

Teija Iivari

TYÖPAIKKAOHJAAJAN OHJAUS- OSAAMISEN VAHVISTAMINEN ERITYI- SEN TUEN OPISKELIJAN OPPIMISEEN

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (ylempi amk)

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkintonimike	Aika
Teija Iivari	Restonomi (ylempi AMK)	Huhtikuu 2021
Opinnäytetyön nimi		
Työpaikkaohjaajan ohjausosaamisen vahvistaminen erityisen tuen opiskelijan oppimiseen		109 sivua 29 liitesivua
Toimeksiantaja		
Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto		
Ohjaaja		
Eeva Koljonen		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa asiakaslähtöisesti palvelupolun tärkeät tekijät onnistuneeseen erityisen tuen ohjaukseen. Tutkimuksessa hyödynnettiin työpaikkaohjaajien kokemuksia selvittäen, mitkä tekijät vaikuttavat työpaikkaohjaajan onnistuneeseen ohjausprosessiin, tarvitaanko oppimisvaikeuksiin lisää ohjausosaamista, millaisena he kokivat opettajan ja oman työyhteisön vuorovaikutuksen sekä yhteistyökyvykkyyden. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto. Lähtökohtana oli mietteet opiskelijan erityisen tuen ja HOKS:n mukaisen toiminnan toteutumisesta, työpaikkaohjaajan ja opettajan yhteistyön onnistumisesta. Teoreettinen viitekehys muodostui ammatillisen koulutuksen työelämälähtöisyydestä, työpaikalla järjestettävän koulutuksen toteutumisesta asiakaslähtöisesti palveluprosessina; opiskelijoiden erityisen tuen tarpeista, ohjausta tukevista tekijöistä ja työpaikkaohjaajan toiminnasta.</p>		
<p>Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistutkimuksena, jossa mukailtiin palvelumuotoiluprosessin työkaluja. Kehittämistutkimusprosessi alkoi sähköisellä kyselyllä, johon työpaikkaohjaajat vastasivat (n=6). Toisessa vaiheessa järjestettiin kahdenkeskinen teemahaastattelu, johon työpaikkaohjaajat (n=5) osallistuivat. Siinä työskentely toteutui Lotus Blossom-tekniikkaa hyödyntäen kyselystä nousseista kontaktipisteistä ideoiden ja analysoiden parannusehdotuksia ohjaustyön kehittämiseksi.</p>		
<p>Tulosten perusteella voitiin todeta, että työpaikkaohjaajat tarvitsevat tietoa ennakkoon opiskelijan erityisen tuen tarpeista ja lisää ohjausosaamista. Lisäksi osallistumisen HOKS:n sisällön laadintaan yhdessä opettajan kanssa sekä tutkinnon ja tutkinnon perusteiden tunteamista. Kehittämiskohteeksi nousi opettajan läsnä olemisen tarve työssäoppimispaikalla opiskelijan ohjaamisessa sekä työpaikkaohjaajan ohjausosaamisen lisääjänä. Kehittämistä oli niin ikään työpaikkaohjaajalle ammattitaitovaatimusten selvittämisessä sekä aktiivisessa yhteydenpidossa.</p>		
<p>LotusBlossom-työskentelyn tuotoksena syntyi erityisen tuen opiskelijan ohjausosaamisen tueksi toimintamallit sekä informatiivinen koonti asiakaslähtöisen palvelupolun muodostumisen opiskelijan ohjaukseen työpaikalla oppimisessa. Lisäksi hyödynsin opinnäytetyötäni, tehdessäni Parasta palvelua- verkostohankkeen työpaikkaohjaajakoulutukseen ohjausmateriaalia erityisen tuen opiskelijan ohjausosaamisen lisäämiseksi.</p>		
<p>Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää työpaikkaohjaaja koulutuksissa sekä ohjausosaamisen vahvistamiseksi työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa.</p>		



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Asiasanat

ammattillinen koulutus, työpaikalla järjestettävä koulutus, erityinen tuki, työpaikkaohjaaja, työpaikkaohjaus

Author (authors)	Degree	Time
Teija Iivari	Master of Hospitality Management	April 2021
Thesis title		
Reinforcing the counselling skills of workplace instructors in supervising the learning of students with special needs		109 pages 29 pages of appendices
Commissioned by		
Etelä-Kymenlaakso Vocational College		
Supervisor		
Eeva Koljonen		
Abstract		
<p>The objective of this thesis was to define in a customer-oriented manner the important factors of successful supervision and support for students with special needs during their work-based learning period. The thesis utilized the experiences of the workplace instructors by finding out which factors contributed to the successful supervision process, whether there was a need for additional training regarding counselling skills with students with learning difficulties, and how the interaction and ability to co-operate was experienced between the workplace instructors and their work community. The basis for this thesis were the thoughts related to the actualization of a providing special support along the lines of personal competence development plan (PCDP), and the successful co-operation of the workplace instructor and the teacher. Working life-oriented vocational education, customer-oriented on-the-job learning as a service process; the students' needs for special support, factors supporting supervision and the actions of the workplace instructor created the theoretical framework.</p>		
<p>The thesis was carried out as a design research, implementing a service design process. The design research process began with an electronic questionnaire for the workplace instructors. For the second phase, a person-to-person theme interview was organized in which the workplace instructors participated. The Lotus Blossom technique was utilized in composing the contact points and analysing the proposals for improving the supervision and counselling work.</p>		
<p>The results revealed that the workplace instructors needed information on students' needs for special support in advance, more counselling skills. Also participation in compiling the contents of personal competence development plan together with the teacher and understanding the qualification and its requirements. In addition, the need for the teacher's presence in supervising the student and reinforcing the skills of the workplace instructor at the workplace was seen as a development point. Furthermore, defining the vocational competence requirements and active communication needed development.</p>		
<p>The results from utilizing the Lotus Blossom-technique were electronic operations model to support workplace instructors' counselling skills with special needs students and an informative compilation of forming a customer-oriented service path in counselling the student during on-the-job learning. Furthermore, an educational material for a later network project (Parasta palvelua) was created based on the results of this study.</p>		
<p>The results of this thesis can be applied in workplace instructor training and reinforcing workplace counselling skills and supervision during on-the-job learning.</p>		



South-Eastern Finland
University of Applied Sciences

Keywords

vocational education and training, work-based learning, on-the-job learning, special support, workplace instructor, supervision, counselling skills

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TARKOITUS JA TAVOITE	10
2.1	Kehittämistyön rakenne	11
2.2	Keskeiset käsitteet.....	13
2.3	Opinnäytetyön rajaus.....	15
2.4	Opinnäytetyön merkitys	16
2.5	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	17
2.6	Tutkimuksen kohderyhmä.....	18
3	AMMATILLISESSA KOULUTUKSESSA ERITYISEN TUEN OPISKELIJANA.....	19
3.1	Uudistunut ammatillinen koulutus	19
3.2	Oppimisvaikeudet ja laaja-alaiset oppimisvaikeudet.....	22
3.3	Erityinen tuki Ekamissa.....	27
3.4	Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa	29
3.5	Työpaikalla järjestettävä koulutus	31
3.5.1	Oppilaitoksen strategia tukee työpaikalla järjestettävää koulutusta	32
3.5.2	Muisto menneestä	32
3.6	Työpaikalla järjestettävä koulutus on arvokasta kaikkien näkökulmasta.....	34
3.7	Suunnittelusta etenee työssä oppimiseen punainen lanka	35
3.8	Työpaikkaohjaajan ja työyhteisön rooli oppimisen aikana	37
3.9	Oppimista tukeva erityisen hyvä ohjaus.....	38
4	KEHITTÄMISTUTKIMUS HYÖDYNTÄEN PALVELUMUOTOILUN PROSESSIA	43
4.1	Aineiston keruu	44
4.2	Tutkimusote, aineistonkeruumenetelmä sekä aineiston analysointi	46
4.3	Palvelumuotoilu	49
5	TUTKIMUSTULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	58
5.1	Yleistä tietoutta erityisen tuen opiskelijasta	59
5.2	Työpaikkaohjaajan ohjausominaisuudet	61
5.3	Yhteistyö	63

5.4	Avoin tutkimuskysymys: Ohjauksen onnistumiseen toiveita opettajalta.....	66
5.5	Työyhteisön ohjaus.....	68
5.6	Ennakkosuunnittelusta ohjaukseen	69
5.7	Poikkeustilanteet.....	72
5.8	Yhteydenpito.....	73
5.9	Ohjaaminen tavoitteisiin.....	73
5.10	Palautteen anto.....	76
5.11	Läsnäolon taito näyttäytyy ohjauksessani.....	79
5.12	Tunnetilat, jotka mielestäsi sinulla työpaikkaohjaajana toteutuu	80
5.13	Millaisia oppimisvaikeuksia olet kohdannut työpaikkaohjaajana?	82
5.14	Mihin oppimisvaikeuteen haluaisit saada lisää ohjausosaamista?	88
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	89
6.1	Menetelmien tarkastelu.....	89
6.2	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	90
6.3	Opinnäytetyöstä opetukseen- ja ohjaukseen materiaalia.....	99
6.4	Opinnäytetyön hyödyntäminen	100
6.5	Luotettavuus ja eettisyys	101
6.6	Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet.....	103
	LÄHTEET	104

LIITTEET

Liite 1. Kuvaluettelo

Liite 2. Työpaikkaohjaajille kyselylomake

Liite 3. Ammatinopettajille sähköpostiviesti

Liite 4. Opiskelijoille wilma-viesti

Liite 5. Ammatinopettajille saateviesti kyselylinkin kera

Liite 6. Työpaikkaohjaajille kyselyyn osallistumisviesti sähköpostilla

Liite 7. Työpaikkaohjaajille saateviesti kyselylinkin kera

Liite 8. Toimintamallit

1 JOHDANTO

Kehittämistyöni aiheena on ”Työpaikkaohjaajan ohjausosaamisen vahvistaminen erityisen tuen opiskelijan oppimiseen”. Oma työni ammatillisena opettajana on opiskelijoiden kohtaamista, erityisen tuen ohjauksta, tukimuotojen suunnittelua ja niiden dokumentointia, opettajien konsultointia sekä monialaista yhteistyötä. Ohjaustyö vaatii jatkuvaa oman työskentelyn, työtiimin ja verkostojen yhteistyötä, toimintojen tukemista, arviointia sekä ammatillisen opetuksen erityisen tuen ohjausosaamisen toteuttamista ja kehittämistä.

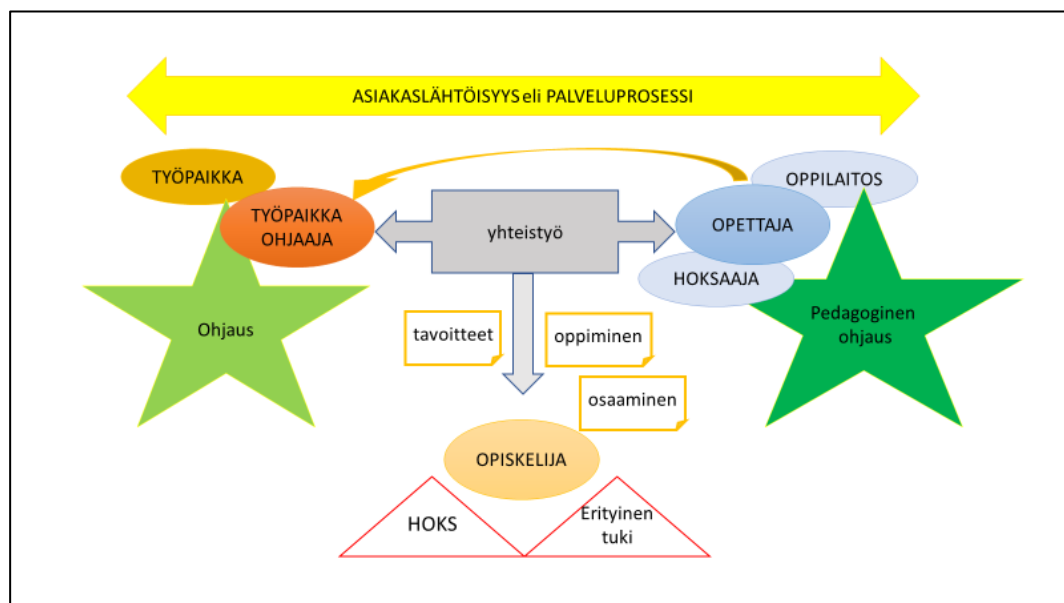
Vuoden 2018 alussa tuli voimaan ammatillisen koulutuksen uudistus eli reformi. Uudistus on aiheuttanut runsaasti keskustelua koulutuksen kentällä ja työelämässä. Ammatillinen koulutus uudistettiin asiakaslähtöiseksi ja osaamisperusteiseksi kokonaisuudeksi. Uudistuksessa lisättiin työpaikalla oppimista eli työpaikalla järjestettävää koulutusta työpaikkaohjaajan ohjauksessa. Työpaikan merkitys koulutusyhteistyössä on merkittävä. Ammattiin opiskelevat ovat monella eri tavalla hyvin erilaisia. Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden määrä kasvaa jatkuvasti. Heidän erityisen tuen tarpeensa ja oppimisensa tavoitteet vaihtelevat, joten he tarvitsevat yksilöllistä ja osaavaa ohjausta.

Ammatillisen koulutuksen uudistusta toteutetaan yhteistyössä, ja koska työpaikan edustajat ovat mukana suunnittelussa, ohjaamisessa ja palautteenannossa, on erittäin tärkeää tietää, mitä he toivovat ammatilliselta oppilaitokselta. Työpaikkojen ja oppilaitosten väliselle yhteistyölle on lisättävä hyviä käytänteitä siten, että ammatillisen koulutuksen työelämäpainotteisuus toteutuu myös erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden opinnoissa.

Opiskelijan, opettajan ja työpaikkaohjaajan näkökulmasta asiakaslähtöisyys tarkoittaa eri asioita, mutta työssäoppimisen aikana ne muodostavat yhteisen tavoitteen eli yhteistyössä vuorovaikutteisen ja opiskelijaa tukevan ohjauksen oppimiseen työelämää varten. Kun opiskelijalla on oppimisen haasteita, hän tarvitsee enemmän osaavaa ohjausta, selkeyttä ja turvallisen oppimisympäristön. Opiskelijaa on *tuettava* kohdennetusti työtilanteisiin ja oppimiseen liittyvien vaikeuksien perusteella huomioiden hänen vahvuudet ja muokattava oh-

jaustilanteita niiden perusteella. Luottamuksellisen ja vuorovaikutteisen ilmapiirin luominen ohjauksuhteeseen on ensiarvoisen tärkeää. Näistä tekijöistä opiskelijalle mahdollistetaan hyväksyty ja turvallinen oppiminen.

Olen kuvannut (kuva 1) asiakaslähtöiset elementit opiskelijan, työpaikkaohjaajan ja opettajan toiminnasta työpaikalla oppisen aikana.



Kuva 1 Ohjaus asiakaslähtöisesti työpaikalla oppimisen prosessissa

Prosessi (kuva 1) sisältää ne Karusaaren (2020, 159 -161) sekä Työelämässä oppimisen palveluprosessin (2020) tiivistämät asiakaskeskeiset tekijät. Siinä korostuvat työpaikkaohjaajan ja opettajan välinen asiakaslähtöisyys muodostuen opiskelijan HOKS:n mukaisesta ohjauksesta, vuorovaikutteisesta yhteydenpidosta sekä pohdintaa, miten opiskelijaa tuetaan parhaiten yksilöllisesti erilaisissa oppimisympäristöissä. Työpaikkaohjaajilla ei välttämättä ole riittävästi erityisen tuen ohjaukseen ohjausosaamista, ymmärrystä tai motivaatiota. Opettajan konsultoiva ohjausosaaminen korostuu. Ohjaus on asiakaslähtöistä toimintaa niin opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kuin työpaikkaohjaajan ja opettajan sekä opiskelijan ja opettajan välisessä toiminnassa. Ohjaus vaatii myös aikaa, niin työpaikkaohjaajalta kuin opettajaltakin. Työpaikalla oppimisen prosessin vaiheet sisältävät vahvasti yksilöllisen suunnitelman sekä yhteissuunnittelun periaatteet. Tavoitteena on vastavuoroinen kumppanuus.

Huoleksi on noussut, riittävätkö työpaikkaohjaajan ohjausta tukevat ominaisuudet ja ohjausosaaminen, jotta erityisen tuen opiskelija saa oikea aikaisesti

oppimista tukevaa ohjausta? Saako työpaikkaohjaaja opettajalta riittävästi tietoa ja vertaistukea? Toteutuuko asiakaslähtöinen palveluprosessi työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa?

Asiakaslähtöisyys ammatillisen koulutuksen ja työpaikalla järjestettävän koulutuksen kontekstissa on useamman väitöskirjan ja maisterityön aiheena toteuttanut mm. Niemi 2015, Alarinta 2017, Halonen 2018, Huikuri 2019, Aro 2019, Karusaari 2020. Työpaikalla järjestettävän koulutuksen onnistumiseen on tavoitteita ja tuloksia ohjannut Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) toteuttama ammatillisen koulutuksen reformi sekä sen valtakunnallisesta toteutuksesta vastaavat kärkihankkeet, PARASTA HANKEET- perhe. Näissä hankkeissa on suurin osa ammatillisen koulutuksen järjestäjistä mukana, joten vaikuttavuus on suuri. Erityisesti Ohjaan.fi -verkostohankkeessa on kattavasti koottu työpaikalla oppisen ohjaukseen ohjeita, niin työpaikkaohjaajalle, opettajalle kuin opiskelijallekin. Hankkeiden tuotoksissa on niukasti ohjeistettu erityisen tuen näkökulmasta tavallisessa ammattiopistossa.

Olen hyödyntänyt työssäni edellä mainittuja sivustoja ja materiaaleja, mutta laajentanut toteutuksen opinnäytetyöni kontekstiin eli erityisen tuen opiskelijan ohjauksen onnistumisen tekijöihin selvittämällä työpaikkaohjaajien kokemuksia. Eri tutkimusmenetelmiä soveltaen ja työpaikkaohjaajien asiakaskokemuksia hyödyntäen kehitettiin palvelumuotoilunprosessia palvelupolkujen avulla. Lopputuloksena toteutui havainnollistavia toimintamalleja erityisen tuen ohjaukseen työpaikalla oppimisen tueksi. Lisäksi opinnäytetyön teoriaosuudesta ja teemoja hyödyntäen tehtiin työpaikkaohjaaja koulutukseen erityisen tuen ohjaukseen opintomateriaalia.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TARKOITUS JA TAVOITE

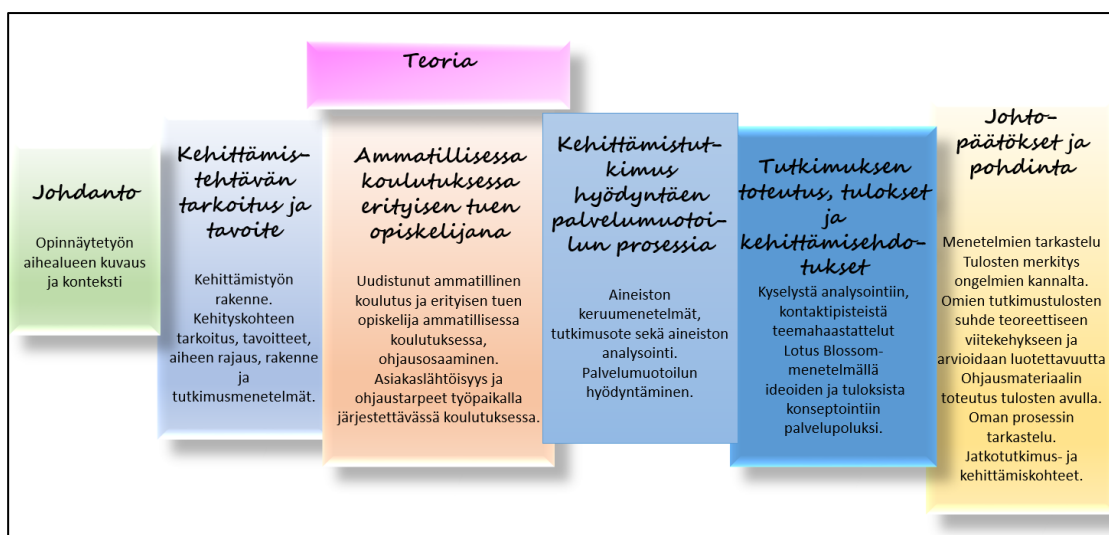
Opinnäytetyöni on tehty ammatillisen koulutuksen oppimisympäristöistä työpaikalla järjestettävän koulutuksen näkökulmasta. Opinnäytetyö on kehittämistyö, joka sisältää työpaikkaohjaajien kokemuksia erityisen tuen opiskelijan ohjaamisesta, ohjauksen onnistumiseen johtavista tekijöistä sekä hyvien ohjaustoimintojen kehittämistä.

Tuulaniemen (2011, 73-74) mukaan suoraa kysymistä tärkeämpää on tutkia ihmisen toimintaa. Arjesta ja toiminnasta nousevat esille arvot ja todelliset toiminnan tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet motiivien kera. Asiakkaan arkea ja potentiaalisia käyttötilanteita (ratkaisutilanteet tai -paikat ja niihin liittyvät odotukset, tarpeet) tutkimalla ja havainnoimalla löydetään arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet ideat ja palvelukonseptit kehitetään. Palvelussa on keskeistä asiakkaan kokemus palvelusta.

Opinnäytetyöstä saadaan kerättyä ajantasaista tietoa ohjausosaamisen muodostumiseen, huomioiden asiakaslähtöisyys. Siinä toiminnan tekijöinä ovat työpaikkaohjaaja, opettaja, työpaikan muut työntekijät sekä keskiössä erityistä tukea tarvitseva opiskelija. Yhdessä työpaikkaohjaajien kanssa työstetään palvelupolku onnistuneeseen ohjaukseen. Opinnäytetyötäni kokonaisuudessaan voidaan hyödyntää asiakaslähtöisesti erityisen tuen ohjauksen parantamiseen, sillä teoreettinen osio on ajantasaista ja uusimpia lähteitä käytetty koko työskentelyn ajan.

2.1 Kehittämistyön rakenne

Kehittämistyö on jaettu kuuteen päälukuun (kuva 2).

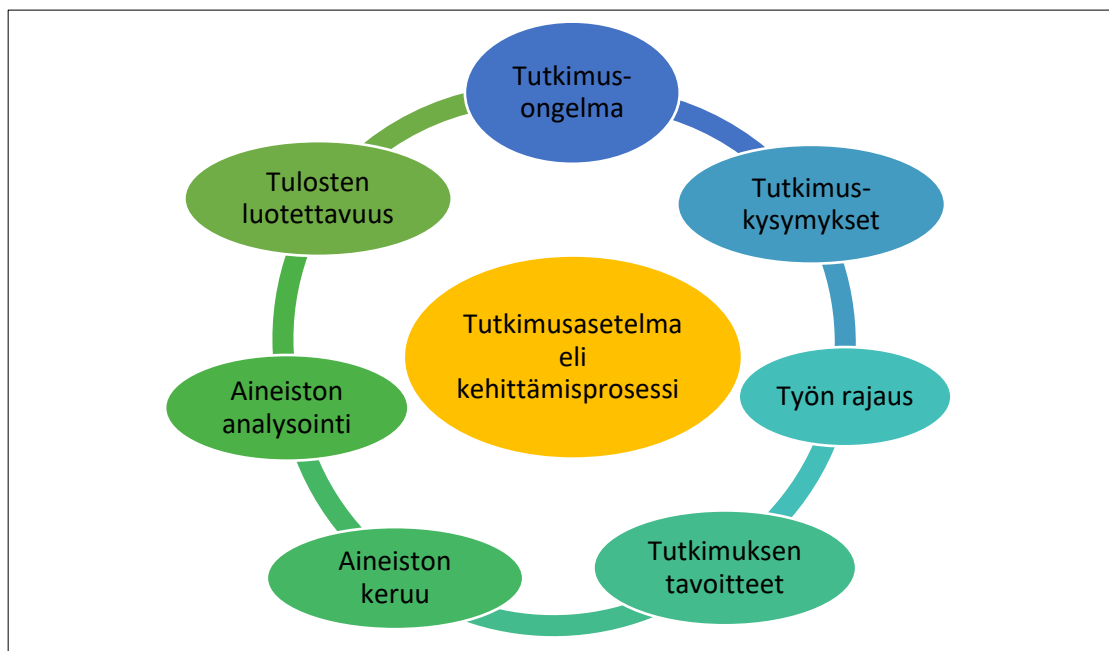


Kuva 2 Työn rakenne

Kuvan 2 kuvauksen mukaisesti johdanto on kehittämistyön ensimmäinen luku lisäten innostusta opinnäytetyötä kohtaan ja johdattaa alustavasti käsiteltävään aiheeseen. Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoite - lukuun on selven-

netty työn tavoitteet ja tarkoitus sekä käyty läpi tutkimusmenetelmät tutustuttaen palvelumuotoiluun ja asiakaslähtöisyyteen avaten menetelmän käyttömahdollisuuksia. Kolmantena on teorialuku Ammatillisessa koulutuksessa erityisen tuen opiskelijana, mikä auttaa ymmärtämään muuttuvan ammatillisen koulutuksen tilannetta ja työpaikalla järjestettävää koulutusta, erityisen tuen opiskelijan työpaikkaohjaajan ohjausroolia oppimisen aikana, ohjaustarpeita ja yhteistyön tärkeyttä. Neljäntenä avataan kehittämistutkimuksen prosessi palvelumuotoilua hyödyntäen. Tässä kerrotaan aineiston keruumenetelmät, tutkimusote sekä aineiston analysointi. Viides luku, joka toteutetaan kyselystä analysointiin, kontaktipisteistä teemahaastatteluun Lotus Blossom-menetelmällä ideoiden ja tuloksista konseptointiin palvelupoluksi. Viimeiseksi johtopäätökset-luku, mikä sisältää yhteenvedon opinnäytetyön tuloksista, arvioidaan luotettavuutta sekä pohdintaa tulevaisuudesta.

Tutkimusasetelma sisältää tutkimuksen kehittämisprosessin koostuen tutkimusongelmasta, sen rajauksesta, tutkimuskysymyksistä ja tutkimuksen tavoitteista (kuva 3).



Kuva 3 Tutkimusasetelma

Tutkimusasetelmassa kerrotaan tutkimuksen kohderyhmästä, millä kokonaisuudella eli tutkimusotteella ongelma ratkaistaan, aineistonkeruumenetelmistä

sekä aineiston analysoinnista. Tutkimusasetelmassa selostetaan ne menetelmät, joita käytetään varmistamaan tulosten luotettavuus eli reliabiliteetti ja validiteetti. (Kananen 2017, 17, 21.)

Kehittämistyön aihealue määräytyi luonnollisesti omaa työtäni sovittaen ammatilliseen koulutukseen ja erityisen tuen opiskelijoiden kontekstiin sekä oppimisympäristönä työpaikalla järjestettävään koulutukseen. Kollegani, ammatinopettaja, pyysi, että tekisin opinnäytetyöni selvittäen, toteutuuko työelämässä oppiminen asiakaslähtöisesti eli opiskelijan HOKS:n mukaisesti riittävää ohjaustukea saaden. Innostuin aiheesta ja suunnittelin kehittämistyön toteutuksen ohjauksen palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta, jossa tutkimukseeni osallistuisivat asiakaskontekstissa työpaikkaohjaajien lisäksi sekä erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita ja työpaikkaohjauksesta vastaavia ammatillisia opettajia. Ehdotin kehittämistyötäni ravintola- ja cateringalan tiimipäällikölle, joka totesi, aiheen olevan ajankohtainen.

Kaikki ei kuitenkaan edennyt suunnitelmien mukaisesti. Yhteistyö opettajien ja opiskelijoiden kanssa ei onnistunut. Jäljelle jäi työpaikkaohjaajat, joilta sain kyselyn ja teemahaastattelun yhteydessä erinomaista tutkimusmateriaalia ja pystyin kartoittamaan ohjausosaamisen tarvetta. Onnekseni työhöni kuului osallisuus Parasta kehittämiskokonaisuus- hanketyössä. Vastuullani oli tehdä työpaikkaohjaaja koulutuksen ohjausmateriaalia, joten pääsin toteuttamaan kehittämistyöni tuotosta hyvin laaja-alaisesti.

2.2 Keskeiset käsitteet

Keskeiset käytetyt termit ja lyhenteet, jotka esiintyvät kehittämistyössäni, esitetään alla olevassa taulukossa 1.

Taulukko 1. Keskeiset käsitteet

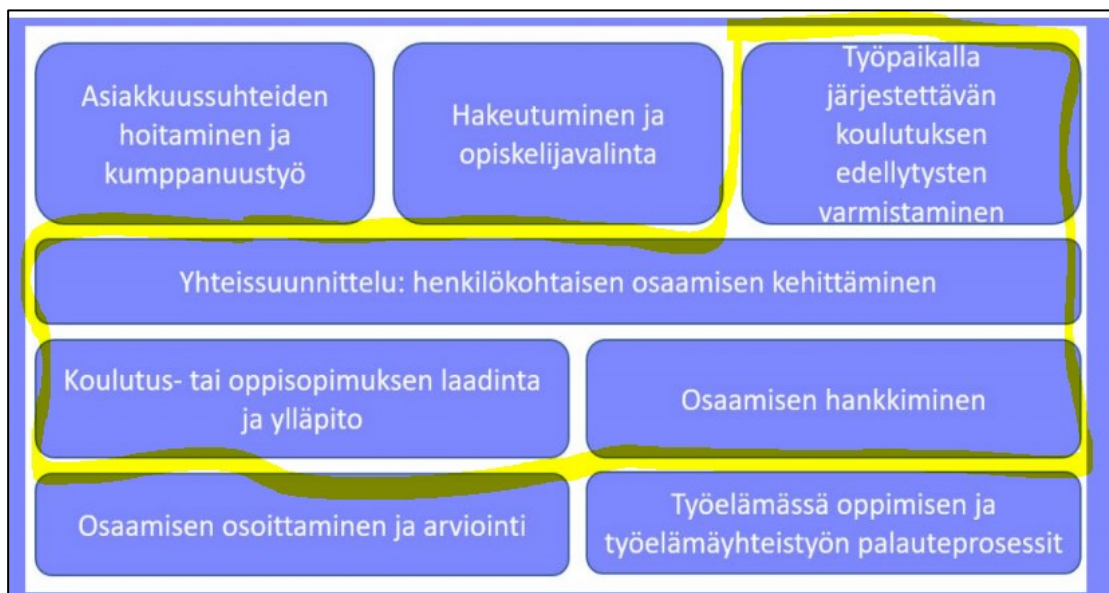
Ammatillinen koulutus	Koulutuksella tuotetaan ammatillista osaamista, tukea elinikäistä oppimista ja ammatillista kasvua.
Ammatillinen perustutkinto	Ammatillinen tutkinto, jossa osoitetaan ammatillisen perustutkintoon kuuluvia laaja-alaisia valmiuksia alan eri tehtäviin ja työelämässä tarvittava ammattitaito. Se koostuu ammatillisista tutkinnon osista ja yhteisistä tutkinnon osista.
Ammatillinen tutkinto	Ammatillisen osaamisen kohottamiseen, ylläpitämiseen sekä ammattitaidon osoittamiseen tarkoitettu tutkinto. Ammatillisia tutkintoja ovat ammatillinen perustutkinto, ammattitutkinto sekä erikoisammattitutkinto.

Ammatillisen koulutuksen reformi	Ammatillisen koulutuksen uudistus, jossa uudistetaan rahoitus, ohjaus, säätely, ammatilliset tutkinnot, koulutuksen järjestäjäjärjestelmä sekä koulutuksen toteuttamismuodot. Jokaiselle opiskelijalle tarjotaan mahdollisuus rakentaa itselleen sopivin opintopolkku.
Ammatilliset tutkinnon osat	Perustuvat työelämässä tarvittavaan osaamiseen. Tutkinnon osien sisältö ja määrät vaihtelevat tutkinnoittain perustuen toimialan työprosesseihin ja tehtäväkokonaisuuksiin. Osaaminen, jota tarvitaan tutkinnon osan tehtäväkokonaisuudesta suoriutumiseen, kuvataan ammattitaitovaatimuksina.
Asiakas	Ammatillisen koulutuksen opiskelija ja työnantaja sekä työyhteisö, työssäoppimisesta vastaava opettaja ja oppilaitos. Työpaikkaohjaaja, joka on työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa opiskelijan vastuuhjaajana.
Asiakaslähtöisyys	Yksilöllisyys, jolloin koulutusta suunniteltaessa huomioidaan opiskelijan tarvitsema osaaminen, oppimisvalmiudet, elämäntilanne ja urasuunnitelmat. Yksilöllisillä opintopoluilla opintojen sisältö ja kesto voi vaihdella eri opiskelijoilla.
Erityinen tuki	Opiskelijan tarpeista lähtevää, pitkäaikaisesti tai säännöllisesti tarvitsemaa yksilöllisiin tavoitteisiin ja valmiuksiin perustuvaa suunnitelmallista pedagogista tukea, yksilöllisiä opiskelijajärjestelyjä ja opetuksen toteuttamista esimerkiksi oppimisvaikeuksien, vamman, sairauden tai muun syyn vuoksi.
Erityisen tuen suunnitelma	Suunnitelmaan kirjataan pedagogiset tukitoimet huomioiden oppimisympäristöt. Entinen HOJKS. Liitetään osaksi HOKS-suunnitelmaa.
HOKS-suunnitelma	Henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma, johon yksilöllisesti kirjataan osaamisen tunnustamista, tunnistamista, osoittamista ja hankkimista sekä ohjaus- ja tukitoimia koskevat tiedot. HOKS ohjaa opiskelijan yksilöllistä oppimispolkua.
Koulutussopimus	Työpaikalla järjestettävä koulutus on joko oppisopimuksella tai koulutussopimuksella toteutettavaa. Koulutussopimus on koulutuksen järjestäjän ja koulutussopimustyöpaikan välinen kirjallinen ja määräaikainen sopimus opiskelijan osaamisen hankkimisesta työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä, jolloin opiskelija ei ole työsuhteessa koulutussopimustyöpaikkaan.
Oppimisympäristö	Kokonaisvaltaisia toimintaympäristöjä, joissa oppimista tapahtuu; työpaikat, oppilaitokset, työpajat, verkkoympäristöt tai niiden yhdistelmät.
Oppimisvaikeus Osaamisenvaikeus	Vaikeudet ovat laajoja yksilön lahjakkuuteen ja koulutustasoon verraten. Niiden taustalla ei ole muita sairauksia, eivätkä johdu koulutuksen puutteesta. Oppimisvaikeuden ollessa kapea-alainen, koskettaa se vain yhtä oppimisen aluetta. Laaja-alainen oppimisenvaikeus näyttäytyy monenlaisina oppimisen ja osaamisen samanaikaisina erityisvaikeuksina.
Osaamisperusteisuus	Opiskelija voi hankkia osaamisensa monin eri keinoin. Koulutuksen aikana tunnustetaan, mitä osaamista jo aiemmin opiskelija on hankkinut sekä selvitetään opiskelijan tarvitsema osaaminen ja se hankitaan koulutuksessa.
Tutkinnon perusteet	Opetushallituksen antama valtakunnallinen määräys koskien ammatillisia tukintoja. Siinä määritellään ammatillisen tutkinnon tutkintonimikkeet, osaamisalat, tutkinnon muodostuminen pakollisista ja valinnaisista tutkinnon osista sekä tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset tai osaamistavoitteet, laajuus osaamispisteinä ja osaamisen arviointi.
Työelämälähtöisyys	Koulutusta suunnitellaan ja toteutetaan työelämän kanssa yhdessä. Ammatillisen koulutuksen tarjontaa, toimintamuotoja, ja palveluja kehitetään yhdessä työelämän tarpeisiin. Työpaikalla järjestettävä koulutus lisää koulutuksen työelämälähtöisyyttä.
Työpaikalla järjestettävä koulutus	Työpaikalla järjestettävästä koulutuksesta käytetään tässä opinnäyte-työssä myös nimitystä työpaikalla oppiminen. Työpaikalla tapahtuvaa aina tavoitteellista ja ohjattua ammatin oppimista.
Työpaikkaohjaaja	Työpaikalla nimetty henkilö, joka opiskelee auttaa ja neuvoo työpaikan sääntöihin sekä ohjaa ja kouluttaa eri työtehtäviin. Ensisijaisesti tukee opiskelijan ammatillisen osaamisen kehittymistä. Arvioi yhdessä opettajan kanssa työpaikalla tehdyt näytöt.

2.3 Opinnäytetyön rajaus

Opinnäytetyössä ei vertailla työpaikkaohjaajien ohjausta tai ohjausosaamista, vaan tavoitteena on kuvata työpaikalla oppimisen prosessissa tapahtuvia ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä ja niiden merkityksiä. Työpaikalla oppiminen rajoittuu opinnäytetyössä vain ammatillisessa koulutuksessa koulutussopimuksella opiskeleviin erityisen tuen opiskelijoihin. Työssä ei käsitellä ammatillisen erityisoppilaitoksen ohjausnäkökulmaa.

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen elementeistä tarkastellaan lähemmin työpaikkaohjaajan ohjaajana toimimisen roolia sekä yhteistyötä ja viestintää opettajan kanssa. Työstä on rajattu pois perehdytys, arvioinnit, näyttöprosessi sekä opiskelijoiden ja opettajien näkökulmat, vaikka ne oleellisesti kuuluvatkin asiakaslähtöisen ohjauksen keskiöön. Työssä hyödynnetään palvelumuotoilun prosessin muodostumista erityisen tuen ohjauksen toteutumisessa. Työpaikalla oppimisen ohjausprosessin ja asiakaslähtöisyyden toteutumista tarkastellaan kuvan 4 rajatuista toiminnantekijöistä.



Kuva 4. Asiakaslähtöinen työelämässä oppimisen prosessi rajattuna opinnäytetyössäni (Työelämässä oppimisen prosessi 2020 mukailen)

Kuvan 4 mukaisesti tarkasteltavaan prosessiin on rajattu seuraavat tekijät:

- Varmistetaanhan alussa työpaikan oppimisympäristön sopivuus tuen opiskelijan ohjaustarpeet ja tavoitteet huomioiden.
- Tehdään koulutussopimus, jonka liitteenä on se osa HOKSaa, mikä koskee työpaikalla järjestettävää koulutusta. Toteutuuhan yhteistyössä

HOKS:n mukainen yhteissuunnittelu, kirjataanhan aikataulut ja opiskelijan suorittamat työtehtävät sekä keskustellaanhan erityisen tuen tarpeista ja tarvittavasta ohjaustuesta.

- Toteutuuhan sujuva ohjausyhteistyö sekä vertaistuki opettajan ja työpaikkaohjaajan välillä. Tietäähän ja osaahan työpaikkaohjaaja oikea-aikaisen yksilöllisen ohjauksen. Toteutuuhan ohjaus koko työyhteisössä.
- Toteutuuhan osaamisen hankkimisessa erityisen tuen ohjausosaamisen huomioiden työtehtävien vastaavuus tutkinnon osan tavoitteisiin.

2.4 Opinnäytetyön merkitys

Kanasen (2017, 22) mukaan opinnäytetyön tavoitteita ei välttämättä kirjata alku vaiheessa, sillä mahdollisesti tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja tavoitteet toistavat itseään. Opinnäytetyössäni on kuitenkin selkeästi kehittämistyön tavoitteena tuottaa käytännön kysymysten ja ongelman ratkaisujen kuvaamisen avulla, työpaikkaohjauksen tueksi, oppimismateriaalia ja toimintamalleja.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittämisen lisäksi kehittää opiskelijana omaa kykyäni ohjata palvelumuotoiluprosessia, motivoida ja vahvistaa teemahaastatteluvaiheessa työpaikkaohjaajan halua ohjausprosessin laaja-alaiseen osaamiseen sekä lisätä ohjausosaamisen taitoa. Työssä yhdistyy omien opintojen monipuolinen, innovatiivinen ja osallistava työote sekä mahdollisuus olla osa hanketta ja tuottaa tietoa eri tavoin.

Tutkimuksen on tuotettava merkitystä ja arvoa jonkun kannalta (Kananen 2017, 66). Opinnäytetyö lisää erityisen tuen opiskelijan ohjaamisen ja oppimisen ohjausosaamista, joten kehittämistyöstä hyötyvät Ekamin eri koulutusalojen opetus- ja ohjaushenkilöstö sekä erilaisilla työpaikoilla työpaikkaohjaajat. Tutkimustulokset ovat suoraan käytännön työstä esille tulevia, joten niitä voidaan hyödyntää työpaikkojen ja oppilaitoksen yhteistyön kehittämisessä.

Tämä opinnäytetyö hyödynnetään lisäksi osaksi Parasta palvelua - hankkeeseen (2018-2020). Ekami on yhdessä yhteistyössä Kaakkois-Suomen ammatillisen koulutuksen järjestäjien kanssa (Kouvola seudun ammattiopisto Ksao ja Saimaan ammattiopisto Sampo) verkostohankkeessa, toteuttaen ammatillista valinnaista tutkinnon osaa; Työpaikkaohjaaja koulutus. Opinnäytetyötäni

hyödynnetään työpaikkaohjaajakoulutukseen osallistuvien ohjausmateriaaliksi erityisen tuen opiskelijan ohjausosaamisen lisäämiseksi.

Parasta - hankkeilla on laaja merkitys reformin jalkauttamisessa koko ammatillisen koulutuksen kentälle. Hankkeissa muun muassa keskitytään reformin lainsäädännön mukaisten yhteisten toimintamallien määrittämiseen ja luomiseen valtakunnallisesti, ammatillisten opettajien osaamisen kehittäminen yhdenmukaiseksi yhteistyössä opettajakoulutusorganisaatioiden kanssa. Lisäksi niissä pyritään luomaan työelämän kanssa yhteistyössä, työelämän ja opiskelijan näkökulmasta yhdenmukaiset sekä tehokkaat palveluprosessit. Edelleen asiakaslähtöisen ja työelämää palvelevan toiminnan keskeisiä näkökohtia parannellaan uudennlaisilla yhteistyömuodoilla työelämän kanssa, tehokkailla ja vaikuttavilla prosesseilla työssäoppimiseen. (Parasta osaamista-verkoston hanke 2021.)

2.5 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmasta muodostetaan työn tutkimuskysymys tai useampi tutkimuskysymys. Asetetut tutkimusongelmat muokkautuvat usein uuteen muotoon tutkimuksen aikana. Tutkimusongelmasta johdetut kysymykset ovat opin- näytetyön kannalta vaikeita, sillä ne toimivat lupauksina tehdä tiettyjä asioita työn empiirisessä osiossa. Tutkimusongelma ratkaistaan tutkimusaineistolla. Tutkimusongelman tilalla voidaan käyttää tutkimuksen tavoitekuvausta. Tavoitekuvaus sopii tutkimuksiin, joissa pyritään muutokseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 125; Kananen 2017, 63.)

Tässä opin- näytetyössä oli sekä tutkimusongelma että tavoite, koska työllä pyritään ohjaustoiminnan muutokseen. Käytänkin jatkossa kuvaavampaa tutkimuksen *tavoitekuvaus*-sanaa. Kuvan 5 mukaisesti tutkimuksen tavoitteeksi muodostui:

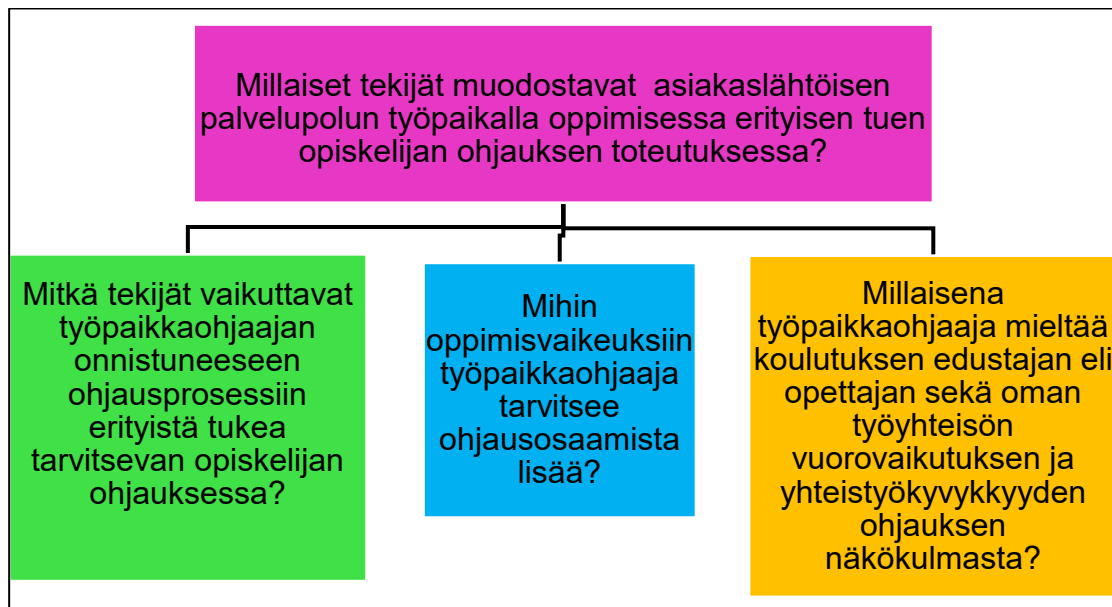
Päätavoite

- Millaiset tekijät muodostavat asiakaslähtöisen palvelupolun työpaikalla oppisessa erityisen tuen opiskelijan ohjauksen toteutuksessa?

Alatavoite

- Mitkä tekijät vaikuttavat työpaikkaohjaajan onnistuneeseen ohjausprosessiin erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ohjauksessa?

- Mihin oppimisvaikeuksiin työpaikkaohjaaja tarvitsee ohjausosaamista lisää?
- Millaisena työpaikkaohjaaja mieltää koulutuksen edustajan eli opettajan sekä oman työyhteisön vuorovaikutuksen ja yhteistyökyvykkyyden ohjauksen näkökulmasta?



Kuva 5. Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitekuvaus

Kanasen (2017, 63) mukaan mitä-kysymyksiä käytetään, kun ilmiö on uusi. *Mihin*-sannalla haetaan vastausta uuden tiedon tarpeeseen. *Millaisena*-sanaa käytetään kysymyksessä kartoitettaessa mielipidettä, omakohtaista kokemusta. Tässä työssä (Kuva 5.) käytetään *mihin/mitkä*-kysymystä vastaamaan siihen mistä on kyse ja mitkä muuttujat vaikuttavat ilmiöön, jotta ohjausmateriaalia voidaan tuottaa teoriaa vahvistaen. *Millaisena*-kysymyssanaa käytetään selvitetessä näkemystä.

2.6 Tutkimuksen kohderyhmä

Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto, Ekami (Kotka-Haminan seudun koulutus-kuntayhtymä) on yleinen ammatillinen oppilaitos Kaakkois-Suomessa. Kotkan lähistöllä ei ole ammatillista erityisoppilaitosta, lukuun ottamatta erityisammattiopisto Spesian pientä toimipaikkaa ja sen vuoksi myös vaativaa tukea tarvitsevat opiskelijat tulevat opiskelemaan yleiseen ammattiopistoon, Ekamiin. Kaikkiaan erityisen tuen opiskelijoita oli vuonna 2019 Ekamissa yli 20 % kaikista opiskelijoista. Erityisen tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti hyvin paljon.

Tavoitteena on, että opiskelija suorittaa oppimista aidoissa työpaikkaympäristöissä vastuullisen työpaikkaohjaajan ohjauksessa. (Opetushallitus 2020.) Opinnäytetyöni tutkimuksen kohderyhmä koostui kuudesta (6) työpaikkaohjaajasta ravintola- ja cateringalan työpaikoilta, joissa heillä on ollut ohjattavana erityisen tuen opiskelijoita työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa.

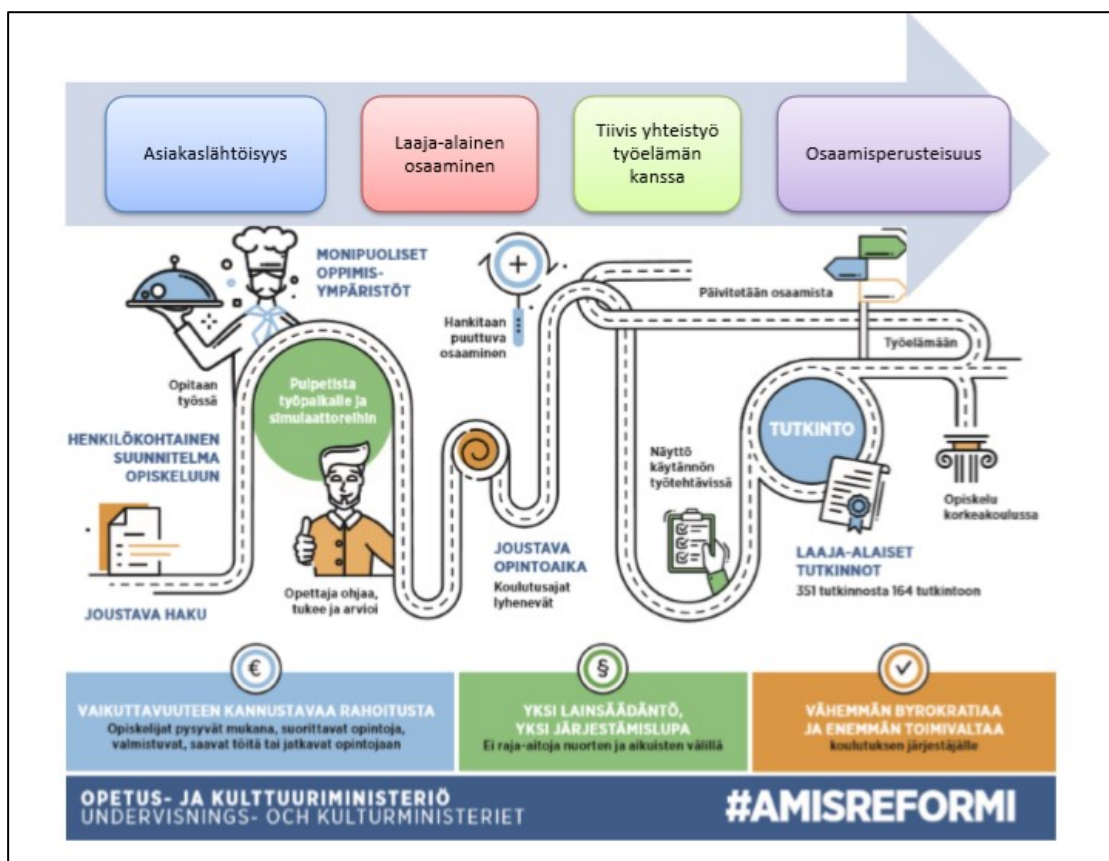
3 AMMATILLISESSA KOULUTUKSESSA ERITYISEN TUEN OPISKELIJANA

Lain mukaan ammatillisen koulutuksen tarkoituksena on tukea kaiken ikäisten opiskelijoiden valmiuksia kiinnittyä yhteiskuntaan sekä valmiutta toimia osana yhteiskuntaa ja työelämää aktiivisena toimijana.

3.1 Uudistunut ammatillinen koulutus

Perusopetuksen päättäneistä oppilaista vuonna 2019 hakeutui opiskelemaan ammatilliseen koulutukseen 40%. Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet integroituvat yhteiskunnan ja toimintaympäristön muutoksista. Koulutuksen on vastattava toiminnallaan vastuullisesti jatkuvasti uudistuviin työelämään tarpeisiin ja kehitettävä yksilön tarvitsemaa erilaista ammatillista osaamista. Näin ollen opintoihin hakeudutaan kaiken ikäisenä myös työuran aikana. Ammatillista koulutusta ja koulutusalojen tutkintojen perusteita kehitetäänkin yhdessä työelämän kanssa. (OPH 2020; Tilastokeskus 2020.)

Ammatillisen koulutuksen reformissa, joka tuli voimaan vuonna 2018, haluttiin monipuolistaa työpaikalla tapahtuvaa oppimista korostaen osaamisperusteisuutta ja asiakaslähtöisyyttä, jolloin jokaisella opiskelijalla on yksilöllinen ja joustava opintopolku. Opiskelija suorittaa tutkinnon, tutkinnon osan tai täydentää muuta osaamistaan henkilökohtaisesti suunnitelluilla ja kirjatuilla opinnoilla, oppimisympäristöillä sekä tavoitteilla ja aikatauluilla. Nämä kirjataan jokaiselle opiskelijalle HOKSaan, jota jatkuvasti päivitetään (Kuva 6.). Tarvittaessa opiskelijalle tehdään erityisen tuen suunnitelma HOKSin osaksi, johon kirjataan pedagoginen tuki ja erityiset opiskelu- ja opetusjärjestelyt.



Kuva 6. Ammatillinen koulutus uudistui (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018 mukailen)

Osaamisperusteisessa oppimisessä (Kuva 6.) on merkittävää se, mitä opiskelija työpaikalla oppii ja osaa tehdä. Työssäoppiminen ei ole enää aikaan sidottua. Kun opetussuunnitelmassa määritellyt oppimistavoitteet on saavutettu, opiskelija etenee hankkimaan seuraavassa tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista. Osaamisperusteisen pedagogiikan mukaisesti opiskelijan osaamisen tulee kehittyä vankassa vuorovaikutuksessa, yhdessä työelämän ja oppilaitoksen tarjoamassa opetuksessa ja ohjauksessa. Osaamisperusteisudessa opiskelijan todennettu osaamistarve on keskiössä ja opiskelija opiskelee vain niitä asioita, joita hän ei jo valmiiksi osaa. Tavoitteena opiskelussa on saavuttaa tutkinnon osaamistavoitteiden edellyttämä osaamisen taso. Lisäksi opiskelijaa vastuutetaan omien opintojen suunnittelussa ja etenemisen seurannassa. Asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan opettajien ja työpaikkaohjaajien yhteistyöllä ja kumppanuudella. (Halonen 2018, 17; Seppänen 2018, 12; OKM 2018; Työelämässä oppimisen palveluprosessi 2020.) Ammatillisessa koulutuksessa saman lain alla ovat nuoret ja aikuiset, jolloin he opiskelijana hankkivat osaamista erilaisissa oppimisympäristöissä. (OPH 2020.)

Uudistumisen kuvauksessa (Kuva 6.) ei kuitenkaan ole erityistä tukea tai erityistä tukkeä tarvitsevaa opiskelijaa mainittu. Sen vuoksi onkin tärkeää pohtia

ja selvittää, kuinka tukea tarvitsevat opiskelijat ja tukea antavat työpaikkaohjaajat sekä opettajat toimivat asiakaslähtöisinä toimijoina työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa.

Opiskelijoilla on erilaiset valmiudet henkilökohtaistamiseen ja oman oppimisen vastuuseen, koska opiskelijan ei ole aiemmin tarvinnut pohtia oppimis- ja kehittymistarpeitaan, joten uudet toimintamallit voidaan kokea hyvin vaikeina vastuina. Opettajan ja työpaikkaohjaajan HOKS-asiantuntijuuteen kuuluisi kyvykyys keskustella opiskelijan tavoitteista, kehittymisen tavoitteista ja niiden saavuttamisen keinoista. (Malinen & Salo 2018; 16.) Samoin Niemi ja Jahnuainen (2018, 24) painottavat artikkelissaan etenkin tukea tarvitsevien opiskelijoiden kohdalla itsenäisyyden vaatimuksien näyttäytyvän kohtuuttomana oman opintopolun suunnittelussa ja hallinnassa. Tähän tarvitaan ehdottomasti vastuullisuutta pitkäkestoiseen ohjaukseen ja tukeen.

Opiskelija saa opintojensa aikana myös uraohjausta. Ohjauksen tavoitteena on auttaa opiskelijaa hahmottamaan itseään ja omaa osaamistaan osana työelämää, tukien siten opiskelijan ammatti- ja osaamisidentiteetin kehittymistä. Opetusta ja ohjausta toteutetaan jatkuvasti kehittyvissä oppimisympäristöissä, joten opettajan on huomioitava ohjauksessa monikanavaisuus ja erilaisten opiskelijoiden tarpeet. (Heinilä ym.2018, 11–15,17.) Tuentarpeista ja työn vaativuuden kohtaamisesta työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa onkin oiva keino pohtia uraohjauksen näkökulmasta työn sopivuutta tuetulle opiskelijalle.

Tammilehto (2019, 6) on laajasti pohtinut asiakaslähtöisyyttä toimintaympäristön muutoksiin ja tarpeiden vastaamiseen edellyttäen uudenlaista roolia. Opetus- ja ohjaushenkilöstön osaamisen on toteuduttava laajaa-alaisesti, yhteistyötä tehden ja hyödyntäen vertaistukea. Toteutuakseen tarvitaan ammatillista asiantuntemusta, pedagogista osaamista ja vahvoja yhteistyöverkostoja. Ammatillinen vahvuus ja asiantuntemus opetuspedagogiikkaan sekä uudet toimintatavat johtavat yksilölliselle opintopolulle. Näin edeten toteutuu muuttuvassa työelämässä jokaisen yksilön tarvitsema ammattiosaaminen sekä jatkuva oppiminen. Opettajien työskentely opiskelijoiden ja työelämän kanssa toteutuu yhä yksilöllisempänä ja tärkeämpänä, asiakaslähtöisesti vahvistaen

työhyvinvointia ja edistään koulutuksen läpäisyä. Niinpä tarvitaan yhteisiä toimintatapoja ja pedagogisia toimintamalleja kaikkiin oppimisympäristöihin, myös työelämään. Opetus- ja ohjaushenkilöstö on tärkeässä asemassa uudistuksen etenemisessä arjen toiminnaksi ja todellisuudeksi opiskelijan sekä työpaikan hyväksi.

Uusi rahoitusmalli, houkuttelee koulutuksen järjestäjiä mahdollisemman lyhyessä ajassa ”valmistamaan” opiskelijoita. Perusrahoitus on pienentynyt ja rahoituksen painopiste siirtynyt enemmän suoritusrahoitukseen, jolloin rahaa saadaan opiskelijan suorittamista tutkinnon osista, tutkinnoista sekä siirtyessä valmistumisen jälkeen työhön tai uuteen koulutukseen. Tavoitteellista on saada työelämän ja yrittäjien tarpeisiin ammattitaitoisia työntekijöitä. (Opetushallitus 2019.)

3.2 Oppimisvaikeudet ja laaja-alaiset oppimisvaikeudet

Oppimisvaikeudet ovat yleisiä kaikilla koulutusasteilla ja kulkevat yksilön mukana usein koko elämän vaikuttaen puutteellisina taitoina työelämässä selviämiseen sekä haasteina selviytyä jatkuvasta kouluttautumisesta. Ahonen ym. (2019, 27) käyttävät teoksessaan ”oppimisvaikeuksien” sijaan ammattisanaa ”oppimisen vaikeudet”, jolla tahdotaan korostaa ilmiön monimuotoisuutta. Oppimisvaikeuksien määrittely on haastavaa koska oppimisvaikeudet edustavat usein huomaamattomuutta. Niiden vaikutukset ovat moninaisia ja yksilöllisiä. Samanaikaisesti oppimisvaikeuksien kanssa opiskelijalla voi ilmetä haasteita itsesäätelyssä tai sosiaalisissa taidoissa, mutta itsessään ne eivät ole oppimisvaikeuksia.

Oppimisvaikeus voidaan todeta myös tietynlaiseksi kokoavaksi peruskäsitteeksi. Opiskelijalla on toteutuneeseen koulutukseen ja lahjakkuuteen nähden todettavissa suuria vaikeuksia kirjoittamisen, puhutun kielen, matematiikan ja/tai lukemisen taitojen alueella. Tutkitusti vaikeudet eivät johdu riittämättömästä opetuksesta tai tunne-elämän ongelmista eikä taustalla ole todettu muita sairauksia. Suoritukset ovat selvästi ikätasoa heikommat. (Ahonen ym. 2019, 31; Oppimisvaikeus.fi 2020.) Oppimisvaikeuteen liittyy usein neurologista taustaa, aivo- ja aistitoiminnan poikkeavuutta, jolloin diagnoosi onkin lää-

ketieteellinen. Kehitykselliset oppimisvaikeudet ovat neurobiologisia eli vaikeuksien pohjalla on hermoston kehitykseen, niiden yhteisvaikutuksiin sekä vaikeuksien yhteyteen kuuluvat muun muassa toiminnanohjauksen, motorisen oppimisen ja visuaalisen hahmottamisen vaikeudet. Toki tarkkavaisuuden vaikeudet ovat usein yhteydessä oppimisvaikeuksiin ja niillä on oma diagnostinen kategoriansa. (Nukari 2010, 16.)

Oppimisvaikeus voi esiintyä kapea-alaisena, jolloin se näyttäytyy vain yhdellä oppimisen alueella. Toisaalta oppimisvaikeudet voivat olla päällekkäistyviä, jolloin vaikeudet ovat moninaisempia samanaikaisesti. Oppimisvaikeudet eivät aina ilmene samalla tavalla. (Kuva 7.) (Ahonen ym. 2019, 408-409.)



Kuva 7. Oppimisvaikeudet (Ahonen ym. 2019 mukailtuna)

Kuvan 7 mukaisesti oppimisvaikeudet ja oppimiseen vaikuttavat tekijät ovat moninaiset. Kehitykselliset vaikeudet ovat lukemisen- ja kirjoittamisen haasteet sekä matemaattiset oppimisvaikeudet. *Lukivaikeuteen* liittyvät vaikeudet näyttäytyvät yksilöllisesti. Lukutaidon ongelmat voivat esiintyä teknisenä luku- ja kirjoitustaitona, lukemisen ja kirjoittamisen sujumattomuutena sekä ymmärtämättömänä lukemisena ja kapea alaisena kirjoittamisena. Lukivaikeuteen voi liittyä motivaation puutetta, tarkkaavuuden vaikeutta, toiminnanohjauksen puutetta sekä oppimisvalmiuksien heikkoutta. Lukivalmiuksia voi heikentää muistamisen vaikeus, jolloin kielellinen lyhytkestoinen muisti on tavanomaista heikompaa. Kyky pitää mielessä suullisia ohjeita tai mutkikkaita ajatuskokonaisuuksia voi olla vaikeaa. Työmuistin rajoittuneisuus esiintyy vaikeuksina ongelmanratkaisussa, jolloin kun on pystyttävä pitämään mielessä tehtävään liittyviä asioita ja samalla työstää ratkaisua. Kapea työmuisti voi heikentää myös

luetun ymmärtämistä. Kielellisen muistin vaikeudet lisäävät lukivaikkeuteen liittyvää vaikeutta vieraiden kielten oppimisessa. (Ahonen ym. 2019, 233-234; Aro & Lerkkanen 2019, 282-283.)

Matematiikan oppimisvaikeuksilla tarkoitetaan heikkoutena prosessoida lukumääriin ja lukuihin liittyvää tietoa. Matematiikan perustaidot rakentuvat monista erilaisista taidoista, jotka kehittyessään muodostavat taitojen laajan sidoksen. Perustaidot rakentuvat lukumääristä ja niillä laskemisesta, 10-järjestelmän ymmärtämisestä sekä kokonaisluvuista ja laskustrategioista, että rationaaliluvuista. Lisäksi matemaattisiin perustaitoihin kuuluvat murtoluvuilla, desimaaliluvuilla ja prosenttiluvuilla laskeminen. Taitojen kehittyessä tavallista hitaammin, matemaattinen ymmärrys, kuten lukujen välisten yhteyksien ja lukujärjestelmän loogisuuden oivaltaminen ja laskeminen, onkin vaikeaa. Matematiikassa oppimisvaikeudet ovat laaja joukko erilaisia ja eritasoisia taitojen sekä taitopuutteiden kokonaisuuksia. Oppimisvaikeudet näyttäytyvät peruslaskutaitojen oppimisen vaikeutena tai joissakin näissä taidoissa on puutteita. Lisäksi voi esiintyä erilaisia taustavaikeuksia, kuten hahmotusvaikeuksia, lukivaikkeutta, kielellisiä vaikeuksia tai tarkkaavuuden vaikeuksia. (Kuntoutussäätiö.fi 2021; Koponen ym. 2019, 324-325, 330-331.)

Keskittymisen ja tarkkaavaisuuden pulmat voi esiintyä eriasteisina. Tarkkaavuushäiriö voi esiintyä toiminnan ohjauksen ja tarkkaavuuden säätelyn eri osa-alueilla, kuten tarkkaavuuden suuntaamisessa, ylläpitämisessä sekä toiminnan suunnittelun, tavoitteisen etenemisen ja vireystilan säätelyssä. Tarkkaavaisuusongelmia esiintyy myös muiden oppimisvaikeuksien yhteydessä. Keskittymisen vaikeus näyttäytyy keskittymisen häiriintymisenä, jolloin paneutuminen yhteen asiaan pitkiä aikoja kerrallaan vaikeutuu, ajatus harhailee ja tehtävien tekeminen loppuun voi olla hankalaa. Myös yksitoikkoisten tehtävien tekeminen ja yksityiskohtien viimeisteleminen voi osoittautua hyvin vaikeaksi. (Oppimisvaikeus.fi 2018.)

Erityyppiset *hahmotusvaikeudet* vaikuttavat oppimiseen. Hahmotusvaikeuksissa voi olla kyse mm. visuaalisen tarkkaavuuden, avaruudellisten suhteiden tai suuntien arvioinnin hankaluudesta tai vaikeudesta hahmottaa osista kokonaisuutta. Suuri osa ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta on ei-kielellistä, joten hahmotusvaikeudet voivat vaikeuttaa sosiaalisen viestinnän tulkintaa.

Vaikeudet voivat johtua myös aiemmista kielteisistä oppimiskokemuksista, huonoista pystyvyyssodotuksista ja puutteellisesta oppimisen tuesta. (Kuntoutussäätiö 2020; Oppimisvaikeus.fi 2021; Korkeamäki & Nukari 2014, 7-11.)

Myös *elämänhallinnan vaikeudet* sekä lisääntyneet *mielenterveydelliset syyt*, kuten masennus tai vakavat mielenterveyden häiriöt sekä *ahdistuneisuus* ja *stressi* voivat vaikuttaa väliaikaisesti ihmisen tiedonkäsittelyyn ja oppimiskykyyn. Lisäksi ne myös haittaavat toimintakykyä eri tavoin ja siten voivat vaikeuttaa opiskelua. (Oppimisvaikeus.fi 2019.)

Tutkimusten mukaan oppimisvaikeudet lisäävät riskiä mielenterveyden pulmiin. Lisäksi oppimisvaikeudet lisäävät myös riskiä heikkoon koulutustasoon, jotka voivat puolestaan lisätä riskiä mielenterveyden pulmiin. Hyvin yleisiä näiden oireiden ohessa ovat itseohjautuvuuden ongelmat ja työskentelyn lyhytkestoinen muisti. Oman toiminnan ohjauksen eli *itseohjautuvuuden taidot* liittyvät läheisesti tarkkaavuuden ja keskittymisen vaikeuksiin. Toiminnanohjaus on toimintaterapeuttinen käsite, joka näkyy laajempänä elämänhallinnan käsitteessä. Haasteet ilmenevät toiminnan aloittamisessa, suunnittelussa ja suoritustavan valitsemisessa. Lisäksi vaikeudet oman toiminnan joustavuudessa, kyvyssä rajoittaa ulkoisia yllyttäviä ärsykeitä tai häiritseviä sisäisiä impulsseja sekä palautteen hyödyntäminen toiminnan korjaamisessa voi olla haastavaa. Oman ohjauksen haasteet esiintyvät nykyisin voimakkaammin vasta ammatillisissa opinnoissa koska toiminta ei ole niin strukturoitua kuin perusopetuksessa ja tästä seuraa, ettei opiskelijalla vanhat opiskelu- ja kompensatiokeinot enää riitä. (Marttunen & Karlsson 2013, 7-14.)

Oppimisvaikeudet ovat henkilön ominaisuus ja opiskelijalla on vain erilainen tapa oppia asioita. Yksilön erilainen tapa oppia sekä hahmottaa maailmaa tuovat haasteita opetukselle ja ohjaukselle. Ohjauksessa on ymmärrettävä, miten vaikeudet vaikuttavat oppimiseen, jotta niihin voidaan vaikuttaa oikeilla tukikeinoilla. (Fletcher ym. 2009, 23.)

Laaja-alaisista oppimisvaikeuksissa yksilön yleinen suoriutumisen kykytaso on monella osa-alueella keskimääräistä matalampaa ja heikkoa. Oppimisen vaikeuksien taustalla voi olla myös jokin neurologinen sairaus tai vaurio, kuten aivovamma tai CP-vamma. Pitkäaikainen harjaantuminenkaan ei välttämättä

tuota tulosta osaamisessa ja oppimisessa. Tutkimusten mukaan koulutuspolut jäävät muita saman ikäisiä lyhyemmiksi ja työllistyminen voi olla huomattavasti vaikeampaa. (Korkeamäki & Nukari 2014, 6-7.)

Oppimisvaikeudet näyttäytyvät myös erilaisina hyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. Monen yksilön oppimisvaikeus on voinut jäädä tunnistamatta tai tukitoimet ovat jääneet liian vähäisiksi. Vaikkei oppimisvaikeudet ole este oppimiselle, ne vaativat ajoittain suuriakin ponnisteluja ja huomiointia oppimiseen. Oikea-aikainen ja riittävä tuki helpottavat opintojen, oppimisen ja osaamisen sujumista. (Korkeamäki & Nukari 2014, 7.)

Diagnoosin merkityksestä on käyty vilkasta keskustelua. Toisen näkökulman mukaan diagnoosi on leimaava. Toisaalta oppimisvaikeuden näkyväksi tekeminen nähdään myönteisesti tuovan esille diagnoosin. Mikäli oppimisvaikeus käsite tavalla tai toisella kumotaan ja erilainen oppijuus muotoutuu normaalliksi, niin oppimisvaikeudet jäävät tunnistamatta. jolloin yksilö ei saa tarvitsemaansa tukea. (Fletcher ym. 2009, 39.) Erilaisten Oppijoiden liiton strategiassa (2019–2023) korostetaan jokaisen oppivan omalla tavallaan. Oppimisvaikeudet tulisikin nähdä voimavarana ennemmin kuin haasteena.

Mäkihonkon ym. (2017, 67) mukaan oppimiseen liittyvät ongelmat näyttäytyvät myös erilaisia hyvinvointiin vaikuttavina seurannaisvaikutuksina, jotka ulottuvat opiskelijalla usein läpi koko koulupolun. Tehokkaimmista keinoista edistää sosiaalista ja koulutuksellista yhdenvertaisuutta ja yhteiskunnallista tasa-arvoa olisi mahdollistaa opiskelu kaikille kykyjen ja yksilöllisten edellytysten mukaan. (Seppälä 2019, 13.)

Parsons ja Bynner (2005, 34-35) painottivat nuoruusiän olevan erityisen merkityksellinen oppimisvaikeustaustaisten ihmisten elämässä. Tutkimustulosten perusteella nousi esiin, että nuoret, joilla on oppimisvaikeuksia, tarvitsevat pitkäaikaista tukea monipuolisesti. Tuen on jatkettava toisen asteen opinnoissa oppimisvaikeuden kuntouttamisella ja taitojen harjoittamisella. Myönteiset vaikutukset ylettyvät aikuisikään asti, koulunkäynnin ja opiskelun lisäksi vahvistaen työllistymistä ja psyykkistä hyvinvointia. Seuraukset näkyvät aikuisena yhteiskuntaan sijoittumisessa sekä yksilön omana kokemuksena.

Monipuolisen tuen jatkuminen nuoruusiässä ja aikuisiän kynnyksellä on keskeistä, jotta opintojen sujuminen on mahdollista oppimisvaikeudesta huolimatta ja psyykkisen hyvinvoinnin ongelmia ennalta ehkäistäisiin oikea-aikaisella tuella. Tukimuotoina on suosittava monipuolista psyykkistä tukemista, kuten hyväksyvää ilmapiiriä, kannustamista sekä itsetunnon vahvistamista. Jo lieviin ongelmiin opinnoissa ja mielenterveydessä pitäisi puuttua vahvistaen vahvuuksia, jotta suuremmat vaikeudet voitaisiin ennaltaehkäistä. Kaikki aikuiset nuoren ympärillä, voivat yhdessä vaikuttaa kannustavan ja hyväksyvän ilmapiirin tuottamiseen. (Mt.)

3.3 Erityinen tuki Ekamissa

Opetushallituksen tilastopalveluista (2018) on tilastoitu erityisopetus vuosina 2015–2018 (taulukko 2), mikä osoittaa kuinka suuri määrä Ekamissa on erityisen tuen opiskelijoita. Ekamissa oli yli 20 % (2018) opiskelijoista erityisen tuen opiskelijoita. Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden määrä kasvaa vuosittain.

Taulukko 2. Erityisopiskelijat Ekamissa oppilaitosmuotoisessa sekä oppisopimuskoulutuksessa vuosina 2010-2018 (Opetushallinnon tilastopalvelu 2018)

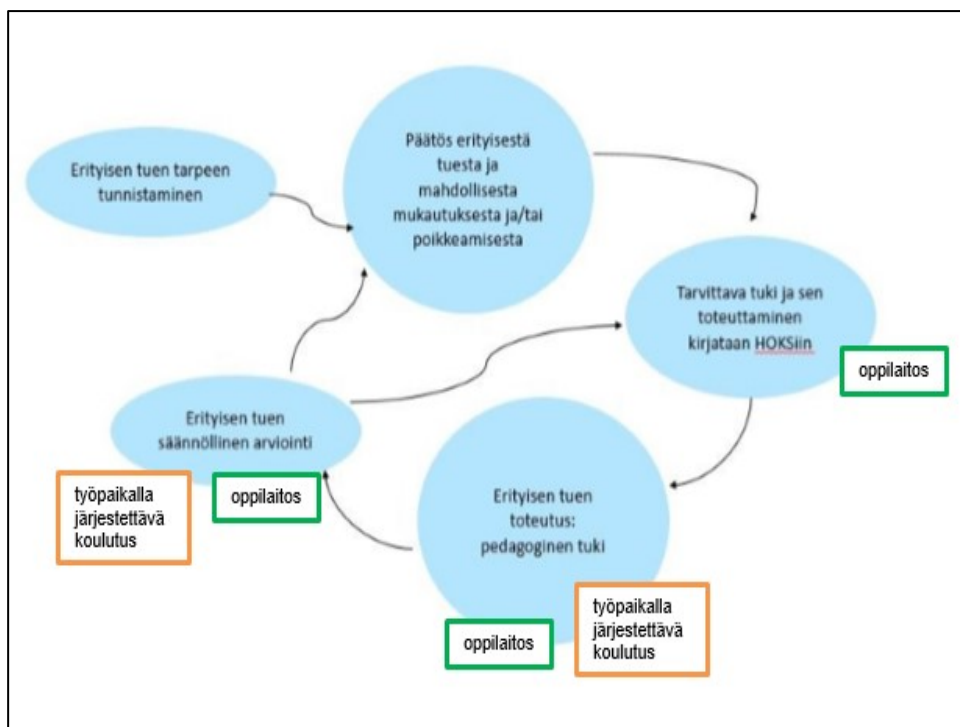
<i>Vuosi</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Kaikki opiskelijat	3288	3318	3174	3087
Erityisopiskelijat	645	711	780	690
Erityisopiskelijat (%)	19,6	21,4	24,6	22,4

Erityisen tuen ohjaava opettaja, joita Ekamissa on seitsemän (7), toimii eri koulutusaloilla erityisen tuen asiantuntijana, suunnittelee opiskelijan yksilölliset tukitoimet, kirjaa erityisen tuen suunnitelman, konsultoi opettajia opiskelijan tuen tarpeista ja opetuksen kehittämisessä tuettujen opiskelijoiden oppimisen varmistamiseksi.

Koulutuksen järjestäjä suunnittelee erityisen tuen muodot opiskelijan valmiuksien, tavoitteiden ja tarpeiden mukaan yksilöllisiksi tukitoimiksi. Erityinen tuki voi toteutua erilaisilla oppimisen tuen keinoilla sekä sopivilla oppimisympäristöillä. (Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa 2018, 2.) Keskeistä tuen to-

teutumisessa on, että opiskelijalle määritellään realistiset tavoitteet, tunnustetaan opiskelijan vahvuuksia, vahvistetaan niitä ja mahdollistetaan positiivisen sekä rakentavan palautteen avulla opiskelijan itsetunnon vahvistuminen.

Opiskelijan erityisen tuen tarve tulee usein esille jo ennen opiskelijaksi tuloa esim. nivelvaiheen yhteistyössä peruskoulun kanssa ja /tai huoltajien yhteydenotoissa. Ekamissa, kuten monissa muissakin ammattiopistoissa, erityisen tuen tarvetta arvioidaan koulutuksen alussa myös erilaisilla alkutesteillä sekä opiskelijahaastatteluilla. Erityisen tuen ohjaava opettaja arvioi yhdessä opiskelijan ja alaikäisen opiskelijan huoltajan kanssa, millaista tukea opiskelija mahdollisesti tarvitsee ammatillisissa opinnoissa. Tuen tarpeesta keskustellaan yhdessä hoksaajaopettajan kanssa hänen laatiessa opiskelijalle henkilökohtaista osaamisen kehittämissuunnitelmaa (HOKS) sekä muun opetushenkilöstön kanssa. Erityisen tuen tarve voi ilmetä myös myöhemmin opintojen aikana, kun opinnot eivät etene tavoitteellisesti tai joistakin muista yksilöllisistä syistä. Tällöin opiskelijan ja opettajien kanssa arvioidaan, voidaanko opintoja tukea erityisen tuen avulla. (Kuva 8.)



Kuva 8. Erityinen tuki prosessina (Opetushallitus 2018 mukailten)

Kuten kuvassa 8 on esitetty (Ks. myös Opetushallitus 2018) opettajien, hoksaajan ja ohjaavan erityisen tuen opettajan yhteistyö on tärkeää tuen tarpeessa olevien opiskelijoiden tunnistamiseksi. Yhteistyötä tehdään tukitoimien

suunnittelussa ja toteutuksessa koulutuksen eri oppimisympäristöt huomioiden. Erityisen tuen opettaja ja erityisen tuen opiskelija ovat tiiviissä yhteistyössä keskustellen opintojen etenemisestä, tuen riittävydestä, ohjaten opiskelijaa opinnoissa ja toimien usein opettajan ja opiskelijan välisenä tiedonjakajana ohjauksen monimuotoisesta tarpeesta. Moniammatillisen opiskelijahuollon yhteistyö voi yksilöllisesti kuulua erityisen tuen ohjauksen onnistumiseen.

Erityisen tuen opiskelijoiden HOKSan osaksi liitetään erityisen tuen suunnitelma. Opetus ja ohjaus on toteutettava kirjattujen pedagogisten tukitoimien mukaisesti. Yksilöllinen ohjaus tukee ammatillisen osaamisen kehittymistä ja yksilöllisen opintopolun toteutumista sekä oppilaitoksessa että työpaikoilla. Erityisen tuen opiskelija tarvitsee koko opintojen ajan tai osan ajasta oppimista tukevaa opetusta ja ohjausta mahdollisesti kaikissa oppimisympäristöissä.

3.4 Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) säädetään erityisestä tuesta;

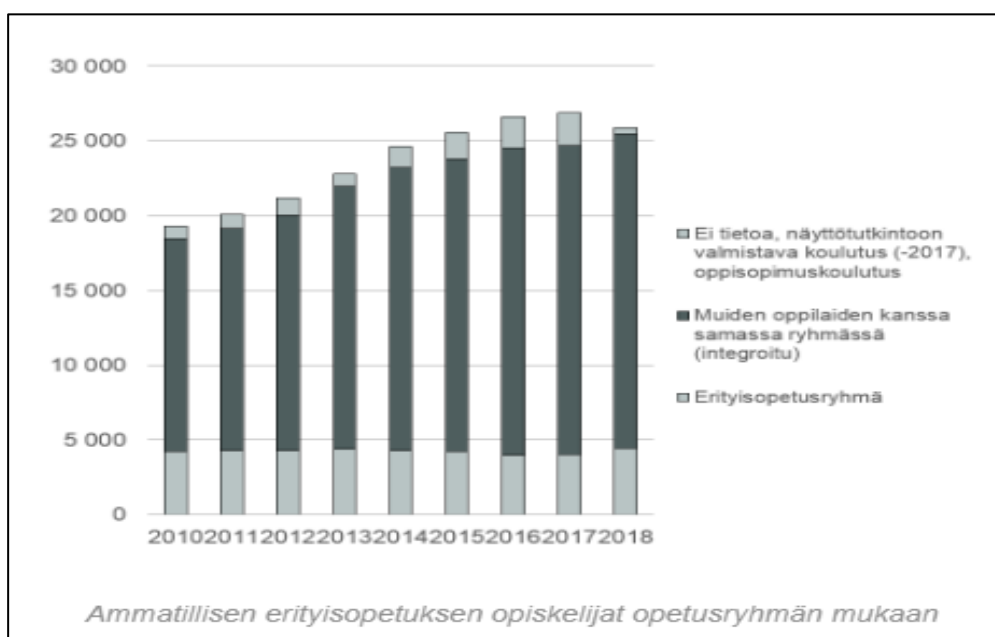
Opiskelijalla on oikeus erityiseen tukeen, jos hän oppimisvaikeuksien, vamman, sairauden tai muun syyn vuoksi tarvitsee pitkäaikaista tai säännöllistä erityistä oppimisen ja opiskelun tukea tutkinnon tai koulutuksen perusteiden mukaisten ammattitaitovaatimusten tai osaamistavoitteiden saavuttamiseksi. Erityisellä tuella tarkoitetaan opiskelijan tavoitteisiin ja valmiuksiin perustuvaa suunnitelmallista pedagogista tukea sekä erityisiä opetus- ja opiskelijajärjestelyitä.

Erityisen tuen antamisen tavoitteena on, että opiskelija saavuttaa tutkinnon tai koulutuksen perusteiden mukaisen ammattitaidon ja osaamisen. Erityistä tukea saavan opiskelijan osalta ammatillisen perustutkinnon perusteiden mukaista osaamisen arviointia voidaan mukauttaa laatimalla opiskelijalle yksilöllinen osaamisen arviointi. Osaamisen arviointia voidaan mukauttaa vain siinä määrin, kuin se on opiskelijan henkilökohtaiset tavoitteet ja valmiudet huomioon ottaen välttämätöntä. (Laki Ammatillisesta koulutuksesta 531/2017 64 §.)

Opiskelijalla on oikeus erityiseen tukeen, tarvitessaan pitkäaikaista tai säännöllistä tukea saavuttaakseen ammattitaitovaatimukset tai osaamistavoitteet. Tavoitteena on kaikille opiskelijoille toteuttaa yhdenvertaisesti tasa-arvoiset koulutusmahdollisuudet sekä etenemisen mahdollisuudet elämässä. Oppimisen tukena hyödynnetään tarvittaessa moniammatillista yhteistyötä ja kokonaiskuntoutuksellista otetta opintojen aikana. (Miettinen 2015, 61-61.)

Raudasoja ym. (2018, 80) korostavat opettajien osaamistarpeiden näkökulmasta jatkuvaa tietojen päivittämistä sekä oman osaamisen kehittämistä, jotta erityisen tuen tarpeiden ymmärtäminen ja pedagogisesti toimivat ohjausratkaisut kehittyvät muuttuviin työelämän tarpeisiin. Erityinen tuki ja ohjaus kuuluvat kaikkien vastuuseen yhteistyötä tehden opiskelijan parhaaksi.

Kuvassa 9 on esitetty, kuinka lukuvuonna 2016–2017 ammattiopistojen koko opiskelijamäärästä 16,7 % oli erityisopiskelijoita, kun lukuvuonna 2013–2014 vastaava prosentti oli 14.



Kuva 9. Ammatillisen erityisopetuksen opiskelijat opetusryhmittäin (Opetushallinnon tilastopalvelu 2020)

Kuvan 7 mukaisesti nähdään erityisopiskelijoiden määrän yleisissä ammattooppilaitoksissa nousseen. Suurin osa (86 %) erityisopiskelijoista opiskelee yleisissä ammatillisissa oppilaitoksissa, joten riittävä ohjausresurssi ja tarvittavat tukitoimet tulee järjestää kaikissa oppimisympäristöissä. (Tamminen 2019, 36.) Raportoinnissa käytetään erityisopetus- sanaa, mikä korvattiin reformin myötä erityisen tuen -termillä.

Käyhkön ja Melkaksen (2019, 184-185) laajassa tutkimuksessa tutkittiin erityisen tuen toimintaprosessien nykytila ja kehittämistä suomalaisessa *oppisopimuskoulutuksessa*. Siinä todettiin suurelta osalta oppisopimuskoulutuksen järjestäjiltä puuttuvan osaamista, rakenteita ja resursseja erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden tunnistamiseen sekä heille järjestettävään opetukseen ja

tarvittavaan tukeen. Näin ollen aiemmin erityinen tuki ei ole yltänyt oppisopimusopiskelijoihin asti, vaikka tuen tarpeita varmasti olisi.

3.5 Työpaikalla järjestettävä koulutus

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) säädetään työpaikalla järjestettävästä koulutuksesta; ”Koulutuksen järjestäjä voi järjestää tässä laissa tarkoitettua koulutusta työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä”. (Laki Ammatillisesta koulutuksesta 531/2017 69 §).

Työpaikalla järjestettävä koulutus -prosessi on osa koulutuksen järjestäjän ydinprosesseja. Työelämässä oppiminen tukee opiskelijan kiinnittymistä työelämään ja yhteiskuntaan osana osaamisen kehittämissuunnitelmaa. Työtä tehden yhdistyvät opiskelijan opit käytännön ja teorian osaamiseksi tulevaisuutta varten. Samalla luodaan polkua työelämään vahvistaen omaa osaamista työelämässä. Työpaikkojen ja oppilaitosten väliselle yhteistyölle on luotava lisää hyviä käytänteitä, jotta ammatillisen koulutuksen työelämäpainotteisuus toteutuu myös tukea tarvitsevien opiskelijoiden opinnoissa. Rakentavaa asiakaslähtöistä yhteistyötä tukee työpaikkaohjaajien ohjausosaamisen lisääminen ja syventäminen. (Karttunen 2020.)

Ammatillisen koulutuksen opiskelijat ovat hyvin erilaisia monin eri tavoin; iältään, taustoiltaan, vahvuuksiltaan, oppimistaidoiltaan ja oppimisvaikeuksiltaan. Näin opiskelijoiden tarpeet ja tavoitteet ovat erilaisia, ja sen vuoksi he tarvitsevat yksilöllisiä ja joustavia ohjaustoimia ja mahdollisesti erityistä tukea työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa. Kun työpaikalla oppimisen alussa annetaan tarkoituksenmukaista tukea käytännön työtehtävien opiskeluun ja aikaa oppimiseen, työpaikka voi saada opiskelijasta osaavan ja tehokkaan oppijan sekä mahdollisesti tulevaisuudessa työntekijän. (Erityinen tuki työpaikalla 2020.)

Koulutusta tehostetaan, ja siihen voi sisältyä erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan näkökulmasta melkoisia haasteita. Niemi ja Jahnukainen (2018, 13,) korostavat tutkimuksessaan, ettei ihmisten koulutus voi olla toimintamalli tai prosessikaavio, vaan kasvun tukemisessa on huomioitava opiskelijan kokonais-

valtainen elämä, sosiaalisen vuorovaikutuksen, inhimillisten tarpeiden ja opiskelijan kasvulle ominainen rytmi. Kasvatus ja koulutus ovat pohjimmiltaan huolenpitoa niistä opiskelijoista, joiden elämäntilanne on haavoittuva ja jotka tarvitsevat enemmän yksilöllistä ohjausta sekä tukea.

3.5.1 Oppilaitoksen strategia tukee työpaikalla järjestettävää koulutusta

Etelä-Kymenlaakson ammattiopiston strategiassa missio on ”Edistämme ammatillista osaamista, työelämätaitoja sekä alueen kilpailukykyä ja hyvinvointia”. Erityisen tuen näkökulmasta mission tavoitteet mukailtuna ovat edistään myös erilaisen opiskelijan työelämässä oppimista ja tulevaisuuden hyvinvointia.

Ekamin arvot, jotka ohjaavat työtämme ja tapaa toimia tavoittelevat yhdessä onnistumista. Arvolupauksena on asiakaslähtöinen laadukas toiminta työpaikojen kanssa onnistuneesti. Samoin palvelulupaus, jossa korostetaan kumppanuuttamme työnantajien ja yrittäjien osaamisen kehittämisessä sekä rekrytoinnissa sekä lupaustamme kouluttaa ja valmentaa osaavaa työvoimaa huomioiden työnantajien tarpeet. Menestystekijöinä nostetaan erityisesti ”Riittävä tuki ja ohjaus työpaikalla oppimiseen” sekä ”Kumppanuustasoinen yhteistyö” ja ”Opiskelijan työelämätaidot ja innostus menestymiseen” (Tikkanen 2020.)

Opinnäytetyössäni näitä koulutuksen järjestäjän strategian asiakaslähtöisyyden elementtejä, kuten kumppanuus, yhteistyö, kehittäminen, työelämätaidot ja osaamisen tavoitteet ovat selkeästi näkyvissä erityisen tuen opiskelijan ohjauksen onnistumisen tekijöinä työpaikalla oppimisessa.

3.5.2 Muisto menneestä

Pitkäaikaisena ammatinopettajana ja nykyisin erityisen tuen ohjaavana opettajana toimisessani, kokemukseni on, ettei asiakaslähtöisyys toteudu välttämättä erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ohjauksessa hyödyntäen hänen HOKSaa, työpaikkaohjaajan ja opettajan välisessä vuorovaikutuksessa ja tiiviissä yhteistyössä.

Olen työskennellyt ammatillisena erityisopettajana ravitsemusalalla yli 10 vuotta. Silloin oli vielä aikaa opettaa perusasiat opiskelijoille, ennen kuin he lähtivät työssäoppimiseen. Perustaitojen karttuessa opetettiin ja kasvatettiin työelämänpelisääntöjen noudattamiseen. Mikäli opiskelija oli todella heikko oppimisvaikeuksien vuoksi tai opiskelija ei pystynyt noudattamaan työaikoja, hän jäi koulun ammattityösaleihin suorittamaan työssäoppimista. Ammatillisen koulutuksen uudistamisen myötä, tämä koulun oppimisympäristöjen mahdollistama tukikeino ei ole mahdollista, sillä työssäoppiminen toteutetaan työpaikoilla työelämlähtöisesti.

Ravitsemusalan työpaikat ovat hyvin kiireisiä ja aikasidonnaisia. erityisen tuen opiskelijoille monelle työpaikan struktuuri kuitenkin on mahdollistanut järjestää oppimisen pienillä askeleilla, yksinkertaisimmilla tehtävillä edeten kohti vaativampia työtehtäviä ja kokonaisuuksien hallintaa. Opettajana koin työpaikkaohjaajat voimaannuttaviksi yhteistyökumppaneiksi ja työssäoppimisen ohjauksen aina opettavaksi ajaksi, sillä olin työpaikoilla opiskelijan kanssa keittiössä tai ruokasalissa ohjaten. Kun työssäoppimisen ohjaus oli intensiivistä aikaa työpaikoilla opiskelijoiden luona, pystyi aktiiviseen vuorovaikutukseen työpaikkaohjaajan sekä työyhteisön kanssa, jolloin molempien osapuolien ohjausosaaminen lisääntyi. Opetus ja ohjaustyötä helpotti myös, kun tunsin opiskelijan ja oli hänen tarvitsemaansa yksilöllistä ohjausta tehnyt koulun oppimisympäristöissä.

Kehitimme työ tekijäänsä opettaa -projektin ohessa sähköistä oppimispäiväkirjaa, johon opiskelijat kirjoittivat blogin muodossa työtehtävistä, liittivät kuvia työsuorituksista ja refleктоivat omaa oppimistaan. Työpaikkaohjaaja kommentoi blogia omilla havainnoilla ja opettaja pedagogisella näkemyksellä. Tämän tyyppinen opiskelijan itsereflektointi mahdollisti vielä paremmin opiskelijan ja työyhteisön keskinäisen tutustumisen sekä opiskelijan vahvuuksien huomiointin, että niiden vahvistamisen.

Myös työpaikkaohjaajan kommenteista opettajana oppi ja opettaja vahvisti omilla kommenteillaan ohjaajan ohjausosaamisen lisääntymistä. Eli olen tehnyt hyvin tiivistä asiakaslähtöistä työtä työpaikalla järjestettävän oppisen ja eri-

tyistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden sekä työpaikkaohjaajien kesken. Ammatillisena opettajana olen toiminut ammattilaisena roolimallina ja ammatillisen kasvun ohjaajana.

3.6 Työpaikalla järjestettävä koulutus on arvokasta kaikkien näkökulmasta

Työelämässä oppimisen lisääntyminen mahdollistaa, että opiskelija voi joko kokonaan hankkia osaamista oppisopimuksella tai koulutussopimuksella tai yhdistellä näitä joustavasti. Koulutuksen järjestäjä vastaa tavoitteellisesti ohjattua koulutuksesta eli työpaikka oppimisympäristönä edellyttää aina ohjattua oppimista. Opetushallitus (2020) painottaakin, että sujuva oppilaitoksen ja työpaikan välinen yhteistyö on edellytys opiskelijan oppimiselle ja kehittymiselle.

Olenaisia yhteisiä tekijöitä työpaikalla oppimisen onnistumiselle ovat oppilaitoksen, työpaikkaohjaajan ja opiskelijan yhteinen ymmärrys oppimisen sisällöstä ja tavoitteista, riittävästä ohjausajasta ja opiskelijaa tukevan ohjauksen toteutumisen seurannasta sekä riittävästi annetusta rakentavasta palautteesta. (Tietokortti työpaikkaohjaajille 2020.) Ainoastaan työn tekeminen ei tuota laadukasta oppimista. Työpaikkaohjaajan ja opiskelijan on pyrittävä yhteistyössä suunnittelemaan työtilanteita ja pohdittava, mitä niissä tapahtuu ja miten toteutusta voi parastaa. Harjaantumisella, pohdinnoilla ja asioiden jäsentämisellä opitaan. Siten osataan soveltaa opittuja oppeja uusissa, erilaisissa tilanteissa. (Frisk 2016, 10.)

Tammisen (2019, 82-83) tutkimuksessa todettiin huoli työpaikalla oppijoiden määrän kasvusta koulutussopimuksen myötä, jolloin erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat jäävät työssäoppimispaikoista heikompaan asemaan. Toki käytännönläheinen koulutussopimus ilman palkan maksua, sopii hyvin erityistä tukea tarvitseville opiskelijoille hankkia osaamista, mutta työelämässä oppimisen tukemiseen tarvitaan enemmän ohjausresurssia. Todellisuudessa kaikkien opiskelijoiden työelämävalmiudet tukitoimista huolimatta ei ole työelämään siirtymisen tasolla.

Monissa tutkimuksissa on todettu suurimmiksi esteiksi opiskelijalähtöisyyden toteutumiseksi voimavarojen näkökulmasta työssäoppimispaikkojen saata-

vuus, opettajien ja työpaikkaohjaajien osaaminen sekä ohjausajan puute. Eri-tyisesti opiskelijan ohjaukseen kaivataan lisää resursseja sekä opettajan ja työpaikkaohjaajan keskinäiset ohjauskeskustelut ovat liian vähäisiä. Osaamisen kehittämisen haasteet liittyvät opiskelijan HOKSn toteutumiseen, ohjausosaamisen kehittämiseen sekä tutkintojen sisältöjen tuntemukseen ja työelämälähtöisten, joustavien koulutusmallien kehittämiseen työpaikkaohjaajien tarpeisiin. Opiskelijalähtöisyyteen liittyvät haasteet liittyvät opetukseen, ohjaukseen ja toimintatapojen yhtenäisyyteen. Työpaikan ja oppilaitoksen yhteisellä kehittämistyöllä on mahdollisuus saada uusia toimintatapoja rakentamaan asiakaslähtöiseen yhteistyöhön. Asiakaslähtöisesti työelämä tavoittelee ammattitaitoista työvoimaa ja ammatillisen koulutuksen on vastattava siihen. Osaamisperusteisiin vastataan opiskelijan siirtymisellä vaiheittain oppimisesta työelämässä toimimiseen. (Airila ym. 2019, 38; Hulkari 2006, 37; Karusaari 2020, 12, 40, 55; Korpi ym. 2018, 112.)

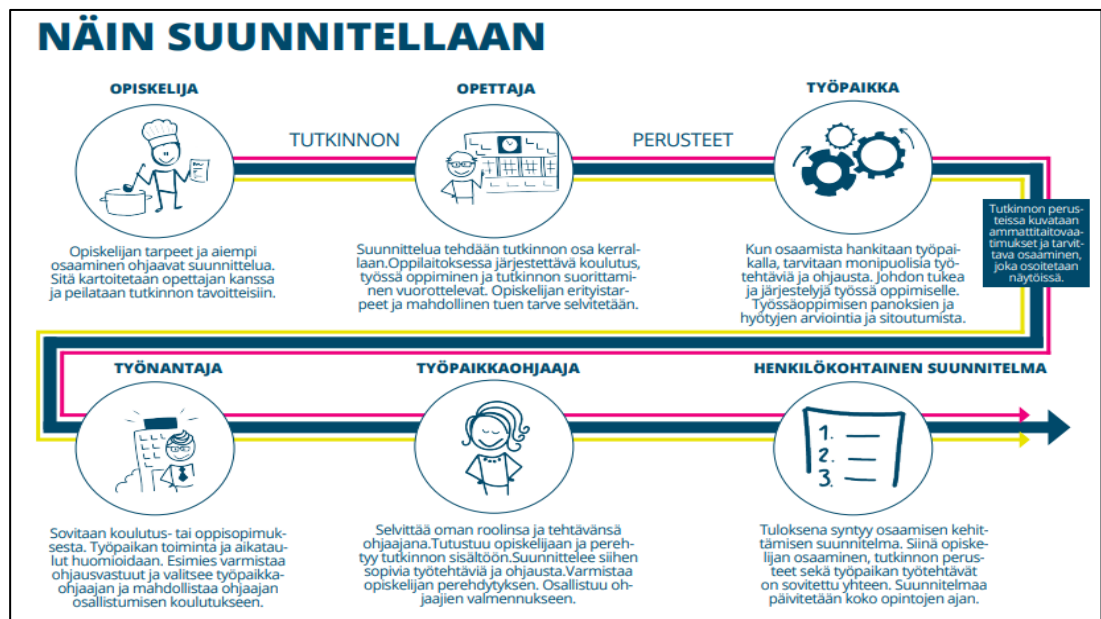
3.7 Suunnittelusta etenee työssä oppimiseen punainen lanka

Työpaikan ja opiskelijan yhteensopivuutta pidetään tärkeänä ja toimintaehdotuksena olisi tutustumisjakso, jonka aikana osapuolet voisivat selvittää, halutaanko työssäoppimisjaksoa jatkaa. Opiskelijan uraohjaus oppaassa (2020, 5) painotetaan opiskelijan mahdollisuutta käydä tutustumassa tulevaan työssäoppimispaikkaan jo ennen jakson alkua. Tutustumisen yhteydessä työpaikalla voitaisiin yhdessä keskustella työskentelystä ja opiskelijalla olisi mahdollisuus kertoa omia toiveita työssäoppimisen onnistumiseen.

Alarinnan (2017, 80) tutkimuksessa on todettu työpaikkaohjaajien korostavan opiskelijan työelämä- ja itsearviointitaitojen lisäksi oppivaa asennetta ja motivaatiota. Lisäksi on huolestuneena todettu, ettei opiskelijoilla ole riittävästi valmiuksia työssäoppimisjaksolle, joten se on eräs kriittinen vaihe työssäoppimisen uudelleenorganisoinnissa. Toki asennetta ja motivaatiota voi olla vaikea opettaa ennen työssäoppimisen alkua, mutta opintoja olisi yksilöllistettävä. Tärkeää olisi, että jokaiselle opiskelijalle saadaan työssäoppimispaikka, joka tuntuu kiinnostavalta.

HOKS on yhteistyön työvälineenä opettajalle, työpaikkaohjaajalle ja opiskelijalle. Se luo opiskelijallekin varmuutta mitä pitää tehdä, oppia ja osata, mihin

tavoitteet liittyvät (tutkinnon osaan) ja mitä asioita arvioidaan. Tällöin myös opiskelijan ymmärrys lisääntyy palautteen merkityksestä. Opiskelijan, työpaikan ja tutkinnon tavoitteiden yhdistäminen edellyttää hyvää työssäoppimisen suunnittelua. (Kuva 10.) Työelämässä oppiminen suunnitellaan aina yhdessä opiskelijan, työpaikan edustajan, yleensä työpaikkaohjaajan ja koulutuksen järjestäjän edustajan, yleensä opettajan kanssa opiskelijan HOKSaan. (Ohjauksen käytäntöjä työpaikalla s.a.)



Kuva 10. Työpaikalla järjestettävän koulutuksen suunnittelu tavoitteellista yhteistyötä (Ohjauksen käytäntöjä työpaikalla s.a.)

Edellytyksenä on opiskelijan osaamistarvetta verrata tavoitteena suoritettavaan koulutukseen, tutkintoon tai tutkinnon osaan. Opittavan osaamiseen peilaten suunnitellaan keskeiset työtehtävät, joissa osaaminen hankitaan sekä aikataulutetaan eteneminen. Sovitaan koulutus- tai oppisopimuksesta. Varmistetaan, että erilaisissa oppimisympäristöissä toteutuva oppiminen toteutetaan johdonmukaisesti. Huomioidaan, että yksilöllinen eteneminen opinnoissa on mahdollista joustavasti suunnitelluilla ja toteutuvilla ohjaus- sekä tukitoimilla. Suunnitelmaa päivitetään opintojen edetessä. Opiskelijan kannustaminen kyselemiseen on tärkeää. (Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa 2018; OPH 2018; Tietokortti työpaikkaohjaajille, Karusaari 2020, 156-157.) Airila ym. (2019, 5) sekä Karusaari (2020, 63) painottivat kaikkien edun mukaiseksi, että työpaikan ja oppilaitoksen toimijoilla on oltava yhdessä sovittu ja yhteinen ymmärrys oppimisen tavoitteista ja oppimista tukevista menetelmistä.

3.8 Työpaikkaohjaajan ja työyhteisön rooli oppimisen aikana

Työpaikkaohjaajan rooli on merkittävä, sillä hän pystyy toiminnallaan ja ohjaamisellaan vaikuttamaan työssäoppimisen kulkuun. Työpaikkaohjaajan odotetaan sitoutuvan työpaikkaohjaaja-rooliin vapaaehtoisesti. Opiskelijalle nimitetään aina vastuullinen työpaikkaohjaaja työssä oppimiseen. Kun työpaikalla oppimista suorittaa erityisen tuen opiskelija, työpaikalla toteutuvan ohjauksen merkitys korostuu. Opiskelijalle kokemukset työelämästä ovat merkittäviä. On tärkeää, että opiskelijaa tuetaan tiiviisti ja tavoitteellisesti koko työyhteisössä. Haasteista huolimatta jokaisella on vahvuuksia, joiden hyödyntäminen ja näkyväksi tekeminen lisäävät oppimista ja mahdollisuuksia siirtyä työelämään koulutuksen jälkeen. (Erityinen tuki työpaikalla 2020.)

Työpaikkaohjaaja sitoutuu ammattitaitoisessa ohjauksessa toteuttamaan opiskelijan oppimisen tavoitteita. Hänen vastuu on myös huolehtia, että HOKSaa päivitetään yhteistyössä opettajan ja opiskelijan kanssa koko työssäoppimisen ajan. Lisäksi työpaikkaohjaaja voi tukea opettajaa, kun hän laatii ennen työssä oppimista HOKSaan yhdessä opiskelijan kanssa suunnitelmaa työssäoppimiseen siirtymisestä. Työpaikkaohjaajan kuin työyhteisönkin tulee olla tietoisia ja ohjata opiskelijaa työssäoppimisen tavoitteisiin tutkinnon perusteita peilaten. Ohjauksen elementit ovat ohjaajasta riippuvaisia, mutta huomionarvoisina pidetään työelämätaitojen opettamista, tasa-arvoista ja oikeudenmukaista ohjausta opiskelija lähtöisesti, jolloin tuetaan opiskelijan ammatillista kasvua. Ohjaaja kannustaa, tukee, antaa palautetta ja valmentaa, jolloin korostuvat opiskelijan tarpeet oppia ja kehittyä. (Alarinta 2017, 72-74.)

Työpaikkaohjaajan rooli ohjauksessa perustuu vahvaan ammatilliseen osaamiseensa ja ohjausosaamiseen. Hän tukee ensisijaisesti opiskelijan ammatillisen osaamisen kehittymistä. Työpaikkaohjaajalta odotetaan monia taitoja; tukea, kannustusta, empaattisia kykyjä ja aitoa kiinnostusta kehittymiseen. Hän on myös rinnalla kulkija ja vastuussa myönteisen oppimisilmapiirin luomisesta työpaikalle. Ohjauksen merkityksestä tulisi ehdottomasti keskustella opettajan ja työpaikkaohjaajan kesken. Toki onnistunut ohjaus edellyttää myös riittävää resursointia ja ajan varaamista ohjaukseen. Huolestuttavasti tutkimustulosten perusteella työpaikat mieltävät, ettei ole riittävästi ajallista resurssia eikä ajantasaista ohjausosaamista. (Airila ym. 2019, 36, 39.; Alarinta 2017, 22, 68.)

Niemi ja Jahnukainen (2019, 23-24) ovat esittäneet myös huolen työssäoppimisesta ja työpaikkaohjaajan ohjaustaidon riittävydestä. Ammatillisen koulutuksen reformin onnistuminen edellyttää opiskelujen etenemiseen intensiivisempää ohjausta niillä opiskelijoilla, jotka vaativat oppimisen tueksi yksilöllisiä tukitarpeita. Oppilaitoksissa tulee arvioida opiskelijoiden mahdollisuuksia hyödyntää oppilaitoksen ulkopuolisista oppimisympäristöistä etsien kullekin mielekkäitä ja kiinnostavia työssäoppimisen tapoja sekä paikkoja. Työpaikkojen toimijoiden osaamista tulee lisätä kohtaamaan monenlaisia opiskelijoita, jotta työssäoppimisen pedagogiset tavoitteet toteutuvat.

Alarinnan (2017, 70) tutkimuksessa opettajat odottivatkin työpaikkaohjaajilta ohjaustaitojen kehittämistä ja enemmän aikaa ohjaamiseen. Työyhteisöltä odotukset olivat lisäksi sitoutumisen lisääntymistä ja vastuun kantoa ohjaukseen sekä myönteistä työ kulttuuria opiskelijan keskenkasvuisuuden ja kehittymättömyyden hyväksymiseen ja lopulta työpaikan halua opiskelijan työllistämiseen.

Työpaikalla järjestettävän koulutuksen onnistumiseen liittyy oppilaitoksen - opettajan ja työpaikan - työpaikkaohjaaja välinen verkostojen toimivuus. Kuitenkaan Alarinta (2017, 77) toteaa, että opettajat mieltävät roolinsa vain opiskelijan ohjausprosessin näkökulmasta, eikä niinkään, miten ohjaa työpaikkaohjaaja. Hulkurin (2006, 34-36) mukaan työssäoppimisverkostojen ollessa laajat, saattaa työpaikkaohjaajien koulutuksen järjestämisessä olla ongelmia. Koulutus vaatii ylimääräistä resurssia sekä työpaikalta että oppilaitokselta. Tärkeää on työssäoppimisen ohjauksen toteutuminen koko työyhteisön tasolla edellyttäisi koko henkilöstön, ei ainoastaan työpaikkaohjaajan koulutusta.

3.9 Oppimista tukeva erityisen hyvä ohjaus

Ohjaus on kaikkea sitä kannustavaa ja ohjaavaa tukea, jota opiskelija saa oppiakseen sekä opettajalta että työpaikkaohjaajalta. Ohjaus on toteutuvaa palvelua. Työpaikalla tapahtuvan ohjauksen merkitys korostuu erityisen tuen

opiskelijan ohjauksessa. Jotta oppiminen toteutuu, erityisen tuen opiskelija tarvitsee tiiviimpää ja oikean tyyppistä ohjausta niin opettajalta kuin työpaikkaohjaajalta sekä työyhteisön muilta työntekijöiltä.

Vehviläinen (2014, 218) muistuttaa, että erityisen tuen opiskelijan tukitarpeet on toteuduttava jo oppimisympäristön valinnassa. Opettajan ja opiskelijan yhdessä suunniteltaessa työssäoppimispaikkaa, työpaikan työtehtävät on tunnettava ja niitä verrataan opiskelijan oppimisen tarpeisiin. Myös työpaikkaohjaajan ohjausosaaminen huomioidaan opiskelijan erilaisiin ohjaustarpeisiin verraten. Jokainen opiskelija, myös suuria tukitoimia tarvitseva, voi ottaa oppimisessa suuria edistysaskeleita oikeanlaisten ja oikea aikaisten tukitoimien avulla. (Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa 2018; Halinen ym. 2016, 304.) Opiskelijan tukeminen ja ohjaaminen on opiskelijalähtöistä. Nuorelle opiskelijalle ensimmäiset kokemukset työelämästä ovat merkittäviä ja aiheuttaa myös hämmennystä tai epävarmuutta. Näin voi kokea aikuinen alan vaihtajakin. Aina uusi oppimisympäristö on uusi kokemus.

Halonen (2018, 41) on tutkimuksessaan todennut, että liian suuri osa opiskelijoista tuntee epävarmuutta oman osaamisensa kuvaamisessa ja tunnistamisessa. Opiskelijat tuntevat tarvetta tukeen ja ohjaukseen, mikä liittyy erityisesti heidän omien vahvuuksien tunnistamiseen ja osaamisen itsearviointiin. Erityisesti nuoret kaipaavat jatkuvaa henkilökohtaista palautetta omasta osaamisestaan.

Oppimisen ilo kehittyy rakentavasta palautteesta, kannustavasta työilmapiiristä ja hyvästä, kannustavasta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Oppiminen edellyttää palautteen saamista pysähtyen aika ajoin keskustelutuokioihin ja peilaamista tavoitteisiin. Opiskelijalle sopivasti mitoitettut oppimishaasteet ja mielekkäät asiayhteydet lisäävät uteliaisuutta. Kun opiskelija tuntee olevansa aktiivinen toimija, lisääntyy pystyvyyden kokemuksellisuus. (Lonka 2016; Vehviläinen 2014, 96.)

Ohjauskeskusteluissa työpaikkaohjaajan kuuntelemisen taito ja aito kannustus opiskelijaa puhumaan toiminnastaan, mahdollistaa arvostuksen tunteen sekä asioiden sanoittamisen merkityksen ” Miltä minusta tuntuu?”. Kuuntelijan roo-

lissa työpaikkaohjaajan on jätettävä sivuun omat tarpeet ja keskityttävä kuuntelemiseen. Jos työpaikkaohjaaja on ohjauskeskustelussa vain itse äänessä, ei tavoitetta opiskelijan asioiden käsittelyssä tai oppimisen edistämässä toteudu. (Frisk 2016, 18.)

Erityisesti erityisen tuen opiskelijoiden oppimisen onnistumista on huomioitava, jotta pienilläkin osaamisen onnistumisilla voidaan lisätä itsetuntemusta ja motivaatiota ja vahvistaa vahvuuksia. Halinen ym. (2016, 77–78, 210) ja Huihuri (2019, 31) ovat tiivistäneet oppimisen tekijät. Oppimista muokkaavat opiskelijan teot ja hänen saama palaute työstä. Hyvällä ohjauksella voidaan muokata opiskelijan oppimiseen vaikuttavia oletuksia omasta oppimisesta, kehittymisen mahdollisuuksista ja tulevaisuudesta. Kokemukset vaikuttavat mahdollisuuteen ammatilliseen kasvuun ja oppimiseen. Työyhteisön palaute, oppimiseen ohjaus ja oikea aikainen sekä oikeanlainen tuki vaikuttavat opiskelijan asenteisiin, motivaatioon ja tahtoon toimia.

Miettisen (2015, 55-56) mukaan *pedagoginen esteettömyys* on toimintaa, mikä mahdollistaa opiskelijan yksilöllisen oppimisen omien kykyjen mukaisesti. Se on lisäksi opiskelijan vahvuuksien tunnistamista ja hyödyntämistä, jotta opiskelija mieltää oppimistilanteet positiivisina ja kannustavina. Esteettömyyden opiskeluun kuuluvat tarvittaessa erilaiset tukitoimet, opetusmenetelmät ja opetus- sekä ohjausjärjestelyt, joten opintopolun rakentamisessa ohjauksella on suuri merkitys. Oikea aikainen tuki ja realistisesti asetetut oppimisen tavoitteet mahdollistavat hankalien oppimistilanteiden ja sisältöjen harjaantumisessa sekä oppimisessa. HOKSaan, liitettynä erityisen tuen suunnitelma, on asiakirja, jossa esteettömän opiskelun periaatteet käsitellään yksilöllisesti.

Esteetön vuorovaikutus on oppimistapahtuman perusedellytys, mikä sisältää toimivia ihmissuhteita, rakentavaa vuoropuhelua arvostavasti ja ymmärrettävää viestintää. Vuorovaikutustaidot ovat olennainen osa oppimisen ohjaamisen taitoja ohjaustilanteissa. Vuorovaikutusta ja viestinnän esteettömyyttä tuetaan huomioiden yksilöllisesti opiskelijoiden erilaiset kommunikointitavat, keskittyyään läsnäoloon, sanoitetaan omaa ilmaisua opiskelijan tarpeita vastaavaksi ja varmistetaan viestin perille menoa. Vuorovaikutuksessa huomioidaan kielellinen ilmaisun kuten puhe, kirjoitettu teksti, selkokieliisyys ja ei-kielellinen ilmaisu mm. äänen voimakkuus ja painotus, eleet, ilmeet, kehon liikkeit. (Mt.)

Opiskelijoiden ja työpaikan keskinäinen positiivinen sosiaalinen ilmapiiri lisää opiskelijoiden sitoutumista työyhteisön toimintoihin sekä edistää motivaatiota ja ammatillista kasvua. Työpaikalla järjestettävän koulutuksen aikana onkin tärkeää tukea opiskelijaa osaksi hyväksyvää työyhteisöä, jolla edistetään lisäksi opiskelijan yleistä turvallisuudentunnetta. Vertaistuki, osallisuus sekä osallistaminen ovat huomioitavia asioita. Turvallisessa työympäristössä opiskelija voi kertoa ajatuksiaan ja omaksua uusia toimintatapoja. (Mt.)

Asenteellinen esteettömyys on yhdenvertaista, hyväksyvää asennoitumista jokaisen opiskelijan oppimismahdollisuuksiin hänen ominaisuuksistaan tai taustastaan riippumatta. Käytännössä tämä tarkoittaa jokaiselle opiskelijalle tasa-arvoiset oikeudet ja mahdollisuudet opiskella sekä suorittaa opintoja yksilöllisesti HOKSn mukaisesti. Opiskelijan hyvä kohtaaminen on kulmakivi asenteelliselle esteettömyydelle. (Eskola ym. 2014, 6.)

Kirjallisuuskatsauksessaan Rintala ym. (2015, 9-10, 18-19) tarkastelevat suomalaisen ja eurooppalaisten tutkimusten valossa opiskelijoiden työpaikalla oppimista ja ohjausta. Pelkkä osallistuminen työyhteisön toimintaan ei riitä tuottamaan opiskelijalle laajaa ammatillista osaamista. Opiskelijalta edellytetään aktiivista toimijuutta ja lisääntyvää vastuullisuutta ammatillisen osaamisen kehittämisessä, kunhan ohjausta ja tukea on saatavilla riittävästi. Tutkimusten perusteella vastuu työpaikalla tapahtuvasta ohjauksesta on osin opiskelijalla, jolta edellytetään riittäviä taitoja itseohjautuvuuteen ja aloitteellisuuteen ohjaustilanteissa. Olennaista oppimisessa kuitenkin on vastavuoroisuus oppimisessa ja tiedon jakamisessa sekä opiskelijan tasa-arvoisuuden kokemukset työyhteisön jäsenenä ja oppijan roolissa. Ohjaajan sitoutuminen, tavoitteellisuus, monipuoliset ohjausmenetelmät ja reflektioidot vaikuttavat edistävästi oppimiseen. Yksilöllisten ohjaussuhteiden tukemisen lisäksi koko työyhteisön on oltava tietoinen roolistaan työpaikalla tapahtuvassa ohjauksessa.

Myönteisinä koetut työpaikan hyvät ohjauksen elementit tuottavat oppimista. Ohjauksella ja myönteisellä ilmapiirillä tuetaan ammatillista kasvua ja ammattiin oppimista. Hyvän ohjauksen tunnusmerkit osaavassa ohjauksessa ovat:

- Keskustelu ja tukeminen realistisiin tavoitteisiin huomioiden HOKSn tavoitteet.
- Selkeys käytännön työtehtävien yhteyteen tutkinnon perusteisiin verraten.

- Kannustus oppimiseen vahvuudet huomioiden.
- Huomioidaan opiskelijan tuen tarpeet kysymällä opiskelijalta, kuinka häntä voi tukea ohjauksessa. Hyödynnetään työpaikalla jo aiemmin käytettyjä tukikeinoja, kuten kirjalliset ohjeet, työn seuraaminen ennen tekemistä.
- Kysytään, mitkä tehtävät opiskelija pitää vaikeina. Suhtaudutaan hyväksyen opiskelijan tunteisiin, vaikeuksiin, puhumattomuuteen tai tilanteiden kieltämiseen. Sanoitetaan itse apukeinoja, kuinka työn oppiminen voisi toteutua, annetaan enemmän ohjausta ja aikaa tehtävien oppimiseen.
- Hahmotetaan työtehtävät, työn osat ja kokonaisuudet opiskelijan näkökulmasta. Pyydetään opiskelijaa sanoittamaan työn eteneminen.
- Ohjataan opiskelijaa reflektoimaan vaikeita asioita, asioita jotka jo etenevät, tekijöitä jotka edistävät työn sujuvuuteen ja oppimiseen.
- Annetaan ohjeet pienissä osissa, jotta opiskelija muistaa mitä pitää tehdä ja sisäistää oppimaansa pienemmissä osissa.
- Perustellaan ohjeet ja työpaikan toimintatavat.
- Selitetään ammatilliset käsitteet ja tarvittaessa kirjataan ne.
- Ohjataan ja opetetaan ensin perusasiat lisäten vaikeutta asteittain.
- Lisätään vastuuta vaiheittain, huomioiden opiskelijan valmiudet vastuun kantamiseen.
- Kannustetaan aina kysymään ja varmistamaan. Mikäli opiskelijan varmistelu tuntuu työyhteisössä jankkaukselta, voi pyytää opiskelijaa enemmän sanoittamaan tekemistään.
- Käytetään monipuolisia ohjausmenetelmiä: esimerkin näyttäminen, mallioppimista, käytetään kuvia, hyväksytään erilaisuus ja huomioidaan vuorovaikutuksellisuuden tärkeys. (Eriyinen tuki työpaikalla 2020; Opiskelijan uraohjaus 2020, 11; Tietokortti työpaikkaohjaajille 2020.)

Niemi (2018, 23-24) pohti tutkimuksessaan tuen käytäntöjen toteutumattomuudesta ja niiden joustamattomuudesta. Ongelmana ovat, ettei tukitoimet vastaa erilaisiin muuttuviin tarpeisiin HOKS:n toteutumisessa. Tämä vaatii korjautukseen lisäresursoinnin lisäksi myös halukkuutta uudenlaisten toimintatapojen kehittämiseen. Tutkimustuloksissa tuli esiin tarve kuulla ja kuunnella opiskelijoita siitä, minkälaiset työssäoppimisen käytännöt tukisivat heidän koulutukseen sitoutumista ja oppimista parhaiten. Raudasoja ja Samppala (2021) muistuttavat, että opiskelijan näkemys omasta osaamisesta on monesti liian suuri ja epärealistinen.

Käytännössä erityinen tuki koostuu aina yksilöllisesti suunnitellun erityisen tuen mukaisista tukitoimista. Toki seuraavista opetus- ja ohjausjärjestelyistä voisi olla useammalle erityisen tuen opiskelijalle hyötyä:

- järjestetään rauhallisempi oppimisympäristö
- mallioppiminen
- digitaalinen hyödyntäminen muun muassa ohjausvideoilla

- opiskelijan tahdin mukainen eteneminen
- apuvälineiden ja ohjekuvien käyttö
- opiskeltavien asioiden ja ohjeiden pilkkominen pienempiin osiin
- selkeä ohjeistusmateriaali
- kertaaminen ja riittävät toistot, aikaa enemmän vaikeampiin asioihin
- henkilökohtainen ja tarpeenmukainen ohjaus
- laskemisessa laskukaavat näkyvillä
- lyhyempi työpäivä tai työpäivän aloitus myöhemmin/ aikaisemmin

Merkityksellisiä tekijöitä opiskelijan oppimisvaikeuksien ohjaamisessa taitojen opettamisen rinnalla ovat muun muassa itsetunnon vahvistaminen, hyväksyvä ja kannustava ilmapiiri sekä monipuolinen hyväksyvä mielikuvaa lisäävä toiminta (Eloranta 2019, 65).

Kukkonen ja Marttila (2017, 76–77) muistuttavat työpaikalla käytännön työtehtävissä hankittavan osaamisen tavoitteiden olevan suhteessa opiskelijan lähtökohtiin ja ammatillisen kehittymisen tavoitteisiin. Yksilöllisyyden periaatteen mukaisesti tulee koulutuksen merkityksellisyyttä vahvistaa, opiskelijan tulevaisuudenkuvaa rakentaa ja osallisuuden kokemusta lisätä. Yksilöllisissä, ai-doissa työelämän tilanteissa opiskelija pääsee hankkimaan tarvittavaa osaamista ja saa tukea omaan identiteettiin, jolloin myös lisääntyy hyvä opiskelukokemus. (Raudasoja ym. 2018, 86.)

4 KEHITTÄMISTUTKIMUS HYÖDYNTÄEN PALVELUMUOTOILUN PROSESSIA

Opinnäytetyön toteutukseen valikoitui tutkimukselliseksi lähestymistavaksi kehittämistutkimus, mikä on yksi laadullisen tutkimuksen suuntaus. Toimin opinnäytetyössäni työelämän kehittäjän roolissa. Tavoitteena oli toteuttaa systemaattisesti kehittämistoimintaan, jolla pyrittiin myös tiedontuotantoon. Tässä lähestymistavassa yhdistettiin tutkimuksen ja työpaikkaohjaajien kanssa toteutettua toimintaa haastattelun muodossa. Tokon (2009, 8-11) mukaan tällöin syntyy käytettävä nimitys tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tutkimuksellista kehittämistoimintaa lähestytään kehittämisprosessin, toimijoiden osallisuuden ja yksityiskohtaisen tiedontuotannon näkökulmista. Näkökulmat voivat olla osin toisistaan poikkeavia, mutta yhdessä ne määrittävät käsitystä kehittämistoiminnasta. Ajatuksena oli, että kehittämistoiminnan menetelmällinen ydin toteutuu näiden toimijoiden osallistumisen näkökulmien avulla. Kehittämisessä

soviteltiin näkemyksiä ja koottiin yhteistä ymmärrystä sekä kehittäjän osallistumisesta konkreettiseen toiminnan kehittämiseen. Kehittäjä ei ole vain ulkopuolisen asiantuntijan roolissa, vaan pyrkii aitoon käytännön toiminnan kehittämiseen.

Osallistavalla kehittämisellä tavoitellaan selkeää muutosta, jolloin päämääränä on myös kehittämisessä vapautuminen itsestään selvinä pidetyistä ajatusmaileista ja ideologioista. Toteutunutta tutkimusta voidaan hyödyntää tuottaessa arviointitietoa kehittämistoimien onnistumisesta. Lisäksi tutkimustiedon kautta voidaan pyrkiä hyvien käytäntöjen rakentamiseen. Hyviksi käytännöiksi muotoiltu kehittäminen tulokset ovat siirrettävissä toimintaympäristöihin. Tällaisessa tutkimusavusteisessa kehittämisessä tutkimuksen avulla tuetaan kehittämistoimintaa. Tutkimus ja kehittäminen integroituvat toisiinsa monialaisesti. (Mt.)

Opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun näkökulmaa. Tuulaniemen (2011, 24-25, 125) mukaan palvelumuotoilulla voidaan luoda kehittäviä toimintatapoja ja parantaa olemassa olevia käytänteitä. Samalla vaikutetaan myös palvelussa oleviin tekijöihin eli erilaisiin kontaktipisteisiin, joihin etsitään uudenlaista tai/ja kehittävästä toimintaideaa. Lähtökohtana keskitytään siihen, mikä menisi oikein asiakaslähtöisessä palveluprosessissa ja miten hyvää kehitetään lisää eikä ainoastaan siihen, mikä toteutuu virheellisesti. Luovat ja toiminnalliset menetelmät auttavat ihmisiä ilmaisemaan itseään ja tarpeitaan. Palvelumuotoilun prosessi mahdollistaa sellaisten ajatusten esille tulemisen, joita ihmiset eivät osaisi suoraan kysyttäessä sanoa.

4.1 Aineiston keruu

Kehittämistyön prosessi alkoi helmikuussa 2020, jolloin ideoin aihetta ja keskustelin kollegoideni kanssa. Maaliskuussa oli suunnitteluseminaari, rajasin aiheen ja yhteistyökumppani varmistui.

Kesä 2020 kului tietoperustan rakentamisessa ja taustatietoon tutustuen. Alussa tavoitteena oli tutkimuksen kohderyhmäksi asiakaslähtöisyyden näkökulmasta valikoituneet hoksaajaopettaja ja työpaikka ohjauksesta vastaavia

opettajia kymmenen (n=10), erityisen tuen opiskelijoita viisi (n=5) ja työpaikkaohjaajia seitsemän (n=7).

Syyskuussa laadin kyselylomakkeet (liite 1). Lähetin sähköpostilla opettajille tiedustelun halukkuudesta osallistua tutkimukseen (liite 2), jolloin kaksi (n=2) opettajaa ilmoitti, ettei osallistunut lainkaan, opettajista kuusi (6) jätti vastaamatta viestiini ja opettajista kaksi (n=2) ilmoitti osallistuvansa.

Opiskelijoille lähetin Wilma-viestillä osallistumishalukkuutta tiedustelevan viestin (liite 3). Opiskelijoista kukaan ei vastannut osallistumishalukkuuttaan tutkimukseen.

Lokakuussa lähetin kahdelle (n=2) opettajalle sähköpostilla saatekirjeen (liite 4) kyselyn osallistumislinkillä ja seuraavalla viikolla vielä osallistumiskehoituksen, jonka jälkeen opettajista vain yksi (n=1) vastasi kyselyyn.

Ensimmäisen osallistumiskartoituksen yhteydenotossa pyysin opettajilta työpaikkaohjaajien yhteystietoja ja vain yhdeltä opettajalta sain yhteystiedot. Lähetin kahdeksalle (n=8) työpaikkaohjaajalle sähköpostilla tiedustelun halukkuudesta osallistua tutkimukseen (liite 5). Heistä kuusi (n=6) vastasi halukkuutensa ja lähetin heille saatekirjeen kyselyn osallistumislinkillä (liite 6). Työpaikkaohjaajista kahdelle (n=2) lähetin seuraavalla viikolla vielä uuden osallistumishalukkuutta tiedustelevan viestin. Heiltä en vastausta saanut.

Opinnäytetyöni ohjaavan opettajan Eeva Koljosen kannustamana päädyin lopulta toteuttamaan kehittämistyöni vain työpaikkaohjaajien kanssa. Marraskuussa toteutin työn tutkimuksellisen osuuden eli sain työpaikkaohjaajilta kyselyihin vastaukset, poimin kontaktipisteet ja järjestin teemahaastattelut. Työpaikkaohjaajista yksi estyi osallistumasta teemahaastatteluun. Teemahaastattelut on työstetty viiden (n=5) työpaikkaohjaajan kanssa kahden kesken. Marraskuun aikana myös laadin hanketyöhön ohjausmateriaalia käyttämällä hyödyksi kokoamaani teoriaa sekä tutkimustietoa. Joulukuussa työstin toimintamallit erityisen tuen ohjaustarpeisiin. Joulukuusta 2020 helmikuuhun 2021 käsitteelin tulokset, analysoinnin ja kirjoitin opinnäytetyötä. Maaliskuussa viimeistelin kehittämistyöni, kirjoitin johtopäätökset ja pohdinnan. Huhtikuussa kirjoitin tiivistelmän, esittelin työn seminaarissa sekä kirjoitin kypsyysnäyte artikkelin.

4.2 Tutkimusote, aineistonkeruumenetelmä sekä aineiston analysointi

Tutkimusotteeksi eli lähestymistavaksi kutsutaan ongelmanratkaisun prosessia, sillä se on kokonaisuus, jonka avulla ongelmaan luodaan ratkaisu. Se koostuu tietyistä valituista tiedonkeruusekä analyysimenetelmistä. Yksinkertaisimmillaan tutkimusotteiden jako on *laadullinen (kvalitatiivinen) ja määrällinen (kvantitatiivinen) tutkimusote*. Tutkimusotteen valinnan ratkaisee tutkimusongelma ja sen luonne. Laadullisessa tutkimuksessa ymmärretään ilmiötä paneutuen teoriaan sekä tieteellisyyteen. Määrällisessä tutkimuksessa ilmiötä pyritään yleistämään. Laadullinen tutkimus on yleisin tutkielmissa käytettävä tutkimuksenmenetelmä, johtuen siitä, että jonkin ilmiön laadullinen kuvaaminen nähdään parempana kuin määrällisen tutkimuksen luvuilla ilmaiseminen. Määrällisen tutkimuksen tiedot perustuvat usein kyselyihin tai tilastoihin, jonka avulla kerätään tutkimusaineistoa. (Kananen 2017, 36, 39, 67.)

Määrällisessä tutkielmassa yksi keino kerätä aineisto on hyödyntää kyselyä tai tilastoja. *Kysely* on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä ja sen tavoitteena on koota valitulta ryhmältä vastauksia samoihin kysymyksiin. Survey-tutkimuksessa käytetään tavallisimmin kyselylomaketta, joissa aineisto kerätään standardoidusti kohdejoukolta. Kysymysten teossa on tarkoin pohdittava kyselyyn liittyvien muuttujien määrää ja sisältöä. Standardoitu survey-tutkimuksen asiat kysytään vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Aineisto, mikä kerätään surveyn avulla, käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. Kyselyn kohteena olevien henkilöiden on pystyttävä vastaamaan jokaiseen kysymykseen yksiselitteisesti ja empimättä. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 193–198.)

Laadullinen tutkimus etenee tietyn ilmiön ymmärtämiseen ja sen teoretisoimiseen. Laadullinen tutkimus on kuvailevaa ja siinä tutkitaan usein prosesseja, joihin on määrällisen tutkimusmenetelmän menetelmin mahdotonta syventyä. Tämä johtuu määrällisen tutkimuksen ilmiöiden monimutkaisuudesta ja tilastollisista analyyseistä. Tutkija pystyykin laadullisen tutkimuksen avulla ymmärtämään paremmin ilmiötä asettuessaan itse tutkimuksen kentälle. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistelmänä ovat case-, kehittämis-, toiminta- ja konstruktivistinen tutkimus. Näistä konstruktivistinen -, toiminta- ja *kehittämis-tutkimus* pyrkivät tutkimuksellaan aikaansaamaan muutosta. Siksi ne kuuluvat interventiotutkimuksen pariin. (Kananen 2017, 36, 39, 40, 45, 67.)

Kehittämistutkimuksessa Toikon ym. (2009, 21-22) mukaan pääpaino on sanalla tutkimus ja suunta on kehittämisessä. Tutkimus on vain avustavassa roolissa, jolloin kehittäminen korostuu hyödyntäen tutkimuksen logiikkaa ja menetelmiä. Huomio on tutkittavien näkökulmasta, merkityksissä, näkemyksissä ja kokemuksissa.

Laadullisen tutkimuksen aineistona käytetään erilaisia dokumentteja, *haastatteluja, teemahaastatteluja ja havainnoiteja*. Teemahaastattelut eli puolistrukturoidut haastattelut sopivat sekä kvalitatiiviseen että kvantitatiiviseen tiedonkeruuseen. (Hirsijärvi & Hurme 1982, 35.)

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, ja sille on tyypillistä, että haastateltavalle aihealueet eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. Haastattelun etuna on, että aineiston keruuta voidaan muuttaa joustavasti tilanteen mukaan; tutkija voi vaihdella kysymysten järjestystä, esittää tarkentavia kysymyksiä ja tulkita, selventää ja syventää saatavia tietoja, vastauksia, paremmin kuin esimerkiksi postikyselyssä. Haastateltavan on myös mahdollista kertoa aiheesta laajemmin. Haastateltavilta voidaan myös jälkeinpäin tarkentaa vastauksia. Tyypillisesti haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa. Teemahaastattelu on suosittu menetelmä, koska se vastaa laadullisen tutkimuksen lähtökohtia sekä on muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna joustava aineistoa kerätessä. (Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 205–206, 208–209.)

Teemoittelu tarkoittaa laadullisen aineiston jakamista ja ryhmittelyä aihepiirien mukaan. Aineistosta kootaan tiettyä teemaa vastaavat näkemykset. Haastatteluista teemahaastattelu mahdollistaa aiheista erilaisien teemojen rytmittämisen, joista keskustellaan. Haastattelut ja keskustelut koostuvat sanoista, eleistä, jolloin tutkijalta vaaditaan herkkyyttä ja kykyä lukea henkilöä ja uskoa intuition voimaan. Tutkijan tehtävä on tavoitteellisen teemahaastattelun avulla pyrkiä avaamaan ilmiöitä teemojen avulla. Haastattelua kuvataan palapelinä, jossa vastaukset ovat osa kokonaisuutta. Näillä keinoin tutkija rakentaa vastauksien avulla yksityiskohdista kokonaiskuvan ja kokonaisvaltaisen ymmärryksen tutkimuskohteesta. (Kananen 2017, 52-53, 82-85, 89-90.)

Hirsjärvi ja Hurme (2009, 47) painottavat, että menetelmää käytettäessä on keskeistä, että etukäteen tiedetään haastateltavien olevan kokeneita joihinkin tiettyihin tilanteisiin tai asioihin. Toisena tekijänä tutkijan on alustavasti selvitettävä tutkittavien ilmiöiden tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta.

Tutkimusongelma johdattaa menetelmän valintaan ja vaikuttaakin siihen eniten (Hirsjärvi ym. 2009, 206). Opinnäytetyössäni käytettiin sekä kvantitatiivista (määrällinen) että kvalitatiivista (laadullinen) tutkimusta. Tällöin aiheeseen saatiin useampi lähestymistapa ja opinnäytetyö tavoitteli muutokseen, jolloin toteutuu kehittämistutkimus, interventiotutkimus.

Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailla ja selvittää tutkimusongelmaan liittyvää ilmiötä mahdollisimman tarkasti ja syvällisesti sekä selvittää ja ymmärtää työpaikkaohjaajien kokemuksia ja näkemyksiä, jotka liittyvät erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden ohjaukseen. Hirsjärvi ym. (2009, 161-164) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena onkin nostaa esiin ja tunnustaa asiantuntijoiden tulkintoja. Laadullisessa tutkimusotteessa tärkeää on todellisen elämän kuvaaminen eli aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa.

Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla voidaan analysoida aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Tällä menetelmällä on tarkoitus saada kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiiviissä ja yleisessä muodossa johtopäätösten tekoa varten. Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, mikä etenee vaiheittain. Ensimmäinen vaihe on tehdä päätös siitä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa. Tärkeää on pohtia, mikä tässä tutkimuksessa on keskeistä ja olennaista, eli mikä on tutkimuksen tarkoitus tai tehtävä. Sen jälkeen käydään läpi ja merkataan asiat, jotka sisältyvät selkeästi tutkimustuloksiin ja muut asiat jätetään pois. Jäljellä oleva aineisto kerätään yhteen ja se joko luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitellään. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91–93.)

Laadullisessa tutkimuksessa tuotetaan tutkimuksen kohteena olevaan ongelmaan ymmärrys, mutta tutkija ei ryhdy käytännön työhön poistaakseen ongelmaa. Kehittämistutkimuksessa voidaan ongelma muuttaa kehityskohteeksi, jolloin ongelmaa pienennetään tai se poistetaan. Ongelman poistaminen

edellyttää ongelman *syiden* havaitsemista ja keinoja ongelman poistoon, mikä johtaa muutokseen. (Kananen 2017, 16, 21, 22, 62.)

Laadullinen tutkimus tavoittelee asioiden ymmärtävään selittämiseen muihin tutkimuksiin ja teoreettisiin viitekehyksiin viittaamalla, jolloin teorian merkitys on suuri. Sen avulla pyritään havaintojen pelkistämiseen keskittymällä olennaiseen, selittäen asioita aineistosta tehtävillä havainnoilla. Laadullinen tutkimus selvittää tutkittavien havaintoja ja mahdollistaa kehitykseen liittyvien tekijöiden huomioimisen. Se tukee tiedon etsinnässä ja edistää jäsentämään tutkimusaineistoa. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 27.)

4.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu syntyi Euroopassa 1990-luvulla. Suomi on ollut vahvasti mukana kehitystyössä. Palvelumuotoilu on toimintaa, jossa muotoilun keinoja käytetään osana asiakkaalle tuotettavaa kokemuksen kehittämistä ja johtamista. Toteutuksessa keskitytään seikkoihin, mitkä voisi mennä oikein, eikä, mitkä menivät väärin. (Löytänä & Korteso 2011, 118; Ojasalon ym. 2014, 38; Tuulaniemi 2011, 62.)

Tuulaniemen (2011, 26, 28,71) mukaan ihminen on keskeinen osa palvelua ja palvelumuotoilussa asiakas mieltää palvelukokemukset. Asiakas muodostaa-kin kokemuksensa palvelusta kerta toisensa jälkeen henkilökohtaisesti uudelleen. *Palvelukokemusta* ei voi suunnitella, koska kokemus on aina asiakkaan omakohtainen kokemus, mutta palvelutapahtuman voi suunnitella. Tavoitteena on asiakkaalle muodostuvan mahdollisimman positiivisen palvelukokemuksen toteutuminen. Onkin tärkeää, että palvelussa mukana olevat osapuolet sitoutetaan yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus on keskeisin tekijä palvelukokemuksen rakentumisessa.

Työpaikalla oppiminen on *asiakslähtöistä* palvelua. Asiakslähtöisyydellä tavoitellaan työelämässä uudenlaista osaamista, kuten yhteistyötaitoja, ongelmanratkaisutaitoja ja laaja-alaista osaamista. Siksi polku koulutuksesta työelämään tarvitsee uudenlaisen näkökulman ja työelämässä toimiminen jatkuvaa oppimista. Työpaikkaohjaajan työtehtävät moninaistuvat. Lisäksi työelämän

asiakkuuksien näkökulmasta työpaikkaohjaus vaikuttaa muun muassa vahvistamaan ammattitaitoisen työvoiman kehittymiseen. Kun ohjaus toteutuu tavoitteellisesti, syntyy oppimista ja tulevaisuuden työntekijöitä. (Airila ym. 2019, 36.)

Asiakaskokemus ryhmitellään Tuulaniemen (2011, 74–75) mukaan toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan vaihe tarkoittaa palvelun taitoa vastata asiakkaan tarpeeseen. Tämän vaatimustason on toteuduttava. Tunnetasolla asiakkaalle kehittyy välittömiä tuntemuksia, henkilökohtaisina kokemuksina. Kolmantena merkitystasolla, mikä on ylin asiakaskokemuksen taso, kokemukseen liittyy mielikuvia ja merkityksiä, unelmia sekä lupauksia. Nämä tasot asiakas haluaa saavuttaa ja palvelun on vastattava mielikuviin sekä asiakkaan toiveiden toteutumiseen.

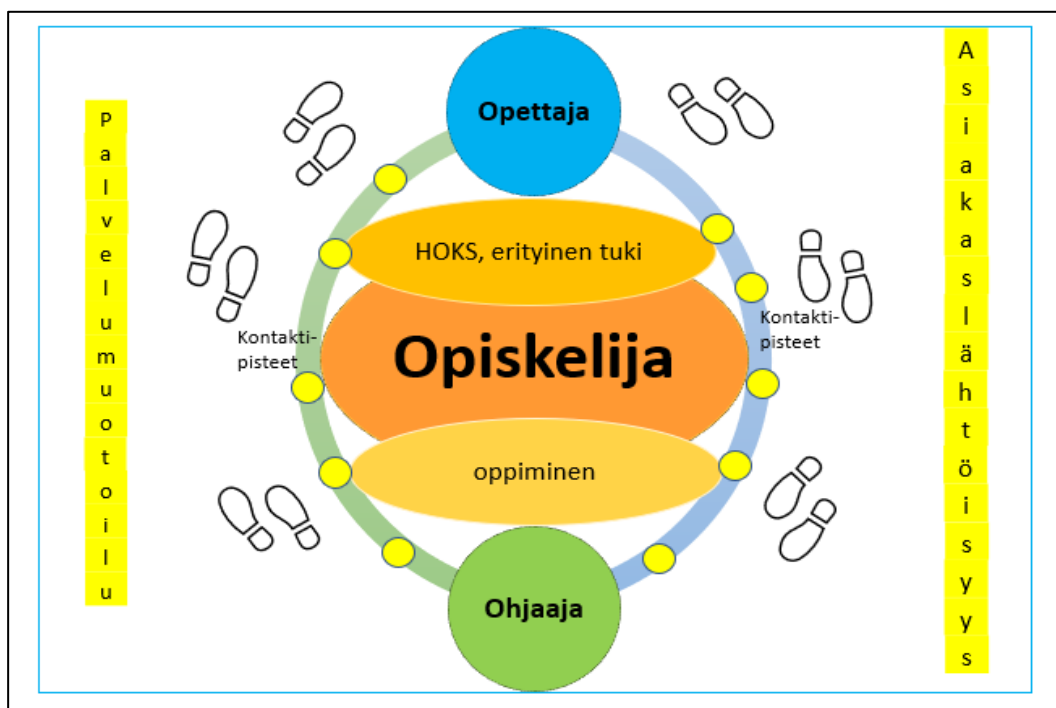
Palvelumuotoiluprosessi eli kehittämismuoto, jaetaan aina pienempiin osakokonaisuuksiin. Palvelumuotoilua hyödynnetään jo olemassa olevan palvelun/ohjauksen kehittämiseen sisältäen siihen liittyviä ympäristöjä, toimijoita sekä kontaktipisteitä. Niiden toimesta luodaan mallinnus, jonka avulla havaitaan ongelmakohdat ja palvelusta/ohjauksesta puuttuvat osat sekä ymmärretään paremmin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. (Tuulaniemi 2011, 26–29.)

Tuulaniemi (2011, 96, 126-129) painottaa, että palvelumuotoiluprosessin avulla löydetään missä, milloin ja kuinka toimijat voivat tehdä palvelunsa arvokkaammaksi asiakkailleen ja samalla itselleen. Prosessi painottaa opiskelijoiden ja sidosryhmien osallistumisen palvelujen ainutkertaiseen kehittämiseen siten, ettei palvelu olisi ainoastaan lopputuote, vaan sen arvo toteutuisi jatkuvasta yhteiskehittämisen prosessista. Palvelumuotoiluprosessissa noudatetaan luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Siksi sen rajoittaminen ja kuvaaminen täysin yhdenmukaiseksi ja tietynlaiseksi ei ole mahdollista. Miettisen mukaan (2014, 23) yhteissuunnittelu aina liittyy palvelumuotoilun lähestymistapaan, jossa asiakas ja käyttäjä osallistuvat yhdessä organisaation edustajien kanssa palvelujen kehittämiseen.

Kun tahdotaan nähdä palvelu asiakkaan/toimijan silmin, tarvitaan uusia tapoja jäsentää palveluja. Palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet mahdollistavat tämän. Palvelu havainnollistetaan toisiinsa yhteydessä olevien,

ajassa etenevien toimintojen sarjana, *palvelupolkuna*. Palvelutuokioiden aikana toteutuu koko palvelun tuotanto sekä palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Kaikki palvelutuokioidet sisältävät lisäksi palvelun *kontaktipisteitä*, joissa asiakas on suorassa yhteydessä palveluun. (Tuulaniemi 2011, 78-81; Miettinen 2016, 49-51.)

Palvelumuotoilun prosessina syntyy palvelupolku, mikä tässä opinnäytetyössä oli työpaikkaohjauksen palvelukokonaisuuden kuvaus, jonka toimija mieltää ja se eteni vaiheittain analysoiden. Pyrittiin ratkaisemaan työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa erityisen tuen ohjaukseen vaikuttavat oikeat ongelmat eli kontaktipisteet. (Kuva 11.)



Kuva 11. Haasteet kuvataan kontaktipistein

Kuvan 11 mukaisesti opiskelija mieltää ohjauksen tarpeet ja ohjaustekijät omasta näkökulmasta. Työpaikkaohjaajan ohjausosaaminen ja ohjauksen prosessiin vaikuttajat tekijät luovat erilaiset kontaktipisteet. Lisäksi työpaikkaohjaajan ja opettajan väliset toimintatekijät ennen ohjausta sekä ohjauksen aikana synnyttävät tietyn tyyppisiä kontaktipisteitä.

Sekä Karusaaren (2019) tutkimusta, että Tammilehdon ja Miettusen (2018) opasta hyödyntäen on toteutettu Hyvän palvelun opas (2019). Oppaassa on

kuvattu, kuinka ammatillista koulutusta on kehitetty viime vuosina palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmin yhdessä opiskelija- ja työelämäasiakkaiden kanssa. Syntyi työn tuloksena työpaikalla oppimisen ydinprosessin ”kriittiset pisteet” eli kehittämiskohteet. (Kuva 12.)



Kuva 12. Kriittiset pisteet työpaikalla oppisessa (Hyvän palvelun opas 2019 mukailtu)

Kriittisiä pisteitä (kuva 12) on jaettu 8:aan kokonaisuuteen. Kriittiset pisteet vaikuttavat siihen, miten hyvin opiskelija ja työelämä mieltävät työelämässä oppimisen onnistumisen. Jos oppilaitoksella ja opettajilla on toimivia käytäntöjä ja ratkaisuja kriittisten pisteiden hoitamiseen, kokemukset ja tulokset työelämäyhteistyöstä ovat parempia. Tavoitteena on *vastavuoroinen kumppanuus*, jossa yhteisymmärryksessä suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöinen työssäoppiminen. Tämä on myös Ammatillisen koulutuksen laissa (4. §). Tavoitteena on toteuttaa riittävä ja asiantunteva opetus ja ohjausosaaminen.

Tässä työssä toteutettiin teemoittaminen jo kyselyä tehdessä hyödyntäen myös aiemmin tutkimuksissa nousseita kriittisiä pisteitä. Kehittämistyössä paneuduttiin 2-5. kriittiseen pisteen tekijään (kuva 12) erityisen tuen näkökulmasta eli ”Opiskelijan valmiudet”, ”Yhteinen ennakkosuunnittelu”, ”Työpaikka-

ohjaus” sekä ”Siirtymät, poikkeustilanteet”. Lisäksi liitettiin teemaksi työpaikkaohjaajan ominaisuudet, sillä kohtaaminen erilaisissa työskentelytilanteissa nostaa esiin hyvin erilaisia kriittisiä pisteitä.

Seuraavassa mukailtuna kriittisten pisteiden sisällöt, joista tärkeimmät tekijät huomioin opinnäytetyössä asiakaslähtöisyyden toteutumiseen.

Ensin tarkasteltiin opiskelijan valmiuksia sekä työpaikkaohjaajan ohjausominaisuuksia. Onko erityisen tuen opiskelijan valmiudet työelämään riittävät? Onko valmiuksia vahvistettu koulussa ennen työelämään menoa? Huomioidaanko ja tuetaanko erityisen tuen opiskelijan vahvuuksia sekä motivaatiota? Miten työpaikkaohjaaja ja työyhteisö saa tietoonsa erityisen tuen opiskelijan työelämävalmiudet ja osaamisen? Miten helpotetaan työpaikan ja opiskelijan yhteen sovittamista? Työpaikkaohjaajan omista ohjausominaisuuksista tarkastellaan kykyä kohdata erilainen oppija sekä peilataan ohjausominaisuuksia erilaisissa työskentelytilanteissa.

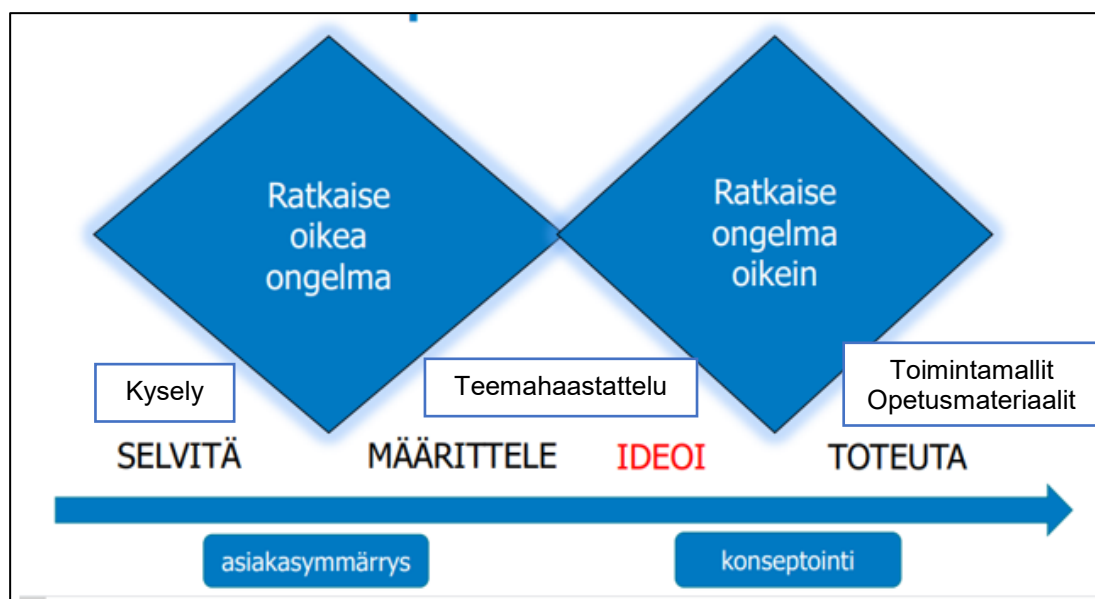
Toisena on yhteinen ennakkosuunnittelu, jossa punaisena lankana oli opiskelijan HOKS. Onko varattu yhteistä aikaa ja varmistetaanko, että työpaikkaohjaaja osallistuu HOKS-asiakirjan täyttämiseen? Toteutuuko yhteissuunnittelu HOKS-prosessissa? Tunteeko opettaja ja hoksaajaopettaja tutkintojen perusteet sekä työpaikat huomioiden erityisen tuen opiskelijan tarpeet? Huomioidaanko työpaikan mahdollisuudet, tarpeet ja aikataulut työpaikalla oppimisessa? Tehdäänkö ennakkosuunnittelua yhdessä? Tuntevatko työelämässä oppimista ohjaavat henkilöt tutkinnot?

Kolmantena paneuduttiin työpaikkaohjaukseen erityisen tuen näkökulmasta. Toteutuuko työpaikkaohjaajien perehdytys ja millä tavoin? Käydäänkö läpi tutkinnonosan tavoitteet? Millaista yhtenäistä ohjausmateriaalia käytetään tuki huomioiden? Miten varmistutaan siitä, että osataan antaa palautetta? Mitä yhteydenpidosta sovitaan (kuinka usein, millaisilla välineillä) ja miten se kirjataan koulutus- tai oppisopimukseen? Toteutuuko HOKS:n täydentäminen yhdessä?

Neljäntenä tarkastellaan siirtymiä ja poikkeustilanteita. Miten työpaikkaohjaajia ohjataan poikkeustilanteissa, kuten opiskelijan moninaisten tukitarpeiden huomioimisessa? Mistä ohjeet löytyvät? Toteutuuko ohjeissa ja toimintamalleissa

asiakaslähtöisyys? Onko sovittu yhteydenpidon tavoista ja välineistä työpai-
kan ja oppilaitoksen välillä, jotta ajantasainen tieto kulkee?

Kun kontaktipisteet on *selvittäen* todennettu, prosessi etenee *määritellen kon-
taktipisteisiin vaikuttavia tekijöitä*, jotta asiakasymmärrys lisääntyy. Tämän jäl-
keen *ideoidaan* ratkaisuja ja *toteutetaan* toimintoja uusien konseptien mukaan.
(Kuva 13.) Palvelumuotoilulla voidaan parantaa jo olevia käytänteitä ja luoda
täysin uusia prosesseja. (Sarkkinen & Koskinen 2020.)

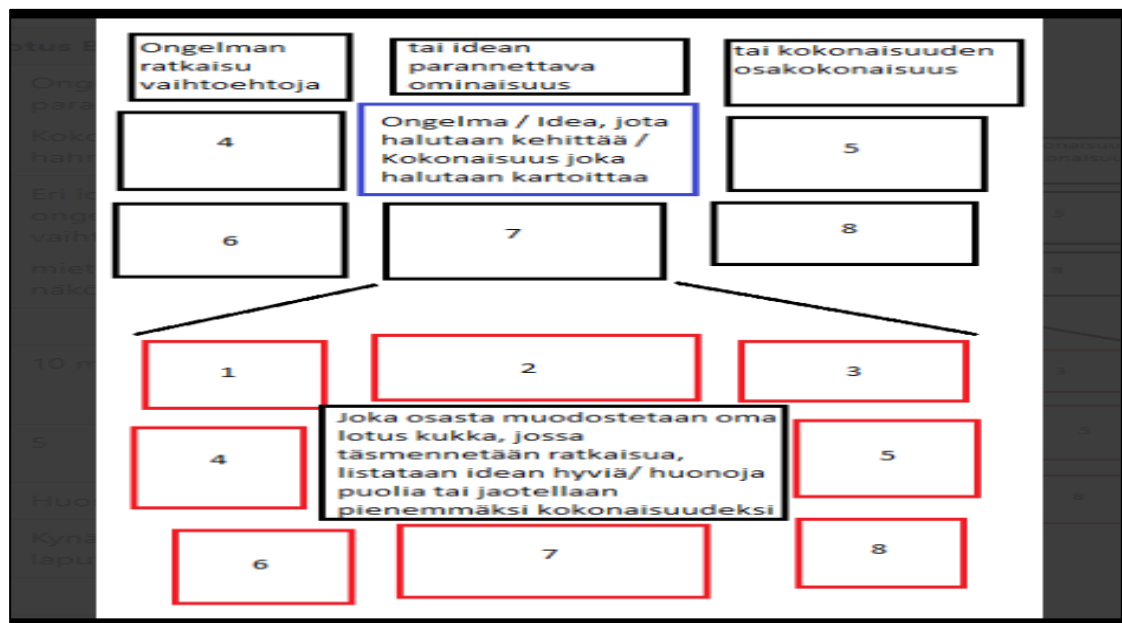


Kuva 13. Palveluprosessin kuvaus tuplatimantilla (Sarkkinen ym. 2020 mukailten)

Palveluprosessin vaiheet on kuvattu kuvassa 13, jonka mukaan palvelumuotoilun prosessi eteni työssäni.

1. Kyselyllä selvitettiin asiakkaan kokemukset esiintyvistä kontaktipisteistä, niitä kartoittaen ja tutkien.
2. Ennen teemahaastattelua tehtiin ongelmien määrittely ymmärtäen. Tutkijana sanoitin asiakasymmärrystä ja valmistauduin teemahaastatteluun.
3. Teemahaastattelussa tuotettiin ideointia - innovointia, visualisoitiin Lotus Blossom -menetelmää hyödyntäen aikaisempien palvelujen taustalla olevien rakenteiden kautta ratkaisuja ongelmiin. (Kuva 14.) Kehittämisen avulla yksinkertaistettiin mutkikkaita prosesseja ja mahdollisesti muunneltiin palvelun näkökohtia, tehtiin ehdotelmia asioihin, jotka eivät toimi asianmukaisesti.
4. Lopuksi toteutettiin suunnitelmia ja ratkaisuja palvelupolun keskeisimmistä mahdollisista ominaisuuksista. Toteutin toimintamallit ja ohjausmateriaalin tutkijan roolissa omakohtaisena toteutuksena esille nousseista ohjausosaamisen ongelmista.

Palvelupolun työkalupakista hyödynnettiin ideoinnissa Lotus Blossom -tekniikka eli 8*8-menetelmää mukaillen (kuva 14).



Kuva 14. Ideointiin Lotus Blossom-tekniikka (kuvakaappaus sivulta <https://wiki.eduuni.fi/display/tut/SuunnittelijanSalkku/Lotus+Blossom>)

Menetelmässä kuvan 14 mukaisesti keskiruutuun kirjattiin palvelupolulle muodostunut ohjauksen kontaktipiste eli korjattava tekijä; tunnistettu ongelma. Ruudut ympärillä kuvaa lootuksen kukan terälehtiä ja niihin ideoitiin ongelmanratkaisun keinoin parannuksia; kehitettiin ongelmanratkaisu vaihtoehtoja käytötiedon ja teorian yhdistelmänä. Tuulaniemen (2011, 144) mukaan laadullisen tutkimuksen painottuu analyysia tehdessä mielipiteisiin, niiden syiden ja seurausten ymmärtämiseen ja johtopäätöksiä tekemiseen.

Lotus Blossom -tekniikan ideana on, että jokaisesta yksittäisestä vaihtoehdosta toteutetaan syvällisempi pohdinta ja seulonta ratkaisuille. Näillä keinoin eteni kokonaisuuden hahmottuminen ja kehittäminen toimintamalleihin asiakaslähtöiseen ohjaukseen.

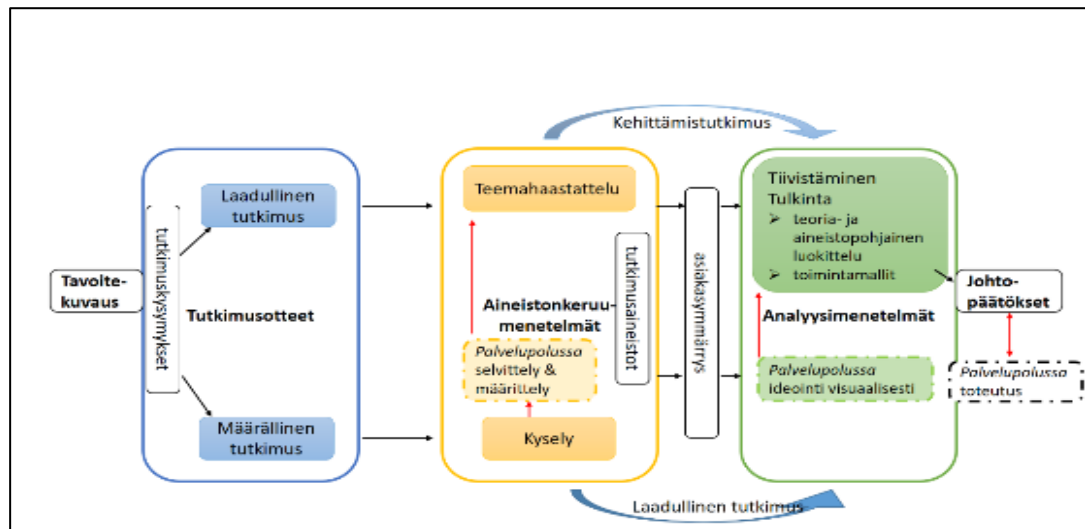
Hyvät menetelmät tukevat ihmisten osallistamista palveluiden kehittämisprosessiin. Ne auttavat tuomaan ja yhdistämään useita erilaisia näkökulmia ja saavat ihmiset työskentelemään kohti yhteistä päämäärää. (Sarkkinen & Koskinen 2020.)

Analyysit ovat aina yksilökohtaisia ja tulkinnanvaraisia. Ymmärrysprosessissa syntyy tuloksena vaiheittain teoria eli yleistys ilmiöstä. Myös pienillä aineistomäärillä pystyy havainnoimaan aineistoon kätkeytyvää ratkaisua - selitystä ilmiölle, mikä mahdollistaa tutkimusongelman ratkaisuja. (Kananen 2015, 45, 133, 186; Sarkkinen & Koskinen 2020.)

Kanasen (2017, 60, 61) mukaan laadullinen tutkimus rakentuu poikkeuksetta teemakysymysten varaan, koska ilmiöistä esiintyy tarkentavia ja uusia kysymyksiä. Teemat ovat keskustelun aiheita ja ne kootaan kattamaan ilmiöön liittyvät tutkimuskysymykset ja tutkimusongelmat. Teemoja tarkennetaan tarkentavilla kysymyksillä haastattelun edetessä. Vastauksilla saadaan ratkaisu tutkimusongelmaan.

Tuulaniemi (2011, 127, 143) vahvistaa palvelumuotoilun näkökulmasta laadullisen tutkimuksen sopivuuden, koska tutkittavien näkökulmille ja kokemuksille sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin ja tunteisiin annetaan tilaa. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmien tarkoituksena on tuottaa tutkimusongelmiin ratkaisut luotettavasti, totuuden mukaisesti ja uskottavasti. Teoreettinen tieto on jo olemassa, mutta osa aineistosta kerätään juuri kyseessä olevaa tutkimusongelmaa varten eli primääriaineistona mm. haastattelujen ja kyselyiden avulla.

Näitä menetelmiä olen kuvan 15 mukaisesti käyttänyt aineistonkeruumenetelminä ja tulosten toteuttamisena opinnäytetyössäni.



Kuva 15. Aineistonkeruumenetelmät (Kananen 2015, 88-94; Kananen 2017, 67-69; Sarkkinen & Koskinen 2020 mukailleen)

Kuvan 15 mukaisesti aineistonkeruumenetelminä sovellettiin kvalitatiivista sekä kvantitatiivista tutkimusotetta. Tutkimuskysymykset laadittiin teoriasta nousseista aiemmista kontaktipisteistä eli palvelutuokioista, jotka asiakas mieltää tärkeinä. Tutkimusmenetelminä käytettiin ensin sähköistä kyselyä ja sen jälkeen kahdenkeskistä teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Hyödynsin palvelumuotoilun tutkimusmenetelmistä Lotus Blossom-tekniikka mukailleen rakentaen ymmärrystä kehitettävistä kohteista. Sen avulla karotettiin, selvitettiin ja määriteltiin opinnäytetyöhön osallistujien käsityksiä ja kokemuksia ohjauksen kontaktipisteistä, nostamalla ne kyselyn vastauksista. Teemahaastattelulla täydennettiin yhdessä haasteiden ymmärtämistä ja nimeämistä. Tämän jälkeen ideoitiin valintoja yhdessä, jotta löydettiin vaihtoehtoisia ratkaisuja tunnistettuihin tarpeisiin.

Laadullinen tutkimuksellinen kehittämistoiminta painottui, koska opinnäytetyössä haluttiin ymmärtää moninaisia ilmiöitä erityisen tuen ohjauksen asiakaslähtöisyyden toteutumiseen vaikuttavista tekijöistä, ammatillisissa opinnoissa, erityisen tuen opiskelijan työpaikalla oppimisessa. Keskiössä olivat työpaikalla oppimisessa opettajan ja työpaikkaohjaajan välinen yhteistoiminta sekä opiskelijan ohjaus, huomioiden HOKS, sisältäen opiskelijan tarvitseman erityisen tuen.

Kehittämistutkimus tuottaa käytännön työelämään käyttökelpoisia uusia, käytännössä varmistettavia ratkaisuja (Kananen 2017, 16). Näin ollen opinnäyte työ toteutui kehittämistutkimuksena, tuottaen palvelumuotoilun menetelmiä mukailten erityisen tuen ohjausmalleja sekä opetusmateriaalia.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä luvussa esitellään työpaikkaohjaajien kyselyn tuloksista kartoitettujen kontaktipisteiden kehittämistarpeita, jotka teemahaastattelussa ideoitiin ohjausosaamista kehitettäväksi toimintatavoiksi. Tutkimuksessa saadut tulokset osoittavat, että työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa erityisen tuen ohjaus osaamisen, HOKSn hyödyntämiseen yhteistyössä ja yhteistyön sujuvuuden eteen on tehtävä paljon kehittämistyötä yhteistyössä eli asiakaslähtöistä palvelua on kehitettävä.

Sähköisen kyselyn työpaikkaohjaajat täyttivät itsenäisesti. Vastausten avulla saatiin vahvistusta heidän vankkaan kokemukseen pohjautuen erityiseen tukeen vaikuttavat moninaiset ohjauksen ongelmat. Kyselyiden vastaukset on visuaalisesti esitetty kuvaajien avulla, joissa on myös joko prosentuaaliset vastausmäärät tai henkilömäärät. Kontaktipisteet eli palvelupolun kehittämis-kohteet olen kirjoittanut kysymysosioon.

Paljon kyselyssä tuli hyvääkin esille. Työpaikkaohjaajat pääasiassa mieltävät oman asenteen, kohtaamisosaamisen, opiskelijan ymmärtämisen ja ohjauksen motivaation olevan kohdallaan. He haluavat lisätä omaa osaamistaan erityisen tuen ohjaukseen sekä pitävät opettajan yhteistyötä merkittävänä.

Teemahaastattelua varten kriittiset pisteet litteroitiin ja kirjattiin valmiiksi Lotus-Blossom-työkalun ”lotuskukan” keskiöön isoille papereille, jota kehittämisisideoinnissa hyödynnettiin. Teemahaastattelu toteutettiin määritellen ja ymmärtäen kontaktipisteiden oikeiden ongelmien merkityksiä. Lotuskukan terälehdet muodostuivat teemahaastattelun yhteydessä kehitetyistä parannusehdotuksista, ideoiden, kuinka oikeat ongelmat voidaan ratkaista parhaiten. Parannusehdotukset työpaikkaohjaaja kirjoitti post it -lapuille, jotka sijoituivat terälehdiksi ongelma-keskiön ympärille. Yhteistyö toteutui keskustellen, jossa pohdit-

tiin ja analysoitiin yhdessä ongelmia peilaten toimintaa asiantuntevasti kokemuksiin. Tutkijana toin ohjausprosessin kehittämiseen myös teoreettisen (kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin) näkökulman. Selkeästi esille tuli työpaikkaohjaajan ammatillinen osaaminen, tutkijana avustin asioiden sanoittamisessa sekä lisäsin keskusteluissa työpaikkaohjaajan ohjausprosessin kokonaistietämystä.

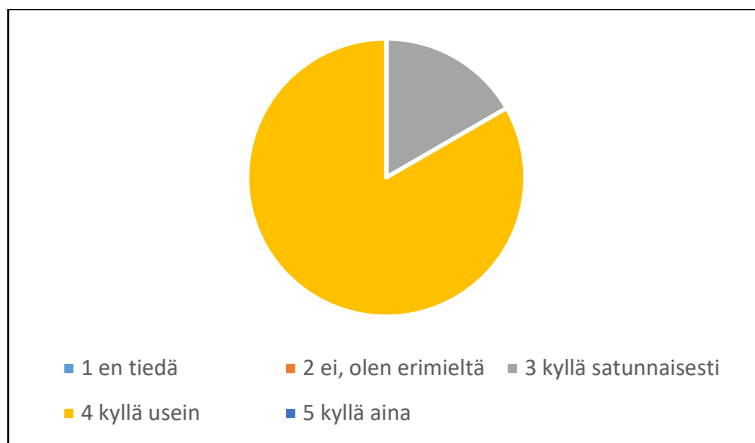
Teemahaastattelun tuloksien perusteella *kehittämisen* toteutin rakentaen tuloksista toimintamalleja erityisen tuen ohjaukseen. Työpaikkaohjaajakoulutuksen opetusmateriaaliksi reflektoin parempaa ohjausta yksilöllisiin tarpeisiin uusien esille nousseiden konseptien mukaan. Tiivistettynä keskiössä olivat työpaikalla oppimisessa opettajan ja työpaikkaohjaajan välisestä toiminnasta, yhteistyöstä sekä opiskelijan ohjauksessa huomioiden HOKS sisältäen opiskelijan tarvitseman erityisen tuen.

Työpaikkaohjaajien (n=6) vastaukset ovat anonyymeinä. Eteneminen on siinä järjestyksessä, kuin kyselyn teemat on toteutettu. Teemahaastattelun tuloksista esitetään kehittämissuhteet kyseisten teemojen kohdalla kootusti yhteenvetona.

Tässä luvussa käytän lyhenteitä tjk eli työpaikalla järjestettävä koulutus, joka on yleisesti käytössä ammatillisessa koulutuksessa sekä erityisen tuen opiskelijasta lyhennettä opiskelija.

5.1 Yleistä tietoutta erityisen tuen opiskelijasta

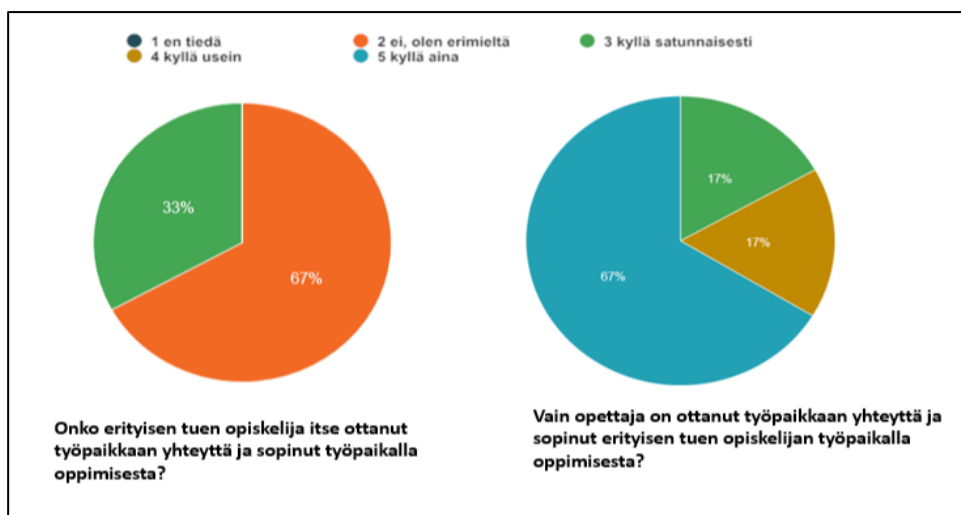
Työpaikkaohjaajilta kysyttiin yleisiä tarkentavia kysymyksiä. Ensin tutkimuskysymyksenä oli Onko työpaikallanne ollut työssä oppimassa opiskelijaa, jolla on erityisen tuen tarve? (Kuva 16.)



Kuva 16. Työpaikalla on ollut tjksa opiskelija, jolla on erityisen tuen tarve

Haastateltavista työpaikkaohjaajista valtaosalla (n=5) on ollut usein tjksa erityisen tuen opiskelija. Ainoastaan yhdellä työpaikalla on satunnaisesti ollut tjksa erityisen tuen opiskelija. Joten opiskelija, joilla on tuen tarpeet, ovat mahdollistaneet kyselyyn osallistuvien työpaikkaohjaajien kokemukset sekä taidot ohjaukseen.

Kysyttäessä Onko erityisen tuen opiskelija itse ottanut työpaikkaan yhteyttä ja sopinut työpaikalla oppimisesta? sekä Vai opettaja on hoitanut yhteydenpidon?, vastauksista ilmeni, että yhteyden oton hoitaa pääasiassa opettaja (kuva 17).



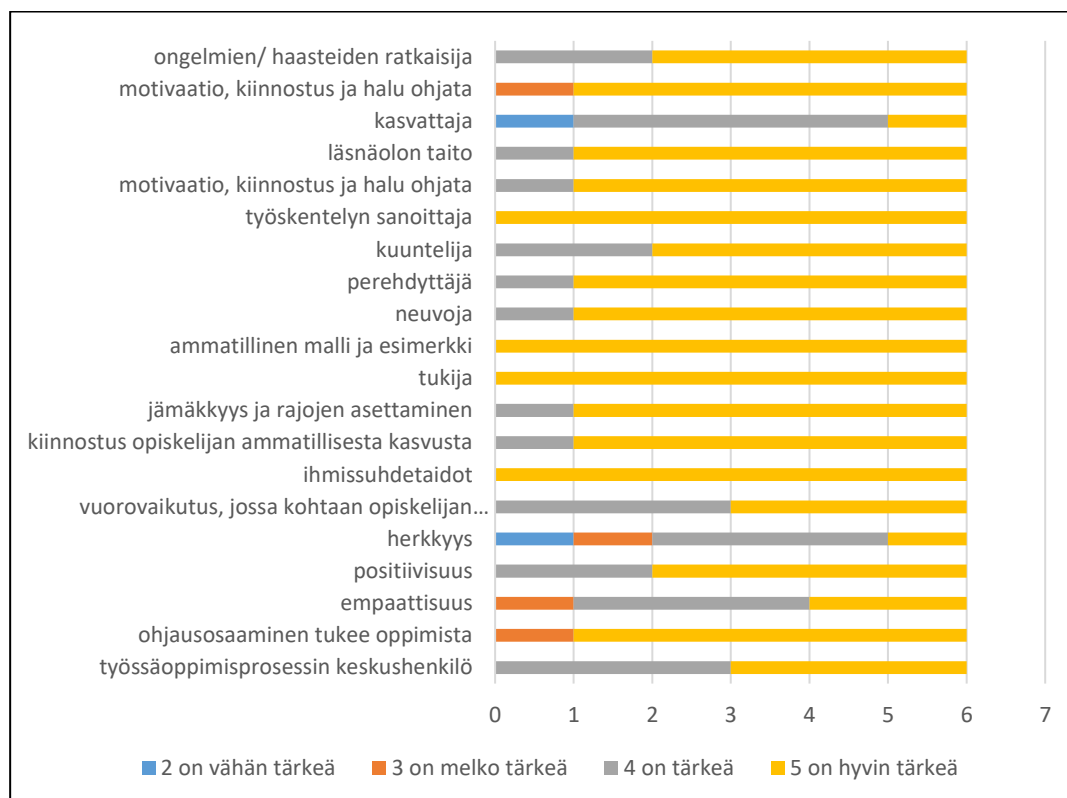
Kuva 17. Erityisen tuen opiskelija itse ottanut työpaikkaan yhteyttä ja sopinut työpaikalla oppimisesta vai hoitaa opettaja yhteyden oton?

Työpaikkaohjaajista vain kolmasosa vastasi opiskelijan satunnaisesti itse ottaneen yhteyttä sopiakseen tjkn. 2/3 vastasi yhteydenoton aina hoitanut opettaja ja satunnaisesti erityisen tuen ohjaava opettaja on ottanut yhteyttä.

5.2 Työpaikkaohjaajan ohjausominaisuudet

Työpaikkaohjaajilta kysyttiin, kuinka tärkeänä he pitivät ohjausominaisuuksia erityistä tukea tarvitsevaa opiskelijaa ohjatessaan (kuva 18). Ominaisuudet on koottu ohjausta tukevista teoriasta. Kriittisiksi pisteiksi nousivat:

- empaattisuus
- kasvattajana toiminen
- herkkyys



Kuva 18. Ohjaajan ohjausominaisuudet ja kuinka tärkeänä ohjaustilanteessa ohjaaja pitää ominaisuutta

Vastatessaan ominaisuuden hyvin tärkeäksi tai tärkeäksi, toteutuu ohjaajalla oppimista ja kohtaamista tukevat ominaisuudet. Tällöin emme ideoineet parannusehdotuksia. Kun työpaikka ohjaaja vastasi ominaisuuden vähän tärkeäksi, ideoimme ohjausosaamisen lisäämiseksi ominaisuuden tarpeellisuutta. Hyvin tärkeinä kaikki työpaikkaohjaajat kokivat ohjaustilanteissa ominaisuudet

- 1) ihmissuhdetaidot
- 2) tukijana
- 3) ammatillisena mallina ja esimerkkinä
- 4) työskentelyn sanoittajana

Ohjausosaaminen tukee oppimista -väitteen kohdalla, työpaikkaohjaaja oli vahingossa ruksannut ominaisuuden ”melko tärkeäksi”. Hän piti ominaisuutta hyvin tärkeänä.

Hyvin tärkeäksi tai tärkeiksi ominaisuuksiksi he kokivat

- 1) itsensä tjkn keskushenkilönä / tärkeimpänä henkilönä
- 2) positiivisuuden
- 3) vuorovaikutustaidot, jossa kohtaan opiskelijan erilaisine tietoineen, taitoineen, tunteineen ja reaktioineen
- 4) kiinnostus opiskelijan ammatillisesta kasvusta
- 5) jäämäkkyys ja rajojen asettamisen
- 6) neuvojana
- 7) perehdyttäjänä
- 8) kuuntelijana toimimisen
- 9) läsnäolon taito
- 10) motivaatio, kiinnostus ja halu ohjata
- 11) ongelmien/ haasteiden ratkaisija

Eniten hajontaa esiintyi ominaisuuksissa

- 1) empaattisuus
- 2) kasvattajana toimimisessa
- 3) herkkyyden kokemisesta

Ideoimme Lotus Blossom työkalulla tärkeät tekijät ominaisuuksien huomiointiseksi:

Empaattisuus

- kykyä havainnoida tilanteita oppijan yksilöllisestä näkökulmasta
- oppijan hyväksymistä hänen omista lähtökohdistaan, puutteita sekä vahvuuksia kunnioittanen ja hyväksyen
- on ymmärtävää sopeuttamista omaa toimintaa suhteessa oppijaan, heidän oikeuksiinsa ja tarpeisiinsa erilaisuus hyväksyen
- lohduttamista, piristämistä, kannustamista ja tukemista

Selkeästi esille tulikin, ettei työpaikkaohjaajat olleet täysin tietoisia empaattisuus- sanan merkityksestä. Työskentelyn yhteydessä selkeytyi, että toki heillä on empaattista kykyä kohdata oppija ja he pitävät itsessään ominaisuutta hyvin tärkeänä.

Kasvattajana toimiminen

- edistää opiskelijan hyvän elämän ja kansalaisena toimimisen taitoja
- tukea opiskelijan ammatillista kasvua, ihmisenä kasvua

Peilasimme kasvatusta työssäoppimisen työtehtäviin, jolloin ohjaajalle kirkastui omasta työstä tekijöitä, jolla hän todella kasvattaa opiskelijoita. Ohjaaja kertoi, että hän peilasi kasvattaja-sanaa oman lapsen kasvattamiseen eikä erottanut roolia ammatillisena kasvattajana, jota toteuttaa sekä aikuisten että

nuorten oppijoiden kanssa. Totesimme, että kasvatus on läsnä jokaisessa tilanteessa.

Herkkyyys

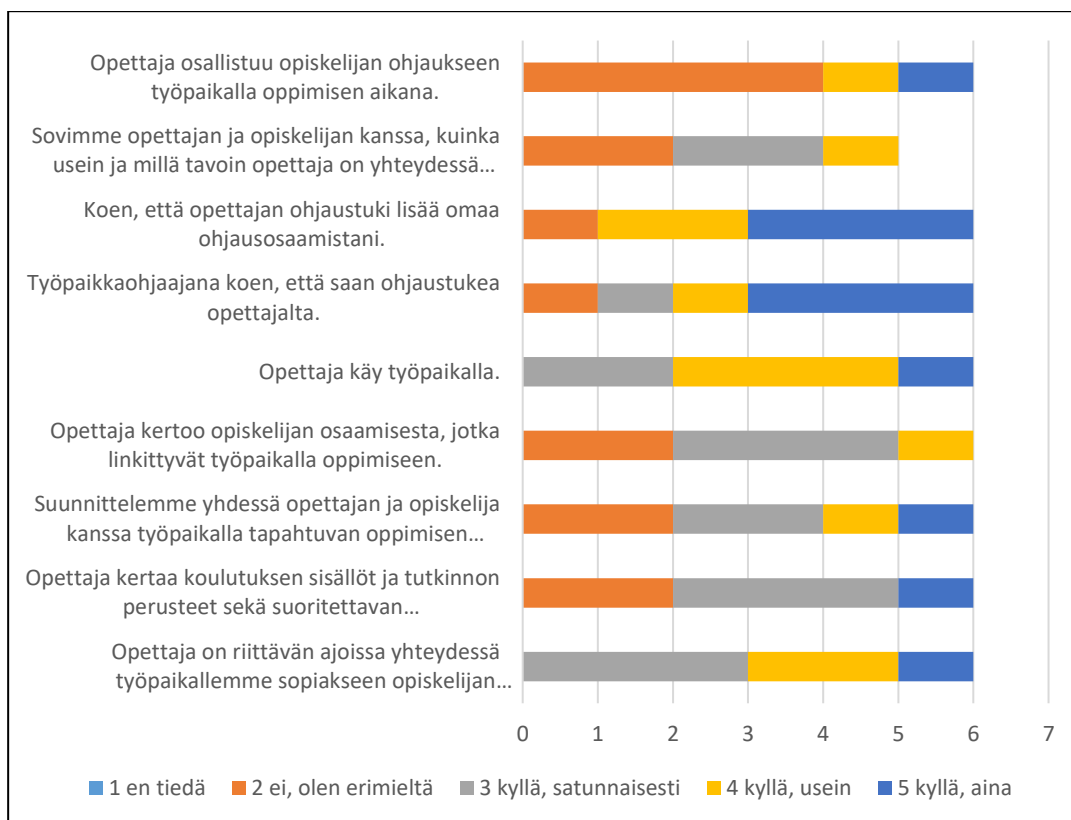
- huomioida sekä tunnistaa opiskelijoiden kyvyt ja resurssit tekemisen sekä oppimisen itsenäiseen ohjailemiseen
- aistia opiskelijan tunnetiloja ja tarvittaessa odottaa sopivaa toiminnan hetkeä
- kyky kuulla ja havaita

Ohjaajat olivatkin ymmärtäneet herkkyyys-sanat reagointina opiskelijan negatiivisiin tunteisiin ja ajatuksiin. Tutkijana reflektoin herkkyyden merkitystä kohdata oppijan mielentila ja myötätunnon osoittamisen merkitys turvallisuuden tunteeseen.

5.3 Yhteistyö

Yhteistyösiosiossa kartoitettiin tjkn prossin aikana opettajan, opiskelijan sekä työpaikkaohjaajan välistä yhteistyön toteutumista ja kehittämisen tarpeita (kuva 19). Kehittämiskohteiksi tulivat

- ajankohta opettajan yhteydenottoon työpaikalla oppimisen sopimiseen
- opettajan tiedon välittäminen opiskelijan ohjaukseen tarvittavista erityisen tuen tarpeista
- opettajan yhteydenotto ajoista ja tavoista sopiminen ennakkoon
- tutkinnon perusteista, koulutuksen sisällöistä ja suoritettavat opintokokonaisuudet sekä työtehtävistä ja oppimisen tavoitteista
- työpaikkaohjaajan mukaan ottaminen HOKS:n laadintaan
- ohjaustuen saaminen opettajalta
- opettajan käyminen työpaikalla
- opettajan yhteydenpidon toteutuminen



Kuva 19. Yhteistyön toteutuminen

Kysymyksessä esitettiin yhteistyön tekijät ennen tjkn alkua sekä sen aikana.

Ohjaajat vastasivat, ettei aina toteudu seuraavat yhteistyön muodot:

- 1) Opettaja kertoo opiskelijan osaamisesta, jotka linkittyvät työpaikalla oppimiseen.
- 2) Sovimme opettajan ja opiskelijan kanssa, kuinka usein ja millä tavoin opettaja on yhteydessä työssä oppimisen aikana opiskelijaan ja minuun.

Erityisen huolestuttavaa oli, että useamman työpaikkaohjaajan mukaan opettaja ei lainkaan kerro oppijan osaamisen lähtökohdista eikä kuinka usein ja millä tavoin opettaja on yhteydessä tjkn aikana.

Enemmän oli hajontaa väitteissä:

- 1) Opettaja kertoo koulutuksen sisällöt ja tutkinnon perusteet sekä suoritettavan opintokokonaisuuden. Keskustelemme näistä aina opettajan ja opiskelijan kanssa työssäoppimisen alussa.
- 2) Työpaikkaohjaajana osallistun tällä tavalla HOKS:n laadintaan ja päivittämiseen.
- 3) Suunnittelemme yhdessä opettajan ja opiskelija kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen tavoitteet ja keskustelemme työtehtävistä
- 4) Työpaikkaohjaajana koen, että saan ohjaustukea opettajalta.

Useampi työpaikkaohjaaja vastasi väittämien toteutuvan ainoastaan satunnaisesti. Vain yhdelle ohjaajalle oli selkeää, mitä HOKS:ssa lukee.

Huolestuttavat tulokset olivat myös väittämässä

1. Opettaja on riittävän ajoissa yhteydessä työpaikalle sopiakseen opiskelijan työpaikalla oppimisen ajankohdan ja suoritettavan tutkinnon osan
2. Opettaja käy työpaikalla

Vain yksi työpaikkaohjaaja on vastannut toteutuvan aina, muuten hajonta on satunnaisessa ja usein toteutuvassa.

”Koen, että opettajan ohjaustuki lisää omaa ohjausosaamistani” - väittämässä puolet ohjaajista koki tämän aina toteutuvan. Muuten hajonta oli yhden vastaajan arvion mukaan ”ei koskaan” ja kaksi vastasi toteutuvan ”usein”.

Väittämä ”Opettaja osallistuu opiskelijan ohjaukseen työpaikalla oppimisen aikana”, ei toteudu lainkaan neljän ohjaajan mukaan, yksi ohjaaja vastasi toteutuvan ”usein” ja yksi ohjaaja mieltää toteutuvan ”aina”.

Kehittämisideoinneissa syntyi seuraavat parempaan tulokseen vaikuttavat tekijät:

- tutkinnon perusteet pitää tietää ja tuntea, opettajan on ne käytävä aina läpi ohjaajan kanssa
- edellisen toteutuessa on yhdessä suunniteltava työtehtävät, sillä opettaja harvoin neuvottelee työtehtävistä
- erityisen tuen ohjauksen kertominen
- tieto tavoitteista
- realistinen etenemisen aikataulu
- HOKS ja sen sisältö on opettajan ja opiskelijan kanssa käytävä yhdessä läpi
- HOKS päivitykset yhdessä
- ennakkoon on saatava työpaikalle tieto opiskelijan osaamisesta ja kuinka voidaan tukea oppimista
- selkeytetään yhteistä toimintaa opettajan järjestelmällisellä työpaikalla käynneillä
- opettajan tutustumisella työpaikkaan ja ymmärryksen lisäämisellä, mitä työpaikalla tapahtuu ja mitkä ovat työnkuvat
- lisätään näiden tekijöiden avulla rakentavaa yhteistyötä sekä vuorovaikutusta, jolloin ohjaajien tieto ja taito lisääntyvät, opiskelija mieltää saavansa opettajalta ohjausta ja kohtaamisia
- yhteistyön selkeys lisää yhteisen toiminnan selkeyttä
- koulutusta tutkinnon ja tutkinnon osien sisällöistä sekä erityisen tuen ohjaukseen
- yhteistyötä oppimisen etenemisen seurantaan
- opettaja mukaan ohjaamaan silloin, kun ohjausosaaminen ei riitä ohjaajalla, jolloin ohjaajakin oppisi autenttisessa työympäristössä
- opettajan työpaikalla käynnit ja opiskelijan työelämävalmiuksien vahvistaminen opettajankin avulla edistäisi opiskelijan sitoutuneisuutta

Neljä ohjaajaa ei edes tiennyt, mitä on HOKS, HOKS:n sisältöä tjk:n osalta tai edes, että opettajan pitäisi täydentää sitä toteutuman mukaisesti tjk:n aikana. Nämä kaikki edellä luetellut yhteistyömuodot ovat perusteita asiakaslähtöiseen onnistuneeseen yhteistyöhön ja niiden pitäisi toteutua väittämällä ”5-kyllä, aina”. Nyt toteutuma sai vain keskiarvon 3,38.

Useissa tutkimuksissa kuten Alarinnan (2017, 70) tutkimuskin osoitti työpaikkaohjaajien toivovan opettajilta aikaa ohjaamiseen sekä yhteistyöhön ja vahvempaa opiskelijoiden työelämätaitojen valmentamista kuten työaikojen noudattamista, pukeutumisen asiallisuutta, kohteliasta puhetta, pelisääntöjen noudattamista, kunnioittavaa käyttäytymistä. Lisäksi opettajalla on vaikuttamismahdollisuus työpaikan ja opiskelijan yhteensopivuuden ymmärryksessä, joten opettajan toivotaan huomioivan suunnittelussa erityisesti opiskelijan soveltuvuus kyseiseen työssäoppimispaikkaan.

Oppiminen vaatii aikaa. Aikataulu oppimiselle ei kaikilla ole sama. Sen vuoksi, olisi tärkeää huomioida, ettei jokainen tjk ole näyttöön päättävä, vaan annetaan riittävästi sekä yksilöllisesti aikaa oppimiseen ja harjaantumiseen.

5.4 Avoin tutkimuskysymys: Ohjauksen onnistumiseen toiveita opettajalta

Työpaikkaohjaajat kokivat huolta, kun eivät tiedä erityisen tuen ohjauksen tarpeista. Erityisen tuen tarpeista pitäisikin keskustella opettajan ja opiskelijan kanssa yhdessä. Lisäksi toivotaan opettajan ohjausapua vahvistamaan työpaikkaohjaajan ohjausosaamista. Esille nostettiin myös tarve, että opettajan tulisi työpaikalle tekemään ohjausta ja opetusta.

Tieto opiskelijan heikkosta kohdasta tai heikoista kohdista.

Työpaikkaohjaaja A

Jotka auttavat omaa suhtautumista opiskelijan työskentelyyn.

Työpaikkaohjaaja B

Työpaikkaohjaajat nostivat myös HOKSn tärkeyden ja sen sisältöjen merkityksen, kuten tavoitteet ja tutkinnon osaan kuuluvat työtehtävät. Samoin tjkn kes-
ton, mikä on aivan liian lyhyt ajallisesti, kun opiskelijan perustaitojen harjaan-
tumiseen jo kuluu paljon ohjausaikaa. Tjkn ei aina pitäisi olla tavoitteellinen
tutkinnon osan kokonaisuuden arviointiin päättyvä vaan erityisen tuen opiskeli-
jalle pitäisi mahdollistaa myös pidempi tjk, jossa saisi harjaantua omassa tah-
dissa tavoitteellisesti. Toiveeksi nousi myös opettajan ja opiskelijan kesken
käytävät keskustelut opiskelijan jo aiemmin hankitusta osaamisesta, jota niitä
työtehtäviä ei uudestaan tarvitsisi ohjatusti käydä läpi.

*Olen sitä mieltä yleensä näistä erityisoppilaista, että ne voisivat tästä lähin mennä johonkin pienempiin yksiköihin. Meillä seurataan suuremmassa määrin kaikkea meidän tekemistä ja asiakas-
tyytyväisyyttä ym. ym. ja nämä mittarit vaikuttavat meidän mm.tu-
lospalkkioihin ja maanlaajuisiin tilastoihin. Ja hyvin valitettavaa on,
että nämä erityisoppilaat ovat jollain tavalla hyvin aikaa vieviä ja
kuormittavat aina jotain työntekijää (koska jos heidät jättää yksin
toimimaan, niin usein ei kuitenkaan toimita ohjeiden mukaan ja
paskaa tulee niskaan) jolloin se taas huonontaa laatua siinä työ-
päivässä kun yksi työntekijä ohjeistaa ja ohjaa oppilasta.*

Työpaikkaohjaaja F

Aiheellisesti esille tuli myös vastuullisuuden merkitys oikean työssäoppimis-
paikan valinnan tärkeydestä, jotta työssä oppiminen olisi sellaisessa oppimis-
ympäristössä, jossa on rauha oppia eikä kiire ehkäise kehittymistä ja ohjauk-
sen saamista.

Näissä avoimissa kysymyksissä nousseista kontaktipisteistä ideoitiin toimin-
toja ohjauksen onnistumiseksi:

- tieto erityisen tuen tarpeesta
- oppimista tukevat ohjaustavat
- sopivan työpaikan järjeistäminen ja tarvittavan erityisen tuen toteutumisen integrointi
- opiskelijan taitotason huomioiminen oppimisen ajanjaksoa mahdollisesti pidentämällä
- yksilöllisen osaamisen huomiointi ja keskustelu oppimista kartoitettavista työtehtävistä

5.5 Työyhteisön ohjaus

Koko työyhteisöä tarvitaan opiskelijan ohjauksessa. Tutkimuskysymyksessä arvioitiin väittämiä 1 en tiedä, 2 ei, olen erimieltä, 3 kyllä satunnaisesti, 4 kyllä usein, 5 kyllä aina. Työyhteisön osallisuudesta ohjaukseen kontaktipisteiksi nousivat:

- tieto erityisen tuen ohjaustarpeista ja oppimisen tavoitteista
- ymmärtäminen ohjauksen roolista osana omaa työtehtävää
- ennakkoon valmistelut opiskelijan työpaikalle tuloa yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa

Työyhteisön toiminta sai keskiarvoksi alle 4 (kuva 20).



Kuva 20. Työyhteisön ohjaus

Työpaikkaohjaajista puolet vastasi usein -väittämään, Työyhteisön työntekijöille on kerrottu opiskelijan ohjaustarpeista ja oppimisen tavoitteista. Muut (3) vastasivat kyllä aina, kyllä satunnaisesti ja jopa oli työpaikka, jossa ei ole lainkaan kerrottu. Kokonaiskeskiarvoksi muodostui vain 3,7. Työyhteisössä halutaan sitoutua opiskelijan ohjaukseen työpaikalla oppimisen aikana - väittämään työpaikkaohjaajista neljän työpaikalla toteutui usein. Lisäksi työpaikkaohjaajista yhden työpaikalla sitoudutaan aina ja yhden työyhteisössä vain satunnaisesti. Keskiarvoksi tuli 4. Samoin samanlaisen arvion sai väittäjä: Opiskelija hyväksytään työyhteisöni.

Valmistelemme yhdessä työyhteisön kanssa opiskelijan työpaikalle tuloa -väittä toteutui työpaikkaohjaajien mukaan puolella työpaikoista. Kaksi vastasi satunnaisesti ja yhden työpaikalla toteutui yhteinen valmistelu aina. Keskiarvoksi tuli 3,8.

Heikoimmat arvot kehittyivät väittämästä: Työyhteisön työntekijät ymmärtävät ohjauksen roolin osana työtehtäviään. Kolmella työpaikalla toteutui satunnaisesti, yhdellä työpaikalla usein ja yhdellä työpaikalla aina. Keskiarvona 3,5. Pääsääntöisesti opiskelija hyväksytään työyhteisöön, keskiarvona 4. Työpaikkaohjaajista vastasi kolme usein, yksi satunnaisesti ja yksi vastasi aina.

Työpaikkaohjaajat eivät olleet aiemmin pohtineet koko työyhteisön merkitystä opiskelijan ohjaajana. He eivät olleet myöskään pohtineet, millaiselta opiskelijasta tuntuu, kun ei tule hyväksytyksi työyhteisöön, työpariksi tai opiskelija ei saa kaikilta ohjausta. He eivät olleet kokeneet, että opettajat arvostaisivat kovinkaan paljon koko työyhteisön merkitystä toimia ohjaajina. Kehittämisideoinneissa, jotka kootusti kävimme läpi, Työyhteisön ohjaus -teemana ideoitin seuraavat parempaan tulokseen vaikuttavat tekijät:

- avoin keskustelu koko työyhteisössä hyödyistä, miksi kannattaa välttää ”hyvä veli” -opiskelija ohjausta ja kohtaamista
- opiskelijan ohjaus ja palautteen anto realistisesti ja tavoitteellisesti
- ajantasaintieto opiskelijan tarvitsemasta erityisestä tuesta, jolloin työpaikkaohjaaja kertoo työyhteisölle opiskelijan ohjauksen tarpeista
- työyhteisön rooli ohjaajina, asenne aktivoituu, ohjausosaaminen tarkentuu ja mahdollisesti lisääntyy, kun ennakkoon keskustellaan opiskelijan tulosta työpaikalle, millaista tukea tarvitsee, mitä työtehtäviä teetätään ja huomioidaan tehtävien vaativuustaso
- työpisteiden ennakkosuunnittelu mahdollistaisi työn monimuotoisuuden ohjaamisen
- parantaa ohjauksen struktuuria

5.6 Ennakkosuunnittelusta ohjaukseen

Työpaikkaohjaajia pyydettiin pohtimaan ohjauksen ennakkosuunnittelun toteutumista. He vastasivat osallistumisesta HOKSn laadintaan, tutkinnon ja tutkinnon perusteiden tuntemisesta, keneltä tuen tarpeesta saavat tiedon, omasta suunnittelustaan työtehtävien osalta tjkn ajan sekä ajatuksia ajan riittävydestä ja omasta suhtautumisestaan ohjaukseen. Toteutumisen keskiarvoksi muodostui 3,4. (Kuva 21.) Kontaktipisteiksi erityisesti näyttäytyivät:

- HOKSn laadintaan ja päivittämiseen osallistuminen opettajan kanssa

- tukitoimien tarpeesta tietäminen
- yksilöllisten työtehtävien suunnittelu huomioiden opiskelijan vahvuudet ja motivaatio
- ohjausajan riittävyys



Kuva 21. Ennakkosuunnittelusta ohjaukseen

Parhaan arvioinnin toteutuneesta sai työpaikkaohjaajien kokemus suhtautua positiivisesti opiskelijan työssäoppimiseen, keskiarvolla 4,5. Työpaikkaohjaajilta vain yksi vastasi usein, yksi vastaus oli satunnaisesti ja neljä vastasi kyllä aina. Heikoin toteutuma on HOKSn laadintaan ja päivittämiseen osallistumisessa yhteistyössä opettajan ja opiskelijan kanssa, keskiarvo 2,4. Työpaikkaohjaajista yksi on osallistunut usein ja neljä vastasi, ettei ole osallistunut koskaan. Yksi työpaikkaohjaaja ei ollut lainkaan vastannut, koska ei ollut ymmärtänyt mitä tarkoittaa HOKSn päivittäminen.

Työpaikkaohjaajista valtaosa eli 3 koki usein tuntevansa koulutuksen sisällöt ja tutkinnon perusteet sekä suoritettavan opintokokonaisuuden. Yksi vastasi kyllä aina, yksi vastasi satunnaisesti ja yksi oli unohtanut vastata väittämään. Keskiarvoksi muodostui 4.

Väittämässä Opiskelija tai/ja opettaja kertoo kattavasti tarvittavat tukitoimet, joiden avulla opiskelijaa voidaan ohjata ja tukea työssä oppimisen onnistumiseen, muodostui keskiarvoksi 3. Työpaikkaohjaajista kolme vastasi satunnaisesti, kaksi vastasi usein ja yksi vastasi aina.

Työpaikkaohjaajana suunnittelen yksilöllisesti työtehtävät huomioiden opiskelijan vahvuudet ja motivaation, totesi työpaikkaohjaajista yksi olevansa erimieltä, kaksi vastasi satunnaisesti suunnittelevansa, kaksi usein ja edelleen yksi vastasi aina. Toteutunut keskiarvo oli 3,5.

Työpaikkaohjaajista valtaosa (4) koki aina suhtautuvansa positiivisesti opiskelijan työssäoppimiseen. Vastaajista yksi koki usein ja yksi satunnaisesti. Keskiarvoksi tuli 4,5.

Työpaikkaohjaajista koki ajan riittävän opiskelijan ohjaukseen aina ainoastaan yksi. Kolme vastasi ei, olen erimieltä ja kaksi vastasi kyllä, usein. Keskiarvoksi tuli ainoastaan 3,2.

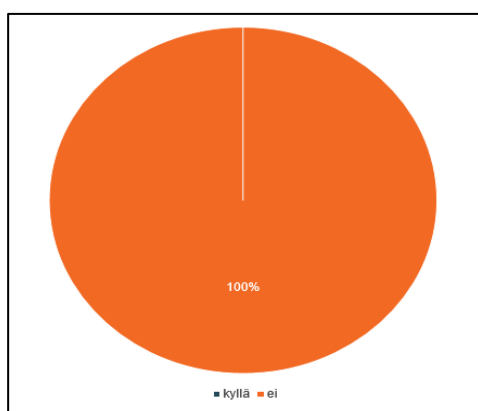
Kehittämisideoinneissa, jotka kootusti kävimme läpi, Ennakkosuunnittelusta ohjaukseen -teemana syntyi seuraavat parempaan ohjaukseen vaikuttavat tekijät:

- opettajilta toivotaan ohjausta tutkinnon osien muodostamisen selventämiseen
- selkeyttämistä siihen, mitä työtehtäviä opiskelija kyseisissä tutkinnon osissa pitää tehdä ja mitä pitää oppia
- opettaja esittelisi ePerusteet-sivuston
- HOKS kokonaisuudessaan; mikä se on, mitä asioita työssäoppimisesta opettaja täyttää, millaisia asioita työpaikkaohjaajan edellytetään kertoavan ohjauksesta ja työtehtävistä, joita HOKSaan opettaja täydentää
- sovittava aikataulu, milloin HOKSsa täydennetään asianmukaisesti yhteistyössä
- tukitoimista aina opettaja ja opiskelija kertovat käytännön ohjauksen tasolla
- yhteistyö opettajan kanssa pohtien juuri työpaikan työtehtävien ohjaukseen tukitoimet
- tieto mitkä ovat oppijan vahvuudet, jotta niiden kautta voisi ohjausta tehdä
- opettajalta yhteistyötuki vahvuuksien ympärille ohjauksen kehittämisen
- opettajan kanssa yhteistyö opiskelijan motivaation sekä työelämävahvuuksien tukemiseen
- koulutusta opiskelijoiden vahvuuksien tukemiseen

Realistisesti, valtaosa työpaikkaohjaajista edelleen toi esille työn kiireellisyyden ja yrityksen tuospaineet, jotka vaikuttavat tähänkin teemaan siten, ettei opiskelijan ohjaus eikä opettajan ja työpaikkaohjaajan yhteistyö toteudu kuten pitäisi.

5.7 Poikkeustilanteet

Työpaikkaohjaajien kokemuksia tarkasteltiin työpaikalla poikkeustilanteissa toimimisessa ja tiedonkulun muutoksissa. Tässä tulokset olivat todella heikot (kuva 22) ja kontaktipisteiksi nousivat ihan kaikki tekijät.



Kuva 22. Työpaikkaohjaajaa ohjattu toimimaan poikkeustilanteissa, ohjeet sekä toimintamallit kirjattu ja ne löytyvät, ohjeet ja toimintamallit ovat selkeät.

Jokainen työpaikkaohjaaja vastasi kieltävästi toteutuksista väittämiin:

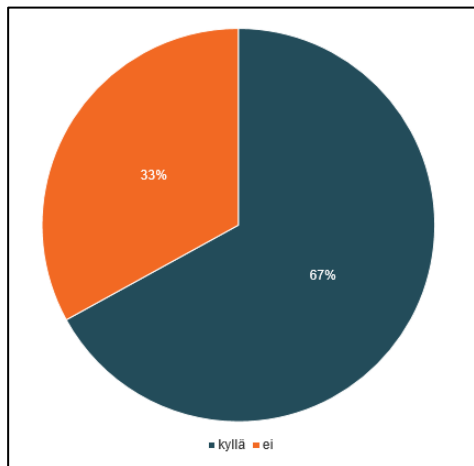
- Työpaikkaohjaajana minua on ohjattu toimimaan poikkeustilanteissa, kuten opiskelijan monialaisten (kuraattori, terveydenhoitaja, oma tukihenkilö tms.) tukitarpeiden huomioimisessa.
- Ohjeet sekä toimintamallit on kirjattu ja ne löytyvät.
- Ohjeet ja toimintamallit ovat selkeitä.

Heille ei oltu koskaan tällaisista edes puhuttu. Kehittämisideoinneissa Poikkeustilanteet-teemana syntyi seuraavat parempaan tulokseen vaikuttavat tekijät:

- sähköiset ohjeet
- sähköinen verkko-osoite valmiina sopimuksessa
- korostetaan, että poikkeustilanteessa työpaikkaohjaaja aina yhteydessä opettajaan, mikäli tuntee epävarmuutta opiskelijan tilanteesta
- myös opiskelijalle selkeä ohjeistus poikkeustilanteiden hoitamisesta tjkn aikana

5.8 Yhteydenpito

Yhteydenpitoa koskevissa väittämissä toteutumisessa oli jälleen hajontaa (kuva 23).



Kuva 23. Olemme sopineet työpaikan ja oppilaitoksen yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee. Opettajan yhteydenpito toteutuu.

Työpaikkaohjaajista neljä vastasi väittämien toteutuvan mutta kahden kokemukset olivat, ettei toimintatavat toteudu.

Kehittämisideoinneissa ”Yhteydenpito”-teemaan kehittyi seuraavat parempaan tulokseen vaikuttavat tekijät:

- aina opettaja pitää yhteyttä niin työpaikkaohjaajaan kuin opiskelijaankin
- opettaja kirjaa sopimukseen yhteisesti sovitut yhteydenpitotavat ja millä välineillä huomioiden tässä työssäoppimispaikan aikataulut sekä keinot
- työpaikkaohjaajien koulutus sähköisiin erilaisiin yhteydenpitotapoihin

5.9 Ohjaaminen tavoitteisiin

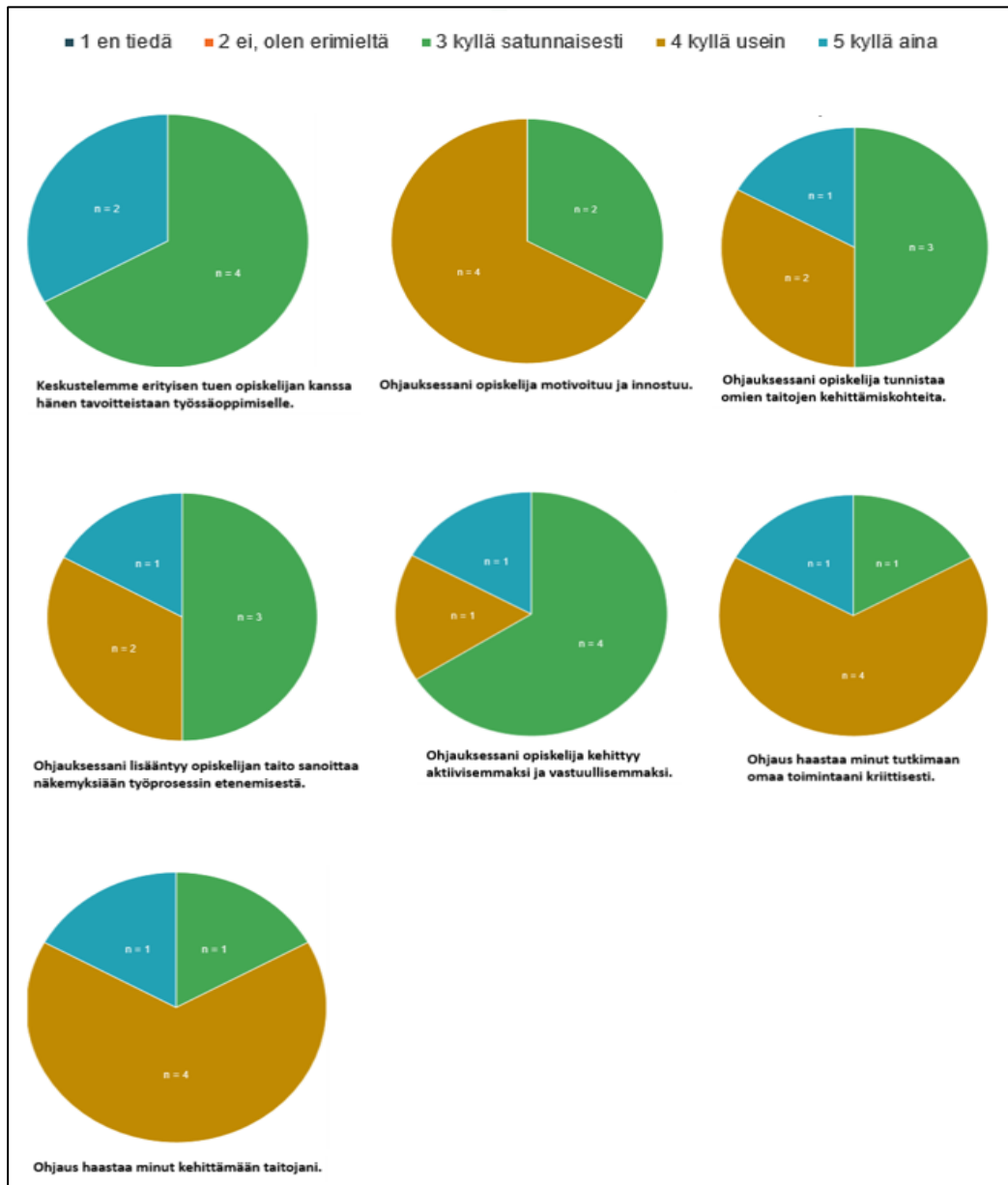
Oppimista edistävien tekijöiden ytimessä on oppijan aktiivisuus oman oppimisen jäsentämisessä ja tavoitteiden asettamisessa. Työpaikkaohjaajat pohtivat seuraavissa väittämissä omaa toimintansa sekä mahdollistaako oma ohjaus opiskelijan aktiivisemmaksi oppijaksi ja edelleen osaajaksi (kuva 24).

Niissä kontaktipisteiksi muodostui opiskelijan:

- motivoitumisen ja innostumisen lisääntyminen
- tavoitteista keskusteleminen
- omien taitojen kehittämiskohteiden tunnistamisen
- taidon lisääminen sanoittaa työskentelyprosessin etenemistä
- kehittyminen aktiivisemmaksi ja vastuullisemmaksi

Lisäksi kontaktipisteiksi tuli työpaikkaohjaajan oman ohjauksen haasteet:

- tutkia omaa toimintaansa
- kehittää taitojaan



Kuva 24. Ohjauksista kokemuksiin

Työpaikkaohjaajista ainoastaan kaksi vastasi aina keskustelelevansa erityisen tuen opiskelijan kanssa hänen tavoitteistaan työssäoppimiselle. Neljä vastasi keskustelelevansa satunnaisesti.

Ohjauksessani opiskelija motivoituu ja innostuu - väittämään työpaikkaohjaajista neljä vastasi usein toteutuvan ja kaksi vastasi toteutuvan satunnaisesti. Vain yksi työpaikkaohjaaja vastasi aina toteutuvan väittämän ”Ohjauksessani opiskelija tunnistaa omien taitojen kehittämiskohteita” Jopa puolet (3) vastasi

satunnaisesti ja kaksi vastasi usein. Samoin työpaikkaohjaajista vastasi väittämään, Ohjauksessani lisääntyy opiskelijan taito sanoittaa näkemyksiään työprosessin etenemisestä, puolet (3) satunnaisesti, kaksi vastasi usein ja yksi aina.

Työpaikkaohjaajista tuntee ainoastaan yksi, että Ohjauksessani opiskelija kehittyi aktiivisemmaksi ja vastuullisemmaksi. Samoin yksi vastasi usein ja jopa neljä vastasi satunnaisesti. Väittämässä ei tarkoitettu, että opiskelijan pitää kaikesta selvittää yksin. Ohjaus haastaa minut tutkimaan omaa toimintaani kriittisesti - väittämän vastasi työpaikkaohjaajista neljä toteutuvan usein, yksi vastasi aina ja satunnaisesti vastasi yksi. Väittämään Ohjaus haastaa minut kehittämään taitojani vastasi työpaikkaohjaajista valtaosa (4), mutta vain yksi vastasi aina ja samoin yksi vastasi satunnaisesti.

Keskustelimme, kuinka tärkeää on luoda onnistumisen kokemuksia hyvän ohjausosaamisen avulla. On huomioitava, että toistuvien huonojen tulosten ja epäonnistumisten aikaansaamaa heikon itsetunnon ja motivaation puute synnyttää oppimattomuuden kierrettä. Epäonnistumiset luovat epäuskoa omiin kykyihin, mikä johtaa siihen, että ei synny halua harjoittaa taitoja. Tämä puolestaan johtaa seuraavaan epäonnistumiseen. Se vahvistaa entisestään opiskelijan käsitystä itsestään heikkona oppijana. Aivan kuten lähes tulkoon kaikessa tekemisessä, opiskelija tahtoo tuntea mielihyvää ja ympäristön hyväksyntää myös oppiessaan uusia asioita.

Kehittämisideoinneissa Ohjaaminen tavoitteisiin -teemana muotoutui seuraavat parempaan asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät:

- erityisen tuen tarpeet tiedettävä
- opettajan kanssa yhteistyö; ohjausosaamisen varmistus, ohjausosaamisen lisääminen
- HOKS:n avulla tieto, mitä pitää oppia, sen täyttäminen oppimisen aikana
- opettajan yhteydenpito
- poikkeustilanteista tieto, mihin otetaan yhteyttä
- työpaikkaohjaajan oman toiminnan reflektointi, jotta kulkee oppijan rinnalla
- työpaikkaohjaajan ymmärrys, kuinka tärkeää oppijan on sanoittamisen avulla todeta mitä on oppinut ja mitä pitää vielä oppia
- vertaistuki opettajalta ohjaajan omien taitojen kehittämiseen

5.10 Palautteen anto

Rakentava palaute tukee ja kehittää opiskelijan toimintaa sekä auttaa itsearvioinnin ymmärtämiseen. Palautteen tarkoitus on aina auttaa ja kasvattaa opiskelijaa eteenpäin. Työpaikkaohjaajilta kysyttiin avoimina kysymyksinä palautteen antamisen ajankohdasta, miten antaa palautetta, millaista palautetta antaa sekä antaako työyhteisö palautetta.

1. Milloin annat opiskelijalle palautetta oppimisesta sekä osaamisesta?

Palautetta annettiin hyvin eri tavoin. Toiset antoivat päivittäin ja lähes päivittäin. Palautetta annettiin myös välittömästi, kun opiskelija onnistuu työssään ja osoittaa oppimistaan tai kun tekee työn virheellisesti, palaute annettiin kahden kesken.

Yleensä aina kun olemme yhdessä työskentelemässä, annan palautetta,huonoa ja hyvää. Mutta meilläkin paljon työskennellään muiden kanssa(yleensä vuoropäälliköiden ohjauksessa) eli saan yleensä keskustella niistä huonoista jutuista oppilaan kanssa. Positiivinen palaute annetaan aina hetkessä.

Työpaikkaohjaaja F

Teemahaastattelussa nousi myös esiin huoli, kun työpaikan muut työntekijät eivät anna heikosta työsuorituksesta palautetta vaan pyytävät työpaikkaohjaajan antamaan korjaavan palautteen.

2. Miten annat opiskelijalle palautetta oppimisesta sekä osaamisesta?

Palaute halutaan antaa positiivisessa hengessä keskustellen, huomioiden onnistumiseen vaikuttavat tekijät sekä pyydetään opiskelijaa itseään sanoittamaan niin onnistumisen kuin korjaavanakin toiminnan itsearviointia. Yksi työpaikkaohjaaja muistuttaa vielä kotiin lähdön yhteydessä onnistuneesta päivästä.

Ihan työskentelyn aikana. Kun on asioita, joita pitää taas kerrata, niin eihän siihen auta kun "muistathan sen mitä puhuttiin" Mutta jos palautetta on tullut muilta, niin sit keskustellaan ihan kahden kesken aiheella miten on mennyt ja mitä mieltä ja mitä kun olen kuullut tällaista. Kotiin lähtiessä on hyvä huikata, jos päivä on mennyt hyvin, että hyvin meni.

Työpaikkaohjaaja F

Opiskelijaa pyydän kertomaan miten toimi, miten omasta mielestä onnistui ja kuinka pitäisi toimia, jotta oppisi paremmin.

Työpaikkaohjaaja C

Korjaavan palautteen sanoittaminen koettiin myös tärkeänä. Sanoittamisessa jälleen opiskelijan oman itsearvioinnin pohdinnan reflektoinnin ohjaamisen merkitys tuotiin esille. Vastauksista nousi myönteisyys palautteen annossa merkittäväksi.

Huomioin kyllä yrittämisen. Kehun onnistumisesta ja yhdessä jutellaan miksi onnistuminen tapahtui. Kun työskentely ei onnistu, jutellaan siitä ja pohditaan kuinka seuraavalla kerralla pitäisi toimia, mitä pitäisi muistaa ja kirjoitetaan vaikka asioita ylös. Kerron myös mikä ei ollut tavoitteiden mukaista työtä. Kannustan uuteen yrittämiseen.

Työpaikkaohjaaja B

3. Millaista palautetta annat opiskelijalle oppimisesta sekä osaamisesta?

Työpaikkaohjaajien vastauksista painottui positiivinen, eteenpäin katsova, rakentava, siten, että opiskelija uskaltaa yrittää uudelleen, epäonnistua. Antotapa on myös kannustava sekä oppimisen huomioivaa palautteenantoa. Koetaan, että opiskelijalle pitää jäädä hyvä mieli.

Palautetta löytyy ihan laidasta laitaan. Mutta kun vastaan tulee tyyppi ,joka käy väittämään vastaan ja ei toimi ,ohjauksesta huolimatta,niinkun on sovittu, niin kyllä menee pinna ja annan palautteen ihan samaan tyyliin ,kun kelle muulle työntekijälle, joka on toiminnu taas päin helvettiä.

Työpaikkaohjaaja F

Palautteen annossa myös kohdataan opiskelija vertaillen hänen onnistumista tai työskentelyä oikean työntekijän työsuoritukseen. Toinen työpaikkaohjaaja vastasikin sanoittavansa palautteen niin, että opiskelija ymmärtää, että tekeminen on vasta työtehtävien harjoittelemista.

4. Antaako työyhteisö opiskelijalle palautetta oppimisesta sekä osamisesta?

Työyhteisön koettiin pääasiassa antavan palautetta, toki oli kaksi vastausta, joissa ei palautetta työyhteisössä anneta. Palautteen sisältöä ei koettu aina oppimista tukevaksi, jollaisen työpaikkaohjaaja haluaa palautteen olevan. Korjaavaa palautetta ei toisissa työpaikoissa työyhteisö anna lainkaan.

Antaa , mutta joskus palauteen anto on "yliarvostettua" HYVÄ. Vaikka asialla olisi toisenlainen näkemys. Tässä tulee esiin lause- Haluan olla MUKAVA.

Työpaikkaohjaaja A

Riippuu henkilöstä. Yleensä motkottavat selän takana. Mutta on päälliköitä, joilla on sit taas homma hallinnassa, jonka takia heidän kanssaan yleensä on aina yksi heistä työvuorossa.

Työpaikkaohjaaja F

Kehittämisideoinneissa Palautteen anto -teemassa kehkeytyivät seuraavat parempaan asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät:

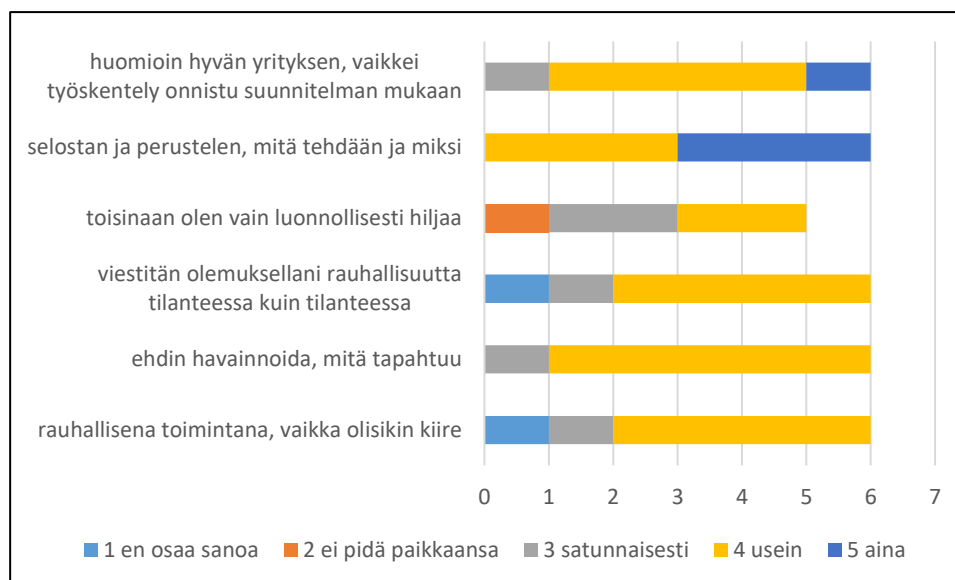
- rakentavaa, myönteisessä hengessä
- koko työyhteisön vastuu
- ei ympäripyöreästi "ihan hyvä"
- vahvistaa oppijaatyhjä kehu on turhaa,
- aitoon dialogiin perustuvaa, kuuntele oppijaa ja kuule hänen sanomien, puhukaa arvostaen
- kohdistettava arvioitavaan suoritukseen
- tärkeä osa oppimis- ja ohjaukokonaisuutta, taitoja ja tekemistä on verrattava tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukseen, joten edellyttää tutkinnon osan tuntemisen ja siihen kuuluvien työtehtävien ymmärtämisen
- sen ajoittaminen oikeaan aikaan on tärkeää vrt. kahden kesken - muiden kuullen
- tavoitteellista
- peilattava HOKSn ja erityisen tuen suunnitelman tietoihin, tavoitteisiin ja vuorovaikutteisesti tarkistettava opiskelijan kanssa päämääriä ja niiden saavuttamiseksi suunniteltuja menetelmiä
- huomioitava tunnetilat, sillä ei kannata antaa palautetta, mikäli on itse/palautteen saaja ärtynyt tai väsynyt

5.11 Läsnäolon taito näyttäytyy ohjauksessani

Jokainen oppija tarvitsee kohtaamista. Erityisen tuen tarpeet voivat osittain tai ainoastaan näyttäytyä tunnetasolla. Ohjauksessa läsnäolon tekijöiden kontaktipisteiksi muodostuivat työpaikkaohjaajilla seuraavat ominaisuudet:

- toisinaan vain hiljaa oleminen
- ajan riittävyys kaikkien toimintojen havainnointiin
- kiireessä rauhallinen toiminta
- kaikissa tilanteissa olemuksen rauhallisuuden näkyvyys
- hyvän yrityksen huomioiminen, vaikka tulos olisi heikko

Työpaikkaohjaajat pohtivat omaa läsnäolon taitoaan sekä kuinka se tulee esille ohjauksessa (kuva 25).



Kuva 25. Läsnäolon taito ohjauksessa (n=6)

Valtaosa työpaikkaohjaajista tunnistivat toimivansa läsnäolo edellä ohjaustilanteissa. Työpaikkaohjaajista neljä mielsi usein läsnäolonsa rauhallisena toimintana, vaikka olisikin kiire. Yksi vastasi olevansa satunnaisesti rauhallinen toimija ja yksi ei osannut sanoa.

Työpaikkaohjaajista valtaosa (5) vastasi usein ehtivänsä havainnoida, mitä tapahtuu. Vain yksi vastasi satunnaisesti ehtivänsä havainnoida. Viestitän olemuksellani rauhallisuutta tilanteessa kuin tilanteessa -väittämässä, työpaikkaohjaajista jälleen neljä vastasi usein, yksi satunnaisesti ja yksi ei osannut sanoa. Työpaikkaohjaajista kaksi vastasi usein, väittämään Toisinaan olen vain

luonnollisesti hiljaa. Kaksi vastasi satunnaisesti, yksi vastasi ei pidä paikkaansa ja yksi jätti vastaamatta. Työpaikkaohjaajista puolet (3) aina selostaa ja perustelee, mitä tehdään ja miksi. Myös usein sen toteuttaa puolet (3). Työpaikkaohjaajista enemmistö (4) vastasi usein huomioivansa hyvän yrityksen, vaikka opiskelijan työskentely ei onnistu suunnitelman mukaan. Vastauksista yksi huomioi aina ja yksi satunnaisesti.

Kehittämisideoinneissa Läsnäolon taito ohjauksessa-teemassa kehittyi seuraavat parempaan asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät:

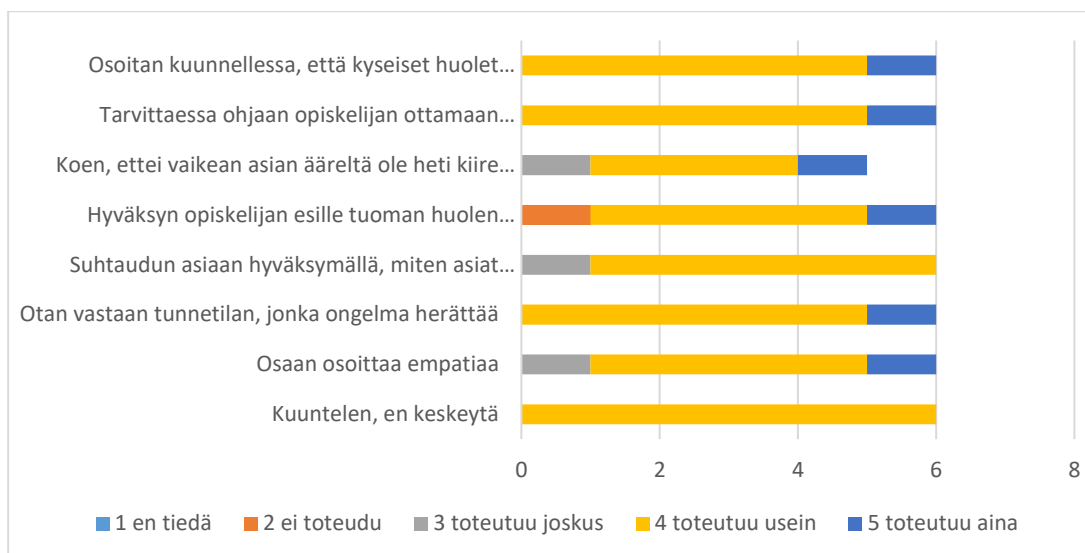
- läsnäolontaitoa voisi harjoittaa ja kokemusasiantuntijoiden käyttö esimerkiksi työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa
- tärkeä taito harjoitella työpaikkaohjaajakoulutuksessa
- jo yhdessä työpaikalla näistä asioista keskustelu lisää ymmärrystä, miltä toisesta tuntuu ja lisää kohtaamisen reflektointia
- ymmärtäminen, että saattaa jollekin opiskelijalle olla ainut aikuinen, jonka oppija kohtaa päivän aikana tai ainut hyväksyvä aikuinen elinympäristössä

5.12 Tunnetilat, jotka mielestäsi sinulla työpaikkaohjaajana toteutuu

Tunnetilat vaikuttavat, mieltääkö opiskelija oppimisympäristönsä ilmapiirin luottamukselliseksi ja vuorovaikutteiseksi. Työpaikkaohjaajan tunnetilat joko mahdollistavat tai ehkäisevät opiskelijan kokemuksen hyväksytystä ja turvallisuudesta oppimisesta. Ohjaajan omista tunnetiloista ohjauksessa kontaktipisteiksi nousivat vain joissakin vastauksissa seuraavat:

- empatian osoittaminen
- asioiden hyväksyminen, miten ne todellisuudessa ovat, jos niitä ei voi muuttaa
- vähättelemätön suhtautuminen opiskelijan kokemaan huoleen
- vaikean asian ääreltä kiireettömyys edetä ratkaisuun

Työpaikkaohjaajat pääsääntöisesti pitivät tunnetilansa myönteisinä ohjatesaan (kuva 26).



Kuva 26. Tunnetilat, jotka ohjaajana toteutuu

Kaikki työpaikkaohjaajat vastasivat Kuuntelen, en keskeytä -väittämään toteutuu usein. Osaan osoittaa empatiaa -väittämään työpaikkaohjaajista pääosa (4) vastasi toteutuvan usein, yksi vastasi aina ja yksi satunnaisesti.

Työpaikkaohjaajista enemmistö (5) vastasi toteutuvan usein väittämän Otan vastaan tunnetilan, jonka ongelma herättää. Yksi vastasi toteutuvan aina. Työpaikkaohjaajista väittämään Suhtaudun asiaan hyväksymällä, miten asiat todellisuudessa ovat, jos niitä ei voi muuttaa vastasi enemmistö (5) toteutuvan aina. Vain yksi vastasi toteutuvan joskus.

Hyväksyn opiskelijan esille tuoman huolen vähättelemättä asiaa -väittämään, työpaikkaohjaajista yksi vastasi, ettei toteudu, yksi vastasi toteutuvan aina ja neljä vastasi toteutuvan usein.

Väittämässä Koen, ettei vaikean asian ääreltä ole heti kiire edetä nopeampaan ratkaisuun, työpaikkaohjaajista puolet (3) vastasi toteutuvan usein, yksi vastasi aina ja yksi vastasi satunnaisesti. Työpaikkaohjaajista yksi jätti vastaa-matta.

Työpaikkaohjaajista enemmistö (5) vastasi toteutuvan usein väittämän Tarvittaessa ohjaan opiskelijan ottamaan yhteyttä opettajaan tai koulun moniammatilliseen tukeen sekä Osoitan huolia kuunnellessa, että kyseiset huolet kuuluvat oppimisprosessiin eikä niistä tarvitse huolestua -väittämästä. Yksi työpaikkaohjaaja vastasi näiden toteutuvan aina.

Kehittämisideoinneissa Tunnetilat ohjauksessa -teemassa kehittyi seuraavat parempaan asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät:

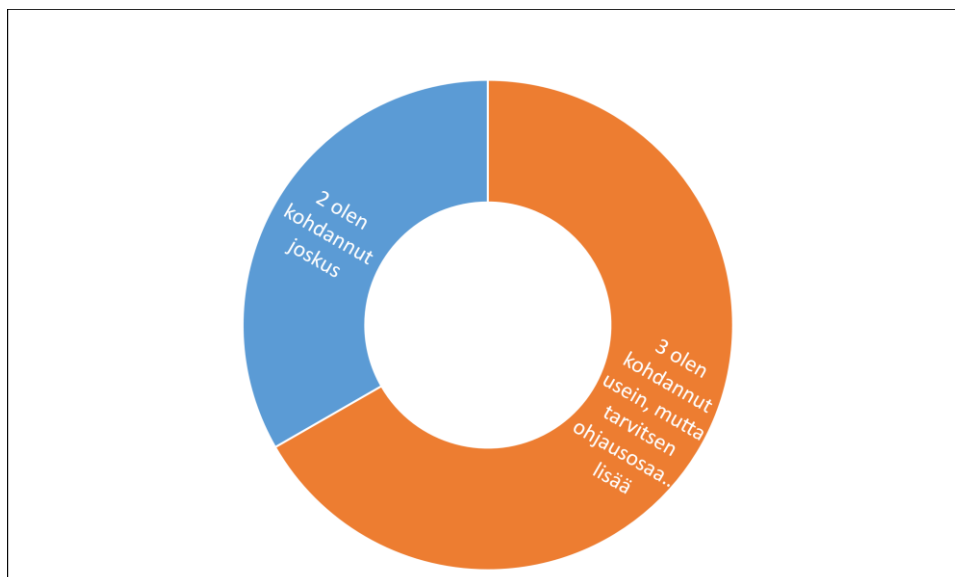
- opettajan yhteistyöllä erityisen tuen tarpeet ohjaukseen selviksi
- opiskelijan hyväksytyksi tulemisen ja turvallisuuden tunnetta on hyvä vahvistaa positiivisilla tunteilla
- tunnetiloja voisi harjoittaa ja kokemusasiantuntijoiden käyttö esimerkiksi työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa
- tärkeä taito harjoitella työpaikkaohjaajakoulutuksessa
- jo yhdessä työpaikalla näistä asioista keskustelu lisää ymmärrystä, miltä toisesta tuntuu ja lisää kohtaamisen reflektointia
- ymmärtäminen, että saattaa jollekin opiskelijalle olla ainut aikuinen, jonka oppija kohtaa päivän aikana tai ainut hyväksyvä aikuinen elinympäristössä
- työpaikkaohjaaja voi ohjata aina opiskelijan ottamaan yhteyttä opettajaan tai ottaa itse opettajaan yhteyden, jotta opiskelijaa voidaan tukea oikeilla menetelmillä
- työpaikkaohjaajan on reflektoitava, haluaako todella toimia opiskelijan ohjaajana oppimisessa ja kasvussa - saadaanko työpaikalta joku muu työpaikkaohjaajaksi?

5.13 Millaisia oppimisvaikeuksia olet kohdannut työpaikkaohjaajana?

Työpaikkaohjaajilta kysyttiin, ovatko kyseisen case-tapauksen mukaisia oppimisvaikeuksia kohdanneet työpaikkaohjaajana ja tarvitsevatko lisää ohjausosaamista. Kriittisiksi pisteiksi nousivat kaikissa case -tapauksien oppimisvaikeudet sekä kokemus ohjausosaamisen vähäisyydestä.

1. **Opiskelijalla on masennusta**, joka voi ilmetä mielialavaihteluina, aiheuttaa selvää arkielämän toiminnan heikkoutta esim. fyysisiä sairauksia, mielenkiinnon katoamista, uupumusta, keskittymisen ja it-seluottamuksen heikkenemistä, unihäiriöitä, työssä oppimispaikkaa tulematta jättämisenä, poissaoloista ilmoittamattomuutena jne.

Työpaikkaohjaajista kaikki eivät olleet kohdanneet tjksa opiskelijaa, jolla on masennusta (kuva 27).

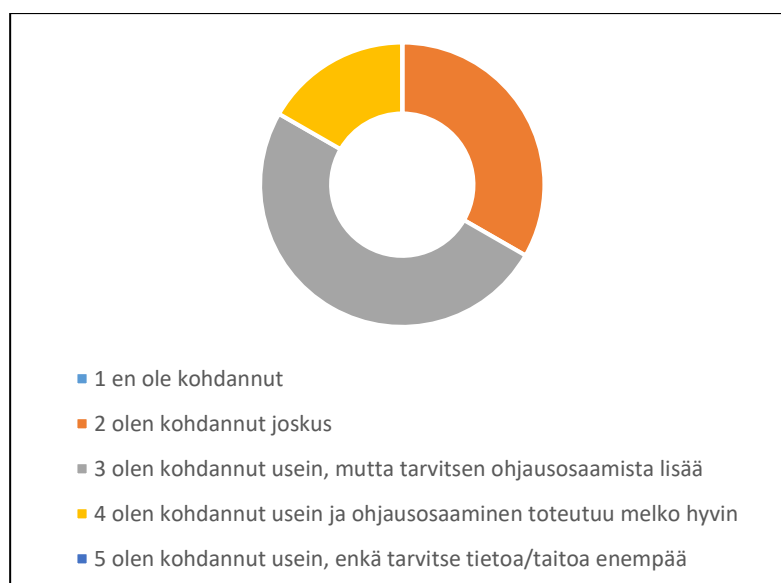


Kuva 27. Työssäopijalla on ollut masennusta

Työpaikkaohjaajista neljä oli tavannut usein opiskelijan, jolla oli masennusta, mutta halusivat ohjausosaamista lisää. Kaksi oli tavannut joskus työssäopijan, jolla on masennusta (kuva 27).

2. Opiskelijalla on ahdistuneisuutta, joka voi ilmetä esim. sosiaalisten tilanteiden jännittämisenä, epäonnistumisen ja nolatuksi tulemisen pelkoina, voi esiintyä punasteluna, käsien tärinänä, paniikkikohtauksina, julkisten paikkojen pelkona tai traumaattisena stressireaktiona.

Työpaikkaohjaajista kaikki olivat ohjanneet työpaikalla opiskelijaa, jolla on ollut ahdistusta (kuva 28).

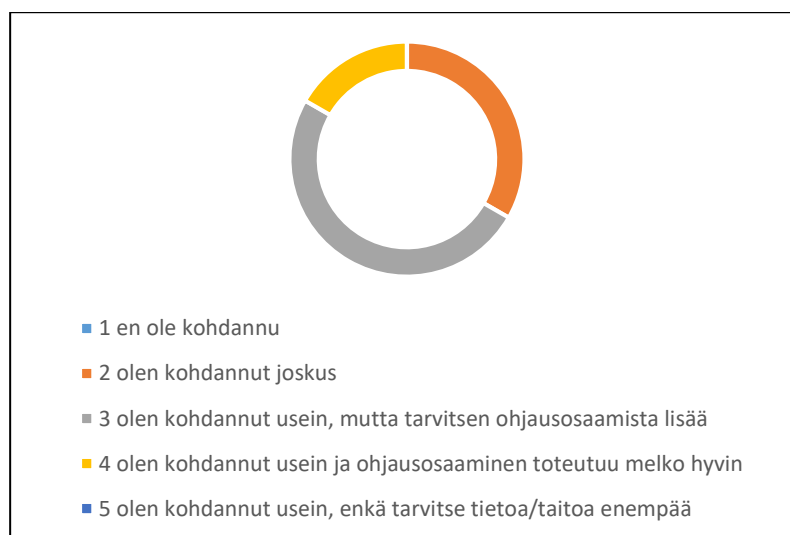


Kuva 28. Työssäopijalla on ollut ahdistuneisuutta

Työpaikkaohjaajista puolet (3) oli tavannut usein ahdistuneen oppijan ja halusi ohjausosaamista lisää (kuva 28). Kaksi oli kohdat joskus ja yksi oli tavannut usein ja mieltää ohjausosaamisen toteutuvan melko hyvin.

3. Opiskelijalla on aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö (ADHD) tai tarkkaavuuden häiriö (ADD), joka voi ilmetä esim. häiriöherkkyytenä, myöhästelynä, ”omissa maailmoissa” olemisena, huomattavina vaikeuksina omista tavaroista huolehtimisessa, vaikeuksina suorittaa tehtävät loppuun, vaikeutena arvioida ja suunnitella omaa toimintaa, vaikeutta hahmottaa ja suorittaa loppuun moniosaisia tehtäväsarjoja, vaikeutena muuttaa palautteen pohjalta omaa toimintatapaa, impulsiivisuutena (ADHD).

Työpaikkaohjaajista kaikki olivat ohjanneet työpaikalla opiskelijaa, jolla on ollut aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö tai tarkkaavuuden häiriö (kuva 29).

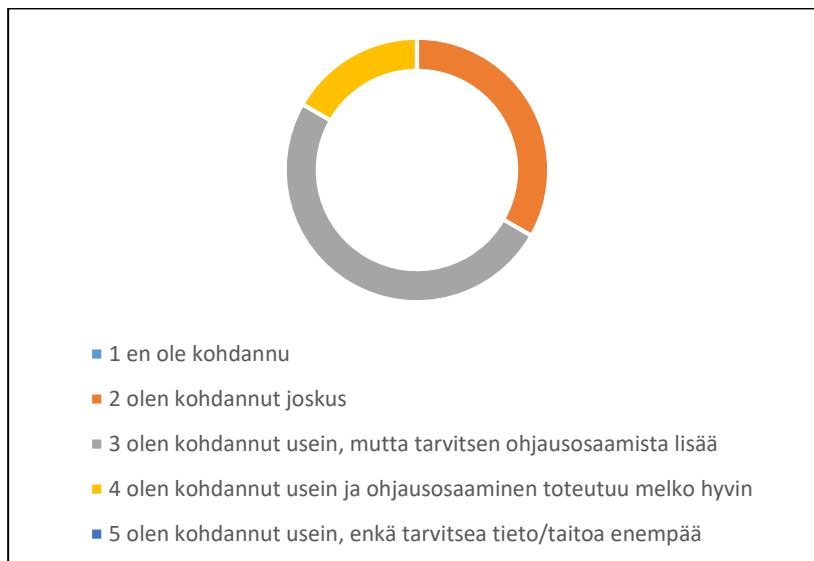


Kuva 29. Työssäoppijalla on ollut ADHD/ADD

Työpaikkaohjaajista puolet (3) oli kohdannut usein ADHD/ADD-oppijan ja tuntevat tarvitsevänsä ohjausosaamista lisää (kuva 29). Kaksi oli tavannut joskus ja yksi oli tavannut usein ja tunnistaa ohjausosaamisen toteutuvan melko hyvin.

4. Opiskelijalla on itseohjautuvuuden heikkoutta, joka voi ilmetä esim. vaikeutena arvioida ja suunnitella omaa toimintaa, vaikeutena edetä, vaikka tehtävien ohjaus olisi ollut selkeää, vaikeutena hahmottaa ja suorittaa loppuun moniosaisia tehtäväsarjoja, työhön tarttumisen haasteina, toisen auttamisen vaikeutena, vaikka tiedostaa-kin avun tarpeen ja osaisi auttaa.

Työpaikkaohjaajista kaikki olivat ohjanneet työpaikalla opiskelijaa, jolla on ollut itseohjautuvuuden heikkoutta (kuva 30).

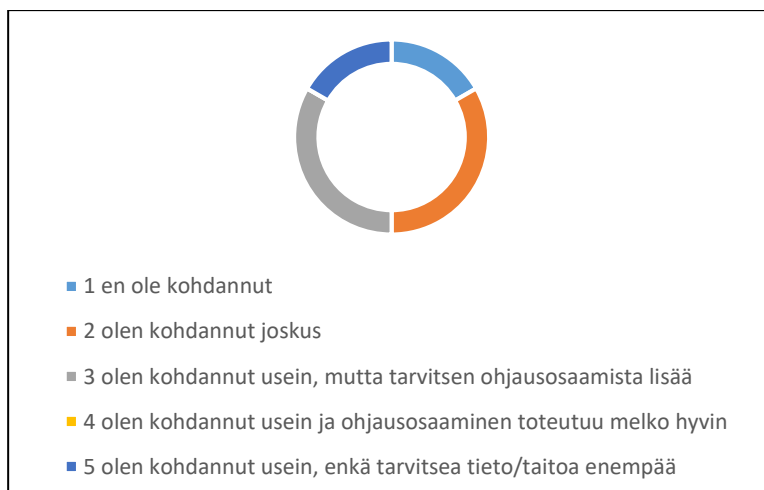


Kuva 30. Työssäoppijalla ollut itseohjautuvuuden heikkoutta

Työpaikkaohjaajista puolet (3) oli tavannut työpaikalla usein oppijaa, jolla on itseohjautumisen vaikeutta ja kokivat tarvitsevansa ohjausosaamista lisää (kuva 31). Kaksi oli tavannut joskus ja yksi oli kohdannut usein ja tunnistaa ohjausosaamisen toteutuvan melko hyvin.

5. Opiskelijalla on lukivaikeus, joka voi ilmetä esim. hitaana lukemisena, luetun ymmärtämisen vaikeuksina, rivien/sanojen hyppimisenä ja lukemista vaikeuttavana, haluttomuutena lukea, pitkien sanallisten tehtävien vaikeutena, vieraiden kielten osaamattomuutena.

Työpaikkaohjaajista kaikki eivät olleet ohjanneet työpaikalla opiskelijaa, jolla on ollut lukivaikeus (kuva 31).

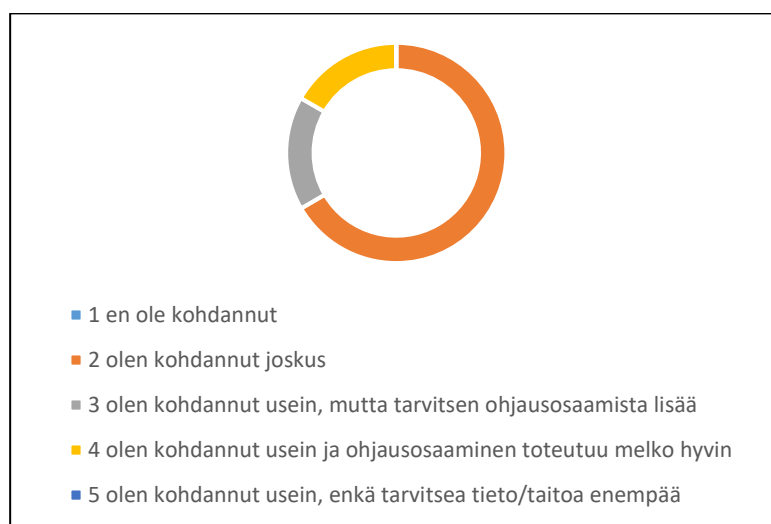


Kuva 31. Työssäoppijalla ollut lukivaikeus

Työpaikkaohjaajista kaksi oli tavannut usein työssäoppijan, jolla on ollut luki-
vaikeus, ja tunsi tarvitsevansa ohjausosaamista lisää (kuva 31). Yksi ei ollut
kohdannut. Kaksi oli kohdannut joskus ja yksi oli tavannut usein eikä tarvitse
tieto/taitoa enempää.

6. Opiskelijalla on matemaattisia vaikeuksia, jotka voivat ilmetä
esim. peruslaskutaitojen osaamattomuutena tai taitojen puutteelli-
suutena (mittayksiköiden muuntaminen, yhteen-, vähennys-, kerto-
ja jakolaskut).

Työpaikkaohjaajista kaikki olivat ohjanneet työpaikalla opiskelijaa, jolla on ollut
matemaattisia vaikeuksia (kuva 32).

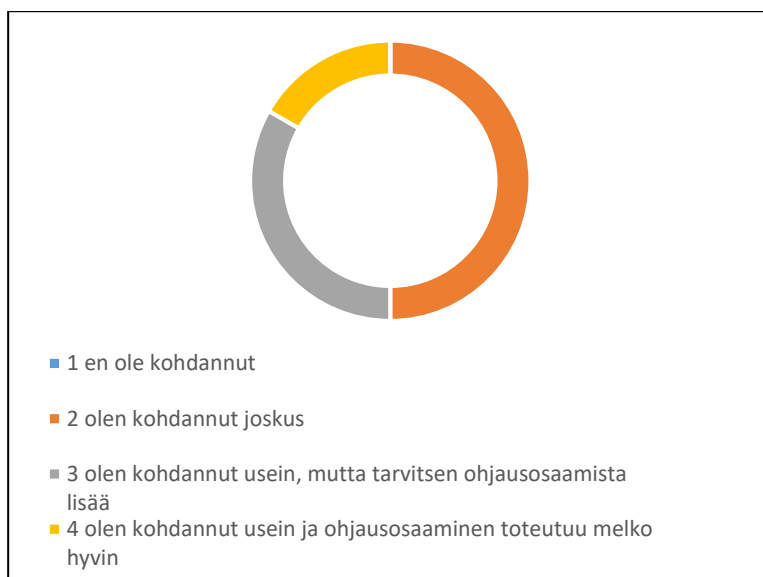


Kuva 32. Työssäoppijalla ollut matemaattisia vaikeuksia

Työpaikkaohjaajista neljä on tavannut joskus opiskelijan, jolla on matemaatti-
sia vaikeuksia (kuva 32). Yksi työpaikkaohjaaja oli usein tavannut ja tunnisti
tarvitsevansa ohjausosaamista lisää. Samoin yksi oli tavannut usein ja koki
ohjausosaamisen toteutuvan melko hyvin.

7. Opiskelijalla on lyhytkestoinen työmuisti, työprosessin muistami-
sen heikkous.

Työpaikkaohjaajista kaikki olivat ohjanneet työpaikalla opiskelijaa, jolla on ollut
lyhytkestoinen työmuisti (kuva 33).

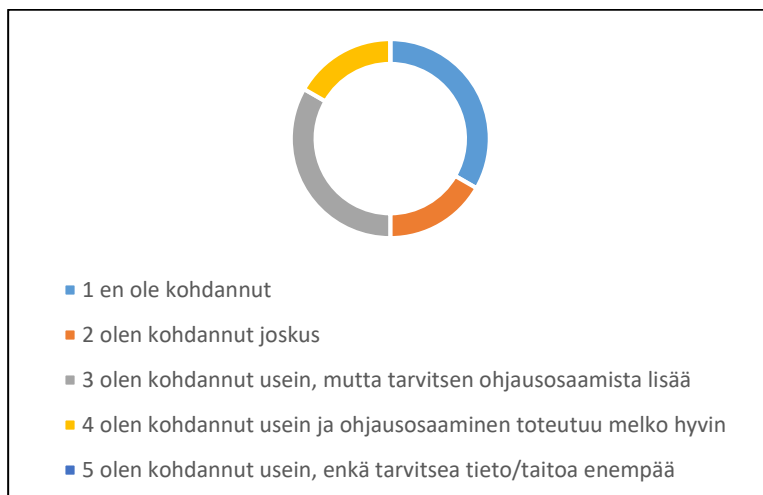


Kuva 33. Työssäoppijalla ollut lyhytkestoinen muisti

Työpaikkaohjaajista puolet (3) oli kohdannut joskus opiskelijan, jolla on matemaattisia vaikeuksia (kuva 33). Kaksi työpaikkaohjaaja oli tavannut usein ja halusivat ohjausosaamista lisää. Lisäksi yksi oli kohdannut usein ja tunnisti ohjausosaamisen toteutuvan melko hyvin.

8. Opiskelijalla on hahmottamisen vaikeus, joka voi ilmetä esim. avaruudellisessa hahmottamisessa, jossa vaikeutena tilanhahmottaminen, mielessä kääntelynä, ongelmina yksityiskohtien havaitsemisessa ja erottelussa tai kuvallisessa muistamisessa, vaikeuksina kuvallisessa ajattelussa tai mielikuvitusta vaativissa tehtävissä.

Työpaikkaohjaajista kaikki eivät olleet ohjanneet työpaikalla opiskelijaa, jolla on hahmottamisen vaikeus (kuva 34).



Kuva 34. Työssäoppijalla ollut hahmottamisen vaikeus

Työpaikkaohjaajista kaksi ei ollut kohdannut oppijaa, jolla oli hahmottamisen vaikeutta (kuva 34). Kaksi oli tavannut usein ja halusivat ohjausosaamista lisää. Yksi oli kohdannut joskus sekä yksi oli tavannut usein ja tunnisti ohjausosaamisen toteutuvan melko hyvin.

5.14 Mihin oppimisvaikeuteen haluaisit saada lisää ohjausosaamista?

Opiskelijan erityisen tuen tarpeet ovat aina yksilöllisiä. Usein ne ovat myös useampien oppimisvaikeuksien yhdistelmiä. Työpaikkaohjaajilta kysyttiin, mihin oppimisvaikeuksiin hän haluaisi saada ohjausosaamista lisää. Vastaukseksi tulikin kolmelta työpaikkaohjaajalta, että ohjausosaamista tarvitaan lisää, pohjautuen ajantasaiseen tietoon. Työpaikkaohjaajista yksi koki, ettei omaan työyhteisöön sovellu erityisen tuen opiskelijaa tjkeen, joten ohjausosaamista ei koe tarvitsevana siitä syystä lisää. Työpaikkaohjaajista kaksi ei vastannut avoimeen kysymykseen lainkaan.

No niinkun sanoin jo aikaisemmin, että en näe meidän työpaikkaa kuitenkaan tällaisten erityisohjausta tarvitsevien harjoittelupaikana. Me ollaan jo kokonaisuutena niin iso mökki, että ei voi aina ns. pyörittää vain jossain yksikössä, koska se kuluttaa myös työntekijöitä, mutta taas kolme erilaista yksikköä erilaisine tuotteineen ja liikeideoineen tuottaa oppilaalle taas haastetta ja vaikeutta. Ja kuten tämä viimeinen kyselyrivistö osoitti, että myöskään oma ymmärtämiseni tiettyihin asioihin vaatii taas itselleni oppimista ja ohjausta ja en ole ollenkaan varma, että itselläni riittää siihen pinna tai mielenkiinto.

Työpaikkaohjaaja F

Meillä on paljon käynyt harjoittelijia. Haastavistakin on tullut ihan työntekijöitä meille eli ei kaikki oo ollu toivotonta. Ja tietenkin hyvistä harjoittelijoista on tullut niitä helmiä, joiden kanssa on kiva toimia ja huomaa, että ovat oikealla alalla. Mutta jokaiseen vuoteen mahtuu joku todella haastava ja se muistuttaa aina siitä, että miksi tämä kyseinen edes on pyrkimässä alalle ja miksi minun pitää kuluttaa energiaani tällaiseen ylimääräiseen, päivittäiseen vääntöön.

Työpaikkaohjaaja C

Teemahaastattelussa kuitenkin tuli esille, että ohjausosaamiseen tarvitaan lisää taitoa, jotta opiskelijan ohjaus onnistuisi paremmin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitekuvauksena selvitettiin työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa asiakaslähtöistä toteutusta erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ohjausprosessissa, työpaikkaohjaajan ohjausosaamisen täydentämisen tarvetta sekä työpaikkaohjaajan kokemuksia opettajan yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta oman ohjaustyön tueksi. Tuloksia tarkastellessa voidaan todeta, että tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset käytettyjen menetelmien avulla. Opinnäytetyön tuloksissa kehittämisen tarpeina korostuu opiskelijan HOKSn tietojen hyödyntämisen tärkeys ohjaustarpeiden ja työpaikalla oppisen sisällön suunnittelussa opiskelijan yksilölliseksi opintopoluksi, yhteistyön lisääminen sekä työpaikkaohjaajan erityisen tuen ohjausosaamisen lisääminen ja syventäminen.

Opinnäytetyöni tukee Karusaaren (2020, 171) väitöskirjan tiivistystä asiakaslähtöisyyden tarkoituksesta. Se on työelämäyhteistyössä ja työpaikoilla järjestettävässä koulutuksessa toteutettua aktiivista ja vuorovaikutteista yhteistyötä ammatillisen koulutuksen toteutumisen suunnittelussa sekä toteuttamisessa, opiskelijoiden, opetushenkilöstön ja työelämän edustajien kesken. Samoin yhteistyössä toteutetaan opiskelijan HOKSn hyödyntäminen, joka tarkoittaa opiskelijan opintopolun suunnittelun, osaamisen hankkimisen ja arvioinnin yhteistyötä yksilöllisesti toteutettuna asiakaslähtöisesti.

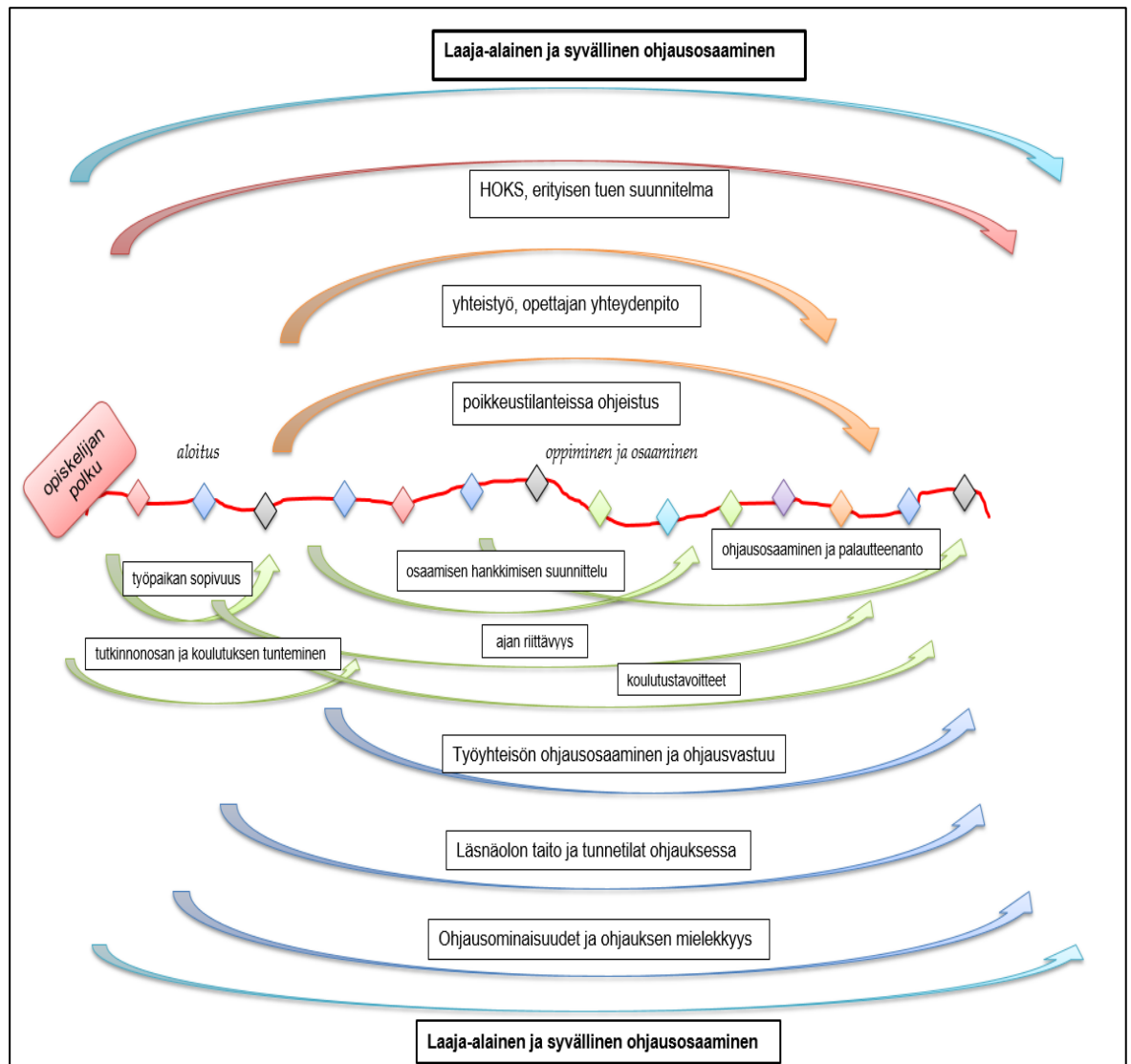
6.1 Menetelmien tarkastelu

Kehittämistyö toteutettiin työpaikkaohjaajille kyselylomakkeella ja siitä nousseet kontakti pisteet työstettiin teemahaastattelussa. Avuksi otettiin palvelumuotoilun Lotus Blossom-työkalu, jonka avulla kehitettiin konseptoiden ohjaustoimintaa paremmaksi sekä siihen vaikuttavien tekijöiden ymmärtämistä kuten ohjaajan omien läsnäolotaitojen ja ohjausominaisuuksien seuraukset. Kehittämistyössä hyödynnettiin työelämässä oppimisen prosessissa asiakaslähtöisyyden näkökulmina erityisen tuen huomioiminen ohjauksessa työpaikkaohjaajan ja opettajan yhteistyönä, ymmärrettiin asiakkaan kokemaa, ideoitiin ratkaisuja ja löydettiin merkityksellisyden tekijöitä ohjaukselle.

Kun laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään, muodostuu asiakkaan kokemuksista ja ajatuksista analysoiden *asiakasymmärrys*. Keskustelussa aihepiirit syvenevät ja laajenevat, kun tutkija oppii keskustelujen kautta ymmärtämään ilmiöitä, jotka tuovat uusia teemoja ja tarkentavia kysymyksiä. (Kananen 2017, 96; Kananen 2019, 131, 132.) Teemahaastattelujen kehittämistyökentelyssä tuli selkeästi esille, kuinka keskustelut lisäsivät työpaikkaohjaajan ymmärrystä ja kokonaisuuden hahmottumista ohjauksen tärkeisiin tekijöihin.

6.2 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Johtopäätökset ovat vastaukset tutkimusongelmiin (Kananen 2019, 46). Tämän työn johtopäätökset vastaavat tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen päätavoitteena oli selkeyttää työpaikkaohjaajan kokemusten perusteella millaiset tekijät palvelupolulla muodostavat työpaikalla oppimisessa erityisen tuen opiskelijan ohjauksen toteutumisen. Pääkysymykseen integroituvat kompaktina alakysymyksetkin. Niiden avulla tavoiteltiin vastauksia työpaikkaohjaajan omakohtaisiin kokemuksiin onnistuneeseen ohjaukseen, millaisia ohjaustaitoja tarvitaan lisää erityisen tuen ohjaukseen sekä opettajan ja työpaikkaohjaajan yhteistyön ja vuorovaikutuksen toteutumisen. Tuloksena palvelukonseptiin vaikuttavat tekijät pystytään esittämään visuaalisesti ja informatiivisesti kuvaten. (Kuva 35.) Tässä konseptikuvauksessa näkyvät kaikki ne teemat, jotka tukevat ohjausosioiden kehittymistä yhtenäisiksi ja tekijät, jotka tutkimuksen tuloksista nousivat tärkeiksi vastaten tutkimuskysymyksiin. Opiskelijan oppimispolku työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa on kuvattu keskelle kuvitetuilla kontaktipisteillä.



Kuva 35. Asiakslähtöisen palvelukonseptin tärkeät tekijät erityisen tuen ohjauksessa työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa

Kriittisiksi pisteiksi nousi aivan samoja tekijöitä tässä työssä kuin opinnäyte-työssä käytetyssä kirjallisuudessa sekä aiemmin tehdyissä tutkimustöissä. Kuvassa 35 kuvataankin muodostuneet kriittiset pisteet myönteisinä tekijöinä opiskelijan opintopolun ympärille. Niistä muodostuu vastaukset päätavoitteiden tekijöistä onnistuneeseen ohjaukseen. Ensiarvoisen tärkeät tekijät, jotka koettiin valitettavasti tutkimuksessani erittäin heikoksi, ovat HOKS:n vahva hyödyntäminen, huomioiden, että työpaikkaohjaajalla on riittävä tieto erityisen tuen ohjaustarpeista ja osaamisen taidot ohjaustyössä sekä aktiivinen yhteistyö opettajan kanssa. Erityisesti vahvuuksina tutkimuksessani koettiin työpaikkaohjaajan kohtaamisen taidot ohjausprosessin aikana.

Alatavoitteisiin saatiin vastaukset kuvan 35 alaosasta.

- Mitkä tekijät vaikuttavat työpaikkaohjaajan onnistuneeseen ohjausprosessiin erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ohjauksessa? - kysymykseen vastaukseksi selventyi HOKSaa hyödyntäen työpaikan sopivuus, ajan riittävyys ohjauksessa sekä osaamisen hankkimisen suunnittelu. Lisäksi ohjausosaaminen ja palautteen anto, työyhteisön ohjausvastuun toteutuminen sekä työpaikkaohjaajan hyvät ohjausominaisuudet.
- Mihin oppimisvaikeuksiin työpaikkaohjaaja tarvitsee ohjausosaamista lisää? - kysymykseen vastaukseksi tuli tarve erityisen tuen laajaan ohjausosaamiseen; luki- ja matemaattiseen vaikeuteen, keskittymisen ja tarkkaavuuden häiriöön, omantoiminnan ohjautumisen-, hahmottamisen- ja muistinvaikeuteen, ahdistuneisuuteen sekä masentuneisuuteen.
- Millaisena työpaikkaohjaaja mieltää opettajan sekä oman työyhteisön vuorovaikutuksen ja yhteistyökyvykkyyden ohjauksen näkökulmasta? - kysymykseen saatiin vastaukseksi monipuolisen yhteistyön tärkeyden, jota on lisättävä huomattavasti. Opettajan ohjaustuen tärkeys työpaikkaohjaajan vertaistukena tuli myös selkeästi esiin.

Soinnun ym. (2017, 121) mukaan kokonaisuutena tärkeää on työssäoppimispaikan yhteinen suunnittelu opettajan kanssa, työssäoppimisessa erilainen töiden teko, jotka taitotasoltaan ovat kohtuullisia sekä mahdollisuus työn kiertoosallistuminen. Pystyvyys hyvän ohjauksen ja tukitoimien avulla lisää motivaatiota ja hyvinvointia. Kuuluvuuden tunne turvalliseen työyhteisöön ja siinä hyväksytyksi tulemisen kokemus on tärkeitä tekijöitä. Kun HOKS mukaisesti edetään, tavoitteet ovat opiskelijan taitotason mukaiset ja ohjausosaaminen tukee etenemiseen, toteutuu oppimista hyvän motivaation kera.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että ainoastaan yksi (17 %) työpaikkaohjaaja kuudesta koki erittäin hyvin toteutuvan opettajan kanssa tehtävän yhteistyön ja opiskelijan HOKS:n mukaisen ohjaustyön. Toki kyseinen työpaikkaohjaaja sanoitti heidän työpaikkansa oppimisympäristönä olevan erityisen tuen opiskelijalle liian hektinen ja ohjausaika jää erityisen tuen tarpeille liian vähäiseksi, joten hän koki myös, ettei työpaikkaohjaajana ole tarvetta lisätä erityisen tuen ohjausosaamistaan. Näin siis vain yksi työpaikkaohjaaja.

Kehittämisideoinnin yhteydessä ohjausta tukeviksi asioiksi koottiin seuraavia konsepteja, jotka esitetään johtopäätöksinä.

Työpaikkaohjaan ominaisuudet

Tunnetiloista opiskelijan kohtaamisessa ja läsnäolosta ohjauksessa tutkimustuloksissa työpaikkaohjaajat kokivat pääasiassa omaavansa myönteisiä ominaisuuksia, jolloin opiskelija tuntee turvallisuutta oppimisprosessissa ja asenteellinen esteettömyys toteutuu. Keskustelussa koko työyhteisön tunnetaitojen kehittämiseen ideoitiin kokemusasiantuntijoiden käyttöä työpaikalla järjestettäviin koulutuksiin. Toki jälleen keskusteluun nousi ohjausosaaminen erityisten haasteiden edessä ja opettajan yhteistyön tarve.

Tutkimustuloksissa työpaikkaohjaajien *ohjausominaisuudet* osoittautuivat erittäin hyviksi, vahvistaen opiskelijan hyvää kohtaamista ohjaamisessa. Tärkeinä kaikki työpaikkaohjaajat mielsivät itsessään positiivisuuden, ammatillisen kohtaamisen hallitsemisen, kuten ihmissuhde- sekä vuorovaikutustaidot, taidot toimia ammatillisena mallina ja työskentelyn sanoittajana. Lisäksi he pitivät itseään tärkeimpänä henkilönä opiskelijan ohjauksessa ollen kiinnostuneita opiskelijan ammatillisesta kasvusta. Työpaikkaohjaajat vahvistivat omia ominaisuuksiaan ja tunnistivat itsessään jämäkkyuden ja rajojen asettamisen, toimivat neuvojana, perehdyttäjänä, kuuntelijana ja läsnäolijana. Heillä oli motivaatio ja halu ohjata. Ohjausta tukevat tekijät korostuivat työpaikkaohjaajan myönteisten ohjausominaisuuksien myötä sekä omasta kokemuksesta ohjauksen mielekkyydestä. Lisäksi merkittävänä tekijänä on työpaikkaohjaajan läsnäolon taito ja positiivisuutta viestittävät tunnetilat ohjaustilanteissa.

Opiskelijan on tärkeä saada kokea, että työpaikkaohjaaja sekä muut työntekijät ovat turvallisia ja lähestyttäviä. Tunteet liittyvät aina oppimiseen; hämmennys, uteliaisuus ja kiinnostus, joita työpaikkaohjaaja voi lisätä omalla positiivisuudellaan sekä oman ammattialansa arvostamisella. Oppimista edistävät tunteet saavat opiskelijan energisoitumaan ja suuntautumaan kohti uutta toimintaa. Opiskelija hyötyy myönteisistä tunteista, sillä ne kehittävät havainnointi- ja ongelmanratkaisukykyä ja muovaavat yksilön asennetta uudelle tielole, oppimiselle, palautteelle ja neuvoille. Pitkästyminen, jatkuvasti samojen työtehtävien tekeminen synnyttää erittäin haitallista ja ikävää tunnetta. Kun epäonnistumisia tulee, parasta on kannustaa ja tukea rohkaisten, että epäonnistumisestakin voi oppia. (Erityinen tuki työpaikalla 2020; Lonka 2016; Tietokortti työpaikkaohjaajille 2020.)

Myönteisten tunteiden vaikutukset muodostavat opiskelijassa positiivisen minä-kuvan, mikä edistää psyykkistä hyvinvointia ja jolla on pitkäaikainen vaikutus opiskelijan elämään, ammatilliseen kasvuun ja koulutuksen sekä ammattialan arvostamiseen. Elorannan (2019, 65) tutkimuksessa nostetaan esille keinoja minäpystyvyyden vahvistamiseksi niin koulumaailmassa kuin muussakin ohjaustyössä. Onnistumisia ohjaustyössä voidaan vahvistaa mm. vahvuuksia tunnistamalla ja kokemusten saamisella uudennlaisissa oppimisympäristöissä. Erityisen tuen ohjauksella merkittävä tekijä minäpystyvyyden tukemisessa on myös opiskelijan vahva ja monipuolinen psyykinen tukeminen.

HOKS

Haastateltavista useampi työpaikkaohjaaja ei edes tiennyt, mitä on HOKS, sen sisältöä tai siihen kohdentuvasta täydentämisestä työpaikkaohjaajan vahvistamilla ohjausasioilla. Heillä oli heikko tietämys myös tutkinnon osien sisällöistä ja tavoitteista. HOKS on työkalu, jonka hyödyntäminen vahvistaa todella paljon ohjusosaamista sekä asiantuntijuutta. HOKS tukee alussa, kun työpaikan sopivuutta ja tutkinnon osien suorittamista pohditaan. HOKS:n avulla voidaan työpaikkaohjaajallekin selventää mihin tutkinnon osaan työpaikalla järjestettävä koulutus liittyy, kirjataan työtehtävät, mitä pitää oppia. HOKS:n täydentämisessä pystytään hyödyntämään työpaikkaohjaajan asiantuntemusta ja samalla täydentämään opettajan työpaikkatietämystä. HOKS:ssa on oppimisen ja osaamisen tavoitteeksi kirjattu osaamisen hankkimisen suunnitelma, aikataulutus, tutkinnonperusteiden tavoitteet, työtehtävät ja jos mahdollisesti muuttuvia tekijöitä esiintyy, täydentyvät tai toteutuvat suunnitelman mukaisesti, jolloin HOKSaa täydennetään yhteistyössä.

Yhteiset toimintatavat on toteuduttava asiakaslähtöisesti painottaen suunnittelua, jolloin kaikille osapuolille on selvää, mitä on opittava, tiedetään mihin tavoitteet liittyvät (tutkinnon osaan) ja suunnitellaan työtehtävät. Karusaari (2020, 169-170) vahvisti tutkimustyössään, että jokaisen opiskelijan on huomioitava etenevän yksilöllisesti työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa, jolloin osaamisen kertymisessä sekä työssäoppimiseen käytetty aika ovat yksilöllisiä. Tutkimuksen mukaan toiminta vahvistaisi myös työpaikan sitoutumista opiskelijan ohjaamiseen.

Erityisen tuen ohjaus

Opiskelijan erityisen tuen tarpeista sekä oppimista tukevista ohjaustavoista oli työpaikkaohjaajille heikosti ilmoitettu eikä niistä keskustella. Tukitoimista olisi erittäin tärkeää keskustella yhdessä opettajan ja opiskelijan kanssa. Yhdessä olisi pohdittava tarvittavaa erityisen tuen tukimuotoja sekä käytännön tasolla mietittävä niitä työpaikan työtehtäviin. Opettajat saattavat vedota vaitiolovelvollisuuteen erityisen tuen kertomisessa. Kuitenkin opiskelijan saama hyöty ohjauksessa on monin kertainen, kun työpaikalla keskustellaan myönteiseen sävyyn, millaiset tukitoimet auttavat oppimiseen ja johtavat osaamiseen. Erityisesti tuesta puhuminen opiskelijan kanssakin vahvistaa opiskelijan ymmärrystä myös positiivisesti oman oppimisen mahdollisuuksiin.

Ideoitiin opiskelijan mahdollisuutta käydä tutustumassa tulevaan työssäoppimispaikkaan jo ennen jakson alkua. Tutustumisen yhteydessä työpaikalla voitaisiin yhdessä keskustella työskentelystä ja opiskelijalla olisi mahdollisuus kertoa omia toiveita työssäoppimisen onnistumiseen. Mahdollisesti opiskelijan myönteisyys uutta oppimisympäristöä kohtaan lisääntyisi ja aloittamisen kynnyks madaltuisi.

Tutkimustulokset nostivat esiin työpaikkaohjaajien suuret tarpeet lisätä erityisen tuen ohjausosaamista. Työpaikkaohjaajien laajaa ohjausosaamista on tärkeää arvostaa. Sitä on täydennettävä, koska heidän vastuuseen kuuluu työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjaus sekä monipuolinen opiskelijan tukeminen. Ohjauksen tueksi on tehty toimintamallit (liitte 8). Niistä on varmasti koko työyhteisölle sekä opetus- ja ohjashenkilöstölle hyötyä.

Moni työpaikkaohjaaja koki, ettei opettaja osallistu opiskelijan ohjaukseen työpaikalla käydessään eikä oma ohjausosaaminen riitä erityisen tuen ohjaamisessa. Opettajan ohjaustuki ei ole toteutunut työpaikkaohjaajillekaan.

Erityinen tuki työpaikalla (2020) vahvistaa, että työpaikkaohjaaja on opiskelijan tukija ja rinnalla kulkija. Vahvan ammatillisen osaamisen lisäksi on tärkeää, että työpaikkaohjaaja on kiinnostunut ohjattavansa ammatillisesta kasvusta, jota hän rakentavasti ohjaa ja tukee omia vahvuuksiaan hyödyntäen.

Opiskelijan valmiuksissa nousi kriittisiksi pisteiksi työpaikkaohjaajien tietämättömyys opiskelijan aiemmasta osaamisesta, jota opettaja tai opiskelija ei kerro. Opettaja ei ole riittävän ajoissa yhteydessä työpaikalle sopiakseen opiskelijan työpaikalla oppimisen ajankohdan ja suoritettavasta tutkinnon osasta, sen sisällöstä eli selkeydestä, mitä opiskelija tulee oppimaan. Koettiin myös opettajan käynnit työpaikalla tärkeäksi opiskelijan ohjaamisessa. Se tukisi myös opettajan ymmärrystä, mitä opiskelija on oppinut aiemmin oppimisympäristöissä ja mihin tekijöihin erityisen tuen ohjauksessa on huomioitava sekä huomioisi työpaikkaohjaajan tarvitsemaan ohjaustuen. Tuloksista selvisi, ettei opiskelijan pedagoginen esteettömyys toteudu, kun ei opiskelija saa riittävästä yksilöllistä tukea.

Yhteistyö

Yhteydenpito nousi tutkimuksessa myös suureksi haasteeksi. Yhteydenottoa poja ja -säännöllisyyttä ei ole kirjattu eikä niistä sovita. Joissakin työpaikoissa opettaja ei edes käy. *Siirtymät ja poikkeustilanteet* eivät ole toteutuneet. Kriittisinä pisteinä näyttäytyivät, ettei moninaisista tukitarpeista, yllättävistä ohjaustarpeista ole opettaja keskustellut työpaikkaohjaajan kanssa. Ne ei ole kirjallisena eikä työpaikkaohjaaja tiedä, miten poikkeustilanteissa pitää toimia. Myös työpaikan ja oppilaitoksen ajantasaisesta yhteydenpitotavasta ei ole kirjallisesti sovittu. Konseptoinnissa esiin nousivat työpaikkaohjaajalle ja opiskelijalle ennakkoon kerrotut sähköiset ohjeet, joihin verkko-osoite olisi koulutussoitimuksessa kirjattuna. Toki poikkeustilanteissa työpaikkaohjaaja ja opiskelija voivat aina olla opettajaan yhteydessä, mikäli tuntevat epävarmuutta vallitsevasta tilanteesta. Näiden monien yhteydenottotarpeiden vuoksi, pitää opettajan kanssa ennakkoon sopia kirjallisena yhteydenotto tavoista ja keinoista.

Alarinnan (2017, 70), Karusaaren (2020, 150) ja Huikurin (2019, 85) tutkimuksetkin osoittivat, että yksilölliset opintopolut edellyttivät opettajien säännöllistä yhteydenpitoa työpaikoille. Lisäksi opettajalla on vaikuttamismahdollisuus työpaikan ja opiskelijan yhteensopivuuden ymmärryksessä, joten opettajan toivotaan huomioivan suunnittelussa erityisesti opiskelijan soveltuvuus kyseiseen työssäoppimispaikkaan. Karusaari (2020, 168) muistuttaa ammatillisen koulutuksen eri osapuolten kokemuksista vuorovaikutteisen tiedottamisen ja perehdyttämisen tarpeellisuudesta yksilöllisempien suunnitelmien mukaisesti, koska tiedon ja osaamisen tarpeet vaihtelivat opiskelijoilla.

Työyhteisö ohjaajana

Työyhteisön merkitys opiskelijan monimuotoisessa ohjauksessa on tärkeää. On tärkeä oivaltaa, ettei työpaikkaohjaaja ole työyhteisössä ainut ohjaaja vaan koko työyhteisöllä on merkityksellinen ohjausvastuu. Tutkimustulokset osoittivat, ettei työyhteisössä työntekijöille kaikilla työpaikoilla kerrota opiskelijan ohjaustarpeista eikä oppimisen tavoitteista. Todettiin myös, ettei kaikilla työntekijöillä ole halua sitoutua opiskelijan ohjaukseen, eivätkä ymmärrä ohjauksen roolia osana omaa työtehtävää. Suurimmassa osassa työpaikkoja hyväksytään opiskelija osaksi työyhteisöä. Opiskelijan ohjaus olisi toteuduttava aina yhteistyössä, jolloin työyhteisönkin pitäisi tietää opiskelijan yksilölliset ohjaustarpeet.

Onkin merkittävää huomioida, että ohjauksen tasoon vaikuttavat sekä työpaikkaohjaajan että työyhteisön muiden työntekijöiden motivaatio, ohjausosaaminen ja ammattitaito (Tietokortti työpaikkaohjaajille 2020). Karusaaren (2020, 156) sekä Parson & Bynner (2005, 34) mukaan työyhteisöön kuulumisen yleensä edistävän opiskelijoiden aktiivisuutta ja oppimisen halua. Erityinen tuki työpaikalla (2020) vahvistaa opiskelijan olevan koko työssäoppimisen ajan työyhteisöä ja sen kulttuuria. Koko työyhteisön on tärkeä ymmärtää opiskelijan kohtaamista ja ohjausta tukevat tekijät ymmärtäen erilaisen oppijan haasteet, jotta opiskelija tuntee työympäristön turvalliseksi.

Palaute

Tutkimustuloksissa työpaikkaohjaajat antavat *palautetta* kiireestä riippuen välittömästi tai jonakin muuna ajankohtana. He mieltävät, ettei työyhteisö anna rakentavaa oikea-aikaista palautetta, vaan vastuu jää työpaikkaohjaajalle korjaavan palautteen annossa. Konseptoinnissa keskusteltiin etenkin arvostavan, keskustelelevan ja rakentavan palautteen hyödyistä, mikä on kohdistettava arviointivaan suoritukseen, ei yksilöön. Palautteen perusteella opiskelija tietää, mitä hän on oppinut ja mitä hänen pitää vielä oppia, joten palautetta on aina peilattava HOKS:n tietoihin ja suunnitelmiin. Palautteen ansiosta opiskelija näkee omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa. Työpaikkaohjaajan on tärkeä kuunnella opiskelijan kokemusta myös.

Palaute on parhaimmillaan vastavuoroista ja aidosti kuuntelevaa. Palaute on tärkeä osa oppimis- ja ohjausprosessia. Sen ajoittaminen oikeaan aikaan on tärkeää. (Lonka 2016.) On tärkeää antaa palaute mahdollisimman pian työsuorituksen jälkeen. Ehdottomasti on varmistettava, että vastaanottaja ymmärtää palautteen oikein. On huomioitava, että palautteen anto on kaikkien yhteinen tehtävä - se ei ole huono asia, vaan sillä saadaan hyvä paremmaksi. Opiskelija voi tarvittaessa nauhoittaa palautekeskustelun tai työpaikkaohjaaja voi kirjoittaa tärkeimmät asiat muistiin, jolloin opiskelija voi palata myöhemmin saamaansa palautteeseen. (Erytinen tuki työpaikalla 2020; Halinen ym. 2016, 304; Viitala 2015.)

Palautteen antajan aito ja vilpitön läsnäolo, rakentaa tavoitteellista hyvää palautteen vastaanottajassa. Palautteen tarkoitus on aina auttaa ja kasvattaa opiskelijaa eteenpäin. Rakentava palaute tukee sekä kehittää opiskelijan toiminnanohjaus- ja itsearviointikykyä. On huomioitava tunnetilat, sillä ei kannata antaa palautetta, mikäli on itse/palautteen saaja ärtynyt tai väsynyt. On oltava valmis keskustelemaan, tarkentamaan ja vastaamaan kysymyksiin. Opiskelija oppii vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa ja tuettuna rakentaa uusia taitoja aiemmin hallitsemiensa tietojen varaan. Palaute on kaksisuuntainen tie, jossa molemmat osapuolet kohtaavat. (Halinen ym. 2016, 302, 304; Työterveyslaitos 2017.) Palaute ei saa olla pelkästään työssä oppimisen päätteeksi. Palautetta on tärkeä saada työyhteisön muiltakin työntekijöiltä sekä esim. asiakailta, jotta syntyy kokonaisvaltainen ymmärrys, mitä tai miten tulisi kehittyä.

Tutkimuksessani kohteena olleet työpaikat ovat hektisiä ja kiireisiä, joten valtaosa työpaikkaohjaajista koki aikaa olevan liian vähän ohjaukseen ja huomioidaan opiskelijan ohjaustarpeet reaaliaikaisesti. Karusaari (2020, 159) muistuttaa ohjauksen vaativan onnistuakseen aina aikaa, mikä on myös asiakaslähtöistä toimintaa niin opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kuin työpaikkaohjaajan ja opettajan sekä opiskelijan ja opettajan välisessä toiminnassa.

Kuten Halonen (2018, 17) ja Karusaari (2020, 171) tiivistävät HOKSssa ja opiskelijan opintopolun ohjauksessa on keskeistä tunnistaa jokaisen opiskelijan perusvalmiudet ja lähtötilanne. Opiskelijan ja työpaikkaohjaajien ohjaus ja tuki ovat asiakaslähtöisyyttä. Yksilöllisten ja joustavien opintopolkujen asia-

kaslähtöisyys edellyttää vielä monikanavaisten ja yksilöllisten ohjauspalvelujen kehittämistä. Opetusta ja ohjausta toteutetaan jatkuvasti kehittyvissä, muuntuvissa ja moninaistuvissa oppimisympäristöissä, joten opettajan on huomioitava ohjauksessa monikanavaisuus ja erilaisten opiskelijoiden tarpeet. Karusaari (2020, 150) vahvistaa, että erityisen tuen ohjaukseen työpaikkaohjaaja tarvitsee tarkkaa keskustelua opettajan kanssa, eikä työpaikkoja saa jättää yksin erityisen tuen ohjaamisen tehtävässä.

6.3 Opinnäytetyöstä opetukseen- ja ohjaukseen materiaalia

Opinnäytetyö kehittämistyönä tuotti erinomaista materiaalia työpaikkaohjaajien ohjausosaamisen tueksi. Työpaikkaohjaajien teemahaastattelut ja yhteistyössä ideoidut kehittämistekijät, lisäsivät arvokasta tietoa ja prosessin kokonaisuuden ymmärtämistä ohjauksen tueksi. Ohjauksen kriittiset pisteet avasivat uutta näkökulmaa työpaikkaohjaajille ja tutkijana, minä pystyin jakamaan asiantuntemustani erityisen tuen ohjausosaamiseen työpaikalla järjestettävän koulutuksen ohjausprosessissa. Pystyin hyödyntämään kriittiset pisteiden avulla nousseita ohjaustekijöitä myös tekemäni opetusmateriaalin työstämisessä. Opetusmateriaali on tehty lisäksi hyödyntäen opinnäytetyöni teoriaosuutta. Näiden yhdistelminä kokosin eri teema-alueittain opetusmateriaaliksi Työpaikkaohjaajana toimiminen 30 osp laajuiseen tutkinnonosaan, mikä toteutuu Kaakkois-Suomen ammatillisten koulujen verkostohankkeena. Koottu opetusmateriaali ei ole julkisesti tähän opinnäytetyöhön liitettyä.

Opetusmateriaalin teema-alueet muodostuivat:

- Erityinen tuki työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa
- Millaisia oppimisvaikeuksia olet kohdannut työpaikkaohjaajana?
- Työpaikkaohjaajan ominaisuudet oman toiminnan tukena
- Oppimista tukeva palaute mahdollistaa motivaation ja oppimista
- Perustietoa oppimisvaikeuksiin
- Oppimisvaikeudet nuoruudessa ja aikuisuudessa
- Tarvitaanko mukautus tai poikkeama

Opinnäytetyön keskeisenä tuotoksena ovat toimintamallit. Niissä on huomioitu erityisen tuen ohjauksen tarpeita ja ohjausosaamisen lisääminen mallintamalla erityisen tuen tarpeiden ohjaukseen. Malleissa on lyhyesti kerrottu toiminnallisista tekijöistä, jotka näyttäytyvät työssäoppimisessa vaikeuksina. Mallien ”kääntöpuolella” on kerrottu, mitä asioita olisi hyvä huomioida erityistä tukea

tarvitsevan opiskelijan työssäoppimisen ohjauksessa. Niistä on mahdollisuus työstää myös kopioimalla kaksipuoleiset kortit. Mallit on luotu visuaalisiksi ja ne ovat työn liitteenä hyödynnettävissä (liite 8).

Toimintamalleihin on lisäksi liitetty tässä tutkimuksessa tuotettu havainnointikuva ohjausosaamisen tiivistämiseksi erityisen tuen ohjauksen onnistumisessa (kuva 35) nimeltä Palvelukonseptin tärkeät tekijät asiakaslähtöisessä erityisen tuen ohjauksessa työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa. Lisäksi niissä on tietoa HOKSn käytöstä ohjaustyökaluna.

6.4 Opinnäytetyön hyödyntäminen

Kehittämistyön viitekehyksen luomisen edetessä näkökulmani laajeni monien lähteiden ja laadukkaiden tutkimusten avulla. Pystyin laajentamaan kokonaiskäsitystäni tämän hetkisestä palvelumuotoiluprosessin asiakaslähtöisyydestä työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa työpaikkaohjaajien kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta.

Opinnäytetyöni kehittämistoiminnan kautta sain loistavaa palautetta työpaikkaohjaajilta omasta asiantuntijuudestani. Erityisesti osaamisessani nousi työssäoppimisen ohjaustekijöiden hallinta ja erityisen tuen ohjauksen sekä ohjauksessa tarvittavien ohjausominaisuuksien integroimisen kyky ohjauksen toteutumiseen.

Työpaikkaohjaajat kokivat opinnäytetyön aiheen erittäin tärkeäksi. Heidän mielestään aktiivinen yhteydenpito, opettajan osallistuminen työpaikalla opiskelijan sekä työpaikkaohjaajan ohjaamiseen, ohjaustarpeista keskusteleminen ja HOKSn hyödyntäminen vahvistaisivat työpaikalla järjestettävän koulutuksen sujuvuutta ja yhteistyötä. Toki koulutuksenjärjestäjän ja opetushenkilöstön on tärkeää huolehtia, että työelämä tuntee itsensä tärkeänä kumppanina koulutuksen järjestäjän kanssa. Tämähän on kirjattuna Ekamin arvoiksi sekä palvelulupaukseen.

Opinnäytetyön tuloksia ja materiaaleja voidaan hyödyntää ammatillisten oppilaitosten opetus- ja ohjaushenkilöstön koulutuksissa ja valmennuksissa. Ne soveltuvat työpaikoille työpaikkaohjaajan sekä muun henkilöstön sekä koulut-

tamiseen, että itsenäiseen käyttöön. Tämän opinnäytetyön myötä on mahdollisuus saada uusia ohjauksellisia toimintatapoja rakentavan asiakaslähtöisen yhteistyön toteutumiseen työpaikoilla.

Työpaikkaohjaajana toimiminen -tutkinnon osaa (30 osp) voidaan hyödyntää eri koulutusalojen työpaikkaohjaajien koulutuksessa. Koulutus lisää monialaisesti ohjausosaamisen kartuttamista erityisen tuen opiskelijoiden ohjaukseen. Toki kouluttautuminen edellyttää aina resursseja työpaikalta. Esimerkiksi ”yhden miehen” metallipajassa ei kouluttautumiselle jää aikaa, kun työt on tehtävä ajallaan. Kouluttautuminen pitäisikin kokea sydämen asiana, jolloin olisi halua käyttää omaa aikaa kouluttautumiseen. Näin voisi kokea kouluttautumisesta tulevan hyödyn tuottavan itselle mielihyvää ohjausosaamisen lisääntymisestä ja mahdollisesti taloudellista hyötyä pidemmän ajan toteutuksessa työpaikalla. Kun työyhteisöstä useampi osallistuisi koulutukseen hyötynä tulisi lisäksi vertaistuki ja kouluttautuminen olisi mielekästä ja hyvin antoisaa.

6.5 Luotettavuus ja eettisyys

Hirsjärvi ym. (2012, 231–233) vahvistavat tutkimuksen luotettavuuden arvioimisen todettavan reliabiliteetin sekä validiteetin avulla. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli samat tulokset saadaan uusintatutkimuksen yhteydessä. Opinnäytetyöni kannalta reliabiliteetilla tarkoitetaan kehittämistyön kaikissa vaiheissa tehtyä huolellista ja selkeää avaamista. Näin lukija ymmärtämään miksi, miten ja mitä olen tehnyt. Validiteetilla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista, varmistetaan etukäteen hyvällä suunnittelulla ja tiedonhaulla. Tuotoksen validius huomioidaan jo sen suunnitelmavaiheessa varmistamalla aineistonkeruun vastaavan tutkittavaa aihetta. Myös oikeiden perusteluiden sekä ratkaisujen pohdinta lisää luotettavuutta (Kananen 2015, 343). Vastasin itse hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden noudattamisesta. Kaikissa työvaiheissa noudatin huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Tutkimustulosten toistettavuus ja koonti tuntui luotettavalta. Tämän vuoksi reliaabelius oli hyvä. Samankaltaiset tutkittavat toimijat, riippumatta yrityksen koosta, antoivat samankaltaisia vastauksia. Toisistaan poikkeavalla yrityksellä oli selkeästi erilaisia toiveita opiskelijoiden taitoja kohtaan. Haastateltavat käsittivät kyselyn kysymykset sekä haastattelukysymykset tarkoituksenmukaisesti, joten tutkimuksen pätevyys eli validius oli

hyvä. Opinnäytetyöprosessin aikana selvitin, mitä hyvän tieteellisen käytännön periaatteet konkreettisesti tarkoittivat käyttäen apuna eettisistä ohjeista opiskelijan muistilistaa (Arene 2020, 3).

Kanasen (2012, 164–165) mukaan luotettavuuden lisäämiseksi kaikki tehdyt valinnat on kirjoitettava muistiin ja niille on esitettävä perustelut. Tutkimuksessa tulee muut tutkijat ottaa asianmukaisesti huomioon kunnioittaen heidän tekemä työtä noudattamalla oikeaoppista lähdeviittaus- ja merkintäohjetta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7). Kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa perustelin tehdyt ratkaisut, joihin päädyin. Teoreettista viitekehystä kirjoittaessani pyrin tuottamaan tekstin ymmärrettäväksi ja luotettavasti. Tutkimuksista ja tuotoksista koottu teoreettinen viitekehys, johtopäätökset ja tuotokset olen kirjoittanut omin sanoin. Tutkimuksiin, tuotoksiin sekä kuviin viittasin asianmukaisesti Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) lähde-merkintäopasta noudattaen. Tietosuojasta olen huolehtinut tutkimuksen jokaisessa vaiheessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7).

Opinnäytetyön kehittämisprosessia pidetään onnistuneena, kun tuotokset vastaavat asiakastarvetta ja palvelee sen käyttäjiä käyttötarkoituksen mukaisesti (Windahl & Välimaa 2012, 33). Opetusmateriaalin ja toimintamallien sisältö on ymmärrettävää ja ne koettiin tarpeelliseksi. Materiaalit myös vastasivat työpaikkaohjaajien koulutusmateriaalista vastanneiden hanketyöntekijöiden toiveita, joten onnistuin opinnäytetyöprosessin myötä tuottamaan käyttövalmiin materiaalin.

Valmis opinnäytetyö tarkastetaan siihen tarkoitettussa plagiaatintunnistusjärjestelmässä plagioinnin välttämiseksi. Menetelmällä turvataan tekijänoikeuksien kunnioittaminen asianmukaisesti käytetyistä lähteistä. (Arene 2020, 3.) Valmiit opetusmateriaalit olen luovuttanut ainoastaan Parasta kehittämiskokous-hankeen työpaikkaohjaajakoulutuksen materiaaliksi. Sähköiset havainnollistavat toimintamallit erityisen tuen opiskelijoiden ohjaukseen työpäikällä järjestettävän koulutuksen tueksi on kaikkien käyttöön ja liitettynä opinnäytetyöhön.

6.6 Jatkotutkimus- ja kehittämiskohteet

Tähän tutkimukseen valikoitui ainoastaan työpaikkaohjaajien näkemys erityisen tuen ohjausprosessiin liittyen. Opiskelijoiden näkemys jäi kokonaan tutkimuksen ulkopuolelle. Kehittämistyön kannalta tarkastelun kohteeksi olisi tärkeää kerätä erityisen tuen opiskelijoiden kokemuksia saamansa ohjaukseen liittyen. Kehittämistyönä voisi toteuttaa työssäoppimisesta vastaaville opettajille kuuluvan työpaikkaohjaajien perehdyttämiskoulutuksen kehittämisen oppilaitoskohtaisesti. Jatkotutkimusaiheena voisi kartoittaa kehitettyjen erityisen tuen toimintamallien vaikutusta ja hyötyä työpaikkaohjaajien ohjausosaamiseen työpaikalla järjestettävän koulutuksen.

On tärkeää keskustella ja kehittää koulutuspolkuja erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden tukemiseen, koska vain sillä tavalla varmistetaan, että yhä useammalle yksilölle mahdollistetaan jatkuvan oppimiseen mahdollisuudet, työpaikalla oppimiseen tarvittava ohjausosaaminen sekä vaikutetaan myönteisesti työllistymisenpolkuun. Tällöin he saavat tarvitsemaansa tukea oppimiseensa ja minä-kuvan vahvistumista kaikissa oppimisympäristöissä.

LÄHTEET

Airila, A., Mattila-Holappa, P., Kurki, A.-L., & Nykänen, M. 2019. Työelämässä oppiminen, ohjaus ja oppilaitosyhteistyö työpaikkojen näkökulmasta. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 21(2), 24–41.

Ahonen, T., Siiskonen, T. & Määttä, S. 2019. Kielen kehityksen vaikeudet. Teoksessa Ahonen, T., Aro, M., Aro, T., Lerkkanen, M-K. & Siiskonen, T. (toim.) *Oppimisen vaikeudet*. Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti, 224-250.

Alarinta E. 2017. Ammatillisten opettajien ja työpaikkaohjaajien kokemukset, näkemykset ja kehittämisehdotukset työssäoppimisjaksosta ja sen ohjaamisesta. Kasvatustieteiden yksikkö. Kasvatustieteiden pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101003/GRADU-1493738362.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 18.3.2020].

Arene. 2020. Vastuullinen opinnäytetyö. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.arene.fi/wpcontent/uploads/Raportit/2020/Arenen%20ONT%20eettiset%20ohjeet%20esitysmateriaali%202020.pdf?t=1578486373> [viitattu 20.8.2020].

Aro, E. 2019. Työelämässä tapahtuvan oppimisen kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Opinnäytetyö. SeAMK Liiketalouden ala Tradenomi (ylempi AMK) Liiketoimintaosaaminen. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/168893/Aro_Eija.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 18.7.2020].

Aro, M. & Lerkkanen, M-L. 2019. Lukutaidon kehitys ja lukemisvaikeudet. Teoksessa Ahonen, T., Aro, M., Aro, T., Lerkkanen, M-K. & Siiskonen, T. *Oppimisen vaikeudet*. Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti, 252- 289.

Eloranta, A-K. 2019. Follow-up Study of Childhood Learning Disabilities: Pathways to Adult and Psychosocial Wellbeing. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, kasvatustieteiden ja psykologian tiedekunta. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7948-5> [viitattu 6.6.2020].

Erilaisten Oppijoiden liiton strategia 2019-23. Saatavissa: <https://www.eo-liitto.fi/mita-me-teemme/strategia-ja-arvomme/> [viitattu 10.12.2019].

Erityinen tuki työpaikalla. 2020. Opas työpaikoille erilaisten oppijoiden ohjaamiseen ja tukemiseen. Ammattitaitoa yhdessä-hanke. Työväen sivistysliitto TSL ry.

Eskola, S., Männistö, E., Nyberg. 2014. Esteettömästi toisen asteen opintoihin – opas esteettömään opiskelijavalintaan ja opiskeluun. Oppaat ja Käsikirjat 2014:10. Helsinki: Opetushallitus

- Frisk, T. 2016. Työpaikkaohjaaja opiskelijan ohjaajana. Vipuvoimaa-EU:lta. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.ksao.fi/wp-content/uploads/sites/7/2019/06/tyopaikkaohjaaja-opiskelijan-ohjaajana.pdf> [viitattu 6.6.2020].
- Halinen, I., Hotulainen, R., Kauppinen, E., Nilivaara, P., Raami, A. & Vainikainen, M-P. 2016 Ajattelun taidot ja oppiminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Halonen, L. 2018 ”Tukea, kannustusta ja ymmärrystä” Merkityksellisiä kohtauksia ammatillisen opiskelijan opintopolulla. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipedagogiikka, Yhteiskuntatieteiden laitos, Itä-Suomen yliopisto. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20181414/urn_nbn_fi_uef-20181414.pdf [viitattu 18.4.2020].
- Heinilä, H., Holmlund-Norrén, C., Kilja, P., Niskanen, A., Raudasoja, A., Tapani, A. & Turunen, K. 2018. Rohkeasti uudistumaan! Opetus- ja ohjaushenkilöstön osaamistarpeet -raportti. Parasta osaamista -verkostohanke 3/2018. Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1991. Teemahaastattelu. 5. painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hulkari, K. 2006. Työssäoppimisen laadun käsite, itsearviointi ja kehittäminen sosiaali- ja terveystieteiden ammatillisessa peruskoulutuksessa. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67622/951-44-6684-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 10.6.2020].
- Huikuri, P. 2019. Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden käsityksiä oppimista edistävästä tekijästä ammatillisessa koulutuksessa. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201903081306.pdf> [viitattu 10.6.2020].
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 262. Jyväskylä.
- Karttunen, J. 2020. Erityistä tukea työpaikalla tapahtuvan oppimisen onnistumiseen. Oppijan oikeus -blogi. Verkkoaineisto. Saatavissa: <https://blog.hamk.fi/oppijanoikeus/erityista-tukea-tyopaikalla-tapahtuvan-oppimisen-onnistumiseen/> [viitattu 12.5.2020].
- Karusaari, R. 2020. Asiakaslähtöisyys osaamisperusteisessa ammatillisessa koulutuksessa. Lapin yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta. Rovaniemi 2020. Saatavissa: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64059/Karusaari.Riitta.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 10.3.2020].

Koponen, T., Salminen, J. & Sorvo, R. 2019. Matematiikan perustaitojen oppimisvaikeudet. Teoksessa Ahonen, T., Aro, M., Aro, T., Lerkkanen, M-K. & Siiskonen, T. (toim.) Oppimisen vaikeudet. Jyväskylä: Niilo Mäki Instituutti, 324- 349.

Korkeamäki, J. & Nukari, J. 2014. Nuorten & aikuisten oppimisvaikeudet; Moniammatillinen ohjaus ja tuki. Kuntoutussäätiö. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://oppimisvaikeus.fi/assets/files/2017/05/Nuorten-ja-aikuisten-oppimisvaikeudet-opas.pdf> [viitattu 28.9.2020].

Kuntoutussäätiö.Fi. 2021. Infograafi: Kehitykselliset oppimisvaikeudet. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://kuntoutussaatio.fi/oppimisentuki/materiaalit/infograafi-kehitykselliset-oppimisvaikeudet/> [viitattu 2.2.2021].

Käyhkö, J & Melkas, H. 2019. Erityisen tuen toimintaprosessit oppisopimus-koulutuksessa. Vertaisarvioitu. Ammatikasvatuksen aikakauskirja 01/2019. Okka-säätiö. Tampere.

Laki Ammatillisesta koulutuksesta 531/2017. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531> [viitattu 19.3.2020].

Lonka, K. 2016. Oivaltava oppiminen – miten syntyy oppimisen ilo? PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://luovi.fi/wp-content/uploads/2016/04/erkkaaverkossa2016-kirstilonka.pdf> [viitattu 19.7.2020].

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemus-bisnekseen. Helsinki: Talentum.

Malinen, A. & Salo, P. 2018. Ammatillinen opettajuus syvenevänä osallisuutena työelämän käytännöissä. Teoksessa Raudasoja, A., Norontaus, A., Tapi, A. ja Ylivero, R. (toim.). Innokkaasti edelläkävijänä! Kohti opetus- ja ohjaushenkilöstön uudistuvia identiteetti-positioita. parasta osaamista- verkostohanke 11/2018. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154032/HAMK_innokkaasti-edellakavijana_ejulkaisu_8_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 22.6.2020].

Marttunen, M. & Karlsson, L. 2013. Nuorten mielenterveyshäiriöt: Opas nuorten parissa työskenteleville aikuisille. Marttunen, M., Huurre, T., Strandholm, T. & Viialainen, R. (toim.). Verkkojulkaisu. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110484/THL_OPA025_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y [1.5.2020].

Miettinen, A. 2016. Työssäoppimisen laadun tekijät - opiskelijan näkökulma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala Restonomi (YAMK) Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114574/Miettinen_Aila.pdf?sequence=1&isAllowed=y [20.6.2020].

Miettinen, K. 2015. Erityisopetuksen käsikirja Ammatillinen peruskoulutus ja aikuiskoulutus. Opetushallitus: Oppaat ja käsikirjat 2015:14. Saatavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/erityisopetuksen_kasikirja.pdf [20.3.2020].

Niemi, A-M. 2015. Erityisiä koulutuspolkuja? Tutkimus erityisopetuksen käytännöstä peruskoulun jälkeen. Helsingin yliopisto, käyttäytymistieteellinen tiedekunta, käyttäytymistieteiden laitos, Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/158436/Erityisi.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 10.4.2020].

Niemi, A-M. & Jahnukainen, M. 2018. Tuen tarve, työelämäpainotteisuus ja itsenäisyyden vaatimus ammatillisen koulutuksen kontekstissa. Ammatillisen opettajankouluttajan osaamisen kehittäminen. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 1/2018. Saatavissa: <https://akakk.fi/wp-content/uploads/AKAKK-1.2018-NET.pdf> [viitattu 10.3.2020].

Ohjauksen käytäntöjä työpaikalla. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://ohjaan.fi/suunnittelemme/mihin-suunnittelua-tarvitaan/> [viitattu 14.5.2020].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uuden-laista osaamista liiketoimintaan. 3. uud. p. [Helsinki]: Sanoma Pro.

Opetushallinnon tilastopalvelu 2020. Saatavissa: <https://vipunen.fi/fi-fi/ammattillinen/Sivut/Erityisopetus.aspx> [viitattu 15.7.2020].

Opetushallitus 2015. Osaamisen hankkiminen työpaikalla ammatillisessa peruskoulutuksessa. Oppaat ja käsikirjat 2015:6. Saatavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/167955_osaamisen_hankkiminen_tyopaikalla_ammattillisessa_peruskoulutuksessa.pdf [viitattu 14.3.2020].

Opetushallitus 2018. Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa, PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4637898> [viitattu 15.3.2020].

Opetushallitus 2019. Ammatillinen koulutus suomessa. Verkkosivu. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/ammattillinen-koulutus-suomessa> [viitattu 3.6.2020].

Opetushallitus 2020. Työelämässä oppiminen. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tyoelamassa-oppiminen> [viitattu 10.3.2020].

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018. Työelämässä oppiminen. Verkkosivu. Saatavissa: <https://minedu.fi/tyopaikalla-oppiminen> [viitattu 15.4.2020].

Oppimisvaikeus.fi. 2018. Tarkkaavuuden vaikeus. Verkkosivu. Saatavissa: <https://oppimisvaikeus.fi/tietoa/tarkkaavuuden-vaikeus/> [viitattu 3.2.2021].

Oppimisvaikeus.fi. 2020. Mikä on oppimisen erityisvaikeus? Verkkosivu. Saatavissa: <https://oppimisvaikeus.fi/selkosuomi/tietoa-mita-oppimisvaikeus-tarkoitaa/> [viitattu 3.6.2020].

Oppimisvaikeus.fi. 2021. Perustietoa oppimisvaikeuksista. Kuntoutussäätiö. Verkkosivu. Saatavissa <https://oppimisvaikeus.fi/tietoa/> [viitattu 28.9.2020].

Työterveyslaitos. 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/> [viitattu 22.7.2020].

Parson, S. & Bynner, J. 2005. Does numeracy matter more? London: Institute of education. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/111651.pdf> [viitattu 3.6.2020].

Raudasoja, A., Norontaus, A., Tapani, A. ja Ylittervo, R. (toim.). 2018. Innokkaasti edelläkävijänä! Kohti opetus- ja ohjaushenkilöstön uudistuvia identiteettipositioita. parasta osaamista- verkostohanke 11/2018. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154032/HAMK_innokkaasti-edellakavijana_ejulkaisu_8_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 22.3.2020].

Raudasoja, A. & Samppala, M-L. 2021. Erityisen tuen näkökulmia uraohjauksen onnistumiseen ammatillisessa koulutuksessa. HAMK Unlimited Journal 22.1.2021. Saatavissa: https://unlimited.hamk.fi/ammattillinen-osaaminen-ja-opetus/erityisen-tuen-nakokulmia-uraohjauksen-onnistumiseen-ammattillisessa-koulutuksessa/#.YG_myegzaUk [viitattu: 30.1.2021].

Raudasoja, A, Seppälä, M & Torikka, A. 2018. Erityisen tuen järjestäminen ja opettajien osaamistarpeet ammatillisessa koulutuksessa. Kohti opetus- ja ohjaushenkilöstön uudistuvia identiteettipositioita. parasta osaamista- verkostohanke 11/2018. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154032/HAMK_innokkaasti-edellakavijana_ejulkaisu_8_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 22.7.2020].

Rintala, H., Mikkonen, S., Pylväs, L., Nokelainen, P. & Postareff, L. 2015. Työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja ohjausta edistävät ja estävät tekijät. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 17(4), 9-21. Okka-säätiö sr

Sarkkinen, E & Koskinen, T. 2020. Palvelumuotoilun työkalut haltuun. Moniste. Lehtorin verkkokoulutusluento 20.4.2020. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Seppälä, M. 2019. Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden uraohjaus ammatillisessa koulutuksessa. Erityispedagogiikan pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/62802/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201902181510.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 18.3.2020].

Sointu, E., Virtanen, T., Lappalainen, K., & Hotulainen, R. 2017. Vahvuuksien ja motivaation tukeminen edistämässä koulupolulle kiinnittymistä ja hyvinvointia. Puukari, S., Lappalainen, K. & Kuorelahti, M. (toim.) Ohjaus ja erityisopetus oppijoiden tukena (111-128). Jyväskylä, Finland: PS-kustannus.

Tietokortti työpaikkaohjaajille. 2020. Hyvinvointia tukeva opiskelijoiden ohjaus ja perehdytys. Työterveyslaitos. Ammattitaitoa yhdessä-hanke. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2020/05/AMMATTI-TAITOAYHDESSA_tietokortti_nettiin-003.pdf [viitattu 18.6.2020].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10.painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tammilehto, M. 2017. Opetus- ja kulttuuriministeriön puheenvuoro Ammatillisen koulutuksen kiertueen tilaisuudessa. Helsinki 26.9.2017.

Tilastokeskus 2020. Koulutukseen hakeutuminen 2019. Verkkosivusto. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/khak/2019/khak_2019_2020-12-10_tie_001_fi.html [viitattu 23.2.2021].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäiltyjen käsitteleminen Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 20.8.2020].

Työelämässä oppimisen palveluprosessi. 2020. Parasta palvelua-kehittämishjelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://mailchi.mp/da4776128dc3/57075y715w> [viitattu 12.5.2020].

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas: yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Windahl, R. & Välimaa, V. 2012. Tuotekehitysprojekti AMK-yritysyhteistyönä. Opas tekijöille ja toimeksiantajille. Turun ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163349.pdf> [viitattu 20.8.2020].

KUVALUETTELO

Opinnäytetyön tekijä laati kuvaluettelot PowerPoint, Word ja Webropol ohjelmilla. Valitusta materiaalista otettiin kuvakaappaukset.

Kuva 1 Ohjaus asiakaslähtöisesti työpaikalla oppimisen prosessissa	9
Kuva 2 Työn rakenne	11
Kuva 3 Tutkimusasetelma	12
Kuva 4. Asiakaslähtöinen työelämässä oppimisen prosessi rajattuna opinnäytetyössäni (Työelämässä oppimisen prosessi 2020 mukaillen)	15
Kuva 5. Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitekuvaus	18
Kuva 6. Ammatillinen koulutus uudistui (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018 mukaillen)	20
Kuva 7. Oppimisvaikeudet (Ahonen ym. 2019 mukailtuna)	23
Kuva 8. Erityinen tuki prosessina (Opetushallitus 2018 mukaillen)	28
Kuva 9. Ammatillisen erityisopetuksen opiskelijat opetusryhmittäin (Opetushallinnon tilastopalvelu 2020)	30
Kuva 10. Työpaikalla järjestettävän koulutuksen suunnittelu tavoitteellista yhteistyötä (Ohjauksen käytäntöjä työpaikalla s.a.)	36
Kuva 11. Haasteet kuvataan kontaktipistein	51
Kuva 12. Kriittiset pisteet työpaikalla oppisessa (Hyvän palvelun opas 2019 mukailtu)	52
Kuva 13. Palveluprosessin kuvaus tuplatimantilla (Sarkkinen ym. 2020 mukaillen)	54
Kuva 14. Ideointiin Lotus Blossom-tekniikka (kuvakaappaus sivulta https://wiki.eduuni.fi/display/tutSuunnittelijanSalkku/Lotus+Blossom)	55
Kuva 15. Aineistonkeruumenetelmät (Kananen 2015, 88-94; Kananen 2017, 67-69; Sarkkinen & Koskinen 2020 mukaillen)	57
Kuva 16. Työpaikalla on ollut tjksa opiskelija, jolla on erityisen tuen tarve	60
Kuva 17. Erityisen tuen opiskelija itse ottanut työpaikkaan yhteyttä ja sopinut työpaikalla oppimisesta vai hoitaako opettaja yhteyden oton?	60
Kuva 18. Ohjaajan ohjausominaisuudet ja kuinka tärkeänä ohjaustilanteessa ohjaaja pitää ominaisuutta	61
Kuva 19. Yhteistyön toteutuminen	64
Kuva 20. Työyhteisön ohjaus	68
Kuva 21. Ennakkosuunnittelusta ohjaukseen	70
Kuva 22. Työpaikkaohjaajaa ohjattu toimimaan poikkeustilanteissa, ohjeet sekä toimintamallit kirjattu ja ne löytyvät, ohjeet ja toimintamallit ovat selkeät.	72

Kuva 23. Olemme sopineet työpaikan ja oppilaitoksen yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee. Opettajan yhteydenpito toteutuu.	73
Kuva 24. Ohjauksista kokemuksiin	74
Kuva 25. Läsnäolon taito ohjauksessa (n=6)	79
Kuva 26. Tunnetilat, jotka ohjaajana toteutuu	81
Kuva 27. Työssäoppijalla on ollut masennusta	83
Kuva 28. Työssäoppijalla on ollut ahdistuneisuutta.....	83
Kuva 29. Työssäoppijalla on ollut ADHD/ADD	84
Kuva 30. Työssäoppijalla ollut itseohjautuvuuden heikkoutta	85
Kuva 31. Työssäoppijalla ollut lukivaikeus	85
Kuva 32. Työssäoppijalla ollut matemaattisia vaikeuksia.....	86
Kuva 33. Työssäoppijalla ollut lyhytkestoinen muisti.....	87
Kuva 34. Työssäoppijalla ollut hahmottamisen vaikeus	87
Kuva 35. Asiakaslähtöisen palvelukonseptin tärkeät tekijät erityisen tuen ohjauksessa työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa	91

Työpaikkaohjaajana tjk:ssa

Hyvä työpaikkaohjaaja! Ohessa on työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa (tjk) opiskelijan erityistä tukea kartoittava kysely, johon vastaamalla pystyt samalla pohtimaan omaasi ja työympäristösi, opiskelijan ja opettajan/koulun toimintaa erityisen tuen näkökulmasta. Kyselyyn vastaamisen voit keskeyttää halutessasi ja jatkaa uudelleen itsellesi sopivana ajankohtana, klikkaamalla ”Tallenna ja jatka myöhemmin”-painiketta.

Opiskelijan erityinen tuki määritellään seuraavasti: ”Se on tuki ja siihen liittyvät erityiset opetus - ja opiskelujärjestelyt, jota annetaan opiskelijalle silloin, kun hän tarvitsee pitkäaikaista tai säännöllistä oppimisen ja opiskelun tukea oppimisvaikeuksien, vamman, sairauden tai muun syyn vuoksi erilaisissa oppimisympäristöissä”.

1. Erityisen tuen opiskelija

	1 en tiedä	2 ei, olen erimieltä	3 kyllä satunnaisesti	4 kyllä usein	5 kyllä aina
Onko työpaikallanne ollut työssä oppimassa opiskelijaa, jolla on erityisen tuen tarve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onko erityisen tuen opiskelija itse ottanut työpaikkaan yhteyttä ja sopinut työpaikalla oppimisesta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vain opettaja on ottanut työpaikkaan yhteyttä ja sopinut erityisen tuen opiskelijan työpaikalla oppimisesta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Työpaikkaohjaajan ominaisuuksia. Kuinka tärkeänä sinä seuraavia ominaisuuksia pidät ohjatessasi erityistä tukea tarvitsevaa opiskelijaa?

	1 ei ole tärkeä	2 on vähän tärkeä	3 on melko tärkeä	4 on tärkeä	5 on hyvin tärkeä
työpaikkaohjaajana olen työssäoppimisprosessin keskushenkilö /tärkein henkilö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ohjausosaaminen tukee oppimista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
empaattisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
positiivisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1 ei ole tärkeä	2 on vähän tärkeä	3 on melko tärkeä	4 on tärkeä	5 on hyvin tärkeä
herkkyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vuorovaikutus, jossa kohtaan opiskelijan erilaisine tietoineen, taitoineen, tunteineen ja reaktioineen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ihmissuhdetaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kiinnostus opiskelijan ammatillisesta kasvusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jämäkkyys ja rajojen asettaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tukija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ammatillinen malli ja esimerkki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
neuvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
perehdyttäjä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kuuntelija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentelyn sanoittaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
motivaatio, kiinnostus ja halu ohjata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
läsnäolon taito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kasvattaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
motivaatio, kiinnostus ja halu ohjata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ongelmien/ haasteiden ratkaisija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Huomioithan, että jatkossa erityisen tuen opiskelija on korvattu yksinkertaisemmin opiskelija - sanalla.

3. Yhteistyö

	1 en tiedä	2 ei, olen erimielistä	3 kyllä, satunnaisesti	4 kyllä, usein	5 kyllä, aina
Opettaja on riittävän ajoissa yhteydessä työpaikallamme sopiakseen opiskelijan työpaikalla oppimisen ajankohdan ja suoritettavan tutkinnon osan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.

Työyhteisön ohjaus

	1 en tiedä	2 ei, olen erimieltä	3 kyllä satunnaisesti	4 kyllä usein	5 kyllä aina
Valmistelen työpaikkaohjaajana yhdessä työyhteisön kanssa opiskelijan työpaikalle tuloa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisön työntekijät ymmärtävät ohjauksen roolin osana työtehtäviään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisön työntekijöille on kerrottu opiskelijan ohjaustarpeista ja oppimisen tavoitteista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössäni on halu sitoutua opiskelijan ohjaukseen työpaikalla oppimisen aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelija hyväksyy työyhteisöni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Ennakkosuunnittelusta ohjaukseen

	1 en tiedä	2 ei, olen erimieltä	3 kyllä satunnaisesti	4 kyllä usein	5 kyllä aina
Työpaikkaohjaajana tunnen koulutuksen sisällöt ja tutkinnon perusteet sekä suoritettavan opintokokonaisuuden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikkaohjaajana osallistun HOKS:n laadintaan ja päivittämiseen yhdessä opettajan ja opiskelijan kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelija tai/ja opettaja kertoo kattavasti tarvittavat tukitoimet, joiden avulla opiskelijaa voidaan ohjata ja tukea työssä oppimisen onnistumiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikkaohjaajana suunnittelen yksilöllisesti työtehtävät huomioiden opiskelijan vahvuudet ja motivaation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen suhtautuvani positiivisesti opiskelijan työssäoppimiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen ajan riittävän opiskelijan ohjaukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Työpaikkaohjaajana minua on ohjattu toimimaan poikkeustilanteissa, kuten opiskelijan monialaisten (kuraattori, terveydenhoitaja, oma tukihenkilö tms.) tukitarpeiden huomioimisessa.

kyllä

ei

8. Ohjeet sekä toimintamallit on kirjattu ja ne löytyvät.

kyllä

ei

9. Ohjeet ja toimintamallit ovat selkeitä.

kyllä

ei

10. Olemme sopineet työpaikan ja oppilaitoksen yhteydenpidon tavoista ja välineistä, jotta ajantasainen tieto kulkee.

kyllä

ei

11. Opettajan yhteydenpito toteutuu.

kyllä

ei

12. Ohjaaminen tavoitteisiin

1 en

2 ei, olen

3 kyllä

4 kyllä

5 kyllä

15. Millaista palautetta annat opiskelijalle oppimisesta sekä osaamisesta?

16. Antaako työyhteisö opiskelijalle palautetta oppimisesta sekä osaamisesta?

17. Läsnäolon taito näyttäytyy ohjauksessani

	1 en osaa sanoa	2 ei pidä paikkaansa	3 satunnaisesti	4 usein	5 aina
rauhallisena toimintana, vaikka olisikin kiire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ehdin havainnoida, mitä tapahtuu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
viestitän olemuksellani rauhallisuutta tilanteessa kuin tilanteessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toisinaan olen vain luonnollisesti hiljaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
selostan ja perustelen, mitä tehdään ja miksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
huomioin hyvän yrityksen, vaikka opiskelijan työskentely ei onnistu suunnitelman mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Tunnetilat, jotka mielestäsi sinulla ohjaajana toteutuu

	1 en tiedä	2 ei toteudu	3 toteutuu joskus	4 toteutuu usein	5 toteutuu aina
Kuuntelen, en keskeytä	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaan osoittaa empatiaa		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otan vastaan tunnetilan, jonka ongelma herättää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suhtaudun asiaan hyväksymällä, miten asiat todellisuudessa ovat, jos niitä ei voi muuttaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyväksyn opiskelijan esille tuoman huolen vähättelemättä asiaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen, ettei vaikean asian ääreltä ole heti kiire edetä nopeampaan ratkaisuun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarvittaessa ohjaan opiskelijan ottamaan yhteyttä opettajaan tai koulun moniammatilliseen tukeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osoitan huolia kuunnellessa, että kyseiset huolet kuuluvat oppimisprosessiin eikä niistä tarvitse huolestua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Millaisia oppimisvaikeuksia olet kohdannut työpaikkaohjaajana?

Tekstissä erityisen tuen opiskelija on korvattu yksinkertaisemmin opiskelija-sanalla.

19. Opiskelijalla on masennusta, joka voi ilmetä mielialavaihteluina, aiheuttaa selvää arkielämän

toiminnan heikkoutta esim. fyysisiä sairauksia, mielenkiinnon katoamista, uupumusta, keskittymisen ja

itseluottamuksen heikkenemistä, unihäiriöitä, työssä oppimispaikkaan tulematta jättämisenä, poissaoloista ilmoittamattomuutena

1 en ole kohdannut	2 olen kohdannut joskus	3 olen kohdannut usein, mutta tarvitsen ohjausosaamista lisää	4 olen kohdannut usein ja ohjausosaaminen toteutuu melko hyvin	5 olen kohdannut usein, enkä tarvitse tietoa/taitoa enempää
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Opiskelijalla on ahdistuneisuutta, joka voi ilmetä esim. sosiaalisten tilanteiden jännittämisenä, epäonnistumisen ja nolatuksi tulemisen pelkoina, voi esiintyä punasteluna, käsien värinä, paniikkikohtauksina, julkisten paikkojen pelkona tai traumaattisena stressireaktiona.

21. Opiskelijalla on aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriöitä (ADHD) tai tarkkaavuuden häiriö (ADD), joka voi ilmetä esim. häiriöherkkyytenä, myöhästelynä, ”omissa maailmoissa” olemisena, huomattavina vaikeuksina omista tavaroista huolehtimisessa, vaikeuksina suorittaa tehtävät loppuun, vaikeutena arvioida ja suunnitella omaa toimintaa, vaikeutta hahmottaa ja suorittaa loppuun moniosaisia tehtäväsarjoja, vaikeutena muuttaa palautteen pohjalta omaa toimintatapaa, impulsiivisuutena (ADHD).

22. Opiskelijalla on itseohjautuvuuden heikkoutta, joka voi ilmetä esim. vaikeutena arvioida ja suunnitella omaa toimintaa, vaikeutena edetä, vaikka tehtävien ohjaus olisi ollut selkeää, vaikeutena hahmottaa ja suorittaa loppuun moniosaisia tehtäväsarjoja, työhön tarttumisen haasteina, toisen auttamisen vaikeutena, vaikka tiedostaakin avun tarpeen ja osaisi auttaa.

23. Opiskelijalla on lukivaikeus, joka voi ilmetä esim. hitaana lukemisena, luetun ymmärtämisen vaikeuksina, rivien/sanojen hyppimisenä ja lukemista vaikeuttavana, haluttomuutena lukea, pitkien sanallisten tehtävien vaikeutena, vieraiden kielten osaamattomuutena ja vaikeutena

24. Opiskelijalla on matemaattisia vaikeuksia, jotka voivat ilmetä esim. peruslaskutaitojen osaamattomuutena tai taitojen puutteellisuutena (mittayksiköiden muuntaminen, yhteen-, vähennys-, kerto- ja jakolaskut).

25. Opiskelijalla on lyhytkestoinen työmuisti, työprosessin muistamisen heikkous.

26. Opiskelijalla on hahmottamisen vaikeus, joka voi ilmetä esim. avaruudellisessa hahmottamisessa, jossa vaikeutena tilanhahmottaminen, mielessä kääntelynä, ongelmina yksityiskohtien havaitsemisessa ja erottelussa tai kuvallisessa muistamisessa, vaikeuksina kuvallisessa ajattelussa tai mielikuvitusta vaativissa tehtävissä.

27. Mihin oppimisvaikeuteen haluaisit saada lisää ohjausosaamista?

Ammatinopettajille sähköpostiviesti

Tervehdys ammatinopettaja!

Olisitko avuksi? Lähtisitkö kanssani yhteiselle kehittämismatkalle?

Teen YAMK opinnäytetyötä, jonka tilaajana on Ekami. Opinnäytetyön tarkoituksena on koota ja analysoida opettajan ja työpaikkaohjaajan kokemuksia erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöisestä ohjauksesta työpaikalla järjestettävän koulutuksen (tjk) aikana. Anonymiteettisi on suojattu.

1. Osallistuisitko sinä tähän tärkeään tutkimukseen?
2. Antaisitko jonkun työpaikkaohjaajan /työpaikkaohjaajien yhteystiedon(t), jotta voisin kysyä yhteistyössä kehittämishalukkuutta työpaikalta?

Tutkimuksen ensimmäinen vaihe toteutetaan sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyyn vastamalla pystyy pohtimaan omaa, työympäristön, opiskelijan, työpaikkaohjaajan / opettajan toimintaa erityisen tuen ohjauksen näkökulmasta.

Toisena vaiheena tutkimukseen kuuluu haastattelu (mahdollisesti verkossa), jolloin yhdessä ideoimme ja kehitämme edelleen erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöistä ohjausta kyseilyn tulosten pohjalta. Tuloksissa ilmenevien haasteiden kautta pystymme ymmärtämään asiakkaan kokemaa sekä ideoimaan ratkaisuja ohjaamisen ja oppimisen tukemiseen.

Tavoitteena on yhdessä kehittää asiakaslähtöiset toimintamallit erityisen tuen ohjaukseen tjk:n työvälineeksi, joka soveltuu kaikille koulutusaloille.

Toivoisin, että vastaisit mahdollisimman pian.

Syysterkuin Teija

Teija livari

erityisen tuen ohjaava opettaja

Opiskelijoille wilma-viesti

Hei!

Sain nimesi XX erityisen tuen ammatilliselta opettajalta.

Minäkin olen opettaja täällä Ekamissa ja toivoisin sinulta apua omaan koulutehtävääni. Teen opinnäytetyötä ylempään ammattikorkeakouluun.

Lähtisitkö kanssani työssäoppimisen kehittämisen matkalle?

Sinun ei tarvitse vastata kuin muutamaan kysymykseen jotka koskevat työpaikalla järjestettävää koulutusta ja sinun kokemuksiasi siellä saadusta ohjauksesta ja oppimisestasi.

Kerron mielellään lisää.

Vastaisitko tähän viestiin sanalla ”mukana”, niin otan sinuun uudelleen yhteyttä.

Syysterkuin Teija Iivari

Ammatinopettajille saateviesti kyselylinkin kera

Hei!

Kiitos, että lähdit kanssani kehittämään työpaikalla järjestettävää koulutusta opettajan näkökulmasta. Kehittämistutkimukseni tarkoituksena on koota ja analysoida opettajan kokemuksia erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöisestä ohjauksesta työpaikalla järjestettävän koulutuksen (tjk) aikana.

Asiakkaiden eli opiskelijan, opettajan ja työpaikkaohjaajan näkökulmasta asiakaslähtöisyys tarkoittaa eri asioita. Työssäoppimisen aikana asiakaslähtöisyys tarkoittaa yhteistä tavoitetta eli yhteistyössä tehtävää vuorovaikutteista ja opiskelijaa tukevaa ohjausta oppimiseen työelämä varten. Kun opiskelijalla on oppimisen haasteita, hän tarvitsee enemmän osaavaa ohjausta, selkeyttä ja turvallisen oppimisympäristön.

Kyselyyn vastaamalla pystyt pohtimaan omaa, opiskelijan ja työpaikkaohjaajan toimintaa erityisen tuen ohjauksen näkökulmasta. Kysymyksistä suurin osa on numeerisesti arvioitavia ja osa on avoimia kysymyksiä.

Tarkentava ohje kun vastaat: On ihan oikein vastata "en tiedä/ en pidä merkityksellisenä tmv.". Tärkeintä on, että vastaat juuri siten, miltä sinusta tuntuu ja miten sinä koet asiat.

Myöhemmin kutsun sinut haastatteluun, jolloin yhdessäideoimme ja kehitämme edelleen erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöistä ohjausta kyselyn tulosten pohjalta. Tuloksissa ilmenevien haasteiden kautta pystymme ymmärtämään asiakkaan kokemaa sekä ideoimaan ratkaisuja ohjaamisen ja oppimisen tukemiseen. Tavoitteena on yhdessä kehittää asiakaslähtöiset toimintamallit erityisen tuen ohjaukseen tjk:n työvälineeksi.

Kyselylomakkeella ja haastattelussa kerättävää tietoa käytän aineistona vain tässä opinnäytetyössä. Anonymiteettisi on suojattu. Nimeäsi, ammattinimikettäsi tmv. ei kirjata tiedoksi. Kyselyyn voit vastata tämän viestin mukana tulevan linkin kautta vain yhden kerran.

Suuret kiitokset arvokkaista vastauksistasi ja yhteistyöstä!

Teija Iivari

erityisen tuen ohjaava opettaja

Restonomi (YAMK) opiskelija

<https://link.webropolsurveys.com/XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

Työpaikkaohjaajille kyselyyn osallistumisviesti sähköpostilla

Hei.

Sain XX s-postiosoitteesi.

Lähtisitkö kanssani kehittämään työssäoppimisen vuorovaikutusta ja samalla ohjausosamista?

Teen YAMK opinnäytetyötä, jonka tilaajana on Ekami. Opinnäytetyön tarkoituksena on koota ja analysoida opettajan, opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kokemuksia erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöisestä ohjauksesta työpaikalla järjestettävän koulutuksen (tjk) aikana.

Tutkimuksen ensimmäinen vaihe toteutetaan kyselylomakkeella (n.30min). Kyselyyn vastamalla pystyy pohtimaan omaa, työympäristön, opiskelijan, työpaikkaohjaajan ja opettajan toimintaa erityisen tuen ohjauksen näkökulmasta.

Toisena vaiheena tutkimukseen kuuluu haastattelu (verkossa, tapaamalla tai s-postitse), jolloin yhdessä ideoimme ja kehitämme edelleen erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöistä ohjausta kyselyn tulosten pohjalta. Tuloksissa ilmenevien haasteiden kautta pystymme ymmärtämään asiakkaan kokemaa sekä ideoimaan ratkaisuja ohjaamisen ja oppimisen tukemiseen.

Tavoitteena on yhdessä kehittää asiakaslähtöiset toimintamallit erityisen tuen ohjaukseen tjk:n työvälineeksi, joka soveltuu kaikille koulutusaloille.

Anonymiteettisi on suojattu.

Saanko lähettää sinulle linkin kyselyyn?

Terveisin Teija

Teija Iivari

erityisen tuen ohjaava opettaja

Työpaikkaohjaajille saateviesti kyselylinkin kera

Hei!

Opiskelen restonomi (YAMK) ja teen opinnäytetyötä, jonka tilaajana on Ekami. Kiitos, että lähdit kanssani kehittämään työpaikalla järjestettävää koulutusta työpaikkaohjaajan näkökulmasta. Kehittämistutkimukseni tarkoituksena on koota ja analysoida työpaikkaohjaajan kokemuksia erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöisestä ohjauksesta työpaikalla järjestettävän koulutuksen (tjk) aikana.

Asiakkaiden eli opiskelijan, opettajan ja työpaikkaohjaajan näkökulmasta asiakaslähtöisyys tarkoittaa eri asioita. Työssäoppimisen aikana asiakaslähtöisyys tarkoittaa yhteistä tavoitetta eli yhteistyössä tehtävää vuorovaikutteista ja opiskelijaa tukevaa ohjausta oppimiseen työelämää varten. Kun opiskelijalla on oppimisen haasteita, hän tarvitsee enemmän osaavaa ohjausta, selkeyttä ja turvallisen oppimisympäristön.

Kyselyyn vastaamalla pystyt pohtimaan omaa, työympäristön, opiskelijan ja opettajan toimintaa erityisen tuen ohjauksen näkökulmasta. Kysymyksiä on 27, joista suurin osa numeerisesti arvioitavia ja osa on avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaamisen voit keskeyttää halutessasi ja jatkaa uudelleen itsellesi sopivana ajankohtana, klikkaamalla "Tallenna ja jatka myöhemmin"-painiketta.

Tarkentava ohje kun vastaat: On ihan oikein vastata "en tiedä/ en osaa sanoa tmv.". Tärkeintä on, että vastaat juuri siten, miltä sinusta tuntuu ja miten sinä koet asiat.

Myöhemmin kutsun sinut haastatteluun, jolloin yhdessä ideoimme ja kehitämme edelleen erityisen tuen opiskelijoiden asiakaslähtöistä ohjausta kyselyn tulosten pohjalta. Tuloksissa ilmenevien haasteiden kautta pystymme ymmärtämään asiakkaan kokemaa sekä ideoimaan ratkaisuja ohjaamisen ja oppimisen tukemiseen.

Tavoitteena on yhdessä kehittää asiakaslähtöiset toimintamallit erityisen tuen ohjaukseen tjk:n työvälineeksi.

Kyselylomakkeella ja haastattelussa kerättävää tietoa käytän aineistona vain tässä opinnäytetyössä.

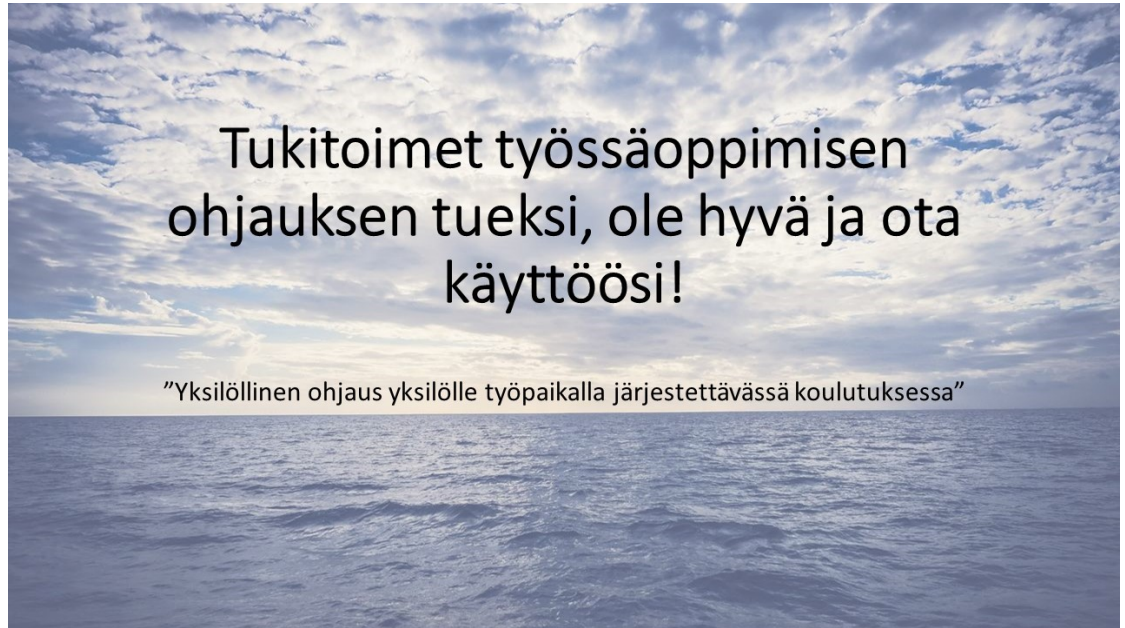
Anonymiteettisi on suojattu. Nimeäsi, työpaikkaasi, ammattinimikettäsi tmv. ei kirjata tiedoksi. Kyselyyn voit vastata tämän viestin mukana tulevan linkin kautta vain yhden kerran.

Suuret kiitokset arvokkaista vastauksistasi ja yhteistyöstä!

<https://link.webpolsurveys.com/XXXXXXXXXXXXXXXXXX>

Teija Iivari
erityisen tuen ohjaava opettaja
Restonomi (YAMK) opiskelija

Toimintamallit



HOKS on merkityksellinen asiakirja ja yhteistyön työväline opettajalle, työpaikkaohjaajalle ja opiskelijalle

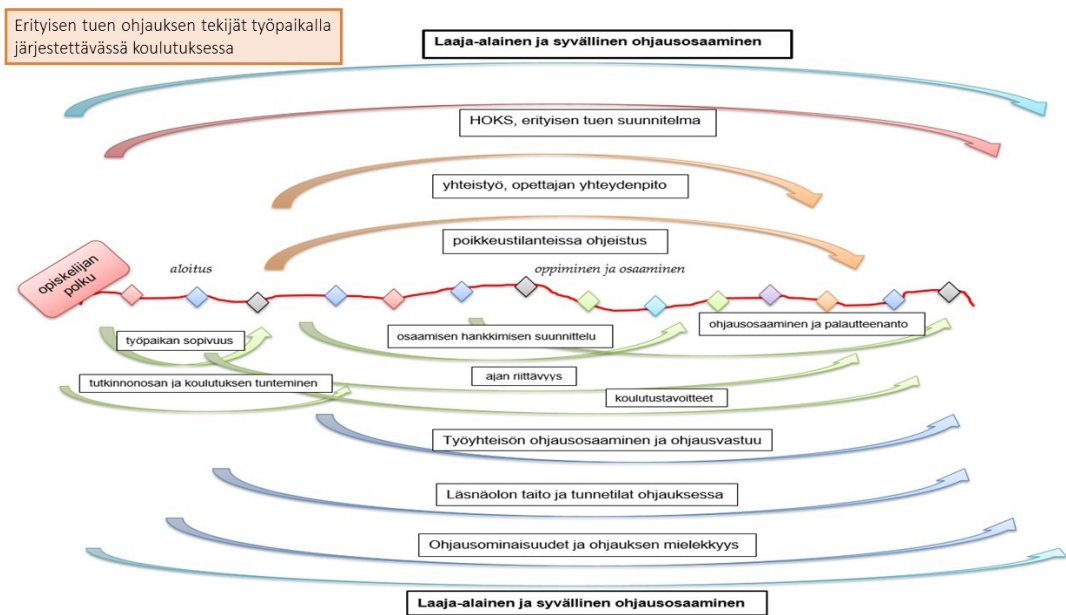
- Työpaikalla järjestettävä koulutus suunnitellaan aina yhdessä opiskelijan, työpaikan edustajan ja opettajan kanssa opiskelijan HOKSaan.
- Suunnitelmaa päivitetään työpaikallaoppimisen edetessä oppimisen tavoitteista ja oppimista tukevista menetelmistä.
- Edellytyksenä on opiskelijan osaamistarve suhteessa tavoitteena olevaan koulutukseen tai tutkintoon tai tutkinnon osiin, jota aiotaan suorittaa. On tärkeää, että oppijan tuen tarpeet, mutta myös hänen vahvuutensa tunnustetaan, jotta hänelle soveltuvia opiskelu- ja opetuskeinoja osataan hyödyntää työssäoppimisessa.
- Suunnitteluun pohjautuvat työtehtävät ja tavoitteet luovat opiskelijallekin varmuutta, mitä pitää tehdä, oppia ja osata, mihin tavoitteet liittyvät (tutkinnon osaan) ja mitä asioita arvioidaan. Näin opiskelijan ymmärrys lisääntyy palautteenkin merkityksestä.

HOKS on merkityksellinen asiakirja ja yhteistyön työväline opettajalle, työpaikkaohjaajalle ja opiskelijalle

- ✓ Erityisen tuen ja opiskelijan vahvuuksien näkökulmasta on jo suunnittelussa tärkeää pohtia realistisesti ja kirjata HOKSaan
 - millainen työpaikka sopii oppimiseen
 - onko työpaikalla oppimisympäristö sekä ohjausosaaminen juuri kyseisen opiskelijan tuentarpeita tukeva
 - onko oppimisen tavoitteena tutustua työelämään ja alan vaateisiin vai suoritetaanko tutkinnon osaa tai useampaa tutkinnon osaa
 - suunnitellaan keskeiset työtehtävät, joissa osaaminen hankitaan sekä aikataulutetaan eteneminen
 - sovitaan koulutus- tai oppisopimuksesta
 - eri oppimisympäristöissä tapahtuva oppiminen muodostaa johdonmukaisen riittävän monipuolisen kokonaisuuden
 - opinnoissa eteneminen on mahdollista yksilöllisesti ja joustavasti suunnitelluilla ohjaus- ja tukitoimilla, jotka toteutuvat

HOKS on merkityksellinen asiakirja ja yhteistyön työväline opettajalle, työpaikkaohjaajalle ja opiskelijalle

- ✓ On tärkeää tuntee oppijan taidot ja vahvuudet
 - Opiskelijan vahvuuksista on hyvä keskustella
 - Opiskelijalle voidaan räätälöidä sellaisia tehtäviä, joissa hän voi menestyä ja kokea ne mielekkäiksi
 - Vahvistetaan oppijan itsetuntoa

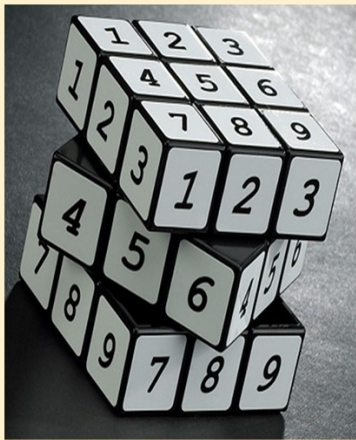


Oppiminen edellyttää tietoja, taitoja ja kehittymistä



- Oppimisen vaikeudet liittyvät usein vaikeuksia **siirtää** tietyssä tilanteissa opittuja asioita / taitoja uusiin tilanteisiin
- Ohjauksessa on varmistettava taidon kehittymisen perustana olevat **perustaidot** ennen etenemistä monimutkaisempiin / soveltaviin taitoihin
- Oppiminen vaatii aikaa ja ponnistelua

Oppiminen edellyttää tietoja, taitoja ja kehittymistä



- Tärkeää on huomioida yleisesti
 - ✓ yksilöllisyys
 - ✓ monipuoliset ja hyvin rakennetut oppimisympäristöt
 - ✓ ohjauksen etenemisen suunnittelu
 - ✓ hyväksyvä ohjaus
 - ✓ monipuoliset tavat havainnollistaa ja toiminnallistaa opittavaa sisältöä
 - ✓ mahdollisuus fyysisesti harjoittaa taitoja
 - ✓ enemmän aikaa oppimiseen
 - ✓ kaikki eivät välttämättä opi kaikkea

Oppimisen vaikeuksien ymmärtäminen

Kun yritetään ymmärtää oppimisen ja oppimisvaikeuksien syitä ja millainen ohjaustuki auttaisi parhaiten, on ymmärrettävä diagnoosien merkitys sekä mahdollisuus, ettei aina ole diagnostisia kriteereitä vaikka onkin oppimisen pulmia

- Käyttämällä diagnostisia termejä kuten ADHD tai lukivaikeus tmv. ne osoittavat mitkä piirteet yksilöllä ovat samanlaisia kuin jollakin toisella, jolle on annettu sama diagnoosi

ELI

- Diagnoosi viittaa oireiden ja diagnostisten piirteiden kokonaisuuteen, ei ihmisiin
- Diagnoosi ei koskaan kerro kaikkia keskeisiä asioita, halutessamme kuvailla mm. millainen on levottomasti käyttäytyvä oppija (ADHD)

HUOM! ★

Oppija ei ole ADHD eli diagnoosi, vaan hän on yksilö, jolla on monien muiden keskeisten vahvuuksien ja persoonallisten piirteiden lisäksi aktiivisuuden ja tarkkaavuuden vaikeuksia.

Oppimisvaikeudet ja laaja-alaiset oppimisvaikeudet ovat yksilöllisiä

- **Oppimisvaikeuksien** perusta on neurobiologinen ja niihin liittyy perinnöllinen alttius
- Varsinaisia erityisiä oppimisvaikeuksia ovat lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet sekä matematiikan oppimisvaikeus
- Oppimista voivat vaikeuttaa myös muut kehitykselliset vaikeudet, kuten kielellinen erityisvaikeus, hahmotushäiriöt, aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö ja laaja-alaiset oppimisvaikeudet sekä mielenterveyden häiriöt
- **Oppimisvaikeuksien päällekkäisyys on yleistä**
 - puolet matematiikan oppimisvaikeuksista esiintyy yhdessä lukivaikeuden kanssa
 - puolet ADHD-tapauksiin liittyy myös oppimisvaikeuksia
 - oppimisvaikeuksien yhteydessä esiintyy korostuneesti mielenterveysongelmia
 - työmuistin, tarkkaavuuden ja toiminnanohjauksen pulmat
- Osa oppimisvaikeuksien piirteistä voi kompensoitua iän myötä, mutta niiden haittaavuus usein korostuu aikuisuudessa opiskelun ja työn vaatimusten kasvaessa

Oppimisvaikeudet ja laaja-alaiset oppimisvaikeudet ovat yksilöllisiä

- **Laaja-alaiset oppimisvaikeudet** ovat
 - epämääräisiä
 - vaikeasti määriteltäviä oppimisvaikeuksia ja toimintakyvyn puutteita
 - haittaavat yksilön suoriutumista lähes kaikissa oppimiseen liittyvissä asioissa
 - vaikeuttavat selviytymistä myös myöhemmässä elämässä
 - ilmenevät akateemisen suoriutumisen vaikeuksina sekä
 - yleisinä vaikeuksina selviytyä uusissa ja ei-rutiininomaisissa tilanteissa

Oppimisvaikeudet ja laaja-alaiset oppimisvaikeudet ovat yksilöllisiä

Tarvittavat tukitoimet oppimisvaikeuksiin

- ✓ Ympäristön mukauttaminen opintojen ja työn erityisjärjestelyillä sekä tehokkaiden ohjausstrategioiden käyttö mahdollistaa oppimista
- ✓ Menestymistä tukevat kannustaminen itsetuntemukseen, sinnikkyyteen ja aktiivisuuteen, sopivien tavoitteiden asettaminen, psyykinen hyvinvointi ja vahva oppimisympäristön tuki
- ✓ Tukitoimet suunniteltu HOKSaan, jotka opettajan ja opiskelijan kanssa on yhdessä katsottava ja keskusteltava ennen työssäoppimista sekä täydennettävä työssäoppimisen aikana
- ✓ Opettajan vertaistuella työpaikkaohjaajan tulee saada aina ohjaustukea käytännön ohjaukseen ja ohjausosaamisen kehittymiseen

Lukivaikeudet

ILMENEMINEN

Kielellisen aineksen mieleenpainamisen vaikeutta laajasti kuten nimet, termit, ammattisanat.

- Lukeminen ja kirjoittaminen ovat epämieluisaa
- Lukeminen on hidasta, pysähtelevää ja takeltelevaa, välillä hätäilevää, arvailevaa
- Lukeminen on usein virheellistä
- Pitkät sanat on vaikea lukea ja ymmärtää
- Lukemisen ymmärtäminen on vaikeaa
- Saman virkkeen joutuu lukemaan useaan kertaan
- Kirjainten paikat vaihtuvat
- Rivit hyppivät
- Kirjaimet hyppivät tai ovat epäselviä
- Lukemisen muistaminen (kapea työmuisti) on haasteellista
- Kuultu teksti voi jäädä osittain tai kokonaan tulkitsematta
- Ongelmia vieraiden kielten oppimisessa
- Kirjoittaessa kirjaimia puuttuu tai kirjaimet vaihtavat paikkaansa
- Käsiala on taitamatonta
- Saman kuuloiset äänteet on vaikea erottaa (b - d, t - d, k - g)
- Numerot vaihtavat paikkaa tai pyörähtävät (6 - 9, 21 - 12)
- Aika ja päivämäärät sekoittuvat
- Ilmansuunnat sekä oikea - vasen sekoittuvat
- Yhtäaikainen esiintyminen muiden erityisvaikeuksien esim. matematiikan tai tarkkaavuuden ongelmien, heikon työmuistin kanssa

Muista yksilöllisyys

Lukivaikeudet

TUKIMUODOT TYÖPAIKALLA lukiessa / kirjoittaessa

- Rauhallinen työpiste, vastamelukuulokkeiden suosiminen
- Vältä pitkiä tehtävä-/ numerosarjoja
- Yksi asia kerrallaan, selkeästi ja lyhyesti
- Työohjeiden selkeyttäminen kuvien, videoiden, animaatioiden tai sanelun avulla, numeroi tehtäväjärjestys
- Anna ohjeet suullisesti, havainnollista
- Anna apua oikolukuun, lomakkeiden tmv. täytössä
- Selkeä, riittävän iso fontti (arial min. 12, riviväli 1½)
- Esitä vain pääasiat, tiivistä, tee yhteenvedoja, korosta selkeästi
- Mahdollista ennakoon tekstiin tutustuminen
- Mobiililaitte apuvälineenä; teksti puheeksi tai puhe tekstiksi, kuvamuistiinpanoja kännykkäkameralla
- Oppimisjärjestelmässä voidaan hyödyntää [interaktiivista kuvaa](#), jossa kuvaan voi lisätä lisätietoa mm. Tekstiä, kuvia, videoita, ääntä tai linkkejä sekä qr-koodeja hyödyntäen eri työtehtävien ohjeistamisessa
- Nauhoittavat mp3-soittimet ja muut ääntä tallentavat laitteet helpottavat muistiinpanojen tekoa tai äänitteen avulla voi palata ohjeisiin uudelleen
- Tietokoneella kirjoittaminen, oikolukuohjelman avulla kirjoitusvirheet on helppo löytää ja korjata, puheesynteesi helpottaa lisää oikeinkirjoitusta, ennakoiva tekstinsyöttö voi myös olla hyödyllinen
- Selkeä tekstimalli kirjoittamisen apuna
- Huomioi onnistuminen ja yrittäminen

LISÄMATERIAALIT
[Mobiililaitteen hyödyntäminen](#)
[Testaa, mitä tuntuu lukivaikeus](#)
[Kun teksti ei hahmotu](#)

Muista yksilöllisyys

Matematiikan vaikeudet

ILMENEMINEN

- Peruslaskutaitojen osaamattomuus
 - Vaikeudet muistaa pienten yhteen- ja vähennyslaskujen vastauksia
 - Vaikeudet muistaa kertotaulua
 - Ymmärrys lukumäärien ja lukujen suuruusluokasta heikkoa
 - Laskusääntöjen hallinta
 - Vaikeudet päätelmien tekemisessä
 - Puutteelliset ongelmanratkaisutaidot
 - Vaikeus ymmärtää käyriä, graafisia esityksiä ja geometriaa
 - Virheitä numeroiden ja laskumerkkien havaitsemisessa ja lukemisessa sekä lukujen sijoittamisessa kaavoihin
 - Ymmärtämisen vaikeus määrissä tai niiden osittamisessa
- Oppimiseen yleisesti vaikuttavia toimintoja on lisäksi:
- Työmuisti (kyky pitää asioita mielessä)
 - Tarkkaavaisuus (kyky keskittyä johonkin asiaan, jakaa huomiotaan useampaan asiaan, kyky vaihtaa joustavasti huomion kohdetta)
 - Oman toiminnanohjaus
 - Kielelliset taidot
 - Avaruudellinen hahmottaminen (tilanhahmottaminen, visuaalisten havaintojen muokkaaminen ja kääntely mielessä)
 - Kierre toistuvien huonojen tulosten ja epäonnistumisten aikaansaamaa heikon itsetunnon ja motivaation puutteen

Muista yksilöllisyys

Matematiikan vaikeudet

TUKIMUODOT TYÖPAIKALLA

- Vältä pitkiä tehtävä- ja numerolistoja: yksi asia kerrallaan, selkeästi ja lyhyesti
- Laskin (isolla näytöllä tai puhuva laskin)
- Ruudullinen muistipaperi, ruudukoiden hyödyntäminen mm. %-Laskuissa
- Jatkuvasti sovellettavat kaavat selkeästi näkyvillä / mukana taskussa tmv.
- Mallilaskut
- Tarkistuslistat
- Muistisäännöt kirjattuna
- Yhdessä laskien
- Värien hyödyntäminen
- Huomioi onnistuminen ja yrittäminen

Muista yksilöllisyys

Keskittymisen ja tarkkaavaisuuden häiriö

(ADHD)

ILMENEMINEN

- *Motorinen levottomuus*, ei pysy paikalla, naputtelu, heiluminen
- *Impulsiivisuus*, ei malta kuunnella kysymystä loppuun, ei malta odottaa omaa vuoroaan tmv.
- *Tarkkaamattomuus*, taipumus vaipua päiväuniin, unohtelee jatkuvasti asioita, häiriöherkkä
- Yleinen huolimattomuus
- Herkkyyys häiriötekijöille
- Keskittyminen vaikeaa hiljaisuudessa
- Säännöllinen myöhästely
- Takarajallisten asioiden siirtäminen / jättäminen viime tinkaun
- Tehtävien johdonmukainen myöhästyminen
- Yksilön kuuntelemattomuus kun hänelle puhutaan
- Rutiini häviää, leviää työskentely
- Stressi voi tehdä oppijasta poissaolevaman

Muista yksilöllisyys

Keskittymisen ja tarkkaavaisuuden häiriö

(ADHD)

TUKIMUODOT TYÖPAIKALLA

- Huomioi kaikessa tekemisessä struktuuri, ennakoit etenkin uudet tilanteet
- Selkeät rakenteet helpottavat oppimista mm. työpäivässä, työjärjestyksissä, työohjeissa, työpaikan säännöissä
- Anna selkeitä ohjeita lyhyesti, oppijan vireystila alkaa herkästi laskea ja levottomuus lisääntyä, jos ei pysy toiminnassa mukana
- Anna ohjeistus henkilökohtaisesti, tarvittaessa pyydä kirjoittamaan muistiin
- Ohjaa puheella ja liikkeillä
- Mahdollista rauhallinen ympäristö tai tarvittaessa musiikin kuuntelu
- Ole johdonmukainen ohjeissasi ja palautteissasi
- Mahdollista keskittyminen yhteen työtehtävään kerrallaan
- Vältä jatkuvia keskeytyksiä
- Värikoodit erilaisille aikatauluille / tehtäville
- Ohjaa käyttämään muistutuksia ja apuvälineitä, kuten päiväkalenteria ja hälyttävää ajastinta
- Ethän itse kiihdy tai suutu, vaikka oppija tekisikin niin. Oppija reagoi paremmin ystävälliseen puheeseen kuin huutoon ja kiuukkuun, huutaminen voi tehdä oppijasta poissaolevan, eikä hän voi sille mitään
- Jatkuva liike, voi helpottaa tarkkaavaisuuden suuntaamista
- Tehkää yhteistyötä kaikkien työyhteisön jäsenien kanssa
- Pyydä oppijaa kertomaan, auttamaan sinua / muita työntekijöitä ymmärtämään adhd-oireita
- Anna aikaa rauhoittua, huomioi riittävät tauot
- Huomioi onnistuminen ja yrittäminen

Muista yksilöllisyys

LISÄMATERIAALIT
ADHD
Asiantuntijan
puheenvuoro

Muistinvaikeudet

ILMENEMINEN

Muistiongelmat voivat johtua aivojen rakenteesta mm. työmuistitila voi olla kapea
Lyhytkestoinen muisti esiintyy työmuistin rajoittuneisuutena

- Aiemmin, jo useasti tehty työ, ei ole muistissa
- Heikko kyky pitää mielessä suullisia ohjeita
- Ei muista mutkikkaita ajatus-/ toimintakokonaisuuksia
- Vaikeudet ongelmanratkaisussa, jolloin on pystyttävä pitämään mielessä tehtävään liittyviä monia asioita samalla kun työstää ratkaisua
- Vaikeudet mahdollisesti luetun ymmärtämisessä ja kielten oppimisessa
- Tehdessään jotakin, unohtaa mitä oli tekemässä, jolloin tekeminen hajoaa

Muista yksilöllisyys

Muistinvaikeudet

TUKIMUODOT TYÖPAIKALLA

Kertaaminen ja toistaminen

- Irrallisen tiedon yhdisteleminen kokonaisuuksiksi ryhmittelyllä ja luokittelulla
- Käyttämällä visuaalisia eli näkömielikuviin perustuvia muistitukia kuten mielikuvat, käsitekartat, kuvat, värit, alleviivaukset, erilaiset fontit
- Tärkeää lukea, ei vain kuulla
- Pelkistetyt, lyhyet ohjeet
- Muistiinpanot selkeästi ja näkyvillä
- Tehtävien asettaminen tärkeysjärjestykseen
- Pyrkimys keskittyä yhteen asiaan kerrallaan
- Huolehditaan tarkkaavuuden ylläpidosta
- Mahdollistetaan motivaatio
- Muokkaamalla ympäristöä rauhallisemmaksi, vähemmän kuormittavaksi, parantamalla työskentelyrauhaa
- Tunnustelu, liikkeet
- Mallista oppiminen
- Oppimisen näkyväksi tekeminen
- Muistivihjeiden luominen mielikuvilla, jolloin paremmin muistaa järjestyksiä, kaavioita, paikkoja, toimintoja tmv.
- Tehtävien organisointi selkeäksi, ympäristön jäsentäminen ja järjestäminen
- Huomioi onnistuminen ja yrittäminen

Muista yksilöllisyys

Omantoiminnan ohjauksen vaikeudet

ILMENEMINEN

- Aloitekyvyttömyys ilmenee sekä uusissa että tutuissa tehtävissä ja toimissa
- Vaikeus päästä tehtävissä alkuun, edetä niissä sekä loppuun saattaminen
- Suunnittelemattomuuden puute, jolloin heikkous ennakoita, asettaa päämääriä ja välitavoitteita
- Organisoitukyky on heikko, jolloin toiminta näyttyy hajanaisena, epäjärjestelmällisenä ja laajojen tehtävien edessä ylikuormittumista
- Itse tarkkailu puuttuu, jolloin ei tarkista tehtäviään, ei tiedosta omaa käyttäytymistään / tekemisiään ja niiden vaikutusta toisiin / tavoitteisiin

Muista yksilöllisyys

Omantoiminnan ohjauksen vaikeudet

TUKIMUODOT TYÖPAIKALLA

Näitä taitoja voi ja pitää harjoitella!

- Strukturi eli selkeät rakenteet helpottavat oppimista mm. työpäivässä, työjärjestyksissä, työohjeissa
- Uuden työn ohjaamisessa toiminnanohjaus puhutaan ääneen eli sanoittaminen auttaa
- Oppija suorittaa saman tehtävän puhuen itse ääneen
- Kannusta jatkossa opiskelijaa suorittamaan tehtävän / tehtävät "puhuen" ohjeet mielessään
- Pohtikaa yhdessä tavoitteet, sanottakaa ne, kirjatkaa lyhyesti ja selkeästi ne näkyviin
- Apukysymyslistan avulla tehtävistä suoriutuminen esim.
 - ✓ Mikä on tehtävä?
 - ✓ Miten suoritan tehtävän?
 - ✓ Käy töihin!
 - ✓ Teinkö kuten suunnittelin?
 - ✓ Mikä on lopputulos?
- Riittävät toistot luovat ohjautumiseen varmuutta
- Vaatii paljon ohjaus huomiota, jotta työskentely etenee alusta loppuun
- Tauot ovat tärkeitä
- Enemmän aikaa
- Jousta
- Huomioi onnistuminen ja yrittäminen

Muista yksilöllisyys

Ahdistuneisuus, masentuneisuus

ILMENEMINEN

- Poissaoloja, myöhästymisiä
- Unettomuutta
- Voimakasta väsymystä, joka voi haitata oppimista ja/tai työskentelyä
- Oppimisvaikeuksia
- Pelkotiloja, paniikkia, kauhua, huoltilat
- Käytösongelmia, kiukkuisuutta, ärtyneisyyttä ja vihaisuutta
- Voimakkaita mielialan vaihteluja, epämäärisiä fyysisiä oireita mm. vatsaoireet, päänsärky, huimaus, selkävivot tms.
- Jatkuvaa levottomuutta
- Tehottomuus
- Sosiaalisten tilanteiden pelkoa
- Uusien tilanteiden pelkoa ja niiden välttelemistä
- Pienikin tehtävä voi tuntua valtavalta mm. kädet alkavat hikoilla, verensuoni kohoaa
- Turvakäyttäytymistä mm. katse on liimautuneena maahan, puhuu hyvin hiljaa

Muista yksilöllisyys



Ahdistuneisuus masentuneisuus

TUKIMUODOT TYÖPAIKALLA

- Joskus pelkkä läsnäolo ja aito kuuntelu auttaa
- Ymmärtäminen, että kokemukset ovat todellisia
- Kysy, mitä oppija haluaa sinun tekevän auttaaksesi häntä
- Puhu rauhoittavasti ja tue hengityksensä paniikkikohtauksessa olemalla rauhallinen vahvistaen oppijan turvallisuuden tunnetta
- Huomioi myöhästelyt mahdollisuuksien mukaan toteamalla, – Hyvä kun tulit nyt työhön
- Pohtikaa yhdessä ja sanoittakaa, mitä seuraa kun työelämätaidot vahvistuvat
- Sanoittakaa oppimisen tavoitteet ja oppimisen eteneminen
- Rohkaise yrittämään ja anna aikaa
- Huomioikaa koko työyhteisössä hyväksyvän ilmapiirin luominen
- Mahdollista rauhallinen oppimisympäristö
- Kohtaa oppijan ahdistus ja ohjaa pienin, sietokyvyn mukaan kasvavin askelin ahdistaviin tilanteisiin meneminen harjoitellen ahdistuksen kohtaamista työpaikalla vaiheittain, siedettäviin osiin pilkottuna
- Pakottaminen ei kannata, seiso rinnalla
- Vältä liiallista reagoitua kuten vakuuttelua, huomioitua tms.
- Nousut, laskut, tasaiset vaiheet kuuluvat oppimiseen, kannattaa pitää yhdessä tavoitteet mielessä ja jatkaa rohkeasti niiden saavuttamista
- Huomioi onnistuminen ja yrittäminen

Muista yksilöllisyys

