urheilijan kokonaisuormituksen (Lampinen 2017, 23).

Valmentajan tehtävänä on mahdollistaa kehittyminen niin valmentaja-urheilija suhteessa kuin urheilijoiden välillä, jolloin teoreettinen tieto ei yksin riitä osaavaan valmentamiseen (Esteves ym. 2010, 5; Peavy 2006, 20). Käytännön valmennustyössä korostuu valmentajan tilannetietoisuus ja se, miten valmentaja kykenee ottamaan huomioon koko joukkueen käytettävissä olevan voimavaran. *Koulutus ja teoreettinen tieto* luovat edellytykset valmentajan osaamisen kehittymiselle. (Blomqvist, Hämäläinen & Häyrinen 2012, 35-37.) Valmentajan hiljaisen tiedon

merkitystä ja hänen halua oppia, kehittyä ja kehittää ei voida korostaa liikaa (Erhardt, Martin-Rios & Harkins 2014, 376). Valmentaja asettaa tavoitteet urheilujoukkueen toiminnalle, joten valmentajalla täytyy olla halua ja osaamista valmentaa yksilöitä hyviin suorituksiin (Ristikangas & Ristikangas 2013, 18). Valmentaja tarvitsee valmennusosaamista urheilijoiden yksilöllisten vastuiden ja peliroolien sekä pelitoteutuksen suunnittelussa, mutta ennen kaikkea yhtenäisen joukkue toiminnan ja urheilijoiden vahvuuksien kehittämiseksi (Erhardt ym. 2014, 376).

Valmentajan pitää ensin tiedostaa oma osaaminen, jonka jälkeen hänen tulee tunnistaa joukkueen ja yksilöiden osaaminen. Urheilijat vaativat motivointia ja inspiraatiota, siksi tunneälykkyyteen liittyvä osaaminen on tärkeää valmentajalle (Nyky 2015, 50). Strandén-Mahlamäki (2008, 22) kirjoittaa siitä, miten ohjaajan on tärkeä tuntea asiakkaansa, joiden kanssa hän työskentelee. Samoin valmentajan on tunnettava urheilijansa. Mitä vaativampi ja erikoisempi urheilujoukkue on, sitä enemmän se vaatii joukkueen vahvuuksiin perehtymistä. Yksi ohjaajan tärkeimmistä taidoista on kyky olla läsnä tilanteessa ja kuunnella. Heinosen ym. mukaan (2012, 40) valmentajan tulee olla läsnä myös silloin, kuin urheilutoiminta on käynnissä. Valmentajan läsnäolo vähentää takertumasta erilaisiin häiriötekijöihin ja auttaa urheilijaa keskittymään tekemiseen. Läsnäolo on parhaimmillaan olemista toiselle ja toista varten. Läsnäolon vaikutus ilmenee urheilijassa, kun hän uskaltaa kertoa mielipiteensä avoimesti. (kts. Heinonen ym. 2012, 40.) Laine (2015, 35-37) kuvaa, että läsnäolo on mielen ja kehon kuulumista yhteen, ei paikalla olemista, ja se ilmenee kiinnostuksena toisen puheeseen, kuuntelemiseen ja vastaamiseen.

Valmentamisen metataidot edesauttavat valmentajan kehittymistä ja johtavat kohti asiantuntevaa valmentajuutta. Tällaisia metataitoja ovat esimerkiksi kyky reflektoida itseään ja omaa toimintaansa, kiinnostus ihmisiä kohtaan, kokonaisuuden hahmottaminen ja rohkeus kohdata toinen ihminen tunnetasolla. (kts. Heinonen ym. 2012, 47-49.) Kohdatakseen kuoron urheilijan tunnetasolla, valmentajan täytyy ymmärtää, miltä urheilijasta tuntuu ja sen perusteella arvioida sekä omaa että urheilijan käytöstä (Ojanpää 2018).

Valmentajana kehittyminen vaatii pitkäjänteisyyttä. Valmentajan on tärkeää olla aito oma itsensä, vakavasti otettava persoona huumorilla höystettynä. Omien tunteiden esiintuominen vahvistaa valmentajuutta ja auttaa vuorovaikutustilanteissa urheilijoiden kanssa. Kun valmentaja uskaltaa näyttää omat tunteensa, myös urheilijat uskaltavat kertoa omista tunteistaan. Valmentajan pitää olla herkkä ja olla valmis palautteelle. Sitä kautta valmentaja pystyy hyödyntämään omaa osaamistaan ja persoonaansa kohdatessaan urheilijoita. Todellinen valmentajuus on taitoa sanoa oikeat asiat oikeaan aikaan ja urheilijan toiminnan ymmärtämistä. Tällainen taito kehittyy vuorovaikutuksessa urheilijoiden kanssa. (kts. Heinonen ym. 2012, 47-49; Ojanpää 2018.)

Jokainen ammattilainen joutuu toisinaan kohtaamaan oman osaamattomuutensa. Osaaminen muodostuu hiljalleen ja oivallukset syntyvät kokemuksen mutta usein myös virheiden ja erehdysten kautta. Siksi valmentajan on tärkeää osata arvioida kriittisesti omaa toimintaansa ja olla valmis muuttamaan sitä. (kts. Mönkkönen 2007, 97.) Valmentajien itsetuntemus ja sen kehittyminen vaikuttavat valmennukseen, kun valmentaja välittää omaksumiaan arvoja ja asenteitaan urheilijoille. Kun valmentaja tunnistaa oman osaamisensa, vasta sen jälkeen on mahdollista kohdata ja tuntea urheilija aidosti. (Blomqvist ym. 2012, 35-37; Peavy 2006, 20.) Valmentajan pitää mukauttaa valmennustyyliään eri pelaajien mukaan ja ymmärtää erilaisia urheilijapersoonia (Tuunainen 2017, 9-10). Jos valmentaja kuvittelee, että hänen valmennusmenetelmä on ainoa oikea ja toimivin kaikissa tilanteissa, hän ei ymmärrä osaamisen syvintä merkitystä. Kohtaamisen onnistuminen toimii perustana ja kaikki muu rakennetaan sen päälle. (Mattila 2017, 47-48.)

### 3.2 Osallistaminen

Osallistaminen on toimintaa, joka perustuu eri toimijoiden, ideoiden, osaamisten ja taitojen hyödyntämiseen. Osallistamisen lähtökohtana on valmentajan toiminta, kun taas osallistuminen viittaa koko urheilujoukkueen toimintaan. Osallistavassa toiminnassa tietoa jaetaan ja erilaisuutta arvostetaan, tällöin jokaisella urheilijalla sekä valmentajalla on mahdollisuus kehittää osaamistaan. Osallistaminen ei ole

siis ainoastaan asioiden pohdiskelua ja suunnittelua, vaan myös konkreettista käytännön toteuttamista. (Auvinen & Liikka 2015, 5.) Urheilujoukkueen tavoitteiden laadintaan ja niiden saavuttamiseen tarvitaan aitoa ja kyselevää osallistamista. Kun valmentajan tekemistä johtaa vahva osaaminen (tieto, taito, asenne ja kyvykkyys), urheilujoukkue pystyy toimimaan yhdessä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ristikangas & Ristikangas 2013, 18.) Jos valmentaja osaa tunnistaa urheilijoiden vahvuudet, olla samaan aikaan vaativa ja välittävä ja haluaa nähdä urheilijoiden kehityksen, valmentaja voi johtaa joukkuetoiminnan huippusuorituksiin. (Järvinen ym. 2014, 17; Parpei 2018, 78.)

Kehittämällä sekä valmennustoimintaa että omaa osaamistaan yhdessä urheilijoiden kanssa, valmentaja osallistaa urheilijat yhteiseen toimintaan. Osaamisen kehittäminen vaatii faktatiedon hankkimista ja käyttöä urheilutoiminnassa, mutta ennen kaikkea joukkueen sitouttamista, sitoutumista ja yhteisten päämäärien tavoittelua (kts. Heinonen ym. 2012, 159; kts. Mönkkönen 2007, 118.) Valmentajan yhtenä tavoitteena on kehittää valmennuksesta yksilöt huomioivaa joukkuetoimintaa. Valmentaminen on pitkälti ihmissuhdetyötä, joka edellyttää ymmärrystä, tiedonhakuja ja pedagogista uteliaisuutta. Valmennustoiminnassa korostuu yhteistyökyky ja tasa-arvoinen kohtaaminen. (Lampinen 2017, 22.)

Uteliaisuus osoittaa syvää kiinnostusta toista ihmistä kohtaan. Uteliaisuuden myötä valmentaja ei pitäydy ennakkokäsityksissään, vaan on avoin uudelle tiedolle. (Heinonen ym. 2012, 214.) Mitä enemmän joukkueessa on epävarmuutta ja erilaisuutta urheilijoiden kesken tai urheilijoiden ja valmentajan välillä, sitä monipuolisempaa näkökulmaa valmentamiseen ja yksilöiden erilaisuuden sietämiseen valmentajalta vaaditaan. Yksilön epävarmuus vähenee, kun asioista keskustellaan ja tullaan keskenään ymmärretyiksi. Tiedon ja kokemuksen jakaminen johtaa laadukkaaseen, tavoitteelliseen ja vuorovaikutukselliseen yhdessä tekemiseen. (kts. Heinonen ym. 2012, 12, 21.)

Baert ja Carreira da Silva (2010, 295) ovat tutkineet, millainen osallistaminen lisää osallisuutta yksilön elämässä. Urheilija kokee osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, kun hän tuntee itsensä tarpeelliseksi ja oman toimintansa joukkueessa merkitykselliseksi. Urheilijan osallisuutta tukee myös kokemus kuulumisesta joukkueeseen ja

kokemus luottamuksesta urheilijoiden kesken. Lisäksi myönteinen palaute ja kokemus asioihin vaikuttamisen mahdollisuudesta vahvistavat urheilijan osallisuuden kokemusta. (Isola ym. 2017, 54; kts. Mattila 2008, 116; kts. Raivio & Karjalainen 2013, 89.)

Joukkuehenkeä ei osteta, vaan se rakennetaan. Joukkuehengen rakentumisessa valmentajalla on tärkeä tehtävä osallistaa urheilijat osaksi joukkuetta ja kohdata heidät yksilöinä. Osallistaminen on erityisen tärkeää silloin, kun urheilujoukkue kehittyy tavoitteellisesti samaan suuntaan ja rakentaa keskinäistä yhteisöllisyyttä (Ristikangas & Ristikangas 2013, 28), mikä tukee myös urheilujoukkueeseen kuuluvien urheilijoiden osaamisen hyödyntämistä. Yhteisöllisyyden keskeinen merkitys on ajattelutavassa, joka perustuu toisen kunnioittamiseen, dialogisuuteen ja jaettuun vastuun kokemukseen (Repo 2010, 14). Yhteisöllisyys on ihmisten keskinäistä yhteistyötä ja tunnetta yhteenkuuluvuudesta. Se korostaa keskinäisen yhteenkuuluvuuden lisäksi yksilön vastuuta, tasa-arvoista osallistumista sekä suoraa ja avointa vuorovaikutusta. Yhteisöllisyys antaa tilaa yksilöllisen asiantuntijuuden kehittymiselle (Isopahkala-Bouret 2008, 86) ja se kehittää urheilijan sosiaalisia taitoja (Repo 2010, 11).

Osallisuus ei ole ainoastaan kuulumista johonkin, vaan myös yksilön kuulemista ja hänen mielipiteidensä huomioimista (Thomas 2007, 211; Vilkkö-Riihelä & Laine 2012, 26). Kun urheilija saa vastuuta, hänestä tulee osa joukkuetta. Urheilijoiden pitää olla valmiita luottamaan toisiinsa, jakamaan vastuuta ja ottamaan joukkueetovereiden toiminta todesta. (kts. Gretschel & Kiilakoski 2008, 33.) Forssellin (2010, 16) mukaan joukkueen tavoitteena on pyrkiä huippusuorituksiin ja viihtyä yhdessä. Yhdessä viihtyminen ei tarkoita, että urheilijoiden tarvitsisi olla keskenään kaveriteita, mutta kaveruus auttaa luomaan joukkuehenkeä ja osallisuutta. Kaveruutta tärkeämpää on se, että opitaan kuuntelemaan toisia urheilijoita. Yhteisöllisyydellä joukkue osallistaa jokaisen toimintaansa ja pystyy keskittymään yhteiseen tavoitteeseensa. (kts. Kauppila 2006, 183.)

### 3.3 Kuuron urheilijan kohtaaminen

Ihmisten kohtaaminen on syvin dialogisuuden muoto (Ristikangas & Ristikangas 2013, 83). Dialogisuuden avulla erilaiset näkökulmat kohtaavat joukkueen sisällä. Se on kommunikation vastavuoroisuutta, jolloin valmentaja käyttää aikaansa asioiden pohtimiseen yhdessä urheilijoiden kanssa. Valmennuksen laatu kohenee moniäänisyyden ja keskittymisen myötä, jolloin valmentaja pystyy luomaan uusia toimintatapoja ja hyödyntämään joukkueen voimavaroja. Dialogisuuden hyödyntäminen valmennuksessa korostuu erityisesti muutostilanteissa, jolloin valmentaja esimerkiksi hakee ratkaisua monimutkaiseen ongelmaan, haluaa viedä joukkuetta eteenpäin tekemisen ja ajattelun kanssa tai näkee joukkueessa tarvetta uudistumiselle tai toisenlaisille ratkaisuille. (Heinonen ym. 2012, 152-155.)

Liikunta-alan ammattilaisen pitää pystyä arvioimaan kohtaamisia erilaisten ihmisten kanssa. Kohtaaminen on toimintaa, jossa mahdollistuu molemminpuolisuus ja vastavuoroisuus niin, että osapuolet suhteuttavat omaa toimintaansa toisen toimintaan nähden. (kts. Mönkkönen 2007, 108-109.) Kohtaamisen aikana pyritään yhteisymmärrykseen ja luottamuksellisuuteen. Jos osapuolet rikkovat saman päämäärän yhteisiä pelisääntöjä, voi joukkue toiminta muuttua kilpailevaksi, jolloin ei olla enää kiinnostuneita toisen onnistumisista. Tällöin kohtaaminen on yksipuolista ja usein toinen osapuoli vaistoa tämän. Kohtaamisen tulee olla vastavuoroista keskustelua asioista, joilla on henkilökohtainen merkitys keskustelun osapuolille. (kts. Mönkkönen 2007, 117.)

Valmentajan on oltava tietoinen omista mielikuvistaan, mitä hän on muodostanut urheilijoistaan yksilöinä ja joukkueena. Lisäksi, että valmentajan pitää osata toimia taitavasti ja luovasti urheilijoiden kanssa, hänen pitää pystyä soveltamaan erilaisia vuorovaikutuksen elementtejä (esimerkiksi kuuntelu, myönteinen palaute, havainnointi ja keskustelu) tilanteiden mukaan valmennustoiminnassaan. (kts. Särkelä 2002, 24.) Valmentajalle kehittyy vähitellen kyky tunnistaa erilaisia työtapoja, joissa dialogisuus ja vastavuoroinen kohtaaminen toteutuvat (Peavy 2006, 83).

Kohtaaminen valmentajan ja kuuron urheilijan välillä rakentaa ja vahvistaa yhteistyösuhdetta (Ristikangas & Ristikangas 2013, 83). Valmentajan ja kuuron urheilijan kohdatessa avoimesti ja rehellisesti, sekä heidän välinen, että urheilujoukkueeseen kuuluvien urheilijoiden suhde toisiinsa vahvistuu (kts. Ahlroth 2017; Ristikangas & Ristikangas 2013, 56). Kohtaaminen viestii aidosta kiinnostuksesta, joten valmentajan kohdatessa kuuron urheilijan, kohtaaminen tulee tapahtua aidosta halusta tukea urheilijaa kohti tavoitteita, ei ainoastaan uteliaisuudesta. Urheilija kokee kohtaamisen aidoksi valmentajan toistuvien tekojen ja niiden kautta saatujen kokemusten avulla. Vahvistus kohtaamisen aitoudesta rakennetaan toistuvien tekojen, ei sanojen kautta. (kts. Mattila 2017, 15-17.)

Kohtaamisen kannalta on tärkeää luoda turvallinen vuorovaikutuksen ilmapiiri, koska turvattomassa tilanteessa ihmiset harvoin pystyvät kertomaan asioista rehellisesti (Weckroth 1992, 56). Vastavuoroisuus ja molemminpuolinen ymmärrys ovat oleellinen osa kohtaamista (Särkelä 2002, 15). Jokainen vuorovaikutustilanteessa luo oman tuntemuksensa kohtaamisesta ja siitä, mikä on tietyissä tilanteissa sopivaa ja luontevaa. Kohtaamisen ydin ei ole ongelmien luokittelu ja ratkominen, vaan vastavuoroisuus, jolloin valmentajan osaaminen niin sanotusti punnitaan. (kts. Mönkkönen 2007, 17.)

Ihmiset kohtaavat usealla eri tavalla, mutta kohtaamisissa on aina läsnä ihmisten arvot esimerkiksi toden ymmärtäminen ja oikeudenmukainen yhteistoiminta (Heinonen ym. 2012, 45). Kohtaaminen on tapahtuma, jonka aikana kuuro urheilija muodostaa käsitystä itsestään ja muista. Se on monikerroksista vastakkain asettumista toisen ihmisen kanssa. Kohtaaminen herättää luottamuksen ja luo yhteyden valmentajan ja kuuron urheilijan välillä. Kohtaaminen vaatii oman itsensä ja toisen tuntemista ja myötäelämistä, mikä tekee siitä myös haastavaa. Kohtaamista ei voi oppia pelkästään perehtymällä tutkimuksiin. Se alkaa oivalluksesta, jonka kautta muodostuu asenne kohdattavaa asiaa tai esimerkiksi kuuroa urheilijaa kohtaan. Sen jälkeen aidossa kohtaamisessa valmentaja ja kuuro ovat tarvittaessa valmiita muuttamaan asenteitaan. Kohtaaminen on taitoa ymmärtää toista ihmistä rehellisesti. (kts. Kokkonen 2016, 140; kts. Mattila 2017, 15-17.)

Kohtaamiseen liittyy kyselemistä, kuuntelemista ja palautteen kertomista. Nämä ovat taitoja, joita valmentajan on hyvä harjoitella aktiivisesti. (Parpei 2018, 84.) Kun valmentaja itse tietoisesti tarkkailee omaa työskentelyään ja sitä kautta muotoutuvaa ymmärrystään ja uskomuksiaan, se mahdollistaa uusien näkökulmien ja mahdollisuuksien oivaltamisen (Parpei 2018, 78). Valmentavan tehtävä on huomioida urheilijoiden moninaisuus ja osallistaa heidät tekemään työtä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Yksilöiden voimavarat on mahdollista hyödyntää täysin vasta sitten, kun valmentaja huomioi urheilijoiden erilaisuuden. (Ristikangas & Ristikangas 2013, 151.)

Kohtaaminen on sitoutumista, vastaamista ja yhteisen päämäärän tavoittelua, joka on yksi sosiaalisen vuorovaikutuksen ulottuvuus (Mönkkönen 2007, 113). Kohtaaminen ja vuorovaikutussuhde vaativat yhteistoiminnallisuutta. Vastavuoroinen kohtaaminen on kuin yleisten periaatteiden soveltamista käytäntöön (Peavy 2006, 78). Se koostuu luottamuksesta, kunnioituksesta ja ystävydestä, joita tarvitaan ihmisten välisissä kohtaamisissa (kts. Mönkkönen 2007, 121). Kohtaamisista mahdollistava ympäristö on valmis hyödyntämään urheilujoukkueessa olevaa erilaisuutta. Yksi tapa erilaisten näkökulmien ymmärtämiseksi on asettua toisen ihmisen asemaan. (Heinonen ym. 2012, 35-36.) Asettumalla toisen ihmisen asemaan mahdollistuu kuunteleminen, kuuleminen ja sen kautta ymmärrys itsestä ja muista kohtaamisten aikana (Heinonen ym. 2012, 41).

Kohtaamisen aikana on hyvä unohtaa suorittaminen ja keskittyä siihen tilanteeseen, jossa sillä hetkellä ollaan. Kahden ihmisen väliseen kohtaamiseen ei ole olemassa oikeita sanoja, eikä yleispätevää ohjetta. (Mattila 2008, 12.) Vastavuoroisuus ja tiedon jakaminen ovat linkki kosketuspintaan, joka luodaan kohtaamisen aikana (Mattila 2008, 13). Avoin tiedonkulku ja kommunikaation sujuvuus urheilujoukkueen sisällä ovat ensiarvoisen tärkeitä (Aarnio 2017, 25). Kukaan ei voi tietää toisen tarinaa kuulematta sitä, joten valmentajalla ei saisi olla ennakko-oletuksia kuurosta urheilijasta (kts. Mattila 2008, 17). Kohtaaminen on aitoa, luonnollista, teeskentelemätöntä, sitä ei voi opetella kirjoista eikä siihen voi pakottaa. Se on pysähtymistä ja viipymistä, toisesta välittämistä (Mattila 2008, 33).



Myös ammattilaiset tekevät virheitä, ja siksi on tärkeää, että myös valmentaja on valmis oppimaan uutta, kuulemaan, kuuntelemaan ja kohtaamaan kuuron urheilijan ilman ennakkoluuloja. (kts. Mattila 2017, 49; kts. Mattila 2008, 22.) Kuuron urheilijan kohtaaminen edellyttää valmentajalta erilaisuuden ja yksilötason ymmärrystä (Ristikangas & Ristikangas 2013, 127), sillä kohtaaminen on yksi haastavimmista vuorovaikutustilanteista (Kakko 2014, 93). Kohtaamisen ymmärrys on sisäistetty siinä vaiheessa, kun ryhmässä olevien yksilöiden erilaisuus ymmärretään, huomioidaan ja sitä hyödynnetään (Ristikangas & Ristikangas 2013, 127).

Kohtaamisen mielenkiintoisuus piilee ennustamattomuudessa. Koskaan ei voida ennalta tietää, minä kohtaamisen hetkenä tapahtuu jotain erityisen merkittävää. Siksi jokainen kohtaaminen on tärkeä. Uudet ideat, valmentamisen mielekkyys ja kiehtovuus rakentuvat rohkeudesta kohdata tämä ennakoimattomuus. (Weckroth 1992, 56.) Täydellistä vuorovaikutustilannetta on käytännössä mahdotonta luoda, koska kohtaamisen osapuolet tulkitsevat asioita aina omista näkökulmistaan. Tärkeää on saavuttaa riittävä yhteisymmärrys valmentajan ja kuuron urheilijan välille luomalla keskustelua ja mahdollistamalla tasavertainen suhde. Tämä mahdollistuu parhaiten yhteistoiminnallisessa suhteessa, jossa valmentaja ja kuuro urheilija luottavat toisiinsa (kts. Juhila 2001, 91; kts. Mönkkönen 2007, 94, 123).

### 3.4 Kommunikointi urheilutilanteessa

Ohjaavan vuorovaikutuksen ja palautteen kautta valmentaja pyrkii kehittävään toimintaan ja valmentamiseen (Järvinen ym., 2014, 18). Vuorovaikutus on sekä sanatonta että sanallista, ja sen avulla rakennetaan toimiva suhde toiseen ihmiseen. Ilmeet ja eleet ovat kansainvälisiä, vaikka niiden tulkinta voi olla haastavaa. Ihmisen sanattomasta viestinnästä kertoo myös asento, olemus, jopa ulkoasu ja tilankäyttö. Myös kehonosat muodostavat omanlaistaan viestintää. Monissa kulttuureissa käsien käyttö sanallisen viestinnän tukena on tavanomaista, josta viittomakieli on pitkälle viety osoitus. (Kauppila 2006, 35-37.)

Vuorovaikutuksellinen viestintä edellyttää ihmisten välistä avointa kanssakäymistä. Kauppila (2006, 28-29) on listannut ideoita viestinnän onnistumiseksi, jotka

auttavat toimimaan vuorovaikutustilanteissa. Valmentajan tulisi selvittää, mitä hän haluaa viestittää, mikä on viestin tavoite, esimerkiksi ohjeiden kertominen ymmärrettävästi. Viestinnässä pitää huomioida mahdolliset tilanne- ja häiriötekijät, joita syntyy joukkueurheilussa jatkuvasti. Valmentajan on hyvä tarkkailla itseään viestijänä ja kuvitella vuorovaikutustilanne vastaanottajan näkökulmasta. Itsensä ymmärrettäväksi tekemisen voi varmistaa konkretisoimalla viestintää esimerkiksi ilmeillä ja eleillä sekä varmistamalla, että ajatukset ja viesti kohtaavat. Lopuksi on hyvä tarkkailla vuorovaikutuksen muita osapuolia ja varmistaa molemminpuolinen ymmärrys.

Kommunikointi toisen ihmisen kanssa tulisi olla mahdollisimman luontevaa (Jokinen 2000, 98). Se on olennainen osa kohtaamista ja perustuu yhteiselle ymmärrykselle. Se on ajatusten, tunteiden ja informaation vaihtamista sanallisin ja sanattomin menetelmin. (Margaret, Glady & Kumutha 2010, 23.) Kuurous aiheuttaa toisinaan vuorovaikutuksellisia haasteita liikuntatilanteissa. Viestin vastaanottaminen ja lähettäminen, muiden urheilijoiden havainnoiminen ja kanssakäyminen vaativat erityishuomiota. (Sorri & Huttunen 2008, 112.) Ympäristön hahmottaminen, reagoiminen yllättäviin tilanteiden muutoksiin ja suuntiin on haastavaa ilman kuuloärsykettä (Alaranta 2005, 526). Kuuroilla onkin havaittu levottomuutta liikuntatilanteissa, johtuen muun muassa katsekontaktin säilyttämisestä ja valmentajan antamien ohjeiden pituudesta (Sherril & Paulsen Hughes 2004, 700).

Toisinaan kuurous, viittomakielentulkki ja uudenlainen kommunikaatiotilanne saavat kuulevan hämilleen (Kurková 2011, 610). Kuulovammat rajoittavat erityisesti sosiaalisesti, minkä vuoksi osallistaminen nousee tärkeäksi tekijäksi urheilujoukkueessa (Stewart & Ellis 2005). Kuulovamma ei estä urheilun harrastamista, mutta esimerkiksi joukkuelajeissa säännöt, tekniikka ja taktiikka vaativat runsaasti selittämistä, mihin valmentajalla pitää kiinnittää kuuron kohdalla erityishuomiota. Selkeä ja napakka ohjeistus kuvia ja kaavioita hyödyntäen on toimivin tapa asioiden esilletuomiseen. (Sherrill & Paulsen Hughes 2005, 709.) Kun sanaton ja sanallinen viestintä ovat yhdenmukaisia, valmentajan informaatiosta huokuu turvallisuus ja luotettavuus (kts. Kauppila 2006, 66-67).

Viittomakielentulkki toimii urheilutilanteissa kielenkääntäjänä, mutta myös kuuron kulttuurin välittäjänä. Tulkki tulkkaa kuuron asian minämuodossa, joten kuuroille suunnatut kysymykset kohdistetaan suoraan kuuroille, esimerkiksi ”oletko harjoitellut ahkerasti?”. Viittomakielentulkki on tulkkauksissa sekä kuuroa että kuulevaa varten. Tulkin rooli on merkittävä myös sosiaalisten suhteiden luomisessa, kun kuuro urheilija osallistuu urheilujoukkueeseen. Yhteistoiminta kuuron, valmentajan ja tulkin välillä on ensiarvoisen tärkeää, jotta jokainen osapuoli tietää, kuinka tilanteissa toimitaan. (Kuurojen liitto ry 2006, 5, 9, 12.)

Mikäli kuuro ei saa viittomakielentulkkia harjoituksiin, miten valmentajan pitää toimia? Valmentajan on tärkeää antaa kuuroille urheilijalle riittävästi aikaa visuaaliseen hahmottamiseen. Ohjeistusten aikana puhe tulee kohdistaa kuuroa päin, jotta kuuro pystyy erottamaan valmentajan suun liikkeet. Huulilta lukeminen on raskasta eikä yksistään riitä ohjeiden ymmärtämiseen. Puheen tukena on hyvä käyttää kuvia ja kaavioita, joita valmentaja voi piirtää paperille, kännykkään tai tabletille. Kommunikoinnin voi hoitaa myös kirjoittamalla. Useisiin joukkueurheilulajeihin kuuluu lajin omat käsimerkit, kuten rangaistus tai paitsio, jotka kuuron ja valmentajan on hyvä osata ymmärtääkseen pelin kulkua. Vastaavasti valmentaja voi opetella joitain yksittäisiä viittomia, jotka mahdollistavat kommunikoinnin kuuron urheilijan kanssa. Sormiaakkoset tai yksittäiset viittomat, kuten ”mitä kuuluu” tai ”onko kaikki hyvin?” luovat yhteyden valmentajan ja kuuron urheilijan välille. (Snellman & Lindberg 2007, 20-43.)

Vuorovaikutustilanteissa ihmiset kokevat erilaisia tunnetiloja, jotka ovat heille merkityksellisiä. Siksi on tärkeää, että vuorovaikutus on molemminpuolista ja yhdenmukaista sanattoman ja sanallisen viestin välillä. (Kauppila 2006, 77-79.) Mitä sujuvammin valmentaja pystyy kommunikoimaan urheilijoiden kanssa, sitä sujuvammin tilanteet etenevät. On tärkeää kohdistaa puhe, ilmeet ja eleet kuuroille, ei viittomakielentulkille. Puheen, selkeän huulion (huulten liikkeet), ilmeiden, eleiden ja viittomien yhtäaikainen käyttö sujuvoittaa kommunikointia. (Taipale-Oiva 2002, 64.)

Usein tarvittavat erikoisjärjestelyt ovat melko pieniä, halpoja ja käytännöllisiä. Kuurot itse tuntevat parhaiten vahvuutensa ja rajoituksensa, ja he hakeutuvat harrastuksiin, joissa pärjäävät. (Sajama 2015, 34.) Sekä Sherrill & Paulsen Hughes (2005) että Taipale-Oiva (2002) suosittelevat toimivaan urheilutilanteissa tiettyjen ohjeiden mukaisesti. Valmentajan on tärkeää varmistaa, että kuuro urheilija on katsekontaktissa häneen ennen ohjeiden antamista. Ohjeiden ymmärtäminen on vaivatonta, mikäli valmentaja pysyy paikallaan ohjeiden kertomisen aikana. Lyhyet ja ymmärrettävät lauseet yhdessä kuvien tai viittomien kanssa tukevat asian kokonaisymmärrystä, sillä äänen korottaminen ei auta kuuron kanssa kommunikoidessa. Lopuksi on tärkeää varmistaa, että urheilija ymmärtää kerrotut ohjeet, mikä on myös turvallisuustekijä. Hyvään kuunteluympäristöön vaikuttaa myös hyvä valaistus, pintojen oikea värimaailma sekä esteetön näkyvyys puhujan ja kuulijan välillä (Rasa 2000, 14).

## 4 OPINNÄYTETYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Neljännessä luvussa kuvaan opinnäytetyön käytännön toteutusta, aineiston hankintaa ja palvelumuotoiluprosessia. Aluksi kuvaan kehittämistehtävät, tavoitteen ja tarkoituksen. Seuraavissa alaluvuissa käsittelen asiakasymmärrystä ja sen merkitystä oppaan sisällön kehittämiseen sekä eli konseptointiin ja prototypointiin.

### 4.1 Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät

Kokemus tarkoittaa ihmisen mielellistä tapaa suhtautua asioihin tai itseensä, tällöin ihmisen kokemusmaailma on täynnä merkityksiä (Rauhala 1995, 56). Kokemukset muotoutuvat merkitysten mukaan ja ihminen ymmärtää merkityksiä suhteessa asioihin ja toisiin ihmisiin (Rauhala 2009, 41–43). Tässä opinnäytetyössä valmentajien kokemukset ja tietoperusta rakentavat oppaan perustan.

Kuvailevan tutkimuksen tarkoituksena on kertoa tarkkoja kuvauksia henkilöistä, asioista tai tilanteista ja tarkastella näissä esiintyviä piirteitä (kts. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2008, 134–135). Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, mitä asioita valmentajan on otettava huomioon kuoron urheilijan osallistuessa urheilujoukkueeseen. Opinnäytetyön tarkoituksen mukaisesti kehittämistehtäviksi muotoutuivat seuraavat kolme kysymystä.

1. Mitä valmentajan on otettava huomioon, kun kuuro urheilija osallistuu urheilujoukkueeseen?
2. Miten valmentaja voi omalla toiminnallaan osallistaa kuoron urheilujoukkueeseen?
3. Minkälainen on opas, jonka avulla valmentaja voi osallistaa kuoron urheilujoukkueeseen?

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää valmentajan osaamista kuoron urheilijan osallistamisessa urheilujoukkueeseen.

## 4.2 Palvelumuotoilu alkaa asiakasymmärryksestä

Palvelumuotoiluprosessi on palvelun tai tuotteen asiakaslähtöistä kehittämistä. Tuulaniemen (2011, 130-131) malli palveluprosessista valikoitui tämän opinnäytetyön perustaksi sen asiakaslähtöisyyden ja palvelumallin ideoinnin ja toteutuksen (konseptointi, prototypointi) vuoksi. Malli kuvaa tuotteistamista asiakasymmärryksen näkökulmasta, ja sen perusrakenne on lähellä tuotteistamisen prosessia. Mallin palvelumuotoiluprosessi hahmotetaan palvelupolkumallin avulla. Palveluja tai tuotteita kehitettäessä on tärkeää, että ymmärrämme asiakkaiden näkökulmasta, mikä merkitys palvelulla tai tuotteella on asiakkaalle. Voiko tuotetta kehittää ilman, että tunnistamme asiakkaiden tarpeet ja toiveet? (Aranto & Simonen 2009, 29.) Erialaisten tuotteiden ja oppaiden keskeisenä tavoitteena on kehittää juuri asiakkaiden toimintaa heidän tarpeidensa mukaisesti. Asiakasymmärryksen avulla saadaan arvokasta tietoa siitä, mitkä asiat ovat arvokkaita juuri kyseisille asiakkaille. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016, 31; Tuulaniemi 2016, 130,142.)

Myös tuotteen kehittäjän asiakasymmärryksen lisääntyminen on tärkeä asia palvelumuotoiluprosessissa. Oppaan tulee vastata käyttäjien tarpeita, toiveita ja motiiveja, jotta se päätyy käyttöön julkaisun jälkeen. (kts. Reason, Lovlie & Brand Flu 2016, 4, 73.) Asiakasymmärrys on tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa käyttäjiltä sekä materiaaleista (teoriaperustasta), joita voi hyödyntää oppaan suunnittelussa ja toteutuksessa. Haasteena on asiakkailta kerätyn tiedon hyödynnettävyys, kun heiltä saatu tieto on laadullista. Kuitenkin hyvin analysoituna ja jäsennehtynä asiakkailta kerätty tieto lisää oppaan arvoa ja mahdollistaa sellaisen oppaan kehittämisen, jota asiakkaat ovat valmiita käyttämään. (Parantainen 2007, 26; Tuulaniemi 2016, 142-143.)

Reason ym. (2016, 2-3) toteavat, että nykyisin tuotteen tai palvelun ekonomisuus, tuotekehittäjän asiakasymmärrys ja tuotteen digitaalisuus ovat keskeisessä osassa palvelun tuottamista. Tuotteistaminen alkaa kohderyhmän tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisuymmärryksestä. Asiakasymmärryksen ja käyttäjäkokemusten perusteella voidaan luoda uusia ja tarpeellisia palveluita ja tuotteita. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13.) On tärkeää määrittää oppaan kohderyhmä tarkasti ja rajata riittävän suppeaksi, jotta opas tavoittaa halutun kohderyhmän,

tässä tapauksessa valmentajat. Kohderyhmä määrittää pitkälti myös sen, millaiseksi opas sisällöllisesti muotoutuu. (Parkkunen, Vertio & Koskinen-Ollonqvist 2001, 19.) Kohderyhmän rajaaminen, oppaan hyödyllisyyteen luottaminen ja kohderyhmän tarpeiden kartoittaminen ovat osa onnistunutta oppaan suunnittelua ja palvelumuotoiluprosessia (Parantainen 2007, 28).

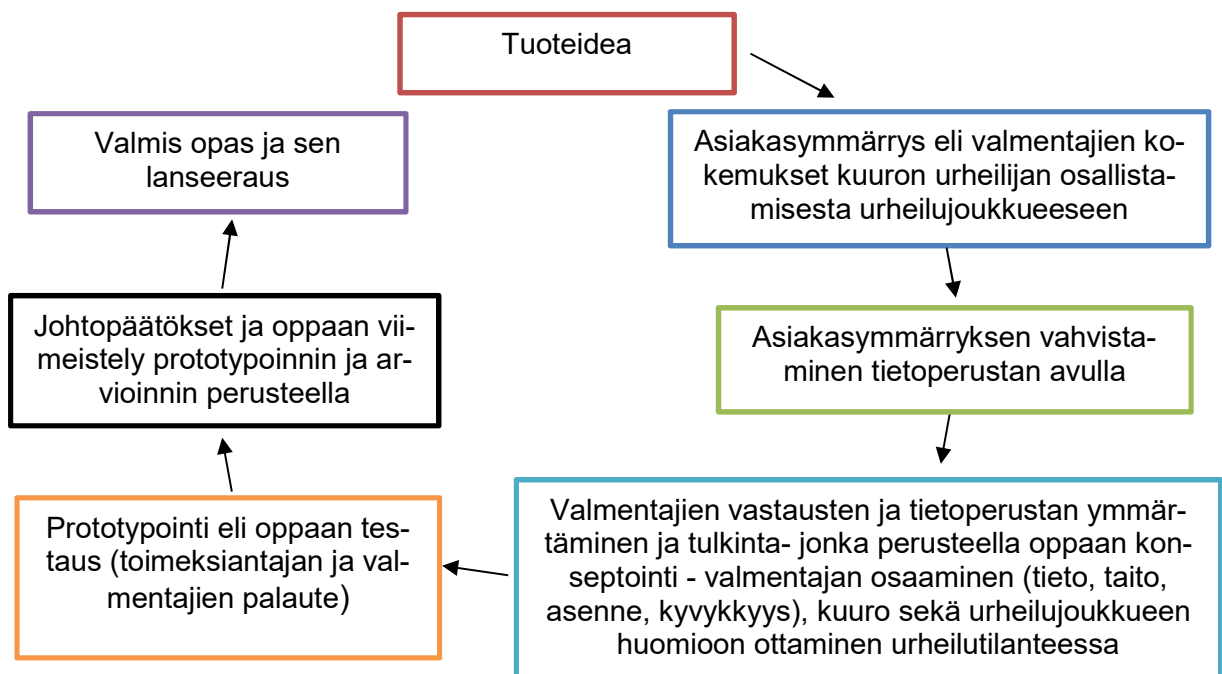
Asiakasymmärryksen jälkeen kuvataan asiakasprofiilit, jotka ovat kuvauksia henkilöistä, joille palveluja tuotetaan (Reason ym. 2016, 162-163). Asiakasprofiilit saadaan analysoimalla kerätty asiakastieto, joka tiivistetään tietyn ryhmän kuvaukseksi (Tuulaniemi 2016, 154-155). Koska opinnäytetyössä ei tehty valmentajille laajaa aineiston keruuta asiakasymmärryksen osalta, niin tällöin ei voida tehdä erilaisia asiakasprofiileja valmentajista. Asiakasymmärrys rajoittuu opinnäytetyössä valmentajien vapaaehtoiisiin kuvauksiin ja vastauksiin, joita he palauttivat sähköpostitse sekä kirjallisuudesta hankittuun tietoperustaan (kuvio 1).

Tyypillisiä palvelumuotoiluprosessiin liittyviä piirteitä ovat havainnointi, tiedon kerääminen, tiedon ymmärtäminen ja tulkinta, ratkaisujen ideointi ja prototyyppiointi (Leonard & Rayport 1997, 22). Opinnäytetyöprosessissa havainnointi tarkoittaa aiheen valintaa toimeksiantajan määrittämän tarpeen ja oman mielenkiinnon kohteen mukaisesti. Seuraavaksi valitusta aiheesta kerätään tietoa kirjallisuudesta ja tutkimuksista. Ihmisten konkreettisen havainnoinnin sijaan tässä opinnäytetyöprosessissa havainnoidaan vastaajien tuottamaa tietoa (Anttila 1996, 218). Havainnointi kertoo siitä, mitä ihmiset tekevät ja miten he kokevat asiat, ei siitä mitä he sanovat. Opinnäytetyö ei anna vastauksia siis siihen, miksi valmentajat kokevat kuoron osallistamisen tietyllä tavalla. (Anttila 1996, 218.) Tietoperustan kartoittaminen ei riitä, vaan kartoitettu tieto tulee sisäistää ennen kuin sitä voidaan hyödyntää oppaassa. Tutkimuksista ja valmentajilta kartoitettua tietoa hyödynnetään oppaan konseptoinnissa (luku 4.3) ja toteutuksessa (luku 4.4). (kts. Tuomi & Sarajarvi 2013, 87.)

Palvelupolku sisältää palvelutuokioita, joka on yksittäinen osavaihe asiakkaan kokemassa palveluketjussa (Koivisto 2016, 49). Palvelumuotoilussa palvelupolun käsitettä voidaan osittain verrata tuotantokäsikirjoitukseen, jolla tarkoitetaan sisällön, toteutuksen ja aikataulun kokonaisuutta (Miettinen ym. 2016,112). Palvelupolku on kehitettävän palvelukokonaisuuden kuvaus ja siksi alussa määritellään,

mikä palvelutuokio palvelupolkusta otetaan kehittämiseksi kohteeksi (Tuulaniemi 2016, 78). Opinnäytetyössä palvelupolku alkaa siitä, kun kuuro urheilija ottaa yhteyttä valmentajaan tai urheiluseuraan aloittaakseen urheilun. Tämä on ensimmäinen palvelutuokio. Palvelupolku päättyy, kun urheilija lopettaa osallistumisensa urheilujoukkueessa. Opinnäytetyöhön valittiin palvelupolusta yksi palvelutuokio, joka käsittää valmentajan ja kuuron urheilijan kohtaamisen urheilutilanteessa.

Palvelutuokiot sisältävät lukuisia kontaktipisteistä, joiden avulla asiakas on kontaktissa palveluun tai tuotteeseen. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristö, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2016, 79-80.) Kontaktipisteiden avulla palvelutuokiot suunnitellaan asiakkaan tavoitteita ja tarpeita vastaavaksi. Palvelutuokioita suunnitellaan on mietittävä, mitkä kontaktipisteet tuovat asiakkaalle arvoa. Kontaktipisteet tulee suunnitella niin, että ne muodostavat johdonmukaisen palvelukokemuksen. (Koivisto 2016, 53.) Opinnäytetyöhön rajatussa palvelutuokiossa kontaktipisteet ovat valmentaja, kuuro, joukkuekaverit, urheilutila ja -ympäristö sekä urheilulajiin liittyvät urheiluvälineet. Kuvio 1 on mukailtu Tuulaniemen (2011, 130-131) palvelumuotoiluprosessista vastaamaan oppaan suunnittelu-, toteutus- ja arviointikokonaisuutta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön oppaan suunnitteluprosessi mukailten palvelumuotoiluprosessia



Oppaan suunnittelussa valmentajilta saadulla tiedolla eli aineistolla on merkitystä asian ymmärtämisessä siinä, miten valmentajat kokevat asian kuuron urheilijan kohtaamistilanteessa. Vaikka vastauksia palautui vain kolme, niiden kautta tuoteseen saadaan kuitenkin valmentajien ääni. Valmentajien vastaukset toimivat tukena asian ymmärtämisessä. (kts. Tuomi & Sarajärvi 2013, 87.) Saaduista vastauksista täytyy löytää merkittävät asiat, jotka ovat hyödynnettävissä laajalle kohdejoukolle (Tuulaniemi 2016, 154).

Kymmenelle eri urheiluseuralle lähetettiin saatekirje (liite 1) ja kysymykset (liite 2) sähköpostitse, jossa pyydettiin välittämään viesti urheiluseurassa toimiville valmentajille. Kysymyksiin vastasi kolme valmentajaa. Koska vastaajia oli vähän, aineistosta ei tehty sisällönanalyysiä sen niukkuuden vuoksi. Vastaukset koostettiin kysymyksittäin Word-tiedostoon. Vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi kaikkia vastauksia ei ole liitetty tähän opinnäytetyöhön. Vastausten loogisuuden säilyttämiseksi valmentajat koodattiin numerojärjestykseen vastausten palauttamisjärjestyksen perusteella, esimerkiksi ”Valmentaja 1”. Tällä tavalla myös turvattiin vastaajan anonymiteetti. Valmentajien vastauksissa esiintyi jonkin verran samankaltaisuuksia, kun he kuvasivat, kuinka he itse voisivat tukea kuuron urheilijan osallistumista. Vastauksissa korostui kuuron urheilijan osallistamisen tärkeys, urheilujoukkue toiminnan avoimuus ja motivoiva toiminta.

Ensimmäinen ja toinen kysymys hakivat vastausta ensimmäiseen kehittämistehtävään, mitä valmentajan on otettava huomioon, kun kuuro urheilija osallistuu urheilujoukkueeseen? Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin, onko vastaajien valmentamissa urheilujoukkueissa ollut kuuroja urheilijoita. Kaikki kolme vastaajaa kertoivat, etteivät olleet valmentaneet kuuroja urheilijoita. Toisessa kysymyksessä valmentajaa pyydettiin kuvamaan asioita, jotka ovat merkittäviä yksittäisen urheilijan tai urheilujoukkueen kannalta, kun kuuro urheilija osallistuu urheilujoukkueeseen. Yksi valmentajista vastasi, että ”*joukkueella pitää olla valmius ottaa kuuro mukaan harjoituksiin, ja myös peleihin, jos pelitaidot ovat riittävät*”. Eräs valmentaja korosti vastauksessaan ryhmäytymisen ja ennakkoluulojen karistamisen merkitystä urheilujoukkue toiminnassa. Kolmas valmentaja painotti sitä, että ”*toiminnan pitää perustua vahvasti asioiden ja tilanteiden näyttämiseen*”. Yleensä val-

mentaminen on sekä puheen että näyttämisen yhdistelmä. Jos valmennustilanteessa ei ole mukana viittomakielentulkkiä tai valmentaja ei itse osaa viittomakieltä, silloin vastaajan mielestä varmin vaihtoehto on asioiden ja tilanteiden piirtäminen fläppitaululle tai tabletille.

Toiseen kehittämistehtävään, miten valmentaja voi omalla toiminnallaan osallistaa kuuron urheilujoukkueeseen, saatiin vastaus kolmannelta valmentajille lähetetyistä kysymyksistä. Kysymyksessä kartoitettiin, miten valmentaja voi omalla toiminnallaan tukea kuuron urheilijan osallistumista urheilujoukkueeseen. Yksi vastaajista nosti esille sen, että kuuro voi helposti unohtua harjoituksissa aina jonon viimeiseksi, jotta hän voisi ensin katsoa, kuinka muut urheilijat toimivat. Harjoitusten, tilanteiden ja ohjeiden demonstroiminen ja näyttäminen korostui kahdella vastaajilla, jotka totesivat sen olevan tärkeää, olipa urheilija kuuro tai ei. Eräs valmentajista painotti avoimen ja kannustavan ilmapiirin luomista. *”Kuuron urheilijan tukemiseen ja yhteenkuulumisen tunteeseen pitää panostaa normaalia enemmän, helposti jää ulkopuoliseksi. Apuvalmentajan käyttö auttaa ohjaamisessa.”*

Neljännellä ja viidennellä kysymyksellä saatiin vastaus opinnäytetyön kolmanteen kehittämistehtävään eli siihen, minkälainen on opas, jonka avulla valmentaja voi osallistaa kuuron urheilujoukkueeseen? Neljännessä valmentajille lähetetyssä kysymyksessä kysyttiin, mitä asiasisältöjä oppaan tulisi käsitellä, jotta opas tukisi valmentajaa kuuron osallistamisessa urheilujoukkueeseen. Vastauksissa toivottiin tietoa kuuron kanssa toimimisesta ja vastavuoroisesta toiminnasta. Joku valmentajista toivoi kuuron osaavan samat peliin liittyvät käsimerkit, mitä muu joukkue käyttää harjoituksissa ja pelien aikana. Viides kysymys liittyi valmentajan toiveisiin oppaan ulkomuodosta. *”Mielelläni lukisin opasta, jossa tekstiosuus olisi ytimekäs ja toimintaa olisi havainnollistettu kuvin. Lukisin mielelläni paperista opasta”*, kommentoi eräs valmentajista. Yksi valmentajista totesi, että tehokkain ratkaisu olisi Internet-pohjainen palvelu, jossa puhe käännettäisiin viittomakielelle.

Asiakasymmärrykseen kuuluu valmentajien osaamisesta, osallistamisesta ja kohtaamisesta kertovien valmiiden lähteiden eli olemassa olevan lähdekirjallisuuden tutkiminen ja hyödyntäminen. Opinnäytetyöntekijänä pyrin ymmärtämään valmentajien näkökulmaa lähestyen aineistoa tulkinnallisesti. (Tuulaniemi 2016, 146-

147.) Lähdekirjallisuus yhdessä valmentajilta saatujen vastausten kanssa lisää ymmärrystä, mitä osaamista valmentajilta edellytetään kuuron osallistamisessa. Valmentajien vastausten kautta tulee esille se, että valmentajien yksilöllinen osaaminen korostuu urheilujoukkue toiminnassa ja kuuron osallistamisessa. Kohtaamiset ovat tilannesidonnaisia ja siksi hyvin erilaisia. Tällöin jokainen valmentaja toimii yksilöllisesti parhaaksi kokemallaan tavalla.

### 4.3 Konseptointi

Oppaan käyttäjien kuunteleminen on oppaan kehittämisen peruslähtökohta (kts. Taatila & Suomala 2008, 38). Konseptointi on käyttäjakeskeistä palvelujen suunnittelua perustuen tutkimustietoon ja asiakasymmärrykseen (Miettinen ym. 2016, 107). Palvelumuotoilussa konseptoinnilla tarkoitetaan ideoiden kehittämistä toteuttamiskelpoiseksi kokonaisuudeksi tai malliksi, joka sisältää tuotteen keskeiset ominaisuudet. Konseptointia käytetään jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen ja uusien palveluiden sekä innovaatioiden kehittämiseen. (Ahonen 2017, 25, 92; Miettinen ym. 2016, 107.) Konseptoinnin avulla konkretisoidaan asiakasymmärryksestä nousevat tarpeet. Tässä opinnäytetyössä vastataan erityisesti valmentajan osaamisen kehittämisen tarpeisiin. Konseptointi on oppaan keskeisen idean kuvaamista kuuron urheilijan kohtaamistilanteessa, jossa korostuu ihmiset, välineet ja toimintaympäristö. (Tuulaniemi 2016, 190.) Konseptoinnissa on tärkeää kuvata, mitä lisäarvoa opinnäytetyö oppaineen tuottaa valmentajille. Konseptoinnissa tarvitaan välineitä, joiden avulla opasta voidaan kuvata ja toteuttaa myös visuaalisesti.

Oppaan suunnitteluvaiheessa määritellään sen kannalta keskeiset asiat asiakasymmärryksen avulla. Sen jälkeen opas ilmentyy valmentajien vastausten ja tietoperustan kautta, jolloin oppaasta muodostuu ymmärrettävä ja valmentajaa hyödyntävä. Sitten opas luodaan valmentajien odotusten mukaiseksi niin, että oppaan taso ja valmentajien odotukset kohtaavat. Oppaan vakiinnuttamisvaiheessa sen käyttö konkretisoituu ja käyttökokemus syventyy todellisten kokemusten kautta. Konseptointi konkretisoituu, kun oppaalle asetetut tavoitteet saavutetaan ja suunnitelmat toteutuvat odotetusti. (Tuulaniemi 2016, 190-192.)

Asiakasymmärryksen ja palvelutuokion kontaktipisteiden reflektoinnin perusteella oppaassa käsiteltäviksi teemoiksi nousivat seuraavat asiat. **Valmentajan tietoperustan merkitys kuuron osallistamisessa**, mikä tarkoittaa riittävää tietoperustan hallintaa valmentamisesta ja kuurouteen liittyvistä asioista. **Valmentajan taitoihin** sisältyy vuorovaikutusosaaminen, läsnäolon ja kohtaamisen merkityksen ymmärtäminen eli kyky kohdata kuuro urheilija havainnoimalla, keskustelemalla, kuulemalla ja kuuntelemalla. Taitoihin voidaan sisällyttää myös valmentajan mahdollinen viittomakielen tai viittomien hallinta. **Urheilujoukkueen yhteenkuuluvuus** ja joukkueen valmius ottaa kuuro urheilija osaksi joukkuetta, liittyy vahvasti valmentajan **osallistamisen taitoihin**. Oppaan sisällön teemoittelu on hahmotettu liitteessä 3.

Moniaistinentuote kertoo tarinan, joka on vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 42; Reason ym. 2016, 54). Teksti pitää olla yleiskielistä, ymmärrettävää ja loogisessa esitysjärjestyksessä (Torkkola ym. 2002, 42, 46). Tekstin ymmärrettävyyteen vaikuttaa kirjasintyyppi ja -koko, tekstin kontrasti, asettelu ja väri. Kirjasintyyppin koon olisi hyvä olla vähintään 12. Tekstin sijoittelu, pituus ja käsiteltävän asian monimutkaisuus vaikuttavat sisällön ymmärrettävyyteen. Tekstin kontrasti suhteessa taustaan on merkittävä. Tummat sävyt, kuten musta ja tummansininen, ovat käyttökelpoisia värejä valkoisella pohjalla. Taustan yksivärisyys lisää oppaan helppolukuisuutta ja kuviotausta taas heikentävät oppaan luotettavuutta. (Parkkunen ym. 2001, 15-16.)

Kuvaileva ja selkeä pääotsikko herättää lukijan mielenkiinnon. Väliotsikot jakavat tekstiä, jotta valmentajan olisi vaivatonta hakea oppaasta tarvitsemansa asia. Kuvat vaikuttavat oppaan yleisilmeeseen ja houkuttelevuuteen ja selkeyttävät kokonaisuutta. Kuvat täydentävät oppaan tekstiä. (Torkkola ym. 2002, 39–40.) Oppaassa pitää huomioida käyttäjän yksilöllisyys ja aitous. Asiakasymmärryksen kautta oppaasta muotoutuu valmentajalähtöinen, joka mahdollistaa valmentajalle uuden oppimista ja mahdollisuuden tarvittaviin valmennusmuutoksiin. (kts. Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2016, 113.) Oppaaseen tulevat kuvat on haettu ilmais-kuvapalvelu Pixabaysta ja Papunetin kuvatyökalun kuvapankista. Oppaan jokaisella sivulla on kuva, joka liittyy kyseisen sivun käsiteltävään aiheeseen. Valmen-

tajan tietoperustaa ja taitoja käsittelevällä sivulla on kuva viittomasta katsoa. Kuu-roa urheilijaa koskevia sivuja kuvaa piirros jalkapalloilijasta ja urheilujoukkuetta havainnollistaa viittoma urheilujoukkue.

Sivujen tyhjyyttä ei tarvitse välttää, päinvastoin se lisää selkeyttä ja ymmärrettävyyttä (Torkkola ym. 2002, 53). Huolellisesti suunniteltu opas on käytännöllinen ja käyttäjän tarpeita vastaava. Reasonin ym. (2016, 62) mukaan 90 % tuotteesta perustuu käytännöllisyyteen sekä asiasisältöihin ja vain 10 % tuotteesta on luovuutta eli niitä asioita, jotka tekevät tuotteesta ulkonäöllisesti myyvän.

#### 4.4 Prototypointi ja tuotteen arviointi

Oppaan laadun arviointi on haastavaa. Vaikka oppaan toimivuutta ja laatua voidaan mitata teknisesti, se ei yksin riitä. Teknistä laatua ei voi verrata valmentajan kokemuksiin ja havaintoihin. Palvelumuotoiluprosessia voidaan toteuttaa esimerkiksi arvioimalla asiakastyytyväisyyttä tai oppaan tunnettavuutta. Oppaan kehittelyn onnistumiseksi on tehtävä oikeita asioita ja ymmärrettävä, mitä ollaan tekemässä (asiakasymmärrys). (Tuulaniemi 2016, 239-240.) Arvioinnilla tarkoitetaan tiedon tuottamista toiminnasta, siihen liittyvistä kehittämistarpeista sekä toiminnalla aikaansaaduista tuloksista suhteessa toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2018, 15).

Ideat ja teoriaperustan kautta saatu tieto sekä asiakasymmärrys (valmentajien vastaukset) konkretisoidaan prototypoinnin avulla (Vaahtojärvi 2011, 131). Prototypoinnilla haetaan vastausta siihen, mitä tietoa valmentajat kokevat kaipaavansa oppaaseen ja kuinka he käyttäisivät sitä mieluiten (kts. Parker & Heapy 2006, 100). Prototypointi tarkoittaa oppaan ensimmäistä versiota, nopean mallin rakentamista suunnittelun avuksi ja oppaan testausta. Prototypointi on tärkeä osa palvelumuotoiluprosessia, ja sitä tehdään koko prosessin ajan. Prototypoinnin avulla kuvataan ja testataan muun muassa sitä, onko opas valmentajien ja toimeksiantajan näkökulmasta toimiva, käytettävä ja hyödynnettävissä oleva. (Tuulaniemi 2016, 130-131, 194.) Prototypoinnin yhtenä tavoitteena on saada tietoa oppaan

lopullista versiota varten (Buchenau & Fulton Suri 2000, 425), ja siksi prototypoinnissa on tärkeää havaita oppaan puutteet, ottaa mukaan oppaan käyttäjät ja arvioida laaditun oppaan toimivuutta ja haluttavuutta. (kts. Vaahtojärvi 2016, 136, 138.)

Prototypoinnille ei ole olemassa yhtä oikeaa menetelmää, koska palvelut ja tuotteet ovat erilaisia. Vaikka strukturoituarviointi ja tuotetestaus ovat päteviä menetelmiä oppaan toimivuuden testaukseen, niin pääpaino tulisi olla asiakkaiden ja asiantuntijoiden mielipiteillä. Prototypoinnin olisi hyvä olla mukana varhaisessa ideoinnin vaiheessa, jolloin oppaan ensimmäiset mallinnokset ovat keveitä ja nopeita luonnoksia. (Vaahtojärvi 2011, 139-141.)

Oppaan arviointia olisi hyvä toteuttaa opinnäytetyön oppaan suunnitteluvaiheessa, oppaan toteutuksen aikana ja oppaan valmistumisen jälkeen. Oppaan suunnitteluvaiheessa arviointia tulee toteuttaa opinnäytetyön tavoitteeseen nähden. Tällöin opinnäytetyöntekijän suunnittelee isoimmat linjaukset oppaan ulkoasuun ja sisältöön liittyen. Toteutusvaiheessa on tärkeää pohtia, mitä oppaasta halutaan arvioida. Siksi valmentajille lähetettyjen arviointikysymysten pitää olla riittävän yksityiskohtaisia ja perustua opinnäytetyön tavoitteeseen ja kehittämistehäviin. Oppaan valmistuttua valmentajilta voidaan kerätä kokemuksia oppaan käytöstä, joiden perusteella opasta on mahdollista jatkokehittää. (kts. Brown & Wildavsky 1984, 210-213.)

Opas on tärkeää testata ennen sen käyttöönottoa. Testauksen avulla selvitetään, miten oppaan sisältö soveltuu valmennuskäytäntöön ja osoitetaan oppaan toimivuus valmentajalle. (kts. Ramaswamy 1996, 18.) Työryhmäarviointi perustuu yhden tai useamman asiantuntijan mielipiteeseen arvioitavasta tuotteesta, jolloin arviointi on laadullista, ja sopii oppaan arviointiin (Jääskö & Keinonen 2004, 70). Arviot ovat subjektiivisia, minkä vuoksi oppaan laadun arviointi on haastavaa. Todellisen arvion oppaan laadusta ja toimivuudesta saa pilotointivaiheessa, jolloin opas testataan ennen sen käyttöönottoa. (Vaahtojärvi 2011, 139.) Palvelumuotoilu on jatkuva prosessi, joka ei pääty asiantuntija-arvioihin tai oppaan käyttöönottoon (Moritz 2005, 34). Vaikka opas on jo olemassa, sitä voi ja pitää kehittää edelleen. Vasta, kun opas on ollut käytössä jo tietyn ajan, voidaan selvittää käyttäjien todellinen mielipide. (Vaahtojärvi 2011, 140.)

Oppaan sisältö rakentui teoriapohjan ja valmentajilta saatujen vastausten perusteella. Teoriasta ja vastauksista nousivat esille ne teemat, jotka ovat valikoituneet oppaaseen. Kahdelle valmentajalle lähetetyt arviointikysymykset ovat yksityiskohdaisia, ja perustuvat opinnäytetyön tavoitteeseen ja kehittämistehtäviin. Kysymysten ja niihin saatujen vastausten avulla voidaan arvioida tavoitteen saavuttamista ja aikaansaatuja tuloksia sekä kehittää edelleen oppaan sisältöjä ja käytettävyyttä. Arviointikysymykseksi asetettiin seuraavat kolme kysymystä:

1. Oppaan luettuasi kuvaa, mitä osaamista valmentajalta edellytetään, kun hän osallistaa kuuron urheilujoukkueeseen?
2. Kuvaa, mitä ajatuksia oppaan sisältö, rakenne ja käytettävyys herättävät valmentamisen näkökulmasta?
3. Minkä arvosanan annat oppaan kokonaisuudesta (sisällöstä, rakenteesta, hyödynnettävyydestä) urheiluvalmentajan työssä? Arviointiasteikko 1–3 (1=Tyydyttävä, 2=Hyvä, 3=Kiitettävä)

Laadullinen arvio annetaan kirjallisesti ja sanallisesti kysymyksiin yksi ja kaksi. Kysymykseen kolme annetaan numeraalinen arvio. Numeerinen arviointi edellyttää ennakkoon ilmoitettua arviointiasteikon kertomista (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2018, 15-16).

Kaksi kolmesta valmentajasta ja opinnäytetyön toimeksiantaja antoivat palautteen oppaasta. Valmentajat kokivat, että oppaan mukaan *”valmentajalta odotetaan avarakatseisuutta ja kuurojen toiminnan tuntemusta”* sekä *”kykyä valmentaa vuorovaihteisesti ja maltillisesti”*. Opasta kuvattiin käytännönläheiseksi ja sen rakennetta selkeäksi. Valmentajien mielestä kuvat tuovat eloa oppaaseen. Toinen valmentajista toivoi joitain pieniä muutoksia oppaan ulkoasuun liittyen, kuten rivivälien suurentamista luettavuuden parantamiseksi. Kokonaisuudessaan opasta pidettiin hyödyllisenä valmentajan osaamisen kehittämiseksi. Valmentajat arvioivat oppaan numeroin 2,5 ja 3. *”Jos valmentamaani joukkueeseen haluaa osallistua kuuro, kaivan varmasti tämän oppaan esille”*, kertoi toinen valmentajista vastauksissaan.

Toimeksiantaja arvioi, että oppaassa voisi olla maininta koulutuksista, joiden avulla valmentaja voi kehittää osaamistaan kuuron urheilijan osallistamisessa. Toimeksiantaja pohti sitä, onko kuurolla urheilijalla aina oikeus tulkkiin ja onko tulkin saaminen haastavaa tai jopa mahdotonta. Mikäli kuuro ei saa tulkkia urheilujoukkueen harjoituksiin, tällöin toimeksiantajan mielestä valmentaja tarvitsee konkreettisia neuvoja kuuron urheilijan kohtaamiseksi.

Opinnäytetyössä pääpaino on valmentajan osaamisen kehittämisessä kuuron urheilijan osallistamiseksi urheilujoukkueeseen. Osaamisen yksi ulottuvuus on kommunikaatio kuuron urheilijan kanssa. Kohtaaminen on luontevaa, jos tulkki on mukana valmentajan ja kuuron urheilijan kohtaamistilanteissa. Tulkki toimii tilanteissa ainoastaan kielen- ja kulttuurin välittäjänä, jolloin valmentajan vastuulla on edelleen kohdata kuuro urheilija ja osallistaa hänet urheilujoukkueeseen. Ilman valmentajan osaamista kuuro urheilija ei tule kohdatuksi tasavertaisena urheilijana ymmärrettävästä kommunikointitilanteesta huolimatta.



## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää valmentajan osaamista kuuron urheilijan osallistamisessa urheilujoukkueeseen. Opinnäytetyön tuloksena on opas, jonka avulla pyritään kehittämään valmentajan osaamista, mikä osaltaan avaa keskustelua kuuron urheilijan mahdollisuuksia osallistua urheilujoukkueeseen. Opinnäytetyössä kuvataan rajauksen mukaisesti niitä asioita ja tekijöitä, joiden ymmärtäminen valmentajan näkökulmasta voi luoda edellytyksiä kuuron urheilijan yksilölliseen osallistamiseen ja sitä kautta vahvistaa koko urheilujoukkueen kehittymistä joukkueena.

Erilaisuutta arvostavassa ja mahdollistavassa urheilujoukkueessa kyseenalaistetaan rutiineja, etsitään kriittisesti uutta tietoa ja ollaan valmiita muuttamaan valmennustapoja myös kuuron tarpeita tukeviksi. Urheilijälähtöisessä joukkueessa kiinnitetään huomiota yhteistyöhön ja viestintään sekä pyritään juuri urheilijoiden osaamisen kehittämiseen. (vrt. Moisanen 2018, 168.) Luottamus, rohkeuteen kannustaminen ja myönteinen palaute kuvaavat urheilujoukkueen valmentamista, jossa sitoudutaan oppimaan ja hyödyntämään toisten osaamista.

Osaamista käsittelevän tietoperustan lisäksi käytännön kokemustietoa kysyttiin valmentajilta itseltään kuuron osallistamisesta urheilujoukkueeseen. Näin vahvistettiin asiakasymmärrystä kehittämisen kohteena olevasta asiasta. Valmentajat kertoivat, että valmentajan osaaminen tarkoittaa muun muassa erilaisuuden hyväksymistä ja kuuron urheilijan huomioimista sekä kykyä valmentaa vuorovaikuttaisesti ja maltillisesti. Valmentajien vastausten ja tietoperustan tulkinnan perusteella opas konseptoitui. Konseptoinnin avulla konkretisoitiin asiakasymmärryksestä nousevat tarpeet (Tuulaniemi 2016, 190), jotka kuvasivat valmentajan osaamista (tieto, taito, asenne ja kyvykkyys), valmentajan tietoperustan merkitystä kuuron osallistamisessa ja urheilujoukkueen yhteenkuuluvuutta. Sen jälkeen opas prototypoitiin eli testattiin toimeksiantajan ja kahden valmentajan toimesta. Opas viimeisteltiin prototypoinnin tuloksena saatujen arviointien perusteella, jonka jälkeen opasta voidaan hyödyntää valmentajan käytännön työssä.

Valmentajan osaaminen, kuuron urheilijan osallistaminen, urheilujoukkueen yhteenkuuluvuus ja toimiva tulkkaus mahdollistavat kuuroille tasavertaisen osallistumisen urheilujoukkueen toimintaan. Jos valmentajan osaaminen tai viittomakielentulkin tulkkaus on epävarmaa, kuurot kokevat ulkopuolisuuden tunnetta ja osallistumisensa mahdollisuuden estyvän. Asiasisältöjen tulkkauksen lisäksi tulkki tuottaa käsitystä kuurosta henkilöstä persoonana, joten valmentajan osaaminen vuorovaikutustilanteissa tulkkauksen aikana ja sen ulkopuolella, sekä kuuron urheilijan osallistaminen urheilujoukkueeseen on erityisen tärkeää. (kts. Talib 2008, 160; kts. Wusu 2018, 15.)

Valmentajan osaamista kuvaa tieto, joka karttuu elinikäisen oppimisen, koulutuksen ja toiminnan myötä. Osaamista kuvaa myös toiminnassa ilmenevä kohtaamisen ja osallistamisen taito, minkä valmentaja oppii kokemuksen ja konkreettisen valmennustyön kautta. (kts. Toom & Onnismaa 2008, 15-16.) Oppaaseen on kuvattu asioita, mitä valmentajan osaaminen ja kuuron urheilijan osallistaminen tarkoittavat. Kuvattujen asioiden avulla valmentaja pystyy kehittämään omaa vuorovaikutusosaamistaan ja läsnäoloaan, ja hän ymmärtää kohtaamisen merkityksen osallistaessaan kuuron urheilijan urheilujoukkueeseensa. Kansikuva suomalaisen viittomakielen sormiaakkosista ja kuvat viittomista sivujen alalaidoissa kuvaavat valmentajan mahdollista viittomakielen osaamista. Mikäli valmentaja osaa viittoa sormiaakkosilla oman nimensä tai muutaman yksittäisen viittoman, se jo viestii kuuroille valmentajan kiinnostuksesta kuuroa urheilijaa kohtaan.

Valmentajan pitää hallita tietoperusta valmentamisesta ja kuurouteen liittyvistä asioista, jotta hän osaa kohdata kuuron urheilija havainnoimalla, keskustelemalla, kuulemalla ja kuuntelemalla. Nämä taidot edistävät myös urheilujoukkueen yhteenkuuluvuutta ja erilaisuuden hyväksymistä eli valmentajan ja urheilijoiden tietoisuutta kuuroudesta ja viittomakielestä. Tiedostamisesta seuraa hyväksyminen ja lopulta sopeutuminen, jolloin kuuro urheilija osallistetaan osaksi urheilujoukkuetta. Tällöin valmentaja ja urheilijat ovat valmiita sisäistämään erilaisia ajatusmalleja ja hahmottamaan toimintaansa suhteessa kuuron urheilijan osallistamiseen. (kts. Talib 2008, 158.) Oppaassa on kerrottu urheilujoukkueen yhteenkuuluvuuden tarkoituksesta urheilijoiden näkökulmasta. Urheilujoukkueen yhteenkuuluvuus on osa valmentajan osaamista.

Kuurous ja viittomakieli eivät yleensä ole valmentajalle tuttuja asioita, jos he eivät ole valmentaneet kuuroja urheilijoita. Siksi oppaan lopussa on yleistietoa kuuroudesta, kuuroista, viittomakielestä ja viittomakielentulkista. Näiden asioiden valintakriteereinä oli tarkoituksenmukaisuus valmentajan osaamisen kannalta ja valmentajan mahdollisuus asioiden syvälliseen ymmärtämiseen valmennustyössään (kts. Nikkonen 1997, 147). Myös urheilijan arkitodellisuuden ymmärtäminen on tärkeää, jotta valmentaja ymmärtää kuuroon urheilijan kuuntelemisen ja kuulemisen merkityksen urheilujoukkue toiminnassa (Lampinen 2017, 23).

Valmentajat tarvitsevat osaamisensa kehittämiseksi tietoa, joka on ymmärrettävää ja tarvittaessa helposti sovellettavissa heidän työhönsä. Oppaan perimmäinen ajatus oli viestiä valmentajalle käytännönläheistä ja sovellettavaa tietoa siitä, kuinka kohdata kuuro urheilija ja osallistaa hänet urheilujoukkueeseen. (kts. Heinonen ym. 2012, 68.) Arviointien perusteella oppaan luettuaan valmentajat kokivat, että heiltä odotetaan avarakatseisuutta ja ymmärrystä kuuroudesta. Opas koettiin käytännönläheiseksi ja selkeäksi. Kuvia pidettiin eloisina ja opasta hyödyllisenä, mikäli valmentajat kohtaisivat kuuron urheilijan.

Valmentajan koulutus ja tietoperustan hallinta eivät yksistään riitä, vaan tarvitaan asioiden reflektointia ja käsittelyä urheilujoukkueessa. Kun kuuro urheilija tulee urheilujoukkueeseen, niin ensiksi joukkueen yhteiseen keskusteluun otetaan asioita, jotka koetaan tärkeiksi. Vähitellen keskustelut muuttuvat ajattelun ja puhumisen vuorovaikutukseksi, dialogiksi. (Peavy 2006, 84; Heinonen ym. 2012, 157; Ristikangas & Ristikangas 2013, 83.) Urheilujoukkueen yhteenkuuluvuus ja erilaisuuden hyväksyminen ilmenevät toisten kohtaamisissa. Valmentajan tehtävänä on mahdollistaa yhteiset kohtaamiset keskusteluineen, ja osata tukea jokaisen urheilijan yksilöllistä kehittymistä joukkueessa. Valmentajan osaamisen kehittämisessä on erilaisten koulutusten ja kurssien sijaan yhtä tärkeää omien asenteiden kriittinen reflektointi. Opinnäytetyön ja sen tuotoksen perusteella voidaan urheilujoukkueessa käydä yhdessä keskustelua siitä, miten kuuro urheilija osallistetaan joukkueeseen yhdessä.

## 6 POHDINTA

Tässä pääluvussa pohdin opinnäytetyötä etiikan ja luotettavuuden näkökulmasta. Lisäksi pohdin oppaan hyödynnettävyyttä ja asiantuntijuuteni kehittymistä.

### 6.1 Eettisyys

Eettisyys on olennainen osa tutkimusprosessia (Kvale 1996, 109–123). Se on osa aiheen valintaa, tutkimuksen suunnittelua, tiedonkeruumenetelmien valintaa, aineiston analysointia, tulosten tulkintaa ja raportointia (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 404–407). Eettisyys vaikuttaa yleisesti ihmisen ratkaisuihin ja ilmenee ihmisen tavassa toimia, samoin kuin tutkimusetiikka vaikuttaa tutkijan käsitykseen oikeasta ja väärästä (Kuula 2006a, 21–24). Eettisten toimintamallien oppiminen alkaa varhain opintojen alussa, tutkijan uran alkuvaiheessa. Etiikka ja moraali ovat ihmiselle luontaisia asioita, jonka perustan luomme nuorena, ja joka rakentuu hiljalleen elämäkokemusten kautta. (Tutkimuksen eettinen arviointi Suomessa 2006, 3.) Minulle on ollut vaivatonta toimia eettisesti oikein opinnäytetyön tekijänä. Uskon, että opin eettisyyden syvät periaatteet edellisellä matkalla opinnäytetyöprosessissa.

Opinnäytetyön tekijän pitää toiminnallaan toteuttaa hyvän tieteellisen käytännön edellytyksiä toimimalla luotettavasti, uskottavasti, rehellisesti ja huolellisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan (Kettunen ym. 2017, 4). Huomioimalla muut tutkijat lähdemerkinnöissä kunnioitan heidän työtään. Suunnittelin, toteutin ja raportoin opinnäytetyöni yksityiskohtaisesti ja avoimesti tieteellisen tiedon asetusten mukaisesti. (kts. Clarkeburn & Mustajoki 2007, 404–407; kts. Vilkkä 2005, 29.) Onnistukseni tässä minun piti ymmärtää opinnäytetyöprosessin eettisyys kokonaisuudessaan tunnistamalla relevantit asiat, hahmottamalla opinnäytetyö eri yhteyksissä, tarkastelemalla opinnäytetyön tulosta ja ottamalla vastuu opinnäytetyössä esitetyistä tuloksista ja johtopäätöksistä. (Nyqvist & Kauppinen 2006, 236.)

Tutkimusetiikan tarkastelu koostuu aiheen valinnasta ja tutkimusongelmista tai kehittämistehtävistä. Kysymysten kautta saatujen vastausten määrä ja laatu riippuvat pitkälti tutkimusongelmista ja niiden kautta muotoilluista kysymyksistä. (Turtiainen & Östman 2013, 50–52; kts. Vilkkä 2005, 29.) Pysin varmistamaan vastaajien ymmärryksen laatimalla saatekirjeen (Liite 1) niin, että se olisi mahdollisimman selkeä ja kysymysten asettelu ymmärrettävä. Kerroin saatekirjeessä vastausten luotettavuudesta ja luottamuksellisuudesta, anonymitteetistä ja vastausten hyödynnettävyydestä (kts. Kettunen ym. 2017, 6). Itsemääräämisoikeus on osa tutkimusetiikkaa, mikä tarkoittaa opinnäytetyöprosessissa esimerkiksi vapautta vastata tai olla vastaamatta kyselyyn (Turtiainen & Östman 2013, 50–51). Vastaajien itsemääräämisoikeutta kunnioittaakseni toin saatekirjeessä esille vastaamisen vapaaehtoisuuden. Kenenkään sähköpostiviestin saavuttaneista ei ollut pakko vastata lähettämiini kysymyksiin. (Turtiainen & Östman 2013, 56–59.)

Kysymyksiin vastasi yhteensä kolme valmentajaa. Tutkimusetiikan yksi tärkeimpiä normeja on vastaajan yksityisyyden kunnioittaminen ja siksi se pitää turvata anonymitteetillä. Sen lisäksi aineistosta saadut vastaukset pitää turvata ja säilyttää luottamuksellisesti. (Henkilötietolaki 1999/523, 1 §; Kettunen ym. 2017, 6; Kuula 2006b, 124–125.) Kysymyksissä keskityttiin valmentajien kokemuksiin, joten niissä ei kysytty asioita, jotka olisivat paljastaneet vastaajan henkilöllisyyden (ikä, sukupuoli ym.). Oppaan sisällöissä ja raportoinnissa jätin kertomatta sellaisia tietoja, jotka voisivat edesauttaa tunnistamaan vastaajan, urheiluseuran tai paikkakunnan (kts. Turtiainen & Östman 2013, 56–62).

Opinnäytetyön tekijän on oltava vaitiolovelvollinen ja vastuullinen. Aineiston huolellinen säilyttäminen ja sen varjeleminen poissa muiden ulottuvilta on erityisen tärkeää. (Turtiainen & Östman 2013, 56–62.) Säilytin vastauksia analyysivaiheessa sähköpostissani, jonne ei ole tunnuksia muilla kuin minulla. Vastaajat lähettivät vastaukset kysymyksiin omista sähköposteistaan, mutta heistä ei kerätty henkilökohtaisia tunnistetietoja opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyön valmistuttua vastaukset hävitetään poistamalla vastaajien lähettämät sähköpostit. Olen kuvannut mahdollisimman tarkasti opinnäytetyön taustat, oppaan valmistamisen, valmentajia koskevan sähköpostiaineiston ja johtopäätökset. Olen pyrkinyt perustelemaan huolellisesti kaikki tekemäni ratkaisut.

Opintojen aikana opiskelija oppii eettistä päätöksentekoa ja ongelmien käsittelyä (Kananen 2014, 153). Eettiset kysymykset vaativat aikaa reflektoida ja sisäistää käsiteltävät asiat, joten on hyvä, että minulla opiskelijana on ollut aikaa muovata eettistä ajatteluaani kohti ammattialan eettisiä velvollisuuksia. Opinnäytetyöprosessin aikana olen pohtinut eettisiä oikeuksia, velvollisuuksia, vapautta ja vastuuta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on tukenut minua opiskelijana eettisyyteen liittyvien asioiden oppimisessa. Olen vahvistanut eettisyyttä perehtymällä kuurojen oikeuksia käsitteleviin taustoihin ja lakeihin, jotka minun on huomioitava liikunnanohjaajan työssä. Samalla olen perehtynyt ja pyrkinyt soveltamaan tasa-arvoisuuden periaatteita erilaisia asiakkaita kohdatessani. (kts. Kajaanin ammatti- korkeakoulu 2018; kts. Kettunen ym. 2017, 4.)

## 6.2 Luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuus on opinnäytetyöprosessin hallintaa. Luotettavuus kulkee mukana koko prosessissa tietoperustasta johtopäätöksiin. Luotettavuuteen on syytä kiinnittää huomiota prosessin alusta saakka. (Kananen 2014, 150–151.) Opinnäytetyössä pohditaan luotettavuutta kriteerien kyllästeisyys, siirrettävyys, uskottavuus, refleksiivisyys ja todeksi vahvistettavuuden avulla (Kylmä & Juvakka 2007, 127).

*Kyllästeisyys eli saturaatio* tarkoittaa opinnäytetyöntekijän prosessin kautta saamaa olennaista tietoa (Nikkonen 1997, 147), mikä tarkoittaa toiminnallisessa opinnäytetyössä tietoperustan ja valmentajien vastausten toistuvuuden samankaltaisuutta (kts. Kananen 2014, 153). Aihetta käsittelevää tietoperustaa etsittiin laajasti tekemällä tiedonhakuja useista eri tietokannoista. Tietoperustaan saatiin sekä kansallisia että kansainvälisiä tutkimuksia, joiden avulla pystyttiin valitsemaan op-paaseen aiheen kannalta keskeiset sisällöt. Hiljainen tieto eli empiirinen aineisto pyrittiin hankkimaan mahdollisimman monelta sähköpostin tavoittaneelta valmentajalta. Sähköposti lähetettiin yhteensä kymmenelle eri urheiluseuralle tai -joukkueelle, joiden kautta tavoitettiin kolme valmentajaa. Vaikka vastauksia saatiin vain

muutama, ne vahvistivat opinnäytetyössä kirjallisuudesta ja aikaisemmista tutkimuksista saatua näkökulmaa. Vastausten kriteerinä tulee olla tarkoituksenmukaisuus, mahdollisuus asian syvälliseen ymmärtämiseen (asiakasymmärrys) ja valmentajien kokemusten ainutlaatuisuuden ymmärtäminen, ei niinkään empiirisen aineiston laajuus tai vastaajien määrä (Nikkonen 1997, 147).

Tuloksen eli oppaan *siirrettävyys* tarkoittaa sen hyödyntämistä eri asia- ja tilanneyhteisissä eli sitä, missä määrin opasta voi hyödyntää suhteessa opinnäytetyön tavoitteeseen (kts. Kylmä & Juvakka 2007, 129; kts. Virtanen 2007, 89). Hyödynnettävyyden ehtona on, että opinnäytetyöntekijä kuvaa mahdollisimman tarkasti tietoperustan, valmentajien vastaukset ja niiden analyysin ja tulkinnan, tulokset tai oppaan raportoinnin, tehdyt johtopäätökset sekä lähestymistavat, joiden kautta hän on asioita tarkastellut. Tietoperustan ja valmentajien vastausten tulkinnan osalta olen kuvannut asiat, jotka tukevat kehitetyn oppaan hyödyntämistä muissa vastaavissa konteksteissa. Valmentajat voivat hyödyntää opasta työssään, ja kehittää sitä kautta osaamistaan kuoron osallistamisessa. Tietyistä yhdenmukaisuuksista huolimatta valmentajien omakohtaiset kokemukset valmentamisesta vaihtelevat henkilöittäin, ja siksi valmentajien osaamisen kehittämiseen pyrkivässä opinnäytetyössä asian ymmärtäminen on jokainen yksilöllinen kokemus. (kts. Tuomi & Sarajärvi 2013, 20–21.)

Opinnäytetyön tuloksen *uskottavuudesta* kertoo tietoperustan ja valmentajien vastaukset ja niistä tehdyt tulkinnat (kts. Tuomi & Sarajärvi 2013, 20–21). Opinnäytetyön uskottavuutta lisää osallistuneiden valmentajien kuvaileminen ja vastausten todenmukaisuuden arvioiminen (Kylmä & Juvakka 2007, 128). Opinnäytetyöntekijän syvälinen perehtyminen aiheeseen lisää opinnäytetyön kokonaisuuden ja oppaan uskottavuutta (Kananen 2014, 154). Uskottavuutta pyrittiin vahvistamaan sähköpostin mukana lähetetyllä saatekirjeellä, jossa kerrottiin kysymyksien tarkoitus ja tavoitteet. Vastausten uskottavuuden arvioinnissa erityisen tärkeää on huomioida tutkittavan asian aitous ja todenmukaisuus (Nikkonen 1997, 217). Siksi on tärkeää, että saadut vastaukset kuvaavat valmentajien kokemuksia valmennustilanteista.

Vaikka asiakasymmärryksen perusteella ei pystytty kuvaamaan valmentajien asiakasprofiileja, saatiin valmentajilta kuitenkin sellaista tietoa, mikä auttoi oppaan suunnittelussa. Valmentajien kuvaamia aitoja kokemuksia voitiin hyödyntää myös oppaassa esimerkkeinä. Opinnäytetyössä aitous on osittain johtopäätösten vastaavuutta suhteessa vastaajien kokemuksiin. (Kananen 2014, 153.) Vastausten tulkinta riippuu aina opinnäytetyöntekijän tulkinnanvaraisuudesta, joten opinnäytetyöntekijän vastuulla on säilyttää aineiston tulkinnallinen näkökulma valmentajien aidoissa kokemukuvauksissa. Oppaan on arvioinut toimeksiantaja ja kaksi valmentajaa, mikä lisää tulkinnan paikkansapitävyyttä ja vahvistaa johtopäätösten uskottavuutta.

Opinnäytetyön uskottavuutta on lisätty hankkimalla tietoa useista eri lähteistä. Myös lähdekirjallisuuden monipuolisuus ja ajanmukaisuus lisäävät luotettavuutta. Opinnäytetyössä on käytetty aiheen näkökulmasta luotettaviksi havaittuja suomen- ja englanninkielisiä lähteitä ja niiden sisältö on vertailtu kriittisesti. Aihetta käsitteleviä aiempia tutkimuksia on niukasti, joten lähdekirjallisuus perustuu pääasiassa muiden ammattialojen kirjallisuuteen. Useista tiedonhauista huolimatta lähdekirjallisuutta kuuron urheilijan osallistamisesta ja kohtaamisesta ei löytynyt.

*Refleksiivisyys* tarkoittaa opinnäytetyön tekijän omaa tietoista lähestymistä aihetta kohtaan, johon vaikuttaa tekijän omat asenteet ja arvot (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Johdannossa kuvataan aiheen valinnan taustat sekä omasta että toimeksiantajan näkökulmasta. Haasteena oli ottaa esille vain niitä asioita tietoperustan tulkinnassa, jotka olivat olennaisia opinnäytetyön lopputuloksen kannalta. Tietoperustan lukemisessa ja valinnassa auttoivat aiempi koulutustausta ja kokemukset kuurojen kanssa käydyistä keskusteluista. Jokaisella opinnäytetyöntekijällä on aina oma subjektiivinen käsitys asioista ja ilmiöistä, joita ei voi koskaan täysin sivuuttaa opinnäytetyöprosessin aikana. (kts. Kettunen ym. 2017, 4-5.)

Todeksi vahvistettavuus on kriteerinä haastava, koska nähtävästi jokainen tutkija päätyisi erilaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin tarkasta raportoinnista huolimatta. Tulkinnat ovat jokaisen subjektiivinen kokemus tutkittavasta asiasta. *Todeksi vahvistettavuus* on toiminnallisen opinnäytetyön ratkaisujen ja niiden perustelujen raportointia niin, että lukija pystyy arvioimaan opinnäytetyötä tarkasti ja tarkistamaan



tehtyjä ratkaisuja. (kts. Kylmä & Juvakka 2007, 129; kts. Kananen 2014, 153.) Valmentajien vastaukset ovat ainutkertaisia, mutta aineistonkeruumenetelmä on toistettavissa. Opinnäytetyö tuottaa uutta tietoa, joka on sovellettavissa, mutta tiedon soveltaminen ja soveltamisen syvyys tuo haasteita opinnäytetyöntekijän etiikalle (Kananen 2014, 152). Opinnäytetyö pyrkii osaltaan tukemaan urheilujoukkueita ja valmentajia sekä kehittämään heidän osaamistaan.

### 6.3 Oppaan hyödyntäminen

Tämä opinnäytetyö osoittaa, että erityisesti valmentajat, jotka eivät ole valmentaneet kuuroja urheilijoita, tarvitsevat käytännönläheistä ja helposti saatavilla olevaa tietoa kuuron urheilijan osallistamisesta urheilujoukkueeseen. Valmentajien vastausten tarkastelu auttoi ymmärtämään heidän työn luonnettaan, osaamisen ja kuuron kohtaamisen merkitystä. Kehittämällä omaa osaamista kuuron urheilijan osallistamisesta urheilujoukkueeseen, ymmärrän tilanteiden urheilutilanteiden haastavuuden ja sen, mitä se vaatii valmentajalta. Opinnäytetyön ja sen tuotoksen perusteella voidaan urheilujoukkueessa käydä yhdessä keskustelua siitä, miten kuuro urheilija osallistetaan joukkueeseen yhdessä.

Opinnäytetyöni ei velvoita valmentajaa toimimaan tietyllä tavalla kuuron urheilijan osallistamisessa. Oppaasta saa ideoita, kuinka valmentaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, tuntee kuuro olevansa osa urheilujoukkuetta. Oppaan avulla valmentaja voi kehittää omaa osaamistaan ja uudistaa valmentamisen toimintamallejaan urheilijoiden erilaisuutta vahvistavaksi. Osaamisen kehittymisen kannalta opinnäytetyön tulos, opas, ei ole sellaisenaan yleistettävissä eri urheilutilanteeseen (kts. Kallioniemi-Chambers 2010, 165), mutta kokonaisuus tuo esille tutkittoman näkökulman.

Opinnäytetyöprosessi edellytti syvenevää ja jatkuvaa aiheen ymmärtämistä niin tietoperustan ja valmennustilanteiden dialogissa. Valmentajan osaamista ja osallistamista kuvaava tietoperusta toimi perustana kysymyksien kautta hankitulle empiiriselle aineistolle. Valmentajien kokemukset ja mielipiteet olivat sisällöllisesti

mielenkiintoisia. Avoimet kysymykset tuovat aina tulkinnallisen ja ajallisen haasteen aineiston käsittelyyn, mutta ne ovat merkittäviä valmentajien kokemusten karvoittamisessa. Jos olisin avoimien kysymysten sijaan antanut valmiita vastausvaihtoehtoja, olisi kokemusten kuvaus jäänyt pintapuoliseksi.

Valmentajan rooli on keskeisessä osassa onnistuneen kehityksen ja urheilujoukkueen tavoitteellisuuden kannalta, mutta kuurolla urheilijalla on myös osavastuu osallistamisessa ja kohdatuksi tulemisessa (Heinonen ym. 2012, 156). Jatkotutkimusaiheena voisi olla tutkimani aihe kuuron näkökulmasta. Kokeeko kuuro itsensä osaksi kuulevien urheilujoukkuetta? Miten valmentaja kohtaa kuuron, jos kuuro on yksilövalmennettava? Kun palvelumuotoiluprosessi on saatu päätökseen, on syytä miettiä, miten prosessin kautta jo käytettyjä resursseja voidaan hyödyntää myöhemmin. Miten osaamista kehittäviä oppaita hyödynnetään? (Taatila & Suomala 2008, 116.) Toinen jatkotutkimusaihe voisi liittyä aiheen ja oppaan jatkokehittelyyn, esimerkiksi miten aihetta lähestyttäisiin, jos kohderyhmänä olisi kuurojen urheilujoukkue? Aihe voisi liittyä urheilijoihin, joilla on muita kuin kuulon aistivamvoja. Opasta voisi jatkokehittää myös niin, tuotteena toimisi ”Internet-pohjainen palvelu, jossa puhe käännettäisiin viittomakielelle”, kuten yksi vastaajista toivoi.

#### 6.4 Asiantuntijuuden kehittyminen

Nykyään liikunnan osuus vapaa-ajasta on mittava ja suomalaisten kiinnostus erilaisia liikuntapalveluita kohtaan on kasvussa. Liikunnan ala on laajentunut ja monimuotoistunut ja se on kehittynyt suhteellisen nopeasti 2000-luvulla. Liikunta- ja elämysalan palvelut ovat selvästi kasvava yrityksenala nyt ja tulevaisuudessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015, 6-7.) Liikunta-alalla tapahtuvat muutokset ja alan kehittyminen vaikuttavat alalla työskenteleviin, kun työ muuttuu yhä monipuolisemmaksi. Enää liikunnanohjaaja ei toimi pelkästään ”jumppapirkkona”, vaan liikunta-alan ammattilainen toimii asiantuntijana erilaisissa koulutus-, suunnittelu- ja kehittämistehtävissä. Liikunta-alan perusteiden tuntemisen lisäksi liikunnanohjaajan työnkuvaan kuuluu muun muassa asiakkaiden liikunta-aktiivisuuden edistäminen, liikuntaelämysten tuottaminen sekä uuden liikunta- ja hyvinvointiteknologian hyödyntäminen osana työtä ja valmentamista.

*”Yleiset työelämävalmiudet luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle”.* Kajaanin ammattikorkeakoulu on huomionnut liikunta-alan muutokset ja kehittänyt opetussuunnitelmaansa vastaamaan tulevaisuuden työelämän osaamistarpeita. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018.) Kohaan työelämässä erilaisia asiakastilanteita ja haasteita. Selviytyäkseni haasteista minun on ymmärrettävä ammattini arvoperusta ja hyödynnettävä osaamista työssäni. Ammatillisena työskentely edellyttää riskinottoja, jatkuvaa itsensä ylittämistä ja sitoutuneisuutta. Asiantuntijuus kehittyy koulutuksen, kokemusten ja oppimisen myötä (Leinonen 2012, 212).

Opiskelijan henkilökohtaiset kokemukset ovat merkittäviä asiantuntijuuden kehittämisessä. Asiantuntijuus on käsiteltävään asiaan liittyvien tietojen ymmärtämistä, oppimistilanteisiin liittyviä toimintatapoja ja varmuuden tunnetta omasta toiminnasta. Koulutuksen aikana mahdollistuu sekä yksilöllinen että yhteisöllisen asiantuntijuuden kehittyminen. (Isopahkala-Bouret 2008, 85–86.) Opinnäytetyöprosessin aikana olen kehittänyt asiantuntijuudessa erilaisten tilanteiden, ratkaisujen ja arviointien kautta.

Ammatti-identiteetin perustana on käsitys itsestä liikunta-alan ammatillisena sekä suhtautuminen omaan työhön ja ammatillisena toimimiseen (kts. Eteläpelto & Vähäsantanen 2008, 26; Friman 2006, 53–57; Onnismaa 2008, 13). Ammatti-identiteetti määrittyy koulutuksessa pitkälti liikunnan- ja vapaa-ajan koulutuksen kompetenssien kautta, jotka ovat liikuntaosaaminen, ihmisen hyvinvointi- ja terveysliikuntaosaaminen sekä pedagoginen- ja liikuntadidaktinen osaaminen. Nämä kompetenssit muodostavat perustan opiskelijan ammatillisen asiantuntijuuden kehittymiselle ja kuvaavat valmistuvan liikunnanohjaajaopiskelijan osaamisen tasoa. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018.)

Ammattikorkeakoulussa opiskelemieni vuosien jälkeen ymmärrän, mitä liikunnanohjaajan ammatillinen osaaminen tarkoittaa. Ymmärrän liikunnanohjaajan työkuvaan ja olen sisäistänyt ammatillisen työn lähtökohdat. Neljä vuotta sitten en osannut sanoa, mikä merkitys liikunnalla on ihmisen hyvinvointiin tai miten liikuntaa liittyvät ratkaisut vaikuttavat yhteiskunnallisella tasolla. Työharjoittelujen kautta

olen oppinut toimimaan ammatillisesti ja ammattieettisesti työyhteisöissä. Yhdessä oppiminen ja jaettu osaaminen luovat uudenlaista oppimista (Repo 2010, 17, 99).

Mikä tahansa työtehtävä edellyttää niin opiskelijalta kuin liikunnanohjaajalta työhön perehtymistä ja siitä oppimista. Ammatilliseen kehittymiseen liittyy kiinnostus kehittää omaa osaamistaan muun muassa ihmisen hyvinvointi- ja terveystilannasta. Minun kohdallani osaaminen tarkoittaa asioiden ymmärtämisen, taitamisen ja tilanteiden hallintakyvyn kokonaisuutta ja soveltamista (kts. Leinonen 2012, 126). Hyvinvointi- ja terveystilanta on tulevaisuudessa yhä merkittävämmässä osassa myös liikunnanohjaajan työnkuvaa, koska sosiaali- ja terveystilantuu- distuksen myötä kunnat vastaavat kuntalaisten terveyden edistämistä.

Yksi oleellisimpia osaamisen kehittämiskohteitani on ollut ohjaustaitojen kehittyminen pedagogisesta ja liikuntadidaktisesta näkökulmasta. Ohjaustilanteen kokonaisuuden hallitseminen on tuntunut ajoittain haastavalta. Ymmärrän liikunnanohjauksen perusteet, pedagogisen ohjauksen lähtökohdat ja osaan soveltaa osaamistani erilaisissa asiakastilanteissa. Ohjausosaamista saan yhä edelleen harjoitella tulevassa ammatissa. Asiantuntijuuden ja osaamisen kokemus on aina tilanne- ja kontekstisidonnaista. Siksi jokainen tilanne tulisi vastaanottaa uutena oppimiskokemuksena (Isopahkala-Bouret 2008, 92). Pystyn hyödyntämään opinnäytetyöprosessin aikana oppimaani tietoa työelämän tilanteissa, jotka haastavat minua liikunnanohjaajana. Jokainen liikuntatuokio ja siihen osallistuvat ovat moninaisuudessaan ainutlaatuisia, ja siksi liikunnanohjaajana minun pitää osata toimia pedagogisesti tilanteiden edellyttämällä tavalla. Oppimani tiedon avulla osaan valmistautua yllättäviin työelämän haasteisiin, toimimaan ammattimaisesti ja tietotaitoni mukaisesti.

Opinnäytetyöprosessi sisältää kontakteja lukuisiin henkilöihin, kuten toimeksiantajaan, opiskelijakollegoihin, opettajiin, ohjaajaan ja työelämän asiantuntijoihin. Viestintä toisen ihmisen kanssa edellyttää erilaisten vuorovaikutustilanteiden hallintaa ja osaamisen jakamista, mitkä tukevat asiantuntijuuden kehittämistä (Arene 2010; Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018). Asiantuntijuuden kehittyminen on tullut esille keskusteluissa luokkatovereiden kanssa, kun olemme pohtineet yhdessä

opinnäytetöihin liittyviä sisältöjä, menetelmiä ja lähteitä. Tällainen yhteisöllinen työskentely on tukenut osaamiseni kehittymistä. Opinnäytetyöprosessin aikana olen huomannut, että koen kehittyväni itse, kun saan jakaa ja kuulla ajatuksia prosessista opiskelijatovereiden, ohjaajien ja opettajien kanssa. Näin syvennän ja laajennan omaa näkemystäni tutkimus- ja kehittämistoiminnasta. Opinnäytetyöprosessin aikana olen kehittänyt tietoperustaani valmentajan osaamisesta, osallistamisesta ja kuoron urheilijan kohtaamisesta. Voin hyödyntää opinnäytetyön aiheeseen liittyvää osaamista työelämässä kouluttaessa tai valmentaessa asiakkaita yksilöinä tai ryhmissä.

Asiantuntijuus perustuu yhteistyöhön ja yhdessä tekemiseen, joten yhteisöllinen oppiminen opiskeluaikana auttaa myöhemmin työyhteisöissä ja -elämässä toimimista (Arene 2010). Opinnäytetyöprosessin alussa koin, että tietoperustani valmennuksesta ja urheilujoukkue toiminnasta oli vähäinen. Vaikka tämä opinnäytetyö on vain näyte laajasta asiakokonaisuudesta, koen silti oppineeni uutta valmentajan osaamisesta ja kohdatuksi tulemisen tärkeydestä. Uskon, että opinnäytetyöprosessin kautta itseluottamukseni omaa liikunnanohjaajan toimintaa kohtaan on vahvistunut. Kun itseluottamus vahvistuu, se johtaa hiljalleen asiantuntijuuden kehittymiseen. Luottamus omiin taitoihin auttaa minua jatkossa selviytymään uusista oppimis- ja asiakastilanteista aiempaa varmemmin.

Kiitän asiantuntijuuteni kehittymisestä niitä ihmisiä ja tahoja, jotka uskoivat minuun ja osaamiseeni. Kiitos toimeksiantajalleni Kainuun Liikunnalle ja erityisesti Ira Liuskille, joka lukuisista aikataulunmuutoksistani huolimatta oli läsnä opinnäytetyöprosessissa ja uskoi lopputulokseen. Kiitos ohjaajallani Kaisa Loikkaselle, joka määrätietoisesti kannusti minua opinnäytetyöprosessin aikana. Haluan kiittää myös vertaisia, jotka antoivat minulle uutta opiskelijanäkökulmaa opinnäytetyön sisällön kehittämiseksi. Kiitokset kuuluvat myös ammattikorkeakoulun kirjaston henkilökunnalle, jotka auttoivat minua lähdekirjallisuuden kartoittamisessa. Kiitos opiskelijakollegoilleni kaikista niistä vuosista, jotka sain viettää kanssanne, teitte matkasta ikimuistoisen. Lopuksi haluan kiittää äitiäni, joka inspiroimalla, loputtomalla tuen määrällä ja kannustuksella on auttanut minua omien unelmieni tavoittelussa.

## LÄHTEET

- Aaltonen, T., Pajunen, H. & Tuominen, K. (2005). Syty ja sytytä. Valmentajan johtamisen filosofia. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Aarnio, L. (2017). Avustusta saavien liikuntaseurojen sisäinen valvonta ja sen kehittäminen. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.
- Ahlroth, A. (2017). Järkytä avoimuudella. Silmät avaavia ja vähän kiusallisiakin näkökulmia työelämään ja johtamiseen. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Ahonen, T. (2017). Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy
- Alaranta, H., Kannisto, M. & Rissanen, P. (2005). Vammaisuus ja liikunta. Teoksessa I. Vuori, S. Taimela & U. Kujala (toim.) Liikuntalääketiede. (525-537). Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Andrews, J., Leigh, I. & Weiner, M. (2004). Deaf people: Evolving perspectives from psychology, education, and sociology. Boston (MA): Allyn & Bacon.
- Anttila, P. (1996). Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi Oy.
- Aranto, H. & Simonen, K. (2009). Palvelemisesta palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekes. Viitattu 6.11.2018 [https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta\\_palveluliiketoimintaan.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf)
- Arene. (2010). Suositus tutkintojen kansallisen viitekehyksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakouluissa. URI. Viitattu 6.11.2018. [http://web.novia.fi/sbok2014/files/kompetenser/Allmanna\\_kompetenser.pdf](http://web.novia.fi/sbok2014/files/kompetenser/Allmanna_kompetenser.pdf)
- Auvinen, A-M. & Liikka, P. (2015). Osallistamisen käsikirja. Hämeenlinna: Suomen eOppimiskeskus. Haettu osoitteesta: <https://www.slideshare.net/eOppimiskeskus/osallistamisen-ksikirja>
- Baert, P. & Carreira da Silva, F. (2010). Social theory of the twentieth century and beyond. Cambridge: Polity Press.
- Blomqvist, M., Hämäläinen, K. & Häyrinen, M. (2012). Kuvaus suomalaisten valmentajien taustoista ja valmentajauran aikaisista oppimistilanteista. Jyväskylä: Research Institute of Olympic Sport.
- Brown, A. & Wildavsky A. (1984). Implementation as Mutual Asaptation. Teoksessa J. Pressman & A. Wildavsky. Implementation. Berkeley & Los Angeles: The University of California Press, 206-231.

Buchenau, M. & Fulton Suri, J. (2000). Experience Prototyping. In Designing Interactive Systems Proceedings of the 3rd Conference on Designing Interactive Systems: Processes, Practices, Methods, and Techniques. United States: New York.

Clardy, A. (2008). Human Resource Development and the Resource-Based Model of Core Competencies: Methods for Diagnosis and Assessment Human Resource Development Review 7(4), 387–407.

Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. (2007). Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vas-tapaino.

Colliander, A., Ruoppila, I. & Härkönen, L-K. (2009). Yksilöllisyys sallittu. Moni-naisuus voimaksi työpaikalla. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Dietz, A., Willberg T., Sivonen, V. & Aarnisalo, A. (2018). Sisäkorvaistute – ko-keellisesta hoidosta arkipäivän kuntoutukseksi. Lääkärilehti 2018(9), 570–575. Viitattu 6.9.2018. <http://www.potilaanlaakarilehti.fi/site/assets/files/0/33/25/190/sll92018-570.pdf>

Erhardt, N., Martin-Rios, C. & Harkins, J. (2014). Knowledge flow from the top: the importance of teamwork structure in team sports. European Sport Manage-ment Quarterly, 14(4), 375-396.

Esteves, D., Pinheiro, P., Brás, R., Rodrigues, R. & O'Hara, K. (2010). Identifying Knowledge Transfer Problems From Sport Science To Coach Practice. Proceed-ings of the European Conference on Knowledge Management. Database: Li-brary, Information Science & Technology Abstracts, 375-385.

Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. (2008). Ammatillinen identiteetti persoonalli-sena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. (26-49). Aikuiskasvatuksen 46. vuo-sikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.

Forssell, J. (2010). Kaverihenki vie vikaan, ryhmähenki voittoon. Tiede 5, 16-17. Haettu osoitteesta: [https://www.tiede.fi/artikkeli/jutut/artikkelit/kaverihenki\\_vie\\_vikaan\\_ryhmahenki\\_voittoon](https://www.tiede.fi/artikkeli/jutut/artikkelit/kaverihenki_vie_vikaan_ryhmahenki_voittoon)

Friman, M., Lampinen, O. & Nurmela, P. (2006). Ammattikorkeakoulutus ja työ-etiikka. Futura 25(2), 53–58.

Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (2008). Lapset ja nuoret: kuntalaisia, subjekteja, toi-mijoita. Lapsella on oikeus osallistua, Lapsiasiavaltuutetun vuosikirja 2008. Sosi-aali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:20, 84-89.

Haapala, H. (2010). Liikunta lisää elinvoimaa. Ikääntyvien kuurojen liikuntakurs-sin suunnittelu, toteutus ja arviointi. Jyväskylän liikuntapalvelujen julkaisuja 1/2010. Liikuntapedagogiikan pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Hallberg, L. R.-M. & Ringdahl, A. (2004). Living with cochlear implants: experi-ences of 17 adult patients in Sweden. International Journal of Audiology 43(2), 115–121.

Harjula, N. (2015). Ottaisinko FM-laitteen, äidin vai tulkin mukaan harrastukseen? Kyselytutkimus 1-16-vuotiaiden kuulovammaisten lasten ja nuorten harrastuksista ja tulkin käytöstä harrastusten aikana. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Heinonen, S., Klingberg, R. & Pentti, P. (2012). Kaikkien aivot käyttöön. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Henkilötietolaki 1999/523. Viitattu 30.10.2018. Haettu osoitteesta: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huotari, P. (2009). Strategisen osaamisen johtaminen kuntien sosiaali- ja terveystoimessa. Neljän kunnan sosiaali- ja terveystoimen esimiesten käsityksiä strategisesta johtamisesta. Akateeminen väitöskirja. Johtamistieteiden laitos. Tampereen yliopisto.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.

Isopahkala-Bouret, U. (2008). Asiantuntijuus kokemuksena. Helsinki: Kansanvalistusseura. Aikuiskasvatus 28(2), 84–93.

Jokinen, M. (2000). Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa A. Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. (79-101). Helsinki: Finn Lectura.

Juhila, K. (2001). Neuvot ja pulmat lastensuojelussa. Teoksessa A. Jokinen & E. Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. (105-130). Tampere: Vastapaino.

Järvinen, P., Rantala, J. & Ruotsalainen, P. (2014). Johda suoritusta. Helsinki: Alma Talent Oy.

Jääskö, V. & Keinonen, T. (2004). Käyttäjätieto konseptoinnissa. Teoksessa T. Keinonen & V. Jääskö (toim.) Tuotekonseptointi. (81-113). Helsinki: Teknologia-info Teknova Oy.

Kainuun Liikunta. (2017). [Kainuun Liikunta ry toiminta- ja taloussuunnitelma, 2018]. Viitattu 2.6.2018. [https://kainuunliikunta-fi-bin.directo.fi/@Bin/ddf381c804609a5bc6c36e81813ee8a2/1523442957/application/pdf/535117/KL\\_Toimintasuunnitelma\\_2018.pdf](https://kainuunliikunta-fi-bin.directo.fi/@Bin/ddf381c804609a5bc6c36e81813ee8a2/1523442957/application/pdf/535117/KL_Toimintasuunnitelma_2018.pdf)

Kainuun Liikunta. (2018). Kainuun Liikunta. Haettu 31.5.2018, sivustolta Kainuun Liikunta internetosoite: <https://www.kainuunliikunta.fi/kainuun-liikunta/>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. (2018). Liikunnanohjaaja. Haettu 17.10.2018, sivustolta Kajaanin ammattikorkeakoulu internetosoite: <https://www.kamk.fi/fi/Hakijalle/Liikunnanohjaaja/486a7aa4-e7cf-49d8-b2ee-b94ccf413582>



Kakko, I. (2014). Oasis Way and the Postnormal Era: How Understanding Serendipity Will Lead You to Success. BVH. St. Petersburg.

Kallioniemi-Chambers, V. (2010). Kulttuuriset ajan mallit yliopiston pedagogisessa projektitoiminnassa. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kananen, J. (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauppila, R. A. (2006). Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kervinen, A. (2018). Konstit ovat monet: Tulkkauksen käytännöt kuurosokeiden liikunta- ja urheilutilanteissa. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Kettunen, J., Kärki, A., Näreaho, S. & Päällysaho, S. (2017). Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Helsinki: Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Haettu osoitteesta: [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222)

Kilpeläinen, I. (2017, Huh 18). [Vuoden kuuro urheilija 2016 on lentopalloilija Antti Ropponen, 2017]. Yle-Uutiset. Haettu osoitteesta: <https://yle.fi/uutiset/3-9569593>

Kirjonen, S. (2009). Kommunikaatio kuurosokeiden liikuntatuokiossa. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Koivisto, M. (2016). Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (42-54). Helsinki: Teknoliigateollisuus.

Koivumäki, J. (2008). Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma. Tutkimus luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentumisesta ja merkityksestä muuttuvissa valtion asiantuntijaorganisaatioissa. Akateeminen väitöskirja. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampereen yliopisto.

Kokkonen, M. (2016). Syrjintä ja henkinen pahoinvointi seksuaalivähemmistöjen liikuntaharrastuksissa. Teoksessa P. Berg & M. Kokkonen (toim.) Urheilun taka- puoli. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus liikunnassa ja urheilussa. (138-155). Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 186.

Koskinen, S. (2000). On tärkeää tehdä samaa kuin muutkin – Kuurosokean integroituminen yhteiskuntaan. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1/2000. Helsinki: Stakesin monistamo.

Kulmala, I. (2017, Elo 20). [Kuuro lentopalloilija paljastaa: ”Tajusin nopeasti, että kiusaamisesta ei ole helvetinkään hyötyä”, 2017]. Etelä-Suomen Sanomat. Haettu osoitteesta: <https://www.ess.fi/urheilu/art2393753>

- Kurková, P. (2001). Analysis of the biographies of skiers with a hearing impairment from the perspective of integration. In *The role of physical education and sport in the transition countries of central Europe*. Brno, Czech Republic: Masaryk University, 234–236.
- Kurková, P., Valkova, H. & Scheetz, N. (2011). Factors impacting participation of European elite deaf athletes in sport. *Journal of Sports Sciences*, 29(6), 607-618. ISSN: 0264-0414 PMID: 21360404, Database: CINAHL.
- Kuula, A. (2006a). Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuula, A. (2006b). Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa J. Hallamaa, L. Veikko, S. Lötjönen & I. Sorvali (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille*. (124-140). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kuuloliitto ry. (2018). [Esteettömyyden teemavuosi 2018, 2018]. Haettu osoitteesta: <https://www.kuuloliitto.fi/esteettomyyden-teemavuosi-2018/>
- Kuurojen Liitto ry. (2018). Kysymyksiä ja vastauksia kuuroudesta ja viittomakielestä. Haettu osoitteesta: [http://www.kuurojenliitto.fi/sites/default/files/Liittokokus%202015%20lauantai/perussivun\\_liitetiedostot/kysymyksiä\\_vastauksia\\_kuuroudesta\\_esite.pdf](http://www.kuurojenliitto.fi/sites/default/files/Liittokokus%202015%20lauantai/perussivun_liitetiedostot/kysymyksiä_vastauksia_kuuroudesta_esite.pdf)
- Kuurojen Liitto ry. (2006). Opiskelutulkkkaus. Haettu osoitteesta: <http://www.esok.fi/esok-hanke/kaytannot/opinto/tuki/optulkkaus/optulk.pdf>
- Kvale, S. (1996). *InterViews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks: California, Sage.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. (2007). *Laadullinen terveystutkimus*. Helsinki: Edita.
- Kyyrä, S., Jutila, S. & Ilola, H. (2017). Pohdintaa vammaisen-sanan käytöstä palvelukohtaamisessa. *Yhteiskuntapolitiikka* 82 (6), 706-710.
- Laine, P. (2015). Oppimismahdollisuudet, osaaminen ja työhyvinvointi. *Aikuiskasvatus* 35(1), 30-46.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133. Viitattu 1.9.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tulkkaus>
- Lampinen, K. (2017). Toimintasi valmennustiimin ja joukkueen johtajana – roolisi mukaisena jäsenenä? *Valmentaja*. Helsinki: Urheilusyke. 2017(1), 22-23.
- Lankinen, P., Miettinen, A. & Sipola, V. (2004). *Kehitä osaamista – hyödynnä kokemusta*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Lappi, P. (2000). Viittomakielen lainsäädännöllinen asema. Teoksessa A. Malm (toim.) *Viittomakieliset Suomessa*. (71-77). Helsinki: Finn Lectura.

Lavikainen, A. (2010). Huonokuuloisten kokemuksia suomalaisesta työelämästä. Teoksessa J. Hietala & A. Lavikainen (toim.) Huonokuuloisena työelämässä – työympäristön toimivuus ja yhdenvertainen osallistuminen. (30-95). Helsinki: Kuuloliitto ry.

Lehtomäki, E. & Takala, M. (2005). Kohti inklusiota? Teoksessa M. Takala & E. Lehtomäki (toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. (97-116). Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Leinonen, R. (2012). Ammattikorkeakoulupedagogiikan kehittäminen. Opiskeluorientaatiot ja opinnäytetyön vertaistilanteet opiskelijoiden asiantuntijuuden kehittämisen tukena. Akateeminen väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta. Oulun Yliopisto.

Leonard, D. & Rayport, J.F. (1997). Spark Innovation Through Empathic Design. Harvard Business Review.

Liikuntalaki 2015/390. Finlex. Haettu osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150390?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=liikunta>

Manka, M-L. & Manka, M. (2016). Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent Oy.

Margaret, G. D., Glady, S. K. & Kumutha, N. (2010). Communication Skills: A Cognitive-behavioural Approach to enhance Relationship Skills in young Sport Coaches. British Journal of Sports Medicine. 44(1), 1-49.

Mattila, K-P. (2017). Lapsen vahvistava kohtaaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Mattila, K-P. (2008). Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. (2016). Palvelun konseptointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (107-117). Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. (2011). Johdanto. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (12-17). Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mikkonen, P. (2005). Viittomakielentulkki lasten vuorovaikutustilanteissa. Teoksessa M. Takala & E. Lehtomäki (toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. (233-243). Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Moisanen, K. (2018). Asiakaslähtöisen osaamisen johtaminen vanhuspalveluissa. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta / Sosiaali- ja terveystieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto.

Moritz, S. (2005). Service Design, Practical Access to an Evolving Field. London: Köln International School of Design MEDes – MA European Studies in Design.

Mäkelä, S. (2004). Kohtaaminen viittomakieltä käyttävien ihmisten kanssa – Stereotyyppioita, uskomuksia ja myyttejä kuuroudesta ja viittomakielestä. Pro gradu - tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen laitos.

Mönkkönen, K. (2007). Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nikkonen, M. (1997). Etnografinen malli. Teoksessa M. Paunonen & K. Vehviläinen-Julkunen (toim.) Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. (136-151). Porvoo: WSOY.

Nykky, P. (2015). [Haastattelussa liigan kuumin valmentajavärväys, 2015]. Ilkka Kittilä (toim.) Haettu osoitteesta: <http://paakallo.fi/2015/09/haastattelussa-liiga-kuumin-valmentajavarvays-jos-treenataan-2-4-tuntia-paivassa-niin-siina-on-20-22-tuntia-aikaa-ryssia-paivan-harjoitus/>

Nyqvist, S. & Kauppinen, A. (2006). Eettistä tulkintaa etsimässä. Teoksessa J. Hallamaa, V. Launis, S. Lötjönen & I. Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. (220-236). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Oikeusministeriö. (2016). Vammaisena olen toisen luokan kansalainen. Selvitys vammaisten syrjintäkokemuksista arjessa. Helsinki: Oikeusministeriö ja syrjinnän seurantajärjestelmä. Viitattu 10.10.2018. [https://www.syrjinta.fi/documents/10181/40035/Vammaisselvitys\\_uusin/2506b079-2a76-4aff-ae1d-5e9728f38657](https://www.syrjinta.fi/documents/10181/40035/Vammaisselvitys_uusin/2506b079-2a76-4aff-ae1d-5e9728f38657)

Ojala, U. (2017). Täyttä elämää. Lapsen maailma 2017:2, 34-39

Ojanen, M. (2012). Urheilujoukkue – perinteisen yhteisöllisyyden viimeinen saareke? Retki 2012: 7, 24-27.

Ojanpää, H. (2018). Empatia on kova juttu. Uusi Kaiku. Valtion työelämän kehittämisen kohtaustapaikka. Viitattu 15.11.2018. <http://uusikaiku.valtiokonttori.fi/empatia-on-kova-juttu/?fbclid=IwAR0tif6MqxYaQZwpx-PbuREx4hG5XF2kCm9tP05o1gdBGUCuSrFq0Xkqitk>

Onnismaa, J. (2008). Johdanto. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. (11-15). Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2015). Suuntaviivoja liikuntapolitiikan tulevaisuuteen. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmän selvityksiä 2015(8). Viitattu 31.5.2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75178/tr08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parantainen, J. (2007). Tuotteistaminen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Parker, S. & Heapy, J. (2006). The Journey of the Interface: How public service design can connect users to reform. London: Demos.

- Parkkunen, N. Vertio, H. & Koskinen-Ollonqvist, P. (2001). Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Helsinki: Terveysten edistämisen keskus.
- Parppej, R. (2018). Tee, toimi, saa aikaan! Helsinki: Alma Talent Oy.
- Peavy, R. Vance. (2006). Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. (2013). Osallisuus ei ole keino tai väline – palvelut ovat! Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuutta vai pakkoa? (12-34). Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Ramaswamy, R. (1996). Design and Management of Service Processes, Keeping Customers for Life. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Rasa, J. (2000). Esteetön kuunteluympäristö. Teoksessa P. Määttä, E. Lehto, M. Hasan & R. Parkas (toim.) Lapsi kuulolla. Opas kuulovammaisen lapsen opettajille ja kasvattajille. (7-29). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Rauhala, L. (2009). Henkinen ihminen. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauhala, L. (1995). Tajunnan itsepuolustus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Reason, B., Lovlie, L. & Brand Flu, M. (2016). Service Design for Business. A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. Hoboken, New Jearsey: John Wiley & Sons inc.
- Repo, S. (2010). Yhteisöllisyys voimavarana yliopisto-opetuksen ja -opiskelun kehittämisessä. Kasvatustieteellisiä tutkimuksia 228. Helsinki: Helsingin Yliopiston käyttäytymistieteiden laitos.
- Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J. (2003). Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. (2013). Valmentava johtajuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ruohotie, P. (2005). Amatillinen kompetenssi ja sen kehittäminen. Ammattikasvatuksen aikakausikirja 7(3), 4-8.
- Sajama, S. (2015). Kuurous kasvattaa sisua. Tehy 2015(12), 32-34.
- Sanoista teoiksi. (2010). Huippu-urheilija työryhmän ajatuksia suomalaisen huippu-urheilun kehittämiseksi 2010(13). Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä. Viitattu 25.5.2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75583>
- Selmani, M. (2018). Keinoja luokanopettajalle kuulovammaisten inklusion lisäämiseksi liikuntatunneilla. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Sherrill, C. & Paulsen Hughes, P. (2004). Deaf and hard-of-hearing conditions. Teoksessa C. Sherrill (toim.) Adapted physical activity, recreation and sport: crossdisciplinary and lifespan. (695-712). Boston: McGraw-Hill.

Snellman, S. & Lindberg, T. (2007). APUA – kuulovammainen oppilas luokasani! Espoo: Oy Studio Lindberg Ab.

Sorri, M. & Huttunen, K. (2008). Ikääntyneen kuulo. Teoksessa E. Heikkinen & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. (107-119). Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. (2018). Itsearviointiopas. Viitattu 10.11.2018. <https://www.stea.fi/documents/2184241/2492102/Itsearviointiopas/9c90fac1-47a8-4bdc-a35f-9b22d9020080/>

Stewart, DA. & Ellis, MK. (2005). Sports and The Deaf Child. Michigan State University, East Lansing, USA. Spring;150(1), 59-66.

Strandén-Mahlamäki, T. (2008). Kirjallisuusterapeuttiset harjoitukset työvälineenä. Teoksessa M. Reijonen & T. Strandén-Mahlamäki (toim.) Oivaltava kohtaaminen – menetelmiä ihmissuhdetyöhön. (9-32). Helsinki: WSOY.

Suomen perustuslaki 1999/731. Haettu osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>

Suomen Vammaisurheilu ja -liikunta VAU ry. (2013). Esteettömät sisäliikuntatilat. Teoksessa N. Kilpelä (toim.) Opetus- ja kulttuuriministeriön liikuntapaikkajulkaisu no 106. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Särkelä, A. (2002). Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Taatila, V. & Suomala, J. (2008). Innovaattorin työkirja. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Taipale-Oiva, S. (2002). Kuulovammaisuus. Teoksessa E. Mälkiä & P. Rintala (toim.) Uusi erityisliikunta. Liikunnan sovellukset erityisryhmille. (63-67). Liikuntatieteellisen seuran julkaisu nro 154. Tampere: Tammer-Paino.

Takala, M. (2005). Kuulovammaisuus. Teoksessa M. Takala & E. Lehtomäki (toim.) Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. (25-42). Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Talib, M-T. (2008). Opettajan hiljainen tieto ja erilaisuuden kohtaaminen. Teoksessa A. Toom, J. Onnismäe & A. Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. (149-162). Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansainvälistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.

Thomas, N. (2007). Towards a Theory of Children's Participation. International Journal of Children's Rights, 15, 199-218.

- Toom, A. & Onnismaa, J. (2008) Johdanto. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. (9-30). Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki: Kansainvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Torkkola, S., Heikkinen, H. & Tiainen, S. (2002). Potilasohjeet ymmärrettäviksi – opas potilasohjeiden tekijöille. Tampere: Kustanneosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, R. & Östman, S. (2013). Verkkotutkimuksen eettiset haasteet. Teoksessa S-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkossa. (49-67). Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Tutkimuksen eettinen arviointi Suomessa. (2006). Vantaa: AT-Julkaisutoimisto Oy.
- Tuulaniemi, J. (2016). Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum pro.
- Tuunainen, S. (2017). Erilaiset persoonat - yhteinen tavoite. Valmentaja 2017(1), 8-10.
- Vaahtojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (131-146). Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Vilka, H. (2005). Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilko-Riihelä, A. & Laine, V. (2012). Mielen maailma 2. Kehityspsykologia. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Virtanen, P. (2007). Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Wallvik, B. (2001). Viitotulla tiellä. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Weckroth, K. (1992). Toiminnan psykologia. Helsinki: Hanki ja Jää.
- Wierdsma, A. (2007). A Methodology for Increasing Collective Competence: A Context for co-creative Change. Teoksessa J. Boonstra & L. de Caluwé (eds.) Intervening and Changing-Looking for Meaning in Interactions. (243-260). UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Wusu, V. (2018). Kulmakivenä yhteistyö. Kielisilta 2018(2), 15-16.
- Yhdenvertaisuuslaki 2014/1325. Haettu osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuus>

Liite 1. Saatekirje.

Hei!

Tavoittelen tällä sähköpostilla urheilujoukkueidenne valmentajia. Pyytäisin teitä lähettämään sähköpostin eteenpäin valmentajille, jotka voisivat vastata opinnäytetyöhöni liittyviin kysymyksiin. Vastauksista olisi merkittävä tuki opinnäytetyöni etenemiselle. Kiitos.

ystävällisin terveisin

Elisa Leinonen

**Hyvä valmentaja!**

15.10.2018

Jouluksi 2018 valmistuu opinnäytetyö, jonka aiheena on ”Kuuron osallistaminen urheilujoukkueeseen–valmentajan näkökulma”. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, mitä asioita valmentajan on otettava huomioon kuuron urheilijan osallistuksessa urheilujoukkue toimintaan. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kainuun Liikunta, joka on maakunnallinen liikunnan ja urheilun kehittämis-, yhteistyö- ja palvelujärjestö. Kainuun Liikunnan toiminnan tavoitteena on mm. kehittää urheiluseuroissa työskentelevien osaamista koulutusten ja selvitysten avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää valmentajan osaamista kuuron urheilijan osallistamisessa urheilujoukkueeseen.

Pyydän teitä vastaamaan kysymyksiin, sillä teidän omat valmennuskokemuksenne ja hiljainen tietonne tuovat lisäarvoa opinnäytetyön lopputuotokseen (oppaaseen) teorian tiedon lisäksi. Lähetän kysymykset yhteensä kymmenelle urheiluseuralle ja sitä kautta valmentajille. Urheiluseurojen yhteystiedot olen saanut urheiluseurojen Internetsivuilta. Kysymyksiin vastaaminen kestää muutaman minuutin. Toivon, että teillä on aikaa vastata kysymyksiin. Vastatkaa niihin oman kokemuksenne perusteella. Jos teillä ei ole kokemuksia kuuron urheilijan valmentamisesta urheilujoukkueessa niin kuvatkaa, miten toimisitte, jos joukkueessanne olisi kuuro urheilija.



Kysymyksiin vastaaminen on vapaaehtoista. Vastauksia käytetään ainoastaan kyseistä opinnäytetyötä varten. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, anonyymisti ja poistetaan sähköpostistani asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Kajaanin ammattikorkeakoulun lehtori Kaisa Loikkanen. Opinnäytetyö on luettavissa sen hyväksymisen jälkeen Internetissä osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)

Ystävällisin terveisin

Elisa Leinonen

Viittomakielentulkki (AMK)

Liikunnanohjaajaopiskelija

Kajaanin ammattikorkeakoulu

[elisaleinonen@kamk.fi](mailto:elisaleinonen@kamk.fi)

Liite 2. Kysymykset valmentajille.

Kirjoittakaa vastauksenne heti kysymyksen jälkeen, ja palauttakaa vastaukset sähköpostitse.

1. Onko valmentamassanne urheilujoukkueessa ollut kuuroja urheilijoita?
2. Kuvatkaa, mitkä asiat ovat teidän mielestänne merkittäviä yksittäisen urheilijan ja urheilujoukkueen kannalta, kun kuuro urheilija osallistuu urheilujoukkue-toimintaan.
3. Miten omalla valmentajan toiminnallanne tuette kuuron osallistumista urheilujoukkueeseen?
4. Mitä asiasisältöjä oppaan tulee käsitellä, jotta se tukee teitä valmentajana ottaessanne huomioon kuuron urheilijan urheilujoukkueessanne?
5. Minkälaista opasta itse käyttäisitte (esimerkiksi oppaan kuvitus, muoto, julkaisukanava jne.)?

## Liite 3. Oppaan konseptointisuunnitelma.

Teema	Otsikko	Sisältö	Havainnollistaminen
Kansilehti	Kuuron osallistaminen urheilujoukkueeseen - opas valmentajalle	Otsikko ja kansikuva	<p>Otsikoiden ja tekstiosuuden fontti on Century Gothic, otsikon fonttikoko on 36 ja tekstin koko 14. Valmentajien vastauksien sitaattien fontti on Gabriola koko 18.</p> <p>Luettelomerkkinä toistuu viittomakielen v-kirjain. Otsikot ovat keskitettyjä ja teksti sennetty vasempaan laitaan. Värit ovat neutraaleja, ja samankaltaiset vihreän eri sävyt toistuvat otsikoissa ja kuvissa. Kuvat on valittu pixabay.com -kuvapalvelusta tai Papunetin kuvatyökalun kuvapankista, ja ne kuvaavat sivulla käsiteltäviä aiheita.</p>
Yleistietoa kuuroista, kuuroudesta ja viittomakielisyydestä	Yleistietoa	Yleistietoa kuuroista, kuuroudesta ja viittomakielisyydestä	Viittoma "hei" tai "moikka"
Kuuro urheilija ja viittomakielentulkki	Kuuro urheilija ja viittomakielentulkki	Kuuron ja viittomakielentulkkin määritelmät.	<p>Viittoma "urheilija" kuvaa kuuroa urheilijaa ja viittoma "tulkki" kuvaa viittomakielentulkkiä.</p> <p>Kansilehteä lukuun ottamatta, jokaisen sivun alalaidassa on sitaatti valmentajien vastauksista, joka liittyy sivulla käsiteltävään aiheeseen.</p>
Miten valmentajan olisi hyvä toimia urheilutilanteissa kuuron urheilijan kanssa?	Kommunikointi kuuron urheilijan kanssa	Ohjeita ja keinoja valmentajalle kuuron urheilijan kohtaamiseen.	<p>Kuva jalkapallopojasta, joka viittaa tässä kuuroon urheilijaan.</p> <p>Kullakin sivulla käsiteltävät asiat on koottu listaksi, jotta teksti olisi miellyttävä lukea.</p>

Valmentajan osaaminen: tieto-, taito- ja asenneperustan merkitys kuuron osallistamisessa	Valmentajan osaaminen	Valmentajan osaamisen tarkoitus ja osaamisen hankkimisen merkitys kuuron urheilijan osallistamisessa urheilujoukkueeseen.	Valmentajan osaamista kuvaamaan on valittu kuva viittomasta katso/katsoa, mikä on yksi niistä viittomista, minkä valmentaja voi opetella saadaakseen kuuron huomion.
Osallistaminen	Kuuron urheilijan osallistaminen	Kuuron urheilijan osallistaminen valmentajan ja urheilujoukkueen urheilijoiden osaamisen näkökulmasta. Osallistamisen merkitys kuurolle urheilijalle.	Kuva jalkapallopojasta
Urheilujoukkueen yhteenkuuluvuus	Urheilujoukkueen yhteenkuuluvuus	Urheilujoukkueen valmiudet kuuron urheilijan kohtaamiseen ja osallistamiseen	Viittomat "meidän" ja "joukkue" kuvaavat urheilujoukkueen yhteenkuuluvuutta. Urheilijat ja valmentaja voivat yhdessä opetella viittomaan nämä viittomat.
Lisätietoa valmentajalle	Lisätietoa	Linkejä Internet-sivuille, joista valmentaja voi halutessaan hakea lisätietoa kuuroudesta ja viittomakielestä sekä opetella sormiaakkosia tai yksittäisiä viittomia	Luettelossa näkyy Internet-sivun nimi ja lyhyt kuvailu siitä, mitä tietoa sivu sisältää. Kuvailun jälkeen luettelossa on suora linkki ko. sivulle. Sivujen nimet ovat aakkosjärjestyksessä. Rivivälit ovat muuta tekstiä suuremmat sivun selkeyttämiseksi ja lukijan hahmotuksen helpottamiseksi. Fonttikoko on 14, jotta linkit mahtuvat esteettisesti yhdelle sivulle.