



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

"On kahvit ja pullat, ja ei oo niin virallista"

Sosiaalinen vaikuttavuus Nuorten tuki -hankkeen Ohjaamossa
nuoren silmin

Jonne Ikonen & Paula Sopenen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

9 / 2014

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Ikonen Jonne & Sopanen Paula	Sivumäärä 48 ja 9 liitesivua
Työn nimi "On kahvit ja pullat, ja ei oo niin virallista". Sosiaalinen vaikuttavuus Nuorten tuki -hankkeen Ohjaamossa nuoren silmin.	
Ohjaava opettaja Keuru Kari	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Nuorten tuki -hanke/Pesonen Heli & Venäläinen Tiina	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Nuorten tuki- hankkeen Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta, sekä Ohjaamossa tapahtuvan ohjauksen laatua. Opinnäytetyömme pyrki selvittämään Ohjaamon sosiaalisen vaikuttavuuden ilmentymistä pitkäkestoisessa ohjaussuhteessa olleiden nuorten kohdalla. Lisäksi pyrimme selvittämään, että mitkä asiat ohjauksessa ovat osaltaan mahdollisesti edesauttaneet nuorta kohti tasapainoisempaa nykyhetkeä ja tulevaisuutta. Kehittämistyön näkökulmasta tämä opinnäytetyö antoi tilaa mahdolliselle ohjauksen laadun parantamiselle, sekä toi esiin nuorille tarkoitettujen palveluiden välttämättömyyttä. Opinnäytetyölle oli tarve myös siksi, että Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta ei ole aikaisemmin tutkittu.</p> <p>Opinnäytetyön tilaajana toimi Nuorten tuki -hanke, jonka toimintamuotoja ovat Avoin ammattiopisto ja Ohjaamo. Ohjaamo on pohjoiskarjalaisille nuorille suunnattu matalan kynnyksen palvelu, jolla pyritään auttamaan nuoria erilaisissa työelämää ja elämänhallintaa koskevissa asioissa. Ohjaamon toimitilat löytyvät Joensuusta, sekä Pohjois-Karjalan maakunnasta. Avoimessa ammattiopistossa nuori pystyy puolestaan muun muassa korottamaan peruskoulun arvosanoja, sekä opiskelemaan ammattitaitoa täydentäviä aineita, jotka ovat hyväksiluettavissa toisen asteen opinnoissa. Opinnäytetyömme keskittyi pääasiassa Ohjaamon toimintaan.</p> <p>Opinnäytetyön aineisto kerättiin yksilöhaastatteluilla, ja haastateltavat olivat Ohjaamon entisiä pitkäkestoisessa asiakassuhteessa olleita nuoria. Haastatteluita tehtiin yhteensä yksitoista (11) Joensuussa ja maakunnassa. Haastattelut tehtiin Ohjaamon tiloissa aikavälillä touko – kesäkuu 2014 ja varsinainen aineiston analysointi aloitettiin kesäkuun 2014 alussa. Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusotteella.</p> <p>Opinnäytetyön avulla tilaaja voi perustella Ohjaamon toiminnan tärkeyttä eri toimijoille. Tämän pohjalta opinnäytetyön tuotoksena tehtiin PowerPoint -esitys, jota tilaaja voi hyödyntää hanke -esittelyissä ja seminaareissa.</p>	
Asiasanat Toimijuus, vaikuttavuus, ohjaus, elämänhallinta	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree programme in Civic Activities and youth work

ABSTRACT

Author Ikonen Jonne & Sopanen Paula	Number of Pages 48 and 9 pages of attachments
Title "There is coffee and buns, and it's not so official". The social effectiveness in Youth Support Project's Counseling and Guidance office by the eyes of a youngster.	
Supervisor Keuru Kari	
Subscriber and/or Mentor Youth Support Project/Pesonen Heli & Venäläinen Tiina	
Abstract <p>The purpose of this thesis is to clarify Youth Support Project's Counseling and Guidance offices social effectiveness and the quality of the counseling in the Counseling and Guidance office. Our thesis aspires to clarify the manifest of the social effectiveness of the Counseling and Guidance office for the youth in long term guidance. We also aspire to find out what parts of the guidance have possibly supported the youth towards more balanced present and future. From the development angle this thesis gave space for the possible development of the quality in guidance and brought forward the necessity of the services that are meant for the youth. There was also a necessity for this thesis because social effectiveness of the Counseling and Guidance office has never been researched before.</p> <p>The client organization of our thesis is Youth Support Project, whose forms of activities are Open Vocational College and Counseling and Guidance office. The Counseling and Guidance office is a low level service for North Karelian young people, which provides their customers guidance according to work life and life management. The Counseling and Guidance offices locates in Joensuu and North Karelian province. In Open College a young person can raise his comprehensive school grades and study subjects that complete professional abilities, which he can use to accept credits for the upper secondary education studies. Our thesis main issue was the activity of the Counseling and Guidance office.</p> <p>The material for this thesis was gathered from interviews of former long-term customers of the Counseling and Guidance office. Altogether there was eleven (11) interviews in Joensuu and in the province. The interviews took place in the premises of Counseling and Guidance office during May and June 2014 and the essential analyzing of the material began in the beginning of June 2014. This research was accomplished with qualitative touch for the task.</p> <p>With this thesis the client organization is able to validate the importance of the Counseling and Guidance office to other organizations. On this basis we created a PowerPoint presentation, which can be exploited by the client organization in project presentations and seminars.</p>	
Keywords Agency, effectiveness, counseling, life management	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	5
1.1 Nuorten tuki -hanke	6
2 KOKONAISVALTAISEN TUEN TARVE	
MUUTTUVASSA YHTEISKUNNASSA	8
2.1 Ohjaamo apuna pudonneen nivelvaiheessa	10
3 SOSIAALINEN VAIKUTTAVUUS	13
3.1 Sosiaaliset taidot vaikuttavuuden arvioinnin välineenä	15
3.2 Toimijuus osana sosiaalista vaikuttavuutta	16
4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI	18
4.1 Aineiston kerääminen	20
4.2 Kohderyhmä	23
4.3 Aineiston analysointi	24
4.4 Luotettavuus	25
5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU	27
5.1 Ohjaamossa koettu ilmapiiri	27
5.2 Tavoitteet ja niiden toteutuminen	29
5.3 Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston ohjauksen erot	31
5.4 Avun hakeminen eri palveluista ennen ja jälkeen Ohjaamon	33
5.5 Ohjaamon vahvuudet ja heikkoudet	35
5.6 Sosiaalinen vaikuttavuus ja Ohjaamo	36
6 OPINNÄYTETYÖN TUOTOS JA HYÖDYNNETTÄVYYS	40
7 LOPUKSI	41
LÄHTEET	43
LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta. Opinnäytetyön tilaajana toimi Nuorten tuki -hanke (2010–2014), jonka toimintamuotoja ovat Avoin ammattiopisto ja Ohjaamo. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluilla, ja haastateltavat olivat Ohjaamon entisiä pitkäkestoisessa ohjaussuhteessa olleita nuoria. Ohjaamon sosiaalisen vaikuttavuuden selvittäminen tuli aiheena suoraan tilaajalta. Aihe oli kiinnostava ja hyödyllinen, koska Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta ei ole aikaisemmin selvitetty. Suomessa on myös kehitteillä valtakunnallinen Ohjaamomalli, joten aihe oli erittäin ajankohtainen (Lipponen & Venäläinen 2014, 1).

Ohjauksella tarjottava tukeminen ja tulevaisuuden suunnittelu on sosiaalisen vaikuttavuuden kannalta tärkeää, sillä ohjauksella pyritään pitkäkestoisiin myönteisiin vaikutuksiin. Ohjaamon tarkoituksena on, että se olisi vain väliaikainen tukiratkaisu nuorille. Nuorille suunnatut palvelupaikat ja niiden toimivuus tulee taata tulevaisuudessa sekä tarvittaessa tulee pystyä luomaan myös uusia hyviä toimintamalleja. Tämän vuoksi loppuvien hankkeiden vaikuttavuutta on tärkeä kartoittaa, ja selvittää onko toimintaa hyödyllistä vakinaistaa. Toiminnan vakinaistamista pohdittaessa on hyvä yhtenä vaiheena selvittää mitkä toimintamallit tulee säilyttää ja mitä kenties kehittää.

Käsite vaikuttavuus linkittyy vahvasti arviointiin ja sen käytäntöihin. Eri virastojen ja palveluntuottajien yhteiskunnassa tulee jatkuvasti arvioida toimintaansa muun muassa hyödyllisyyden ja tuottavuuden näkökulmasta. Vaikuttavuus on käsitteenä muotoutunut laajaksi ja moniselitteisesti ymmärrettäväksi. (Rajavaara 2007, 12–15.) Opinnäytetyön teoriapohja on rakennettu monen eri näkökulman kautta, koska sosiaalisen vaikuttavuuden arviointi vaatii eri näkökulmista tarkastelua. Opinnäytetyössä tarkastellaan vaikuttavuuden käsitettä ensin yleisellä tasolla, ja tämän jälkeen avataan sosiaalisen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Sosiaalisen vaikuttavuuden käsite on rakennettu sosiaalisten taitojen ja toimijuuden ympärille. Koska Ohjaamo on palveluna suunnattu työttömille nuorille, selvitetään opinnäytetyössä aluksi myös heihin liittyvää nykytilannetta sekä nivelvaiheeseen liittyvää ohjausta.

Opinnäytetyön kehittämistyönä tuotettiin tilaajalle uutta tietoa ja tehtiin tämän pohjalta tulevaisuudessa hyödynnettävä PowerPoint -esitys (Liite 3). Tuotoksen avulla tilaaja pystyy havainnollistamaan hankkeen sosiaalista vaikuttavuutta muun muassa verkostoesityksissä sekä erilaisille vierailijoille. Opinnäytetyön avulla tilaaja pystyy kehittämään omaa toimintaansa sekä arvioimaan, mitä käytäntöjä olisi hyvä siirtää mahdolliseen uuteen hankkeeseen. Vaikuttavuuden tutkimisen voi myös itsessään katsoa olevan kehittämistyötä. Esimerkiksi aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportissa aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin tarve on perusteltu juuri sillä, että vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään etsimään ja tunnistamaan toimivia käytäntöjä ja näin kehittämään toimintaa yhä edelleen paremmaksi. (Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen 2013, 17.)

1.1 Nuorten tuki -hanke

Nuorten tuki -hanke on Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän Pohjois-Karjalan opisto ja ammattiopisto Niittylahden hallinnoima hanke. Joensuun Nuorisoverstas ry toimii hankkeen osatoteuttajana vastaten Starttiverstas -toimintamallin kehittämisestä. Nuorten tuki -hankkeen rahoitus tulee Euroopan sosiaalirahastosta (ESR), jonka on myöntänyt Pohjois-Karjalan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Hanke on saanut alkunsa vuonna 2010 ja on päättymässä vuoden 2014 loppuun mennessä. (Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto 2014a, 2.) Tavoitteena hankkeessa on muun muassa nuorten kanssa toimivien viranomaisten yhteistyön kehittäminen ja tällä tavoin parantaa nuorten pääsemistä sekä kiinnittymistä työelämään ja opiskeluun. Kehittämällä viranomaisyhteistyötä pyritään myös auttamaan nuoria kehittämään heidän elämänhallinnantaitojansa. (Nuorten tuki -hanke ESR-projektihakemus 2007–2013.) Uutta hanketta ollaan suunnittelemassa ja hakemassa. Nuorten tuki -hankkeen toimintamuotoja ovat Ohjaamo ja Avoin ammattiopisto.

Ohjaamon tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen ohjauspalveluita liittyen koulutukseen sekä työelämään, ja se on tarkoitettu 15–24-vuotiaille pohjoiskarjalaisille opiskelu- tai työpaikkaa etsiville nuorille. Ohjaamosta saa myös apua elämänhallintaan liittyvissä asioissa. Ohjaamoja toimi vuoden 2014 kevääseen asti Joensuussa, Kiteellä, Outokummussa, Nurmeksessa ja Lieksassa, mutta maakunnan Ohjaamot

ovat tällä hetkellä hankkeen päättymisen lähestyessä sulkeneet ovensa. Lisäksi Ohjaamo löytyy myös sosiaalisesta mediasta. (Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto 2014a, 2–4.) Vaikka maakunnassa Ohjaamot ovat jo päättäneet toimintansa, Joensuuun Ohjaamossa jatkuu toiminta vielä syksyn 2014 ajan (Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto ja Ohjaamo 2014).

Ohjaamon ohjaus on pääosin yksilöohjausta, jossa suuressa roolissa on dialogisuus ja nuoren aito kohtaaminen. Ohjaamon toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja ohjauksessa nuorelle rakennetaan oma yksilöllinen suunnitelma yhdessä ohjaajan kanssa. Nuoren tilannetta kartoittamalla pyritään löytämään hänen vahvuuksiaan sekä niitä asioita, mitkä ovat jatkosuunnitelman kannalta positiivisia tai haitallisia tekijöitä. Tavoitteellisella ja rinnalla kulkevalla ohjauksella pyritään ratkaisemaan nuoren sen hetkiset ammatilliset ja elämänhallintaan liittyvät ongelmat, ja näin takamaan mahdollisimman hyvät lähtökohdat jatkopoluttamiselle. (Pohjois-Karjalan ammattiopisto 2014a, 6–7.) Tulemme käsittelemään tulevissa luvuissa vielä laajemmin Ohjaamon ohjauksen sisältöjä.

Ohjaamon ohjauksessa oleva nuori voi hakeutua Avoimeen ammattiopistoon opiskelijaksi. Avoimessa ammattiopistossa opiskeltavat opinnot ovat työvoimapoliittista koulutusta ja se on suunnattu 17–24-vuotialle työttömille työnhakijoille. Nuori voi opiskella Avoimessa ammattiopistossa muun muassa ammattitaitoa täydentäviä aineita, jotka voidaan hyväksilukea tulevissa ammatillisissa opinnoissa. Lisäksi siellä voidaan esimerkiksi korottaa peruskoulun arvosanoja sekä suorittaa erilaisia passi-, kortti- ja lupakoulutuksia. Nuori saa opiskelujensa aikana myös ammatinvalinnan ohjausta sekä apua jatkopolkujen etsimiseen ja toteuttamiseen. (Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto 2012, 2.)

Avoimessa ammattiopistossa opiskelijalle luodaan henkilökohtainen opintosuunnitelma (HOPS) ja näin taataan, että opinnot hyödyttävät mahdollisimman paljon nuorta myös tulevaisuudessa. Nuoren aikaisemmat suoritukset keskeytyneissä opinnoissa katsotaan ohjaajan kanssa läpi, jotta hän voi opiskella niitä aineita, jotka häneltä ovat jääneet suorittamatta. Lisäksi yhdessä ohjaajan kanssa nuorelle mietitään omat henkilökohtaiset tavoitteet koulutuksen ajaksi. Nuorten yksilöllisiä polkuja pyritään tukemaan mahdollisimman hyvin ja myös toiminnalliset työvaltaiset polut ovat mah-

dollisia. Nuorten on myös mahdollista irtautua käymään esimerkiksi koulutus- ja työ- kokeiluissa saaden myös samalla ohjausta Avoimesta ammattiopistosta. Opetukses- sa pyritäänkin järjestämään paljon erilaisia vierailuja ja tutustumisia muun muassa eri koulutuslaitoksiin, työpaikkoihin ja järjestöihin. (Pohjois-karjalan Avoin ammattiopisto 2014b, 2.) Avoimessa ammattiopistossa ei järjestetä enää syksyn 2014 aikana työ- voimapolitiittista koulutusta. Joensuun toimitiloissa järjestetään syksyn aikana opetus- hallituksen hankerahoittama oppisopimuksen ennakkopakso, jonka kanssa Avoin ammattiopisto jatkaa yhteistyön merkeissä. (Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto ja Ohjaamo 2014.)

2 KOKONAISVALTAISEN TUEN TARVE MUUTTUVASSA YHTEISKUNNASSA

Yhteiskunnan muuttuessa on myös nuorten integroituminen yhteiskuntaan ja esimer- kiksi työelämään muuttunut yhä haasteellisemmaksi ja epävarmemmaksi prosessiksi. Peruskoulun jälkeiset jatkoloputukset eivät ole enää itsestään selviä johtaen toisen asteen opiskeluista työelämään. Myös opiskelu- ja työpaikoista kilpailu on lisääntynyt ja koventunut, tehden lisää haasteita niin ammatinvalintaan kuin itse koulutukseen kiinnittymiseen. (Komonen 2008, 430.)

Vaikka yhteiskunnan muutokset ovat luoneet kovempia haasteita nuorten kiinnittymi- selle yhteiskuntaan, pystyy enemmistö nuorista toimimaan itsenäisesti sekä osaten löytää tarvitsemaansa apua. Nivelvaihe perusopetuksen jälkeen perinteisesti kulkee hyvin, johdattaen nuoren toisen asteen opintoihin. Kuitenkin vuonna 2010 jopa 5 000 nuorta jäi ilman toisen asteen tutkintoon valmistavaa opiskelupaikkaa peruskoulun päättäneistä 64 000 nuoresta. Noin 3 500 heistä on nuoria, jotka eivät saa yhteis- haussa paikkaa ja loput eivät hae ollenkaan. Lisäksi toisen asteen opinnot vuosittain keskeyttää noin 16 700 nuorta, joista noin 4 700 lukio opetuksen ja 12 000 nuorta ammatillisen peruskoulutuksen. Suomessa noin 110 000 alle 30 -vuotiasta nuorta on ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 13.)

On siis selkeää, että osalla nuorista on tarve saada kohdennetumpaa tukea, jottei heidän yhteiskuntaan kiinnittyminen heikentyisi merkittävästi. Nuoren tarve tukeen

voi johtua esimerkiksi toimimattomasta palveluyhteistyöstä, hänestä itsestään tai ylisukupolven ylettyvästä huono-osaisuudesta. Usein tuen tarpeeseen johtavia tekijöitä on monia. (mt., 13.) Toisen asteen tutkintoa vailla olevien työpajanuorten neljä useimmin esiintyvää primäärisyyttä tai -tekijää, joiden vuoksi nuori tarvitsee tukemista, kuntoutusta sekä monialaista yhteistyötä ovat oppimisvaikeudet, kognitiiviset rajoitteet, sosiaaliset ja vuorovaikutustaitojen rajoitteet sekä itsetunto-ongelmat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 32. [VAT-järjestelmä raportti tulokset vuosilta 2008–2011])

Ohjaamoon ohjaukseen tulleiden nuorten elämäntilanteet on koottu koko hankkeen ajalta ja tilastoista näkyy, että nuorilla on ollut haasteita muun muassa itsestään huolehtimisessa, mielenterveysasioissa, näköalattomuudessa, oman jaksamisensa kanssa sekä ryhmässä toimimiseen liittyvissä sosiaalisissa tilanteissa. Haasteita itsensä huolehtimisen kanssa on ollut peräti 253 pitkäaikaisessa ohjauksessa olleella nuorella (otanta 606 nuorta). Lisäksi 216 nuorella on ollut mielenterveysongelmia ja 203 näköalattomuutta tulevaisuuttaan kohtaan. Jaksamisen kanssa painivia nuoria on ollut 173 ja oppimisvaikeuksia ilmeni 161 nuorella. Ryhmässä koettuja sosiaalisten tilanteiden pelkoja ilmoitti kokevansa 138 nuorta. Noin kolmella neljästä nuoresta on taustallaan vähintään yksi keskeytynyt koulutus. (Pohjois-Karjalan ammattiopisto 2014b, 6–7.) On myös huomioitavaa, että yhdellä nuorella saattaa olla taustallaan useampi kuin yksi elämänhallintaa vaikeuttava asia. Myös Työ- ja elinkeinoministeriön (2012, 32) mukaan apua tarvitsevilta nuorilta löytyy taustalta useita syitä, kuten sosiaalisia ongelmia, terveysongelmia, yksinäisyyttä, keskittymisvaikeuksia, liian aikaista itsenäistymistä tai näköalattomuutta.

Nuoren kunnollista kiinnittymistä yhteiskuntaan voi vaikeuttaa myös se, että palvelujärjestelmä ei välttämättä tunnista tarpeeksi hyvin hänen tuen tarpeitansa, eikä hän saa tarpeeksi tarvitsemaansa tukea (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 13). Myös Tuohisen (2014, 22) mukaan nuori voi olla oman prosessinsa kanssa aivan erilaisessa vaiheessa, kuin verraten samassa tilanteessa ja yhtäläillä samoja sosiaalisia tarpeita vailla oleva nuori. Hän painottaa, että nämä tarpeet tulisi tulla tunnistetuiksi myös tuen tarjoajan puolelta. Tähän tarpeeseen pyrkii Nuorten tuki -hanke vastaamaan, ja yksi hankkeen tavoite onkin viranomaisyhteistyön kehittäminen ja tätä kautta helpottaa nuoren kiinnittymistä yhteiskuntaan (Nuorten tuki -hanke ESR-projektihakemus 2007–2013).

2.1 Ohjaamo apuna pudonneen nivelvaiheessa

Ohjaamon ohjauksessa hyödynnetään moniammatillista työotetta. Eri alojen asiantuntijoiden osaamisella myös nuorten tarpeisiin pystytään vastaamaan laajemmin. Isoherrasen (2008, 33–35) mukaan yksinkertaisimmillaan moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa eri asiantuntijoiden tiedon ja osaamisen yhdistämistä yhteisen päämäärän hyväksi. Hän korostaa, että vaikka moniammatillista yhteistyötä on monenlaista ja sitä tapahtuu erilaisilla työkentillä, liittyvät yhteistyöhön aina asiakaslähtöisyys, vuorovaikutustaidot, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoamisen mahdollisuus, roolien muutokset, sekä verkostoyhteistyö. Ohjaamossa osaamista löytyy muun muassa nuorisotyön, opinto-ohjauksen, erityispedagogiikan, psykologian ja eri terapiamuotojen kentältä (Lipponen & Venäläinen 2014, 1).

Ohjaamisessa on aina kyse kasvatuksesta, ohjaajasta, hänen näkemyksistään ja kyvyistään sekä ohjattavasta yksilöstä tai ryhmästä. Ohjauksen ei voida katsoa olevan pelkästään tekniikka, sillä ohjaaja toimii aina omalla persoonallaan, ja näin oman ammattitaitonsa puitteissa antaa tilaa ohjattavan vaatimalle kasvulle. Ohjaus on parhaimmillaan dialogista, eikä ihmisen kehitys etene ilman hänen tarvitsemaansa aitoa dialogia. (Ojanen 2000, 10–13.) Ohjaamon ohjauksessa panostetaan dialogisuuteen sekä nuorten yksilölliseen kohtaamiseen. Ohjauksessa pyritään siihen, että käsiteltäville elämäntilanteille ja nuoren tilannetta hidastaville ongelmille on aikaa. Ohjauksessa lähdetään liikkeelle nuorten omista tarpeista ja toiveista. Lisäksi ohjaus on aina tavoitteellista. (Lipponen & Venäläinen 2014, 1–2.)

Ohjaamossa olevat ohjaajat työskentelevät uraohjaajan nimikkeellä. Ohjaamon ohjausta tai ohjausprosessia ei ole kuitenkaan mielekästä tarkastella pelkästään uraohjauksen näkökulmasta, koska ohjaus tähtää aina kokonaisvaltaiseen elämänhallinnan tukemiseen – oli se sitten pelkästään ammatinvalintaan tai laajemmin arjenhallintaan ja elämäntaitoihin liittyvää. Myös Amundson (2005, 9) toteaa, että ohjaukseen saapuvien ihmisten ongelmat pyörivät usein moniulotteisempien asioiden ympärillä, kuin pelkästään uraongelmien ja henkilökohtaisten ongelmien parissa.

Amundson (mt., 19–21) korostaa, että ohjaussuhteessa on tärkeää aitous, ehdoton arvostus asiakasta ja hänen kokemusmaailmaansa kohtaan sekä empaattinen ymmärtäminen. Ohjaajan tulee olla ammattilainen, mutta hänen pitää myös päästää ohjattavansa tarpeeksi lähelle, jotta ohjattavan luottamus herää. Ohjattava tarvitsee myös kunnioitusta ja sensitiivisyyttä omaa tilannetta kohtaan, sillä hän on oman elämänsä asiantuntija, eikä ohjaaja saa vähätellä mitään hänen kokemaansa. Hän nostaa myös ylös aktiivisen ohjauksen, jossa ohjaajan on oltava valmis käyttämään kaikkea osaamistaan ja erilaisia ohjaustapoja joustavasti tilanteeseen sopien. Amundson viittaa nimenomaan siihen kokonaisvaltaiseen ohjaukseen, mihin Ohjaamossa pyritään.

Opinnäytetyön haastatteluissa kysyttiin, millaisena haastateltavat olivat kokeneet ohjausprosessin ja mitä kaikkea ohjauksessa käytännössä tehtiin. Haastateltavien vastaukset tukevat Ohjaamon tavoitteita kokonaisvaltaisen ohjauksen onnistumisessa ja yksittäisen nuoren tarpeeseen vastaamiseen. Jotkut haastateltavat kertoivat ohjauksen keskittyneen selkeästi ammatinvalintaan – sopivan alan löytymiseen tai keinoihin saada vanha tutkinto loppuun. Toisaalta haastateltavat toivat ilmi, että ohjausta tarvittiin ammatinvalintaan, mutta myös lisäksi johonkin elämänhallintaan liittyvän ongelman ratkaisemiseen tai jopa oman itsensä kuntouttamiseen.

”Oli tavoitteena, että mun koulukuntoisuus parannetaan, että mä olin puol vuotta [toisen asteen oppilaitos] puolella täällä Joensuussa ja nolla suoritettua opintoviikkoo. Jatkuva sairaslomaa, välillä koulussa ihan tuhanen sekasi ja sitten sairaslomalla, sairaslomalla, sairaslomalla, taas pari päivää koulussa ja eikun sairalomalle. Ja oli tosiaan, että mä pysyisin, niinku, tota sen verran koulukuntoisena, että pystyisin alottamaan mahdollisesti jo syksyllä opinnot, niinku alotinkin. Sitten oli myöskin, että mä korottasin, sitten kun tässä alotin, niin et korottasin arvosanaa englannista ja no pääasia oli se et tosiaan, että saahaan minut koulukuntoseks, että se niinku, ja työkuntoseks. Että, ei siinä oikeestaan silleen suuremmin tähätty mihinkään. Et suuruuden hullusti. Pystysin elämään, tai niinku sanoin, pystysin elämään normaalin ihmisen elämää.” (Haastateltava 2.)

”No ei, no lähinnä oli niitä alanvalintajuttuja, ylleistä kuulumisten päivittely, et tämmöstä lähinnä, vähän jatkosuunnittelluu.” (Haastateltava 5.)

”Keskusteltiin niinku sen hetken tilanteesta, ja no just näistä ku miulla on näitä mielenterveysongelmia ollu ni [Ohjaaja] on sit auttanu niissä ja aina muistuttelee asioita mitä piti hoitaa ja et semmosia ihan perus aina voin-

nin kysymisiä, neki auttaa tosi paljon jo. Sit ihan perus elämästä ja opiskeluista ja autto aina opinnoissa jos jotain oli vialla ja tosi paljon auttanu, ihana persoona.” (Haastateltava 8)

”No kaikkee nyt käytiin, niinku elämän asioita, näitä tämmösiä läpi ja, että niinkun, ihan ensinnä niinkun.. aukastiin ja ratkastiin niitä, mitä niinkun, mikä mieltä painaa, ja tällä tavalla, että miltä kantilta, että kannattaa lähtee jotakin alaa tutkimaan. Että esimerkiksi [koulutusala], se ei oo ollenkaan minun ala. No siitähän niinku aika moni, kaikki, työkkärit ja kelat ja soskut ja nämä, mee sinne [koulutuslalle], sinusta ois siihen. No luonteen perusteella kyllä joo, mut ei siis niinku miun pää sellasta, ei sitä kestä. Tälleen että niinku silleen, että mä rakastan [asia], niin sitten me ruvettiin sitä [koulutusala] juttuu tutkimaan, että minkälainen se on ja noin niinkun, (- -).” (Haastateltava 10.)

Mitä asioita ohjauksessa konkreettisesti tehtiin? Vaikka osalla haastateltavista oli haasteellista muistaa, mitä kaikkea ohjaussuhteen aikana tuli tehtyä, pystyivät he silti kertomaan muutamia konkreettisia asioita ohjauskertojen sisällöistä. Kuten myös aikaisemmin tuli todettua, ohjauksissa käydyt asiat vaihtelivat laidasta laitaan ohjattavasta riippuen. Usein ohjaustilanteita kuitenkin kuvailtiin keskusteluhetkinä, joilla sai keskustella ohjaajan kanssa mieltä painavista asioista tai ratkaista omaan elämään sillä hetkellä liittyviä haasteita. Ammatinvalintaan liittyviä haasteet ratkaistiin usein kartoittamalla haastateltavan vahvuuksia ja kiinnostuksen kohteita, ja sitä kautta tutkien erilaisia ammatteja esimerkiksi ammattikorttien avulla. Suurin osa haastateltavista myös kertoi, että erilaiset tutustumismatkat olisivat olleet mahdollisia, mutta eivät itse syystä tai toisesta halunneet lähteä tai kokeneet lähtemistä tarpeelliseksi. Jos kuitenkin nuori halusi esimerkiksi lähteä työkokeiluun, etsittiin paikkaa yhdessä ohjaajan kanssa.

Ammatinvalinnan lisäksi ohjauksessa koettiin saavan apua myös esimerkiksi virastoissa asioimiseen tai ylipäättänsä arkipäivän asioiden hoitamiseen. Muutama nuori kertoi, ettei ennen Ohjaamoja itse uskaltanut kunnolla hoitaa asioita puhelimitse ja tätä myös sitten ohjauksessa harjoiteltiin. Jos nuori ei halunnut tai uskaltanut asioida yksin virastoissa, lähdettiin sinne Ohjaajan kanssa. Ohjaamoon tuleva nuori saa siis laaja-alaisesti apua eri elämän osa-alueisiin oman tarpeensa mukaan. Ohjauksessa on vahvasti läsnä rinnalla kulkeva ohjaus ja kannustus, jossa nuori ei joudu yksin kamppailemaan haastavien tilanteiden kanssa.

3 SOSIAALINEN VAIKUTTAVUUS

Sosiaalista vaikuttavuutta pyritään tarkastelemaan opinnäytetyössä monipuolisesti ja tapauskohtaisesti. Kun tarkastellaan jonkun toiminnan aikaan saamia muutoksia jossain kohderyhmässä, voidaan puhua toiminnan vaikuttavuuden tutkimisesta (Kempainen & Ojaniemi 2012, 52). Tässä opinnäytetyössä vaikuttavuutta tarkastellessa huomioidaan yksilön kokemusmaailma, mutta samalla sitä tarkastellaan myös asiakasvaikuttavuuden kautta. Onko ohjauksesta ollut hyötyä nuorelle ja jos on, niin millaista hyötyä. Vaikuttavuutta tarkastellaan myös prosessilähtöisesti ja kartoitetaan sitä, mitkä asiat ohjauksessa ovat edesauttaneet sosiaalisen vaikuttavuuden syntyä. Vaikuttavuuden selvittämiseen sisällytetään myös tavoitelähtöisyys ja tarkastellaan onko vaikuttavuutta tapahtunut tavoitteita peilaamalla. Vaikuttavuuden tarkastelua on peilattu sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin ja hyödynnetty siihen liittyvää kirjallisuutta, koska sosiaalisesta vaikuttavuudesta ei ole varsinaista tarkkaa määritelmää.

Pelkästään nuoren kiinnittyminen yhteiskuntaan ei kerro sosiaalisesta vaikuttavuudesta. Opinnäytetyössä on rajattu sosiaalisen vaikuttavuuden olevan sitä, että ohjauksen kohteen toimijuus sekä sosiaaliset taidot ovat lisääntyneet ohjauksen jälkeen. Koska kyse on kokemuksellisesta asiasta, ei opinnäytetyössä ole käytetty valmiita mittareita, vaan asiaa on tarkasteltu nuoren henkilökohtaisesta tilanteesta käsin.

Selvittäessä jonkin asian sosiaalista vaikuttavuutta, nousee tärkeäksi sen määrittely ja rajaaminen. Sosiaalinen vaikuttavuus käsitteenä on haastava ja moniulotteinen. Sosiaalisen toiminnan tutkimisesta ongelmallista tekee se, että usein mennään niin sanotulla "abstraktiotasolla". Käsitteiden täsmällinen määrittelemine on vaikeaa, koska mitattava asia on niin yksilökohtaista ja perustuu myös yksilöllisiin tunnekokemuksiin. (Kuusela 2011, 64.) Opinnäytetyössä on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää, koska tässä yhteydessä Ohjaamon sosiaalisen vaikuttavuuden synty ja näkyminen perustuu ohjauksessa koettuihin tunteisiin ja kokemuksiin.

Pohjolan (2012, 20–22) mukaan käsite vaikuttavuus on ylipäätensä vaikea jäsentää. Käsite vaikuttavuus juontaa juurensa hallinnollisena käsitteenä ja tämän vuoksi se on koettu esimerkiksi sosiaalityölle vieraana ja jopa osittain soveltumattomana ajattelu-

tapana. Hänen mukaansa sosiaalityön sosiaalista vaikuttavuutta tutkittaessa nousee esille ajatus siitä, että työ on niin tapauskohtaisesti ainutkertaista ja tilannekohtaista, ettei sitä koeta voivan lokeroida mihinkään yhtenäisiin kriteereihin. Sama pätee ohjauksen sosiaalista vaikuttavuutta selvittäessä – jokainen ohjaukokemus on erilainen, kuten myös jokaisen kokemus sen merkityksestä. Sosiaalisuuden merkitykset ja määritelmät vaihtelevat ajan ja paikan mukaan. Se myös merkitsee erilaisia asioita eri ihmisille ja ryhmille. (Anttonen 2011, 135.)

Viime aikoina on alettu puhumaan ylipäättänsä asiakasvaikuttavuuden käsitteestä. Tällä käsitteellä viitataan siihen, millainen muutos asiakkaan tilanteeseen tulee hänen palveluista saamansa avun tai hyödyn sekä tarpeisiin vastaamisen kautta. Käytettäessä käsitettä hallinnollisesti tarkoittaa se sitä, että toimintojen joita asiakas palvelusta saa tulisi päätyä heidän eduksensa mahdollisimman nopeasti. Voidaan kuitenkin myös puhua seurauksista, jotka heijastuvat ihmisen elämäntilanteeseen. (Pohjola 2012, 23.)

Kuten sosiaalityössä, myös ohjauksen vaikuttavuuteen nivoutuu laajempi yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Työ heijastaa vaikutuksensa laaja-alaisemmin ja käsittää näin ollen yksilön vaikutuksen toimintaympäristöönsä huomioiden myös paikallisuuden ja yhteiskunnan. (mt., 23.) Esimerkiksi Ohjaamon tilanteessa voidaan sitä katsoa yhteiskuntaan kiinnittymisen näkökulmasta. Oletetaan, että työttömänä työnhakijana oleva nuori tulee Ohjaamoon ohjaukseen ja ihannetapauksessa jatkaa ohjauksen jälkeen toisen asteen opintoihin. Hänen valmistumisensa jälkeen hänellä on paremmat mahdollisuudet työmarkkinoilla, ja näin myös pienempi riski joutua yhteiskunnan ulkopuolelle. On arvioitu, että taloudellisesti yhden ihmisen ajautuminen yhteiskunnan ulkopuolelle maksaa yhteiskunnalle noin 1,5 miljoonaa euroa (Hämäläinen ym. 2013, 16).

Pohjolan (2012, 24) mukaan vaikuttavuutta tutkiessa tulisi saatujen tuloksien lisäksi arvioida myös prosessit, jotka ovat vaikuttaneet tuloksiin. Tällöin vaikuttavuus yleensä rakentuu jonkinlaiseen tavoitteelliseen toimintaan ja vaikuttavuus näkyy työhön asetettujen päämäärien saavuttamisessa. Esimerkiksi sosiaalityössä tämä voi olla jokin palvelutapahtumaketjun aikaansaama tavoiteltu muutos asiakkaan elämässä tai toimintaresursseissa. Ohjaamossa tapahtuva ohjaus on aina tavoitteellista ja siksi

sen sosiaalista vaikuttavuutta on hyvä tarkastella myös tavoitelähtöisesti. Lisäksi oli tärkeää avata itse ohjauksessa hyödyllisiksi koettuja asioita osana sosiaalista vaikuttavuutta, koska ohjausprosessi itsessään luo puitteet vaikuttavuuden tutkimiselle.

3.1 Sosiaaliset taidot vaikuttavuuden arvioinnin välineenä

Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta lähdettiin tarkastelemaan sosiaalisten taitojen kautta. Ohjaamon perimmäistarkoituksena on auttaa nuorta pärjäämään omillaan ja se, että tukipalvelut olisivat vain väliaikainen ratkaisu. Sosiaaliset taidot ovat vahva osa elämänhallintaa ja nyky-yhteiskunnassa lähes välttämättömät esimerkiksi työelämässä menestymisen kannalta. Yksilön vastuu omasta hyvinvoinnistaan on lisääntynyt ja hän joutuu myös tekemään tänä päivänä enemmän valintoja elämäänsä liittyen. (Anttonen 2011, 135.)

Miksi sosiaalista vaikuttavuutta ei tarkastella suoraan käsitteen "sosiaalisuus" takaa? Keltikangas-Järvisen (2010, 17–18) mukaan käsite "sosiaalisuus" nostetaan esille silloin, kun puhutaan halusta olla tekemisissä ihmisten kanssa. Myös Saaranen-Kauppinen (2014, 59) nostaa tämän esille. Sosiaalisuus on tietynlaista seurallisuutta ja kiinnostusta muihin ihmisiin. Se on ihmisellä oleva tarve saada sosiaalista vuorovaikutusta. Lisäksi sitä pidetään myös synnynnäisenä piirteenä ihmisellä. Sosiaaliset taidot puolestaan merkitsevät kykyä selvittää jokapäiväisistä sosiaalisista tilanteista. Toisin kuin sosiaalisuutta pidetään enemmänkin luonteenpiirteenä, sosiaaliset taidot puolestaan kehittyvät yksilön kokemuksen sekä saadun kasvatuksen kautta. (Keltikangas-Järvinen 2010, 17–18; Saaranen-Kauppinen 2014, 59.) Myös Kauppilan (2006, 125) mukaan sosiaaliset taidot liitetään usein ammatillisiin kykyihin, mutta samalla niiden merkitys ja kehittyminen kestävät läpi elämän.

Sosiaalisten taitojen voidaan katsoa kehittyvän erilaisissa ympäristöissä tapahtuvasta vuorovaikutuksellisesta toiminnasta, ja se on lähtökohdiltaan sosiaalinen ilmiö. Sosiaalipsykologisesti katsottaessa sosiaalisten taitojen hyvä hallinta on sosiaalisen vuorovaikutuksen yhteydessä tapahtuvaa, tilanteeseen sopivaa käyttäytymistä ja mukautumista. (Saaranen-Kauppinen 2014, 55.) Sosiaalisten taitojen ja sosiaalisuuden välillä ei ole kuitenkaan välttämättä syys-seuraussuhdetta. Ihmisen ei tarvitse olla au-

tomaattisesti sosiaalinen oppiakseen sosiaalisia taitoja, eikä sosiaalisuus ole pakollinen edellytys niiden oppimiselle, vaikka se saattaakin helpottaa oppimisprosessia. (mt., 59.)

Vajeet sosiaalisissa taidoissa voidaan myös katsoa vaikuttavan olennaisesti elämän muihin osa-alueisiin (Niemelä 2008, 233). Greene ja Burleson (2003) esittivät, että sosiaalisten taitojen puute voi johtua siitä, ettei ihmisellä ole ollut tarpeeksi hyviä malleja, joilta oppia näitä taitoja tai ylipäättänsä riittävästi sosiaalisia taitoja kehittävää opetusta. Heidän mukaansa tämä perustuu siihen, että toisten käyttäytymistä havainnoimalla hankitaan huomattava osa sosiaalisia taitoja. Puutteellisten sosiaalisten taitojen taustalla voi myös olla psykologisia ongelmia, jotka estävät niiden kehittymistä ja omaksumista. Nämä ongelmat johtavat myös usein häiriöihin sosiaalisissa suhteissa. Tällaisia ongelmia ovat esimerkiksi sosiaalinen ahdistus, alkoholismi, depressio ja yksinäisyys. He huomioivat myös, että erilaiset elämän aikana tapahtuneet traumaattiset kokemukset sekä ympäristön stressitekijät voivat vaikeuttaa sosiaalisten taitojen kehittymistä. Vaikeat elämäntilanteet voivat aiheuttaa ihmssuhteista vetäytymistä, joka puolestaan heijastuu sosiaalsiin taitoihin. (Kauppila 2006, 129–130.)

Sosiaalista vaikuttavuutta selvittäessä on hyvä tarkastella vaikuttavuutta sosiaalisten taitojen näkökulmasta myös siksi, että hyvien sosiaalisten taitojen voidaan katsoa edistävän terveyttä ja hyvinvointia. Sosiaalsiin ryhmiin ja yhteisöihin kuuluminen on tärkeää ihmiselle, vaikka henkilön sosiaalisuus ja itse sosiaalisuuden tarve onkin yksilökohtainen ja vaihtelee suuresti. Sosiaalisten taitojen omaksuminen ja kehittyminen rakentavat sosiaalista identiteettiä sekä saavat aikaan vuorovaikutustilanteissa positiivisia tunnekokemuksia eri osapuolissa. Lisäksi sosiaaliset taidot tuovat ihmisille mielekkäitä ja merkityksellisiä kokemuksia sekä mahdollistavat yksilön kiinnittymisen yhteisöihin. (Saaranen-Kauppinen 2014, 65.)

3.2 Toimijuus osana sosiaalista vaikuttavuutta

Koska sosiaalisen vaikuttavuuden tarkasteleminen pelkästään pohjautuen sosiaalsiin taitoihin ja niiden lisääntymiseen olisi liian suppeaa, tarkastellaan sitä myös toimijuuden käsitteen takaa. Käsitteellä viitataan tavallisesti yksilöiden kykyyn tehdä pää-

töksiä omasta elämästään sekä toteuttaa niitä. Siihen liittyy käsitykset toimijan omista edellytyksistä tehdä valintoja, näkemyksiä niistä sekä myös huoli omasta toimijuudesta. Huoli omasta toimijuudesta voi liittyä yksilön kokemaan tunteeseen, voiko hän vaikuttaa valintoihinsa, onko niitä mahdollista tehdä tai ylipäättänsä siihen, osaako hän päättää monien ratkaisujen välillä. Käsitteeseen liittyy myös osaltaan tunne vaikutuksesta ja voimasta. (Gordon 2005, 115.)

Pietarisen, Soinin ja Pyhällön (2008, 60) mukaan edellytys aktiiviselle toimijuudelle on, että yksilö pystyy ohjaamaan ja arvioimaan omaa toimintaansa suunnitelmallisesti ja tulevaisuuteen suuntautuen. Sosiaaliseen vaikuttavuuteen toimijuus linkittyy juuri tämän kautta erittäin vahvasti, sillä Ohjaamon ohjauksella pyritään pidempiaikaisiin tuloksiin koskien omaa elämänhallintaa sekä yhteiskunnassa toimimista. Aktiivisessa toimijuudessa yksilö ymmärtää toiminnan kohteen ja oman suhteensa siihen, sekä hänellä on valmiuksia osallistua toimintaan (mt., 59).

Myös Järventien (2014, 161) mukaan ihmisen toiminta on aina kohteellista. Sillä on aina päämäärä, joka motivoi ihmisen menettelemään tietyllä tavalla. Tavoitteiden muodostuminen on erilaista jokaisen ihmisen kohdalla, sillä jokaiselta ihmiseltä löytyy omat persoonalliset motiivinsa. Tämä edesauttaa toiminnan ainutlaatuisuutta ja luo puitteet mielekkäälle johdonmukaisuudelle. Toiminnan voidaankin ajatella olevan ihmisen perusolotila ja ihmisen pyrkimys on olla aktiivinen toimija passiivisena objektina olemisen sijaan. Näin aktiivinen toimijuus linkittyy myös ihmisen hyvinvointiin. Järventien mukaan ihmiselle on tärkeää säilyttää oma subjektiviteetti, ja jos hän ei voi olla toimiva subjekti, hän voi huonosti. Tähän liittyy olennaisesti tunne omasta elämänhallinnasta.

Jotta yksilö voi tuntea hallitsevansa omaa elämäänsä, tulee hänellä olla mahdollisimman selkeä kuva omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa omaan ympäristöönsä sekä omaan itseensä. Ihmisen tulee kokea myös merkityksellisyyttä liittyen omaan elämäänsä, mikä syntyy tiettyjen perustarpeiden tyydyttämisestä. Näitä ovat esimerkiksi yksilön ympärillä oleviin yhteisöihin kiinnittymisen tarve, itsenäisyyden ja vapauden kokeminen hänen toiminnassaan sekä suoriutuminen hänen omista pyrkimyksistään. (Pietarinen ym. 2008, 59.) Tämä edellyttää myös sitä, että yksilöllä on vaadittavat perus elämänhallintataidot hallussa, joilla hän pystyy pitämään yllä näitä perus-

tarpeitaan. Ohjaamon ohjaus ei ole vain ammatinvalinnan ohjausta, vaan siihen sisältyy myös kaikenlainen elämänhallintaan liittyvä ohjaus ja tuki. Näin voidaan myös katsoa, että Ohjaamo pyrkii lisäämään asiakkaidensa toimijuutta. Lisäämällä elämänhallintaa ja nuoren kykyä huolehtia itsestä lisääntyy myös hänen toimijuutensa.

Nuorten toimijuuteen liittyvät usein erilaiset rajoitteet, jotka liittyvät kulttuuriin sekä sosiaaliseen ja taloudelliseen järjestykseen. Lisäksi heitä kahlitsee ikään sidotut oikeudet ja velvollisuudet. Toisilla nuorilla on enemmän edellytyksiä toimijuuteen kuin toisilla, koska lähtötilanne voi olla sosiaalisesti tai kulttuurisesti erilainen. Nämä erot myös vaikuttavat yhä enemmän yksilön mahdollisuuksiin toimia. (Gordon 2005, 115.) Myös Ohjaamoon tulevilla nuorilla lähtökohdat toimijuuteen ovat erilaiset. Jollakin nuorella voi olla monia haasteita elämässään, mutta hänellä saattaa olla myös hyvä tukiverkosto kotona, mikä auttaa tarvittaessa valinnoissa ja ratkaisuissa. Toisaalta saattaa olla nuori, jolla on kaikki edellytykset aktiiviseen toimijuuteen, muttei esimerkiksi haastavan perhetaustansa vuoksi ole saanut tarpeeksi tilaa kehittääkseen itseään. Lähtökohdat näillä kahdella nuorella ovat luonnollisesti eriävät.

Koska Ohjaamon yhtenä tarkoituksena on lisätä nuorten omaa toimijuutta, oli tärkeää ottaa myös toimijuuden käsite sosiaalisten taitojen rinnalle. Nuorille pyritään antamaan välineitä tulevaisuutta varten, jotta he voivat päättää omista asioistaan ja tietävät miten toimia. Tähän pyritään muun muassa ohjauksen tavoitteellisuudella. Tavoitteiden avulla toiminnasta tulee kohteellista ja näin se myös parantaa yksilön omaa toimijuutta. Hän työskentelee omaa päämääräänsä kohti ja tekee itse päätöksiä siihen liittyen. Järvilehdon ja Kiiskin (2009, 86) mukaan omien tavoitteiden saavuttaminen luo hyvinvointia ja se herättää mielenkiinnon omaa tilannetta kohtaan. Toimijuutta lisää myös ohjauksessa harjoiteltava itsehavainnointi. Oman itsehavainnoinnin kautta nuori pystyy näkemään tilanteensa kokonaisvaltaisemmin sekä huomaamaan paremmin perimmäiset haasteensa. Kun haasteet havaitsee itse, eikä jonkun toisen ihmisen osoittamana, on siihen helpompi puuttua ja toiminnasta tulee kohteellisempaa.

4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin maaliskuussa 2014 ja se sai alkunsa tilaajan toivomuksesta. Ohjaamossa tapahtuvan ohjauksen laatua ei ole aikaisemmin tutkittu ja nimenomaan sosiaalisen vaikuttavuuden näkökulman sisällyttäminen työhön tuli suoraan tilaajalta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää onko Ohjaamon toiminnalla sosiaalista vaikuttavuutta. Tarkoituksena oli keskittyä Ohjaamon toimintaan, koska hanke oli loppusuoralla, ja mahdollista uutta Ohjaamoa koskevaa hanketta varten olisi tärkeää saada tietoa toiminnan vaikuttavuudesta, hyvistä käytännöistä sekä mahdollisista kehittämiskohteista. Vaikka Avoimen ammattiopiston toimintaa onkin tutkittu paljon, ei samankaltaista tietoa ollut olemassa vielä Ohjaamosta. Opinnäytetyöstä saatua tietoa pystyttäisiin myös hyödyntämään valtakunnallisen Ohjaamo -mallin suunnittelussa ja kehittämisessä. Tavoitteeseen vastattiin tarkastelemalla ovatko Ohjaamon ohjauksessa olleiden nuorten sosiaaliset taidot sekä oma toimijuus lisääntyneet ohjauksen aikana. Lisäksi kartoitettiin myös sitä, mitkä asiat Ohjaamon ohjauksessa ovat olleet ne keskeiset tekijät, jotka ovat edesauttaneet nuorten omaa elämänhallintaa, ja miten se on auttanut nuoren kiinnittymistä yhteiskuntaan hänen myöhemmissä elämänvaiheissaan.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusotteella ja aineisto kerättiin yksilöhaastatteluilla. Haastattelutapa kulki teemahaastattelun ja puolistrukturoidun haastattelun välimaastossa – haastatteluilla olivat tietyt ennalta määrätyt yhteiset teemat, mutta haastattelut etenivät kuitenkin tiukemmissa raameissa, kuin perinteisesti teemahaastatteluissa. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Kaikissa haastatteluissa käytettiin samaa valmiiksi luotua haastattelurunkoa ja siinä olevia kysymyksiä. Toisaalta runkoa ei noudatettu kuitenkaan orjallisesti, vaan tilaa jätettiin myös mahdollisille lisäkysymyksille. Tehdyt haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Opinnäytetyön kannalta oli tärkeää rajata käsiteltävä aihe tarpeeksi perusteellisesti. Normaalisti tämä tarkoittaa täsmällisyyttä, mikä voi olla joskus haastavaa suoritettaessa kvalitatiivista tutkimusta. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (1997, 75) kvalitatiivinen tutkimustapa valitaan usein juuri silloin, kun lähdetään tutkimaan jotain joksikin ennakoimatonta tai kartoittamatonta aluetta. Ei ole myöskään epänormaalia, että aihetta joudutaan tarkentamaan tai pohtimaan uudelleen kerätessä aineistoa. Sama haaste tuli eteen, niin opinnäytetyön alkuvaiheessa, kuin opinnäytetyön ede-

tessä. Sosiaalisen vaikuttavuuden ilmeneminen haastatteluista ei tullut itsestään, vaan sosiaalista vaikuttavuutta tuli tarkastella erilaisten tekijöiden kautta. Aiheen tiedostettiin olevan haastava laajuutensa vuoksi, ja alusta alkaen oli tärkeää pohtia tarkkaan aiheen rajausta. Tästä päädyttiin pohtimaan ylipäätänsä käsitettä sosiaalisuus, mitä se merkitsee ja miten sen voi käsittää. Lopulta rajattiin alustavasti sosiaalisen vaikuttavuuden arviointi linkittymään sosiaalisiin taitoihin – miten Ohjaamo oli vaikuttanut niihin ja oliko se ollut vaikuttava tekijä haastateltavien myöhemmissä elämänvaiheissa. Haastattelujen jälkeen päädyttiin sosiaalisten taitojen rinnalle ottamaan myös toimijuuden käsite arvioinnin apuvälineeksi.

Opinnäytetyö olisi voitu toteuttaa myös kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusotteella, mutta kvalitatiivinen tutkimusote palveli paremmin opinnäytetyön tarkoitusta. Kun kvantitatiivinen tutkimus etsii vastausta kysymyksiin "Mikä?", vastaa kvalitatiivinen siihen "Miten?" (Heikkilä 2010, 17). Kvalitatiivinen tutkimustapa kuvaa ja pyrkii ymmärtämään todellista elämää ja tutkimuskohdetta. Lisäksi siihen liittyviä tilanteita, tapahtumia ja prosesseja tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 52). Kvantitatiivinen tutkimus myös edellyttää huomattavasti suurempaa kohderyhmää tutkimukselle (Heikkilä 2010, 16). Tämän takia kvantitatiivisen tutkimuksen tekeminen olisi voinut olla käytännössä erittäin haastavaa. Myös opinnäytetyön lyhyen aikarajan vuoksi oli tärkeää, että kohdejoukkoon pystyttiin olemaan nopeasti yhteydessä ja aineisto pystyttiin keräämään nopealla aikataululla. Kvantitatiivinen- ja kvalitatiivinen tutkimus ei kuitenkaan sulje pois toisiaan, vaan ne ovat enemmänkin lähestymistapoja, joilla voidaan myös täydentää toisiaan (Hirsjärvi ym. 1997, 127). Vaikka opinnäytetyö toteutettiin pääosin laadullisena tutkimuksena, käytettiin siinä myös määrällisen tutkimustavan keinoja analysoinnin välineenä, kuten aineiston kvantifiointia.

4.1 Aineiston kerääminen

Aineiston kerääminen aloitettiin sillä, että Nuorten tuki -hankkeen uraohjaajat ottivat yhteyttä vanhoihin ohjattaviinsa, keiden uskoivat voivan osallistua haastatteluihin. Haastattelun vahvuutena voidaan pitää sitä, että suunnitellut kohdehenkilöt pystytään usein ottamaan osaksi tutkimusta (Hirsjärvi ym. 1997, 165). Haastateltavia pyrittiin

myös valitsemaan eri uraohjaajilta, koska luonnollisesti eri ohjaajilla olisi omanlainen ohjaustyyhinsä ja näin myös ohjauskokemus olisi ollut erilainen. Ohjaajan tuleekin pohtia ja käsitellä omia tavoitteitaan ja näkemyksiään, jotta hän tietää ja uskoo auttavana ohjattavaa yksilöä (Ojanen 2000, 30). Uraohjaajille lähetettiin sähköposti, josta selvisi mitä potentiaalisille haastateltaville voisi haastatteluista kertoa, jotta lähtökohdat haastatteluihin olisivat kaikille samat. Uraohjaajat toimivat yhteydenottajina haastateltaviin, jotta heidän kynnyksensä osallistumiseen madaltuisi. Pekkarin (2009, 19) mukaan ohjaajan ja ohjattavan välinen luottamussuhde on perusta ohjaussuhteelle, ja tätä hyödynnettiin haastateltavia etsiessä. Myös Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 84) mukaan sillä on väliä, millä tavoin haastattelijoihin otetaan yhteyttä, ja se voi vaikuttaa haastatteluun suostumiseen. Pyyntö tutulta ohjaajalta kannusti osallistumaan paremmin, kuin että haastattelijat ulkopuolisina ja tuntemattomina ihmisinä olisivat ottaneet suoraan yhteyttä. Kaikille haastateltaville kerrottiin yhteyttä ottaessa samat asiat – haastattelun tarkoitus, sen äänittäminen sekä heiltä kysyttiin saavatko opinnäytetyöntekijät, ottaa puhelimitse yhteyttä sopiakseen haastattelulle aikaa. Osa haastatteluista sovittiin kasvotusten haastateltavien ollessa vierailulla Ohjaamon tiloissa.

Ennen varsinaisten haastattelujen alkamista koottiin haastattelurunko haastatteluiden avuksi (Liite 1). Haastattelujen päätettiin kulkevan kronologisessa järjestyksessä, jotta se helpottaisi haastateltavien vastaamista. Haastattelurunkoa käytettiin apuna haastattelun edetessä, mutta tilaa jäi myös vaihtaa aihejärjestystä tilannetta palvelevalla tavalla. Haastattelu kulki teemoissa "aika ennen Ohjaamoa", "aika Ohjaamossa" ja "aika Ohjaamon jälkeen". Lisäksi haastateltaville, jotka olisivat olleet Avoimessa ammattiopistossa, luotiin runkoon vielä oma kohta liittyen heidän aikaansa siellä. Taustatietoja haastateltavilta ei kysytty muuten kuin heidän ikäänsä, ohjauksen kestoa sekä olivatko he olleet Avoimessa ammattiopistossa. Muita taustatietoja ei koettu oleellisiksi opinnäytetyötä varten. Haastattelurunkoa muokattiin yhdessä tilaajan kanssa sopivaksi kohderyhmää varten ja heti alkuun tuli palautetta sen olevan liian virallinen. Tilaajan toiveesta haastattelurunko muokattiin enemmän arkikielelle, ja liian kankeita ilmaisuja pyrittiin välttämään. Tässä huomioitiin se, että kohderyhmäläiset olivat nuoria ja liian jäykät ilmaisut voisivat tehdä myös haastattelutilanteesta itsessään jähmeän. Myös Hirsjärvi ja Hurme (2000, 103) nostavat esiin, että haastatteluissa on tärkeää käsitteellinen joustavuus, jotta haastattelijat ja haastateltavat ovat samalla aaltopituudella haastattelun aikana ja näin myös käsittelevät samoja asioita.

Tarkoituksena oli, että haastatteluissa ilmapiiri olisi rento ja avoin, ja haastattelutilanne koettaisiin keskustelunomaisena eikä tutkimustilanteena.

Aineiston kerääminen haastatteluilla sisältää omat vahvuutensa, mutta myös virhemarginaalille voi jäädä paljonkin tilaa. Toimivan haastattelurungon tekeminen vie aikaa, ja sitä ei välttämättä pysty luotettavasti testaamaan koehenkilöillä ennen virallisia haastatteluja. (Hirsjärvi ym. 1997, 195.) Haastattelijan tulee sisäistää ja koulutautua haastattelijan rooliin. Opinnäytetyön haastateltavat saattoivat kokea haastattelutilanteet ajoittain erittäin jännittävinä tai jopa ahdistavina. Tämä yhdistettynä mahdollisiin haastattelijan tekemiin virheisiin ja kokonaistilanteeseen mahdollistaa tulosten luotettavuuden vähenemisen. Kokonaisuutena haastattelut onnistuivat kuitenkin tarkoituksenmukaisesti ja alkujännitystä saatiin rauhoitettua harjoittelemalla haastattelijan roolia ja myös asettumalla haastateltavan osaan. Sosiaalisen vaikuttavuuden tutkimisen näkökulmasta haastattelujen käyttäminen tiedonkeruumenetelmänä oli kaikkein mieluisin siinä mielessä, että vastaukset antavat tilaa tulkinnalle (mt., 193–195).

Ajallisesti haastattelut toteutettiin toukokuun 2014 aikana sekä kesäkuun 2014 alussa. Haastattelut toteutettiin Joensuun, Kiteen ja Lieksan Ohjaamon tiloissa. Ohjaamon tilat tuntuivat luonnolliselta valinnalta, koska tilat olisivat nuorille tutut ja voisivat helpottaa vanhojen ohjausmuistojen mieleen palauttamista. Lisäksi Ohjaamossa pystyttiin haastateltaville tarvittaessa tarjoamaan kahvit, ja näin luoda rennompaa ilmapiiriä. Haastattelujen alussa haastateltaville kerrattiin mistä olisi kysymys ja annettiin mahdollisuus esittää mieltä askarruttavia kysymyksiä. Muistutuksena heille kerrattiin, että haastattelut tultaisiin nauhoittamaan, ja että kukaan ulkopuolinen ei kuulisi nauhoja vaan ne toimisivat vain työkaluina kirjoitusprosessissa. Näin pyrittiin varmistamaan, että kaikki haastateltavat tietäisivät varmasti mihin olisivat osallistumassa ja näin taata myös tutkimuksen eettinen puoli. Eskolan ja Suorannan (1998, 56) mukaan tutkittavan henkilön tulee saada tarpeeksi tietoa tehtävästä tutkimuksesta ja sen erityispiirteistä. Tämän lisäksi tutkimuksen tavoitteet ja luonne tulee selkiyttää tutkittavalle henkilölle. Haastattelujen nauhoittaminen tapahtui näkyvillä ja haastateltaville kerrottiin milloin nauhoitus aloitettiin. Haastattelutilanteet pyrittiin pitämään mahdollisimman avoimina niin tutkimuksen eettisyyden, kuin myös luotettavuuden kannalta. Eettisyyttä pyrittiin varmistamaan myös välttämällä liian henkilökohtaisia kysymyksiä,

ja antamalla haastateltavien itse päättää kuinka paljon he haluavat itsestään kertoa. Tämä näkyi myös haastattelujen kestoissa, sillä jotkut haastateltavat kertoivat hyvinkin avoimesti elämästään, kun taas toiset haastateltavista pysyttelivät tiukasti haastattelukysymyksiin vastaamisessa.

Eettisyyttä tulee pohtia alituisesti jokaisen tutkimusprosessin kohdalla. Koska opinnäytetyössä oltiin suorassa kontaktissa kohderyhmään, oli se ensiarvoisen tärkeää (Hirsjärvi & Hurme 2000, 19). Opinnäytetyö pyrittiin pitämään mahdollisimman eettisenä sen jokaisessa vaiheessa aina haastatteluista tulosten kirjaamiseen. Koko opinnäytetyön ajan tiedostettiin myös se, että liikutaan kohderyhmän henkilökohtaisella alueella. Tämän vuoksi oli keskeistä, että he tiedostivat mihin olivat osallistumassa ja pystyivät osallistumaan luottamuksellisin mielin. Oli myös tärkeä ottaa huomioon, että tulosten esittämisessä sitoo luottamuksellisuus kohderyhmän tietoja kohtaan (Hirsjärvi ym. 1997, 221). Tämän vuoksi haastateltujen nuorten sitaateista on poistettu kaikki tiedot, joista heidät voisi tunnistaa. Tällä haluttiin varmistaa, että haastateltavien anonymitteetti säilyy opinnäytetyössä.

4.2 Kohderyhmä

Haastattelujen kohderyhmänä oli 11 Ohjaamon pitkäaikaisessa ohjauksessa ollutta nuorta. Ohjauksien kestot vaihtelivat nuorilla seitsemästä kuukaudesta yli kahteen vuoteen (Nuorten tuki -hanke asiakastietorekisteri 2014.) Kaikilla nuorilla ohjaus oli jo saatettu päätökseen tai he kävivät enää pienimuotoisilla tilannekatsauksilla. Tilannekatsauksissa ohjaajat kysyivät kuulumisia ja heille sai kertoa, jos jokin asia vaivasi mieltä. Haastatelluista nuorista kuusi (6) oli Joensuusta ja viisi (5) Joensuun maakunnasta Kiteeltä, Lieksasta ja Outokummusta. Haastateltavat nuoret olivat iältään 19–25 -vuotiaita ja sukupuolellisesti jakautuivat tasan. Nuorista kaikki paitsi kaksi (2) olivat opiskelleet myös Avoimen ammattiopiston koulutuksessa ja yksi käynyt Kiteellä valmistavassa koulutuksessa.

Haastateltavilla oli taustallaan keskeytyneitä koulutuksia yhdestä kahteen kappaletta, ja syinä koulun keskeyttämiseen haastateltavilla olivat muun muassa elämäntilanteen hankaluudet, mielenterveydelliset ongelmat, oppimisvaikeudet, tuen puute oppilaitok-

nessa, ulkopuolisuuden tunne, sairaus, motivaation puute, väärä alavalinta, koulu-kiusaaminen, sosiaalisten verkostojen puute sekä se, että alavalinnan teki joku toinen kuin nuori itse. Yhdellä henkilöllä saattoi myös olla useampi syy keskeyttämiselle. (Nuorten tuki -hanke asiakastietorekisteri 2014.)

Ohjaamon uraohjaajat valitsivat opinnäytetyön haastateltavat entisistä ohjattavistaan, ja he myös pyysivät haastateltavilta alustavan suostumuksen osallistua haastatteluihin. Haastateltavia pyrittiin valitsemaan eri ohjaajilta, jotta saataisiin mahdollisimman monipuolinen aineisto. Pääpaino oli siinä, että haastateltavat olisivat kaikki pitkäaikaisessa ohjauksessa olleita nuoria, joiden Ohjaamon asiakkuus oli jo päättynyt. Taustatiedot haastateltavista saatiin tilaajalta. Taustatiedot annettiin anonyymisti ja yleisellä tasolla niin, ettei kenenkään yksittäisen nuoren tietoja luovutettu.

4.3 Aineiston analysointi

Kun kaikki haastattelut oli toteutettu, aloitettiin aineiston tarkastelu litteroimalla kaikki haastattelut. Litteroinnissa pyrittiin olemaan perusteellisia ja tarkkoja, mutta haastattelukysymyksiä ei koettu kuitenkaan tärkeäksi litteroida sanasta sanaan, ellei se vaikuttanut olennaisesti haastattelun kulkuun ja ollut tarkoituksenmukaista. Haastattelukysymyksiä tärkeämmäksi nähtiin purkaa haastateltavien mietteet mahdollisimman tarkasti, koska haastattelujen kokonaisvaltainen sisältö oli tärkeämmässä roolissa kuin keskustelun analysointi. Myös Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2000, 140) ei ole välttämättä olennaista litteroida haastattelua sanasta sanaan, jos itse keskustelun analysointi ei ole olennaisessa roolissa.

Kun aineisto oli saatu kirjalliseen muotoon, aloitettiin aineiston tutkiminen teemoittelun avulla. Käytännössä tämä tapahtui niin, että aineiston pohjalta valittiin yksi teema sekä siihen liittyvät kysymykset, ja "copypaste" tekniikalla koottiin haastattelujen vastauksia eri word -tiedostoille helpottamaan analysointia. Teemat joita otettiin käsitte-lyyn olivat muun muassa Ohjaamon ilmapiiri, ohjauksen tavoitteet ja niiden onnistuminen, Ohjaamon jälkeinen kiinnittyminen sekä Ohjaamon vaikutus nykytilanteeseen. Teemoitellessa merkittiin myös näkyviin, oliko haastateltava Joensuusta vai maakunnasta, jotta mahdolliset maakuntakohtaiset erot olisivat selkeästi huomattavissa.

Mainittavia eroavaisuuksia ei kuitenkaan haastatteluista löytynyt, joten niitä ei ole eritelty tuloksiin.

Aineiston analysointiin hyödynnettiin myös kvantifioimista eli aineistoon käytettiin määrällistä analyysiä. Eskolan ja Suorannan (1998, 166) mukaan kvantifiointi ei ole parhain mahdollinen tapa analysoida kvalitatiivista aineistoa, mutta se voi helpottaa liikkeelle pääsyä sekä sen avulla voidaan saada tuntumaa ison tekstimäärän hallintaan. Kvantifiointia käytettiin muun muassa yhtäläisyyksien etsimisessä eri teemoista. Lisäksi haastattelurunkoon oli tarkoituksella otettu myös sellaisia kysymyksiä, joilla saataisiin laskennallista tietoa.

Aineistoa analysoidessa haluttiin kiinnittää erityisesti huomiota siihen, mitkä asiat nuori oli kokenut merkittäviksi Ohjaamossa. Yksilön kokemat merkittävät asiat omaa elämää kohden voivat edesauttaa sosiaalisen vaikuttavuuden syntyä. Pitkälle ajalle sisältyneestä muutosprosessista voi olla vaikea muistaa suoraan elämään vaikuttaneita tekijöitä. Tämän takia on tärkeä palauttaa mieleen, mitkä asiat ovat olleet merkityksellisiä ja kenties tätä kautta auttaneet muutoksessa. (Väyrynen 2012, 271–272.) Tämä tieto oli tärkeää tilaajalle, koska näin pystytään näkemään toimiviksi osoittautuneita toimintamalleja ja varmistamaan niiden pysyvyys myös tulevaisuudessa. Vaikka uraohjaajilla olisinkin luotettava ja pitkä ohjaussuhde nuoriin, voi yksilön kokemat pienet merkittävät hetket jäädä ohjauskokonaisuuden taakse.

4.4 Luotettavuus

Vaikka tutkimus tehtäisiin erittäin huolellisesti, saattaa sen luotettavuus vaihdella. Tämän takia on tärkeää, että yhtenä osana tutkimusprosessia myös sen luotettavuutta arvioidaan. Erilaisten selvitystöiden luotettavuutta perinteisesti kuvataan käsitteiden "reliaabelius" (toistettavuus) ja "validius" (pätevyys) kautta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa näitä käsitteitä kuitenkin osittain vierastetaan, koska tutkittavat ilmiöt koetaan olevan liian ainutkertaisia, jotta niitä voitaisiin asettaa reliaabeliuksen ja validiuksen raameihin. (Hirsjärvi ym. 1997, 216–217; Hirsjärvi & Hurme 2000, 185.)

Opinnäytetyön luotettavuutta oli hankala arvioida näiden käsitteiden takaa, koska kyseessä olivat ihmisten kokemusmaailmaan linkittyvät asiat. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein enemmän sen kautta, miten hyvin koko tutkimusprosessi on onnistunut ja miten tarkasti tämä kaikki on selvitetty raportointivaiheessa. Esimerkiksi tarkat ja totuudenmukaiset kuvaukset tutkimustilanteista lisäävät luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 1997, 217.) Opinnäytetyöhön pyrittiin avaamaan mahdollisimman paljon itse prosessia sen luotettavuuden takaamiseksi. Koska opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä haastattelua, oli myös tärkeää kuvata tarkasti haastattelutilanteita. Myös itse haastattelut pyrittiin tekemään laadukkaasti, jotta opinnäytetyö olisi mahdollisimman luotettava. Ennen haastatteluja tarkistettiin, että käytössä olevat nauhoitusvälineet olivat toimivat ja että käytössä oli oma tila haastateluille. Haastattelututkimuksen luotettavuutta usein peilataankin haastatteluaineiston laatuun. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184–185.)

Vaikka opinnäytetyön luotettavuus pyrittiin pitämään mahdollisimman korkealla, haastattelumenetelmässä on olemassa aina omat luotettavuuteen heikentävästi vaikuttavat tekijät. On mahdollista, että kokemattomuus haastattelijana vaikutti luotettavuuteen. Toisaalta huomioidessa haastattelujen kohderyhmän, saattoi tämä osaltaan olla myös haastattelutilannetta rentouttava tekijä sekä luotettavuutta tukeva seikka. Joissain haastatteluissa pystyi selkeästi aistimaan, että alkujännityksen jälkeen tilanne rentoutui. Toinen luotettavuuteen vaikuttava tekijä voi olla se, että haastateltavat voivat haluta miellyttää haastattelijaa ja näin antaa vastauksia, joita uskovat haastattelijan haluavan (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35). Vaikka haastattelutilanteissa ei ollut Ohjaamon henkilökuntaa paikalla ja haastateltaville korostettiin, että heidän antamansa tiedot jäävät anonyymeiksi, voi olla että he ovat kertoneet Ohjaamosta pelkästään hyviä puolia, koska Ohjaamo on ollut paikkana läheinen.

Vaikuttavuustutkimuksessa luotettavuutta arvioidessa on hyvä ottaa huomioon kausaalisuhde. Esimerkiksi sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa pidetään hankalana juurikin sitä, ettei suoraan voida tietää onko muutos tapahtunut nimenomaan sosiaalityön vaikutuksesta. (Kivipelto ym. 2013, 20.) Nuoren elämässä voi olla monia tekijöitä, jotka ovat voineet vaikuttaa hänen tämän hetkiseen tilanteeseensa. Haastatteluissa tätä pyrittiin huomioimaan kysymällä haastateltavilta muun muassa sitä, kokivatko he Ohjaamossa olon olleen merkityksellinen nykyhetkelle sekä selvittämällä oliko

taustalla muita mahdollisia tekijöitä. On huomioitavaa, että osalla nuorista positiivisempaan nykytilanteeseen on vaikuttanut myös esimerkiksi hyvät sosiaaliset verkostot ja perhesuhteet. Myös muilla toimijoilla on voinut olla vaikutusta nuoren tilanteeseen Ohjaamon rinnalla, kuten esimerkiksi mielenterveyspalveluilla.

5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU

Selvittäessä Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta, on tärkeää löytää ne toiminnan keinot, joilla pystytään ratkomaan ja edesauttamaan yksilön elämännhallinnallisia ongelmia, liittyvät ne sitten koulunkäyntiin, ihmissuhteisiin, mielenterveyteen tai esimerkiksi omaan henkilökohtaiseen jaksamiseen. Myös Pohjolan (2012, 24) mukaan vaikuttavuutta selvittäessä tulisi kiinnittää huomiota myös siihen, minkälaiset prosessit ovat vaikuttaneet saatuihin tuloksiin. Haastatteluista nousi esille yhteneväisiä ja yksilöllisiä seikkoja, jotka ovat edesauttaneet asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä elämännhallinnan paranemista. Näitä on myös eritelty tuloksiin.

Seuraavaksi tarkastellaan opinnäytetyöstä saatuja tuloksia kerätyn aineiston pohjalta. Tulokset on järjestelty haastatteluista nousseiden teemojen mukaan. Teemat joita haastatteluista erityisesti nousivat, olivat Ohjaamon ilmapiiri, ohjaukseen liittyvät tavoitteet ja niiden onnistuminen, avun hakeminen ennen ja jälkeen Ohjaamon sekä Ohjaamon vahvuudet ja heikkoudet. Lisäksi haastatteluissa pyydettiin haastateltavia myös arvioimaan Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston ohjauksen eroja. Viimeinen alaluku käsittelee sitä, miten nämä kaikki asiat nivoutuvat sosiaaliseen vaikuttavuuteen ja toimii samalla yhteenvetona tuloksista.

5.1 Ohjaamossa koettu ilmapiiri

Asiakkaan motivaation takaamiseksi hänen täytyy kokea olonsa tervetulleeksi ja vakavasti otettavaksi palveluihin hakeutuessa. Esimerkiksi päihdekuntoutujille tehdyistä haastatteluista ilmeni, että positiivinen ilmapiiri ja kuulluksi tuleminen edistivät asiakkaan kuntoutumista (Väyrynen 2012, 279). Haastateltavien vastauksista kävi ilmi,

että Ohjaamo tarjoaa heidän mielestään aidon ja rennon ilmapiirin, jonne on helppo tulla. Ohjaamo mainostaakin itseään matalan kynnyksen palveluna, joten tässä asiassa Ohjaamon voidaan katsoa onnistuneen. Mielenkiintoista oli se, että useassa tapauksessa Ohjaamoa verrattiin esimerkiksi palveluvirastoja rennommaksi paikaksi, vaikka vertailua ei erikseen pyydetty pohtimaan. Tämä luo sellaisen oletusasetelman, että haastateltavien mielestä virastoissa ei kuunnella nuorta tarpeeksi tai oteta vastaan vakavasti.

Haastattelija: *Millasen fiiliksen sie sitten sait silloin kun tulit Ohjaamoon?*

”Oikeen mukavan, rento paikka.” (Haastateltava 1.)

”Hyvän fiiliksen, että niinku [Ohjaajan] kanssa ollaan kaikki maailman asiat keskusteltu ja ku ihan omat niinku henkilökohtaset asiat ja sitte opinnoissa on auttanut ja järjestänyt mun asioita, ku ite oo kuitenkin uskaltanut tai pystynyt.” (Haastateltava 4.)

”Semmosen, no, rennon niinku kuvan ja, niinku että, ittee jännitti silloin ekalla kerralla ihan kauhean paljon ja sitten niinku huomasi, että niinku, ei tarvii jännittää ja sit oli mukava tulla uudelleenkin käymään.” (Haastateltava 7.)

”(- -)Täällä on semmonen mukava rento ilmapiiri, että ei niinku, jos verrataan vaikka just sosiaalitoimistoon, siellä ollaan niin virallisena sen pöydän ja tietokoneen takana, et tota, hirmu mukava tänne on tulla, että on kahvit ja pullat, ja ei oo niin virallista.” (Haastateltava 9.)

Kun haastateltavilta kysyttiin syytä rennon ilmapiirin vaikutukseen, oli vastauksena suurimmalla osalla ohjaajien persoonallisuus ja tapa ottaa vastaan uusi nuori. Kiireettömyys, kuunteleminen, yksilöllinen suhtautuminen ja nuoren tarpeiden tunnistaminen nousivat esille useita kertoja haastattelujen aikana. Nuoren erityinen kohtaaminen onkin tärkeää muutoksessa elävän yksilön ohjaamisessa ja tukemisessa. Kun nuori saapuu ohjaukseen, on hänellä valmiiksi ajateltuna suuret määrät erilaisia odotuksia ohjausta koskien. Ohjaajan täytyy huomioida myös uuden ohjattavan aikaisemmat kokemukset asiaan liittyen, sillä ne vaikuttavat omalta osaltaan ohjattavan ennakoasenteisiin. (Pekkari 2009, 10.)

Haastattelija: *”No, millanen tyyppi tää sinua ohjaava ohjaaja oli sit?”*

”Oikeen rento ja mukava ja pääs niinku heti mukkaan tähän sit.” (Haastateltava 1.)

”Ihan mukava oli, että kyllä niinku pysty juttelemaan ihan hyvin, ja silleen ymmärti asiat.” (Haastateltava 3.)

”[Ohjaaja] on aivan ihana. Aivan mahtava persoona ja ihminen. Ihanan ilonen luonne.” (Haastateltava 8.)

”No loppupeleissä se oli älyttömän mukava ja huumorintajunen. Että huumoria ja läppää heitti vähän välii, et sitä tuli naurettuu ja tehtyy, ja tehtiin me näitä tämmösiä, et pääsin niinku eteenpäin asioissa. Että sitten löysin ite (..) sitten löysin itsestäni ihan epämääräisiä puolia mitä en ole koskaan tiennytkään. Että niinku, siitä nostan niinku hattua [Ohjaajalle].” (Haastateltava 10.)

Ammatinvalinta- ja uraohjauksessa paras tapa ottaa vastaan uusi asiakas on kohdata hänet suoraan, aidosti, välittävästi ja pitää huolta rennon ilmapiirin säilyttämisestä. Kun asiakas kohdataan ilman ennakkoluuloja ja pidetään yllä toisen ihmisen arvostamisen tärkeyttä, on asiakkaan helpompi tuntee itsensä tervetulleeksi. (Amundson 2005, 22.)

5.2 Tavoitteet ja niiden toteutuminen

Vaikuttavuutta voidaan myös arvioida tavoitelähtöisesti, jolloin selvitetään sitä, onko toiminnalle nimetyt tavoitteet miten hyvin saavutettu. Tällöin arvioinnin etuna ovat selkeys ja konkreettisuus. (Rajavaara 2006, 38–39.) Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta päätettiin selvittää myös tavoitelähtöisesti, koska Ohjaamon ohjauksessa pyritään tavoitteellisuuteen. Tarkastellessa tuloksia tavoitelähtöisesti, voidaan todeta vaikuttavuutta tapahtuneen, koska suurin osa haastateltavista kertoi asettamiensa tavoitteiden onnistuneen. Ohjaamo myös tarjoaa palvelujaan matalan kynnyksen paikkana ja tämän voidaan myös katsoa onnistuneen. Lähes poikkeuksetta haastateltavat kuvasivat Ohjaamoja ilmapiiriltään rennoksi ja helposti lähestyttäväksi paikaksi.

Suurimmalla osalla haastateltavista oli yhtenä tavoitteena toisen asteen opintojen suorittaminen loppuun tai uuteen koulupaikkaan pääseminen. Muita yleisimpiä tavoit-

teita olivat elämänhallinnan parantaminen sekä mahdollinen työelämän aloittaminen. Haastateltavista henkilöistä moni tunsi omaavansa muun muassa mielenterveydellisiä ongelmia, jotka ovat vaikuttaneet koulun keskeytymiseen tai oppimisvaikeuksiin. Myös esimerkiksi Helsingissä noin 500 nuorta tuhannesta ilmoitti vuonna 2011 ammatillisten opintojensa keskeytyksen syyksi mielenterveysongelmat (Hämäläinen ym. 2013, 13).

Kohdehenkilöistä suurin osa saavutti tai oli saavuttamassa asetetut tavoitteet. Tavoitteet asetettiin usein yhdessä ohjaajan kanssa, mutta joukkoon mahtui myös niitä, jotka asettivat tavoitteet yksin. Kun yksilö saa asettaa itse omat henkilökohtaiset tavoitteensa ilman ulkopuolista painostusta, auttaa tämä osaltaan sitoutuneisuutta ja motivoituneisuutta kyseiseen työsarkaan. Pekkari (2009, 169) korostaa, että yksilön tukemisesta ja kannustamisesta tulee pitää huolta myös motivoituneen henkilön kohdalla, etenkin itseluottamustason ollessa väliaikaisesti matalampi. Hänen mukaansa tavoitteiden selkeys ja niihin tähtääminen, sekä avarakatseisuus ennestään tuntemattomille asioille ovat omiaan motivaation sekä tavoitteisiin sitoutuneisuuden takaamiselle.

Tavoitteiden onnistumista oli enemmistöllä auttanut ohjaajien tarjoama tuki, sekä lähiomaisten kannustus. Oma sitoutuneisuus ja ahkeruus nousivat myös esille, mitkä ovat tärkeässä roolissa nuoren itsetunnon kohentamisessa. Omien tavoitteiden saavuttaminen tuo pystyvyyden ja onnistumisen kokemuksia sekä vahvistaa itseluottamusta. Kun tavoitteet saavutetaan omalla ahkeruudella, muuttuu usein oma asenne positiivisemmaksi samalla luoden toivoa oman tilanteen paranemista kohtaan. (Järvi-lehto & Kiiski 2009, 86.) Tämän vuoksi erilaiset onnistumisen kokemukset tavoitteiden saavuttamisessa sekä korjaavat kokemukset ovat tärkeitä sosiaalisen vaikuttavuuden näkökulmasta. Kun tavoitteita ei saavutettu, ilmoitettiin syiksi muun muassa elämäntilanteiden muutokset, taloudellinen tilanne sekä kannustuksen puute.

Sosiaalisen vaikuttavuuden näkökulmasta on tärkeää, että nuoren saavuttamat tavoitteet pysyvät ja kulkevat nuoren rinnalla myös aikuisiällä. Vaikka nuori on kokenut oman mielenterveytensä ja elämänhallintansa parantuneen Ohjaamossa tapahtuneen ohjauksen aikana, on olennaista taata omillaan pärjäämisen pysyvyys myös tulevaisuudessa. Yksilölle on tarpeellista antaa tilaa miettiä omia tulevaisuuden

suunnitelmiaan, ja tätä kautta tukea motivaation syntymistä ja pysyvyyttä (Pekkari 2009, 169). Osa haastateltavista myös kertoi käyvänsä yhä Ohjaamolla niin sanotuilla tilannekatsauksilla, vaikka varsinainen ohjaus olikin jo loppunut. Ohjaamoon koettiin olevan helppo mennä varsinaisen ohjaussuhteen päättymisenkin jälkeen, ja osa haastateltavista mainitsi myös erilaisten palveluiden piiriin hakeutumisen helpottuneen. Tästä voidaan päätellä myös elämänhallinnan taitojen nousseen. Tämä tukee myös Ohjaamon perimmäisen tarkoituksen toteutumista.

Haastateltavista kaikki olivat kiinnittyneet Ohjaamon ohjauksen jälkeen johonkin omaa elämää tukevaan toimintaan. Yhdeksän henkilöä haastateltavista olivat jatkaneet Ohjaamosta toisen asteen opintoihin, ja heistä kaksi olivat haastattelujen aikana valmistuneet tai valmistumassa. Yksi haastateltava oli jatkanut ohjauksen jälkeen työkokeiluun ja yksi kuntouttavaan työtoimintaan. Jokainen haastateltavista ilmaisi olevansa tyytyväinen paikkaan, mihin oli kiinnittynyt sillä hetkellä. Vastauksista pystyi päättelemään, että ennen Ohjaamoa tapahtuneet kiusaamiskokemukset, oma epävarmuus, ympäristö tai kannustuksen puute oli vahingoittanut opiskelumotivaatiota ja uskoa omaan itseensä. Ohjaamo näyttikin luovan turvallisuuden tunnetta myös pidemmälle ajanjaksolle, ja tätä on edesauttanut tarkoin pohdittu yksilöllinen jatko-suunnitelma nuorelle.

5.3 Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston ohjauksen erot

Haastateltavista henkilöistä kahdeksan oli ollut Joensuun Avoimen ammattiopiston koulutuksessa ja yksi Kiteellä järjestetyssä Avoimessa ammattiopistossa. Haastateltavista kaksi maakunnasta kotoisin olevaa ei ollut opiskellut Avoimessa ammattiopistossa. Vaikka Avoimen ammattiopiston ohjaus ei ollut varsinaisessa roolissa opinnäytetyössä, kysyttiin tilaajan toivomuksesta kuitenkin kohderyhmäläisiltä olivatko he kokeneet eroa ohjauksen määrässä tai sisällöissä Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston välillä. Oletusasetelmana oli, että nuoret eivät välttämättä tunnista eroja ohjauksen välillä johtuen siitä, että Ohjaamo ja Avoin ammattiopisto linkittyvät keskeisesti yhteen.

Ohjauksen sisällöllä ei koettu olevan suuremmin eroa Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston välillä. Muutama haastateltava mainitsi, että Avoimen ammattiopiston puolella käytiin enemmän yleisellä tasolla esimerkiksi ammatinvalintaa, kun taas Ohjaamon puolella keskityttiin omaan henkilökohtaiseen ammatinvalintaan. Lisäksi Avoimen ammattiopiston ohjauksen rinnalle nostettiin lähes poikkeuksetta oppiaineiden opiskelu. Pari haastateltavaa myös koki, että Avoimen ammattiopiston ohjauksessa tavoitettavien ohjaajien määrä oli suurempi kuin Ohjaamon ohjauksessa, ja Avoimen ammattiopiston puolella pystyi myös hyödyntämään muitakin kuin omaa ohjaajaa. Haastateltavat kuitenkin tunsivat pääosin Ohjaamon aikaisen ohjaajan läheisemmäksi, ja helpommin tavoitettavammaksi molempien ohjausajanjaksojen aikana.

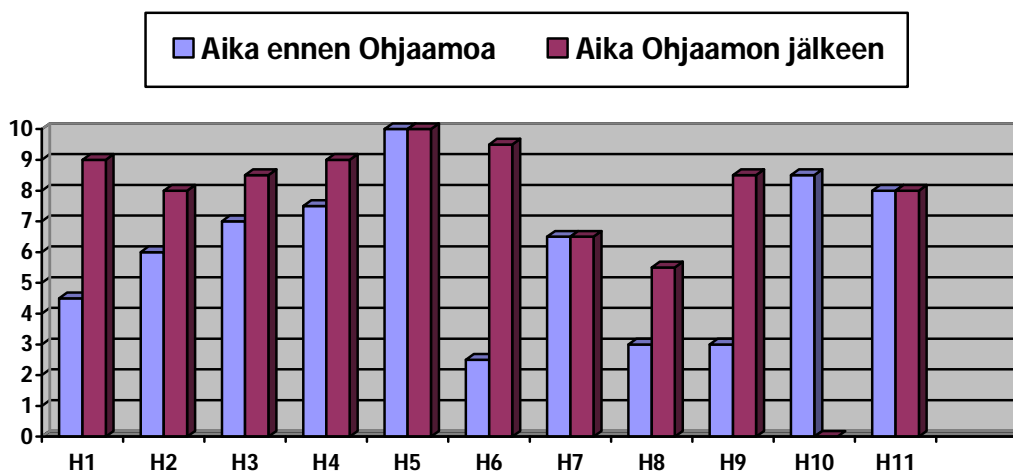
Haastateltavien vastauksista löytyi eroavaisuuksia kysyttäessä ohjauksen määrän eroista. Noin puolet haastateltavista kertoivat ohjauksen määrän olleen suurin piirtein samanlainen Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston välillä. Kuitenkin puolet olivat sitä mieltä, että he saivat Avoimen ammattiopiston koulutuksen aikana enemmän ohjausta. Syynä tähän oli se, että koulutuksen aikana haastateltavat olivat lähes päivittäin läsnä Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston tiloissa. Ohjaamossa saatua yksilöohjausta saattoi puolestaan olla yksilöstä riippuen vain pari kertaa kuussa.

Avoimen ammattiopiston voidaan katsoa vaikuttaneen Ohjaamon rinnalla vahvasti jatko-opintojen mielekkyyteen ja motivaatioon jatkokoulutuksessa. Monilla haastateltavilla oli tavoitteena nimenomaan Avoimessa ammattiopistossa opiskeluun liittyviä tavoitteita, kuten korottaa peruskoulun arvosanoja tai suorittaa ammattitaitoa täydentäviä aineita jatko-opintoja varten. Avoimessa ammattiopistossa opiskelun hyödyllisyys tulevaisuuden opinnoissa voikin selittää osaltaan suurentunutta opiskelumotivaatiota. Lisäksi myös Avointa ammattiopistoa kuvailtiin usein rennoksi paikaksi opiskella, joka on mahdollisesti madaltanut kynnystä siirtyä jatko-opintoihin. Vaikka Avoin ammattiopisto ei ole suoraan verrannollinen työpajatoimintaan, niin myös esimerkiksi Pietikäisen (2005, 221–229) kulttuurityön työpajatoimintaan osallistuvilla nuorilla oli havaittavissa samankaltaisia kokemuksia. Kyseisessä tutkimuksessa pajalla olleet nuoret kertoivat, kuinka heidän asenteissaan ja maailmankuvissaan oli tapahtunut muutosta paja-ajanjakson aikana. Pietikäinen arvioikin pajakokemuksen lisänneet nuoren itsetuntemusta ja nuoret itse kokivat oman avoimuutensa ja sosiaalisuutensa nousseen hyvän ryhmähengen ansioista. Nuoret kokivat myös, että avoin ilmapiiri työpa-

jalla oli suurena edesauttavana tekijänä tässä. Näin voidaan myös arvioida tapahtuneen Avoimella ammattiopistolla – avoin ja rento ilmapiiri kannustivat nuoria toimimaan rohkeammin sekä kehittämään itseään.

5.4 Avun hakeminen eri palveluista ennen ja jälkeen Ohjaamon

Ennen Ohjaamoa suurin osa haastateltavista oli ollut tekemisissä erilaisten virastojen sekä oppilaitosten kanssa. Yleisimpiä olivat Kansaneläkelaitos, Sosiaalivirasto, sekä erilaiset toisen asteen ammattiopistot. Haastattelun alussa nuorilta kysyttiin missä he olivat asioineet ennen Ohjaamoa, ja pyydettiin arvioimaan avun hakemisen helppoutta asteikolla yhdestä kymmeneen (1-10), kymmenen ollessa todella helppoa ja yhden erittäin vaikeaa. Haastattelun loppuvaiheessa pyydettiin haastateltavia arvioimaan avun hakemisen helppoutta samalla asteikolla, mutta ajankohtaisesti Ohjaamon jälkeen. Vastauksia vertaillen erot olivat numeerisesti suuria. Kuitenkin jokaisen kohdalla avun ja tiedon hakeminen oli ollut helpompaa tai vähintään samanlaista Ohjaamon jälkeen kuin ennen sitä. Koska haastateltavien arvioissa oli niin suuria eroja niin lähtökohdissa kuin muutenkin, ei numeroista ollut mielekästä laskea keskiarvoja – kyse oli enemmänkin yksilökohtaisesta kokemuksesta. Alle on kuitenkin luotu taulukko (KUVIO 1) havainnollistamaan haastateltavien kokemaa muutosta yksilötasolla. Yhdeltä nuorelta ei haastattelijä muistanut kysyä numeerista arviota Ohjaamon jälkeisestä ajasta, joten sitä ei ole merkitty taulukkoon. Kyseinen nuori kuitenkin ilmaisi haastattelun aikana avun hakemisen helpottuneen.



KUVIO 1. Nuorten antamat numeeriset arvot avun hakemiseen eri palveluista ennen ja jälkeen Ohjaamon. Asteikko: 1 = vaikeaa, 10 = helppoa.

Taulukosta pystytään toteamaan, että lähes jokaisen haastateltavan kohdalla avun hakeminen on helpottunut Ohjaamon jälkeen. Tähän on kohderyhmän mukaan päästy Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa tapahtuneen ohjauksen ansiosta, sillä ohjaus on tarjonnut keinoja esimerkiksi jännityksen vähentämiseen sekä helpompaan ihmisten kohtaamiseen. Erilainen Ohjaamossa opittu tieto asioiden hoitamisesta, ja virastoissa asioimisesta on madaltanut kynnystä ottaa yhteyttä erilaisiin paikkoihin, joissa omia asioita täytyy hoitaa. Jotkut haastateltavista mainitsivat myös sosiaalisen elämän ja verkoston lisääntymisen. Kolme haastateltavaa koki numeron pysyneen samana, mutta samalla kertoivat kuitenkin kokeneen Ohjaamon auttaneen muulla tavalla elämäkulussa, kuten helpottaneen koulu tai työelämään siirtymistä tai antaneet apuvälineitä tulevaisuutta varten.

Haastateltavien vastauksista tulee ilmi, että avun saaminen erilaisista virastoista ja oppilaitoksista ennen Ohjaamoja on ollut vaihtelevaa nuorien kohdalla. Kolme haastateltavaa kertoi, että on saanut tarvitsemaansa apua myös aikaisemmista palveluista hyvin. Yli puolet haastateltavista olivat sitä mieltä, että he eivät ole saaneet tarvitsemaansa apua sitä pyydettyä, avun saanti on ollut vähäistä tai siihen on suhtauduttu piittaamattomasti. Varsinaista syytä tälle ei kerrottu, mutta muutamissa vastauksissa yhdistyi kokemus siitä, ettei esimerkiksi virastoissa kuunneltu tarpeeksi nuoren toiveita ja tarpeita, eikä aikaa mieleisen jatkopolun etsimiselle ole tarpeeksi.

"No ei nyt oikeestaan saanu sieltä sellasta jeesii." [viitaten KELA:an ja Sosiaalitoimistoon] (Haastateltava 1.)

"Joissain paikoissa tuntuu siltä, että sieltä käsketään, että mene tonne ja tee tuota ja jos ei ittee kiinnosta niin se jää menemättä. Mut sieltä tavaltaan niinku viskataan, et tuonne nyt menet." (Haastateltava 3.)

"No en nyt sanos ehkä niinkään, et tota se oli vähän semmosta, että ku on pakko jottain työtä saada, se on vaan, että tyrkkäävät jonnekkin." [viitaten sosiaalitoimistoon] (Haastateltava 9.)

”No ei oikeestaan, kun silleen, ei tuntunu heillekkään menevän silleen, niinku jakeluun, vaikka monta kertaa sanoin, että jos joku asia ei oikeesti niinku kiinnosta.” [viitaten sosiaalitoimistoon] (Haastateltava 9.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen kohdalla tuen tarjoaminen monella eri tasolla kuuluu niiden perustehtäviin. Yksilö voi tarvita tukea erilaisten hakemusten täytössä tai lähettämässä. Välillä myös pelkkä keskustelumahdollisuus ammattilaisen kanssa saattaa olla tarpeen, jos oma jaksaminen ei riitä. On siis tarvetta erilaisille tahoille, jotka auttavat ihmistä tämän kamppaillessa vaikeassa elämäntilanteessa. (Sulku 2010, 14.) Mielenkiintoista olikin huomata, että haastateltavista suurin osa ei kokenut saavansa näitä asioita tarvitsemiltaan palveluilta. Sulku (mt., 17) toteaa erilaisia neuvonnan kohtaamispaikkoja olevan monenlaisia. Neuvontaa tapahtuu puhelimen välityksellä, internetissä, sähköpostilla tai perinteisesti kasvokkain sille tarkoitettussa tilassa. Hänen mukaansa tietyissä elämäntilanteissa elävät ihmiset saattavat kokea kasvokkain tapahtuvan neuvonnan mielekkäämmäksi, kuin esimerkiksi verkossa tapahtuvan. Kuitenkin kohderyhmän nuoret eivät kokeneet miellyttäväksi välttämättä kumpaakaan vaihtoehtoa.

Olisikin syytä miettiä, että miten erilaiset neuvontapalvelut ja virastot ottavat huomioon nuoren elämäntilanteen. Ihmisen hyvinvointi tai vastaavasti pahoinvointi ei näy välttämättä ulospäin, joten kohtaamisen tulisi tapahtua aidosti ja neutraalisti. Asiakkaan tunne neuvon ja tuen tarpeellisuuden määrästä tai laadusta ei välttämättä kohtaa palveluita tarjoavan tahon työntekijän kanssa (Kjällman 2010, 79). Tämä voi omalta osaltaan selittää tukea tarvitsevan ja tukea tarjoavan välistä kuilua.

5.5 Ohjaamon vahvuudet ja heikkoudet

Kehittämistyön näkökulmasta oli olennaista, että haasteltavilta kysyttiin heidän mieli- pidettään Ohjaamon tarjoamista parhaista ominaisuuksista, sekä mahdollisista negatiivisista ja kehittämistä vaativista asioista. Hankkeiden kohdalla itsekriittisyys sekä jatkuva toiminnan tarkastelu on tärkeää mahdollisten uusien hankkeiden, ja tässä tapauksessa ohjauksen laadun säilyttämällä ja parantamisella.

Kuunteleminen, avoimuus ja ohjauksen laatu olivat keskeisiä asioita, jotka nousivat esille enemmistön vastauksissa koskien haastateltavien tuntemuksia Ohjaamon parhaista asioista. Mielenkiintoista oli myös se, että haastateltavat kokivat ohjauksen aikana merkityksellisiksi pienet ohimenevät hetket, jotka ovat auttaneet myöhemmissä tilanteissa ohjauksen jälkeen. Aikaisemmin koetut asiat voivat vahvistaa oppimista ja jokaista kokemusta voidaan pitää edesauttavana oppimistilanteena (Ojanen 2000, 98–99). Myös Leiman (2014) korostaa oikean ajoituksen tärkeyttä ohjauksessa. Ensimmäiset kontaktit ohjattavaan luo perustan koko ohjaussuhteelle, jonka lisäksi on tärkeää, ettei ohjattavaa painosteta eteenpäin ohjauksessa. On keskeistä tunnistaa mitä asioita ohjauksessa voidaan käydä ja mitä asioita ohjattava ei välttämättä vielä pysty käsittelemään.

Kehittämistyön kannalta haastateltavien vastauksista ei löytynyt mainittavia parantamisen kohteita Ohjaamoa koskien. Avoimen ammattiopiston puolelta negatiivisia asioita tuli ilmi kahdesta vastauksesta, ja molemmat koskivat melutason suuruutta koulutuksen aikana. Myös erilaiset ryhmäytymisleikit olivat kahden haastateltavan mielestä turhia. Kuitenkin toinen heistä myös ymmärsi ryhmäytystilanteiden tavoitteellisuuden. Kehittämisen kohteiden vähyys voi johtua siitä, että Ohjaamosta on jäänyt mieleen päällisin puolin hyvä tuntuma, jonka vuoksi yksittäisiä huonommaksi koettuja asioita ei ole jäänyt mieleen.

Haastattelujen loppuun pyydettiin haastateltavia vielä luettelemaan kolme tärkeintä asiaa, mitä Ohjaamo heidän mielestään tarjoaa. Selkeästi tärkeimmäksi asiaksi nousi Ohjaamosta saatava tuki, jonka mainitsi yli puolet haastateltavista. Toinen merkittävästi toistunut asia oli Ohjaamon rentous, mikä näkyi niin Joensuussa kuin maakunnassa, ja tuli ilmi myös muutenkin haastatteluiden aikana. Muita vastauksista nousseita teemoja oli itse ohjauksen ja tiedon saaminen, monet eri vaihtoehdot ja se, että on ohjaaja, jonka kanssa käydä asioita yhdessä.

5.6 Sosiaalinen vaikuttavuus ja Ohjaamo

Sosiaalinen vaikuttavuus määriteltiin opinnäytetyön tietoperustassa tarkoittamaan sitä, että Ohjaamon ohjaus olisi lisännyt pitkäaikaisessa ohjauksessa olleiden nuorten

sosiaalisia taitoja sekä toimijuutta. Lisäksi sosiaalista vaikuttavuutta haluttiin selvittää tavoitelähtöisesti, ja tähän pyrittiin selvittämällä ovatko nuorten ohjauksessa asettamat tavoitteet onnistuneet. Haastattelujen perusteella suurella osalla ohjauksessa olleilla nuorilla oli tapahtunut parannusta sosiaalisissa taidoissa, mikä puolestaan oli nostanut nuorten toimijuuden tasoa korkeammaksi. Haastatelluista nuorista myös jokainen oli kiinnittynyt Ohjaamon jälkeen johonkin omaa elämää tukevaan toimintaan, mikä viittaa myös korkeampaan toimijuuteen. Haastatteluista selvisi, että suurimmalla osalla nuorista eri palveluissa asioiminen oli helpottunut ja tähän helpottavana tekijänä nähtiin Ohjaamosta saatu neuvonta ja tuki. Tavoitelähtöisessä tarkastelussa lähestulkoon kaikilla nuorilla oli omat ohjauksessa asetetut tavoitteet toteutuneet.

Näiden tuloksien myötä pystytään toteamaan, että Ohjaamon toiminnalla on sosiaalista vaikuttavuutta, joka kantaa nuorta eteenpäin vielä ohjauksen jälkeenkin. Nuorten elämönhallinnan ja -laadun kohentuminen, jatkokoulutuspaikat, sekä aktiivisempi kansalaisuus puhuvat sosiaalisen vaikuttavuuden onnistumisen puolesta. Jatkossa on tärkeää kiinnittää huomioita siihen, että ohjauksen ja samankaltaisten hankkeiden jatkuvuus turvataan, jotta nuorten pärjääminen paranee vielä entisestään.

Ohjaamon sosiaalisen vaikuttavuuden puolesta puhuu myös se, että jokainen haastateltava koki Ohjaamossa ololla olleen vaikutusta hänen tämän hetkiseen elämäntilanteeseen. Haastateltavilta kysyttiin heidän tuntemuksiaan siitä, että missä he uskoisivat olevansa ilman Ohjaamon ohjausta. Vastauksissa yhdistyi kokemus siitä, että tilanne olisi selkeästi huonompi tai jopa epätoivoinen.

"Varmaan edelleenkin työttömänä et en tekis mitään, nollailisin vaan päivät." (Haastateltava 1.)

"Suljetulla osastolla. (- -). En siis yhtään tiiä, et missä oisin, mutta siihen katottuna niin en ainakaan kyllä niinku kovin järkevässä tilassa missään niinku koulussa tai töissä niinkään." (Haastateltava 2.)

"Jaa, varmaan haudassa tai vetämässä viinaa tai jotain." (Haastateltava 3.)

"Mie oisin varmaan ihan hunningolla, jos suoraan sanotaan, et varmasti oisin vielä." (Haastateltava 4.)

Ohjaamon voidaankin nähdä tarjoavan apua ja tukea huomioiden nuoren kaikki elämän osa-alueet. Tämä on tärkeää, sillä esimerkiksi koulun keskeytymisen taustalta löytyvät ongelmat ovat erittäin yksilöllisiä. Nämä ongelmat pyritään purkamaan ohjauksessa ennen nuoren jatkopoluttamista, mikä edesauttaa nuoren parempaa pärjäämistä tulevaisuudessa. Ohjaamon yhtenä vahvuutena voidaan pitää moniammatillista työtettä, jolloin nuori saa juuri omaa elämäntilannettaan koskevaa apua. Voidaankin päätellä, että moniammatillinen työyhteisö on välttämätön nuorille suunnatuissa palveluissa.

Ohjaamon koettiin madaltaneen kynnystä jatkaa koulumaailmaan ja työelämään sekä antaneen valmiuksia toimia siellä. Ohjaamo on siis osaltaan lisännyt nuoren toimijuutta ja valmiuksia olla osana yhteiskuntaa. Jos ennen Ohjaamoon tuloa nuoren toiminta oli hapuilevaa ja päämäärätöntä, on sen jälkeen se selkeästi ollut tavoitteellisempaa ja selkeämpää nuorelle itselleen. Toimijuuden lisäämisellä pyritään yksilön omillaan pärjäämiseen sekä siihen, että yksilö pystyy tekemään itsenäisesti päätöksiä omaa elämäänsä koskien. Tuloksista pystyy huomaamaan, että esimerkiksi avun ja tiedon hakeminen itsenäisesti on ollut helpompaa Ohjaamossa olon jälkeen. Toimijuuden lisääntymisestä kertoo myös se, että jokainen nuorista oli kiinnittynyt johonkin itselle mielekkääseen toimintaan Ohjaamon jälkeen. Toiminnan mielekkyys on tärkeää, jotta nuori pysyy valitsemallaan tiellä. Tämä luo myös kokemusta nuorelle oman elämänsä hallitsemisesta ja myönteisestä tulevaisuudesta, joka luo edellytykset aktiiviselle toimijuudelle.

Sosiaalisen vaikuttavuuden puolesta puhuvat myös nuoren lisääntyneet sosiaaliset taidot, jotka ovat selkeästi auttaneet lisäämään nuoren toimijuutta. Kykyä kommunikoida erilaisten tahojen kanssa sekä ymmärtää oman vastuun tärkeyttä itseä koskevissa asioissa on vahvistunut monien nuorten kohdalla. Lisäksi usean kohderyhmän nuoren kohdalla sosiaalinen vaikuttavuus näkyy arkisista tilanteista selviytymisessä.

"On ainakin helpompi, et ei se nyt tietenkään helppoo edelleenkään oo ja eikä nää virastot tee sitä yhtään helpommaksi, että siis silleen että, kyllä mää, kun mä nyt pystyn soittamaan ajanvarauksiin ja hoitaa asioita pu-

helimitse niin se niinku helpottaa että sitä, että ei tarvii koko ajan mieltä, että mistä sitä apua saa ja miten mä ehin niinku mihinkin virastoon paikan päälle.” (Haastateltava 2.)

”(- -) Jos vertaa siihen että ku mie en aikasemmin oo pahemmin uskaltanut soittaa kenellekään ulkopuoliselle nii jottain lääkäriaikaa tai tämmösiä ni nyt mie oon ihan soittelen ympäri paikkoja jos tarttee jottain. Sitä uskallusta on tullut nytten, uskaltaa tehdä.” (Haastateltava 4.)

Ennen Ohjaamoja usealla nuorella ilmeni ongelmia selviytyä jokapäiväiseen elämään liittyvistä haasteista, kuten esimerkiksi hoitaa omia asioitaan puhelimitse. Ohjaamossa oli ohjauksen aikana harjoiteltu omien asioiden hoitoa, sekä vähennetty jännitystä liittyen avun hakemiseen. Tämä on selvästi tuottanut tulosta, sillä nuoret kokivat pääsääntöisesti asioiden hoitamisen helpommaksi – tapahtui se sitten puhelimitse tai paikan päällä kasvotusten toisten ihmisten kanssa. Tämä viittaa mielestämme sosiaalisten taitojen lisääntymiseen ja näin myös kokonaisvaltaisesti Ohjaamon sosiaaliseen vaikuttavuuteen. Myös yleisesti ottaen sosiaalisten tilanteiden jännittämisen voidaan katsoa vähentyneen monella nuorella, mikä on tuonut varmuutta omia sosiaalisia taitoja kohtaan sekä helpottanut elämää yleisellä tasolla.

Kun tarkastellaan Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta tavoitelähtöisesti, voidaan todeta sen toteutuneen erittäin vahvasti. Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että heidän asettamansa tavoitteet ohjauksessa saavutettiin suurimmalla osalla nuorista. Jos tavoitteita ei saavutettu, kertoi haastateltava tämän johtuneen ohjauksen ulkopuolisista tekijöistä. Realististen tavoitteiden asettelu yhdessä nuorten kanssa loi puitteet hyvälle onnistumisprosentille. Kannustus tavoitteiden saavuttamiseen on luonut pohjaa myös pidempiaikaiselle hyvinvoinnille, ja nimenomaan pidempiaikaisen hyvinvoinnin voidaan katsoa olevan suuri osa sosiaalisen vaikuttavuuden toteutumisesta.

Oman tilanteen näkeminen sekä ohjauksessa lisääntynyt itsehavainnointi on selvästi vahvistanut nuorta kohti omillaan pärjäämistä. Monissa haastatteluihissa yhdistyi kokemus siitä, että Ohjaamossa nuoren tarpeita kuunnellaan ja hän saa rauhassa miettiä mitä jatkossa tahtoo tehdä. Lisäksi monet haastateltavat kokivat, että omien vahvuuksien etsiminen yhdessä ohjaajan kanssa auttoi tekemään valintoja ja pääsemään eteenpäin. Ohjaamossa tärkeiksi koettiin ohjaajien läsnäolo ja aito kuunteleminen.

nen sekä se, että ohjaajat olivat rentoja ja helposti lähestyttäviä, mutta samalla ammattitaitoisia. Nuoret siis kokivat ohjauksen olleen laadukasta ja heidän tarpeisiinsa vastaavaa.

Jos Ohjaamon toiminta saadaan vakinaistettua, on selkeää että tiettyjä toimintatapoja tulee vaalia uuteen Ohjaamoon. Ohjaamon suurena vahvuutena voidaan nähdä sen moniammattilinen työyhteisö, jonka avulla se pystyy huomioimaan nuoren tarpeita kokonaisvaltaisesti. Ehdottoman tärkeää on myös, että mahdolliseen uuteen Ohjaamoon siirretään samanlainen rento ja kiireetön ilmapiiri, koska nuoret ovat kokeneet sen erityisen hyväksi asiaksi ja varmasti myös tulevaisuudessa se on suuri valttikortti Ohjaamon ohjaustyössä. Nuoren kokiessa itsensä tervetulleeksi, auttaa se häntä sopeutumaan ja luottamaan ohjaajaansa paremmin. Tärkeää on myös turvata se, että nuori saa aikaa ja tukea päätöksilleen. Monet nuoret kokivat virastot painostavina ja puolestaan hyvänä sen, että Ohjaamossa sai rauhassa etsiä omia vahvuuksiaan ja mielenkiinnon kohteitaan. Onkin tärkeää, että nuorille olisi olemassa kiireetön paikka, missä pohtia rauhassa tulevaisuutta sekä saada tukea tähän prosessiin.

6 OPINNÄYTETYÖN TUOTOS JA HYÖDYNNETTÄVYYS

Opinnäytetyön tuotoksena tehtiin tilaajalle PowerPoint -esitys (Liite 3.), jota voidaan hyödyntää erilaisissa seminaareissa ja hanke-esittelyissä. PowerPoint -esityksen avulla tilaaja pystyy havainnollistamaan ja perustelemaan toimintansa tärkeyttä ja vaikuttavuutta eri toimijoille. Opinnäytetyö, sen tulokset ja tuotos esitellään tilaajaorganisaatiolle 12.9.2014, ja sitä on tarkoitus hyödyntää syksyn 2014 aikana muun muassa toimijuuden tuki -hankkeen tulevassa "Käytäntö-tutkimustapaaminen: Ohjaamo Pohjois-Karjalassa" -seminaarissa.

Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia hyödynnetään monipuolisesti niin hankkeen sisäiseen kehittämiseen, kuin myös yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa. Suomeen ollaan suunnittelemassa valtakunnallista Ohjaamo -mallia, jota koordinoi Keski-Suomen Elinkeino, liikenne ja ympäristökeskus (Pohjois-Karjalan ammattiopisto 2014c, 5). Nuorten tuki -hankkeen Ohjaamo ei voida kuitenkaan sisällyttää valta-

kunnalliseen Ohjaamo -malliin. Tämän vuoksi Pohjois-Karjalaan ollaan suunnittelemassa ESR -rahoitteista uutta Ohjaamoa, jonka suunnittelusta vastaa Osuva Ohjaus -hanke yhdessä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja kuntien kanssa. Tarkoituksena on toimivien toimintatapojen tunnistaminen ja eteenpäin kehittäminen mahdolliseen uuteen Ohjaamoon. Tavoitteena on myös saada Ohjaamon toiminta pysyväksi. (Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto ja Ohjaamo 2014.)

Vaikka Pohjois-Karjalassa toiminut Ohjaamo ei sisälly tulevaan valtakunnalliseen Ohjaamo -malliin, tekee se tiivistä yhteistyötä Keski-Suomen toimijoiden kanssa. Keski-Suomen toimijat vastaavat valtakunnallisen mallin suunnittelusta ja kehittämisestä. Opinnäytetyöstä saatua tietoa voidaan hyödyntää tässä yhteistyössä sekä lisäksi Pohjois-Karjalan alueelle suunnatun Ohjaamon suunnittelu- ja kehittämistyössä. Opinnäytetyöstä saatua vaikuttavuustietoa hyödynnetään myös Ohjaamon tärkeyden perustelussa päättäjille ja muille toimijoille. (Liite 2.)

7 LOPUKSI

Opinnäytetyö oli prosessina haasteellinen, mutta mielenkiintoisen aiheensa vuoksi. Vaikka opinnäytetyön aihe tuli suoraan tilaajalta, antoi se myös paljon tilaa omalle pohdinnalle. Oman haastavuuden toi myös kirjallisuuden ja tietoperustan etsiminen. Mistään ei saanut suoraa määritelmää aiheelle vaan sitä piti lähestyä monien eri kanavien kautta. Vaikka vaikuttavuustutkimuksia onkin tehty jonkin verran, mistään ei tuntunut löytyvän mitään yksiselitteistä määritelmää. Osaltaan haasteita toi myös tiukan puoleinen aikataulu. Opinnäytetyön tekemisen alkaessa, ei ollut vielä tietoa jatkuuko Ohjaamon toiminta enää syksyllä. Tämä tarkoitti sitä, että opinnäytetyön tulisi mahdollisesti valmistua kesän aikana, jolloin myös ohjausta työlle olisi rajoitetumpaa saada. Opinnäytetyöprosessin aikana auttoi kuitenkin ajatus siitä, että työlle oli tarvetta – olihan tilaaja sitä nimenomaan toivonut.

Nuorten tuki -hankkeen Ohjaamon vaikuttavuudesta kertoo ylipäättänsä se, että tällä hetkellä ollaan luomassa valtakunnallista Ohjaamo -mallia siihen perustuen. On tärkeää, että myös tulevaisuudessa pyritään turvaamaan nuorille matalan kynnyksen

ohjauspalveluita. Opinnäytetyössä haastateltavina olleet nuoret kokivat Ohjaamon kauttaaltaan hyvänä paikkana olla ja merkitykselliseksi elämälleen. Kehittämistyön näkökulmasta on selkeää, että Ohjaamon kaltaisen toiminnan olisi tärkeää pystyä jatkamaan myös Pohjois-Karjalassa sen lisäksi, että valtakunnallista mallia kehitetään.

Mielenkiintoista oli huomata, että nuorten saadessa omin sanoin kertoa jotain ohjaamosta, useat haastateltavista ilmaisivat Ohjaamon kannattavuuden ja surun siitä, että toiminta oli loppumassa, vaikka sitä ei kysytty erikseen. Ohjaamo kuvattiin myös paikkana, jonne pystyy ohjaamaan esimerkiksi ammatinvalinnan kanssa kamppailevan kaverin. Tästä voimmekin osaltaan vahvistaa päätelmää siitä, että Ohjaamo on koettu turvalliseksi paikaksi, jonne on helppo mennä.

”Omien sanojen, varmaan se että jos miun jollain kaverilla on se ongelma, että ei tiedä mitä tehdä, ei pääse kouluun, et hakeutuu tänne. Koska tää auttaa oikeesti siinä, et mitä haluat elämälläs tehdä, ni tää edesauttaa sitä. Et sitä mie ainakin suosittelen.” (Haastateltava 8.)

Tämän opinnäytetyön pohjalta voidaan todeta, että Ohjaamon kaltaisia ohjauspalveluita tarvitaan. Jokainen haastateltava koki Ohjaamossa olon jollain tapaa merkitykselliseksi. Ohjaamolla voidaan katsoa olevan niin sosiaalista vaikuttavuutta, kuin varmasti myös yhteiskunnallista vaikuttavuutta nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kautta. Ohjaamossa nuoren tilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti, jättämättä pois mitään elämän osa-aluetta. Ohjaamo on paikka, johon nuori haluaa mennä – vielä ohjaussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Haastattelija: *Oisko vielä jotain, mitä haluisit kertoa Ohjaamosta, silleen ihan omin sanoin?*

”Että mä oon ihan hemmetin kiitollinen siitä, että sain olla täällä ja minut otettiin tosissaan. Ja se, että mua oikeesti autettiin. Et vaikka se oli välillä sitä, että mä olin niinku 'pieni lapsi holhouksen alla', että sut niinku käsi kädessä melkeen viiään paikasta toiseen. Mua se niinku oikeesti vähän naurattaa, tai hävettää. Ja tympeetä, kun et niinku ite kykene mihinkään, mutta silti kun se tehtiin, niin nyt sitten pystyy tekemään, mitä niinku mieleen juolahtaa.” (Haastateltava 2.)

LÄHTEET

- Amundson, Norman E. 2005. Aktiivinen ohjaus. Opas uraohjauksen ammattilaisille. Suom. Petri Auvinen. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Anttonen, Anneli 2011. Hoivan sosiaaliset merkitykset. Teoksessa Tuija Kotiranta, Petteri Niemi & Raili Haaki (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus. 135–151.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- Gordon, Tuula 2005. Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa Anneli Meurman-Solin & Ilkka Pyysiäinen (toim.) Ihmistieteet tänään. Helsinki: Gaudeamus. 114–130.
- Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8.painos. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Hämäläinen, Riitta (toim.) & Anttinen, Minna & Hassinen, Pirjo & Mikkola Tuula & Pirskanen, Leila & Poutala, Pirjo & Rinta-Jouppi, Jyrki & Valkama, Airi 2013. Skarpataan ja harpataan! Ettei yksikään putoaisi... Osaava Ohjaus-projekti 2013.
- Isoherranen, Kaarina 2008. Yhteistyön uusi haaste - moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. 1. painos. Helsinki: WSOY. 26–48.
- Järventie, Irmeli 2014. Hyvinvoinnin tuolla puolen. Teoksessa Pekka Kuusela &

Mikko Saastamoinen (toim.) Hyvän elämän sosiaalipsykologia. Toimijuus, tunteet ja hyvinvointi. Vilma Hännisen juhla-kirja. Kuopio: Unipress. 147–170.

Järvilehto, Soili & Kiiski, Raija 2009. Oman hyvinvoinnin lähteillä. Ohjaajan käsikirja. Helsinki: Kuntoutussäätiö, Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 18.8.2014.
http://www.kuntoutussaatio.fi/files/192/Oman_hyvinvoinnin_lahteilla.pdf

Kauppila, Reijo A. 2006. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Opetus 2000. 2. Painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Keltikangas-Järvinen, Liisa 2010. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Helsinki: WSOY.

Kempainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kempainen, Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 43–64.

Kivipelto, Minna & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.) 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportteja 8/2013. Tampere: Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 20.8.2014.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/URN_ISBN_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1

Kjällman, Petra 2010. Neuvonta haasteellisella erityisalueella. Teoksessa Anu Kari, Helena Liimatainen, Hanna Pieviläinen, Heidi Puumalainen, Sirpa Sulku (toim.) Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 79–87.

Komonen, Katja 2008. Työpajatoiminta nuorisotyön työmuotona. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. 2. muuttumaton painos. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. 429–445.

- Kuusela, Pekka 2011. Sosiaalitieteet, sosiaalisuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa Tuija Kotiranta, Petteri Niemi & Raili Haaki (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus. 51–71.
- Leiman, Mikael 2014. Dialogisen hahmotustavan käsitteelliset työvälineet. 1. suurryhmäseminaari. 15.5.2014. Johdatus dialogiseen hahmotustapaan 2014–2015 koulutus. Toimijuuden tuki -hanke.
- Lipponen, Anne & Venäläinen Tiina 2014. Moniammatillinen ja nuorisolähtöinen Ohjaamo. Viitattu 3.7.2014. <http://avoinammattiopisto.ning.com/page/artikkelit-2>
- Niemelä, Pauli 2008. Inhimillisen toiminnan teoria. Toiminnan systemaattista jäsentämistä ja soveltamisesimerkkejä. Teoksessa Petteri Niemi & Tuija Kotiranta (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Gaudeamus. 221–239.
- Nuorten tuki -hanke asiakastietorekisteri 2014.
- Nuorten tuki -hanke ESR-Projektihakemus, ohjelmakausi 2007–2013. Euroopan sosiaalirahaston osittain rahoittamat projektit, työ- ja elinkeinokeskus.
- Ojanen, Sinikka 2000. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Oppimateriaaleja 99. Helsinki: Palmenia.
- Pekkari, Mervi 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Tammi.
- Pietarinen, Janne & Soini, Tiina & Pyhälto, Kirsi 2008. Pedagoginen hyvinvointi - uutta ja tuttua koulun arjesta. Teoksessa Kristiina Lappalainen, Matti Kuittinen & Matti Meriläinen (toim.) Pedagoginen hyvinvointi. Kasvatusalan tutkimuksia 41. Turku: Suomen kasvatustieteellinen seura. 53–74.
- Pietikäinen, Reetta 2005. Vaihtoehtoisia polkuja etsimässä - työpajanuorten orientaatio. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.) Polkuja ja poikkeamia - Aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 56. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. 219–253.

Pohjois-Karjalan ammattiopisto 2014a. Ohjaamo ja Avoin ammattiopisto. PowerPoint-esitys. 1–12.

Pohjois-Karjalan ammattiopisto 2014b. Yhteenvetoa Ohjaamon tilanteesta 26.8.2014. PowerPoint-esitys. 1–13. Viitattu 3.9.2014.

<http://www.slideshare.net/AvoinAmmattiopisto/ohjaamon-tilastot-loppuseminaari-38454654>

Pohjois-Karjalan ammattiopisto 2014c. Ohjaamo Ilosaassa 29.8.2014. Seminaari-esitys. Viitattu 3.9.2014.

<http://api.ning.com/files/vD-hYj2mu0RRL8iSViRQfliNdf5ISrmzecd0Yz7aEXbER-ritBqmH3C6eQBidD3jzpW-hekVX3YP0X3S6wsal6W4S2Yclr4D/Ohjaamolloasaassa2982014.pdf>

Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto 2012. Avoin ammattiopisto. Viitattu 2.6.2014.

http://api.ning.com/files/JpirX-8TgzSOVedVadII*TGct0phhWAdLghl41D9E8FsZ4sQgUdgRQcpJCZkXDDiJVkoKEqM88Ev9sAMXBZUbTlwF2rX0Xld/avoinamo_esite_kopijyva05102012.pdf

Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto 2014a. Ohjaamo Pohjois-Karjalassa. Viitattu 3.9.2014.

http://api.ning.com/files/vYFBfoh8eSrWkeKcW0DVtMmDGyW*XpEB3N3oJp2HMQU4LIX9n-x6zDodK97i41o0pm7IACIQau3T8d1V5ZmicFy3NYh1wFga/ohjaamo_netiti08082014.pdf

Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto 2014b. Joustavia koulutusreittejä ammatilliseen tutkintoon. Viitattu 20.8.2014.

http://api.ning.com/files/u325ipbpd7pdzZQAuGD3xN4IJ*nFtudeB1dFVu8mu27HmL1g771p0YmMr*UBHFsUANKhKyINTSficNnK*rrjsr37I0h1nfWo/esite_joustavia_koulutusreitteja_netiti03012014.pdf

Pohjois-Karjalan Avoin ammattiopisto ja Ohjaamo 2014. Ohjaamon toiminta syyslukukaudella 2014. Esite.

Pohjola, Anneli 2012. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 19–42.

Rajavaara, Marketta 2006. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Viitattu 18.8.2014.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/Katsauksia69netti.pdf?sequence=1>

Rajavaara, Marketta 2007. Vaikuttavuus yhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Viitattu 20.8.2014.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/RajavaaraVaikuttavuusnetti.pdf?sequence=2>

Saaranen-Kauppinen, Anita 2014. Sosiaaliset taidot: näkökulmia toimijuuteen ja hyvinvointiin työelämässä. Teoksessa Pekka Kuusela & Mikko Saastamoinen (toim.) Hyvän elämän sosiaalipsykologia. Toimijuus, tunteet ja hyvinvointi. Vilma Hännisen juhlaKirja. Kuopio: Unipress. 54–67.

Sulku, Sirpa 2010. Havaintoja sosiaali- ja terveysjärjestöjen neuvonnasta. Teoksessa Anu Kari, Helena Liimatainen, Hanna Pieviläinen, Heidi Puumalainen, Sirpa Sulku (toim.) Tukea ja ohjausta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 14–24.

Tuohinen, Titta 2014. Tämän päivän tuolla puolen jossakin on maa... Teoksessa Anu Gretschel, Kari Paakkunainen, Anne-Mari Souto & Leena Suurpää (toim.) Nuorisotakuun arki ja politiikka. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 150. Verkkojulkaisuja 76. 19–23. Viitattu 4.8.2014.

http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuorisotakuun_arki_ja_politiikka.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. TEM raportteja 8/2012. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto. Viitattu 4.8.2014.

http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf

Väyrynen, Sanna 2012. Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Asiakkaiden kokemuksia intensiivisen avokuntoutuksen vaikuttavuudesta. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalisen vaikutuksen vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 271–300.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Haastattelurunko

Teemoja: sosiaalisuus, työttömyys, työllisyys, syrjäytyminen, ohjauksen vaikuttavuus, toimijuus, itseohjautuvuus, koulutus, koulutukseen kiinnittyminen, sosiaalinen osallisuus

”Haastattelun tarkoituksena on tutkia Ohjaamon toimintaa ja merkitystä. Aluksi voit palautella kaikessa rauhassa mieleen omaa aikaasi Ohjaamossa ja haastattelun suhteen ei kannata ottaa paineita. Haastattelut nauhoitetaan, mutta ne jäävät vain ja ainoastaan meidän käyttöömme. Niitä ei kuule kukaan ulkopuolinen tyyppi. Vaikka käytämme haastatteluja opinnäytetyössämme, ei valmiista työstä pysty tunnistamaan ketään haastateltavaa. Nauhoitukset hävitetään myöhemmin kokonaan.

Voitaisiin aluksi kysyä parit taustatiedot ja lähteä sitten liikkeelle ihan niistä Ohjaamon alkuajoista. Olisiko tässä vaiheessa jotain kysyttävää?”

Taustatietoja:

Ikä?

Maakunta?

Kuinka pitkä on ollut ohjauksen kesto?

Ollut avoimessa ammattiopistossa?

Ohjaamoon tulo

Minkä takia hakeuduit Ohjaamoon ohjaukseen?

❖ (Mitkä olivat tärkeimmät syyt, miksi hait ohjaukseen?)

Mitä kautta kuulit Ohjaamosta?

Minkälaiden paikkojen kanssa olit tekemisissä ennen Ohjaamoa?(Mistä sait apua?)

- ❖ Oliko apua helppo hakea?
- ❖ Miksi, Miksi ei? Osaatko arvioida helppoutta/vaikeutta asteikolla 1-10?

Aika Ohjaamossa

Millaisen fiiliksen sait Ohjaamosta, kun tulit sinne?

- ❖ Millainen tyyppi oli sinua ohjaava ohjaaja/ohjaajat?(Kuka oli ohjaajasi?)
- ❖ Mitä teitte ohjaajan kanssa Ohjaamossa?
- ❖ Kävittekö ohjaajan kanssa erilaisissa paikoissa? Missä?

Saitko mielestäsi tarpeeksi/(tarpeeksi usein) ohjausta? Kuinka usein näitte ohjaajan kanssa?

- ❖ (Miksi et? Missä asioissa olisit kaivannut enemmän ohjausta? Minkä verran?)

Minkälaisia tavoitteita sinulla oli Ohjaamon ohjauksen aikana?(Kysymyksen voi avata haastateltavalle, jos ei "tavoitteet" heti aukene).

- ❖ Saavutitko asettamasi tavoitteet ohjauksen aikana? Kuka/Ketkä asettivat tavoitteet?(sinä itse, ohjaaja, ohjaajan kanssa yhdessä?)

-->Kyllä: Millä tavoin tavoitteet saavutettiin?

-->Ei: Mitkä tekijät vaikuttivat siihen, ettei tavoitetta saavutettu?

Minkälaisia tavoitteita ammatinvalinnan suhteen? Kävittekö läpi eri ammattivalintoja?(Miten kävitte läpi?) Tiesitkö Ohjaamon tullessa, että mihin ammattiin haluaisit valmistua? Muuttuiko ammatinvalinta ohjauksen aikana?

Mitkä asiat sinusta tuntuivat parhaimmilta Ohjaamossa? Entä huonoimmilta?

Miten Ohjaamossa olo on auttanut sinua tulevaisuutta ajatellen?

- ❖ Onko ollut helpompi mennä kouluun/työelämään? Miksi?

Avoim ammattiopisto

Kun siirryit avoimeen ammattiopistoon, niin kuka oli ohjaajasi siellä?

- ➔ Näitkö vanhaa ohjaajaasi avoimen ammattiopiston aikana? Kuinka usein?

Oliko mielestäsi ohjauksella eroa Ohjaamon ja avoimen ammattiopiston välillä? Millä tavalla?

Mitä asioita teitte avoimen ammattiopiston ohjauksessa?

Saitko mielestäsi enemmän ohjausta avoimen ammattiopiston aikana?

Kuka oli ohjaajasi avoimen ammattiopiston jälkeen?

Aika Ohjaamon jälkeen

Mitä olet tehnyt Ohjaamon jälkeen/mitä sinulla on suunnitelmissasi Ohjaamon jälkeen?

Mitä teet tällä hetkellä elämässäsi?

- ❖ Miten päädyit tekemään sitä?
- ❖ Onko ollut hyvä valinta?
- ❖ Mikä auttoi valinnoissa/ratkaisuissa? -> Jos valinta on ollut hyvä. Pohditko vaihtoehtoja myös jonkun muun, kuin oman ohjaajan kanssa?

Uskotko, että Ohjaamolla on ollut vaikutusta tämän hetkiseen elämäntilanteeseesi? Missä olisit, jos et olisi ollut Ohjaamossa?

- ❖ Mikä ohjauksessa auttoi sinua pääsemään nykyhetkeen?

Muistatko kun haastattelun alussa kysyttiin sitä, kuinka helppoa oli hakea apua erilaisista paikoista ennen Ohjaamo. Onko Ohjaamon jälkeen/aikana ollut helpompaa hakea apua ja tietoa erilaisista paikoista?(työn hakeminen, kouluun hakeminen) Arvioisitko asteikolla 1-10, kuinka helppoa se on nyt?

Onko jotain, mitä haluaisit vielä kertoa Ohjaamosta omin sanoin?

Luettelisitko kolme tärkeintä asiaa, mitä Ohjaamo omasta mielestäsi tarjoaa?

Kiitos!

Haastattelut toteutetaan Ohjaamon tiloissa

Liite 2. Tilaajan lausunto opinnäytetyön hyödynnettävyydestä.

Pohjois-Karjalan opisto ja ammattiopisto

Opinnäytetyö Ohjaamolle

Nuorten tuki –hankkeen Ohjaamo on maakunnallinen ohjauspalvelu 15-24-vuotiaille työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville nuorille. Hanke on aloittanut toimintansa vuonna 2010 ja nyt syksyllä 2014 eletään hankkeen viimeisiä hetkiä, kun Ohjaamon nykyinen ESR-hankerahoituskausi loppuu. Nuoria on ollut koko maakunnassa asiakkaina yli 1000 ja hankkeen vaikuttavuutta on tutkittu vain vähän. Tämän vuoksi halusimme pyytää Paula Sopasta sekä Jonne Ikosta tutkimaan juuri nuorten näkökulmasta hankkeen vaikuttavuutta. Ohjaamon henkilökunta on myös tehnyt benchmark-reissuja ympäri Suomea vastaaviin palveluihin ja juuri tällaisen tutkimuksen tuloksilla voimme myös perustella Ohjaamon jatkamisen puolesta. Ohjaamolla käy myös lähes viikoittain tutustumassa eri toimijoita, joille voimme esitellä tuloksia. Tämän vuoksi pyysimme opinnäytetyöstä tiivistelmän powerpointin muodossa.

Opinnäytetyön tulokset vahvistavat Ohjaamon vaikuttavuutta ja sen paikkaa nuorten palveluissa. Ohjaamo-malli onkin otettu valtakunnallisesti työnalle ministeriöiden TEM:n, OKM:n sekä STM:n toimesta. Jyväskylä lähtee koordinoimaan mallia ja pilotihankkeita tulee ympäri Suomea. Myös Pohjois-Karjalan Ohjaamo on vahvasti mukana mallin kehittämistyössä. Syksyn 2014 aikana voi myös hakea hankkeita tulevalle ESR-kaudelle. Nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen on tulevalle kaudella yksi ESR:n pääsuuntaviivoista ja toimintalinjoista. Pohjois-Karjalan Ohjaamoa on kehitetty ja kehitetään edelleen ja tähän haetaan rahaa myös ESR:stä. Tarkoituksena on luoda pysyvä Ohjaamo-malli, johon sisältyy nuorten palveluja vastaamaan juuri maakunnan nuorten ohjaustarpeisiin ja tuoda toimijoita lähemmäksi toisiaan. Selvittelytyötä tätä tulevaa mallia varten on tehnyt Osuva ohjaus-hanke. Myös Paulan ja Jonnen opinnäytetyö tukee Ohjaamo-toiminnan dokumentaatiota sekä tulevaisuuden Ohjaamo-mallin kehittämistyötä.

Heli Pesonen, uraohjaaja, Nuorten tuki –hanke, Ohjaamo

Nuorten tuki -hanke

Pohjois-Karjalan
avoin ammattiopisto

OHJAAMO

Joensuun
NUORISO
verstas
Starttiverstas



Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Liite 3. Tuotos.

Pohjois-Karjalan ammattiopisto 

Sosiaalinen vaikuttavuus Ohjaamossa

Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyö
9/2014
Jonne Ikonen & Paula Sopanen

Nuorten tuki -hanke Pohjois-Karjalan avoin ammattiopisto ORIAMMO NUORISO V 1.8.13-3.5.14 Sairtiivertsa Erikois-, ikä- ja ympäristökeskus Vipuvoimaa EU:lta Euroopan unioni Euroopan sosiaalifundus

Pohjois-Karjalan ammattiopisto **Tutkimuksen tavoitteet** 2

8.9.2014

- Tavoitteena selvittää Ohjaamon sosiaalista vaikuttavuutta
- Lähtökohtana vaikuttavuuden arvioinnissa tarkastella, ovatko ohjauksessa olleiden nuorten **sosiaaliset taidot** ja **toimijuus** lisääntyneet
 - **Sosiaaliset taidot:** kyky selvittää jokapäiväisistä sosiaalisia taitoja tarvitsevista tilanteista
 - **Toimijuus:** kyky tehdä päätöksiä omaa elämää kohden ja toimia niiden mukaan suunnitelmallisesti tulevaisuutta kohden
- Miten ohjaus on vaikuttanut nuoren elämään ja mitkä tekijät ohjauksessa ovat vaikuttaneet siihen?

Pohjois-Karjalan ammattiopisto **Aineisto** 3

8.9.2014

- Kerätty yksilöhaastatteluilla (kevät 2014)
- Haastateltavat Ohjaamon entisiä pitkäkestoisessa ohjauksessa olleita nuoria
- Yhteensä 11 haastateltavaa, sukupuolijakauma tasan
- Haastateltavat Joensuusta (6) ja maakunnasta (5)

- Jokainen nuori kiinnittynyt johonkin Ohjaamon jälkeen
 - 9 toisen asteen opintoihin
 - 1 työkokeiluun
 - 1 kuntouttavaan työtoimintaan
- Ohjaamo madaltanut kynnystä kiinnittymiseen
 - Nuori saanut rauhassa miettiä vaihtoehtojaan
 - Vierailut oppilaitoksiin ym.
 - Avoin ammattiopisto myös helpottanut siirtymää

”Mut se oli silleen hyvä, että ennen niitä soveltuvuuskokeita niin tuota, täällä käytiin sitten läpi vähän, että minkälaisii tehtäviä sinä on. Niin silleen ei tarvinnu niin jännityksen kanssa lähtee sinne.”

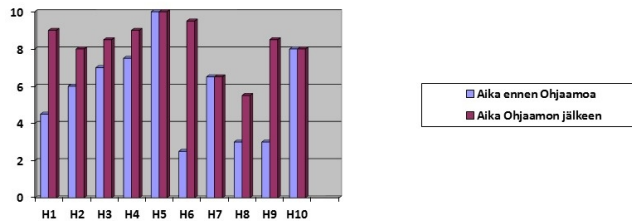
- Sosiaaliset taidot parantuneet suurimmalla osalla nuorista
 - Parantanut nuoren toimijuutta
 - Helpottanut arkisista tilanteista selviytymistä esim. virastoissa asioiminen ja omien asioiden hoitaminen puhelimitse

”Jos vertaa siihen että ku mie en aikasemmin oo pahemmin uskaltanut soittaa kenellekään ulkopuoliselle nii jottain lääkäriaikaa tai tämmösiä ni nyt mie oon ihan soittelen ympäri paikkoja jos tarttee jottain. Sitä uskallusta on tullut nytten, uskaltaa tehdä.”

- Ohjaamo parantanut nuorten elämänhallintaa
 - Jaksaminen, motivaatio ja itseään koskevien asioiden hoitaminen
 - Elämänhallinnan parantuminen auttanut nuorta itsenäisemmäksi toimijaksi

”Nyt mulla alkaa pikkuhiljaa olla niinku suunnitelmat vähän paremmin kartalla, et mä en niinku pystynyt elämään ees puolta päivää pidemmälle, en niinku suunnittelemaan yhtään. Ja nyt mä niinku pystyn vähän kattoo pitemmälle asioita ja en niinku pysty valmistumista pidemmälle kattomaan, mut mä tiän et mä vielä edelleenkin ens syksynä oon koulussa. Et mikä niinku on ihan mukava tietää. Että en oo jättämässä koulua kesken esimerkiksi.”

- Nuoria pyydettiin arvioimaan avun hakemisen helppoutta eri palveluista ennen ja jälkeen Ohjaamon
 - KELA, Sosiaalitoimisto, Työvoimatoimisto ym.
 - 1-10, 1 = vaikeaa ja 10 = helppoa (ostos 10 nuorta)
 - Tarkoituksena selvittää, onko ohjaus helpottanut asiointia



- Jokaisella nuorella numero nousut tai pysynyt samana Ohjaamon ohjauksen jälkeen
- Ohjaamosta saatu tuki ja neuvonta helpottanut asiointia

Sosiaalista vaikuttavuutta edesauttaneet asiat ohjauksessa

- Ohjaamossa rento ilmapiiri
 - Helppo tulla, avoimuus & kiireettömyys

”No parasta kyllä oli just se matala kynnys mikä täällä on, et niinku tänne oli tosi helppo tulla ja mukava olla.”

- Ohjaajien vaikutus
 - Aito kohtaaminen, kuunteleminen, tarpeiden tunnistaminen & persoonallisuus

”[Ohjaaja] on aivan ihana. Aivan mahtava persoona ja ihminen. Ihanan ilonen luonne.”

- Kannustus
- Tuki
- Omien vahvuuksien etsiminen
- Tavoitteiden asettaminen (realistisuus ja voimavarojen tunnistaminen)
- Tieto ja neuvonta
- Vaihtoehtojen monipuolisuus
- Rento, mutta ammattitaitoinen ohjaus

”On ollu sillee että mie oon jotenki, itsetuntokin on kasvanut tässä ja enemmän tullut itsenäisemmäksi siinä ja ku [Ohjaaja] antanut neuvoja ja kaikkee.”

”Miulla kai oli tavoitteena tasapainonen elämä ja et mie pääsen kouluun. Ja nyt sitä tässä ollaan, sitä tehhään.”

”Ehkä justinsa se että kun sai just tehä sitä omassa rauhassaan ja saa pyytää apua. Ja ikinä ei niinku tehty sitä että työnnettiin pois jos sit apuu tarttis vaan tultiin auttamaan. Se auttaa nimittäin ihan siis kumman paljon, että ku vaan sitä apua ku pyytää ni sitä myös sit saa, et se ei oo semmonen 'oota pieni hetki, että tuun kohta' ja sit siinä kestääkin paljon pidempään vaan, se melkeinpä suoriutuu heti sitte kerralla pois.”

- Ohjaamo koettu merkitykselliseksi paikaksi
- Ohjaamon kaltaisia palveluita tarvitaan
- Ohjaamo koettiin helpompana paikkana asioida, kuin virastot
 - Jäykkyys, asenteet, kohtaaminen ja painostus

”Täällä on semmonen mukava rento ilmapiiri, että ei niinku, jos verrataan vaikka just sosiaalitoimistoon, siellä ollaan niin virallisena sen pöydän ja tietokoneen takana, et tota, hirmu mukava tänne on tulla, että on kahvit ja pullat, ja ei oo niin virallista.”