

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# Opinnäytetyö

## Nuoren moniammatillinen kohtaaminen

Ohjaamon perehdytysmateriaalin  
uudistaminen

*Aku Eerola*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma  
(210 op)

(9/2019)



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

---

Tekijä: Aku Eerola

Opinnäytetyön nimi: Nuoren moniammatillinen kohtaaminen – Ohjaamon perehdytysmateriaalin uudistaminen

Sivumäärä: 62 ja 11 liitesivua

Työn ohjaaja: Lehtori Jenny Honka

Työn tilaaja: Ohjaamo Forssa / Forssan kaupunki

---

Muuttuva maailma vaatii ennakkoluulotonta uudistumista. Uudistumisen keskiössä on toiminnallisten mallien päivittäminen vastaamaan tämän päivän tarpeita, mutta myös alan ammattilaisten on pyrittävä näkemään asioita erilaisista kuvakulmista. Nuorisotyön ja sosiaalityön kentällä nuorten kohtaaminen ja ohjaaminen on tämän uudistusprosessin keskiössä. Vanha, joustamaton ja virkamiesvaikutteinen menetelmä nuorten kohtaamiseen todettiin jo 1990-luvulla huonoksi. Moniammatillinen, matalan kynnyksen Ohjaamo toimii uudistusta ajavan prosessin kärjessä.

Ohjaamo vaatii jatkuvaa kehittämistä, sillä muutos on pysyvä tila. Toiminnan idea ja tavoitteet saattavat ”leijua ilmassa”, sen sijaan, että ne olisivat määriteltynä yhteisiksi pelisäännöiksi. On helppo esitellä termejä, kuten matalan kynnyksen kohtaaminen ja moniammatillinen yhteistyö ilman, että niiden konkreettista luonnetta ymmärretään. Tai ilman, että ne tuodaan selkeästi esille perehdytysprosessissa.

Tämä opinnäytetyö käsittelee kehittämistyötä, jossa uudistetaan opinnäytetyön tilaajan, Ohjaamo Forssan, perehdytysmateriaalia. Päivitettävä materiaali käsittelee nuorten kohtaamista ja moniammatillista yhteistyötä. Miten nämä käsitteet avataan uudelle työntekijälle ja miten ne käytännössä toteutuvat moniammatillisessa, matalan kynnyksen palvelupisteessä? Käsitteet muodostavat synteesin, jonka osia on haastavaa tutkia toisistaan irrallisina. Nuoren kohtaaminen Ohjaamo-työssä perustuu moniammatillisuuteen ja Ohjaamon taustaorganisaatioiden tekemä yhteistyö rakentuu nuorten palvelemisen ympärille.

Kehittämistyössä haettiin vastauksia uudistettavaan materiaaliin aivoriihellä, sekä haastatteleamalla sekä Ohjaamo Forssan asiakastyöntekijöitä että Ohjaamo-konseptin asiantuntijoita. Kehittämistyössä käy ilmi, että Ohjaamon työntekijät kohtaavat nuoria yhtenäisellä asenteella. Keskiössä on nuoren refleктоiva kuuntelu sekä pyrkimys ymmärtää ja puolustaa nuorta. Moniammatillisessa yhteistyössä tärkeimmäksi tekijäksi nousi dialogisuuden merkitys, eri taustaorganisaatioiden toimintakulttuurien ymmärtäminen sekä tavoitteiden selkeys.

Kehittämistyön tuotoksena syntyi perehdytysmateriaali, joka on hyödynnettävissä kaikissa Ohjaamoissa ympäri Suomea. Se on saatavilla tämän opinnäytetyön liitteistä sekä kuvina, että ladattavina tiedostoina.

---

Asiasanat: moniammatillisuus, nuorisotyö, pedagogiikka, motivoiva haastattelu, sosiaalityö, nuorisotyöttömyys, perehdyttäminen.

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Degree Programme in Civic Activities and Youth Work

---

Author: Aku Eerola  
Title: Multi-professional Youth Work in Finland – Process of Upgrading the One-Stop Guidance Center's Orientation Material  
Number of Pages: 62 and 11 attachment pages  
Supervisor: Senior Lecturer Jenny Honka  
Subscriber: One-Stop Guidance Center Forssa / City of Forssa

---

A One-Stop Guidance Center (Ohjaamo in Finnish) is a municipal organization which offers multi-agency services free of charge for young people under 30 years of age. There is more than 70 different One-Stop Guidance Centers in Finland. The basic idea of a One-Stop Guidance Center is to build a new concept where professionals from different fields with various skillsets can unite and work under the same roof to help adolescents and young adults with their challenges.

This thesis have been subscribed by the One-Stop Guidance Center of the city of Forssa (Ohjaamo Forssa). The objective of this study was to gather information about the multi-professional youth work in general. The main goal was to upgrade an old orientation material of the One-Stop Guidance Center Forssa and to create a new material which could be used in the future in the process of orientating new people to work under the One-Stop Guidance Center.

The theoretical section explores the ways how different professionals meet young people in the One-Stop Guidance Center. It also examines the multi-professional culture from the perspective of youth work and social work. Finally, the theoretical section shows us what is the right way to familiarize new people to work in the new environment.

The results of this study suggest that the professionals who work in the One-Stop Guidance Center have a common method to face and instruct young people. The key issue is the ability to the listen and understand young people. The most crucial methods to succeed in the multi-professional environment are to have a dialogue and common goals for the work. It is also important to understand why different organizations operate the way they do and why they may have a different goals and corporate culture.

The findings indicate that the One-Stop Guidance Center Forssa needs a new orientation material in order to enable the new workers to have a clear vision about their goals and to understand how to work in a multi-professional environment. The new orientation material can be found in the attachment section of this thesis.

---

Keywords: multi-professional, youth work, young people, one-stop guidance center, unemployment, social exclusion, orientation.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	5
2	OHJAAMO JA KOHTAAMO .....	7
2.1	Ohjaamo nuorten tukena.....	7
2.2	Ohjaamo Forssa .....	12
2.3	Tarve kehittämistyölle .....	13
3	TIETOPERUSTA.....	15
3.1	Nuoren kohtaaminen Ohjaamo-työssä .....	15
3.2	Moniammatillisuus ja monialaisuus .....	21
3.3	Työntekijän perehdyttäminen .....	26
4	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT .....	30
4.1	Aivoriihi .....	30
4.2	Haastattelut .....	32
4.3	Kysely .....	35
4.4	Analysointimenetelmät .....	37
5	TULOKSET JA ANALYSOINTI .....	39
5.1	Ohjaamossa kohdataan nuoria yhteisellä asenteella .....	39
5.2	Ymmärryksellä ja hyväksymisellä moniammatillisuuteen .....	43
5.3	Nuorten ääni kehittämistyössä.....	50
6	PEREHDYTYSMATERIAALIN UUDISTAMINEN.....	52
6.1	Nuoren kohtaaminen perehdytysmateriaalissa .....	52
6.2	Yhteistyö perehdytysmateriaalissa.....	54
6.3	Muut kehittämisideat .....	55
7	YHTEENVETO.....	58
	LÄHTEET .....	60
	HAASTATTELUT .....	62
	LIITTEET .....	63

## 1 JOHDANTO

Nuorten hyvinvointi. Matalan kynnyksen kohtaaminen. Moniammatillisuus ja monialaisuus. Syrjäytyminen ja sen ehkäiseminen. Monta ajankohtaista termiä, mutta mitä jää käteen, kun niitä tarkastellaan suurennuslasin alla? Oma vastaukseni on, että Ohjaamo-konsepti; palvelu, jossa tärkeät käsitteet konkretisoituvat moniulotteiseksi palvelumalliksi, jolla pyritään vastaamaan nuoren tarpeisiin kokonaisvaltaisesti. Kenties olet kuullut puhuttavan ”yhden luukun palvelupisteestä”. Sellainen on Ohjaamo.

Tämä opinnäytetyö käsittelee harjoittelussa suoritettua kehittämistyötä Ohjaamo Forssassa ja sen tuloksena syntyneitä perehdytysmateriaalia, joka koskee nuoren kohtaamista sekä moniammatillista yhteistyötä Ohjaamossa. Idean kehittämistyölle antoi Ohjaamo-koordinaattori Hanna Segarra, joka ehdotti, että Ohjaamo Forssan perehdytysmateriaalia tulisi uudistaa. Vanha perehdytysmateriaali koettiin päivittämättömänä ja siinä oli vanhentunutta ja puutteellista tietoa.

Mutta kysymys kuului, millä tavalla perehdytysmateriaalia tulisi päivittää, ja miten yhteisöpedagogin osaaminen tukee kehittämistyötä? Tarvittiin tutkimuskysymykset, jotta työskentely olisi tavoitteellista. Käytyämme keskusteluja Segarran kanssa ja suoritettuani aivoriihen Ohjaamon työntekijöille, päädyimme siihen, että perehdytysmateriaalissa tulisi olla osiot nuorten kohtaamiselle sekä moniammatilliselle yhteistyölle. Tutkimuskysymykset kehittämistyölle ovat:

- Miten nuoren kohtaaminen tulee huomioida Ohjaamo Forssan perehdytysmateriaalissa?
- Miksi ja miten moniammatillisuus tulee huomioida työntekijän perehdytysmateriaalissa?

Miten nuoria kohdataan ja ohjataan Ohjaamoissa? Miksi nuoria kohdataan ja ohjataan tällä tavalla? Onko olemassa malli siihen, miten Ohjaamossa kohdataan nuori? Miten uusi työntekijä perehdytetään toimimaan moniammatillisessa työyhteisössä? Mitä moniammatillisuus ja monialaisuus Ohjaamossa tarkoittaa? Tässä opinnäytetyössä selvitan myös, miten Ohjaamo Forssan työntekijät kokevat moniammatillisuuden, kuinka hyvin he ovat perillä toistensa työnkuvista ja miten he kokivat omat perehdytyksensä onnistuneen.

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään useita kehittämistyön menetelmiä. Aivoriihellä työntekijöiden ideat kootaan samalle paperiarkille, ja ne muodostavat tutkimuskysymykset. Teemahaastatteluilla ja syvähaastattelulla kerätään aineistoa, joka pyrkii vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Haastateltavana ovat Ohjaamon asiakastyöntekijät, Ohjaamon-mallin asiantuntijat ja nuoret. Kysely valaisee nuorten mielikuvaa Ohjaamo Forssasta. Kehittämistyön tuotoksena syntyy perehdytysmateriaali, joka käsittelee nuoren kohtaamista ja moniammatillista yhteistyötä Ohjaamossa.

Entäpä opinnäytetyön ajankohtaisuus? Nuorten osallisuuden edistäminen -raportissa todetaan, että yli kolme kuukautta työttömänä olleiden nuorten määrä on kaksinkertaistunut kolmessa vuodessa (Hiilamo, Määttä, Koskenvuo, Pyykkönen, Räsänen & Aaltonen 2017, 91.) Nuoren työttömyydestä ja koulutukseen kiinnittymättömyydestä seuraa mielenterveydellisiä ongelmia. Tätä tukee muun muassa kotimainen tutkimus (Suvisaari, Aalto-Setälä, Tuuli-Henriksson, Härkänen, Saarni & Perälä ym. 2009) työttömyyden vaikutuksista nuorissa.

Vaikka tällaiset tilastot voivat vaikuttaa järjestyttäviltä, kannattaa pitää mielessä, että suurin osa nuorten hyväksi tehtävästä työstä – kaikista niistä onnistumisista, joita on miltei mahdotonta mitata – jää pimentoon. Itse ajattelen, että tällaiset huolestuttavat tilastot antavat meille syyn selittää Ohjaamojen ja senkaltaisten toimintamallien tärkeyttä maailmassa, joka selvästi muuttuu ja vaatii vastausta tähän muutokseen.

Opinnäytetyön alussa esittelen tilaajan, sekä Ohjaamo-konseptin toiminnan periaatteita ja rakennetta. Selitän tarpeesta päivittää perehdytysmateriaalia. Teoreettisessa viitekehyksessä käyn läpi kehittämistyötä ja tutkimuskysymyksiä sivuavia teemoja jo olemassa olevan tiedon valossa. Tämän jälkeen siirryn kehittämistyön menetelmien pariin: aivoriihi, teemahaastattelut, syvähaastattelu, kysely sekä analysointimenetelmät. Viidennessä luvussa esittelen tulokset, jotka nousivat esiin keräämästäni aineistosta. Käyn läpi, millä tavalla kerättyä tietoa voidaan hyödyntää Ohjaamojen perehdytystyössä valtakunnallisella tasolla. Kuudennessa luvussa esittelen uudistetun perehdytysmateriaalin. Päätän opinnäytetyön yhteenvetoon, jolla pyrin arvioimaan kehittämistyön onnistumista ja jatkokehittämisen tarpeita.

## 2 OHJAAMO JA KOHTAAMO

Tässä luvussa esittelen, miksi Ohjaamot syntyivät ja millaiseen tarpeeseen ne vastaavat. Luodakseni kuvan opinnäytetyöni tilaajasta Ohjaamo Forssasta ja kehittämistyöni tavoitteellisuudesta, minun on annettava katsaus Ohjaamo-konseptiin sekä Ohjaamoja koordinoivaan Kohtaamo-hankkeeseen. Lopuksi avaan Ohjaamo Forssassa suorittamaani kehittämistyötä.

### 2.1 Ohjaamo nuorten tukena

Ohjaamo-konsepti oli vastaus suosituksiin, joita Euroopan neuvosto antoi Suomelle vuonna 2013. Näissä maakohtaisissa suosituksissa Suomea kannustettiin toteuttamaan toimia nuorten ja pitkäaikaistyöttömien työmarkkina-aseman parantamiseksi erityisesti osaamista kehittämällä. Nuoria käsittelevissä tutkimuksissa oli selvinnyt, että nuorille kohdistetut julkiset palvelut olivat hajanaisia ja palvelu koordinoimattomaa. (Kautto, Korpilauri, Pudas & Savonmäki 2017, 14.)

Ohjaamo-mallia alettiin visioida eri ministeriöiden ja työmarkkinajärjestöjen yhteistyönä sen jälkeen, kun työmarkkinajärjestöt esittivät 18.10.2012 kannanottonsa eurooppalaisen nuorisotakuun toteuttamiseen. Kannanotossa nähtiin, että koulutuksen ja työelämän yhteistyön kehittämiseksi tarvittiin Joensuussa suunniteltua avoin ammattiopisto-toimintamallia. Kuitenkin työ- ja elinkeinoministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön selvityksen perusteella todettiin, että vaikka avoin ammattiopisto-toimintamallissa on vahvuutensa, esitettyyn toimintakonseptiin verrattuna kotimaisesta palvelujärjestelmästä uupui matalan kynnyksen toimija. (mt., 14.)

Ohjaamon kaltaista matalan kynnyksen palvelua oli olemassa muun muassa Oulun Byströmin talossa sekä Vantaan Petra-hankkeessa. Lisäksi Mikkelin Olkkari oli esimerkki Ohjaamon kaltaisesta toimintamallista. Ohjaamo-mallin kehittämisestä sovittiin lo-

pulta työ- ja elinkeinoministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön ja myöhemmin nuorisotakuun sihteeristön yhteistyönä. Vuosien 2014-2020 rakennerahastokauden työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan nuorisotakuun Euroopan sosiaalirahaston (ESR) määrärahat suunnattiin Ohjaamoihin sekä Ohjaamon kehittämistä koordinoivaan Kohtaamo-hankkeeseen. (mt., 15.) Näin Suomeen syntyi matalan kynnyksen moniammatillinen palvelukonsepti, jota alettiin rakentamaan valtakunnallisella tasolla.

Kohtaamo on koordinoanut ja kehittänyt Ohjaamojen toimintaa ympäri Suomea jo vuodesta 2014. Keskeistä toimintaa on ollut Ohjaamo-toiminnan sanoittaminen, markkinoiminen ja tunnetuksi tekeminen, vakiinnuttaminen sekä alueellisten Ohjaamoiden tukeminen verkostotyön eri vaiheissa. Tukea on annettu myös viestintään, tiedontuotantoon, keskinäiseen verkostoitumiseen ja toiminnan kehittämiseksi on tuotettu tutkimustietoa. (Savonmäki 2019, 1.)

Kohtaamon suorittama Ohjaamojen koordinoitutyö on tiivistynyt eri ministeriöiden (työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö) ja paikallisten Ohjaamojen väliseksi kehittämistyöksi. On edun mukaista, että Ohjaamot siirtyvät ESR-rahoitteisesta hankemallista vakiintuneempaan rakenteeseen, sillä sen nähdään helpottavan toiminnan koordinoitua. (mt., 1.)

### **Toiminnan lähtökohdat**

Ohjaamojen lähtökohtina ovat olleet paikalliset ratkaisut sekä luottamus siihen, että eri alueiden toimijat tuntevat oman alueensa tilanteen sekä tarpeet paremmin kuin kukaan muu (mt., 15). Vuonna 2019 Suomessa toimii jo yli 70 Ohjaamo, joiden tehtävänä on palvella moniammatillisesti alle 30-vuotiaita nuoria matalalla kynnyksellä (Ohjaamot 2019a).

Ohjaamon toiminnanfilosofiaan kuuluu henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus, elämäntilanteen tukeminen, urasuunnittelu, sosiaalinen vahvistaminen sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen. Ohjaamon käytössä on toiminnallisia palveluita, jotka auttavat tunnistamaan nuoren tarpeita sekä vastaamaan niihin vahvistamalla nuoren toimintakykyä ja arjessa pärjäämistä. Palvelutilanteessa nuorelle luodaan suunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Toiminnan tavoitteena on, että Ohjaamo

toimii nuoren tukena, kunnes tilanteeseen löydetään pysyvämpi ja kestävämpi ratkaisu esimerkiksi yhteistyöverkostojen palveluiden kautta, tai nuoren jatkaessa työhön tai opiskelemaan. (Kohtaamo 2014.)

Ohjaamon toiminnalla on selvä linkki valtiovarainministeriön vuosina 2015-2016 toteuttamaan nuorisotakuun kuntakokeiluun. Kuntakokeilun fokuksena oli kunnan ja TE-hallinnon yhteistyötä tiivistämällä kehittää nuorten palveluita tehokkaampaan suuntaan. (Kohtaamo 2014.)

Valtioneuvoston (2019) sivuilla kerrotaan, että nuorisotakuun tavoitteena on, että jokaisella nuorella on näkymä tulevaisuuteen, mielekäs polku ja työkalut edetä kohti koulutusta sekä työtä. Valtioneuvosto mainitsee, että tämän päämäärän saavuttaminen ja siihen pyrkiminen on ministeriöiden, hallinnonalojen ja muiden toimijoiden yhteisellä vastuulla. Ohjaamoiden voidaan katsoa edustavan edellä mainittuja muita toimijoita.

### **Taustaorganisaatiot ja yhteistyöverkosto**

Ohjaamon toimintamalli ja rakenne perustuu erilaisten organisaatioiden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu- sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden moniulotteiseen ja toisiaan täydentävään ammatilliseen osaamiseen sekä vuorovaikutukseen. Ohjaamon sopimus edellyttää organisaatioilta vahvaa kumppanuutta. Ohjaamo tuo uudistetusti yhteen nuorten palveluita, edistää yhteistyötä, luo uusia toimintatapoja sekä kehittää monialaista nuorten ohjausta. (Kohtaamo 2014.)

Ohjaamon fundamentaalisenä lähtökohtana on, että sen sisällä työskentelevät ammatillaiset toimivat oman perusorganisaationsa (esim. kunta, te-toimisto, oppilaitos) työntekijöinä sijoittuen Ohjaamon tiloihin (mt.). Tällä tavalla syntyy moniulotteinen ja monialainen palvelukokonaisuus, jossa nuorta voidaan kuunnella ja auttaa tämän tarpeiden vaatimalla tavalla.

Ohjaamossa vaikuttavien taustaorganisaatioiden lisäksi on tärkeää omata laaja ja osaava yhteistyöverkosto. Laajat verkostot eivät synny itsestään, vaan yhteisestä tahotilasta. Verkoston avulla kootaan yhteen alueen toimijat, lisätään vuorovaikutusta, kehitetään tavoitteellisuutta sekä syvennetään asiantuntijuutta ja ammatillista osaamista. (Helander, Leppänen, Pasanen, Pukkila, Sesay & Uusinoka 2017, 103.)

## **Millaisia nuoria Ohjaamossa käy ja miten se vaikuttaa nuoren kohtaamiseen?**

Tutkija Mirja Määttä (2018) mukaan Ohjaamojen asiakaskunta vaihtelee paikkakunnittain. Hänen mukaansa osassa käy enemmän kertaluontoisen tiedon ja neuvon hakijoita ja osassa pitkäaikaisempaa ohjausta tarvitsevia. Palvelujen ulkopuolelle pudonneiden tai yli 25-vuotiaiden tavoittaminen koetaan useissa Ohjaamoissa haastavaksi. Monet Ohjaamot painottavat toiminnassaan ”avoimuutta kaikille nuorille”, mutta käytännössä tällä voidaan tarkoittaa Määttä (2018, 163-164) mukaan kahta eri asiaa. Avoimuudella voidaan pyrkiä madaltamaan kynnystä heikossa asemassa oleville nuorille ja tarjoamaan keskustelutukea vaikkapa päihtyneille, tai luomaan mielikuva Ohjaamosta myös ”paremmin pärjäävien”, kuten esimerkiksi korkeakoulutettujen nuorten aikuisten paikkana.

Pyrkimyksissä avartaa palvelun kohderyhmää ei ole luultavasti kyse pelkästään siitä, millaisia palveluvajeita kunnassa on, vaan kyse voi olla työntekijöiden ammatillisista taustoista, paikallisen ohjausryhmän näkemyksistä tai siitä, keitä toiminnalla halutaan vakuuttaa, ja mihin tavoitteet on asetettu. Avoimuuteen liittyy hänen mukaansa myös leimaamattomuuden idea. Leimaamattomuutta pyritään toteuttamaan osallistamalla palvelun kehittämiseen monenlaisia nuoria, tiedottamalla ja markkinoimalla palvelua positiivisin viestein sekä tarjoamalla laaja valikoima palveluja nuorelle matalan kynnyksen toimintaympäristössä. (mt., 163-164.)

Artikkelissaan Määttä toteaa, että Ohjaamoissa vältetään nuorten suoraviivaisia kategorisointeja ja pyritään sen sijaan keksimään osuvampia määritelmiä. Ohjaamojen työntekijöille ei näytä olevan yhteisiä, vakiintuneita tapoja puhua ja jaotella ohjattavia nuoria, mutta sen sijaan työskennellessään monialaisessa työyhteisössä heille kertyy kokemusta eri ammattikuntien ja hallinnonalojen sekä muiden toimijoiden, kuten työnantajien, tavoista puhua nuorista ja määritellä heitä. (mt., 166.)

## **Nuoren kohtaaminen ja määrittelemisen ongelmallisuus sekä vaikutukset**

Nuorten osallisuuden raportti (2017) osoittaa, että tapamme puhua ilmiöstä peilaa sitä, mitä ajattelemme siitä, sen syistä, vaikutuksista ja jopa mahdollisista ratkaisuista. Raportin mukaan NEET-keskustelun keskiössä on nuorten paikka aikuisten luomassa

yhteiskunnassa. Jostain syystä NEET-nuoret (Not in Education, Employment or Training) eivät ole etsineet, saati löytäneet paikkaansa yhteiskunnassa, joka tarjoaisi heille turvan itsenäisen toimeentulon muodossa. NEET-nuorista puhuttaessa on aivan erityisen tärkeää tohtia sitä, kenelle NEET on ongelma ja miksi. Käsitteenä NEET linkittyy erityisesti politiikkaan, joka ensisijaisesti ja yksinomaan jäsentää nuoren paikan yhteiskunnassa ja sosiaalisessa mielessä työmarkkinaosallistumisen kautta. (Hiilamo ym. 2017, 33.)

Puhuttaessa nuorten määrittelemisestä ja määritelmien ympärille muodostuvasta keskustelukulttuurista, yhdistetään syrjäytyminen useimmin nuoriin miehiin. Kun keskustelukulttuuri typistyy tarinaksi syrjäytyneistä nuorista miehistä, vahvistaa se samalla stereotypiaa naisten pärjäämisestä ja pakottaa nuoren miehet syrjäytymisen ahtaaseen lokeroon. Tällaiset sukupuolittuneet keskustelut nähdään yhteiskunnan kannalta haitallisina. Ne estävät nuorta toteuttamasta itseään sukupuoleen liitettyjen oletamien ulkopuolella ja rajoittavat yhteiskunnan moniäänisyyttä. (Rajoo 2017.)

### **Miksi Ohjaamon työntekijät pyrkivät edistämään nuorten työllistymistä ja koulutukseen kiinnittymistä?**

Kohorttitutkimusten mukaan (Ristikari, Törmäkangas, Lappi, Haapakorva, Kiilakoski, Merikukka, Hautakoski, Pekkarinen & Gissler 2016) vuonna 1987 syntyneiden ongelmat hyvinvoinnin suhteen kasautuvat erityisesti nuorille, joilla ei ole peruskoulun jälkeistä tutkintoa. Syntymäkohortin 25-vuotistarkastelussa heillä havaittiin myös paljon mielenterveydellisiä ongelmia, psykiatrian erikoissairaanhoidonjaksoja tai psyykelääkkeiden käyttöä. (Westerback 2017, 47.) Frida Westerback mukaan nuorten mielenterveydelliset ongelmat näkyvät erityisen hyvin pääkaupungin Ohjaamossa.

Westerback (mt., 2017, 48) kirjoittaa, että Ohjaamo Helsingin tavoitteisiin lukeutuu alle 30-vuotiaiden nuorten tukeminen siirtymävaiheissa kohti työ- tai opiskelijaelämää. Hänen mukaansa matalan kynnyksen palvelumallilla ja monialaisella työotteella pyritään nimenomaan auttamaan sekä palvelemaan nuoria kokonaisvaltaisesti. Ohjaamoiden poliittisen taustan juuret lepäävät nuorisotakuussa sekä tavoitteessa tehostaa ja yksinkertaistaa nuorten palveluita, kuitenkin unohtamatta nuorten oman näkökulman sisällyttämistä kehittämistyöhön, hän kirjoittaa.

Puhuttaessa Forssan nuorten hyvinvoinnista, mainitaan Jukka Lidmanin ja Irina Kujanpään julkaisussa 8 askelta nuorten hyvinvointiin (2016), että enemmistöllä Forssan nuorista menee hyvin, mutta että osalle nuorista ongelmat kasaantuvat ja tarve saada moniammatillista palvelua korostuu. Julkaisussa osoitetaan, että Forssan kaupungissa nuorten työttömyys on pyörinyt viimeisimpien vuosien aikana 20 prosenttiyksilön tuntumassa. Kaupungin nuorisotyöttömyys on ollut Kanta-Hämeen kuntien korkeimpia ja ero valtakunnalliseen nuorisotyöttömyyteen on suuri.

Kattavien tutkimusten perusteella (esim. McKee-Ryan, Song, Wanberg & Kinicki 2005) on havaittu, että juuri työttömyys sekä koulutukseen kiinnittymättömyys vaikuttavat suorasti nuoren fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Kotimaisen tutkimuksen perusteella (Suvisaari ym. 2009) nuorten työttömyydellä on selvä jatkumo muun muassa ahdistuneisuuteen, päihdeongelmiin sekä muihin mielenterveydellisiin ongelmiin, joista mainittuna ovat masennus ja erilaiset pelkotilat. (Alexander-son, Gustavsson-Lilius, Kortelainen, Kuusisto, Malaty & Valkealahit 2017.)

## 2.2 Ohjaamo Forssa

Ohjaamo Forssa syntyi vuonna 2015 ensin hankkeena, mutta vuonna 2017 sen toiminta vakiinnutettiin. Ohjaamo Forssa toimii 15-29-vuotiaiden moniammatillisena matalan kynnyksen palvelupisteinä kaupungin ydinkeskustassa linja-autoaseman yläkerrassa. Ohjaamo Forssassa työskentelee Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän, Forssan kaupungin työllisyyspalveluiden ja TE-palveluiden asiantuntijoita. Ohjaamo Forssassa on Kelan etäyhteyspiste, jonka avulla asiakkaat hoitavat asioitaan digitaalisesti. Ohjaamo Forssalla on kattava verkosto palveluihin, joita ei ole saatavilla palvelupisteeltä. Työ on alle 30-vuotiaiden nuorten palveluohjausta sekä sosiaalista vahvistamista. (Orttenvuori 2019.)

Ohjaamo Forssan johtoryhmään kuuluu Forssan kaupunki (työllisyyspalvelut), Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä (aikuissosiaalityö), Lounais-Hämeen koulutus-kuntayhtymä, Kansaneläkelaitos ja Forssan yrityskehitys Oy. Johtoryhmään kuuluvat

henkilöt ovat Ohjaamolaisten esimiehiä ja heidän esimiehiään. Johtoryhmä kuvastaa Ohjaamo Forssan monialaisuutta. Ohjaamotiimiin kuuluu Ohjaamolaiset sekä heidän lähiesimiehensä. Ohjaamotiimissä vaikuttavia taustaorganisaatioita ovat Forssan kaupungin työllisyyspalvelut, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä sekä Te-palvelut. Toisinaan Ohjaamotiimissä on mukana myös Triplaamo, Työvoitto sekä nuorisotyöpajojen ohjaajia. Ohjaamo Forssan yhteistyöverkostoon kuuluu Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä (a-klinikka), Triplaamo, työllisyyspalveluiden ja nuorten työpajat sekä työvalmennuskeskus Aktiivi. (Segarra 2019.)

### 2.3 Tarve kehittämistyölle

Kehittämistyön tavoitteena on uudistaa Ohjaamo Forssan perehdytysmateriaali. Ohjaamo Forssassa koettiin, että vanha perehdytysmateriaali oli puutteellinen ja siinä oli väärää, vanhentunutta tietoa, jota tulisi päivittää vastaamaan Ohjaamo Forssan tämänpäiväisen toiminnan kuvaa. Erityisen suuri tarve olisi saada perehdytysmateriaaliin osuudet, jotka käsittelevät nuoren kohtaamista ja moniammatillisuutta.

Nuoren kohtaaminen selkeyttää perehdytettävälle matalan kynnyksen toimintaa ja ohjausprosessin luonnetta. Moniammatillisuus luo sen sijaan kuvan yhteistyöstä, yhteisistä tavoitteista ja auttaa uutta työntekijää ymmärtämään moniammatillisen toimintamallin rakennetta. Alla olevilla tutkimuskysymyksillä annetaan suunta kehittämistyölle.

#### **Miten nuoren kohtaaminen tulee huomioida Ohjaamo Forssan perehdytysmateriaalissa?**

Tutkimuskysymyksellä on tarkoitus selvittää, onko Ohjaamoissa valtakunnallista linjausta nuoren kohtaamiseen. Jos linjaus on olemassa, miten se huomioidaan Ohjaamo Forssan toiminnassa, ja ennen kaikkea, miten se tulee huomioida perehdytysmateriaalin uudistamisessa. Selvitän myös erilaisia pedagogisia ja ohjauksellisia menetelmiä,

joita voidaan suorasti linkittää ohjeistuksena perehdytysmateriaaliin. Asiaa sivutaan myös tutkimalla työntekijöiden omia kokemuksia ja havaintoja omasta ohjausarsenaalistaan ja menetelmistä.

### **Miksi ja miten moniammatillisuus tulee huomioida työntekijän perehdytysmateriaalissa?**

Tutkimuskysymyksellä selvitetään, miten yhteistyön eri muodot, kuten moniammatillisuus ja monialaisuus, näyttäytyvät työntekijän perehdytyksessä, ja miten sen tulisi näyttäytyä perehdytysmateriaalissa. Miksi moniammatillisuuden huomioiminen on tärkeää Ohjaamo-työssä ja mitä ongelmia siihen kytkeytyy?

### 3 TIETOPERUSTA

Tässä luvussa käsittelen kehittämistyön tietoperustaa. Nuoren kohtaaminen Ohjaamotyössä valottaa ohjaustyön prosessia ja tarvetta, sekä esittelee kaksi erilaista menetelmää nuoren kohtaamiseen. Moniammatillisuus ja monialaisuus avaa seikkoja, jotka ovat välttämättömiä yhteistyön toimimiseen. Työntekijän perehdyttäminen antaa tiivistetyn kuvan onnistuneen perehdytyksen edellytyksistä.

#### 3.1 Nuoren kohtaaminen Ohjaamo-työssä

Ohjaamoissa nuoret ja nuoret aikuiset saavat apua työhön, arkeen ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Apua tarjotaan niin tiedotuksen, neuvonnan kuin ohjauksen muodossa mahdollisimman nopeasti ja tarpeenmukaisesti. Keskeinen väline avun tarjoamisessa on ohjauskeskustelu, joka on yleisin ja myös hyödyllisimmäksi todettu ohjauksen muoto Ohjaamossa. Yksi ohjauskeskustelu voi sisältää sekä tiedotusta, neuvontaa että ohjausta. (Myllylä & Pehkonen 2018.)

Katri Myllylä ja Elina Pehkonen (2018) ovat selvittäneet pro gradu -tutkielmassaan neuvonnan merkitystä Ohjaamojen ohjauskeskustelussa. Heidän mukaansa tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovat erilaisia ammatillisia toimintatapoja, joilla on erilaiset tavoitteet. Tiedottamisen tavoitteena on antaa ohjattavalle hänen tarvitsemaansa tietoa. Ohjaaja toimii tiedon jakajana ja ohjattava vastaanottajana. Tiedonvälitys muodostuu yleensä ohjattavan kysymyksistä ja ohjaajan vastauksista. (Myllylä & Pehkonen 2018.)

Neuvonta nähdään vuorovaikuttavampana toimintamuotona, kuin tiedottaminen; siinä ohjattava voi pyytää ja vastaanottaa neuvoja, mutta tekee päätöksen niiden noudattamisesta itse. Ohjauksessa sen sijaan ohjattava on itse aktiivinen ongelmanratkaisu. Ohjaajan tavoitteena on vahvistaa ohjattavan itseohjautuvuutta ja samalla välttää valmiiden ratkaisujen tarjoamista neuvoina. (Myllylä & Pehkonen 2018.)

Ohjaamojen ohjauskeskustelut ovat paikka, jossa nuoret voivat pyytää apua, käsitellä huoliaan sekä saada neuvoja mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Ohjaaja voi tarjota neuvolla nuoren tarvitsemaa tietoa, jota hyödyntäen nuori kykenee tekemään itse perusteltuja päätöksiä ja valintoja. Neuvojen avulla ohjaaja tuo esille omia ajatuksiaan ja näkemyksiään sekä osallistuu itse ohjattavan asioiden käsittelemiseen. (Kohtaamo 2019.)

### **Ohjauksen tausta**

Sanna Vehviläinen (2001, 14) kirjoittaa, että suomalaisen ohjauksen taustaa voidaan jäljittää amerikkalaisesta ja brittiläisestä *counselling* -perinteestä. *Counselling* – joka käännetään yleensä ”ohjaukseksi” – on alun perin yhdysvaltalainen keksintö, joka sai alkunsa ammatinvalintaan tarjotusta avusta (Feltham 1995, 76). Se ymmärretään tavallisesti normaalien siirtymävaiheiden elämäntilanteiden ja ongelmien käsittelyksi erotuksena persoonallisuuden häiriöiden, sairauksien tai traumaattisten kokemusten käsittelystä. *Counselling* onkin haluttu erottaa kliinisestä psykoterapiasta.

*Counselling* on yhtä monitahoinen käsite kuin ohjaaminenkin. Sen taustalla vaikuttaa psykologiseen tietoon rakentuvat näkemykset ihmisen kokemista ongelmista, niiden vaikutuksista sekä siitä prosessista, johon auttaja ja autettava ryhtyvät, kun ongelmia aletaan käsittelemään yhdessä. Merkittävin ero *counselling*- ja ohjaamisen välillä on, että *counselling* on selvästi erilaisten ongelmien ratkaisemiseen tähtäävä toimintamuoto, kun taas ohjaus on kehittymässä suuntaa, jossa ei ole mielekäästä puhua yhdestä käytännöstä, vaan eri ammattikäytäntöjen piirteitä yhdistelevästä toiminta- ja lähestymistapojen sekä menetelmien joukosta. (Vehviläinen 2001, 15.)

Toisaalta Vehviläinen (mt., 15-16) toteaa, että ohjaamisen ja psykoterapian erottaminen toisistaan saattaa olla turhaa hiuksien halkomista, sillä molemmissa pyritään auttamaan ihmisiä ongelmien ratkaisemisessa, lievittämään heidän murheitaan ja auttamaan heitä hyödyntämään omia voimavarojaan eri elämäntilanteissa. Suomessa ohjaus toimii osana auttamis- ja oppimiskäytäntöjä. Ohjauksen keskeiset vaiheet ovat alun perin olleet ammatinvalinnanohjaus työvoimahallinnon osa-alueena ja opinto-ohjaus osana opetustyötä (Sinisalo 2000). Kotimaisen ohjauksen ja terapian rajankäynti ei ole kuitenkaan ollut kiivasta. (Vehviläinen 2001, 16.)

Nykyään ohjauksella on käsitteellisesti ja ammatillisesti huomattavasti vakiintuneempi asema, kuin vielä 1990-luvulla, jolloin helpommaksi koettiin usein esittää, mitä ohjaus ei ole, sen sijaan, mitä se on. Uudenlainen ongelma on se, että ohjausta koskeva tutkimustieto on sirpaloitunut ohjaustyön eri kenttien ja tieteenalojen ympärille. Kun ohjaustyötä tutkitaan, päädytään ohjauksen osa-alueita usein kehittämään omissa lokeroissa sen sijaan, että tutkimustuloksista ja kehittämistyöstä viestittäisiin raja-aitojen yli. (Vehviläinen 2014, 38-39.)

### **Ohjausprosessi pähkinänkuoressa**

Ohjausprosessin käynnistyessä käynnistyy monta erilaista prosessia samanaikaisesti. Liikkeelle lähtee tavoitteellisuuteen, yhteistyöhön ja koordinaatioon tähtäävä ohjausprosessi, joka pyrkii toimimaan myös oppimisprosessina, luovana prosessina ja useimmissa tapauksissa myös ryhmäprosessina. Suurin osa havaituista ohjauksen ongelmista on sellaisia, joihin pystytään vaikuttamaan ohjausprosessin alussa. Monet ongelmista ovat vältettävissä, mikäli huomio kiinnitetään huolellisesti prosessin alkuun. (Vehviläinen 2014, 92.)

Ohjausprosessin päämääränä on ohjattavalle merkityksellinen oppimis- ja työskentelyprosessin läpivieminen, tai ainakin sen edistäminen siten, että ohjattavan toimijuus vahvistuu. Toimijuuden vahvistamista voidaan toteuttaa onnistuneesti, kun tietyt tekijät on otettu huomioon. On tärkeää, että ohjattavan omat arvot ja tavoitteet nousevat esiin ja vaikuttavat prosessissa. Tärkeänä voidaan pitää myös ohjattavan osallistumista toiminnan suunnitteluun ja palautteen antamiseen siitä, miten prosessi on edennyt. Ideaalia on, että ohjattavan itsenäinen työskentely edistää prosessia ja ohjauksessa tuodaan esiin se, milloin ohjattavan oma päätös on merkityksellinen tai välttämätön. Viimeiseksi on tärkeää, että ohjaus on oppimisprosessi ohjattavalle; hahmottaessaan prosessia hänen itsevarmuutensa prosessista selviytymiseen kasvaa (mt., 92.)

Vehviläisen (mt., 93) mukaan ohjausprosessissa erittäin tärkeää on tiedostaa ohjauksen päämäärät – sekä ohjaajan että ohjattavan toimesta. Hänen mukaansa ohjauksen arkirutiinit sisältävät usein ääneen lausumattomia oletuksia siitä, mitä ollaan tekemässä ja mihin ollaan pyrkimässä. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että samaan aikaan ohjaaja ja ohjattava voivat hahmottaa tärkeät kysymykset prosessin tavoitteelli-

suudesta ja luonteesta eri tavalla, jolloin he myös odottavat prosessilta eri lopputuloksia. Tällainen tilanne muistuttaa kokousta, jossa tavoitetta ja asialistaa ei ole määritetty ja jossa osapuolet eivät ymmärrä, millaisessa roolissa kukin toimii. Tämän takia kokoukseen osallistuvat ovat omien mielikuvien ja olettamusten varassa. Se voi johtaa siihen, että osallistujat pettyvät ja alkavat etsimään syntipukkia toisistaan. (mt., 93.)

Tärkein asia ohjauksessa on ohjattavan oma työ asioiden ratkaisemiseksi. Prosessissa ohjattava on asianomistaja, sillä se nousee hänen omista kokemuksistaan, on osa hänen elämäänsä ja on hänelle tärkeä. Ohjattavan energia ja työskentely on se moottori, jonka avulla ohjaus ajetaan maaliin. Tämä ei tietystikään tarkoita, että ohjattavan tulisi selvittää matkasta yksin, vaan häntä autetaan aina tarvittaessa. On suotavaa hahmottaa, että prosessissa edetään askel askeleelta. Kaiken ei tarvitse olla välittömästi ymmärrettävissä, eikä prosessin alussa kaikki voi olla niin kutsutusti näkyvissä. (mt., 94.)

Tekemässään tutkimuksessa Vehviläinen (2001, 246-247) on huomannut, että nuorten ohjaaminen ja aikuisen ohjaaminen eroavat hivenen toisistaan. Yleisesti ottaen vaikuttaa siltä, että aikuiseen verrattuna nuorelle esitetään suurempaa kritiikkiä sekä suurempia neuvoja ja arvioita. Myös opiskelijaan kohdistuvat moraaliarviot ovat suoraisempia kuin aikuiselle esitetyt. Vallalla lienee käsitys, jonka mukaan nuoria voi kohdella ohjailevammin kuin aikuisia. Nuorilla ei oleteta olevan kykyä toimia täysivaltaisina yhteisön jäseninä. Nuorten opastaminen on tarkempaa, mutta toisaalta heitä voidaan erityisesti kehua suoriutuessaan hyvin aikuisten ympäristössä. (mt., 247.)

### **Kannatteleva läsnäolo ohjauksen menetelmänä**

Ohjaajalle läsnäolon taito on erittäin tärkeä. Ilman kykyä olla läsnä hän ei pysty tekemään havaintoja toiminnasta ja vuorovaikutuksesta, eikä arvioimaan sitä, millaiset valinnat ovat kannattavia tai kannattamattomia. *Mindfulness*-koulutus antaa valmiudet läsnäoloon ja tarkkaavaisuuteen, mutta ilman erityisosaamista voi opetella suuntaamaan huomion tilanteeseen, jossa on, ja niihin ihmisiin, joiden kanssa on tarkoitus toimia. (Vehviläinen 2014, 123.)

Hyväksyvän ilmapiirin synnyttäminen on tuttua myös pedagogiikassa. Hyväksymisen voidaan mieltää tarkoittavan kahta asiaa. Ensinnäkin sitä, että jokainen osallistuja hy-

väksytään täysivaltaiseksi toimijaksi osana ryhmän toimintaa. Käytännössä tämä tarkoittaa kuuntelemisen taitoa – sitä, että jokaista ryhmäläistä kuunnellaan tasavertaisesti. Toisaalta hyväksyminen on myös toisten taustojen, eroavaisuuksien, kulttuureiden ja ammatillisen osaamisen arvostamista. Vuorovaikutustilanteen voi järjestää niin, että erilaiset näkemykset pääsevät esiin. Hyväksyvän ajatuksen periaate on, että jokainen on lähtökohtaisesti erilainen. (mt., 123-124.)

Ohjauksessa voi tulla usein vastaan tilanne, jossa ohjattava puhuu vaikeasta ja kuohuttavasta asiasta. Monesti asiaan liittyviä ongelmia työstämällä löytyy ongelmia edistäviä kysymyksiä. Ongelmiin kytkeytyy muun muassa kysymyksiä siitä, miksi ne ovat olemassa: olenko huono tai tyhmä, jos tämä on minulle vaikeaa? Olenko outo, kun törmään tällaiseen? Miten minun tulisi tulkita tätä kokemusta? Ongelman ratkaisemiseksi on synnyttävä tila, jossa asiaa voidaan tarkastella yhdessä. Juuri tähän tarvitaan kannattelevaa tilaa – sellaista, jossa yhdessä todetaan miten asiat ovat, jossa ei kiirehdiä muuttamaan niitä ja jossa ei toivota asioita vielä toiseksi. (mt., 125-126.)

### **Motivoiva haastattelu ohjauksen menetelmänä**

Motivoiva haastattelu on ohjaajan ja ohjattavan välisen yhteistyön varaan rakentuva ohjausmenetelmä, jonka tarkoituksena on löytää ja vahvistaa ohjattavan motivaatiota elämäntapamuutokseen. Motivoivan haastattelun juuret lepäävät erilaisten riippuvuuksien hoitamisessa ja siihen linkittyvässä työssä, mutta se sopii käytettäväksi myös silloin, kun tarvitaan muutosta ohjattavan elämäntapoihin. (Järvinen 2014.)

Lähtökohtainen oletus on, että jokaisella ihmisellä on motivaatio elää terveellisesti. Käytännössä terveitä elämäntapoja voi olla haastavaa toteuttaa, sillä elämäntapojen muuttaminen vaatii rutiinien rikkomista. Taitavalla kommunikaatiolla ihmisen motivaatio voidaan herättää, kasvattaa ja voimistaa. Motivoivassa haastattelussa on olennaista pyrkiä selvittämään ohjattavan arvot, tavoitteet, tavoiteltavan muutoksen merkitys sekä käytettävissä olevat resurssit. (Järvinen 2014.)

Motivaatio on mahdollista myös tuhota ohjaustilanteessa. Yleensä ohjattavat eivät halua, että joku käskee, miten heidän tulisi elää. Suorat kehotukset, kuten ”sinun tulisi lopettaa polttaminen” saa aikaan vastustusta sen sijaan, että prosessissa onnistuttai-

siin. Suostuttelu ja taivuttelu pahentavat tilannetta, sillä mitä enemmän ohjattava keksii perusteluja polttamisen jatkamiselle, sitä voimakkaammin hän uskoo omia perustelujaan. Holhoavalle lähestymistavalle ei ole tilaa motivoivassa haastattelussa. (Järvinen 2014.)

Empatian osoittaminen on yksi tärkeimmistä periaatteista motivoivassa haastattelussa. Sen avulla ohjattava kokee, että hänestä ollaan kiinnostuneita. Helpoin tapa osoittaa kiinnostuneisuutta ohjattavaa kohtaan on ylläpitää katsekontakti, kuunnella tarkkaavaisesti ja äänellä hyväksyvästi ”mmm”, ”kerro lisää”. Ohjattavan itseluottamusta ja osaamista pyritään vahvistamaan löytämällä ohjattavan vahvuuksia. On tärkeää löytää hyvät puolet ja asiat, joissa on edistytty. Motivoivassa haastattelussa voimistetaan ohjattavan nykyisen ja tavoiteltavan tilanteen välistä ristiriitaa – elämäntapamuutosta motivoi tunnistettu ristiriita nykyisen käyttäytymisen ja ohjattavan tavoitteiden ja arvojen välillä. Väittelyn välttäminen ja vastarinnan myötäileminen on tärkeää ohjauksessa. Ohjattavaa itseään ei kritisoida, vaan häntä pyritään ymmärtämään ja hänen tunteilleen annetaan oikeutus. (Järvinen 2014.)

Motivoivan haastattelun perusmenetelmiä ovat avoimien kysymysten esittäminen, refleктоiva kuuntelu sekä yhteenvetojen tekeminen. Avoimilla kysymyksillä pyritään saamaan ohjattava ajattelemaan aktiivisesti ja selvittämään tämän omia ajatuksia. Avoin kysymys alkavat usein sanoilla mitä, miten, kuinka ja kerro. On tavoitteellista, että ohjattava puhuu ohjauksessa enemmän kuin ohjaaja. Heijastava – eli refleктоiva – kuuntelu voi olla vaikea, mutta tehokas tapa välittää ohjattavalle tunne siitä, että häntä todella kuunnellaan. Refleктоivan kuuntelun prosessissa tarkastellaan, onko se ”mitä kuulija luulee puhuvan tarkoittavan” sama kuin ”mitä puhuja todella tarkoittaa”. Yhteenvedoilla ohjaaja kerää oleellisimman siitä, mitä tämä on kuullut ja sisäistänyt. Samalla yhteenvedot antavat ohjattavalle mahdollisuuden korjata ja täydentää kertomaansa. On erityisen tärkeää kuunnella niitä myönteisiä asioita, joita ohjattava sanoo toiminnastaan ja itsestään. (Järvinen 2014.)

### 3.2 Moniammatillisuus ja monialaisuus

Yhteisiä tavoitteita voidaan pitää keskeisinä tekijöinä Ohjaamon moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön onnistumiselle. Monialaisuudessa korostuu erityisesti yhteneväisyys – jokainen työntekijä ymmärtää vastuualueensa osana yhteistä tavoitetta, ja on valmis kehittämään omaa työtään ja organisaation toimintaa paremman lopputuloksen puolesta. (Helander ym. 2017, 102.)

Tapio Kuure ja Jukka Lidman (2018, 12) ovat pohtineet, miten moniammatillinen ja monialainen yhteistyö tuottaa lisäarvoa nuorten syrjäytymisen vastaiseen työhön. He nostavat esiin sen, että nuorten ongelmassa on usein kysymys monen eri ongelman yhteisvaikutuksesta, joten ongelmaan puuttuminen ja sen ratkaiseminen vaatii erilaisia näkökulmia ja ammatillisia taitoja. Moniammatillisen yhteistyön etuja on heidän mukaansa myös se, että sen avulla nuorten ongelmia pystytään tunnistamaan varhaisessa vaiheessa. Yhteistyössä eri alojen ammattilaiset eivät jää yksin, ja tämän nähdään vapauttavan työntekijän energiaa. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu myös tiedon nopea saanti, toimenpiteiden koordinointi sekä asiakasprosessien jatkuvuuden mahdollistaminen.

Jo 1990-luvun puolivälissä Outi Linnossuo (1996, 74) pohti artikkelissaan moniammatillisuutta ja nuorten syrjäytymistä. Hän nosti esiin huomion tutkimuksista, joiden mukaan asiantuntijavaltainen ja sektoroitunut järjestelmä ei näytä erityisen hyvin pystyvän vaikuttamaan lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn. Kokemus sosiaalityöstä ja tutkimustyöstä oli saanut hänet ajattelemaan, mitä lapsi ja nuori tarvitsee, ettei hän syrjäytyisi, vaan selviytyisi elämässään?

Jukka Vehviläisen (2002) mukaan moniammatillinen nuoristyö viittaa käsitteenä työhön, jossa sosiaali- ja terveystoimi, työvoimahallinto ja oppilaitokset tekevät nuorisotyötä (Nuoperi 2019). Tällainen työskentelymuoto kuvastaa Ohjaamon kaltaista työpistettä, jossa nuorta kuunnellaan ja neuvotaan usean toimijan yhteistyöllä.

Monialaisen nuorisotyön keskiössä ovat nuori ja hänen hyvinvointinsa. Nuorten hyvinvointia pyritään lisäämään kehittämällä hyvinvoinnin palvelujärjestelmää. Moninaisista osista koostuvaa palvelujärjestelmää vahvistetaan koordinaatiota lisäämällä sekä valtakunnallisella että kunnallisella tasolla. Koordinaation tarvetta ilmentää se,

että nuorten palveluita koskevia lakeja on useita. Vielä enemmän on lakien toimeenpanoa ohjaavia suunnitelmia, joita erilaiset sektoriministeriöt ovat ohjeistaneet kuntia tekemään. (Kuure & Lidman 2018.)

Monialaisen yhteistyön avulla nuorten hyvinvointi ja työllisyys pystytään pitämään paremmin hallussa, ja kun nuorten mahdollisiin ongelmiin kyetään puuttumaan mahdollisimman nopeasti ja varhaisessa vaiheessa (Lidman & Kujanpää 2016). Jukka Lidman (2017, 67) kirjoittaa, että ennen Ohjaamoja nuorille suunnattuja palveluita tuotettiin useimmiten yksittäisen organisaatioiden tavoitteiden pohjalta – pääpainona on saattanut olla esimerkiksi ainoastaan työmarkkinatuen kuntaosuuslistan purkaminen tai nuoren sosiaalinen vahvistaminen.

Koska useimmiten nuoren kohtaamat haasteet eivät ole yksiselitteisiä, ja koska niiden vaikutusalue on psykososiaalisella skaalalla laaja-alainen, ei ole järkevää pitää työllisyshuoltoa omana rajattuna kokonaisuutenaan, vaan näkökulma on laajennettava ylittämään organisaatorajat, jotta nuorten hyvinvointia tuetaan kokonaisuudessaan (mt., 67.)

### **Moniammatillisuus ja monialaisuus käsitteinä**

Tässä opinnäytetyössä puhutaan sekä moniammatillisuudesta että monialaisuudesta. On syytä tiedostaa, että moniammatillisuudella kuvastetaan niitä työyhteisöjä ja toimintatapoja, joihin linkittyy eri alojen asiantuntijoiden yhteistyö ja tavoitteellisuus. Termillä viitataan ennen kaikkea sellaiseen yhteistyöhön, jota tekevät eri ammattien toimijat, mutta jotka kuitenkin kuuluvat saman hallinnon tai tieteenalan piiriin. Seija Nykäsen (2010) mukaan monialaisuus sen sijaan kattaa terminä laajemman kokonaisuuden yhteistyön ja yhdessä tekemisen suhteen, sillä se pitää sisällään myös yksityisten palveluntuottajien, yritysten ja työnantajien osallistumisen ohjauspalveluiden tarjoamiseen. (Helander ym. 2017, 107.)

Puhuttaessa työntekijöiden perehdyttämisestä moniammatilliseen työyhteisöön, tarkoitan nimenomaan Ohjaamo Forssan sisällä aktiivisesti toimivien taustaorganisaatioiden välistä yhteistyötä. Käsitteellisesti tässä opinnäytetyössä puhutaan kuitenkin yhteistyöstä, joka kattaa sisäänsä sekä moniammatillisuuden että monialaisuuden toiminnankuvat.

## **Toimintakulttuuri**

Erilaisten organisaatioiden toimintakulttuurilla on merkittävä vaikutus siihen, millä tavalla organisaatio – kuten sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio – suorittaa palvelutehtävänsä. Tällaisten organisaatioiden toiminnan tunnusmerkkinä on työntekijän läheinen vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa. Organisaatiot tarjoavat henkilökohtaisia palveluita, ja siksi kulttuurin muotoutumisella on merkittävä vaikutusvoima sekä asiakkaalle että työntekijälle. (Ojuri 1996, 117.)

Auli Ojuri (1996, 117) kirjoittaa, että Edgar Scheinin (1990, 21) mukaan organisaatiokulttuurin käsite on merkityksellinen, kun pyritään ymmärtämään ihmisyyhteisössä tapahtuvia selittämättömiä asioita. Esimerkkeinä tästä (Broms & Paavola 1991; Juuti 1992.) mainitaan myyttien merkitys organisaation toiminnassa. Tällaisia ovat muun muassa vanhat hyvät ajat -myytti sekä syntipukkiajattelu. Myyttien rakentaminen on osa sopeutumisprosessia, jonka avulla organisaation jäsenet luovat toimintaa ja ilmiöitä selittävän viitekehyksen sekä pyrkivät luomaan järkeviä selityksiä hallitakseen organisaation ongelmallisia aiheita. Myytit toimivat joko voiman ja kannustuksen lähteinä tai organisaation tehokkuuden esteenä kaventaessaan ja vääristäessään kuvaa organisaation todellisuudesta (Ojuri 1996, 117.)

## **Moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön kehittämisen avaimet**

Kaarina Isoherranen (2012, 6) on tutkinut moniammatillisen yhteistyön kehittämistä sosiaali- ja terveysalalla. Yhteiset tavoitteet, rajojen ylittämiset ja dialogisuuden tärkeys nousivat esiin hänen tekemässään tutkimuksessa. Hän kirjoittaa, että sosiaali- ja terveysalalla toimii vahvoja professioita, joita tarvitaan ammattijärjestöjen ohella työyhteisön kehittämiseen. Yksilötasolla ongelmat liittyvät siihen, miten valmiita työntekijät ovat toimimaan yhteisöllisesti ja kuinka kykeneviä he ovat viestimään keskenään.

Yhteisen kielen puuttuminen nähdään yhtenä suurimmista esteistä moniammatillisen yhteistyön kehittymiselle. Eri alojen asiantuntijat puhuvat oman alansa ikkunasta käsin, osaamatta ottaa kantaa toisen osaamisalueelle kuuluviin asioihin. Puuttumaton, yhteinen kieli voi olla osoitus myös yhteisen ajatusmallin puuttumisesta. Yhteiset kielen kehittymistä estää se, että eri alojen toimijat eivät tunne toisten työkäytäntöjä ja

lainsäädäntöjä. Jotta yhteistyö onnistuu, tarvitaan yhteinen tulkinta siitä, mitä on tapahtumassa ja mitä ryhmän jäsenet aikovat tehdä; tarvitaan yhteinen tulkinta tavoitteista ja niistä perustehtävistä, joita työyhteisössä ollaan toteuttamassa. Lisäksi tarvitaan osaamisen analyysia, yhteistä suunnittelua ja johtamista. On hyvä muistaa se, että jokaisella asiantuntijalla on oma koulutuksensa ja edustamansa alan kieli, ajattelutapa ja arvomaailma. (Sesay 2013.)

### **Yhteistyön toimivuuteen ja toimimattomuuteen vaikuttavat tekijät**

Jotta moniammatillinen yhteistyö toimii, voidaan keskeisenä vaikuttajana pitää yhtenäistä kuvaa toiminnan tavoitteista. Ei ole kuitenkaan aina helppoa määritellä yhteistä tavoitetta tai perustehtävää. Tässä tilanteessa on tohdittava sitä, millä tavalla työntekijät tulkitsevat ja konkretisoivat toiminnalleen asetetut tavoitteet. (Ojuri 1996, 119.)

Auli Ojuri on tutkinut yhteistyön tavoitteita kehitysvammaisneuvolatoimintaa käsittelevässä tutkimuksessaan (mt., 119.), ja tehnyt havainnon, jonka mukaan eri ammattiryhmään kuuluvilla työntekijöillä on tavoitteissaan eroavaisuuksia, jotka määräytyvät heidän ammatillisen kulttuuriensa sekä organisaation heille asettamien vaateiden kautta. Hänen mukaansa lääkinnällisen kuntoutuksen edustajat olivat voimakkaimmin yksilöorientoituneita, jolloin heidän tavoitteissaan korostui yksilökohtaisten toimintojen merkitys. Sosiaalis-pedagogista kuntoutusta edustavat psykologit ja sosiaalityöntekijät olivat sen sijaan yhteisösuuntautuneita, ja he painottivat toimintansa tavoitteina kokonaisnäkemykseen perustuvaa kehitysvammaisen ja hänen perheensä auttamista sekä tiedon välittämistä asiakkaalle.

Ojuri (mt., 119) näkee kuitenkin, että puhuttaessa kokonaistavoitteesta, toisiaan täydentävät näkemyserot eivät sinällään vaikuta negatiivisesti ja epäedullisesti asiantuntijoiden väliseen yhteistyöhön. Ongelmia syntyy, kun työntekijät eivät riittävän hyvin tunne toistensa työnkuvia ja tavoitteita.

Sanna Pellinen (1996, 138) näkee, että yhteisten tavoitteiden saavuttaminen vaatii rohkeaa yhdessä tekemistä. Hänen mukaansa on turha jäädä odottamaan, että ymmärrys kasvaisi itsestään työntekijöiden istuessa ”omissa lokeroissaan”. Hänen mukaansa

kohtaamalla ja opettelemalla tekemään työtä yhdessä sekä erot että yhteiset alueet selkeytyvät, ja väärät käsitykset karsiutuvat toiminnasta pois. Kiireestä huolimatta olisi tärkeää antaa aikaa yhteistyön rakentamiseen ja yhteiseen keskusteluun.

Tutkimuksissa (Hall 2005; Isoherranen 2012; Kiilakoski 2014; Koskela 2013; Mellin & Hunt & Nichols 2011) onkin löydetty tekijöitä, jotka edistävät ja estävät moniammatillisen yhteistyön toteutumista. Merkittävimpiä edistäviä tekijöitä ovat luottamuksellinen ja kunnioittava ilmapiiri, asiantuntijuuden rajojen tunnistaminen ja niiden ylittäminen sekä aika yhteiseen keskusteluun ja reflektointiin. Yhteistyötä edistävien tekijöiden toteutuminen edellyttää onnistunutta yhteistyön koordinoitua sekä yhteistyö- ja kommunikaatiotaitoja. Lisäksi monialainen yhteistyö vaatii yhteisen käsitteistön ja tavoitteen muodostamista sekä niiden jatkuvaa arviointia. (Helander ym. 2017, 107.)

Kunkin työntekijän tavoitteiden asettelemiseen ja sitä määrittelevään toimintaan vaikuttaa henkilökohtainen suhtautuminen esillä olevaan asiaan ja tilanteeseen sekä hänen kykynsä ja halunsa nähdä toiminnan kokonaiskuva. Työntekijä voi ajautua oman toimenkuvansa eristämäksi niin, että hänellä on organisaatioasemansa vääristämä kuva toiminnan tavoitteellisuudesta. Tässä tilanteessa työntekijät pyrkivät välittömästi asettuvien päämääriensä saavuttamiseen, jolloin lopputuloksena on yhteisen tavoitteen sijaan erillisiä yksittäisiä tavoitteita. (Ojuri 1996, 119.)

Isoherranen (2012) on todennut, että moniammatillinen yhteistyö ja moniammatillisuus ovat käsitteinä monimerkityksellisiä. Hänen mukaansa määritelmät heijastavat määrittelijöiden taustateorioita ja käsitteitä. Työelämän arkitoteamuksessa saattaa kuulla, että moniammatillista tiimityötä ja yhteistyötä meillä on aina tehty, mutta tarkemman selvittelyn jälkeen kuitenkin paljastuu, että kyseessä onkin ollut useiden ammattilaisten perinteiden rinnakkain työskentely. (Isoherranen 2012, 11.)

Wayne Ambrose-Miller ja Rachelle Ashcroft (2016) tutkivat kanadalaisessa tutkimuksessaan moniammatillisen sosiaalityön haasteita. Tutkimus suoritettiin yhdessä sosiaalialan opettajien ja opiskelijoiden avulla. Koehenkilöt nimesivät kuusi kriittistä vaikuttajaa yhteistyön toimivuudelle: toimintakulttuuri, identiteetti, ammatillisten roolien selkeys, päätöksenteko, kommunikaatio ja vaikutusvoima. Koehenkilöt näkivät, että toimintakulttuuri, joka arvostaa, tukee ja rohkaisee työntekijöitä yhteiseen työhön luo edellytykset onnistuneelle yhteistyölle. Tärkeänä nähtiin myös oman roolin tunnis-

taminen osana yhteistyön kenttää. Vaikutusvoimalla (*power dynamics*) viitattiin siihen, miten eri työntekijöillä on erilaisia, profession tuomia valta-asetelmia, jotka voivat luoda särön ryhädynamiikkaan. Erisuuruiset palkat koettiin myös haastavina moniammatilliselle yhteistyölle. Dialogin ja kommunikaation tärkeys nosti päätään tutkimuksessa.

### 3.3 Työntekijän perehdyttäminen

Perehdytysprosessi on väline johtamiseen, eli se voidaan nähdä keinona johtaa organisaatiota kohti sen tavoitteita ja toteuttaa sille langetettua strategiaa. Miten perehdytys sitten liittyy rekrytoinnin ja osaamisen kehittämiseen? Entä kuka vastaa siirtymien toimivuudesta? On tärkeää, että perehdytysprosessi on linjassa organisaation strategian kanssa. Perehdytyksen tulee olla kiinteä osa organisaation muuta toimintaa, sen sijaan, että kyse olisi irrallisesta prosessista. (Eklund 2018, 27.)

Perehdytyksen tavoitteeksi asetetaan usein muitakin kohtia, kuin laissa erillisesti määritelty työturvallisuus. Yksi yleisimmistä tavoitteista on saada työntekijä sitoutumaan uuteen organisaatioonsa. Tätä ei kuitenkaan voida mustavalkoisesti pitää jokaisen organisaation päällimmäisenä intressinä ja tavoitteena. Määräaikaaisuudet, osa-aikaaisuudet sekä työntekijöiden laaja vaihtuvuus voi ajaa työnantajan asettamaan tärkeimmäksi tavoitteeksi nopean oppimisen mahdollistamisen sekä rutiinitehtävien hallitsemisen. (mt., 28.)

#### **Onnistuneen perehdytyksen edellytykset**

Suunniteltaessa perehdytysprosessia kannattaa tohtia kysymystä siitä, millainen perehdytysprosessi palvelee juuri sen organisaation toimintaa, johon perehdytysprosessia ollaan kehittämässä. Tätä pohtimistyötä on suotavaa käydä laajan kokoonpanon voimin – esimerkiksi kaikkien perehdytyksestä vastaavien henkilöiden kesken. Jotta pohdinta on mahdollisimman hedelmällistä, on keskusteluun syytä osallistaa riittävän

monta näkökulmaa. Yhteistyöllä voidaan löytää asiat, joista ollaan samaa tai eri mieltä. (Eklund 2018, 74.)

Suunnittelemisen tarkoituksena on löytää yhtenevä mielikuva siitä, mitä organisaatio haluaa uudelle työntekijälleen tarjota. Mitä perehdytysprosessin läpikäynyt työntekijä ajattelee organisaatiosta? Vastaus tähän kysymykseen auttaa ymmärtämään sitä, mitä ovat perehdytyksen tavoitteet. Tämä taas tukee suunnitelman onnistunutta rakentamista. (mt., 74.)

Ideat kehittämisestä tulisi lopulta viedä käytäntöön esimerkiksi perehdytysmateriaalin muodossa. Esitysmuoto, joka suunnitelmalle valitaan, ei kuitenkaan saa tärkeydessään kohota perehdytyksen sisältöä ja perustaa sekä sen ymmärtämistä korkeammalle. Suunnitelman lopullisen version tulee pohjata siihen, millaisia tarpeita ja vaatimuksia prosessille on asetettu. Perehdytyksen suunnittelijoilla on iso vaikutusmahdollisuus siihen, minkälaisen ensivaikutelman organisaatio antaa uudelle työntekijälle. (mt., 75.)

Onnistunut perehdytysprosessi on riippuvainen tehtävä- ja yksilökohtaisista asioista. Tästä huolimatta organisaation yleinen perehdytysuunnitelma on mahdollista laatia jo etukäteen. Kun perehdytystä suunnitellaan, on erityisen tärkeää huomioida, mitä asioita perehdytys sisältää, miten vastuutehtävät ovat jakautuneet henkilöiden kesken sekä milloin, miten ja missä järjestyksessä perehdytyksen suunnittelussa huomioon otettavat näkökulmat käsitellään. Lisäksi ymmärretään, että jokainen työntekijä huomioidaan yksilönä, jotta perehdytys toimii juuri hänelle. (mt., 76.)

Eklundin (mt., 77-80) mukaan perehdytyksen suunnittelussa huomioon otettavat näkökulmat ovat kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle. ”Kuka” viittaa henkilöön, joka kantaa vastuun perehdytyksestä. Lähtökohtaisesti esimies on aina vastuussa perehdytyksen läpiviennistä, mutta halutessaan hän voi delegoida tehtävän toisille. Tässä prosessissa on huomioitava resurssien riittävyys, kuten se, onko määrätyllä perehdyttäjällä tarpeeksi aikaa perehdytyksen suorittamiseen. ”Mitä” viittaa asioihin, joita perehdytyksessä käydään läpi. Tämä tarkoittaa täsmällisemmin tehtäviä, toimintoja, sääntöjä, järjestelmiä ja laitteita, joita perehdytyksessä opetellaan. ”Milloin” tarkastelee sitä, missä vaiheessa ja tilanteessa erilaiset asiat käydään läpi ja miten kauan eri työtehtävät vievät aikaa. On suotavaa, ettei aikataulun rakentamisessa mennä turhan syvälliseen ja yksityiskohtaiseen suunnittelemiseen. ”Miten” tarkoittaa perehdytystä käytännössä:

jotta oppiminen on mielekästä, tulee perehdytyksen olla mutkatonta. Tunnettuja käytäntöjä ovat muun muassa koulutustilaisuudet, käytännön työ, keskustelut perehdyttäjän ja esimiehen kanssa sekä verkkokurssit ja erilaiset pelit. ”Kenelle” korostaa työntekijöiden huomioimista yksilöinä. Perehdytyksen tulee olla mahdollisimman joustavaa.

Digitaalinen materiaali tarkoittaa perehdytyksestä puhuttaessa sellaista opetusmateriaalia, joka kyetään toteuttamaan digitaalisessa muodossa ja ympäristössä. Yleensä digitaaliset perehdytysmateriaalit ja ohjelmat ovat organisaation sisäisiä, ja niiden avulla perehdytettävä voi omatoimisesti opiskella perehdytykseen kiinnittyviä osa-alueita. Erilaisia perehdytysmateriaaleja tuodaan digitaaliseen muotoon, kun koetaan, että se tehostaa ja parantaa oppimisprosessia. Tällaisia ovat muun muassa videot, itsearviointit, ohjekirjat, testit ja erilaiset pelit. Ohjeet ja säännöt voidaan tuoda digitaaliseen muotoon ja tällä tavoin pyrkiä tekemään niiden omaksumisesta helpompaa. Digitaalisessa muodossa on mahdollista pyrkiä visuaalisesti selkeämpään kokonaisuuteen. Esimerkiksi digitaalisen perehdytyskansion etuna on, että perehdytettävä voi itse hakea siitä itselleen olennaisia asioita, ja palata aina tilanteen vaatiessa takaisin materiaalin äärelle. (mt., 182.)

### **Perehdytys yhteisvaikutuksessa nuoren kohtaamisen ja moniammatillisuuden kanssa**

Perehdytyksen tulee olla kiinteä osa organisaation muuta toimintaa, sen sijaan, että se olisi erillinen osa prosessista (Eklund 2018, 27). On tärkeää ymmärtää, miten nuoren kohtaaminen, moniammatillinen toimintaympäristö sekä sen perustana toimiva perehdytystyö nivoutuu omaksi ainutlaatuiseksi kokonaisuudekseen, jossa toiminnan osa-alueet ovat yhteisvaikutuksessa keskenään. Tässä yhtälössä toimimaton osa tekee särön toiminnan kokonaiskuvaan. Tavoitteet ja dialogit voidaan nähdä keskeisenä vaikuttimina toimivuudelle kaikissa kolmessa osa-alueessa. Moniammatillinen yhteistyö tarvitsee avointa keskustelua tavoitteista ja työtehtävistä (Helander ym. 2017), ohjaus vaatii ohjaajan ja ohjattavan yhteiskuvaa toiminnan päämääristä ja tavoitteista (Vehviläinen 2014) ja oppiminen on mielekästä, kun perehdytys sisältää keskustelua perehdyttäjän tai esimiehen kanssa (Eklund 2018).

Ohjaamo Forssassa kulminoituu näiden kolmen osa-alueen yhteisvaikutus. Asiakas-työntekijät kohtaavat ja ohjaavat nuoria moniammatillisessa työyhteisössä, ja toiminnan lähtökohtana voidaan pitää sitä, miten työntekijät ovat perehdytetty toimimaan osana Ohjaamon toimintakulttuuria.

## 4 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Seuraavaksi käyn läpi kehittämistyön menetelmät, joita käytin omassa kehittämistyössäni. Aivoriihen avulla selvensin tutkimuskysymyksiäni ja haastatteluilla hain vastauksia kysymyksiin nuoren moniammatillisesta kohtaamisesta. Niiden tehtävänä oli antaa vastaus kysymykseen perehdytyskansion päivittämisestä – millaiset asiat ja tekijät olivat työntekijöiden sekä asiantuntijoiden mukaan tärkeitä huomioida perehdytysprosessissa sekä nuoren moniammatillisessa ohjaustyössä. Kysely antoi tietoa siitä, millä tavalla nuoret näkevät Ohjaamo Forssan toiminnan.

### 4.1 Aivoriihi

Aivoriihi (*brainstorming*) yksi ongelmanratkaisun perusmenetelmistä, jolla pyritään tilanteeseen, jossa ryhmä ideoi yhdessä. Tyypillisen käytännön mukaan aivoriihiryhmään osallistuu 6-12 henkilöä – heidän tehtävänä on ideoita ratkaisuja johtohenkilön voimin esillä olevaan teemaan, joka on tyypillisesti havaittu ongelma. Aivoriihistä on olemassa lukuisia erilaisia variaatioita, joista yksi tunnetuimmista on ideakävely-menetelmä, jossa ryhmäläiset kirjoittavat lapuille niin monta ideaa, kuin heille tulee mieleen. Tämän jälkeen he ripustavat laput seinälle. Tätä jatketaan niin kauan, kunnes ideointi alkaa tyrehtyä. Lopussa ideoita tarkastellaan ja jalostetaan yhdessä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 145-146.)

Aivoriihi oli ensimmäinen käyttämäni kehittämismenetelmistä. Sen tehtävänä oli hahmottaa kehittämisprosessin – eli perehdytyskansion päivittämisen – suuntaa ja kulkua, sekä toimia kompassina sille, että saan muotoiltua tutkimuskysymykset lopulliseen muotoonsa. Aivoriihi suunnattiin kaikille Ohjaamo Forssan työntekijöille. Vastauksia kertyi kuudelta eri henkilöltä. Millaisia havaintoja Ohjaamo Forssan työntekijät nostaisivat keskeisiksi työntekijän perehdyttämisessä?



## 4.2 Haastattelut

Haastattelu on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, joka on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä. Se sopii erinomaisesti kehittämistehtäviin, sillä haastattelun avulla saadaan kerättyä nopeasti syvällistä dataa. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu on hyvä silloin, kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteessa subjektina. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa huomioidaan yksilön mahdollisuus esitellä omia havaintojaan ja kokemuksiaan vapaasti ja osana tutkittavaa teemaa. (Ojanen ym. 2009, 95.)

Teemahaastattelu tarkoittaa sitä, että haastattelussa rakennetaan erilaisten kulmien ja näkökantojen pohjalta sekä niiden ohjautumana. Teemoja hyödynnetään tutkittavan ilmiön luonteen ymmärtämiseen. Menetelmä itsessään voidaan suorittaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna, ja molemmissa on omat hyötynsä ja haittansa. Yksilöhaastattelun haasteena on sen vaatima pitkäjänteisyys haastatteluiden sopimisen ja muiden järjestelyiden kanssa, kun taas ryhmähaastattelussa voidaan saada ”monta kärpystä yhdellä iskulla”. Toisaalta ryhmähaastattelun ongelma voi olla se, että ontuva ryhmädynamiikka rikkoo haastattelun kulkua vaikeuttaen haastattelun suorittamista. (Kananen 2010, 52-53.)

Itse teemat valitaan niin, että ne peilaavat mahdollisimman laaja-alaisesti tutkittavaa ilmiötä. Ilmiö linkittyy ympäristöönsä jollakin tavalla, ja se koostuu erilaisista tekijöistä sekä elementeistä ja näiden välisistä riippuvuuksista sekä prosesseista. On suositavaa, että haastattelussa hyödynnetyt kysymykset käsittelevät ilmiötä kaikilla sen osaluilla. Teknisesti teemahaastattelu etenee yleisestä yksityiseen. Tärkeintä on välttää johdattelevia kysymyksiä, ja niitä voidaankin tutkimuksen kannalta pitää epäeettisinä. (mt., 54-57.)

Syvähaastattelussa haastateltavan kanssa keskustellaan luottamuksellisesti kiinnostuksen kohteena olevasta teemasta. Keskustelussa haastateltavaa – siis tässä tapauksessa ohjattavaa – rohkaistaan kertomaan mahdollisimman avoimesti kaikki aiheeseen liittyvät asiat kokonaisvaltaisen ymmärryksen mahdollistamiseksi. Haastattelijalla on usein teemalista valmisteltuna etukäteen, millä varmistetaan, että kaikki keskeiset kuvakulmat käydään läpi haastattelun aikana. (Ojanen ym. 98.)

Haastattelut kannattaa nauhoittaa ja haastatteluiden jälkeen litteroida. Litterointi tarkoittaa nauhoitetun aineiston kirjoittamista puhtaaksi. Litteroinnissa tulee päättää, kirjoitetaanko haastattelu puhe- vai kirjakielen mukaisesti. Ratkaisuun vaikuttaa se, miten aineistoa aiotaan hyödyntää erityisesti analysointi- ja raportointivaiheessa. (mt., 99.)

### **Ohjaamo Forssan työntekijöiden teemalliset haastattelut**

Haastattelin Ohjaamo Forssan työntekijöitä teemahaastattelun menetelmää hyödyntäen Ohjaamon tiloissa keväällä 4.-18.4.2019. Haastatteluja kertyi yhteensä 5 kappaletta, ja ne suoritettiin kaikki yksilöhaastatteluina. Toteutin haastattelut anonymisti, sillä koin, että siten kvalitatiivinen data tulisi olemaan mahdollisimman riippumatonta ympäristön vaikutuksesta, ja toisaalta se suojelisi työntekijöiden yksityisyyttä.

Tässä opinnäytetyössä olen viitannut anonyymeihin haastatteluiden siten, että ”H” tarkoittaa ”haastateltavaa” ja sitä seuraava numero haastateltavan henkilökohtaista tunnusnumeroa. Haastateltujen tunnusnumerot eivät ole haastatteluiden aikataulujen mukaisessa kronologisessa järjestyksessä, vaan olen numeroinut ne satunnaisesti väliltä 1-5. Haastattelut kestivät keskimäärin 20 minuuttia ja ne litteroitiin.

Työntekijöille suunnatun haastattelun teemat verhosivat erityisesti työntekijöiden subjektiivisia, eli henkilökohtaisia, kokemuksia ja huomioita omasta työyhteisöstä sekä työskentelytavoista. Työntekijähaastattelun tarkoituksena oli päästä perehdyttämistyön ytimeen, sillä Ohjaamo Forssan työntekijöillä on paras näkemys perehdytystyöstä. Kaikki työntekijöiden haastattelut toteutettiin saman haastattelurungon avulla.

### **Teemalliset asiantuntijahaastattelut**

Asiantuntijahaastattelut suoritin jo kerääntyneen tutkimusaineiston perusteella. Tämän ansiosta olin ohjannut niissä hyödyntämäni haastattelurungon rakennetta kehittämistyön kannalta olennaisiin teemoihin. Vallitsevat teemat ja tutkimuskulmat olivat kulminoituneet moniammatillisuuden- ja alaisuuden sekä nuoren kohtaamisen haasteisiin, sekä tietysti työntekijän perehdyttämiseen. Kaikki haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina.

Ensimmäisen haastattelun suoritin puhelimen välityksellä Kohtaamo-hankkeen tutkijalle sekä valtiotieteiden tohtorille Mirja Määtälle 18. huhtikuuta 2019. Haastattelun kysymykset käsittelivät pitkälti työntekijän perehdyttämistä ja sen tärkeyttä, moniammatillisuutta sekä nuoren kohtaamista. Kysymyksissä selvitettiin myös sitä, miten merkittävänä haastateltava koki syrjäytymisen vastaisen työn Suomessa sekä sitä, miten tärkeänä hän piti Ohjaamojen yhteneväisyyttä valtakunnallisella tasolla. Sain Mirjalta myös hyviä suosituksia tietopohjani keräämiseen. Haastattelun pituus oli 32 minuuttia.

Toinen asiantuntijahaastattelu toteutettiin Forssan yrityskehityksen tiloissa 24. huhtikuuta 2019 Jukka Lidmanin kanssa, joka toimii Osaavasti yrityksiin -hankkeen projektipäällikkönä. Lisäksi Lidman on aikoinaan ollut Ohjaamo Forssa -hankkeen projektipäällikkö, ennen kuin sen toiminta vuonna 2017 vakiintui kiinteäksi osaksi kaupungin työllisyyspalveluita. Lidman on kirjoittanut artikkeleita Kohtaamon valtakunnallisiin kokoomateoksiin, joten koin, että hänellä näkemystä ja sanottavaa Ohjaamon toiminnasta. Teemahaastattelulla pyrin keräämään Lidmanilta mahdollisimman paljon dataa Ohjaamo-konseptin moniammatillisuutta ja monialaisuutta käsittelevään osioon. Haastattelun pituus oli 35 minuuttia.

Kolmantena asiantuntijana haastattelin Ohjaamo-koordinaattori Hanna Segarraa, jolta hain kokonaisvaltaista näkemystä Ohjaamo Forssan perehdytystyöstä. Segarra on vahvasti osana Ohjaamo Forssan omaa työtiimiä, ja hänen työpanoksensa näkyy toiminnan kaikilla osa-alueilla. Segarralla on jalka sekä toiminnan ulkopuolella, että suoraan sen ytimessä. Tällä tavalla hänellä on kokonaisvaltainen näkemys Ohjaamon toimivuudesta ja toimimattomuudesta, haasteista sekä mahdollisista ratkaisuista. Haastattelun pituus oli 18 minuuttia.

### **Syvähaastattelu nuorille ohjauksen yhteydessä**

Ohjaamojen nuorille suunnattu syvähaastattelu selvitti heidän omia ajatuksiaan Ohjaamo Forssan toiminnasta, sen tavoitteellisuudesta, tavoitavuudesta sekä siitä, kokiivatko nuoret olevansa tyytyväisiä Ohjaamon palveluihin ja sieltä saamaansa neuvontaan ja ohjaukseen. Suoritin 3 yksilöllistä syvähaastattelua maaliskuussa 2019. Niiden tehtävänä oli tuoda nuoren näkökulma kehittämistyöhön. Kaikki haastattelut toteutettiin samalla rungolla. Tässä opinnäytetyössä nuorten syvähaastatteluihin viitataan

seuraavasti: ”H” tarkoittaa ”haastateltavaa” ja tämän perässä oleva kirjain on haastatellun henkilökohtainen tunnus. Kirjaimet ovat siis väliltä a-c ja ne ovat sijoitettu satunnaisesti haastateltavien kesken.

Alkuperäinen suunnitelmani oli haastatella useita Ohjaamo Forssassa käyviä vapaaehtoisia, 18-30-vuotiaita nuoria ”asiakkaita”, mutta tämä osoittautui odotettua hankalammaksi tavoitteeksi. Tarkoitukseni oli toteuttaa työharjoittelussa suorittamani palveluohjauksen ohella haastatteluja ohjattaville anonyymisti, mikäli he antaisivat siihen suostumuksensa. Nuoren ohjausprosessin kääntäminen haastatteluksi tulisi olla luontevaa. Näin ei aina ollut, jonka takia minun tuli välttää aiheen vaihtamista ja pitäytyä nuoren neuvonnassa koko ohjausprosessin ajan.

Nuorilta oli vaikeaa saada pidemmälle pohdittuja vastauksia. Usein vastaukset kääntyivät laadullisesta määrälliseksi, ollessaan joko ”kyllä”, ”juu”, ”ei” tai ”en mä tiiä”. Tehdävänäni ohjaajana oli pitäytyä kuuntelijan roolissa. Minun oli huomioitava Ohjaamon pelisäännöt nuoren kohtaamisen suhteen; ideana ei ole toimia auktoriteettina nuoren yläpuolelta, vaan kuunnella ja antaa tarvittavaa tukea. Haastatteluissa oli huomioitava ohjaajan roolin lisäksi salassapitovelvollisuus – oli pohdittava sitä, millaisia kysymyksiä sopisi esittää opinnäytetyöni aineistoksi.

Toisaalta koen ohjattavilta kerätyn aineiston olevan arvokas kehittämistyölleni, sillä se avaa toimintaa tärkeästä kuvakulmasta. On huomioitavaa, että jos se, että ohjattava antaa suostumuksensa haastatteluun, on suuri osoitus luottamusta ja sitä on arvostettava. Toisaalta on liioiteltua odottaa, että nuoret olisivat omien haasteidensa lisäksi valmiita pohtimaan syvällisesti saamaansa ohjausta.

#### 4.3 Kysely

Eräs yhteiskuntatieteellisistä, eniten käytetyistä tutkimuksellista tiedonkeruun menetelmistä on kysely. Siinä missä haastattelu on luonteeltaan laadullinen, on kysely määrällinen, eli kvantitatiivinen – tarkoittaen sitä, että kysely tuottaa tutkimuksessa paljon

numeroihin perustuvia tuloksia. Kysely mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keräämisen, ja sillä tällä tavoin suurelta määrältä ihmisiä on mahdollista kerätä suuria määriä tietoa. Kyselyn etuja ovat sen nopeus ja tehokkuus. (Ojanen ym. 108.)

Kysely voidaan tuottaa monella tavalla. Yleisimpiä ovat postitse lähetettävä lomake, internetin kyselyt, puhelimessa tuotetut kyselyt sekä kasvokkain suoritettu kysely, jossa haastattelija täyttää lomakkeen vastaajan puolesta. Kyselyn keskeisenä heikkoutena pidetään tuotetun tiedon pinnallisuutta. Oman haasteensa tuottaa myös se, miten hankalaa on arvioida vastausten vakavuutta. (mt., 108.)

Kyselyn rakenne etenee haastattelun tavoin yleisestä yksityiseen. Ensin esitetään aihealueen yleisluontoiset kysymykset, minkä jälkeen seuraa yksityiskohtaisempia ja mahdollisesti haastavampia kysymyksiä. Tämä siksi, jotta vastaajan olisi luontevampaa siirtyä vaikeampiin kysymyksiin. Mikäli kysely pitää sisällään arkaluontoisia kysymyksiä, sijoitetaan ne kyselyn loppuun. (Kananen 2010, 92.)

Tuotin kyselyn huhtikuussa 2019 Ohjaamo Forssassa järjestetyn KesätyöPop-up -tapahtuman yhteydessä. Tapahtumassa nuorille tarjottiin erilaisia kesätyöpaikkoja, haastatteluja sekä neuvontaa – mahdollisuutena oli keskustella kasvotusten työnantajan kanssa ja saada tarvittavaa apua esimerkiksi työhakemuksen tai ansioluettelon tekemiseen. Kun nuori oli kiertänyt pisteillä ja kerännyt tiedot kesätyöpaikoista, tarjosin heille ennen poistumista mahdollisuutta osallistua kyselyyn. Tästä sai kiitokseksi tikkukaramellin. Kysely poiki 24 vastausta.

Kyselystä kävi ilmi vastaajan ikä sekä se, onko hän käynyt ennen Ohjaamo Forssassa. Rakenteeltaan se koostui viidestä monivalintakysymyksestä, joilla selvitettiin Ohjaamon tunnettavuutta nuorten keskuudessa ja sitä, millä tavalla nuoria voi tavoittaa tehokkaimmin. Kysely tarjosi mahdollisuuden myös ”vapaaseen sanaan”, joten siinä oli pieni ripaus laadullisuutta. Tämä oli tilaajan toive. Kyselyn aineisto huomioidaan tässä opinnäytetyössä muissa kehittämisideoissa, sillä se ei suorasti vastaa tutkimuskysymyksiin.

#### 4.4 Analysointimenetelmät

Dokumenttianalyysi on menetelmä, jossa pyritään tekemään johtopäätöksiä kirjalliseen muotoon saatetusta verbaalisesta, symbolisesta tai keskustelevasta aineistosta. Tarkastelun kohteena olevia dokumentteja voivat olla esimerkiksi internet-sivut, litteoidut haastattelut, artikkelit, muistiinpanot, päiväkirjat, puheet, käydyt keskustelut ja kaikki muut kirjalliset materiaalit (Anttila 2002). Nyrkkisääntö on, että dokumentteihin voidaan lukea kaikki tutkittavasta ilmiöstä kirjoitettu, puhuttu, kuvattu tai esineellistetty materiaali. Tavoite on analysoida dokumentteja siten, että niistä voi luoda selkeän kuvauksen johtopäätöksen muodossa. (Ojasalo ym. 2009, 121.)

Dokumenttianalyysin vahvuus lepää sen herkkyydessä suhteessa asiansynteeseen. Sitä voidaan helposti hyödyntää sellaisten dokumenttien analysointiin, jota ei ole alkujaan tarkoitettu tutkimusmateriaaliksi. Dokumenttianalyysissä on mahdollista tunnistaa kaksi erillistä analysointitapaa: sisällön analyysi ja sisällön erittely. Näistä ensimmäisenä mainittu tarkoittaa sanallista pyrkimystä dokumentin kuvaamiseen, kun taas jälkimmäinen sisältää ajatuksen dokumentin kuvaamisesta numeroiden muodossa. Tämä laadullisen ja määrällisen analyysin summa ei muodostu kuitenkaan ristiriitaiseksi tai toisiaan poissulkeväksi yhtälöksi. (mt., 121-122.)

Aineiston käsittely nojautuu loogiseen päättelyyn ja kykyyn tulkita. Alussa aineisto pilkotaan pieniin osiin, sitten se käsitteellistetään ja rakennetaan uudestaan erilaiseksi loogiseksi kokonaisuudeksi. Ennen virallista analyysia on päätettävä, analysoidaanko ainoastaan ilmisältö (*manifest content*) vai myös piilossa olevat viestit ja merkitykset (*latent content*). On kuitenkin tärkeää ymmärtää, että kehittämistehtävän luonne määrittää pitkälti sen, millainen analysointimenetelmä on tilanteeseen paras. (mt., 122.)

Kohdistaessani huomion omaan aineistooni, on selvää, että sitä on analysoitava dokumenttianalyysin (tai sisältöanalyysin) keinoin. Tutkin aineistoani mahdollisimman suorasti – jättäen kuitenkin huomioimatta ”rivien välistä” luettavat viestit ja merkitykset, pitäytyen tiukasti aineiston ilmisällössä. Tarkoitukseni on rakentaa erilaisista osista – työntekijöistä, asiantuntijoista, asiakkaista – muodostuvasta kokonaisuudesta tuulta kestävä instrumentti, jokin sellainen, jolla on merkitystä tilaajani kehittämistyölle ja toivottavasti koko Ohjaamo-konseptille sen valtakunnallisessa muodossa.

Dokumenttianalyysin avulla laadin haastatteluista kirjalliset tiivistelmät, joiden perusteella pystyin muodostamaan selkeän käsityksen vastausten suhteesta tutkimuskysymyksiin. Tässä hyödynsin taulukkoja, joihin sijoitin eri haastatteluissa nousseita samansuuntaisia huomioita. Tehokeinona erottelin väreillä samankaltaisuuksia tai toistoja tiivistelmästä.

Aineistoni, erityisesti teemalliset haastattelut ja syvähaastattelu, muodostavat yhdessä useammasta näkökulmasta muodostuvan maiseman, josta voi luoda ilmeisiä havaintoja ja tuottaa niiden avulla toiminnan kehittämistä edistäviä johtopäätöksiä. Pysin havainnoimaan aineistosta myös ristiriitaisuuksia ja vastakkainasetteluja, jotta erilaiset teemat tulevat huomioiduksi kaikista tulokulmista. Tämän vastakkainasetteluin ainoa päämäärä on löytää havaintojen lisäksi mahdollisia ratkaisuja – siis sellaisia, jotka edistävät työntekijän perehdyttämistä moniammatilliseen nuoren kohtaamiseen.

## 5 TULOKSET JA ANALYSOINTI

Seuraavaksi esittelen aineistosta nousseita tuloksia ja niistä muodostettuja johtopäätöksiä. Esiin nousevat tulokset pyrkivät selittämään tarvetta perehdytysmateriaalin uudistamiselle nuorten kohtaamisen ja moniammatillisuuden ikkunasta, mutta myös tarjoamaan vastauksia siihen, millä tavalla materiaalia on uudistettava. Tulokset muodostavat kokonaisuuden, joka heijastaa tilaajan havaittuja kehittämistarpeita, mutta joka samalla pyrkii vastaamaan havaittuihin tarpeisiin.

**Aivoriihen** avulla selvisi, että Ohjaamo Forssan työntekijät toivoivat uudistettavaan perehdytysmateriaaliin ohjausmenetelmiä, motivoivaa haastattelua, asiakkaiden kohtaamista käsittelevää osuutta sekä tietoa Ohjaamon palvelulupauksesta ja konseptin toiminnasta itsestään. Yhdeksi ideaksi nousi myös nuorisolain avaaminen perehdytysmateriaalissa. Yhteistyöhön liittyviä ideoita kehittämismateriaalin uudistamiselle olivat sen sijaan monialaisuuden teorian ja käytännön avaaminen, verkostoyhteistyön havainnollistaminen sekä työntekijöiden työkuvioiden sanoittaminen. Nämä havainnot ohjasivat kehittämistyöni moniammatilliseen nuoren kohtaamiseen, ja ne määrittivät pohjan opinnäytetyölleni.

### 5.1 Ohjaamossa kohdataan nuoria yhteisellä asenteella

Ohjaamo Forssan työntekijöille suunnatussa teemallisessa haastattelussa selvisi, että organisaation työntekijöillä on yhtenevä näkemys nuorten palvelemisesta, neuvomisesta ja ohjaamisesta. Mielenkiintoista oli se, ettei tätä yhtenäistä jaettua ohjauksellista asennetta ole kirjattuna menetelmäksi perehdytysmateriaaliin, vaan se on työntekijöiden ammatillisen kompetenssin sekä reflektion pohjalta syntynyt näkemys Ohjaamon ohjaustyön luonteesta.

Ensimmäinen kysymys selvitti sitä, oliko työntekijöille mielestään tarpeeksi työkaluja nuorten ohjaamiseen. Kolme viidestä vastaajasta (H1, H2, H4) koki omaavansa tarpeeksi menetelmiä nuoren ohjaukseen kohtaamistilanteessa. Sen sijaan yksi vastaajasta (H3) vastasi sekä kyllä että ei – hänen havaintonsa mukaan teoreettisia menetelmiä oli tarpeeksi, mutta käytännön menetelmiä tarvittiin lisää. Yksi haastatelluista (H5) näki, että menetelmiä tarvitaan ehdottomasti lisää; erityisesti sellaisille menetelmille olisi käyttöä, joiden avulla voitaisiin helpottaa neuropsykiatrisista vaikeuksista kärsivien nuorten palvelemista.

Kun selvitin sitä, millaisen menetelmän työntekijät ovat kokeneet toimivaksi, nousi esiin selvästi yhteneväisempi havainto onnistuneen ohjauksen edellytyksistä. Erityisesti kyky olla läsnä ja kuunnella ohjaustilanteessa oli työntekijöistä toimivin menetelmä nuoren kanssa (H2, H3, H4, H5).

En voi sanoa menetelmäksi. Se on se, että sä tiedät mistä sä puhut. Sulla on ammatillinen varmuus. Oot helposti lähestyttävä persoona. Kyky olla läsnä, mut samalla kyky olla päättäväinen sen suhteen, että mitä tässä pitäis tehdä. Ei sellaista halailumeininkiä, vaan todetaan, että tää pitää tehdä. Se kuka sä oot – se on se vahvin menetelmä luottamuksen kasvattamisessa. -H3 (2019)

Eräs haastatelluista (H2) korosti, että tärkeintä on antaa nuorelle aikaa; erityisesti alkukartoitustilanteessa, jossa nuorella voi olla vaikeuksia pukea ajatuksiaan ja tunteitaan sanoiksi. Olisi ideaalia antaa aikaa miettimiseen ja pohtimiseen ilman, että asioita ajetaan vauhdilla eteenpäin. Yksi haastatelluista (H1) nosti esiin, että on tarkoituksenmukaista pyrkiä olemaan nuoren puolella – tilanteesta riippumatta. Hänen mukaansa toisinaan nuoret yllättyvät tilanteissa, joissa ohjaaja puolustaa nuorta ja tämän toimia auktoriteettia vastaan.

Siirryttäessä tutkimaan sitä, millainen menetelmä ei toimi nuorten ohjauksessa, pysyi näkemys edelleen yhteneväisenä. Tässä kykenemättömyys kuunnella ja tarve pakottamiseen nähtiin tuhoisina menetelminä ohjauksen suhteen (H1, H2, H3, H4, H5). Yksi vastaajista (H1) reflektoi kysymyksen yhteydessä kokemuksiaan eräästä asiakastilanteesta. Hän totesi ajautuneensa yliyrittämiseen, kun ohjaukselliset menetelmät olivat

käyneet tehottomiksi ja nuoren ongelmiin ei meinannut löytyä vaadittavaa ratkaisua. Tässä tilanteessa haastateltava tiedosti, ettei pakottaminen olisi auttanut asiaa.

Teemallisessa työntekijähaastattelussa tutkin myös sitä, millaisiin ongelmallisiin tilanteisiin työntekijät ovat ajautuneet nuoren kohtaamisessa. Tämän kysymyksen osalta haastateltujen kokemukset ja havainnot erosivat hieman toisistaan. Tässä on syytä huomiota, että jokainen työntekijä toimii omalla ammatillisella pisteellään – se voi tarkoittaa, että eri työntekijät kohtaavat nuoria eri ongelmilla. Toisaalta Ohjaamossa nuori kiertää ammatilliselta ammatilliselle saaden kaikenkattavasti apua sekä neuvontaa tarvitsemiinsa ongelmiin.

Oli aikaisemmin sellaisia nuoria, joilla oli hirveästi vihapuhetta. Eli pitää uhitella ja tuoda esiin negatiivisuutta palveluista, ja jotenkin provosoida. Sillä myös testataan työntekijää, että kestäkö se sitä. Sitten hämmennyttään, kun reaktiota ei tule. Se vihapuhe loppuu, kun ei tule kaikua. Toinen ääripää on aremmat, jotka eivät ole ehkä käyneet kauheesti aikaisemmin, tai ei ole luottamuksellista suhdetta. Tämmöset vetäytyvät nuoret, niiden kanssa kohtaamiseen pitää erityisesti kiinnittää huomioita. Täysi huomio pitää olla asioissa eikä missään ylimääräisessä. Omat ilmeet ja kehonkielen pitää tuoda samaa viestiä. Ei saa tuomita eikä tuoda sellaista negatiivista suhtautumista. Oli tilanne mikä hyvänsä. Että kyllähän sillä ensimmäisellä kohtaamisella on eniten merkitystä – että tuleeko se nuori sitten uudestaan.  
-H1 (2019)

Eräs haastatelluista (H3) toteaa, että kohtaamisen ongelmia tulee aina tarkastella ohjaajan ja ohjattavan välisestä näkökulmasta. Kokonaisvaltaiseksi ongelmaksi hän nostaa nuorten tavoitettavuuden, ja sen, miten se koskee yksittäisten nuorten sijaan lähes kaikkia nuoria. Hänen mukaansa haluttomuus ottaa apua vastaan on yleinen kompastuskivi kohtaamisessa. Toinen haastatelluista (H4) sen sijaan pitää monien ongelmien lähtökohtia mahdollisesti kasvatuksellisina; hänen kokemuksensa mukaan nuorten on yhä vaikeampaa sitoutua ja pitää kiinni sovituista aikatauluista.

Työntekijöiden haastatteluja oli mielenkiintoista havainnoida dokumenttianalyysin avulla. Nuoren kohtaamista käsittelevän haastatteluosuuden voidaan katsoa olevan työntekijöiden suhteen erittäin yhtenäinen, joka viittaa siihen, että Ohjaamolla on osin kirjoittamaton mutta yhtenevä menetelmä nuoren kohtaamiseen. Lienee selvää, että

läsnäolo ja kuunteleminen ajaa onnistunutta kohtaamista Ohjaamossa. Sen sijaan korkeana, komentelevana ja joustamattomana auktoriteettina toiminen ei sovi Ohjaamon kaltaisen moniammatillisen palvelukonseptin toiminnanfilosofiaan. Haastatteluissa korostuu se, että ohjaustoiminta perustuu ohjaajan ja ohjattavan väliseen luottamussuhteeseen.

Keräämäni tietoperusta tukee aineistoni havaintoja kuuntelemisen, läsnäolon ja joustavuuden suhteen ohjaustyössä. Nämä havainnot tulevat suorasti tai epäsuorasti esiin ohjausmenetelmissä, jotka esittelin tietoperustassa – kannattelevassa läsnäolossa (Vehviläinen 2014) ja William R. Millerin motivoivassa haastattelussa (Järvinen 2014).

Seuraavaksi kysyin haastatelluilta, tulisiko heistä Ohjaamon perehdytysoppaassa olla osuus, joka käsittelisi nuorten kohtaamista. Kaikkien työntekijöiden mielestä tämä olisi kannattavaa. H5 totesi, että tällaiselle osuudelle olisi tarvetta, sillä tutkittua tietoa paljon. Tästä tiedosta voisi tehdä jonkinlaisen rungon perusasioista, siitä huolimatta, että jokainen työntekijä kohtaa omalla panoksellaan ja persoonallaan nuoria. H2 korosti, etteivät kaikki uudet työntekijät ole välttämättä kohdanneet ennen nuoria. Hänen mukaansa nuorten kohtaamisessa on ”omia spesiaaleja piirteitä” – että olisi jotain, mihin turvautua, jos kokee olevansa epävarma.

Dokumenttianalyysin keinoin voidaan tutkia, millaisia termejä Ohjaamo Forssan työntekijät käyttävät nuorista. Nuorten osallisuuden raportti (2017) kertoo, että tapamme puhua ilmiöstä heijastaa sitä, mitä ajattelemme siitä, sen syistä, vaikutuksista ja jopa mahdollisista ratkaisuista. Mirja Määttä (2017) on omassa tutkimuksessaan todennut, ettei Ohjaamon työntekijöillä ole vakiintunutta tapaa puhua Ohjaamossa vierailevista nuorista. Suorittamani teemahaastattelu vaikuttaisi olevan linjassa tämän tiedon kanssa. Ohjaamo Forssan työntekijät kutsuivat ohjattavia nuoriksi.

Ohjaamo-koordinaattori Hanna Segarra näkee, että Ohjaamo Forssan asiakastyöntekijät kohtaavat nuoria osaavasti. Hänestä on tärkeää, että nuorten kohtaaminen olisi sisällytettyä perehdytysmateriaaliin omana osuutenaan. Toisinaan työntekijöille juurtuu erilaisia ajattelutapoja, kaavoja ja toimintamalleja ajan kanssa. Hänestä olisi tärkeää, että työntekijät aina silloin tällöin palaisivat perehdytysmateriaalin äärelle pohtimaan, miten hyvin ohjauksellisissa menetelmissä ja toiminnan lähtökohdissa on pysytty.

Vaikka perehdytyksessä on tärkeitä, että joku kertoo sulle asiat, niin sulla täytyy olla myös mahdollisuus palata kirjoitettuihin asioihin. Perehdytyksessä tosi moni asiaa menee ohi, etkä sä muista niitä. Siksi ne pitäis olla kirjoitettuna. Ja aina kun toimitaan pitkään esimerkiksi Ohjaamossa, niin joskus sitten saattaa tulla tietynlaisia omanlaisia käytänteitä ja rutiineja siihen toimintaan. Kun asiat on kirjoitettu ylös, niin voi välillä aina muistuttaa itseään siitä, että ollaanko me toimittu näin, vai onko meille muodostunut käytännön kautta joku erilainen tapa toimia. Se selkeyttää erityisesti ensikohtaamista – sitä, mikä siinä on tärkeää. – Segarra (2019)

Työntekijöiden teemahaastattelun perusteella voidaan todeta, että Ohjaamo Forssassa nuoria kohdataan ihmisläheisesti, läsnäolon ja empatian kautta. Tärkeäksi nousee erityisesti ohjaajan kyky kuunnella ja antaa ohjattavalle aikaa. Luottamuksen rakentaminen ja nuoren puolustaminen – mutta myös rajojen tunnistaminen ja niiden asettaminen – nähdään tärkeänä osana ohjauksellista työtä. Sen sijaan ylhäältä neuvominen, ”ulkoa päin asetettu ohjeistaminen” ja pakottaminen koetaan haitallisina menetelminä nuoren kohtaamisessa.

## 5.2 Ymmärryksellä ja hyväksymisellä moniammatillisuuteen

Työntekijöille suunnatulla teemahaastattelulla tutkin nuorten kohtaamisen lisäksi myös, miten toimivaksi tai toimimattomaksi työntekijät kokivat moniammatillisen yhteistyön Ohjaamo Forssassa. Työntekijöiden havainnot ovat jälleen lähellä toisiaan. Ne antavat kuvan toimivasta työyhteisöstä, jonka toiminnan ymmärtäminen voi olla uudelle työntekijälle haastavaa.

Kysyttäessä sitä, kokeeko työntekijä ymmärtävänsä muiden työntekijöiden työnkuvat, vastasi neljä viidestä (H1, H2, H3, H5) olevansa hyvin perillä kollegoidensa töistä. Heistä kolme (H2, H3, H5) toi ilmi, että toisten työnkuvien ymmärtäminen on ottanut oman aikansa, ja että erityisesti alussa muiden työnkuvista ja taustaorganisaatioista

oli epävarmuutta. Yksi vastaajista (H1) pohti, että epäselvyyttä työnkuviin liittyen olisi hänen mukaansa enemmän esimiehillä, kuin työntekijöillä.

Tässä vaiheessa kyllä. Siinä alussa oli, että MITÄ? Puoli vuotta meni vähintään – varsinkaan kun ei tullut tän kaupungin tai organisaation sisältä. Se oli ihan hepreaa alussa, kuka tekee, mitä tekee ja missä vaiheessa. Ihan järkyttävä viidakko. -H3 (2019)

Seuraavaksi selvitin, kokivatko työntekijät moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön toimivaksi Ohjaamo Forssassa. Tämän kysymyksen tiimoilta työntekijöiden näkemykset hajosivat toisistaan, ja vastaukset useimmiten saivat monitulkinnallisia sävyjä. Suurin osa vastaajista (H1, H4, H5) koki, että moniammatillinen yhteistyö toimii, mutta että parannettavaa on. Eräs haastateltavista (H5) mainitsi, että moniammatillisuus toimii, ja että ennen sen toimimattomuuteen oli vaikuttanut resurssipula. Toinen haastateltava (H1) pohti, että yhteistyö toimii, mutta se on osaltaan puutteellista. Hänen mukaansa erityisesti mielenterveyspalveluita tulisi kehittää Ohjaamossa ja etsivälle nuoristyölle olisi tarvetta. Yksi (H3) koki, että Forssan Ohjaamolla on vielä parannettavaa yhteistyön suhteen, kun moniammatillisuutta verrataan muihin Ohjaamoihin.

Miten hyvin työntekijät tunsivat olevansa osa Ohjaamon tiimiä? Entä millä keinoin Ohjaamolaisuutta ja yhteenkuuluvuudentunnetta voidaan kehittää? Haastatelluista neljä (H1, H2, H3, H5) koki kuuluvansa hyvin Ohjaamo-tiimiin. H2 näki, että rikkoisuus työntekijöiden erillisissä päivystysajoissa on ongelmallista. Hänen mukaansa ongelmaan tulisi vastata moniammatillisella päivystyksellä, joka samalla tiivistäisi työntekijöiden yhteistyötä. H3 nosti ongelmaksi tiedonkulun – siis sen, ettei työntekijöillä ole aina tietoa toistensa kalentereista ja menoista. Hänen mukaansa epämääräisyys vaikuttaa osaltaan ryhmähenkeen, ja että siksi ”työntekijät tapaavat toisiaan vähän kuin laivat yössä”.

Hyvin tunnen kuuluvani. Hyvinkin kiinteästi tunnen kuuluvani. Ehkä niin, että kun meillä on tasaisin väliajoin kehittämiskohteita, että niille annettaisiin aikaa sen sijaan, että on monta eri asiaa samaan aikaan käsiteltävänä. Että olis oma aika yhdelle kokonaisuudelle, jota voisi yhdessä miettiä.

Niin silloin me rakennetaan yhdessä sitä mitä me tehdään. Ja sit tietysti sel-laista kevyempää yhdessäoloa eli jotain tyky-päivän tyyppistä. Ne on ollut organisaatiokeskeisiä, että ihan Ohjaamon omaa voisi vakiinnuttaa pari kertaa vuodessa. -H5 (2019)

Seuraavaksi kuljetin haastattelun teemaa perehdytyksen suuntaan. Oli aika selvittää, mikä on työntekijöistä tärkeää huomioida uuden työntekijän perehdytyksessä. H2 oli jäänyt kaipaamaan enemmän keskustelua siitä, mitä Ohjaamon toiset työntekijät te-kevät, ja mitä heidän työnkuviinsa kuuluu. Hänestä oli tärkeää käydä keskustelua omista ja muiden työnkuvista porukassa, ja miettiä yhdessä, miten erilaiset työnkuvat tukevat toisiaan. Suurin osa haastatelluista (H1, H3, H5) oli samoilla linjoilla. Vaikutti siltä, että keskeisimmäksi tekijäksi muodostui toisten työnkuvien ymmärtäminen. Sen sijaan yksi haastatelluista (H4) näki, että kaikista tärkeimmät tekijät perehdytyksessä ovat sille annetut aika ja resurssit.

Selvittäessäni sitä, mitä työntekijät jäivät itse kaipaamaan omasta perehdytyksestään, nosti H5 esiin lait, ja sen, mitä laki määrää esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan sisältöön. H3 koki, että havainnollistaminen olisi tärkeää – oman työnkuvan rakenta-minen itsenäisesti on hänen mukaansa eriytynyttä.

Ehkä vastuunjako – että mikä kuuluu hyvinvointikuntayhtymälle ja mikä kaupungille. Mitä ei olla ehkä edes tehty riittävän selvästi. Te-hallinto on aina pitänyt rajoistaan, ja siellä on ollut aina se johto ja ne säädökset takana. Mutta tän hyvinvointikuntayhtymän ja kaupungin yhteistyö on veteen piir-retty viiva. Ettei kenelläkään ole tarkkaa tietoa siitä, että missä se raja kul-kee. Nyt se on parempi näin, kuin mitä se on ollut vuosikausia. -H1 (2019)

Osaavasti yrityksiin -projektipäällikkö sekä entisen Ohjaamo Forssa-hankkeen projek-tipäällikkö Lidman (2019) näki, että moniammatillisuus toimii ja toteutuu hyvin Oh-jaamo Forssassa. Hän kokee tärkeäksi erotella moniammatillisuuden ja monialaisuu-den käsitteet toisistaan. Samalla Lidman korosti, että jotta moniammatillisuus voi toi-mia, tulee monialaisuuden toimia. Esimerkkinä termien eroavaisuudesta hän mainit-see, että monialaisuus on organisaatioiden välistä yhteistyötä – eli toisin sanottuna, esimiesten välistä yhteistyötä. Kun eri organisaatiot tekevät yhteistyötä, on luontaista, että moniammatillisuus – eli työntekijöiden välinen yhteistyö – toimii. Lidman toteaa,

että mitä parempi organisaatiokattaus Ohjaamossa on, sitä paremmin moniammatillinen yhteistyö mahdollistuu.

Lidman ajattelee, että Forssalla voisi periaatteessa olla kaupunki- ja seutukuntastrategiana nuorten palvelukokonaisuus, jossa nuorten tilanne ja elämänhallinta otetaan kokonaisuudessaan huomioon. Tämän palvelukokonaisuuden edellytyksenä olisi hänen mukaansa se, että kaikki tekijät osallistuvat siihen yhteisellä työllä.

Moniammatillisuudella ole mitään järkeä, jos ei nähdä niinku sitä funktiota, että minkä takia me tehdään sitä. Se on se nuorten hyvinvoinnin edistäminen ja nuorten eteenpäin saattaminen. Niin, mä sanoisin että meillä on tällä hetkellä niinku riittävän hyvin se moniammatillisuus toteutunut rakenteellisesti, mutta kehitettävää riittää – tarvitaan muita organisaatioita ja tarvitaan varmaan niitä yhteisiä pelisääntöjä siihen, että miten moniammatillisella yhteistyöllä saadaan riittävästi lisäarvoa siihen nuoren palveluun ja nuoren kohtaamiseen. – Lidman (2019)

Hänen mukaansa moniammatillisuuden toteutumisen haasteena on nimenomaan organisaatioiden toiminnan- sekä tieteenfilosofioiden eroavaisuudet. Lidman toteaa, että eroavien näkemysten yhteensovittaminen tuottaa ihmisten välille usein kitkaa. Näistä haasteista huolimatta näkemykset tulee sovittaa tavalla tai toisella yhteen, ja se on hänen mukaansa edellytys moniammatillisuuden toimivuudelle.

Jos meillä on joku trendisana, mitä heitellään, niin meillä pitäis olla jotain näytettävää, jotain annettavaa, siihen. –Lidman (2019)

### **Ohjaamon tavoitteiden merkitys perehdytyksessä**

Kohtaamo-tutkija ja valtiotieteiden tohtori Määttä (2019) korostaa, että tärkeintä uuden työntekijän perehdytyksessä on ymmärtää Ohjaamon idean ja tavoitteiden merkitys. Hänen mukaansa olisi erityisen tärkeää tiedostaa, minkä takia Ohjaamot ovat syntyneet, ja millä tavalla niissä halutaan toimia. Tämän hahmottamiseksi auttaa Ohjaamotoiminnan perusteet, hän kertoo.

Mutta mä en tiedä sitten, että mikä on paras keino ymmärtää sitä. Itse tein viime vuonna 2018 – julkaisemassani Nuorten elinolot -kirjassa, jossa olen analysoinut Ohjaamon työntekijöiden näkemyksiä, että mitä he pyrkivät tekemään. Esimerkiksi sen artikkelin lukeminen avaisi ehkä ymmärrystä, koska siinä kerrotaan siitä taustasta, miksi ohjaamoja on synnytetty ja tuotettu näin paljon - ESR-rahalla ja toisaalta myös hallituksen rahalla. Ja aika pitkälle kysymys on ollut siitä, että nuorten palveluja on haluttu uudistaa. Sellainen uudistushenkisyys on tässä taustalla aika vahvasti – tarve tehdä eri tavalla ja havaita puutteita aikaisemmassa palvelujärjestelmässä. – Määttä (2019)

Määttä (2019) kertoo, että hänestä tärkeimpiä tavoitteita lienee juuri palveluiden uudistaminen ja se, että toiminnassa mennään nuori edellä. Nämä asiat nostavat hänestä päätään, kun puhutaan Ohjaamojen toiminnasta. Vanha, sektoroitunut palvelujärjestelmä on Määttän (2019) mukaan saanut osakseen huomattavan määrän kritiikkiä. Outi Linnunsuo (1996, 74) on päätenyt artikkelissaan samanlaiseen huomioon jo 1990-luvun puolivälissä sektoroituneen palvelujärjestelmän suhteen.

Pohtiessaan nuorten kohtaamiseen liittyvää osuutta perehdytysmateriaalissa, Määttä näkee, että on täysi eri asia lukea perehdytyskansiota, kuin käydä esimerkiksi toisen ohjaajan kanssa ohjauskeskustelussa seuraamassa, miten kohtaaminen käytännössä tapahtuu.

Eliikkä tavallaan ajattelisin, että olisi hyvä tuollaisessa perehdytysmateriaalissa kertoa, että miten me hoidetaan tämä perehdytys täällä Ohjaamossa, kun on tämä tieto mitä löytyy tästä, mutta sitten on tällainen polku, että miten olet mukana ja käytännössä oppii. Se ei riitä, että lukee. Se voisi olla jonkinlainen prosessi, että ei hätää, tässä ei kaikkea pysty lukemalla oppimaan, mutta näin me perehdytään sitten käytännössä. – Määttä (2019)

### **Työotteen merkitys perehdytyksessä Ohjaamo-työhön**

Lidman (2019) näkee, että tärkeintä moniammatilliseen työyhteisöön perehdyttämisessä on ymmärtää erilaiset työtavat ja työotteet. Hänen mukaansa on hyvä sisäistää erilaisten taustaorganisaatioiden toimintakulttuurin merkitys työssä – se, miten eri toimijoilla ja tekijöillä on erilaisia tapoja jäsentää asioita.

Ja sitten meillä on erilainen lakitausta. Nuorisolakia, sosiaalihuoltolakia ynnä muita sellaisia, jotka tavallaan antaa ihan erilaiset puitteet tehdä sitä asiaa. Laista, ja osittain myös asetuksista, ja muistakin, johtuen meillä on erilaiset tietojärjestelmät, meillä on erilaiset kirjaustavat ja kirjaustekniikat, erilaiset prosessit. Niin tavallaan sen ymmärtäminen, että kaikki eivät toimi samalla tavalla. Se on aikamoinen pyttipannu, ja se vaan täytyy yhteensovittaa. –Lidman (2019)

Lidman nostaa esiin myös huomion siitä, että toisissa organisaatioissa toimitaan hitaammin ja toisissa nopeammin. On tärkeää huomioida, että oman organisaation näkemys ja toimintakulttuuri ei välttämättä vastaa asian kokonaiskuvaa. Siitä huolimatta, että Ohjaamo on useiden taustaorganisaatioiden muodostama kokonaisuus, tulisi pyrkiä hänen mukaansa rakentamaan yhtenäistä toimintakulttuuria – sellaista, joka on osin vapaa taustaorganisaatioiden toimintakulttuureista.

Jos me halutaan toimia matalalla kynnyksellä, ilman byrokraattista virastomaisuutta, niin meillä täytyy olla nuorille mielekäs paikka. Ja se vaatii kehittämistä – se vaatii sitä kohtaamisen harjoittamista. Ja jollain tavalla se vaatii sitä, että unohdetaan ne taustaorganisaation tietyt jutut – ei velvoitteita, mutta tietyt jutut. Esimerkiksi just se kohtaamiseen liittyvä asia, että jos me tehdään viranomaistyötä, niin joissain tapauksissa saattaa olla sellainen käsitys, että se asiakaskohtaaminen ei ole keskiössä. Että kunhan vaan hoidetaan se homma, että ”no, mitäs sulle tänään?”. Se ei palvele kenenkään asioita, ei työntekijän eikä asiakkaan. – Lidman (2019)

Taustaorganisaation toimintakulttuurin lisäksi on hänestä väistämätöntä, että erilaiset koulutuspolut iskostavat ihmisiin toisistaan poikkeavia lähtökohtia. Hänen mukaansa pelkästään yhteiskuntatieteissä on suuria lähtökohtien välisiä eroavaisuuksia. Nämä iskostetut periaatteet vaikuttavat suorasti Lidmanin mukaan tapaamme kohdata toisia ihmisiä – työntekijöitä tai nuoria.

Onko asiakas vain suorite, joka kääntyy niin kuin ovesta sisään ja ovesta ulos niin nopeasti kuin vain mahdollista, ja että saadaanko me kymmenen asiakasta päivässä? Vai onko se ainutlaatuinen kohtaaminen, että tiedostetaan, että ollaan siinä ainutkertaisessa kohtaamispisteessä, missä voidaan olla vaikutuksessa sen toisen ihmisen loppuelämään? Niin siihen väliin mahtuu ihan valtava skaala sitten, erilaisia ihmiskäsityksiä. Jollain tavalla meillä pitäis olla jonkinlainen yhteisymmärrys siitä ihmiskäsityksestä. – Lidman (2019)

Kysyin Lidmanilta sitä, voiko Ohjaamo olla paikka, jossa tarjotaan tällainen yhtenäinen näkemys nuoresta. Hänen mukaansa Ohjaamo voi ainakin olla paikka, joka tarjoaa alustan ja foorumin tilaan, jossa mahdollistetaan erilaisten näkemysten hyväksyminen. Lidmanin mukaan ihmiskäsitys on väittämättä rajautunut, mikäli työskennellään omassa karsinassa, jossa toiset työntekijät ovat tulleet ”siitä samasta putkesta, koulutuksesta”. Kun taas työskennellään erilaisten ammattilaisten kanssa erilaisilla osaamisilla ja taustoilla, ihmiskäsitys laajenee, hän korostaa.

Auli Sesay (2013) on tullut Lidmanin kanssa samanlaisiin päätelmiin, kuten tietoperustassani osoitin. Hänen mukaansa juuri yhteisen kielen puuttuminen on suuri este moniammatillisen yhteistyön onnistumiseen. Sesay nostaa esiin huomion siitä, miten erilaiset ammattilaiset puhuvat oman alansa ikkunasta käsin, osaamatta ottaa kantaa toisten osaamisalueelle rajautuneisiin asioihin. Hänen mukaansa puuttumaton yhteinen kieli voi tarkoittaa yhteisen ajattelutavan uupumisesta.

Segarra (2019) on Jukka Lidmanin kanssa samoilla linjoilla erilaisten toimintakulttuurien ja työtapojen suhteen, mutta korostaa sitä, että ratkaisevaa on toisten menetelmien ja tavoitteiden hyväksyminen. Hänestä on erityisen tärkeää ymmärtää se, miksi toinen työntekijä toimii eri tavalla ja erilaisia tavoitteita kohden, samalla kun itse toimii toisin ja toisenlaisia tavoitteita kohti. Segarra toteaa, että nuoren ensikohtaamisessa toimitaan jokaisen työntekijän toimesta matalan kynnyksen periaatteella. Vasta asiakassuhteen syventyessä mennään syvemmälle omaan profession – omaan osaamiseen.

Kaikkien ei tarvitse tehdä töitä samoja tavoitteita kohti. Mutta toisiaan tukien siellä eri vaiheessa kyllä saattaa tulla tilanteita, joissa päädytään kysymään tukea ja neuvoa toisilta Ohjaamolaisilta. Ei pidä estää toisten työntekijöiden toimia omia tavoitteita kohti, eikä pidä loukkaantua siitä, että joku menee niitä erilaisia tavoitteita kohti. – Segarra (2019)

Auli Ojuri (1995) on tehnyt tutkimuksissaan havainnon, jonka mukaan eri ammattiryhmään kuuluvilla työntekijöillä on tavoitteissaan eroavaisuuksia, jotka määräytyvät heidän ammatillisen kulttuuriensa sekä organisaation heille asettamien vaateiden kautta.

Ojuri (mt., 119) näkee kuitenkin, että puhuttaessa kokonaistavoitteesta, toisiaan täydentävät näkemyserot eivät vaikuta negatiivisesti asiantuntijoiden yhteistyöhön. Ongelmia syntyy silloin, kun työntekijät eivät riittävän hyvin tunne toistensa työnkuvia ja tavoitteita.

Vaikuttaa siltä, että Ohjaamo Forssan työntekijät ovat hyvin perillä toistensa työnkuvista, ja että he kokevat olevansa kiinteä osa niin kutsuttua Ohjaamotiimiä. Työntekijät kokivat, että perehdytyksessä tulisi painottaa erityisesti toisten työnkuvien sisäistämistä, sillä muuten kokonaiskuvan ymmärtäminen vie kohtuuttomasti aikaa. Eräs työntekijä koki tärkeäksi työntekijöiden välisen dialogin siitä, mitä muut tekevät ja miten oma työ on sidoksissa muiden työhön. Esiin nousi myös lakien merkitys perehdytyksessä. Moniammatillisen työn kenttä nähtiin itsessään osin vajaana.

Asiantuntijahaastatteluiden perusteella voidaan tehdä selvä huomio siitä, että toisten taustaorganisaatioiden toimintakulttuurien, tavoitteiden ja toimintatapojen hyväksyminen on ensiarvoisen tärkeää moniammatillisen työyhteisön toimimiselle. Esiin nousi myös huomio siitä, että toimivan moniammatillisuuden mahdollistaa toimiva esimiesyhteistyö. On tärkeää ymmärtää Ohjaamon tavoitteet ja se miksi Ohjaamo on syntynyt – se, miksi työtä tehdään ja mihin työllä pyritään. Tämän hahmottamiseen olisi suotavaa tutustua esimerkiksi Mirja Määtän vuonna 2018 kirjoittamaan ”Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtävänsä määrittämässä” -tutkimusartikkeliin.

### 5.3 Nuorten ääni kehittämistyössä

Halusin kehittämistyössäni selvittää myös sitä, miten nuoret – tai Ohjaamon asiakkaat – kokevat ohjaustyön toimivuuden Ohjaamo Forssassa. Kaikki kolme haastateltua nuorta (Ha, Hb, Hc) olivat tyytyväisiä Ohjaamo Forssasta saamaansa ohjaukseen ja neuvontaan. He kaikki kokivat myös tulleen ymmärretyksi Ohjaamossa.

Kyllä. Olen tyytyväinen Ohjaamosta saamaani palveluun. Olen tosissani, olen tyytyväinen. Ensimmäisenä päivänä mut otettiin vastaan lämpimästi ja sain heti apua niihin asioihin mihin tarvitsen eniten apua. Forssan Ohjaamo on vastannut sanojaan. En mä muista ohjaamoista voi sanoa samalla tavalla, mutta Forssan ohjaamo on kyllä. Monella ihmisellä on sellainen oletus, että asiat pitäis heti selvittää, mut se ottaa oman aikansa. Ei ole mitään ongelmia enää - ei mitään. Elän tällä hetkellä tasapainoista ja normaalia elämää. – Ha (2019)

Haastattelussa tiedustelin myös sitä, minkä menetelmän he kokivat parhaimmaksi, kun Ohjaamo pyrkii tavoittamaan nuoria. Kaksi nuorista koki, että sosiaalinen media on tehokkain tapa nuoren tavoittamiseen (Hb, Hc). Yksi (Ha) nosti esiin jalkautumisen tärkeyden nuorten tavoittamisessa. Hänen mukaansa tehokkainta on lähteä hakemaan nuoria kaupungilta ja pyrkiä luomaan ensikontakti tällä tavalla nuoreen.

Jalkautuminen, että seurataan somessa, että missä ne menee ja mennään sinne paikan päälle juttelemaan. Miten muuten sä saat nuoria? Se on paras tapa kun sä tapaat sen nuoren ja saat sen sieltä tänne Ohjaamoon. Se on tärkeintä et muistaa puhua ”paskaa” niille – Ha (2019)

Kolme ohjausprosessin yhteydessä haastateltua nuorta olivat kaikki yksimielisiä siitä, että Ohjaamosta saa tarvittaessa apua tarvitsemaansa ongelmaan. He olivat lisäksi yhtä mieltä siitä, että Ohjaamon työntekijät ovat kuunnelleet ja ymmärtäneet heitä ohjaustilanteiden aikana. He eivät kokeneet Ohjaamon palvelukokonaisuutta puutteellisenä, vaikka pullaa saisi (Ha) kuulemma olla enemmän tarjolla asiakkaille.

## 6 PEREHDYTYSMATERIAALIN UUDISTAMINEN

Tässä luvussa esittelen kehittämistyön tuloksena syntyneen perehdytysmateriaalin, joka käsittelee nuoren kohtaamista ja moniammatillisuutta. Nämä tuotokset syntyivät keräämäni aineiston ja tietoperustan avulla. Luvun lopussa esittelen loput kehittämissuositukseni Ohjaamo Forssan toimintaan liittyen. Varsinaisen tuotos kokonaisuudessaan löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä kuvina, mutta myös ladattavina tiedostoina.

### 6.1 Nuoren kohtaaminen perehdytysmateriaalissa



Kuva 2. Kansilehti: nuoren kohtaaminen Ohjaamossa

Nuoren kohtaamista käsittelevässä perehdytysmateriaalissa pääasiallinen huomio oli ohjausmenetelmissä – kannattelevassa läsnäolossa ja motivoivassa haastattelussa.

Koin tärkeäksi myös avata, mitä matalan kynnyksen kohtaaminen tarkoittaa. Lopuksi halusin nostaa esiin huomion käyttämästämme kielestä ja termeistä – siitä, mitä ne kertovat meistä ja omista olettamuksistamme.

Ensimmäisellä sivulla esittelen matalan kynnyksen toimintaa. Tarkoitukseni on yksinkertaisesti avata se, mitä termillä tarkoitetaan Ohjaamo Forssasta puhuttaessa. Korostan sitä, että matalan kynnyksen kohtaamisessa ohjaajan on tärkeää kuunnella nuorta sekä pyrkiä ensisijaisesti ymmärtämään tätä asiassa kuin asiassa. Nostin esiin myös huomion nuorten yksilöllisyydestä, siitä miten jokainen ihminen on omanlaisensa persoona ja vaatii siten tulla huomioiduksi yksilönä. Tehokeinona sivun oikeassa laidassa on sitaatti Ohjaamo Forssan asiakastyöntekijältä.

Toinen sivu, ”Ohjausprosessi pähkinänkuoressa”, avaa ohjaustyön luonnetta perehdyttävälle. Sivulla otetaan kantaa siihen, millaista ohjaaminen on Ohjaamoissa. Nostin esiin arvot ja tavoitteet, nuoren oman osallistumisen toiminnan suunnittelemiseen ja palautteen antamiseen sekä korostin, että ohjausprosessissa on tärkeää, että ohjattava kehittyy ja oppii hahmottamaan prosessin kulkua itse.

Kannatteleva läsnäolo ja motivoiva haastattelu esitellään sivulla erillisinä ohjausmenetelminä, jotka antavan selkeät raamit ohjaustilanteen läpiviemiseen sekä ohjaajan toiminnan tärkeisiin osa-alueisiin. Kannattelevan läsnäolon päätyminen ohjausmenetelmäksi perustui osin siihen, että harjoitteluni aikana Ohjaamo Forssassa osallistuimme kurssille, jossa meidät perehdytettiin motivoivan haastattelun perusteisiin. Oli luontaista huomioida se perehdytysmateriaalissa menetelmänä. Ohjausprosessin kulkua havainnollistettiin materiaalissa kuvia hyödyntäen.

Viimeinen sivu, ”Miten puhumme nuorista?”, nostaa esiin tarpeen ohjaajan suorittamaan itsereflektioon termistön suhteen. Sivulla esitellään tarvetta syventyä NEET-termin luonteeseen sekä kieleen, jota ammattilaiset käyttävät työskennellessään nuorten parissa. Sivulla on myös Määtän (2018) tutkimukseen perustuva lainaus, joka käsittelee hänen tekemiään huomioita siitä, miten Ohjaamoissa puhutaan nuorista.

## 6.2 Yhteistyö perehdytysmateriaalissa



Kuva 3. Kansilehti: Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillista yhteistyötä käsittelevässä perehdytysmateriaalissa päädyin käsittelemään Ohjaamon toimintaa ja moniammatillisuutta yleismaallisesta perspektiivistä, jotta materiaalin mahdollinen hyödyntäminen muissa Ohjaamoissa olisi luontevaa. Materiaalin kulmakivenä on **3 sääntöä moniammatillisuuteen** -lehti, jonka tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle työkalut moniammatilliseen työyhteisöön kiinnittymiseen mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti.

Lähtökohtaisesti jokainen Ohjaamo on omanlaisensa kokonaisuus taustaorganisaatioineen ja yhteistyöverkostoineen, joten oli luontevaa luoda osiosta yleispätevä. Viimeisellä lehdellä uudelle työntekijälle annetaan mahdollisuus tutustua Mirja Määtän kirjoittamaan tutkimusartikkeliin, jossa luodaan kuva Ohjaamon ideasta ja tavoitteista.

Ensimmäisellä sivulla avataan moniammatillisuuden ja monialaisuuden merkitystä ja termien luonnetta. Sivulla korostetaan yhteistyön ja tavoitteellisuudet tärkeyttä. Ideana on antaa uudelle työntekijälle selkeä kuva verkostotyön tärkeydestä ja taustaorganisaatioiden välisen yhteistyön merkittävydestä.

Seuraava sivu, ”Miten moniammatillisuus näkyy Ohjaamoissa?”, pyrkii havainnollistamaan moniammatillisuutta Ohjaamo Forssan toiminnassa. Sivulla esitellään niin kutsuttu ”Ohjaamotiimi”, sekä nostetaan esiin se, miten tärkeää työntekijöiden on ymmärtää toistensa työnkuvat, jotta yhteistyö on toimivaa. Moniammatillista yhteistyötä selkeytetään kuvien avulla.

Dialogin tärkeys nousee esiin kolmannella sivulla. Tämän tehtävänä on auttaa perehdytettävää työntekijää sisäistämään avoimen keskustelun tärkeys yhteistyössä, sekä antaa rohkeutta tutkia työympäristöä oma-aloitteisesti. Sivu kannustaa työntekijää pohtimaan muiden työntekijöiden kanssa sitä, miten erilaiset työnkuvat tukevat toisiinsa ja asetettuja tavoitteita. Oikeassa laidassa on lainaus Ohjaamo-koordinaattori Se-garralta (2019).

Neljännellä sivulla esitellään ”3 sääntöä moniammatillisuuteen”. Tämän kuvilla havainnollistetun ohjeistuksen tehtävänä on auttaa uutta työntekijää rakentamaan tarvittava mielikuva prosessista, joka perehdytystyöhön liittyy. On mahdotonta oppia ja sisäistää kaikkea yhdeltä istumalta, sillä itselleen on annettava aikaa. Aivan yhtä tärkeää on, että muut työntekijät osaavat antaa uudelle työntekijälle tarvitsemansa ajan. Ohjeistuksessa korostuu myös dialogisuuden tärkeys.

Viimeinen sivu esittelee Ohjaamon ideaa ja tavoitteita. Tämä perustui pitkälti Määtän (2019) tekemään huomioon siitä, miten tärkeää on ymmärtää se, miksi ja mihin tarkoitukseen Ohjaamot ovat syntyneet. Sivulla on suora linkki Määtän tutkimusartikkeliin Ohjaamot tehtävänsä määrittelemässä (2018).

### 6.3 Muut kehittämisideat

Työharjoittelu ja kehittämistyö Ohjaamo Forssassa antoi runsaasti aineistoa ja mielenkiintoisia ideoita toiminnan kehittämiseksi myös perehdytysmateriaalin ulkopuolelta. Seuraavaksi esittelen keskeisimmät ideat toiminnan kehittämiseksi Ohjaamo Fors-

sassa. Suurin osa ideoista on syntynyt työntekijöiden ja asiantuntijoiden kanssa keskustellen, mutta myös toimintaan tutustuen ja kehittämistarpeita tunnistaen. Lisäksi esittelen kysymyksellä kerättyä aineistoa.

Työntekijähaastatteluissa nousi esiin huomio siitä, että Ohjaamo Forssalla olisi suotavaa olla **oma Tyky-päivä**. Tyky-päivä tarkoittaa suoranaisesti työkyvyn ylläpitoon ja terveyden edistämiseen tähdättyjen toimien edistämistä yhden päivän aikana (Tyky-päivä 2019). On kuitenkin syytä muistaa, ettei yksittäinen Tyky-päivä sellaisenaan riitä pitämään työntekijöiden vireystilaa ja terveyttä yllä. Sen sijaan toimiva työyhteisö ja osaava johto ovat avainasemassa, kun puhutaan työntekijöiden jaksamisesta ja motiivitumisesta.

Asiakastyöntekijähaastatteluista kävi ilmi se, ettei työntekijöillä ole aina selvyttä toistensa tekemisistä ja menoista. Voisi ajatella, että **yhteinen kalenteri**, johon merkittäisiin yhteiset menot, päivystykset ja pienetkin poissaolot (kuten kokoukset, palaverit ynnä muut) vähentäisi työntekijöihin kohdistuvaa epävarmuutta ja stressiä oman työyhteisön suhteen.

Eräs haastateltu nosti esiin **moniammatillisen päivystyksen**, ja **etsivää nuorisotyöntekijää** toivottiin osaksi Ohjaamon arsenaalia. Moniammatillista päivystystä lienee pienimuotoisesti Ohjaamo Forssassa, mutta sen kattaminen koskemaan kaikkia päivystysajankohtia voisi tuoda toivottua edistystä moniammatilliseen yhteistyöhön. Toisaalta tässä täytyy huomioida työntekijöiden jaksaminen ja työtehtävien sekä menojen määrä. Jos moniammatillinen päivystys saataisiin sopimaan niin, ettei se lisää yksittäisten asiakastyöntekijöiden työn määrää, se voisi olla avain kehittämiseen. Etsivän nuorisotyön panos voisi tuoda Ohjaamoon kaivattua liikkuvuutta, kykyä jalkautua työpäivän lomassa sekä se tietysti laajentaisi Ohjaamon moniammatillisen yhteistyön ilmettä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että osa työntekijöistä kokee Ohjaamon työnkuvan byrokrattisen, lakitaustaisen osaamisen haastavaksi. Olemassa olevista laeista voisi mahdollisuuden mukaan laatia **havainnollistavan kartan**, jolla pystyisi hahmottamaan sitä, miten erilaiset ongelmalliset asiat määrittyvät laissa, ja millä tavalla lait vaikuttavat eri ammattilaisten tekemään työhön. Samanlaisen kartan voisi suunnitella Ohjaa-

motiimistä – **mitkä työnkuvat kuuluvat kenellekin** ja missä asioissa eri työntekijät voidaan tavoittaa ja mitkä ongelmat kuuluvat kenenkin työntekijän osaamisalueelle.

Kvantitatiivinen, asiakkaille suunnattu kysely osoitti, että merkittävimmäksi väyläksi nuorten tavoittamiseen koettiin Instagram (19 vastaajaa) sekä Snapchat (18 vastaajaa). Myös Facebook (9 vastaajaa) sekä ilmoitustaulun esitteet (7 vastaajaa) nähtiin hyvinä keinoina tavoittaa nuoria. Lehti-ilmoitukset (2 vastaajaa), koulut (1 vastaaja) sekä muut suuret sosiaalisen median alustat (1 vastaaja) jäivät selvästi vähemmälle suosiolle.

Tutkittaessa sitä, mistä nuoret olivat kuulleet Ohjaamosta, selvisi, että nuoren läheiset (ystävät, tuttavat, perheenjäsenet) olivat kaikista merkittävin tiedonkulun välittäjä (14 vastaajaa). Myös koulut (12 vastaajaa) sekä sosiaalinen media (7 vastaajaa) olivat tärkeitä Ohjaamon sanansaattajia nuorelle. Sen sijaan ilmoitustaulun esitteet (5 vastaajaa) ja alan ammattilaisilta saatu suosittelu (3 vastaajaa) jäivät selvästi vähemmälle suosiolle.

## 7 YHTEENVETO

Vuonna 2019 maailma on jännittävä paikka nuorelle aikuiselle. Töiden saaminen ei ole itsestään selvää, vaikka kädessä olisi tutkintotodistus. Samaan aikaan yhteiskunta puristaa ja painostaa velvollisuuksiin ja olettamuksiin nuoria erilaisiin ahtaisiin muotteihin ja tiloihin. Helppoa ei ole ammattilaisilla, jotka tekevät päivittäin töitä lasten ja nuorten kanssa – ohjaajina ja kasvattajina, nuorisotyöntekijöinä ja opettajina.

Ohjaamot ovat vastaus ajastaan jääneelle järjestelmälle. Ohjaamoissa pyritään luomaan uusia katsontakantoja ja toimintamalleja nuoren ihmisen tukemiseen. Ne ovat edistysaskel kasvatustyön näyttämöllä. Sulkeutuneen ja vuorovaikutuksettoman neuvomisen sijaan nuorta lähestytään psykososiaalisesta kuvasta ja tasavertaisesti – nuori on ohjaajalle kokonainen ihminen.

Nuoret heijastavat yhteiskunnan muutosta aikuisiin. Voi olla vaikeaa ymmärtää nuorten työttömyyttä, koulutukseen kiinnittymättömyyttä tai esimerkiksi päihdeongelmia, kun oman ajan ikkunassa tällaisia ongelmia ei ole. On jokaisen edun mukaista pyrkiä kuuntelemaan ja ymmärtämään nuoria – kuitenkin niin, että heidät nähdään tukea ja opastusta tarvitsevana, kasvavana ihmisyyksilönä.

Tämä opinnäytetyö on panokseni nuorisotyön maailmaan. Sen tekeminen on käsitteellisesti ollut oma haasteensa – nuoren kohtaaminen ja moniammatillisuus ovat Ohjaamon kontekstissa saman asian kaksi eri puolta. Kumpikaan ei ole mitään ilman toista. Ne ovat pohja uudelle toimintamallille.

Nuoren kohtaamisessa korostuu refleктоiva kuuntelu ja kyky ymmärtää nuorta sekä asettua tämän puolelle. Moniammatillisuudessa on eriarvoisen tärkeää se, että työntekijät ymmärtävät toistensa työnkuvat, ja että yhteistyön polttoaineena virtaa avoin keskustelu ongelmista, haasteista ja erilaisista työtavoista sekä tavoitteista. Dialogisuus on avain toimivaan moniammatilliseen yhteistyöhön. Tällä tavalla se on myös avain nuoren matalan kynnyksen kohtaamiseen.

Perehdytysmateriaali on tuotettu muotoon, jossa sitä voi hyödyntää kaikissa Ohjaamoissa ympäri Suomea. Lähetän opinnäytetyön ja materiaalin Kohtaamo-tutkija Mää-

tälle, joka päättää teoksen mahdollisesta levittämisestä. Jaan teoksen Ohjaamo Forssalle, jossa perehdytysmateriaali itsessään tullaan kokoamaan yhdeksi kokonaisuudeksi. Tämän jälkeen se siirtyy Ohjaamo Forssan käyttöön.

Segarra (2019) kertoo, että opinnäytetyössä ja kehittämistyössä on koottu kattavasti taustatietoa Ohjaamon toiminnasta ja siihen liittyvästä valtakunnallisesta koordinaatiosta. Kiitosta saavat myös tutkimushaastattelut sekä nuoren näkökulman sisällyttäminen osaksi kehittämistyötä. Ohjaamo Forssalta lähtenyt tarve moniammatilliseen työhön perehdyttämiseen ja nuorten kohtaamiseen saa kehittämistyöstä konkreettisen työvälineen osaksi Ohjaamon perehdytysopasta.

Segarra (2019) korostaa, että palveluja tulisi jatkossa kehittää entistä helpommin saatettavaksi siitä näkökulmasta, ettei nuoren tarvitse tietää miltä organisaatiolta hän saa palvelua, kunhan saa palvelua. Hän kirjoittaa, että Ohjaamossa työskentelee ohjaamolaisia, olivat he sitten kenen palkkalistoilla tahansa. Tämän sisäistäminen työntekijöille ei ole aina yksiselitteistä, varsinkin tilanteessa, jossa työaika on osin Ohjaamossa ja osin omassa organisaatiossa. Nuoren kannalta tätä kannattaisi kuitenkin korostaa. Se madaltaa hänen mukaansa kynnystä ja vie pois viranomaisvaikutelmaa.

## LÄHTEET

Alexanderson, Anna, Gustavsson-Lilius, Mila, Kortelainen, Kristina, Kuusisto, Nina, Malaty, Nefertiti & Valkealahti, Pia 2017. Hyvinvoinnin edistäminen osana Ohjaamon työtä. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

Ambrose-Miller, Wayne & Ashcroft, Rachelle 2016. *Challenges Faced by Social Workers as Members of Interprofessional Collaborative Health Care Teams*. National Institutes of Health, US National Library of Medicine. Tutkimus. [Lähteen osoite](#)

Eklund, Annina 2018. *Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys*. Helsinki: J-Impact Oy.

Hiilamo, Heikki, Määttä, Anne, Koskenvuo, Karoliina, Pyykkönen, Jussi, Räsänen, Tapio & Aaltonen, Sanna 2017. *Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Helander, Jaakko, Leppänen, Anne, Pasanen, Mervi, Pukkila, Päivi, Sesay, Auli & Uusinoka, Simo 2017. *Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamossa*. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

Isoherranen, Kaarina 2012. *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Sosiaalitieteiden laitos, Helsingin yliopisto. Väitöskirja.

Järvinen, Mirkka 2014. *Motivoiva haastattelu*. Viitattu 15.7.2019. [Lähteen osoite](#)

Kananen, Jorma 2010. *Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kautto, Tuija, Korpilauri, Titta, Pudas, Marja & Savonmäki, Pasi 2014. *Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet*. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

Kohtaamo 2019. *Neuvominen ohjauskeskustelussa. Mitä, miten ja miksi?* Viitattu 12.7.2019. [Lähteen osoite](#)

Kohtaamo 2014. *Ohjaamo-toiminnan käynnistämien 2014*. Helsinki: Nuorisotakuu.fi.

Kuure, Tapio & Lidman, Jukka 2018. *Yhteisellä työllä parempaa*. Opaskirja monenlaisen yhteistyön kehittämiseksi nuorten hyvinvointipalveluissa. Tampere: Pirkanmaan ELY-keskus.

Lidman, Jukka & Kujanpää, Irina 2016. *8 askelta nuorten hyvinvointiin - Näkökulma nuorten palveluiden ja työllisyyden kehittämiseen Forssassa*. Forssa: Työvoitto.

Lidman, Jukka 2017. *Ohjaamojen monialainen yhteistyö tukee pitkäaikaistyöttömien nuorten hyvinvointia*. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

Linnossuo, Outi 1996. *Tuottaako sosiaalityö pummeja vai oman elämänsä sankareita, seikkailijoita?* Teoksessa Anna Metteri (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Myllylä, Katri & Pehkonen, Elina 2018. Neuvominen Ohjaamojen ohjauskeskusteluissa: keskusteluanalyttinen tutkimus. Kasvatustieteen laitos, Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Määttä, Mirja 2018. Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtävänsä määrittämässä. Teoksessa Mika Gissler, Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen (toim.) Nuorten palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Nuoperi 2019. Sanastoa. Monialainen (yhteistyö). Viitattu 12.7.2019. [Lähteen osoite](#)

Ohjaamot 2019a. Mikä on Ohjaamo? Viitattu 19.6.2019. [Lähteen osoite](#)

Ohjaamot 2019b. Ohjaamo Forssa. Viitattu 27.6.2019. [Lähteen osoite](#)

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ojuri, Auli 1996. Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab.

Orttenvuori, Laura 2019. Suullinen tiedonanto 15.5.2019. Forssa: Ohjaamo Forssa.

Pellinen, Sanna 1996. Moniammatillisen työryhmän kehitysvaiheet – Erikieliset yhteistyössä. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edite Ab.

Rajoo, Ainomaija 2017. Nuorista käytävän työvoimapoliittisen keskustelun. Viitattu 13.7.2019. [Lähteen osoite](#)

Savonmäki, Pasi 2019. Ohjaamojen koordinaatio. Kohtaamon kannanotto Ohjaamojen koordinaatioon. Viitattu 20.6.2019. [Lähteen osoite](#)

Sesay, Auli 2013. Tarkastelussa moniammatillinen yhteistyö ja sen edellytykset. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Viitattu 6.7.2019. [Lähteen osoite](#)

Suvisaari, Jaana, Aalto-Setälä, Terhi, Tuuli-Henriksson, Annamari, Härkänen, Tommi, Saarni, Samuli & Perälä, Jonna ym. 2009. Mental disorders in young adulthood. *Psychological Medicine* 39:287-299. Tutkimus. Viitattu 6.7.2019. [Lähteen osoite](#)

Tykypäivä 2019. Tietoja ja vinkkejä onnistuneen tyky-päivän järjestämiseen. Viitattu 8.8.2019. [Lähteen osoite](#)

Valtioneuvosto 2019. Nuorisotakuun tulevaisuuden teesit. Viitattu 18.6.2019. [Lähteen osoite](#)

Vehviläinen, Sanna 2014. Ohjaustyön opas. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Vehviläinen, Sanna 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus kirja / Oy yliopistokustannus University Press Finland.

Westerback, Frida 2017. Nuorten hyvinvointi ja toimintamahdollisuudet Ohjaamo Helsingissä. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

## HAASTATTELUT

*Kaikki haastattelut toteutti Aku Eerola.*

Haastateltava 1 (H1). Vapaaehtoinen. 4.4.2019, Forssa.

Haastateltava 2 (H2). Vapaaehtoinen. 4.4.2019, Forssa.

Haastateltava 3 (H3). Vapaaehtoinen. 11.4.2019, Forssa.

Haastateltava 4 (H4). Vapaaehtoinen. 16.4.2019, Forssa.

Haastateltava 5 (H5). Vapaaehtoinen. 18.4.2019, Forssa.

Haastateltava a (Ha). Vapaaehtoinen. 10.4.2019, Forssa.

Haastateltava b (Hb). Vapaaehtoinen. 18.4.2019, Forssa.

Haastateltava c (Hc). Vapaaehtoinen. 24.4.2019, Forssa.

Määttä, Mirja. Puhelinhaastattelu. 18.4.2019, Tammela.

Lidman, Jukka. Forssan yrityskehitys Oy. 24.4.2019, Forssa.

Segarra, Hanna. Forssan yrityskehitys Oy. 2.7.2019, Forssa.


## LIITTEET

## Liite 1



## Matalalla kynnyksellä



- Matalan kynnyksen kohtaamisessa nuori ja hänen hyvinvointinsa ovat toiminnan keskiössä
- Ohjaajan on tärkeää **kuunnella**, olla läsnä sekä pyrkiä **ymmärtämään** nuorta 
- Matalan kynnyksen kohtaamisessa ollaan nuoren kanssa samalla tasolla – ei toimita ylempänä viranomaisena tai pelottavana auktoriteettina
- Jokainen nuori on erilainen, omanlaisensa persoona ja oppija
- On hyvä olla nuoren puolella tilanteesta riippumatta, mutta rajojen tunnistaminen ja niiden asettaminen on tärkeää

*”Sulla on ammatillinen varmuus. Oot helposti lähestyttävä persoona. Kyky olla läsnä, mut samalla kyky olla päättäväinen sen suhteen, että mitä pitäis tehdä. Ei sellaista halailumeininkiä, vaan todetaan, että tää pitää tehdä. Se kuka sä oot – se on se vahvin menetelmä luottamuksen kasvattamisessa”*  
- Ohjaamo Forssan työntekijä



## Ohjausprosessi pähkinänkuoressa



- Ohjattavan **arvot ja tavoitteet** pääsevät esiin ohjauksessa
- Ohjattava **suunnittelee itse** toimintaansa ja prosessin kulkua
- Ohjattava **antaa palautetta** ohjauksen kulusta
- Ohjattavan **oma työskentely** edistää ohjausprosessia
- Ohjauksessa tulee esiin se, milloin ohjattavan **oma päätös** on tarpeellinen tai välttämätön
- Ohjattava **oppii hahmottamaan** prosessia, jonka parissa toimitaan. Lisäksi hänen itsevarmuutensa prosessista selviytymiseen kasvaa.

*"Läsnäolo. Se pysähtyminen siihen hetkeen ja tilanteeseen. Se ajan antaminen sille henkilölle, jonka kanssa siinä hetkessä on. Se on perus lähtökohta – kaiken avain. Kuunteleminen. Se itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen."*  
- Ohjaamo Forssan työntekijä

Vehviläinen, Sanna 2014. Ohjaustyön opas. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

## Kannatteleva läsnäolo



- Ohjaajalle **läsnäolon taito on tärkeä**. Ilman sitä hän ei pysty havainnoimaan toimintaa tai vuorovaikutusta, eikä arvioimaan sitä, millaiset valinnat ovat kannattavia tai kannattamattomia
- Hyväksyvän ilmapiirin luominen on tuttua pedagogiikasta. Hyväksyminen tarkoittaa sitä, että jokainen hyväksytään täysivaltaisena toimijana osaksi ryhmän toimintaa, sekä sitä, että kaikkia kuunnellaan tasavertaisesti.
- Hyväksymisellä viitataan myös toisten taustojen, eroavaisuuksien, kulttuureiden ja ammatillisen osaamisen arvostamiseen

*"Se on eräänlaista itsen ja oman kokemuksen kärsivällistä kannattelua. Ajatellaan, että on olennaista tunnistaa ja löytää oman itsen havainnoiva asenne; tila, jossa koettua tai sisäisesti tunnettua voidaan tietoisesti tarkkailla. Tämä tarkkailu voi sisältää sen asenteen etsimistä, jossa omaan itseen ja ympäristöön suhtaudutaan lempeästi ja hyväksyvästi. Tämän hyväksyvän asenteen löytämiseen tarvitaan usein toista ihmistä."* – Vehviläinen 2014

Vehviläinen, Sanna 2014. Ohjaustyön opas. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

## Motivoiva haastattelu

- Motivoiva haastattelu on William R. Millerin vuonna 1983 esittelemä ohjausmenetelmä, jota käytettiin alun perin riippuvuuksien hoitamiseen
- Taitavalla kommunikaatiolla ihmisen motivaatio voidaan herättää, kasvattaa ja voimistaa. Motivoivassa haastattelussa on olennaista pyrkiä selvittämään ohjattavan **arvot, tavoitteet, tavoiteltavan muutoksen merkitys sekä käytettävissä olevat resurssit**
- Motivoivassa haastattelussa keskeisiä periaatteita on muun muassa **empatian osoittaminen, ohjattavan itseluottamuksen ja osaamisen vahvistaminen, nykyisen ja tavoiteltavan tilanteen välisen ristiriidan voimistaminen ja väittelyn välttäminen sekä vastarinnan myötäileminen**

*"Motivaatio on mahdollista myös tuhota ohjaustilanteessa. Yleensä ohjattavat eivät halua, että joku käskee, miten heidän tulisi elää. Suorat kehotukset, kuten "sinun tulisi lopettaa polttaminen" saa aikaan vastustusta sen sijaan, että prosessissa onnistuttaisiin. Suostuttelu ja taivuttelu pahentavat tilannetta, sillä mitä enemmän ohjattava keksii perusteluja polttamisen jatkamiselle, sitä voimakkaammin hän uskoo omia perustelujaan. Holhoavalle lähestymistavalle ei ole tilaa motivoivassa haastattelussa." – Järvinen 2014*

Järvinen, Mirikka 2014. Motivoiva haastattelu. Viitattu 15.7.2019. [Lähteen osoite](#)

## Motivoiva haastattelu

- Motivoivan haastattelun perusmenetelmiä ovat seuraavat:



### Avoimet kysymykset

Motivoivan haastattelun tarkoituksena on saada ohjattava ajattelemaan aktiivisesti ja samalla selvittää ohjattavan ajattelua. Avoimet kysymykset alkavat usein sanoilla mitä, miten, kuinka ja kerro. Tavoite on, että ohjattava puhuu enemmän kuin ohjaaja



### Reflektioiva eli heijastava kuuntelu

Reflektioiva kuuntelu on haastava, mutta samalla tehokas keino saada nuori tuntemaan, että häntä todella kuunnellaan. Reflektioivan kuuntelun prosessissa tarkastellaan, onko se "mitä kuulija luulee puhuvan tarkoittavan" sama kuin "mitä puhuja todella tarkoittaa"



### Yhteenvedot

Reflektioiva kuuntelu pitää sisällään myös lyhyiden yhteenvedojen tekemistä. Tarkoituksena on kerätä keskeisin siitä, mitä ohjaaja on kuullut ja ymmärtänyt. Samalla ohjattavalla on mahdollisuus korjata ja täydentää kertomaansa. On tärkeää myös kuunnella tarkkaan, mitä myönteistä ohjattava tulee sanoneeksi toiminnastaan tai itsestään.

Järvinen, Mirikka 2014. Motivoiva haastattelu. Viitattu 15.7.2019. [Lähteen osoite](#)

## Miten puhumme nuorista?

NEET: Not in Education, Employment or Training



- Nuorten osallisuuden raportti (2017) osoittaa, että tapamme puhua ilmiöstä peilaa sitä, mitä ajattelemme siitä, sen syistä, vaikutuksista ja jopa mahdollisista ratkaisuista. Raportin mukaan **NEET-keskustelun keskiössä on nuorten paikka aikuisten luomassa yhteiskunnassa**
- NEET-nuorista puhuttaessa on tärkeää tohtia sitä, kenelle NEET on ongelma ja miksi. Käsitteenä **NEET linkittyy erityisesti politiikkaan**, joka ensisijaisesti ja yksinomaan jäsentää nuoren paikan yhteiskunnassa ja sosiaalisessa mielessä työmarkkinaosallistumisen kautta.

Hilamo, Heikki, Määttä, Anne, Koskenvuo, Karoliina, Pyykkönen, Jussi, Räsänen, Tapio & Aaltonen, Sanna 2017. Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

- Ohjaajan olisi aina hyvä muistaa reflektoida käyttämiään termejä ja pyrkiä ymmärtämään sitä, millaisia oletuksia ne kätkevät sisäänsä
- Kohtaamo-tutkija Mirja Määttän mukaan Ohjaamojen **työntekijöille ei ole vakiintuneita tapoja puhua ja jaotella ohjattavia nuoria**, mutta sen sijaan työskennellessään monialaisessa työyhteisössä heille kertyy kokemusta eri ammattikuntien ja hallinnonalojen sekä muiden toimijoiden, kuten työnantajien, tavoista puhua nuorista ja määritellä heitä

Määttä, Mirja 2018. Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtävänsä määrittämässä. Teoksessa Mika Gissler, Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen (toim.) Nuorten palveluiden pauloissa. Nuorten elinot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.



### Liite 2

Moniammatillinen yhteistyö

Aku Eerola

OHJAAMO nuorisotakuu Työ- ja elinkeinoministeriö SOSSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIO Opetus ja kulttuuriministeriö Erikoistoiminta- ja ympäristökeskus Viermeinen EU:ita 2014-2020

## Moniammatillisuus ja monialaisuus



- Moniammatillisuus on työntekijöiden välistä yhteistyötä. Sillä kuvastetaan niitä työyhteisöjä ja toimintatapoja, joihin linkittyy eri alojen asiantuntijoiden **yhteistyö ja tavoitteellisuus**. Termillä viitataan ennen kaikkea sellaiseen yhteistyöhön, jota tekevät eri ammattien toimijat, mutta jotka kuuluvat saman hallinnon tai tieteenalan piiriin
- Monialaisella yhteistyöllä kattaa sisäänsä myös esimiesten, yksityisten palveluntuottajien ja yritysten välisen yhteistyön
- Ohjaamoa voidaan tutkia sisältä moniammatillisena kokonaisuutena, mutta myös verkostoinen ja johtoinen monialaisena kokonaisuutena



Helander, Jaakko, Leppänen, Anne, Pasanen, Mervi, Pukkila, Päivi, Sesay, Auli & Uusinoka, Simo 2017. Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamossa. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus.

## Miten moniammatillisuus näkyy Ohjaamossa?

Mikä on meidän Ohjaamotiimi?



- Ohjaamo on useiden taustaorganisaatioiden muodostama kokonaisuus, jossa on erilaisia ammatillaisia erilaisine osaamisalueineen
- Ohjaamon moniammatillinen yhteistyö perustuu työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen
- Ohjaamossa keskeisin yhteistyöryhmä tunnetaan nimellä **Ohjaamotiimi**
- Ohjaamossa nuorta palvellaan ”yhden luukun periaatteella” - nuoren tarpeisiin pyritään vastaamaan kaikista ilmansuunnista ja hänelle annetaan tilanteen vaatimaa tukea ja neuvontaa
- Ohjaamossa työntekijöiden on **tärkeää ymmärtää toistensa työnkuvat**, jotta he voivat ohjata nuoren työntekijälle tai verkoston toimijalle, jolla on professionensa puolesta kykyä toimia ja auttaa nuorta tämän ongelmassa



## Dialogin tärkeys

- Toisten työnkuvien ja työtehtävien ymmärtäminen vie oman aikansa
- Ohjaamon moniammatillista kokonaisuutta voi hahmottaa käymällä keskusteluja asiakastyöntekijöiden kanssa omasta sekä muiden Ohjaamolaisten työtehtävistä ja tavoitteista.
- **Mietitään yhdessä, millä tavalla minun työtehtäväni tukevat muiden työtehtäviä**
- Erilaiset työtavat, tavoitteet tai taustaorganisaatioiden poikkeava toimintakulttuuri on moniammatillisen yhteistyön perusta
- **On tärkeää pyrkiä ymmärtämään ja kunnioittamaan erilaisia työtapoja ja tavoitteita**

*”Kaikkien ei tarvitse tehdä töitä samoja tavoitteita kohti. Mutta toisiaan tukien siellä eri vaiheessa kyllä saattaa tulla tilanteita, joissa päädytään kysymään tukea ja neuvoa toisilta Ohjaamolaisilta. Ei pidä estää toisten työntekijöiden toimia omia tavoitteita kohti, eikä pidä loukkaantua siitä, että joku menee niitä erilaisia tavoitteita kohti.” – Ohjaamo-koordinaattori Hanna Segarra (2019)*

## 3 sääntöä moniammatillisuuteen



### 1. Anna itsellesi aikaa

Toisten työntekijöiden työnkuvat, tavoitteet ja Ohjaamossa toimivat taustaorganisaatiot voivat viedä oman aikansa sisäistä. Se kuitenkin palvelee moniammatillisen yhteistyön toimivuutta. Kaikkea ei voida oppia hetkessä.

### 2. Ole valppaana ja ota osaa

Ainoastaan lukemalla on vaikea ymmärtää sitä, miten erilaiset työntekijät toimivat omalla työpisteellään. Osallistu rohkeasti ohjaustilanteisiin ja seuraa sitä, miten toiset työntekijät toimivat oman professionsa puitteissa.



### 3. Kysy ja keskustele

Luo rohkeasti keskusteluja ja kysymyksiä toisten työnkuvista, tavoitteista ja taustaorganisaatioiden toimintakulttuurista. Pohdi, missä tilanteessa sinun tulee ohjata nuori toisen ammattilaisen puoleen. Miten sinun työsi tukee toisen ammattilaisen työtä? Muista, ettei tyhmiä kysymyksiä ole olemassa.

## Ohjaamon idea ja tavoitteet



"Aika pitkälle kysymys on ollut siitä, että nuorten palveluja on haluttu uudistaa. Sellainen uudistushenkisyys on tässä taustalla aika vahvasti – tarve tehdä eri tavalla ja havaita puutteita aikaisemmassa palvelujärjestelmässä." – Mirja Määttä (2019)



- Vaikka yksittäisillä työntekijöillä voi olla omia tavoitteita, on tärkeää tiedostaa Ohjaamon valtakunnallinen idea sekä tavoitteet – se, **miksi Ohjaamot ovat syntyneet Suomeen**
- Ohjaamon tavoite palvella nuoria matalla kynnyksellä ja moniammatillisesti perustuu uudistushaluisuuteen. Se on **vaihtoehto** vanhentuneelle, jähmeälle ja ongelmalliselle sektoroituneelle järjestelmälle
- Nuorta autetaan nopeasti, tehokkaasti ja Ohjaamossa nuori kohdataan kuuntelemalla ja ymmärtämällä – ei toimimalla korkeampana auktoriteettina tai viranomaisena nuoren yläpuolelta
- Ohjaamon ideaan ja tavoitteisiin voi tutustua Kohtaamo-tutkija Mirja Määtän vuonna 2018 tekemässä tutkimusartikkelissa "Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtävänsä määrittämässä".

### Liite 3

#### Perehdytysmateriaali PowerPoint -tiedostoina ladattavaksi.



perehdytysmateriaa  
li\_nuoren\_kohtaami



perehdytysmateriaa  
li\_moniammatillinen

### Liite 4

#### Haastattelurunko asiakastyöntekijöille:

##### Nuorten kohtaaminen Ohjaamossa

Koetko, että sinulla on tarpeeksi menetelmiä nuoren kohtaamiseen?  
Millaisiin ongelmiin olet nuoren kohtaamisessa törmännyt?

Onko sinua perehdytetty tarpeeksi toimimaan Ohjaamon toimintaperiaatteiden mukaisesti?  
 Millaisen menetelmän olet todennut toimivan tehokkaasti nuoren kohtaamisessa?  
 Entä millainen menetelmä ei ole toiminut nuorten kohtaamisessa?

#### **Moniammatillisuus Ohjaamo Forssassa**

Koetko ymmärtäväsi Ohjaamon muiden työntekijöiden sekä verkostojen työtavat- ja muodot?  
 Koetko, että moniammatillinen työote toteutuu hyvin Ohjaamo Forssassa?  
 Onko Ohjaamo Forssassa tarvittavat palvelut nuoren moniammatilliseen kohtaamiseen?  
 Kuinka hyvin tunnet kuuluvasi Ohjaamon tiimiin? Ja miten Ohjaamolaisuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta voisi kehittää?

#### **Ohjaamo Forssan uuden työntekijän perehdyttäminen**

Mikä on mielestäsi tärkeää uuden työntekijän perehdyttämisessä?  
 Millaista tietoa olisit itse kaivannut, kun sinua perehdytettiin Ohjaamon?  
 Tulisiko Ohjaamon työntekijän perehdytysmateriaalissa olla oma osuus nuoren kohtaamiseen?

Liite 5

#### **Haastattelu: Mirja Määttä**

1. **Mikä olisi mielestäsi tärkeää, kun uutta työntekijää perehdytetään toimimaan Ohjaamossa?**
2. **Voisiko ohjaamon perehdytysoppaassa olla oma osuutensa nuoren kohtaamiseen liittyen? Esim. mahdolliset tilanteet ja jonkinlainen menetelmäpakki?**
3. **Ovatko Ohjaamot mielestäsi onnistuneet moniammatillisessa työotteessaan hyvin?**
4. **Koetko että Ohjaamoiden toiminta on tarpeeksi yhtenäistä Suomessa?**
5. **Onko sinusta tärkeää, että Ohjaamoiden verkostot ymmärtävät toiminnan tavoitteellisuuden?**
6. **Tehdäänkö sinusta tarpeeksi Suomessa töitä nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi?**
7. **Kuullaanko sinusta Suomessa tarpeeksi nuoria päätöksenteossa?**

## Liite 6

**Haastattelu: Jukka Lidman / Hanna Segarra**

1. Koetko että moniammatillisuus toteutuu hyvin Ohjaamo Forssassa?
2. Mitä asioita moniammatillisessa työtöteessa on syytä huomioida?
3. Mikä on tärkeää uuden työntekijän perehdyttämisessä moniammatilliseen työyhteisöön?
4. Tavoittaako Ohjaamo Forssa tarpeeksi nuoria, ja jos ei, niin millä tavalla tavoitettavuutta voitaisiin parantaa?
5. Koetko tärkeäksi sen, että kaikki verkostossa ymmärtävät toistensa toimenkuvan ja tavoitteet?
6. Onko sellaisia asioita, joita Ohjaamo Forssassa tulisi erityisesti kehittää?

## Liite 7

**Kysely KesätyöPopUp -tapahtuman yhteydessä.**

Oletko aiemmin käynyt Ohjaamo Forssassa?

- a. En
- b. Kyllä

Ikäsi?

- a. Alle 18-vuotta
- b. Yli 18-vuotta

1. Ohjaamo Forssaan oli helppo löytää paikalle.
  - a. Samaa mieltä
  - b. Osittain samaa mieltä
  - c. Osittain eri mieltä
  - d. En ole samaa mieltä
2. Mistä olet kuullut Ohjaamo Forssasta?
  - a. Ystävältä/tuttavalta/perheenjäseneltä
  - b. Alan ammattilaiselta

- c. Sosiaalisesta mediasta
  - d. Ilmoitustaulun esitteestä
  - e. Koulusta
  - f. Muualta. Mistä? \_\_\_\_\_
3. Mikä on mielestäsi tehokkain tapa tavoittaa nuoria?
- a. Instagram
  - b. Snapchat
  - c. Facebook
  - d. Lehti-ilmoitukset
  - e. Ilmoitustaulun esitteet
  - f. Muu. Mikä? \_\_\_\_\_
4. Ohjaamo Forssassa annetaan tukea ja ohjausta työllistymiseen, opiskeluun, arkisiin asioihin ja elämän tilanteisiin. Olisiko Sinulla kiinnostusta tulla joskus juttelemaan kanssamme?
- a. Kyllä
  - b. En osaa sanoa
  - c. Ei
5. Mitä toivoisit Ohjaamosta löytyvän?
- a. \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_

## Liite 8

### **Hanna Segarran palaute kehittämistyöstä.**

Moi Aku!

Olet koonnut kattavasti taustatietoa Ohjaamotoiminnasta ja siihen liittyvästä valtakunnallisesta koordinaatiosta. Olet myös kerännyt hyvin tietoa tekemällä haastatteluja tutkimuksen, työntekijöiden ja nuorten näkökulmasta.

Meiltä lähtenyt tarve moniammatillisen työn perehdyttämiseen ja nuorten kohtaamiseen saa kehittämistyöstäsi konkreettisen työväliseen osaksi Ohjaamon perehdyttämisopasta. Ehkä vielä voisin korostaa sitä, miten palveluita kannattaisi kehittää entistäkin helpommin saavutettavaksi siitä näkökulmasta, että nuoren ei tarvitse tietää miltä organisaatiolta hän saa palvelua, kunhan saa palvelua. Eli Ohjaamossa työskentelee ohjaamolaisia olivathan he sitten kenen palkkalistoilla tahansa. Tämän sisäistäminen työntekijöille ei aina ole yksiselitteistä varsinkin jos työaika on osittain Ohjaamossa ja osittain omassa organisaatiossa. Mutta nuoren kannalta tätä kannattaisi mielestäni korostaa. Se madaltaa kynnystä ja vie pois viranomaisvaikutelmaa.

Liite 9

**Kiitosviesti.**

*Haluan kiittää Ohjaamolaisia, jotka tukivat ja kannustivat minua harjoittelussani kaikin tavoin; Laura Orttenvuorta, Pauliina Jalola-Korhosaarta, Päivi Äyhöstä, Piia Rouvalia, Pirjo Takalaa sekä Ohjaamo-koordinaattori Hanna Segarraa. Kiitos Fors-san kaupungille mahdollisuudesta ja luottamuksesta ja luottamuksesta. Suuri kiitos Mari Ekille, joka auttoi minua abstractin kirjoittamisessa, sekä kollegalleni Asta Sagotille, joka luki opinnäytetyötäni työvaiheessa, antoi itseluottamusta ruokkivaa palautetta ja piti huolta siitä, että työskentelyni on tavoitteellista ja aiheeseensa rajautunutta.*