

MINÄ & SINÄ -RAJATON

Ohjaajan työväline asiakkaan rajojen vahvistamiseksi



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Kulttuuri ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä

Kevät, 2017

Teija Koivulahti

Kulttuuri ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä
Visamäki

Tekijä	Teija Koivulahti	Vuosi 2017
Työn nimi	Minä & Sinä -RajatOn Ohjaajan työväline asiakkaan rajojen vahvistamiseksi	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä testattiin ja kehitettiin opinnäytetyöntekijän ideoimaa Minä & Sinä -RajatOn prototyyppiä. Työvälineen avulla ohjaaja voi ottaa puheeksi asiakkaan rajat ja motivoida asiakasta vahvistamaan niitä. Tuotekehittelyn tavoitteena oli selvittää, millaisia ominaisuuksia Minä & Sinä -RajatOn -työvälineeltä vaaditaan sen toimivuuden saavuttamiseksi sekä motivoituuako asiakas rajojen työstämiseen. Työväline koostuu asiakkaan täytettäväksi tarkoitettusta Minun rajani ja ohjaajalle tarkoitettusta Ohjaajan opas -vihoista.

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

Testauksen tulokset osoittavat Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen omaavan niitä ominaisuuksia, mitä siltä vaaditaan sen toimivuuden saavuttamiseksi. Se on keskustelua avartava. Sen avulla voi motivoida asiakasta käsittelemään vuorovaikutuksen rajoja, herättää asiakkaassa ajatuksia oman itsen kehittämisestä sekä vahvistaa hänen minäkuva ja itsetuntoa.

Tulosten perusteella Minä & Sinä -RajatOn on ohjauksellinen kokonaisuus ja sitä voi käyttää prosessimaisesti. Jatkossa työväline tulisi olla käyttäjilleen helposti saatavissa ja käytettävissä. Tätä varten siitä voisi tehdä netistä ladattavan version.

Avainsanat Palvelumuotoilu, ohjaajuus, rajat, motivoituminen, luottamusharjoitukset.

Sivut 52 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Promoting wellbeing through culture and art
Visamäki

Author	Teija Koivulahti	Year 2017
Subject	Me & You -Boundaries A facilitator's tool for working on a client's boundaries	

ABSTRACT

The aim of this Master's thesis was to develop and test the prototype of Me & You -Boundaries a facilitator's tool created by the author of the thesis. Facilitator can use the tool as a discussion opener and motivate the client to work and strengthen his or her boundaries. The research task was to assess the workability of Me & You -Boundaries to those things. The Me & You -Boundaries tool kit consists of My boundaries leaflet, Facilitator's handbook, including instructions for filling in the leaflet, trust exercises and questions for opening a discussion.

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

According to the results of the study, the Me & You -Boundaries tool has those qualities that are needed for its functionality. It is an excellent discussion opener. With it the client can be motivated to work his/her boundaries of interaction, wake up thoughts of self-improvement and strengthen the client's self-image and -esteem.

Me & You -Boundaries tool is an facilitation entity and it can be used processwise. In order to further develop the tool for its users it should be easily available and useable. For this purpose, it should be easy to print from the internet.

Keywords Service design, boundaries, facilitation, be motivated, trust exercises

Pages 52 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OMIEN RAJOJEN RAKENTUMINEN	3
2.1	Rajojen kehittymisistä	3
2.2	Minäkuva ja itsetunto	4
2.3	Itsetuntemus	5
2.4	Motivoiva puheeksiotto ja asiakkaan motivoituminen	6
2.5	Vuorovaikutus	8
2.6	Luovuus ja toiminnalliset luottamusharjoitukset	9
3	PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU- JA TUOTEKEHITYSPROSESSI	10
3.1	Palvelutuotteen kehittäminen	11
3.2	Ohjaajuus.....	13
4	MINÄ & SINÄ -RAJATON: PROTOTYYPIN SUUNNITTELUPROSESSI.....	16
4.1	Ideasta kohti tuotetta Minä & Sinä -lomake lähtökohtana	17
4.2	Tuotekehittelyn prosessointia ja tuotteen iteratiivista kehittämistä	19
4.3	Prototyypin testaajat.....	22
4.4	Minun rajani -vihko	23
4.5	Ohjaajan opas.....	25
5	MINÄ & SINÄ -RAJATON: TESTAAMISEN TULOKSET JA KEHITTÄMISTARPEET.....	27
5.1	Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi.....	27
5.2	Testausryhmät ja testaamisen kulku	29
5.3	Minä & Sinä -RajatOn -vastausten analysointi.....	30
5.4	Asiakkaan motivoituminen rajojen kehittämiseen	34
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
7	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET	44

Liitteet

Liite 1 Palautelomake

1 JOHDANTO

Omien psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten rajojen tunnistaminen on olennainen osa elämää. Joskus niiden tunnistaminen ja säilyttäminen voi olla vaikeaa. Kyseisten rajojen kehittymättömyys ja rikkominen voi aiheuttaa turvattomuuden tunnetta, levottomuutta ja pelkoa. Jos meillä on hyvä itsetuntemus ja itsetunto, kykenemme pitämään huolta itsestämme kunnioittaen omia ja toisten rajoja.

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

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

Opinnäytetyön aiheena on kehittää aiemmin artenomiopinnoissa kehitetty Minä & Sinä -lomake toimivaksi työvälineeksi ohjaustilanteisiin. Opinnäytetyön prosessin tuloksena on syntynyt prototyyppi Minä & Sinä -RajatOn -työvälineestä. Se toimii asiakkaalle omien rajojen suuntaimena ja ohjaajalle puheeksioton välineenä. Oman kokemuksen ja ammattikentältä saadun palautteen perusteella tällaiselle työvälineelle on tarvetta.

Opinnäytetyössä kuvataan opintojen aikana edennyttä Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen suunnittelu- ja kehittelyprosessia. Työvälinettä on kehitetty Miittisen (2011, 23) palvelumuotoiluprosessiin sisältyvän asiakasymmärryksen pohjalta. Prosessiin liittyy työelämän yhteydessä tehty työvälineen prototyyppin testausvaihe Pirkko Anttilan (2001, 214) tuotesuunnittelun mukaan. Testaajina olivat psykiatrisen päivätoiminnan kolme ohjaajaa ja heidän asiakkaansa. Tavoitteena on testauksen kautta selvittää millaisia ominaisuuksia työvälineeltä vaaditaan sen toimivuuden saavuttamiseksi sekä asiakkaan motivoitumisesta rajojen työstämiseen. Tuotekehitysprosessi on palvelumuotoilua, jossa luodaan asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaava palvelutuote.

Kehiteltyn työvälineseen kuuluvat seuraavat vihot:

- Minun rajani.
- Ohjaajan opas sisältäen apukysymyksiä ja luottamusharjoituksia.

Opinnäytetyön keskeinen kysymys on:

Millaisia ominaisuuksia Minä & Sinä -RajatOn -työväliseeltä vaaditaan sen toimivuuden saavuttamiseksi?

Opinnäytetyössä selvitetään:

- Miten työvälise toimii puheeksioton välineenä ja asiakkaan rajojen käsittelyssä?
- Miten Minä & Sinä -RajatOn -työväliseä tulisi kehittää?
- Millainen tarve asiakkaalla oli käsitellä rajojaan?
- Miten asiakas motivoitui rajojen käsittelyyn ja niiden mahdolliseen kehittämiseen?
- Mitä reaktioita tai muutoksia asiakkaassa tapahtui työväliseen käytön ja puheeksioton seurauksena?

Itsetuntoa, itsetuntemusta ja minäkuvaa voi opetella ja vahvistaa iästä riippumatta. Näiden avulla rakennamme myös omat rajamme. Mitä terveemmät rajat, sitä helpompi on olla vuorovaikutuksessa, jossa on mahdollisuus sekä antaa että saada. Omien rajojen löytämiseksi on tärkeä oppia myötätuntoa itseä kohtaan, arvostaa itseään ja välittää itsestään. Minä & Sinä -RajatOn -työväliseen avulla ohjaaja voi tukea asiakasta löytämään omia terveitä rajoja.

Filosofi Martin Buberin (1995, 15–16, 28, 56) mukaan, kuinka koemme itsemme, heijastuu toisiin suhtautumisena. Hän puhuu sanaparista Minä – Sinä, mikä kuvastaa dialogista yhteyden saavuttamista. Työväliseen nimellä, Minä & Sinä -RajatOn, on pyritty avaamaan minän ja sinän erillisyyttä tasavertaisessa vuorovaikutuksessa. Kenet ja kuinka toisemme kohtaamme ratkaisee muutosprosessin käynnistymisen.

Luovilla toiminnallisilla keinoilla voidaan vahvistaa kohtaamisia ja yhteyden saavuttamista sekä rakentaa luottamusta, antaa tukea yksilöille, lisätä yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. Tätä varten ohjauksellisissa työympäristöissä tarvitaan erilaisia psyykkisiä rajoja kehitettäviä työväliseitä. Niiden avulla voidaan lisätä ja vahvistaa yksilöiden minäkuvaa ja itsetuntoa, lisätä ja ylläpitää vuorovaikutusta.

Hyvinvointimme koostuu omista tunteistamme ja arvostuksesta. Elämän aikana kerätyt kokemukset vaikuttavat hyvinvointiimme. Eri-ikäisenä eri asiat painottuvat. Hyvinvointia voidaan edistää kulttuurin ja taidetoiminnan, kuten luottamusharjoitusten, keinoin. Niiden avulla voidaan ehkäistä syrjäytymistä, vahvistaa osallisuutta sekä tarjota keinoja vaikeidenkin asioiden käsittelyyn. (THL 2011)

Aiemmin julkaistua materiaalia rajoista on lapsille ja nuorille suunnattu Rajat kuntoon -jämäkkyystaitojen valmennuskirja, joka sisältää itsetuntoon ja minäkuvaan liittyviä harjoitustehtäviä sekä Amnesty Internationalin Mun rajat -opetusmateriaali, joka painottuu seksuaalisten rajojen käsittelyyn. Lisäksi Hämeenlinnan kaupungin Työn Paikka -hankkeessa on kehitetty Kompassi -menetelmä, jolla kartoitetaan työtä hakevan asiakkaan työkykyä ja elämänhallintaa. Mielenterveysseuran sivulla on yläasteikäisille suunnitellussa opetuskokonaisuudessa Järkeä ja jäämäkkyyttä -harjoituksia.

Opinnäytetyössä ei käsitellä sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa dialogisuutta tai vuorovaikutusta eikä kansainvälisiin rajoihin liittyviä tekijöitä tai niiden tuomia ilmiöitä esimerkiksi rasismia ja vihapuheita. Opinnäytetyössä ei myöskään käsitellä seksuaalisia rajoja tai rajattomuutta suhteessa erilaisiin riippuvuuksiin.

Opinnäytetyön luvussa 2 on keskitytty niihin käsitteisiin, joista ihmisten välinen vuorovaikutus rakentuu. Niitä opetellaan ja kehitetään jo lapsuudessa, mutta jostain syystä ne ovat voineet jäädä vaillinaisiksi. Luvussa 3 avataan palvelutuotteen suunnittelu- ja kehittämisprosessia sekä ohjaajuuksia. Näiden molempien taitojen hallitsemista ja ymmärtämistä on tarvittu työvälineen kehittämisessä. Luvussa 4 esitellään Minä & Sinä -RajatOn prototyypin suunnitteluprosessi ja itse työväline. Luvussa 5 kerrotaan testaamisen tulokset eli ohjaajilta työvälineestä saatu palaute sekä työvälineen käytön seurauksena asiakkaissa tapahtuneita reaktioita. Lopuksi luvussa 6 on testauksesta saatujen tulosten analysointi eli johtopäätökset ja luvussa 7 prosessin pohdintaa.

2 OMIEN RAJOJEN RAKENTUMINEN

Minä & Sinä -RajatOn -työvälineeseen sisältyy toiminnallisia luottamusharjoituksia, jotka toimivat motivoivan puheeksioton ja keskustelun kimmokkeena sekä asiakkaalle apuna omien rajojen hahmottamiseen ja vahvistamiseen. Työvälineessä esiintyy yhdeksän eri väittämää, jotka liittyvät ihmisen itsetuntoon, itsetuntemukseen, minäkuvaan ja vuorovaikutukseen. Nämä kytkeytyvät oleellisesti omien rajojen tiedostamiseen.

2.1 Rajojen kehittymisistä

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

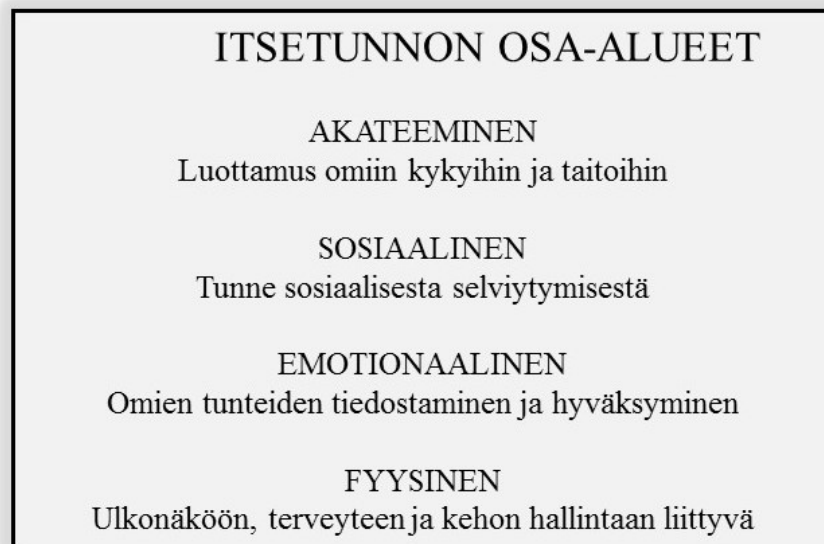
ottaa ja antaa vuorovaikutussuhteessa eikä kantaa väärällä tavalla vastuuta toisen käyttäytymisestä. Rajat määrittelevät sen, kuinka käyttäydytään, kunnioitetaan ja huomioidaan toisia. Kävelemmekö toisten yli päätöksissä ja tekemisissä? Puutummeko liikaa toisten asioihin? Vai annammeko saman tapahtua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

Terve itsekkyyys ja omista rajoista huolehtiminen vaatii jäämäkkyyttä. Jämäkkyydellä vaikutetaan valintoihin ja elämänlaatuun. Jämäkkä ihminen asennoituu itseensä myönteisesti, on salliva ja tilaa antava myös itselleen. Jämäkkyuden avulla pidetään itsestä huolta, omista tarpeista ja arvoista, muita polkematta. Jämäkkyyttä on hyvä harjoitella ja työstää. (Katajainen, Lipponen & Litovaara 2003, 89.)

2.2 Minäkuva ja itsetunto

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

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



Kuva 1. Itsetunnon osa-alueet (Kriminaalihuollon tukisäätiö n.d.).

Kuvassa yksi on Kriminaalihuollon tukisäätiön (n.d.) kokoamia itsetunnon osa-alueita. Itsetunto voi olla hyvinkin erilainen eri osa-alueilla, toinen ominaisuus voi olla heikko ja toinen vahva. Temperamentti vaikuttaa sosiaaliseen rohkeuteen. Itsetunto on yhteydessä sosiaalisiin taitoihin ja siihen, kuinka tulee toimeen toisten kanssa. Huono itsetunto voi vaikeuttaa sosiaalista kanssakäymistä ja edistää epäsosiaalisuutta. Sosiaalisesti rohkeasti käyttäytyvä voi olla riippuvainen ihmissuhteista vahvistaakseen niillä itsetuntoaan. Sosiaalisia taitoja on helpompi oppia ja rakentaa, kun omistaa hyvän itsetunnon. (Keltikangas-Järvinen 1994, 36–37, 79–78.)

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

2.3 Itsetuntemus

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

Itsetuntemukseen liittyy myös omien luonteenpiirteiden ja temperamentin tunnistaminen. Näiden ominaisuuksien ymmärtäminen auttaa tiedostamaan, kuinka reagoimme erilaisissa tilanteissa ja kuinka hallitsemme itsesäätelyn taidon sisäisen tasapainon järkkyyessä. Tasapaino on häilyvä tilanteissa, joissa ihminen ei tiedosta omia rajojaan. Tuolloin ihminen joutuu

etsimään enemmän tasapainoa rajoihinsa, esimerkiksi kuinka lähelle päästää toisen ihmisen. (Toivakka & Maasola 2012, 19–24.)

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

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

Oman elämän hahmottamiseen vaikuttaa miten asennoituu itseensä. Itseänsä tutkimalla ja kuuntelemalla voi havaita millainen ihminen pohjimmiltani haluan olla. Minän kasvu mahdollistuu, kun ottaa vastuun omasta elämästä ja osallistuu tietoiseen muutokseen. (Tukiainen 2016, 115.)

2.4 Motivoiva puheeksiotto ja asiakkaan motivoituminen

Ihmiset tekevät erilaisia valintoja; toiset parempia, koska ymmärtävät valintojen merkityksen ja toiset toimivat lähinnä vaistomaisesti, eivätkä osaa ajatella valintojensa merkityksiä. Usein on halu pysyä mukavuusalueella, missä kaikki on hallinnassa. Arvot ovat käyttäytymisemme sosiaalisia vahvistajia ja kertovat kuinka toimia. Joskus uusi näkökulma voi auttaa tiedostamaan omat arvot ja tarpeet. Muutos tekee yleensä kipeää. Se on luopumista. Sisäistä mielihyvää tunnetaan, kun tiedetään onnistuneen tavoitteessa. Tavoitteeseen pääsy vaatii tahdon voimaa ja määrätietoista toimintaa. Onnistuminen ja mielekkyys ovat kaksi tärkeintä tekijää motivaation kasvattamisessa. (Larssen 2014, 16–17, 76.)

Motivoivaa haastattelua on käytetty sosiaali- ja terveysalalla erilaisissa pari- ja ryhmäkeskusteluissa, joiden tavoitteena on tukea positiivisia muutoksia asiakkaissa (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio 2008, 12). Muutoksen syntymiseen tarvitaan motivaatiota sekä kannustavaa ja rohkaisevaa ympäristöä. Motivoitumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat arvot ja asenteet. On tärkeää tiedostaa ne ja pystyä arvioimaan, mistä haluaa pitää kiinni ja mihin haluaa muutosta. Muutoksen syntymiseksi on tunnettava itsensä kykeneväksi ja koettava voivansa itse vaikuttaa oman elämänsä suuntaan. (Pekkari 2008, 60, 170, 172.)

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

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

Puheeksiottaminen on usein yritystä motivoida ihmistä. Vuorovaikutuksessa on ymmärrettävä mitä tarpeita asiakkaalla on ja kuinka hän niiden tyydyttämistä pyrkii toteuttamaan. Motivaation prosessi jakautuu motivaation rakentumiseen ja toteuttamiseen. Asiakkaan motivaatio riippuu siitä, kuinka tärkeäksi hän asian kokee. Tunne saa usein toiminnan aikaiseksi. Muutos käynnistyy, kun järjestelmällinen ajatteluprosessi saadaan käynnistymään esimerkiksi vaikuttamalla ihmisen sisäisiin psyykkisiin prosesseihin tai tunteisiin. Avoin keskustelu ja rakentavan palautteen antaminen on yksi avain tähän. Muutoksen aktivoimiseksi motivoija pyrkii keskustelulla ja toiminnallaan saamaan aikaan toivotun reaktion asiakkaassa. Osallistava ja yhteistyöhön painottuva tyyli voi olla yksi keino vaikuttaa, tapahtuu se sitten yksilö- tai ryhmäohjauksessa. Motivoidessa asiakasta ohjaajan on hyvä tiedostaa mitä vaikuttamistapaa käyttää. (Honkanen 2016, 38, 48, 53, 84, 125, 235, 249, 271.)

Motivoiva keskustelu edellyttää tiettyjä perustaitoja vuorovaikutuksessa. Vahvistamisen taidolla tuetaan ja lujitetaan asiakkaan itsetuntoa ja pystyvyyden tunnetta. Sanojen lisäksi ilmeet ja eleet toimivat vahvistavina elementteinä. Avoimet kysymykset, jotka alkavat muun muassa sanoilla mitä, miten ja millainen, haastavat asiakasta kuvailemaan tarkemmin ajatuksiinsa, tunteitaan ja kokemuksiinsa. Heijastavassa kuuntelussa ohjaaja toistaa tai muotoilee uudelleen asiakkaan kertomaa ja toimii peilinä asiakkaalle heijastaen hänen tuntojaan. Oikeanlaisilla kysymyksillä taitava ohjaaja voi kuljettaa keskustelua asioihin, joilla on merkitystä ongelmanratkaisussa. Yhteenvedoja tekemällä ohjaaja osoittaa kuunnelleensa asiakasta tai ryhmää. Tiivistelmien avulla voidaan lisäksi korjata väärinymmärryksiä

ja suunnata ajatukset muutosta edellyttäviin olennaisiin asioihin. (Koski-Jännes ym. 2008, 50–53.)

Mira Sillanpää (2017) Hämeen ammattikorkeakoulussa pitämässään luenossa viittasi psykoterapeutti Leena Ehrilgin käyttämiin motivoiviin kysymyksiin ja vuorovaikutukseen. Asiakkaalle motivoinnin lisäksi tulisi luoda olosuhteet, jossa asiakas motivoi itseään. Motivoivia kysymyksiä ovat seuraavat:

- Miksi haluaisit tehdä tämän muutoksen?
- Mitä sinun pitäisi tehdä, jotta onnistuisit?
- Mitkä kolme syytä puhuvat muutoksen puolesta?
- Miten tärkeää sinulle on tehdä tämä muutos? Miksi?
- Mitä ajattelet, että tulet tekemään/aiot tehdä?

Oksanen (2014, 260–263) kuvailee voimaantumisen olevan osan muutosprosessia, jota voidaan tukea. Se on asiakkaassa itsessään kehittyvä tunne omista kyvyistä ja taidoista, joilla ohjata elämäänsä. Toinen ihminen ei voi päättää toisen voimaantumisesta, mutta voi siirtää hänelle arvostusta ja myötätuntoa. Voimaantuminen on tiensä löytämistä vaikeuksista huolimatta. Tärkeää on keskustelu voimaantumisen kokemuksesta ja siihen vaikuttavista asioista.

2.5 Vuorovaikutus

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

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

Myötätuntoisessa kulttuurissa vuorovaikutus on avointa ja kehittävää. Kommunikointiin kiinnitetään huomioita. Ympäristön merkitys tunteiden

ilmaisemisessa ja vuorovaikutustaitojen kehittämisessä on avainasemassa. Hyvä vuorovaikutussuhde välittää tunteita ja luo elämyksiä paremmin kuin mikään muu keino, lisäten motivaatiota ja luovuutta. Se minkä tunteen jokin tai joku on saanut aikaan, muistetaan vuosia. (Rantanen 2016, 38, 57–58.)

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

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

2.6 Luovuus ja toiminnalliset luottamusharjoitukset

Toiminnalliset menetelmät ovat fyysistä toimintaa, jolla käynnistetään ajatuksia. Harjoitukset antavat keinon käsitellä asioita, jotka muuten voivat olla haastavia eritellä tai ratkaista. Toiminnan ajatuksena on synnyttää prosessi uusien näkökulmien avaamiseksi ja usko yksilön tai ryhmän kykyyn etsiä erilaisia kehittymisen polkuja. Jokainen harjoitus toimii omalla tavallaan. Harjoitus yksinään ei välttämättä tuota tiettyä tulosta, vaan onnistumiseen vaikuttavat myös erilaiset ryhmään ja toimintaympäristöön liittyvät tekijät. Ohjaajalla on tärkeä rooli: ennakkosuunnittelusta ja ohjausvalinnoista, lopputuloksen syntymiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Hänen on tunnistettava, milloin on tarve puuttua tai osallistua ryhmän toimintaan ja milloin on hyvä olla taustalla. Muistoja syntyy aktiivisella tekemisellä ja kokemisella. Asioista ja ilmiöistä keskustelu luo ryhmälle yhteisiä merkityksiä. (Kataja, Jaakkola & Liukkonen 2011, 9, 27–42.)

Luottamusharjoitukset aktivoivat luovuutta esiin, mikä mahdollistaa uusien ajatusten, asenteiden ja toimintamallien omaksumista. Kuten Suomen Mielenterveysseuran (n.d.) sivuilla todetaan, luovuus on rohkeutta astua ulos omalta mukavuusalueelta ja itsensä ylittämistä. Tässä rohkeudessa voi kuvitella ja luoda, kehitellä ja yhdistellä vanhan tilalle uutta. Luovuus tuo ihmisen elämään iloa, lepoa ja tyydytystä, mikä edistää oppimista ja hyvinvointia.

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

Luovien toiminnallisten menetelmien avulla houkutellaan tunteita esiin. Niillä on keskeinen merkitys hyvinvoinnille. Me reagoimme ja sopeudumme niiden avulla eri tilanteisiin ja tunteiden ilmaisemisen kyky on myös suojaava tekijä. Elämyksistä ja kokemuksista puhuminen helpottavat oloa ja voimaannuttaa sekä usein hävittävät myös fyysisen kehon rajoittuneisuutta. (Yle 2016)

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

3 PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU- JA TUOTEKEHITYSPROSESSI

Minä & Sinä -RajatOn -työvälinettä kehitetään palvelumuotoilutuotteeksi. Opinnäytetyön tietoperustana toimii Satu Miettisen (2011) palvelumuotoilun prosessi sekä Pirkko Anttilan (2001, 214) tuotteen suunnittelu- ja tuotekehitysprosessi. Työvälineen kehitystyötä varten on Hassin, Pajun ja Mailan (2015) Kehitä kokeillen Organisaation käsikirjaa myös hyödynnetty. Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. Asiakasymmärryksen pohjalta voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita. (Miettinen 2011, 13.) Opinnäytetyössä tutkitaan, millaisia ominaisuuksia Minä & Sinä -RajatOn -työvälineeltä vaaditaan palvelutuotteena sekä kuvataan sen prototyypin testausvaihetta ja siitä saatuja tuloksia.

Suunnitteluprosessissa on tärkeää kasvattaa asiakasymmärrystä ja ymmärtää käyttäjäkokemuksia (Miettinen 2011, 32). Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanilla on asiakastyössään myös tavoitteena asiakasymmärrys. Kappaleessa 3.2 pohditaan ohjaajuuden elementtejä. Psykiatrisen

päivätoiminnan ohjaajien toimintaa määrittäviä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, ammattitaitoisuus, työn ilo ja yhteistyö. Palveluja toteutetaan suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Olennaista ohjauksessa on vuorovaikutus sekä ammattilaisten että vertaisryhmän kanssa. Pyrkimys on käyttää kuntoutujan omaa tietoa ja aktiviteettiä hyväksi. (Psykiatrinen päivätoiminta, 2016)

3.1 Palvelutuotteen kehittäminen

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

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

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

Useissa palvelumuotoilun eri prosessimalleissa on samankaltaisia vaiheita ja menetelmiä, jotka valitaan kyseistä projektia palvelemaan. Menetelmät voivat olla havainnointia, asiakkaan asemaan asettumista, tuotteen testausta ja arviointia käyttäjien kanssa. (Miettinen 2011, 32–34.)

Tuotekehitysprosessin vaiheisiin kuuluvat ideointivaihe, alkuarviointi, tuotesuunnitteluvaihe, prototyypin valmistus- ja testausvaihe, tuotannon toteutusvaihe ja tuotteen käyttöönottovaihe. Näillä pyritään saamaan selville idean toteutuskelpoisuus ja mitä todellisuudessa pitää kehittää. Vaiheet voivat vaihdella ja kulkea ajoittain samanaikaisesti, esimerkiksi prototyyppiä testataan, arvioidaan ja analysoidaan sen elinkaarta. Materi-

aaleista ja toteutussisällöistä tehdään valintoja. Koeversioita voidaan valmistaa useampiakin. Käyttökokemuksen jälkeen päätetään lopullinen toteutusmuoto. (Anttila 2001, 216.)

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

- 1) Asiakstarpeen ja suunnitteluratkaisun tunnistamisen vaiheet ovat palvelun toimintaympäristön, asiakkaan liiketoiminnan ja käyttäjien ymmärtämistä.
- 2) Suunnitteluvaihtoehtojen toteutus -vaiheeseen liittyvät suunnitteluratkaisun tunnistaminen ja luomisvaihe, jotka ovat yhteissuunnittelua sekä prototypointia eli suunnitteluratkaisujen mallintamista ja visualisoimista.
- 3) Arviointivaihe on palveluratkaisujen arviointia: koemallien vertaamista mittareita käyttäen. Pyritään todentamaan mahdollisen palvelun kannattavuus ja suunniteltujen palvelujen arvo asiakkaille.

Palvelu koostuu kohtaamistuokioista palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Useammat tapaamiset muodostavat palvelupolun, jossa asiakkaan tarpeet ja valinnat ovat keskiössä. Asiakkuuden kestäessä vuosia tulee palveluntarjoajalle käsitys asiakkaan mahdollisista tulevistakin tarpeista. Palvelupolulla voi suunnitella tuleviakin palveluja ja näin ennakoida asiakkaiden tarpeita. (Koivisto 2011, 49–51.)

Palvelupolkua voidaan käyttää yksittäisten asiointikertojen, että kokonaisen asiakassuhteiden suunnitteluun. Palvelupolku muodostuu esipalvelu vaiheesta eli asiakkaan odotuksista, ydinpalvelusta sisältäen asiakkaan kokemuksen sekä jälkipalvelusta, joka toivon mukaan johtaa asiakkaan tyytyväisyyteen. (Miettinen 2011, 51, 55.)

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

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

Kokemukset synnyttävät aistikokemuksia, ajatuksia ja tunteita. Tunnelma-
muotoilun avulla luodaan hetkessä syntyviä kokemuksia ja näissä kohtaa-

misissa syntyy aina jotain arvoa. Palvelusuunnittelijalta vaaditaan tietoista ajattelua ja käsitystä tästä hetkestä, mutta myös tulevaisuuden asiakasymmärrystä eli asiakaslähtöistä ajattelua. Tämä sisältää ymmärryksen asiakkaan tietoisesta ja tiedostamattomasta toiminnasta. Miksi asiakkaan kokemus on aina erilainen ja mitkä asiat siihen vaikuttavat? Ymmärtämällä ajattelun vaikutuksen tunteisiin, mistä kokemukset ja tunnelma syntyvät, pystytään paremmin ohjaamaan asiakkaan reaktioita. Kokemuksia työstehtään työkalujen avulla ja näin tuotetaan lisää kokemuksia ja haluttua tunnelmaa. Tunnelman perustekijä on kuitenkin motivaatio. Ilman motivaatioita, ei synny kokemuksia. (Rantanen 2016, 14, 40, 43, 82, 86-87, 123–124.)

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

Prototyypoinnin avulla saadaan siis tietoa ja ymmärrystä, jota ei vielä ole. Määritellään tuotteeseen liittyviä epävarmuustekijöitä ja saadaan vaihtoehtoja, jotka voivat johtaa uusiin parempiin ideoihin. Käyttäjän osallistamisen seurauksena syntyvät ajatukset ja palautteet synnyttävät näyttöä kehitettävän tuotteen mahdollisuuksista. Kokeileminen on tiedon hakemista palvelutuotteen toimivuudesta ja mihin suuntaan sen kehittämisessä tulisi edetä. Kokeilemisen iteratiivisuuden aikana opitaan mitkä asiat toimivat ja mitkä eivät. (Hassi, Paju & Maila 2015, 9–11, 28, 38.)

Prototyypin avulla asiakkaalle konkretisoidaan, annetaan kokemus kehitteillä olevasta palvelutuotteesta. Testattavan palvelutuotteen kanssa vuorovaikutuksessa olevilta kerätään tietoa ja onnistuneessa kokeilussa opitaan jotain uutta ja merkityksellistä. Testaajilta saatu palaute ja kokemukset ovat olennaista, ei prototyyppi itsessään. Testauksen tavoitteena on siis tuottaa tehokkaasti luotettavaa tietoa, kuinka todelliselta ja oikealta palvelutuotteen kokeilu käyttäjistä tuntui. (Hassi 2015, 49, 100–101, 104.)

Luvussa neljä kerrotaan Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvästä iteratiivisesta prosessista. Saman luvun kuvassa kaksi tätä on kuvattu visuaalisesti.

3.2 Ohjaajuus

Minä & Sinä -RajatOn -työvälinettä kehitetään ohjaustyössä työskenteleville, puheeksioton ja asiakkaan rajojen käsittelemisen, työvälineeksi. Ohjaustyössä käytettävien työvälineiden käytön hallitsemiseksi tarvitaan

osaamista ja asiakasymmärrystä. Työntekijältä vaaditaan ammattitaitoa ja käsitystä, mitä on ohjaus ja mitä siltä odotetaan. Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen suunnitteluun, kehittämiseen ja sen käyttämiseen on tarvittu ja tarvitaan ammatillista ohjaajuutta.

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

Ohjaustyössä pyritään vahvistamaan asiakkaan persoonallisuutta ja minäkuvaa. Perustana on luottamuksen rakentaminen, jonka avulla ohjaaja kannustaa asiakasta kehittymään ja omaksumaan uusia ajatuksia, asenteita ja tunteita ja sitä kautta laajentamaan omia totuttuja käyttäytymistapojaan. (Pekkari 2008, 27.)

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

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

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

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

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

Ei ole oikeita eikä väriä tunteita, eikä niitä voi itse määrätä, mutta niiden hallintaa voi opetella. Niiden opettelemiseksi on hyvä luoda luottamuksellinen ohjaajuussuhde. Onnistuakseen tässä ohjaajan on tunnettava asiakkaan elinkaarta ja -piiriä. Millainen ihminen hän on ja kuinka hyvin hän tuntee itsensä? Onko hänellä valmius, halu ja kyky yhdessä ohjaajan kanssa käsitellä muutosta ja siihen liittyviä tunteita? Tältä pohjalta laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelma ohjausprosessista, jossa huomioidaan ohjauksen laatu, määrä ja ajankäyttö. Ohjausprosessin aikana ohjaaja tukee, rohkaisee ja tarvittaessa kyseenalaistaa asiakkaan valintoja vahvistaen asiakkaan itseohjautuvuutta, tietoisuutta tunteistaan ja muutoksen päämäärästä. Ohjaajan tehtävä on ohjata asiakasta olemaan oman elämänsä asiantuntija ja tekemään sitä koskevat ratkaisut itse. Ihanteellista on asiakkaan ja ohjaajan tasavertaisuus, vaikka ohjaajalla on ammatillinen asiantuntijuus. (Koski-Jännes ym. 2008, 33–34, 45–46; Pekkari 2008, 17, 19–21, 25, 93.)

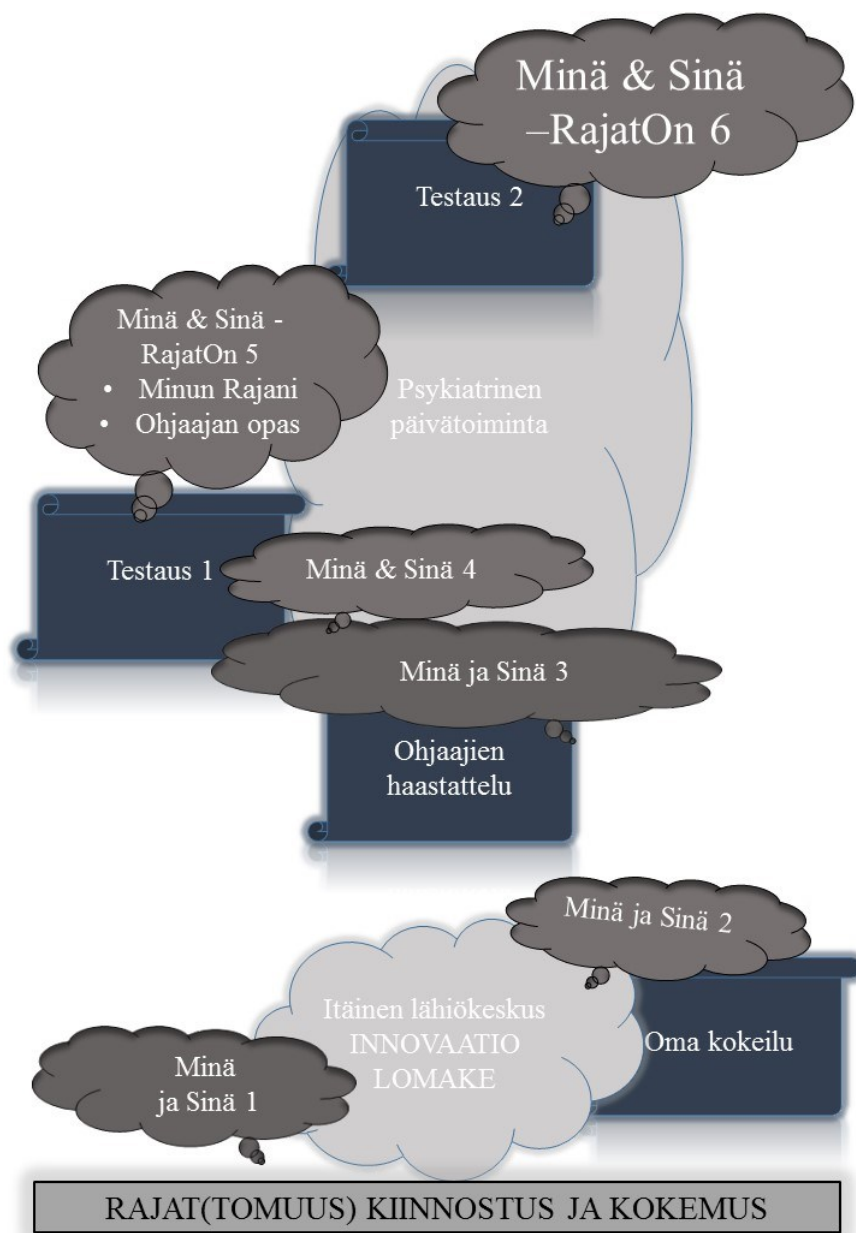
Motivoivassa keskustelussa ohjaajan tulisi noudattaa tiettyjä periaatteita, jotta asiakkaassa heräisi todellinen, sisäinen motivaatio muutokseen. Empaattisella kuuntelulla ohjaaja osoittaa arvostavansa asiakasta niin, että tämä uskaltaa ilmaista huolensa ja pelkonsa. Ryhmässä tämä empaattisuus ilmenee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

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

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

4 MINÄ & SINÄ -RAJATON: PROTOTYYPIN SUUNNITTELUPROSESSI

Työvälineen kehittäminen on edennyt luvussa 3.1 kuvaillun Anttilan (2001, 214) tuotesuunnittelun ja Miettisen (2011) palvelumuotoiluprosessin mukaan. Tässä luvussa avataan Minä & Sinä -RajatOn tuotesuunnittelun iteraatiivista prosessia. Käyttäjälähtöisestä tarpeesta syntyi innovaatio. Idea suunniteltiin eteenpäin ja toteutettiin kohti tuotetta. Työelämänyhteydet mahdollistivat työvälineen eri prototyyppien testaamisen. Prosessia on visualisoitu kuvassa 2. Myöhemmin luvussa 4.4 kuvataan tarkemmin työvälinettä.



Kuva 2. Minä & Sinä -RajatOn tuotekehitysprosessia.

4.1 Ideasta kohti tuotetta Minä & Sinä -lomake lähtökohtana

Artenomiopintojen aikana työelämänyhteyden ohjaaja ilmaisi tarpeen käsitellä asiakkaiden rajoja. Tämän pohjalta ohjattiin ryhmälle toiminnallisia harjoituksia, joiden rinnalle syntyi ajatus kehittää lomake, jonka avulla asiakas voisi pohtia rajojaan. Tehtiin Minä ja Sinä -lomake, jossa oli kahdeksan eri väittämää liittyen minäkuvaan, itsetuntemukseen sekä vuorovaikutus- ja sosiaalisiin taitoihin. Lomakkeessa olevat kahdeksan väittämää rakentuivat teemoiltaan omaan tyyliin, puolustuskykyyn, mielipiteen ilmaisuun, sosiaalisuuteen, luottamiseen, kieltäytymiskykyyn, tilanantoon ja anteeksipyyttämiseen. Samankaltaiset teemat esiintyvät luvussa 2.2 Minäkuva ja itsetunto kuvassa 1 Itsetunnon osa-alueet. Ohjaajalle lomake olisi väline keskustelun avaamiseen.

Lomakkeeseen liittyi luottamusharjoituksia, joiden kautta asiaa käsiteltiin toiminnallisella ja kokemuksellisella tasolla. Kutakin lomakkeessa esiintyvää väittämää varten pyrittiin löytämään sille sopiva luottamusharjoitus. Niissä harjoiteltiin sosiaalisuutta, anteeksiantoa, oman tyylin ja mielipiteen ilmaisemista, luottamuksen osoittamista, kykyä kieltäytyä sekä oman tilan puolustamista. Harjoitusmateriaalia löytyi kirjallisuudesta ja netistä.

Minä ja Sinä -lomakkeen kehittäjät, Teija Koivulahti ja Tuula Niemelä, testasivat lomaketta luottamusharjoituksineen. Ohjaushetkessä tehtyjen luottamusharjoitusten jälkeen todettiin lomakkeen kaipaavan avaavia lisäkysymyksiä syventämään keskustelua. Niillä voi tarkentaa, millaisissa tilanteissa rajattomuutta esiintyy, mitkä ovat asiakkaan vahvuudet ja missä hän tarvitsee tukea. Lomakkeen väittämien sisältö on laaja ja lauseet sellaisenaan voi käsitellä hyvin yleisluontoisesti, jolloin ei välttämättä tapahdu syvempää pohdintaa ja tarvetta muutokseen. Tämän ajatuksen seurauksena työvälineeseen liitettiin 'kyllä/ei' vaihtoehtoisia apukysymyksiä, joiden avulla tarkennettiin Minä ja Sinä -lomakkeen kyseistä väittämää.

Myönteisen kokemuksen ja palautteen johdosta syntyi idea ja halu kehittää vielä tuotetta. Prototyypin riittävän testauksen jälkeen sitä voisi käyttää muissakin toimintaympäristöissä, joiden asiakkailla on omien rajojen hahmottamisessa haasteita. Näitä voisivat olla lähiökeskukset, psykiatrisen päivätoiminta, päihdekuntoutus, vankeinhoito. Miksei lomaketta voisi hyödyntää myös nuorten parissa työskentelevät?

Minä ja Sinä -lomakkeen kehittämisen näkökulma kääntyi ohjaajaan ja kuinka lomake ja luottamusharjoitukset toimisivat hänelle asiakkaan rajoista puheeksioton työvälineenä. Asiakstarpeen selville saamiseksi haastateltiin psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajia, miten rajat ilmenevät heidän asiakkaissaan ja miten niitä työstetään. Onko heillä tarvetta kyseiseen lomakkeeseen? Samalla pyydettiin palautetta parannellusta lomakkeesta, minkä perusteella väittämiä ja kysymyksiä tarkennettiin.

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

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

Tuotekehitysprosessissa pohdittavana oli Minä ja Sinä -lomakkeeseen liittyvien apukysymysten paikka. Toimivatko ne lomakkeessa asiakkaalle apuna? Pohdinnan seurauksena ne siirrettiin Minä ja Sinä -lomakkeesta ohjaajan ohjeisiin, joka oli todettu tarpeelliseksi tehdä prototyypin testaamista varten. Ohjeessa apukysymysten katsottiin toimivan paremmin ohjaajan tukena puheeksiotossa. Kaksisivuisessa A4-kokoisessa ohjeistuksessa oli ohjeet Minä ja Sinä -lomakkeen täyttämiseen, apukysymykset ja kahdeksan eri luottamusharjoitusta lämmittely- ja lopetusharjoituksin.

Minä ja Sinä -työvälineen kehittelyn haasteena olivat nimiin liittyvät kysymykset. Prosessin aikana Minä ja Sinä -kaavake muuttui Minä & Sinä -lomakkeeksi ja ohjaajan ohje muuttui oppaaksi. Minä ja Sinä -nimessä oleva ja korvattiin & -merkillä. Muutoksen katsottiin kuvaavan johdonmukaisemmin Minä & Sinä -työvälineen kokonaisuutta. Minä & Sinä voidaan lukea Minä ja Sinä tai Minä et Sinä, jolloin se kuvaa minän ja sinän vuorovaikutusta ja erillisyyttä. Työväline nimityksen tilalle vaihtoehdoiksi mietittiin suuntain, luotain, viisari, ohjain tai motivaattori.

Ohjaajat testasivat Minä & Sinä -työvälineen neljättä prototyyppiä useamassa ryhmässä ja varioivat työvälineen käyttötapaa löytääkseen ryhmälle sopivan. Saadun palautteen perusteella, työväline koettiin toimivaksi ja keskustelua luovaksi, avaavaksi ja avartavaksi. Se käsitteli aihetta, jota oli tarkoituskin käsitellä ja selvensi minäkuva. Ohjaajat olivat sitä mieltä, että se toimisi uusien asiakkaiden kanssa uusissa ryhmissä ja luottamusharjoitukset tukivat vahvasti lomakkeen käyttöä. Työväline oli osoittautunut myös muunneltavaksi.

Prototyypoinnin aikana havaitut virheet ja ongelmat korjattiin. Minä & Sinä -lomakkeen sädekuvioon lisättiin väittämään liittyviä avain -sanoja. Tämän tarkoitus oli avata väittämää lisää. Työvälineeseen lisättiin anteeksiantaminen ja hymiön tekstiä selvennettiin. Ohjaajan oppaan ohjeistustekstiä muokattiin testauksessa saadun palautteen mukaan ja tehtiin tarvittavat korjaukset.

Minä & Sinä -työvälineen neljännen prototyypin testauksesta saadun palautteen perusteella voitiin todeta sen toimivan parhaiten kokonaisuutena, johon kuuluivat Minä & Sinä -lomake, ohjaajan oppaan apukysymykset ja luottamusharjoitukset. Ohjaajat olivat halukkaita ottamaan työvälineen käyttöön jatkossakin, koska he kokivat sen vievän hyvin aiheeseen ja auttavan luomaan keskustelua vaikeasta aiheesta.

4.2 Tuotekehittelyn prosessointia ja tuotteen iteratiivista kehittämistä

Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen avulla pureudutaan haastavaan aiheeseen. Neljännen prototyypin testaustulosten perusteella työväline sopii puheeksioton välineeksi. Ohjaajat ilmaisivat, että he ottaisivat sen käyttöön uusien asiakkaiden kanssa uusissa ryhmissä. Neljännen prototyypin ohjaajan oppaassa ei ollut mainintaa, tuliko Minä & Sinä -lomaketta säilyttää ja oliko tarkoitus palata aiheeseen lomakkeen avulla. Ajatuksena työvälineelle oli ollut sen käyttö useammankin kerran saman asiakkaan kanssa rajoja työstettäessä. Asiakas täyttäisi jonkin ajan kuluttua asian käsittelystä lomakkeen uudelleen, jolloin voisi peilata asiakkaan motivoitumista muutokseen tai jo tapahtunutta muutosta. Useamman kerran käyttö vahvistaisi asiakkaalle asian tietoisuuden tulemistä ja tätä kautta mahdollinen muutos voisi käynnistyä.

Ohjaustoimintaympäristöissä työvälineelle olisi siis tarvetta. Prototyypin testauksen avulla oli asiakkailta saatu tietoa ja ymmärrystä työvälineen toimivuudesta ja puutteista. Saadun palautteen perusteella prototyypin jatkosuunnittelu ja kehittäminen olivat tarpeen. Minä & Sinä -työvälineen jatkokehittelyn ideana oli tehdä siitä rajojen käsittelyä varten prosessimaisempi ja syventyä asiakkaan muutosmotivaatioon tarkemmin. Tämä tieto selventäisi, millaisia ominaisuuksia työväline tarvitsi sen toimivuuden vahvistamiseksi.

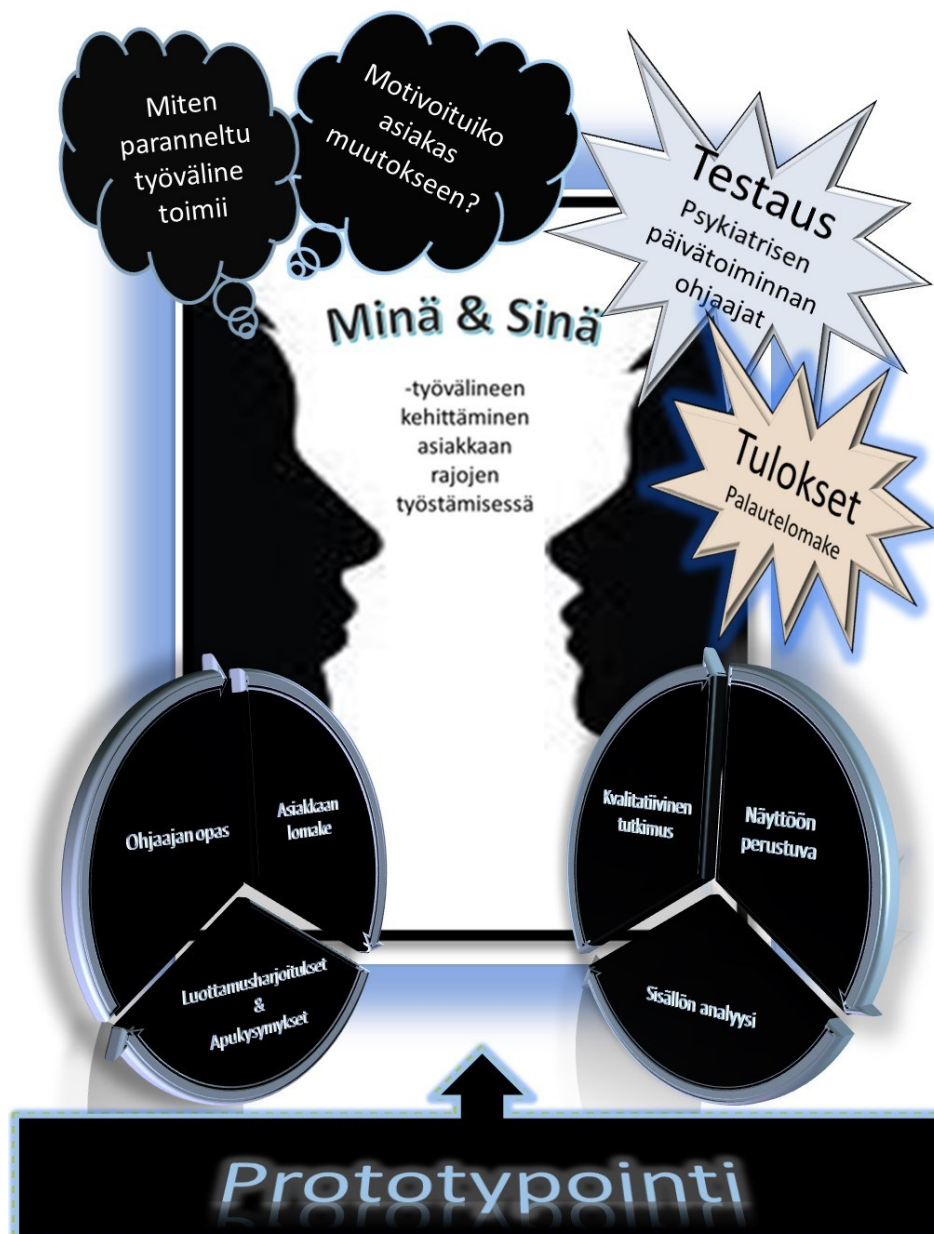
Opinnäytetyöntekijä hakeutui ylempiin korkeakouluopintoihin, Kulttuuri ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä, jossa työvälineen jatkokehittäminen mahdollistuisi. Työvälinettä kehittäneellä kumppanilla ei ollut mahdollisuutta jatkaa sen työstämistä, joten opinnäytetyöntekijä jatkoi työvälineen kehittämistä itsenäisesti.

Tuotekehitysprosessin alkuvaiheen aikana oli haasteellista erottaa toisistaan työvälineen sisältö ja palvelutuotteen kehittämiseen liittyvä teoria. Sisällön ja tuotekehitysprosessin selkeytymisen jälkeen, on palvelutuotteen kehittäminen ollut selkeämpää ja helpompaa. Pään sisäinen prosessi työvälineen työstöstä oli ollut käynnissä jo edellisen testauksen päättymisestä. Osa kysymyksistä ja työn rajaus oli valmiiksi mietitty. Opinnäytetyön tuotekehityksen prosessia on kuvattu miellekartalla kuvassa 3.



Kuva 3. Miellekartta opinnäytetyön tuotekehityksen prosessista.

Opinnoissa laadittiin opinnäytetyönideasta posterit. Sen tuli sisältää opinnäytetyön kannalta keskeiset asiat ja se esiteltiin posteriseminaarissa. Kuvasssa 4 on seminaaria varten työstetty posterit.



Kuva 4. Opinnäytetyön ideasta posteriksi.

Edelleen työvälineen nimi tuotti haasteita. Kirjallisuutta lukiessa ja internetin maailmassa pyöriessä työvälineen nimi selkiytyi. Opinnäytetyöprosessin aikana Minä & Sinä -työväline muuttui Minä & Sinä -RajatOn nimeksi. Tämä kuvaa hyvin mistä työvälineessä on kyse, rajojen käsittelystä ja niiden tarpeellisuudesta.

Minä & Sinä -lomake sai kanteen nimen Minun rajani. Pääsääntöisesti se pysyi neljännen prototyypin muotoisena. Muutamalle väittämiin liittyvälle avain -sanalle löytyi osuvampi muoto. Suurimman muutoksen koki ohjaajan opas. Se muuttui A5 kokoiseksi ja visuaalisesti yhtenäistyi Minun rajani -vihon kanssa etu- ja takakannen kuvalla. Opas sai kanteen nimen Ohjaajan opas.

Minun rajani ja Ohjaajan oppaan yhtenäistyessä sekä kooltaan että ulko- näöltään päädyin testauksen jälkeen käyttämään sanaa vihko lomakkeen sijasta, koska molemmat työvälineen kappaleet ovat muodoltaan vihkoja eivätkä lomakkeita. Palautelomakkeessa ja niiden vastauksissa puhutaan vielä Minun rajani -lomakkeesta.

Ohjaajan oppaaseen lisättiin tietoa työvälineestä, rajoista ja ohjeita Minun rajani -vihon täyttämiseen. Jokainen väittämä sai yhden avoimen apukysymyksen lisää ja luottamusharjoitusten määrää lisättiin. Jokaisen luottamusharjoitukseen on merkitty sen tekemiseen arvioitu aika.

Ohjaajan oppaaseen tehdyillä muutoksilla on pyrkimys saada rajojen käsittelystä syntymään ohjauskaari. Tällöin työväline ei olisi kertakäyttöinen. Minä & Sinä -RajatOn -työvälineestä on pyritty saamaan ohjauksellisen kokonaisuus. Rajojen työstön vaatiessa pidempää työskentelyä voi harjoituskertojen harjoituksia vaihdella ja esimerkiksi eri tapaamiskerroilla voi omana teemana käsitellä yhden väittämän. Asiakas täyttää Minun rajani -vihon harjoituskertojen välissä ja/tai niiden jälkeen. Tämä on erityisesti tarpeen silloin, kun rajoissa huomataan ongelmatiikkaa.

Opinnäytetyöprosessin aikana kysymys rajautui yhteen ydinkysymykseen: millaisia ominaisuuksia Minä & Sinä -RajatOn työvälineeltä vaaditaan sen toimivuuden saavuttamiseksi? Työvälineen ominaisuuksien lisäksi syvennyttiin myös asiakkaan muutosmotivaatioon. Tämäkin kertoisi työvälineen toimivuudesta.

4.3 Prototyypin testaajat

Minä & Sinä -työvälineen neljännen prototyypin testauksen palautekeskustelussa psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajat kokivat työvälineen käyttökelpoiseksi ja ilmaisivat halukkuutensa jatkaa prototyypin testaamista. Oli järkevää jatkaa testaamista psykiatristen päivätoiminnan ohjaajien kanssa, heidän omatessaan jo käyttökokemusta työvälineen aikaisemman prototyypin käytöstä. Opinnäytetyössä tutkijan asiakkaina olivat ohjaustyötä tekevät ohjaajat, jotka olivat tutkittavan työvälineen käyttäjiä.

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

Asiakstapaamiset psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajien kanssa, palvelutuokioineen, ovat muodostaneet palvelupolun. Heidän tarpeet ja valinnat

ovat olleet tuotteen kehittämisen keskiössä palvelumuotoilun tuotekehitysprosessin mukaisesti. Työvälineen käyttämisen seurauksena he ovat saaneet kokemusta ja vahvistusta kehitteillä olevasta palvelutuotteesta.

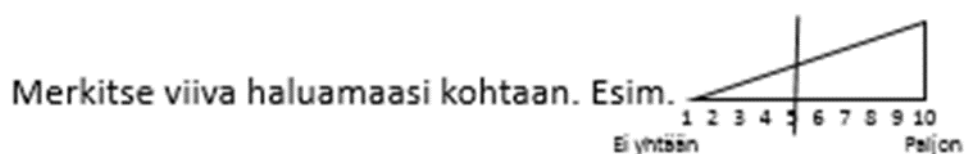
4.4 Minun rajani -vihko

Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen etukansissa on kahden kasvotusten olevan ihmisen siluettikuva ja niiden välissä ylhäällä työvälineen nimi Minä & Sinä -RajatOn. Takakannessa on kuva taloista ja lause: Rakenna omat rajasi. Asiakkaan täytettäväksi tarkoitetussa vihossa lukee alhaalla Minun rajani. Kuvassa 5 on kuva työvälineestä. Etu- ja takakannen lisäksi siinä on kuusi sivua. Minun rajani on kooltaan A5 ja väritykseltään mustavalkoinen.



Kuva 5. Minä & Sinä -RajatOn Minun rajani etu- ja takakansi.

Minun rajani -vihossa on yhdeksän eri väittämää, joiden avulla asiakas voi miettiä omien rajojen eri osa-alueita. Jokaisen väittämän kohdalla on suorakulmainen kolmio asteikolla 1–10. Yksi tarkoittaa ei yhtään ja kymmenen paljon. Asiakas merkitsee viivan siihen kohtaan, missä kokee rajansa väittämän kohdalla kulkevan. Kuvassa 6 havainnollistetaan väittämän merkitseminen.

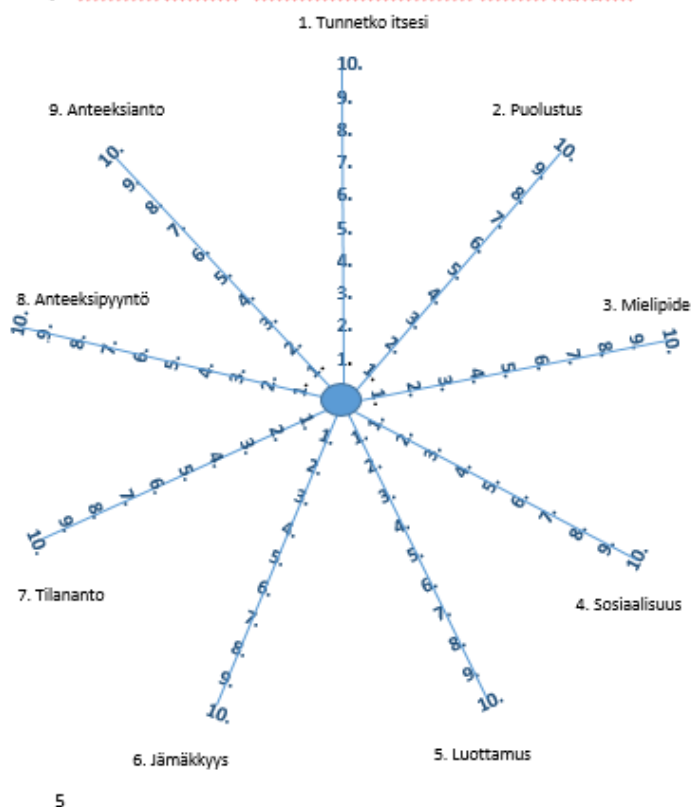


Kuva 6. Minun rajani -vihon ensimmäisellä sivulla oleva täyttämisen malliesimerkki.

Minun rajani -vihon viimeisellä aukeamalla on numeroitu yhdeksänsäteinen sädekuvio lukemin 1–10. Asiakas siirtää edellä merkitsemiensä väittämien vastaukset numeroiduille säteille ja lopuksi merkkaukset yhdistetään viivoin. Muodostunut kuvio visuaalisesti kuvaa asiakkaan rajoja. Mitä suurempi kuvio, sen selkeämmät rajat. Mitä enemmän kuviossa on hajontaa, kuvastaa se tarvetta käsitellä rajoja. Sivulla on lyhyt ohjeistus merkintätavasta. Samalla aukeamalla on luetteloitu muistutukseksi yhdeksän väittämää. Kuvassa 7 on visualisoituna yhdeksänsäteinen sädekuvio.

Minun rajani.

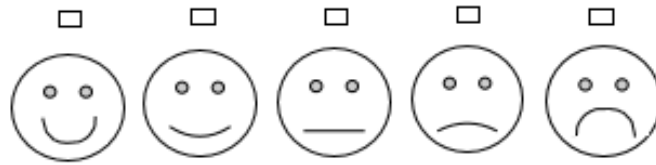
Merkitse väittämien 1 - 9 vastaukset pistein viivoille ja yhdistä pisteet. Muodostunut kuvio kuvaa rajojasi.



Kuva 7. Yhdeksänsäteinen sädekuvio.

Minun rajani -vihon sivulla 6 on kannustuskiitos sen täyttämistä ja kaksi kysymystä koskien kuviota, joka asiakkaalle muodostui. Alimpana on viisi hymiötä, joista asiakas valitsee sen, joka parhaiten kuvaa tämän hetkistä olotilaa. Kuvassa 8 esitellään tunnetilaa kuvaavat hymiöt.

Tänään minusta tuntuu, että olen



Kuva 8. Hymiöt.

4.5 Ohjaajan opas

Ohjaajan oppaassa kerrotaan työvälisestä ja sen tarkoituksesta. Opas sisältää Minun rajani täyttöohjeet, ohjaajan apukysymykset keskustelun herättelemiseksi ja syventämiseksi sekä Minun rajani väittämiin liittyvät luottamusharjoitukset. Kuvassa 9 visualisoituna Ohjaajan oppaan etukansi.



Kuva 9. Minä & Sinä -RajatOn Ohjaajan opas etukansi.

Seuraavassa on otteita Ohjaajan oppaasta:

Minä & Sinä -RajatOn rakentuu yhdeksään eri väittämään, jotka liittyvät ihmisen itsetuntoon, itsetuntemukseen, minäkuvaan ja vuorovaikutukseen. Nämä kytkeytyvät oleellisesti

omien rajojen tiedostamiseen. Tällä työvälillä asiaa avataan motivoivin kysymyksiin ja omia rajoja rakennetaan toiminnallisilla luovin menetelmin. Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen avulla ohjaaja voi asiakkaansa kanssa työstää hänen rajojaan.

Minun rajani lomakkeessa on vinokolmioita, joissa on numeraalinen mitta-asteikko 1-10.

Yksi = ei yhtään ja kymmenen = paljon.

Asiakas vetää pystyviivan sille kohdalle, minkä ajattelee kuvaavan omaa tilannettaan kyseisessä väittämässä. Tarvittaessa ohjaa asiakasta vastausten merkintätavassa.

Seuraavassa on esimerkki väittämästä, apukysymyksistä ja siihen liittyvästä luottamusharjoituksesta:

5. Luotan toisiin – Luottamus

Ovatko toiset luottamuksesi arvoisia?

Uskallatko jakaa asioita toisten kanssa?

Tunnetko, että toiset ovat rehellisiä sinua kohtaan?

Miten rakennat luottamusta toisiin ihmisiin?

5. Luotan toisiin

10 min.

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

Ennen Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen käyttöönottoa ohjaajat kertovat lyhyesti asiakkaille, mistä aiheesta on kysymys. Informaation jälkeen ohjaajat jakavat Minun rajani -vihon asiakkaille täytettäväksi ja ohjeistavat sen täyttämisen. Lomakkeen sisältö käsitellään ohjeiden mukaan. Ennen varsinaisia luottamusharjoituksia voidaan tehdä lämmittelyharjoitus. Lopussa puretaan intensiivisen toiminnan ja keskustelun tunnelmaa lopetus-tehtävällä.

Lämmittelyharjoitus:

Heitä hymy

5 min.

Seisotaan piirissä ilmeet vakavina. Yhdellä on hymy kasvoilla. Hän on hymyn omistaja. Hymyilevä ottaa ikään kuin hymyn kasvoiltaan ja heittää hymyn jollekin toiselle. Se, jolle hymy heitetään, asettaa sen kasvoilleen jne. Muut ovat vakavina, kunnes oma vuoro hymylle koittaa. Viimeisellä kierroksella hymy jää kaikkien kasvoille.

Lopetustehtävä:

Mitä opit itsestäsi?

Jokainen kertoo lyhyesti harjoitusten teon jälkeen. 5 min.

5 MINÄ & SINÄ -RAJATON: TESTAAMISEN TULOKSET JA KEHITTÄMISTARPEET

Tässä luvussa avataan palautelomakkeella (liite 1) ja -keskustelulla kerättyä aineistoa. Ensiksi kerrotaan tutkimusmenetelmistä ja aineiston analysoinnista. Sen jälkeen kuvaillaan testausryhmiä ja testaamisen kulkua. Sitten mainitaan, kuinka rajoja on käsitelty aiemmin kyseisessä toimintaympäristössä. Tämän jälkeen kerrotaan ohjaajien palaute työväliseen toivuudesta.

5.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi

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

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

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

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

Aineisto kerättiin palautelomakkeella, koska opinnäytetyössä tutkimusongelma oli hyvin rajattu. Jo ennen testausta ohjaajille annettiin palautelomake, jotta he voivat havainnoida työväliseen toimivuutta tavoitteellisesti testaustilanteessa. Vastattuja palautelomakkeita haettaessa käytiin ohjaajien kanssa palautekeskustelu, jossa tehtiin samanaikaisesti muistiinpanoja.

Opinnäytetyössä käytetyn palautelomakkeen (liite 1) avoimet kysymykset laadittiin niin, että saatiin kuvailevia vastauksia ja tietoa työväliseen toimivuudesta. Kysymyksiä asetelussa pyrittiin loogiseen järjestykseen siten, että ne etenisivät samassa järjestyksessä kuin työväliseen käyttö. Samaa asiiasältöä olevat kysymykset ryhmiteltiin kokonaisuuksiksi. Palautelomaketta ei testattu ennen sen käyttöä, mutta opinnäytetyön suunnitelmaseminaarissa se esiteltiin ja siitä pyydettiin palautetta. Kysymysten laadintaa helpotti haastateltavan kohderyhmän ja heidän työkuvansa aikaisempi tuntemus.

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

Opinnäytetyön analysoinnissa on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Menetelmä sopii parhaiten tutkimustulosten analysointiin kuvattaessa mahdollisimman tarkasti haastateltavilta saatuja vastauksia. Analysoinnilla on pyritty saamaan vastaus kysymykseen millaisia ominaisuuksia työvälillä tulisi olla sen toimivuuden saavuttamiseksi ja asiakkaan motivoitumisesta psyykkisten rajojen käsittelyyn.

5.2 Testausryhmät ja testaamisen kulku

Ohjaajat testasivat Minä & Sinä -RajatOn -työvälinettä valitsemissaan kolmessa viikkotoimintaan kuuluvassa ryhmässä viiden viikon aikana. Kahdessa ryhmässä oli sekä miehiä että naisia ja yhdessä vain naisia. Iältään ryhmäläiset olivat 22 – 71 vuotiaita. Testaukseen osallistui 11 naista ja 6 miestä eli yhteensä 17 henkilöä. Taulukossa 1 on eriteltynä edellä mainitut tiedot.

Taulukko 1. Testausryhmät

Testausryhmä	Naisia	Miehiä	Yhteensä	Iältään
1	1	5	6	22 – 41
2	6	-	6	45 – 71
3	4	1	5	37 – 59
Yhteensä	11	6	17	

Työvälineen testaus tapahtui asiakkaille tutussa toimintaympäristössä. Jokaisella testauskerralla oli mukana kaksi ohjaajaa, joista toinen keskittyi enemmän havainnointiin ja toinen ohjasi osallistuen itsekin toiminnalliseen osuuteen. Roolit vaihtuivat eri testauskerroilla tai kesken testauksen. Ohjaajat olivat saaneet palautelomakkeet etukäteen tutustumista varten havainnoidakseen työvälineen toimivuutta. Ohjauskertojen jälkeen ohjaajat vastasivat palautelomakkeessa esitettyihin kysymyksiin.

Testiryhmien valintaperusteina olivat ryhmien heterogeenisuus, valmius ja tarve käsitellä rajoja sekä ryhmäytymisen auttaminen. Keskustelua haluttiin joko lisätä tai se oli jo toimintatapana ryhmässä. Testaustilanteessa ohjaajat kertoivat testausryhmille aiheesta ja opinnäytetyön tekijästä. Informaation jälkeen ohjaajat jakoivat Minun rajani -vihon asiakkaille täytettäväksi ja ohjeistivat sen täyttämisen. Minun rajani jäi asiakkaille.

Ennen ohjauksia ohjaajat olivat etukäteen tutustuneet Minä & Sinä -RajatOn työvälineeseen. Kullekin testausryhmälle oli valittu erilaisia, mutta myös samoja luottamusharjoituksia. Harjoituksia tehtiin jokaisella testausryhmällä kahden eri tapaamiskerran aikana noin tunti. Päivätoiminnan muiden ryhmien kanssa oli myös haluttu kokeilla joitain harjoitusosioita.

Aiemmin rajoja on käsitelty psykiatrisessa päivätoiminnassa arkisten tilanteiden yhteydessä. Aiheesta on keskusteltu ja sitä on käsitelty erilaisissa yksittäisissä harjoituksissa. Voimistelun ja rentoutumisen kautta on rakennettu omaa turvakuorta. Ennen neljännen prototyypin testausta aihetta ei oltu käsitelty Minä & Sinä -työvälineen tapaisena kokonaisuutena. Edellisen testauksen jälkeen ei työvälinettä oltu yksikössä käytetty.

Neljännän prototyypin ohjaajan oppaassa luottamusharjoitusten ja keskustelun työskentelyajaksi oli arvioitu 2,5 tuntia. Sekä ohjaajat että osa asiakkaista olivat kokeneet tämän liian pitkäksi ja raskaaksi. Tämän perusteella ohjaajat osasivat arvioida tämän kertaiseen Minä & Sinä -RajatOn testaukseen tarvittavaa ajankäyttöä ja päätyivät käsittelemään aihetta tunnin kerrallaan ja valitsemaan niitä harjoituksia, joita tässä ajassa ehdittäisiin tehdä. Nyt ohjaajat eivät maininneet havainneensa asiakkaissa niin merkittävää väsymistä kuin neljännän prototyypin testauksella. Tälläkin kertaa työskentelyn ja keskustelun tempoon vaikutti asiakkaiden ja ryhmien erilaisuus.

5.3 Minä & Sinä -RajatOn -vastausten analysointi

Oheiseen taulukkoon 2 on koottu palautelomakkeen ja palautekeskustelun vastaukset. Taulukon jälkeen analysoidaan tarkemmin saatuja vastauksia Minä & Sinä -RajatOn prototyypin testauksesta. Asiakkaan motivoitumisesta rajojen käsittelyyn vastausten analysointi jatkuu luvussa 5.3.

Taulukko 2. Kooste palautteen vastauksista

Kysymys	Palautelomake	Keskustelu
Asiakkaan tarve käsitellä rajojaan	<ul style="list-style-type: none"> •Asiakkaat olivat kiinnostuneita harjoituksista. •Moni pohti miten menneisyys ja omat kokemukset ovat vaikuttaneet omiin rajoihin. •Tekemisen ja keskustelun edetessä huomasit, että monilla on tarve pohtia omia kokemuksiaan ja sitä, mistä oma käyttäytyminen johtuu. 	
Asiakkaan haasteet Minun rajani täyttämässä	<ul style="list-style-type: none"> •Yksi ei täyttänyt ollenkaan. •Sivun 5 tähtikuvio oli muutamille vaikea täyttää. •Jotkut asiakkaista eivät hahmottaneet lomakkeen etenevän vihkona. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ohjaajille sädekuvio selkeä. •Yksi ei täyttänyt - tarvittaessa keskustelu yksilön kanssa kahden.
Minun rajani muutostoiveet	<ul style="list-style-type: none"> •Vihko olisi hyvä olla nidottu. •Lomakkeen lopussa hymiökuvio tuntuu turhalta, sen voisi jättää pois? 	<ul style="list-style-type: none"> •Hymiöiden tarkoitus ei edelleenkaan avaudu. Tilalle aforismi/runo?

Luottamus- harjoitusten haasteet	<ul style="list-style-type: none"> •Silmiin katsominen oli vaikeaa x2. Siitä syntyi paljon keskustelua. •Toisen lähellä oleminen oli vaikeaa. •Oman muiston keksiminen/muistaminen oli vaikeaa. •Yksi asiakas kertoi pitävänsä useita harjoituksia lapsellisina. 	<ul style="list-style-type: none"> •Kaikkia harjoituksia ei ollut tehty. Valinta ajallisen resurssein mukaan. •Kaikki harjoitukset eivät soveltuneet näille ryhmille. Esim. kosketusharjoitukset eivät sovi. •Monipuolisesti harjoituksia. -> Valinnan varaa. •Ohjaajilla ei tietoa miksi muistaminen tai muiston jakaminen oli vaikeaa. 	
Muutos- toiveet Ohjaa- jan op- paaseen	Ohjeet	<ul style="list-style-type: none"> •Nidottu versio hyvä 	<ul style="list-style-type: none"> •Ohjeisiin hymiöstä tekstiä. •Terveet rajat -sanan tilalle jokin muu. Mikä?
	Apukysymykset	<ul style="list-style-type: none"> •Väittämä neljän, sosiaalisuus, apukysymys: Onko sinun helppo olla uusien ihmisten kanssa => sana uusien pois? Voitaisiin käsitellä myös ylipäätään ihmisten kanssa olemista (ryhmässä olemista). •Ei muutostarpeita: oli tosi hyvä 	<ul style="list-style-type: none"> •-ko/-kö kysymykset muunnettavissa enemmän vastausta avaavampaan muotoon. •Lisätyt kysymykset hyviä. •Ohjaajalle keskustelun edistäjinä. •Yhden ryhmän asiakkaille kopioitu edeltävästi pohdittavaksi ohjauskertaa varten. Asiakkaista kysymykset olivat kiinnostavia ja avasivat hyvin teemaa. •Jokaista kysymystä ei joka kerta esitetty.
	Luottamusharjoitukset	<ul style="list-style-type: none"> •Rentoutusharjoitusten teksti kokonaiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> •Harjoitukset 8 ja 9 rentoutus: 'Ohjataan asiakasta...' Siirto ääneen lukemisen kohtaan. •Harjoituksiin 8 & 9 arvioitu aika piti paikkansa •Harjoitusten 8 & 9, kestoltaan 5-10 min., harjoitukset hieman päälle liimattuja •Harjoitusten 8 & 9 lyhyemmän harjoituksen avulla helpompi harjoitella anteeksi-pyyntöä => Harjaantuminen anteeksipyyttämiseen. •Harjoituksia 8 & 9 tehdessä erällä asiakkailla kevyt suhtautuminen käsiteltävään aiheeseen; aina helppoa pyytää ja antaa anteeksi? •Anteeksi tilalle sori? •Rentoutusharjoitukset hyviä.

	Muut	•Hymiö jutusta ei oppaassa mitään	
Motivoituminen rajojen käsittelyyn ja kehittämiseen		<ul style="list-style-type: none"> •Oman itsen tutkiminen näytti olevan kiinnostavaa ja keskusteluissa esiin nousseet asiat ja eroavaisuudet herättivät mielenkiintoa. •Tekemisen edetessä keskustelu lisääntyi ja erilaisia asioita nousi esiin. •Toiset asiakkaat jäivät pohtimaan omaa mahdollisuutta muuttaa toimintaansa (rajojaan). 	<ul style="list-style-type: none"> •Yhdellä asiakkaalla oli tallessa vuosi sitten täyttämä Minä & Sinä -lomake. Asiakkaan pisteet olivat laskeneet. Kertoi nyt pohtineensa tarkemmin rajojaan.
Tapahtuneet reaktiot ja muutokset		<ul style="list-style-type: none"> •Kun asiakkaat kuulivat muiden näkemyksiä, heräsi ajatuksia oman itsen kehittämisestä/muutoksesta. •Jotkut asiakkaista huomasivat toimineensa tietoisesti muuttaakseen aiheena olevia asioita jo aiemmin. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ei tietoa vuosi sitten Minä & Sinä -työvälineen testauksen vaikutuksesta asiakkaiden muutoshalukkuuteen.
Mikä M&S – RajatOn toimii		<ul style="list-style-type: none"> •Harjoituksia oli paljon, hyvin valinnanvaraa. •Apukysymykset hyviä! 	<ul style="list-style-type: none"> •Koko paketti toimii. •Monipuolinen ja muunneltava.
Ajankäyttö		<ul style="list-style-type: none"> •Kertapakettina liian pitkä, hyvä jakaa. •2 x n. 1 tunti on melko lyhyiden harjoitusten kanssa riittävä. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ei harjoitusten tekoon liittyvää ajan seurantaa. •Tehtyjen harjoitusten osalta arvioitu aika pitänyt paikkansa.
Työvälineen jatkokäyttö		<ul style="list-style-type: none"> •Ohjaajan oppaan ja harjoitusten avulla voidaan palata ko. teemaan (Niissäkin ryhmissä, joissa paketti tehty) 	<ul style="list-style-type: none"> •Voisi tehdä yhden harjoituksen esim. kolmen viikon välein.

Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen ulkonäköön oltiin tyytyväisiä. Ohjaajan oppaan muuttaminen samaan kokoon ja visuaalisesti yhteneväiseksi Minun rajani -vihon kanssa, toimi paremmin kuin aikaisempi A4 kokoinen ohjaajan opas.

Pääsääntöisesti Minun rajani -vihon täyttäminen koettiin sujuvaksi ja se onnistui asiakkailta hyvin. Osalla oli haasteita sädekuvion täyttämisessä. Ohjaajat kokivat itselleen sädekuvion merkityksen ja Ohjaajan oppaan ohjeet sen täyttämiseen selkeäksi. Ohjaajat avustivat asiakkaita tarvittaessa vastausten siirtämisessä sädekuvioon. Eräillä asiakkaista Minun rajani -vihon sivut sekaantuivat. Tähän ohjaajat ehdottivat, että sivut tulisi nitoa. Hymiöiden tarkoitus ei ohjaajien mielestä edelleenkään avaudu. He kokivat ne turhana ja ehdottivat tilalle laatikkoa, jossa olisi aiheeseen liittyvä aforismi tai runo.

Lomake olisi hyvä olla nidottu, jotkut asiakkaista eivät hahmottaneet lomakkeen etenevän vihkona.

Lomakkeen lopussa hymiökuvio tuntuu turhalta, sen voisi jättää pois?

Palautteen perusteella Ohjaajan opas koettiin selkeänä ja ohjeet ymmärrettävinä. Siinä on riittävästi tietoa. Ohjaajan oppaan olisi myös hyvä olla nidottu. Ohjaajat nostivat esiin, ettei ohjeissa ollut mainittu tai avattu hymiöiden merkitystä. Sosiaalisuus väittämän apukysymykseen ”Onko sinun helppo olla uusien ihmisten kanssa?” ehdotettiin otettavan sana uusien pois. Aihetta voitaisiin käsitellä ylipäättään ihmisten kanssa olemisena. Ohjaajat olivat muuttaneet ko/-kö päätteiset kysymykset enemmän vastausta avaavaan muotoon, kuten ”Voitte miettiä myös näitä asioita”. Apukysymykset toimivat keskustelun edistäjinä.

Sosiaalisuus – uusiin ihmisiin? Voitaisiin käsitellä myös ylipäättään ihmisten kanssa olemista (ryhmässä olemista).

Ohjaajat eivät olleet testanneet kaikkia Minä & Sinä -RajatOn luottamusharjoituksia, vaan olivat valinneet ryhmälle ja aikataulullisesti sopivat harjoitukset. Osan harjoituksista he kokivat heidän asiakasryhmilleen soveltumattomiksi, esimerkiksi kosketusharjoitukset.

Anteeksi pyytämisen ja -antamisen rentoutusharjoitukset koettiin oikein hyväksi. Näiden harjoitusten korjaamishdotuksena tuli siirtää osa ohjaajan ohjeeksi annetusta tekstistä ääneen luettavaan kohtaan. Näin teksti olisi osa rentoutusharjoitusta. Kyseisiin harjoituksiin arvioitu aika piti paikkansa. Yksi ohjaajista koki saman aiheen, ajallisesti lyhyempien, harjoitusten olevan ’hieman päälle liimattuja’. Toisesta ohjaajasta, nämä puolestaan voisivat toimia helpompina harjoituksina anteeksi pyytämiseen ja -antamiseen. Niiden avulla voisi harjaannuttaa näitä taitoja ja huomata, ettei esimerkiksi anteeksi pyytäminen niin vaikeaa olekaan. Ilmaan heitettiin myös ajatus sori -sanon käytöstä anteeksi sanon tilalla.

Harjoituksia oli paljon, hyvin valinnan varaa. Apukysymykset hyviä!

Ohjaajat eivät olleet kellottaneet harjoituksia, mutta kokivat tehtyjen harjoitusten osalta arvioitujen aikojen pitäneen paikkansa. Kertapakettina tehtynä Minä & Sinä -RajatOn olisi liian pitkä, eli aiheita on hyvä jakaa eri tapaamiskerroille. Ohjaajat kokivat testauksessa kahden tapaamiskerralla käytetyn, noin tunnin ajan, melko lyhyiden harjoitusten kanssa riittäväksi.

Ohjaajien mielestä Minä & Sinä -RajatOn -työväline on kokonaisuudessaan toimiva paketti. Harjoituksia on paljon eli on valinnanvaraa. Jatkossa Oh-

jaajan oppaan ja harjoitusten avulla voidaan palata kyseessä olevaan teemaan myös niissä ryhmissä, joissa paketti on tehty. Harjoituksia voisi tehdä yhden kerrallaan esimerkiksi kolmen viikon välein. Palautteen perusteella Minä & Sinä -RajatOn on monipuolinen ja muunneltava.

5.4 Asiakkaan motivoituminen rajojen kehittämiseen

Neljännän prototyypin testauskerralla ei tutkittu, motivoituiko asiakas muutokseen tai oliko asiakkailla tarvetta muuttaa rajojaan. Tuolloin johtopäätöksenä kuitenkin todettiin, että asiakas voi Minä & Sinä -lomakkeen avulla kartoittaa omia rajojaan ja ohjaaja voi työvälineen avulla ottaa asian puheeksi ja lähteä työstämään asiaa. Tämän kertaisessa testauksessa haluttiin ottaa myös näkökulmaa asiakkaan tarpeesta käsitellä rajojaan ja motivoitumisesta niiden työstämiseen.

Palautelomakkeen kysymyksen, millainen tarve asiakkailla oli käsitellä rajojaan ja miten se ilmeni, ohjaajat kirjoittivat asiakkaiden olleen kiinnostuneita harjoituksista. Moni mietti, miten menneisyys ja omat kokemukset ovat vaikuttaneet omiin rajoihin. Tekemisen ja keskustelun edetessä ohjaajat huomasivat, että usealla oli tarvetta pohtia kokemuksiaan ja syitä omaan käyttäytymiseen.

Tekemisen ja keskustelun edetessä huomasin, että monilla on tarve pohtia omia kokemuksiaan ja sitä, mistä oma käyttäytyminen johtuu.

Yksi asiakkaista ei ollut täyttänyt Minun rajani vihkoa ollenkaan. Ohjaajat eivät lähteneet syvemmin selvittämään syytä siihen. Kysyttäessä miten ohjaajat tällaisessa tapauksessa voisivat toimia, he kertoivat tarvittaessa keskustelewansa rajoista asiakkaiden kanssa kahden. Tällä kertaa näin ei ollut toimittu.

Yhdellä asiakkaista oli tallessa vuosi sitten täyttämänsä Minä & Sinä -lomake. Asiakas oli täyttänyt Minun rajani uudestaan ja pisteet olivat laskeutuneet. Ohjaajien kanssa tästä keskustellessaan asiakas kertoi nyt pohtineensa tarkemmin rajojaan. Yhdelle ryhmälle ohjaajat olivat kopioineet apukysymykset kotona edeltävästi pohdittavaksi. Asiakkaat olivat kokeneet tämän hyvänä ja kertoivat kysymyksien olevan kiinnostavia ja avoivan hyvin teemaa.

Luottamusharjoituksia tehdessä asiakkailla oli ollut vaikeutena silmiin katsominen. Tämä haaste oli synnyttänyt paljon keskustelua ryhmässä. Eräs asiakkaista kertoi pitävänsä useita harjoituksia lapsellisena. Vaikeaa oli myös toisen lähellä oleminen ja oman muiston keksiminen tai muistaminen. Ohjaajat eivät olleet lähteneet käsittelemään, miksi asiakkailla muistaminen tai muiston jakaminen oli vaikeaa.

Silmiin katsominen oli monelle vaikeaa, ainakin siitä syntyi paljon keskustelua.

Anteeksi pyytäminen ja -antaminen harjoituksia tehtäessä, ohjaajat havaitsivat osalla asiakkaista aiheeseen liittyvän suhtautumisen olleen kevyttä. Nämä asiakkaat ilmaisivat keskustelussa, että heille anteeksi pyyntö ja -anto on aina helppoa, oli kyse mistä tahansa. Tämä herätti ohjaajissa pohdintaa, onko todellisuudessa näin.

Asiakkaan motivoitumisessa rajojen käsittelyyn ja kehittämiseen ohjaajat kirjoittivat palautteessaan asiakkaiden olleen kiinnostuneita oman itsen tutkimisessa, ja keskusteluissa esiin nousseet asiat ja eroavaisuudet olivat herättäneet mielenkiintoa. Tekemisen edetessä keskustelu oli lisääntynyt ja erilaisia asioita oli noussut esiin. Eräät asiakkaat olivat jääneet pohtimaan omaa mahdollisuuttaan muuttaa toimintaansa, rajojaan.

Tekemisen ja keskustelun edetessä huomasin, että monilla on tarve pohtia omia kokemuksiaan ja sitä, mistä oma käyttäytyminen johtuu.

Ohjaajilla ei ollut tietoa, millainen vaikutus vuosi sitten Minä & Sinä -työvälineen neljännen prototyypin testauksella on mahdollisesti ollut asiakkaiden muutoshalukkuuteen. Tämän kertaisessa testauksessa ohjaajat olivat huomioineet asiakkaissa tapahtuneita reaktioita ja muutoksia. Kuullessaan muiden ryhmäläisten näkemyksiä oli asiakkaissa herännyt ajatuksia oman itsen kehittämisestä ja muutoksesta. Jotkut asiakkaista huomasivat toimineensa tietoisesti jo aiemmin muuttaakseen aiheena olevia asioita.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yhteistyö ja aikatauluista sopiminen psykiatrisen päivätoiminnan ohjaajien kanssa oli sujuvaa. Lisäksi tutkimusluvan nopea saaminen mahdollisti testaamisen toteuttamisen suunnitellussa aikataulussa. Testaus tehtiin viiden viikon aikana kolmelle eri ryhmälle. Testausryhmiä oli sopivasti, joten aineistoa työvälineen toimivuudesta saatiin riittävästi. Lisäksi tuotetta testattiin sekä miehillä että naisilla ja hyvinkin laajalla ikäjakaumalla. Tämä kuvastaa työvälineen käyttömahdollisuutta heterogeenisissä ryhmissä.

Testaus toteutettiin useammalla ryhmällä, minkä perusteella voidaan päätellä tämän tyyppisissä ohjaustoimintaympäristöissä olevan tarvetta rajojen käsittelyyn. Testaus tilanteissa oli läsnä kaksi ohjaajaa, jolloin todennäköisesti ohjaajien kesken on syntynyt keskinäistä reflektointia asiakkaiden vuorovaikutussuhteista, motivoitumisesta ja näin työvälineen toimivuudesta. Testauksen onnistumiseen vaikutti testausryhmän asiakkaiden ja

ohjaajien välinen luottamussuhde sekä tuttu toimintaympäristö. Nekin asiakkaat, jotka eivät pidä tämän tyyppisistä toimintamenetelmistä, osallistuivat lomakkeen täyttämiseen ja harjoituksiin.

Testaustilanteiden edetessä ohjaajat varioivat työvälineen käyttötapaa löytääkseen ryhmälle sopivan. Ohjaajat olivat valinneet ryhmille ja aikatauluun sopivia harjoituksia sekä jakaneet Minun rajani -vihon täyttämisiä ja Ohjaajan oppaan harjoituksia eri tapaamiskerroille. Ohjaajat ja asiakkaat kokivat tämän työskentelytavan hyväksi. Tämä kuvastaa työvälineen käyttöön ajateltua prosessimaisuutta. Näin rajojen käsittely ei tunnu liian pitkältä eikä jää vain yhteen kertaan.

Käyttökokemuksen kautta työväline tuli ohjaajille paremmin sisäistetyksi. Sisäistämistä tukee myös se, että ohjaajilla oli mahdollisuus täyttää heti ohjauksen jälkeen palautelomake, jonka he olivat etukäteen saaneet. Palautelomakkeen jakaminen tuki myös ohjaajien havainnointia. Minä & Sinä -RajatOn on siis muokattavissa ja rytmitettävissä yksilöllisesti, ohjaaja- tai ryhmälähtöisesti. Työvälineen osien yhtenäistynyt muoto ja ulkonäkö koettiin hyväksi.

Ohjaajan oppaan teksti työvälineestä ja sen tarkoituksesta sekä ohjeet, apukysymykset että luottamusharjoitukset koettiin riittävinä, selkeinä ja ymmärrettävinä. Kieliasultaan se siis on hyvää suomen kieltä. Haastetta niin asiakkaille kuin ohjaajille oli tuonut irrallisten sivujen sekaantuminen. Ehdotettu Minun rajani ja Ohjaajan oppaan sivujen nitominen toisi tälle ongelmalle ratkaisun.

Ohjaajan oppaan ohje Minun Rajani täyttämisen osalta toimii. Tälläkin testauskerralla nousi esiin kysymys, kuinka tilanteessa, jossa asiakas ei suostu tai pysty täyttämään vihkoa, tulisi toimia? Johtuuko vastustus siitä, ettei asiakas pysty käsittelemään rajojaan lainkaan? Tällaisessa tilanteessa tuntuisi kyseiselle työvälineelle olevan juuri tarvetta. Onko tuolloin vihon käyttö vielä ajankohtainen vai toimisivatko apukysymykset ja luottamusharjoitukset yhdessä tai yksistään aiheeseen herättelijänä? On kuitenkin muistettava, että asiakkaalle Minun rajani täyttäminen ja harjoituksiin osallistuminen on aina vapaaehtoista.

Minä & Sinä -lomakkeen neljännen prototyypin testauskerralla sädekuvio, sen tulkinta ja tarkoitus, jäi epäselväksi sekä asiakkaille että ohjaajille. Ohjaajien mielestä Minun rajani -vihon sädekuvioon tehdyt selvennykset, väittämien avainsanat, toimivat. Eräiden asiakkaiden kohdalla väittämien lukemien siirtämisessä ohjaajan apu oli tarpeen. Avun tarve todennäköisemmin johtuu enemmän asiakkaan kyvystä hahmottaa asioita kuin siitä, että ohjeistus ei olisi tarpeeksi selkeä.

Hymiöiden tarkoitus on avata asiakkaan tämän päiväistä ja hetkistä tunnetilaa. Onko tunnetilalla vaikutusta, kuinka kokee omat rajansa? Minun rajani -vihon hymiötekstiä oli korjattu muotoon ”Tänään minusta tuntuu,

että olen”. Tästä huolimatta ohjaajat kokivat, ettei hymiöiden tarkoitus edelleenkaan avaudu ja ne ovat turhat. Hymiöistä maininta ja niiden avaaminen oli jäänyt pois Ohjaajan oppaasta. Hymiöt voisi poistaa ja niiden tilalle laittaa rajoihin liittyvän aforismin tai runon.

Ohjaajat kokivat apukysymysten määrän riittävinä ja niiden toimivan keskustelun edistäjinä. Lisätyt kysymykset koettiin hyvinä. Väittäjä neljän sosiaalisuus -apukysymyksestä ehdotettiin otettavan sana uusien pois. Näin ohjaajien mielestä aihetta voitaisiin käsitellä ylipäättään ihmisten kanssa olemisena. Uusien sana tullaan poistamaan.

Ohjaajat olivat esittäneet -ko/-kö päätteellä olevat kysymykset avoimemmassa muodossa. Näin asiakkaan vastaukset eivät olleet jääneet vain kyllä/ei muotoon ja asiakkaan oma ääni oli saatu paremmin kuuluviin. Tästä on juuri kyse motivoivassa puheeksiotossa ja keskustelussa. Ohjaajan tehtävä on olla avoin ja empaattisesti läsnä tilanteessa. Prototypoinnin edetessä voisi -ko/-kö kysymykset muuttaa kysymyssanamuotoon.

Ohjaajan oppaasta löytyy riittävästi harjoituksia, joista valita sekä ajallisesti että ryhmälle sopivia. Vaikka ohjaajat eivät kellottaneet harjoituksiin ja keskusteluihin käytettyä aikaa, arvioidut ajat näyttivät pitävän paikkansa. Näin ainakin rentoutusharjoitusten osalta. Ohjaajan oppaassa on mainittu ajankäyttöön havainnoitavia asioita. Näin ohjaaja pystyy huomioimaan harjoituksia valitessaan mahdollisen käytettävän ajan.

Ohjaajat kokivat muun muassa rentoutusharjoitukset hyvinä. Ehdotetut korjaukset anteeksipyyntö ja -anto harjoitusten tekstiin tullaan tekemään. Sori sanan vaihtamista anteeksi sanan tilalle tulee harkita. Nyt sitä ei tulla muuttamaan. Kaikkia harjoituksia ohjaajat eivät olleet ryhmien kanssa tehneet. Tämä vaatisi pidemmän testausajan. Harjoitusten riittävä määrä ja niiden ajalliset kestot antavat ohjaajalle mahdollisuuden valita sekä ryhmälle että itselle sopivaksi ohjattavan harjoituksen.

Asiakkaissa tapahtui paljonkin reaktioita ja muutoksia Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen käytön ja puheeksioton seurauksena. Palautteessa ohjaajat kertoivat asiakkaiden olleen kiinnostuneita rajojen käsittelyyn ja harjoituksista. Omat kokemukset ja rajat olivat synnyttäneet asiakkaissa pohdintaa. Ohjaajat olivat huomanneet asiakkailla olevan tarvetta tutkia itseään, käsitellä aihetta ja miettiä, mistä oma käyttäytyminen johtuu. Asiakkaissa oli herännyt erilaisia reaktioita: haluttomuutta täyttää Minun rajani, harjoitukset oli koettu lapsellisina ja joskus muistaminen tai muiston jakaminen oli vaikeaa. Etukäteen jaetut ohjaajan apukysymykset oli koettu kiinnostavina ja teemaa avaavina. Keskusteluissa nousseet asiat ja eroavaisuudet olivat herättäneet mielenkiintoa. Muiden näkemyksiä kuullessa oli asiakkaissa herännyt ajatuksia omien rajojen ja toiminnan muuttamiseen. Saadun palautteen perusteella johtopäätöksenä voidaan todeta asiakkailla olleen tarvetta käsitellä rajojaan sekä osan motivoituneen rajojen käsitteeseen ja kehittämiseen.

Luottamusharjoitukset ja apukysymykset toimivat tarkoituksenmukaisesti helpottamaan vuorovaikutusta ja käsittelemään haasteellista rajat -aihetta, jota on vaikea pukea sanoiksi. Haasteena luottamusharjoituksissa on toisen ihmisen kosketus, lähellä olo ja silmiin katsominen. Tämä voi kuvastaa rajojen epäselvyyttä, jonka pohjalla voi olla heikko minäkuva ja itsetunto. Asian käsittely voi herättää asiakkaissa kipeitä muistoja ja nostaa asioita pintaan, mutta samalla sen avulla voi työstää näiden herättämiä tunteita. Tässä ohjaajan empaattinen reflektointi on tärkeää. Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen avulla voidaan yhdessä asiakkaan kanssa etsiä uutta suuntaa rajoihin sekä vahvistaa hänen minäkuvaansa ja itsetuntoaan.

Saadun palautteen perusteella Minä & Sinä -RajatOn omaa sellaisia ominaisuuksia, joiden avulla ohjaaja voi ottaa asiakkaan psyykkiset rajat puheeksi ja motivoida sekä auttaa asiakasta hahmottamaan että työstämään niitä. Palvelumuotoilutuotteena Minä & Sinä -RajatOn prototyyppi toimii monin tavoin toivotulla tavalla.

7 POHDINTA

Minä & Sinä -RajatOn tyyppistä työvälinettä ei ole ollut aikaisemmin ohjaustyössä käytössä. Opinnäytetyössä jatkettiin suunnitellun ja kehitetyn ohjaajan työvälineen kehittämistä. Opinnäytetyö painottui työvälineen prototyypin testaamisesta ja työvälineen käytön seurauksena asiakkaissa tapahtuneista reaktioista saadun tiedon hyödyntämiseen prototyypin kehittämiseksi. Keskeisenä kysymyksenä oli, millaisia ominaisuuksia Minä & Sinä -RajatOn -työvälineeltä vaaditaan sen toimivuuden saavuttamiseksi?

Opinnäytetyön palvelutuotteen suunnittelussa toteutui palvelumuotoilulle ominainen iteratiivinen eli toistuva prosessointi, jota kuvaa luvun 4 kuva 2 Minä & Sinä -RajatOn tuotekehitysprosessi. Tuotteen testaus tapahtui käyttäjälähtöisesti psykiatrisessa päivätoimintayksikössä. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin palautelomaketta, joka sisälsi avoimia kysymyksiä. Laadituilla kysymyksillä saatiin vastauksia asetettuihin kysymyksiin. Vastaukset kertovat työvälineen sopivuudesta käyttäjälle, soveltuvuudesta ohjaustoiminnallisiin toimintaympäristöihin ja siitä, että käyttäjä pystyy soveltamaan työvälinettä ohjaukseen sopivaksi. Tutkimus osoittaa että asiakkailla on tarvetta käsitellä rajoja sekä työvälineen käytön seurauksena asiakas motivoituu rajojen työstämiseen.

Testauksessa käytetyn palautelomakkeen kysymyksiä ei etukäteen testattu. Ne kuitenkin esiteltiin suunnitelmaseminaarin yleisölle, joilta pyydettiin palautetta kysymyksiin. Näin toimien on pääsääntöisesti jäänyt tämän opinnäytetyön tekijän varaan, mitä tietoa kysymyksillä saadaan. Kysymyksiä laadittaessa haluttiin kiinnittää huomiota siihen, että samassa kysymyksessä ei kysytä montaa asiaa. Näillä voi olla vaikutusta luotettavuuteen.

Positiivisesti testauksen luotettavuuteen vaikuttaa saadun aineiston määrä ja kyseisessä toimintayksikössä pitkään työskennelleiden ohjaajien ammattitaito. Palautelomakkeen lisäksi aineistoa täydennettiin palautelomakkeiden palautuksen yhteydessä käydyssä noin tunnin mittaisessa palautekeskustelussa. Tästä kerronnallisesta palautteesta tehtiin muistiinpanoja. Tässä on hyvä ottaa huomioon arvio kuullun luotettavuudesta. Tutkija voi tulkita kuulemansa eri tavoin tai painottaa eri asioita kuin ohjaajat tarkoittivat. Palautteen saamisen vahvuutta lisää ryhmäpalautekeskustelun avoimuus ja jakaminen. Ryhmäpalautekeskustelussa olivat läsnä kaikki testaukseen osallistuneet ohjaajat.

Voidaan pohtia, olivatko haastateltavat lojaaleja toisilleen ja työpaikan arvoille eivätkä tuoneet eriäviä havaintojaan esiin. Saatiinko ohjaajien omaava hiljainen tieto palautteeseen? Vaikuttiko tutkija keskusteluun ohjailevasti tarkentavilla kysymysvalinnoillaan? Aineistonkeruussa on saatu vastauksia asetettuihin kysymyksiin.

Opinnäytetyössä tutkittiin lisäksi asiakkaan tarvetta käsitellä rajojaan ja motivoituiako asiakas työvälineen käytön seurauksena rajojen käsittelyyn ja kehittämiseen. Aiheiden käsitteleminen voi olla haasteellista ja raskasta. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakas voi Minun rajani -vihon avulla kartoittaa omia rajojaan ja ohjaaja voi sen avulla ottaa asian puheeksi ja lähteä työstämään asiaa.

Ohjaajan opas koettiin toimivaksi, sisältävän riittävästi tietoa rajoista ja työvälineen käytöstä. Ohjaajat sanoivat oppaan tekstin olevan ymmärrettävää ja selkeää. Ohjaajat omasivat kokemusta neljännen prototyypin ohjaajan oppaasta. Tämä työvälineen aikaisempi tuntemus voi vaikuttaa tekstin selkeyden ja ymmärrettävyyden osalta tutkimustuloksen luotettavuuteen. Siksi Ohjaajan oppaan tekstit tulisi vielä prototypoida kohderyhmällä, joka ei aikaisemmin ole työvälinettä käyttänyt.

Apukysymykset koettiin hyviksi ja luottamusharjoituksia olevan runsaasti. Kysymykset tukevat ohjaustilannetta ja luottamusharjoitukset ovat tärkeä osa työvälinettä. Ohjaajan apukysymykset ovat alusta asti avanneet väittämiin liittyviä aiheita. Nyt lisätyt luottamusharjoitukset vastaavat myös kyseisiin väittämiin. Näin ne tukevat asiakkaan muutokseen liittyviä valintoja ja käyttäytymistä. Vuoropuhelun tavoitteena on saada aikaan asiakas itse tekemään työtä itsensä ja rajojensa kehittämiseksi.

Minä & Sinä -RajatOn koettiin monipuoliseksi sekä visuaalisesti miellyttäväksi. Opinnäytetyö osoittaa Minä & Sinä -RajatOn -työvälineessä olevan niitä ominaisuuksia mitä siltä vaaditaan sen toimivuuden saavuttamiseksi. Se toimii puheeksioton välineenä ja on keskustelua avaava, avartava ja eteenpäin vievä. Sen avulla voi motivoida asiakasta rajojen käsittelyyn, herättää asiakkaassa ajatuksia oman itsen kehittämisestä ja selvittää minä-

kuvaa. Toiminnalliset luottamusharjoitukset toimivat rajojen käsittelemisessä ja työstämisessä. Tätä tukee ohjaajien kertoma, että ohjaustilanteissa asiakkaat olivat osallistuneet ja keskustelleet aktiivisestikin rajoista.

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

Testauksen tehneet ohjaajat käyttivät työvälinettä prosessimaisesti, kuten työväline on suunniteltu käytettäväksi. Mietinnässä oli tehdä yksi harjoitus esimerkiksi kolmen viikon välein. Näin Minä & Sinä -RajatOn ei olisi kertakäyttöinen, kuten neljännen prototyypin testauskerran jälkeen ohjaajille jäänyt mielikuva työvälineestä oli.

Ohjaajan oppaaseen on lisätty teksti Minun rajani -vihon säilyttämisestä. Täyttämällä jonkin ajan kuluttua asian käsittelystä Minun rajani uudelleen, asiakas voi peilata rajojaan tai tapahtunutta muutosta. Useamman kerran käyttö vahvistaa asiakkaalle asian tietoisuuteen tulemista ja tätä kautta mahdollinen muutos voi käynnistyä. Minä & Sinä -RajatOn on nyt enemmän ohjauksellinen kokonaisuus ja jokaiselle ohjaukskerralle voi rakentaa omaa psyykkistä rajaa käsiteltävän teeman. Harjoituksia voi vaihdella. Näin asian käsittelystä syntyy ohjauskaari. Tämä on erityisesti tarpeen silloin, kun rajoissa huomataan ongelmatiikkaa.

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

Monipuolista työvälinettä voi soveltaa ja kehittää omiin tarkoituksiin sopivaksi. Sen tulo osaksi ohjaustyötä tapahtuu vain sitä käyttämällä. Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen käyttäjällä tulee olla ohjaustyössä tarvittavaa tietoa ja taitoa, siihen kuuluu kyky olla asiakkaan kanssa vuorovaikutussuhteessa. On annettava tilaa erilaisille näkemyksille ja asiakkaalle kokemus kuulluksi tulemisesta. Työväline itsessään ei ole tärkein, vaan se mihin tuloksiin sitä käyttämällä päästään ja sen ensimmäiset käytöt ei välttämättä heti johda asiakkaalla rajojen muutoksiin, mutta voivat nostaa aihetta tietoisuuteen.

Työvälineen prototyyppi on herättänyt kiinnostusta opiskelijakollegoissa, jotka työskentelevät opetus-, kasvatus- ja sosiaalialalla. Tutkija itse testasi työvälinettä sen alkuvaiheessa lähiökeskuksessa kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla sekä lähipiirin nuorella. Nuorten kanssa sitä voisi käyttää

draamaharjoituksin rippikoulussa tai -leirillä. Osallistujat voivat itsekin tuoda oman kerronnan esiin dramatisoiduissa tilanteissa.

Minä & Sinä -RajatOn -jatkokehittelyssä tulisi työvälineestä tehdä sekä ohjaajille että asiakkaille helposti saatava ja käytettävä. Tätä varten siitä voisi tehdä netistä ladattavan version. Tällöin tarvitaan myös omat internetsivut. Työvälinettä kehitettäessä sai kannatusta enemmän vihon muoto kuin työkirja.

Tieto Minä & Sinä -RajatOn -työvälineestä on levinnyt ja se on herättänyt kiinnostusta. Tämä on vahvistanut ajatusta pitää koulutustilaisuuksia Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen käytöstä ohjaajille, jotka työskentelevät ohjauksellisissa työympäristöissä. Miksei työvälineellä voisi selventää ohjaajien omia rajoja ja edistää sekä ylläpitää myös heidän työhyvinvointia?

Tuotteen kehittämistä ja prototypointia jatkaessa on hyvä jäsentää palvelutuotteen käyttöä käyttäjien näkökulmasta. Tätä opinnäytetyötä varten ei hahmotelmaa palvelupolusta tehty, mutta tuotteen jatkokehittämistä ja tulevan asiakasymmärryksen vuoksi on palvelupolku hyvä laatia. Sen avulla hahmotellaan ja konkretisoidaan palvelun käyttöä kuten kappaleessa 3.1, palvelutuotteen kehittäminen, mainitaan. Kuvassa 10 on havainnollistettu Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen pelkistettyä palvelupolkua ja kuinka asiakas mahdollisesti tuotetta tulisi käyttämään.



Kuva 10. Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen palvelupolkua.

Prototypoinnin aikana työvälineessä on havaittu virheitä ja ongelmia. Haasteellisia ovat edelleen olleet nimiin liittyvät kysymykset. Opinnäytetyöprosessin aikana Minä & Sinä -työväline muodostui Minä & Sinä -RajatOn nimiseksi. Työvälineeseen kuuluva Minä & Sinä -lomake muuttui Minun rajani nimiseksi. Nimeen liittyvät muutokset kuvaavat johdonmukaisemmin työvälineen kokonaisuutta. Palautelomakkeessa puhuttiin vielä Minun rajani lomakkeesta. Opinnäytetyötä työstäessä ja Ohjaajan oppaan

muuttuessa samaan kokoon Minun rajani kanssa, ei voitu enää puhua lomakkeesta, koska molemmat olivat enemmänkin vihkoja. Päädyin käyttämään opinnäytetyön raportointivaiheessa vihko sanaa.

Opinnäytetyössä sekä Ohjaajan oppaassa on lähdekirjallisuuden perusteella puhuttu terveistä rajoista. Palautekeskustelun yhteydessä sana terve herätti pohdintaa. Mitä sana sisältää? Pohtiessani olisiko terve sanalle jokin muu vastine, mieleeni nousi sana eheä. Voisiko Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen Ohjaajan oppaassa terve sanan tilalla käyttää sanaa eheät rajat?

Prosessin aikana prototyyppiä on arvioitu useampaan kertaan niin tutkijan oman havainnoinnin kuin myös varsinaisen käyttäjälähtöisen testauksen aikana. Opinnäytetyön tuloksien perusteella Minä & Sinä -RajatOn -työvälinettä voi käyttää ohjauksissa, vaikka se ei ole vielä valmis tuote. Tutkijan toiveena on päästä käyttämään Minä & Sinä -RajatOn työvälinettä, jolloin se tulee kehittymään. Tällöin prototyyppi jatkuisi käyttäjälähtöisesti. Toimintaympäristö voi olla tällöin toisenlainen kuin opinnäytetyössä.

Työvälinettä oli alkuun kehitelty kahden tutkijan voimin. Tällöin oli paljon keskustelua ja pohdintaa työvälineen sisällöstä, mutta myös tuotekehitysprosessiin liittyvistä ratkaisuista. Nyt opinnäytetyöprosessissa oli työskenneltävä yksin. Uskon puute työvälineeseen ja omaan osaamiseen horjui. Tekijä ajoittain jopa mitätöi itseään ja työvälinettä. Tunteet menivät aaltoilemista, kunnes prosessi selkeni ja päätös lähteä jatkotyöstämään työvälinettä syntyi.

Miellekartan teko selkeytti lisää prosessia ja kysymyksien asettelua. Sen jälkeen, ja koska opinnäytetyön aihe oli tuttu ja omakohtainen, on ollut melko vaivatonta edetä opinnäytetyöprosessissa. Haastetta työvälineen jatkokehittämiseen toi se, ettei ollut pohdintatoveria, kenen kanssa keskustella millaisia muutoksia työvälineeseen tehdään. Toisaalta se nopeutti prosessia. On saanut tehdä kaikki päätökset itsenäisesti ilman neuvotte-luja.

Tuotekehitysprosessissa on pitänyt hyväksyä ideoinnin ja parannusehdotusten tilan ja ajan tarve. Näin on saatu huomioon otettua käyttäjälähtöisyys. Monialaisessa yhteistyössä opinnäytetyön prosessin kuluessa työvälinettä on tarkastellut useampi eri asiantuntija ja on saatu monesta näkökulmasta tuotuja korjausehdotuksia.

Minä & Sinä -RajatOn -työvälineen avulla on mahdollisuus vahvistaa asiakkaan minäkuva, itsetuntoa ja itsetuntemusta. Työvälineessä on sosiaalipedagogisia piirteitä. Se tukee asiakkaiden sosiaalista kasvua ja luo hyvinvointia erilaisin luovin toiminnallisilla harjoituksilla. Opinnäytetyöprosessi on mahdollistanut tuotteen prototyyppin kehittämistä ja sen etenemistä oikeaksi hyvinvointia edistäväksi palvelutuotteeksi. Prosessin aikana usko Minä

& Sinä -RajatOn palvelutuotteeseen on vahvistunut ja sen prototypointi valmiiksi tuotteeksi todennäköisemmin jatkuu.

Opinnäytetyöskentelyn aikana tutkija on pohtinut paljon omaa empaattisuutta ja kiltteyttä sekä omiakin psyykkisiä rajoja. Opinnäytetyöprosessin luettu kirjallisuus on herättänyt ajatuksia omasta hyvinvoinnista. Uudella näkökulmalla on syntynyt Minä & Sinä -RajatOn kehittämisprosessissa. Omat rajat ovat vahvistuneet ja tätä myötä myös ammatillinen kasvu. Tyytyväisyyden tunne sitkeydestä ja omasta osaavuudesta, ammatillisuudesta, on nyt päällimmäisenä.

Ajatus kulttuurin ja taidetoiminnan merkityksestä hyvinvoinnin edistäjänä on vahvistunut. Itsellä oleva hiljainen tieto on tullut esiin ja sitä on sanallistettu. On ollut ilo huomata omistavansa jo sellaista taitotietoa ja oppineensa sitä lisää, jonka pohjalta on ollut mahdollista kehittää ja jatkotyöstää Minä & Sinä -RajatOn -työvälinettä.

LÄHTEET

Alhanen K., Kansanaho A., Ahtiainen O-P., Kangas M., Soini T. & Soininen J. (2011). *Työnohjauksen käsikirja*. Kustannusosakeyhtiö Hämeenlinna: Tammi.

Anttila, P. (2001). *Se on projekti – vai onko? Kulttuurialan tuotanto- ja palveluprojektien hallinta*. Hamina: Akatiimi.

Buber, M. (1995). *Minä ja Sinä*. Juva: WSOY.

Dunderfelt, T. (2006). *Voimavarana itsetuntemus*. Helsinki: Kirjapaja.

ENO -Ennakoiva ohjaus työelämässä (2012). Työelämän sosiaaliset ja vuorovaikutustaidot. Haettu 30.10.2016 osoitteesta http://www.takk.fi/fi-leadmin/user_upload/pdf/hankkeet_pdf/ENO_Kasikirja_010212.pdf

Hassi, L., Paju S. & Maila R. (2015). *Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja*. Helsinki: Talentum pro.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Honkanen, H. (2016). *Vaikuttamisen psykologia. Mielen muuttamisen tiede ja taito*. Helsinki: Arena-Innovation Oy.

Isokorpi, T. (2006). *Napit vastakkain. Ristiriidat, rajat ja ratkaisut*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kanninen, K. & Uusitalo-Arola, L. (2015). *Lyhytterapeuttinen työote*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kataja, J., Jaakkola, T. & Liukkonen J. (2011). *Ryhmä liikkeelle. Toiminnallisia harjoituksia ryhmän kehittämiseksi*. Juva: Bookwell Oy.

Katajainen, A., Lipponen K. & Litovaara A. (2003). *Voimavarat käyttöön*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Keltikangas-Järvinen, L. (1994). *Hyvä itsetunto*. 2. painos. Juva: WSOY.

Koivisto, M. (2011). Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 42–59.

Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. (2008). *Kohti muutosta*. Helsinki: Sanoma Pro.

Kriminaalihuollon tukisäätiö (n.d.). Itsetunnon elementit. Haettu 13.2.2017 osoitteesta http://www.porttivapauteen.fi/ammattilaiset/op-paat_ ja_kasikirjat/oppimisvaikeuksista_vapaaksi_-kasikirja/itse-tunto_ ja_ oppiminen/itsetunnon_elementit

Larssen, E. (2014). *Paras*. Juva: Bookwell.

Miettinen, S. (2011). *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy.

Miettinen, S., Kalliomäki, A. & Ruuska, J. (2011). Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjä- tiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 106–121.

Oksanen, J. (2014). *Motivointi työvälteenä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Onnismaa J. (2007). *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus.

Palojärvi H. (2011). Luento Naistenkartanon luentosarjassa 12.9.2011. Haettu 30.10.2016 osoitteesta http://www.naistenkartano.com/artikkelit/i_hmissuhteet/itsearvostus-ja-omien-rajojen-tu/

Pekkari, M. (2008). *Tavoitteellinen ohjauskeskustelu*. Helsinki: Tammi.

Psykiatrinen päivätoiminta (2016). Hämeenlinnan kaupunki. Haettu 25.11.2016 osoitteesta www.hameenlinna.fi

Rantanen, M. (2016). *Tunnelmamuotoilu*. Helsinki: Talentum Pro.

Salo-Chydenius, S. (2010). A-klinikkasäätiö. Päihdelinkki. Haettu 11.11.2016 osoitteesta <http://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietois-kut/paihdeyonmenetelmat-ja-koulutus/toiminnalliset-ja-luovat-menetelmat>

Severikangas, T. (2000). *Ilmaisutaidon seikkailuja*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Sillanpää, M. (2017). Kompassi – asiakaslähtöinen asiakkaan palvelutarpeenarvioinnin ja verkostojen yhdistämisen työkalu. Avoin luento 25.3.2017, Hämeen ammattikorkeakoulu.

Suomen Mielenterveysseura (n.d.). Haettu 11.11.2016 osoitteesta <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/luovuus-antaa-voimavaroja-arkeen>

THL (2011). Taide vaikuttaa. Haettu 5.4.2017 osoitteesta https://www.thl.fi/documents/10531/126775/Taide_vaikuttaa_selvitysraportti.pdf

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Toivakka, S. & Maasola, M. (2012). *Itsetunto kohdalleen. Harjoituksia itsetuntemuksen ja vuorovaikutustaitojen oppimiseen*. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tukiainen, M. (2016). *Hyvän mielen taidot*. Juva: PS-kustannus.

Vaahtojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 130–151.

Vilkkä, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS kustannus.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. (2011). *Onnistuuko ohjaus?* Helsinki: Edita.

Virtuaali amk (n.d.). Ammatillinen vuorovaikutus. Haettu 7.1.2017 osoitteesta <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0407012/1092981175338/1092984979809/1107943286020/1107943363905.html>

Yle (2016). Kulttuurin harrastaminen on yhtä tehokasta kuin liikunta. Haettu 5.4.2017 osoitteesta <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/12/28/kulttuurin-harrastaminen-yhta-tehokasta-kuin-liikunta>

PALAUTELOMAKE

Minä & Sinä -RajatOn
PALAUTE
Kevät 2017

1. Täytä taulukon testattavien ryhmien tiedot.

Testausryhmä	Naisia	Miehiä	Ohjaajia	lääkän
1				-
2				-
3				-
4				-
5				-
6				-
7				-
8				-

2. Millainen tarve asiakkailla oli käsitellä rajojaan? Miten se ilmeni?

3. Millaisia haasteita asiakkailla ilmeni Minun rajani -lomakkeen täyttämässä?

4. Mitä muutoksia kaipaisit Minun rajani -lomakkeeseen?

5. Millaisia haasteita asiakkailla ilmeni luottamusharjoituksia tehdessä?

Minä & Sinä -RajatOn
PALAUTE
Kevät 2017

6. Mitä muutoksia kaipaisit M&S -RajatOn ohjaajan oppaan

a) ohjeisiin?

b) apukysymyksiin?

c) luottamusharjoituksiin?

d) muuhun, mihin?

7. Miten asiakkaat motivoituivat rajojen käsittelyyn ja niiden mahdolliseen kehittämiseen?

8. Mitä reaktioita tai muutoksia asiakkaissa tapahtui asian käsittelyn seurauksena?

9. Mitkä asiat Minä & Sinä -RajatOn työvälineessä koit toimivaksi?

10. Millainen aika olisi riittävä M&S -RajatOn työskentelyyn?

11. Miten jatkossa käyttäisitte/soveltaisitte työvälinettä?
