



KOHTI KOHOKOHTIA

Loppuhaastattelulomakkeen kehittäminen Forssan kaupungin Nuorten työpajalle



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Lahdensivun toimipiste, kevät 2014

Tiina Ryhtä



LAHDENSIVU

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Tekijä	Tiina Ryhtä	Vuosi 2014
Työn nimi	Kohti Kohokohtia – Loppuhaastattelulomakkeen kehittäminen Forssan kaupungin Nuorten työpajalle	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön työelämäyhteytenä oli Forssan kaupungin Nuorten työpaja. Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena oli luoda työpajajakson loppuarviointiin soveltuva lomake, joka mahdollistaa asiakkaan reflektion tukemisen ja tuottaa samalla tietoa työpajatoiminnan vaikuttavuudesta. Opinnäytetyössä tarkasteltiin seikkoja, jotka vaikuttavat luottamuksellisen asiakassuhteen syntyyn työpajalla asiakkaana olevan nuoren ja yksilövalmentajan välille.

Teoriapohjana tarkastelulle toimivat vuorovaikutuksellinen tukeminen, sosiokulttuurinen innostaminen, voimaantumisen, reflektointi ja osallisuus. Opinnäytetyön konkreettinen tuotos on työpajajaksonsa päättävän nuoren kanssa täytettävä loppuhaastattelulomake. Lähdekirjallisuuden lisäksi opinnäytetyön aineistona toimivat asiakkailta kerätyt mielipiteet ja kokemukset lomakkeesta. Asiakkaiden kokemukset olivat enimmäkseen positiivisia. Suurin osa koki hyötyneensä lomakkeen täyttämistä ja sen herättämistä pohdinnoista.

Tiedonkeruussa hyödynnettiin myös etnografisena tutkimusmenetelmänä osallistuvaa havainnointia. Kirjoittaja toimi opinnäytetyöprosessin alkaessa yksilövalmentajana kyseisellä työpajalla, joten ympäristö ja asiakkaat olivat tuttuja. Tämä mahdollisti lomakkeen testaamisen ja monipuolisen tiedonkeruun jo valmiiksi olemassa olevien asiakassuhteiden puitteissa.

Opinnäytetyön tuloksena voidaan todeta, että loppuhaastattelulomake on hyödyllinen ja toimiva työkalu. Johtopäätöksien perusteella edellytyksenä lomakkeesta hyötymiselle on luottamuksellinen ja toimiva asiakassuhde. Oikein käytettynä lomake vaikuttaisi olevan toimiva ja helppokäyttöinen tiedonkeruuväline. Opinnäytetyön teoria ja pohdinta luottamuksellisen asiakassuhteen luomisesta ovat käyttökelpoisia myös monissa muissa toimintaympäristöissä. Loppuhaastattelulomaketta voi helposti muokata asiakasryhmän tarpeiden mukaan ja käyttää laajemminkin asiakkaan reflektiokyvyn herättämiseen ja tukemiseen.

Avainsanat Työpajat, nuoruus, reflektio, sosiaalinen vuorovaikutus, osallisuus.

Sivut 27 s. + liitteet 6 s.

LAHDENSIVU

Degree Programme in Crafts and Recreation

Author

Tiina Ryhtä

Year 2014

Subject of Bachelor's thesis

Towards the Highlights – Creating an Interview Form for Feedback Collection for the Youth Workshop of the City of Forssa

ABSTRACT

The commissioner of this thesis was the youth workshop of the city of Forssa. The purpose of the thesis was to create a form to collect feedback from the workshop clients. The aim of the form was to support the self-reflective process of the client and at the same time produce information about the effectiveness of the workshop. The thesis also examined the influential factors behind the development of a confidential client-worker-relationship.


The theoretic base for the thesis consists of interactive counselling, socio-cultural animation, participation, self-reflection and empowerment. The concrete product of the thesis is a form to be filled in with the client during an interview at the end of the workshop. In addition to the literary sources, client feedback was collected about the first version of the form. The client feedback was mainly positive. Most of the clients found that the form was a useful way to inspire self-reflective thinking.

Participating observation was used as ethnomethodological research method in gathering information. When starting this project, the author worked as an individual coach in the workshop, thus the clientèle and the setting were familiar. This made testing the form and gathering information within the existing client-worker-relationships possible.

As a result of the thesis, it can be stated that the form is a useful and functional instrument. Based on the conclusions of the thesis, to be able to really benefit from the form, a confidential and active client-worker-relationship is required. Used properly, the form is a workable and user-friendly instrument. The theory and discussion about creating and maintaining a confidential client-worker-relationship is applicable in many different settings. The form itself is also easily modified to meet the requirements of a specific group of clients and to be used as an inspiration for reflective thinking.

Keywords Workshops, youth, self-reflection, social interaction, participation

Pages 27 p. + appendices 6 p.



SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	NUORTEN TYÖPAJATOIMINTA.....	3
2.1	Työpajatoiminta Suomessa	3
2.2	Nuorisotakuu	4
2.3	Forssan kaupungin Nuorten työpaja.....	4
2.4	Yksilövalmennus.....	5
3	MINÄ YKSILÖVALMENTAJANA	6
3.1	Yksilövalmennus, asiakkaat ja ajatus loppuhaastattelulomakkeesta.....	6
3.2	Ryhmävalmennus	7
3.3	Muut työtehtävät	8
4	TEORIAT JA TYÖKALUT	9
4.1	Vuorovaikutuksellinen tukeminen	9
4.2	Sosiokulttuurinen innostaminen.....	13
4.3	Voimaantuminen	15
4.4	Reflektio	16
4.5	Osallisuus	17
5	TIEDONKERUU, TESTAUKSET, TULOKSET.....	19
5.1	Lähestyttävyyys asiakkaan näkökulmasta.....	19
5.2	Käytettävyyys henkilökunnan näkökulmasta.....	21
5.3	Työpajatoiminnan vaikuttavuuden mittaaminen	22
6	LOMAKE NYKYISESSÄ MUODOSSAAN	23
7	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET	27
LIITE 1	Yleisimmät toimenpiteet	
LIITE 2	12 askelta ratkaisukeskeisyyteen	
LIITE 3	Innostamisen teoreettinen runko	
LIITE 4	Asiakkaan suostumuslomake	
LIITE 5	Lomakkeen testiversio	
LIITE 6	Lomake nykyisessä muodossaan	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö vie lukijan matkalle nuorten työpajatoiminnan maailmaan. Tässä opinnäytetyössä käsitellään loppuhaastattelulomakkeen luomista Forssan kaupungin Nuorten työpajan käyttöön. Lisäksi tarkastellaan luotamuksellisen asiakassuhteen rakentumista työpajalla asiakkaana olevan nuoren ja yksilövalmentajan välille sekä tämän suhteen merkitystä loppuhaastattelulomaketta täytettäessä. Loppuhaastattelun onnistumisen kannalta oleellista on toimiva ja vuorovaikutuksellinen asiakassuhde.

Tähän opinnäytetyöhön on valikoitu ohjaustoiminnan näkökulman esille tuovia teorioita, jotka tukevat ajatusta asiakkaan yksilöllisestä kohtaamisesta ja arvostamisesta. Opinnäytetyön teoreettisten lähtökohtien siirtäminen käytäntöön tukee toivotunlaisen asiakassuhteen syntymistä matkalla kohti tämän opinnäytetyön tulosta, loppuhaastattelulomaketta.

Opinnäytetyön aiheen valintaa määrittä suuresti se, että tätä opinnäytetyötä aloittaessani työskentelin yksilövalmentajana Nuorten työpajalla. Työpajamaailmaan sijoittuvia opinnäytetöitä löytyi useita, mutta päätin olla perehtymättä niihin kovin syvällisesti. Halusin toteuttaa oman alkuperäisen ajatukseni, koska siten opinnäytetyöstä hyötyisivät sekä toimeksiantajataho että minä itse. Työsuhteeni yksilövalmentajana päättyi vuoden 2013 loppussa. Opinnäytetyö on eräällä tapaa kymmenen kuukautta kestäneen työrupeaman tilinpäätös sekä tapa jättää konkreettinen ja pysyvä jälki työpajan historiaan.

Opinnäytetyösuunnitelmassa työn tavoitteeksi oli määritelty tiedonkeruuseen soveltuvan lomakkeen luominen, jonka avulla mahdollistetaan asiakkaan reflektion tukeminen ja tuotetaan samalla tietoa työpajatoiminnan vaikuttavuudesta. Työpaikkaohjaaja antoi minulle täysin vapaat kädet, toimeksiantajatahon puolelta ei siis asetettu tavoitteita tai toiveita työn suhteen. Suunnitteluvaiheessa ajatuksena oli pyrkiä koko prosessin ajan huomioimaan yhtäläisesti niin asiakkaan kuin työpajankin lomakkeesta saama hyöty. Pehdyttyäni syvemmin työssä käytettyihin teorioihin päädyin kuitenkin painottamaan asiakasnäkökulmaa. Tätä ratkaisua käsitellään laajemmin luvussa seitsemän.

Alkuperäinen ajatus oli luoda pelkkä loppuhaastattelulomake keskittyen pohtimaan sen kysymyksenasettelua ja muotoilua. Varsin pian kävi kuitenkin selväksi, että loppuhaastattelulomaketta luotaessa on palattava alkuun päästäkseen loppuun. Päätin siis lähteä liikkeelle asiakassuhteen alusta ja siirtyä askel askeleelta kohti määränpäättä. Tähän opinnäytetyöhön sisältyy kuvaus työpajajakson vaiheista, jotta lukijan olisi helpompi hahmottaa loppuhaastattelun merkitys kokonaisuuden kannalta. Opinnäytetyössä on pyritty kuvaamaan työpajan arkea havainnollistavien esimerkkien avulla. Tekstissä käytetyt esimerkkitalanteet ovat yleisluontoisia ja muokattu sellaisiksi, ettei niitä voi suoraan yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Monet esimerkit lienevät työpajaympäristössä työskennelleille tuttuja.

Tässä opinnäytetyössä on osittain hyödynnetty etnografista tutkimusotetta. Etnografia ei ole varsinaisesti yksittäinen tiedonkeruumenetelmä, vaan kyseessä on pikemminkin tutkimuksen tyyli, jossa tavoitteena on tarkastella ihmisten toimintaa ja sen sisältämiä sosiaalisia merkityksiä tietyssä ympäristössä. Etnografinen tutkimus sisältää yleensä kenttätyötä sen ryhmän parissa, joka on tutkimuksen kohteena. Tutkijan rooli osana yhteisöä ja sen sosiaalisia suhteita vaikuttaa merkittävästi tutkimuksen näkökulmaan ja tuloksiin, joten etnografia ei koskaan ole puolueetonta. (Vuorinen 2005.)

Työssäni yksilövalmentajana pääsin seuraamaan aitiopaikalta työpajan toimintaa ja asiakkaiden arkea. Pyrin kohtamaan asiakkaat heidän omassa ympäristössään ja heidän omilla ehdoillaan. Koen, että tämä madalsi asiakkaiden kynnystä lähestyä minua ja tuki luontevien ja luottamuksellisten asiakassuhteiden kehittymistä. Hyödynnän, analysoin ja tulkitseen tässä opinnäytetyössä koko työsuhteeni ajalta kertynyttä tietoa ja kokemuksia työpajaympäristöstä.

Opinnäytetyö etenee seuraavasti: toisessa luvussa kerrotaan yleisesti työpajatoiminnasta ja nuorisotakuusta sekä esitellään opinnäytetyön työelämäyhteys. Kolmannessa luvussa kerrotaan työnkuvastani yksilövalmentajana, niin yksilö- kuin ryhmävalmennuksen osalta. Neljäs luku käsittelee opinnäytetyössä käytettyjä teorioita ja työkaluja sekä lähdekirjallisuudesta poimitun tiedon että käytännön kokemusten tasolla. Viides luku sisältää kuvausta tiedonkeruusta, lomakkeen testauksesta ja tuloksista. Kuudennessa luvussa kerrotaan lomakkeesta nykymuodossaan. Viimeisessä luvussa pohditaan opinnäytetyöprosessia reflektoiavalla otteella.

2 NUORTEN TYÖPAJATOIMINTA

Tässä luvussa kerrotaan työpajatoiminnasta ja sitä määrittelevästä lainsäädännöstä sekä aiheeseen tällä hetkellä läheisesti liittyvästä nuorisotakuusta. Lisäksi esitellään työelämäyhteys, Forssan kaupungin Nuorten työpaja ja kerrotaan hieman työpajan toiminnasta. Lopuksi käsitellään vielä yksilövalmennusta työpajatoiminnassa.

2.1 Työpajatoiminta Suomessa

”Nuorten työpajatoiminnan sisällöllinen kehittäminen kuuluu opetus- ja kulttuuriministeriössä nuorisoyksikön toimialaan. Nuorisotyön kannalta työpajat ovat nuorille hyviä paikkoja elämäntaitojen kehittämiseen, aikuisutumiseen, yhteisölliseen kasvuun ja työssäoppimiseen.” (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Työpajatoiminnan rahoituksesta vastaavat jaetusti opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö. Työpajojen rahoitus rakentuu yläpitäjän osuuden lisäksi myytävien palveluiden tuotosta, työpajatuotteiden myyntituloista sekä erikseen myönnettävästä tulosperusteisesta avustuksesta. Opetus- ja kulttuuriministeriön tehtävänä on vastata pajatoiminnan kehittämisestä ja perusrahoituksesta. Työhallinnon tehtävänä on ohjata nuoria työpajoille. Nuorten työpajatoiminnan kehittämishankkeiden työpajakohmainen päätöksenteko, esimerkiksi avustusasiat, on siirretty opetus- ja kulttuuriministeriöstä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksiin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Opetusministeriö on antanut 25.10.2006 päätöksen nuorten työpajatoiminnan perusteista ja suosituksista. Päätöksessä on määritelty toiminnalle neljän yleisen periaatteen lisäksi työpajatoiminnan tavoitteet ja tehtävät sekä pajatoiminnan perusteet asiakkaaksi tulevan nuoren näkökulmasta. Edellä mainittujen lisäksi päätöksestä löytyy myös suosituksia nuorten työpajatoimintaan sekä ohje perusteiden ja suositusten soveltamiseen. Päätöksen perustana on nuorisolain 72/2006, ensimmäinen ja seitsemäs pykälä. (OPMp 17/600/2006.) Nuorisolain ensimmäisen pykälän mukaan ”lain tarkoituksena on tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä, edistää nuoren aktiivista kansalaisuutta ja nuorten sosiaalista vahvistamista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja”. Nuorisolain seitsemännen pykälän mukaan nuorisotyö kuuluu kunnan tehtäviin. (Nuorisolaki 72/2006 1§, 7§.)

Edellä mainitun päätöksen yleisissä perusteissa korostuvat tuen ja yksilöllisyyden merkitys, asiakkaan oma rooli tavoitteiden asettamisessa, pitkäjänteinen työskentely sekä moniammatillisen yhteistyöverkoston luominen. Asiakkaaksi tulevan nuoren näkökulmasta toiminnan perusteena on jokaiselle laadittava henkilökohtainen työpajasuunnitelma. Nuori itse osallistuu suunnitelman laatimiseen, tavoitteiden kirjaamiseen ja tulosten arviointiin. Työpajalle voi tulla myös ilman viranomaisen ohjausta, jolloin työpaja auttaa nuorta löytämään tilanteeseensa sopivan viranomaistahon.

Tarkoituksena on tarjota nuorelle moniammatillisen verkoston palvelut siten, että eri sektoreiden osaaminen ja toimivalta luovat yhdessä toisiaan tukevan kokonaisuuden ja mahdollisen jatkumon vielä työpajajakson jälkeenkin. (OPMp 17/600/2006.)

2.2 Nuorisotakuu

Käsite nuorisotakuu otettiin käyttöön vuoden 2013 alusta. Nuorisotakuun tarkoituksena on tarjota kaikille alle 25-vuotiaille sekä alle 30-vuotiaille vastavalmistuneille nuorille koulutus-, työkokeilu-, työpaja-, tai työpaikka kolmen kuukauden sisällä työttömäksi ilmoittautumisesta. Nuorisotakuuseen kuuluvat koulutustakuu ja nuorten aikuisten osaamisohjelma, jotka antavat lisää etenemismahdollisuuksia nuorelle, jolla ei ole koulutusta tai työpaikkaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Nuorisotakuun tarkoituksena on edistää ja lisätä nuorten työllisyyttä ja ammattitaitoa sekä vahvistaa nuorten mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. Koulutustakuun tarkoitus on taata jokaiselle peruskoulun päättäneelle nuorelle koulutuspaikka joko lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, oppisopimusopiskeluna, työpajalla, kuntoutuksessa tai jollain muulla tavoin. Nuorten aikuisten osaamisohjelma on alle 30-vuotiaille, ainoastaan peruskoulun suorittaneille tarkoitettu mahdollisuus ammatillisen tutkinnon suorittamiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

2.3 Forssan kaupungin Nuorten työpaja

Forssan kaupungin Nuorten työpaja toimii kasvatus- ja vapaa-aikatoimen toimialan, nuoriso- ja liikuntapalvelujen alaisuudessa. Nuorten työpajatoiminnalla on Forssassa pitkät ja erittäin vahvat perinteet. Vuonna 1994 perustettu työpaja toimii nettobudjetilla. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että ylläpito toteutetaan työpajatuotteiden myyntituotoilla ja palvelujen tarjonnalla. Nettobudjetoinnin myötä työpajatoiminta on edullista, tästä esimerkkinä ovat pajan erilaiset investoinnit kuten oma kuljetuskalusto. Forssan kaupungin Nuorten työpajatoiminnan arvoperustana ovat yksilöllisyys, yhteisöllisyys, realismi ja tasavertaisuus. (Forssan kaupunki 2011.)

Työpaja auttaa 17–29-vuotiaita nuoria, jotka eivät ole sijoittuneet jatkoopintoihin peruskoulun jälkeen, ovat keskeyttäneet toisen asteen opintonsa tai ovat toisen asteen tutkinnon suorittuaan jääneet työttömiksi. Työpaja tarjoaa nuorille valmentavia ja kuntouttavia palveluja. Työpajalle hakeudutaan työ- ja elinkeinopalvelujen tai muiden sidosryhmien, esimerkiksi sosiaalitoimen kautta. Nuoria on työpajalla monilla eri toimenpiteillä. Yleisimmät toimenpiteet ovat kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, entiseltä nimeltään työharjoittelu ja palkkatuettu työ (liite 1). Työpajalla on myös mahdollista suorittaa yhdyskuntapalvelua sekä toisen asteen ammatillisen koulutuksen työssäoppimisjaksoja. (Forssan kaupunki 2011.)

Työpaja tarjoaa nuorelle paikan, jossa voi pohtia oman elämänsä suunta-
viivoja, etsiä omaa paikkaansa yhteiskunnassa sekä parantaa harjoittelun
kautta elämönhallintaansa ja työelämävalmiuksiaan. Työpajajakson alussa
jokaisen nuoren kanssa tehdään henkilökohtainen etenemissuunnitelma,
jonka toteutumista seurataan yhdessä koko työpajajakson ajan. Työpaja-
toiminnan vahvana mottona on alusta lähtien ollut tekemällä oppiminen.
Työpajajakson aikana tulee erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että jak-
son päättyessä nuorella olisi jatkopolku joko työelämään tai koulutukseen.
Parhaan mahdollisen jatkopolun takaamiseksi on tärkeää tutustua asiak-
kaana olevaan nuoreen ja saada realistinen kokonaiskuva hänen elämänti-
lanteestaan ja mahdollisista rajoitteistaan sekä potentiaalisista vahvuusis-
taan. (Forssan kaupunki 2011.)

Forssan kaupungin Nuorten työpajalla on viisi erilaista yksikköä: käden-
taitopaja, puupaja, logistiikkapaja, pajamyymälä ja torikahvila. Kädentai-
topajalla tehdään enimmäkseen korjausompelua tilaustöinä, mutta jonkin
verran valmistuu myös tuotteita pajamyymälään. Puupajalla tehdään asia-
kastöinä huonekalujen kunnostusta ja maalausta sekä pintakäsittelyä.
Mahdollisuuksien mukaan puutöitä valmistetaan myös pajamyymälään,
etenkin joulusesonkiin. Logistiikkapaja hoitaa tilauksesta kuljetuksia ja
muuttoja sekä koulujen ja vanhustenhuollon ruokakuljetuksia. Lisäksi lo-
gistiikkapaja hoitaa pajamyymälästä ostettujen ja sinne lahjoitettujen kier-
rätyshuonekalujen kuljetukset. Pajamyymälässä myydään kädentaito- ja
puutyöpajan tuotteiden lisäksi lahjoituksena saatuja kierrätyshuonekaluja.
Torikahvila sijaitsee nimensä mukaisesti torilla. (Forssan kaupunki 2011.)

Työpajan esimiehenä toimii nuoriso- ja liikuntapalvelupäällikkö Tapio
Virtanen, joka on myös tämän opinnäytetyön työpaikkaohjaaja. Nuorten
työpajan vastaavana ohjaajana toimii Carita Hartikainen. Edellä mainittu-
jen lisäksi kädentaitopajalla työskentelee yksi, puupajalla kaksi ohjaajaa ja
logistiikkapajalla yksi ohjaaja. Pajamyymälää hoitaa palkkatuella työllis-
tetty henkilö, joka toimii myös ohjaajan nimikkeellä. Torikahvilassa on
kaksi palkkatukipaikkaa ja vaihtelevasti työssäoppijoita. Työpajan alai-
suudessa toimii myös ”Quo vadis iuvenis 2 – Minne menet nuori?” - nu-
orisotyöllisyysshanke. Hankkeessa työskentelee kolme työvalmentajaa.
Hanke palvelee forssalaisia ja tammelaisia alle 25-vuotiaita työttömiä nu-
oria. Hankkeen tärkeimpänä tehtävänä on auttaa nuoria työllistymis- ja kou-
lutusasioissa. (Forssan kaupunki 2013.)

2.4 Yksilövalmennus

Yksi työpajatoiminnan tavoitteista on nuoren saattaminen aktiiviseksi toi-
mijaksi, joka ottaa vastuun omasta elämästään. Edellä mainittuun tavoit-
teeseen pyritään nykyisin aiempaa yksilöllisemmällä työotteella ja asia-
kaslähtöisyyden korostamisella. Tämän myötä työpajoille on syntynyt uu-
sia toimenkuvia yksilö- ja työvalmentajien muodossa. Yksilövalmennuk-
sessa on kyse kokonaisvaltaisen elämänsuunnittelun ja -hallinnan sekä ar-
jenhallinnan tukemisesta kaikki nuoren elämän osa-alueet huomioiden.
(Komonen 2007, 434.)

Yksilövalmennuksen avulla pyritään pienin askelin asettamaan asiakkaan toiminnalle realistisia tavoitteita sekä pohditaan mahdollisuuksia ja suunnitelmia tavoitteiden toteuttamiseksi. Realistisen tulevaisuudensuunnittelun ja positiivisten työkokemusten kautta pyritään vahvistamaan nuoren itsetuntemusta ja uskoa omaan kykyihinsä. Tässä näkyy työ- ja yksilövalmentajan toimenkuvien selkeä ero. Työvalmentaja keskittyy antamaan nuorelle päivittäistä työhön liittyvää ja työvalmiuksia kehittävää tukea. Yksilövalmentajan päätehtävä on nuoren tilanteen kokonaisvaltainen arviointi, seuranta ja suunnitelmallinen, yksilöllisiin tarpeisiin keskittyvä eteenpäin vieminen. (Komonen 2007, 434.)

3 MINÄ YKSILÖVALMENTAJANA

Aloitin työn yksilövalmentajana Forssan kaupungin Nuorten työpajalla helmikuussa 2013. Työsuhde oli määräaikainen ja kestoltaan vuoden 2013 loppuun asti. Työpajalla ei ollut aiemmin ollut yksilövalmentajaa. Toimenkuva määriteltiin työsuhteen alussa, ja pääsin itse kehittämään omaa työtäni. Tässä luvussa kerrotaan pääpiirteittäin työstäni yksilövalmentajana Forssan kaupungin Nuorten työpajalla.

3.1 Yksilövalmennus, asiakkaat ja ajatus loppuhaastattelulomakkeesta

Yksilövalmentajan työnkuvaan kuuluivat pajanuorten yksilöllinen ja ryhmämuotoinen valmennus. Sain käyttööni toisen hankkeen puitteissa luodun alkuhaastattelulomakkeen, jonka muokkasin omaan työhöni sopivaksi. Lomake täytettiin asiakkaan kanssa yleensä ensimmäisen sovitun tapaamiskerran aikana. Yleisten henkilötietojen lisäksi alkuhaastattelulomakkeessa käydään läpi myös perhe- ja terveystiedot, harrastukset, luonteenpiirteet, työkokemus, taloudellinen tilanne ja asumismuoto. Alkuhaastattelulomakkeen lisäksi asiakkaan kanssa täytettiin ensimmäisen tapaamisen yhteydessä erilaisia lupa- ja suostumuslomakkeita sekä henkilökohtainen etenemissuunnitelma.

Käytännön työ oli pitkälti asiakkaiden kohtaamista. Enimmäkseen kävin työpajoilla tapaamassa asiakkaita, vaihtamassa kuulumisia ja seuraamassa heidän työskentelyään. Lisäksi kävimme yhdessä tutustumassa mahdollisiin koulutus- ja opiskelupaikkoihin sekä kyselemässä työkokeilupaiikkoja. Asiakastapaamisia järjestettiin aina tilanteen mukaan. Esimerkiksi ansio-
luettelon tekoa tai työhakemuksen kirjoittamista varten asiakkaalle voitiin varata oma tapaamisaika, jolloin asia voitiin hoitaa yhdessä. Näiden ennalta sovittujen tapaamisten lisäksi pyrin viikoittain vierailemaan eri yksiköissä sekä olemaan tarvittaessa asiakkaihin yhteydessä myös puhelimitse.

Oltuani puolisen vuotta töissä ensimmäiset pidempään työpajalla olleet asiakkaani siirtyivät työpajalta eteenpäin. Tällöin tuli tarve loppuhaastattelun järjestämiselle. Loppuhaastattelun yhteydessä tehtiin henkilökohtaisen etenemissuunnitelman loppuarviointi, minkä lisäksi olin kirjannut itselleni paperille muistiin asioita, joista vielä halusin asiakkaan kanssa keskustella.

Kaksi ensimmäistä loppuhaastattelua sujuivat hyvin, ja asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä työpajalla saamaansa tukeen ja ohjaukseen. Itse jäin haastattelujen jälkeen pohtimaan keskustelun kulkua ja rakennetta. Olin varustautunut loppuhaastatteluun kirjaamalla itselleni ylös kysymyksiä, joihin toivoin asiakkaan vastaavan. Huomasin kuitenkin jo ensimmäisen haastattelun aikana, ettei se ollut kenenkään näkökulmasta katsottuna kovin toimiva tapa. Asiakas ei voinut tietää, kuinka paljon kysymyksiä minulla oli, eikä näin ollen myöskään pystynyt arvioimaan tilanteen ajallista kulkua tai kestoa. Itselläni taas oli ruutupaperi, johon olin käsin kirjoittanut kysymykseni, mutta joka ei kuitenkaan ollut muotoilultaan sellainen, että sen olisi voinut antaa asiakkaan täytettäväksi. Esitin asiakkaille kysymykseni, kirjasin itse heidän vastauksensa ylös ja lopuksi kävimme vielä vastaukset yhdessä läpi.

Näiden haastattelujen jälkeen aloin pohtia, että käytössäni olleelle alkuhaastattelulomakkeelle olisi hyvä olla pari loppuhaastattelulomake. Koska tällaista lomaketta ei työpajalla ollut vielä käytössä, ja minulla oli edessä opinnäytetyön tekeminen, päätin yhdistää nämä kaksi asiaa keskenään. Työpajajakson aikana yksilövalmentajan ja asiakkaan välisen suhteen kehittymiseen vaikuttavat monet asiat, joiden tulisi olla kohdallaan loppuhaastattelulomaketta täytettäessä. Siksi opinnäytetyössä käsitellään vuorovaikutuksellista tukemista, sosiokulttuurista innostamista, voimaantumista, reflektiota ja osallisuutta. Vaikka opinnäytetyön tuotoksena on loppuhaastattelulomake, pohjustetaan tässä esimerkkien avulla edellä mainittujen teorioiden sovellusta käytäntöön matkalla kohti loppuhaastattelua, asiakkaan työpajajakson aikana. Kaikki tässä opinnäytetyössä esille tuotu pohdinta ja esimerkit perustuvat omiin kokemuksiini ja ovat nimenomaan omiani, eivät Forssan kaupungin Nuorten työpajan tai sen muiden työntekijöiden esittämiä.

Asiakkaita minulla oli vuoden aikana yhteensä 11, jotka olivat iältään 19–32-vuotiaita. Kahdeksan heistä oli työkokeilussa ja kolme kuntouttavassa työtoiminnassa; tosin yksi kuntouttavassa työtoiminnassa ollut vaihtoi kesken jaksansa palkkatuelle, ja toinen palasi työpajalle myöhemmin palkkatuettuun työhön. Keskimäärin asiakastapaamisia oli kerran kuukaudessa, mutta esimerkiksi opiskelumahdollisuuksia selvitettäessä saattoi tapaamisia olla 2–4 kuukaudessa. Asiakkaista kolme sijoittui jaksonsa päätyttyä opiskelemaan. Kolme asiakasta keskeytti työpajajakson, eikä heitä yrityksistä huolimatta tavoitettu. Kaksi muutti jakson päätyttyä pois paikakunnalta ja aloitti työnhaun uudessa kotikaupungissaan. Yksi asiakkaitani jatkaa edelleen työpajalla, ja toinen asiakkaani on jo ehtinyt palata sinne takaisin.

3.2 Ryhmävalmennus

Toimenkuvassani oli määritelty tehtäväkseni yksilövalmennuksen lisäksi myös ryhmämuotoisen valmennuksen järjestäminen. Työsuhteeni aikana järjestettiin kaksi toimintapäivää, joita ennen keräsin niin asiakkailta kuin työpajan henkilökunnaltakin toiveita päivien järjestelyjen ja sisältöjen suhteen. Lisäksi keräsin palautetta kaikilta toimintapäiviin osallistuneilta asi-

akkailta ja henkilökunnan jäseniltä. Ensimmäisestä toimintapäivästä saatu palaute otettiin huomioon seuraavaa järjestettäessä. Koostin toiveet ja palautteet vielä erikseen omiksi asiakirjoikseen ja lähetin ne kaikille työpajamme ohjaajille sekä esimiehelle.

Ensimmäinen toimintapäivä järjestettiin heinäkuussa, ja ohjelmassa oli kalastuskilpailu sekä makkaranpaistoa. Ikävä kyllä aikataulujen päällekkäisyyksien vuoksi kaikki eivät päässeet osallistumaan ensimmäiseen toimintapäivään, joten päätimme järjestää toisen toimintapäivän heti syyskuussa. Tällöin ohjelmassa oli kalastuskilpailun ja ruokailun lisäksi myös informatiivinen osuus. Heti toimintapäivän alussa oli henkilökunnan puheenvuoroja, joissa aiheina olivat työpajan nykytilanne ja tulevaisuus sekä ansioluettelon laatiminen ja työnhakuun liittyvät asiat. Myös alueen koulutusmahdollisuuksista kerrottiin.

Varsinkin asiakkaiden palaute ja kokemukset näistä toimintapäivistä olivat positiivisia. Erityisesti syyskuun toimintapäivästä tuli paljon hyvää palautetta. Eniten nousivat esille hyvä ryhmähenki, yhdessä tekeminen, hyvät ruoat sekä asiapitoinen osuus, jonka asiakkaat kokivat hyödylliseksi. Palautteista ilmeni toive, että tällaisia päiviä järjestettäisiin aina silloin tällöin jatkossakin.

3.3 Muut työtehtävät

Asiakastyön lisäksi työhöni mahtui verkostoitumiseen ja työpajatoiminnan kehittämiseen tähtäviä tehtäviä. Kävimme työpajan ohjaajien ja esimiehemme kanssa toukokuussa 2013 tutustumassa Humppilan nuorten työpajan poistotekstiilien lajitteluhankkeeseen. Varsinaisen tutustumiskäynnin jälkeen kävin vielä erikseen keräämässä muistiinpanot tekstiilikierrätyksen ja lajittelun järjestämisestä. Samalla sain mahdollisuuden tutustua toisenlaisen työpajan toimintaan ja tiloihin sekä verkostoitua paikallisten toimijoiden kanssa. En ollut aiemmin vierailut toisilla työpajoilla, joten oli hyödyllistä päästä näkemään millaista toiminta on muualla.

Työsuhteeni aikana kehitin myös ”tervetuloa pajalle” -esitteen. Tarkoitus on, että työpajajaksonsa aluksi jokainen asiakas saisi itselleen esitteen, josta löytyvät jokaisen oman työpajajakson tiedot. Tietoihin sisältyy muun muassa toimenpide, jolla asiakas työpajalla on sekä työpäivät ja päivittäinen työaika. Lisäksi esitteessä on kerrottu lyhyesti työpajan säännöt ja se, miten tulee toimia, jos esimerkiksi sairastuu kesken työviikon. Esitteestä löytyvät myös kaikkien työpajayksiköiden yhteystiedot ja asiakkaan oman työpajaohjaajan nimi ja puhelinnumero. ”Tervetuloa pajalle” -esitteen tarkoituksena on, että kaikki asiakkaat saavat työpajajaksonsa alussa yhtäläiset perustiedot joiden pohjalta toimia. Näin ehkäistään tilanteita, joissa asiakas tekee jotain väärin tai jättää jotain tekemättä, koska ei tiedä kuinka asia oikeasti kuuluisi hoitaa.

4 TEORIAT JA TYÖKALUT

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön keskeiset teoreettiset käsitteet. Vuorovaikutuksellinen tukeminen ja sosiokulttuurinen innostaminen nähdään työkaluina, joita hyödyntämällä pyritään kohti voimaantumista, reflektiota ja osallisuutta. Lähdekirjallisuuteen tutustumalla saattaa havaita, että kaikki edellä mainitut teoreettiset käsitteet ovat monella tavalla sisällöllisesti hyvin lähellä toisiaan. Niissä kaikissa korostuu asiakkaan oman toiminnan merkitys ja asiakaslähtöisyys. Työntekijä nähdään mahdollistajan roolissa ja asiakas itse aktiivisena toimijana. Tämä ajattelutapa tuo hyvin esille ohjaustoiminnan näkökulman sellaisena kuin sen itse miellän.

4.1 Vuorovaikutuksellinen tukeminen

Vuorovaikutuksellisella tukemisella tarkoitetaan tilannetta, jossa auttaja pyrkii tukemaan ihmisen tietoisien puolen lisäksi tämän piileviä voimavaroja. Joskus se vaatii paljon perehtymistä asiakkaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen, joskus se voi olla vain hetken empaattista kuuntelua ja muutamia rohkaisun sanoja. Vuorovaikutuksellisessa tukemisessa liikutaan yleensä aikavälillä tässä, nyt ja lähitulevaisuudessa. Asiakas saa aina itse määrittellä, miten paljon hän tuo tässä ja nyt tilanteeseen menneisyyttään. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002, 24.)

Vuorovaikutuksellisen tukemisen käsite tiivistää hienosti sen, mitä käytännön työssäni yksilövalmentajana pyrin tekemään. Koska yksilövalmentajan palvelujen käyttö on aina asiakkaan näkökulmasta vapaaehtoista, on asiakkaalla itsellään oikeus määrittää kuinka paljon hän halua elämästään kertoa. Monella on menneisyydestään taakkana ongelmia ja murheita, jotka vaikuttavat yleensä negatiivisesti tulevaisuuden suunnitteluun ja elämässä eteenpäin pääsemiseen.

Kokemukseni mukaan asiakkaat yleensä ymmärtävät oman tilanteensa, menneiden tekojensa seuraukset ja vaikutukset nykyhetkeen sekä tulevaisuuteen. Mielestäni menneisyyden ongelmia on hyvä käsitellä siinä määrin, että myös työntekijä on selvillä niiden vaikutuksesta asiakkaan tilanteeseen. Pyrin toimimaan niin, että yhdessä asiakkaan kanssa käytiin läpi hänen sen hetkinen tilanteensa ja pohdittiin, mikä olisi paras tapa edetä. Alkuhaastattelun aikana laadittiin yhdessä asiakkaan kanssa henkilökohtainen etenemissuunnitelma, johon kirjattiin muun muassa lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet. Selvensin tämän asiakkaille niin, että lyhyen aikavälin tavoite oli tavoite työpajajakson aikana ja pitkän aikavälin tavoite oli tavoite työpajajakson jälkeen.

Alkuhaastattelun yhteydessä nousi yleensä esiin menneisyydessä ilmenneitä ongelmia. Jos asiakkaalla oli esimerkiksi ongelmia raha-asioiden hoitamisessa ja luottotietojen kanssa, hän saattoi nimetä itselleen pitkän aikavälin tavoitteeksi luottotietojen kuntoon saamisen. Tällöin lähdettiin yhdessä selvittämään, miten asiassa edettäisiin. Ammatillisesta näkökul-

masta haasteeksi muodostui työnjako: Kuinka paljon yksilövalmentaja tekee ja selvittää asiakkaan asioita tämän puolesta? Kuinka paljon hän laittaa asiakkaan hoitamaan asioitaan itse? Yleensä helpompi ja nopeampi reitti olisi hoitaa kaikki mahdollinen itse ja tehdä asiakkaalle asiat valmiiksi. En kuitenkaan kannata tämäntyyppistä ratkaisua, vaan näen sen enemmänkin passivoivana ja hiukan syyllistävänä vaihtoehtona. Asiakas saattaa kokea asian niin, että työntekijä aliarvioi hänen kykyään tai haluaan opetella hoitamaan asioitaan, eikä silloin ehkä haluakaan opetella toimimaan itsenäisesti.

Enemmän aikaa vievä ja ammatillisuutta vaativa tapa on ohjata asiakas selvittämään ja hoitamaan asiaa mahdollisimman paljon itse. Tässä vaihtoehdossa korostuu yhdessä tekemisen ja asiakkaalle annetun tuen merkitys. Asiakkaalle voi esimerkiksi kirjoittaa muistilappuja tai yhdessä voidaan etukäteen harjoitella, miten asiointitilanteissa, esimerkiksi työhaastattelussa, voisi toimia. Asiakkaalle tulisi mielestäni myös tehdä selväksi, että jos asiat alkavat tuntua ylitsepääsemättömän hankalilta tai uhkana on oman kärsivällisyyden loppuminen, kannattaa ennemmin soittaa ja pyytää apua kuin jättää asian hoitaminen puolitiehen tai kokonaan hoitamatta. Samalla asiakas saa tunteen siitä, että häneen luotetaan ja hänelle annetaan vastuuta.

Koen, että asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde on loppuhaastattelulomaketta täytettäessä suuressa osassa. Yksilövalmentajan ja asiakkaan välisen luottamuksen rakentuminen alkaa työpajajakson alussa. Mitä paremmaksi suhde muodostuu, sitä suuremmalla todennäköisyydellä asiakas hyötyy työpajajaksostaan ja loppuhaastattelulomakkeen täyttämisestä. Loppuhaastattelun tarkoitus on osaltaan antaa eväitä itsenäiseen elämään ja tukea asiakkaan arjessa selviytymistä.

Luottamussuhteen rakentumisen kannalta on mielestäni erittäin tärkeää arkinen ja jatkuva vuorovaikutus asiakkaan kanssa hänen omassa työpajaympäristössään. Ei voida olettaa, että asiakas on avoin ja yhteistyöhaluinen, mikäli hän ei koe työntekijän olevan oikeasti kiinnostunut hänestä ja hänen asioistaan. Asiakassuhteen hoitamiseksi ei riitä, että työntekijä käy kerran kuukaudessa täyttämässä asiakkaan kanssa pakolliset paperit. Siten tuskin päästään asiakasta hyödyttävään lopputulokseen.

Tärkeänä osana loppuhaastattelulomakkeen luomista oli lomakkeen kysymysten asettelu. Suosin mielelläni avoimia kysymyksiä, jotka antavat asiakkaalle mahdollisuuden vastata monipuolisesti ja omaehtoisesti. Johdateltujen kysymysten käyttö voi olla hyödyksi tilanteissa, joissa asiakasta halutaan ohjata tiettyyn suuntaan. Tämä voi toimia vain, mikäli työntekijä osaa ennakoida asiakkaan todennäköisesti olevan rehellisesti samaa mieltä hänen kanssaan. Johdatelluissa kysymyksissä on aina vaarana se, että asiakas ei uskalla vastata niihin totuudenmukaisesti, koska pelkää joutuvansa arvostelun kohteeksi. (Ekström ym. 2002, 67–68.)

Yksi opinnäytetyön kysymyksistä oli: Miten asetella lomakkeen kysymykset niin, että asiakkaalla on mahdollisuus vastata niihin totuudenmukaisesti omista lähtökohdistaan? Avoimet kysymykset antavat asiakkaalle mah-

dollisuuden määrittellä vastaukset itse. Yksinkertainen kysymys, jossa on valmiit vaihtoehdot voi kääntyä itseään vastaan, mikäli mikään annetuista vaihtoehdoista ei sovi asiakkaan elämäntilanteeseen. Esimerkkinä vaikka kysymys: Asutko A) vanhempien luona, B) yksin vai C) puoliso kanssa. Jos asiakas asuukin esimerkiksi sisaruksensa tai ystävänsä luona, hän ei välttämättä halua tuoda sitä esille, koska lomakkeessa ei ole sellaista vaihtoehtoa. Kuvitellaan, että tämän asiakkaan tavoitteena olisi saada oma asunto, mutta lomakkeesta puuttuu hänen tilanteeseensa sopiva vaihtoehto. Asiakas ei ehkä uskalla kertoa tilanteestaan työntekijälle, koska pelkää joutuvansa arvostelun kohteeksi. Tällöin työntekijältä jää oleellista tietoa saamatta, jolloin hän ei pysty parhaalla mahdollisella tavalla auttamaan ja tukemaan asiakasta.

Jos taas lomakkeessa on kysymyksenä ”missä tai miten asut?”, asiakkaalle annetaan mahdollisuus kertoa omasta tilanteestaan totuudenmukaisesti. Jos hän tuo vastauksessaan ilmi, että asuu esimerkiksi kaverin luona, mutta haluaisi oman asunnon, työntekijä saa tiedon siitä mitä asiakas konkreettisesti tarvitsee ja kaipaa. Tällöin voidaan alkaa yhdessä selvittämään, miten asunnon saanti olisi mahdollista ja miten asiassa lähdetään etenemään. Jos asiakas on alkuhaastattelun yhteydessä asettanut lyhyen aikavälin tavoitteeksi omaan asuntoon muuttamisen, loppuhaastattelua tehtäessä on selkeästi todettavissa onko tavoite toteutunut vai ei.

Vuorovaikutuksellisen tukemisen yhtenä näkökulmana on ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys. Lähdeoteksessani Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla (Ekström ym. 2002) on esitelty 12 askelta ratkaisukeskeisyyteen (liite 2). Haluaisin nostaa esille kohdan kaksi: kunnioitus. Kunnioittava asenne toista ihmistä ja hänen elämäänsä kohtaan synnyttää kokemuksen tasa-arvosta. Ajatuksena on, että ihminen on oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntija. Hänen tulisi voida kaikissa vaiheissa ohjata itse elämäänsä ja ratkaisujaan. Kaikella toiminnallaan työntekijän tulisi tukea asiakkaan omanarvontunnetta ja arvokkuutta, myös silloin, kun asiakas on vaikeuksissa tai kokee epäonnistuneensa. Työskentely perustuu niihin tietoihin, joita asiakas itse haluaa tuoda esille. Työntekijän ei tarvitse tietää kaikkea asiakkaan elämästä. Työntekijä toimii aina asiakkaan luvalla ja tämän viitoittamalla tavalla. Työntekijä ei tee asioita asiakkaan puolesta, vaan toimii yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Ekström ym. 2002, 125–126.)

Edellä mainittu tukee omaa käsitystäni siitä, että tarkoitus ei ole arvostella tai tuomita asiakkaita. Uskon heidän kokeneen arvostelua tarpeeksi jo monilta muilta tahoilta. Olen tiivistänyt itselleni asian niin, että työpajalla kunnioitan lähtökohtaisesti kaikkia asiakkaita. Vapaa-ajalla valitsen itse, keiden kanssa toimin ja keitä kunnioitan. Näen tämän ensiarvoisen tärkeänä niin asiakkaiden arvostamisen kuin oman ammatillisuuden ja työssä jaksamisen kannalta. Toinen ammatillisesti tärkeä asia on edellä mainittu asiakkaan luvalla toimiminen. Vaikka asiakkuuden alussa kirjoitetaan asianmukaiset suostumuslomakkeet, tulisi asiakkaalta kysyä joka kerta erikseen lupa, jos esimerkiksi ollaan hänen asioistaan yhteydessä työ- ja elinkeinotoimistoon. Tällä varmistetaan myös se, ettei asiakas koe itseään ulkopuoliseksi tai tunne, että hänen omia asioitaan hoidetaan häneltä salaa.

Taustatietojen suhteen on pyrittävä saamaan asiakkaasta ja hänen elämästään selville ne asiat, joita on hyvä tietää voidakseen häntä parhaalla mahdollisella tavalla auttaa ja tukea. Luottamuksellisen asiakassuhteen edetessä ihmiset alkavat usein kertoa yhä enemmän asioita henkilökohtaisesta elämästään. Hyvänä esimerkkinä henkilökohtaisista asioista puhumisesta ovat lapset. Jos asiakkaalla on lapsia, joiden kanssa hän on tekemisissä, tämä tulee yleensä keskusteluissa ilmi. Jos lasten kohdalla kaikki on kunnossa, en käsittele asiaa sen enempää. Monesti kuitenkin käy niin, että asiakkaat kertovat lastensa kuulumisia ja asioita keskusteluiden yhteydessä, jolloin saatan seuraavalla kerralla kohteliaisuudesta kysyä lasten kuulumisia, vaikkei se oleellisesti silloiseen keskustelun aiheeseen liittyisikään.

Aiemmin mainitusta kahdestatoista askeleesta ratkaisukeskeisyyteen toinen mielestäni tärkeä kohta on kohta seitsemän: keskittyminen edistykseen, onnistumisiin, uusiin vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin. Sen mukaan työntekijän rooli on pyrkiä luomaan dialogia, joka keskittyy ongelmapuheen sijaan onnistumis- ja ratkaisupuheeseen. Tämän myötä asiakkaalla on mahdollisuus kertoa onnistumistarinoitaan sekä nähdä itsensä arvokkaana ja selviytyjänä. Työntekijän ei ole välttämätöntä tuntea ongelman syytä tai tarkoituspäätä. Asiakkaan voimavaroja kohdata ongelmallinen tilanne voidaan vahvistaa puhumalla suoraan ja selkeästi siitä, miten mahdollisten vastoinkäymisten yllättäessä tulisi toimia. Lisäksi olisi hyvä haastaa asiakas pohtimaan yhdessä työntekijän kanssa, miten hän voisi omalla käytöksellään ehkäistä vastoinkäymisiä, mitä hän on oppinut aiemmista vastoinkäymisistään ja mikä on silloin auttanut selviämään elämässä eteenpäin. Tämän avulla päästään luontevasti pohtimaan edistymisen selityksiä, minä kautta on mahdollisuus valaista keinoja, joista on hyötyä asiakkaan kohtaamisissa vaikeuksissa. (Ekström ym. 2002, 130.)

Useimmilla työpajan asiakkailla on asiakkuuskontakteja myös muihin viranomaistahoihin, esimerkiksi sosiaalitoimeen, päihde- tai mielenterveys-huoltoon ja työvoimapalveluihin. Jokainen toimija hoitaa omaa osuuttaan, joten esimerkiksi asiakkaan mahdollisen alkoholiongelman syyn tunteminen ei ole yksilövalmentajalle välttämätöntä. Tiedoksi riittää, että asian tiimoilta asiakkuus oikealla taholla on voimassa.

Ongelmatilanteiden hoitamista ja ennaltaehkäisyä käsitellään paljon myös käytännön kautta silloin, kun ongelmia tai takaiskuja tulee vastaan. Esimerkiksi asiakas saattaa hermostua puolisolleen, ja sen seurauksena lähteä kavereidensa kanssa juomaan alkoholia keskellä viikkoa. Tästä saattaa puolestaan seurata luvaton poissaolo työpajalta. Luvattomat poissaolot asiakas joutuu aina selvittämään työpajan vastaavalle ohjaajalle, joka ilmoittaa tiedot työvoimatoimistoon. Itse en aktiivisesti kysellyt poissaoloista, koska se ei suoranaisesti toimenkuvaani kuulunut. Yleensä asiakas kertoi asian itse, tajusi tehneensä virheen ja oli harmissaan tapahtuneesta. Tällaisessa tilanteessa en nähnyt asiakseni syyllistää tai arvostella asiakasta. Virheen tapahduttua pohdittiin yhdessä, miten asian olisi voinut hoitaa toisin ja miten kannattaisi ensi kerralla toimia. Samassa yhteydessä saatettiin myös pohtia, miten tilanne kotona saataisiin sovittua ja rauhoittumaan, jotta voitaisiin taas jatkaa eteenpäin.

Ratkaisukeskeisyydestä nousee esiin myös kohta 12: Työntekijä tunnistaa muutosta luovia voimia ja vahvistaa niitä. Työntekijän on tärkeää tietää mahdollisimman paljon asiakkaan tavoitteiden ja ratkaisujen rakentamisesta eli johdatella asiakasta etsimään omia voimavarojaan ja ratkaisutapojaan sekä tukea niitä. Työntekijän tulee keskittyä kuuntelemaan asiakkaan näkemyksiä ja tavoitteita sekä välittää asiakkaalle huolenpitonsa ja läsnäolonsa. Asiakkaalle on annettava rauha käydä prosessiaan läpi omassa tahdissaan, mutta samalla kuitenkin koko ajan tietoisena työntekijän läsnäolosta ja tuesta. Kysymysten ja keskusteluaihioiden esiin nostamisen avulla työntekijä suuntaa toimintaa luomalla muutokseen ja kasvuun mahdollistavaa todellisuutta. Työntekijän tulee keskittyä niihin asioihin, joita asiakas itse on valmis muuttamaan. Jo pienienkin tavoitteiden saavuttamisella on asiakkaalle suuri merkitys. (Ekström ym. 2002, 134–135.)

Olen työssäni oppinut, että ihmistä ei voi auttaa ellei hän ole valmis ottamaan apua vastaan. Vaikka kuinka yrittäisi, muutosta ei tapahdu ennen kuin ihminen itse herää tiedostamaan muutoksen tarpeellisuuden ja omat valmiutensa muutoksen tekoon. Välillä herääminen tapahtuu nopeammin, välillä hitaammin. Pääasia on, että jokaisella on oikeus toimia omassa tahdissaan. Hankaluutena saattavat olla asiakkaan epärealistiset tulevaisuudensuunnitelmat, joita työntekijä ei kuitenkaan voi suoralta kädeltä romuttaa. Silloin olisi tärkeää antaa asiakkaalle itselleen työkaluja hahmottaa tilanteensa totuudenmukaisena mutta kuitenkin positiivisessa valossa.

Ensiarvoisen tärkeää on myös muistaa, että työntekijän mielestä paras vaihtoehto ei aina ole asiakkaan mielestä paras hänen kannaltaan. Työntekijän mielestä asiakkaalle paras vaihtoehto voi olla esimerkiksi hoitoalan opintoihin hakeutuminen, koska koulutukseen olisi helppo päästä ja alan työllisyysnäkymät ovat hyvät. Jos asiakas on työntekijän esittämien perusteluiden jälkeen edelleen täysin eri mieltä, ei tilannetta edistä asiakkaan pakottaminen hakemaan kyseiseen koulutukseen. Yhdessä keskustelemalla ja pohtimalla tulisi mielestäni olla mahdollista löytää asiakasta itseään kiinnostavia vaihtoehtoja, joita hänellä on realistinen mahdollisuus toteuttaa. Asiakas saa kertoa, mistä on kiinnostunut ja yhdessä hänen kanssaan pyritään kartoittamaan sopivia etenemisvaihtoehtoja. Sopivan vaihtoehdon löydyttyä lähdetään määrätietoisesti ja suunnitelmallisesti pyrkimään kohti valittuja tavoitteita.

4.2 Sosiokulttuurinen innostaminen

Innostamisen käsitteen ytimessä on ajatus, että innostaminen on tapa elähdyttää ihmisten herkimisen ja itsetoteutuksen prosessia. Innostaminen herättää ihmisten tietoisuutta, organisoii toimintaa ja saa ihmiset liikkeelle. Lyhykäisyydessään selitettynä innostamisella pyritään parantamaan ihmisten elämän laatua edistämällä sosiaalista kommunikaatiota ja lisäämällä ihmisten välistä vuorovaikutusta. Innostamisen tavoitteena on tukea ja saada liikkeelle jo olemassa olevia kykyjä, myös niitä, jotka ovat vielä heikkoja tai tiedostamattomia. Ammatillisesta näkökulmasta innostajan tehtävänä on toimia sosiaalisten prosessien liikkeelle saattajana. (Kurki 2000, 18, 23, 81.)

Innostamisen teoreettinen runko muodostuu kahdeksasta piirteestä (liite 3), joista tässä yhteydessä haluan nostaa esille kohdan viisi: Innostaminen koostuu sellaisista sosiaalisista käytännöistä, jotka saavat aikaan aloitteellisuutta, osallistumista sekä toiminnan ja sen merkityksen pohdinnan vuorovaikutusta. Sosiokulttuuriselle innostamiselle on luonteenomaista osallisuuden ja vuorovaikutuksen korostaminen. Innostamisella pyritään tukemaan ihmisten oma-aloitteisuutta sekä yksilön että ryhmän tasolla. Tärkeää on huolehtia siitä, että ihmiset itse kehittäisivät ratkaisumalleja omiin ongelmiinsa ja tarpeisiinsa. (Kurki 2000, 26.)

Työpajalla asiakkaat pääsevät harjoittelemaan arkipäiväisiä ongelmanratkaisutaitoja. Esimerkkinä tästä toimii logistiikkapajan muuttopalvelu. Muuttoja tehtäessä on tehtävä yhdessä työnjakoa ja suunnittelua: Missä järjestyksessä tavarat viedään ja pakataan autoon, kuka kantaa mitäkin ja minne? Muuttojen teko ei myöskään suju ilman oma-aloitteisuutta ja kommunikointia muiden kanssa. Toinen hyvä esimerkki ovat puutyöpajalla tehtävät tavallista suuritoisemmät tilaustyöt. Esimerkiksi ison ruokapöydän tekemiseen tarvitaan yhtä lailla ryhmätyötä ja toimivaa työnjakoa. Työpajoilla on toki ohjaajat, jotka valvovat työskentelyä ja myös osallistuvat työntekoon, mutta tarkoitus on mahdollisuuksien mukaan antaa työpajalaisille tilaisuuksia selviytyä vaativistakin tehtävistä ilman ohjaajan jatkuvaa opastusta.

Sosiokulttuurisen innostamisen taustamallina toimii Educare-malli, jonka kautta innostaminen on ollut vahvasti esillä myös aikuiskasvatuksen uusissa linjauksissa. Aikuiskasvatuksen tehtäväksi on määritelty syrjäytyneiden ihmisten ja ryhmien omien kykyjen voimistaminen, joka mahdollistaa osallistumisen, kommunikoinnin ja refleктоivan ympäristön tiedostamisen. (Kurki 2000, 43.) Sosiaalisen ulottuvuuden kautta keskitytään ryhmään ja yhteisöön. Avainasemassa on ihmisen oma osallistuminen ja sen avulla integroituminen yhteisöön ja yhteiskuntaan. Tavoitteena on toiminnan avulla tapahtuva asenteiden muutos, oman vastuun tiedostaminen ja motivaation herääminen. (Kurki 2000, 47.) Koen, että nämä tehtävät ja tavoitteet ovat olleet vahvasti läsnä työssäni yksilövalmentajana.

Mikäli asiakas on hakeutunut työpajalle itse, voidaan lähtökohtaisesti olettaa, että hän on motivoitunut ja haluaa pyrkiä elämässään eteenpäin. Tämä näkyy yleensä tunnollisena suhtautumisena työntekoon ja poissaolojen vähyytenä. Asiakkaalla on yleensä halu muuttaa elämäänsä, mennä eteenpäin ja löytää oma paikkansa maailmassa. Näiden asiakkaiden kanssa voi monesti päästä ihanneltilanteeseen, jossa muutoksen tavoittelusta tulee asiakkaan ja työntekijän yhteinen projekti. Tällöin myös asiakas itse on motivoitunut miettimään vaihtoehtojaan ja mahdollisuuksiaan eikä vain ota passiivisena vastaan työntekijän ohjeita. Avainasemassa ovat edellisessä kappaleessa mainitut asenteiden muutos, oman vastuun tiedostaminen ja motivaation herääminen. Tämä prosessi on yleensä lähtenyt liikkeelle jo ennen työpajalle hakeutumista, jolloin asiakkaalla on hyvä mahdollisuus saada työpajajaksostaan paras mahdollinen hyöty.

Osalle asiakkaista työpajatoimintaan kiinnittyminen voi olla vaikeaa, mikä näkyy yleensä runsaina poissaoloina tai työpajajakson keskeyttämisenä. On yleistä, että nämä asiakkaat eivät ilmoita poissaoloistaan tai päätöksestään lopettaa työpajajakso, eikä heitä yrityksistä huolimatta tavoiteta. Osan kanssa on ehkä saatu yhteistyö hiukan aluilleen, kunnes he eivät enää saavu työpajalle tai sovittuihin tapaamisiin. Tässä näkyy mielestäni konkreettisesti asiakkaan oman motivaation merkitys. Vaikka työntekijät kaikkensa yrittäisivät, he eivät voi auttaa asiakasta, joka ei ole valmis ottamaan apua vastaan. Osa työpajajakson keskeyttäneistä asiakkaista saattaa myöhemmin palata työpajalle uudelleen. Tällöin olisi ensiarvoisen tärkeää antaa heille mahdollisuus aloittaa työpajajaksonsa puhtaalta pöydältä ilman, että aiempaa keskeyttämistä sen suuremmin arvosteltaisiin.

Ihmisen jokapäiväinen arki rakentuu kokemuksista ja toiminnasta sekä yksilössä itsessään että hänen suhteessaan toisiin ihmisiin. (Kurki 2000, 62.) Yksi suuri osa-alue työpajan asiakkaiden kanssa toimittaessa on elämänhallinnan ja ihmissuhdetaitojen opettelu. Monesti työpajalle tultaessa vuorokausirytmä on hukassa ja ihmissuhteissa saattaa olla ongelmia. Työpajalla opetellaan yhdessä elämään arjen tilanteita, esimerkiksi miten tulee toimia, jos nukkuu aamulla pommiin tai sairastuu kesken työviikon.

Monien mielestä on itsestään selvää, että jokainen tietää, kuinka edellä mainitut asiat tulee hoitaa. Omasta mielestänikin niiden tulisi olla itsestään selviä asioita, ja usein oli hämmäntävää ja turhauttavaa huomata, etteivät ne todellakaan sitä kaikille olleet. Innostamisen toiminta kuitenkin lähtee ihmisestä itsestään, ei työntekijästä (Kurki 2000, 81.). Siksi edellä mainituilla hämmennyksellä ja turhautuneisuudella ei ollut tässä yhteydessä sijaa. Miellän yhdeksi ammatillisuuden tärkeimmäksi ominaisuudeksi työntekijän kyvyn muistaa, että hänen omat ajatuksensa ja mielenkiinnon kohteensa ovat aina toissijaisia asiakkaan todellisuuteen nähden.

4.3 Voimaantuminen

Voimaantuminen on yksilön oman toimintakyvyn vahvistumista ja sisäistä voimantunnetta. Se on elämänhallinnan, osallisuuden ja toimintaedellytysten vahvistamista. Voimaantuminen näkyy parantuneena itsetuntona, kykyä asettaa itselleen päämääriä ja saavuttaa niitä. Voimaantuminen koetaan elämänhallinnan tunteeksi sekä toiveikkuudeksi tulevaisuutta kohtaan. (Karvonen 2011, 121.) Oman kokemukseni mukaan yleisimmät työpajajaksole määritellyt tavoitteet liittyvät elämänhallintaan, toimintakykyyn ja tulevaisuuden päämäärien asettamiseen.

Voimaantunut ihminen ei ole kaikkivoipa superihminen, vaan hänellä on ymmärrys omista kehittämiskohteistaan, haasteistaan ja puutteistaan. Toisin sanoen voimaantunut ihminen on sinut itsensä kanssa. (Karvonen 2011, 122.) Asiakas, jolle on muodostunut realistinen käsitys omista mahdollisuuksistaan, kykenee todennäköisesti asettamaan itselleen toteuttamiskelpoisia tulevaisuudensuunnitelmia. Toteutuneet suunnitelmat tuovat onnistumisen kokemuksia, ja siten lisäävät entisestään jo olemassa olevaa voimaantumisen tunnetta.

Kuuntelemalla ja tukemalla ihmisessä jo olevia voimavaroja voidaan auttaa häntä ratkomaan päivittäisen elämänsä ongelmia ja synnyttää voimaantumisen kokemus. (Ekström ym. 2002, 23.) Karvosen mukaan voimaantumista ei voi opettaa, mutta sen voi mahdollistaa. Voimaantumisen mahdollistavassa ohjauksessa on tärkeää, että ohjaaja antaa ohjattavalle vastuuta, tilaa ja valtaa. (Karvonen 2011, 126.) Tämän myötä palataan jo aiemmin esille tuotuun ajatukseen siitä, että yksilövalmentajan tehtävä ei ole tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan tehdä niitä yhdessä hänen kanssaan tai kannustaa asiakasta tekemään asiat itse. Yksilövalmentajan tehtävänä on nimenomaan toimia voimaantumisen mahdollistajana.

4.4 Reflektio

Reflektiolla tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaan kykyä ja halua arvioida omaa ja toisten toimintaa sekä kykyä vastaanottaa palautetta. Reflektio on tietoisuutta, kykyä olla tietoinen itsestään ja suhteestaan ympäristöön sekä kykyä tarkastella käynnissä olevia prosesseja. Tässä alaluvussa käsitellään reflektion merkitystä työpajajakson tarkastelussa loppuhaastattelulomaketta täytettäessä. Aito reflektio kiinnittyy ihmisen omakohtaiseen kokemukseen ja suuntautuu omien tekojen sekä niiden seurausten käsittämiseen. Parhaimmillaan reflektiosta tulee pysyvä osa omaa toimintaa ja sen puitteissa tapahtuvaa oppimista. (Ahtiainen, Alhanen, Kangas, Kansanaho, Soini & Soininen 2011, 45.)

Lähdeteokseksi valikoitui Työnohjauksen käsikirja (Ahtiainen ym. 2011), jossa esitetään reflektion merkitys erittäin selkeästi. Vaikkei yksilövalmennuksessa tai loppuhaastattelulomakkeessa ole kysymys aivan samantyyppisestä työnohjauksesta jota kirja käsittelee, tämän lähdeteoksen anti sopii myös opinnäytetyön aiheeseen erittäin hyvin. Kirjassa käsitellään reflektiota työnohjauksen välineenä. Oleellisena erona työn puitteissa tapahtuvaan muuhun reflektioon esitetään se, että työnohjauksessa työtä pohditaan ulkopuolisen ammattilaisen ohjauksessa (Ahtiainen ym. 2011, 46). Tässä on nähtävissä selkeä yhtymäkohta yksilövalmentajan työhön. Yksilövalmentaja ei ole asiakkaiden kanssa jokapäiväisissä työtilanteissa pohdimassa, mikä meni vikaan. Hän on sopivasti askeleen verran ulkopuolella, koska ei päivittäin ohjaa asiakkaiden työskentelyä. Tämän perusteella yksilövalmentajan osuutta reflektoinnin tukemisessa voi tietyiltä osin verrata ulkopuolisen työnohjaajan rooliin.

Teoksen kirjoittajien mukaan työnohjauksessa käytettävän reflektion tarkoituksena on kehittää työssäoppimista mielekkääseen suuntaan, auttaa ohjattavia jäsentämään kokemaansa sekä hahmottamaan oman toimintansa syy-seuraus-suhteita. Monipuolinen reflektiokyky nähdään tärkeänä kehittymisen edellytyksenä. (Ahtiainen ym. 2011, 46.) Työpajajakson aikana ja lopulla tapahtuvan reflektoinnin tarkoituksena on pysähtyä miettimään, mitä hyötyä työpajajaksosta on asiakkaalle ollut. Varsinkin useaan kertaan työpajalla olleiden kanssa käydyissä keskusteluissa nousi esille pohdintaa siitä, mikä aiemmilla kerroilla on mennyt eri tavalla kuin nyt, ja kuinka se näkyy lopputuloksessa.

Yleensä erilaiset muutokset käynnistävät pohdinnan. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi työtehtävien muuttuminen tai toimintaympäristön vaihtuminen. Se, miten asianomainen kokee tilanteen, vaihtelee yleensä sen mukaan millainen käsitys hänellä on tulevasta muutoksesta. Tilanteen tunnistaminen, jäsentäminen ja nimeäminen reflektoinnin avulla avaavat asiakkaalle uusia näkökulmia. (Ahtiainen ym. 2011, 47–51.) Loppuhaastattelu on hyvä ajankohta reflektoinnille, koska silloin on kyseessä nimenomaan muutos: työpajajakso alkaa olla loppuillaan ja asiakas lähtee jatkaamaan eteenpäin, yleensä yhdessä tehtyjen suunnitelmien mukaisesti. Tässä muutosvaiheessa täyttyvät edellä mainitut työtehtävien muuttuminen ja toimintaympäristön vaihtuminen. Yksilövalmentajan tehtävänä on tässä vaiheessa saada asiakkaat lähtemään eteenpäin niin, että heillä olisi positiivinen käsitys tulevasta muutoksesta sekä usko omaan onnistumiseensa.

Kirjassa esitellään malli reflektion kehästä, jossa painottuu reflektion oleellinen sidos toimintaan eli tekojen ja niiden seurausten hahmottaminen. Malliin sisältyy myös näkemys, jonka mukaan toiminta ja ajattelu kehittyvät kokeilujen kautta. Kehämallinen reflektio on kuin spiraali, jonka sisältä edetään ulospäin. Aluksi lähdetään liikkeelle ihmettelystä, edetään jäsentämisen kautta toiminnan ennakointiin, jonka pohjalta toteutetun kokeilun seurauksia voidaan arvioida. Tällainen malli johtaa yleensä uusien asioiden ihmettelyyn, joten reflektio toimii jatkuvassa spiraalisessa kehässä. (Ahtiainen ym. 2011, 47–51.)

Työpajajakson alussa ihmetellään ja nimetään tavoitteita, joiden toteutumista seurataan jakson aikana. Niiden pohjalta tehdään suunnitelmia, joiden toteutumista arvioidaan jakson päätteeksi. Jakson jälkeen lähdetään eteenpäin ihmettelemään uusia asioita uusissa toimintaympäristöissä. Mikäli reflektiosta on tullut pysyvä osa asiakkaan toimintaa, hän saattaa myös tulevaisuudessa pysähtyä oma-aloitteisesti pohtimaan oman toimintansa syy-seuraussuhteita varsinkin elämänmuutoksiin liittyvissä tilanteissa. Tällöin täyttyy Työnohjauksen käsikirjassa (Ahtiainen ym. 2011) esitetty näkemys, jonka mukaan ohjattavia tulee kannustaa jatkamaan reflektointia myös työnohjauksen ulkopuolella, oman arkensa puitteissa.

4.5 Osallisuus

Osallisuutta voi lähestyä osallisuutena johonkin ja osattomuutena jostakin. Näin ymmärrettynä osallisuus lähenee syrjäytymisen käsitettä tai asettuu ehkä enemmänkin sen vastakohdaksi. Yhteiskunnallisten muutosten vana-vedessä nuorten integroituminen yhteiskuntaan ja työelämään on muuttunut vuosi vuodelta yhä monimutkaisemmaksi ja epävarmemmaksi prosessiksi. Aiemmin mallina olleet suoraviivaiset siirtymät peruskoulutuksesta jatkokoulutuksen kautta työelämään ovat nyky-yhteiskunnassa yhä harvempien nuorten kohdalla todellisia vaihtoehtoja. Tämä heikentää nuorten kykyä kiinnittyä yhteiskuntaan. (Komonen 2007, 430.)

Artikkelissaan Työpajatoiminta nuorisotyön työmuotona Katja Komonen tarkastelee nuoren ja yhteiskunnan suhdetta osallisuuden käsitteen avulla. Olen Komosen kanssa samaa mieltä siitä, että ei ole mielekästä eikä tarpeellista arvioida nuorten yhteiskuntaan kiinnittymistä pelkästään koulutukseen osallistumisen näkökulmasta. Osallisuus merkitsee myös kykyä selviytyä omassa arjessa ja lähiyhteisössään ja oman elämän hallintaa arkipäivien perusvalmiuksien tasolla. (Komonen 2007, 430–431.)

Osallisuudella voidaan myös tarkoittaa subjektiivista, eli yksilön itsetoteutusta jokapäiväisessä elämässään, vastuunottamista, itsenäisyyttä ja oman elämän kulkuun vaikuttamista. Osallisuuteen liittyy oleellisesti myös voimaantumisen mahdollisuus, jonka myötä nuori voi tuntea pätevyyttä, pitää itseään merkittävänä ja osallistua prosessiinsa omana itsenään. (Komonen 2007, 432.) Työpajajakson aikana asiakkaalla on tilaisuus parantaa elämäntilanteensa ja vastuunotto-osaamista. Hänellä on mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä kulkuun tekemällä tulevaisuudensuunnitelmia, jotka edistävät työelämään tai koulutukseen integroitumista.

Asiakkaan osallisuus omassa prosessissaan, tässä tapauksessa mahdollisuus itse vaikuttaa ja osallistua oman tulevaisuuteensa suunnan määrittämiseen, mahdollistaa onnistuessaan pitkällä aikavälillä myös osallisuuden yhteiskunnassa. Tämän alaluvun ensimmäisessä kappaleessa esitetty näkemys osallisuuden käsitteestä syrjäytymisen vastakohtana on mielestäni laajemmalla tasolla, nimenomaan yhteiskunnan näkökulmasta ajatellen hyvin määritelty. Yksilön tasolla osallisuus ja osattomuus voivat olla läsnä monella eri tavalla, ja yksilön oma kokemus osallisuudestaan yhteiskunnassa saattaa erota esimerkiksi viranomaistahojen näkemyksestä. Työpajalla kohtaamani asiakkaat eivät kokeneet itseään syrjäytyneiksi, he vain olivat tehneet elämässään erilaisia valintoja.

Yksilövalmentajan näkökulmasta katsottuna asiakkaan saattaminen osalliseksi omassa prosessissaan lähtee liikkeelle useimmiten hänelle annetuista vastuista ja kannustuksesta. Asiakkaalle pyritään saamaan aikaan tahto ja kyky olla hoitamassa itse oman elämänsä asioita ja kantaa vastuu itsestään ja omista valinnoistaan. Prosessin edetessä asiakkaan yhteiskuntaan integroituminen syvenee. Koulutuksen tai tuetun työllistymisen avulla syrjäytymisuhan alla ollut työpajan asiakas voi muuttua aktiiviseksi osalliseksi niin omassa elämässään kuin yhteiskunnassa, myös viranomaistahojen näkökulmasta katsottuna. Tällöin osallisuuden eri tasot kohtaavat toisensa.

5 TIEDONKERUU, TESTAUKSET, TULOKSET

Tässä luvussa kerrotaan lomakkeen testiversion kehittämisestä ja siihen liittyvästä tiedonkeruusta sekä asiakkailta saadusta palautteesta. Lisäksi käsitellään lomakkeen käytettävyyttä työntekijän näkökulmasta sekä työpajatoiminnan vaikuttavuuden mittaamisen kannalta.

5.1 Lähestyttävyyden asiakkaan näkökulmasta

Ennen loppuhaastattelulomakkeen testiversion luomista keräsin asiakkailta tietoa ja mielipiteitä siitä, olisiko lomakkeesta heidän mielestään hyötyä ja millainen lomakkeen tulisi olla. Keskustelut asian tiimoilta käytiin epävirallisina kahvipöytäkeskusteluina. Selitin asiakkaille, mihin tulen heidän vastauksiaan käyttämään ja sain luvan (liite 4) käyttää heiltä saamaani tietoa osana opinnäytetyöni raportointia. Asiakkaat suhtautuivat sekä kyselyyn että lomakkeeseen positiivisesti. Parhaiten tätä kuvaa erään asiakkaan kommentti: ”kyllä mä sua tässä autan, kun säkin olet mua täällä auttanut.”

Kaikkien haastattelemiä asiakkaiden mielestä loppuhaastattelulomake oli hyvä idea, koska sen myötä tulisi oikeasti mietittyä, mitä hyötyä työpajalla olost on itselle ollut. Toisaalta esille nousi myös ajatus siitä, voiko työpajalla olost olla ollut jotain haittaa. Jos haittaa on ollut, saisiko senkin sitten kertoa loppuhaastattelussa. Muutenkin toiveena oli, että lomakkeeseen saisi kertoa ihan rehellisesti työpajan hyvistä ja huonoista asioista, joten lomakkeeseen tulisi saada vastata nimettömänä. Jos lomakkeeseen pitää laittaa oma nimi, ei välttämättä voi tai edes halua kertoa kaikkia asioita.

Suurimman osan mielestä tärkeintä olisi saada kertoa mitä itse on saanut ja oppinut. Toivottiin myös tarkkoja kysymyksiä, esimerkiksi: mitä hyvää oli ohjaajissa? Jos lomakkeessa olisi vain yleisiä kysymyksiä, saattaisi vahingossa kirjoittaa kaksi sivua pelkkää hölynpölyä, koska ei pysyisi aiheessa. Kaikki haastattelemiä asiakkaat olivat yhtä mieltä siitä, että lomake olisi hyvä olla olemassa ja että he mielellään sen myös täyttäisivät. Esiin nousi erityisesti toive, että olisi mahdollisuus antaa palautetta työpajan ja ohjaajien toiminnasta.

Asiakkailta saamieni kommenttien, lähdekirjallisuuden ja omien kokemusteni pohjalta laadin lomakkeen testiversion (liite 5). Testiversion täytin kokeeksi muutamien asiakkaiden kanssa, minkä jälkeen annoin heidän kertoa kokemuksestaan ja kyselin mielipiteitä lomakkeesta. Testiversion lomakkeesta täyttäneet olivat eri henkilöitä kuin ne, joiden kanssa olin aiemmin keskustellut, joten pyysin heiltäkin luvan käyttää saamiani tietoja. Selvensin heille myös, mitä tietoja aion tässä opinnäytetyössäni käyttää. Asiakkaiden suhtautuminen oli tälläkin kertaa positiivinen, ja sain luvan käyttää heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan osana opinnäytetyötäni.

Pohdittuani tiedonkeruutilanteita tein päätelmän, että asiakkaat kokivat itselleen tärkeäksi sen, että heidän mielipidettään kysytään. Kirjasin muistiin kaikkien vastaukset, kerroin asiakkaille, että heidän mielipiteistään on minulle hyötyä ja lopuksi kiitin asiakkaitani avusta. Luulen suuremman osan kokeneen tärkeimmäksi juuri heidän omien mielipiteidensä arvon muille ja tunteen siitä, että he olivat olleet oikeasti avuksi ja hyödyksi.

Lomakkeen ensimmäinen kysymys oli: ”Millä toimenpiteellä olet ollut työpajalla?” Muutama koki tämän kysymyksen hankalaksi, koska he eivät olleet varmoja, mikä oma toimenpide oli ollut. Tähän ehdotettiin monivalinta-kohtaa. Perusteluna oli, että jos oma vaihtoehto lukisi lomakkeessa, sen voisi paremmin muistaa. Ne, joilla oli takanaan pidempi pajajakso, eivät enää varmaksi muistaneet alussa asettamia tavoitteita, joten niitä tarkisteltiin yhdessä henkilökohtaisesta etenemissuunnitelmasta.

Kysymys ”Mitä muuta konkreettista hyötyä työpajajaksosta on sinulle ollut?” oli vastaajista haastava, koska sana konkreettinen oli vieras. Tässä vaiheessa esiin nousi yhdessä tekemisen merkitys: jos asiakas olisi täyttänyt lomaketta yksin, eikä olisi tiennyt mitä konkreettisella tarkoitetaan, hän olisi jättänyt vastaamatta kohtaan. Nyt oli kuitenkin mahdollisuus pohtia asiaa yhdessä. Toisaalta olen sitä mieltä, että jos käsite on vieras asiakkaalle saattaa tulla tyhmä olo, mutta jos asia käydään läpi yhdessä ja selvennetään asia, asiakkaalla saattaa olla tulevaisuudessa yksi sana lisää sanavarastossaan. Tässäkin korostuu luottamuksellisen asiakassuhteen merkitys, jotta asiakas uskaltaa kysyä, mikäli ei jotain tiedä tai ymmärrä.

Yksi lomakkeen täyttänyt asiakas tiedusteli, miksei lomakkeen lopussa ole kohtaa yhteenveto, koska hän haluaisi sellaisen kirjoittaa. Lisäsimme kohdan hänen lomakkeeseensa, ja hän kirjoitti yhteenvedon omasta jaksostaan. Tätä asiaa olin aiemmin pohtinut, mutta en laittanut kohtaa testilomakkeeseen, koska halusin nähdä, kaipaako sitä joku. Kysymys ”Mikä oli työpajajaksosi kohokohta?” aiheutti useamman vastaajan kohdalla pohdintaa. Kukaan ei pystynyt nimeämään yhtä selkeää kohokohtaa, muutamille niitä löytyi useita, ja kommenttien perusteella tätä asiaa jäätin pohtimaan vielä lomakkeen täyttämisen jälkeenkin. Ajatus siitä, että työpajatoiminnassa voisi olla kohokohtia, oli osalle vieras. Jäin pohtimaan, koetaanko työpajatoiminta enemmän rangaistuksena kuin mahdollisuutena.

Kerätessäni kokemuksia lomakkeesta havaitsin, että asiakkaiden näkemys omasta tilanteestaan vaikutti lomakkeen hyödyllisyyteen. Eräs lomakkeen täyttäneistä asiakkaista ei kokenut aluksi lomaketta tai sen täyttämistä itselleen mitenkään hyödylliseksi, mutta kertoi ymmärtävänsä, että siitä voi olla hyötyä niille, joilla on enemmän ongelmia elämässään. Hän koki lomakkeen täytön helpoksi ja kysymykset ymmärrettäviksi. Mikään kysymyksistä ei hänen mielestään ollut turha. Hänen näkemyksensä mukaan olisi tärkeämpää saada antaa palautetta työpajan toiminnasta kuin kertoa omista kokemuksistaan. Lomakkeen hän täyttäisi mieluummin yksin kuin jonkun kanssa yhdessä. Keskustelun lopuksi kuitenkin kävi ilmi, että lomaketta täyttäessään hän oli alkanut pohtia, kuinka monipuolista työkokemusta hän on työpajalta saanut.

Lomakkeen täyttämisen myötä useimmat asiakkaat huomasivat saaneensa ja oppineensa monia muitakin asioita kuin mitä alun perin tavoitteisiin oli kirjattu. Työpajajakson alussa henkilökohtaiseen etenemissuunnitelmaan kirjataan lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet. Lyhyen aikavälin tavoite voi esimerkiksi olla päivärytmin kuntoon saaminen ja pitkän aikavälin tavoite koulutukseen sijoittuminen. Parhaassa tapauksessa molemmat tavoitteet ovat toteutuneet loppuhaastatteluun mennessä. Asiakas kykenee saapumaan aamuisin ajoissa työpajalle ja pääsee työpajajaksonsa päätyttyä aloittamaan itselleen sopivan koulutuksen. Lisäksi asiakas saattaa huomata, että hän on oppinut uusia kädentaitoja, hänen kärsivällisyytensä on kehittynyt ja hän on oppinut tulemaan paremmin toimeen muiden ihmisten kanssa. Ihannetapauksissa kaikki opitut asiat tukevat toinen toisiaan ja mahdollistavat yhdessä pitkän aikavälin tavoitteen täyttymisen.

Esimerkistä käy hyvin ilmi juuri se, että jos pysähtyy rauhassa miettimään, saattaa oivaltaa asioita, joita ei ehkä ole aiemmin osannut ajatella. Loppuhaastattelulomakkeen yhdessä täyttäminen toimisi minun mielestäni viimeisenä virallisena asiakastapaamisena, jonka jälkeen asiakas jatkaisi eteenpäin. Uskon eteenpäin jatkamista tukevan sen, että asiakas tiedostaa miten monessa asiassa on kehittynyt ja mitä kaikkea on työpajalla ollessaan oppinut. Alkuperäinen lomake säilötään työpajalla asianmukaisesti ja nimettömänä. Asiakas saa itselleen kopion omasta lomakkeestaan, mikä antaa hänelle mahdollisuuden palata lomakkeen pariin halutessaan vielä myöhemminkin.

5.2 Käytettävyys henkilökunnan näkökulmasta

Tässä alaluvussa esitetyt mielipiteet ja kokemukset lomakkeen käytettävyydestä henkilökunnan näkökulmasta perustuvat ainoastaan omiin havaintoihini. Ikävä kyllä tämän opinnäytetyön puitteissa ei ollut mahdollista jakaa lomakkeen testiversiota muille työntekijöille käytettäväksi. Tiedostan, että vertaisarvioinnista olisi varmasti ollut hyötyä eikä ole poissuljettua kehittää lomaketta jatkossa muiden työntekijöiden kokemusten perusteella.

Henkilökunnan näkökulmasta tärkeää on lomakkeen käytettävyys. Lomakkeen tulisi olla muotoilultaan ja kysymyksenasettelultaan selkeä ja helppolukuinen, jottei turhaa aikaa kuluisi toissijaisten asioiden selvittämiseen. Lomake luo loppuhaastattelulle raamit, joiden puitteissa toimitaan niin ajallisesti kuin kysymysten asettelun suhteen. Toki lomakkeen kysymykset voivat nostaa esiin myös paljon muitakin asioita, sillä tarkoituksena on saada asiakkaan kanssa aikaan aidosti vuorovaikutuksellinen keskustelu. Lomake on väline keskustelun herättämiseksi. Tärkeään osaan lomakkeen täyttämässä nousee kohdassa 4.1 käsitelty vuorovaikutuksellinen tukeminen. Jos pohjatyö on alusta lähtien tehty hyvin, jakson lopussa tulisi olla saavutettu luottamuksellinen asiakassuhde.

Jos asiakas jostain syystä joutuisikin täyttämään lomakkeen aivan vieraan ihmisen seurassa, lomakkeesta tuskin olisi kenellekään mainittavaa hyötyä. Kokemus saattaisi olla ennemminkin ahdistava ja kiusallinen kuin voimaannuttava ja osallistava. Asiakassuhteissa ensisijaisen tärkeää on työntekijän pysyvyys. Jos työntekijä vaihtuu kesken kaiken, asiakas kokee yleensä joutuvansa taas kertomaan kaikki asiansa alusta, mikä voi muodostua turhauttavaksi ja kuluttavaksi. Tämä saattaa pahimmissa tapauksissa estää eteenpäin menemisen kokonaan, jos asiakkaalle tulee tunne, että hän joutuu koko ajan vellomaan vanhoissa asioissa.

Työntekijän vastuulle jää loppuhaastattelutilanteen asianmukainen järjestäminen. Ensiarvoisen tärkeää olisi pitää haastattelu tilassa, jossa ei olisi pelkoa siitä, että joku ulkopuolinen yllättäen törmää paikalle tai että puhelin alkaa soida kesken kaiken. Kaikki ulkopuolisten häiriötekijöiden mahdollisuudet tulisi sulkea pois niin pitkälle kuin se vain tilanteen ja turvallisuuden kannalta on mahdollista. Tarkoituksena on ensisijaisesti taata asiakkaalle työntekijän jakamaton huomio ja keskittymisrauha sekä turvata hänen yksityisyytensä.

Oman kokemukseni mukaan tällaiset pidemmät haastattelutilaisuudet on hyvä sijoittaa työpäivän loppuun. Monesti tilanteessa läpikäydään asiakkaan näkökulmasta rankkojakin asioita, enkä koe reiluksi, että asiakkaan pitäisi vielä loppuhaastattelun jälkeen pystyä keskittymään työntekoon. Lisäksi ajankäyttö tulisi mitoittaa niin, että ei ole kiireen tuntua, mutta että asiakas ei myöskään joudu jäämään ylitöihin. Itse pyrin siihen, että pidemmät tapaamiset sovittiin yleensä alkamaan kaksi tuntia ennen asiakkaan työajan päättymistä. Tämä mahdollisti myös taukojen pitämisen tarvittaessa ja jos aikaa jäi yli, voitiin lopuksi vaikkapa kahvitella ja jutustella niitä näitä.

5.3 Työpajatoiminnan vaikuttavuuden mittaaminen

Työpajatoiminnan vaikuttavuudesta on tärkeää kerätä tietoa kehittämismahdollisuuksia silmällä pitäen. Vaikuttavuudesta kerätyllä tiedolla pystytään myös perustelevaan toiminnan tarpeellisuutta rahoitusta myöntäville tahoille. Näen tiedon keräämisen myös eräänlaisena toiminnan laadun kriteerinä. Varsinkin lomakkeella saatava konkreettinen palaute työpajan toiminnasta antaa mahdollisuudet kehittää toimintaa entistä parempaan suuntaan. Laadusta kertovat myös asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen ja arvostaminen. Rohkenen väittää, että myös työpajatoiminnasta vastaavat kunnan luottamushenkilöt voisivat hyötyä lomakkeella saaduista tiedoista ja tuloksista.

Katsottaessa asiaa toiminnan vaikuttavuuden mittaamisen näkökulmasta aloitetaan arvioimalla seuraavissa kohdissa onnistumista. 1. Asiakassuhde on luottamuksellinen ja toimiva. 2. Lomake on asiakkaan näkökulmasta helposti lähestyttävä ja työntekijän näkökulmasta käyttökelpoinen. 3. Lomake on täytetty yhdessä keskustellen. Mikäli kaikki kolme kohtaa ovat toteutuneet, vastausten pohjalta pitäisi voida koostaa oikeellista tietoa toiminnan vaikuttavuudesta.

Tämänmuotoisen lomakkeen analysointi vaatii työntekijältä hiukan enemmän työtä kuin perinteinen monivalintalomake. Jos lomake on edellä mainittujen kriteerien mukaan onnistuneesti täytetty, kannattaa myös vastausten analysointiin käyttää aikaa ja resursseja. Jo tämän pienen testiryhmän vastauksista nousi esille paljon hyviä ja käyttökelpoisia tuloksia ja mielipiteitä. Olisi mielenkiintoista nähdä, millainen kooste saataisiin kerättyä esimerkiksi kahden vuoden aikana täytettyjen lomakkeiden perusteella. Uskon, että tällä lomakkeella kerättävä ja saatava tieto on yksilöllistä, merkityksellisistä ja todellista.

6 LOMAKE NYKYISESSÄ MUODOSSAAN

Asiakkailta saamani palautteen pohjalta päädyin tekemään lomakkeeseen joitakin muutoksia, joista kerrotaan tässä luvussa. Lomake nykyisessä muodossaan (liite 6) palvelee mielestäni erittäin hyvin sitä käyttötarkoitusta johon se on luotu. En kuitenkaan halua sulkea pois lomakkeen jatkokehitysmahdollisuuksia tai muokattavuutta. Uskon, että pystyn hyödyntämään lomaketta myös tulevaisuudessa työtehtävissäni, vaikka asiakasryhmät poikkeaisivatkin tämän lomakkeen alkuperäisestä kohderyhmästä.

Päädyin jättämään kysymyksen yksi: ”Millä toimenpiteellä olet ollut työpajalla?” ennalleen, vaikka osa testiversion täyttäneistä asiakkaista toivoi kohtaan monivalintakysymystä. Ratkaisuun oli osittain syynä pyrkimys säilyttää lomakkeessa yhtenäinen muotoilu. En halunnut alun perin käyttää lomakkeessa monivalintakysymyksiä, sillä mielestäni ne voivat olla asiakasta passivoivia. Avoimiin kysymyksiin vastatessaan asiakas joutuu itse aktiivisesti osallistumaan, tässä tapauksessa muistelemaan millä toimenpiteellä on tullut työpajalle. Työntekijän läsnäolon ja ammatillisuuden merkitys asiakkaan aktivoinnissa ja osallistamisessa alkaa siis jo lomakkeen ensimmäisen kysymyksen myötä. Lisäksi toimenpidemahdollisuuksia on useita, joten kaikkien niiden mahdollistaminen lomakkeeseen olisi ollut asetelullisesti haastavaa.

Testilomakkeen viidennestä kysymyksestä poistin pitkän pohdinnan jälkeisen sanan konkreettinen. Kysymys kuuluu siis: ”Mitä muuta hyötyä työpajajaksosta on sinulle ollut?”. Osa testiversion täyttäneistä asiakkaista koki konkreettinen-sanat itselleen vieraaksi. Huomasin että konkreettinen sana on kysymyksessä tarpeeton ja voi jopa hankaloittaa kysymyksen ymmärtämistä sekä lomakkeeseen keskittymistä. Kysymys toimii mielestäni paremmin korjatussa muodossa. Koen, että tässä tulee esiin asiakaspalautteen konkreettinen merkitys lomakkeen kehittämisen kannalta.

Mitä enemmän pohdin kysymystä 10: ”Mikä oli työpajajaksosi kohokohta?”, sitä enemmän pidin kysymyksestä. Kysymyksen tarkoituksena ei ehkä olekaan se, että asiakas antaa heti suoraan vastaukseksi yhden kohokohdan. Pikemminkin tarkoituksena on herättää asiakas ajattelemaan ja huomaamaan että työpajajakso on toivottavasti ollut arvokas kokemus, jossa on ollut paljon hyviä hetkiä ja kohokohtia. Uskon, että jokainen käsittelee kohokohdan hiukan eri tavalla, joten tässä on oiva tilaisuus saattaa asiakkaan oma ääni kuuluviin.

Tarkan harkinnan jälkeen päätin, etten lisää lomakkeeseen kohtaa yhteenveto aivan siinä muodossa kuin eräs lomakkeen testaajista oli ehdottanut. Yhteenvedon paikka olisi selkeästi ollut lomakkeen lopussa. Siinä vaiheessa on kuitenkin jo melko kauan käyty lomakkeen asioita läpi, eikä asiakas välttämättä enää jaksaisi keskittyä pitkän tekstin tuottamiseen. Päädyin lisäämään loppuun keventävän vaihtoehdon. Kohta 11 kuuluu: ”Kuvaile työpajajaksosi kolmella sanalla.” Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus tehdä vielä pieni yhteenvedo työpajajaksostaan ilman, että hän joutuisi enää kirjoittamaan pitkiä tarinoita tai edes kokonaisia lauseita. Itselleni heräsi tämän ajatuksen myötä myös mielenkiinto tutkia, minkälaisia sanoja asiakkaat valitsisivat ja kuinka paljon he esimerkiksi käyttäisivät samoja sanoja.

Pitkään mietin myös sitä, pitäisikö lomakkeeseen laittaa kohta, jossa saisi kertoa, onko työpajajaksosta ollut kenties jotain haittaa. Mahdollisuus siitä, että työpajajaksosta olisi koitunut asiakkaalle haittaa, ilmeni tiedonkeruun aikana asiakkaiden esittäessä toiveitaan ja ajatuksiaan siitä, että lomakkeessa saisi kertoa omat mielipiteensä rehellisesti. Päädyin kuitenkin siihen lopputulokseen, etten tiedustele asiaa lomakkeessa. Koin, että se loisi negatiivisen oletusarvon siitä, että työpajajaksosta olisi automaattisesti myös jotain haittaa. Uskon ja toivon, että mikäli joku asiakas on kokenut työpajajaksosta olleen itselleen jotain todellista haittaa, nousee tämä kysymyksiin vastatessa esiin muutenkin. Jos näin tapahtuu, on työntekijän vastuulla tarttua rohkeasti aiheeseen ja käsitellä sitä asiakkaan kanssa, vaikka lomakkeessa ei sille omaa kohtaa olekaan. Lomakkeen yhtenä tarkoituksena on antaa keskustelulle suuntaviivat ja raamit – ei toimia keskustelun rajaajana, vaan nimenomaan ajatuksien herättäjänä.

Lomake nykyisessään muodossaan on versio, jonka avulla voisi kerätä tietoa ja kokemuksia esimerkiksi vuoden ajalta. Asiakkaiden vastauksia analysoimalla olisi mahdollista arvioida tuottaako lomakkeen avulla toteutettu haastattelu aiemmin toivomaani yksilöllistä, merkityksellistä ja todellista tietoa. Lomaketta käyttävän työntekijän haastattelutilanteista kirjaamalla muistiinpanoilla ja kokemuksilla on suuri merkitys lomakkeen käytettävyyttä ja mahdollista muutostarvetta arvioitaessa. Mikäli käyttäisin lomaketta nykyisen asiakasryhmäni kanssa pidempään kuin tämän opinnäytetyön puitteissa oli mahdollista, uskon, että saattaisin päätyä tekemään lomakkeeseen joitakin muutoksia.

7 POHDINTA

Ajatus opinnäytetyöhön lähti loppuhaastattelulomakkeelle näkemästäni tarpeesta, kuten kohdassa 3.1 mainittiin. Opinnäytetyösuunnitelmaan oli kirjattu neljä kysymystä liittyen loppuhaastattelulomakkeen luomiseen. Miten luoda lomake, joka tuo asiakkaan oman äänen kuuluviin? Miten asetella lomakkeen kysymykset niin, että asiakkaalla on mahdollisuus vastata niihin totuudenmukaisesti omista lähtökohdistaan? Millaiset kysymyksenasettelut tukevat asiakkaan reflektiota ja osallisuuden tunnetta omassa prosessissaan? Millaisilla kysymyksillä saadaan asianmukaista tietoa työpajatoiminnan vaikuttavuudesta?

Kysymyksiin ei mielestäni ole yksiselitteisiä vastauksia. On tärkeää muistaa, että jokainen asiakas ja työntekijä ovat yksilöitä ja toimivat eri tavoin. Koen kuitenkin, että tämä opinnäytetyö kokonaisuutena antaa vastauksia alussa asettamiini kysymyksiin. Vastaukset löytyvät jonkun silmissä riveiltä ja toisen silmissä rivien välistä. Kysymysten ja vastausten tulkintaan vaikuttavat lukijan omat kokemukset ohjaajana toimimisesta ja asiakastyöskentelystä. Toivon, että jokainen lukija poimii opinnäytetyöstä itselleen hyödylliset ja sopivat kohdat.

Pohdintani tässä vaiheessa haluaisin korostaa ammatillisuuden merkitystä. Tämän opinnäytetyön aikana kertyneiden kokemusten perusteella totean, että ammatillisuus ja asiakkaan kunnioitus painavat enemmän kuin lomakkeen kysymykset. Lomake on kuitenkin lopulta vain työkalu, jonka toimivuus on aina sitä käyttävän työntekijän vastuulla. Olen aiemmissa työpajoissa käyttänyt useita erilaisia ja erimuotoisia lomakkeita. Monesti olen myös pohtinut haluaisinko itse asiakkaan roolissa täyttää eteeni annetun lomakkeen. Useimmiten vastaukseni on ollut, että en haluaisi. Tämä ajatus on ollut taustalla myös loppuhaastattelulomaketta luodessani. Voin kuitenkin aivan rehellisesti todeta, että loppuhaastattelulomakkeen nykyisessä muodossa täyttäisin ja täytinkin mielelläni.

Omia vastauksiani en tässä opinnäytetyössä näe tarpeelliseksi julkisesti jakaa. Havaitsin kuitenkin että minulla on yhtäläinen oikeus ja velvollisuus täyttää loppuhaastattelulomake ja nimetä omat kohokohtani. Täytin lomakkeen kotona yksinäni, en siis aivan samanlaisessa ympäristössä kuin asiakkaat. Lomaketta täyttäessäni kävin vielä mielessäni läpi työsuhteeni aikana kertyneitä kokemuksia ja totesin että muutamia alkuvuoden asioita oli jo päässyt lähes unohtumaan. Kohokohtia nimesin itselleni useita, niistä suurin osa liittyi nimenomaan asiakkaiden kanssa koettuihin onnistumisiin. Yksilövalmentajan ominaisuudessa olen pyrkinyt mahdollistamaan asiakkaille onnistumisen kokemuksia, jotka lopulta palaavat takaisin itselleni. Asiakkaan onnistuminen tavoitteidensa saavuttamisessa kertoo minun onnistumisesta työssäni.

Huomasin, että käsittelemäni teoriat ja työkalut vuorovaikutuksellinen tukeminen, sosiokulttuurinen innostaminen, voimaantuminen, reflektio ja osallisuus ovat hyvin samansuuntaisia. Pohdin myös, että olen toki nostanut niistä esiin itseäni ja tätä työtäni hyödyttäviä asioita, jotka luonnollisesti kulkevat pitkälti samassa linjassa. Aluksi ajattelin, että ne etenevät lineaarisessa järjestyksessä mahdollistaen jatkumona toinen toisensa. Olen edelleen osittain samaa mieltä. Pohdin kuitenkin myös, että jos nämä käsitteet ovat pitkälti samoja asioita eri paketeissa, voisiko niille luoda jonkun isomman yhteisen käsitteen sen sijaan, että luettelee koko edellä mainitun litanian. Olisiko se kenties ihmisläheisyys, käytännönläheisyys tai asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi yksilönä?

Ohjaustoiminnan näkökulmasta katsottuna kaikki tässä työssä esitellyt teoriat ja työkalut ovat mielestäni keskeisiä kaikkien asiakasryhmien, varsinkin erityisryhmien kanssa työskenneltäessä. Uskon, että myös muualla kuin työpajaympäristöissä työskentelevät ohjaustoiminnan ammattilaiset voivat hyötyä tässä esittämistäni tavoista kohdata asiakas ja toimia hänen kanssaan. Opinnäytetyöni on ollut huima matka lähdekirjallisuuden, oman työhistorian ja ajatusmaailman syövereihin. Uskon, että olen tässä työssäni hyödyntänyt kaiken koulussa oppimani ja työpajalla kokemani lisäksi myös aiemman työelämäni myötä minulle kertyneitä tietoja ja taitoja.

Koko opinnäytetyö prosessini kohokohdaksi haluan ehdottomasti nostaa asiakkaiden parissa suoritettun tiedonkeruusuuden sekä työtovereilta saamani avun ja tuen. Lopuksi voisin todeta jo aiemmin hyväksi havaitsemani ajatuksen: on aina syytä muistaa mitä tehdään, miksi tehdään ja kenelle tehdään. Jos tämä ajatus on omaksuttu, ollaan jo menossa oikeaan suuntaan. Uskon, että saan jatkaa lomakkeeni parissa työskentelyä myös tulevaisuudessa. Missä muodossa ja missä ympäristössä tämä tapahtuu, sitä on vielä mahdotonta ennustaa. Toivon myös, että Forssan kaupungin Nuorten työpaja hyötyy heille luomastani lomakkeesta. Jos minua pyydetäisiin kuvailemaan opinnäytetyöprosessiani kolmella sanalla, ne sanat olisivat kannatteleva, keskeinen ja kokoava.

LÄHTEET

- Ahtiainen, O-P., Alhanen, K., Kangas, M., Kansanaho, A., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Tammi.
- Ekström, L., Leppämäki, P. & Vilén, M. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveystalalla. 1.–2. painos. Helsinki: WSOY.
- Forssan kaupunki. 2011. Nuoriso- ja liikuntapalvelut. Nuorten työpajan toiminta- ja kehittämissuunnitelma 2012–2014. 24.11.2011. Päivitetty 27.11.2012.
- Forssan kaupunki. 2013. Nuorisotoimi. Nuorten työpaja. Luettu 21.11.2013. http://www.forssa.fi/vapaa-aika/nuorisotoimi/nuorten_tyopaja/
- Karvonen, R. 2011. Voimaantumista ei voi opettaa, mutta sen voi mahdollistaa. Teoksessa Lämsä, A-L. (toim.) Mieli maasta. Masentuneen nuoren kohtaaminen ja tukeminen. Jyväskylä: PS-kustannus, 120–129.
- Komonen, K. 2007. Työpajatoiminta nuorisotyön työmuotona. Teoksessa Hoikkala, T & Sell, A (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 429–445.
- Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Muutoksen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.
- Nuorisolaki 72/2006 27.01.2006. Luettu 19.11.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072#L3P7>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2013. Nuorten työpajat. Luettu 21.10.2013. http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoytus/tyoepajat/
- OPMp, Opetusministeriön päätös. Nuorten työpajatoiminnan yleiset perusteet ja suositukset. 17/600/2006. 2006. Luettu 21.10.2013. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoytus/tyoepajat/Liitteet/OPM_paatos_25102006.pdf
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Nuorisotakuu. Luettu 21.10.2013. <http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/info>
- Vuorinen, K. 2005. Etnografia. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1 63–78. Luettu 23.11.2013. <http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/5-Vuorinen.pdf>

YLEISIMMÄT TOIMENPITEET

Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus on parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja lisätä työllistymismahdollisuuksia. Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu pidempään työttöminä olleille henkilöille. Kyseessä ei ole työsuhde, vaan kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on totuttaa asiakas työelämän pelisääntöihin ja tukea tämän oman elämänhallintaa. Kuntouttavassa työtoiminnassa järjestävänä tahona toimii kunta. Kuntouttava työtoiminta sijoittuu yleensä kunnan eri toimenpiteisiin tai avustaviin tehtäviin eri yhdistyksissä. Työ- ja elinkeino-toimiston ja kunnan virkailijat laativat yhdessä asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman, jossa sovitaan kuntouttavasta työtoiminnasta ja sen sisällöstä.

Työkokeilu, entiseltä nimeltään työharjoittelu

Työkokeilu toteutetaan työpaikoilla tai työpajoilla. Työkokeilun avulla asiakas voi näyttää työnantajalle osaamistaan ja motivaatiotaan. Työkokeilun järjestäjän ja työ- ja elinkeino-toimiston kanssa voidaan myös kokeilun aikana selvittää mitä muuta tukea asiakas tarvitsee palatakseen työelämään. Työkokeilun jälkeen asiakas ja työkokeilun järjestäjä arvioivat työkokeilun onnistumisen. Työkokeilun jälkeen asiakkaan työmarkkinoille paluuta voidaan tukea esimerkiksi palkkatuetulla työllä.

Palkkatuettu työ

Palkkatukea voidaan myöntää työnantajalle, joka palkkaa työttömän työntekijän, jonka työllistämistä vaikeuttavat esimerkiksi ammattitaidon puute, pitkä työttömyys, vamma tai sairaus. Palkkatuen myöntäminen on aina harkinnanvaraista ja perustuu työttömän työnhakijan tarpeisiin. Työ- ja elinkeino-toimiston tehtävä on arvioida kuinka hyvin palkkatuettu työ tukee työttömän työllistymistä, ammattitaitoa, osaamista ja sijoittumista työmarkkinoille. Tuen suuruuden ja palkkatuetun työn keston työ- ja elinkeino-toimisto päättää aina tapauskohtaisesti.

Lähde: www.te-palvelut.fi

Luettu 21.11.2013

12 ASKELTA RATKAISUKESKEISYYTEEN

1. Asiakasohjautuvuus
2. Kunnioitus
3. Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin
4. Vastuu asiakkaalla
5. Tavoitteellisuus
6. Toiveikkuuden ja myönteisen näkökulman etsiminen ja näkeminen
7. Keskittyminen edistykseen, onnistumisiin, uusiin vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin
8. Käytetty kieli luo todellisuutta
9. Muutos on väistämätön
10. Myönteinen palaute ja ansionjako
11. Yhteistyö perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja ajatusten vaihtoon
12. Työntekijä tunnistaa muutosta luovia voimia ja vahvistaa niitä

(Ekström, Leppämäki & Vilén 2002, 124–135.)

INNOSTAMISEN TEOREETTINEN RUNKO

Innostamisen teoreettinen runko muodostuu kahdeksasta piirteestä, joiden pitäisi näkyä kaikessa innostamisen toiminnassa.

1. Innostaminen on sellaista sosiaalista toimintaa, jonka avulla pyritään sosiaalisen liikkeen aikaansaamiseen ja sosiaalisen muutoksen luomiseen ja vahvistamiseen.
2. Innostaminen on sellaista kasvatusta, joka juurtuu aktiiviseen ja osallistavaan pedagogiikkaan sekä siitä nousevaan metodologiaan.
3. Innostamisen tavoitteena on kulttuurin demokratisaatio ja kulttuurinen demokratia.
4. Innostaminen luo ja vahvistaa sekä autonomisten sosiaalisten ryhmien että toimivien ryhmäprosessien syntymistä.
5. Innostaminen koostuu sellaisista sosiaalisista käytännöistä, jotka saavat aikaan aloitteellisuutta, osallistumista sekä toiminnan ja sen merkityksen pohdinnan vuorovaikutusta.
6. Innostaminen on sosiaalisen intervention teknologiaa.
7. Innostaminen on sellaisten resurssien etsintää, jotka mahdollistavat yksilöiden ja ryhmien identiteetin ja pääosan vahvistamisen omassa kulttuurisessa ja sosiaalisessa kehityksessään oman yhteisönsä ja alueensa sisällä.
8. Innostaminen on yksilöllisen ja ryhmien välisen kommunikaation järjestelmä.

(Kurki 2000, 24–28.)

ASIAKKAAN SUOSTUMUSLOMAKE

Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää loppuhaastattelulomake Forssan kaupungin Nuorten työpajan käyttöön. Tutkimuksen puitteissa ei kerätä tai analysoida lomakkeella saatavaa tietoa. Lomakkeen koekäytöllä on tarkoitus kerätä tietoa lomakkeen toimivuudesta.

Lomakkeen vastauksia ei käsitellä tutkimuksessa, tutkimukseen kerätään ainoastaan palautetta ja kokemuksia lomakkeen täyttämisestä.

Tietoja käsiteltäessä ja koostettaessa huomioidaan yksityisyyden suoja, henkilötietoja ei käy ilmi raportoinnissa eikä vastauksia ei voida yhdistää vastaajaan. Kaikki tieto kerätään ja käsitellään nimettömänä ja salassapitovelvollisuus huomioiden.

Olen tutustunut tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön.

Suostun antamaan tutkimukseen tietoja, joita käytetään tieteelliseen raportointiin sellaisessa muodossa, josta yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa.

Vastaajan allekirjoitus

Päivämäärä _____

Tutkijan allekirjoitus

Päivämäärä _____

ALUSTAVA LOMAKE

1. Millä toimenpiteellä olet ollut työpajalla?
2. Työpajajaksosi kesto?
3. Työpajajakson alussa asettamasi tavoitteet (lyhyt/ pitkä aikaväli)?
4. Miten tavoitteesi ovat toteutuneet (lyhyt/ pitkä aikaväli)?
5. Mitä muuta konkreettista hyötyä työpajajaksosta on sinulle ollut?
6. Opitko työpajajakson aikana uusia asioita, jos opit, niin mitä asioita?
7. Jäitkö kaipaamaan jotain, mitä olisit halunnut työpajajakson aikana oppia tai saada?
8. Mikä työpajalla oli hyvää ja toimivaa?
9. Mitä työpajalla voisi tehdä toisin ja miksi?
10. Mikä oli työpajajaksosi kohokohta?

LOMAKE NYKYISESSÄ MUODOSSAAN

1. Millä toimenpiteellä olet ollut työpajalla?
2. Työpajajaksosi kesto?
3. Työpajajakson alussa asettamasi tavoitteet (lyhyt/ pitkä aikaväli)?
4. Miten tavoitteesi ovat toteutuneet (lyhyt/ pitkä aikaväli)?
5. Mitä muuta hyötyä työpajajaksosta on sinulle ollut?
6. Opitko työpajajakson aikana uusia asioita, jos opit, niin mitä asioita?
7. Jäitkö kaipaamaan jotain, mitä olisit halunnut työpajajakson aikana oppia tai saada?
8. Mikä työpajalla oli hyvää ja toimivaa?
9. Mitä työpajalla voisi tehdä toisin ja miksi?
10. Mikä oli työpajajaksosi kohokohta?
11. Kuvaile työpajajaksoasi kolmella sanalla.