

---

**MINÄ & SINÄ -työväline**  
**asiakkaan rajojen työstämisessä**  
Tuotekehitysprojekti




Hämeen ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Lahdensivu, kevät 2016

Teija Koivulahti, Tuula Niemelä



LAHDENSIVU

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma  
Terapeuttinen ohjaustoiminta

---

<b>Tekijät</b>	Teija Koivulahti & Tuula Niemelä	<b>Vuosi</b> 2016
<b>Työn nimi</b>	Minä & Sinä -työväline asiakkaan rajojen työstämisessä Tuotekehitysprojekti	

---

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli testata ja kehittää opinnäytetyöntekijöiden ideoimaa Minä & Sinä -työvälineen prototyyppiä. Tutkimuskysymyksenä oli, miten Minä & Sinä -työväline toimii ohjaustyössä asiakkaan rajojen työstämisessä ja miten sitä tulisi edelleen kehittää. Työväline koostuu Minä & Sinä -lomakkeesta ja ohjaajan oppaasta, joka sisältää lomakkeen täytön ohjeistuksen, keskustelun apukysymykset ja lomakkeen väittämiin liittyvät luottamusharjoitukset.

Opinnäytetyö perustui palvelumuotoilun tuotekehitysprosessiin, jolle oli ominaista iteratiivinen eli toistuva prosessointi. Laadullisessa tutkimuksessa saatiin käyttäjälähtöistä tietoa. Työvälineen testasivat kolme psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajaa asiakasryhmissään. Tutkimusaineisto kerättiin palautelomakkeella, joka sisälsi avoimia kysymyksiä. Lisäksi ohjaajien kanssa käytiin ryhmäpalauttekeskustelu, josta tehtiin muistiinpanoja. Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisesti sisällönanalyysiä käyttäen.

Tutkimus osoittaa Minä & Sinä -työvälineen toimivan erinomaisesti ja olevan keskustelua avaava ja avartava. Sen avulla voi selvittää minäkuvaa ja käsitellä vuorovaikutuksen rajoja. Työvälineen korjaus- ja täydennysehdo- tusten pohjalta on valmistunut uusi Minä & Sinä -työvälineen prototyyppi, joka on muunneltavissa käyttäjälähtöisesti ohjaukselliseen yksilö- ja ryhmätyöskentelyyn.

Tutkimuksen perusteella Minä & Sinä -työvälinettä voi käyttää ohjauksissa, vaikka se ei ole vielä valmis tuote. Jatkossa työvälineeseen voi lisätä apu- kysymyksiä ja luottamusharjoituksia. Työvälineen täytön ei tarvitse rajoit- tua yhteen kertaan, jotta rajojen työstämiseen muodostuisi jatkuva prosessi.

**Avainsanat** palvelumuotoilu, rajat, puheeksiotto, ohjaajuus, luottamusharjoitukset

**Sivut** 29 s. + liitteet 2 s.

LAHDENSIVU

Degree Programme in Crafts and Recreation  
Therapeutic Crafts and Recreation

---

<b>Authors</b>	Teija Koivulahti & Tuula Niemelä <b>Year</b> 2016
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	Me & You – A facilitator's tool for working on a client's boundaries. A product development project

---

ABSTRACT

The aim of this Bachelor's thesis was to develop and test the prototype of Me & You, a facilitator's tool created by the authors of the thesis. The research task was to assess the workability of Me & You tool. How can it be used for working on the client's boundaries and how should it be further developed in the field of facilitation? The Me & You tool kit consists of a Me & You form, facilitator's handbook, including instructions for filling in the form, trust exercises and questions for opening a discussion.

The theoretical background deals with the iterative product development process of service design. The thesis was a qualitative study. User-orientated information was collected by testing the Me & You tool in a psychiatric day center. The testing was implemented by three facilitators in their client groups. Feedback was collected with an unstructured questionnaire and notes were taken during a group interview with the facilitators. The research material was analysed using content analysis.

According to the results of the study, the Me & You tool is an excellent discussion opener. It can be used for clarifying the client's self-image and for dealing with boundaries. On the basis of suggested adjustments and additions, an improved prototype of Me & You tool was developed. The tool kit can be modified to meet the needs of different users, and it can be used when working with individuals or groups alike.

Me & You tool is not yet a final product, but the results prove its usability. To further develop the Me & You tool, opening questions and trust exercises can be added. The tool is not restricted to one-off use. Instead, dealing with the client's boundaries can be a longer facilitation process.

**Keywords** service design, boundaries, early support and intervention, facilitation, trust exercises

**Pages** 29 p. + appendices 2 p.

---

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OMIEN RAJOJEN PSYYKKINEN RAKENTUMINEN .....	2
2.1	Rajojen kehittämisestä .....	2
2.1.1	Minäkuva ja itsetunto .....	3
2.1.2	Itsetuntemus.....	4
2.2	Motivoiva puheeksiotto ja keskustelu .....	5
2.3	Vuorovaikutus .....	6
2.4	Luovuus ja toiminnalliset luottamusharjoitukset .....	6
3	PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU- JA TUOTEKEHITYSPROSESSI.....	7
3.1	Palvelutuotteen kehittäminen .....	8
3.2	Ohjaajuus.....	9
4	MINÄ & SINÄ -TYÖVÄLINE: PROTOTYYPIN SUUNNITTELUPROSESSI....	11
4.1	Ideasta kohti tuotetta .....	12
4.2	Prototyypin testaajat .....	13
4.3	Tuotekehittelyn prosessointia.....	14
4.4	Minä & Sinä -työvälineen lomake .....	14
4.5	Minä & Sinä -työvälineen ohjaajan opas ja luottamusharjoitukset.....	16
4.6	Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi .....	17
5	MINÄ & SINÄ -TYÖVÄLINEEN TESTAAMISEN TULOKSET JA KEHITTÄMISTARPEET .....	18
5.1	Testausryhmät ja testaamisen kulku.....	18
5.2	Minä & Sinä -työvälineen analysointi.....	19
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	22
7	POHDINTA.....	24
	LÄHTEET .....	28

Liite 1 Palautelomake



## 1 JOHDANTO

Rajat ja rajattomuus puhuttavat kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. Aihe on ajankohtainen; monenlaisia rajoja rikotaan räikeästi, mikä voi aiheuttaa turvattomuutta, levottomuutta ja pelkoa. Emme ymmärrä toisten käytöstä ja luottamus toiseen on heikkoa. Jos meillä on hyvä itsetuntemus ja itsetunto, kykenemme pitämään huolta itsestämme kunnioittaen omia ja toisten rajoja.

Tässä opinnäytetyössä rajoilla tarkoitetaan rajoja suhteessa toisiin ihmisiin, mikä ilmenee vuorovaikutustilanteissa. Rajat toimivat suojina ja säätelevät etäisyyttä sekä läheisyyttä suhteessa toisiin. Ei ole aina helppoa tunnistaa, missä omat rajat menevät ja pitää niistä kiinni ihmissuhteissaan. (Palojärvi 2011.)

Sosiaali-, terveys-, opetus- ja kasvatusta sekä kulttuurialalla ohjaustyötä tekevät ohjaajat joutuvat yhä enemmän kohtaamaan päivittäin erilaisia ihmisiä, joilla on hyvin monenlaisia käsityksiä rajoista. Asiakas joko vaatii liikaa palvelua, usein jopa provosoiden, tai ei kykene vaatimaan palvelua ollenkaan. Vastavuoroisesti ohjaaja voi olla aseeton tällaisissa tilanteissa tai pitää erittäin jyrkkiä ja torjuvia rajoja kohtaamisessa. Ääritilanteiden syntymistä madaltaa, jos itsellä on terveet rajat ja näin henkilöiden voimavaroja kuluu vähemmän. Rajoja kuvastaa se, kuinka vuorovaikutussuhteessa asioita ilmaistaan ja tuodaan esille. Mukana voi olla aggressiivisuutta, alistumista tai välttelemistä. Mikä voisi motivoida ihmistä rajojen työstämiseen?

Itsetuntoa, itsetuntemusta ja minäkuvaa voi opetella ja vahvistaa iästä riippumatta. Näiden avulla rakennamme myös omat rajamme. Mitä terveemmät rajat, sitä helpompi on olla vuorovaikutuksessa, jossa on mahdollisuus sekä antaa että saada. Omien rajojen löytämiseksi on tärkeä oppia myötätuntoa itseä kohtaan, arvostaa itseään ja välittää itsestään. Ohjaaja voi toimia tukena asiakkaan omien terveiden rajojen löytymisessä. Opinnäytetyön luvussa 2 on keskitytty niihin käsitteisiin, joista ihmisten välinen vuorovaikutus alkaa. Niitä opetellaan ja kehitetään jo lapsuudessa, mutta jostain syystä ne ovat voineet jäädä vaillinaiseksi.

Yllämainitut asiat ovat puhuttaneet opinnäytetyön tekijöitä koko ohjaustoitinnan artonomiopintojen ajan. Halusimme kehittää näiden asioiden työstämiseen ja käsittelemiseen lomakkeen, jota ohjaaja voisi käyttää työssään. Se toimisi asiakkaalle omien rajojen suuntaimena ja ohjaajalle puheeksioton välineenä. Oman kokemuksemme ja ammattikentältä saadun palautteen perusteella tällaiselle työvälineelle olisi tarvetta. Aiemmin julkaistua materiaalia rajoista on lapsille ja nuorille suunnattu Rajat kuntoon -jämäkkyystaitojen valmennuskirja, joka sisältää itsetuntoon ja minäkuvaan liittyviä harjoitustehtäviä sekä Amnesty Internationalin Mun rajat -opetusmateriaali, joka painottuu seksuaalisten rajojen käsittelyyn.

Opinnäytetyössä kuvataan opintojen aikana edennyttä Minä & Sinä -työvälineen suunnittelu- ja kehittäelyprosessia. Prosessiin liittyy myös työelämän yhteydessä tehty Minä & Sinä -työvälineen prototyypin testausvaihe Pirkko

Anttilan (2001, 214) tuotesuunnittelun mukaan. Kehitelyyn työvälineeseen kuuluvat seuraavat:

- Minä & Sinä -lomake
- Ohjaajan opas sisältäen apukysymyksiä ja luottamusharjoituksia

Tutkimuksen kohderyhmänä oli psykiatrisen päivätoiminnan kolme ohjaajaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli testauksen kautta selvittää työvälineen toimivuus. Tuotekehitysprosessi on palvelumuotoilua, jossa luodaan asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaava palvelutuote.

Tutkimuksen keskeisiä kysymyksiä olivat:

- Miten työväline toimii?
- Millaisia ominaisuuksia Minä & Sinä -työvälineeltä vaaditaan asiakastyössä?
- Millaisia muutoksia työvälineeseen tarvitaan yhä paremman toimivuuden saavuttamiseksi?
- Miten ohjeistus toimii?
- Miten ohjaaja pystyy käyttämään työvälinettä puheeksioton välineenä?
- Miten työväline toimii ilman luottamusharjoituksia?
- Millaisissa tilanteissa työvälinettä tarvitaan?

Opinnäytetyössä ei käsitellä sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa dialogisuutta tai vuorovaikutusta eikä kansainvälisiin rajoihin liittyviä tekijöitä tai niiden tuomia ilmiöitä esimerkiksi rasismia ja vihapuheita. Opinnäytetyössä ei myöskään käsitellä seksuaalisia rajoja tai rajattomuutta suhteessa erilaisiin riippuvuuksiin, eikä niitä reaktioita tai muutoksia, joita asiakkaassa tapahtui työvälineen täytön ja puheeksioton seurauksena.

## 2 OMIEN RAJOJEN PSYYKKINEN RAKENTUMINEN

Opinnäytetyössä kehiteltävässä lomakkeessa esiintyvät kahdeksan eri väittämää, jotka liittyvät ihmisen itsetuntoon, itsetuntemukseen, minäkuvaan ja vuorovaikutukseen. Nämä kytkeytyvät oleellisesti omien rajojen tiedostamiseen. Työvälineeseen sisältyy toiminnallisia luottamusharjoituksia, jotka toimivat motivoivan puheeksioton ja keskustelun kimmokkeena. Tässä luvussa avataan näitä käsitteitä.

### 2.1 Rajojen kehittymisestä

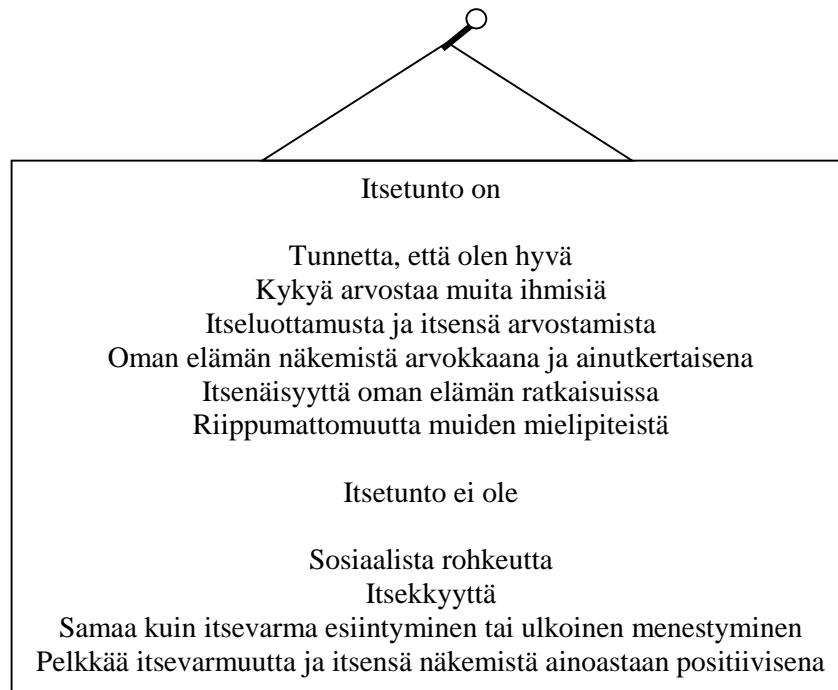
Henkisten ja fyysisten rajojen oppiminen alkaa jo lapsuudessa. Kulttuuri, jossa kasvetaan ja eletään, muovaa niitä. Rajojen avulla suojaudutaan epä-mukavilta tunteilta tai vahingoittavilta kokemuksilta eli ne ovat suojakeino pitää itsen ehjänä ja kokonaisena. Kun rajat ylitetään väärällä tavalla, haavoitetaan itsemääräämisoikeutta. Rajojen avulla määritellään vastuu ihmisuhteissa ja voidaan rajata pois esimerkiksi vahingoittavia ihmisuhteita. Terveiden ja selkeiden rajojen avulla on mahdollisuus tasapuolisesti ottaa ja antaa vuorovaikutussuhteessa eikä kantaa väärällä tavalla vastuuta toisen

käyttäytymisestä. Rajat määrittelevät sen, kuinka käyttäydytään, kunnioitetaan ja huomioidaan toisia. Kävelemmekö toisten yli päätöksissä ja tekemisissä? Puutummeko liikaa toisten asioihin? Vai annammeko saman tapahtua myös itsellemme? Turvallisessa ja luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa ihmisen ei tarvitse puolustaa rajojaan, vaan hän kokee olonsa turvallisiksi. Itsensä tunteminen ja itsetunto lisäävät tietoisuutta omista rajoista. (Isokorpi 2006, 23–29.)

### 2.1.1 Minäkuva ja itsetunto

Minäkuvalla tarkoitetaan, millainen olen. Itsetunto puolestaan kuvaa suhtautumista itseän ja itsensä arvostamista. Nämä kehittyvät yhtäaikaaisesti toisiinsa vaikuttaen. Keskeistä on kokemus, miten koen itseni riippumatta ulkonäöstä tai sosiaalisesta statuksesta. (Toivakka & Maasola 2012, 15.)

Minäkuva ja itsetunto ohjaavat, kuinka ihminen suhtautuu muuhun maailmaan. Myönteisen minäkuvan ja itsetunnon omistava ihminen hyväksyy itsensä sellaisena kuin on arvostaen ja kunnioittaen itseään. Hyvien vuorovaikutussuhteiden ja niiden tuomien positiivisten kokemusten avulla voimme vahvistaa minäkuvaa ja itsetuntoa. Sosiaalinen toiminta ja tehdyt ratkaisut ohjautuvat minäkuvan ja itsetunnon mukaan. Näillä on myös vaikutusta haluun oppia uutta ja kehittyä persoonana. Kasvuun tarvitaan itsensä, vahvuksiensa ja heikkouksiensa kohtaamista, sekä arvostelulle ja mielipiteille alttiiksi asettautumista. Minän ja itsetunnon kehittymiseen vaikuttaa myös rohkeus kokeilla uutta ja kohdata erilaisia näkemyksiä. Edellä mainittujen tekijöiden vastakohtat voivat toimia kasvun esteinä, kuten myös syyllisyyden tai riittämättömyyden tunne. (ENO 2012.)



Kuvio 1. Itsetunnon huoneentaulu (Keltikangas-Järvinen 1994)

Kuvioon 1 on koottu Keltikangas-Järvisen kirjan mukaan keskeisiä itsetuntoa kuvaavia ominaisuuksia. Temperamentti vaikuttaa sosiaaliseen rohkeuteen. Itsetunto on yhteydessä sosiaalisiin taitoihin ja siihen, kuinka tulee toimeen toisten kanssa. Huono itsetunto voi vaikeuttaa sosiaalista kanssakäymistä ja edistää epäsosialisuutta. Sosiaalisesti rohkeasti käyttäytyvä voi olla riippuvainen ihmissuhteista vahvistaakseen niillä itsetuntoaan. Sosiaalisia taitoja on helpompi oppia ja rakentaa, kun omistaa hyvän itsetunnon. (Keltikangas-Järvinen 1994, 36–37, 79–78.)

Minän ja itsetunnon kehitys jatkuu läpi elämän riippuen elämäkokemuksista. Keltikangas-Järvinen (1994, 118–119) puhuu eheästä minästä, joka kestää vaikeuksia ja kykenee käsittelemään ongelmia löytääkseen tasapainon elämän haasteissa. Tuolloin toisten ja oma käsitys itsestä ovat kutakuinkin yhteneväiset. Eheä minä on itsenäinen eikä riippuvainen ympäristön odotuksista ja hyväksynnästä. Ihminen voi olla oma itsensä.

### 2.1.2 Itsetuntemus

Itsetuntemus on itsensä ymmärtämistä. Se on tietoisuutta omista arvoista, tunteista ja tarpeista sekä vahvuksiensa ja heikkouksiensa tiedostamista. Hyvän itsetuntemuksen omistava ymmärtää persoonansa ominaisuuksia ja tarvittaessa kehittää niitä havainnoimalla toimintaansa ja niiden vaikutuksia itseensä ja toisiin. (Isokorpi 2008, 27.)

Itsetuntemukseen liittyy myös omien luonteenpiirteiden ja temperamentin tunnistaminen. Näiden ominaisuuksien ymmärtäminen auttaa tiedostamaan, kuinka reagoimme erilaisissa tilanteissa ja kuinka hallitsemme itsesäätelyn taidon sisäisen tasapainon järkkyyssä. Tasapaino on häilyvä tilanteissa, joissa ihminen ei tiedosta omia rajojaan. Tuolloin ihminen joutuu etsimään enemmän tasapainoa rajoihinsa, esimerkiksi kuinka lähelle päästää toisen ihmisen. (Toivakka & Maasola 2012, 19–24.)

Ihmissuhderistiriitatilanteissa ollaan tekemisessä rajojen, mutta myös sosiaalisten taitojen kanssa. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot ovat kaksi eri asiaa. Sosiaalisuus on synnynnäinen temperamenttipiirre, joka tarkoittaa halua ja kiinnostusta olla muiden ihmisten seurassa, kun taas sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan kykyä tulla toimeen toisten ihmisten kanssa, kykyä ymmärtää toista ihmistä, hänen näkökantaansa ja tunteitaan. (ENO 2012.) Ristiriitatilanteiden ratkaisu vaatii aikaa ja avoimuutta. Temperamenttipiirteiden ymmärtäminen auttaa toimimaan järkevämmin. (Isokorpi 2006, 123 - 128.)

Dunderfelt (2006, 19) puhuu henkisestä itsetuntemuksesta eli henkisestä kehityksestä ja psykologisesta itsetuntemuksesta eli inhimillisestä kasvusta. Henkinen itsetuntemus pitää sisällään ne voimavarat ja vahvuudet, joiden avulla henkilökohtainen inhimillinen kasvu ja kehitys mahdollistuvat. Tiedostamalla ajatuksia, kokemuksia, tunteita ja tahtomista itsetuntemus karttuu. Kehityksen tavoitteena on tasapainon löytäminen oman itsensä kanssa. (Pekkari M. 2008, 57–59.)



## 2.2 Motivoiva puheeksiotto ja keskustelu

Opinnäytetyössä tuodaan motivoivaa haastattelua ohjaustoiminnan puolelle ohjaajan työskentelymalliksi motivoivan puheeksioton ja keskustelun muodossa. Motivoivaa haastattelua on käytetty sosiaali- ja terveystalalla erilaisissa pari- ja ryhmäkeskusteluissa, joiden tavoitteena on tukea positiivisia muutoksia asiakkaissa (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio 2008, 12).

Muutoksen syntymiseen tarvitaan motivaatiota sekä kannustavaa ja rohkaisevaa ympäristöä. Motivoitumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat arvot ja asenteet. On tärkeää tiedostaa ne ja pystyä arvioimaan, mistä haluaa pitää kiinni ja mihin haluaa muutosta. Muutoksen syntymiseksi on tunnettava itsensä kykeneväksi ja koettava voivansa itse vaikuttaa oman elämänsä suuntaan. (Pekkari 2008, 60, 170, 172.)

Isokorpi (2006, 14) toteaa ihmisen yleensä muuttuvan, kun on siihen valmis. Ihminen reagoi saamiinsa viesteihin oman kokemusvaraston turvin, josta hakee saamilleen viesteille tulkinnan ja reagoi tuon tulkinnan mukaan. Virheistä oppiminen vaatii paljon nöyryyttä, sillä oppimista voi tapahtua vasta kun ihminen on tunnetasolla asti myöntänyt toimineensa väärin. Oksanen (2014, 182) mukaan hyvä keskustelu voi auttaa asiakasta jäsentämään menneitä vuosia ja ongelmatoiminnan vaikutusta elämän kulkuun. Mikäli tätä saadaan avattua, aihe voi toimia motivointivoimana.

Toimijuuden vahvistamiseksi ja ei toivotun käyttäytymisen muuttamiseksi voidaan käyttää motivoivaa puheeksiottoa. Se on havaintoihin perustuvaa suoraa keskustelua asiakkaalle hänen tilanteestaan ja kummallakin osapuolella on mahdollisuus puhua käsityksestään erottaen toisistaan tosiasiat ja mielipiteet. Keskustelussa asetellaan asiakkaalle neuvomisen sijasta kysymyksiä, joilla tuodaan esiin hänen ajatuksia ja tunteita tämän hetkisen tilanteen haitoista ja mitä etuja muutos toisi asiakkaan elämään. (Oksanen 2014, 176, 179.) Puheeksiottamisella voidaan päästä alkuun asioiden tunnistamisessa ja niiden vaikutusten tiedostamisessa. Keskustelussa voidaan selvittää, kuinka voimaantunut asiakas on, millaisia tavoitteita voidaan asettaa ja kuinka muutoksessa voidaan edetä. (Pekkari 2008, 89.)

Motivoiva keskustelu edellyttää tiettyjä perustaitoja vuorovaikutuksessa. Vahvistamisen taidolla tuetaan ja lujitetaan asiakkaan itsetuntoa ja pystyvyyden tunnetta. Sanojen lisäksi ilmeet ja eleet toimivat vahvistavina elementteinä. Avoimet kysymykset, jotka alkavat muun muassa sanoilla mitä, miten ja millainen, haastavat asiakasta kuvailemaan tarkemmin ajatuksiaan, tunteitaan ja kokemuksiaan. Heijastavassa kuuntelussa ohjaaja toistaa tai muotoilee uudelleen asiakkaan kertomaa ja toimii peilinä asiakkaalle heijastaen hänen tuntojaan. Oikeanlaisilla kysymyksillä taitava ohjaaja voi kuljettua keskustelua asioihin, joilla on merkitystä ongelmanratkaisussa. Yhteenvetoja tekemällä ohjaaja osoittaa kuunnelleensa asiakasta tai ryhmää. Tiivistelmien avulla voidaan lisäksi korjata väärinymmärryksiä ja suunnata ajatukset muutosta edellyttäviin olennaisiin asioihin. (Koski-Jännes ym. 2008, 50–53.)

Oksanen (2014, 260–263) kuvailee voimaantumisen olevan osan muutosprosessia, jota voidaan tukea. Se on asiakkaassa itsessään kehittyvä tunne

omista kyvyistä ja taidoista, joilla ohjata elämäänsä. Toinen ihminen ei voi päättää toisen voimaantumista, mutta voi siirtää hänelle arvostusta ja myötätuntoa. Voimaantuminen on tiensä löytämistä vaikeuksista huolimatta. Tärkeää on keskustelu voimaantumisen kokemuksesta ja siihen vaikuttavista asioista.

### 2.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on vastavuoroista kommunikaatiota, sanoja, puhetta, eleitä, ilmeitä, ääntelyitä tai katseita. Vuorovaikutuksen avulla saamme tietää, mitä toinen ajattelee tai tuntee. Hyvä vuorovaikutus on kiireetöntä kuuntelemista ja huomioonottamista, puheenvuoron antamista eli osallistujille mahdollisuutta viedä keskustelua eteenpäin vuorotellen. Hyvän vuorovaikutuksen avulla voidaan laajentaa omaa näkökulmaa rajoista ja tähdätä myös muutokseen, oppimiseen ja luovuuteen. (Pekkari 2008, 38, 64.) Vuorovaikutuksessa on hyvä myös huomioida sitä estävät tai haittaavat tekijät. Näitä voivat olla: ennakoasenteet, puolueellisuus, ahdistelu, yleistäminen, vastuunsiirto ja kiinnostuksen puute. (Virtuaali amk n.d.)

Vuorovaikutukseen vaikuttavat osallistujien tunnetilat, käyttäytyminen ja sisäiset prosessit. Osapuolet vaikuttavat vuorovaikutustyyliin ja -kuuntelullaan tunnetiloihin. Taitava ohjaaja osaa rekisteröidä näitä ja vaikuttaa ohjaamisella asiakkaan käyttäytymiseen. Merkitystä on myös sillä, kuinka ohjaaja vastaa asiakkaan kertomukseen. Hän voi auttaa asiakasta konkreettisesti vaikeissa paikoissa. Toisaalta hän voi vetäytyä tai tunkeutua ja näin herättää asiakkaassa kielteisiä tunteita. (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 296.)

Motivoivassa puheeksiotossa tavoitteiden asettamisessa on hyvä miettiä, millaisilla vuorovaikutustavoilla ne ovat saavutettavissa. Jos tavoitteena on lisätä esimerkiksi ymmärrystä käyttäytymisestä tai syy-seuraussuhteesta, on valittava vuorovaikutus- ja ohjaustapoja, jotka selkeyttävät tämän ymmärtämistä. Vuorovaikutus ohjauksessa voi olla esimerkiksi arvopohdintaa, empatiaa, reflektointia yksin tai yhdessä, analysointia sekä purkamista ja rakentamista. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa annetaan tilaa jokaisen tunteille ja ajatuksille. Sen avulla voidaan vahvistaa ja voimaannuttaa asiakasta, joka lisää myös hänen itsetuntemustaan. (Pekkari 2008, 36, 55.)

Ohjaajan tehtävänä on pitää ohjaukset käsissä käsiteltävästä aiheesta. Ryhmämuotoisessa vuorovaikutuksessa jokaisella on puheenvuoronsa ja tällöin muut osallistujat kuuntelevat. Kysymyksillä voidaan viedä keskustelua haluttuun suuntaan tai tuoda esiin havaittuja asioita välttämättä liian nopeaa ratkaisujen pohtimista. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011, 49, 66.)

### 2.4 Luovuus ja toiminnalliset luottamusharjoitukset

Toiminnalliset menetelmät aktivoivat luovuutta esiin, mikä mahdollistaa uusien ajatusten, asenteiden ja toimintamallien omaksumista. Kuten Suo-

men Mielenterveysseuran (n.d.) sivuilla todetaan, luovuus on rohkeutta astua ulos omalta mukavuusalueelta ja itsensä ylittämistä. Tässä rohkeudessa voi kuvitella ja luoda, kehitellä ja yhdistellä vanhan tilalle uutta. Luovuus tuo ihmisen elämään iloa, lepoa ja tyydytystä, mikä edistää oppimista ja hyvinvointia.

Luovia ja ilmaisullisia menetelmiä käytetään kuntoutuksessa muiden kuntoutusmuotojen rinnalla. Luoviin menetelmiin kuuluu erilaiset toiminnalliset luottamusharjoitukset. Näiden tavoite on auttaa löytämään sanoja ja muotoa sellaisille ajatuksille, tunteille ja mielikuville, jotka eivät vielä ole sanallisella tasolla. Tarkoituksena on helpottaa vuorovaikutusta ja tutkia yhdessä siihen liittyviä haasteita sekä käsityksiä itsestä ja muista. Tärkeää on, että asiakas itse kuvaa ja määrittelee tilannettaan. Tarkastelussa tulee esiin myös asiakkaan omat voimavarat ja elämänhallinta. Luovien ja ilmaisullisten toimintamuotojen avulla voidaan lisätä vastavuoroista dialogia, jonka avulla vaihtoehtoiset toimintatavat mahdollistuvat. Vähitellen asiakas voi muuttaa ajatteluaan ja toimintaansa tarkoituksenmukaisemmaksi. Menetelmissä luotetaan ihmisen oppimiskykyyn. (Salo-Chydenius 2010; Severikangas 2000, 46.)

Toiminnallisten menetelmien avulla voidaan muuttaa ja laajentaa asiakkaiden kokemusmaailmaa ja näin hän pääsee tutkimaan syvemmin kokemuksia, jotka muuten voisivat jäädä käsittelemättä. Toiminnalliset menetelmät syventävät, mutta myös etäännyttävät kokemusta helpommin käsiteltäväksi. Luonteenomaista toiminnallisille menetelmille on osallisuus, yhteisöllisyys ja dialogisuus. (Alhanen ym. 2011, 112.)

### 3 PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU- JA TUOTEKEHITYSPROSESSI

Minä & Sinä -työvälinettä kehitetään palvelumuotoilutuotteeksi. Opinnäytetyön tietoperustana toimii Satu Miettisen (2011) palvelumuotoilun prosessi sekä Pirkko Anttilan (2001, 214) tuotteen suunnittelu- ja tuotekehitysprosessi. Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. Asiakasymmärryksen pohjalta voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita. (Miettinen 2011, 13.) Opinnäytetyössä tutkitaan, toimiiko Minä & Sinä -työväline yhtenä palvelutuokiona palvelupolulla sekä kuvataan sen prototyypin testausvaihetta ja siitä saatuja tuloksia

Suunnitteluprosessissa on tärkeää kasvattaa asiakasymmärrystä ja ymmärtää käyttäjäkokemuksia (Miettinen 2011, 32). Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanilla asiakastyössään on myös samanlaisia tavoitteita. Psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajien toimintaa määrittäviä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, ammattitaitoisuus, työnilo ja yhteistyö. Palveluja toteutetaan suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Olennaista ohjauksessa on vuorovaikutus sekä ammattilaisten että vertaisryhmän kanssa. Pyrkimys on käyttää kuntoutujan omaa tietoa ja aktiviteettiä hyväksi. (Psykiatrisen päivätoiminta, 2016.)

### 3.1 Palvelutuotteen kehittäminen

Palvelua tuotetaan vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan ja asiakkaan kesken. Tästä syystä palvelun onnistumisen kannalta on oleellista ymmärtää asiakasta ja hänen käyttäytymistään. Palvelumuotoilulla pyritään luomaan asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaava palvelukokemus. Asiakas ei aina tiedosta niitä itsekään, jolloin suunnittelussa tulee löytää mahdolliset piilevät asiakastarpeet. Palvelumuotoilussa otetaan huomioon myös palvelujen tuottajan tavoitteet. Palvelumuotoilussa se voi olla uuden suunnittelua tai olemassa olevan kehittämistä. Palvelun tulisi olla asiakkaalle haluttava ja käytettävä ja palveluntuottajalle tehokas ja tunnistettava. (Miettinen 2011, 22 – 31.)

Lähtökohtana palvelun suunnitteluprosessissa on käyttäjien tarpeet ja odotukset. Palvelusuunnittelu on toistuvaa eli iteratiivista prosessointia; suunnitteluratkaisujen etsintää, kokeilua ja arviointia palvelun toimivuuden ja käytettävyyden selville saamiseksi. Se sisältää tarvittavan tiedon keräämistä asiakkaiden käyttötarpeita havainnoiden. Miksi asiakas käyttää tuotetta? Sopiiko se käyttöympäristöön? Muokkaako asiakas sen käytön itselle sopivammaksi? Kerätty tieto tulkitaan ja sen kautta saadaan tuotettua uusia ideoita ja koemalleja. (Miettinen 2011, 32.)

Anttilan (2001, 217) mukaan tuotekehittelyprosessissa pyritään tuotteen tai palvelun kehittämiseen, parantamiseen tai uuden tuotteen tai palvelun luomiseen. Lähtökohtana on todettu ongelma tai tarve. Asiantuntijaverkoston tietoa hyväksi käyttäen projekti tähtää selkeisiin kokonais- ja osatavoitteisiin.

Useissa palvelumuotoilun eri prosessimalleissa on samankaltaisia vaiheita ja menetelmiä, jotka valitaan kyseistä projektia palvelemaan. Menetelmät voivat olla muotoiluluotaimia, kuvatauluja tai draamallisia. (Miettinen 2011, 32–33).

Tuotekehitysprosessin vaiheisiin kuuluvat ideointivaihe, alkuarviointi, tuotesuunnitteluvaihe, prototyypin valmistus- ja testausvaihe, tuotannon toteutusvaihe ja tuotteen käyttöönottovaihe. Näillä pyritään saamaan selville idean toteutuskelpoisuus ja mitä todellisuudessa pitää kehittää. Vaiheet voivat vaihdella ja kulkea ajoittain samanaikaisesti, esimerkiksi prototyyppejä testataan, arvioidaan ja analysoidaan sen elinkaarta. Materiaaleista ja toteutussisällöistä tehdään valintoja. Koeversioita voidaan valmistaa useampiakin. Käyttökokemuksen jälkeen päätetään lopullinen toteutusmuoto. (Anttila 2001, 216)

Miettinen (2011, 32–33) esittelee Engine-palvelumuotoilutoimiston kolmi-vaiheisen palvelumuotoilun prosessin:

- 1) Asiakastarpeen ja suunnitteluratkaisun tunnistamisen vaiheet ovat palvelun toimintaympäristön, asiakkaan liiketoiminnan ja käyttäjien ymmärtämistä.

- 2) Suunnitteluvaihtoehtojen toteutus -vaiheeseen liittyvät suunnitteluratkaisun tunnistaminen ja luomisvaihe, jotka ovat yhteissuunnittelua sekä prototypointia eli suunnitteluratkaisujen mallintamista ja visualisoimista.
- 3) Arviointi -vaihe on palveluratkaisujen arviointia: koemallien vertaamista mittareita käyttäen. Pyritään todentamaan mahdollisen palvelun kannattavuus ja suunniteltujen palvelujen arvo asiakkaille.

Palvelu koostuu kohtaamistuokioista palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Useimmat tapaamiset muodostavat palvelupolun, jossa asiakkaan tarpeet ja valinnat ovat keskiössä. Asiakkuuden kestäessä vuosia tulee palveluntarjoajalle käsitys asiakkaan mahdollisista tulevistakin tarpeista. (Koivisto 2011, 49–50.)

Palvelutuokioissa on useita kontaktpisteitä, jotka hyvin suunniteltuina ja johdonmukaisina tukevat palvelutuokion muodostamista asiakkaan tarpeista ja odotuksista lähteväksi. Kokemus, aistiminen ja näkeminen vahvistavat palvelukokemusta. Kontaktpisteinä voidaan käyttää tilaa, esinettä, ihmistä tai itse vuorovaikutustapahtumaa. (Koivisto 2011, 51–53.)

Kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa. Kuvakäsikirjoitusta käytetään palvelumuotoilussa havainnollistamaan tapahtumaa. Sitä voidaan käyttää hyväksi perehdytettäessä asiakasta käyttämään palvelua tai tuotetta myytessä. Visualisointi auttaa asiakasta kokemaan elämyksellisesti. (Miettinen, Kalliomäki & Ruuska 2011, 111–113.)

Prototypointia eli koemallinnusta tarvitaan aina tuotesuunnittelussa virheiden ja ongelmien ajoissa havaitsemiseksi. Sen avulla selvitetään, mikä palvelussa tai tuotteessa on oleellista. Prototypointi ei ole tuotteen saattamista loppuun, vaan se on tapa saada ideoita sen kehittämiseksi toteutettavalle tasolle, pilotiksi. Prototypoinnissa on itse käyttäjä mukana, jotta tulee hyödynnettyä se tieto ja taito, mikä käyttäjäasiantuntijalla on. Prototypointia voi olla tekemässä useita eri sidosryhmiä, joilla on erilaista ammatillista näkökulmaa. Näin varmistetaan prototyypin toteutettavuus. (Vaahtojärvi 2011, 138–141.)

### 3.2 Ohjaajuus

Ohjaus on ajan ja huomion antamista asiakkaalle. Se voi olla keskustelua tai ohjattua toimintaa, jonka päämääränä on edistää asiakkaan mahdollisuutta tutkia elämäntilannettaan, tulla kuulluksi, olla aktiivinen oman elämänsä asiantuntija. Tilanteesta riippuen ohjauksessa voi yhdistyä eri ammattikäytäntöjen piirteitä; neuvontaa, terapeuttisuutta, oppimista, tiedonantamista ja konsultointia. Ohjaaja pyrkii vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien antamista. (Onnismaa 2007, 7, 28, 37; Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 16, 19.)

Ohjaustyössä pyritään vahvistamaan asiakkaan persoonallisuutta ja minäkuvaa. Perustana on luottamuksen rakentaminen, jonka avulla ohjaaja kannustaa asiakasta kehittymään ja omaksumaan uusia ajatuksia, asenteita ja

tunteita ja sitä kautta laajentamaan omia totuttuja käyttäytymistapojaan. (Pekkari 2008, 27.)

Ohjaajuus koostuu monista elementeistä. Olennaista siinä on vuorovaikutus ja kohtaaminen. Asiakkaissa on hyvin erilaisia ihmisiä. Ohjaaminen voi olla yksilö- tai ryhmäohjausta. Ryhmiä ohjattaessa ohjaajan on oltava tietoinen, kuinka joukko ihmisiä saadaan ryhmäytymään ja millaisia eri vaiheita ryhmädynamiikassa esiintyy. Ohjaaminen edellyttää suunnittelukykyä, tavoitteellisuutta ja toiminnan arviointia. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa ohjaaja joutuu miettimään mikä on sopiva raja asiakkaan ja ohjaajan välillä. (Vänskä ym. 2011, 15, 19, 87.)

Itsetuntemus on ohjaajuudenkin perusta. Ohjaajan on hyvä tunnistaa omia arvojaan, asenteitaan, uskomuksiaan ja ymmärtää niiden vaikutus ohjauskohtaamisissa. Mitä enemmän hän niitä tiedostaa, sitä vähemmän ne pääsevät piilovaikuttamaan vuorovaikutuksessa. Asiakkaalle jää mahdollisuus muodostaa omat arvot, asenteet ja uskomukset. Oman työn jatkuva reflektointi pitää ohjaajan ammatillista kasvua yllä. (Pekkari 2008, 131.)

Isokorpi (2006, 92) kirjoittaa, että mikäli ammattilainen ei ole tiedostanut tai sisäistänyt ihmiskäsitystään, hänen työtään ohjaavat arvot jäävät ulko-kohtaisiksi ja pinnallisiksi. Ihmiskäsityksellä tarkoitetaan niiden henkilökohtaisten käsitysten kokonaisuutta, joka jokaisella ihmisellä on ihmisenä olemisesta ja hänen suhteestaan muihin ihmisiin ja maailmaan.

Ohjaaja voi vaikuttaa hyvin monella tavalla ammatillisen ohjaussuhteen syntymiseen. Hän valitsee asiakaskeskeisiä menetelmiä ja käyttäytyy itse empaattisesti ja aidosti pitäen yllä varauksettoman myönteistä näkökulmaa. Tärkeää on myös kunnioittaa asiakasta, olla konkreettinen ja antaa asiakkaan säilyttää itsellään muutoksen päätösvalta. (Oksanen 2014, 113.)

Ohjaustyössä hyvinvointia tukeva ilmapiirin luomiseksi on huomioitava jokaisen asiakkaan yksilöllisyys ja ainutlaatuisuus. Ohjaajan on oltava tietoinen eri temperamenttityypeistä, jotka määräävät sen, millä tavalla ihminen toimii ja reagoi eri tilanteissa. Emme voi muuttaa toisen temperamenttia, mutta voimme vaikuttaa siihen, millaiseen reagoimiseen ja käyttäytymiseen toinen ajautuu. Jotta sosiaalista oppimista tapahtuisi, eri temperamenttityypit ja yksittäiset temperamenttipiirteet vaativat tarkoituksenmukaista reagointia erilaisissa yhteyksissä. (Isokorpi 2006, 73–85.)

Ei ole oikeita eikä vääriä tunteita, eikä niitä voi itse määrätä, mutta niiden hallintaa voi opetella. Niiden opettelemiseksi on hyvä luoda luottamuksellinen ohjaajuussuhde. Onnistuakseen tässä ohjaajan on tunnettava asiakkaan elinkaarta ja -piiriä. Millainen ihminen hän on ja kuinka hyvin hän tuntee itsensä? Onko hänellä valmius, halu ja kyky yhdessä ohjaajan kanssa käsitellä muutosta ja siihen liittyviä tunteita? Tältä pohjalta laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelma ohjausprosessista, jossa huomioidaan ohjauksen laatu, määrä ja ajankäyttö. Ohjausprosessin aikana ohjaaja tukee, rohkaisee ja tarvittaessa kyseenalaistaa asiakkaan valintoja vahvistaen asiakkaan itseohjautuvuutta ja tietoisuutta tunteistaan ja muutoksen päämää-

rästä. Ohjaajan tehtävä on ohjata asiakasta olemaan oman elämänsä asiantuntija ja tekemään sitä koskevat ratkaisut itse. Ihanteellista on asiakkaan ja ohjaajan tasavertaisuus, vaikka ohjaajalla on ammatillinen asiantuntijuus. (Koski-Jännes ym. 2008, 33–34, 45–46; Pekkari 2008, 17, 19–21, 25, 93.)

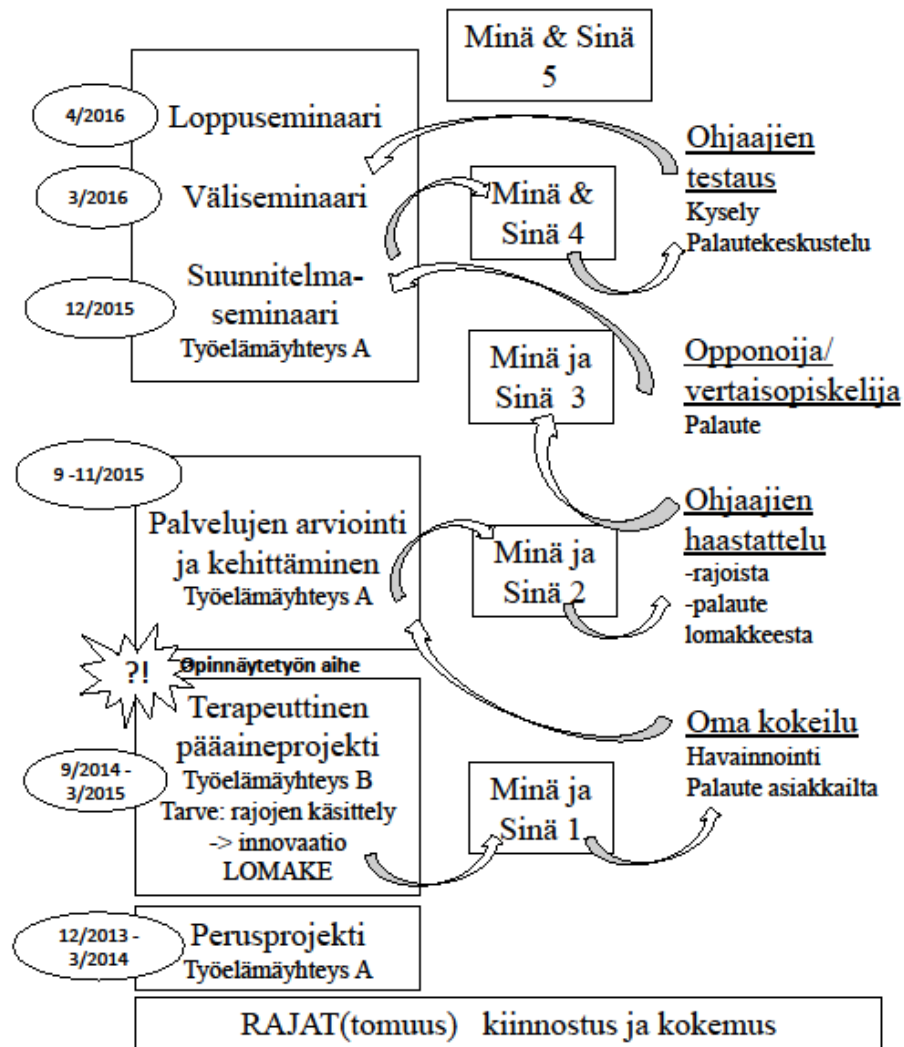
Motivoivassa keskustelussa ohjaajan tulisi noudattaa tiettyjä periaatteita, jotta asiakkaassa heräisi todellinen, sisäinen motivaatio muutokseen. Empaattisella kuuntelulla ohjaaja osoittaa arvostavansa asiakasta niin, että tämä uskaltaa ilmaista huolensa ja pelkonsa. Ryhmässä tämä empaattisuus ilmenee turvallisenä ilmapiirinä, jossa jokainen kuuluu joukkoon ja on hyväksytyt omansa itsenään. (Koski-Jännes ym. 2008, 46–49.)

Asiakkaan ongelmakäyttäytymiseen liittyy niin etuja kuin haittoja, jotka ovat ristiriidassa keskenään. Ristiriitojen epäjohtomukaisuutta tulee käsitellä. Motivoivana tekijänä toimii asian peilaaminen asiakkaan toiveisiin tai arvoihin. Muutosvastarintaa ilmetessä on vältettävä väittelyä. Ohjaaja voi vetäytyä hieman etäämmälle ja heijastaa asiakkaalle tämän tunnetiloja. Asiakas tarvitsee uskoa itseensä ja siihen, että on kykenevä muutokseen. Minä pystyvyyden tunnetta vahvistetaan ohjaajan ja ryhmän rohkaisuilla. (Koski-Jännes ym. 2008, 46–49.)

Reflektoinnin avulla asiakas pohtii ohjaajan kanssa kokemansa syy- ja seuraussuhteita ja opettelee uuden tavan ajatella ja toimia. Reflektointi korostuu silloin, kun jokin asia nostaa ristiriitaisia tunteita pintaan. Prosessin aikana reflektoinnin ja kasvun arvioinnin tulisi olla jatkuvaa. (Alhanen 2011, 37, 46–47.)

#### 4 MINÄ & SINÄ -TYÖVÄLINE: PROTOTYYPIN SUUNNITTELUPROSESSI

Tässä luvussa avaamme tuotesuunnittelun iteratiivista prosessia. Käyttäjälähtöisestä tarpeesta syntyi innovaatio. Ideaa lähdettiin toteuttamaan kohti tuotetta. Eri opintojaksot antoivat puitteet viedä suunnittelua eteenpäin ja työelämänyhteydet mahdollistivat työvälineen eri versioiden testaamisen. Prosessia on visualisoitu kuviossa 2. Myöhemmin luvussa 4.4 kuvaamme tarkemmin työvälinettä.



Kuvio 2. Minä & Sinä -työvälineen tuotekehitysprosessi

#### 4.1 Ideasta kohti tuotetta

Opintojen terapeutista pääaineprojektia suunniteltaessa työelämäyhteyden ohjaaja ilmaisi tarpeen käsitellä asiakkaiden rajoja. Tämän pohjalta ohjattiin ryhmälle toiminnallisia harjoituksia, joiden rinnalle syntyi ajatus kehittää lomake, jonka avulla asiakas voisi pohtia rajojaan. Tehtiin Minä ja Sinä -lomake, jossa oli kahdeksan eri väittämää liittyen minäkuvaan, itsetuntemukseen sekä vuorovaikutus- ja sosiaalisiin taitoihin. Lomakkeessa olevat kahdeksan väittämää rakentuivat teemoiltaan omaan tyyliin, puolustuskykyyn, mielipiteen ilmaisuun, sosiaalisuuteen, luottamiseen, kieltäytymiskykyyn, tilanantoon ja anteeksipyyttämiseen. Samankaltaiset teemat esiintyvät Itsetunnon huoneentaulussa luvussa 2.1.1. Minäkuva ja itsetunto. Ohjaajalle lomake olisi väline keskustelun avaamiseen.

Lomakkeeseen liittyivät Ei mitään rajaa -luottamusharjoitukset, joiden kautta asiaa käsiteltiin toiminnallisella ja kokemuksellisella tasolla. Kutakin lomakkeessa esiintyvää väittämää varten pyrittiin löytämään sille sopiva luottamusharjoitus. Niissä harjoitellaan sosiaalisuutta, anteeksiantoa, oman



tyylin ja mielipiteen ilmaisemista, luottamuksen osoittamista, kykyä kieltäytyä sekä oman tilan puolustamista. Harjoitusmateriaalia löytyi kirjallisuudesta ja netistä.

Terapeuttisen pääaineprojektin yhteydessä tutkijat itse testasivat Minä ja Sinä -lomaketta luottamusharjoituksineen. Ohjaushetkessä tehtyjen luottamusharjoitusten jälkeen todettiin lomakkeen kaipaavan avoimia lisäkysymyksiä syventämään keskustelua. Niillä voi tarkentaa, millaisissa tilanteissa rajattomuutta esiintyy, mitkä ovat asiakkaan vahvuudet ja missä hän tarvitsee tukea. Lomakkeen väittämien sisältö on laaja ja lauseet sellaisenaan voi käsitellä hyvin yleisluontoisesti, jolloin ei välttämättä tapahdu syvempää pohdintaa ja tarvetta muutokseen. Pääaineen loppuraportissa ehdotettiin lomakkeeseen liitettäväksi 'kyllä/ei' vaihtoehtoisia apukysymyksiä, joiden avulla tarkennetaan kyseistä väittämää.

Pääaineprojektin päättyessä myönteisen palautteen johdosta syntyi ajatus vielä kehittää lomaketta Palvelujen arviointi ja kehittäminen -opintojakson yhteydessä, joka voisi olla valmistelevana prosessina opinnäytetyölle. Lomakkeen riittävän testauksen jälkeen sitä voisi käyttää muissakin toimintaympäristöissä, joiden asiakkailla on omien rajojen hahmottamisessa haasteita. Näitä voisivat olla lähiökeskukset, psykiatrinen päivätoiminta, päihdekuntoutus, vankeinhoito. Miksei lomaketta voisi hyödyntää myös nuorten parissa työskentelevät?

Minä ja Sinä -lomaketta kehitettiin Palvelujen arviointi ja kehittäminen -opintojaksolla. Näkökulma kääntyi enemmän ohjaajaan ja kuinka lomake ja luottamusharjoitukset toimisivat hänelle asiakkaan rajoista puheeksioton työvälineenä. Opintojakson yhteydessä haastateltiin psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajia, miten rajat ilmenevät heidän asiakkaissaan ja miten niitä työstetään. Onko heillä tarvetta kyseiseen lomakkeeseen? Samalla pyydettiin palautetta parannellusta lomakkeesta, minkä perusteella väittämiä ja kysymyksiä tarkennettiin.

Ohjaajat kokivat työvälineen ja sen aiheen tärkeäksi ja koskevan läheisesti heidän asiakasryhmää. Rajoista keskustelu nosti tärkeän aiheen uudelleen ajatustyöstöön. Myöskin itse haastattelutilanne koettiin työnohjaukselliseksi tilanteeksi.

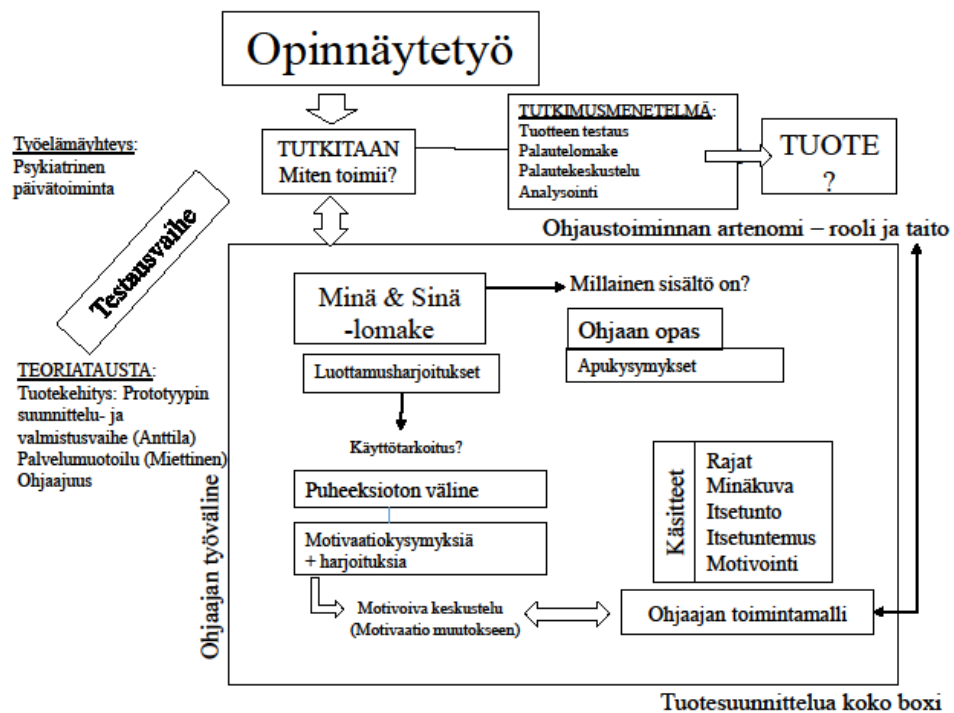
#### 4.2 Prototyypin testaajat

Haastattelun yhteydessä psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajat osoittivat mielenkiintoa työvälineeseen, jollaista heillä ei vielä ole työssään käytössä ja ilmaisivat halukkuutensa testata prototyyppiä. Testauspaikaksi rajattiin psykiatrinen päivätoiminta, koska tutkijoilla oli aiempi kontakti kyseiseen paikkaan. Opinnäytetyössä tutkijoiden asiakkaina olivat ohjaustyötä tekevät ohjaajat, jotka olivat tutkittavan työvälineen käyttäjiä.

Kyseisen testauspaikan toimintaympäristöissä voi toimia sosiaali-, terveydenhuollon- ja kulttuurialan ammattilaisia. Työssään he ohjaavat mielen-terveyskuntoutujaryhmiä, joissa on paljon keskustelua sekä monipuolista luovaa toimintaa. Näiden avulla tuetaan sosiaalisuutta, arjen hallintaa ja asiakkaan omia voimavaroja. Pääpaino on ryhmätoiminnassa, mutta asiakkaalla on mahdollisuus yksilöohjaukseenkin. (Psykiatrinen päivätoiminta, 2016.)

#### 4.3 Tuotekehittelyn prosessointia

Opinnäytetyöprosessin aikana oli haasteellista erottaa toisistaan työvälineen sisältö ja tuotekehittelyprosessiin liittyvä teoria. Kuviossa 3 kuvataan tätä pohdintaa. Mitä haluttiin opinnäytetyössä tutkittavan? Minäkuvaa ja itsetuntoa vai palvelunmuotoilun tuotteen kehittämistä? Tuotekehittelyprosessissa pohdittavana oli Minä ja Sinä -lomakkeeseen lisättyjen apukysymysten paikka. Toimivatko ne lomakkeessa asiakkaalle apuna? Pohdinnan seurauksena päädyttiin siirtämään ne Minä ja Sinä -lomakkeesta ohjaajan oppaaseen, joka oli todettu tarpeelliseksi tehdä prototyypin testaamista varten. Oppaassa apukysymysten katsottiin toimivan paremmin ohjaajan tukena puheeksiotossa. Testauksen aikana käytettiin nimeä Minä & Sinä -kaavake, joten tämä nimitys esiintyy raportin sitaateissa. Opinnäytetyön prosessin aikana päädyttiin käyttämään kaavakkeen tilalla lomake ja ohjeen tilalla opas-nimeä.



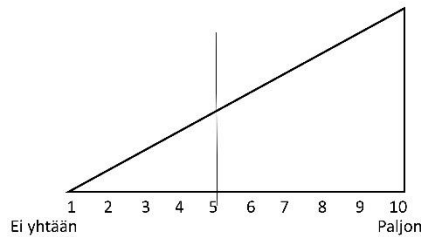
Kuvio 3. Miellekartta opinnäytetyön tuotekehityksen prosessista

#### 4.4 Minä & Sinä -työvälineen lomake

Minä & Sinä -työvälineen lomakkeen etukannessa on kahden kasvatusten olevan ihmisen siluettikuva ja niiden välissä työvälineen nimi Minä & Sinä.

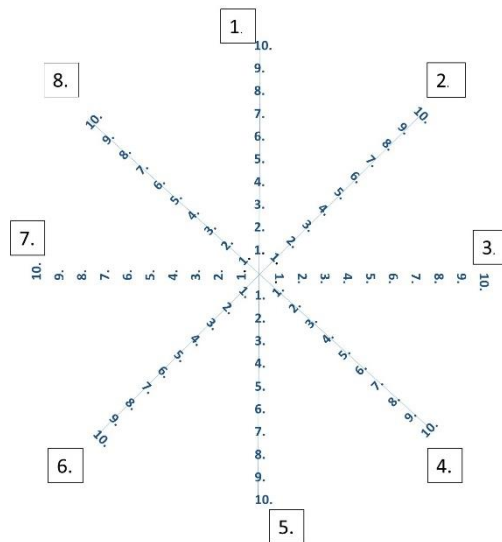
Takakannessa on kuva taloista ja lause: ”Rakenna omat rajasi”. Etu- ja takakannen lisäksi siinä on kuusi sivua. Lomake on kooltaan A5 ja väriykseltään mustavalkoinen.

Minä & Sinä -lomakkeessa on kahdeksan eri väittämää, joiden avulla asiakas voi miettiä omien rajojen eri osa-alueita. Jokaisen väittämän kohdalla on suorakulmainen kolmio asteikolla 1–10. Yksi tarkoittaa ei yhtään ja kymmenen paljon. Asiakas merkitsee viivan siihen kohtaan, missä kokee rajansa väittämän kohdalla kulkevan. Kuviossa 4 havainnollistetaan väittämän merkitseminen.



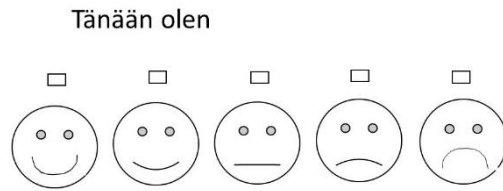
Kuvio 4. Lomakkeen ensimmäisellä sivulla oleva täyttämisen malliesimerkki

Lomakkeen viimeisellä aukeamalla on numeroitu kahdeksansäteinen sädekuvio lukemin 1–10. Asiakas siirtää edellä merkitsemiensä väittämien vastaukset numeroiduille säteille ja lopuksi merkkaukset yhdistetään viivoihin. Muodostunut kuvio kuvaa asiakkaan rajoja. Sivulla on lyhyt ohjeistus merkintätavasta. Samalla aukeamalla on luetteloitu muistutukseksi kahdeksan väittämää. Kuviossa 5 on visualisoituna kahdeksansäteinen sädekuvio.



Kuvio 5. Kahdeksansäteinen sädekuvio

Lomakkeen sivulla 6 on kannustuskiitos itselle lomakkeen täyttämisestä ja kaksi kysymystä koskien kuviota, joka asiakkaalle muodostui. Alimpana on viisi hymynaamaa, joista asiakas valitsee sen, joka parhaiten kuvaa sen hetkistä olotilaa. Kuviossa 6 esitellään tunnetilaa kuvaavat mymiöt.



Kuvio 6. Hymiöt

#### 4.5 Minä & Sinä -työvälineen ohjaajan opas ja luottamusharjoitukset

Ohjaajan oppaassa kerrotaan työvälineestä ja sen tarkoituksesta. Opas sisältää lomakkeen täyttöohjeet sekä ohjaajan apukysymykset keskustelun herättämiseksi ja syventämiseksi. Sen liitteenä on Minä & Sinä -lomakkeeseen liittyvät luottamusharjoitukset.

Seuraavassa on otteita ohjaajan oppaasta:

*Minä & Sinä -kaavake on puheeksioton työväline, jonka avulla voit asiakkaasi kanssa työstää hänen rajojaan. Asiakkaan täytettäväksi annettavassa kaavakkeessa on kahdeksan väittämää, jotka liittyvät itsetuntemukseen ja minäkuvaan. Asiakkaan vastaukset kuvastavat hänen käsitystään rajoistaan. Kaavaketta voit käyttää joko kahdenkeskisessä tai ryhmätyöskentelyssä. Kaavake harjoituksineen ja keskustelunne vie aikaa noin 2½ tuntia.*

*Voit lähteä asiakkaan kanssa käsittelemään aihetta, joko avaamalla keskustelun oheisten kysymysten avulla tai tekemällä liitteenä olevat luottamusharjoitukset ja keskustella harjoitusten nostattamista ajatuksista ja tunteista. Siinäkin voit käyttää apuna oheisia kysymyksiä.*

Seuraavassa on esimerkki väittämästä, apukysymyksistä ja siihen liittyvästä luottamusharjoituksesta:

##### *5. Luotan toisiin*

*Ovatko toiset luottamuksesi arvoisia?*

*Uskallatko jakaa asioita toisten kanssa?*

*Tunnetko, että toiset ovat rehellisiä sinua kohtaan?*

*Luotan toisiin* 10 min.

*Ihmismuuri: Seisotaan tiiviissä piirissä käsistä kiinni pitäen. Vapaaehtoiselta sidotaan silmät. Hän asettuu piirin sisälle ja alkaa tunnustella piirin rajoja. Hetken kuluttua piirin seinämät voivat rauhallisesti laajentua. Vaikeammassa versiossa piirin sisällä seisova kallistuu tiiviin piirin seinämille ja piiriläisten tehtävä on ottaa hänet tukevasti vastaan ja kallistaa takaisin. Piirin on oltava tuolloin pieni.*

Ennen Minä & Sinä -työvälineen käyttöönottoa ohjaajat kertovat lyhyesti asiakkaille, mistä aiheesta on kysymys. Informaation jälkeen ohjaajat jakavat Minä & Sinä -lomakkeen asiakkaille täytettäväksi ja ohjeistivat sen täyttämisen. Lomakkeen sisältö käsitellään ohjeiden mukaan. Työskentelyn lopussa puretaan intensiivisen toiminnan ja keskustelun tunnelmaa asettamalla piiriin ja antamalla jokaiselle asiakkaalle mahdollisuus kertoa yhdellä tai kahdella sanalla sen hetkinen tunnelmansa.

#### 4.6 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa pyritään saamaan näyttöön perustuvaa tietoa siitä, voidaanko jotain työmenetelmää, tässä opinnäytetyössä Minä & Sinä -työvälinettä, pitää hyvänä. Näytön perusteella voidaan tuottaa hyväksi havaittuja ja tutkittuja toimintakäytäntöjä tai palveluja. Voidaan puhua tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta. (Toikko & Rantanen 2009, 39–40.)

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä korostuu kolme näkökulmaa tutkimuskohteeseen. *Konteksti* liittyy ilmentymään eli mihin yhteyksiin tutkittava asia tai ilmiö liittyy ja millainen on tutkimustilanne, jossa aineistoa kerätään. *Intentiona* tutkittavalla on mahdollisuus omien motiivien lähtökohdista antaa tutkijalle sitä tietoa mitä haluaa ja omalla tavallaan. *Prosessiin* liittyy tutkimuksen aikataulu ja tutkimusaineiston tuotantoedellytykset. Nämä ovat suhteessa siihen, kuinka tutkijan ymmärrys kehittyy tutkittavasta asiasta. Emansipatorisuudella syvennetään tutkimushaastatteluun osallistujien ymmärrystä asiasta ja tutkimus voi muuttaa heidän ajattelu- ja toimintatapojaan. Samalla tapahtuu työelämää kehittävä vaikutus. Haastattelut voivat kokea tilanteen jopa työnohjauksellisena. (Vilka 2015, 120–122, 125–126.)

Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisesti. Tässä työssä se on ohjaustyötä tekevät psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajat. Aineisto kootaan todellisessa, luonnollisessa tilanteessa, joko haastatteleamalla tai havainnoimalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.) Työväline annettiin testattavaksi ohjaajille asiakkaiden kanssa. Ennen testausta ohjaajat ohjeistettiin työvälineen käyttöön.

Kyselyllä saadaan selville mielipide, näkemys tai kokemus tietystä teemasta. Palvelun laadun kartoittamisessa voidaan tutkia sen jotain osakriteeriä, esimerkiksi toimivuutta. Tutkijan päätettävissä on kysymysten muoto ja järjestys. Yhdessä haastattelukysymyksessä on vain yksi asiasisältö. Avomien kysymyksiä avulla vastaajalle ei ehdoteta vastauksia, vaan vastaaja voi kertoa ne omin sanoin. Vastaukset vastaavat kysymyksiin muun muassa mitä, miten ja millainen. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.) Selkeyttä lisää kysymysten johdonmukainen järjestys (Vilka 2015, 123, 129).

Tutkimusaineisto päätettiin kerätä palautelomakkeella, koska opinnäytetyössä tutkimusongelma oli hyvin rajattu. Jo ennen testausta ohjaajille annettiin palautelomake, jotta he voivat havainnoida työvälineen toimivuutta tavoitteellisesti testaustilanteessa. Vastattuja palautelomakkeita hakiessa

käytiin ohjaajien kanssa palautekeskustelu, jossa tehtiin samanaikaisesti muistiinpanoja.

Opinnäytetyössä käytetyn palautelomakkeen (liite 1) avoimet kysymykset laadittiin niin, että saatiin kuvailevia vastauksia ja tietoa työvälineen toimivuudesta. Kysymyksien asettelussa pyrittiin loogiseen järjestykseen siten, että ne etenisivät samassa järjestyksessä kuin työvälineen käyttö. Samaa asiasisältöä olevat kysymykset ryhmiteltiin kokonaisuuksiksi. Palautelomaketta ei testattu ennen sen käyttöä. Kysymysten laadintaa helpotti haastattelutavan kohderyhmän ja heidän työkuvansa aikaisempi tuntemus.

Sisällönanalyysi on sanallista tulkintaa. Kerättyä tutkimusaineistoa analysoidaan etsien yhtäläisyyksiä ja eroja, tarkistetaan sisältääkö aineisto virheitä tai puutteita ja onko tietoa saatua riittävästi. Sisällönanalyysiin kuuluu saadun tiedon tiivistäminen, hävittämättä kuitenkaan tutkimuksen kannalta oleellista informaatiota. Valittua aineistoa on osattava perustella. Laadullisessa aineisto-, teoria- tai teoriaohjaavalähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto jaetaan ensin pienempiin osiin ja puretaan sanoiksi, käsitteellistetään ja muodostetaan uudelleen uudelleenlaisiksi kokonaisuuksiksi, teemoitellaan. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoitteena on tutkittavien toiminta- ja ajattelumallien kuvaaminen ja luoda aineisto sanallisesti selkeäksi ja ymmärrettäväksi. Tutkimusaineiston analysointi tapahtuu teoreettisen viitekehysten tarkastelulla, aiempiin tutkimuksiin ja teorian tietoon vertailulla. Raporttia kirjoittaessa voi käyttää sitaatteja kohtuudella. (Vilka 2015, 163–164.)

Opinnäytetyön analysoinnissa on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Menetelmä sopii parhaiten tutkimustulosten analysointiin kuvattaessa mahdollisimman tarkasti haastateltavilta saatuja vastauksia. Analysoinnilla on pyritty saamaan vastaus tutkimuskysymykseen työvälineen käyttökelppoisuudesta.

## 5 MINÄ & SINÄ -TYÖVÄLINEEN TESTAAMISEN TULOKSET JA KEHITTÄMISTARPEET

Tässä luvussa avataan palautelomakkeessa kysytyjä asioita. Ensiksi kerrotaan testausryhmistä ja testaamisen kulusta. Sitten mainitaan, kuinka rajoja on käsitelty aiemmin kyseisessä toimintaympäristössä. Tämän jälkeen kerrotaan ohjaajien palaute työvälineen toimivuudesta. Aineisto on kerätty palautelomakkeella (liite 1) ja palautelomakkeiden palauttamisen yhteydessä käydylle palautekeskustelulla.

### 5.1 Testausryhmät ja testaamisen kulku

Ohjaajat testasivat Minä & Sinä -työvälinettä valitsemisinaan viidessä viikokotoimintaan kuuluvassa ryhmässä kahden viikon aikana. Neljästä seitsemään hengen ryhmissä oli mukana niin mies- kuin naisasiakkaita iältään 26 – 68 vuotiaita. Yhteensä testaukseen osallistui 15 naista ja 12 miestä eli yhteensä 27 henkilöä. Taulukossa 1 on eriteltyä edellä mainitut tiedot.

Taulukko 1. Testausryhmät

Testausryhmä	Naisia	Miehiä	Yhteensä	Ikä
1	2	3	5	40–52
2	3	2	5	26–45
3	4	0	4	50–60
4	2	5	7	37–62
5	4	2	6	28–68
Yhteensä	15	12	27	

Ohjaajat testasivat Minä & Sinä -työvälinettä asiakkaille tutussa toimintaympäristössä. Jokaisella testauskerralla oli mukana vähintään kaksi ohjaajaa, joista toinen keskittyi enemmän havainnointiin ja toinen ohjasi osallistuen itsekin toiminnalliseen osuuteen. Roolit vaihtuivat eri testauskerroilla tai kesken testauksen. Ohjaajat olivat saaneet palautelomakkeet etukäteen tutustumista varten havainnoidakseen työvälineen toimivuutta. Ohjauskerrojen jälkeen ohjaajat vastasivat lomakkeessa esitettyihin kysymyksiin.

Testiryhmien valintaperusteina olivat ryhmien heterogeenisuus, valmius ja tarve käsitellä rajoja sekä ryhmäytymisen auttaminen. Keskustelua haluttiin joko lisätä tai se oli jo toimintatapana ryhmässä. Testausilanteessa ohjaajat kertoivat testausryhmille aiheesta ja tutkimuksen tekijöistä. Informaation jälkeen ohjaajat jakoivat Minä & Sinä -lomakkeen asiakkaille täytettäväksi ja ohjeistivat sen täyttämisen. Lomake jäi asiakkaille.

Ohjaajat toteuttivat ensimmäisen ohjauksen oppaan mukaisesti. Seuraavia ohjauksia ohjaajat olivat varioineet. Yksi tehtiin oppaan mukaan jakaen harjoitukset kahdelle eri ryhmäkerralle. Kaksi seuraavaa ohjausta tehtiin oppaan mukaan ajankäyttöä tiivistäen. Viimeinen ohjaus tehtiin vuorottain luottamusharjoituksia tehden ja lomaketta täyttäen.

Aiemmin rajoja on käsitelty psykiatrisessa päivätoiminnassa arkisten tilanteiden yhteydessä. Aiheesta on keskusteltu ja sitä on käsitelty erilaisissa yksittäisissä harjoituksissa. Voimistelun ja rentoutumisen kautta on rakennettu omaa turvakuorta. Minä & Sinä -työvälineen tapaisena kokonaisuutena aiheetta ei ole käsitelty.

Ohjaajan oppaassa kerrottiin suuntaa antavaksi työskentelyajaksi 2,5 tuntia. Ohjaajien ja asiakkailtakin saaman palautteen mukaan kaksi tuntia oli jo liian pitkä aika. Tässä ajassa asiakkaat väsyivät ja herpaantuivat. Ohjaajat olivat tiivistäneet ja nopeuttaneet työskentelyä noin tuntiin. Osa oli kuitenkin kokenut pidemmän työskentelyajan hyvänä. Yhdessä ryhmässä ohjaajat olivat joutuneet rajaamaan keskustelua, jotta pysyttäisiin asiassa. Työskentelyn ja keskustelun tempoon vaikutti asiakkaiden ja ryhmien erilaisuus.

## 5.2 Minä & Sinä -työvälineen analysointi

Oheiseen taulukkoon 2 on koottu palautelomakkeen vastaukset. Taulukon jälkeen analysoidaan tarkemmin saatuja vastauksia.

## Minä & Sinä -työväline asiakkaan rajojen työstämisessä

Taulukko 2. Kooste palautteen vastauksista

	Toimivaa/Hyvää	Haasteita	Kehitettävää
Ohjaajan opas	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ hyvä</li> <li>○ hyvin</li> <li>○ runsas ja riittävä</li> <li>○ tuntui toimivalta</li> <li>○ auttaa ja tukee</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 apukysymys ja luottamusharjoitus lisää</li> </ul>
M&S -lomake	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ erilainen</li> <li>○ täyttäminen sujuvaa ja onnistui hyvin</li> <li>○ yleensä kaikki osasivat täyttää</li> <li>○ voisi toimia yksinkin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ henkilökohtainen vaikeus/ haluttomuus/pystymättömyys täyttää</li> <li>○ vaikeus arvioida rajoja – kaksi viivaa janalle</li> <li>○ arvion merkitsemistapa</li> <li>○ ilman luottamusharjoituksia väkinäinen, ulkokohtainen, pintapuolinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ tähtikuvioon lisää ohjeistusta sen tulkinnasta</li> <li>○ sädekuvioiden numerointi virheellinen</li> <li>○ hymiöt; tekstin muotoilu / tarpeeton?</li> <li>○ selvitys syntyneen kuvion merkitykselle</li> <li>○ yksi väittäjä lisää</li> </ul>
Luottamusharjoitukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ilmapiiriä ja tunnelmaa avaava, vapauttava</li> <li>○ aiheeseen herättävä</li> <li>○ keskittymään ja pohittamaan herättävä</li> <li>○ helppoja</li> <li>○ aktiivisuutta lisäävä (läsnäolo)</li> <li>○ johdattavat aiheeseen ”rikkovat jäätä”</li> <li>○ tukevat kaavaketta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ liian paljon (asiakkaan mielipide)</li> <li>○ yhden M&amp;S -kaavakkeen väittämän täyttäminen ja luottamusharjoituksen tekeminen vuorotellen levotonta</li> <li>○ kosketus ja lähellä olo vaikeaa ja vaivaannuttavaa</li> <li>○ vaikeiden muistojen herääminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ mahdollisuus varioida toteutustapaa</li> <li>○ tarkennus Luotan toisiin – harjoitukseen</li> <li>○ kahden harjoituksen järjestyksen vaihto</li> <li>○ harjoitusten numerointi</li> <li>○ tarkempi vastaavuus väittämän kanssa</li> </ul>
Ohjaajan apukysymykset	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ hyviä</li> <li>○ riittävästi</li> <li>○ tukevat</li> <li>○ tarkoituksenmukaisia</li> <li>○ hyvin valittuja</li> <li>○ keskustelusta/kokemuksista nousee lisäkysymyksiä</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ enemmän</li> </ul>
Työvälineen toimivuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ erinomainen</li> <li>○ toimii</li> <li>○ käsittelee aihetta</li> <li>○ luo keskustelua uusille asiakkaille/ryhmille</li> <li>○ selventää minäkuva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ aihe raskas</li> <li>○ vastustusta</li> <li>○ kieltämistä</li> <li>○ oikea ajankohta</li> <li>○ halu ja valmius käsitellä aihetta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ anteeksiantamisen käsittely</li> </ul>
Ajankäyttö 2,5 t	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ hyvä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ liian pitkä aika (2 t) raskas</li> <li>○ väsymys</li> <li>○ herpaantuminen</li> <li>○ asiakkaiden/ ryhmien erilaisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ tekemisen tiivistäminen, nopeuttaminen</li> </ul>

Lomakkeen ulkonäköön oltiin tyytyväisiä. Sen visuaalista ilmettä kuvattiin siistiksi, selkeäksi ja toimivaksi. Ohjaajat kokivat Minä & Sinä -työvälineen erilaiseksi verrattuna kentällä oleviin mittareihin. Sädekuvio koettiin



mielenkiintoiseksi ja ohjaajilta tuli ehdotus, että piirretyn kuvion voisi myös värittää.

Palautteen perusteella ohjaajan opas koettiin hyvänä ja hyvin toimivana. Siinä oli riittävästi tietoa. Se auttaa ja tukee asian eteenpäin viemistä. Neljännen testauksen jälkeen ohjaajat kokivat oppaan jouhevana, kun sitä oli jo kokeiltu.

Pääsääntöisesti lomakkeen täyttäminen onnistui hyvin ja se koettiin sujuvaksi. Suurin osa osasi käyttää lomaketta. Kahdella oli henkilökohtaisia vaikeuksia. Se ilmeni haluttomuutta tai pystymättömyytenä täyttämisessä. Eräs asiakas merkitsi arvionsa siihen kohtaan numerojanaa kuin väittämä oli numeroitu. Yhdellä oli haastetta arvioida rajojaan, joten hän merkitsi kaksi viivaa janalle. Säteelle merkitsemisessä ohjaaja ohjasi yhtä asiakasta. Keskustelua oli syntynyt siitä, mitä pisteistä yhdistetty kuvio kertoo. Se jäi epäselväksi sekä asiakkaille että ohjaajille. Ohjaajat kaipasivat tähän selvennystä ohjaajan oppaaseen.

Testauslomakkeessa oli sädekuviioon jäänyt virheellinen numerointi. Väittämässä asteikko oli 1-10, mutta sädekuviiossa 1-8. Tuotekehityksen aikana asteikko oli muutettu, mutta tutkijoille epäselvästä syystä se ei ollut testausversioon tallentunut. Ohjaajat kertoivat, ettei tämä juurikaan haitannut kuvion täyttämistä.

Työvälineen lomakkeessa on väittämä vain anteeksiipyttämisestä. Ohjaajat nostivat esiin myös anteeksiantamisen. Se koettiin yhtä tärkeäksi kuin anteeksiipyttäminen. Ohjaajat toivoivat sen lisäämistä lomakkeeseen sekä apukysymysten ja luottamusharjoituksen liittämistä oppaaseen. Hymiöiden merkitys oli jäänyt epäselväksi. Liittyvätkö hymiöt siihen, miten kysymykset on koettu vai mikä niiden tarkoitus on? Hymiöiden yllä oleva ”Tänään olen” -teksti ei ollut avannut asiaa. Ohjaajat toivat esiin, ovatko hymiöt tarpeettomia.

Palautelomakkeessa kysyttiin, miten Minä & Sinä -lomake toimisi ilman luottamusharjoituksia. Vastausten perusteella se voisi toimiaakin, mutta asian käsittely jäisi väkimmäiseksi, ulkokohtaiseksi ja pintapuoliseksi.

*Kokonaan ilman harjoituksia voisi kaavakkeen täyttö olla väkimmäistä ja ulkokohtaista.*

Ohjaajat kertoivat luottamusharjoitusten olleen helppoja ja johdattaneen aiheeseen. Ne ”rikkoivat jäätä”. Harjoitukset tuntuivat vapauttavan ilmapiiriä ja herättelevän keskittymään ja pohtimaan. Ryhmän koettiin olevan aktiivisesti mukana. Ohjaajat korostivat ohjauksissa vallinnutta läsnäoloa. Harjoitukset tukivat Minä & Sinä -lomaketta.

*Asiakkaat, jotka eivät yleensä pidä ko. tehtävistä tulivat mukaan.*

Haasteena useammalle asiakkaalle oli kosketus ja lähellä olo. Ne oli koettu vaikeiksi ja vaivaannuttaviksi. Yhdelle asiakkaalle oli herännyt yhden harjoituksen yhteydessä vaikeita muistoja koulukiusaamisesta. Ahdistavuuden vuoksi hän keskeytti harjoituksen. Toinen asiakas taas koki harjoituksia olevan liian paljon. Joillekin asiakkaille ei ollut avautunut luottamusharjoitusten ja väittämien yhteys.

Ohjaajat totesivat varioimansa ohjaustavan, jossa täytettiin yksi kohta Minä & Sinä -lomakkeesta ja tehtiin siihen liittyvä luottamusharjoitus heti perään, levottomaksi. Ohjaajat olivat vaihtaneet toteutustapaa. He olivat aloittaneet muutamalla luottamusharjoituksella, jonka jälkeen oli täytetty lomake ja tehty loput luottamusharjoituksista. Yhteen luottamusharjoitukseen kaivatettiin tarkempia ohjeita. Oppaassa oli kaksi luottamusharjoitusta väärässä järjestyksessä. Lisäksi olisi selvempää, jos harjoitukset olisi numeroitu Minä & Sinä -lomakkeen väittämiä vastaavaksi.

*Harjoitukset tuntuivat irrallisilta ko. kysymykseen nähden. Toisaalta ilman harjoituksia olisi kaavaketta ehkä mahdoton tehdä.*

Ohjaajan oppaassa olevat apukysymykset toimivat saadun palautteen perusteella hyvin. Niitä oli riittävästi ja niitä pitää olla tukena. Toisaalta kysymyksiä voisi olla enemmänkin, mutta keskustelusta ja kokemuksista nousi lisäkysymyksiä.

*Apukysymykset tuntuivat tarkoituksenmukaisilta ja tarkasti, hyvin valituilta.*

Ohjaajan palaute työvälineestä oli, että se toimi erinomaisesti. Se koettiin toimivaksi ja keskustelua luovaksi. Se käsitteli aihetta, jota oli tarkoituskin käsitellä ja selvensi minäkuvaa. Ohjaajat olivat sitä mieltä, että se toimisi uusien asiakkaiden kanssa uusissa ryhmissä. Ohjaajat totesivat aiheen rasakaaksi asiakkaille. Tämä ilmeni väsymyksenä, vastustamisena ja kieltämisenä. Palautekeskustelussa ohjaajat toivat esiin ajankohdalla olevan merkitystä haluun ja valmiuteen käsitellä asiaa. Kuten edellä jo mainittiin, ohjaajat toivat esiin tarpeen käsitellä myös anteeksiantamista anteeksipyyttämisen lisäksi.

*Työvälineen käyttäminen vie hyvin aiheeseen ja auttaa luomaan keskustelua kyseessä olevista vaikeistakin aiheista.*

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Nopeasti myönnetyn tutkimusluvan myötä lomakkeen testaaminen pystyttiin toteuttamaan suunnitellussa aikataulussa. Testaus tehtiin kahden viikon aikana viidelle eri ryhmälle. Testausryhmiä oli odotettua useampi, joten tutkimusaineistoa tuotteen toimivuudesta saatiin laajemmin. Lisäksi tuotetta testattiin sekä miehillä että naisilla ja hyvinkin laajalla ikäjakaumalla. Tämä kuvastaa työvälineen käyttömahdollisuutta heterogeenisissä ryhmissä.

Ohjaajat näkivät tarpeen toteuttaa testauksen useammalla ryhmällä, minkä perusteella voidaan päätellä olevan tarvetta rajojen käsittelyyn tämän tyyppisissä ohjaustoimintaympäristöissä. Testaustilanteissa oli läsnä kaksi ohjaajaa, jolloin todennäköisesti ohjaajien kesken on syntynyt keskinäistä reflektointia asiakkaiden vuorovaikutussuhteista, motivoitumisesta ja näin työvälineen toimivuudesta. Testaamisen onnistumiseen vaikutti testausryhmän asiakkaiden ja ohjaajien välinen luottamussuhde sekä tuttu toimintaympäristö. Nekin asiakkaat, jotka eivät pidä tämä tyyppisistä toimintamenetelmistä, osallistuivat lomakkeen täyttämiseen ja harjoituksiin.

Testaustilanteiden edetessä ohjaajat varioivat työvälineen käyttötapaa löytääkseen ryhmälle sopivan. Ohjaajat nopeuttivat ohjauksia, jakoivat kokonaisuuden kahteen eri tapaamiskertaan tai tekivät vuorottain lomaketta ja luottamusharjoituksia. Käyttökokemuksen kautta opas ja työväline tulivat ohjaajille paremmin sisäistetyksi. Sisäistämistä saattoi tukea myös se, että heti ohjauksen jälkeen ohjaajat täyttivät palautelomakkeen, jonka he olivat edeltä saaneet. Palautelomakkeen jakaminen tuki myös ohjaajien havainnointia. Työvälinettä voi siis muokata ja rytmittää yksilöllisesti, ohjaaja- tai ryhmälähtöisesti.

Ohjaajat ja asiakkaat kokivat suuntaa antavan 2,5 tunnin työskentelyajan liian pitkäksi. Verkkaiselle ryhmälle pidempi työskentelyaika oli hyvä. Toisessa ryhmässä keskustelu oli vilkasta, mutta tahtoi rönsytä aiheesta. Ryhmästä riippuen hyväksi työskentelyajaksi koettiin 1 – 2 tuntia.

Ohjaajan opas koettiin hyvänä ja toimivana. Parannusehdotuksena tehty muutos siirtää apukysymykset ohjaajan oppaaseen osoittautui hyväksi. Ohjaajat kokivat apukysymysten määrän riittävinä, mutta niitä voisi olla enemmänkin. Toisaalta keskustelun myötä syntyy uusia avoimia kysymyksiä ja näkökulmia, joissa kuuluu asiakkaan oma ääni. Tästä on juuri kyse motivoivassa puheeksiotossa ja keskustelussa. Ohjaajan tehtävä on olla avoin ja empaattisesti läsnä tilanteessa. Selkeyden vuoksi ohjaajan oppaaseen luottamusharjoitukset tulisi numeroida lomakkeen väittämiä vastaaviksi. Oppaassa on kaksi luottamusharjoitusta väärässä järjestyksessä. Nämä korjataan oikeaan järjestykseen.

Ohjaajan opas toimi lomakkeen täyttämisen osalta eli tämä avulla ohjaaja pystyi ohjeistamaan asiakasta lomakkeen täyttämässä. Pienellä osalla asiakkaista oli haasteita täyttämässä. Näissä tapauksissa selvittiin ohjaajan avustuksella. Tutkijoille heräsi kysymys, kuinka tilanteessa, jossa asiakas ei suostu tai pysty täyttämään lomaketta, tulisi toimia. Johtuuko vastustus siitä, ettei asiakas pysty käsittelemään rajojaan lainkaan? Tällaisessa tilanteessa tuntuisi kyseiselle työvälineelle olevan juuri tarvetta. Onko tuolloin lomakkeen käyttö vielä ajankohtainen vai toimitaisivatko apukysymykset ja luottamusharjoitukset yhdessä tai yksistään aiheeseen herättelijänä?

Sädekuvioon syntynyt kuvio jäi epäselväksi sekä asiakkaille että ohjaajille. Miten syntynyt kuvio tulisi tulkita? Mitä se tarkoittaa? Ohjaajat kaipasivat tähän selvennystä ohjaajan oppaaseen. Sädekaavion tarkoituksena on visuaalisesti kuvata asiakkaan rajoja. Mitä suurempi kuvio, sen selkeämmät ra-

jat. Mitä enemmän kuviossa on hajontaa, kuvastaa se tarvetta käsitellä rajoja. Kuvio kaipaa siis lisäselvennystä ohjaajan oppaaseen. Itse sädekuviin voisi selvennykseksi lisätä avainsanat väittämän sisällöstä.

Työvälineen lomakkeessa on väittämä vain anteeksipyyttämisestä. Yhtä tärkeäksi koettiin myös anteeksiantaminen. Palautekeskustelun yhteydessä ei käynyt ilmi, tuliko tämä huomio asiakkailta vai ohjaajilta itseltään. Oliko purkukeskustelu kenties tuonut esiin tämänkin puolen? Anteeksianto on tarpeellista lisätä lomakkeeseen sekä apukysymyksiin, että luottamusharjoituksiin, jotta tämäkin aihe tulisi käsitellyksi.

Hymiöiden merkitys oli jäänyt epäselväksi. Hymiöiden tarkoitus oli avata asiakkaan tämän päiväistä ja hetkistä tunnetilaa. Onko tunnetilalla vaikutusta, kuinka kokee omat rajansa? Koska asia ei ollut auennut ”Tänään olen” -hymiötekstillä, on tarpeen korjata tekstiä esim. muotoon ”Tänään minusta tuntuu, että olen”.

Palautteen perusteella luottamusharjoitukset tukevat vahvasti lomakkeen käyttöä. Niillä on ilmapiiriä vapauttava vaikutus. Luottamusharjoitukset toimivat tarkoituksenmukaisesti helpottamaan vuorovaikutusta ja käsittelemään haasteellista rajat -aihetta, jota on vaikea pukea sanoiksi. Joltain kohdin luottamusharjoituksia tulisi kehittää enemmän väittämiä vastaaviksi. Ilman luottamusharjoituksia lomake koettiin toimivaksi, mutta luottamusharjoitukset tukevat asian käsittelyä. Haasteena luottamusharjoituksissa on toisen ihmisen kosketus ja lähellä olo. Tämä voi kuvastaa rajojen epäselvyyttä, jonka pohjalla voi olla heikko minäkuva ja itsetunto. Työväline voi herättää asiakkaissa kipeitä muistoja ja nostaa asioita pintaan, mutta samalla sen avulla voi työstää näiden herättämiä tunteita. Tässä ohjaajan empaattinen reflektointi on tärkeää. Työvälineen avulla voidaan yhdessä asiakkaan kanssa etsiä uutta suuntaa rajoihin sekä vahvistaa hänen minäkuvaansa ja itsetuntoaan.

Saadun palautteen perusteella voidaan todeta Minä & Sinä -työvälineen toimivan parhaiten kokonaisuutena, johon kuuluvat Minä & Sinä -lomake, ohjaajan apukysymykset ja luottamusharjoitukset. Testauksen tehneet ohjaajat olivat halukkaita ottamaan työvälineen käyttöön jatkossakin, koska he kokivat sen vievän hyvin aiheeseen ja auttavan luomaan keskustelua vaikeasta aiheesta. Palvelumuotoilutuotteena Minä & Sinä -työvälineen prototyyppi toimi monin tavoin toivotulla tavalla.

## 7 POHDINTA

Minä & Sinä -työvälineen tyyppistä työvälinettä ei ole ollut aikaisemmin ohjaustyössä käytössä. Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja kehittää kyseinen ohjaajan työväline. Opinnäytetyö painottui työvälineen prototyyppin testaamiseen. Keskeisenä tutkimuskysymyksenä oli, miten työväline toimii ja miten sitä tulisi kehittää.

Opinnäytetyön palvelutuotteen suunnittelussa toteutui palvelumuotoilulle ominainen iteratiivinen eli toistuva prosessointi, jota kuvaa luvun 4 kuvio 2 Minä & Sinä -työvälineen tuotekehitysprosessi. Tuotteen testaus tapahtui

käyttäjälähtöisesti psykiatrisessa päivätoimintayksikössä. Tutkimusaineiston keruumenetelmänä käytettiin palautelomaketta, joka sisälsi avoimia kysymyksiä. Laadituilla kysymyksillä saatiin vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Vastaukset kertovat työvälineen sopivuudesta käyttäjälle, soveltuvuudesta ohjaustoiminnallisiin toimintaympäristöihin ja siitä, pystyykö käyttäjä soveltamaan työvälinettä ohjaukseen sopivaksi.

Testauksessa käytetyn palautelomakkeen kysymyksiä ei etukäteen tarkistettu tai testattu. Näin toimien on jäänyt tämän opinnäytetyön tekijöiden varaan, mitä tietoa kysymyksillä saadaan. Joissain kysymyksissä saattoi olla päällekkäisyyttä, koska kysymyksiä laadittaessa haluttiin kiinnittää huomiota siihen, että samassa kysymyksessä ei kysytä montaa asiaa. Näillä voi olla vaikutusta luotettavuuteen.

Positiivisesti testauksen luotettavuuteen vaikuttaa saadun aineiston määrä ja kyseisessä toimintayksikössä pitkään työskennelleiden ohjaajien ammattitaito. Palautteen saamisen vahvuutta lisää ryhmäpalauttekeskustelun avoimuus ja jakaminen. Ryhmäpalauttekeskustelussa olivat läsnä kaikki testaukseen osallistuneet ohjaajat. Keskustelussa olivat kuuntelemassa sekä havainnoimassa molemmat tutkijat, jolloin saatua kerronnallista tietoa jäi mahdollisesti enemmän muistiinpanojen lisäksi muistiin. Tämä on otettava huomioon arvioidessa luotettavuutta, koska tutkijat voivat tulkita kuulemansa eri tavoin tai painottaa eri asioita.

Lisäksi voidaan pohtia, olivatko haastateltavat lojaaleja toisilleen ja työpaikan arvoille eivätkä tuoneet eriäviä havaintojaan esiin. Ohjaajissa havaitun hiljaisen tiedon saaminen toi palautekeskusteluun haasteensa. Ovatko tutkijat vaikuttaneet keskusteluun ohjailevasti tarkentavilla kysymysvalinnoillaan? Aineistonkeruussa on saatu vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Tutkimus osoittaa Minä & Sinä -työvälineen toimivan erinomaisesti ja olevan keskustelua avaava ja avartava. Sen avulla voi selvittää minäkuvaa ja käsitellä rajoja. Minä & Sinä -lomake koettiin selkeäksi ja riittävän monipuoliseksi sekä visuaalisesti miellyttäväksi. Lomakkeen väittämät ovat ymmärrettäviä ja se on helppo täyttää.

Aiheiden käsitteleminen voi olla haasteellista ja raskasta. Ohjaajan opas koettiin toimivaksi apukysymyksineen ja luottamusharjoituksineen. Materiaalia oli ohjaajien mielestä runsaasti. Opas tukee ohjaustilannetta ja luottamusharjoitukset ovat tärkeä osa työvälinettä.

Testaustilanteessa ohjaajat olivat soveltaneet työvälineen käyttöä eli se osoittautui muunneltavaksi. Työvälineeseen saatiin muutos- ja korjausehdotuksia. Nämä on tuotu esille johtopäätöksissä luvussa 6. Työvälineeseen tehdään nämä muutos- ja korjausehdotukset jatkokäyttöä varten.

Tutkimuksessa ei käynyt ilmi, motivoituiko asiakas muutokseen tai oliko asiakkailla tarvetta muuttua. Toisaalta tätä asiaa ei tässä tutkimuksessa tutkittu. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakas voi Minä & Sinä -lomakkeen avulla kartoittaa omia rajojaan ja ohjaaja voi työvälineen avulla ottaa

asian puheeksi ja lähteä työstämään asiaa. Tätä tukee ohjaajien kertoma, että ohjaustilanteissa asiakkaat olivat osallistuneet ja keskustelleet aktiivisesti-kin asiasta. Tietoa ei ole, onko asiaa käsitelty myöhemmin joko ohjaajien aloitteesta tai asiakkaiden toiveesta. Nämä vaatisivat uuden tutkimuksen.

Minä & Sinä -työvälineen avulla pureudutaan haastavaan aiheeseen. Tutkimuksen perusteella se sopii puheeksioton välineeksi. Testauksen tehneet ohjaajat ilmaisivat, että ottaisivat sen käyttöön uusien asiakkaiden kanssa uusissa ryhmissä. Ohjaajan oppaassa ei ollut mainintaa, tuleeko Minä & Sinä -lomaketta säilyttää ja onko tarkoitus palata aiheeseen lomakkeen avulla. Tutkijoiden ajatuksena työvälineelle on ollut sen käyttö useamman kerran saman asiakkaan kanssa rajoja työstettäessä. Asiakas täyttäisi jonkin ajan kuluttua asian käsittelystä lomakkeen uudelleen, jolloin voisi peilata asiakkaan motivoitumista muutokseen tai jo tapahtunutta muutosta. Useamman kerran käyttö vahvistaisi asiakkaalle asian tietoisuuden tule- mista ja tätä kautta mahdollinen muutos voisi käynnistyä.

Minä & Sinä -työvälineen jatkokehittämissä asiakkaan muutosmotivaatioon voisi syventyä tarkemmin. Työskentelyä varten työvälineestä voisi tehdä Minä & Sinä -työkirjan, joka sisältäisi työvälineen sisältämän aineiston. Kirjassa olisi uusia luottamusharjoituksia ja apukysymyksiä, jotka liittyisivät enemmän asiakkaan muutosta tukeviin valintoihin ja käyttäytymiseen.

Kirjassa rajojen käsittelemiseksi olisi ohjauksellisia kokonaisuuksia ja jokaisella kerralla olisi oma teema. Ensimmäinen ohjaus voisi esimerkiksi olla nimeltään Ei mitää rajaa. Asian vaatiessa pidempää työskentelyä voisi harjoituskertojen harjoituksia vaihdella. Asiakas täyttäisi lomakkeen harjoituskertojen välissä ja/tai niiden jälkeen. Näin asian käsittelystä syntyisi ohjauskaari eikä työväline olisi kertakäyttöinen kuten nyt tutkimuksessa saatu palaute kertoi. Tämä on erityisesti tarpeen silloin, kun rajoissa huomataan ongelmatiikkaa. Työkirjan pohjalta kirjan kehittäjät voisivat pitää myös koulutustilaisuuksia ohjaajille, jotka työskentelevät ohjauksellisissa työympäristöissä.

Työvälineen prototyyppi on herättänyt kiinnostusta opiskelijakollegoissa, jotka työskentelevät rikosseuraamus-, opetus-, kasvatus- ja sosiaalialalla. Tutkijat itse testasivat työvälinettä sen alkuvaiheessa lähiökeskuksessa kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla sekä lähipiirin nuorella. Nuorten kanssa sitä voisi käyttää draamaharjoituksin rippikoulussa tai -leirillä. Osallistujat voivat itsekin tuoda oman kerronnan esiin dramatisoiduissa tilanteissa.

Minä & Sinä -työvälinettä voidaan siis käyttää toimintaympäristöissä, joiden asiakkailla on omien rajojen hahmottamisessa haasteita tai rajat ovat vielä rakenteilla. Monikulttuurisuus on ohjauksellisissa toimintaympäristöissä lisääntynyt, jolloin vuorovaikutus ja käyttäytyminen tarvitsevat toisen ihmisen ymmärtämistä. Mielestämme työvälineellä voidaan käsitellä myös arjen tilanteissa esiintyvää rajojen asettamista. Työväline tarjoaa konkreetin kättä pidemmän arviointimenetelmän esimerkiksi uuden assa- kassuhteen alussa.

Prototyypinnin aikana työvälineessä on havaittu virheitä ja ongelmia, jotka on korjattu. Haasteellisia ovat olleet nimiin liittyvät kysymykset. Testauksen aikana käytettiin nimeä Minä & Sinä -kaavake, mutta opinnäytetyön raportointivaiheessa päädyttiin käyttämään kaavakkeen tilalla lomake -nimitystä. Lisäksi ohjaajan ohjeet on muutettu ohjaajan oppaaksi. Prosessin aikana Minä ja Sinä -nimessä oleva ja korvattiin & -merkillä. Muutoksen katsottiin kuvaavan johdonmukaisemmin Minä & Sinä -työvälineen kokonaisuutta. Minä & Sinä voidaan lukea Minä ja Sinä tai Minä et Sinä, jolloin se kuvaa minän ja sinän vuorovaikutusta ja erillisyyttä. Työväline nimityksen tilalle vaihtoehtoja voisivat olla suuntain, luotain, viisari, ohjain tai motivaattori.

Prosessin aikana prototyyppiä on arvioitu useampaan kertaan niin tutkijoiden oman havainnoinnin kuin myös varsinaisen käyttäjälähtöisen testauksen aikana. Tutkimuksen perusteella Minä & Sinä -työvälinettä voi käyttää ohjauksissa, vaikka se ei ole vielä valmis tuote. Tutkijoiden toiveena on myös itse päästä käyttämään Minä & Sinä -työvälinettä työssään, jolloin se tulee kehittymään. Tällöin prototyypointia tullaan jatkamaan käyttäjälähtöisesti. Toimintaympäristö voi olla tällöin toisenlainen kuin opinnäytetyössä. Jossain vaiheessa tuote voisi olla valmis ja muidenkin käytettävissä.

Opinnäytetyöprosessi on ollut haastava, mutta antoisa. Kahden työskentelijän yhteistyö on nostanut paljon keskustelua ja pohdintaa Minä & Sinä -työvälineen sisällöstä, mutta myös tuotekehitysprosessiin liittyvistä ratkaisuista. Tuotekehitysprosessissa on pitänyt hyväksyä ideoinnin ja parannusehdotusten tilan ja ajan tarve. Näin on saatu huomioitua käyttäjälähtöisyys. Neljä silmää on enemmän kuin kaksi silmää. Monialaisessa yhteistyössä opinnäytetyön prosessin kuluessa työvälinettä on tarkastellut useampi eri asiantuntija ja on saatu monesta näkökulmasta tuotuja korjausehdotuksia.

Itkut on itketty ja naurut naurettu eksyen välillä liiankin syvälle omiin rajoihin. Prosessin aikana omien rajojen tarkastelu on saanut uutta syvyyttä ja näkökulmaa. Paljon on pohdittu omaa empaattisuutta ja sen suhdetta työsäljaksamiseen. Minä & Sinä -työvälineen kehittämissprosessissa omat rajat ovat vahvistuneet ja tätä myötä ammatillinen kasvu ohjaajana selkiytynyt. Itsellä oleva hiljainen tieto on tullut esiin ja sitä on sanallistettu. On ollut ilo huomata omistavansa jo sellaista tietotaitoa, jonka pohjalta on ollut mahdollista kehittää Minä & Sinä -työväline.

## LÄHTEET

- Alhanen K., Kansanaho A., Ahtiainen O-P., Kangas M., Soini T. & Soininen J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Kustannusosakeyhtiö Hämeenlinna: Tammi.
- Anttila, P. 2001. Se on projekti – vai onko? Kulttuurialan tuotanto- ja palveluprojektien hallinta. Hamina: Akatiimi.
- Dunderfelt, T. 2006. Voimavarana itsetuntemus. Helsinki: Kirjapaja.
- ENO -Ennakoiva ohjaus työelämässä. Työelämän sosiaaliset ja vuorovaikutustaidot. 2012. Viitattu 7.3.2016.  
[http://www.takk.fi/fileadmin/user\\_upload/pdf/hankkeet\\_pdf/ENO\\_Kasikirja\\_010212.pdf](http://www.takk.fi/fileadmin/user_upload/pdf/hankkeet_pdf/ENO_Kasikirja_010212.pdf)
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Isokorpi, T. 2006. Napit vastakkain. Ristiriidat, rajat ja ratkaisut. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kanninen, K. & Uusitalo-Arola, L. 2015. Lyhytterapeuttinen työote. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Keltikangas-Järvinen, L. 1994. Hyvä itsetunto. 2. painos. Juva: WSOY.
- Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 42–59.
- Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta. Helsinki: Sanoma Pro.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. 2011. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 106–121.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Onnismaa J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Palojärvi H. 2011. Luento Naistenkartanon luentosarjassa 12.9.2011. Viitattu 7.4.2016. <http://www.naistenkartano.com/artikkelit/ihmissuhteet/itsearvostus-ja-omien-rajojen-tu/>



- Pekkari, M. 2008. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Tammi.
- Psykiatrinen päivätoiminta. 2016. Hämeenlinnan kaupunki. Viitattu 25.2.2016. [www.hameenlinna.fi](http://www.hameenlinna.fi)
- Salo-Chydenius, S. 2010. A-klinikkasäätiö. Päihdelinkki. Viitattu 12.1.2016. <http://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeytonmenetelmat-ja-koulutus/toiminnalliset-ja-luovat-menetelmat>
- Severikangas, T. 2000. Ilmaisutaidon seikkailuja. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Suomen Mielenterveysseura n.d. Luettu 12.1.2016. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/luovuus-antaa-voimavaroja-arkeen>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Toivakka, S. & Maasola, M. 2012. Itsetunto kohdalleen. Harjoituksia itsetuntemuksen ja vuorovaikutustaitojen oppimiseen. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 130–151.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Helsinki: Edita.
- Virtuaali amk. n.d. Ammatillinen vuorovaikutus. Viitattu 7.3.2016. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0407012/1092981175338/1092984979809/1107943286020/1107943363905.html>

PALAUTELOMAKE

Minä & Sinä -kaavake  
PALAUTE  
Kevät 2016

1. Testausryhmään osallistui \_\_\_\_\_ naista ja \_\_\_\_\_ miestä iältään \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ vuotta.

2. Millä perusteella testiryhmä valittiin?

---

---

3. Millainen Minä & Sinä -kaavakkeen visuaalinen ulkoasu on? Mitä muuttaisit?

---

---

4. Miten ohjaajille suunnattu kirjallinen ohjeistus toimii?

---

---

5. Miten M&S -kaavakkeen täyttäminen onnistui asiakkailta?

---

---

6. Kuvaile, mikä M&S -kaavakkeessa on hyvää / huonoa?

---

---

7. Mitä muuttaisit M&S -kaavakkeessa?

---

---

8. Millaisia haasteita ilmeni M&S -kaavakkeen täyttämisessä?

---

---

9. Kuvaile, mikä luottamusharjoituksissa on hyvää / huonoa?

---

---

10. Mitä muuttaisit luottamusharjoituksissa?

---

---

11. Millaisia haasteita ilmeni luottamusharjoituksia tehdessä?

---

---

Hämeen ammattikorkeakoulu, ohjaustoiminta  
Teija Koivulahti teija.koivulahti@student.hamk.fi  
Tuula Niemelä tuula.niemela@student.hamk.fi

Minä & Sinä - kaavake  
PALAUTE  
Kevät 2016

12. Miten ohjaajan apukysymykset toimivat ohjaamisen / keskustelun tukena? Mitä poistaisit? Mitä lisäisit?

---

---

---

13. Miten työväline toimii puheeksioton välineenä?

---

---

---

14. Millaista keskusteluotetta käytitte?

---

---

---

15. Millaisia kommentteja tuli M&S -kaavakkeesta ja harjoituksista asiakkailta? Miten he suhtautuivat aiheeseen?

---

---

---

16. Millainen aika olisi riittävä M&S -kaavakkeen täyttöön, luottamusharjoitusten tekoon ja keskusteluun?

---

---

---

17. Miten M&S -kaavake toimisi ilman luottamusharjoituksia?

---

---

---

18. Millaisissa tilanteissa M&S -kaavaketta tarvitaan? Miten jatkossa käyttäisitte työvälinettä?

---

---

---

19. Millaisia menetelmiä olette käyttäneet aikaisemmin rajojen käsittelyssä?

---

---

---

20. Nouseeko jotain erityistä mieleen?

---

---

---