



jamk.fi

**Selvitys Huoltsikka Oy:n
käyttämistä
ohjausmenetelmistä**

Erika Setälä

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018
Sosiaali- ja terveys- ja liikunta-ala
Kuntoutuksen ohjaajan AMK tutkinto-ohjelma

Jyväskylän ammattikorkeakoulu
JAMK University of Applied Sciences

Tekijä(t) Setälä, Erika	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 03/2018
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Selvitys Huoltsikka Oy:n käyttämistä ohjausmenetelmistä		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaaja, AMK		
Työn ohjaaja(t) Helminen, Eeva ja Hämäläinen, Katja		
Toimeksiantaja(t) Huoltsikka Oy		
<p> Tiivistelmä Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Huoltsikka Oy:n ohjaajien käyttämiä ohjausmenetelmiä. Saatujen tulosten avulla kyseinen yritys tuo näkyväksi ohjaajiensa ohjausosaamisen. Ohjausosaamisen tiedettiin olevan laadukasta, mutta asiaa ei oltu tutkittu. Tutkimuksen tuloksia tullaan hyödyntämään yrityksen palvelukuvauksen uudistamisessa sekä henkilöstön perehdytyksessä. </p> <p> Toimeksiantajana oli sosiaalipalvelualan yritys Huoltsikka Oy. Tutkimus keskittyi Jyväskylän toimipisteeseen ja lastensuojelun jälkihuoltoon. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Haastateltavana oli 4 ohjaajaa. Jokainen haastattelu kesti noin 60 minuuttia. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. </p> <p> Tutkimuksen mukaan ohjaajat käyttävät monipuolisesti eri menetelmiä, kuten esimerkiksi ratkaisukeskeistä työtettä, motivoivaa haastattelua ja dialogista vuorovaikutusta. Ohjausmenetelmiä käytetään asiakaslähtöisesti kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti. </p> <p> Tutkimuksen mukaan Jyväskylän yksikön ohjaajien ja yrityksen esimiehen toiminta perustuu itseohjautuvuusteorian perustarveteoriaan, mikä näkyy sekä yksikön johtamiskulttuurissa ja ohjausosaamisessa. Ohjaajilla on paljon autonomiaa oman työn toteuttamisessa, mikä osaltaan lisää työhyvinvointia. Työhyvinvointi ja työyhteisön positiivinen ilmapiiri antaa rohkeutta ja motivaatiota tehdä ohjaustyötä parhaalla mahdollisella tavalla. Jokainen ohjaaja suunnittelee ohjaustyönsä asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaisesti. Tämä mahdollistaa eri ohjausmenetelmien hyödyntämisen luovasti asiakkaan eduksi. </p>		
Avainsanat (asiasanat) Yksityinen sosiaalipalveluala, lastensuojelun jälkihuolto, ohjaus, ohjausmenetelmät, itseohjautuvuusteoria, dialogisuus ohjauksessa, ratkaisukeskeinen työote		
Muut tiedot		

Description

Author(s) Setälä, Erika	Type of publication Bachelor's thesis	Date 03/2018
	Number of pages 46	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication A study of control methods used by Huoltsikka Oy		
Degree programme Rehabilitation counselling		
Supervisor(s) Helminen, Eeva and Hämäläinen, Katja		
Assigned by Huoltsikka Oy		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of the study was to explore and document the counselling methods for young people used by the child support services at the company called Huoltsikka. With the results obtained, the company can make its counselling competence visible. The company's counselling competence was known to be of high quality, but it had not been studied. The results of the study will be utilized in renewing the service descriptions of the company and in personnel training. The assignor of the thesis was Huoltsikka Oy, a social service company. The focus was on the company's Jyväskylä office and on the aftercare in child welfare. The study was carried out as a qualitative survey where the data was collected by conducting theme interviews with four counsellors. Each interview lasted about 60 minutes. The data was analysed by using data-based content analysis.</p> <p>According to the study, the counsellors used a variety of methods, such as a solution-centred approach, motivational interviews and dialogic interaction. The counselling methods were used in a client-oriented way according to their individual needs.</p> <p>According to the results, the counsellors and manager's professional conduct was based on the basic needs theory of the Self-Determination Theory (SDT), which was seen in the company's management culture, leadership competence and attitudes towards the clients. The counsellors had a great deal of autonomy in their work, which improved their wellbeing at work. The well-being of the counsellors and the positive atmosphere of the work community gave each counsellor courage and motivation to work in the best possible way. Each counsellor could plan his or her work individually based on each client's specific situation. This enabled the use of different methods creatively for the benefit of the client.</p>		
Keywords (subjects) Private social services, after-care services for children, counseling, control methods, self-determination- theory, dialogue in counseling, solution-oriented work		
Miscellaneous		

Sisällysluettelo

1 Johdanto	5
2 Sosiaalipalveluala	6
3 Toimeksiantaja Huoltsikka Oy	7
3.1 Lastensuojelu	8
3.2 Lastensuojelun jälkihuolto	9
3.3 Lastensuojelun jälkihuolto Huoltsikassa, Jyväskylän toimipiste	10
4 Ohjauksen määrittelyä	11
4.1 Sosiodynaaminen ohjaus	12
4.2 Ratkaisukeskeinen työote	13
4.3 Motivoiva haastattelu	15
4.4 Dialogisuus ohjauksessa	17
4.5 Itseohjautuvuusteoria	18
5 Tutkimuksen toteuttaminen	19
5.1 Tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	19
5.2 Opinnäytetyön lähtökohdat	19
5.3 Kohderyhmä	20
5.4 Tutkimusmenetelmä	20
5.4.1 Aineistonkeruumenetelmä	21
5.4.2 Aineiston analyysimenetelmä	22
6 Tutkimustulokset	24
6.1 Huoltsikan ohjaajien käyttämät ohjausmenetelmät	24
6.2 Ohjausmenetelmien käyttö	27
6.3 Perusteet ohjaustyölle	28
7 Johtopäätökset	32
8 Pohdinta	33
8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	36
9 Lähteet	38
Liitteet	41

Liite 1. Suostumus haastatteluun	41
Liite 2. Haastattelulomake.....	42
Liite 3. Esimerkki aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä.....	45

1 Johdanto

Sosiaalipalveluala on kovassa muutoksessa. Tuleva SOTE –muutos haastaa alan toimijoita niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannella sektorilla. Palveluita tuotetaan jatkossa enenevin määrin yksityisten palveluntuottajien avulla ja tämä edellyttää toimijoille valmistautumista tulevaan muutokseen. SOTE- uudistuksen myötä sosiaali- ja terveysterveystulot tulevat yhdistymään entistä asiakaslähtöisemmiksi kokonaisuuksiksi. Muutoksen myötä palvelut täytyy järjestää niin, että asiakas saa hoitoa oikea-aikaisesti ja tehokkaasti, vaikuttavuutta unohtamatta. Palveluita yritetään saada myös entistä yhteen sovitettumaksi. (Sosiaali- ja terveysterveystulot. n.d)

Yksityisellä sosiaalipalvelualalla käytetään runsaasti eri ohjausmenetelmiä. Yritysten käyttämällä menetelmillä on paljon merkitystä palvelun tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen (Luhtaniemi, 2018). Olli Kotila (2005,13,14) Helsingin kauppakorkeakoulusta kirjoittaa siitä, kuinka jokaisen yrityksen olisi tärkeä löytää yrityksen sisältä heidän omia resursseja tai menetelmiä, joita kilpailijat eivät pysty helposti jäljittämään. Tällainen resurssi voi olla muun muassa henkisen pääoman resurssi. Tämä yrityksen oma resurssi voi olla syy jatkuvalle menestymiselle kilpailutuksissa. Kilpailun kiristyessä yritysten on tärkeää tunnistaa ja avata omat menestystekijänsä. Yksi tapa tähän on kirjoittaa auki yrityksen käyttämät eri menetelmät.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää millaisia ohjausmenetelmiä Huoltsikka Oy käyttää. Aihe on rajattu kohdentumaan lastensuojelun jälkihuollon tukipalveluun, joka on yksi merkittävä lastensuojelun palvelu Huoltsikka Oy:ssä.

Tässä opinnäytetyössä ohjaajilla tarkoitetaan työntekijöitä, jotka työskentelevät lastensuojelun jälkihuollon tukipalveluita käyttävien nuorten (16 – 21v.) kanssa. Huoltsikka Oy:n Jyväskylän toimipisteessä työskentelee 9 ohjaajaa. Opinnäytetyön

avulla tuotetaan tietoa ohjaajien ammattitaidoista ohjata ja neuvoa asiakkaitaan lastensuojelun jälkihuollon tukipalveluissa.

Ohjaustyössä oleellista on asiakkaan ja ohjaajan välinen vuorovaikutus. Vuorovaikutuksessa peilautuu ohjaajan ohjauksiasetus suhteessa asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa. Ohjausmenetelmien valinta kumpuaan ohjaajan ohjauksiasetuksesta sekä ajatuksesta asiakkaan kyvyistä ja taidoista ohjata omaa elämäänsä. Humanistisen ihmiskäsityksen mukaan ymmärretään ihminen vapaana, kehittyvänä, itseohjautuvana ja tavoitteellisena. Ohjaaja, joka omaa humanistisen ihmiskäsityksen uskoo ihmisen luovuuteen, hyvyyteen ja kykyyn kasvaa ja kehittyä. Humanistinen ohjaus olettaa, että kaikilla ihmisillä on luontainen pyrkimys itsensä toteuttamiseen (Peavy 2001, 21)

2 Sosiaalipalveluala

Sosiaalipalveluala näyttäytyy eri tavoin. Se kattaa koko julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin. Sosiaalipalvelualalla päätavoitteena on tukea ihmisten elämää, edistää heidän hyvinvointiaan ja ehkäistä syrjäytymistä. Sosiaalipalvelualan ammattilaiset auttavat heikoimpia ja pitävät huolen siitä, että kaikilla ihmisillä on perustuslain mukaiset oikeudet, kuten oikeus välttämättömään toimeentuloon. Eri sosiaalipalvelun ammattilaiset antavat muun muassa ohjaus- ja neuvontapalveluita, auttavat kriisitilanteessa ja elämäntilanteessa. Heidän tuottamia palveluitaan ovat muun muassa nuorisotyö, mielenterveys- ja päihdetyö sekä lastensuojelun palvelut. (Sosiaalialan koulutus n.d.)

Sosiaalipalveluita ohjaavat monet lait, kuten esimerkiksi lastensuojelulaki, mielenterveyslaki, päihdehuoltolaki, varhaiskasvatuslaki, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, perhehoitolaki, ja sosiaalihuoltolaki. Sosiaalipalveluiden järjestämisvastuu on kunnilla. He voivat joko tuottaa palvelut itse tai ostaa palvelut niitä tuottavalta yritykseltä, säätiöltä tai järjestöiltä. Yksityisiä sosiaalipalveluita

tuottavia yrityksiä, säätiöitä ja järjestöjä ohjaa hyvin tarkasti laki yksityisistä sosiaalipalveluista. Aluehallintavirasto suunnittelee, ohjaa ja valvoo sosiaalihuollosta toimialueellaan ja Valvira ohjaa sekä valvoo aluehallintovirastojen toimintaa. (Sosiaalialan työ, n.d.)

2.1 Yksityinen sosiaalipalveluala

Yksityisellä sosiaalipalvelulla tarkoitetaan yrityksen, yhteisön, säätiön tai yksityisen henkilön tuottamia maksullisia sosiaalihuollon palveluita (L 922/2011, 3§). Yksityiset palveluntuottajat ovat oikeutettuja myymään omia palveluitaan esimerkiksi kunnille tai suoraan asiakkaille. Sosiaalihuoltolain mukaan kunnan on järjestettävä sosiaalipalveluita niitä tarvitseville, mikäli kunta ei halua tai pysty tuottamaan näitä palveluita on sen ostettava palvelut. Sosiaalipalveluihin kuuluu esimerkiksi syrjäytymisen hoito ja mahdollinen ennaltaehkäiseminen, taloudellisen tilanteen tukeminen, äkilliset kriisitilanteet tai jokapäiväisessä elämässä tukeminen. Yksittäisiä palveluita voidaan yhdistää, mikäli se on asiakkaan eduksi (L 1301/2014, 33§a). Kunnan sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin ja palvelut määräytyvät sen mukaan. (L 1301/2014, 36§).

3 Toimeksiantaja Huoltsikka Oy

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Huoltsikka Oy. Huoltsikka Oy kasvava yksityinen sosiaalipalveluita tuottava yritys. Yritys on perustettu vuonna 2005 Janne Lahtosen ja Perttu Noposen toimesta. Toiminnan tavoitteena on tukea haastavissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita. Huoltsikan asiakkaat koostuvat lapsista, nuorista, lapsiperheistä ja nuorista aikuisista. Toimipisteitä on Mikkelissä, Jyväskylässä ja pienimuotoisesti myös Etelä-Karjalassa ja pääkaupunkiseudulla. Huoltsikalla on pienryhmäkotiyksikkö Mikkelissä. Muiden kaupunkien palvelut ovat pääasiassa lastensuojelun avopalveluita ja perhetyötä. Yrityksen henkilökunta koostuu 30

päätoimisesta lastensuojelun ammattilaisesta ja osa-aikaisista ohjaajista. (Perehdytysuunnitelma 2018) Tässä opinnäytetyössä keskitytään Jyväskylän toimipisteen lastensuojelun jälkihuoltoon. Asiakkaista käytetään sanaa nuori.

AvoJyväskylän palvelut ovat suunnattu sosiaalihuoltoon ja lastensuojeluun. Palveluita järjestetään myös maahanmuuttajataustaisille henkilöille ja perheille. Lastensuojelutoimijana Huoltsikka Oy tarjoaa avohuoltoa, sijaishuoltopalveluita ja jälkihuoltopalvelua.

Jyväskylän toimipisteessä arvolähtökohtina on seuraavat:

1. Nuoren yksilöllisyys ja ainutkertaisuus
2. Nuorten oikeuksien kunnioittaminen ja arvostaminen
3. Nuoren kohtaamisen lähtökohtana on rehellisyys, joka ruokkii luottamusta.

Huoltsikka näkee asiakkaan yksilöllisenä ja ainutkertaisena ihmisenä. Toiminta on hyvin asiakaslähtöistä ja avointa. Tämä näkyy asiakkaan hyväksymisenä juuri sellaisena, kun hän on, sekä erilaisuuden näkemisen rikkautena. Jokainen asiakas kohdataan kunnioittamalla ja tasa-arvoisesti lähtökohdistaan riippumatta. Yritys arvostaa mallia antavaa käyttäytymistä. Esimerkiksi hyvien käytöstapojen siirtäminen esimerkin avulla työntekijöiltä asiakkaille. (Perehdytysuunnitelma 2018)

3.1 Lastensuojelu

Lastensuojelu on lailla määriteltyä toimintaa, jonka tarkoituksena on turvata lasten oikeus turvalliseen elinympäristöön ja normaaliin kehitykseen. Lastensuojelun palvelut ovat kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuolto, jälkihuolto ja avohuollon tukitoimet. Näiden lisäksi kunnilla on ehkäisevää toimintaa, jolla pyritään estää suuremmat ongelmat. (L 417/2011, 3§)

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun on pyrittävä tukemaan vanhempia lapsen hoidossa ja kasvatuksessa, puututtava ongelmiin tarpeeksi ajoissa sekä huolehtia lasten hyvinvoinnista. Lapsen ensisijainen etu on otettava huomioon palvelutarpeiden arvioinnissa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään lastensuojelun jälkihuollon tukipalveluihin.

3.2 Lastensuojelun jälkihuolto

Lastensuojelun jälkihuolto on tarkoitettu alle 21-vuotiaille nuorille, jotka ovat olleet sijoitettuina. Lastensuojelulain mukaan sosiaalilautakunnan on järjestettävä jälkihuolto tukemaan sijaishuollossa ollutta lasta tai nuorta. Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoista, vaikka kunnalle se on pakollista nuoren kieltäytymisestä huolimatta. Sosiaalilautakunnan on tehtävä jokaiselle sijaishuollossa olleelle nuorelle suunnitelma jälkihuollosta. Nuoren kieltäytyttyä avusta hänellä on mahdollisuus tulla takaisin palveluiden piiriin 21 ikävuoteen saakka. Nuori on oikeutettu lakisääteisesti jälkihuoltoon ja täysi-ikäisyyden jälkeisiin tukitoimiin, mikäli hänellä on avohuollon asiakkuus. (Jälkihuolto-opas, 2005)

Aikuistuminen ja itsenäistyminen ovat kehityspsykologisia vaiheita, jossa nuori tarvitsee turvallista ja luotettavaa aikuista rinnalleen. Aikuisuuden kynnyksellä nuoret hakevat omaa paikkaa yhteiskunnassa ja miettivät mitä he haluavat suuntaan he haluavat rakentaa elämäänsä. Aikuiseksi kasvamisen vaiheeseen kuuluu oman persoonallisuuden uudelleen muokkaaminen, asenteiden ja arvojen kohtaaminen sekä oman minuuden etsiminen. (Dunderfelt, 2011, 92,97) Nuoren tietoisuus siitä, että juuri hänen hyvinvoinnistaan tai minuudesta ollaan kiinnostuneita auttaa selviytymään laitostumisen purkamisessa ja oman polun rakentamisessa. (Jälkihuolto-opas, 2005)

Jälkihuolto määräytyy yksilöllisesti jokaisen lapsen ja nuoren tarpeiden mukaan. Tavoitteena on auttaa nuorta uskomaan siihen, että hän voi vaikuttaa tulevaisuuteensa ja että, hän hyväksyisi menneisyytensä. (Jälkihuolto-opas, 2005)

3.3 Lastensuojelun jälkihuolto Huoltsikassa, Jyväskylän toimipiste

Huoltsikan lastensuojelun jälkihuoltoa toteutetaan pääasiassa ammatillisena tukihenkilötoimintana. Tukihenkilötoiminnalla varmistetaan aiemmin opittujen asioiden siirtyminen taidoiksi nuoren itsenäiseen elämään sekä annetaan tarvittava tuki uusissa tilanteissa. Painopisteinä on arkielämäntaidot, psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi, yhdessä tekeminen (harrastukset) sekä yhteiskunnan viralliset kasvot. Käytännön arjessa tämä työskentely on kaupassa käyntiä, harrastamista yhdessä, asioiden hoitamista eri viranomaisien (Kela, te -toimisto, poliisi ym.) kanssa sekä ruoan laittoa ja siivousta. Asiakkaille pyritään järjestämään päivisin mielekästä toimintaa. (Laatukäsikirja 2016)

Lastensuojelun jälkihuoltoon tarkoitettut tukiasunnot on suunnattu 16-21 -vuotiaille nuorille ja nuorille aikuisille. Asuntoja on yhteensä 20, joista osa on rivitaloasuntoja ja osa kerrostaloasuntoja. Asunnot sijaitsevat toimiston ja yhteisten tilojen läheisyydessä Jyväskylän Keltinmäessä.

Työskentely perustuu lapsen oikeuksiin ja tarpeisiin sekä lastensuojelun asiakkuuteen perustuviin tekijöihin. Asiakkaan aloittaessa palvelun lähtökohdat ja tavoitteet kirjataan jälkihuoltosuunnitelmaan, johon kirjataan konkreettisesti ja yksityiskohtaisesti, miten aiotaan toimia. Asiakkaasta laaditaan joka kuukausi raportti, jossa kuvataan menneen kuun tapahtumia ja arvioidaan työskentelyä suunniteltujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kuukausiraportin kirjoittaa asiakkaan ohjaaja. Raporttia tehdessä pyritään vuorovaikutteisuuden asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on varattu

oma kohta, jossa hänellä on mahdollisuus kertoa terveiset omalle sosiaalityöntekijälle. (Omavalvontasuunnitelma AvoJyväskylä 2018)

4 Ohjauksen määrittelyä

Tässä opinnäytetyössä selvitän kokonaisuutta eri teorioiden ja menetelmien näkökulmasta. Menetelmiä ja teorioita käydään seuraavissa kappaleissa läpi. Tärkeimmäksi teoriaksi olen nostanut Ryanin itseohjautuvuusteorian (self-determination theory). (Deci, Ryan, 2002)

Ohjaus on työmenetelmä, joka ilmenee tasavertaisena vuoropuheluna kahden ihmisen välillä. Sen tavoitteena on auttaa ohjattavaa omassa elämässään hänen omista lähtökohdistaan. Ohjattavan on tärkeä määritellä itse ohjauksen sisältö ja tavoitteet, jotta hän sitoutuu ja motivoituu mahdolliseen muutokseen (Eloranta, Virkki, 2011, 19) Ohjaus tapahtuu pääasiassa keskustelemalla, eli olemalla vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Ohjaukselle etukäteen asetetut tavoitteet eivät toteudu ilman kohtaamista, jonka vuoksi se on hyvin tärkeä osa ohjausta. (Vehviläinen, 2001,12)

Ohjaajalla on suuri vaikutus ohjattavan motivaatioon, kokemuksiin ohjauksesta ja ohjauksen onnistumisessa. Ohjauksen avulla voidaan mahdollistaa ja rohkaista yksilöä tekemään omaa elämää koskevia päätöksiä. Aina tämä ei kuitenkaan toteudu positiivisessa mielessä. Jos yksilö kokee tai vaistoo, ettei hänen asia ole ohjaajalle tärkeä eikä ohjaaja ole aidosti kiinnostunut hänestä niin ohjauksella ei saada positiivisia tuloksia aikaan. Ohjausprosessit jäävät usein puuteellisiksi liian vähäisten resurssien vuoksi (Eloranta ym. 2011, 16-17)

Sosiaali- ja terveysalalla ohjaus sidoksissa on lakien, asetusten ja eri oppaiden määrittelyihin. Ohjaus -käsitettä voidaan käyttää hyvin laajasti korostaen eri asioita,

kuten esimerkiksi menetelmää, vuorovaikutusta, prosessia, omaa kokemusta, toimintaympäristöä tai kulttuurillista näkökulmaa. Sosiaaliolla korostetaan usein menetelmää ja vuorovaikutusta. Ohjaajan rooli asiakkaan ja ohjaajan välisessä vuorovaikutuksessa on merkittävä. Ohjattavan kokemus hoidon tai palvelun laadusta rakentuu kohtaamistilanteissa, jonka vuoksi siihen on tärkeä kiinnittää huomiota, erityisesti sosiaali-alalla. (Vänskä, Laitinen -Väänänen, Kettunen, Mäkelä, 2011, 16-18)

Ohjaustyössä oleellista on asiakkaan ja ohjaajan välinen vuorovaikutus. Vuorovaikutuksessa peilautuu ohjaajan ohjauksen käsitys suhteessa asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa. Ohjausmenetelmien valinta kumpuaan ohjaajan ohjauksen käsityksestä sekä ajatuksesta asiakkaan kyvyistä ja taidoista ohjata omaa elämäänsä. (Vänskä yms. 2011, 19)

4.1 Sosiodynaaminen ohjaus

Sosiodynaaminen ohjaus on R. Vance Peavyn kehittämä ohjausteoria, joka pohjautuu konstruktiivisiin. Konstruktiivilla tarkoitetaan ajattelutapaa, jonka mukaan ihminen on mielensä rakentamien tulkintojen varassa (Näkki, Sayed, 2015, 14). Sosiodynaamisen ohjaustyön lähtökohtana on näkemys siitä, että maailma koostuu useasta todellisuudesta. R. Vance Peavy (2006, 22) pitää ohjausta eräänlaisena ”kielipeliä”, jolla tarkoitetaan sitä, että ohjaaja käyttää jotain lausetta, menetelmää, sanaa tai äänensävyä tietoisesti ns. pelisiirtona kohti jotain tiettyä ennalta määrättyä tavoitetta. Ohjauksen tavoitteena on tuottaa tuloksia ohjattavalle. Näitä voi olla esimerkiksi uusi oivallus, jonkun kokemuksen sanoittaminen, jokin ratkaisu, kärsimyksen helpottuminen tai parantunut kyky vaikuttaa omaan elämään. (Peavy, 2006, 22, 59-60)

Ohjaaja joka omaa konstruktiivisen ajattelun olettaa, että on olemassa monia todellisuuksia. Ihmiset elävät sosiaalisessa maailmassa, jonka myötä he ovat vuorovaikutuksessa ja kommunikaatiossa toistensa kanssa. Sanojen avulla ihminen luo

omaa todellisuutta ja tekee valintansa. Konstruktivisen näkökulman mukaan ohjauksen pääasia on ohjattavan henkilökohtaiset kokemukset, toiminta ja vuorovaikutus. (Peavy, 1999, 42-48)

Sosiodynaamisen ohjauksen pääpiirteitä on auttamisen filosofia, tavoitteellisuus, mahdollisuuksia korostava sanasto, voimavarojen vahvistaminen ja avoimuus suhteessa toisiin. R. Vance Peavyn (2001, 21) mukaan ohjaajan rooli vuorovaikutuksessa on kuunnella ohjattavaa, luoda luottamusta ja turvallisuutta, kunnioittaa, tukea, selventää asioita, oppia ohjattavalta sekä antaa eri ongelmanratkaisumalleja. Ohjattavan on ilmaistava näkemyksensä ongelmasta, kertoa kokemuksistaan, asenteistaan, unelmista, peloista ja omata vastaanottavainen asenne.

4.2 Ratkaisukeskeinen työote

Ratkaisukeskeinen työote voidaan määritellä hyvin eri tavoin. Se on tapa työskennellä niin, että keskitytään ratkaisemaan ongelmia ja vahvistamaan voimavaroja ongelmien syiden etsimisen sijasta. Ratkaisukeskeisyyden piirteitä on muun muassa ihmisen pitäminen kyvykkäänä, ohjattavan näkökulman hyväksyminen, ohjattavalta oppiminen ja ohjattavan käyttäytymisen objektivointi. (Vilen, Leppämäki, Ekström, 2002, 171)

Seuraavaksi on lueteltu ratkaisukeskeisyyden taustaoletuksia ja toimintaperiaatteita:

1. Asiakasohjautuvuus
2. Kunnioitus
3. Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin
4. Asiakkaan vastuu
5. Tavoitteellisuus
6. Toiveikkuuden ja myönteisen näkökulman etsiminen ja näkeminen
7. Keskittyminen edistykseen, onnistumisiin, uusiin vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin

8. Käytettävä kieli luo todellisuutta
9. Muutos on väistämätön
10. Myönteinen palaute ja ansionjako
11. Yhteistyö perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja ajatusten vaihtoon
12. Työntekijä tunnistaa muutosta luovia voimia ja vahvistaa niitä

(Vilen ym. 2002,172-182)

Tavoitteellisuus ja positiivisuus auttavat asiakasta pääsemään eteenpäin omassa prosessissaan. Helanderin (2000) tutkimuksen mukaan ratkaisusuuntautuneesti työskennellessä päästiin hyvin tuloksin tavoitteisiin. Ongelmien ja tavoitteiden tarkka määrittely sekä konkreettinen muotoilu oli tärkeä osa onnistumista.

Ratkaisukeskeinen työote painottaa itseohjautuvuutta ja vastuullisuutta. Ratkaisukeskeisen työtteen taustaoletuksena on, että ihmisellä on riittävät voimavarat, vahvuudet ja resurssit saavuttaa omat tavoitteensa. Työotteessa keskitytään nykyhetkeen ja tulevaisuuteen, sillä menneisyyttä ei voida muuttaa. Menneisyyttä tarkastellessa painotetaan sen hyväksymistä ja kokemusten hyödyntämistä tulevaisuudessa. Ratkaisukeskeisessä työotteessa ohjaajan asenne ja ihmiskuvan on oltava ratkaisukeskeinen, asiakasta arvostava ja toivoa luova. (Ruutu, Salmimies, 2015, 195)

Ratkaisukeskeisyyden perusteet ovat:

1. Jos jokin ei toimi, tee jotakin toisin.
2. Jos jokin ei ole rikki, älä korjaa sitä.
3. Jos jokin toimii, tee lisää sitä.

(Ruutu ym. 2015, 195)

4.3 Motivoiva haastattelu

Motivoiva haastattelu on W.R. Millerin ja C. Rollnickin kehittämä menetelmä, jonka tarkoituksena on ohjata keskustelua ohjaajan haluamaan suuntaan (Oksanen 2014, 71). Motivoivan haastattelun keskeinen käsite on motivointi, ja jotta motivoivaa haastattelua menetelmänä voi ymmärtää on ymmärrettävä mitä on motivaatio. Motivaatio sana tulee latinan kielen sanasta "movere", joka tarkoittaa liikettä (Honkanen 2016, 116). Motivaatio on myös määritelty olevan kokonaisuus yksilön vaikuttavista asioista, jotka saavat yksilön liikkeelle ja jotka määrittävän sen voimakkuuden, laadun ja suunnan. Näitä vaikuttavia tekijöitä on muun muassa tarpeet, tunteet, persoonallisuus, arvot, sosiaaliset paineet, tavoitteet, kyvykkyys ja tehtävän vaikeus. Motivaatiossa perustava kysymys on kuka määrittää tai ohjaa motivaatiota? Lähtekö se itsestä aitona sisäisenä motivaationa, jolloin itsellä on aito halu tehdä omasta mielenkiinnosta, innosta tai tarpeesta toteuttaa itseään vai ohjaako käyttäytymistä joku ulkoinen tekijä, jolloin käyttäytyminen on puhtaasti ympäristön paineisiin ja vaatimuksiin vastaamista. (Honkanen 2016, 116-121.)

Motivoivan haastattelun tavoitteena on muutosvalmius. Hyvä keskustelu auttaa löytämään tarpeen muutokseen, helpottaa asiakasta myöhemmissä valinnoissa ja auttaa häntä pysymään omissa tavoitteissaan (Oksanen 2014, 39.) Aluksi motivaatio voi olla ainoastaan ulkoista, jolloin nuori ei itse näe sen merkitystä tärkeänä. Myöhemmin sisäistämisprosessien prosessien ja ajan kanssa se voi kääntyä sisäiseksi motivaatioksi (Honkanen 2016, 120.) Motivoivassa haastattelussa ohjaajan on tärkeä olla empaattinen, refleктоiva eli kuunnella vastauksia heijastavasti ja on "peilinä" auttaakseen nuorta hahmottamaan hänen tilannettaan. Ohjaajan tehtävä on luoda nuorelle mielikuva siitä minkälainen tämä olisi ilman ongelmaa ja auttaa häntä pääsemään hänen omiin tavoitteisiinsa. Motivoivan haastattelun avulla pyritään lisätä sisäistä motivaatiota muutokseen tutkimalla nuoren elämää ja sitä hankaloittavia asioita peilaamalla niitä positiivisiin asioihin. Muutospuheessa nuori kertoo ongelmastaan ja yrittää hahmottaa sitä, ilmaisee huolensa sekä pohtii valmiuttaan

lähteä muutokseen. Voimakas, mutta hienotunteinen vahvistaminen tuo asiakkaalle turvallisuuden ja itsevarmuuden tunteen, joka taas lisää mahdollisuutta muutokseen. (Oksanen 2014, 71-73)

Tavoitteen asettaminen ja motivaatio ovat hyvin lähellä toisiaan. Ennen ajateltiin, että jos ihmisellä oli tavoite niin automaattisesti hänellä oli myös motivaatiota kulkea sinne. Nykyään ymmärretään, että pelkkä tieto halutusta tavoitteesta ei riitä, vaan tarvitaan myös keinoja ja välitavoitteita niiden pääsemiseksi. Ohjauksella on tärkeää muistaa, että tavoitteiden täytyy edustaa ohjattavan sisäisiä käsityksiä ja tarpeita, ympäristö muokkaa jokaisen yksilön tavoitteita sekä ohjattavan henkilökohtaisen kokemukset vaikuttavat tavoitteeseen pääsemiseen. (Poulsen, Ziviani, Cuskelly, 2015, 29-30)

Motivoivan haastattelun periaatteena on mahdollisuus, ei pakko. Asiakkaalle korostetaan vapautta ja mahdollisuutta vaikuttaa omiin elämäntapoihin ja valintoihin. Ohjaaja pyrkii saamaan asiakkaan ajattelemaan, että hän itse voi vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin kysymyksiin omien valintojen kautta. Ohjattavalle olisi tärkeää antaa mahdollisuus tuntea luottamusta ja kunnioitusta riippumatta siitä mitkä ovat hänen elämäntapansa. Motivaatio syntyy sisäisen säätelyn avulla ja tunteesta, että haluaa aidosti muuttaa tapojansa. (Turku, 2007, 41,42)

Muutokseen pääsemistä helpottaa onnistunut vuorovaikutus ja kohtaaminen. Kohtaamisessa oleellinen merkitys on se, millä tavalla kuuntelet asiakasta. Onnistunut kuunteleminen vaatii sen, että työntekijä aidosti pysähtyy ja keskittyy asiakkaan ongelmaan tai asiaan. Tämä edesauttaa asiakkaan edistymistä muutoksessa. (Oksanen, 2014, 131) Ohjaaja voi herätellä ja kannustaa ohjattavaa uskomaan muutoksen mahdollisuuteen. On tärkeää luoda ajatus siitä, ettei peliä ole menetetty, vaan mahdollisuuksia on monia. Muutoksen mahdollisuuteen antaa uskoa se, että ymmärtää sen, että pienikin muutos vaikuttaa hyvin positiivisesti terveyteen. (Turku, 2007, 47)

Ihmisen käyttäytymistä voidaan tarkastella neljän eri osa-alueen avulla. Ne ovat toiminta, ajattelu, tunteet ja fysiologia. Muutosta tavoitellessa on tärkeä ottaa jokainen osa-alue huomioon ja miettiä mitä asioita haluaa vahvistaa milläkin osa-alueella, tai mitkä asiat vaikuttavat yksilön historiassa. Kuvitteellisesti voidaan ajatella, että nämä osa-alueet muodostavat matkalaukun. Mitä asioita halutaan pitää matkalaukussa ja mitä halutaan ottaa sieltä pois, jotta kulkeminen olisi kevyempää. Asiakasta voidaan auttaa lisäämään matkalaukkuun hyvinvointia edistäviä asioita ja poistaa sieltä kuormittavia asioita. Tavoitteiden luominen ja motivoiminen ovat hyviä työkaluja näihin. (Wubbolding, 2017,20)

4.4 Dialogisuus ohjauksessa

Dialogi – sana on peräisin kreikan kielisistä sanoista dia, ja logos. Dia – sanalla tarkoitetaan kahta ja logos- sanalla tarkoitetaan puhetta. Näin ollen voidaan tulkita, että dialogilla tarkoitetaan puhetta, jossa on kaksi osapuolta. (Vähämäki, 2008, 99)

Dialogisuus ohjauksessa on kahden ihmisen vuoropuhelua. Vuorovaikutus alkaa välittömästi kahden ihmisen tavatessa. Keskeisenä dialogisuudessa on toisen kuuntelu ja ohjattavan asiaan liittyminen, esimerkiksi lauseilla: kerro lisää tai miten koet edellä mainitsemasi asian? Dialogille on tyypillistä rauhallisuus, asioiden toistaminen ja tarkastelu eri näkökulmasta, läsnäolo sekä ratkaisemattomuus. (Suomi, Valkama. 2015, 19)

Keskeisimmät taidot, joita tarvitaan dialogissa ovat: kuuntelu, itsensä ilmaiseminen, odottaminen ja kunnioitus. Yksi tärkeä osa dialogitaitoja on kyky kohdata ja käsitellä omia tunteitaan. Dialogi ei voi onnistua, jos ohjaaja ei pysty hallitsemaan omia tunteitaan. Dialogia käytetään työkaluna ohjauksessa. (Roman, 2015, 7) Toisen kokonaisvaltainen ja aito ymmärtäminen, auttaminen muutoksessa ja vahvistaminen edellyttää dialogisen vuorovaikutuksen toteutumisen. On tärkeä luoda yhteinen keskustelukonteksti, olla keskustelussa aidosti läsnä ja kuunnella sekä edistää

prosessin kulkua. Epävarmuus kuuluu asiaan, sillä liiallinen varmuus tappaa herkkyyden. (Holm, 2016, 2-5)

4.5 Itseohjautuvuusteoria

Decin ja Ryanin (2002) itseohjautuvuusteoria on kattava motivaatio- ja persoonallisuusteoria. Sen yhden miniteorian eli perustarveteorian mukaan ihmisellä on 3 perusarvetta; tarve vaikuttaa (ts. autonomia), tarve kokea ”pätevyyden” tunnetta ja tarve yhteenkuuluvuuden tunteeseen. Autonomialla tarkoitetaan yksilön kokemusta siitä, että hän voi itse vaikuttaa toimintaansa ja itseensä liittyviin päätöksiin. Jos toimintaa ohjataan vahvasti ulkopuolelta tai sitä kontrolloidaan, kiinnostus tehtävään laskee. ”Pätevyyden” tunteella taas tarkoitetaan yksilön tunnetta omista kyvyistä selviytyä, suoriutua tai pärjätä. Yksilö arvioi mahdollisuuttaan vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Mahdollisuuden tunne saa yksilön etsimään aktiivisesti mahdollisia haasteita ja toisaalta tilanteita, jossa hän pystyy kehittämään taitojaan ja toteuttamaan itseään. Tämä edellyttää, että henkilö vaikuttaa itse suoriutumiseensa. Kolmas perustarve on tarve yhteenkuulumisen tunteeseen. Ihmisellä on luontainen tarve kokea läheisyyttä toisten ihmisten tai ihmisryhmien kanssa. Yhteenkuuluvuuden tunne syntyy tilanteissa, jossa yksilö tuntee tulevansa hyväksytyksi sellaisena kuin hän on, ja josta hän saa positiivisia kokemuksia. Yhteenkuuluvuuden tunne tukee ja rohkaisee itsensä toteuttamista ja oma-aloitteisuutta. Yksilö pyrkii sellaiseen toimintaan oma-aloitteisesti ja vapaaehtoisesti, mikä tyydyttää näitä tarpeita. Näin ollen hän myös sitoutuu tekemiseensä sitä voimakkaammin, mitä vahvemmin toiminnassa on näitä elementtejä.

Ryan ym. (2002) kuvaavat, että näiden perustarpeiden merkitys ihmiselle on sama kuin kasville auringon lämpö, ravinteet ja vesi. Ilman näitä niin ihmiset kuin kasvitkin nuupahtavat, mutta niiden avulla ihmiset ja kasvit voivat kukoistaa. Edellä mainittujen tutkijoiden mukaan oman elämän ohjaamisen tarve

(autonomian) ja ”pätevyyden” tarve ovat sitoutuneet vahvasti yhteen; liiallisen tuen tai ohjauksen määrä heikentää autonomian eli vapaaehtoisuuden tunnetta ja heikentää siten myös ”pätevyyden” tunnetta. Toisaalta liian suuri autonomia saattaa johtaa epäonnistumiseen ja siten myös heikentää ”pätevyyden” tunnetta. Autonomian optimaalinen määrä muistuttaakin käännettyä U-käyrää. (Deci ym. 2002)

5 Tutkimuksen toteuttaminen

5.1 Tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja nimetä ohjausmenetelmät, joita Huoltsikka Oy:n ohjaajat käyttävät arjen työssään. Työn tarkoituksena oli kartoittaa yrityksen ohjausmenetelmät toimeksiantajalle, jotta niitä voidaan tarvittaessa kehittää. Yrityksen ohjaajien käyttämiä ohjausmenetelmiä ei ole tietoisesti tunnistettu ja kirjoitettu auki.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Mitä ohjausmenetelmiä Huoltsikan ohjaajat käyttävät?
2. Miten ohjausmenetelmiä käytetään?
3. Mihin yrityksen ohjaustyö perustuu?

5.2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Tutkimus on toteutettu toimeksiantona Huoltsikka Oy:lle. Idea opinnäytetyön aiheeseen lähti yrityksen tarpeesta nimetä heidän ohjaajien käyttämät ohjausmenetelmät arjen työssään. Rajaus tehtiin Jyväskylän toimipisteeseen käytännön syistä. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää opiskelijoiden ja Huoltsikka Oy:n perehdyttämisessä sekä sosiaalipalveluiden palvelukuvausten

avaamisessa. Tuloksia voidaan myös hyödyntää yrityksen kasvusuunnitelmien tukena sekä ohjausmenetelmien kehittämisessä, mikäli yritys kokee sen tarpeelliseksi.

Lähdemateriaali on pääosin Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjastoista sekä sosiaali- ja terveysalan eri JANET -tietokannoista, kuten esimerkiksi, EBSCO:sta ja Arto:sta. Muutamia kirjoja ja tutkimuksia haettiin myös Jyväskylän yliopiston ja kaupungin kirjastosta. Hakusanoksi muodostui seuraavia käsitteitä: ohjaus, motivaatio, lastensuojelu, menetelmä, lastensuojelun jälkihuolto, kohtaaminen, dialogi, vuorovaikutus, sosiaaliala, sote, kuntoutus, itseohjautuvuus, ratkaisukeskeisyys, voimavara, nuoruus ja itsenäistyminen. Aineistoksi rajattiin vain 2000- luvulla julkaistut. Opinnäytetyöhön liittyi myös haastattelu, josta seuraavissa kappaleissa lisätietoa.

5.3 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä oli Huoltosikka Oy:n ohjaajat Jyväskylässä. Otos oli 4 ohjaajaa 9 ohjaajasta. Tähän päädyttiin toimeksiantajan suosituksesta. Haastateltavien ohjaajien koulutuksina oli kuntoutuksen ohjaaja (YAMK), sosionomi (AMK) ja kaksi yhteisöpedagogia (AMK). Ohjaajat, jotka valikoituivat haastatteluun työskentelevät pääasiassa lastensuojelun jälkihuollon tukipalveluita käyttävien nuorten kanssa. Ohjattavat nuoret ovat 16-21 -vuotiaita.

5.4 Tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön työote on laadullinen. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä kokonaisvaltainen tiedonhankinta, joka kerätään mahdollisimman luonnollisessa tilanteessa. Tämä valikoitui siksi, että menetelmässä on lähtökohtana todellisen elämän kuvaaminen ja eri ilmiöitä pyritään tutkimaan mahdollisimman laajasti. Tässä opinnäytetyössä halutaan selvittää ja tarkastella yrityksen ohjausmenetelmiä laajasti. Tutkijan kiinnostus vaikuttaa vahvasti siihen mitä tuloksia saadaan aikaan. (Hirsjärvi,

Remes, Sajavaara, 2007, 157) Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on hyvin monitahoinen, jossa tutkimuskohdetta tarkastellaan hyvin yksityiskohtaisesti ja tapauksia pidetään ainutlaatuisena. Aineistoa tulkitaan sitten sen mukaisesti. Apuna käytetään usein erilaisia lomakkeita ja kyselyitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164)

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeä peilata tutkijan omia havaintoja teoriaan. Tutkimustulosten laatuun vaikuttaa tutkijan käsitys tutkittavasta asiasta, valitut menetelmät ja tutkittavalla ilmiöllä annettava merkitys (Tuomi, Sarajärvi, 2002, 19)

5.4.1 Aineistonkeruumenetelmä

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelun avulla pyrittiin selvittämään ja nimeämään Huoltsikan ohjaajien käyttämät ohjausmenetelmät. Haastattelut toteutettiin Huoltsikka Oy:n kahvihuoneessa 25.1.2018 klo 10-15 välillä. Kahvihuone on joka ohjaajalle tuttu ja turvallinen. Tila on erillinen osa toimistoa, jonka vuoksi siellä oli rauhallista ja lähes äänetöntä toteuttaa haastattelut. Haastatteluihin käytettiin aikaa noin 60 minuuttia ohjaajaa kohden.

Teemahaastattelussa pyritään löytämään tutkijalle merkityksellisiä vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valittavat teemat ovat sidoksissa valittuun teoriaan. (Tuomi ym. 2002, 77) Teemahaastattelun kysymykset muodostuvat avoimista ja johdattelevista kysymyksistä. Haastatteluita tehdessä tutkijalla on tiedossa teema-alueet, mutta haastattelukysymysten järjestys ja muoto muovautuu haastatteluita tehdessä. (Hirsjärvi ym. 2007, 203)

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu siksi, että kyseisen menetelmän avulla tutkittavien ajatukset nousevat esiin sekä mahdollisia tarkempia kysymyksiä voidaan esittää haastatteluiden aikana. Ohjaajia

haluttiin haastatella heidän tekemästään ohjaustyöstään, jotta käytössä olevat ohjausmenetelmät tulisi ilmi. Laadullisessa tutkimuksessa tutkivat luottavat enemmän omiin havaintoihin kuin mittausvälineisiin. Tutkija on onnistunut, mikäli hän saa tuotua esiin jotain uutta ja yllättävää! (Hirsjärvi, ym. 2010, 164)

Haastattelukysymykset muodostuivat taustateorian pohjalta. Pääteoriaksi valikoitui Ryanin, ja Decin (2002) itseohjautuvuusteoria (self-determination theory), sillä kyseistä teoriaa on hyödynnetty hyvin vähän sosiaali- ja terveysalalla ja siinä on paljon asioita, joita voi hyödyntää ohjauksessa. Itseohjautuvuusteoriaa ei tunneta sosiaalipalvelualalla. Muina teorioina on ratkaisukeskeinen työote, motivoiva haastattelu, dialogisuus ohjauksessa ja sosiodynaaminen ohjaus. Rajaus tehtiin näihin opinnäytetyön tekijän kiinnostuksen mukaan. Opinnäytetyön ennalta valitut teemat olivat: ratkaisukeskeisyys, dialogi, motivoiminen ja asiakaslähtöisyys.

5.4.2 Aineiston analyysimenetelmä

Tutkimuksen aineistoanalyysiksi valikoitui aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Sillä tarkoitetaan sanallista tekstin kuvailua, jolloin tutkittu ilmiö pyritään kuvaamaan tiivistetysti ja selkeästi kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Tuomi, Sarajärvi, 2002, 107). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi sopi parhaiten tämän opinnäytetyön analyysimenetelmäksi, sillä tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu ja asiaa haluttiin tarkastella eri näkökulmista. Aineiston analyysi lähti yrityksen ohjaajien haastatteluista, eikä teoriasta, jonka vuoksi aineistolähtöinen analyysi oli parempi analyysimenetelmä tähän opinnäytetyöhön.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto pilkotaan pieneksi ja jaetaan eri otsikoiden alle, jonka jälkeen lähdetään etsimään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä etsitään yhtäläisyyksiä ja eroavuuksia, jonka jälkeen ne tiivistetään ja tehdään johtopäätökset. Haastattelut ovat valmiiksi tekstimuodossa, koska haastateltavat vastaavat haastattelulomakeisiin.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkittavat tekstit voisivat olla myös esimerkiksi keskusteluista tai kirjoja.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi mahdollistaa asian tarkastelua eri näkökulmista. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi koostuu kolmesta eri vaiheesta, jotka ovat pelkistäminen, ryhmittely ja käsitteiden luominen. Tässä opinnäytetyössä analysointi meni vaihe vaiheelta seuraavasti:

Vaihe 1: Kaikki haastattelut koottiin yhteen tiedostoon. Jokaisen ohjaajan vastaukset kirjoitettiin auki eri värisillä fonteilla jokaisen haastattelukysymyksen alle. Ohjaajat nimettiin kirjaimilla A-D.

Vaihe 2: Tiedoston pohjalta lähdettiin pelkistämään saatuja vastauksia listaamalla niitä tutkimuskysymysten alle.

Vaihe 3: Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen ohjaajien ohjaustavoista. Pelkistettyjen ilmausten perusteella luotiin luokkia ja käsitteitä, kuten esimerkiksi ratkaisukeskeisyys, aito kohtaaminen, mallintaminen, motivoiminen ja vuorovaikutus.

Vaihe 4: Pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen.

Vaihe 5: Alaluokkien yhdistäminen yläluokiksi, jonka avulla selvitettiin ja nimettiin eri ohjausmenetelmät teoriaa hyödyntäen.

Analysoinnin apuna käytettiin eri värisiä kartonkeja ja post -it lappuja. Kartongit ja post-it laput auttoivat hahmottamaan kokonaisuutta ja luokittelemaan vastauksia. Seuraavassa taulukossa kuvaus analyysin etenemisestä.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
<p><i>"Koen, että nuoriin saa luottamuksen kaikista helpoiten olemalla aidosti läsnä, kuuntelemalla ja olemalla heidän kanssaan."</i></p> <p><i>"Luottamukseen synnyttyä heitä saa ohjattua eteenpäin. Pidän luottamusta erityisen tärkeänä asiana nuoren kanssa toimiessa."</i></p>	<p>Luottamuksen rakentuminen Aito läsnäolo Kuuntelu</p> <p>Ohjaaminen eteenpäin asiakkaan tahtiin Luottamuksen tärkeys</p>	<p>Vuorovaikutus Asiakasohjautuvuus Asiakaslähtöisyys</p> <p>Luottamus Kunnioitus</p>	<p>Ratkaisukeskeinen työote Motivoiva haastattelu</p>	<p>Ohjausmenetelmä</p>

Taulukko 1. Esimerkki aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

6 Tutkimustulokset

6.1 Huoltsikan ohjaajien käyttämät ohjausmenetelmät

Haastattelun perusteella Huoltsikan ohjaajat eivät käytä kaavamaisesti mitään ohjausmenetelmiä arjen ohjaustyössä. Vastaajista kolme totesivat, ettei käytä tietoisesti mitään yksittäistä ohjausmenetelmää. Ohjaajat kokivat, että yhteistyö nuorten kanssa sujuu parhaiten niin, että menee sen hetkisen tilanteen mukaan. Neljäs ohjaaja sanoi, että hän käyttää ohjauksessaan esimerkiksi seuraavia

menetelmiä: dialoginen vuorovaikutus, positiivinen vuorovaikutus, mallintaminen, palveluohjaaminen ja yhdessä tekeminen.

”Tietoisesti käytän hyvin vähän mitään menetelmiä. Koen, että nuoriin saa luottamuksen kaikista helpoiten olemalla aidosti läsnä, kuuntelemalla ja olemalla heidän kanssaan. Luottamuksen synnyttyä heitä saa ohjattua eteenpäin. Pidän luottamusta erityisen tärkeänä asiana nuoren kanssa toimiessa.” -Ohjaaja B

”Koen, että nuoret ahdistuvat, jos tietoisesti teemme harjoitteita tai käytämme eri menetelmiä. Ja olisi hyvää sattumaa, jos ne sattuisi olemaan sillä päällä, että ne lähtisi johonkin harjoitteisiin mukaan.” -Ohjaaja C

Kaikki haastateltavat ohjaajat tunsivat itseohjautuvuusteorian, motivoivan haastattelun sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisen ohjausmenetelmän. Ohjaajat kokivat, että heidän ohjaustyössään näkyy edellä mainitut teoriat ja menetelmät, vaikkei niiden käyttö olekaan säännöllistä ja ennalta suunniteltua. Haastatteluissa saaduissa vastauksissa näkyi piirteitä eri ohjausmenetelmistä, kuten esimerkiksi ratkaisukeskeisestä työotteesta ja motivoivasta haastattelusta.

”Ratkaisukeskeinen psykoterapia tulee tiedostamattomasti eli keskityn voimavaroihin ja ratkaisuihin ja yritän auttaa nuorta löytämään menneisyydestä saadut hyödyt.” - Ohjaaja A

”Painotetaan paljon muita asioita, kun ongelmia. Nuoret on kyllä kuullut elämänsä varrella mitä ongelmia ja haasteita heillä on.” -Ohjaaja C

”Pyritään ohjaamaan nuorta niin, että halu toimia lähtee omista haluista (tarpeista). Uskon, että kaikki lähtee liikkeelle omasta halusta. Vastentahtoisella toiminnalla ei saavuteta tulosta.” -Ohjaaja A

”Nuoren motivaatio on perusta toiminnalle. Mikään ei toimi, jos niillä ei ole motivaatiota.” -Ohjaaja C

Lisäkysymyksenä haastattelussa kysyttiin seuraavaa: Jos käytät jotain tiettyä tai joitain tiettyjä ohjausmenetelmiä, miksi käytät juuri niitä?

Ohjaajat kokivat, että asiakkaan motivaatio on tärkeä asia ja ilman motivaatiota ohjaajien on haastava auttaa nuorta eteenpäin. He eivät kokeneet tarpeelliseksi suunnitella etukäteen kaavamaisesti mitään ohjausmenetelmää vaan pyrkivät elämään normaalia arkea nuorten kanssa ja ohjaamaan heitä siinä sivussa. Haastatteluiden aikana tarkentaessa ohjaajilta, miten he ohjaavat nuoria tai miten he tekevät työtään, jos he eivät käytä tietoisesti mitään menetelmiä nousi vahvimpana esiin yhdessä tekeminen, mallintaminen ja dialogisuus. Perusteluita kysyttäessä (kysymys 4) ohjaajat kokivat, että ne toimivat ja niiden avulla nuorten kanssa pääsee eteenpäin heidän omissa kuntoutusprosesseissaan.

”Ne toimii. Esim. mallintaminen/neuvonta on tehokasta. Niistä jää muistijälki. Yhdessä tekemisessä on mahdollisuus aitoon vuorovaikutukseen ja se mahdollistaa tilanteen menon siihen suuntaan, mikä on tarpeellista. Ihminen ihmiselle, ohjaustilanne luonnollinen, ohjaus tapahtuu ”tietämättä”. Oikean ja aidon elämän oppimista.” - Ohjaaja D

”Nuoren motivaatio on perusta toiminnalle. Mikään ei toimi, jos niillä ei ole motivaatiota. Nuorten karu menneisyys. Pienikin kehu on suurta nuorelle. Motivaatio erittäin tärkeä!” -Ohjaaja C

6.2 Ohjausmenetelmien käyttö

Haastattelun aikana ei selvinnyt miten eri ohjausmenetelmiä käytetään, sillä ohjaajat eivät olleet tietoisesti valinneet ohjausmenetelmiä ohjaustyöhönsä, vaan he sovelsivat niitä asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Haastattelussa selvisi, ettei kukaan vastaajista suunnitellut ennen tapaamista mitä ohjausmenetelmää aikoo käyttää, vaan he hyödynsivät omaa ammattitaitoa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kaikki ohjaajat tunsivat kuitenkin itseohjautuvuusteorian, motivoivan haastattelun ja voimavara- ja ratkaisukeskeisen ohjausmenetelmän. Ohjaajat kokivat, että heidän ohjaustyössään näkyy edellä mainitut teoriat ja menetelmät, vaikkei käyttö olekaan säännöllistä ja ennalta suunniteltua.

”En käytä tietoisesti mitään menetelmiä, painotan kaikessa ohjauksessani ratkaisukeskeisyyttä huomaamattani. Koen, että nuoret ahdistuvat, jos tietoisesti teemme harjoitteita tai käytämme eri menetelmiä strukturoiden. Meidän nuorten ongelmat ovat sen verran haastavia, että olisi hyvää sattumaa, jos ne sattuisi olemaan sillä päällä, että ne lähtisi johonkin harjoitteisiin mukaan tiettyyn kellon aikaan tietyssä paikassa” -Ohjaaja C

”Tyyliissäni ohjata nuoria on piirteitä kaikista mainitsemistasi menetelmistä ja teorioista.” -Ohjaaja A

Ohjaajia haastateltaessa esitettiin lisäkysymys: ”Miten ohjaat nuoria? Kuvaile tapaasi työskennellä.” Näissäkin vastauksissa kävi ilmi, kuinka menetelmää tärkeämmäksi koetaan suhde asiakkaaseen:

”Olemalla aidosti läsnä, kuuntelemalla ja olemalla heidän kanssaan. Luottamuksen synnyttyä heitä saa ohjattua eteenpäin. Pidän luottamusta erityisen tärkeänä asiana nuoren kanssa toimiessa” -Ohjaaja A

"Pyrin olemaan positiivinen ja luomaan sellaista ilmapiiriä. Hyödynnän myös omaa luonnettani ohjaustyössäni, esim. huumorintajua. En ole viranomaisasemassa, vaan rennosti nuoren kanssa. Haluan toiminnan olevan joustavaa, positiivista ja eteenpäin pyrkivää. Pyrin löytämään nuoren kanssa yhdenkin positiivisen asian joka tapaamisella." -Ohjaaja B

6.3 Perusteet ohjaustyölle

Huoltsikassa käytetty ohjaustyö perustuu asiakaslähtöisyyteen. Haastattelussa jokainen ohjaaja painotti asiakkaan etua ja asiakkaiden eteenpäin pääsemisen tärkeyttä.

"Hyväksyn jokaisen juuri sellaisena, kun hän on. Olen hyvin positiivinen ja lämmin asiakkaita kohtaan." -Ohjaaja B

"Aito kiinnostus nuoreen ja nuorta kohtaan. Halutaan tietää laajasti mitä kuuluu -> mahdollistaa nuoren aidon tukemisen. Painotetaan paljon muita asioita, kun ongelmia. Nuoret on kyllä kuullut elämänsä varrella mitä ongelmia ja haasteita heillä on." -Ohjaaja C

Tutkimustuloksia analysoidessa tehtiin lisätutkimuskysymys, jotta ohjaajien työtapaa voidaan tarkastella itseohjautuvuusteorian pohjalta. Kysymys on seuraava: "Miten ohjaajat työssään toteuttavat joko tietoisesti tai tiedostamattaan itseohjautuvuusteorian kolmea perustarvetta?"

Haastattelussa (Liite 2) kysymykset 8-11 perustuivat Ryanin ja Decin (2002) itseohjautuvuusteoriaan. Kysymyslomakkeen 8. kysymyksessä kysyttiin ohjaajien mielipiteitä siitä, kuinka tärkeänä he pitivät autonomiaa eli Huoltsikan nuoren mahdollisuutta päättää omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvistä asioista. Jokainen

ohjaaja koki autonomian tärkeäksi ohjatessaan nuoria. Ohjaajat kokivat, että autonomia rajoittaminen tai liika ohjaaminen ulkopuolelta esti eteenpäin pääsyn nuorten omista kuntoutusprosesseissaan.

”Nuori päättää omasta osallistumisestaan täysin, jos nuorelle tulee kokemus, että pystyy vaikuttamaan niin nuori alkaa toimimaan toivottuun suuntaan ja ottaa ohjausta tai apua vastaan. -Ohjaaja D

”Uskon, että muutos lähtee asiakkaasta, sillä jos ulkopuolinen määrää mitä tavoitellaan tai tehdään niin ei päästä hyviin lopputuloksiin. Pidän ehdottomana sitä, että nuori päättää omat tavoitteet ja omaa täyden autonomian. Mutta jos nuori saa kaiken sen minkä vaatii, se tekee hänelle hallaa. Suomessa täytyy elää tietyn raamin mukaan (lait) yms. ja silloin et voi tehdä sitä mitä haluat. Näiden meidän nuorten kanssa joudutaan joskus rajaamaan autonomiaa.” -Ohjaaja B

Huoltsikan nuoren ”pätevyyden” kokemus (kysymys 9) näkyy yrityksen toiminnassa kehumisena, aitona tsemppaamisena ja luomisena tilanteita, jossa asiakas kokee positiivisia kokemuksia. Ohjaajat kokivat tärkeänä sen, että nuori saa onnistumisen kokemuksia mahdollisimman paljon ja pienestäkin tulisi positiivista palautetta, sillä jokainen positiivinen asia vie eteenpäin, eikä suuria saavutuksia välttämättä tule.

” Pidän tärkeänä kehua pienistäkin asioista vilpittömästi sekä antaa nuorelle mahdollisuus tehdä ja oivaltaa asiat itse, jotta saa onnistumisen kokemuksia.” - Ohjaaja A

” Työntekijänä pyrin siihen, että pienestäkin kehun. Toimeentulotukihakemus (jankataan jatkuvasti ja kun pienikin onnistuminen tulee niin kehun siitä) Näiden nuorten kanssa suuria asioita ei tule, joten pienestäkin on erittäin tärkeä kehua, jotta he saavat positiivista palautetta. Nuoren tunteminen helpottaa kehumista, ja heidän reaktiot (punastuminen, nolostuminen, vaikeus katsoa silmiin) ilahduttaa itseäkin.

Toiselle hyvän mielen saaminen tuo myös itselle hyvän mielen. Nuoret ovat tärkeitä ohjaajille, tavoitteet yhteisiä.” -Ohjaaja B

” Ohjaajana haluan tsemptata aidosti, kaverillisesti, jollakin tavalla yli lyöden, mutta silti aidosti. Esim. jos kela papereiden hoitaminen onnistuu itsenäisesti, läimäytän olkapäälle ja kehun kovasti pistä viis -tyyliin. Työntekijän aito ilo onnistumisesta heijastuu nuoreen.” -Ohjaaja C

Nuoren epäonnistuminen nähtiin osana muutos- ja oppimisprosessia (kysymys 10). Nuorten epäonnistuessa ohjaajat kokivat tärkeäksi puuttua siihen välittömästi ja miettimään tavoitteita uudelleen, mikäli se oli tarpeellista. Ohjaajien mielestä epäonnistuminen on hyvin tärkeä asia, sillä ilman epäonnistumista ei tule onnistumisiakaan tai uusien asioiden oppimista. Pitkät asiakassuhteet myös mahdollistavat tunteiden näyttämisen, anteeksi antamisen ja -pyytämisen. Nämä mahdollistavat mallioppimisen.

” Keskustelen tilanteesta nuoren kanssa. Yritän auttaa häntä kertomaan syitä epäonnistumiseen ja miettimään tavoitteiden realistisuutta. Mikäli, nuori on sitä mieltä, ettei tavoitteet ole realistisia niin mietimme jonkun toisen ratkaisun.” -Ohjaaja A

”Ilman epäonnistumista ei voida oppia. Tää ei oo suljettu yksikkö, toiminta ei ole sanktiokeskeistä. Mikään virhe ei oo sellainen jota ei voi korjata. Saarnaaminen ei oo eduksi. Pitkä asiakassuhde mahdollistaa aidon tunteiden näyttämisen. Normaali suuttuminen, anteeksi antaminen. Mallioppiminen esim. tunneilmaisutaidoille.” - Ohjaaja C

”Purkaminen mahdollisimman nopeasti: mitä? miksi? mitä seuraa? Tavoitteiden muuttaminen? Aina lähdetään keskustelusta. Välitön puuttuminen. Nuorilla tietoisuus

tästä, oppii toimimaan sen mukaisesti. Tärkeä huomata, että myös ohjaajan tunteet normaaleja”. -Ohjaaja D

Viimeinen kysymys keskittyi yhteenkuuluvuuden tunteeseen, jolla tarkoitettiin välittävän ilmapiirin luomista Huoltsikan nuoreen. Ohjaajat kokivat, ettei ole tarpeellista, että Huoltsikan nuoret kokevat yhteenkuuluvuuden tunnetta keskenään. Yhteenkuuluvuuden tunne nuorten kesken saattaisi tehdä sen, että nuoret keksisivät yhdessä esimerkiksi ilkeävaltaa. Asiakassuhde on myös elämän mittakaavassa lyhyt jakso, jolloin yhteenkuuluvuuden tunne on luonnollisessa ympäristössä tärkeämpi-

”Pidän yhteenkuuluvuuden tunnetta tärkeänä, mutten näe hyväksi, että meidän nuoret ovat voimakkaasti sidoksissa toisiinsa ”joukossa tyhmyys tiivistyy” -periaatteen vuoksi. On parempi, mikäli nuoret eivät ryhmäydy keskenään.” -Ohjaaja B

” Väliaikainen tilanne, ajallisesti lyhyt jakso. Yht. kuulumisen tunne luonnollisessa ympäristössä tärkeämpi.” -Ohjaaja D

Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita ohjatessasi nuoria: (1=en ollenkaan tärkeänä, 5 = hyvin tärkeänä)	Ohjaaja A	Ohjaaja B	Ohjaaja C	Ohjaaja D
8. Autonomia, eli Huoltsikan nuoren mahdollisuus päättää omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvistä asioista	5	4	5	5
9. ”Pätevyyden” kokemus eli Huoltsikan nuoren onnistumisen huomaaminen ja niiden esiin nostaminen. Miten tärkeänä pidät nuoren onnistumisen esiin nostamista?	5	5	5	5
10. Epäonnistumisen ymmärtäminen osana Huoltsikan nuoren muutos-/oppimisprosessia?	5	3	3	4
11. Yhteenkuuluvuuden tunne eli välittävän ilmapiirin luominen Huoltsikan nuoreen. Miten tärkeänä pidät yhteenkuuluvuuden tunnetta vuorovaikutuksessa nuoren kanssa?	5	5	5	5

Taulukko 2. Ohjaajien vastaukset (kysymykset 8-11)

7 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Huoltsikka käyttää hyvin monipuolisesti eri ohjaustyönmenetelmiä, vaikka niitä ei ole strukturoitu tai nimetty selkeästi. Näitä menetelmiä on esimerkiksi dialoginen vuorovaikutus, positiivinen

vuorovaikutus, voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote, mallintaminen, palveluohjaus, yhdessä tekeminen, huomatuksi tuleminen, yhteisöhoito ja motivoiva haastattelu.

Huoltsikan toiminta ei perustu ennalta määriteltäisiin aikatauluihin ja menetelmiin vaan aina lähdetään asiakkaan tarpeesta ja sen hetkisestä tilanteesta. Menetelmät ovat ns. jokaisen ohjaajan ”repussa” ja sieltä valitaan eri menetelmiä työskentelyyn kunkin tilanteen mukaan.

Heidän toiminta Jyväskylän yksikössä perustuu itseohjautuvuusteorian perustarveteoriaan, mikä näkyy sekä yksikön esimiehen johtamiskulttuurissa että suhtautumisessa asiakkaaseen. Ohjaajat saavat autonomiaa vaikuttaa omaan ohjaustyöhönsä sekä aikatauluihin, mikä lisää heidän työhyvinvointiaan. Työhyvinvointi ja työyhteisön positiivinen ilmapiiri antaa jokaiselle ohjaajalle rohkeutta ja motivaatiota tehdä työtä parhaalla mahdollisella tavalla. Jokainen ohjaaja suunnittelee ohjaustyönsä yksilöllisesti asiakkaan tilanteen mukaisesti. Tämä mahdollistaa eri ohjausmenetelmien hyödyntämisen luovasti asiakkaan eduksi.

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja nimetä Huoltsikan käyttämät ohjaustyönmenetelmät, sillä niitä ei ollut tiedostettu tai kirjoitettu auki. Tutkimuksessa tuli esiin, että yritys toimii asiakas edellä niin, ettei ohjauksessa painoteta mitä menetelmiä käytetään, vaan miten niitä hyödynnetään. Tästä syystä menetelmiä ei ole tiedostettu tai kirjoitettu auki. Yrityksen esimiehet luottavat ohjaajien ammattitaitoon valita jokaiselle asiakkaalle kullekin tilanteelle parhaimmat menetelmät. Ohjaajilla oli mahdollisuus puuttua ongelmien syihin eikä vain niihin oireisiin, joista asiakkaat kärsivät.

Peter M. Sengen (2006, 111-112) mukaan on tärkeä puuttua ongelman juuri syihin ja kokonaisuuteen verrattuna siihen, että yritetään parantaa jokin käytös tai oire. Juuri syihin päästäessä yritetään löytää tapoja, jolla ratkaista ongelma niin, että resursseja käytetään mahdollisimman vähän, mutta asiakas vastaanottaa eniten. Esimerkiksi teoreettisesti toimiva menetelmä ei aina toimi, mikäli asiakas ei ole motivoitunut ja tällöin on paras valita jokin muu tapa työskennellä.

Huoltsikan ohjaajien tavassa tehdä arjen ohjaustyötään tämä Sengen (2006) ajatus toteutuu. Jokaisen asiakkaan kohdalla pyritään pääsemään ongelman juuri syihin. Eräs ohjaaja kuvasi haastattelussa, että heidän tavoitteena on antaa ohjausta niin paljon kun nuori tarvitsee, mutta niin vähän kun on mahdollista.

Hämäläisen, Jonesin ja Saarisen mukaan (2014,129) on tärkeä huomata se, kun joku tekee jotain hyvää sekä muuttaa sanoiksi ne positiiviset ajatukset mitä silloin tulee mieleen. Spontaani ystävyden osoitus ja onnistumisen ilon mahdollistaminen on tärkeitä asioita ihmisen hyvinvoinnin kannalta (Hämäläinen ym. 2014, 129). Nämä asiat tuli ilmi Huoltsikan ohjaajien vastauksissa. Esimerkiksi nuoren onnistuessa heillä oli tapana ”läimäyttää” olka päälle tai ”heittää ylävitokset”, joka lisää nuoren onnistumisen iloa ja ohjaajan ja nuoren yhteenkuuluvuuden tunnetta ja jossa toteutuu hyvin tämä Hämäläisen ym. (2014, 129) ajatus.

Haastatteluissa saatiin hyvin paljon tärkeää tietoa esiin yksikön ohjausmenetelmistä, vaikkei haastattelukysymykset olleet parhaat mahdolliset. Esimerkiksi haastattelukysymys 3, joka koski ohjaajien käyttämiä ohjausmenetelmiä ei ollut relevantti, sillä yritys ei ollut tietoinen omista ohjausmenetelmistään, joten heidän oli hyvin vaikea vastata kysymykseen. Tämä saatiin korjattua sillä, että haastattelun aikana kysyttiin tarkentavia kysymyksiä ohjaajien tavoista työskennellä, jotta saatiin lisätietoa siitä, miten ohjaajat tekevät arjen ohjaustyötään.

Tutkimustulosten perusteella ohjaajilla on hyvä olla töissä, he nauttivat työstään, yrityksen ilmapiiri on erittäin hyvä ja työntekijät luottavat omaan ammattitaitoonsa. Opinnäytetyön tekijä uskoo siihen, että yrityksen tapa johtaa toimintaa mahdollistaa tämän kaiken. Se, että esimies antaa ohjaajille autonomiaa, tukea, rehellistä ja kannustavaa palautetta sekä on työntekijöiden tukena luo positiivisen ja luottavaisen ilmapiirin. Tämä auttaa työntekijöitä luottamaan itseensä ja omaan ohjaustyöhönsä. Positiivinen ja luottavainen ilmapiiri heijastuu myös asiakkaisiin, minkä vuoksi opinnäytetyöntekijä näkee työyhteisön hyvinvoinnin erityisen tärkeänä.

Tutkimusta tehdessä pääsi hyvin perille Huoltsikan tapaan tehdä ohjaustyötä. Tapa on erilainen verrattuna muihin sosiaalialan yrityksiin. Asiakkaat voivat esimerkiksi tulla vapaasti toimistolle silloin kun heillä on asiaa, kenelläkään ei ole tarkkaa viikko-ohjelmaa jota olisi pakko noudattaa, vaan aina lähdetään asiakkaasta ja tapaamiset tapahtuvat arjen keskellä. Tapaamiset ovat joustavia ja rentoja. Erilaisen toimintatavan vuoksi olisi erittäin mielenkiintoista tehdä jatkotutkimus siitä, miten yritys menestyy muihin sosiaalipalvelualan yrityksiin verrattuna, miten heidän asiakkaat pääsevät eteenpäin omissa kuntoutusprosesseissaan tai miltä Huoltsikan toiminta näyttää yhteistyössä oleville sosiaalityöntekijöille. Jatkotutkimuksena voisi tehdä myös selvityksen koko Huoltsikka Oy:n käyttämisestä ohjausmenetelmistä, esimiehen vaikutuksesta ohjaajien ohjaustyöhön eli siihen miten yrityksen johtamistapa vaikuttaa ohjaajiin ja heidän valintoihin ohjaustyössään.

Sosiaalipalvelualalla kilpailu on kovaa, jonka vuoksi palveluntuottajat ovat haastavassa tilanteessa. Tämän tutkimuksen mukaan se ei kuitenkaan näy Huoltsikka Oy:n toiminnassa, mikä oli opinnäytetyön tekijän mielestä hieno huomata. Kovan kilpailun ei tarvitse välttämättä näkyä, ja toiminta voi olla siitä riippumatta hyvää sekä laadukasta.

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että Jyväskylän yksikön arvot toteutuvat. Pehdytysuunnitelman (2018) mukaan Huoltsikka näkee asiakkaan yksilöllisenä ja

ainutkertaisena, toiminta lähtee asiakkaan tarpeista, kohtaamisen lähtökohtana on rehellisyys sekä avoimuus ja erilaisuus nähdään rikkautena. Yksikkö arvostaa mallia antavaa käyttäytymistä. On positiivista todeta, että yritys pitää aidosti kiinni arvoistaan ja toimii eettisesti oikein.

8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tieteen etiikka pohtii mikä on hyvä tutkimus, mitä tutkitaan, millaisia keinoja käytetään, mitä tutkimuksella tavoitellaan ja mistä asioista on eettisesti oikein kiinnostua. (Tuomi, ym. 2009, 126) Tutkimuksia tehdessä on hyvä muistaa nämä kysymykset. Tämän opinnäytetyön haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina ja vastaaminen oli vapaaehtoista. Jokaisella haastateltavalla oli mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta. Ennen haastattelua vastaajilta pyydettiin suostumus kyseiseen haastatteluun (Liite 1.), jotta välttyttäisiin ongelmilta myöhemmässä vaiheessa. Tutkittavan suojaan kuuluu, että heille kerrotaan avoimesti ja selkeästi tutkimuksen tarkoitus, kysytään suostumus sekä kerrotaan tieto siitä, että heidän antamia tietoja ei anneta ulkopuolisille. Kaikille haastateltaville taataan nimettömyys. (Tuomi, ym. 2009, 131). Näin toimittiin myös tätä tutkimusta tehdessä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija tulkitsee tehtyä tutkimusta ja luo tutkimuskysymykset. Haastatteluita tehdessä tutkija on tarttunut joihinkin asioihin ja esittänyt kyseisistä asioista tarkentavia kysymyksiä. Väistämättä tutkijan ajatusmaailma heijastuu saatuun tulokseen. Luotettavuuden arvioinnissa onkin hyvä tarkastella tutkijan motivaatiota valittuun aiheeseen. (Tuomi, ym. 2009, 140, 141) Tutkimuksen otanta on melko suppea, mutta tähän päädyttiin ajan rajallisuuden vuoksi ja toimeksiantajan suosittamana. Ohjaajia olisi voinut haastatella myös Mikkelin toimipisteessä, mutta tämä opinnäytetyö tehtiin yksin, joten työ rajattiin Jyväskylän toimipisteeseen.

Aineistoa voidaan pitää monipuolisena haastattelujen ja teoriapohjan laajuuden vuoksi. Teoriaosuudessa on käytetty muutamia tunnettuja vieraskielisiä teorioita ja lähteitä. Vieraskielisiä ja laadukkaita tutkimuksia löytyi heikosti eri ohjausmenetelmien vaikuttavuudesta, lastensuojelusta ja lastensuojelun jälkihuollosta, jonka vuoksi lähteinä on lisäksi oppikirjoja, kirjoja ja artikkeleita. Laadukkaiden ja vieraskielisten tutkimusten löytämisen vaikeuden vuoksi mukana on myös hieman vanhempia teoksia. Kokonaisuudessa lähteitä on reilusti ja osa niistä on tuoreita, jonka myötä tutkimuksen luotettavuus kasvaa.

Luotettavuutta heikentää se, että tämä opinnäytetyö on tehty yksin ja on opinnäytetyöntekijän ensimmäinen tutkimus. Tutkimustulokset perustuvat omiin havaintoihin ja kokemuksiin. Haastatteluista on nostettu opinnäytetyön tekijän mielestä tärkeät havainnot, joka tarkoittaa sitä, että opinnäytetyöntekijän motiivi näkyy vahvasti myös saaduissa tuloksissa. Haastattelun vastauksia läpi käydessä täytyy ottaa huomioon, että haastateltavilla on taipumus antaa haastattelijaa miellyttävä vastaus.

Kokemattomuuden vuoksi kyselylomakkeen kysymykset tuli muotoiltua niin, että vaihtoehtona oli vastata hyvin suppeasti. Tähän tilanteeseen auttoi se, että valittu aineistonkeruumenetelmä oli teemahaastattelu, jolloin pystyttiin esittämään tarkentavia kysymyksiä. Haastatteluiden vastauksia analysoitaessa tulkinnanvaraiset vastaukset jäivät pois, jotta tutkimuksen luotettavuus oli parempi.

9 Lähteet

Deci, E-L., Ryan, R-M. 2002. Overview of Self-Determination Theory. Handbook of Self-Determination. University of Rochester Press.

Dunderfelt, T. 2011. Elämänkaaripsykologia. 92, 97. p. WSOY pro OY.

Eloranta, T. Virkki, S. 2011. Ohjaus hoitotyössä. 16-17,19. p. Tammi.

Helander, J. 2000. Ratkaisusuuntautunut työote yksilöohjauksessa: attribuutiotyölin muutoksen mahdollisuus. Kasvatus, 31, 1, 19-29. Viitattu 1.3.2018. <https://janet.finna.fi>. Arto.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Honkanen, H. 2016. Vaikuttamisen psykologia. Mielen muuttamisen tiede ja taito. Helsinki: Influ Era –julkaisut.

Hämäläinen R.P., Jones, R., Saarinen, E. 2014. Being better better. Living with systems intelligence. Aalto University publications.

Holm, P. Dialogisuus työnohjaajan osaamisena. Viitattu 26.3.2018. http://dialogic.fi/pdf/julkaisut/dialogisuus_tyonohjaajan_osaamisena.pdf

Kotila, O. 2005. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja yrityksen tuloksellisuus. 13-14. p. Helsingin kauppakorkeakoulun verkkojulkaisuja. Viitattu 22.2.2018 <http://epub.lib.aalto.fi/pdf/hseother/b62.pdf>

Laaksonen, S. 2004. Jälkihuolto-opas. Helsinki. Lastensuojelun Keskusliitto ry.

L 922/2011 Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. Annettu 1.10.2011. Viim. muutos 1.5.2016. Viitattu 27.2.2018.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922#a922-2011>

L 417/2007. Lastensuojelulaki. Annettu 1.1.2008. Viim. muutos 1.3.2018. Viitattu 27.2.2018. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Luhtaniemi, T. 2018. Toimitusjohtaja. Siili Solutions Oy. Haastattelu 10.3.2018.

Näkki, P. Sayed, T. 2015. Asiakastyönmenetelmiä sosiaalialalla. Edita.

Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. PS-kustannus.

Omavalvontasuunnitelma 2018. Huoltsikka Oy AvoJyväskylä.

Perehdytysuunnitelma 2018. Huoltsikka Oy. Omavalvontasuunnitelma -kansioista.

Peavy, V. R. 2001. Elämäni työkirja. Konstruktivististen ohjausperiaatteiden soveltaminen: tehtäviä ja harjoituksia. Psykologien kustannus Oy.

Peavy, V.R. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. 22,59-60. p. Psykologien kustannus Oy.

Peavy, V.R. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Psykologien kustannus Oy.

Poulsen, A., Ziviani, J., Cuskelly, M. 2015. Goal setting and motivation in therapy. Engaging children and parents. Kingsleys publishers. Viitattu 26.3.2018. <https://janet.finna.fi>, eBook Collection EBSCOhost.

Roman, J. 2015. Kohti dialogisempia yhteisöjä, kohti parempaa maailmaa. Viitattu 26.3.2018.

https://www.academia.edu/11006057/Kohti_dialogisempia_yhteisöjä_kohti_parempaa_maailmaa?auto=download&campaign=weekly_digest

Ruutu, S., Salmimies, R. 2015. Työnohjaajan opas. Talentum.

Suomi, A., Valkama, S. 2015. Työnohjauksen äärellä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu. Viitattu 26.3.2018.

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97653/JAMKJULKAISUJA1982015_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Senge, P.M. 2006. The fifth discipline. The art & practice of the learning organization. Random house business books.

Sosiaalialan koulutus. N.d. Studentum. Viitattu 27.2.2018.

<https://www.studentum.fi/koulutushaku/sosiaaliala>

Sosiaalialan työ. N.d. Ammattinetti. Viitattu 27.2.2018.

http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/12/23_ammattiala

Sosiaali- ja terveyspalvelut. N.d. Maakunta- ja sote -uudistus. Viitattu 22.2.2018.

<http://alueuudistus.fi/palvelut-ja-valinnanvapaus>

Tuomi, J., Sarajärvi A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Tuomi, J., Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Turku, R. 2007. Muutosta tukemassa. Valmentava elämäntapaohjaus. Edita.

Vilen, M., Leppämäki, P., Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. 12. p. Gaudeamus.

Vähämäki, M. 2008. Dialogi organisaation oppimisessa. Itseohjautuvan muutoksen mahdollisuus tuotantotyössä. Väitöskirja. Turun kauppakorkeakoulu. Viitattu 26.3.2018.

http://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/99382/Ae2_2008Vahamaki%20pdf.pdf?sequence=2

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T., Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. 16-18. p. Edita.

Wubbolding, R. 2017. Reality therapy and self-evaluation: the key to client change. Alexandria, VA: American counseling association. Viitattu 26.3.2018. <https://janet.finna.fi>, eBook Collection EBSCOhost.

Liitteet

Liite 1. Suostumus haastatteluun

SUOSTUMUS

Hyvä Huoltsikka Oy:n ohjaaja

Olen kuntoutuksen ohjaaja opiskelija Erika Setälä Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni ohjausmenetelmistä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää haastattelututkimuksen avulla Huoltsikan ohjaajien käyttämät ohjausmenetelmät.

Pyydän ystävällisesti suostumusta haastatteluun.

Ystävällisesti,

Erika Setälä

p. 0400215635

Annan suostumukseni haastatteluun. Annan luvan käyttää haastattelua opinnäytetyön raportin kirjoitusvaiheessa.

Paikka, aika, allekirjoitus, nimenselvennys

HUOM! Opiskelija on sitoutunut noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Osallistuneiden henkilöllisyys ei paljastu missään vaiheessa. Haastattelumateriaali hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Liite 2. Haastattelulomake

HAASTATTELULOMAKE

1. Olet ohjaajana Huoltsikka Oy:llä. Mitä asioita arvostat työpaikassasi?
2. Entä mitä asioita arvostat omassa ohjaustyössäsi?

3. Millaisia ohjausmenetelmiä käytät? Käytätkö tietoisesti jotakin ohjausmenetelmää tai oletko saanut erityisesti jostakin ohjausmenetelmästä vaikutteita omaan työhösi?
4. Jos käytät jotain tiettyä tai joitain tiettyjä ohjausmenetelmiä, miksi käytät juuri niitä?
5. Tunnetko itseohjautuvuusteorian, motivoivan haastattelun tai voimavara- ja ratkaisukeskeisen ohjausmenetelmän?
6. Jos tunnet niin, käytätkö näitä työssäsi ohjaajana?
7. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita ohjatessasi nuoria:
(1=en ollenkaan tärkeänä, 5 = hyvin tärkeänä)

8. Autonomia, eli Huoltsikan nuoren mahdollisuus päättää omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvistä asioista

5 4 3 2 1

Miten tämä näkyy käytännön työssäsi?

9. ”Pätevyyden” kokemus eli Huoltsikan nuoren onnistumisen huomaaminen ja niiden esiin nostaminen. Miten tärkeänä pidät nuoren onnistumisen esiin nostamista?

5 4 3 2 1

Kerro esimerkki, millaista palautetta annat nuorelle hänen onnistuessaan tai edistyessään jollakin elämäalueella?

10. Epäonnistumisen ymmärtäminen osana Huoltsikan nuoren muutos-
/oppimisprosessia?

5 4 3 2 1

Miten toimit nuoren epäonnistuessa esim. yhteisesti laadittujen tavoitteiden
suhteen?

11. Yhteenkuuluvuuden tunne eli välittävän ilmapiirin luominen Huoltsikan
nuoreen. Miten tärkeänä pidät yhteenkuuluvuuden tunnetta
vuorovaikutuksessa nuoren kanssa?

5 4 3 2 1

Liite 3. Esimerkki aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
<p><i>"Koen, että nuoriin saa luottamuksen kaikista helppoiten olemalla aidosti läsnä, kuuntelemalla ja olemalla heidän kanssaan."</i></p> <p><i>"Luottamuksen synnyttyä heitä saa ohjattua eteenpäin. Pidän luottamusta erityisen tärkeänä asiana nuoren kanssa toimiessa."</i></p>	<p>Luottamuksen rakentuminen Aito läsnäolo Kuuntelu</p> <p>Ohjaaminen eteenpäin asiakkaan tahtiin Luottamuksen tärkeys</p>	<p>Vuorovaikutus Asiakasohjautuvuus Asiakaslähtöisyys</p> <p>Luottamus Kunnioitus</p>	<p>Ratkaisukeskeinen työote Motivoiva haastattelu</p>	<p>Ohjausmenetelmä</p>