



## **Ryhmäliikuntaohjaajan vuorovaikutus- ja esiintymistaidot**

Erika Santala

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liikunnanohjaaja YAMK

Liikuntajohtaminen

Opinnäytetyö

2025

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Erika Santala
<b>Tutkinto</b> Liikunnanohjaaja (YAMK)
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Ryhmäliikuntaohjaajan vuorovaikutus- ja esiintymistaidot
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 74 + 6
<p>Ryhmäliikunnalla tarkoitetaan ryhmässä harjoittelua, jonka ohjaaja vetää. Ryhmäliikunta on hyvä mahdollisuus säännölliseen ja ohjattuun liikuntaan niille, jotka eivät välttämättä motivoitu yksin liikkumisesta. Ohjatun liikunnan on todettu edistävän ihmisten terveyttä. Muiden ihmisten kanssa liikkuminen saattaa myös lisätä yksilön suorituskykyä.</p> <p>Asiakkaiden vaatimukset ohjaajille ovat kasvaneet viimeisten vuosikymmenten aikana ja työ on fyysisen ohjaamisen lisäksi enenevässä määrin vuorovaikutusta. Ohjaajat kohtaavat suuria joukkoja liikkujia tunneillaan, joiden ajatteluun ja motivaatioon heillä on iso vaikutusmahdollisuus. Ryhmäliikuntaohjaajilla on iso valta, mutta myös vastuu. Ryhmäliikunnalla on todettu olevan suuri potentiaali vaikuttaa fyysisen aktiivisuuden ja liikunnan lisäämiseen jopa kansanterveydelisestä näkökulmasta.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä selvitettiin millaisia vuorovaikutus- ja esiintymistaitoja ryhmäliikuntaohjaajalla tulisi olla, ja millaisia vuorovaikutustaitoja pidetään tärkeinä asiakkaiden ja ohjaajien näkökulmasta.</p> <p>Viestintätaitoja pidetään ihmisen tärkeimpinä vuorovaikutustaitoina. Ryhmäliikunnan ohjaamisessa tarvitaan myös esiintymistaitoja ja empatiakykyä. Suomenkielistä materiaalia ryhmäliikunnan ohjaamisesta oli löydettävissä niukanlaisesti, joten teorialietoa etsittiin myös esiintymistaitoa käsittelevästä kirjallisuudesta ja kansainvälisistä tutkimusartikkeleista.</p> <p>Liikuntamotivaation ymmärtämisessä itsemääräämisteoriat voidaan pitää keskeisenä taustateorianana. Ihmisen kolmen perustarpeen, vapaaehtoisuuden, kyvykkyyden ja yhteenkuuluvuuden tyydyttyminen vaikuttaa ulkoisen motivaation sisäistymiseen. Itsemääräämisteoriat sovellettiin tässä opinnäytetyössä ryhmäliikuntaohjaamiseen.</p> <p>Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä käytettiin sekä määrällistä menetelmää (asiakaskysely) että laadullista tutkimusmenetelmää (ohjaajahaastattelut), joilla pyrittiin täydentämään toisiaan. Aineisto kerättiin vuoden 2024 lopulla ja vuoden 2025 alussa porilaisen liikuntakeskuksen Porihallin kautta.</p> <p>Asiakaskyselyn ja ohjaajahaastatteluiden tulokset osoittivat, että ryhmäliikuntaohjaajien keskeisimmät vuorovaikutustaidot ovat esiintymistaidot. Kyvykkyyden tukeminen nousi myös keskeiseksi teemaksi ohjaajan toiminnassa. Asiakkaat nostivat tärkeimmäksi, että ohjaaja luo tunnille turvalliseen ja hyväksyvän ilmapiiriin, on aidosti oma itsensä ja viestii, että jokainen liikkuja on tärkeä. Mahdollisuus soveltaa tuntia oman kuntotason mukaan oli tunneille osallistumisen kannalta tärkeintä. Ohjaajat kokivat vuorovaikutuksen haastavimmaksi ohjaustaidoksi, joka kehittyy ohjauskokemuksen ja itsevarmuuden lisääntyessä.</p>
<b>Asiasanat</b> Ryhmäliikunta, ryhmäliikuntaohjaaminen, vuorovaikutustaidot, esiintymistaidot, itsemääräämisteoriat

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Ryhmäliikunta ja ryhmäliikunnan ohjaaminen .....	3
3	Vuorovaikutustaidot .....	8
3.1	Kommunikaatio- eli viestintätaidot .....	9
3.1.1	Sanallinen ja sanaton viestintä .....	10
3.2	Empatiataidot .....	11
3.3	Esiintymistäidot .....	12
3.3.1	Itsetuntemus, itseluottamus ja oman persoonan käyttö .....	13
3.3.2	Puhe ja äänenkäyttö .....	15
3.3.3	Katsekontakti, läsnäolo ja ryhmän huomiointi .....	15
3.3.4	Huumori .....	16
3.3.5	Esiintymisjännitys .....	16
4	Itsemääräämisteoria .....	18
4.1	Sisäinen ja ulkoinen motivaatio .....	19
4.2	Vapaaehtoisuus eli autonomia .....	19
4.3	Kyvykkyyks/pystyvyys .....	20
4.4	Yhteenkuuluvuus .....	21
5	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	23
6	Tutkimuksen toteuttaminen .....	25
6.1	Organisaatio .....	25
6.2	Aineistonhankinta .....	26
6.2.1	Asiakaskysely .....	26
6.2.2	Asiakaskyselyn analysointimenetelmät .....	30
6.2.3	Yksilöhaastattelut .....	31
6.2.4	Haastattelujen ja kyselyn avointen vastausten analysointimenetelmät .....	33
7	Tutkimustulokset .....	36
7.1	Asiakaskyselyn taustamuuttujat .....	36
7.2	Ohjaajan tärkeät ominaisuudet ja toiminta .....	38
7.3	Mitä asiakkaat pitivät tärkeinä tunteille osallistumisen kannalta .....	43
7.4	Ohjaajan ominaisuudet, joita asiakkaat arvostavat eniten .....	44
7.4.1	Ohjaajan kommunikaatio- ja viestintä .....	45
7.4.2	Empaattinen ohjaaja .....	45
7.4.3	Ohjaajan esiintymistäidot .....	46
7.4.4	Pystyvyyden tukeminen .....	46
7.4.5	Autonomia eli vapaaehtoisuus .....	47

7.4.6	Yhteenkuuluvuus .....	47
7.4.7	Musiikin käyttö .....	48
7.5	Ohjaajahaastatteluiden tulokset.....	48
7.5.1	Itsevarmuus mahdollistaa vuorovaikutuksen .....	49
7.5.2	Ohjaajan ei tarvitse olla superihminen vaan aito oma itsensä .....	49
7.5.3	Selkeät ohjeet, asioiden sanoittaminen, motivointi ja havainnointi.....	50
7.5.4	Onnistuneet ja haastavat vuorovaikutustilanteet .....	52
7.5.5	”Ajatus, miten saan hyvän fiiliksen ihmisille” – tunnin elävöittäminen .....	52
8	Pohdinta .....	54
8.1	Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset aiemman tutkimuksen valossa .....	54
8.1.1	Motivaation tukeminen ja sitouttaminen .....	55
8.1.2	Huipun ryhmäliikuntaohjaajan tunnistaa esiintymistaidoista .....	60
8.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	64
8.3	Tekoälyn hyödyntäminen.....	67
8.4	Tutkimustulosten merkitys käytännössä .....	67
8.5	Oman oppimisen pohdinta.....	69
8.6	Lopuksi.....	70
	Lähteet.....	71
	Liitteet .....	75
	Liite 1. Asiakaskyselyn tutkimustiedote.....	75
	Liite 2. Asiakaskyselylomake .....	76
	Liite 3. Haastattelun tutkimustiedote .....	79
	Liite 4. Ohjaajahaastattelun runko .....	80

## 1 Johdanto

Ryhmäliikunnalla tarkoitetaan ohjaajan vetämää ryhmässä harjoittelua (Dobrich 2022), joka voi olla sisällöltään monenlaista liikkumista aina tanssista joogaan. Ryhmäliikunnan on todettu olevan hyvä mahdollisuus säännölliseen ja ohjattuun liikuntaan niille, jotka eivät välttämättä motivoitu yksin liikkumisesta (Ntoumanis, Thøgersen-Ntoumani, Quested & Hancox 2017), sillä ohjaaja on vastuussa tunnin sisällöstä ja toteutuksesta. Ryhmäliikuntaa harrastetaan yhdessä muiden ihmisten kanssa, joka tekee liikkumisesta sosiaalista. Ohjatulla liikunnalla on todettu olevan terveyttä edistäviä vaikutuksia (Sippola 2019, 202) ja muiden kanssa liikkuminen saattaa myös parantaa yksilön suorituskykyä (Kopakkala 2018, Luku 1: Ryhmä).

Dobrich (2022) toteaa kirjallisuuskatsauksessaan, että ohjaajat kohtaavat tunneillaan suuria joukkoja ihmisiä, joiden ajatteluun ja motivaatioon heillä on iso vaikutusmahdollisuus. Aallon ym. (2008, 24) mukaan, ryhmäliikuntaohjaaja on asiakaspalvelija, jolla on ”iso valta, mutta myös iso vastuu”. Ei ole siis ollenkaan yhdentekevää, miten ohjaaja kohtaa asiakkaita ja millaiset vuorovaikutustaidot ohjaajalla on. Ryhmäliikunnalla on todettu olevan suuri potentiaali vaikuttaa fyysisen aktiivisuuden ja liikunnan lisäämiseen jopa kansanterveydellisestä näkökulmasta (Dobrich 2022). Ryhmäliikuntaohjaajien voidaankin sanoa olevan ”kansanterveyden yhteistyökumppaneita” (Reinboth, Sundgot-Borgen & Bratland-Sanda 2022).

Ryhmäliikuntaohjaajat työskentelevät mm. liikuntakeskuksissa, joiden määrä on kasvanut viimeisen kolmen vuosikymmenen aikana (Reinboth ym. 2022) ja Suomessa on tällä hetkellä yli 500 kuntokeskusta (Lipas 2025). Liikuntakeskusten on huomattu olevan merkityksellisiä paikkoja ihmisten terveyden edistämisessä (Reinboth ym. 2022). Valtakunnallisen liikuntaraportin 2018–2022 mukaan Suomessa käytetään liikuntapalveluita eniten juuri liikunta-alan yrityksissä ja toiseksi eniten liikunta- ja urheiluseuroissa (Husu, Tokola, Vähä-Ypyä & Vasankari 2022, 26).

Valtakunnallisesta liikuntaraportista selviää myös, että suomalaisesta työikäisestä aikuisväestöstä vain noin neljännes liikkuu terveytensä kannalta riittävästi. Suomalaisten suosituin liikkumisen muoto sekä naisilla että miehillä on kävely, ja toiseksi suosituin on kuntosaliharjoittelu. (Husu ym. 2022, 24, 27.) Ryhmäliikunta on naisten kuudenneksi suosituin liikuntalaji (Tilastokeskus 2024).

Kunto- ja liikuntakeskukset on pitkään mielletty ns. vain hyväkuntoisten liikkujien paikkoina, joka on näkynyt mainonnassa, liikuntatarjonnassa sekä ohjaajienkin toiminnassa. Ryhmäliikunnassa on pitkään ajateltu, että ”no pain, no gain” (suom. ei tuloksia ilman tuskaa) -tyyppinen ohjaaminen saisi asiakkaat ponnistelemaan enemmän. (Hancox, Quested, Thøgersen-Ntoumani & Ntoumanis 2015.) Dobrich:n (2022) kirjallisuuskatsauksen mukaan kuntoilualalla on pitkään painotettu esteettisiä näkökulmia. Viime aikoina on kuitenkin havaittu tarvetta kulttuurin muutokselle, ja

liikuntakeskuksiin ja ryhmäliikuntatunneille tavoitellaan yhä heterogeenisempää liikkujajoukkoa. Ryhmän monimuotoistuminen haastaa myös ryhmäliikuntaohjaajien ammattitaitoa ja on havaittu, että ohjaaminen ei ole vain fyysistä ohjaamista vaan vuorovaikutustaidot ja erilaisten asiakkaiden huomioonottaminen on noussut keskeiseksi. (Aalto, Antikainen, & Tanskanen 2008, 17–18.)

Ryhmäliikunnan ohjaaminen on esiintymistä yleisön edessä (Launonen 2017, 17). Kortesuon (2015, 26) mukaan ”esiintymistaidot ovat vuorovaikutustaitoja, jotka on viety lavalle”. Ryhmäliikuntaohjaajilta vaaditaan siis fyysisen ohjaamisen lisäksi hyviä vuorovaikutus- ja esiintymistaitoja.

Liikkumismotivaatiosta puhuttaessa Ryan ja Decin itsemääräämisteoriaa voidaan pitää tärkeänä taustateorianana. Kolme perustarvetta, vapaaehtoisuus eli autonomia, yhteenkuuluvuus ja kyvykkyys tukevat liikkumismotivaation syntymistä ja ylläpysymistä. Näiden perustarpeiden täytyminen lisää ihmisen hyvinvointia ja onnellisuutta. Näiden tukeminen on myös ryhmäliikunnassa keskeistä liikkumismotivaation kannalta ja ohjaaja voi vaikuttaa näiden tarpeiden täyttymiseen omalla toiminnallaan. Kun ohjaaja luo tunnille hyväksyvän ja turvallisen ilmapiiriin ja osoittaa välittämistä ja lämpöä, tunnin sosiaalinen ilmapiiri muotoutuu liikuntamotivaatiota edistäväksi. (Liukkonen & Jaakkola, 2017, 192–193.)

Selvitän tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä millaisia vuorovaikutus- ja esiintymistaitoja ryhmäliikuntaohjaajalla tulisi olla ja millaisia näkemyksiä ryhmäliikunta-asiakkailta ja -ohjaajilta on vuorovaikutuksesta. Tutkimuksen kohteena ovat liikuntakeskuksessa työskentelevät ryhmäliikuntaohjaajat ja ryhmäliikunnassa käyvät asiakkaat.

## 2 Ryhmäliikunta ja ryhmäliikunnan ohjaaminen

Ryhmäliikunnalla tarkoitetaan ryhmässä harjoittelua, jonka ohjaaja vetää (Dobrich 2022). Ensimmäiset ryhmäliikuntatunnit eli aerobic-tunnit ovat rantautuneet Yhdysvalloista Suomeen 1980-luvun taitteessa, ja vuosikymmenten saatossa ryhmäliikunta on muuttanut muotoaan. Erilaisia ryhmäliikuntatunteja on nykyisin laaja valikoima kuten esimerkiksi tanssitunnit, keskivartaloharjoittelu, jooga, sisäpyöräily sekä toiminnallinen ja -kehonpainoharjoittelu. Tuntitarjonta on laajentunut huomasti viimeisten vuosien aikana ja moni erilainen harjoitusmuoto voidaan nykyisin muuttaa ryhmäliikuntamuotoon. (Aalto ym. 2008, 9; Wing, 2014; Les Mills, 2024.) Nykypäivänä mm. itsepuolustuslajeja sekä balettia on tuotu mukaan ryhmäliikuntatarjontaan. Ryhmäliikuntasalien uutuudeksi on opinnäytetyöni tekoaikana (2024–2025) ilmaantunut juoksun ja lihaskuntoharjoittelun yhdistävä laji nimeltä Hyrox (Hyrox, 2025).

Ryhmäliikunta on hyvä mahdollisuus säännölliseen ja ohjattuun liikuntaan ihmisille, jotka eivät välttämättä motivoitu yksin tapahtuvasta liikkumisesta, kuten esimerkiksi kuntosalilla käymisestä tai lenkkeilystä (Ntoumanis ym. 2017). Ryhmäliikunta on kuudenneksi suosituin vapaa-ajan liikuntamuoto suomalaisilla naisilla (Tilastokeskus 2024), joten ryhmäliikunnan harrastajia löytyy Suomesta paljon.

Ohjattu liikunta edistää ihmisten terveyttä ja lisää esimerkiksi työhyvinvointia (Sippola 2019, 202). Myös Dobrichin (2022) tekemässä kirjallisuuskatsauksessa todetaan, että ryhmäliikunnalla on suuri potentiaali nostaa liikunnan ja fyysisen aktiivisuuden tasoa kansanterveyden näkökulmasta. Ryhmäliikuntatunti tarjoaa asiakkaalle valmiin, tehokkaan ja turvallisen harjoitussisällön, eikä asiakkaalla itsellään tarvitse olla tietoa tai kokemusta harjoittelusta. Ryhmäliikunta tarjoaa myös hauskan ja sosiaalisen ympäristön liikkua ja usein esimerkiksi kuntosalien viikoittaisen ryhmäliikuntakalenterin myötä säännöllisen harjoitteluaikeita. (Wing 2014.)

Sosiaalinen ympäristö on usein ensimmäisiä asioita, jonka ryhmään osallistuja huomaa. Terveystieteelliset vaikutukset näkyvät vasta pidemmällä aikavälillä. Sosiaalisuus tekee toiminnasta mielekäästä ja antaa hyvän mielen, joka voi olla vahva positiivinen vaikuttaja. Yhdessä oppiminen ja tulosten jakaminen yhdessä tukevat sosiaalista hyötyä. (Heimo-Vuorimaa 2008, 120–121.)

20–69-vuotiaista suomalaisista vain 26 % liikkuu terveytensä kannalta riittävästi eli saavuttaa UKK-instituutin aikuisten liikkumisen suosituksen. Liikkumisen suositus täyttyy, kun ihminen liikkuu joko reippaasti vähintään 2 tuntia 30 minuuttia viikossa tai rasittavasti vähintään 1 h 15 min viikossa sekä harjoittaa lihaskuntoa ja liikehallintaa vähintään 2 päivänä viikossa. Liikkumisen suositus täyttyy naisilla hieman miehiä useammin (naiset 27 %, miehet 24 %). Liikkumisen suositus täyttyy useammin nuoremmalla ikäryhmällä, kun taas vanhemmalla ikäryhmällä suositus täyttyy harvemmin

(20–29-vuotiaat 33 %, 60–69-vuotiaat 21 %). (Husu ym. 2022, 24; UKK-instituutti, 2025.) Liikuntapalveluita käytetään eniten liikunta-alan yrityksissä ja naiset käyttävät yritysten palveluita hieman miehiä aktiivisemmin (naiset 35 %, miehet 29 %). Nuorempi väestö eli 20–29-vuotiaat ovat keskimääräistä aktiivisempia liikunta-alan yritysten käyttäjiä (39 %). (Husu ym. 2022, 26.)

Asics on julkaissut vuonna 2024 tutkimustuloksia naisten fyysisestä aktiivisuudesta ja sukupuolten välisistä eroista. Online-kyselyyn vastasi lähes 25 000 henkilöä 40 eri maasta ja 26 kohderyhmästä ympäri maailman. Ystävien kannustus nousi maailmanlaajuisesti naisilla merkittäväksi motivaatiotekijäksi liikunnan harrastamiseen tai uuden lajin kokeilemiseen. Lisäksi suurimmat motivaation lähteet liikunnan harrastamiseen naisilla olivat fyysinen hyvinvointi (96 %) ja mielen hyvinvointi (92 %). Nämä nousivat esteettisten motivaatiotekijöiden edelle. (Cuccoli 2024.)

American College of Sport Medicine (2024) listaa tutkimuksessaan vuoden 2024 Top10 fitness/kuntoilutrendit. Ensimmäistä kertaa koskaan Top 10 listalle sijalle 8 on noussut liikunta mielenterveyden hyväksi, jonka keskiössä on psyykkisen hyvinvoinnin edistäminen liikunnan avulla. Endorfiinit lisäävät keskittymistä ja läsnäoloa nykyhetkeen ja auttaa unohtamaan ongelmat. Liikunnalla voidaan vahvistaa itsetuntoa ja tukea minäpystyvyyttä, jotka edistävät mielen hyvinvointia.

Valtakunnallisen liikuntaraportin mukaan suomalaisia innostaa liikkumaan erityisesti fyysisen kunnon ylläpitäminen tai parantaminen. Myös terveyden edistäminen ja mielen hyvinvointi kannustavat liikkumaan. Nuoremmalla väestöllä (20–45-vuotiaat) mieluisat liikuntalajit nousevat suurimmaksi liikkumisen motivaattoriksi. (Husu ym. 2022, 27.)

Vapaa-ajan harrastamisella on ihmiselle suuri merkitys ja esimerkiksi pienryhmään osallistumisesta voi jäädä ihmiselle elinikäinen muisto. Harrastuksilla voidaan hakea elämään erilaisia asioita kuten aikataulua ja rytmiä, yhteisöllisyyttä tai itsensä ylittämistä tai haastamista. Harrastusryhmän ilmapiiri on merkityksellinen, koska sillä saattaa olla kauaskantoisia seurauksia ihmisen elämässä. Positiivisessa mielessä turvallinen ilmapiiri vahvistaa itseluottamusta ja voi mahdollistaa uusien mukavuusalueiden syntyminen. Turvaton ilmapiiri taas voi luoda negatiivia kokemuksia ja vaikeuttaa harrastuksiin osallistumista. Turvallisen ilmapiirin luominen edistää yhdenvertaisuutta, jolla tarkoitetaan sitä, että jokainen ihminen on samanarvoinen. (Heimo-Vuorimaa 2008, 120; Onkamo, Puttonen & Perälä 2021, 24–26.)

Vaikka ryhmäliikunnassa puhutaan ryhmässä liikkumisesta, ryhmätoiminnan ja ryhmäytymisen näkökulmasta ryhmäliikuntaa on vaikeaa määritellä tyypilliseksi ryhmäksi. ”Ryhmäksi määritellään joukko ihmisiä, jotka tunnistavat toisensa ja tietävät kuuluvansa samaan ryhmään” (Jääskeläinen 2022, 23). Kopakkalan mukaan (2018, Luku 1: Ryhmä) taas ryhmä muotoutuu ihmisistä, joilla on yhteinen tavoite ja ryhmän jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Liikuntakeskusten

ryhmäliikuntatunneilla osallistuva ryhmä saattaa olla jokaisella kerralla erilainen. Osallistujat eivät useimmiten tunne toisiaan entuudestaan eikä ohjaajakaan tunne kaikkia osallistujia. Toki pitkään samoilla tunneilla käyvät asiakkaat ja ohjaaja oppivat tuntemaan toisiaan. Tunneilla on myös usein asiakkaita, jotka osallistuvat tunnille ensimmäistä kertaa. Ryhmä, jossa asiakkaat vaihtuvat viikoittain, voidaan määritellä avoimeksi ryhmäksi. Ryhmäliikuntatunneilla ryhmäkoot ovat myös usein suuria. Kun ryhmässä on 10–15 osallistujaa tai enemmän, puhutaan suurryhmästä. (Heimo-Vuori-maa 2008, 123–124.)

Ryhmäliikunnassa voidaan puhua myös satunnaisesta ryhmästä, jossa yhteisyys ei synny osallistujien välisestä vuorovaikutuksesta vaan enemmin yhdessä liikkumisesta, motivaatiosta tai samanhenkisyydestä. Muiden ihmisten kanssa harjoittelu saattaa lisätä yksilön suorituskykyä jo pelkästään muiden ihmisten läsnäolon kautta. Muiden ihmisten läsnäolo voi myös vahvistaa kokemusten intensiteettiä. (Kopakkala 2018, Luku 1: Ryhmä, Luku 2: Ihminen on ryhmä.) Ryhmäliikunnan kontekstissa voitaisiin siis puhua avoimesta ja satunnaisesta ryhmästä.

Ryhmäliikuntaohjaaja tekee työtään ryhmässä, mutta toisaalta ohjaaja on yksin ryhmän edessä (Aalto ym. 2008, 44). Ohjaajan työstä löytyy samankaltaisuutta esimerkiksi opettajan, kouluttajan ja johtajan kanssa. Vuorovaikutuksen näkökulmasta ryhmän ohjaajan rooli on merkittävä, koska ryhmätilanteissa vuorovaikutus käynnistyy opettajan eli ryhmäliikunnassa ohjaajan toimesta. Etenkin uusille asiakkaille uuteen ryhmään ja tilanteeseen tulo saattaa aiheuttaa epävarmuutta. Ohjaajan on tärkeää ottaa vetovastuu ryhmän toiminnasta heti tunnin alkaessa tai jo ennen tunnin alkua. (Jääskeläinen 2022, 35, 50–51; Kopakkala 2018, Luku 1: Ryhmä, Luku 2: Ihminen on ryhmä.)

Maailmanlaajuisesti ryhmäliikuntaohjaajia on suuri määrä. Pelkästään Les Millsillä on n. 100 000 rekisteröityä ohjaajaa ympäri maailman (Les Mills 2024). Dobichin (2022) mukaan, ryhmäliikuntaohjaajat ovat kuitenkin kirjallisuudessa aliedustettu ja puutteellisesti tutkittu ryhmä.

Ryhmäliikuntaohjaaja voi useimmiten itse suunnitella ohjaamansa tunnin sisällön, jolloin puhutaan ”freestyle” -tunneista (Aalto ym. 2008, 17). Nykypäivän markkinoille on tullut enenevässä määrin konseptitunteja, joissa ohjaaja saa tunnille valmiin ohjelman/koreografian sekä musiikin. Ohjaaja opettelee tunnin sisällön ohjeista ja videolta, ja ohjaa sen sellaisenaan asiakkaille. Tällaisia maailmanlaajuisesti tunnettuja konseptitunteja ovat mm. Zumba sekä Les Mills -tunnit kuten BodyPump ja BodyCombat. (Wing 2014.) Silloin kun ohjaaja hallitsee tunnin sisällön ja koreografian, ohjaajan on mahdollisuus keskittyä aistimaan tunnin tunnelmaa, olla läsnä sekä rakentaa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. (Aalto 2008, 44.) Myös Les Mills painottaa BodyStep -ohjaajaoppaassaan (2006, 19), että mitä paremmin ohjaaja hallitsee tunnin sisällön eli koreografian, sitä vapaampi hän ohjaamaan ja ottamaan kontaktia asiakkaisiin luoden tunneista elämyksiä.

Siinä missä ryhmäliikuntalajit ovat muuttaneet muotoaan vuosikymmenten saatossa, myös ohjaajan rooli sekä taitovaatimukset ovat muuttuneet. Asiakkaiden vaatimukset ohjaajille ovat kasvaneet erityisesti 2000-luvulla, jolloin alettiin huomata, että ohjaajan työ on enenevässä määrin vuorovai-  
kutusta, viestintää, itseilmaisua ja asiakkaiden henkistä valmennusta. Työ ei ollutkaan enää vain fyysistä ohjaamista. (Aalto ym. 2008, 15–18.)

2000-luvulla huomattiin myös, että asiakkaat kaipaavat ja kokevat ryhmäliikuntatunneilla liikkumisen ohella mieleenpainuvia elämyksiä. Sekä nykypäivänä, että tulevaisuudessakin asiakkaat kaipaavat uusia elämyksiä ja kokemuksia, joita ohjattu liikunta voikin parhaimmillaan tarjota. Elämyksiä on mahdollisuus tuottaa luomalla henkilökohtainen kontakti asiakkaisiin. Ihmiset eli ohjaajat ovat tällöin keskiössä. Asiakas muistaa helpommin ihmisen eli ohjaajan tuottaman tunteen, kuin esimerkiksi kuntosalilaitteen. Ohjatun liikunnan kilpailu kasvaa jatkuvasti, jolloin liikuntaelämysten tuottamisen laadun merkitys korostuu. (Aalto ym. 2008, 20; Sippola 2019, 203.) Tämä tarkoittaa sitä, että myös ohjaamisen laadun merkitys korostuu. Ohjaajan kouluttaminen ja kouluttautuminen vaikuttavat ohjauksen laatuun (Aalto 2008, 43).

UKK-instituutin (2024) aloittelevan ryhmäliikuntaohjaajan tietopaketin mukaan ohjaajan tulee luoda tunnille turvallinen ilmapiiri, jossa yrittäminen ja erehtyminen on sallittua. Ohjaajalla on siis mahdollisuus vaikuttaa turvallisen ilmapiirin ja turvallisen tilan syntymiseen. Kuntokeskuksiin tavoitellaan nykypäivänä yhä heterogeenisempää liikkujajoukkoa; hyvä- ja huonokuntoisia, aloittavia ja koke-neempia liikkujia, naisia, miehiä ja muun sukupuolisia. Tällöin turvallisen ilmapiirin luominen on en-tistä tärkeämpää ja ohjaajilta vaaditaan sopeutumista asiakkaan ”saappaisiin”. (Aalto ym. 2008, 18; Onkamo ym. 2021, 28–29.) Turvallinen tila tarkoittaa yhdenvertaista ja muita kunnioittavaa ympä-ristöä sekä toimintaa. Nykypäivänä puhutaan turvallisemman tilan periaatteista, joiden tarkoitus on luoda suuntaviivoja turvalliselle ympäristölle toimia. Periaatteet eivät siis tarkoita valmista listaa tai toimintaohjeita, vaan periaatteet muovautuvat ryhmän tarpeiden mukaan. On olemassa teemoja, jotka esiintyvät usein turvallisemman tilan periaatteissa ja näitä teemoja ovat kehorauha, myötätun-toisuus, olettamisen välttäminen sekä muiden kunnioittaminen. (Onkamo ym. 2021, 28–29.) Nämä teemat ovat tärkeitä myös ryhmäliikunnan kontekstissa.

Kuntoilualalla on pitkään painotettu paljon esteettisiä näkökulmia, kuten kehon oikeaa kokoa, muo-toa ja mittasuhteita (Dobrich, 2022). Dobrichin (2022) tekemässä kirjallisuuskatsauksessa tode-taan, että ryhmäliikunta-alalla kaivattaisi lisää koulutusta ja osaamista tukemaan ohjaajien ohjaus-osaamista huomioiden erityisesti kehonkuvaan ja kehotyytyväisyyteen liittyviä näkökulmia. Ntou-manis ja muiden (2017) mukaan ohjaajia tulisi kouluttaa enemmän erilaisten ja mukautuvien moti-vointikeinojen käyttöön pohjautuen nykyaikaiseen tietoon motivaatioteorioista kuten itsemäärää-misteoriasta. Erilaisiin kehoihin liitetään paljon oletuksia ja asenteita ja kehorauha esiintyykin usein

turvallisemman tilan periaatteissa. "Kehorauhalla tarkoitetaan sitä, että annetaan jokaiselle keholle, myös omalle keholle, vapaus olla sellainen kuin on." (Onkamo ym. 2021, 31.) Ohjaaja voi huomioida kehorauhan puhetyylissään ja äänensävyssään esimerkiksi suhtautumalla kunnioittavasti sekä omaan kehoonsa että myös asiakkaiden kehoihin.

Voidaan siis todeta, että ohjaajalta vaaditaan monipuolisia taitoja ja ominaisuuksia, ja näin muuttuvassa maailmassa ohjaajan työ on myös jatkuvaa oppimista. Ohjaajan on hyvä välillä pysähtyä pohtimaan omaa ohjaamistaan, esiintymistään sekä omia vahvuuksiaan ja päivittää omaa osaamistaan. Ohjaaja ei ole koskaan valmis vaan aina voi kehittyä ja oppia uutta ohjaajana toimimiseen liittyen. Jos uskoo olevansa valmis, kehitys pysähtyy. (Kortesuo 2015, 46; UKK-instituutti.)

### 3 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaitojen kehittyminen on elämän mittainen prosessi. Ihmiset ovat vuorovaikutustaidoiltaan hyvin erilaisia ja vuorovaikutustaitoja on mahdollista kehittää. (Kauppila (2011, 20–22.) Kauppila (2011, 24) määrittelee keskeisimmiksi vuorovaikutustaidoiksi keskustelutaidot, neuvottelutaidot, esiintymistaidot, yhteistyö- ja yhteistoimintataidot, viestintätaidot, ryhmä- ja tiimityötaidot sekä empatiataidon. Ryhmäliikuntaohjaajan työssä tarvitaan monenlaisia vuorovaikutustaitoja ja tähän työhön olen nostanut mielestäni keskeisimmät ryhmäliikunnassa tarvittavat vuorovaikutustaidot eli viestintätaidot, esiintymistaidot ja empatiataidot.

Ajattelin ensin ryhmä- ja tiimityötaitojen liittyvän myös ryhmäliikuntaan, mutta ryhmädynamiikan perusteet eivät istuneetkaan avoimen ryhmäliikuntatunnin kontekstiin. Ohjaajan ja asiakkaiden välillä vuorovaikutuksella on selvästi asiakkaiden keskinäistä vuorovaikutusta suurempi rooli. Asiakkaat eivät myöskään työskentele yhteisen tavoitteen eteen, kuten esimerkiksi työelämässä.

Ohjaajan saapuminen tunnille on ensimmäinen vuorovaikutus- ja viestintätilanne. Se millaisella mielialalla ohjaaja saapuu, tervehtii hän kaikkia, vaihtaako ehkä muutaman sanan asiakkaiden kanssa, vaikuttaa osallistujien tunnelmaan. Lyhyt keskustelu asiakkaiden kanssa tai henkilökohtainen opastus välineiden kanssa on yksi keino herättää luottamusta ja käynnistää vuorovaikutus. Tunnille saapumisella voi siis vaikuttaa koko tunnin tunnelmaan. (Eklund, Lindholm, Salminen, & Salminen 2019, 223.)

Kontaktin luominen asiakkaisiin on tärkeää heti tunnin alussa, ehkä jo ennen tunnin alkua. Mikäli ohjaaja saapuu ohjaamaan ”omaan kuplaansa”, eikä ota kontaktia asiakkaisiin tunnin alussa tai alkupuolella, on kontaktia vaikeaa luoda myöhemminkään. Esimerkki: jos esiintyjä tai puhuja seisoo puhujanpöntön takana esityksensä ajan keskittyen vain omaan puheeseensa, nostamatta katsetaan yleisöön, hän tuskin saa herätettyä yleisöä kysymään yhtään mitään, kun on kysymysten aika. Jos taas yleisön ja tässä tapauksessa asiakkaisiin ottaa kontaktia heti tunnin alussa sekä säännöllisesti tunnin aikana, saa kontaktin luotua ja vuorovaikutuksen säilytettyä. (Launonen 2017, 144–146.) Kun ohjaajalla on kontakti ja keskusteluyhteys eli vuorovaikutusta asiakkaisiin, saattavat asiakkaat myös helpommin tunnin jälkeen tulla juttelemaan ohjaajan kanssa ja esimerkiksi kysyä mieltä askarruttavista asioista tai antaa palautetta tunnista. Ohjaajaa on siis helpompi lähestyä. Jos ohjaaja haluaa saada kontaktin asiakkaisiin, tulee vuorovaikutusta rakentaa aktiivisesti.

### 3.1 Kommunikaatio- eli viestintätaidot

Kommunikaatio- eli viestintätaitoja pidetään ihmisen tärkeimpänä vuorovaikutustaitona ja hyvä viestintätaito mahdollistaa onnistuneita vuorovaikutustilanteita. Toisaalta myös hyvät vuorovaikutustaidot edellyttävät hyvää viestintätaitoa. (Kauppila 2011, 22, 25.)

Viestinnällä ja erityisesti sanallisella (verbaalisella) viestinnällä on mahdollista vaikuttaa toisiin ihmisiin. Sanoilla voidaan kuvailla ja selittää erilaisia asioita, ja sanoilla voi välittää viestiä omista ajatuksistaan, arvoistaan, mielipiteistään ja tunteistaan. Viestintään liittyy aina myös kuulijan tulkinta puhutusta viestistä ja sanoja voidaan tulkita monella eri tavalla. Sen vuoksi puhutun viestinnän tulisi olla mahdollisimman selkeää ja konkreettista, ja puhujan olisi ylipäätään hyvä miettiä viestintäänsä. On siis tärkeää miettiä, mitä sanoillaan haluaa viestittää ja kenelle viestiään välittää. (Kauppila 2011, 26–29.)

Viestintätaidot ovat ryhmäliikuntaohjaajalle tärkeä vuorovaikutustaito. Ensinnäkin viestinnällä rakennetaan vuorovaikutusta, mutta puheella voi myös vaikuttaa asiakkaisiin monin tavoin. Selkeä viestintä on tärkeää esimerkiksi tekniikan ja liikkeiden ohjaamisessa, jotta tärkeimmät asiat tulee kerrottua tiiviisti ja napakasti. Ohjeita tulee antaa oikea-aikaisesti, jotta asiakkaan on helppo seurata tuntia. Liikkeiden vaikutuksesta ja tavoitteista kertomalla voi motivoida asiakkaita. Ohjaaja myös viestii puheellaan arvoistaan, asenteistaan sekä mielipiteistään, joten asiakkaille muodostuu kuva ohjaajasta puhutun viestin kautta.

Viestinnän tyyli voi vaikuttaa kuulijaan positiivisesti tai negatiivisesti. Vääristyneellä eli esimerkiksi tunteita liioittelevalla viestinnällä voi saada aikaan syylistämistä. Vähättelevällä viestinnällä taas saatetaan vähätellä toisen kokemuksia. (Kauppila 2011, 31.) Parhaimmillaan taas onnistuneella viestinnällä voidaan kannustaa ja vaikuttaa positiivisesti esimerkiksi liikuntamotivaatioon ja asiakkaan mielialaan.

Mielialat tarttuvat herkästi ihmisiltä toisille. Siinä missä positiivinen ja iloinen mieliala tarttuu muihin ihmisiin, myös negatiiviset tunteet tarttuvat. Ihmiset reagoivat tunnetiloihin voimakkaasti ja omalla käyttäytymisellään voi vaikuttaa toisen ihmisen tunnetilaan. Esimerkiksi iloinen ja hymyilevä, asiakasta silmiin katsova kaupan kanssa saa asiakkaankin tuntemaan itsensä iloisemmaksi. Mikäli hyvä energia välittyy, valitsee asiakas todennäköisemmin jatkossakin kyseisen kaupan sekä myyjän. Toisena esimerkkinä opettajan innostunut ja myönteinen suhtautuminen opettamaansa asiaan luo aiheeseen myönteisen latauksen, joka helpottaa oppimista sekä lisää tarkkaavuutta. (Skogholm, Arvonen & Sjelvgren 2021, 27, 61–63; Sajaniemi 2023, 155.) Ohjaajan on siis mahdollista välittää asiakkaille positiivista energiaa, jolloin asiakas todennäköisemmin osallistuu tunnille uudelleen.

Asiakkaat maksavat ryhmäliikunnassa käymisestä ja odottavat saavansa tunneilta energiaa ja elämyksiä. Ohjaaja on asiakaspalvelija, jonka on tärkeää tuoda mukanaan tunnille positiivisuutta ja iloa, josta asiakkaan on mahdollista saada energiaa ja tsemppiä itselleen. (Aalto ym. 2008, 24–25.) Ohjaajan tunnetilalla on siis vahva vaikutus asiakkaisiin.

Loppuvaikutelma vaikuttaa tunteeseen, jonka osallistuja vie tunnin jälkeen mukanaan. Tunnin päteeksi on hyvä käyttää myönteisiä ja ystävällisiä sanoja. (Skogholm ym. 2021, 72–73.) Ohjaamisessa puhutaan usein tunnin aloituksesta, mutta tunnin lopetuksella on yhtä lailla merkitystä.

### 3.1.1 Sanallinen ja sanatonta viestintä

Vuorovaikutus rakentuu molempia, sanallista ja sanatonta viestintää käyttäen, ja molemmilla on merkitystä. Toisaalta sanotaan, että sanatonta viestintä saattaa kertoa henkilöstä tai viestistä enemmän kuin sanallinen viestintä. Tietyissä tilanteissa sanatonta viestintä saatetaan jopa kokea puhuttua viestiä luotettavammaksi. (Kauppila 2011, 28, 33.)

Sanallista viestintää kutsutaan verbaaliseksi kommunikaatioksi ja nonverbaali viestintä tarkoittaa sanatonta viestintää. Sanattomaan viestintään kuuluvat ilmeet, eleet, kehonkieli, ulkoasu sekä äänenpaino, -korkeus, -voimakkuus sekä puherytmi (Kauppila 2011, 34; Andersson & Kylänpää 2004, 18.) Sanattoman viestinnän avulla voi täydentää, muokata, korostaa tai korvata verbaalista viestintää. Suurin osa viestinnän vuorovaikutuksesta onkin sanatonta. Sanatonta viestintä välittyy salamannopeasti, jolloin se vaikuttaa esimerkiksi ensivaikutelmaan. Tervehtiminen sekä silmiin katsominen ovat osa ensivaikutelmaa eli sanatonta viestintää. (Andersson & Kylänpää, 2004, 14–16.; Sippola, 2023, 73; Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 28–29.) Ohjaajan onkin tärkeää kiinnittää huomiota sanallisen viestinnän lisäksi sanattomaan viestintäänsä ja sitä kautta esimerkiksi ensivaikutelmaan tunnin alkaessa.

Sanattoman viestinnän avulla voidaan saada tietoa puhujan tunteista tai tunnetilasta, motivaatiosta ja persoonallisuudesta. Tunteista viestitään ilmeillä, eleillä sekä äänenpainolla. Katsekontakti viestii avoimuudesta ja mahdollisuudesta vuorovaikutukseen. Myös hymy luo yhteyttä kahden ihmisen välillä ja mahdollistaa kohtaamisen. Henkilön olemus eli fyysinen ulkoasu on myös yksi sanattoman viestinnän keinoista. Henkilö voi viestiä ulkoasullaan esimerkiksi arvoistaan. (Anderson & Kylänpää 2004, 14–16; Sippola 2023, 72; Skogholm ym. 2021, 27, 32–33.) Ohjaajankin on hyvä miettiä ulkoasuaan, soveltuuko se ohjattuun tuntiin ja onko se linjassa puhutun viestin kanssa.

Iloa ja innostuneisuutta voi välittää kasvojen ilmeillä, joista hymy on voimakkain vaikuttaja. Hymy luo ohjaajasta hyväntuulisen vaikutelman ja hymyllä voi valloittaa toisia ihmisiä. Hymy kertoo myös avoimuudesta, välittömyydestä ja ystävällisyydestä. (Kauppila 2011, 35.) Hymy on myös ohjaajan

voimakkain vaikuttaja, jonka avulla voi luoda tunnille positiivista ilmapiiriä. Katsekontaktia käsittelem lisää luvussa 3.3.3.

Käsien liikkeillä voidaan esimerkiksi opetustyössä antaa ohjaavia merkkejä tai eleitä (Kauppila 2011, 37). Ryhmäliikunnassakin voidaan käsien liikkeillä ohjata asiakkaita verbaalisten ohjeiden sijaan tai käsien liikkeillä voi tehostaa puhuttua viestiä.

Äänenkäytöllä voidaan viestiä ja myös tunnistaa erilaisia tunnetiloja. Voimakkaat tunteet nostavat äänenvoimakkuutta, kun taas suru tai hellyys laskevat äänenvoimakkuutta ja hidastavat rytmiä. (Anderson & Kylänpää 2004, 18.) Äänensävyä ja korkeutta muuttamalla voidaan tuoda keskusteluun ja ohjaamiseen enemmän energiaa sekä positiivista tunnetta. Äänenkäytössä on kuitenkin tärkeää aitous, päälle liimattu positiivisuus tai energisyys ei ole uskottavaa. (Skogholm ym. 2021, 27, 35). Mikrofonin käyttö suojaa ääntä liialliselta rasittumiselta (Anderson & Kylänpää 2004, 18).

Ohjaustyössä mikrofonin käyttö mahdollistaa äänenkäytöllisen nonverbaalin viestinnän. Ryhmäliikunnassa ohjataan usein musiikin päälle, jolloin normaali puheenvoimakkuus ei välttämättä riitä kuulumaan musiikin yli. Ilman mikrofontia ohjaaja joutuu korottamaan ääntään, jolloin äänenvoimakkuuden vaihtelu ja erilaiset äänenpainot eivät ole samalla tavalla mahdollisia kuin mikrofonin kanssa. Näin ollen esimerkiksi tunnetilojen välittäminen tunnin aikana saattaa olla haastavaa. Rauhallisilla tunneilla kuten joogassa tai venyttelytunnilla olisi tärkeä huomioida rauhallinen äänenkäyttö ja äänen matalampi voimakkuus, jotta asiakkaan on helpompi rauhoittua.

Se miten käytämme sanoja, ilmeitä, äänensävyä sekä kehonkieltä, kertoo kyvystämme viestiä. Kaikkia näitä taitoja on mahdollisuus kehittää ja näin ollen kehittää ihmisten välistä kohtaamista, vuorovaikutusta ja tässä kontekstissa ohjausosaamista. (Skogholm ym. 2021, 27, 35.)

## **3.2 Empatiataidot**

Empatiataidot ovat ryhmäliikuntaohjaajan näkökulmasta tärkeitä, jotta ohjaaja kykenee ymmärtämään erilaisia liikkujia sekä huomiomaan ja kunnioittamaan jokaista asiakasta lähtökohdista riippumatta. Empatialla tarkoitetaan kykyä asettua tunnetasolla toisen ihmisen asemaan ja ymmärtää toisen ihmisen tunteita sekä ajatus- ja kokemusmaailmaa. Empatialla tarkoitetaan siis ymmärtävää vuorovaikutusta ja empatiaa voi välittää verbaalisen kommunikaation kautta. Empaattiseksi koe-tulle henkilölle voi kertoa turvallisesti esimerkiksi ajatuksistaan ja tunnekokemuksistaan. (Kauppila, 2011, 24,186, 189, 191.)

Empatiaa voi välittää asiakkaille esimerkiksi myönteisen viestinnän kautta. Positiivisen ja inhimillisen johtamisen näkökulmasta myönteinen viestintä ja vuorovaikutus on keskeistä, jolla voidaan vaikuttaa positiivisesti ihmisen suorituskykyyn, mielialaan sekä käyttäytymiseen. Aito kohtaaminen, läsnäolo ja empatia ovat positiivisen johtajan tärkeimpiä työkaluja ja ne antavat mahdollisuuden hyvään vuorovaikutukseen. Toisten ihmisten tunnetilojen havaitsemista sekä ymmärtämistä eli empatiataitoja on mahdollisuus kehittää esimerkiksi ennakkoluulojaan haastamalla. (Kauppila 2011, 24; Sippola 2023, 145, 151; Wenström 2020, 207–208.)

Ryhmäliikuntaohjaajan voidaan ajatella olevan ryhmänsä valmentaja ja joitain urheiluvallentamiseen liittyviä oppeja voisi soveltaa myös ohjaustilanteeseen. Myötätuntoinen, kunnioittava ja positiivinen kohtaaminen asiakkaiden kanssa rakentaa luottamusta ja antaa mahdollisuuden molemminpuoliseen vuorovaikutukseen. Myötätuntoinen ihminen ja tässä yhteydessä ohjaaja osaa asettua toisen ihmisen asemaan ja kunnioittaa ihmistä sellaisena kuin hän on. Pelolla johtaminen tai valmentaminen ei saa ihmisiä sitoutumaan, vaikka hetkellisesti ihmiset saadaankin tekemään asioita. Urheilussa on havaittu, ettei käskyttäminen enää nykyisin toimi, vaan tärkeää on kunnioittava sekä aidosti välittävä valmentaminen. (Hämäläinen ym. 2021, 10–13.)

### 3.3 Esiintymistaidot

Ryhmäliikuntaohjaajan on fyysisen ohjaamisen ja hyvän tekniikan lisäksi laitettava itsensä peliin. Ohjaajan on oltava opettaja, motivaattori, viihdyttäjä, innostava ja inspiroiva ja sosiaalisesti ulospäinsuuntautunut. (Aalto ym. 2008, 37, 44.) Ohjaajan työssä tarvitaan siis esiintymistaitoja.

Liikunnanohjaaminen eli tässä yhteydessä juuri ryhmäliikunnan ohjaaminen on esiintymistä yleisön edessä (Launonen 2017, 17). Kortesuon (2015, 26) mukaan ”esiintymistaidot ovat vuorovaikutustaitoja, jotka on viety lavalle”. Siinä missä artistia laulaa tai poliitikko puhuu yleisölleen, ohjaaja esiintyy ohjaamalla ja vuorovaikuttamalla tunnin osallistujien eli asiakkaiden kanssa. Hyvälle esiintyjälle yleisö ja ohjaajalle asiakkaat ovat keskiössä (Launonen 2017, 28). Tarkennettakoon tässä kohtaa, että ohjaajan esiintymisellä ei tarkoiteta omien taitojen tai kunnan esittelyä.

Ryhmäliikunta-asiakkaat ovat useimmiten ohjaajalle tuntemattomia henkilöitä ja jokaisella tunnilla voi olla paikalla eri asiakkaat. Asiakkaat eivät myöskään tunne ohjaajaa. Ohjaajan tulee siis vuorovaikutuksellisin keinoin luoda kontakti heihin. (Kortesuo 2015, 14.)

Launosen (2017, 23) mukaan hyvä esiintyjä esiintyy selkeästi ja sujuvasti sekä on luotettava ja kunnioittava. Pitkälti samoista elementeistä syntyy hyvä ryhmäliikuntatunti; kun tunnin sisältö sekä ohjaaja on selkeä ja sujuva, sitä on helppo seurata ja siihen on helppo osallistua. Luotettava ohjaaja viestii sanallisesti ja sanattomasti, että osaa asiansa, ja on avoin ja rehellinen. Kunnioittava ohjaaja arvostaa jokaista osallistujaa ja on asiakkaita varten.

Sitten kun puhutaan hyvän esiintyjän sijaan huippuesiintyjistä, heissä näkyy usein seuraavia piirteitä: esiintyjä on avoin ja rehellinen oma itsensä, hän uskaltaa laittaa itsensä likoon, antaa innoksensa näkyä, on inhimillinen, osoittaa myötätuntoa ja lämpöä, viljelee huumoria sopivassa suhteessa ja ennen kaikkea osaa vedota tunteisiin ja näyttää tunteita. (Launonen 2017, 23–27.) Saman ajatuksen voisi siirtää ohjaajiin: hyvä ohjaaja osaa tunnin perusasiat, kun taas huippuohjaaja uskaltaa olla oma itsensä ja laittaa itseään ja omaa persoonaansa peliin eli vuorovaikuttaa avoimesti asiakkaiden kanssa erilaisia vuorovaikutuksen elementtejä käyttäen.

Huippuesiintyjistä puhuttaessa puhutaan usein myös karismaattisista henkilöistä (Kortesuo 2015, 14). Kortesuon (2015, 9) mukaan ”karisma koostuu kuudesta elementistä: itsetuntemuksesta, läsnäolosta, vuorovaikutustaidoista, persoonallisuudesta, ilmaisutaidosta ja niiden varaan rakentavasta itseluottamuksesta. Karisma ei ole synnyin lahja, vaan jokainen voi kehittää omaa karismaansa”. Karisman määritelmä istuu hyvin myös ryhmäliikuntaohjaajaan. Ohjaamisessa on kyse läsnäolosta, vuorovaikutustaidoista, persoonallisuudesta ja ilmaisutaidosta. Ohjaajan itsetuntemus ja itseluottamus heijastuvat ohjaamiseen itsevarmuutena. Kaikkia elementtejä on mahdollista kehittää, joten ohjaajankin on mahdollista kehittää esiintymistaitojaan.

Koska vain toiset ihmiset voivat määrittää onko henkilö karismaattinen, puhun tässä opinnäytetyössä karismaattisen esiintymisen sijaan huippuesiintymisestä. Huippuesiintyminen on vuorovaikutusta. Huippuesiintyminen vaatii läsnäoloa, joka tarkoittaa keskittymistä juuri siihen hetkeen missä on, sekä keskittymistä paikalla oleviin ihmisiin. Huippuesiintyjä saa yleisön ja tässä yhteydessä asiakkaat puolelleen. Huippuesiintyminen liittyy usein myös johtajuuteen, muut haluavat seurata kyseistä henkilöä. Kun esiintyjä saa ihmiset puolelleen, se kertoo huippuesiintymisestä. (Kortesuo 2015, 13, 21, 53).

### **3.3.1 Itsetuntemus, itseluottamus ja oman persoonan käyttö**

Itsetuntemus on yksi huippuesiintyjän tärkeimmistä ominaisuuksista. Itsetuntemus on myös ohjaajan yksi tärkeimmistä ominaisuuksista. Esiintymis- ja ohjaustilanteissa voi sattua mitä tahansa ja itsetuntemus on silta haasteellisten tilanteiden ylittämiseen. (Kortesuo 2015, 22–23, 39.) Ohjaaminen ja esiintyminen on helppoa silloin, kun kaikki menee niin kuin oli suunnitellut. Aina se ei kuitenkaan suju niin. Tunnilla voi tapahtua odottamattomia asioita, pienempiä ja isompia muutoksia. Ohjaaja voi unohtaa koreografian, mikrofonia voi loppua paristo kesken ohjauksen, housut repeää tai asiakas valittaa liian kovalla olevasta musiikista kesken tunnin. Näissä tilanteissa tarvitaan itsetuntemusta, jotta ohjaaja osaa reagoida ja hoitaa tilanteet ilman, että koko tunti menee pieleen. Itsetuntemus vaikuttaa myös esiintymiseen, heikolla itsetuntemuksella varustettu ohjaaja on epävarma eikä uskalla ottaa kontaktia ihmisiin. (Kortesuo 2015, 39–40.)

Itsetuntemuksen lisäksi toinen tärkeä tekijä on itseluottamus. Itseluottamus on sisäinen usko omiin kykyihin, tunne miten pystyy suoriutumaan erilaisista ja haastavistakin tilanteista. Itseluottamus vaikuttaa vahvasti suorituskyykyyn eli kuinka hyvin ihminen uskoo suoriutuvansa erilaisista asioista. Esimerkiksi maailman parhaiden urheilijoiden tärkein menestystekijä on itseluottamus. Itseluottamus vaihtelee eri tilanteissa. Vaikka ohjaajalla olisi hyvä itseluottamus päivätyössään myyjänä, se ei automaattisesti tarkoita, että ohjaajalla olisi hyvä itseluottamus myös ryhmäliikuntaohjaajana. (Leppänen & Leppänen 2017, 17, 22–23.) Kun ihminen uskaltaa hyväksyä omat vahvuutensa ja heikkoutensa, itseluottamus lisääntyy (Hämäläinen ym. 2021, 10–13). On tärkeää, että ohjaajalla on tunne, että hän suoriutuu ja on kykenevä ohjaamaan tuntinsa. Tällöin hänellä on itseluottamusta.

Itsetuntemus ja itseluottamus rakentaa jämääkkyyttä, jota ohjaajaltakin vaaditaan. Ohjaajan on pidettävä tunti hallinnassa. Asiakkaat saattavat joskus häiritä muita asiakkaita esim. juttelemalla tunnilla äänekkäästi tai tunnilla voi tapahtua jotain muuta täysin odottamatonta. Tällöin ohjaajan vastuu on puuttua tilanteeseen. Ohjaajalla on vastuu luoda tunnille turvallinen ilmapiiri, jossa jokainen asiakas kokee olonsa miellyttäväksi. Itsetuntemus auttaa myös tunnistamaan omia reaktioita tilanteissa, jolloin tilanteisiin puuttuminen onnistuu ilman liiallista tunnetilaa. (Kortesuo 2015, 49–50.) Tällöin tunnin tapahtumat eivät myöskään pilaa ohjaajan tunnelmaa, vaan ohjaaja pystyy jatkamaan tunnin ohjaamista helpommin.

Hyvä itsetuntemus sallii myös kääntyvyyden, joka tarkoittaa suunnitelman muuttamista, mikäli tapahtuu jotain yllättävää tai tilanne onkin jotain muuta kuin olet luullut (Kortesuo 2015, 45). Ryhmäliikuntaohjaajan on hyvä olla valmistautunut ja valmis muuttuviin tilanteisiin. Mikäli suunniteltu harjoite onkin liian vaikea tai asiakkaat eivät pysy tunnilla mukana, suunnitelmaa on tarve muuttaa eikä jatkaa kaavamaisesti eteenpäin. Ohjaamisessa tarvitaan jonkin verran myös kameleonttimaisuutta, joka on osa kääntyvyyttä. Kameleonttimaisuus tarkoittaa sitä, että ohjaaja osaa tuoda itseltään erilaisia puolia esiin eri tilanteissa. (Kortesuo 2015, 46.) Moni ohjaaja ohjaa erilaisia tunteja, joissa tuntisisältö ja tunnelma voi olla hyvinkin erilainen. Esimerkiksi joogaohjaajalta kaivataan pehmeyttä ja lempeyttä, kun taas spinningissä ohjaamisen ja kannustaminen tulee olla selvästi rävkämpää. Ohjaajapersoonaa on siis hyvä pystyä muokkaamaan tunnin sisällön mukaan.

Oman persoonan käyttö liittyy usein itseluottamukseen. Ihminen uskaltaa ilmaista omaa persoonallisuuttaan, kun hänellä on hyvä itseluottamus ja hän hyväksyy omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Hyvä itseluottamus taas syntyy itsetuntemuksesta. Omalla persoonallaan voi innostaa; kun olet itse aidosti innostunut siitä mitä teet, saat toiset mukaasi. Tunteita saa näyttää, sillä niiden avulla saa viestinsä helpommin perille. (Kortesuo 2015, 22–23, 97, 113.)

Oma persoona on ohjaajan tärkein työkalu ja ryhmää tulisi ohjata omaa persoonallisuutta käyttäen. Olemalla aito oma itsensä ohjaaja viestii asiakkaille, että aitous on hyväksyttävää myös heille. Ohjaajan epäonnistuminen sallii helpommin myös asiakkaalle epäonnistumisen. Ohjaajan aitous tulee esille myös siinä, että ohjaaja on valmistautunut tilanteeseen ja on rehellisesti ohjaamansa asian takana. Teeskentely välittyy aina muille. Myös tunteet välittyvät ryhmälle; innostuneisuus innostaa, huumori rentouttaa ja kiire ja epävarmuus saa myös osallistujan kokemaan epävarmuutta. (Jääskeläinen 2022, 50–51; Kopakkala 2018, 44, 82.)

### 3.3.2 Puhe ja äänenkäyttö

Ohjaajan esiintyminen on ensinnäkin viestimistä, puhumista, puheella vaikuttamista ja esimerkin näyttämistä. Esiintyminen on myös oman osaamisen jakamista, ja esiintymisellä, etenkin puhumalla, voi parhaimmillaan vaikuttaa ihmisten tunteisiin, ajatuksiin ja toimintaan. Puhe on voimakas vaikuttaja. (Launonen 2017, 18–19.) Ryhmäliikuntaohjaajan on mahdollista vaikuttaa puhumalla ja erityisesti myönteisellä viestinnällä asiakkaiden tunteisiin ja toimintaan, ja sitä kautta asiakkaiden käyttäytymiseen, suorituskykyyn ja mielialaan (Sippola, 2023, 145).

Metaforat (vertauskuvat) ja muut kielikuvat, kuten sarkasmi ja kärjistäminen, ovat tärkeä osa ilmaisutaitoa. Kielikuvia on paras käyttää, kun haluaa korostaa ydinasiaa. (Kortesuo 2015, 114–115.) Ryhmäliikunnassa kielikuvilla voi elävöittää ohjaamistaan tai tehostaa liikkeiden oppimista ja hahmottamista. Ääni on myös osa ilmaisutaitoa. Äänenpainolla sekä elävyydellä on merkitystä asian uskottavuuteen. (Kortesuo 2015, 135–136.)

### 3.3.3 Katsekontakti, läsnäolo ja ryhmän huomiointi

Kortesuon (2015,127) mukaan ”vaikuttava ja vakuuttava esiintyjä katsoo ihmistä silmiin”. Esiintyjän on tärkeää huomioida katseellaan kaikki läsnäolijat, mutta on myös tärkeää, ettei jää tuijottamaan ketään. Katseeseen on aina hyvä liittää hymy. Katseen suuntaaminen kertoo esiintyjän läsnäolosta. Mikäli katse vaeltaa pitkin seiniä, tulee esiintyjästä poissaoleva kuva. (Kortesuo 2015, 127–129). Harhaileva katse viestii myös herkästi epävarmuudesta ja epäroinnista (Kauppila 2011, 36).

Asiakkaisiin tulisi ottaa tunnilla katsekontaktia niin usein kuin mahdollista, mielellään muutaman sekunnin kerrallaan, jotta katse ei ole liian nopea (Aalto ym. 2008, 39). Sanattomalla viestinnällä, ilmeillä ja eleillä voidaan luoda yhteyttä ihmisten välille (Sippola 2023, 73). Sen vuoksi ohjaajan katseella ja siihen liitettyllä ilmeellä on merkitystä asiakkaalle. Katseen kääntäminen pois tulkitaan usein kielteisenä eleenä (Kauppila 2011, 26). Jos asiakas kääntää katseensa pois ohjaajasta, hän ei ehkä ole niin avoin vuorovaikutukseen ohjaajan kanssa. Ohjaajan on tärkeää huomioida tämä ja kunnioittaa asiakkaan valintaa.

Aito kohtaaminen ja hyvä vuorovaikutus edellyttää läsnäoloa (Sippola 2023, 146). Myös huippu-esiintyminen vaatii läsnäoloa. Läsnäolo on vaikuttavaa ja läsnäolo edellyttää keskittymistä tilanteeseen ja paikalla oleviin ihmisiin. Yksi tärkeä tekijä esiintymisessä on myös ihmisten tarkkailu. Esiintyjän eli ohjaajan tulee seurata asiakkaita, heidän toimintaansa ja reaktioitaan, jolloin ohjausta ja vuorovaikutusta voi muokata sen mukaan. (Kortesuo 2015, 53, 55, 83.) Yleistä ilmapiiriä ja fiilistä aistitaan herkästi (Kauppila 2011, 27), joten ohjaajankin on hyvä keskittyä aistimaan tunnin tunnelmaa.

Yleisöllä on vaikutusta esitykseen, niin myös asiakkailla ryhmäliikuntatuntiin. Saman tunnin ohjaaminen kahdelle eri asiakasryhmälle voi olla täysin erilainen, samoin kuin kahden puhe-esityksen esittäminen kahdelle eri yleisölle. Yleisöä eli asiakkaita tulee arvostaa ja heihin suhtautua positiivisesti. Lisäksi on tärkeää miettiä, kenelle esiintyy eli kenelle tuntia ohjaa. (Launonen 2017, 139–141.)

#### **3.3.4 Huumori**

Huumorilla on myönteinen vaikutus vuorovaikutukseen ja se voi jopa parantaa vuorovaikutusta. Huumorin myötä ohjaajalla on mahdollisuus tuoda tunneille positiivisuutta, leikkisyyttä ja hyvää mieltä. Hauskat ihmiset koetaan usein puoleensavetäviksi, koska he välittävät ympärilleen iloa. Huumori tuo mukanaan myös tietynlaista rentoutta. Ilo ja yhdessä nauraminen sitoo ihmisiä yhteen ja se on osa sosiaalista kanssakäymistä. Huumori voi auttaa myös haastavissa tilanteissa ja niiden käsittelyssä. Huumorin käytössä on tärkeää muistaa maltillisuus ja huomioida, milloin huumoria on soveliasta käyttää ja millaisiin tilanteisiin se sopii. Itselleen nauraminen on tärkeä taito ja omiin virheisiin voi suhtautua huumorin myötä myönteisesti. (Wenström 2020, 328–330; Sajaniemi 2023, 155.)

#### **3.3.5 Esiintymisjännitys**

Ohjaamiseen saattaa liittyä esiintymisjännitystä, sillä esiintymisjännityksen on todettu olevan melko yleistä. Etenkin aloittava ohjaaja saattaa kokea ryhmän eteen menemisen hyvinkin jännittävänä. Jännitys voi ilmetä fyysisinä oireina tai se voi vaikuttaa äänenkäyttöön. Lievä esiintymisjännitys on normaalia ja se vaikuttaa usein jopa positiivisesti esiintymiseen. Esiintymisjännitykseen on mahdollista vaikuttaa useilla keinoilla. Tunnin huolellinen suunnittelu ja tilanteeseen valmistautuminen luo itsevarmuutta. Saapuminen paikalle hyvissä ajoin auttaa virittäytymään tunnelmaan ja antaa mahdollisuuden keskustella asiakkaiden kanssa ennen tunnin alkua, joka käynnistää samalla vuorovaikutuksen. Tunnin rakenteen tai tärkeimmät asiat voi kirjoittaa paperille, joka helpottaa muistamaan tunnin sisällön. Ohjaamista voi harjoitella ääneen jonkun toisen kuullen. Musiikki- ja äänentoistolaitteisiin on hyvä tutustua etukäteen. Rauhallinen hengittäminen tai kevyt fyysinen aktiviteetti voi

auttaa purkamaan jännitystilaa. Tunnin aikana asiakkaiden joukosta voi etsiä ystävälliset kasvot, ja keskittyä mielessään ohjaamaan tuntia tälle asiakkaalle. (Anderson & Kylänpää 2004, 25–27; Kopakkala 2018, 44, 83.)

## 4 Itsemääräämisteoria

Tässä luvussa tarkastellaan itsemääräämisteoriaa erityisesti ryhmäliikunnan kontekstissa. Itsemääräämisteoria (engl. self-determination theory) on kahden amerikkalaisen psykologin Richard M. Ryanin sekä Edward L. Decin kehittämä ihmisen motivaatiota selittävä sekä ihmisen perustarpeisiin perustuva teoria, jota voidaan soveltaa esimerkiksi ohjaukseen, urheiluvalmennukseen ja elämäntapamuutokseen. Tässä opinnäytetyössä sovellan sitä ryhmäliikunnan ohjaamiseen. Itsemääräämisteoriassa on keskeistä, että ihminen on luonnostaan aktiivinen ja motivoituva, ja ihmisellä on taipumus asettaa itselleen tavoitteita ja pyrkimys suoriutua niistä. Itsemääräämisteoriassa keskeistä on ihmisen kolme perustarvetta: vapaaehtoisuus, kyvykkyys/pystyvyys ja yhteenkuuluvuus, joiden tyydyttymisen ajatellaan lisäävän hyvinvointia, onnellisuutta ja ylipäättään tyytyväisyyttä omaan elämään. Perustarpeiden täytyminen on yhteydessä myös sisäiseen motivaatioon. Jokainen perustarve on merkityksellinen ja niiden huomiotta jättäminen vaikuttaa negatiivisesti yksilön terveyteen sekä hyvinvointiin. (Vasalampi 2017, 54–55; Svinhufvud 2024, 97–98; Martela, Mäkikallio & Virkkunen 2017, 102–103.)

Ryanin ja Decin teoriassa käsitellään sisäistä ja ulkoista motivaatiota ja motivoitumista, jossa nämä kolme perustarvetta ovat keskiössä. Yksilöiden kiinnostuksen kohteet ovat erilaisia ja motivaatiota määriteltessä onkin kiinnostavaa, minkä vuoksi ihmiset motivoituvat tekemään asioita. Motivaation lähteet ovat myös yksilöillä erilaisia. Itsemääräämisteoriaa pidetään keskeisenä urheilun suorituskäsitteinä tarkasteltaessa. Vuorovaikutus sosiaalisen ympäristön kanssa ja sosiaalinen ilmapiiri on yksi tärkeimmistä suorituskäsitteisiin vaikuttavista tekijöistä. (Vasalampi 2017, 54–59; Liukkonen & Jaakkola 2017, 192.)

Ryhmäliikuntaohjaajalla on tärkeä rooli sosiaalisen motivaatiota synnyttävän ja tukevan ilmapiirin luomisessa. Keskeistä on kolmen perustarpeen eli vapaaehtoisuuden, kyvykkyuden sekä yhteenkuuluvuuden tukeminen. Ohjaajan kommunikointityyli/viestintätapa rakentaa pohjan tunnin ilmapiirille. Kun asiakas kokee ohjaajan välittävänä ja emotionaalisesti lämpimänä, ja ohjaaja luo tunnille hyväksyvän ja turvallisen ilmapiirin, se edistää asiakkaan sisäisen motivaation syntymistä. (Liukkonen & Jaakkola 2017, 193.)

Kommunikointia ja viestintää käsiteltiin jo edellisessä luvussa. Itsemääräämisteoriaan pohjautuvaa tarpeita tukevaa viestintä- ja kommunikaatiotyyliä on mahdollisuus soveltaa myös ryhmäliikunnan ohjaamiseen. Perustarpeiden eli vapaaehtoisuuden, kyvykkyuden sekä yhteenkuuluvuuden tarpeiden tyydyttäminen on mahdollista huomioida tunneilla, ja sitä kautta vaikuttaa asiakkaan sitoutumiseen, motivaatioon ja säännölliseen tunneille osallistumiseen. Liikunta- ja kuntoilualalla on vallinnut pitkään ilmapiiri, jossa motivoinnin lähestymistapana käytetään ”no pain, no gain” (suom. ei tuloksia ilman tuskia) -ajatusta. (Hancox ym. 2015.) Lähestymistapana voidaan usein käyttää

myös ulkonäköön liittyviä viittauksia tai motivoivia vihjeitä (Dobrich 2022). Tutkimustietoa ohjaajien koulutuksesta mukautuvien motivaatiostrategioiden käyttöön liittyen on kuitenkin olemassa vielä melko vähän. (Hancox ym. 2015).

#### **4.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio**

Yksilö on sisäisesti motivoitunut harrastustoimintaan eli tässä yhteydessä ryhmäliikuntaan, kun yksilö pitää toimintaa itsessään kiinnostavana, omien arvojen mukaisena ja saa siitä mielihyvää ja energiaa. Jos yksilön toiminta pohjautuu esimerkiksi syyllisyyden ja ahdistuksen tunteen välttämiseen, muiden ihmisen vaatimukseen tai ulkoisen palkinnon saamiseen, kyseessä on ulkoinen motivaatio. Mikäli osallistuminen pohjautuu vain ulkoiseen motivaatioon, vastoinkäymiset saattavat herkästi johtaa harrastuksen lopettamiseen. (Vasalampi 2017, 55.)

Ulkoisella motivaatiolla on mahdollisuus sisäistyä, mikäli ympäristön tavoitteet ja arvot sulautuvat osaksi yksilön omia tavoitteita. Ihmisellä on tarve tietää tehtävän tai toiminnan merkitys sekä syy, miksi jokin asia on tärkeä. Perustelut edistävät motivaation sisäistymistä. Sitoutuneisuus toimintaan ja tavoitteisiin vahvistuu myös silloin, kun ne ovat yksilölle henkilökohtaisesti tärkeitä ja merkityksellisiä. Kun toiminta sulautuu osaksi yksilön minäkuvaa, on alun perin ulkoinen motivaatio käännytynyt sisäiseksi motivaatioksi. (Vasalampi 2017, 56–59.)

Auktoriteettiasemassa olevien henkilöiden, kuten opettajien, valmentajien tai tässä yhteydessä ryhmäliikuntaohjaajien viestintä- eli kommunikointityylillä voi olla voimakas vaikutus ohjaamiensa henkilöiden motivaatioon osallistua säännölliseen harjoitteluun eli ryhmäliikuntatunneille. Itsemääräämisteoriana pohjautuen voidaan käyttää erilaisia kommunikointi- ja opetustyyliä, jotka tukevat tai heikentävät yksilön motivaatiota ja sitoutumista. (Hancox ym. 2015.)

#### **4.2 Vapaaehtoisuus eli autonomia**

Itsemääräämisteorianssa ensimmäinen perustarve on vapaaehtoisuus eli autonomia (engl. autonomy), jolla tarkoitetaan ihmisen mahdollisuutta valita erilaisia asioita ja vaikuttaa omaan tekemiseensä ja päätöksentekoon. Sosiaalinen ilmapiiri ja ympäristö voi olla autonomiaa tukeva tai kontrolloiva. Autonomiaa tukevassa ilmapiirissa yksilö voi kokea valinnanvapautta, kun taas kontrolloivassa ympäristössä yksilöä houkutellaan käyttäytymään, ajattelemaan tai tuntemaan tietyllä tavalla. Kun ympäristössä käytetään mahdollisimman vähän toista kontrolloivaa puhetapaa, se tukee autonomiaa. (Vasalampi 2017, 59–60.)

Vapaaehtoisuus on monimutkainen teema. Täydellinen vapaaehtoisuus toteutuu esimerkiksi (työ)elämässä ja ryhmäliikunnassa hyvin harvoin. Useimmiten työnantaja määrittelee työajan tai työn sisällön, jonka puitteissa henkilön tulee toimia. (Svinhufvud 2024, 98–99; Vasalampi 2017,

60–61.) Ohjattu ryhmäliikuntatuntikin sisältää tietyt raamit eli suunnitellun harjoitusohjelman, jonka puitteissa asiakkaiden toimintaa eli liikkumista ohjataan.

Asiakkaan on kuitenkin jossain määrin mahdollista tehdä valintoja, osallistua päätöksentekoon ja vaikuttaa omaan tekemiseensä ryhmäliikuntatunneilla. Tunnin ilmapiiri ja ohjaajan puhetapa voi olla autonomiaa tukeva tai kontrolloiva. Myönteinen palaute on yksi tekijä autonomiaa tukevan ilmapiirin tukemisessa ja sen on havaittu vaikuttavan motivaation sisäistymiseen. Myönteisen palautteen kautta on mahdollista tukea sisäistä motivaatiota ja se tukee autonomian lisäksi myös yksilön kyvykkyyttä. (Vasalampi 2017, 60–61.) Ohjaaja voi tukea asiakkaiden autonomiaa myös huomioimalla heidän tunteensa, rohkaisemalla valintoihin, tunnistamalla heidän kiinnostuksen kohteitaan ja edistämällä heidän tavoitteitaan (Hancox ym. 2015).

Ohjaajan on hyvä pohtia, missä määrin autonomia voi toteutua ohjaamallaan tunnilla. Autonomian tukeminen voi olla hyvin erilaisia riippuen ohjaako lihaskunto- tai tanssituntia vai joogaa. Valinnanvapautta tukeva ja mahdollisimman vähän asiakasta kontrolloiva kommunikointitapa soveltuu kaikille tunneille. Suurella osalla tunneilla ohjaajalla on mahdollisuus ohjata asiakkaalle vaihtoehtoisia liikkeitä. Mikäli tunneilla käytetään harjoitusvälineitä, ohjaaja voi tarjota mahdollisuuden erilaisten välineiden käyttöön. Vaihtoehtojen tarjoamisen lisäksi ohjaajan on tärkeää muistaa kannustaa ja tukea asiakasta valinnoissa. Mikäli asiakas hahmottaa omat vaihtoehdot ja uskoo kykyynsä olla aktiivinen toimija itseään koskevia valintoja tehdessään, asiakas kokee autonomiaa (Svinhufvud 2024, 99, 102).

### **4.3 Kyvykkyys/pystyvyys**

Toinen itsemääräämisteorian perustarpeista on kyvykkyys eli kompetenssi (engl. competence), joka liittyy taitoihin, saavutuksiin, onnistumiseen ja osaamisen kokemukseen, että ihminen on hyvä siinä mitä hän tekee (Ruutu 2020, 48; Svinhufvud 2024, 100). Kyvykkyydestä voidaan käyttää myös muotoa pystyvyys. Tyydytys ja osaamisen kokemus syntyy siitä, että tehtävä tai toiminta on vaatimustasoltaan ihmiselle sopivan haastavaa. Liian vaativa saattaa lamauttaa ja estää sisäisen motivaation syntymistä, kun taas liian helppo turhauttaa. Toiminnan vaatimustason olisi tärkeä muuttua taitojen kasvaessa, joka tukee kyvykkyuden kokemusta ja pitää yllä motivaatiota. (Svinhufvud 2024, 100; Vasalampi 2017, 60–61.) Kyvykkyyteen liittyy myös halu kehittyä ja kehittää omaa osaamistaan (Ruutu 2020, 48).

Selkeät ja oikea-aikaiset ohjeet, informatiivinen ja oikea-aikainen palaute sekä johdonmukaiset odotukset ryhmäliikuntatunnilla tukevat kyvykkyyttä (Hancox ym. 2015). Myönteinen palaute tukee motivaation sisäistymistä, koska myönteinen palaute tukee kyvykkyyttä. Palautteen antamisen

laatu ja äänensävy on tärkeää huomioida, koska kontrolloivaan sävyyn annettu palaute saattaa heikentää motivaatiota. (Vasalampi 2017, 60.)

Ohjaajan tulee arvioida tuntia suunnitellessaan ja ohjatessaan, onko harjoite tai tuntikokonaisuus liian haastava tai liian helppo. Liian vaativat harjoitteet saattavat aiheuttaa riittämättömyyttä sekä motivaation puutetta, kun taas liian helpot voivat turhauttaa asiakkaita. Onnistumisen kokemusta voidaan tukea kommunikaatiolla kuten selkeällä ja oikea-aikaisella ohjeistuksella. (Svinhufvud 2024, 102.) Selkeä ja oikea-aikainen eli ryhmäliikunnassa ennakoiva ohjeistaminen on tärkeässä roolissa, jotta asiakas pysyy mukana tunnin sisällössä. Erityisesti koreografisissa tunneissa koreografian onnistuminen on pitkälti kiinni ohjaajan ohjeistuksesta, miten helppoa asiakkaan on seurata koreografiaa ja pysyä siinä mukana. Ohjaajan tulee pohtia, miten kyvykkyyden tunne olisi mahdollista toteutua ohjaamallaan tunnilla mahdollisimman hyvin. Mitä liikkeitä/osioita voi tarvittaessa helpottaa ja mitä vaikeuttaa, jotta vaatimustaso olisi eritasoisille liikkujille sopivan vaativa.

#### 4.4 Yhteenkuuluvuus

Ihminen on pohjimmiltaan hyvin sosiaalinen ”eläin”, jolla on kyky luoda erilaisia sosiaalisia rakenteita. Itsemääräämisteorian kolmas perustarve onkin yhteenkuuluvuus, joka tarkoittaa ihmisen tarvetta kuulua ryhmään tai yhteisöön, olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa ja saada muilta ihmisiltä tukea. Vaikka sosiaalisuuden määrän tarve vaihtelee ihmisen perusluonteen mukaan, yhteisöön kuulumisen tarve on kuitenkin vahva myös esimerkiksi introverteilla ihmisillä. (Svinhufvud 2024, 101; Vasalampi 2017, 59–60.)

Yhteenkuuluvuuden tarve ilmenee myös silloin kuin olemme itsenäisiä toimijoita. Jokainen kaipaa kokemusta siitä, että on osa jotain isompaa kokonaisuutta, ympärillä on muita ihmisiä, joihin haluaa samaistua ja joiden kanssa kokea yhteenkuuluvuutta. Ihmiset peilaavat omaa tekemistään vahvasti muihin. (Svinhufvud 2024, 101.) Ryhmäliikunnassa tämän tyyppinen yhteenkuuluvuuden tunne voi lisätä yksilön motivaatiota. Avoimessa liikuntaryhmässä jokainen osallistuja on itsenäinen toimija, mutta kuitenkin osa ryhmää. Ohjaajan rooli on saada kaikki osallistujat kokemaan olevansa osa ryhmää, sillä ulkopuolisuuden tunne saattaa vaikuttaa osallistujan kokemuksiin negatiivisesti. Ryhmästä ulkopuolelle jääminen/jättäminen on todettu vaikuttavan aivoihin jopa kipua vastaavalla tavalla. (Lintunen 2017, 179.) Ohjaajan tulisi luoda tunnille yhteenkuuluvuuden tunnetta tavalla, jossa jokainen liikkuja kokee olevansa yhtä tärkeä.

Wingin (2014) mukaan ryhmäliikunta tarjoaa hauskan ja sosiaalisen ympäristön liikkumiselle. Lisäksi ryhmäliikunta on hyvä liikkumismuoto erityisesti niille, jotka eivät motivoitu yksin liikkumisesta (Ntoumanis ym. 2017.) Liikkumisen ja harjoittelun terveysvaikutukset nähdään usein vasta

pitkällä aikavälillä, mutta ryhmään osallistuessa sosiaalinen ympäristö havaitaan jo ensimmäisillä kerroilla, ja juuri sosiaalisuus tekeekin liikkumisesta mielekästä. (Heimo-Vuorimaa 2008, 120–121.)

Avoimilla ryhmäliikuntatunneilla, joita opinnäytetyöni koskee, on mahdollista kokea yhteenkuuluvuutta ja sosiaalisuutta eri tavoin. Pelkästään jo yhdessä liikkuminen samanhenkisten ihmisten kanssa voi saada asiakkaat kokemaan yhteenkuuluvuutta. Ohjaaja voi jutella asiakkaiden kanssa ennen ja jälkeen tunnin, jolloin ohjaaja luo vuorovaikutussuhdetta asiakkaisiin. Myös asiakkaat voivat jutella keskenään mm. pukuhuoneissa, odotellessaan tunnin alkua tai tunnin päätyttyä. Tunnin aikana on mahdollisuus kokea yhteenkuuluvuutta ja me-henkeä, jota ohjaajan kannattaa myös tietoisesti rakentaa. Jokaisen asiakkaan tulisi kokea itsensä hyväksytyksi kyseisessä ryhmässä ja tunnilla. On tärkeää muistaa, että kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan kaipaa henkilökohtaisia sosiaalisia kontakteja tai keskusteluhetkiä asiakkaiden tai ohjaajan kanssa, mutta he saattavat kuitenkin kokea sosiaalisen liikkumisympäristön tärkeäksi tai motivoivaksi.

## 5 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää sekä asiakkaan että ohjaajan näkökulmasta, millaisia vuorovaikutustaitoja ryhmäliikunnan ohjaamisessa tarvitaan.

Ryhmäliikunnan ohjaamisella tarkoitetaan liikunnan ohjaamista ryhmän edessä. Työni käsittelee pääasiassa ohjaamista yksityisessä liikuntakeskuksessa tai muussa vastaavassa avoimessa palvelussa tai avoimessa ryhmässä. Heimo-Vuorimaa (2008,123) määrittelee avoimen ryhmän sellaiseksi, jossa osallistujat vaihtuvat ajoittain tai jokaisella kerralla.

Ryhmäytymisen näkökulmasta olen rajannut pois suljetun ryhmäliikuntatunnin erityispiirteet. Ohjaamisen vuorovaikutus pätee pitkälti myös näihin ryhmiin, mutta ryhmädynamiikka muuttuu, kun ryhmässä on kerrasta toiseen samat henkilöt (Heimo-Vuorimaa 2008, 123). Olen rajannut pois myös online-ohjaamisen erityispiirteet.

Käsittelen tässä työssä ohjaajan vuorovaikutusosaamista ja esiintymistaitoja. Työstä on rajattu pois tunnin harjoitussisällön rakentaminen, harjoitusten tekniikka ja tekniikan yksityiskohtainen ohjaaminen ja musiikin käyttö.

Työni tilaaman yrityksen, Porihallin (Sport-Cotton oy) arvolupaus on ” Kaupungin suurin ja monipuolisin valikoima laadukkaita ryhmäliikuntatunteja kaikentasoisille liikkujille!” (Porihalli 2024). Ryhmäliikuntaohjaajalla on merkittävä rooli kaiken tasoisten liikkujien ohjaamisessa, huomioinnissa ja motivoinnissa. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ohjaajalta vaihtelevat paljon, ja ohjaajan vuorovaikutus ja kommunikointitapa on keskeisessä roolissa. Sen vuoksi halusin lähteä selvittämään, miten ohjaajan vuorovaikutus vaikuttaa asiakkaisiin ja eri asiakasryhmiin, mitä pidetään tärkeänä sekä miten ohjaajat voisivat kehittää vuorovaikutus- sekä kommunikointitaitojaan asiakaslähtöisesti, edistää asiakkaiden positiivisia kokemuksia tunteilla, ja näin sitouttaa ja motivoida asiakkaita säännöllisen harjoittelun pariin.

Ryhmäliikuntaohjaajien vuorovaikutus- ja ylipäätään ohjaamistaidoista on löydettävissä melko vähän kirjallisuutta ja etenkin suomenkielistä materiaalia ei ole löytynyt oikeastaan kuin yksi kirja: Kunto-ohjaajan opas (2008). Les Mills -ohjaajaoppaista löytyy ohjaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvää materiaalia, mutta ohjaajaoppaat ovat englanniksi ja ohjaajaoppaat ovat saatavilla vain kyseisten lajien koulutetuille ohjaajille.

Tutkimuskysymykset:

K1: Millaisia vuorovaikutustaitoja ryhmäliikunnan ohjaamisessa tarvitaan?

K2: Millaisia vuorovaikutustaitoja asiakkaat pitävät tärkeinä? Eroavatko asiakkaiden näkemykset iän, ryhmäliikuntakokemuksen, liikunta-aktiivisuuden tai sukupuolen perusteella?

K3: Millainen vuorovaikutus vaikuttaa asiakkaan motivaatioon tunnille osallistumisen näkökulmasta?

K4: Millaisia vuorovaikutustaitoja ohjaajat käyttävät?

## 6 Tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyöni on monimenetelmällinen tutkimuksellinen työ, jossa käytän sekä määrällistä eli kvantitatiivista että laadullista eli kvalitatiivista menetelmää. Määrällisenä menetelmänä toimii asiakaskysely ja laadullisena menetelmänä ohjaajahaastattelut.

Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää asioiden nykytila, mutta ei syitä kovinkaan tarkasti. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuskohdetta tarkastellaan ihmisryhmänä, jolloin lähestymistapa on objektiivinen. Kvalitatiivinen tutkimus on lähestymistavaltaan subjektiivisempi ja sillä pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään esimerkiksi käyttäytymisen syitä. Määrällisellä ja laadullisella tutkimusmenetelmällä voidaan parhaimmillaan täydentää toinen toistaan. (Heikkilä 2014, 14–15; Hakala 2024, Onko opinnäytetyösi sittenkään laadullinen tutkimus.) Tässä työssä asiakaskyselyn tavoitteena on saada tietoa asiakkaiden kokemuksista ja ajatuksista ryhmäliikunta-ohjaajan toimintaan liittyen sekä täydentää saatua tietoa ohjaajien näkökulmalla.

Tutkimusotteen valinnan tulisi perustua siihen, millaisiin kysymyksiin tutkimuksella haetaan vastauksia ja millaista tietoa pyrimme tutkimuksen avulla saamaan. Laadullisella tutkimuksella tutkitaan ilmiöitä ja keskeisessä osassa ovat tutkittavien kokemukset. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan esittää esimerkin omaisia tietoja tai tehdä tyypittelyjä, ei niinkään laatia teorioita. Laadullisen tutkimuksen tavoitteet ovat usein kuvailevia ja aineistot pääosin tekstejä, kun taas määrällisessä tutkimuksessa ne ovat useimmiten numeraalisia. (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, 38–39, 56, 73).

### 6.1 Organisaatio

Työni toimeksiantaja toimii Sport-Cotton Oy, joka on Porissa toimiva yksityisomistuksessa oleva liikuntakeskus Porihalli. Sport-Cotton oy aloitti kuntosali- ja ryhmäliikuntatoiminnan ensin Ulvilan Friitalassa vuonna 1999, jonka jälkeen toiminta laajentui Poriin vuonna 2000. Liikuntakeskus Porihallin ryhmäliikuntapalvelut ovat käynnistyneet vuonna 2001. (Lehtonen 3.10.2024)

Porihalli on tarjonnut ryhmäliikuntapalveluita porilaisille vuosikymmenten ajan. Ryhmäliikuntatoiminta pyörii edelleen aktiivisena ja tällä hetkellä Porihallin arvolutapauksena on ”Kaupungin suurin ja monipuolisin valikoima laadukkaita ryhmäliikuntatunteja kaikentasoisille liikkujille!”. Tarjonnasta löytyy tällä hetkellä yli 40 ohjattua viikkotuntia aamusta iltaan. Porihalli tarjoaa sekä Les Mills konseptitunteja, että ohjaajien itse suunnittelemissa tunteja; esimerkiksi toiminnallista harjoittelua, tanssia, lihaskuntotunteja ja spinningiä. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää myös Les Mills virtuaalitunteja ryhmäliikuntasalien vapaina aikoina. Tammikuussa 2025 tarjontaan tuli myös uusi toiminnallinen laji Hyrox. (Porihalli 2025.)

Asiakaskunnan ikähaarukka on laaja; asiakkuuden aläikäraja on 15-vuotta eikä yläikärajaa ole määritely. Yli 55-vuotiaille asiakkaille on tarjolla vain heille räätälöityjä palveluita (Porihalli 2025).

## 6.2 Aineistonhankinta

Osallistaviksi aineistonhankintamenetelmiksi soveltuvat kyselyt, yksilö- ja ryhmähaastattelut, teemahaastattelut, aivoriihet sekä osallistuva havainnointi. Tässä tutkimuksessa käytin asiakaskyselyä ja yksilöhaastatteluja. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon lähteenä ja kohdejoukko tulee valita tarkoituksenmukaisesti eli valita tutkimukseen soveltuvat henkilöt. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 61; Hirsjärvi & Hurme 2022, 163–164.) Kohdehenkilöiksi työssäni valikoitui ryhmäliikuntaa harrastavat asiakkaat (kysely) ja ryhmäliikuntaohjaajat (haastattelu).

### 6.2.1 Asiakaskysely

Aloitin aineistonhankinnan ryhmäliikunta-asiakkaiden kysely- eli survey-tutkimuksella, joka tarkoittaa aineiston keruuta valmista kyselylomaketta käyttäen. Kyselytutkimuksen avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto ja hyvän lomakkeen laatimiseen kannattaa käyttää aikaa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2009, 195; Heikkilä 2014, 18.) Hyvä kyselylomake on kyselyssä olennainen tekijä. Tutkimuskysymykset vaikuttavat vahvasti kyselyn laatimiseen ja sen vuoksi onkin tärkeää varmistaa, että tutkittava asia saadaan selvitettyä kyselylomakkeen avulla. Lomakkeen toimivuuteen ja vastaajien kiinnostukseen vastata vaikuttaa moni asia, mm. lomakkeen houkutteleva ulkonäkö, kysymysten selkeys, looginen eteneminen ja lomakkeen sopiva pituus. (Heikkilä 2014, 45–47.)

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä ohjaajan vuorovaikutustaidoista ja niiden vaikutuksesta tunneille osallistumiseen sekä sitä kautta myös motivaatioon. Lomakkeen laatimiseen menikin odotettua enemmän aikaa. Valmista kyselypohjaa ei löytynyt, joten yhdistin asioita kahdesta eri tutkimuksesta sekä näiden lisäksi peilasin teema vielä taustateoriaan.

Asiakaskyselyn ensimmäisellä sivulla oli tutkimustiedote (liite 1), joka vastaajan piti kuitata luetuksi ja antaa suostumuksensa tietojensa käsittelyyn ja tutkimustarkoitukseen. Kysymys oli kyselyn ainoa pakollinen kenttä, eikä kyselyssä päässyt eteenpäin vastaamatta tähän kysymykseen.

Kyselyssä voidaan käyttää joko avoimia tai suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä tai molempia kysymystyyppieitä täydentämään toisiaan. Avoimissa kysymyksissä vastaajien valintamahdollisuuksia ei rajoiteta mitenkään, suljetussa kysymyksissä taas vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi.

Avoimet kysymykset kannattaa sijoittaa kyselyn loppuun. Kyselyn tulosten analysointi on tärkeää

suunnitella etukäteen ja lomaketta tehdessä on hyvä huomioida, että suljettujen kysymysten vastauksia on yksinkertaisempaa käsitellä, kuin avointen vastausten. (Heikkilä 2014, 48–50.)

Asiakaskyselyssä selvitettiin vastaajien taustatiedot suljetuilla kysymyksillä; ikä, sukupuoli, kuinka kauan asiakas on käynyt ryhmäliikuntatunneilla ja kuinka usein asiakas käy ryhmäliikuntatunneilla. Kyselyssä oli vain yksi avoin kysymys, joka oli viimeisenä. Kysymyksessä pyydettiin kuvailemaan ominaisuuksia, joita arvostaa ohjaajassa eniten sekä millaisen ohjaajan tunnilla on ollut erityisen hyvä olla. (Kyselylomake liite 2.)

Rakensin ikäskaalan pääasiallisesti 10 vuoden välein ja eri ikäryhmiä kyselyyn muodostui 7. Koska työni toimeksiantajan eli Porihallin asiakkaiden alaikäraja on 15-vuotta, halusin tehdä alle 20-vuotiaille oman ryhmän, jolloin ensimmäiseksi ryhmäksi muodostui 15–19-vuotta. Tämän jälkeen etenin 10 vuoden välein 20–29, 30–39 jne. aina 69 ikävuoteen asti ja viimeinen ryhmä oli yli 70-vuotiaat. Sukupuoli kysyttiin vaihtoehdoin nainen, mies, muu tai en halua kertoa.

Asiakkaan ryhmäliikuntakokemukseen muotoutui 5 ryhmää: 0–1 vuotta, 2–5 vuotta, 6–10 vuotta tai yli 10 vuotta. Katsoin, että yli 10 vuoden historian jälkeen ei ole enää merkitystä onko käynyt tunneilla esimerkiksi 10 vai 12 vuotta. Lisäksi 1 vuoden tai alle kokemus oli mielestäni mielenkiintoinen siinä mielessä, että eroaako harrastuksen aloittajan mielipiteet pitkään harrastaneista.

Kuinka usein asiakas käy ryhmäliikuntatunneilla-kysymyksellä halusin selvittää, kuinka aktiivisesti asiakkaat ylipäätään käyvät ryhmäliikuntatunneilla. Vastausvaihtoehtoiksi muodostui 1–3 kertaa kuukaudessa, 1–3 kertaa viikossa, 4–5 kertaa viikossa tai yli 5 kertaa viikossa.

Kyselytutkimuksen haasteena on kohdejoukon kontrolloimattomuus, sillä vastausten luotettavuutta on vaikeaa arvioida. Etukäteen on hyvä miettiä, miten ehkäistä saman ihmisen vastaaminen kyselyyn useaan kertaan sekä myös kohdejoukkoon kuulumattomien henkilöiden vastaukset. (Hirsjärvi ym. 2009, 195; Heikkilä 2014, 18.) Kyselyn kysymyksiin ”Kuinka kauan olet käynyt ryhmäliikuntatunneilla?” ja ”Kuinka usein käyt ryhmäliikuntatunneilla?” laitoin yhdeksi vastausvaihtoehdoksi ”en ole käynyt ryhmäliikuntatunneilla” ja ”en käy ryhmäliikuntatunneilla”. Näillä vastausvaihtoehdoilla pyrin suodattamaan pois kohdejoukkoon kuulumattomien henkilöiden vastaukset eli he, jotka eivät käy tai ole käyneet ryhmäliikuntatunneilla. Kyselyyn vastasi yksi henkilö, joka oli merkinnyt valinnan molempiin näihin kysymyksiin. Poistin tämän vastauksen raportista. Kyselylomakkeen asetuksilla estin saman henkilön vastaaminen useaan kertaan.

Sekamuotoinen kysymys tarkoittaa sitä, että osa vastausvaihtoehdoista on annettu valmiiksi, mutta kysymyksessä on mukana tyypillisimmin yksi avoin kysymys. Tyypillisin sekamuotoinen kysymys on ”joku muu, mikä?” -kysymys, jolla voi täydentää vastausta, mikäli sopivaa vaihtoehtoa ei ole annettu valmiiksi. (Heikkilä 2014, 50.) Asiakaskyselyssä oli yksi sekamuotoinen kysymys, jolla

selvitettiin, millä perusteella asiakas valitsee ryhmäliikuntatunnit, joille osallistuu. Vastausvaihtoehtoja oli kategorisoitu 5:

- itselleni sopivan aikataulun mukaan
- kiinnostavia lajien/tunnin sisällön mukaan
- ohjaajan mukaan
- harjoitteluuni liittyvien tavoitteiden mukaan
- tunnin ilmapiirin mukaan

Näiden lisäksi oli avoin vaihtoehto jonkin muun perustelun antamiselle. Tässä kysymyksessä asiakas pystyi valitsemaan niin monta vastausvaihtoehtoa, kuin halusi.

Kahdessa kyselyn kysymyksessä käytin Likertin asteikkoa, jota käytetään usein mielipideväittämissä. Likertin asteikko voi olla 4-, 5-, 7- tai 9-portainen ja asteikon arvot sanallistetaan. Lisäksi on tärkeää miettiä, miten ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoa käytetään. Se on mahdollista laittaa asteikon keskelle tai sijoittaa viimeiseksi vaihtoehdoksi. (Heikkilä 2014, 51–52.) Halusin selvittää miten tärkeinä asiakkaat pitävät ohjaajan eri ominaisuuksia tai tekemistä/käyttäytymistä tunteilla sekä mitkä tekijät ohjaajassa vaikuttavat tunteille osallistumiseen.

Vastausvaihtoehdot Likertin asteikolla:

- 1= erittäin vähäpätöistä
- 2= melko vähäpätöistä
- 3= ei vähäpätöistä, ei tärkeää
- 4= melko tärkeää
- 5= erittäin tärkeää

Likert-asteikollisten kysymysten pohjana hyödynsin kahta eri tutkimusta: Hancox ym. (2015) ”Interventio ryhmäliikuntaohjaajien kouluttamiseksi motivaatioon mukautuvaan viestintätyyliin” sekä Campos, Simões & Franco (2016) tekemää tutkimusta ryhmäliikuntaohjaajien laatuindikaattoreista asiakkaan kokemana. Ohjaajan laatuindikaattorit oli tutkimuksessa jaettu neljään eri kategoriaan: ammatillinen laatu (engl. professional quality), vuorovaikutuksen laatu (engl. relational quality), tekninen laatu (engl. technical quality), pedagoginen eli opetuksellinen laatu (engl. pedagogical quality). Vuorovaikutuksen laatu tekijöiksi oli määritelty: iloisuus (gaiety), viestintä (communication), ystävällisyys (cordiality), saatavuus (availability), empatia (empathy), rehellisyys (honesty), nöyryys (humility), sympatia (sympathy). Nämä istuivat oman työni vuorovaikutus -teemaan ja vaikuttivat taustateemoina omassa kyselyssäni.

Hancox ja muiden (2015) tutkimus sisälsi sekä ryhmäliikuntaohjaajille että ryhmäliikunta-asiakkaille suunnatut kyselyt. Käytin ryhmäliikunta-asiakkaille suunnatusta kyselystä vain niitä osuuksia, jotka

tukivat omia tutkimuskysymyksiäni. Hancoxin ja muiden kysely käsitteli tietyn ohjaajan toimintaa Les Mills RPM sisäpyöräilytunneilla, kun taas oman kyselyni tavoite oli selvittää yleisemmin ohjaajien toimintaa, ei vain tiettyä tuntia tai ohjaajaa. Hancoxin ja muiden kyselyn ensimmäinen osa käsitteli ohjaajan toimintaa tunnilla, joka omaan kyselyyni muotoutui kysymykseksi: Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja.... Toinen osa käsitteli asiakkaan motivaatiota osallistua tietyn ohjaajan tunneille, ja tämä muotoutui omaan kyselyyni kysymykseksi: Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle tunnille osallistumisen kannalta? Käytin alkuperäisen 7-portaisen Likert-asteikon sijaan 5-portaista asteikkoa analyysin yksinkertaistamiseksi. Käänsin myös kysymykset ja väittämät englannista suomeksi.

Yllä mainitut kysymykset sisälsivät väittämiä, joita vastaaja siis arvioi Likertin asteikolla. Rakensin väittämiä käyttäen sekä Hancox ja muiden (2015) kyselyä, että Campos ja muiden (2016) tutkimuksen laatuindikaattoreita. Seuraavat väittämät ovat lähestulkoon suoria lainauksia Hancox ja muiden kyselystä: ohjaaja antaa liikkeistä vaihtoehtoja, käskyttää ”ei tuloksia ilman tuskia” -asenteella ja kannustaa kilpailemaan tunnilla muiden osallistujien kanssa.

Seuraavat väittämät taas rakentuivat molempia tutkimuksia ja eri väittämiä yhdistämällä: huomioi sinut yksilöllisesti tunnin aikana, antaa positiivista palautetta, kertoo selkeästi tunnin alussa mitä tunti sisältää, kertoo harjoitusten tavoitteista ja vaikutuksesta, osoittaa välittämistä ja lämpöä, voit jutella ohjaajan kanssa ennen tuntia, voit jutella ohjaajan kanssa tunnin jälkeen, tunnilla on hauskaa ja ohjaajasta tulee välittävä kuva.

Loput väittämät muodostin itse hyödyntäen itsemääräämisteoriaa ja esiintymistaitoja koskevaa teoriaa, sekä peilaamalla näitä omaan ohjaushistoriaani. Itsemääräämisteoria oli myös Hancox ja muiden (2015) tutkimuksen taustateorian, mutta halusin omaan kyselyyni vielä selvemmin kysymyksiä yhteenkuuluvuudesta, pystyvyydestä sekä autonomiasta.

Rakensin kyselylomakkeen Webropol-alustalle, sillä ohjelmisto oli koulun puolesta maksutta käytettävissä. Lisäksi ohjelmistossa on hyvät raportointiominaisuudet, ja koska ohjelmistoon kirjaudutaan koulun tunnuksilla, aineisto tallentuu koulun salasanojen taakse. Asiakkaan oli mahdollista käyttää Webropolia nettiselaimella, joten vastaaminen oli mahdollista puhelimella, tabletilla tai tietokoneella. Tulokset sai siirrettyä myös Exceliin. (Tähtinen, Laakkonen, Broberg & Tähtinen, 2020, 14–15, 27.) Vastaamismahdollisuus älypuhelimella käyttäen oli tärkeä, sillä tutkimusympäristönä toimi liikuntakeskus.

Kyselytutkimuksen aineisto kerättiin työni toimeksiantajan asiakasrekisteriä hyödyntämällä, mainostamalla kyselyä ryhmäliikuntasalien läheisyydessä ja ohjeistamalla tuntien ohjaajat mainostamaan kyselyä tunneillaan. Mainoksista pääsi suoraan QR-koodia käyttäen kyselylomakkeelle.

Liikuntakeskuksen asiakasrekisteristä oli mahdollista poimia ne henkilöt, joilla oli kyselyn lähettämishetkellä aktiivinen ryhmäliikuntakortti. Näin ollen pystyttiin poimimaan henkilöt, jotka aktiivisesti kävivät ryhmäliikuntatunneilla. Kysely lähetettiin asiakaspostina kahdesti; kyselyn alkaessa ja muistutusviestinä viikon kuluttua aloituksesta. Vastausaikaa oli yhteensä kaksi viikkoa.

Kaikkien vastaajien kesken arvottiin ilmainen treenikuukausi toimeksiantajan puolesta, jolla pyrittiin motivoimaan ihmisiä vastaamaan. Kyselyn vastausten tallentamisen jälkeen asiakas ohjattiin automaattisesti uudelle lomakkeelle, jonne vastaajalla oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa, mikäli halusi osallistua arvontaan. Rakensin arvontalomakkeen erikseen, jotta asiakkaiden vastauksia ei ollut mahdollista yhdistää arvontaa varten jätettyihin yhteystietoihin. Lomakkeelle oli mahdollisuus jättää yhteystiedot myös mahdollista yksilöhaastattelua varten. Jätin asiakashaastattelut kuitenkin pois työni tutkimusmenetelmistä.

### **6.2.2 Asiakaskyselyn analysointimenetelmät**

Kyselytutkimuksen tuloksia käsitellään useimmiten kvantitatiivisesti eli määrällisesti. Määrällisessä tutkimuksessa hyödynnetään erilaisia tilastollisia analyysimenetelmiä, jotta aineisto saadaan jäseneltyä tulkittavampaan muotoon. Survey- eli kyselytutkimuksella voidaan tarkastella laaja-alaisesti eri tekijöiden yhteyksiä ja eroja tilastollista analyysia käyttäen. Tutkimuskysymystä voi lähestyä ja analysoida monella eri tavalla tai menetelmällä. Tutkimuskysymykset määrittävät pitkälti menetelmien valinnan. (Tähtinen ym. 2020, 14–15, 20.) Tutkimuskysymysten asettaminen on keskeistä ja on mietittävä tarkkaan millaisia mittareita tai kyselypatteristoa tarvitaan. Tutkimuskysymyksiä pitäisi avata mitattavaan muotoon. (Tähtinen ym. 2020, 14–15, 26.)

Aloitin kyselyaineiston analyysin perusraportin tarkastelulla eli vastaajien taustatietojen tarkastelulla, jotta sain peruskäsityksen vastaajajoukon ikä- ja sukupuolijakaumasta sekä ryhmäliikuntakokemuksesta ja -aktiivisuudesta. Lisäksi tarkastelin Likert -asteikolla arvioitujen kysymysten keskiarvoja, joka antoi hyvän yleiskäsityksen tuloksista. Webropol-alustalla oli mahdollista tarkastella tuloksia eri taustamuuttujia vertaillen.

Koska vastaajien ikähaarukkaa oli laaja 15- yli 70-vuotta oli kiinnostavaa lähteä tarkastelemaan aineistoa ikäryhmittäin eli millaisia asioita eri ikäiset asiakkaat pitivät tärkeinä ryhmäliikuntatunneilla vuorovaikutuksen näkökulmasta, ja oliko tuloksissa eroja. Koska 15–19-vuotiaita vastaajia oli kyselyssä vain 2 kpl, yhdistin 15–19-vuotiaat sekä 20–29-vuotiaat yhdeksi ryhmäksi. Näin ollen nuorimman vastaajaryhmän ikäskaala oli 15–29-vuotta ja käytin yhdistettyä ikäryhmää kaikissa vertailuissa.

Halusin selvittää myös mahdollisia eroja naisten ja miesten vastauksista. Miesten osuus oli selvästi naisia pienempi, joten täysin luotettavasti ja suoraviivaisesti tuloksia ei voi vertailla. Lisäksi oli

kiinnostavaa tietää, onko lyhyemmän tai pidemmän aikaa ryhmäliikuntaa harrastaneiden vastauksissa eroja.

Ikäryhmävertailussa havaitsin muutamien väittämien välillä isompia eroja, joten lähdin tarkastelemaan aineistoa tilastollisen analyysin keinoin mahdollista tilastollista merkitsevyyttä etsien. Käytin analysointiin Webropolin omaa Professional Statistics -analysointityökalua.

Tilastollisella analyysillä ja tässä työssä käytetyllä yksisuuntaisella varianssianalyysillä (One-Way ANOVA) voidaan testata eri ryhmien keskiarvojen välisiä eroja. Yksisuuntaista varianssianalyysia voidaan käyttää silloin, kun tutkitaan ryhmien välisiä eroja yhden muuttujan perusteella. Tässä työssä keskiarvoja vertaillaan siis iän, sukupuolen ja sen perusteella kuinka kauan on käynyt ryhmäliikuntatunneilla. Varianssianalyysi kertoo, onko ryhmien väliset erot tilastollisesti merkitseviä. Tilastollista merkitsevyyttä on silloin, kun vaihtelu ryhmien välillä on suurempaa kuin ryhmien sisällä. (Heikkilä 2014, 210.) Mikäli vastaajaryhmän koko on alle 30, johtopäätösten tekemisessä tulee olla varovainen (Heikkilä 2014, 211). Tilastollisesti merkitseviä eroja löytyi muutamista Likertasteikon väittämistä. Kaikissa vastaajaryhmissä ei ollut 30 vastaajaa, joten johtopäätöksiä ei voida tehdä täysin luotettavasti. Olen kuitenkin raportoinut tilastollisesti merkitsevät erot tulostulossa.

Kyselyn lopussa oli yksi avoin kysymys, jonka analysoin laadullisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen. Tutkimukseni sisälsi myös ohjaajien yksilöhaastatteluja, joiden analysointiin käytin samoja menetelmiä, kuin avointen vastausten. Kaikki laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät esitetty yhdessä luvussa 6.2.4.

### **6.2.3 Yksilöhaastattelut**

Laadullisena tutkimusmenetelmänä työssäni oli asiakaskyselyn avoimen kysymyksen lisäksi ryhmäliikuntaohjaajien yksilöhaastattelut. Koska tutkimuksen kohteena ovat ihmiset, on hyödyllistä, että juuri ihmiset voivat myös kertoa itseään koskettavista asioista. Ihminen eli haastateltava on tutkimuksessa aktiivinen osapuoli. Ihmisen käyttäytymisen syitä ei voida selvittää kyselytutkimuksella eikä etenäkään suljetuilla kysymyksillä kovinkaan tarkasti. Laadullisen tutkimuksen eli tässä tapauksessa haastattelujen etuna kyselytutkimukseen verrattuna on se, että vastauksia on mahdollista tarkentaa, selventää ja mahdolliset väärinkäsitykset voi oikaista eli henkilökohtainen haastattelu on vuorovaikutteinen. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–206; Heikkilä 2014, 54, 64–65.)

Ohjaajien haastatteluilla halusin täydentää asiakaskyselystä saatua tietoa sekä peilata asiakkaiden ja ohjaajien näkökulmia. Lisäksi halusin selvittää yleisesti ohjaajien kokemuksia vuorovaikutustaitojen käytöstä, millaisia vuorovaikutustaitoja ohjaajat käyttävät tietoisesti ja esimerkiksi millaista koulutusta aiheesta ohjaajille on tarjolla ja millainen koulutus ja tieto olisi ohjaajille hyödyllistä.

Tutkimuksen kannalta tulee pohtia, milloin on järkevämpää käyttää strukturoitua haastattelua ja milloin vapaampaa keskustelua. Puolistrukturoitu teemahaastattelu soveltui työhöni parhaiten, koska haastattelun aihepiirit eli teemat olivat valmiiksi tiedossa, mutta kysymysten muoto ja järjestyks sai olla vapaampi. (Hirsjärvi ym. 2009, 194, 208.)

Haastateltavien määrä määräytyy aina tutkimuksen tarkoituksen mukaan, joka tarkoittaa sitä, että haastatteluun valitaan niin monta henkilöä, että tarvittava tieto saadaan kerättyä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tilastollisen yleistyksen sijaan etsimään syvällisempiä tai uusia näkökulmia tiettyihin tapahtumiin tai ilmiöihin ja merkittävää tietoa voidaan saada kerättyä jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla. Haastateltavien sopivaa määrää voidaan arvioida myös saturaation kautta. Kun tutkija kokee, ettei uudet haastattelut anna enää oleellista uutta informaatiota, on saavutettu saturaatiopiste. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 57–58, 60.)

Tutkija voi itse valita haastateltavat ja kohdejoukko kannattaa huomioida valinnassa. Jos esimerkiksi tutkitaan yrityksen eri henkilöiden kokemuksia yrityksen muutoksesta, kannattaa haastateltaviksi valita sekä johtoportaan edustajia, että muuta henkilökuntaa. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 58.) Haastateltavat löytyi työhöni helposti työni tilaajan ohjaajista oman verkostoni kautta. Tiedustelin ensin vapaaehtoisia haastatteluun, jonka jälkeen valitsin 4 haastateltavaa. Valitessani haastateltavia pidin valintakriteereinä haastateltavan ikää, sukupuolta ja ohjauskokemusta, jotta tutkimusjoukko olisi mahdollisimman moninainen.

Suunnitelman ja suunnitelmien tekeminen on tutkimusprosessin edetessä ensiarvoisen tärkeää. Teemahaastattelun tärkein suunnitelma on haastatteluteemojen pohtiminen, sillä haastattelun tavoitteena on kerätä sellainen aineisto, josta voidaan tehdä ilmiöitä koskevia päätelmiä. Haastatteluteemoja suunnitellessa onkin siis tärkeää miettiä, millaisia päätelmiä aikoo aineistosta tehdä. Teemahaastattelun runko rakennetaan teema-alueiden kautta, jotka hahmottuvat tutkijalle hänen perehtyessään taustateoriaan ja tutkimustietoon. Haastattelukysymykset kohdentuvat näihin teema-alueisiin ja teemat toimivat haastattelijan muistilistana haastattelutilanteessa. Teema-alueisiin liittyvää keskustelua on mahdollista syventää haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 66–67.)

Haastattelijan tulee tuntee haastattelun aihepiiri, jolloin haastattelija tietää mitä pitää ja toisaalta mitä kannattaa kysyä. Haastattelutilanteessa haastattelijan tulee olla selkeä ja esittää tarpeeksi lyhyitä ja selkeitä kysymyksiä pitäen keskustelun oikeilla raiteilla. Kaikkiin haastateltaviin tulee suhtautua empaattisesti ja kunnioittavasti taustasta riippumatta, ja haastattelijan on tultava toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Kuuntelemisen taito on myös haastattelijalle tärkeää. Lisäksi hänen tulee olla luottamusta herättävä ja luottamuksen arvoinen eli pidettävä haastattelun sisältö omana tietonaan. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 69–70.) Itselläni eli tässä yhteydessä haastattelijalla oli yli 25 vuoden kokemus ryhmäliikunnan ohjaamisesta, joten koen, että tunnen aihepiirin erittäin hyvin ja

osasin sen myötä peilata, mitä ohjaajilta kannattaa kysyä. Olin myös perehtynyt hyvin taustateorioihin ja asiakaskyselyn vastauksiin ennen haastatteluja.

Laadin haastatteluja varten oman tutkimustiedotteen (tutkimustiedote liite 3.), jonka lähetin jokaiselle haastateltavalle etukäteen sähköpostitse. Jokainen haastateltavan tuli lukea, kuitata tiedote luetuksi ja antaa suostumus tutkimukseen sähköisesti omalla nimellään sekä päivämäärällä Webropol-lomakkeelle. Ennen haastattelujen alkua tarkistin, että suostumus oli kuitattu.

Olin toteuttanut asiakaskyselyn ennen ohjaajahaastatteluja, joten pystyin hyödyntämään alustavia tuloksia haastattelua suunnitellessani ja toteuttaessani. Haastattelurunko sisälsi taustatietoina haastateltavan iän, sukupuolen ja ohjauskokemuksen. Haastattelua varten rakensin kysymysrungon, jotta tietyt asiat tulee varmasti kysytyä, muuten haastattelu sai edetä melko vapaasti.

Haastattelu sisälsi kysymykset koulutuksesta, viimeisimmästä ohjaajakoulutuksesta, millaisia tunteja haastateltava ohjaa, miten oma ohjaajapolku on kehittynyt, mitä vuorovaikutustaitoja käyttää tietoisesti, millaisia hyviä onnistumisia tai haastavia vuorovaikutustilanteita on tullut vastaan, miten ohjaaja motivoi ja sitouttaa asiakkaita, millaista koulutusta ohjaajille on saatavilla vuorovaikutuksen näkökulmasta ja millainen tieto tai koulutus voisi olla hyödyllistä. (Haastattelurunko liite 4.)

Toteutin haastattelut Teams-alustalla, jolloin haastattelun tallentaminen ja litterointi onnistui samaa alustaa käyttäen. Säästin aikaa, kun aineistoa ei tarvinnut litteroida alusta asti itse, puhtaaksikirjoitus riitti. Lisäksi Teams-haastattelujen sopiminen oli aikataulullisesti helppoa, koska ei tarvinnut löytää yhteistä aikaa päästä tiettyyn paikkaan ja haastattelu onnistui, vaikka haastateltava oli toisella paikkakunnalla. Hyödynsin haastatteluihin myös vuodenvaihteen loma-aikaa, jolloin aikojen sopiminen oli helpompaa. Haastatteluissa kolmella neljästä haastateltavasta oli kamera päällä.

#### **6.2.4 Haastattelujen ja kyselyn avointen vastausten analysointimenetelmät**

Työni laadullisena tutkimusosiona oli asiakaskyselyn avoin kysymys sekä ryhmäliikuntaohjaajien yksilöhaastattelut. Analysoin nämä omina kokonaisuuksina laadullisen sisällönanalyysin menetelmällä.

Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin. Haastatteluaineiston analyysi on pääosin laadullista sisällönanalyysia. Sisällön analyysissä on tärkeää päättää mikä aineistossa kiinnostaa, koska kiinnostavia asioita löytyy aineistosta aina paljon enemmän kuin onkaan tullut ajatelleeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4 ja 4.1.)

Sisällönanalyysi etenee pääpiirteittäin seuraavasti. Aineistosta etsitään samaa kuvaavia alkuperäisilmaisuja ja pelkistettyjä ilmaisuja. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään eli aineistosta

etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään alaluokiksi. Alaluokkia yhdistelemällä muodostetaan yläluokkia ja yläluokista muodostuu pääluokka. Lopuksi nimetään vielä yhdistävä luokka, joka on yhteydessä tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92.)

Laadullisen tutkimusaineiston teemoittelussa pyritään hahmottamaan keskeisiä aiheita ja aihepiirejä eli teemoja, jotka toistuvat aineistossa useampaan kertaan. Teemat voivat ilmetä monessa muodossa, joten aineisto on hyvä käydä useaan kertaan läpi, sillä teemoja ei välttämättä tunnista heti. Teemoittelua voi tehdä kahdella tavalla, aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. (Hakala 2024. Luku: Laadulliseen analyysiin liittyviä termejä.)

Asiakaskyselyn avointen vastausten analysointiin käytin teorialähtöistä sisällönanalyysiä ja haastatteluiden analysointiin aineistolähtöistä menetelmää. Valintaa perustelen sillä, että kyselyssä oli vain yksi avoin kysymys, joten materiaalia oli melko vähän verrattuna ohjaajien haastatteluihin. Kysymys oli myös hyvin rajattu. Haastatteluiden aineisto oli huomattavasti laajempi, joten koin, että näillä menetelmillä sain aineistosta enemmän irti.

Molempiin analyysiin käytin teemoittelua/luokittelua. Kyselyn vastausten pääluokat tai -teemat nousivat taustateoriasta, jotka olivat itsemääräämisteoriat ja vuorovaikutustaitojen teoria. Pääluokkien alle muodostuivat yläluokat ja alaluokat. Musiikin käyttö nousi myös vastauksissa esille, joten nostin vastaukset tuloksiin vaikkein olekaan käsitellyt musiikin käyttöä teoriaosuudessa. Kyselyn vastausten luokittelun/teemoittelun esimerkit on esitetty kuvassa 1 ja kuvassa 2.

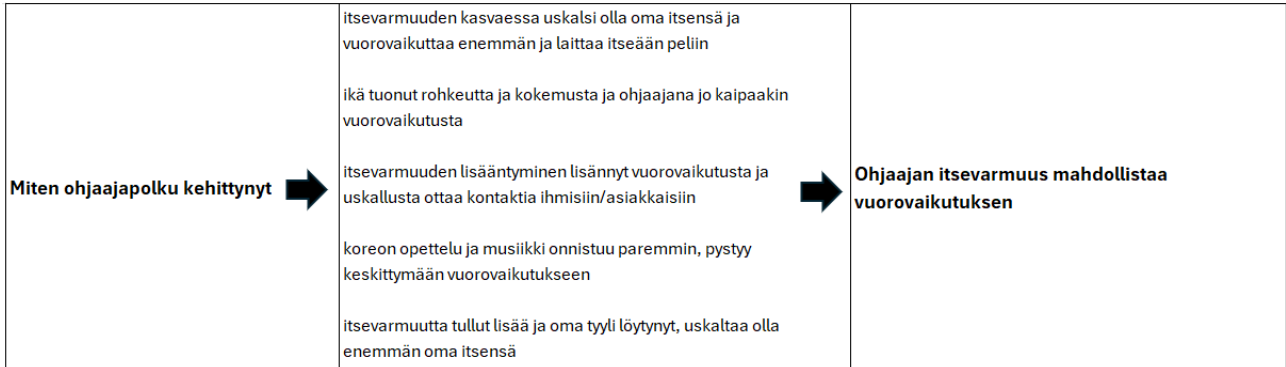
<b>Vuorovaikutustaidot (pääluokka)</b>		
<b>Kommunikaatio (yläluokka)</b>	<b>Empatia (yläluokka)</b>	<b>Esiintymistaidot (yläluokka)</b>
Selkeys, selkeät ohjeet, selkeä kommunikaatio, oikea-aikaisuus, ei liian pitkiä aikoja hiljaa	Eriaisuuden ymmärtäminen, Huomioi yksilöt ja ensikertalaiset, jokainen on tärkeä  Kevyemmin tekemisen salliminen  Kunnioittaa ja arvostaa	Ottaa asiakkaat huomioon, on asiakkaita varten  Antaa jotain itsestään, kertoo jotain itsestään  Oma itsensä, oma persoona saa näkyä, aitous

Kuva 1. Esimerkki avointen vastausten luokittelusta vuorovaikutuksen teemoilla

<b>Itsemääräämisteoriat (pääluokka)</b>		
<b>Pystyvyys (yläluokka)</b>	<b>Autonomia (yläluokka)</b>	<b>Yhteenkuuluvuus (yläluokka)</b>
Ei kohdistu palautetta henk. Koht. Yleisluontoinen korjaaminen, korjaa jos tekee väärin, korjaa positiivisesti, ei tule vierelle ohjaamaan  Kannustava/tsemppaava, sopivasti/tarpeeksi vaativa	Tuntien huolellinen suunnittelu, selkeä rakenne, hyvin valmistautunut, antaa vaihtoehtoja liikkeistä, jotta jokainen voi soveltaa, tunti on selkeä ja hyvin suunniteltu	Luo tunnille yhteisöllisyyttä, kiva yhteisöllisyys, yhteishengen luomista

Kuva 2. Esimerkki avointen vastausten luokittelusta itsemääräämisteorian teemoilla

Haastatteluiden aineistolähtöinen analyysi eteni listaamalla ensin ohjaajien samaa tarkoittavia vastauksia yhteen. Näiden perusteella nimesin teemoja, joiden pohjalta tein lopullisen yhteenvedon. Analysoinnin etenemisestä on esitetty esimerkki kuvassa 3.



Kuva 3. Esimerkki haastatteluiden aineistolähtöisestä sisällönanalyysin etenemisestä

## 7 Tutkimustulokset

Tässä luvussa esittelen ryhmäliikunta-asiakaskyselyn ja ohjaajahaastatteluiden tulokset. Asiakaskyselyn tulokset on esitetty kokonaistuloksena ja lisäksi vertailin tuloksia iän, sukupuolen, ryhmäliikuntakokemuksen sekä sen perusteella, kuinka usein asiakas kävi ryhmäliikuntatunneilla. Ryhmäliikuntakokemuksella tarkoitan sitä, kuinka kauan asiakas oli käynyt ryhmäliikuntatunneilla.

Analysoin tulokset perusanalyysin lisäksi tilastollisella menetelmällä eli ANOVA-analyysillä. Tuloksissa oli muutamia tilastollisesti merkitseviä eroja ja raportista löytyy myös tilastollisesti merkitsevät erot.

### 7.1 Asiakaskyselyn taustamuuttujat

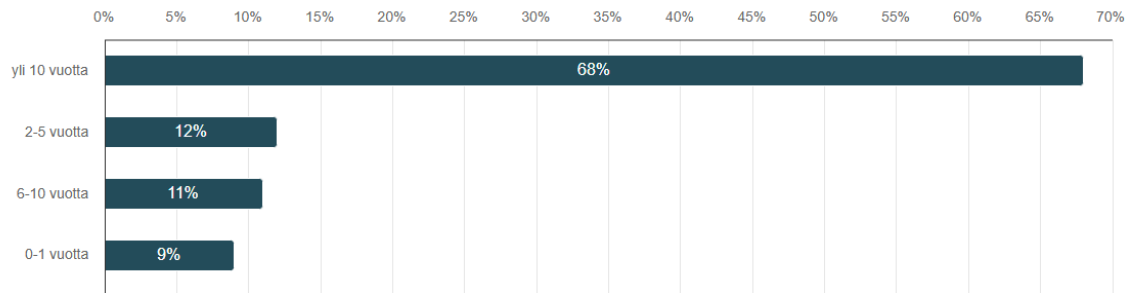
Kyselyn vastaajamäärä oli  $n=141$ . Alun perin kyselyyn vastasi 142 henkilöä, mutta yksi vastaajista vastasi, ettei ole käynyt eikä tällä hetkellä käy ryhmäliikuntatunneilla, joten poistin vastauksen raportista. Suurin määrä vastaajista oli naisia (95 %), miehiä 5 %, muun sukupuolisia ei ollut yhtään, eikä kukaan vastannut, ettei halua kertoa sukupuoltaan.

Ikäjakauma on esitetty kuvassa 4. Vastauksia tuli kaikista ikäryhmistä. Yksi vastaaja ei kertonut ikäänsä, joten vastausten määrä tässä kysymyksessä oli  $n=140$ . Suurin vastaajaryhmä oli 50–59-vuotiaat, joita oli 28 % vastaajista. Koska 15–19-vuotiaiden ikäryhmästä tuli vastauksia vain 2, yhdistin tulosten analysoinnissa kaksi nuorinta ikäryhmää yhdeksi ryhmäksi 15–29-vuotiaat.

Ikä	n	Prosentti
15-19	2	1,4%
20-29	17	12,1%
30-39	21	15,0%
40-49	33	23,6%
50-59	39	27,9%
60-69	18	12,9%
yli 70 vuotta	10	7,1%

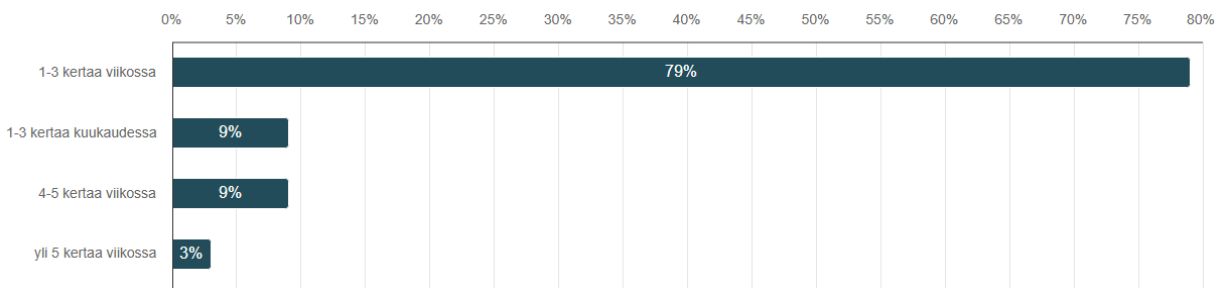
Kuva 4. Asiakaskyselyn vastaajien ikäjakauma

Kuvassa 5 on esitetty vastanneiden ryhmäliikuntakokemuksen prosentuaalinen jakauma. Vastaajilla oli melko pitkä kokemus ryhmäliikunnassa käymisestä, sillä suurin vastaajajoukko 68 % oli käynyt tunneilla yli 10 vuotta.



Kuva 5. Kuinka kauan vastaajat ovat käyneet ryhmäliikuntatunneilla

79 % vastaajista kertoi käyvänsä ryhmäliikuntatunneilla 1–3 kertaa viikossa, joka oli kaikkien ikäryhmien suosituin vastaus. Kaikissa ikäryhmissä yli puolet vastaajista kertoi käyvänsä tunneilla 1–3 kertaa viikossa. Kokonaisjakauma on esitetty kuvassa 6.



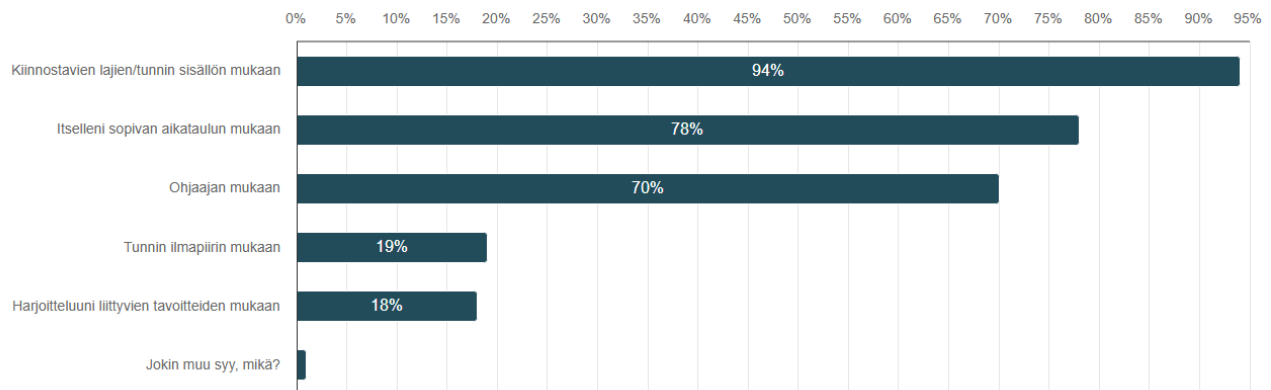
Kuva 6. Kuinka usein vastaaja käy ryhmäliikuntatunneilla

94 % vastaajista kertoi valitsevansa tunnit, joille osallistuu, kiinnostavien lajien/tuntien sisällön mukaan. Seuraavaksi suosituimmat olivat itselle sopivan aikataulun mukaan ja ohjaajan mukaan. Jokin muu syy, mikä? -vastauksen valitsi 1 vastaaja, joka oli täydentänyt vastaustaan avoimella kommentilla: oman kunnon mukaan. Vastausvaihtoehtoja oli mahdollisuus valita useita ja vastauksia tuli 395 eli jokainen vastaaja oli valinnut keskimäärin 3 vaihtoehtoa. Koko jakauma tuntien valinnasta on esitetty kuvassa 7.

Vastauksissa oli hajontaa iän perusteella. 15–29-vuotiaista 100 % kertoi valitsevansa tunnit itseään kiinnostavien lajien/tuntien sisällön mukaan. Kyseinen vastausvaihtoehto oli muutenkin jokaisen ikäryhmän selvästi suosituin vastaus skaalalla 87 %–100 %.

Ohjaajan mukaan -vastausvaihtoehto korostui 40–49-vuotiailla ja 50–59-vuotiailla, joista molemmissa ikäryhmissä 82 % vastaajista oli valinnut tämän vaihtoehdon. Harjoitteluuni liittyvien tavoitteiden mukaan -vaihtoehto oli ikäryhmävertailussa suosituinta 15–29-vuotiailla, joista 37 % vastasi tämän vaihtoehdon, kun taas 60–69-vuotiaista kukaan ei valinnut kyseistä vastausta. Tunnin ilma-  
piirillä oli vähiten merkitystä 40–49-vuotiailla, joista vain 6 % valitsi tämän vaihtoehdon. Aikataululla

oli vähiten merkitystä yli 70-vuotiaille, joista vain 20 % valitsi tämän vaihtoehdon, kun muilla ikäryhmillä vastausprosentti oli 76 % tai enemmän.



Kuva 7. Millä perusteella asiakas valitsee tunnit, joille osallistuu

## 7.2 Ohjaajan tärkeät ominaisuudet ja toiminta

Ohjaajan vuorovaikutusominaisuuksia ja toimintaa tunneilla arvioitiin sillä perusteella, miten tärkeänä asiakas koki kyseiset asiat. Kysymysten kokonaistulokset on esitetty keskiarvoina ja vastausjakaumana kuvassa 12. Kysymyksessä oli yhteensä 22 väittämää.

Hyväksyvä ja turvallinen ilmapiiri tunneilla koettiin erittäin tärkeäksi. Peräti 99 % vastaajista koki turvallisen ja hyväksyvän ilmapiirin melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Nuoremmalle ikäryhmälle ilmapiirin merkitys oli vielä hieman vanhempia tärkeämpää, sillä 100 % vastaajista piti asiaa melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä.

97 % mielestä oli tärkeää, että ohjaaja on aidosti oma itsensä. Erityisesti vanhempi ikäryhmä ja miehet pitivät ohjaajan aitoutta tärkeänä, sillä 100 % näistä ryhmistä vastasi pitävänsä asiaa melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä.

Ohjaajan viestiminen siitä, että jokainen liikkuja on tärkeä, koettiin 98 % melko tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. Nuorimmat ja vanhimmat vastaajat pitivät asiaa tärkeämpänä, sillä 100 % vastasi, että asia on melko tärkeä tai erittäin tärkeä. 30–39 vuotiaista vastaajista taas 10 % koki asian ei vähäpätöisenä, ei tärkeänä.

Vaihtoehtojen antaminen ja kannustaminen niiden käyttöön koettiin tärkeinä. Vaihtoehtojen antaminen ja niiden käyttöön kannustamista pidettiin hieman tärkeämpänä, kuin vaihtoehtojen välineiden ja niiden käyttöön kannustaminen. Myös kokonaisuudessa eri vaihtoehtojen (liikkeet ja välineet) tarjoaminen koettiin hieman tärkeämmäksi, kuin niiden käyttöön kannustaminen. Vaihtoehtojen antaminen oli vanhemmille ikäryhmille tärkeämpää kuin

nuoremmille. Mitä enemmän asiakkaalla oli ikää, sen tärkeämpänä hän piti vaihtoehtojen antamista. 15–29-vuotiaista osa piti asiaa jopa melko vähäpätöisenä.

Ohjaajan empaattisuus oli tunnilla tärkeää eli ohjaajan toivottiin osoittavan välittämistä ja lämpöä. 83 % vastaajista piti asiaa melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Ohjaajan toivottiin myös hymyilevän asiakkaille, sillä yli 80 % piti tätä tärkeänä. Kuitenkin pieni osa nuoremmista asiakkaista piti ohjaajan hymyilyä jopa erittäin vähäpätöisenä ja miesten vastauksissa oli myös enemmän hajontaa.

Ohjaajan toiminnassa koettiin tärkeäksi, että ohjaaja kertoo selkeästi tunnin alussa mitä tunti sisältää sekä ohjaaja kertoo harjoitusten tavoitteista ja vaikutuksesta. 91 % 0–1 vuotta harrastaneista piti melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä, että ohjaaja kertoo tunnin alussa selkeästi mitä tunti sisältää. Miesten vastauksissa taas korostui toive, että ohjaaja kertoo tavoitteista ja vaikutuksesta ja 100 % vastaajista piti tätä melko tai erittäin tärkeänä.

Yhteisöllisyyden kokeminen ja me-hengen rakentaminen oli kaikkein tärkeintä yli 70-vuotiaille asiakkaille sillä 50 % piti asiaa erittäin tärkeänä. Tunnin yhteisöllisyys ja me-henki oli kuitenkin tärkeää kaikille ikäryhmille.

Huumorin käyttämisestä tunneilla oltiin melko lailla samaa mieltä kaikissa ikäryhmissä, eikä sukupuoltenkaan välillä ollut merkittävää eroa. Huumori oli melko tai erittäin tärkeää 79 %:lle vastaajista.

Itsensä ylittämisen kannustamisen suhteen mielipiteet jakoutuivat. Kokonaisuudessaan koettiin tärkeänä, että ohjaaja kannustaa asiakkaita ylittämään itsensä, mutta iän ja kokemuksen mukaan asia jakoi mielipiteitä. Kaikkein nuorin ikäryhmä (15–29-vuotiaat) piti asiaa tärkeänä (keskiarvo 4,7), kun taas kaikkein vanhin ikäryhmä osittain jopa erittäin vähäpätöisenä (keskiarvo 3,4). Ero oli myös tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,005$ ). Eri ikäryhmien keskiarvot on esitetty kuvassa 8. Vastaajamäärien ollessa kuitenkin molemmissa ryhmissä alle 30, täysin luotettavia johtopäätöksiä ei voida tuloksesta tehdä. Kokemuksen mukaan vertailussa 0–1 vuotta harrastaneille itsensä ylittäminen oli erittäin tärkeää (keskiarvo 4,5), ja asian merkitys väheni, mitä kauemman asiakas oli käynyt ryhmäliikuntatunneilla. Yli 10 vuotta tunneilla käyneillä keskiarvo oli 3,9.

Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja:	15-29	30-39	40-49	50-59	60-69	yli 70	keskiarvo	p-arvo
kannustaa sinua ylittämään itsesi	4,7	4,2	4,2	3,9	3,7	3,4	4,1	$p=0,005$

Kuva 8. Eri ikäryhmien keskiarvot ja tilastollisesti merkitsevät erot väittämään "kannustaa sinua ylittämään itsesi"

Nuoremmat ikäryhmät olivat positiivisempia sen suhteen, että ohjaaja vaatii asiakasta tekemään parhaansa, vaikka ei jaksaisi. Iän lisääntyessä asian merkitys selvästi laski. Nuorimmista yli 50 %

ja miehistä yli 80 % piti asiaa melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Väittämä jakoi kaikissa ikäryhmissä mielipiteitä ja vastauksia tuli kaikkiin vastausvaihtoehtoihin. Yli 30 % kaikista vastaajista piti asiaa jopa vähäpätöisenä.

Vaatii sinua tekemään parhaansa, vaikka ei jaksaisi -väittämässä oli myös tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,035$ ) sen perusteella, kuinka usein asiakas kävi ryhmäliikuntatunneilla. 1–3 kertaa kuukaudessa harrastavien keskiarvo oli 2,4, kun taas 1–3 kertaa viikossa harrastavien 3,4. Säännöllisesti ja aktiivisemmin liikkujat kaipasivat siis enemmän ohjaajan tsemppausta ja ”vaatimista” verraten satunnaisemmin liikkuviin. Tulos on esitetty kuvassa 9.

Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja:	1-3 kertaa kuukaudessa	1-3 kertaa viikossa	4-5 kertaa viikossa	yli 5 kertaa viikossa	p-arvo
vaatii sinua tekemään parhaasi vaikka et jaksaisi	2,4	3,4	2,7	3,3	$p=0.035$

Kuva 9. Vaatii sinua tekemään parhaasi, vertailu ryhmäliikunta-aktiivisuuden perusteella

Positiivisen palautteen antamisesta oltiin melko lailla yksimielisiä kaikissa ikäryhmissä, kokemusryhmissä eikä sukupuolellakaan ollut merkitystä. Yli 70 % kaikista vastaajista koki asian melko tärkeänä tai erittäin tärkeänä.

Ohjaajan siisti pukeutuminen oli naisille selvästi tärkeämpää kuin miehille. Keskiarvo naisten vastauksissa oli 3,3 ja miehillä 2,6. Ero oli myös tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,023$ ). Miespuolisia vastaajia oli kyselyssä kuitenkin vain 7, joten tilastollista merkitsevyyttä ei voida pitää täysin luotettavana. Ohjaajan pukeutuminen oli kaikkein tärkeintä 50–59 ja 60–69-vuotiaille. Nuorimmasta ikäryhmästä jopa kolmasosa piti pukeutumisasiaa vähäpätöisenä. Tilastollisesti merkitsevä ero ja naisten ja miesten keskiarvot on esitetty kuvassa 10.

Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja:	Naiset	Miehet	p-arvo
On pukeutunut siististi	3,3	2,6	$p=0.023$

Kuva 10. Ohjaaja on pukeutunut siististi, vertailu sukupuolen mukaan

Katsekontakti piti tärkeänä 42 % kaikista vastaajista. Nuorimmista vastaajista jopa 42 % piti asiaa erittäin tai melko vähäpätöisenä. Samalla kuitenkin nuorimmassa ikäryhmässä oli suurin vastaajaryhmä, joka piti asiaa erittäin tärkeänä (16 %). Katsekontakti ottaminen jakoi siis mielipiteitä.

Jos asiakas ei erityisemmin kaivannut ohjaajan katsekontaktia tunnilla, yksilöllistä huomiota ei myöskään erityisemmin kaivattu. 39 % vastaajista piti asiaa erittäin tai melko vähäpätöisenä. Ikäryhmävertailussa ainoastaan yli 70-vuotiasta 10 % piti asiaa erittäin tärkeänä.

Miehistä 28 % koki melko tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi ”ei tuloksia ilman tuskia” -tyyppisen käskytyksen, mutta samalla yli 70 % piti asiaa vähäpätöisenä. Yleisesti asia nähtiin vähäpätöisenä ja yli 80 % 1–3 kertaa kuukaudessa liikkuvista piti asiaa erittäin tai melko vähäpätöisenä.

Ulkonäön kautta motivointi pidettiin kautta linjan vähäpätöisenä ja erityisesti 1–3 kuukaudessa liikkuvat ja 0–1 vuotta harrastaneet pitivät asiaa kaikkein vähäpätöisimpänä (keskiarvo 1,5 ja 1,7). Myös nuorimmat ikäryhmät 15–29-vuotiaat ja 30–39-vuotiaat pitivät asiaa erittäin tai melko vähäpätöisenä. Mielenkiintoista oli kuitenkin, että tuloksissa oli tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,022$ ) 60–69-vuotiaiden ja yli 70-vuotiaiden sekä 30–39-vuotiaiden välillä, vaikka asia ei ollut millekään ryhmälle erityisen tärkeää. Vanhemmat ikäryhmät pitivät siis asiaa kuitenkin nuorempia tärkeämpänä. Tilastollisesti merkitsevä ero ja eri ikäryhmien keskiarvot on esitetty kuvassa 11.

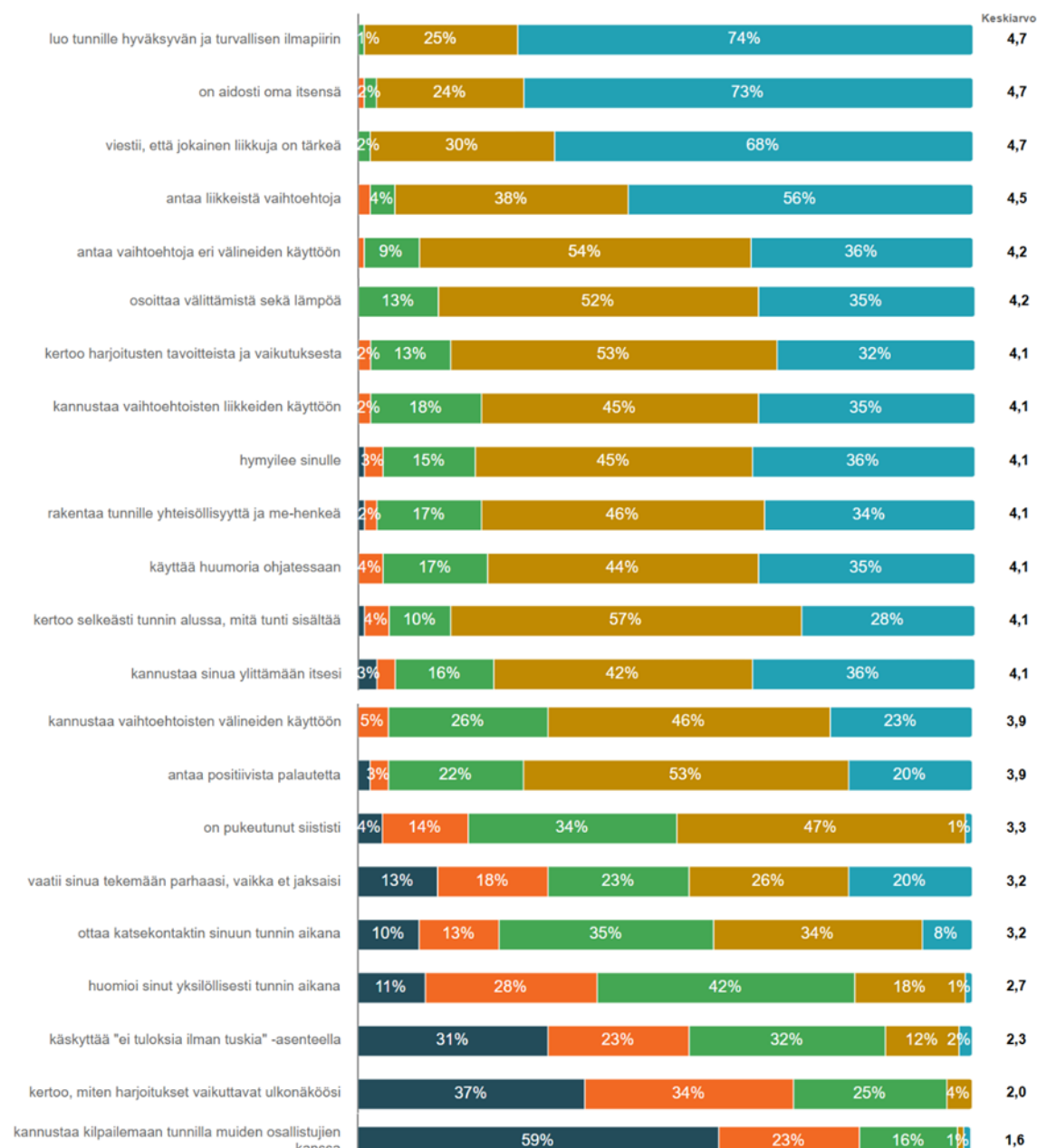
Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja:	15-29	30-39	40-49	50-59	60-69	yli 70	keskiarvo	p-arvo
kertoo miten harjoitukset vaikuttavat ulkonäköösi	1,9	1,3	2,1	2,0	2,2	2,2	2	$p=0,022$

Kuva 11. Eri ikäryhmien keskiarvot ja tilastollisesti merkitsevät erot väittämään "kertoo, miten harjoitukset vaikuttavat ulkonäköösi"

Kaikkein vähäpätöisimpänä kaikista väittämistä pidettiin sitä, että ohjaaja kannustaa kilpailemaan tunnilla muiden osallistujien kanssa. 82 % vastaajista piti asiaa erittäin tai melko vähäpätöisenä. Mielenkiintoista oli, että miehistä 14 % ja yli 70-vuotiaista 10 % piti asiaa kuitenkin erittäin tärkeänä.

### Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja

Vastaajien määrä: 141



Kuva 12. Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja -väittämien kokonaistulokset, prosentuaalinen jakauma ja keskiarvot

### 7.3 Mitä asiakkaat pitivät tärkeinä tunneille osallistumisen kannalta

Väittämien kokonaistulokset on esitetty keskiarvoina ja vastausjakaumana kuvassa 15.

Kaikkein tärkeimpänä asiana pidettiin tunneille osallistumisen kannalta sitä, että tuntia voi soveltaa oman kuntotason mukaan. 99 % vastaajista piti asiaa melko tai erittäin tärkeänä. Yli 90 % vastaajista koki tärkeänä, että ohjaajasta tulee välittävä kuva. Vastauksissa ei ollut juurikaan eroa eri ikäryhmien tai kokemuksen perusteella.

Se, että tunnilla on hauskaa, oli erityisen tärkeää nuorimmille ikäryhmille ja ryhmäliikuntaa vähemmän aikaa harrastaneille. 0–1 vuotta harrastaneista jopa 100 % oli sitä mieltä, että hauskuus oli melko tai erittäin tärkeää. 15–29 ja 30–39-vuotiaista 95 % koki asian melko tai erittäin tärkeänä, eikä kukaan melko tai erittäin vähäpätöisenä. Vastauksissa oli myös tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,010$ ) nuorimpien ikäryhmien ja 60–69-vuotiaiden välillä. Eri ikäryhmien keskiarvot ja tilastollinen ero on esitetty kuvassa 13.

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle tunnille osallistumisen näkökulmasta?	15-29	30-39	40-49	50-59	60-69	yli 70	keskiarvo	p-arvo
Tunnilla on hauskaa	4,6	4,6	4,3	4,3	3,8	4,1	4,3	$p=0,010$

Kuva 13. Tunnilla on hauskaa, vertailu ikäryhmittäin

Onnistumisen kokemukset vaikuttivat 95 % mielestä vahvasti tunneille osallistumiseen eli onnistumisen kokemukset olivat tärkeitä. Vaikka asia oli kaikille tärkeä, asian tärkeys korostui vielä nuorempien ikäryhmien ja 0–1 vuotta ryhmäliikuntaa harrastaneiden kohdalla. Kaikkein tärkeimpiä onnistumisen kokemukset olivat 15–29-vuotiailla.

Yhteisöllisyyden kokeminen tunneilla jakoi mielipiteitä. Kokonaisuudessaan yhteisöllisyyden kokemista pidettiin tärkeänä, mutta osa piti asiaa myös vähäpätöisenä. Yhteisöllisyys oli tärkeintä yli 70-vuotiaille, joista 40 % piti asiaa erittäin tärkeänä. Yhteisöllisyyden tarve erosi myös satunnaisesti liikkuvien ja aktiivisesti liikkuvien välillä. Mitä aktiivisemmin asiakas kävi tunneilla, sitä enemmän yhteisöllisyyden kokeminen vaikutti osallistumiseen.

Yli puolet vastaajista piti tärkeänä, että ohjaajan ja asiakkaan liikkumista koskevat arvot kohtasivat. Arvoista oltiin melko samaa mieltä kautta linjan, eikä vastaukset eronnut iän, kokemuksen, aktiivisuuden tai sukupuolen perusteella.

Tuntien sosiaalisen näkökulman merkitystä osallistumiseen kysyttiin kahdesta eri näkökulmasta kolmella väittämällä: asiakas voi jutella muiden asiakkaiden kanssa ennen ja/tai jälkeen tunnin sekä asiakas voi jutella ohjaajan kanssa ennen tuntia ja asiakas voi jutella ohjaajan kanssa tunnin jälkeen. Tärkeimpänä näistä kolmesta pidettiin keskustelua muiden asiakkaiden kanssa.

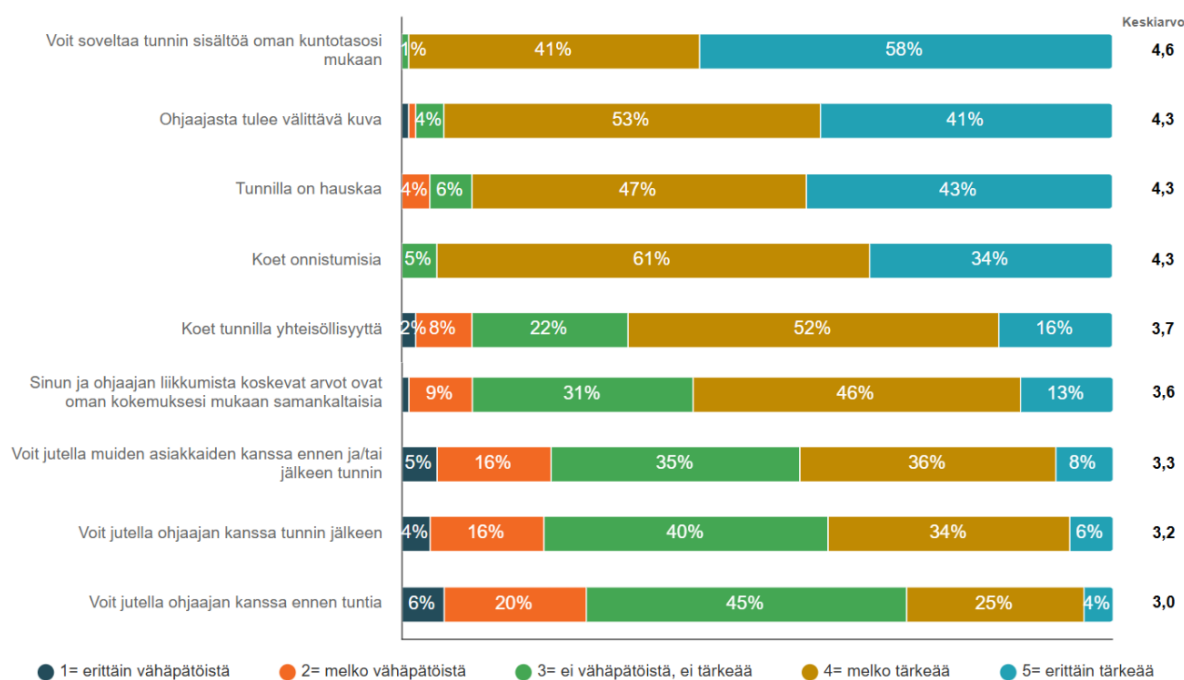
Tärkeudessa oli tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,049$ ) liikunta-aktiivisuuden perusteella. 1–3 kertaa kuukaudessa liikkuvien keskiarvo oli 2,6, kun taas yli 5 kertaa viikossa liikkuvien 3,8. (Kuva 14.) Lisäksi 30 % yli 70-vuotiaista piti keskustelua muiden asiakkaiden kanssa erittäin tärkeänä, kun taas nuorimmasta ikäryhmästä 37 % piti asiaa erittäin tai melko vähäpätöisenä. Ohjaajan kanssa keskustelu koettiin hieman tärkeämpänä tunnin jälkeen, kuin ennen tuntia.

Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle tunnille osallistumisen näkökulmasta?	1-3 kertaa kuukaudessa	1-3 kertaa viikossa	4-5 kertaa viikossa	yli 5 kertaa viikossa	p-arvo
voit jutella muiden asiakkaiden kanssa ennen ja jälkeen tunnin	2,6	3,3	3,5	3,8	$p=0,049$

Kuva 14. Voit jutella muiden asiakkaiden kanssa ennen ja jälkeen tunnin, vertailu ryhmäliikunta-aktiivisuuden perusteella

#### Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle tunneille osallistumisen näkökulmasta?

Vastaajien määrä: 141



Kuva 15. Kuinka tärkeitä eri asiat ovat tunnille osallistumisen näkökulmasta -väittämien kokonaistulokset, prosentuaalinen jakauma ja keskiarvot

## 7.4 Ohjaajan ominaisuudet, joita asiakkaat arvostavat eniten

Asiakkaita pyydettiin kuvailemaan ominaisuuksia, joita arvostaa ohjaajassa eniten sekä millaisen ohjaajan tunnilla on erityisen hyvä olla. Vastauksia tuli yhteensä  $n=127$  eli avoimeen kysymykseen vastasi 90 % vastaajista. Kaikki kyselyyn vastanneet eivät siis vastanneet avoimeen kysymykseen.

Avoimissa vastauksissa tiivistyi kyselyn ”numeraaliset” tulokset sanalliseen muotoon ja vastaukset olivat hyvin samansuuntaiset kuin kyselyn muut tulokset. Toki asiakkaat olivat vastanneet muihin kysymyksiin ennen avointa kysymystä, joten teemoja oli käsitelty jo aiemmin. Avoimissa vastauksissa korostui erityisesti ohjaajan esiintymistaidot ja asiakkaan pystyvyyden tukeminen. Vastauksia tuli kuitenkin laaja-alaisesti kaikkiin teemoihin liittyen.

Ohjaajan tärkeimmät ominaisuudet tiivistyivät näihin suoriin lainauksiin:

”Ohjaaja luo kannustavan ilmapiirin ohjattaviin. Häntä on helppo lähestyä, jos kysyttävää löytyy. Tunneilla on hauskaa ja ohjaaja antaa vaihtoehtoja eri liikesarjoille. Tunneilla ei arvostella toisten suorituksia, vaan jokainen tekee harjoitteen itselleen. Korjaa positiivisesti, jos liike tehdään väärin.”

”Innostavan, kannustavan ja kaikin tavoin positiivisen ohjaajan tunneilla on kiva käydä. Käytkää riittävästi, jotta voi ylittää itsensä. Joskus oma onnistuminen ei ole se korkein hyppy tai mikään muukaan paras. Tärkeintä on kokemus, että saa suoriutua sen päivän oman parhaansa mukaan.”

#### 7.4.1 Ohjaajan kommunikaatio- ja viestintä

Tärkeimmäksi ohjaajan kommunikaatiossa nousi esiin selkeys, selkeäsanaisuus ja ohjeiden oikea-aikaisuus. Hyvän ohjaajan koettiin antavan selkeät ohjeet niin tunnin alussa kuin oikea-aikaisesti ja riittävän ajoissa tunnin aikana. Ohjaajan toivottiin ohjaavan sanallisesti myös tekniikkaa sekä kertovan missä liikkeiden pitäisi tuntua. Harjoitukset koettiin tärkeäksi sanallistaa esimerkin näyttämisen lisäksi.

Hyvän ohjaajan viestinnässä korostui iloisuus, positiivisuus, energisyys ja ennen kaikkea kannustava ja tsemppaava viestintä. Positiivisen kautta kannustaminen ja esimerkiksi tekniikan neuvominen ja korjaaminen koettiin tärkeiksi. Ohjaajan toivottiin ”piiskaavan” asiakkaita sopivasti, ei liian vaativasti tai vakavasti, jotta tunnilla säilyi kannustava ja positiivinen ilmapiiri. Asiakkaita kunnioitava ja arvostava viestintä, jossa jokainen liikkuja saa olla oma itsensä, koettiin tärkeänä.

Huumoria ja rentoutta sai olla sopivasti, kunhan huumorin käyttö ei ollut väkinäistä. Ohjaajan toivottiin käyttävän omaa persoonaansa, ohjaavan omalla persoonallaan sekä kertovan ja antavan myös jotain itsestään. Oli kuitenkin tärkeää, ettei ohjaaja höpise liikaa omista asioistaan.

”Ohjaajat, jotka kertovat vähän omasta päivästänsä tai jostain muusta tapahtumasta ennen tuntia antaa rennon tunnelman.”

#### 7.4.2 Empaattinen ohjaaja

Ohjaajalta toivottiin empatiakykyä. Ohjaajan toivottiin arvostavan kaikkia liikkuja ja ymmärtävän erilaisuutta. Ohjaajan toivottiin ottavan tunnilla asiakkaat huomioon ja ohjaajan toiminnassa toivottiin korostuvan, että jokainen liikkuja on tärkeä. Ohjaajan ymmärtäväinen ja salliva asenne koettiin

myös tärkeäksi. Vaikka ohjaajan toivottiin olevan ennen kaikkea kannustava ja tsemppaava, silti ohjaajalta toivottiin myös ymmärrystä ja sallivuutta kevyemmin tekemiseen. Päivän paras suoritus voi olla jokaisella asiakkaalla erilainen, eikä aina ole tarve suorittaa ”ryppyotsaisesti”.

”Toivon että ohjaaja kunnioittaa ja arvostaa asiakkaita eikä painosta tai pakota mihinkään.”

Asiakkaat arvostivat sitä, että ohjaaja oli helposti lähestyttävä ja ohjaajalle uskalsi mennä juttelemaan tai ohjaajalta uskalsi kysyä neuvoa. Asiakkaiden puolelta nousi esiin empatia myös ohjaajia kohtaan. Asiakkaat kokivat inhimillisenä sen, että ohjaaja unohtaa joskus jotain. Lisäksi ohjaajakin kaipasi joskus kiitoksen ja palautteen.

### **7.4.3 Ohjaajan esiintymistaidot**

Ohjaajan esiintymistaitoihin liittyen tuli paljon vastauksia ja kommentteja. Ohjaaja on tunnilla koko ajan esillä, joten esiintymistaidot luonnollisesti korostuvat. Ohjaajan toivottiin kuitenkin muistavan, että vaikka ohjaaja oli esillä, hän ei ollut esittelemässä itseään, omaa kuntoaan eikä taitojaan. Ohjaajan toivottiin olevan paikalla asiakkaita varten eli niin sanotusti samassa veneessä asiakkaiden kanssa, ei paikalla oman treeninsä vuoksi.

”On kiva, kun ohjaaja on ajoissa ja hyvin valmistautunut.”

Asiakkaat arvostivat, että ohjaaja oli valmistautunut ohjaamaansa tuntiin hyvin. Tunnin tuli olla hyvin ja huolellisesti suunniteltu ja tunnissa tuli olla selkeä rakenne, jota oli helppo seurata. Ohjaajan tuli tietää mitä tunnilla tapahtuu ja pitää tunti hallinnassa.

Ohjaajan toivottiin saapuvan paikalle hyvissä ajoin ennen tunnin alkua. Ohjaajan toivottiin myös ottavan asiakkaat huomioon heti tunnille saapuessaan esimerkiksi moikkaamalla ja tervehtimällä saliin tullessaan. Asiakkaat arvostivat ohjaajan aitoutta ja sitä, että ohjaaja on oma itsensä. Ohjaajan oma persoona sai siis asiakkaiden mielestä näkyä ja se, että ohjaaja ohjaa tuntia omalla tyyllillä ja omaa persoonallisuuttaan käyttäen koettiin tärkeänä. Kun ohjaaja tykkää aidosti siitä mitä tekee, sen koettiin välittyvän asiakkaille. Aito hyväntuulisuus ja innostuneisuus myös koettiin innostavana.

”Ja vaikka minulle ei ole tärkeää esim. hymyilekö ohjaaja, mutta tykkään kun tunnista jää jotenkin positiivinen fiilis.”

### **7.4.4 Pystyvyyden tukeminen**

Pystyvyyden tukeminen oli esiintymistaitojen lisäksi toinen kategoria, johon tuli eniten vastauksia ja kommentteja. Pystyvyyden tukeminen oli myös itsemääräämisteoriasta teema, johon tuli eniten vastauksia.

"On vaativa eli mieluummin liian rankka kuin löysä jumppa, "piiskaa" kannustavasti ja hyvän-  
tahtoisesti, omaa esimerkkiä näyttäen."

"Kannustaa mutta ei ruoski. Osaa kertoa oikeat tekniikat. Kannustaa lisäämään painoa tai liik-  
keen syvyyttä yms., mutta ei pakota."

Kannustava ja tsemppaava sekä sopivasti ja tarpeeksi vaativa ohjaaja oli asiakkaiden mieleen. Oh-  
jaajalta toivottiin myös yllyttämistä sopivassa suhteessa ja ohjaajan toivottiin näyttävän mallia ja  
esimerkkiä, sekä liikesuorituksissa, että miten voi haastaa itseään. Asiakkaat kokivat, että tunnilla  
tulee olla tekemisen meininki ja tunnin tuli olla tehokas. Tunnin sisältö saisi mieluummin olla hie-  
man haastava kuin liian helppo.

Asiakkaat kaipasivat onnistumisia ja ohjaajan hyväksyntää, joten kannustuksen ja käskytyksen tuli  
olla positiivista ja tukea sitä kautta onnistumisia. Positiivista palautetta toivottiin, mutta palautetta ei  
toivottu henkilökohtaisesti eikä henkilökohtaisista suorituksista, vaan yleisluontoisesti. Ohjaajaa ei  
kaivattu vierelle kannustamaan. Ohjaajan toivottiin korjaavan suoritustekniikoita, mutta positiivisen  
kautta ja sekin yleisluontoisesti eikä suoraan kohdistuen.

"Ohjaaja on innostava ja kannustava kunkin oman osaamisen ja kyvyn huomioiden."

#### **7.4.5 Autonomia eli vapaaehtoisuus**

*"Kaikkia huomioiva ja vaihtoehtoisia liikkeitä ja tekniikoita ohjeistava."*

Vapaaehtoisuuden tukeminen nousi esille tunnin suunnittelussa ja ohjaamisessa. Asiakkaat pitivät  
tärkeänä, että tunti oli suunniteltu niin, että jokainen voi sopeuttaa tunnin oman tasonsa mukaan.  
Erialaisten vaihtoehtojen tarjoaminen koettiin tärkeänä ja huomioon tuli ottaa kuntotason lisäksi asi-  
akkaan ikä ja muut mahdolliset rajoitteet. Vapaaehtoisuus toteutuu silloin, kun asiakkaan on mah-  
dollista vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Asiakas voi itse valita tekeekö esimerkiksi vaativam-  
paa vai helpompaa liikettä.

#### **7.4.6 Yhteenkuuluvuus**

Yhteenkuuluvuuteen liittyen ei tullut kovinkaan montaa vastausta. Ohjaajan toivottiin kuitenkin luo-  
van tunnille yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä. Yhdessä vastauksessa nousi myös esille, ettei asiakas  
kaipaa yhteisöllisyyttä, vaan aikaa keskittyä omaan treeniin ja omaan tekemiseen. Yhteisöllisyyden  
tukeminen koettiin myös siltä kannalta, että jokainen liikkuja otettiin tasavertaisesti mukaan ryh-  
mään, jokainen ryhmässä liikkuva oli yhtä tärkeä ja ohjaaja kohteli jokaista tasavertaisesti.

"Jokainen liikkuja on tärkeä ja kehittämässä itseään ja heidät otetaan hyvin mukaan poruk-  
kaan/ryhmään!"

### 7.4.7 Musiikin käyttö

Ryhmäliikuntatuntien musiikin käyttö nousi esille avoimissa vastauksissa. En ole käsitellyt musiikin käyttöä työssäni, mutta nostin tulokset kuitenkin tähän. Ensinnäkin ohjaajan toivottiin olevan rytmittävä ja musiikin rytmi ja itse musiikki oli osalle asiakkaista todella tärkeää. Ohjaajan toivottiin kiinnittävän huomiota musiikin voimakkuuteen, tarpeeksi kovalla oleva musiikki koettiin tsemppaavana, mutta musiikin voimakkuus ei saanut kuitenkaan olla liian kova.

Asiakkaat toivoivat ohjaajan valitsevan hyvää musiikkia ja päivittävän musiikkiaan tasaisin väliajoin. Hyvää musiikkia ei kuitenkaan vastauksissa sen tarkemmin määritelty, mutta musiikin tuli olla tuntiin sopivaa.

### 7.5 Ohjaajahaastatteluiden tulokset

Ohjaajahaastattelut täydensivät kyselyn tuloksia. Haastattelin 4 ryhmäliikuntaohjaajaa, joiden ohjauskokemus vaihteli 5–35-vuoden välillä. Haastateltavista kolme oli naisia ja yksi mies. Haastateltavien ikäskala oli 22–54-vuotta. Kahdella haastateltavista oli ryhmäliikuntaohjaajan peruskoulutus ja kahdella ohjaamiensa lajien mm. Les Mills-koulutus käytyinä. Yhdellä haastateltavista oli liikunta-alan perustutkinto, muilla kolmella jonkin muun alan tutkinto tai opiskelu kesken. Yksi ohjaajista oli suorittanut Les Mills AIM-koulutuksen, jossa syvennetään omaa ohjaamista, kehitetään ohjaajapersoonaa ja käsitellään vuorovaikutus- ja esiintymistaitoja. Muuta ryhmäliikuntaohjaamiseen liittyvää vuorovaikutuskoulutusta ei ollut kenelläkään, mutta muun alan päivätyön tai opiskelun kautta osa haastateltavista oli saanut mm. esiintymiskoulutusta. Ohjaajilla ei ollut tiedossa, että ryhmäliikuntaohjaamisen vuorovaikutus- tai esiintymistaidoista olisi tarjolla erillistä koulutusta. Les Millsin tarjoamat koulutukset ovat vain Les Mills -lisenssin omaaville ohjaajille.

Kaikki haastateltavat ohjasivat säännöllisesti erilaisia viikkotunteja konseptitunneista freestyle-tunteihin. Freestyle-tunti tarkoittaa sitä, että ohjaaja suunnittelee tunnin harjoitussisällön sekä musiikin itse. Useampi ohjaaja ohjasi myös toiminnallista harjoittelua, jossa ohjaajan rooli on enemmän valmentava. Valmentava ohjaaminen tarkoittaa sitä, että ohjaaja ei itse liiku/treenaa vaan enemmänkin ohjaa, neuvoo, kannustaa, tsemppaa eli vähän kuin valmentaa asiakkaita. Valmentava ohjaaminen on käytössä esimerkiksi kiertoharjoittelua sisältävillä tunneilla, jolloin ohjaaja on asiakkaiden seassa eikä esimerkiksi lavalla ohjaamassa.

Suurin osa ohjaajista koki, että ohjaamisen ja ryhmäliikunnan kulttuuri on muuttunut vuosien saatossa. Ohjaaminen on aiemmin ollut suorituskeskeistä ja esimerkiksi koreografian täydelliseen osaamiseen on kiinnitetty huomiota ehkä hieman liiallisestikin. Viime aikoina ohjaamiseen on tullut enemmän sallivuutta, ja vuorovaikutus on muuttunut suorittamista tärkeämmäksi.

### 7.5.1 Itsevarmuus mahdollistaa vuorovaikutuksen

Kaikki haastateltavat olivat aloittaneet ohjaamisen hyvin nuorina, osa heti 18-vuotta täytettyään. Ohjaajat kertoivat, että nuorena ja kokemattomana ohjaajana jännitti mennä asiakkaiden eteen, etenkin jos asiakkaina oli vanhempia ja pidempään ryhmäliikuntaa harrastaneita. Keskittyminen meni tunneilla aluksi koreografian muistamiseen ja perusasioiden ohjaamiseen. Ohjaaminen oli suorituskeskeistä ja tunnilla piti suoriutua 100 % ilman virheitä, ohjatessa ei siis saanut mokata. Jos tunnilla tuli virheitä, tuntui, että koko ohjaaminen meni sekaisin tai oli epäonnistunut.

”Varsinkin vuorovaikutus on se mikä yleensä tulee niinku viimeisenä sieltä, että se on se kaikista haastavin.”

Ohjaajat kokivat, että aloittaessaan ohjaamisen, perusasiat tuli hallita ensin ja vasta sen jälkeen pystyi keskittymään vuorovaikutukseen. Ohjaamisessa oli niin monta asiaa, mitä tulee hallita ja tunnin harjoitussisältö oli kuitenkin tärkeässä roolissa.

”No kyllä mä huomaan, että aina ennen silloin varmaan siis monta vuottakin, niin mähän oli aina ihan kipeä ennen, kun mulla oli tunti, että vatsa oli kipeä ja kaikkea, että sitä niinku jännitti tavallaan niin paljon. Mut sitten vasta kun sai semmoista itsevarmuutta ja ehkä joku vaikka sano jonkun kiitoksen sanan, niin sitten se itsevarmuus kasvoi. Niin sitten sitä jotenkin nykyään uskaltaa olla enemmän oma itsensä siellä.”

Itsevarmuuden lisääntyminen oli kaikilla haastateltavilla asia, joka oli tuonut ohjaukseen rentoutta ja rohkeutta olla oma itsensä. Tällöin myös tunnille oli alkanut tulla mukaan enemmän vuorovaikutuksen elementtejä ja rohkeutta ottaa kontaktia asiakkaisiin. Kokemus siitä, että osasi ohjaamansa asian loi siis mahdollisuuden vuorovaikutukseen.

Positiivisen palautteen saaminen asiakkailta ja muilta ohjaajilta oli yksi vaikuttava tekijä itsevarmuuden lisääntymiseen. Ohjauskokemuksen ja iän karttuminen toi myös mukanaan varmuutta ja rohkeutta. Yksi ohjaajista kertoi, että iän myötä ohjaajana suorastaan jo kaipaa tunneilta vuorovaikutusta.

Koska moni ohjaaja oli aloittanut ohjaamisen nuorena, he kokivat, että itsevarmuuden lisääntymiseen olisi voinut auttaa se, että joku olisi kertonut, että ei ole niin vakavaa, jos tunnilla tekee virheitä. Tai sen ettei kaikkia voi miellyttää eikä ohjaajan tarvitse olla täydellinen. Aloittavan ohjaajan tukeminen esimerkiksi mentoroimalla olisi voinut tukea ohjaajan itsevarmuuden kehittymistä.

### 7.5.2 Ohjaajan ei tarvitse olla superihminen vaan aito oma itsensä

”Sitten kun on kasvanut se itsevarmuus ohjaajana ja on myöskin nähnyt ehkä erilaisia ohjaajia enemmän, kun on käynyt myös muiden tunneilla, ja sitten enemmän saanut siitä sellaisia vaikutteita silleen, että tosiaan sehän on kaikista parasta, kun mä pystyn olemaan oma itteni tällä tunnilla.”

Itsevarmuuden kasvaessa ohjaajat kokivat, että tunneilla oli helpompi olla oma itsensä. Ohjaajat kokivat sen tärkeänä, että tunneilla pystyy olemaan aito oma itsensä ja ohjaamaan tuntia omalla persoonallaan. Ohjaaja voi myös kertoa itsestään jotain sopivan henkilökohtaista tai jakaa arkielämästään hauskoja juttuja, joka tuo ohjaajan persoonaa esille ja läheisemmäksi asiakkaiden kanssa. Lisäksi ohjaajat nostivat esille, että jokaisen on tärkeää löytää oma juttunsa ja tyyliinsä. Oman juttunsa ja tyyliinsä voi löytää esimerkiksi käymällä toisten ohjaajien tunneilla. Se koettiin hyvänä oppimisen ja kehittymisen paikkana, koska toisilta ohjaajilta voi saada ideoita omaan ohjaamiseen, mutta myös voi huomata mitä ei itse halua toteuttaa tai mikä ei toimi.

Ohjaajat nostivat esille ohjaajan inhimillisyyden. Kaikkia asiakkaita ei voi miellyttää ja sen vuoksi on hyvä, että on erilaisia ohjaajia. Lisäksi koettiin, että ohjaaja saa mokata ja mokaaminen sallitaan myös asiakkaille. Ohjaaja voi välillä myös itse tehdä helpompia versioita liikkeistä, jolloin vaihtoehtojen käyttäminen on asiakkaillekin helpompaa. Lisäksi silloin ohjaaja kiinnittää huomiota tasapuolisesti kaikkiin asiakkaisiin.

Haastatellut ohjaajat kertoivat pyrkivänsä olemaan helposti lähestyttäviä. Ohjaajan rooli nähtiin myös asiakaspalvelutyönä eli tunneilla ollaan asiakkaita varten. Ohjaajat kertoivat, että he pyrkivät olemaan ajoissa paikalla, mahdollisesti jo odottamassa asiakkaiden kanssa tunnin alkua. Tällöin ohjaajan oli mahdollista jutella asiakkaiden kanssa ja olla saatavilla jo ennen tuntia ja saada kontaktia asiakkaisiin. Ohjaajan avoimuus, asiakkaiden tervehtiminen ja silmiin katsominen auttoivat saamaan kontaktia. Lisäksi ohjaajat kertoivat, että he sanoittavat asiakkaille, että on mahdollista tulla juttelemaan ja kysymään asioista tunnin jälkeen. Yksi ohjaaja kertoi, että kokee tärkeänä kertoa asiakkaille, mikäli joutuu lähtemään tunnin jälkeen nopeasti pois. Tällöin asiakkaat eivät ihmettele, miksi ohjaaja vain häipyi nopeasti paikalta.

Yksi ohjaaja kertoi, että pyrkii aktiivisesti luomaan kontaktia asiakkaisiin keskustelemalla, ja kiinnittämällä huomiota keskustelun aloitukseen. Esimerkiksi tunnin jälkeen voi kysyä yksityiskohtaisempia asioita tunnista, ei vain yleisesti ”miltä tuntui” tai ”voit tulla rohkeasti juttelemaan”.

”Se on myöskin vaatinut paljon työtä itseltä, että mä kysyn niiltä ihmisiltä, että oliko kivaa ja että tulee siihen silleen, että oi vitsi eiks ookin ihana tää uusi ohjelma. Ja sitten se yleensä antaa silleen vielä enemmän, että ei välttämättä edes jätä sitä pelkästään siihen avoimeen, että hei jos sulle tulee kysymyksiä kommentteja, niin tule juttelemaan, vaan sitten vielä ennen kuin he lähtee, niin vielä oikein katsoo silmiin ja silleen että eikö toi etukyyky olekin tosi haastava liike. Niin sitten sieltä saa vielä sellaista lisää, että uskaltaa itse mennä lähemmäs.”

### **7.5.3 Selkeät ohjeet, asioiden sanoittaminen, motiivointi ja havainnointi**

Ohjaajat kertoivat, että heillä oli tavoitteena ottaa kaikki asiakkaat huomioon tunneilla. Tunnin alussa koettiin tärkeäksi kertoa, mitä tunti sisältää, mitä tunnilla tapahtuu ja opastaa mm. välineisiin

liittyviä asioita, kuten esimerkiksi miten kuminauhaa käytetään, miten se solmitaan tunnin aikana. Tällöin erityisesti uudet asiakkaat tietävät mitä tapahtuu ja miten toimia.

Tunnin aikana ohjaajat pyrkivät antamaan tarpeeksi lyhyitä, selkeitä ja tärkeimpiä ohjeita tekniikkaan ja koreografiaan liittyen. Yksi ohjaaja kertoi, että on huomannut erityisesti valmentavan ohjaimisen tunneilla, että yksi ohje kerrallaan auttaa asiakkaita oppimaan liikkeitä ja kehittymään, mikäli liikkeen suorittamisessa on haasteita.

”Maksimissaan kolmen sanan lauseet on niinku se mikä toimii siellä tunneilla, että sen on huomannut tässä nyt kun on vetänyt.”

Asiakkaita voi motivoida sanoittamalla erilaisia asioita. Tärkeää oli kertoa, mikä liikkeen tavoite on ja missä sen pitäisi tuntua. Aktiivisia ja pidempään liikkuvia ohjaajat kertoivat motivoivansa tulosten, oppimisen ja onnistumisten kautta sekä kannustamalla esimerkiksi laittamaan lisää painoa ja haastamaan itseään. Motivointia tehtiin myös antamalla hyvää palautetta, kehumalla, kannustamalla ja esimerkiksi huomioimalla asiakkaan edistyminen.

Yksi ohjaaja kertoi, että hän pyrkii huomioimaan ensikertalaisia mm. sanoittamalla, että ensimmäinen kerta tuntuu usein haastavalle ja raskaalle ja se on ihan normaalia. Jos ensimmäinen kerta tuntuu hankalalle, muutaman kerran jälkeen osaa jo huomattavasti paremmin ja muutamien kertojen jälkeen huomaa edistymistä.

Yksi motivointikeino oli myös vaihtoehtojen antaminen, jonka ohjaajat olivat huomanneet toimivaksi. Tunnin tulee olla tarpeeksi helppo, että siihen pääsee mukaan, mutta samalla myös sopivan haastavaa, jotta kehittyy ja asiakas ei tylsisty. Myös erilaisten suoritusvaihtoehtojen antaminen koettiin motivoivaksi.

”On ollu hauska silleen huomata, että kun antaa niitä vaihtoehtoja niille, niin siltikin näyttää niinku raskaalta silleen, että mun silmään näyttää sille, että ei varmaan enää ikinä tule. Mutta sitten kuitenkin saa niitä onnistumisen kokemuksia sen avulla, että annetaan vaihtoehtoja, niin se niinku ruokkii itseäkin silleen antamaan niitä vaihtoehtoja ja enemmän miettimään niitä, kun huomaa että porukkaa tykkää, ja tulee uudestaankin sitten tunneille.”

Ohjaajat nostivat esiin tunnin havainnoinnin. Havainnoinnilla tarkoitetaan sitä, että ohjaaminen ja vuorovaikutus rakentuu sen ympärille, mitä tunnilla tapahtuu. Ohjaaja reagoi siihen mitä hän näkee eli esimerkiksi, jos ohjaaja huomaa tekniikkavirheitä tai jokin liike vaikuttaa haastavalta, ohjaaja antaa ohjeita sen mukaan tai muuttaa suunnitelmaa. Ohjeet annetaan siis asiakkaiden tarpeen mukaan, ei valmiin käsikirjoituksen mukaan. Ohjaajat kertoivat aiemmin käyttäneensä ns. valmiita käsikirjoituksia tunneilla, mutta itsevarmuuden ja kokemuksen myötä ohjaaminen oli muuttunut enemmän asiakkaiden havainnointiin pohjautuvaksi. Käsikirjoitusten tekeminen oli kuitenkin aluksi auttanut mm. tärkeimpien asioiden muistamisessa.

Palautteen ja kannustamisen kohdentamisessa oli ohjaajilla kahdenlaista mielipidettä. Yhtenevää oli se, että palautteen ja kannustuksen pitää olla positiivista. Osa ohjaajista kertoi, että palaute ja kannustus oli tärkeää antaa yhteisesti koko ryhmälle, eikä asiakkaan vierelle menty kannustamaan ”jaksaa, jaksaa”-tyyppisesti. Myös tekniikkaohjeet annettiin koko ryhmälle yhteisesti. Toisaalta taas palautetta ja kannustusta kohdennettiin asiakkaisiin katsekontaktin kautta. Osa kertoi käyttävänsä myös asiakkaiden nimiä tunneilla. Valmentavan ohjaamisen tunneilla ohjaajat kertoivat menneensä asiakkaan luo/vierelle ohjaamaan tekniikkaa henkilökohtaisesti.

Ohjaajat nostivat esille, että oli tärkeää havainnoida ja huomioida, millaisesta palautteesta ja kannuksesta kukakin asiakas tykkää ja milloin oli soveliaista esimerkiksi mennä vierelle ohjaamaan.

#### **7.5.4 Onnistuneet ja haastavat vuorovaikutustilanteet**

Haastavimmiksi vuorovaikutustilanteiksi kaikki ohjaajat nostivat tilanteet, jolloin asiakkaaseen ei saa mitään kontaktia. Jos asiakas ei ota katsekontaktia, kuuntele ohjeita tai asiakkaan kasvoilta on vaikeaa lukea, mitä hän ajattelee. Toisaalta ohjaajat myös kokivat, että jokaisella asiakkaalla on oikeus olla ottamatta kontaktia eivätkä kaikki halua tai kaipaa sitä, että ohjaaja tulee juttelemaan tai ottaa kontaktia ”väkisin”. Asiakasta voi siis joskus olla hankalaa lukea. Toisaalta joskus haastavat tilanteet olivat muuttuneet positiivisiksi, kun ohjaajan ja asiakkaan kokemukset olivatkin erilaiset; asiakas olikin innostunut, vaikkei sitä voinutkaan hänen kasvoiltaan lukea.

”Se on hauska silleen, kun ei tunnin aikana niinku yhtään tiedä, että ajattelee, että voi ei toi ei enää varmaa ikinä tule tänne, mutta sitten tunnin jälkeen ollaa ihan fiiliksissä, että jes että mä tuun uudestaan tää on niin kivaa.”

Haastavaksi tilanteeksi nousivat myös tilanteet, kun asiakkaalle pitää nopeasti antaa vaihtoehtoisia liikkeitä esimerkiksi jonkin vamman tai rajoitteen vuoksi tai asiakas kyseenalaistaa tunnin sisältöä ja ohjaajan tulee perustella, miksi joitain asioita tehdään.

Onnistuneiksi vuorovaikutustilanteiksi nousi asiakkaiden innostuminen tai onnistumiset. Jos ohjaaja havaitsi asiakkaan oppineen jonkun liikkeen tai ohjaaja kuuli asiakkaan innostuneen liikkumaan juuri hänen tuntinsa/ohjauksen myötä, oli se onnistuminen ohjaajalle. Onnistuneeksi vuorovaikutukseksi koettiin myös asiakkaiden antama hyvä palaute ja kiitokset tunnin jälkeen. Palautetta ei välttämättä aina saatu suoraan asiakkailta, vaan joskus myös liikuntakeskusvastaavien kautta. Ohjaajat kokivat, että tutuimmilta asiakkailta suoraa palautetta sai helpommin. Palautetta oli myös helpompi saada, kun oli kontaktia, vuorovaikutusta ja keskusteluyhteys asiakkaiden kanssa.

#### **7.5.5 ”Ajatus, miten saan hyvän fiilisen ihmisille” – tunnin elävöittäminen**

”Sillä omalla esiintymistaidollaan, että on niinku tavallaan rehellisesti se ihminen, joka on, se sun esiintymistaito ja se ulosanti ja se sun ulkoinen habitus ja kaikki ne eleet ja ilmeet, niin ne tekee siitä tunnistaa sen sun näköisen tunnin, joista joku tykkää. Joku toinen ei ehkä tykkää,

mutta sitten se löytää sen toisen ohjaajan tunnin, että ei niin, että kaikki olisi niinku samasta muotista ja kaikki sanoisi samat sanat ja samalla tavalla.”

Ohjaajien haastatteluissa korostui, että yksi ohjaajan tärkeimmistä taidoista on esiintymistaidot, johon taas kiinteästi liittyy vuorovaikutus asiakkaiden kanssa. Ohjaajat pyrkivät ottamaan kontaktia asiakkaisiin, miettimään heidän tarpeitaan sekä miten tunteja voi elävöittää esimerkiksi jakamalla ja antamalla jotain itsestään, laittamalla itseään peliin, hauskuuttamalla, ilmeillä, eleillä, äänensävyillä ja hyvällä musiikilla. Nousi myös tärkeäksi, että ohjaaja miettii, mikä sopii omaan tyyliin ja mikä oli se oma juttu.

”Mä oon aina vaan se sama x joka vetää, mutta senkään ei tarvitse urautua siihen, että tässä se on ja se menisi niinku samalla monotonisen äänellä vetää joka kerta sen juttunsa. Vaan että vaikka se on sama juttu, niin sitten siellä voi löytää kuitenkin sillä äänensävyillä ja muulla ihan erilaisia siihen tuntiin.”

”Ja, että sitä varten näitä tunteja ohjaa ihmiset eikä mitkään robotit, koska ihmiset haluaa tulla toisen ihmisen tunnille.”

”Kyllä se on se rikkaus, että uskaltaa tavallaan ja haluaa kehittyä. Musta se on niinku ehkä se isoin, että vaikka on x-vuotias, niin on semmoinen halu oppia lisää ja kehittyä ja saada semmoista, että OK, että mitä voi tehdä vähän erilailla, että ne saisi taas niinku hyvän fiiliksen ne ihmiset.”

## 8 Pohdinta

Tässä osiossa esitän tulosten yhteenvedon ja johtopäätökset aiemman tutkimustiedon valossa. Lisäksi pohdin opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä, yhteiskunnallista merkitystä sekä työn hyödynnettävyyttä omassa ohjaamisessani, toimeksiantajaorganisaatiossa ja laajemmin ryhmäliikuntakentällä.

Ryhmäliikunta ja erityisesti ohjaaminen kiinnosti teemana itseäni valtavasti, jonka opinnäytetyön aihe valikoitui helposti. Itselläni on kokemusta ryhmäliikunnan ohjaamisesta yli 25 vuotta ja ohjaan edelleen säännöllisesti. Ohjausvuosien aikana olen huomannut alalla, ohjauksessa ja asiakkaiden tapahtuneen muutoksen. Lisäksi nykyisessä päivätyössäni korkeakoululiikunnan suunnittelijana rekrytoin uusia ohjaajia, ja olen havainnut vuorovaikutustaitojen merkityksen kasvavan liikunnanohjaustyössä. Liikkumattomuuden aiheuttamia haasteita lähestytään tällä hetkellä jopa valtion tasolla ja työtäni ohjasi vahvasti ajatus, miten ryhmäliikunta voisi tavoittaa vielä laajemman liikkujajoukon ja miten suuri merkitys ohjaajalla on kokonaisuudessa ja miten ohjaajan roolia voisi kehittää.

### 8.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset aiemman tutkimuksen valossa

Kaikkein tärkeimpänä ryhmäliikuntatunneilla koettiin, että ohjaaja luo tunnille hyväksyvän ja turvallisen ilmapiirin sekä viestii, että jokainen liikkuja on tärkeä. Nämä ominaisuudet korostuivat erityisesti nuorimmalla ikäryhmällä, mutta olivat tärkeitä kaikenikäisille. Jos liikuntakeskuksiin tavoitellaan yhä moninaisempaa liikkujajoukkoa, tämän huomioiminen ohjaajan toiminnassa on keskeistä. Turvallinen ja välittävä ilmapiiri edistää sisäisen motivaation syntymistä, joka sitouttaa ihmisiä liikkumaan (Liukkonen & Jaakkola 2017, 193).

Onkamon ja muiden (2021, 24–25) mukaan vapaa-ajan harrastukset vaikuttavat ihmisiin vahvasti. Toiminnassa vallitsevalla ilmapiirillä on merkitystä, kuten kyselyssäkin nousee esille. Turvallisemman tilan periaatteita voisi soveltaa ryhmäliikuntaan turvallisemman ja hyväksyvän ilmapiirin luomiseksi. Turvallisemman tilan periaatteiden ajatus on mahdollistaa yhdenvertainen ja kunnioittava tila ja ympäristö, johon liittyy myös myötätuntoisuus, kehorauha ja erehtyväisyys. Ohjaaja voi omalla äänensävyllään ja viestinnällään tukea turvallisempaa tilaa ja edesauttaa myötätuntoisuutta ja erehtyväisyyttä esim. sallimalla virheitä itselleen ja asiakkaille. Kehorauhaan liittyen ulkonäköä koskevat kommentit voi jättää pois. Mikäli tekniikkaohjauksessa on tarve koskettaa asiakasta, siihen olisi hyvä kysyä asiakkaalta lupa. (Onkamo ym. 2021, 24–25, 28–31.)

Ohjaajan aitous koettiin erittäin tärkeänä sekä asiakkaiden että ohjaajien näkökulmasta. Asiakkaat arvostivat sitä, kun ohjaaja pystyi olemaan aito oma itsensä ja antamaan jotain itsestään. Ohjaajien näkökulmasta koettiin tärkeänä, että ohjaaja pystyy luottamaan itseensä ja sitä kautta olemaan aito oma itsensä, jolloin ohjaajalla oli myös paremmat mahdollisuudet vuorovaikutuksen rakentamiseen.

Tunneille osallistumisen kannalta asiakkaat pitivät tärkeimpänä, että tunnin sisältöä pystyi soveltamaan oman kuntotason mukaan, ohjaajasta tuli välittävä kuva, tunneilla oli hauskaa ja asiakas koki onnistumisia. Asiakkaan pystyvyyden tukeminen tunneilla nousi tärkeimmäksi ohjaajan ominaisuudeksi itsemääräämisteoriana peilaten. Ohjaajan vuorovaikutustaidoista taas esiintymistaidot nousivat keskeisimmiksi vuorovaikutustaidoiksi sekä asiakkaiden että ohjaajien näkökulmasta.

### **8.1.1 Motivaation tukeminen ja sitouttaminen**

Ohjaajan viestintätaidot ovat merkittävässä roolissa motivaation, sitouttamisen ja tunnin ilmapiirin kannalta. Verbaalisella viestinnällä voidaan vaikuttaa toisiin ihmisiin ja sanallisella viestinnällä voidaan viestiä vahvasti mm. arvoista ja asenteista. (Kauppila 2011, 26–29.) Ohjaajan olisi siis tärkeää miettiä, millaista ajatusmaailmaa tai ilmapiiriä hän haluaa viestinnällään tunnille rakentaa. Parhaimmillaan viestintä voi olla myönteistä ilmapiiriä ja motivaatiota tukevaa. Vääristyneellä viestinnällä taas voidaan vähätellä asiakkaiden kokemuksia tai saada aikaan syyllisyyttä. (Kauppila 2011, 31.) Syyllisyyden tunteet on todettu toimimattomiksi motivaation näkökulmasta. Se ei edistä ulkoisen motivaation sisäistymistä. (Vasalampi 2017, 55.)

Ryhmäliikunnasta, ja ylipäätään liikunnasta, on alettu viime aikoina puhua ”uuteen sävyyn”, kuten työn teoriaosuudessaakin tulee ilmi. Kuntoiluuala on aiemmin koettu ulkonäkökeskeisenä, ohjaaminen suoristuskeskeisenä ja motivointi ”no pain, no gain” -tyyppisenä, kun taas nykypäivänä on havaittu lempeämmän ohjaustyylin sopivan laajemmalle joukolle harrastajia. (Campos ym. 2016; Hancox ym. 2015.) Tutkimustulokset olivat kauttaaltaan linjassa tämän kanssa, sillä tunneilta kaivattiin sekä asiakkaiden että ohjaajien mielestä pehmeämpää lähestymistapaa, jossa jokainen sai liikkua omalla tasollaan ja tavallaan, ja virheet ja erehtyminen oli sallittua.

Ei tuloksia ilman tuskia -tyyppinen käskytyks koettiin kokonaisuudessaan vähäpätöisenä. Erityisesti 0–1 vuotta harrastaneiden mielestä se oli erittäin vähäpätöistä. Mielenkiintoista kuitenkin oli, että 2–5 sekä 6–10 vuotta harrastaneista 6 % kokivat käskytyksen olevan erittäin tärkeää. Lisäksi miesasiakkaat kokivat tämän tyyppisen käskytyksen naisia tärkeämpänä. Johtopäätöksenä voisi todeta, että pidempään liikkuneet ja miesasiakkaat ehkä ajoittain toivovat ohjaajalta voimakkaampaa tsemppaamista ja pientä ”piiskaamista”, jotta saavat itsestään enemmän irti,

mutta tämä oli vain pieni ryhmä asiakkaista. Mainittakoon lisäksi, että kannustus kilpailuun muiden kanssa kiinnosti eniten miehiä, kun yleisesti asia koettiin vähäpätöisenä.

Vertailllessani tuloksia aktiivisemmin 1–3 kertaa viikossa liikkuvien ja satunnaisemmin 1–3 kertaa kuukaudessa liikkuvien välillä, oli havaittavissa, että satunnaisemmin liikkuvat kaipasivat lempeämpää lähestymistapaa. Tuloksissa oli tilastollisesti merkitsevä ero siinä, että ohjaaja vaatii tekemään parhaansa, vaikka ei jaksaisi. Satunnaisemmin liikkuvat eivät siis kaipaa tällaista lähestymistapaa. Samoin ”ei tuloksia ilman tuskia” -lähestymistapa ei ollut satunnaisemmin liikkuvia varten. Ulkonäköä koskevat kommentit eivät myöskään motivoi heitä. Onnistumisen kokemukset, tunnin soveltaminen itselle sopivaksi sekä tunnin hauskuus olivat tärkeimmässä roolissa tunnille osallistumisen näkökulmasta.

Käskytystä tärkeämmäksi kokonaistuloksissa nousi itsensä ylittäminen, joka voidaan myös liittää pystyvyyteen. Ryhmäliikuntaohjaajan tehtävä on innostaa ja sitouttaa asiakkaita liikkumaan ja saada heidät tekemään parhaansa tunnilla tai toisinaan jopa ylittämään itsensä eli tekemään vielä enemmän kuin olivat ajatelleet pystyvänsä. Tämä voi vahvistaa pystyvyyttä. Erityisesti nuoremmat ikäryhmät kaipasivat eniten itsensä ylittämistä, kun taas vanhemmat ikäryhmät eivät pitäneet sitä yhtä tärkeänä. Tuloksissa oli myös tilastollisesti merkitsevä ero nuorimpien ja vanhimpien välillä. Ohjaajan ominaisuuksista tärkeimpänä pidettiin kannustamista ja tsemppaamista, toisaalta myös kevyemmin tekemisen sallimista. Ohjaajan on siis tärkeää tsemppata tarpeeksi heitä, jotka haluavat treenata kovemmin ja kaipaavat itsensä ylittämistä, mutta omalla viestinnällään myös viestiä sallivuutta ja ymmärtää erilaisia liikkujia. Ohjaajan tulee myös kunnioittaa asiakkaan valintoja, eikä pakottaa mihinkään. Kun puhetapa on mahdollisimman vähän toista kontrolloiva eikä ihmistä yritä laittaa valmiiseen muottiin, se tukee autonomiaa (Vasalampi 2017, 59–60). Näin ollen kunnioittamalla asiakkaan valintoja ja tukemalla niitä, voi vahvistaa autonomiaa ja sitä kautta liikkumismotiivaatiota.

Asiakkaiden avoimissa vastauksissa nousi esiin, että tunnissa tulisi olla on sopivasti haastetta. Tunnin tason tulisikin siis olla sopivan vaativa asiakkaan kykyihin nähden, jotta se tukee pystyvyyttä; liian helppo tai liian vaativa saattaa turhauttaa. (Vasalampi 2017, 59–61.) Mahdollisuus soveltaa tunnin sisältöä oman kuntotason mukaan koettiin kyselyssä erittäin tärkeäksi ja se on hyvä keino pystyvyyden tukemiseen. Soveltamalla asiakas saa tunnista itselleen sopivan haastavan. Ohjaaja voi tukea tätä tunnin huolellisella suunnittelulla ja tuntiin valmistautumisella. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ohjaaja suunnittelee valmiiksi liikevaihtoehtoja eri tasoille asiakkaille. Asiakaskyselyssä nousi tärkeänä esille, että ohjaaja huomioi yksilöt ja ensikertalaiset eli erilaiset ja eri taitotason omaavat liikkujat, ja ohjaaja antaa tunnilla vaihtoehtoja sekä liikkeistä, että välineistä. Kun asiakas voi valita itselleen sopivia vaihtoehtoja, asiakas kokee autonomiaa. Kun tunti on

sopivan haastava, pystyvyys vahvistuu. Näillä molemmilla voidaan vahvistaa liikkumismotivaatiota (Vasalampi 2017, 59–61.)

Positiivinen ja myönteinen palaute tukee autonomiaa ja pystyvyyttä erityisesti silloin, kun sillä vahvistetaan henkilön omaa roolia suorituksen tekijänä. Vaikka palaute olisikin positiivista, palautteenannon tyyllillä ja puhettavalla on merkitystä, jotta se ei ole asiakasta kontrolloivaa ja esimerkiksi tiettyyn ”muottiin” laittavaa. Myönteisellä ja oikein annetulla palautteella voidaan vahvistaa motivaation sisäistymistä. (Vasalampi 2017, 60.) Kyselyssä nousi esille, että asiakkaat toivovat palautetta yleisellä tasolla, ei niinkään henkilökohtaisesti. Ohjaajan on siis tärkeää antaa palautetta ja esimerkiksi korjata asiakkaan tekniikkaa, mutta palautteenannon tyyliin ja tapaan eli viestintään tulee kiinnittää huomiota, jotta se tukee liikkujaa suorituksen tekijänä. Ohjaajat kertoivat haastattelussa antavansa palautetta yleisellä tasolla, mutta ajoittain kohdistavansa palautetta henkilökohtaisesti. Tässä tulee noudattaa varovaisuutta, koska kyselyn perusteella harva asiakas haluaa palautetta henkilökohtaisesti.

Ryhmäliikunnan sosiaalisesta ja yhteenkuuluvuuden näkökulmasta nousee esiin muutama näkökulma. Tunneille osallistumisen näkökulmasta sosiaalinen ympäristö koettiin sitä tärkeämmäksi, mitä enemmän asiakkaalla oli ikää. Nuorempi ikäryhmä ei kokenut esimerkiksi keskustelua muiden asiakkaiden kanssa ollenkaan tärkeäksi (keskiarvo 2,7), kun taas yli 70-vuotiaat kokivat asian melko tärkeäksi (keskiarvo 4). Eroavaisuutta oli myös aktiivisemmin ja satunnaisemmin liikkuvien välillä, sillä 1–3 kertaa kuukaudessa liikkuvien ja yli 5 kertaa viikossa liikkuvien välillä oli jopa tilastollisesti merkitsevä ero. Mitä useammin asiakas kävi liikkumassa, sitä tärkeämpää oli keskustelu muiden asiakkaiden kanssa ennen tuntia. Tätä selittää osaltaan varmasti se, että mitä useammin asiakas käy tunneilla, sitä useammin hän tapaa muita liikkujia ja tutustuu ihmisiin. Muiden kanssa juttelu koettiin kuitenkin tärkeäksi tunneille osallistumisen näkökulmasta, joten ryhmäliikunnan sosiaalisuudella on siis merkitystä.

Yhteenkuuluvuuden tunne ja me-henki olivat kokonaistuloksissa tärkeyslistan keskivaiheilla. Kiinnostavaa oli, että mitä aktiivisemmin asiakas kävi tunneilla, sitä tärkeämpänä hän näki yhteenkuuluvuuden tunteen ja me-hengen tunneilla. Satunnaisemmin liikkuvat eivät pitäneet asiaa niin tärkeänä, kuin aktiivisemmin liikkuvat. Aktiivisemmat liikkujat voisi olettaa olevan motivoituneempia liikkumaan, kuin he, jotka käyvät tunneilla vain 1–3 kertaa kuukaudessa. Yhteenkuuluvuuden tarpeen tyydyttäminen on varmasti yksi motivaatiota ylläpitävä tekijä.

Tunneille osallistumisen kannalta keskustelu ohjaajan kanssa ennen ja jälkeen tunnin ei myöskään ollut tuloksissa erityisen korkealla. Ohjaajat taas nostivat esiin keskustelun asiakkaiden

kanssa ennen tuntia ja tunnin jälkeen eli ohjaajat kokivatkin asian asiakkaita tärkeämmäksi. Keskustelu koettiin ohjaajien näkökulmasta hyväksi tavaksi ottaa kontaktia asiakkaisiin, tutustua asiakkaisiin ja rakentaa yhteyttä. Ehkä asiakkailta ei olekaan yhtä suuri tarve tutustua ohjaajiin, kuin ohjaajilla asiakkaisiin tai tutustumisen tavoitteet ovat erilaiset. Keskustelu on ohjaajalle hyvä keino kuulla asiakkaiden toiveita ja ajatuksia, ja rakentaa heidän kanssaan yhteyttä.

Yhteenkuuluvuuden perustarpeen täyttymisellä ja sosiaalisella ympäristöllä on havaittu olevan tärkeä merkitys motivaation kannalta. Ihmisellä on luontainen tarve kuulua ryhmään, kokea yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä hyväksyntää ryhmään osallistumisesta. (Liukkonen & Jaakkola, 2017, 193.) Heimo-Vuorimaan (2008, 120–121) mukaan ryhmään osallistujia huomaa useimpien ensimmäiseksi sosiaalisen ympäristön, sillä liikkumisen terveydelliset vaikutukset näkyvät vasta pidemmällä aikavälillä. Muiden ihmisten kanssa tehty harjoittelu saattaa myös lisätä yksilön suorituskykyä ja muiden ihmisten läsnäolo vahvista kokemusten intensiteettiä (Kopakkala 2018, Luku 1: Ryhmä, Luku 2: Ihminen on ryhmä). Työni tutkimustulokset vahvistavat sitä käsitystä, että ryhmäliikunnassa yhteenkuuluvuuden tunne voi vahvistaa liikkumismotivaatiota. Yhteenkuuluvuuden tunteet tulevat yhdessä tekemisestä ja osittain kontaktista muiden asiakkaiden kanssa. Liikkinen yhdessä muiden samanhenkisten ihmisen kanssa tsemppaa ja motivoi parempiin suorituksiin.

Uusien ja vähemmän liikkuvien näkökulmasta ryhmäliikuntakokemuksen kautta vertailussa tuli esille, että 0–1 vuotta tunneilla käyneet pitivät muita kokemusryhmiä tärkeämpänä sitä, että ohjaaja kertoo selkeästi tunnin alussa, mitä tunti sisältää. Asiaa pidettiin erittäin tärkeänä. Tieto tunnin sisällöstä luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta, kun asiakas tietää mitä on tulossa, ja esimerkiksi mitä välineitä tarvitaan. Tämä vahvistaa sekä pystyvyyttä että yhteenkuuluvuutta. Asiakas kokee kuuluvansa paremmin ryhmään, kun hän osaa toimia kuten muutkin ja lisää pystyvyyttä, kun asiakas tietää miten toimia ja pysyy ryhmän mukana.

Asiakkaat eivät kaivanneet ohjaajalta yksilöllistä huomiota. Ohjaajilla on usein tapana kysyä ennen tunnin alkua, onko joku tunnilla ensimmäistä kertaa. Tämä kysymys on mielestäni hieman ristiriitainen. Toisaalta se antaa ohjaajalle tärkeää tietoa osallistujista, mutta samalla se saattaa kohdentaa erityistä huomiota ensikertalaisiin, eivätkä asiakkaat välttämättä kaipaa erityistä huomiota, joka nousi kyselyssä esille. Satunnaisemmin liikkuvat kaipasivat yksilöllistä huomiota kaikkein vähiten. Kyselyn perusteella tuli esille myös, että lähes kaikki asiakkaat kaipasivat ohjeistusta vaihtoehtoisten välineiden ja liikkeiden käyttöön, ja tunnin soveltamista itselle sopivaksi pidettiin erittäin tärkeänä. Näin ollen, olisiko suositeltavampaa antaa ohjeet kaikille liikkujille yhteisesti, niin etteivät ensikertalaiset tule liikaa huomioiduiksi.

15–29-vuotiaista vastaajista 100 % kertoi valitsevansa tunnit, joille osallistuu, itseään kiinnostavien lajien/tuntien sisällön mukaan. Kyseinen vastausvaihtoehto oli kokonaisuudessaan jokaisen ikäryhmän suosituin vastaus. Vastaus oli linjassaan valtakunnallisen liikuntaraportin mukaan, jossa havaittiin, että erityisesti nuoremman väestön, eli 20–45-vuotiaiden, suurin liikkumisen kannustin/motivaattori on mieluisat liikuntalajit (Husu ym. 2022, 27). Ohjaajan merkitys tuntien valintaperusteena oli vasta kolmanneksi tärkeintä. Ohjaajan perusteella ei siis valita tunteja, mutta ohjaajan toiminta on tunneilla kuitenkin tärkeää motivaation ja sitoutumisen kannalta.

Ohjaajan aitous ja aito innostunut siitä mitä tekee, koettiin tärkeäksi. Myös teoriaan nojaten ohjaajan aito iloisuus, positiivinen mieliala sekä innostus ohjaamastaan tunnista ja asiasta tarttuu asiakkaisiin. Ihmiset reagoivat herkästi tunnetiloihin ja tunnetilat tarttuvat, niin hyvässä kuin pahassa. Erilaisten tunnetilojen välittäminen asiakkaisiin tapahtuu vuorovaikutuksen kautta. Tunnetta on mahdollista välittää puhutun viestin lisäksi äänensävyillä, äänenpainolla ja -voimakkuudella sekä eleillä. (Jääskeläinen, 2022, 51; Sippola 2023, 73.) Ohjaajilla on siis tärkeää välittää asiakkaille tunteita, sillä se tekee tunnista eloisamman ja tunteiden kautta on mahdollisuus välittää asiakkaille aitoa positiivista energiaa. Kyselyn perusteella tätä kaivattiin. Myös ohjaajat kokivat tärkeäksi sen, miten he saavat asiakkaille hyvän fiiliksen.

Yksikään kyselyyn vastanneista ei kokenut erittäin tärkeänä tai edes melko tärkeänä, että ohjaaja kertoo, miten harjoitukset vaikuttavat ulkonäköön. Kaikkein vähiten ulkonäköasiasta olivat kiinnostuneet 15–29-vuotiaat ja 30–39-vuotiaat. Mielenkiintoista kuitenkin oli, että vastauksissa oli tilastollinen merkitsevyys vanhimpien ikäryhmien 60–69 yli 70-vuotiaiden sekä 30–39-vuotiaiden välillä, eli vanhemmat olivat kiinnostuneet ulkonäköasioista nuorempia enemmän.

Dobrichin (2022) kirjallisuuskatsauksessa todetaan, että henkilöt, jotka kokevat ulkonäkönsä vähemmän myönteisenä, eivät koe mielekkääksi ympäristöä, jossa ulkonäkö on keskipisteenä. Mikäli ohjaajan puhe keskittyy voimakkaasti ulkonäköön, saattaa siitä olla asiakkaalle enemmän haittaa, kuin hyötyä. Kyselyn tulos on linjassa Dobrichin kanssa; asiakkaat eivät koe tärkeänä sitä, että liikkeiden vaikutuksista puhutaan ulkonäön kautta. Koska tunneilta toivottiin turvallista ja hyväksyvää ilmapiiriä, niin Dobrichin tutkimukseen peilaten ulkonäköasiat eivät istu siihen määritelmään. Terveiden kautta motivointi on koettu positiivisemmaksi ja sisäistä motivaatiota tukevaksi ohjaustyyliseksi ulkonäköön verrattuna (Dobrich 2022),

Ohjaajan on siis suositeltavaa pohtia erilaisia motivoinnin keinoja ohjaustyössään. Kun asiakas pitää toimintaa itseään kiinnostavana ja omien arvojensa mukaisena sekä saa siitä mielihyvää ja positiivista energiaa asiakas on sisäisesti motivoitunut. (Vasalampi 2017, 55.)

### 8.1.2 Huipun ryhmäliikuntaohjaajan tunnistaa esiintymistaidoista

Tämän opinnäytetyön tutkimuksiin (asiakaskysely ja ohjaajahaastattelut) ja esiintymistaitojen teoriaan peilaten (luku 3.3) voisi sanoa, että on olemassa hyviä ryhmäliikuntaohjaajia ja sitten on olemassa karismaattisia eli huippuryhmäliikuntaohjaajia. Ja mistä hyvän ja huippuohjaajan erottaa? Vastaus: vuorovaikutus- ja erityisesti esiintymistaidoista.

Opinnäytetyöni lähtökohtana oli ohjaajan vuorovaikutustaidot ja teoriaosuudessa käsittelin viestintätaitoja, empatiataitoja sekä esiintymistaitoja. Kiinnostavaa onkin, että molempien, asiakaskyselyn (erityisesti avoimet vastaukset) ja ohjaajien haastatteluiden tuloksissa nousi esille, että ohjaajan tärkein vuorovaikutustaito on esiintymistaito, johon toki liittyy kiinteästi viestintä ja empatia.

Hyvästä ryhmäliikuntaohjaajasta voidaan puhua, kun hän osaa ja hallitsee tunnin perusasiat. Perusasioiden hallinta on niin sanotusti koko ohjaamisen perusta. Ohjaamisen perusasiat koostuvat siitä, että ohjaaja osaa suunnitella harjoitussisällön, hallitsee perustekniikat, koreografian ohjaamisen, musiikin käytön sekä tunnin perusohjaamisen eli osaa antaa riittävät, selkeät ja oikea-aikaiset ohjeet, jotta asiakkaan on helppo seurata tuntia. Ohjaaja on lisäksi luotettava, hän saapuu ajoissa paikalle ja on ammattitaitoinen. Ohjaaja kunnioittaa asiakkaita eli on tunnilla asiakkaita, ja vielä tarkennettuna, kaikkia asiakkaita varten.

Ohjaajahaastatteluissa nousi vahvasti esille, että ohjaajan kokemuksen ja itsevarmuuden kasvaessa ja perusasioiden hallitsemisen jälkeen, on mahdollisuus ottaa ohjaamiseen mukaan vuorovaikutus. Näin ollen, voitaisiinko puhua huipputason ryhmäliikuntaohjaajasta silloin, kun perusasioiden lisäksi ohjaajalla on hyvät esiintymistaidot? Tämän opinnäytetyön perusteella, kyllä mielestäni voidaan.

Ohjaajat nostivat esille ohjaajan itsevarmuuden merkityksen ohjaamiseen ja vuorovaikutuksen kehittymiseen. Ohjaajat kertoivat myös, että vuorovaikutus on ohjaamisessa kaikkein haastavin elementti ja sen mukaan ottaminen ohjaamiseen vaatii ohjaajalta paljon. Itsensä peliin laittaminen ei ole itsestään selvää ja vaatii rohkeutta. Kun ihmisellä on hyvä itseluottamus, hän on valmis menemään myös epämurkuvuusalueelle ja uskoo selviytyvänsä siellä (Leppänen & Leppänen 2017, 26). Itsetuntemuksen ja itseluottamuksen kasvaessa, ohjaaja on siis valmis menemään tietyllä tavalla epämurkuvuusalueelle ja ottamaan kontaktia asiakkaisiin

Toisaalta itseluottamuksesta sanotaan, että sillä voi kompensoida puutteellisia tietoja ja taitoja. Jos uskoo omiin kykyihinsä, suoriutuu paremmin, vaikka taidot olisivatkin heikommat kuin jollain toisella. (Leppänen & Leppänen 2017, 27–28.) Mielenkiintoista onkin, voiko ohjaaja kompensoida

heikkojen perusasioiden osaamista hyvillä esiintymistaidoillaan. Vaikka tunnin sisältö olisi huono, mutta ohjaajalla on hyvä esiintymistaidot, onko asiakas tyytyväinen? Tähän ei suoranaista vastausta työstäni löydy, mutta uskoisin, että jollain tasolla se on mahdollista.

Esiintymistaitoja käsittelevä teoria nostaa esille oman asian osaamisen merkityksen; kun osaa esityksensä ulkoa, voi keskittyä asian sijaan vuorovaikutukseen (Launonen 2017, 100). Sama ajatus pätee ohjaamiseen, kun on valmistautunut tuntiin ja osaa tunnin sisällön tarpeeksi hyvin ulkoa, voi keskittyä vuorovaikutukseen sekä tunnekokemusten ja jopa elämysten luomiseen. Kyselyssä nousi esille, että asiakkaat arvostivat sitä, että ohjaaja oli suunnitellut tunnin huolellisesti ja ohjaaminen oli selkeää ja oikea-aikaista. Ohjaajan on siis aina tärkeää suunnitella tuntinsa ja valmistautua tunnin ohjaamiseen hyvin, jotta vuorovaikutus on ylipäättään mahdollista. Viestinnän tulee olla selkeää ja ohjaajan tulee keskittyä siihen mitä hän sanoo ja miten hän sen sanoo.

Ohjaajan tulisi rakentaa vuorovaikutusta aktiivisesti ja ottaa kontaktia asiakkaisiin. Ensivaikutelmalla eli tunnin aloituksella on suuri merkitys, sillä ensivaikutelman ajatellaan vaikuttavan siihen, millainen käsitys henkilöstä ja tässä tilanteessa ohjaajasta muodostuu (Andersson & Kylänpää 2004, 19). Ensivaikutelma vaikuttaa myös siihen millainen tunnelma tunnille muodostuu. Huumori voi auttaa rentoutumaan, jos tunnille kaipaa esimerkiksi rennompaa aloitusta tai kevyempää tunnelmaa (Jääskeläinen 2022, 51). Tunnille osallistumisen näkökulmasta yksi tärkeimmistä asioista asiakkaille oli, että tunnilla on hauskaa, joten asiakkaat kaipaavat tunneilta tietynlaista rentoutta. Lisäksi avoimissa vastauksissa nousi esille, että ohjaaja, joka kertoo tunnin alussa jotain itsestään, välittää rentoa tunnelmaa. Hauskuus ja huumori eivät ole sama asia, sillä kyselyn vastauksissa hauskuus koettiin tärkeämmäksi kuin se, että ohjaaja käyttää huumoria ohjatessaan. Ohjaajan onkin hyvä miettiä, miten kokonaisuudessaan voi välittää rentoa tunnelmaa ja tehdä liikkumisesta hauskaa.

Ohjaajan työ on asiakaspalvelua (Aalto ym. 2008, 24) ja työ alkaa siinä kohtaa, kun ohjaaja astuu sisään liikuntakeskukseen. Ohjaajan tulee olla ajoissa paikalla, jotta hänellä on aikaa valmistautua ja tunti pääsee alkamaan aikataulussa. Ajoissa paikalla oleminen nousi esiin asiakaskyselyssä ja se on tärkeä asia myös esiintymistaitojen kannalta. Jos ohjaaja saapuu tunnille viime tipassa, omaan ”kupraansa” ja pysyy siellä, voi olla vaikeaa rakentaa vuorovaikutusta misään kohtaa tuntia. Jos kontaktia ei ole tai ota ennen tuntia alkua eikä tunnin aikana, on kontaktia vaikeaa ottaa tunnin lopussakaan. Jos esiintyjä ei esityksensä aikana ota kontaktia asiakkaisiin, ei nosta katsettaan yleisöön ja keskittyy vain omaan puheeseensa, esityksen lopussa harvoin syntyy aktiivista keskustelua tai herää yleisökysymyksiä. Jos taas esiintyjä ottaa kontaktia

yleisöön jo esityksensä aikana ja osallistaa yleisöä tietoisesti, syntyy keskustelua ja vuorovaikutteisuutta helpommin. (Launonen 2017, 144–146.) Asiakkaisiin on siis tärkeää ottaa kontaktia jo ennen tunnin alkua, jos mahdollista. Tai viimeistään tunnin alkaessa. Kun ohjaaja on asiakkaiden kanssa kontaktissa tunnin alusta asti, on vuorovaikutusta mahdollista ylläpitää tunnin aikana.

Vuorovaikutuksen kautta ohjaajan on mahdollisuus tutustua asiakkaisiin, päästä käsiksi heidän ajatuksiinsa ja ottaa asiakkaat huomioon. Ohjaajan on myös helpompi saada palautetta. Kuten ohjaajahaastatteluissa ja asiakaskyselyn avoimissa vastauksissa nousi esille, ohjaajan tulisi olla helposti lähestyttävä, jolta asiakas uskaltaa tarvittaessa kysyä, ja jonka kanssa asiakas uskaltava puhumaan. Kontaktin ja keskusteluyhteyden aktiivinen rakentaminen tuo ohjaajaa lähemmäs asiakkaita eli tekee ohjaajasta helposti lähestyttävämmän. Myös ajatus siitä, että on ohjaajana asiakkaita varten, voi auttaa olemaan helposti lähestyttävä.

Kun ohjaaja on kiinnostunut asiakkaista ja on asiakkaiden kanssa samalla puolella, on ohjaukseen ja tuntiin helpompi osallistua. Myös ohjaajan oma innostuneisuus ohjaamaansa tuntiin tarttuu asiakkaisiin, koska tunteet tarttuvat. Kiireinen ja epävarma ohjaaja saa asiakkaatkin tuntemaan samoja tunteita. (Jääskeläinen 2022, 50–51.) Asiakaskyselyssä nousi esille, että ohjaajan toivotaan olevan aidosti innostunut siitä, mitä tekee. Toisinaan ohjaajan tehtävä on välittää muitakin tunteita, kuin innostusta. Venyttelytunnilla voi omalla viestinnällään välittää rauhoittumista. Tunteiden tarttuminen pätee myös esimerkiksi ohjaajan suhtautumiseen omaan kehoonsa tai liikkumiseen ylipäätään. Mikäli ohjaaja välittää negatiivista suhtautumista omaan kehoonsa tai pakonomasta liikunnan harrastamista, sellaisetkin tunteet tarttuvat asiakkaisiin.

Aito innostuneisuus ja sen näkyminen on yksi keino oman persoonan esiintuomiseen ja käyttöön. Asiakaskyselyssä nousi esille, että ohjaajan oma persoona saa näkyä, ja on tärkeää, että ohjaaja antaa myös jotain itsestään. Suurin osa kyselyyn vastanneista piti erittäin tärkeänä, että ohjaaja on aidosti oma itsensä. Ohjaajahaastatteluissa nousi esille, miten itsevarmuuden lisääntyminen lisää ohjaajan rentoutta ja heittäytymiskykyä, uskallusta laittaa itseään peliin ja näin mahdollisuutta olla avoimempi vuorovaikutukselle. Omalla persoonalla ohjaaminen tekee tunnistaa juuri kyseisen ohjaajan näköisen.

Ohjaajan ei tarvitse olla täydellinen, kuten vastauksissa tuli esille. Itseluottamuksen ja -tunteuksen ollessa hyvä, on helpompi laittaa omaa persoonaansa likoon ja vaikka nauraa itselleen ja omille virheilleen. Ryhmälle ei tarvitse välittää kuvaa täydellisestä ohjaajasta, vaan ohjaajakin voi epäonnistua ja tehdä virheitä. Olemalla aito oma itsensä, ohjaaja viestii, ettei asiakkaakaan

tarvitse olla täydellinen. (Jääskeläinen 2022, 50.) Jokaisen ohjaajan olisi hyvä löytää oma persoonallinen tyyhinsä ohjata. Omien vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen voi auttaa oman tyylin löytymisessä. Ohjaajat kertoivat myös, että erityisesti ohjausuran alussa virheiden tekeminen pelotti ja virheet saattoivat pilata koko tunnin. Itsevarmuuden lisääntymisen myötä virheitä ei tarvinnut enää pelätä, joten ohjaajan olisi tärkeää keskittyä itsevarmuuden kehittämiseen etenkin ohjausuran alussa.

Katsekontakti nousee laaja-alaisesti esille vuorovaikutustaidoista ja esiintymistaidoista puhuttaessa. Myös ohjaajien haastatteluissa ja kunto-ohjaajan oppaassa (Aalto ym. 2008, 39) nousi esille katsekontaktin ottaminen asiakkaisiin. Haastatellut ohjaajat kertoivat, että pyrkivät katsomaan kaikkia asiakkaita silmiin vähintään kerran tunnin aikana ja he käyttivät menetelmää tietoisesti. Toisaalta haastatteluissa tuli myös esiin, että kaikki asiakkaat eivät halua katsekontaktia, vaan kääntävät katseensa sivuun. Vuorovaikutuksen teorian sekä esiintymistaitojen näkökulmasta katsekontakti koetaan avoimuuden merkinä ja mahdollisuutena vuorovaikutukseen. Sannattomalla viestinnällä, ilmeillä ja eleillä voidaan luoda yhteyttä ihmisten välille (Sippola, 2023, 73). Asiakkaan näkökulmasta eli asiakaskyselyn tuloksissa katsekontaktin ottaminen koettiin ei vähäpätöisenä, ei tärkeänä (keskiarvo 3,2) ja katsekontakti oli listassa viiden vähiten tärkeimmän asian joukossa. Asiakkaat eivät siis koe katsekontaktin ottamista erityisen tärkeänä, mutta vuorovaikutuksen näkökulmasta katsekontakti tai katsekontaktin saaminen on merkityksellistä.

Asiakkaat eivät myöskään kaivanneet yksilöllistä huomiota ja katsekontakti saatetaankin tulkita sellaisena. Siihen liittyen katsekontaktin ottamisen voi tulkita tunnilla monella tavalla, eikä katsekontakti välttämättä näyttäydy asiakkaalle pelkästään positiivisena. Erityisesti nuorin ikäryhmä koki katsekontaktin vähäpätöisempänä muihin ikäryhmiin verrattuna. Kyselyssä nousi esille, että asiakkaat eivät myöskään pidä tärkeänä, että ohjaaja huomioi heitä yksilöllisesti tunnin aikana. Avoimissa vastauksissa nousi esille, että ohjaajan tulisi antaa palautetta yleisluontoisesti eikä kohdistaa palautetta henkilökohtaisesti. Katsekontakti saatetaankin tulkita liian yksilöllisenä huomiointina tai asiakas saattaa tulkita katseen negatiivisena ja miettiä, tekeekö jotain väärin tai onko tekemisessäni jotain korjattavaa.

Asiakkaat kokivat katsekontaktia tärkeämpänä sen, että ohjaaja hymyilee heille. Hymyilemällä voi rakentaa yhteyttä kahden ihmisen välille. Korteso (2015, 127) suosittelee hymyn liittämistä katsekontaktiin. Hymy on ystävällinen ja myönteinen ele (Kauppila 2011, 35). Voisiko olla niin, että katsekontakti lempeän hymyn kera koetaankin kannustavampana ja positiivisempänä eleenä ohjaajalta.

Hymy on yksi sanattoman viestinnän keinoista ja vahva vaikuttaja myös ohjaajan työssä. Sanattoman viestinnän sanotaankin olevan joskus jopa sanallista viestintää tärkeämpää. Ilmeet, eleet ja olemus ovat kaikki osa sanatonta viestintää. (Kauppila 2011, 33–34.) Olemukseen liittyen ohjaajan siisti pukeutuminen oli naisille selvästi tärkeämpää kuin miehille, ja tuloksissa oli jopa tilastollisesti merkitsevä ero. Mielenkiintoista oli, että nuorimmasta ikäryhmästä jopa kolmasosa piti pukeutumisasiaa vähäpätöisenä.

Ihmiset aistivat tunteita, fiiliksiä ja yleistä ilmapiiriä herkästi. Erilaiset tunnetilat myös tarttuvat herkästi ihmisestä toiseen. (Kauppila 2011, 27.) Ohjaaja voi vuorovaikutuksellaan päättää, milaista ilmapiiriä ja tunnelmaa hän haluaa tunneilleen rakentaa. Toivottavasti hyväksyvää, turvallista ja välittävää, jossa jokainen liikkuja on tärkeä.

Yhteenvetona esiintymistaitoihin liittyen ja esiintymistaitojen teoriaan peilaten hyvä ohjaaja on selkeä, sujuva, luotettava ja kunnioittava. Huippuohjaaja taas on avoin ja rehellinen oma itsensä, jolla on hyvä itsetuntemus ja hän on itsevarma. Ohjaaja laittaa itsensä likoon, uskaltaa heittäytyä eikä pelkää virheitä. Ohjaaja on aidosti innostunut ohjaamastaan asiasta ja antaa innostuksen näkyä. Hän käyttää erilaisia äänensävyjä ja eleitä ja uskaltaa heittäytyä. Huippuohjaaja on inhimillinen ja tunneilla vallitsee sallivuuden ilmapiiri, jossa saa mokata ja liikkua oman kunnan mukaan. Ohjaaja on empaattinen, myötätuntoinen ja lämmin ja hän ymmärtää erilaisia asiakkaita. Ohjaaja uskaltaa ja osaa näyttää tunteita ja myös vedota tunteisiin. Ohjaaja käyttää sopivasti huumoria, hänellä on tilannetajua ja tunneilla on hauskaa! (Launonen 2017, 23–27.)

## **8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimuksen tekemiseen liittyy aina sen luotettavuuden arviointi, jota käsittelen tässä osiossa. Luotettavuutta arvioidaan sekä tutkimuksen pätevyuden eli validiuden että reliabiliteetin eli toistettavuuden kautta. Tutkimuksen pätevyys kertoo kuinka hyvin valituilla mittareilla ja menetelmillä on kyetty tutkimaan haluttua asiaa. Toistettavuus kertoo ovatko tulokset sattumavaraisia tai ei-sattumanvaraisia ja kuinka todennäköisesti toinen tutkija päätyisi samankaltaisiin tuloksiin. (Hakala 2024, Luku: laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä; Hirsjärvi ym. 2009, 23–24.)

Työni sisälsi kaksi eri tutkimusmenetelmää eli laadullisen ja määrällisen menetelmän. Laadullisen menetelmän toistettavuuden todentaminen on haastavaa, koska tutkimusaineiston laatuun ja aineiston analyysiin vaikuttaa aina tutkijan oma persoona ja tausta. Jos samaa aineistoa teemoittelisi ja koodaisi kaksi eri tutkijaa, ei voida varmaksi sanoa, että tulokset olisivat samanlaiset. Sen vuoksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta on tärkeää kuvata tutkimusprosessi ja sen eteneminen mahdollisimman selkeästi ja tarkasti. (Hakala 2024, Luku: Laadullisen tutkimuksen

luotettavuudesta ja eettisyydestä.) Olen pyrkinyt työssäni kuvaamaan haastattelut ja avointen vastausten aineistonhankinnan ja analysoinnin mahdollisimman tarkasti. Pyrin kuvaamaan analyysin ja teemoittelun etenemisen myös esimerkein ja nostin tuloksiin suoria lainauksia aineistosta kuvaamaan tulkintojani. Suorat lainaukset aineistosta vahvistavat lukijan käsitystä siitä, miten tutkija on tehnyt päätelmiä (Hirsjärvi ym. 2009, 25).

Monimenetelmällisellä aineistonkeruulla voidaan vahvistaa tutkimuksen validiutta (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Tässä työssä käytin laadullista ja määrällistä menetelmää täydentämään toisiaan, ja laadullisen osion tavoite oli syventää määrällisen tutkimuksen tuloksia. Tämä vahvistaa tutkimuksen pätevyyttä. Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa esimerkiksi kyselylomakkeen pätevyyttä on tärkeää arvioida, sillä vastaajat saattavat käsittää kysymyksiä eri tavoin, kuin tutkija on tarkoittanut (Hirsjärvi ym. 2009, 23–24). Kyselylomakkeella pyrin selvittämään yleisellä tasolla asiakkaiden näkemyksiä ohjaajan toiminnasta. Lomakkeen väittämiä arvioitiin Likertin asteikolla ja asiakkaita pyydettiin määrittelemään, kuinka tärkeänä he pitävät ryhmäliikuntatunneilla erilaisia asioita kuten esimerkiksi sitä, että ohjaaja luo turvallisen ja hyväksyvän ilmapiirin. Jokainen yksilö saattaa tulkita ja käsittää esimerkiksi turvallisen ja hyväksyvän ilmapiirin eri tavoin, joten tulkinnan varaisuutta kyselyn tuloksissa on. Pyrin rakentamaan lomakkeen huolellisesti eri lähteitä käyttäen, jotta näkökulma oli mahdollista saada laajaksi. Mielestäni lomake antoi melko kattavan kuvan aiheesta, jota halusin tutkia. Tulosten analysoinnissa peilasin vastauksia teorian tietoon, joka mielestäni vahvistaa tulosten tulkinnan ja johtopäätösten pätevyyttä.

Asiakaskyselyyn lopussa oli avoin kysymys ryhmäliikuntaohjaajan ominaisuuksista. Vastaukset olivat hyvin samankaltaisia kuin Likertin asteikolla arvioituissa kysymyksissä eli vastauksissa toistui samoja teemoja. Pohdin, kuinka paljon asiakkaiden vastauksiin vaikutti se, että he olivat jo vastanneet edellisiin kysymyksiin eli johdattelivatko aiemmat kysymykset avoimia vastauksia. Mikäli avoin kysymys olisi ollut ensimmäisenä, vastaukset olisivat voineet olla erilaisia. Toisaalta taas avoimet vastaukset tukivat Likertin asteikolla saatuja tuloksia ja numeraaliset vastaukset saivat sanallisen vastineen asiakkaiden ”suusta”.

Tutkimusaineistoa olisi voinut vielä laajentaa asiakkaiden yksilöhaastatteluilla, jolloin asiakkaiden kokemuksia ja näkökulmaa olisi voinut syventää. Tämä olisi mielestäni täydentänyt tutkimusta hyvin, mutta aikataulullisista syistä en toteuttanut haastatteluja. Lisäksi tutkimusaineistoa kertyi jo nyt käytetyillä menetelmillä melko paljon.

Sain asiakaskyselyyn 141 vastausta ja olin kokonaismäärään tyytyväinen. Joidenkin ikäryhmien vastaajamäärä oli kuitenkin melko pieni, jonka vuoksi yhdistin analysoinnissa kaksi nuorinta ikäryhmää. Jälkikäteen ajateltuna kaksi vanhinta ikäryhmää olisi myös voinut yhdistää. Aineistosta olisi saanut kokonaisuudessaan kattavamman kuvan, jos vastauksia olisi tullut kaikkiin ikäryhmiin

enemmän. Analysoin tuloksia tilastollisella menetelmällä ja käytin ANOVA varianssianalyysia. Mikäli vastaajaryhmän koko on alle 30, johtopäätösten tekemisessä tulee olla varovainen (Heikkilä 2014, 211). Tuloksista löytyi tilastollisesti merkitseviä eroja eri ikäryhmien, sukupuolen tai ryhmäliikuntakokemuksen välillä, mutta vastaajamäärät olivat joissain ryhmissä alle 30. Suuremmat vastaajamäärät olisivat vahvistaneet pätevyyttä. Tilastollisesti merkitsevät erot lisäsivät silti mielestäni tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä, mutta tuloksia ei voi täysin luotettavasti yleistää.

Kyselyyn vastanneilla oli lähestulkoon poikkeuksetta vähintään 2 vuoden, ja yli puolella vastanneista yli 10 vuoden kokemus ryhmäliikuntatunneilla käymisestä. Pitkään harrastaneilla oli varmasti kokemusta monista ja erilaisista ohjaajista. Uskon, että kokeneet asiakkaat tietävät mitä he voivat ohjaajalta vaatia ja odottaa. Lähes 80 % vastaajista vastasi käyvänsä ryhmäliikuntatunneilla 1–3 kertaa viikossa, joka kertoo siitä, että vastaajat harrastavat ryhmäliikuntaa aktiivisesti. Mielestäni kohderyhmän valinta ja vastaajien pitkä kokemus vahvisti tutkimustulosten pätevyyttä ja luotettavuutta.

Teoreettisen viitekehyksen rakentaminen aiheutti aluksi haastetta, sillä tietoa ryhmäliikuntaohjauksesta ja erityisesti vuorovaikutustaidoista ei ollut juurikaan saatavilla. Taustamateriaalin löytymisen hankaluutta tukikin Dobrichin kirjallisuuskatsauksen (2022) toteamus, että ryhmäliikuntaohjaajat ovat vähän ja puutteellisesti tutkittu ryhmä. Työni edetessä huomasin, miten laaja-alaisesta asiasta ryhmäliikunnan ohjauksessa on kyse. Tässä työssä halusin kuitenkin keskittyä vuorovaikutukseen ja esiintymistaitoihin. Tutkimuksissa nousi esille mm. se, miten ohjaajan oma kehonkuva vaikuttaa ohjaukseen ja vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Lähestymistapoja ja -kulmia alkoi lopulta olla tarjolla monta. Pitäydyin kuitenkin vuorovaikutuksessa ja esiintymistaidoissa, jota täydensin itsemääräämisteorialla. Itsemääräämisteorian soveltaminen ryhmäliikuntaan motivaation näkökulmasta nousi esiin Hancox ym. (2015) tutkimusartikkelissa. Teoria tuki mielestäni teoreettista lähestymistä työssäni ja kokonaisuudessaan teoreettinen viitekehys tuki mielestäni tutkimustuloksia ja päinvastoin.

Tutkimuksen eettisyyttä on hyvä pohtia erikseen, vaikka usein se liitetäänkin luotettavuuden arviointiin. Tutkimukseen osallistuvien tulee tietää, mihin he ovat osallistumassa ja mitä tutkimus käsittelee. Tutkijan tulee huolehtia aineiston asianmukaisesta tallentamisesta ja käsittelystä sekä aineiston hävittämisestä työn valmistumisen jälkeen. Tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavien yksityisyyttä ja sananvapautta. (Hakala 2024, Luku: laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä.) Tein toimeksiantajaorganisaation kanssa toimeksiantosopimuksen ja kerroin työni tavoitteista. Kyselyyn vastaajille ja yksilöhaastatteluihin osallistuville tein omat tutkimustiedotteet, joissa kerrottiin tutkimuksen tavoitteesta, aineistonhallinnasta ja käsittelystä. Tutkimustiedote tuli kuitata luetuksi, ennen kuin pääsi vastaamaan kyselyyn tai osallistumaan haastatteluun. Kaikki keräämäni

aineisto oli digitaalisena ja säilytti ne salasanojen takana. Haastatteluiden litteroinnissa anonymisoin vastaukset ja raportoinnissa huolehdin, etteivät vastaajat olleet tunnistettavissa myöskään suorissa lainauksissa. Mikäli ohjaaja puhui iästään tai muista tunnistettavista asioista, jätin ne mainitsematta.

### 8.3 Tekoälyn hyödyntäminen

Kuten edellisessä kappaleessa mainitsin, opinnäytetyöni teemaan liittyvää aineistoa oli haastavaa löytää ja etenkin suomenkielistä materiaalia ryhmäliikunnan ohjaamisesta oli hyvin vähän saatavilla. Käytin tiedonhankinnassa apuna Perplexity-nimistä tekoälypohjaista artikkelihakua, jossa pyysin tekoälyä etsimään ja listaamaan minulle vertaisarvioituja artikkeleita ryhmäliikuntaan liittyen. Teema alkoi aueta näiden artikkelihakujen avulla. Kaikki löytyneet tutkimusartikkelit olivat englanniksi, joten hyödynsin Bing-tekosovellusta tiivistämään artikkeleita minulle sillä ajatuksella, että vastasiko artikkeli aiheitani. Mikäli vastasi, siirryin Haaga-Helian Finnaan ja etsin kyseisen artikkelin artikkelihaun kautta, jolloin sain varmistettua artikkelin oikeaksi ja sain noudettua viitetiedot lähdeluetteloon.

Artikkelien kääntämiseen hyödynsin Google Chromen ”kääntäjälinssiä” ja DeepL -tekoälysovelluksia. Kääntäjien käyttö helpotti artikkelien kokonaisuuden hahmottamista sekä mikäli käytin artikkeleita työni lähteenä, palasin takaisin englanninkieliseen versioon ja tarkistin sen pohjalta oikeat käännökset ja lainaukset.

### 8.4 Tutkimustulosten merkitys käytännössä

Mielestäni työni teema oli hyvin ajankohtainen. Liikkumattomuuden haasteista ja kustannuksista puhutaan tällä hetkellä paljon ja kuntoiluala on muuttunut. Matalan kynnyksen liikkumismahdollisuuksia tulisi tarjota aikuisväestölle, ja toki nuorillekin enemmän, jotta ihmiset löytäisivät mielekkäitä harrastuksia ja liikkuisivat terveytensä kannalta riittävästi. Yksin liikkumiseen voi olla haastavaa löytää motivaatiota, ja ihmisethän ylipäätään motivoituvat erilaisista asioista. Ohjatun liikunnan on todettu edistävän terveyttä ja hyvinvointia sekä ryhmässä liikkuvien on havaittu kokevan enemmän positiivista hyvinvointia verrattuna yksin liikkuviin. Samanhenkisten ihmisten kanssa liikkuminen ja muiden ihmisten läsnäolo voi motivoida liikunnan harrastamiseen ja kannustaa parempiin suorituksiin. Tutkimuksessani nousi esille, että yhteenkuuluvuuden kokeminen oli tärkeämpää niille, jotka liikkuvat säännöllisemmin. Ehkä yhteenkuuluvuuden tunne oli myös motivaation lähteenä aktiiviseen liikuntaan.

Ryhmäliikunta on hyvä vaihtoehto liikunnan harrastamiseen, koska ohjaaja vastaa tunnin sisällöstä eikä asiakkaan tarvitse itse tietää mitä pitäisi tehdä ja miten liikkua. Lisäksi ryhmäliikuntatarjonta on nykypäivänä todella laajaa, tarjolla on tunteja tanssista joogaan ja uusia lajeja syntyy jatkuvasti.

Laajalla tarjonnalla voidaan tavoittaa laajempi liikkujajoukko. Valtakunnallisen liikuntaraportin mukaan myös erityisesti 20–45-vuotiaiden liikkumismotivaatioon vaikuttaa mieluisat liikuntalajit (Husu ym. 2022, 27), joten laajaan tarjontaan kannattaa panostaa.

Mikäli eri tasoisia liikkujia saadaan houkuteltua ryhmäliikunnan pariin esimerkiksi liikuntakeskukseen, ohjaajan rooli on todella tärkeä. Silloin kun ihminen ottaa ensimmäisen askeleen liikkumisen pariin, on erittäin tärkeää, että asiakas saa osallistumisesta positiivisia kokemuksia, kuten kyselyssäkin nousi esille. Ohjaajan tulee siis ymmärtää ja osata kohdata erilaisia liikkujia, olla kannustava ja empaattinen, vahvistaa asiakkaiden liikkumismotivaatiota ja tarjota tunneilta positiivisia kokemuksia tai jopa elämyksiä. Ohjaajan tulisi saada asiakkaat sitoutumaan säännöllisen liikkumisen pariin. Ohjaajan ammattitaito on siis erittäin keskeinen osa liikuntapalveluja, ja ohjaajan vuorovaiutus- ja esiintymistaidot ovat avainasemassa. Tämän tutkimuksen perusteella ohjaajan on mahdollista käyttää tietoisesti monia motivaatiota vahvistavia ja liikunta-aktiivisuuteen sitouttavia keinoja itsemääräämisteoriaan peilaten.

Esimerkkinä vielä ulkonäköpuheen merkitys, jota olen tässä työssä käsitellyt useaan otteeseen. Keho on ryhmäliikunnassa keskeisessä roolissa, koska kehoa käytetään liikkumiseen. Ohjaajan kehopuhe voi vaikuttaa liikkujiin ja kehonkuva voi olla kaikenikäisille liikkujille herkkä asia. On siis erittäin tärkeää millä tavoin asioista puhuu. Liikkuminen ja laihtuminen myös liitetään usein toisiinsa ja sen vuoksi esimerkiksi ruoan ja syömisen kautta motivointi ei kuulu ryhmäliikuntaan. (Onkamo ym. 2021, 92–93.) Ryhmään lähteminen ja muiden kanssa liikkuminen voi olla ihmiselle iso kynnyksesi esimerkiksi kehonkuvaan liittyvien haasteiden vuoksi. Jos kehonkuvaan liittyvät teemat nousevat tunnilla esille väärällä tavalla, sillä voi olla kauaskantoisia vaikutuksia harrastamiseen. Ohjaajan tulisi pohtia omaa suhtautumistaan liikkumiseen ja syömiseen, jolloin ohjaajan olisi helpompaa huomioida asia omassa ohjauksessaan. Opinnäytetyöni jatkokehitysehdotuksena tämän asian tutkiminen olisi mielenkiintoista ja voisi auttaa ohjaajia kehittymään.

Tämän opinnäytetyöprosessin perusteella ohjaajille pitäisi mielestäni tarjota enemmän koulutusta ja tietoa vuorovaikutukseen ja esiintymistaitoihin liittyen, sillä ohjaajat kokevat sen ohjauksen haastavimmaksi kokonaisuudeksi ja asiakkaiden näkökulmasta se taas nousee yhdeksi tärkeimmistä elementeistä. Suomenkielistä materiaalia on mielestäni liian vähän saatavilla. Koulutus ja tieto auttaisi ohjaajia kehittymään ja sitä kautta taas ryhmäliikuntaan voitaisiin tavoittaa aiempaa laajempi ja moninaisempi liikkujajoukko ja edistää ihmisten terveyttä ja hyvinvointia.

Toimeksiantaja saa tästä työstä mielestäni tärkeää tietoa ”kaikentasoisille liikkujille” -arvolupauksensa vahvistamiseksi. Toimeksiantajan kanssa on sovittu koulutustilaisuuksista, jossa esittelen opinnäytetyöni tuloksia heidän ohjaajilleen, joka vahvistaa toimeksiantajan ohjaajien ohjaustaitoja.

Toimeksiantajan on mahdollisuus hyödyntää tutkimuksen tietoja rekrytoinnissa ja ryhmäliikuntapalveluiden kehittämisessä.

## 8.5 Oman oppimisen pohdinta

Kuten aiemmin kirjoitin, olen ohjannut ryhmäliikuntaa yli 25 vuotta ja tämä opinnäytetyöprosessi on opettanut ja kehittänyt minua ohjaajana. Prosessin aikana valkeni, miten laajasta kokonaisuudesta ohjaamisessa on kyse, en ollut ajatellut asiaa tältä kulmalta aiemmin. Ohjaajan tulee hallita harjoitussisältö, vuorovaikutus ja olla esiintymistaitoinen. Tuntuu, että moni kirjoittamani asia matkan varrella on ollut minulle tuttua, mutta nyt asiat ovat saaneet teoreettisen perustelun ja selityksen, miksi milläkin tavalla kannattaa toimia ja miten se vaikuttaa esimerkiksi asiakkaiden motivaatioon itsemääräämisteoriaan pohjautuen. Voin siis tietoisesti käyttää erilaisia menetelmiä vahvistaakseni asiakkaiden liikunta-aktiivisuutta ja sitoutumista. Se taas motivoi minua ohjaajana huomioimaan näitä asioita enemmän ja seuraamaan niiden vaikutuksia asiakkaisiin. On ollut tärkeä oppi ymmärtää, miten paljon voin ohjaajan vaikuttaa asiakkaisiin viestinnän, äänensävyn ja vuorovaikutuksen kautta.

Prosessin aikana olen pohtinut, käsitteleekö työni asioita, jotka ovat ohjaajille itsestään selvyiksi. Ohjaajien haastatteluissa nousi esiin, että vuorovaikutus on ohjaajalle se haastavin kokonaisuus, joten ehkei tämä täysin itsestään selvä teema kuitenkaan ole. Itsekin olen oppinut paljon uutta. Eri-tyisesti aloittavalle ohjaajalle näiden asioiden sanoittaminen voi avata uusia näkökulmia ja tarjota monipuolisemman lähestymistavan ohjaamiseen. Pidempään ohjanneelle työni tarjoaa uutta kulkua ja kehittymismahdollisuuksia. En ollut aiemmin ymmärtänyt, miten suoraan esiintymistaito-oppaiden oppeja voi siirtää ryhmäliikunnan ohjaamiseen. Esiintymistaitoja ja karismaa käsittelevä kirjallisuus oli työssäni tärkeässä roolissa.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen pyrkinyt testaamaan omassa ohjauksessani työni oppeja, ja olen pohtinut omaa ohjaamistani mm. siltä kannalta, millaista ilmapiiriä tunneilleni rakennan. Olen huomannut, ettei kaikkia osa-alueita ole mahdollista jokaisella tunnilla täyttää ja käyttää, mutta kokonaisuudessaan vuorovaikutuksen rakentamiseen olen kiinnittänyt enemmän huomiota. Esimerkkinä: Spinning-tunneilla olen pyrkinyt lisäämään vuorovaikutusta ennen tunnin alkua kiertämällä salissa moikkaillen ja jutellen asiakkaiden kanssa. Olen huomannut, miten moni asiakas saattaa kysyä jotain, ja erityisesti ekakertalaiset ovat uskaltaneet varmistella esimerkiksi pyörän säätöjä, kun ohjaaja tulee heidän luokseen. Asiakkaat kysyvät asioita, joita he eivät luultavasti kysyisi, jos olisin vain ohjaajan lavalla. Tunnistan myös asiakkaat, jotka eivät ota kontaktia, jolloin en tunkeile tai mene suoraan heidän luokseen vaan annan heille tilaa. Olen huomannut miten tunnin alun kontakti vaikuttaa koko tunnin vuorovaikutukseen, asiakkaat ovat avoimempia tunnin aikana esimerkiksi vastaamaan kysymyksiin, joita heille esitän tai vaikka laulamaan.

Opinnäytetyöprosessi on ollut opettavainen myös tutkimuksen tekemisen osalta, sillä edellisestä opinnäytetyöstä on aikaa 20 vuotta. Prosessi ei ollut mielestäni sujuvin mahdollinen, mutta silloin siitä oppiikin eniten. Olin ajoittain jumissa niin kyselyn tekemisen kuin tulosten analysoinnin kanssa, joka hidasti työn etenemistä. Työni valmistuminen viivästyi n. 4 kuukaudella suunnitellusta. Toteutan nykyisessä hyvinvointisuunnittelijan työssäni opiskelija- ja henkilöstökyselyjä, joten tutkimusprosessin oppiminen on ollut todella hyödyllinen myös siltä kantilta. Lisäksi tiedonhankinta ja tutkitun tiedon käyttö on antanut paljon työkaluja nykyiseen työhöni.

## **8.6 Lopuksi**

Ryhmäliikuntaohjaajat kohtaavat tunneillaan paljon erilaisia ihmisiä, joihin heillä on suuri vaikutusmahdollisuus. Ohjaajilla on mahdollisuus levittää ympärilleen paljon hyvää. Vuorovaikutus on taito, jota voi kehittää koko elämänsä ajan ja siinä on mahdollista kehittyä. Myös ohjaustaitoja on tärkeää kehittää, sillä maailma muuttuu. Tunteita, ilmapiiriä ja tunteita aistitaan herkästi ja tunteet tarttuvat ihmisestä toiseen. Positiiviset tunteet vahvistavat ihmisten hyvinvointia. Ohjaaja voi viestinnällään ja vuorovaikutuksellaan vaikuttaa siihen, millaista liikkumisen maailmaa, ilmapiiriä ja tunnelmaa hän välittää asiakkailleen. Toivottavasti hyväksyvää, turvallista ja välittävää, jossa jokainen liikkuja on tärkeä.

## Lähteet

2024. The 10 fitness trends of 2024, according to the ACSM (and one that will surprise you above all others). CE Noticias Financieras.

Aalto, R., Antikainen, S. & Tanskanen, R. 2008. Kunto-ohjaajan opas: Hyvästä vieläkin paremmaksi. Jyväskylä: Wsoypro: Docendo.

Andersson, S. & Kylänpää, E. 2004. Käytännön puheviestintä: Viestintätapahtuma, kasvokkaisuviestintä, puheesityksen valmistelu, julkiset puhetilanteet, ryhmäviestintä, neuvottelu, kokous, suullinen etäviestintä, havainnollistaminen. Tampere: Mac Laser. E-kirja. Luettu: 3.10.2024.

Baker M., Barry E., Coburn S., Hastings B., Mills J., Mills P., Nu'u M., Osborne L., Renata S., Armstrong B. 2006. Les Mills BodyStep program manual.

Campos, F., Simões, V. & Franco, S. 2016. Characterization and comparison of the quality indicators of the group exercise fitness instructor, considering the intervenient, gender and age. Uluslararası spor egzersiz ve antrenman bilimi dergisi, 2(2), pp. 50-59. doi:10.18826/ijsets.63014.

Cuccoli, R. 2024. Asics unveils study on women's physical activity and gender gap in exercise. Shoe Intelligence, 35(9+10).

Dobrich, E. O. R. 2022. Rethinking conceptions of body image in group fitness education, culture, and contexts: Recommendations for perspective transformation and innovations in instructional methods. Frontiers in education (Lausanne), 7.

Eklund, A., Lindholm, T., Salminen, J. & Salminen, J. 2019. Taitava tiimivalmentaja: Miten saan tiimiflow'n virtaamaan? 7. uudistettu painos. [Espoo]: J-Impact Oy.

Hakala, J. T. & Gaudeamus oy. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. [Helsinki]: Gaudeamus. E-kirja. Luettu 4.3.2025.

Hancox, J. E., Quested, E., Thøgersen-Ntoumani, C. & Ntoumanis, N. 2015. An intervention to train group exercise class instructors to adopt a motivationally adaptive communication style: A quasi-experimental study protocol. Health psychology & behavioral medicine, 3(1), pp. 190–203. doi:10.1080/21642850.2015.1074075.

Heimo-Vuorimaa, L. 2008. Vertaisryhmässä on poweria. Teoksessa Hölsömäki, H., Soveltava liikunta & SoveLi (toim.). Yhdessä liikkeelle: Yhdistykset ja kunnat liikunnan kumppaneina. [Helsinki]: Edita.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. [9. uudistettu painos]. Helsinki: Edita. E-kirja. Luettu: 29.11.2024.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. [2. painos]. [Helsinki]: Gaudeamus. E-kirja. Luettu: 14.11.2024.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Husu, P., Tokola, K., Vähä-Ypyä, H. & Vasankari, T. 2022. Liikuntaraportti: Suomalaisten mitattu liikkuminen, paikallaanolo ja fyysinen kunto 2018–2022. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Luettu: 26.2.2025.

Hyrox 2025. Luettavissa: <https://hyrox.com/>. Luettu 3.3.2025.

Hämäläinen, P., Dettmann, H., Jalonen, J., Lehtosuo, M., Miettinen, M., Oksanen, A., Westerlund, E. 2021. Myötätuntoinen valmennus. Helsinki: Minerva. E-kirja. Luettu 26.9.2024.

Jääskeläinen, L. 2022. Ryhmä toimivaksi: Helppoja harjoituksia ryhmäyttämiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kopakkala, A. 2018. Porukka, jengi, tiimi: Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Luettu 17.3.2025.

Kortesuo, K. 2015. Karisman käsikirja. 1. painos. [Helsinki]: Kauppakamari.

Launonen, K. & Avain. 2017. Lava - kauhu ja himo: Esiintymisopas. Helsinki: Avain.

Lehtonen, E. 3.10.2024. Liikuntakeskusvastaava. Porihalli.

Leppänen, N., Leppänen, M., Ketola, T., Koskinen, A., Viisas Elämä, Ketola, T. & Koskinen, A. 2017. Itseluottamus: Kestomenestys mielessä. Helsinki: Viisas Elämä.

Les Mills 2024. Luettavissa: <https://www.lesmills.com/clubs-and-facilities/our-workouts/>. Luettu 19.9.2024.

Liikuntapaikat: Lipas.fi Jyväskylän yliopisto, otospäivä. Lisätietoja Creative Commons. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fi>. Luettu: 19.3.2025.

Lintunen T. 2017. Tunne- ja vuorovaikutusoppiminen yhteenkuuluvuuden ja motivaation edistäjänä. Salmela-Aro, K., Nurmi, J. & Feldt, T. (toim.). Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. 3., täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liukkonen J., Jaakkola T. 2017. Suoritusmotivaatio urheilussa. Salmela-Aro, K., Nurmi, J. & Feldt, T. (toim.). Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. 3., täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Martela F., Mäkikallio I., Virkkunen V. 2017. Itsemääräämisteoria ja psykologiset perustarpeet työssä. Salmela-Aro, K., Nurmi, J. & Feldt, T. (toim.). Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. 3., täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ntoumanis, N., Thøgersen-Ntoumani, C., Quested, E. & Hancox, J. 2017-09. The effects of training group exercise class instructors to adopt a motivationally adaptive communication style. *Scandinavian journal of medicine & science in sports*, 27(9), pp. 1026-1034. doi:10.1111/sms.12713.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja. Luettu: 31.5.2024.

Onkamo, N., Puttonen, V. & Perälä, A. 2021. Turvallisesti mukana: Opas turvallisemman vapaaajan toiminnan järjestämiseen. 1. painos. Helsinki: Oranssi ry. E-kirja. Luettu: 19.9.2024.

Porihalli, ryhmäliikunta 2025. Luettavissa: <https://porihalli.com/fi-fi/palvelut/ryhmaliikunta/25/>. Luettu: 27.2.2025.

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. [Helsinki]: Gaudeamus. E-kirja. Luettu: 24.5.2024.

Reinboth, M. S., Sundgot-Borgen, J. & Bratland-Sanda, S. 2022-01-20. Exercise Dependence and Body Image Concerns Amongst Group Fitness Instructors: A Self-Determination Theory Approach. *Frontiers in psychology*, 12, p. 816287. doi:10.3389/fpsyg.2021.816287.

Ruutu, S. 2020. Coachin työkalupakki. [Helsinki]: Alma Talent.

Sajaniemi, N. 2023. Positiivisen psykologian voima. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Luettu: 31.10.2024.

Sippola, P. 2023. Inhimillisyyden voima työelämässä: Kohti menestystä ja hyvinvointia. [Helsinki]: Basam Books.

Sippola, P., yliopisto, V., Vaasa, U. o., yksikkö, L. j. r. & Finance, S. o. A. a. 2019. Tavaramerkki liikuntapalvelun tuotteistamisessa: Kun jumppa ei ole enää pelkkää jumppaa. Vaasan yliopisto.

Skogholm, L., Arvonen, H. & Sjelvgren, T. 2021. Kohtaamisen koodit. Stockholm: HarperCollins. E-kirja. Luettu: 4.10.2024.

Svinhufvud, K. & Art House. 2024. Ohjauksen ydin: Ohjaajan, esihenkilön ja opettajan työkirja. Helsinki: Art House.

Tilastokeskus 2024. Luettavissa: <https://stat.fi/tup/poimintoja-tilastovuodesta/kansainvalinen-nais-tenpaiva.html#hyvinvointi>. Luettu 19.9.2024.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Luettu: 31.5.2024 ja 17.3.2025.

Tähtinen, J., Laakkonen, E., Broberg, M. & Tähtinen, R. 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. 2. uudistettu painos. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos. E-kirja. Luettu: 28.2.2025.

Uusitalo, L., Hautakangas, M. & PS-kustannus. 2023. Positiivisen psykologian voima. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Luettu: 31.10.2024.

UKK-instituutti, Aikuisten liikkumisen suositus. 2025. Luettavissa: <https://ukkinstituutti.fi/liikkumisen/liikkumisen-suositukset/aikuisten-liikkumisen-suositus/>. Luettu: 26.2.2025.

UKK-instituutti, Tietopaketti aloittelevalle ryhmäliikuntaohjaajalle. 2024. Luettavissa: <https://ukkinstituutti.fi/elintapaohjaus/aloittelevan-ryhmaliikunnanohjaajan-tietopaketti/>. Luettu: 5.6.2024.

Vasalampi, K. 2017. Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. 3., täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä: Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja: Kirjavälitys [jakaja].

Wenström, S. 2020. Positiivinen johtaminen: Johda paremmin opetus- ja kasvatusalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wing, C. H. 2014. The Evolution of Group Fitness Shaping the History of Fitness. ACSM's health & fitness journal, 18(6), pp. 5–7. doi:10.1249/FIT.0000000000000072.

## Liitteet

### Liite 1. Asiakaskyselyn tutkimustiedote

#### Kyselytutkimus ryhmäliikunta-asiakkaille

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ryhmäliikunta-asiakkaiden kokemuksia ryhmäliikuntaohjaajien vuorovaikutustaitojen merkityksestä ryhmäliikuntatunneille osallistumiseen ja liikkumismotivaatioon.

Tämä kyselytutkimus toteutetaan osana ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä.

Vastausaika: 5.-18.11.2024. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 5 minuuttia.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan ilmainen treenikuukausi Porihallille. Erillinen arvontalomake löytyy kyselyn lopusta. Voittajaan otetaan yhteyttä henkilökohtaisesti kyselyajan päätyttyä.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömästi. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja yksittäisiä vastauksia ei julkaista, vaan ne käsitellään kokonaisuuksina. Kyselyaineisto säilytetään salasanalla suojatulla verkkolevyllä, eikä vastauksia jaeta muille osapuolille. Vastaukset hävitetään 3 viikon kuluessa opinnäytetyön arvioinnin jälkeen.

Kyselylomakkeen lisäksi tämän opinnäytetyön yhteydessä tullaan tekemään haastatteluita. Mikäli olisit vapaaehtoinen osallistumaan teemahaastatteluun, jätäthän yhteytietosi erilliselle lomakkeelle kyselyn lopuksi. Haastatteluun valitaan 2-4 henkilöä ja valittuihin otetaan yhteyttä henkilökohtaisesti kyselyajan päätyttyä.

Tähän kyselyyn vastaminen ei edellytä haastatteluun osallistumista.

Opinnäytetyön tekijä: Erika Santala  
Liikunnanohjaaja (YAMK), Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

**1. Olen tutustunut yllä olevaan tutkimustiedotteeseen. Annan luvan henkilötietojeni käsittelyyn tutkimustiedotteessa esitetyllä tavalla sekä luvan käyttää vastauksiani tutkimustarkoitukseen. \***

Kyllä

Ei

## Liite 2. Asiakaskyselylomake

### Taustatiedot

#### 2. Ikä:

- 15-19
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- yli 70 vuotta

#### 3. Sukupuoli:

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

#### 4. Kuinka kauan olet käynyt ryhmäliikuntatunneilla?

- 0-1 vuotta
- 2-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta
- En ole käynyt ryhmäliikuntatunneilla

#### 5. Kuinka usein keskimäärin käyt ryhmäliikuntatunneilla?

- 1-3 kertaa kuukaudessa
- 1-3 kertaa viikossa
- 4-5 kertaa viikossa
- yli 5 kertaa viikossa
- En käy ryhmäliikuntatunneilla.

6. Millä perusteella valitset tunnit, joille osallistut (voit valita useita):

- Itselleni sopivan aikataulun mukaan
- Kiinnostavien lajien/tunnin sisällön mukaan
- Ohjaajan mukaan
- Harjoitteluuni liittyvien tavoitteiden mukaan
- Tunnin ilmapiirin mukaan
- Jokin muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

7. Kuinka tärkeää sinulle on ryhmäliikuntatunnilla, että ohjaaja

	1= erittäin vähäpätöistä	2= melko vähäpätöistä	3= ei vähäpätöistä, ei tärkeää	4= melko tärkeää	5= erittäin tärkeää
kertoo selkeästi tunnin alussa, mitä tunti sisältää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
huomioi sinut yksilöllisesti tunnin aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
antaa positiivista palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
antaa liikkeistä vaihtoehtoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kannustaa vaihtoehtoisten liikkeiden käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
antaa vaihtoehtoja eri välineiden käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kannustaa vaihtoehtoisten välineiden käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kannustaa kilpailemaan tunnilla muiden osallistujien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kannustaa sinua ylittämään itsesi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaatii sinua tekemään parhaasi, vaikka et jaksaisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ottaa katsekontaktin sinuun tunnin aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luo tunnille hyväksyvän ja turvallisen ilmapiirin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
viestii, että jokainen liikkuja on tärkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hymyilee sinulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kertoo harjoitusten tavoitteista ja vaikutuksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rakentaa tunnille yhteisöllisyyttä ja mehenkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
käskyyttää "ei tuloksia ilman tuskia" -asenteella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kertoo, miten harjoitukset vaikuttavat ulkonäköösi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
on pukeutunut siististi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
käyttää huumoria ohjatessaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
osoittaa välittämistä sekä lämpöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
on aidosti oma itsensä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat sinulle tunneille osallistumisen näkökulmasta?**

	1= erittäin vähäpätöistä	2= melko vähäpätöistä	3= ei vähäpätöistä, ei tärkeää	4= melko tärkeää	5= erittäin tärkeää
Koet onnistumisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1= erittäin vähäpätöistä	2= melko vähäpätöistä	3= ei vähäpätöistä, ei tärkeää	4= melko tärkeää	5= erittäin tärkeää
Voit jutella ohjaajan kanssa ennen tuntia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voit jutella ohjaajan kanssa tunnin jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voit jutella muiden asiakkaiden kanssa ennen ja/tai jälkeen tunnin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnilla on hauskaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koet tunnilla yhteisöllisyyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaajasta tulee välittävä kuva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voit soveltaa tunnin sisältöä oman kuntotasosi mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinun ja ohjaajan liikkumista koskevat arvot ovat oman kokemuksesi mukaan samankaltaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Millaisen ohjaajan tunnilla on erityisen hyvä olla? Kuvaile ominaisuuksia, joita arvostat ohjaajassa eniten.**


---



---

### Liite 3. Haastattelun tutkimustiedote

#### Tutkimustiedote: Ryhmäliikuntaohjaajan vuorovaikutustaidot

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

##### Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää ryhmäliikunta-asiakkaiden kokemuksia ryhmäliikuntaohjaajien vuorovaikutustaitojen merkityksestä ryhmäliikuntatunneille osallistumiseen. Lisäksi tavoitteena on selvittää millaisia vuorovaikutustaitoja ryhmäliikuntaohjaajilla tulisi olla ja miten niitä olisi mahdollista kehittää.

Opinnäytetyön tekijä: Erika Santala

Opinnäytetyön ohjaavana lehtorina toimii Jenni Harala Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta ja tutkimuksen toimeksiantajana Sport-Cotton Oy. Tutkimus on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Liikunnanohjaaja YAMK-opintojeni opinnäytetyö.

##### Aineiston keruu ja käsittely

Opinnäytetyön aineistonhankinta tapahtuu monimenetelmällisesti. Ensimmäisenä aineistonkeruumenetelmänä käytetään Webropol-kyselyä ryhmäliikunta-asiakkaille ja kyselyä täydentävänä menetelmänä ryhmäliikuntaohjaajien teemahaastatteluja. Näin ollen tutkimuksessa saadaan esille sekä asiakkaiden, että ohjaajien näkemykset.

Ennen haastattelun alkua haastateltava saa luettavaksi tutkimustiedotteen. Haastateltavat ilmoittavat suostumuksensa tutkimukseen sähköisellä lomakkeella. Suostumuksella tutkimukseen haastateltava antaa luvan henkilötietojensa tallentamiseen ja tutkimuskäyttöön.

Haastattelut toteutetaan Teams-alustalla. Haastattelut tallennetaan sekä litteroidaan. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja yksittäisiä vastauksia ei julkaista, vaan ne käsitellään kokonaisuuksina. Kerätty aineisto analysoidaan laadullisen tutkimuksen aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Äänitallenteet ja anonymisoidut litteroinnit säilytetään salasanalla suojatulla verkkolevyllä, eikä vastauksia jaeta muille osapuolille. Äänitiedostoja käsitellään luottamuksellisesti siten, ettei ulkopuolinen niitä kuule. Vastaukset hävitetään 3 viikon kuluessa opinnäytetyön arvioinnin jälkeen.

Opinnäytetyöraportti julkaistaan Theseus-verkkopalvelussa. Toimeksiantajaorganisaation on mahdollista käyttää opinnäytetyön tuloksia ohjaajiensa vuorovaikutustaitojen kehittämiseen.

Lisätiedot: Erika Santala

**1. Vahvistan nimelläni, että olen tutustunut tutkimustiedotteen sisältöön sekä annan suostumukseni tutkimukseen osallistumisesta edellä mainitun mukaisesti.**

**(Kirjoita kenttään oma nimesi sekä allekirjoituksen päivämäärä.) \***

## Liite 4. Ohjaajahaastattelun runko

Ohjaajien haastattelurunko

### Taustatiedot

1. Ikä
2. Sukupuoli
3. Ohjauskokemus, miten ohjaajapolku on kehittynyt
4. Ohjaajakoulutus ja muu peruskoulutus
5. Millaisia/minkä tyyllisiä tunteja ohjaat ja kuinka paljon?
6. Onko tunnit avoimia vai suljettuja ryhmiä?  
(avoin ryhmä = asiakkaat vaihtuvat viikoittain, suljettu ryhmä = pääasiassa samat asiakkaat osallistuvat viikoittain)
7. Millaista ohjaajan vuorovaikutuskoulutusta olet saanut tai onko ohjaajakoulutuksissa puhuttu asiasta? Onko jotain muuta vuorovaikutuskoulusta taustalla?  
Opinnäytetyössä käsittelen mm. seuraavia teemoja:
  - Kommunikaatio- ja viestintätaidot
  - Empatia
  - Esiintymistaidot
  - Tunnin aloitus ja lopetus
  - Sanaton ja sanallinen viestintä
  - Ulkoasu
  - Äänensävy, voimakkuus ja rytmi
8. Millaisia vuorovaikutustaitoja käytät ohjatessa ja minkä vuoksi?
9. Miten pyrit motivoimaan ja sitouttamaan asiakkaita?
10. Jos mietit omaa ohjaajapolkuasi, miten ohjaus- ja vuorovaikutustaidot on kehittyneet?
11. Millaista tukea ja apua olisit kaivannut ohjaajauran alussa?
12. Tuleeko mieleen hyviä onnistumisia tai haastavia tilanteita vuorovaikutuksen suhteen?
13. Millainen koulutus tai tieto olisi ohjaajalle hyödyllistä vuorovaikutustaitoihin liittyen?
14. Oletko törmännyt vuorovaikutuskoulutuksiin, onko niitä tarjolla?