

**Työpajavalmentajien  
palveluohjausosaamisen  
vahvistaminen  
Nuorten Taidetyöpajalla  
Jyväskylässä**

Kirsi Lehtipää

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2015

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma,  
ylempi AMK Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Lehtipää, Kirsi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 28.5.2015
	Sivumäärä 69	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi Työpajavalmentajien palveluohjausosaamisen vahvistaminen Nuorten Taidetyöpajalla Jyväskylässä		
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtamisen koulutusohjelma, Ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) Jaatinen, Kari Mäkelä, Tapio		
Toimeksiantaja(t) Nuorten Taidetyöpaja, Jyväskylän kaupunki		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Nuorisotakuun toteuttamisen yhteydessä on selvitetty nuorille aikuisille suunnattujen neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämistarpeita. Tutkimusten mukaan yksi keskeinen kehittämistarve liittyy palveluohjauksellisen tuen vahvistamiseen kaikissa nuorten palveluissa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Nuorten Taidetyöpajalla työskentelevien työpajavalmentajien palveluohjausosaamista, nostaa esille palveluohjausosaamiseen liittyviä kehittämistarpeita ja käynnistää tulosten pohjalta osaamista vahvistavaa kehittämistoimintaa.</p> <p>Tavoitteiden toteuttamiseksi työpajavalmentajille laadittiin heidän tämänhetkistä palveluohjausosaamista kartoittava kyselytutkimus, joka toteutettiin loppuvuodesta 2013. Kysely lähetettiin 21:lle Nuorten Taidetyöpajan työpajavalmentajalle, ja siihen vastasi 16 työntekijää, jolloin vastausprosentti oli 76 %. Aineistoa kerättiin sähköisesti tutkimusta varten kehitetyllä puolistrukturoidulla kyselyllä. Vastaukset analysoitiin Webropol-ohjelman tekemän raportin pohjalta. Tulokset esitettiin taulukoiden ja kuvioiden avulla sekä sanallisesti. Avoin kysymys analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tulosten mukaan työpajavalmentajat kokivat palveluohjauksellisen työotteen toteuttamiseen liittyvät ohjaukselliset valmiudet ja taidot pääsääntöisesti hyvinä. Esille nousseet osaamisvaajeet liittyivät nuorten hyvinvointia tukevan palvelujärjestelmän ja palveluiden tuntemiseen. Huonoiten tunnettiin palvelut, joiden avulla nuoret saavat tukea talous- ja velka-asioiden hoitamiseen, erilaisiin riippuvuuksiin sekä oppimisvaikeuksiin. Kyselytutkimuksesta saatujen tulosten perusteella suunniteltiin koulutukseen pohjautuvaa kehittämistoimintaa, jota toteutettiin alkukesän 2014 aikana. Kehittämistoiminnan tavoitteena oli vahvistaa erityisesti niitä palveluohjausosaamisen osa-alueita, joissa työpajavalmentajat kokivat eniten tarvetta osaamisen vahvistamiselle.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Nuorten työpajatoiminta, työpajavalmentajat, palveluohjaus, osaamisen kehittäminen		
Muut tiedot		



Author(s) Lehtipää, Kirsi	Type of publication Master's Thesis	Date 28.5.2015
	Pages 69	Language Finnish
		Permission for web publication ( X )
Title Improving the case management competence of workshop coaches at the Jyväskylä Youth Art Workshop		
Degree Programme Master's Degree Programme in Health Care and Social Services Development and Management		
Tutor(s) Jaatinen, Kari Mäkelä, Tapio		
Assigned by Youth Art Workshop, City of Jyväskylä		
<p>Abstract</p> <p>In conjunction with the Finnish youth guarantee, research has been conducted on the need for the development of the counselling and guidance services for young adults. According to this research, one of the main development targets is to improve case management support in all of the services for young adults. The purpose of this study was to examine the case management competence level of workshop coaches, identify the case management skills that would be in need of development and, based on this, commence action to strengthen their competences at the Jyväskylä Youth Art Workshop.</p> <p>To achieve these objectives, a survey was drawn up to examine the current state of the case management skills of the workshop coaches. The survey was carried out electronically in late 2013. The survey was sent to 21 work shop coaches, 16 of whom answered, making the response rate of 76%. The data was collected with a semi-structured questionnaire. The answers were analysed based on a report created by the Webropol-program. Results were presented by using charts and verbally. The open question was analysed by using a data-driven content analysis.</p> <p>The results of the study showed that the workshop coaches felt that they were quite adept at using case management as part of their youth counselling. However, the inadequacies in their competences were clearly related to understanding the welfare services and service system aimed at young adults. The weakest areas in their knowledge were related to services for helping young people with financial problems, different addictions and learning difficulties. Based on the results of the survey, activities aiming to develop the case management skills of the workshop coaches were planned and then implemented early in the summer of 2014. The aim of these development activities was to strengthen especially those areas of case management in which the workshop coaches felt that they had the greatest needs for a better competence.</p>		
Keywords Youth workshop activity, workshop coaches, case management, enhancing professional development		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT .....</b>	<b>7</b>
2.1 Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevat nuoret .....	8
2.2 Nuorten työpajatoiminta .....	10
2.3 Palveluohjaus .....	13
2.4 Palveluohjauksellisen tuen ja ohjauksen kehittämistarpeet .....	18
2.5 Osaamisen kehittäminen ja vahvistaminen .....	22
2.6 Nuorten Taidetyöpaja kehittämisympäristönä .....	25
<b>3 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT .....</b>	<b>27</b>
<b>4 KYSELY KEHITTÄMISTOIMINNAN LÄHTÖKOHTANA .....</b>	<b>28</b>
4.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta .....	28
4.2 Kysely työpajavalmentajille .....	30
4.3 Kyselylomakkeen suunnittelu ja laatiminen .....	32
4.4 Kyselytutkimuksen toteutus .....	36
4.5 Aineiston analysointi .....	37
<b>5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET .....</b>	<b>38</b>
5.1 Palveluiden tuntemus .....	39
5.2 Palveluohjauksellinen työote .....	42
5.3 Keinot palveluohjauksellisen työotteen vahvistamiseksi .....	44
<b>6 TULOXSISTA KEHITTÄMISTOIMINTAAN .....</b>	<b>46</b>
6.1 Palvelut haltuun! –koulutuksen suunnittelu .....	46
6.2 Palvelut Haltuun! –koulutuksen toteutus .....	48
<b>7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI JA POHDINTA .....</b>	<b>49</b>
7.1 Kehittämistyön prosessin onnistumisen arviointi .....	50
7.2 Kyselytutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	52
7.3 Kehittämisehdotukset ja jatkohaasteet .....	56
<b>LIITTEET .....</b>	<b>64</b>
<i>Liite 1. Kyselytutkimuksen saatekirje .....</i>	<i>64</i>
<i>Liite 2. Kyselytutkimus .....</i>	<i>65</i>
<i>Liite 3. Koulutusesite .....</i>	<i>68</i>

## KUVIOT

Kuvio 1. Osaamisen kehittämisen prosessi .....	23
Kuvio 2. Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikka .....	28
Kuvio 3. Kehittämistoiminnan kehittämisprosessin vaiheet.....	29
Kuvio 4. Palveluiden tuntemus palveluittain .....	41
Kuvio 5. Yhteenveto kaikkien palveluiden tuntemuksesta .....	41
Kuvio 6. Organisaatiokohtaisen koulutuksen suunnittelun runko.....	47

## TAULUKOT

Taulukko 1. Palveluiden tuntemus, tilastolliset tunnusluvut.....	40
Taulukko 2. Palveluohjauksellinen työote, tilastolliset tunnusluvut.....	42

## 1 JOHDANTO

Monet hyvinvointia ja terveyttä mittaavat kansalliset indikaattorit osoittavat, että valtaosa suomalaisista nuorista voi tällä hetkellä hyvin. Mittarit kertovat kuitenkin enimmäkseen valtaväestön nuorten elämästä. Erilaisissa huono-osaisuuden notkelmissa on paljon työelämän ja opiskelumaailman ulkopuolelle jääneitä tai pudonneita nuoria, joiden hyvinvointia uhkaavat tulevaisuudessa erilaiset riskitekijät ja niiden kasautuminen. (Alanen, Kainulainen & Saari 2014, 6.)

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi vuonna 2012 useita tilastoja koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääneistä nuorista. Esitettyjen arvioiden mukaan Suomessa on noin 110 000 nuorta aikuista ilman perusasteen jälkeistä koulutusta. Määrä on suuri, varsinkin kun tiedetään, että toisen asteen tutkinnon puute on merkittävin yksittäinen tekijä työmarkkinoilta ja yhteiskunnasta syrjäytymisessä. (Nuorten yhteiskuntatakuu 2013, 6 - 8.)

Huoli nuorten tilanteesta on viime vuosien aikana herättänyt Suomessa vilkasta yhteiskunnallista keskustelua nuorten työttömyydestä, syrjäytymisestä, hyvinvoinnista sekä nykyisen aktivointipolitiikkaan vaikuttavuudesta. Tilanteeseen on suhtauduttu vakavasti myös Suomen eduskunnassa ja hallituksessa. Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa sitouduttiin käynnistämään nuorten yhteiskuntatakuu (myöhemmin nuorisotakuu) yhtenä hallituksen kärkihankkeista vuoden 2013 alusta lähtien (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 46, 82; Hallitusohjelman strateginen toimeenpanosuunnitelma – kärkihankkeet ja vastuut 2011, 8 – 10).

Nuorisotakuun tavoitteena on auttaa kaikkia nuoria kiinnittymään paremmin yhteiskuntaan ja pääsemään koulutukseen, työelämään tai tarvittaessa kuntoutuksellisten palvelujen piiriin (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 46). Takuun toteutumisen keinoja ovat koulutustakuun toimet, nuorten aikuisten osaamisohjelma, nuorten työvoima- ja elinkeinopalvelut (TE-palvelut) ja kuntoutuspalvelut mukaan lukien kuntien sosiaali- ja terveysterve-

lut sekä muut nuorten yksilölliset palvelut, kuten etsivä nuorisotyö ja nuorten työpajatoiminta (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toteuttajille 2013, 3).

Nuorisotakuu ja sen toteutus on saanut osakseen paljon kiitosta, mutta myös kritiikkiä. Nuorisotakuun alkuvaiheessa on tapahtunut myönteistä muutosta siinä, että nuorten palvelutarpeisiin ja palveluiden kehittämiseen on alettu kiinnittää aiempaa enemmän huomiota. Lisäksi nuorisotakuuta toteuttavat toimijat ovat onnistuneet tiivistämään eri hallinnonalojen välistä yhteistyötä. (Tuusa, Pitkänen, Shemeikka, Korkeamäki, Harju, Saares, Pulliainen, Kettunen & Piirainen 2014, 245.) Takuulla on kuitenkin todettu olevan vain vähän myönteisiä työllisyysvaikutuksia ja eniten siitä ovat hyötäneet ne nuoret, joilla on ammatillinen koulutus. Nuorisotakuulla ei ole pystytty vastaamaan toivotulla tavalla etenkin sosiaalista kuntoutusta tarvitsevien nuorten palvelutarpeisiin. (Hämäläinen, Hämäläinen & Tuomala 2015, 22 - 23; Aaltonen ym. 2015, 129, 149.)

Nuorisotakuun toteuttamisen yhteydessä on myös arvioitu nuorten syrjäytymistä ehkäisevien toimien sekä palveluiden vaikuttavuutta. Tutkimusten mukaan yksi keskeisimmistä ja ajankohtaisimmista nuorten ohjaus- ja neuvontapalveluita koskevista kehittämistarpeista liittyy palveluohjauksellisen tuen ja työotteen vahvistamiseen kaikissa nuorten palveluissa. Nuoret kokevat palveluvidakossa toimimisen ja asioinnin haasteellisena, haluaisivat lisää tietoa heidän elämäntilanteisiinsa soveltuvista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista, toivoisivat nykyistä huomattavasti enemmän yksilöllistä ja kokonaisvaltaista tukea sekä ohjausta oman elämäntilanteen selvittämiseen ja tulevaisuudensuunnitelmien rakentamiseen. Lisäksi nuoret haluaisivat palveluilta nykyistä helpompaa saavutettavuutta ja ns. matalan kynnyksen palvelupisteitä. Samaa mieltä kehittämistarpeista ovat myös nuorten kanssa työskentelevät ohjausalan ammattilaiset. (Pietikäinen 2007, 179; Tuusa ym. 2014, 242 - 243, 253 - 256; Notkola, Pitkänen, Tuusa, Ala-Kauhaluoma, Harkko, Korkeamäki, Lehtikoinen, Lehtoranta & Puumalainen 2013, 254 - 256, 266; Winqvist 2014, 7 - 8.)

Nuorten työpajatoiminnan on todettu olevan tällä hetkellä yksi toimivimmista palveluista ja työkaluista nuorisotakuun toimeenpanossa erityisesti syrjäytymisvaarassa, ilman koulutusta olevien, koulutuksesta valmistuneiden tai koulutuksensa keskeyttäneiden nuorten auttamiseksi. Työpajoilla työntekoon ja muuhun mielekkääseen toimintaan liitettävän työ- yksilö- ja ryhmävalmennuksen avulla on mahdollista tukea kokonaisvaltaisella tavalla nuoren elämänhallintaa, sosiaalista vahvistumista sekä aktiivista yhteiskunta- ja työelämäosallisuutta. Työpajat edustavat tällä hetkellä niitä harvoja palveluita, joissa nuoret kokevat tulevansa kuulluiksi ja kohdatuiksi sekä saavansa monipuolista ja yksilöllistä tukea erilaisiin elämänsioihin. (ks. Ahonen-Walker & Pietikäinen 2014, 70; Kallio-Savela, Sjöholm & Selkee 2013, 24 - 25; Tuusa ym. 2014, 86 - 87; Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 51 - 52, 58 - 59; Kauppinen 2014, 85 - 87; Jehorin 2012, 87 - 95.)

Palveluohjaus työmuotona on kuulunut osaksi työpajojen valmennusta jo useiden vuosien ajan. Työpajoilla hyödynnetään aktiivisesti monialaista yhteistyöverkostoa nuorten hyvinvoinnin tukemiseen sekä tarkoituksenmukaisten ja toimivien kokonaisuuksien sekä jatkopolkujen luomiseen (Hämäläinen & Palo 2014, 17). Vaikka palveluohjaus työmuotona onkin ollut läsnä työpajojen valmennuksessa, niin sen toteuttamisen tavoista, sisällöistä ja käytännöistä sekä vaikuttavuudesta on saatavilla vain vähän tutkittua tietoa. Todennäköistä on, että työpajakentällä palveluohjausta toteutetaan hyvin erilaisin tavoin ja työottein osana muuta valmennuksellista toimintaa. Palveluohjauksellista tapaa toimia ei välttämättä myöskään aina tiedosteta ja nähdä työpajoilla osaamisalueena, jonka toteuttamiseen tarvitaan erityisiä tietoja ja taitoja.

Niin työpajoilla kuin muissakin nuorten palveluissa työntekijät ovat avainasemassa palveluohjauksellisen tuen ja avun mahdollistajina sekä tarjoajina. Siltä ammattilaiselta, joka kohtaa nuoren, vaaditaan osaamista sekä kohtaamisessa että palvelujärjestelmän kokonaisuuden hahmottamisessa (Yhteisellä työllä parempaa 2014, 56). Palveluohjauksellisen tuen tarjoaminen edellyttää ohjausalan ammattilaiselta ymmärrystä nuoren elämäntilanteesta, kykyä hahmottaa siihen liittyviä olennaisia ohjaus- ja palvelutarpeita, taitoa antaa nuorelle



hänen lähtökohdistaan rakentuvaa ohjauksellista tukea sekä tietoa olemassa olevista palveluista sekä palvelujärjestelmän lainalaisuuksista.

Tässä kehittämistyössä tutkitaan työpajavalmentajien palveluohjausosaamisen nykytilannetta Nuorten Taidetyöpajalla Jyväskylässä. Tulosten pohjalta käynnistetään kehittämistoimintaa, jonka tarkoituksena on vahvistaa työpajavalmentajien palveluohjauksellista työtettä sekä tuoda esille sen merkitystä nuorten valmennuksessa. Kehittämistyön aihevalintaan on vaikuttanut olennaisesti nuorisotakuun toteuttamiseen liittyvä yhteiskunnallinen keskustelu, esille nousseet nuorten ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämistarpeet, opinnäytetyön tekijän havainnot ja tulkinnat työyhteisön osaamistarpeista sekä useiden vuosien työkokemus nuorten ja aikuisten kanssa tehtävästä palveluohjaustyöstä.

Kehittämistyön välittöminä hyödynsaajina ovat Nuorten Taidetyöpajan työpajavalmentajat ja lopullisina hyödynsaajina ovat työpajoilla asiakkaina olevat nuoret. Työpajavalmentajat saavat kehittämistoiminnan avulla lisää tarvitsemaansa tiedollisia ja/tai taidollisia valmiuksia palveluohjauksellisen työtteen käyttöön nuorten ohjauksessa ja valmennuksessa. Palveluohjausosaamisen vahvistumisen myötä pajoilla olevat nuoret saavat entistä laadukkaampaa ja vaikuttavampaa palvelua. Oikea asiakas, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa on sekä yksilön että yhteiskunnan etu niin inhimillisessä kuin taloudellisessakin mielessä.

## **2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT**

Tässä luvussa tarkastellaan kehittämistyön lähtökohtia, esitellään aiheeseen liittyvää tietoperustaa sekä määritellään kehittämistyöhön liittyvä keskeinen käsitteistö.

## 2.1 Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevat nuoret

Nuorten kasvava työttömyys on tällä hetkellä suuri sosiaalinen ja taloudellinen huoli Euroopassa. Finanssikriisi, velkakriisi ja pitkän epävarmuuden aika on lisännyt työttömyyttä eri puolilla Eurooppaa. Huono työmarkkinatilanne on kohdistunut erityisesti nuoriin. (Hämäläinen & Hämäläinen 2012, 6.) Yhteiskunnan, työmarkkinoiden ja elinkeinoelämän muutokset, talouden nopeat suhdannevaihtelut, työmarkkinoiden korkeat osaamisvaatimukset ja kiristävät vaatimukset ovat kasvattaneet nuorisotyöttömyyttä ja vaikeuttaneet nuorten kiinnittymistä yhteiskuntaan ja työelämään (Tuusa ym. 2014, 9).

Tällä hetkellä tilanne on pahin Espanjassa ja Kreikassa, joissa työvoimaan kuuluvista alle 25-vuotiaista nuorista puolet on vailla työtä (Eurostat newsrelease euroindicators 2015). Tammikuussa 2015 julkaistun tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan Suomessa oli vuoden 2014 joulukuussa työttömänä lähes 60 000 15 - 24-vuotiaasta nuorta, joka on hieman alle 20 % kaikista työttömistä. Alle 30-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli koko maassa noin 90 000. (Työvoimatutkimus 2015.)

Keski-Suomessa oli ELY-keskuksen 20.1.2015 julkaiseman työllisyyskatsauksen mukaan työttömänä 3592 alle 25-vuotiaasta nuorta. Mikäli tilastoihin lasketaan mukaan kaikki alle 30-vuotiaat työttömät nuoret, heitä on yhteensä 6192, mikä on lähes 27 % kaikista Keski-Suomen alueen työttömistä. (Keski-Suomen työllisyyskatsaus 2014.)

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan Suomessa on tällä hetkellä noin 110 000 20 - 29-vuotiaasta nuorta, joilla ei ole lainkaan perusasteen jälkeistä koulutusta. Tällä hetkellä alle 30-vuotiaista nuorista noin 40 000 on pelkän perusasteen varassa sekä työn ja koulutuksen ulkopuolella. Näistä nuorista täysin tilastojen ulkopuolisia on noin 22 600. Tilastojen ulkopuolella olevilla nuorilla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa, he eivät ole koulutuksessa, työelämässä tai edes työnhakijoina, eivätkö he ole myöskään eläkeläisiä, varusmiehiä tai siviilipalvelusmiehiä. (Tuusa ym. 2014,10; Winqvist 2014; 2.) Vuosittain noin 3 – 5 %

ikäluokasta ei jatka toisen asteen opetukseen tai perus-opetuksen lisäopetukseen (Winqvist 2014, 2). Ammatillisen koulutuksen puolestaan keskeyttää vuosittain noin 8,7 % aloittaneista ja lukion noin 3,5 % (Koulutuksen keskeyttäminen 2014).

Myös mielenterveysperustaisesti myönnettyjen eläkkeiden määrä on kasvanut nuorten aikuisten keskuudessa merkittävästi. Keskimäärin kahdeksan alle 30-vuotiasta nuorta siirtyy työkyvyttömyyseläkkeelle joka päivä. Heistä suurin osa jää eläkkeelle mielenterveysongelmien vuoksi. Vuodessa tämä tarkoittaa lähes 3000 nuorta. Yhä suurempi eläköityvien nuorten joukko kertoo yleisestä yhteiskunnan kehityksestä; ellei työelämään pääse dynaamisesti ja ”tervein eväin”, on sieltä helppo jäädä syrjään. Työterveyslaitoksen johtaja, professori Guy Ahonen laskee menetetyn työn arvoksi kunkin nuoren kohdalla 1,6 miljoonaa euroa ja tämän lisäksi yhteiskunnan maksettavaksi tulevat hoitokustannukset, jotka voivat olla jopa satojatuhansia euroja. (Kauhanen 2014, 10.)

Nämä ovat tilastojen valossa esimerkkejä nuorista, joista Suomessa ollaan tällä hetkellä erityisen huolissaan. Nuorten työelämään ja koulutukseen kiinnittymättömyys aiheuttaa usein pitkittyessään niin sosiaalista, psyykkistä, kulttuurillista kuin taloudellistakin huono-osaisuutta ja lisää merkittävästi syrjäytymisriskiä elämän eri osa-alueilla. (Tuusa ym. 2014, 9 - 11.)

Inhimillisen ulottuvuuden lisäksi huono-osaisuuden kasautumisella on myös kansantaloudellinen merkitys. Yhden työelämän ulkopuolelle jäävän henkilön perustoimeentulon (työmarkkinatuki ja asumistuki) kustannukset 40 vuoden ajalta ovat noin 750 000 euroa. Lukuun eivät sisälly muut mahdolliset sosiaalietuudet tai syrjäytymisen kustannukset, eivätkä yhteiskunnan menettämät verotulot ja työn tuottama arvonlisä. (Nuorten yhteiskuntatakuu 2013, 7.)

Edellä esitettyjä tilastoja tarkasteltaessa on kuitenkin huomioitava, että nuorten työttömyyden laatua ja laajuutta on vaikea hahmottaa. Jo pelkän työttömyysasteen tulkintaan liittyy useita ongelmia. (Hämäläinen, Hämäläinen & Tuomala 2014, 18 - 19.) On myös muistettava, että arviot ns. syrjäytymisvaa-

rassa olevien nuorten määrästä vaihtelevat syrjäytymisen määritelmän ja käytetyn mittarin mukaan, sillä syrjäytyminen on vahvasti prosessi- ja suhdekäsite. Tilastojen ongelmana on, etteivät ne onnistu kuvaamaan köyhyyttä ja huono-osaisuutta moniulotteisena ilmiönä tai niitä mekanismeja, jotka irrottavat ihmisryhmiä yhteiskuntaelämän valtavirrasta. Tilastoluvut eivät myöskään aina huomioi tai ennusta syrjäytymisen kasaantumista. (Notkola ym.2013, 58.) Lisäksi on huomioitava, etteivät työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten tilat ja tilanteet ole stabiileja, vaan he liikkuvat edestakaisin työttömästä opiskelijaksi/työlliseksi/toimenpiteessä olevaksi ja mahdollisesti jälleen työttömäksi (Aaltonen ym. 2015, 128).

## **2.2 Nuorten työpajatoiminta**

Suomessa toimii tällä hetkellä noin 260 - 270 työpajaorganisaatiota. Työpajat tavoittavat vuosittain yli 20 000 valmentautujaa, joista enemmistö on alle 29-vuotiaita. Vuonna 2013 työpajoilla oli yli 14 700 alle 29-vuotiasta nuorta. Nuorten työpajoja hallinnoivat pääsääntöisesti kunnat, yhdistykset ja säätiöt. Nuorille työpajat ovat heidän tulevaisuuttaan ajatellen tärkeitä paikkoja, sillä noin 80 % nuorista löytää vuosittain työpajajakson jälkeen myönteisen suunnan elämälleen. (Hämäläinen & Palo 2014, 10 - 11; Nuorisotakuu 2015.)

Nuorten työpajat on tarkoitettu nuorille, jotka tarvitsevat tukea arjen taidoissaan, tietoa ja kokemusta työstä tai vahvistusta opiskelu- tai työelämävalmiuksiinsa. Työpajatoiminnan kautta nuoria autetaan suunnittelemaan omaan tulevaisuuttaan sekä tuetaan ja ohjataan koulutukseen, työelämään ja elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä. Työpajoilla vahvistetaan nuoren elämäntaitoja, sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, yhteisöllisyyttä sekä tekemällä oppimista. Työpajalla nuori pääsee harjoittelemaan eri alojen työtehtäviä sekä opettelemaan työelämässä tarvittavia taitoja ja valmiuksia yhdessä muiden nuorten kanssa. (Nuorisotakuu 2015a.)

Työpajalla tarkoitetaan sekä fyysistä ympäristöä että moniammatillista metodologiaa. Työpaja on yhteisö, jossa pyritään parantamaan työnteon, mielekkään tekemisen ja siihen liittyvän valmennuksen avulla nuorten kykyjä ja valmiuksia hakeutua koulutukseen tai työhön sekä parantamaan heidän elämän- ja arjenhallintataitojaan. (Valtakunnallinen työpajayhdistys 2014.)

Työpajatoiminnassa yhdistyvät ja toteutuvat työvoima-, koulutus-, nuoriso- ja sosiaalipoliittiset tavoitteet sekä palveluodotukset ja se on esimerkki yli sektorirajojen sekä hallinnonalojen ulottuvasta moniammatillisesta toiminnasta. Työpajatoiminnan asemoituminen eri politiikkalohkojen välimaastoon tuo toimintaan erilaisia näkökulmia, mutta samansuuntaisen tavoitteen, jossa halutaan vahvistaa nuorten sosiaalisia taitoja, edistää kouluttautumista ja kiinnittää nuoria työelämään. Pajatoiminta voidaan nähdä asemoituvan perus- ja erityistason palvelurakenteiden väliin ja vastaamaan tarpeisiin, joihin normaalipalvelut eivät ole kyenneet vastaamaan. (Pietikäinen 2007, 177; Hämäläinen & Palo 2014, 14 - 15.) Valmennus noudattaa kasvatuksellisia ja pedagogisia periaatteita ja sen erityispiirteinä ovat yhteisöllisyyden rakentaminen, sosiaalinen vahvistaminen, joustavuus ja reagoivuus (Työpajapedagogiikka 2014, 1).

Työpaja on joustava valmennus-, toiminta-, työ- ja oppimisympäristö. Sen perustehtävä on valmentaminen, jossa työ toimii valmennuksen välineenä. Menetelminä voivat olla työ-, yksilö- ja ryhmävalmennus tai näiden yhdisteleminen nuorten tarpeita vastaavalla tavalla. (Hämäläinen & Palo 2014, 11 - 12.)

Työvalmennuksella tarkoitetaan valmentautujan yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien mukaan tapahtuvaa yksilön työ- ja toimintakyvyn edistämistä, joka on suunniteltua, tavoitteellista ja työn avulla tapahtuvaa toimintaa. Työvalmennus on lähes päivittäistä tukea vaikeusasteiltaan erilaisten töiden ja konkreettisten taitojen opettelussa sekä tukea työelämässä tarpeellisten tietojen ja taitojen hankkimisessa. Käytännössä työvalmennus tarkoittaa päivittäisen tuen antamista töiden ja työtaitojen opettelussa, yhteistoimintaa muiden valmentautujien kanssa sekä mm. säännöllisyyden, huolellisuuden ja siisteyden opettelua. (Työpajatoiminta–monialaisen yhteistyön perusyksikkö, 11.)

Yksilövalmennus on työvalmennusta tukevaa toimintaa, jossa perehdytään valmentautujan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti ja tarjotaan monialaista tukea arjenhallintataitojen ja toimintakyvyn parantamiseksi. Käytännössä yksilövalmennus on kuuntelua, keskustelua, valmentautujan asioiden selvittelyä ja hoitamista yhdessä hänen kanssaan sekä tarvittaessa palveluihin ohjaamista. Yksilövalmennuksen määrä työpajajaksolla vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaisesti. Yksilövalmennusta toteutetaan yksilötapaamisina ja ryhmävalmennuksena. (Mts. 12.)

Ryhmävalmennuksella tarkoitetaan yksilövalmennukseen sisältyvää toimintaa, jonka keskeisiä piirteitä ovat yhteisöllisyys, vuorovaikutus, toiminnallisuus ja yhdenvertaisuus. Ryhmässä voidaan käsitellä erilaisia teemoja vertaisryhmän kanssa yhdessä oppien esimerkiksi elämänhallintaan, koulutukseen tai työelämään liittyen. Ryhmävalmennuksen aikana voidaan tehdä myös tutustumisretkiä esimerkiksi yrityksiin tai oppilaitoksiin. Keskeistä on kokemusten jakaminen ja yhdessä tekeminen. (Valtakunnallinen työpajayhdistys 2014.)

Työpajoilla jokaisen nuoren valmennusprosessi on aina suunnitelmallinen ja tavoitteellinen. Valmennussuunnitelma sisältää mm. nuoren ja mahdollisten muiden tahojen kanssa määritellyjä tavoitteita, käytännön toimia ja keinoja niiden saavuttamiseksi. (Työpajapedagogiikka 2014, 4.) Kaikella valmennuksellisella toiminnalla on tavoitteena valmentautujan henkilökohtaisista lähtökohdista rakentuvan suunnitelman toteuttaminen. Tähän prosessiin osallistuu usein myös valmentautujan ja valmentajan lisäksi monialainen ja -ammattillinen verkosto. (Hämäläinen 2013.)

Työpajoilla toteutetaan sekä monialaista verkostotyötä että moniammatillista yhteistyötä. Käsitteellisesti termit voidaan erottaa toisistaan, mutta ne voidaan myös yhdistää ja niillä voidaan myös tarkoittaa samaa asiaa. Monialaisella yhteistyöllä tarkoitetaan toimintamallia, johon osallistuu samaan päämäärään pyrkiviä eri alojen toimijoita yli sektorirahojen. Kyse on siis eri alojen ammattilaisten välisestä yhteistyöstä. Monialainen yhteistyö on ennen kaikkea verkostossa tehtävää yhteistyötä, jonka tavoitteena on yhdistää tietoja, taitoja ja ko-

kemuksia, jakaa tehtäviä ja toimivaltaa siten, että yhteiseksi koettu päämäärä saavutetaan. Työpajakentällä yhdistävänä tekijänä on nuori ja yhteisenä tehtävänä on löytää nuoren tilanteeseen sopivat toimintatavat, jolla saavutetaan toivottu päämäärä. Tavoitteen saavuttamiseksi toimijat yhdistävät tietonsa ja taitonsa. (Hämäläinen & Palo 2014, 17.)

Työpajojen tehtävä monialaisessa yhteistyössä on tarjota toiminnallinen ja yhteisöllinen foorumi, jossa asiakkaiden tarpeiden mukaisia muita palveluja voidaan toteuttaa yhdistettynä työpajatoimintaan. Työpajojen yhteistyökumppaneita ovat mm. TE-toimistot, työvoiman palvelukeskukset, kuntien sosiaali-toimet, nuorten ja aikuisten psykiatriset palvelut, päihdepalvelujen eri yksiköt, KELA, paikalliset yritykset ja yhä enenevässä määrin myös eri koulut ja oppilaitokset. Työpajojen yhteistyöverkosto rakentuu paikallisten olosuhteiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Valtakunnallinen työpajayhdistys 2014.) Monialainen yhteistyö näyttäytyy ja konkretisoituu työpajoilla yksittäisen nuoren kohdalla usein palveluohjauksellisen tuen näkökulmasta, jota nuoret saavat osana työpajoilla toteutettavaa työ-, yksilö- ja ryhmävalmennusta.

## 2.3 Palveluohjaus

Työttöminä olevien nuorten aikuisten palveluohjaukseen ei ole kirjallisuuden perusteella löydettävissä yhtenäistä määritelmää Suomesta eikä ulkomailta. Tämä todetaan myös työttömien nuorten palveluohjausta kehittäneen Charism-projektin tutkimusraportissa. Projekti kuului EU:n Leonardo da Vinci -ohjelmaan ja siihen kuului kuusi eri toimijaa viidestä Euroopan maasta. (Charism 2012a, 4,17.) Koska työttömien nuorten aikuisten palveluohjaukselle ei ollut löydettävissä yleisesti hyväksyttyä määritelmää, niin lähestytään palveluohjauksen käsitettä tässä kehittämistyössä useiden olemassa olevien näkökulmien ja määritelmien avulla.

Hännisen (2007, 14) mukaan palveluohjausta voidaan pitää kattokäsitteenä, jonka sisään mahtuu lukuisa määrä erilaisia palveluohjauksen määritelmiä,

malleja ja sovelluksia. Asiakslähtöisyytensä vuoksi palveluohjaus soveltuu työtavaksi hyvin monenlaisille asiakasryhmille. Pietiläisen ja Seppälän mukaan (2003, 10 -11) palveluohjaus on yksi tapa lähestyä palvelutuotannon ongelmia asiakslähtöisesti, asiakkaan elämismaailmasta käsin. Palveluohjaus on toimintamalli, jossa työtä tehdään jäsentyneesti ja suunnitellusti niin, että asiakas saa kulloiseenkin elämäntilanteeseensa tarpeitansa vastaavan tuen ja palvelut. Palveluohjaus huomioi asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti ja sen perustana ovat asiakkaan voimavarat. Palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja se perustuu asiakkaan ja työntekijän väliselle yhteistyölle ja luottamussuhteelle. Palveluohjauksessa organisoidaan ja sovitetaan yhteen asiakkaan kanssa tehtävä suunnittelu sekä palvelujärjestelmän tuki ja palvelut. Tuen ja palveluiden tuottajien näkökulmasta lopputuloksen tulee olla taloudellinen ja tarkoituksenmukainen.

Suomisen ja Tuomisen (2007) mukaan Orme & Glastonbury (1993) määrittelevät palveluohjauksen prosessiksi, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palvelutarpeet sekä löytää tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjaus on asiakslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työskentelymuoto. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (kansainvälisessä sanastossa yleensä "case management") että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla ("service coordination"). Työtapaa, tavoitteita, tuki ja palvelut räätälöidään kunkin asiakkaan tarpeen mukaan. (Suominen & Tuominen 2007, 7; viitattu lähteeseen Rose & Black 1985)

Suomen palveluohjausyhdistyksen (2015) mukaan palveluohjauksen tehtävänä on vahvistaa asiakkaan itsenäistä elämää suhteen kautta muodostuvan tiedon avulla. Palveluohjaus perustuu siis asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen. Kontakti, kohtaaminen ja luottamus ovat asiakkaan ja palveluohjaajan suhteessa keskeisiä tekijöitä. Niiden kautta palveluohjaaja tutustuu asiakkaan elämään, arkeen ja voimavaroihin ja tulee tietoiseksi asiakkaan tavoitteista.



Hänninen (2009, 8 - 9) ja Reito (2011, 39 - 44) korostavat työikäisten palveluohjaustyössä asiakkaan ja palveluohjaajan välisen asiakassuhteen merkitystä, mutta nostavat sen rinnalle myös toisentyypisen suhteen - palveluohjauksen suhteen palvelujärjestelmään. Tässä on kyse vuorovaikutuksesta asiakkaan asiassa palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Siinä on olennaista palvelutarpeiden yhteensovittaminen palvelujärjestelmän palveluiden kanssa sekä palveluprosessin seuranta (koordinaatiotyö). Sama näkökulma nousee vahvasti esille myös Valppu-Vanhaisen (2002) määritelmässä, jonka mukaan palveluohjauksen tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen; Palveluohjaus on kuin silta asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä. Määritelmässä korostetaan palveluohjauksen tehtävää toimia asiakkaan ja hänen elämäänsä säätelevien rakenteiden välimaastossa. Suominen ja Tuominen (2007, 14) ovat ehdottaneet, että Valppu-Vanhaisen määritelmään kytkettäisiin asiakkaan tarpeiden lisäksi mukaan tavoitteet, jolloin termit täydentäisivät paremmin toinen toisiaan; *”Palveluohjaus on kuin silta nuoren tarpeiden ja tavoitteiden sekä palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä.”*

Palveluohjausta perustellaan pirstaleisella ja sektoroituneella palvelujärjestelmällä sekä sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuudella. Palveluita käyttävät kansalaiset kokevat usein, että järjestelmä on monimutkainen ja asiointi työlästä. Lainsäädäntöä on kehitetty vaihteittain ja erilaisilla osauudistuksilla, jolloin siitä on kehittynyt vaikeasti hallittavissa oleva kokonaisuus, jota eivät hallitse edes ammattilaiset, asiakkaista puhumattakaan. Palveluohjausta pidetään myös hyvin merkittävänä menetelmänä ennaltaehkäisevässä mielessä. Hyvin ajoitetulla palveluohjauksella voidaan pysäyttää haitallinen kehitys ja vähentää sekä ennalta ehkäistä uusien ongelmien syntymistä. (Hänninen 2007,11 - 12.)

Suomisen ja Tuomisen (2007) mukaan palveluohjaus tapahtuu kolmiossa, jonka yhden kulman muodostaa asiakas, toisen palveluohjaaja ja kolmannen palveluntuottajat tai viranomaiset. Heidän mukaansa palveluohjaaja toimii sekä asiakkaan omassa elämismaailmassa että palveluntuottajien ja viranomais-

ten systeemimaailmassa. Nämä maailmat ovat toimintatavoiltaan hyvin erilaisia. Viranomaisten systeemimaailma toimii usein sektorivastuun asiantuntijuuden, hakemusmenettelyn, päätösten ja toimeenpanon logiikalla, kun asiakkaan elämämaailma toimii yhteisyyden, kokonaisvaltaisuuden, vastavuoroisen tuen ja tunteiden periaatteella. (Suominen & Tuominen 2007, 14, 22.)

Suominen ja Tuominen (2007, 31 - 33) ovat selkiyttäneet palveluohjauksen työmalleja palveluohjaajien tehtävien näkökulmasta. He ovat päätyneet kolmijakoon, jossa palveluohjaus voidaan jaotella yleiseen ja perinteiseen palveluohjaukseen, voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen. Hännisen (2007, 15) mukaan yleisessä eli perinteisessä mallissa keskeistä on, että selvitetään asiakkaan tarpeet, sovitetaan palveluita yhteen sekä varmistetaan yhteydet palveluntuottajiin. Yleisessä mallissa keskeisellä sijalla ei ole palveluohjaajan ja asiakkaan välinen suhde. Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa keskeisellä sijalla ovat asiakkaan voimavarat samoin kuin hänen omat tavoitteensa. Palveluohjaajan tehtävänä on neuvoa ja tukea asiakasta sekä toimia asiakkaan kumppanina ja tarvittaessa edunvalvojana. Mallissa on keskeistä asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde. Intensiivisessä palveluohjauksessa on sen sijaan kysymys luottamuksellisesta suhteesta, intensiivisestä tukemisesta ja motivoimisesta asiakkaan tarpeen mukaan.

Mikäli työmalleja tutkitaan rinnan palveluohjauksen kolmen työotteen kanssa, löydetään niistä paljon yhteneväisyyksiä. Työotteita voidaan erotella omiksi kokonaisuuksiksi sen mukaan, miten monipuolista ja intensiivistä työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyö on. Yleisessä mallissa työotteena on neuvonta ja ohjaus, jossa asiakas saa apua selvärajaiseen ongelmaan. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa työmalli perustuu enemmän palveluohjaukselliseen työotteeseen, jossa asiakkaan palvelut varmistetaan ja koordinoidaan. Intensiivisessä palveluohjauksessa työotteena on yksilökohtainen palveluohjaus, jossa asiakkaan tilanne vaatii intensiivistä tukea ja työtä. (Hänninen 2007, 15; Tuominen & Suominen 2007, 31 - 33.)

Palveluohjausta voidaan kuvata myös eri vaiheiden kautta tapahtuvaksi prosessiksi. Yksinkertaisimmillaan se koostuu aloitusvaiheesta, työvaiheesta ja lopetusvaiheesta. (Suominen & Tuominen 2007, 24.) Palveluohjausprosesseja on kuvattu myös eri asiakasryhmien kanssa tehtävän työn lähtökohdista. Esimerkiksi Ikaalisissa kehitetyssä mallissa on kuvattu työikäisten palveluohjausprosessia, johon sisältyy seitsemän erilaista vaihetta: palveluohjauksesta sopiminen, asiakkaan lähtötilanteen kartoitus, tavoitteiden asettaminen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen, toteutus, koordinointi ja seuranta sekä palveluohjausprosessin päättäminen (Reito 2006, 12 - 14). Työttömien nuorten palveluohjausprosessia on kuvattu esimerkiksi Charism –projektin toimesta (Charism 2012b, 9 - 10). Palveluohjausprosessiin sisältyvät vapaasti suomennettuna seuraavat vaiheet: esitietojen selvittäminen, tilanteen arviointi, suunnitelman laatiminen, toteutus, seuranta, arviointi ja jälkihuolto.

Tässä opinnäytetyössä palveluohjauksen määrittelyssä on perusteltua korostaa samanaikaisesti sekä palveluohjauksen ”tukea antavaa” että ”teknistä” tehtävää. Työpajatyössä molemmat näkökulmat ovat hyvin merkityksellisiä ja täydentävät toinen toisiaan. Toisaalta nuoret tarvitsevat luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen, jossa he saavat luvan olla sellaisia kuin todellisuudessa ovat, kokevat tulevansa kuulluiksi ja pääsevät käsittelemään ohjaussuhteessa asioita, jotka ovat heille tärkeitä sekä merkityksellisiä. Toisaalta ohjauksessa tarvitaan samanaikaisesti myös teknistä osaamista, jolla tarkoitetaan palveluihin ohjaamista ja tukea niissä ohjautumisessa. Palveluohjauksen työmalleista työpajoilla korostuu voimavarakeskeinen palveluohjausmalli, jossa keskeisellä sijalla ovat asiakkaan voimavarat. Työpajatyöskentelyssä nuoren voimavaroja etsitään, löydetään ja vahvistetaan tavoitteellisesti. Niiden myötä päästään rakentamaan nuoren omaa elämää ja tulevaisuutta. Työntekijöiden työotteessa korostuu siten palveluohjauksellinen lähestymistapa.

## 2.4 Palveluohjauksellisen tuen ja ohjauksen kehittämistarpeet

Palveluohjauksellisen työotteen vahvistaminen nuorten neuvonta- ja ohjauspalveluissa on tällä hetkellä nostettu yhdeksi tärkeimmäksi kehittämisteemaksi nuorisotakuun toteuttamisessa (Winqvist 2014, 7).

Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaiseman selvityksen mukaan tämän hetkinen sosiaali-, terveys-, koulutus- ja työllisyyspalveluita koskeva tutkimustieto osoittaa, että syrjäytymisen ehkäisyssä päästään parhaisiin tuloksiin integroitujen palvelukokonaisuuksien avulla. Sen sijaan nuorille satunnaisesti tarjottavat yksittäiset palvelut johtavat harvoin irti syrjäytymiskierteestä. Pelkän toimeentulotuen tai muun taloudellisen etuuden tarjoaminen ei myöskään toimi syrjäytymisen ehkäisyssä, vaan niiden rinnalla nuorelle pitää tarjota henkilökohtaista tukea ja ohjausta. Työkäytäntöjen kehittämissuosituksen ytimeen on tällä hetkellä nostettu palveluohjauksellisen tuen vahvistaminen kaikissa nuorten syrjäytymistä ehkäisevissä palveluissa. (Notkola ym. 2013, 9.)

Nuorten sosiaalista kuntoutusta selvittäneen Kuntoutussäätiön (Tuusa & Alakauhaluoma 2014, 19) tutkimuksessa todetaan, että nuorten palvelutarpeen tunnistamisen ja arvioinnin tulisi tapahtua aina siellä, mihin nuori hakeutuu ja missä nuoria kohdataan. Kyseinen ajatus on esitetty myös eri ministeriöiden julkaisemassa yhteiskirjelmässä, joka lähetettiin nuorisotakuun käynnistämisen yhteydessä 2013 kaikille nuorisotakuuta toteuttaville alueellisille ja paikallisille toimijoille. *”Hakipa nuori mistä tahansa apua, hänet on ohjattava juuri hänen tilanteeseensa parhaiten soveltuvaan palveluun riippumatta hallinnonalasta tai siitä, mistä hän on lähtenyt apua hakemaan.”* (Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toteuttajille 2013,1.)

Tuusa ja muut (2014, 243) korostavat nuoria kohtaavien ammattilaisten ratkaisevaa merkitystä palveluohjauksellisen työotteen toteuttajina. Heidän mielestään palveluohjaus tulisi saada luontevaksi osaksi eri toimijoiden työotetta. *”Nuoria ohjaavat ammattilaiset ovat avainasemassa eri palvelumahdollisuuksista kerrottaessa ja niihin ohjaamisessa.”* Tällä hetkellä palveluissa koroste-

taan aivan liian usein nuoren omatoimisuutta suunnitelmien teossa ja ratkaisujen etsimisessä. Erityisesti sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat tarvitsevat ammattilaisia, jonka kanssa nuori voi yhdessä pohtia sitä, kannattaisiko tehdä näin vai näin, mitä vaihtoehtoja löytyy, mihin suuntaan kannattaisi lähteä ja mitä tehdä. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 22.)

Tarve palveluohjauksellisen tuen vahvistamiselle nousee vahvasti esille esimerkiksi nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen hankkeen loppuraporttiin haastateltujen nuorten mielipiteissä (Tuusa ym. 2014, 242 - 245). Nuoret kokivat esimerkiksi erilaisten etuuksien hakemisen vaikeana ja asioimisen palveluissa vaivalloisena. He eivät kokeneet saavansa riittävästi tietoa erilaisista palveluista ja niihin liittyvistä vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista. Nuoret toivoivat myös selkeästi nykyistä enemmän yksilöllisempää ja henkilökohtaisempaa ohjausta ja tukea asioiden selvittelyyn. *”Moni nuori koki erilaisten etuuksien hakemisen vaikeana. Nuoret toivoivat mahdollisuutta asioida henkilökohtaisesti ilman ajanvarausta. Nuorten palveluihin toivottiin enemmän yksilöllistä ohjausta, pidempikestoista tukea, asioihin puuttumista ja kiinnostusta nuoria kohtaan.”* Tutkimuksen selkeä viesti on, että nuoret tarvitsevat ja haluavat nykyistä huomattavasti enemmän yksilöllistä tukea omien tulevaisuuden suunnitelmien työstämiseen. *”Nuoret tarvitsevat saamaansa enemmän apua tavoitteiden ja tulevaisuuden suunnitelmien selkiytymiseen sekä koulutusta ja työelämää koskevaa tietoa.”* (Tuusa ym. 2014, 242 - 245.) Vastaavat tarpeet nousivat esille myös Aaltosen ym.(2015) tutkimusaineistossa ja sen johtopäätöksissä. Lisäksi molemmissa tutkimuksissa todetaan tarve ns. matalan kynnyksen ja yhden luukun päivystysluonteisille palveluille, joissa yksi ja sama ohjausalan ammattilainen vastaisi nuoren ohjausprosessin etenemisestä. *”Nuoret kaipaavat päivystysluonteisia ja henkilökohtaisia palveluja ja työntekijöiden näkemyksen mukaan olisi tarvetta yhdelle henkilölle, joka koordinoisi asiakkuutta palvelujärjestelmässä”* (Aaltonen ym. 2015, 130 - 132; Tuusa ym. 2014, 246, 253).

Tuusan ja Ala-Kauhaluoman (2014, 22) mukaan nuorten todellisten palvelutarpeiden tunnistaminen ei ole helppoa, eikä tapahdu hetkessä. Luottamuksel-

linen ohjaussuhde, jossa nuoren on turvallista ja hyvä työstää asioitaan rakentuu yleensä hiljalleen ja vaatii aikaa. Työntekijältä vaaditaan osaamista toimia nuorten kanssa sekä herkkyyttä tunnistaa tarpeita ja päämääriään heidän todellisuudesta käsin. Lisäksi esille nousivat olennaisena tekijänä työntekijän kohtaamistaidot. *”Tutkimuksen mukaan kohtaaminen tai kohtaamattomuus asiakaspalvelutilanteissa ovat ratkaisevia asioita nuorten palveluista syrjäytymisessä, ja toisaalta osallisuuden kokemuksen ja aktiivisuuden palauttamisessa.”* Kohtaamisen merkitystä korostavat myös Notkola ja muut (2013, 254 - 255, 266) todeten, että kohtaamisella tai kohtaamattomuudella on ratkaiseva vaikutus joko positiivisen käänteen käynnistymiseen tai negatiivisen kierteen syvenemiseen. Kohtaamisille tarvitaan myös paikkoja, joissa nuoret voivat kokea tulevansa kohdatuiksi. *”Olennaista on, että palvelujärjestelmästä löytyy nuorille riittävästi henkilökohtaisen ja aidosti paneutuvan kohtaamisen paikkoja.”*

Notkolan ja muiden (2013, 254 - 255, 266) tutkimus nostaa esille myös palveluohjauksen merkityksen ja roolin erilaisten ongelmien ehkäisemisessä ja varhaisen tuen mahdollistajana. *”Varhaisen tuen ja reagoinnin työotetta on vahvistettava nuorten palveluissa sekä kehitettävä yksinkertaisia ja arkityössä hyvin toimivia tunnistamisen ja seulonnan malleja, joiden avulla voidaan tunnistaa erityistä tukea ja paneutuvampaa työotetta tarvitsevat nuoret ”* Myös Tuusa ja muut (2014, 246) toteavat, että oikea-aikaisen tuen ja ohjauksen avulla voidaan vaikuttaa siihen, etteivät nuoren ongelmat pääse mutkistumaan ja vähennetään tarvetta turvautua kalliisiin erityispalveluihin.

Kuntaliiton kunnille teettämässä selvityksessä (Kallio-Savela ym. 2013, 7 - 8, 46 - 47) nuorten kanssa toteutettavassa palveluohjaustyössä korostettiin monialaisen tuen koordinoinnin merkitystä nuorelle, joka tarkoittaa käytännössä etukäteen mietittyjä palveluprosesseja, yhteistyötahoja, vastuuta, työnjakoa ja yhteisiä pelisääntöjä, joiden puitteissa nuorta on mahdollista auttaa, tukea ja ohjata eri vaiheissa hänelle sopivaan suuntaan. *”Parhaimmillaan koordinoitulla yhteistyöllä ja yhteistoimilla on saatu luotua nuorille yksilöllisen ohjauksen, neuvonnan, yhden luukun palveluiden ja tukitoimien avulla tehokkaita palvelu-*

*kokonaisuuksia, joissa nuorta ei hyppyytetä toimijalta toiselle, vaan palvelut ohjautuvat jonkin koordinoivan tahon kautta nuorelle.*” Kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palveluohjauksen todettiin myös mahdollistavan seurannan ja toimenpiteiden arvioinnin sekä vähentävän eri toimijoiden päällekkäisiä toimintoja. Palveluohjauksen ja moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen ovat siten avaintekijöitä, joilla päästään myös palveluiden parempaan vaikuttavuuteen. Ohjausta toteuttavan ammattilaisen osaamisen näkökulmasta tämä edellyttää kykyä ja taitoa perehtyä asiakkaan yksilölliseen kokonaistilanteeseen sekä monisektoriaalisen palvelukokonaisuuden hallintaa. (Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia 2011, 26 – 27.)

Palveluohjauksellisen työotteen merkitystä nuorten ja aikuisten ohjauksessa korostetaan tällä hetkellä useissa paikallisissa, alueellisissa ja kansallisissa strategioissa ja kehittämislinjauksissa - ja toimenpiteissä työllisyydenhoitoon liittyen. Jyväskylässä tarve palveluohjauksellisen työotteen vahvistamiselle nuorten palveluissa näyttäytyy esimerkiksi kaupungin palvelulinjauksissa 2013 - 2016, jossa todetaan seuraavaa: *”Pitkäaikaistyöttömien, työmarkkinoilta syrjäytymisvaarassa sekä nuorisotakuun piirissä olevia tuetaan työelämään tai koulutukseen tehostetulla palveluohjauksella ja moniammatillisilla toimintamalleilla.*” (Jyväskylän kaupungin palvelulinjaukset 2013 - 2016, 11.)

Keski-Suomessa palveluohjausta kehitetään parhaillaan Sote 2020-hankkeessa, jonka tavoitteena on yhtenäisen palveluohjausmallin luominen maakuntaan. Palveluohjauksen kehittämisessä huomio kiinnitetään sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisvaltaisen palveluohjauksen ja neuvonnan parantamiseen. (Keski-Suomen SOTE 2020-hanke 2015; Palveluohjaus 2015.)

Myös erilaisissa alueellisissa ja maakunnallisissa kehittämisohjelmissa palveluohjauksellisen työotteen merkitys nostetaan esille: *”Nuoren näkökulmasta on tärkeää tunnistaa ja löytää erilaiset etenemisen mahdollisuudet. Heidän tulee saada tietoa tulevaisuuden työllistymismahdollisuuksista sekä tarvittaessa monitahoista tukea ja ohjausta omien valintojensa ja polkujensa rakentami-*

*seksi.*” (Toimivat työmarkkinat – Osaajia ja työpaikkoja Keski-Suomeen 2012, 11.)

Kansallisella tasolla ollaan parhaillaan kehittämässä ja käynnistämässä ESR-rahoituksen avulla eri puolille Suomea ns. Ohjaamo-toimintaa, joka perustuu vahvasti palveluohjaukselliselle työtteelle ja tavalle toimia. Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaille nuorille suunnattuja matalan kynnyksen palvelupisteitä, joista nuoret saavat monialaista tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta. Ohjaamoissa työskentelevät ammattilaiset selvittävät nuoren tilanteen ja palvelutarpeen yksilöllisesti, nuoren omaa osallistumista tukien. (Nuorisotakuu 2015b)

Palveluohjauksellisen työtteen on viime vuosikymmenten aikana ajateltu kiinnittyvän lähinnä sosiaali- ja terveydenhuollossa toteutettavaan asiakastyöhön (Hänninen 2007,11). Edellä esitettyjen tutkimusten ja selvitysten mukaan palveluohjauksellisen tuen ja ohjauksen vahvistamiselle on nyt ja tulevaisuudessa entistä kovempi tarve kaikissa nuorisotakuuta edistävissä palveluissa, niiden hallinnonaloista riippumatta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että palveluohjauksellista työtettä käyttäviä ohjausalan ammattilaisia tarvitaan myös nykyistä enemmän kaikkia nuoria kohtaavien ammattiryhmien sisälle. Hyvänä esimerkkinä tästä ovat työpajat, joilla toimii paljon erilaisia ohjausalojen ammattilaisia, nuoria aktiivisesti kohdaten.

## **2.5 Osaamisen kehittäminen ja vahvistaminen**

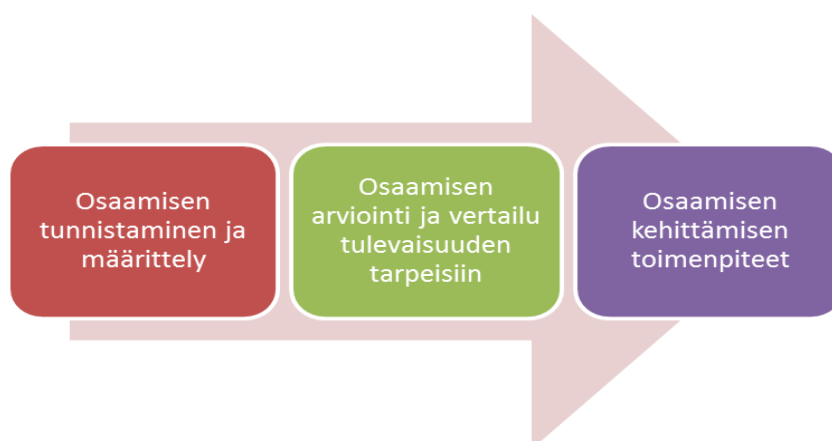
Osaaminen käsitteenä voidaan ymmärtää usealla tavalla. Hätösen (2011, 10) mukaan osaaminen koostuu koulutuksen, työn ja kokemuksen myötä hankituista tiedoista ja taidoista. Se sisältää aina myös hiljaista tietoa eli vaikeasti näkyväksi tehtävää tietoa. Osaaminen muodostuu viimekädessä työn tekemisessä tarkoituksenmukaisista taidoista, tiedoista, kyvyistä, sitoutumisesta, kokemuksista, tunteista, motivaatiosta, asenteesta, ihmissuhdeverkoista sekä



näiden ominaisuuksien yksilöllisestä kokonaisuudesta. Osaaminen on myös tilannesidonnaista ja se havaitaan työsuorituksissa.

Osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan sitä, että kehitetään työntekijän osaamista ja ammatillista taitoa suunnitelmallisesti, jotta se vastaisi työnantajan osaamistarpeita. Osaamisen kehittämisen tavoitteena on saada työntekijän osaaminen vastaamaan työtehtävissä tarvittavaa osaamista, koska työnantaja tarvitsee sellaisia työntekijöitä, jotka osaavat tehdä työnantajan näkökulmasta ja kannalta oleellisia työtehtäviä. Osaamisen kehittämisessä on tärkeää, että juuri oikeanlaista osaamista kehitetään. Oikeanlainen osaaminen on sellaista osaamista, jolla työnantaja tekee itsestään kilpailukykyisen ja menestyvän. (Hätönen 2011, 6.)

Kirjallisuudessa henkilöstön osaamisen kehittämisprosesseja on kuvattu useilla erilaisilla vaihemalleilla. Kaikille niille yhteistä on alussa tapahtuva tilanteen kartoitus ja lopussa tapahtuva arviointi. Viitala (2008) on jakanut osaamisen kehittämisen prosessin kolmeen toisiaan seuraavaan vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe käsittää nykyisen osaamisen tunnistamisen ja määrittelyn organisaatiossa. Toisessa vaiheessa osaamista arvioidaan ja vertaillaan tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Prosessin kolmannessa vaiheessa määritellään osaamisen kehittämisen toimenpiteet.



Kuvio 1. Osaamisen kehittämisen prosessi  
(Viitala 2008, 87)

Osaamiskartoitusten avulla on mahdollista nostaa esille organisaatiossa sillä hetkellä oleva osaaminen, jonka avulla osataan myös paremmin suunnitella uutta toimintaa. Viitalan (2003, 199) mukaan suurin osaamiskartoituksista saatava hyöty on osaamisen kehittämisen jäsentyminen ja suuntaaminen. Kartoituksen avulla pystytään tekemään tehokkaammin valintoja kehitettävistä osaamisalueista sekä kehittämisen suunnasta ja vauhdista.

Osaamisen kehittämisellä tulisi aina olla tiivis yhteys organisaation strategiaan. Osaamisen kehittämisen tarkoituksena on varmistaa, että henkilöstöllä on osaamista, joka mahdollistaa strategian toteutumisen. Strategista osaamista voidaan kuitenkin kehittää vasta silloin, kun tiedetään, missä ollaan ja mihin halutaan. On siis olennaista, että kehittämisen perustana on riittävän selkeä kuva organisaation toiminnan tavoitteista ja tulevista suunnista. Tulevaisuus onkin osaamisen kehittämisen avainsana. Kun osaamista halutaan kehittää tavoitteellisesti, tehdään oletuksia tulevaisuudesta ja kehitetään tulevaisuudessa tärkeiksi ajateltuja osaamisalueita. (Hätönen 2011, 6)

Hätönen (2011, 58) on jakanut osaamisen kehittämisen vaihtoehdot viiteen osa-alueeseen: ohjausmenetelmät ja tehtävät, opiskelu ja koulutus, laajenevat työ- ja vastuutehtävät, kehittymistä tukeva työkulttuuri sekä yhteistoiminta.

Hyppäsen(2007, 111 - 112) mukaan selkeästi yleisimmin käytettyjä kehittämismenetelmiä ovat koulutukset (sisäiset ja ulkopuoliset koulutukset). Kehittämistoimenpiteet voivat koskea yksilöä, ryhmää tai koko organisaatiota. Yksilöiden lisäksi on tärkeää kehittää tiimejä, jotta yhteisön osaamista voitaisiin lisätä yhteisiä työtapoja oppimalla ja yhteistä tietopohjaa hankkimalla.

Tässä kehittämistyössä työpajavalmentajien osaamisen vahvistamista ja kehittämistä lähestytään heidän nykyistä osaamistaan kartoittavan kyselytutkimuksen avulla. Tämän jälkeen osaamista arvioidaan ja verrataan suhteessa tulevaisuuden tarpeisiin sekä organisaation toiminnan tavoitteisiin. Kehittämisen toimenpiteet ja menetelmät valitaan puolestaan kyselystä saatujen tulosten perusteella.

## 2.6 Nuorten Taidetyöpaja kehittämisympäristönä

Jyväskylän kaupungin Nuorten Taidetyöpajasta on kasvanut ja kehittynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana alueellisesti erittäin merkittävä toimija jyvaskyläläisille nuorille suunnattujen työpajapalveluiden tuottajana. Toimintaa on kehitetty lähinnä erilaisten projektirahoitusten kautta, joita on saatu esimerkiksi etsivään työhön, kuntouttavaan työtoimintaan, työhönvalmennukseen ja yleisesti työpajatoimintojen kehittämiseen liittyen. Vuosittain erilaisille pajajaksolle osallistuu Taidetyöpajalla lähes 300 nuorta. (Kautto & Lehtipää 2014, 4 - 8)

Nuorten Taidetyöpajan tuottamien valmennuspalveluiden keskiössä ovat nuorille suunnatut työpajat, joita toteutetaan erilaisin teemoin, painotuksin ja sisällöin. Pajojen sisällöissä ja valmennuksessa on huomioitu nuorten erilaiset lähtökohdat, tarpeet ja tavoitteet. (Kautto & Lehtipää 2014, 28). Keväällä 2015 Taidetyöpajalla on käynnistymässä 12 erilaista pajaa. Pajoille voivat osallistua 17 - 29-vuotiaat jyvaskyläläiset nuoret, jotka voivat olla työttöminä, sairaalomalla, kuntoutustuella, kotoutumiskoulutuksessa ja joissakin tilanteissa myös oppilaitoksen kirjoilla. Pajaryhmään otetaan pajasta riippuen 7 - 14 nuorta kerrallaan. Pajat kestävät yleensä 1,5 - 6 kuukautta. (Nuorten Taidetyöpaja 2015.)

Taidetyöpajan valmennustoiminnassa hyödynnetään erityisesti luovia ja toiminnallisia menetelmiä. Luovilla ja toiminnallisilla menetelmillä pyritään luomaan kokemuksellisesti suhde johonkin uuteen, mikä aikaansaa muutosta nuoren sisäisessä maailmassa; ajattelussa, tunteissa ja toiminnassa. Menetelminä käytetään mm. kuvallista ilmaisua, luonnossa toimimista, musiikkia, draamallisia menetelmiä, valokuvausta ja videointia, seikkailukasvatusta, liikumista, leikkejä, pelejä, sirkusta, kädentaitoja, projektitoimintaa sekä yrittäjyys- ja osallisuuskasvatusta. Valmennusfilosofia perustuu voimavara- ja ratkaisukeskeisyydelle, kasvatukselliselle rakkaudelle sekä kasvattavalle yhteisöllisyydelle (Kautto & Lehtipää 2014, 46 - 49)

Keväällä 2015 Taidetyöpajalla on töissä yhteensä 25 työntekijää. Heistä yhdeksän on vakituksessa työsuhteessa, kaksi palkkatuella, kaksi oppisopimuskoulutuksessa ja loput ovat työsuhteessa mm. erilaisten hankerahoitusten avulla. Työntekijöiden taustakoulutukset ovat keskenään hyvin erilaisia. Joukossa on esimerkiksi yhteisöpedagogeja (AMK), artesaaneja, muotoilijoita (AMK), sosionomeja (AMK), sosiaaliohjaajia, tradenomeja (AMK), nuoriso-ohjaajia, opettajia, opinto-ohjaaja sekä eri alojen maistereita.

Vaikka Nuorten Taidetyöpajalla ei ole virallisesti julkaistua strategiaa, on työyhteisön kehittämispäivissä ja muissa vastaavissa tilaisuuksissa tehty viime vuosien aikana strategiatyötä, jossa on pohdittu ja linjattu mihin suuntaan Taidetyöpajan toimintaa kehitetään ja millaisia toimia, keinoja sekä menetelmiä käytetään päämäärien saavuttamiseksi. Strategia-kehittämistyössä on kiinnitetty mm. huomiota pajoilla olevien nuorten yksilövalmennuksen vahvistamiseen, johon palveluohjaus linkittyy hyvin vahvasti. Tarve on noussut esille niin nuorilta kuin työntekijöiltäkin. Yksilövalmennusta on vahvistettu mm. siirtämällä ohjausresursseja tietoisesti nuorten yksilövalmennukseen ja kiinnittämällä huomiota yksilövalmennukseen sisältyvän ryhmävalmennuksen teemoihin ja sisältöihin. Vuodesta 2015 lähtien jokaisella pajalla (teemapajoja lukuun ottamatta) on sekä oma työ- että yksilövalmentaja.

Tämä kehittämistyö linkittyy siten työyhteisössä työstettyjen strategisten kehittämislinjausten jatkotyöstämiseen ja toimeenpanoon nuorten valmennuksessa. Kehittämistyön avulla pyritään vaikuttamaan erityisesti nuorille suunnatun yksilövalmennuksen laatuun ja vaikuttavuuteen, jossa tulee huomioiduksi ennistä paremmin ja vahvemmin myös palveluohjauksellinen näkökulma.

Työyhteisön moniammatillisuudesta ja monialaisuudesta johtuen palveluohjauksellinen näkökulma ja työote valmentajien toteuttamassa valmennustyössä ei ole itsestäänselvyys. Palveluohjauksellista työtettä on kuitenkin mahdollista vahvistaa ja tietoisuutta sen tärkeydestä lisätä koko työyhteisössä. Palveluohjauksellisen työtteen toteutuminen edellyttää luonnollisesti sitä, että jokainen nuorten parissa ohjaustyötä tekevä työntekijä tuntee alueen palvelu-

verkoston ja palvelut, jolloin palveluiden aktivoiminen nuoren tueksi onnistuu tarvittaessa paljon helpommin. Samanaikaisesti täytyy kuitenkin olla myös ohjauksellisia kykyjä ja valmiuksia, että osataan kiinnittää huomio nuorten yksilöohjaustilanteissa oikeanlaisiin asioihin.

### **3 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT**

Kehittämistyön tarkoituksena on kartoittaa Nuorten Taidetyöpajalla työskentelevien työpajavalmentajien palveluohjausosaamista, nostaa esille palveluohjausosaamiseen liittyviä kehittämistarpeita ja käynnistää kartoituksessa saatujen tulosten pohjalta palveluohjausosaamisen vahvistamiseen tähtäävää kehittämistoimintaa.

Kehittämistyöhön liittyvän kyselytutkimuksen avulla halutaan kartoittaa ja selvittää miten hyvin työpajavalmentajat tuntevat tällä hetkellä keskeiset nuorten hyvinvointia tukevat palvelut Jyväskylässä, millaiset ovat työpajavalmentajien tämänhetkiset valmiudet palveluohjauksellisen työotteen toteuttamiseen omassa työssään heidän itsensä arvioimina ja millaisin keinoin palveluohjauksellista osaamista voitaisiin heidän mielestään vahvistaa.

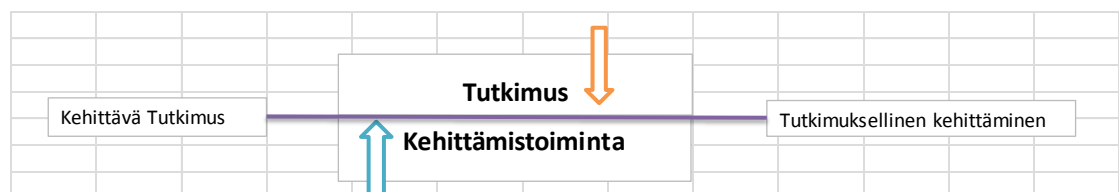
Kyselytutkimuksesta saatavien tulosten pohjalta käynnistetään kehittämistoimintaa, jonka tarkoituksena on vahvistaa työpajavalmentajien palvelujärjestelmä- ja palveluohjausosaamista. Kehittämistoimintaa kohdistetaan tämän opinnäytetyöprosessin aikana ensisijaisesti sellaisiin palveluohjausosaamisen osa-alueisiin, jotka kyselytutkimuksen mukaan tarvitsevat eniten vahvistusta. Kehittämismenetelmät ja interventiot valitaan kyselytutkimusten tulosten perusteella. Aloitettua kehittämistoimintaa jatketaan työyhteisössä edelleen opinnäytetyöprosessin jälkeen.

## 4 KYSELY KEHITTÄMISTOIMINNAN LÄHTÖKOHTANA

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin kehittämistyössä toteutettavan kyselyn tutkimuksellisesta viitekehyksestä, kyselylomakkeen suunnitteluprosessista, kyselyn toteuttamisesta ja tulosten analysoimisesta. Tarkoituksena on tehdä läpinäkyväksi tutkimuksen tekemisen prosessia ja perustella käytännön toimintaa myös teorian kautta.

### 4.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tutkimuksen ja kehittämisen rajapintaa lähestytään tässä kehittämistyössä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan viitekehyksestä. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on toimintaa, joka yhdistää tutkimuksellisen lähestymistavan ja kehittämistoiminnan toisiinsa (ks. Kuvio 2). Tutkimus on kehittämistoimintaan nähden avustavassa roolissa ja kehittämiselle alisteista. (Toikko & Rantanen 2009, 21 - 23.)

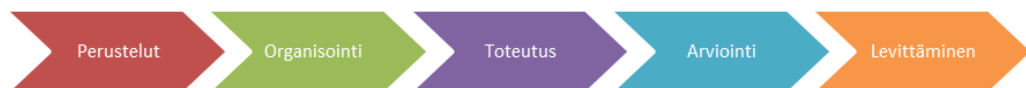


Kuvio 2. Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikka  
(Toikko & Rantanen 2009, 21)

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on tietyn toiminnon kehittäminen eikä niinkään uuden tieteellisen tiedon tuottaminen. Tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat tiedontuotannon apuna. Toimintaympäristöstä syntyvä tutkimustieto nousee käytännön toiminnasta ja tarpeista ratkaista käytännön ongelmia, jolloin käytäntö on uuden tiedontuotannon paikka ja ympäristö. (Toikko & Rantanen 2009, 22.)

Toikon & Rantasen (2009, 14 - 16) mukaan kehittäminen nähdään usein konkreettisenä toimintana, jolla tähdätään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Tavoitteellisuus on keskeinen kehittämisen elementti, jonka lähtökohtana voivat olla nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai toisaalta näky jostakin uudesta. Kehittäminen tähtää siis muutokseen, jonka tavoitteena on aikaansaada jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toiminnot tai rakenteet.

Toikko ja Rantanen (2009) kuvaavat tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kehittämisprosessia viiden eri vaiheen kautta: perustelut, organisointi, toteutus, arviointi ja levittäminen.



Kuvio 3. Kehittämistoiminnan kehittämisprosessin vaiheet  
(Toikko & Rantanen 2009, 57 - 63)

Tässä kehittämistyössä kehittämisprosessi tähtää samanaikaisesti sekä ymmärtämiseen (tutkimus) että muutokseen (kehittämistoiminta). Tavoitteena ei siis ole vain tutkia objektiivisesti kehittämisen kohdetta, vaan myös vaikuttaa siihen, tavoittelemalla konkreettista muutosta parempaan. Kehittämistyössä painottuvat erityisesti prosessin kolme ensimmäistä vaihetta.

Kehittämisprosessi käynnistettiin perustelemalla kehitysprosessin tarve ja merkittävyys sekä määrittelemällä kehittämistyön lähtökohtia ja nykytilannetta. Perustelut kirjattiin opinnäytetyön suunnitelmaan, mikä hyväksyttiin ohjaavan opettajan toimesta syksyllä 2013. Suunnitelmassa avattiin opinnäytetyön lähtökohdat, tarkoitus, tavoitteet ja tehtävät, määriteltiin työssä käytettävät keskeiset peruskäsitteet ja työn ympärille rakentuva teoreettinen viitekehys sekä metodologiset valinnat. Suunnitelmassa esiteltiin myös työpajaohjaajille suunnatun kyselyn alustava versio ja sen yhteyteen laadittu saatekirje.

Toisessa vaiheessa organisoitiin kehittämistyön toteuttamiseen liittyvät toimet. Tämä vaihe sisälsi paljon käytännön toteutukseen liittyvään toiminnan pohjustamista, suunnittelua ja erilaisia valmistelutehtäviä. Kyselylle anottiin ensin tutkimuslupa Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystalvveluilta. Sen jälkeen perehdyttiin Webropol-ohjelman käyttöön ja kyselyn tekniseen rakentamiseen. Sitten kysely viimeisteltiin, esitelttiin työyhteisöllä ja siihen tehtiin tarvittavat korjaukset. Lopuksi työyhteisöä informoitiin suullisesti ja kirjallisesti opinnäytetyöstä ja siihen liittyvän kyselytutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista.

Kolmas vaihe käsitti toteutuksen. Tutkimusaineisto koottiin työyhteisöltä kahden viikon aikana. Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen aineisto analysoitiin. Tulosten pohjalta suunniteltiin palveluohjauksen vahvistamiseen tähtäävää kehittämistoimintaa, joka päätettiin toteuttaa Palvelut Haltuun! -koulutusten avulla. Kehittämistoiminnan toteutusta seurasi opinnäytetyön kirjallinen raportointi.

Neljäs vaihe sisälsi kehittämistyön prosessin eri vaiheiden arvioinnin, mikä on raportoitu opinnäytetyön raportin luvussa seitsemän. Viides vaihe eli tulosten levittäminen tapahtuu käytännössä opinnäytetyön julkaisemisen kautta.

## **4.2 Kysely työpajavalmentajille**

Kehittämistyöhön laadittu kysely toteutettiin pääsääntöisesti kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen. Määrällisessä tutkimuksessa ollaan usein kiinnostuneita esimerkiksi luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta sekä numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. Menetelmäsuuntaukseen sisältyy runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. (Jyväskylän yliopiston Koppa 2015a.)

Tutkimusstrategiaksi kehittämistyössä valittiin survey eli kyselytutkimus. Survey-tutkimusten lähtökohtana on tiettyjen ilmiöiden, ominaisuuksien tai tapahtumien yleisyyden, esiintymisen, vuorovaikutuksen tai jakautumisen selvittä-



minen (Jyväskylän yliopiston Koppa 2015b). Mittausvälineenä toimii kyselylomake, joka on kokoelma mittareita sekä yksittäisiä kysymyksiä ja väitteitä (Vehkalahti 2008, 11, 17). Vilkan (2007, 41) mukaan kyselyt soveltuvat erinomaisesti tilanteeseen, jossa tutkitaan vastaajien mielipiteitä, ominaisuuksia tai käyttäytymistä. Kyselyn on myös todettu soveltuvan erityisen hyvin lähtötilanteen kartoittamiseen kehittämistoiminnassa tai loppuvaiheessa kehittämissyöissä saavutettujen tulosten arviointiin (Ojansalo ym. 2009, 41).

Aineiston kerääminen tutkimuksessa toteutettiin survey-tutkimuksille tyypilliseen tapaan standardoidusti, kysymällä asioita kaikilta tutkimuksen kohdehenkilöitä täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134,193). Kysymykset esitettiin vastaajille sähköisen kyselylomakkeen välityksellä.

Kyselyn aineistonkeruumenetelmäksi valittiin verkkokysely, koska se oli muihin tutkimusmenetelmiin verrattuna nopein, tehokkain ja vaivattomin tapa kerätä laaja tutkimusaineisto ja kysyä suurelta määrältä ihmisiä monia asioita samanaikaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 195; Ojasalo ym. 2009, 108). Verkkokyselyyn vastaaminen oli mahdollista kaikille kyselyn saaneille työpaja- ja valmentajille, sillä heillä oli työpaikallaan käytössään tietokone, internet-yhteys ja heillä oli tietotekniset valmiudet kyselyn tekemiseen. Verkkokysely näyttäytyi myös nykyaikaisena keinona kerätä tietoa vaivattomasti ja nopeasti. Lisäksi tulosten analysoinnin näkökulmasta tiedon saaminen suoraan sähköiseen muotoon oli keskeistä aineistonkeruumenetelmää valittaessa.

Kyselytutkimuksen perusjoukon muodostivat Nuorten Taidetyöpajan työpaja- ja valmentajat (21), joiden työ keskittyi lähinnä pajoilla olevien nuorten työ- ja yksilövalmennusprosessien tukemiseen. Nuorten Taidetyöpajan etsivän työn ohjaajat (4) rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle, koska työyhteisössä tehdyn tutkimuksen mukaan he osallistuvat pajoilla olevien nuorten työ- ja yksilövalmennusprosesseihin vain erikseen sovituissa tilanteissa.

### 4.3 Kyselylomakkeen suunnittelu ja laatiminen

Kyselyn suunnittelu käynnistyi pian sen jälkeen, kun työn ympärille oli jäsenelty teoreettinen viitekehys ja selvitetty sitä ympäröivä keskeinen käsitteistö, sekä määritelty kehittämistyön tavoitteet ja tutkimustehtävä.

Tämän jälkeen teoreettisia käsitteitä ja teoriaa lähdettiin muuttamaan käytännön ja arkikielen tasolle. Tätä vaihetta kutsuttiin operationalisoinniksi. Määrällisessä tutkimuksessa on aina tiedettävä täsmällisesti, mitä tutkitaan, sillä muuten ei voida tietää, mitä pitää mitata. (Vilkkä 2007, 36 - 38.)

Onnistunut operationalisointi on edellytys oikeaan osuvaan analyysiin ja tulkitaan. Sen edellytyksenä on, että tutkija tuntee asiaongelmaa, tutkimusongelmaa ja hypoteesia käsittelevän teorian, mallin ja aiemmat tutkimukset. Lisäksi hänen on tunnettava hyvin tutkimuksen kohderyhmä ja arkikielen käsitteet, joita kohderyhmä käyttää. (Vilkkä 2007, 44.) Viimekädessä operationalisointi on kuitenkin aina tutkija omaa tulkintaa teorian, arkikielen ja tutkimuskohteen välillä (Vilkkä 2007, 44; Hirsjärvi ym. 2009, 157).

Käytännössä kyselytutkimuksen pääkäsitettä (palveluohjausosaaminen) lähestyttiin tutkimalla ja tarkastelemalla mistä kaikesta tutkittava ilmiö oikein koostuu. Ensin määriteltiin ja rajattiin tutkimusongelman kannalta keskeiset käsitteet ja sen jälkeen pohdittiin edelleen, millaisista osa-alueista ne muodostuivat. Työskentelyssä hyödynnettiin mind map- ja käsitekartta- tekniikoita, joiden avulla aihealueeseen liittyvää teoreettista viitekehystä sekä käsitteistöä tehtiin näkyväksi ja saatiin jäsennettyä paremmin.

Kyselytutkimuksessa palveluohjausosaaminen päädyttiin jakamaan teoreettisesta viitekehyksestä käsin kahteen erilliseen osaamisalueeseen.

- 1) **Palveluiden tuntemus ja palvelujärjestelmäosaaminen**, jolla tarkoitetaan **tiedollista osaamista** palveluntuottajien mahdollisuuksista. Osaaminen edellyttää siten olemassa olevan palvelujärjestelmän (pal-

velut, tukimuodot) laaja-alaista tuntemista siten, että työntekijä pystyy ohjaustilanteessa koordinoimaan oikeantyyppisiä palveluita ja tukimuotoja taitavasti asiakkaan tueksi (palveluihin ohjaus ja palveluissa ohjauminen). Kyse on ns. systeemimaailman mahdollisuuksien, rajojen ja lainalaisuuksien tuntemisesta.

- 2) Palveluohjauksellinen työote**, jolla tarkoitetaan ohjauksellisia valmiuksia ja **taidollista osaamista** nuoren elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen tarkasteluun. Edellyttää työntekijältä taitoa hahmottaa, analysoida ja tulkita nuoren todellista elämismailmaa sekä arkea eri näkökulmista, kykyä tunnistaa nuoren elämäntilanteesta lähteviä tarpeita sekä tavoitteita sekä monipuolisia ohjauksellisia taitoja.

Lisäksi mittariin lisättiin vielä kolmas asiakokonaisuus, joka liittyi palveluohjausosaamisen vahvistamisen ja kehittämisen menetelmiin ja työkaluihin.

- 3) Palveluohjausosaamisen vahvistamisen menetelmät**, jonka avulla haluttiin kartoittaa työyhteisön näkemyksiä ja ajatuksia osaamisen vahvistamisen menetelmiksi ja keinoiksi.

Kun tutkimuksen asiakokonaisuudet oli päätetty, siirryttiin pohtimaan niihin liittyvien kysymysten muodostamista. Jokaisessa asiakokonaisuudessa harkittiin tarkasti mitkä kysymykset tarvitaan, jotta asiakokonaisuus tulisi käsiteltyä mahdollisimman kattavasti.

Palveluiden tuntemukseen ja palvelujärjestelmäosaamiseen liittyvien kysymysten oli tarkoitus mitata miten hyvin työpajaohjaajat tuntevat käytännössä nuorten hyvinvointia tukevia peruspalveluita. Palveluita ei lähdetty kirjaamaan palvelulähtöisesti vaan ohjauksen näkökulmasta käsin, kirjaamalla ylös ne tärkeimmät ja keskeisimmät ongelmatilanteet, joihin nuoret saattavat tarvita apua pajajakson aikana erilaisilta asiantuntijatahoilta. Jokainen tilanne haluttiin konkretisoida vielä käytännön esimerkillä, että ongelmatilanteet avautuisivat vastaajille kyselyssä hieman paremmin.

Palveluohjauksellisen työotteen käyttöä kartoittavien kysymysten oli tarkoitus mitata, millaisia palveluohjauksellisia valmiuksia ja taitoja työpajavalmentajat kokivat tällä hetkellä omaavansa. Tässä vaiheessa oli hahmotettava ja avattava ensin teoreettisen viitekehyksen pohjalta palveluohjauksellisen työotteen määritelmää, palveluohjausprosessin eri vaiheet ja jäseneltävä niistä erilaisia osaamisalueita työpajaympäristöön ja työpajaideologiaan sovitettuna. Oli siis löydettävä vastaus siihen, mitä palveluohjauksellinen työote käytännön ohjauksessa tarkoittaa ja millaisia taitoja se edellyttää työntekijältä työpajaympäristössä. Kyselyyn pyrittiin nostamaan keskeisemmät teemat teoriatiedosta käsin. Teemoiksi muotoutuivat: 1) ohjauksen reunaehdot 2) lähtötilanteen selvittäminen 3) voimavarat ja haasteet 4) tavoitteet pajajaksolle ja lähitulevaisuudelle 5) palvelu- ja ohjaustarpeet 6) hyvinvointia tukeviin palveluihin ohjaaminen ja kiinnittyminen 7) puheeksi ottaminen 8) motivaation tukeminen 9) tavoitteiden saavuttamisen arviointi.

Kolmanneksi asiakokonaisuudeksi kyselyssä nousi palveluohjausosaamisen vahvistamisen ja kehittämisen näkökulma. Tavoitteena oli selvittää työpajavalmentajien ajatuksia ja näkemyksiä siihen, millä keinoilla ja menetelmillä työotetta voisi työyhteisössä tarvittaessa vahvistaa. Asian selvittämiseen käytettiin avointa kysymystä, jonka tarkoituksena oli tuoda esille vastaajien vapaamuotoisia mielipiteitä.

Koska kyselyssä mitattiin tutkittavien henkilökohtaista näkemystä ja kokemukseen perustuvaa mielipidettä, tapahtui mittaaminen pääsääntöisesti asenneasteikon eli Likertin asteikon avulla. Likertin asteikko on erittäin käytetty mielipideväittämissä ja perusidea on, että asteikon toiseen suuntaan samanimielisyys väittämän kanssa kasvaa ja toiseen suuntaan vähenee. Asteikko voi olla esimerkiksi 4-, 5-, 7- tai 9-portainen. (Vilkkä 2007, 45 - 46.) Kyselyssä päädyttiin käyttämään 4-portaista asteikkoa, koska kysymysten haluttiin olevan selvemmin kantaaottavia. Kyselyyn sisältyi kuitenkin myös yksi avoin kysymys, jonka avulla haluttiin selvittää työpajavalmentajien mielipiteitä ja ajatuksia, valmiita vastausvaihtoehtoja antamatta.

Kyselyyn vastaajilta ei kyselylomakkeessa kysytty minkäänlaisia vastaajien henkilöllisyyttä tai taustatietoja koskevia kysymyksiä, sillä nämä kysymykset eivät olleet merkityksellisiä ja olennaisia tutkittavan ilmiön kannalta. Toisaalta anonymisyydellä pyrittiin myös lisäämään vastausten luotettavuutta. Kyselyllä haluttiin saada tutkittavasta ilmiöstä käsitys nimenomaan työyhteisötasolla.

Kyselylomakkeen laatimisessa kiinnitettiin huomiota erityisesti sen selkeyteen niin visuaalisessa kuin sisällöllisessäkin mielessä. Kysymysten laadinnassa pyrittiin huomioimaan niiden selkä muotoilu ja ymmärrettävyys, koska Nuorten taidetyöpajan työpajavalmentajilla ei erilaisista ammatillisista lähtökohdista johtuen ole yhtenäistä ammattikieltä ja sanastoa. Kysymyksiin johdatteleva ohjeistus yritettiin muotoilla mahdollisimman loogiseksi ja helppotajuiseksi, siten että jokainen vastaaja ymmärtäisi kysymyksen samalla tavalla.

Kysymysten muotoilussa ja kyselylomakkeen laadinnassa pyrittiin huomioimaan Vilkan (2007, 77) antama ohjeistus, jonka mukaan on tärkeää, että vastaajat kokevat kysymysten perusteella omaavansa tietoa tutkittavasta asiasta, he ymmärtävät kysymykset samalla tavalla ja pystyvät vastaamaan niihin samalla tavalla. Lisäksi kysymysten laadinnassa on tärkeää, että yksi kysymys sisältää vain yhden asiasisällön, kysymykset eivät johdattele liikaa vastaaja, eivätkä sisällä tutkijan oman alan ammattisanastoa. Kysymysten tulee sisältää vain niitä asioita, joita tutkimuksessa mitataan ja kysymysten asettelussa samaa sisältöä koskevat asiat seuraavat toisiaan. Huomiota tulee myös kiinnittää siihen, että kysymykset ovat yksimerkityksisiä ja täsmällisiä.

Kyselylomakkeen toimivuutta esitestasivat ennen varsinaisen aineiston keräämistä kaksi Nuorten Taidetyöpajan etsivän työn ohjaajaa, jotka oli rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Kyselylomakkeen testaamisen avulla arvioitiin mittarin toimivuutta suhteessa tutkimusongelmaan, mittarin vastausohjeiden selkeyttä ja toimivuutta, kysymysten täsmällisyyttä, selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, kysymysten kykyä mitata juuri sitä asiaa, jota on tarkoitus mitata sekä lomakkeen pituutta ja vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullisuutta (Vilkkä 2007, 78). Etsivän työn ohjaajat antoivat palautetta tärkeää palautetta kyselyn toimivu-

teen liittyen, ennen sen käyttöönottoa. Vehkalahden (2008, 48) mukaan hyviä testaa- jia ovatkin tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat, sillä tällöin saadaan todenmukainen käsitys siitä, onko kysymykset ja ohjeet ymmärretty oikein, onko lomakkeessa turhia kysymyksiä ja onko jotain olennaista kenties jäänyt kysymättä.

#### **4.4 Kyselytutkimuksen toteutus**

Kyselylle anottiin tutkimuslupa kirjallisesti Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden vastuualuejohtaja Anssi Niemelältä ja se myönnettiin lokakuussa 2013. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-ohjelman avulla, mikä on Internetin selaimella käytettävä tiedonkeruu- ja kyselyohjelma. Käyttöoikeudet ja ohjausta ohjelman käyttöön saatiin Jyväskylän kaupungin tietohallinnolta.

Opinnäytetyöstä ja siihen liittyvän tutkimuksen toteutuksesta annettiin ennakkotietoa työpajavalmentajille Nuorten Taidetyöpajalla 18.10.2013 pidetyssä henkilöstökokouksessa.

Verkkokysely (liite 2.) lähetettiin työpajavalmentajille sähköpostitse 24.10.2013 ja se toteutettiin aikavälillä 24.10 - 1.11.2013. Sähköpostiviestissä kerrottiin tutkimuksen taustoista, tarkoituksesta ja tavoitteista ja siihen liitettiin linkki, joka johti varsinaiseen tutkimuslomakkeeseen Webropolissa. Saatekirjoituksen avulla vastaajille pyrittiin antamaan riittävä ja oleellinen tieto toteutettavasta tutkimuksesta ja samalla motivoimaan heitä vastaamaan (liite 1.) Saatteessa oli hyvän tutkimustavan mukaisesti esitetty tutkimuksen tarkoitus, toteuttaja, taustaorganisaatiot, kyselyn voimassaoloaika sekä tutkijan yhteystiedot mahdollisten lisäkysymysten varalta. Heille kerrottiin myös mihin tarkoituksen he antavat tietojaan ja mielipiteitään sekä mihin niitä käytetään. Annetun tiedon perusteella vastaajat pystyivät tekemään päätöksen tutkimukseen vastaamisesta tai vastaamatta jättämisestä. (Vilka 2007, 81.) Työpajavalmentajille lähetettiin kyselyn vastausaikana 29.10.2013 sähköpostitse yksi muistutus kyselyyn vastaamisesta.

## 4.5 Aineiston analysointi

Kyselytutkimuksen analyysivaihe alkoi tutustumalla kerättyyn tutkimusaineistoon marraskuussa 2013. Kerätyn aineiston analysointia, vastausten tulkintaa ja johtopäätösten tekoa pidetään tutkimuksen tärkeimpänä osiona ja siihen tähdätään alusta saakka (Hirsjärvi ym. 2009, 221).

Määrällisen tutkimusaineiston analyysi perustui aineiston kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisellä analyysillä pyritään selvittämään numeroiden ja tilastojen avulla esimerkiksi erilaisten ilmiöiden yleisyyttä ja esiintymistä, niiden välisiä yhteyksiä tai syy-seuraussuhteita (Jyväskylän yliopiston Koppa 2015c). Tutkimusaineiston määrällisessä analyysissä hyödynnettiin Webropol-ohjelman raportointi- ja analysointityökaluja. Perusraportin avulla tulokset olivat siirrettävissä helposti Exceliin ja Wordiin, joissa kuvaajia muokattiin.

Tulosten tarkastelu tapahtui lähinnä tilastollisten tunnuslukujen, kuten lukumäärä, keskiarvo, keskihajonta, mediaani ja moodi avulla. Aineiston kuvaukseen käytettiin pääasiassa lukuja, taulukkoja ja kuvioita sekä sanallista kuvauksia. Sanallisen kuvauksen avulla tunnusluvut avattiin lukijalle luettavaan muotoon ja taulukoiden sekä kuvioiden avulla pyrittiin parantamaan tekstin luettavuutta ja ymmärrettävyyttä.

Laadullisesti analysoitava materiaali aineistossa oli suhteellisen pieni, mutta sen analyysi vaatii erillisen analyysimenetelmän. Kyselytutkimuksen avoimella kysymyksellä haluttiin antaa työpajavalmentajille mahdollisuus tuoda vapaa-muotoisesti esille ajatuksiaan ja näkemyksiään siitä millä konkreettisilla keinoilla ja menetelmillä työpajavalmentajien palveluiden tuntemusta ja palveluohjausosaamista voisi työyhteisössä vahvistaa. Avoin kysymys analysointiin sisällönanalyysiin kuuluvan teemoittelun avulla. Teemoittelun lisäksi vastausten analysoinnissa hyödynnettiin myös kvantifiointia.

Tuomen ja Sarajärven (2002, 93, 105) mukaan sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä ja se voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysi on myös tekstianalyttinen menettelytapa, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Sen avulla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Teemoittelu on sen sijaan yksinkertainen aineiston järjestämisen muoto, jossa painottuu se, mitä kustakin teemasta on sanottu. (emt. 95). Kvantifionnin avulla, teemoittelusta aineistosta voidaan puolestaan laskea, kuinka monta kertaa sama asia esiintyy siinä (emt. 117)

Käytännössä avoimien kysymysten analysointi aloitettiin kokoamalla vastaukset yhteen ja lukemalla ne useaan kertaan, jotta aineisto tuli tutuksi ja siitä saatiin selkeä kokonaiskuva. Tämän jälkeen vastauksista etsittiin työpajavalmentajien mainitsemia keinoja sekä menetelmiä palveluohjausosaamisen vahvistamiseksi. Keinot ja menetelmät kirjattiin ylös ja ne teemoiteltiin. Tämän jälkeen laskettiin, miten monta kertaa samankaltaiset teemat esiintyivät eri vastaajien vastauksissa.

## **5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET**

Tässä luvussa käsitellään kyselytutkimuksen keskeisiä tuloksia. Tulokset esitellään kyselytutkimukseen rakennetun kolmen asiakokonaisuuden kautta, joita ovat palveluiden tuntemus, palveluohjauksellinen työote sekä keinot palveluohjauksellisen työtteen vahvistamiseksi. Tutkimustuloksia pyritään esittämään ja havainnollistamaan sanallisesti sekä taulukoiden ja kuvioiden avulla. Kyselyyn vastanneita työpajavalmentajia oli yhteensä 16.



## 5.1 Palveluiden tuntemus

Työpajavalmentajat arvioivat tämänhetkistä palveluiden tuntemustaan yksi palvelu kerrallaan, asteikolla 1-4 (1= En tunne palveluja lainkaan....4= Tunnen palvelut erittäin hyvin). Arvioitavia palveluita oli yhteensä 13. Tulokset on esitetty taulukkona, jossa näkyvät käytettyjen väittämien jakaumat sekä tilastolliset tunnusluvut, kuten keskiarvo, keskihajonta, mediaani ja moodi.

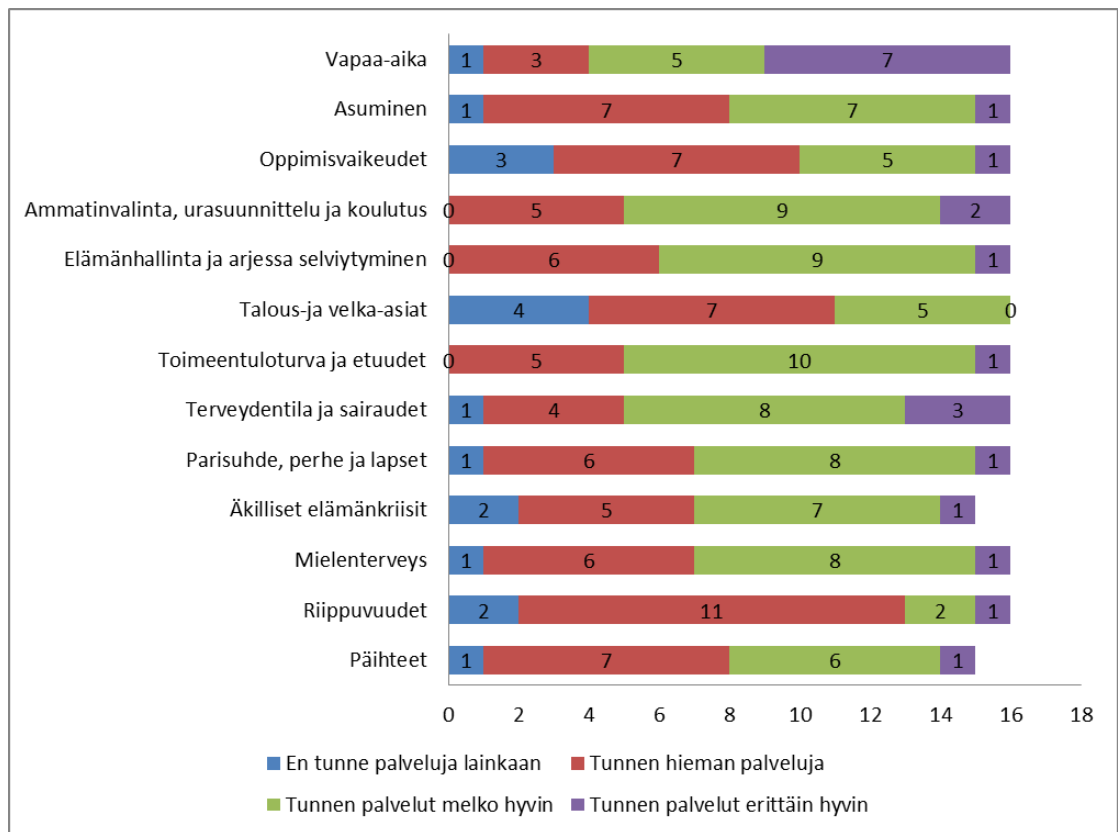
Kyselytutkimusten tulosten mukaan työpajavalmentajat tunsivat parhaiten nuorille suunnatut vapaa-ajan palvelut, joilla tarkoitettiin erilaisia vapaa-aikaan liittyviä toimintamahdollisuuksia, harrastuksia sekä muuta mielekästä tekemistä. Vastaajista 75 % (12) koki tuntevansa palvelut melko tai erittäin hyvin.

Huonoiten sen sijaan tunnettiin palvelut, joiden avulla nuoret saavat tukea talous- ja velka-asioiden hoitamiseen, erilaisiin riippuvuuksiin sekä oppimisvaikeuksiin. Myös päihde- ja mielenterveyspalveluiden tuntemisessa oli haasteita. Vastaajista palveluita koki tuntevansa vain hieman tai ei lainkaan talous- ja velka-asioissa lähes 70 % (11), riippuvuuksien hoidossa 81 % (12), oppimisvaikeuksien hoidossa 63 % (10), päihdeasioissa 50 % (8) ja mielenterveysasioissa 43 % (7).

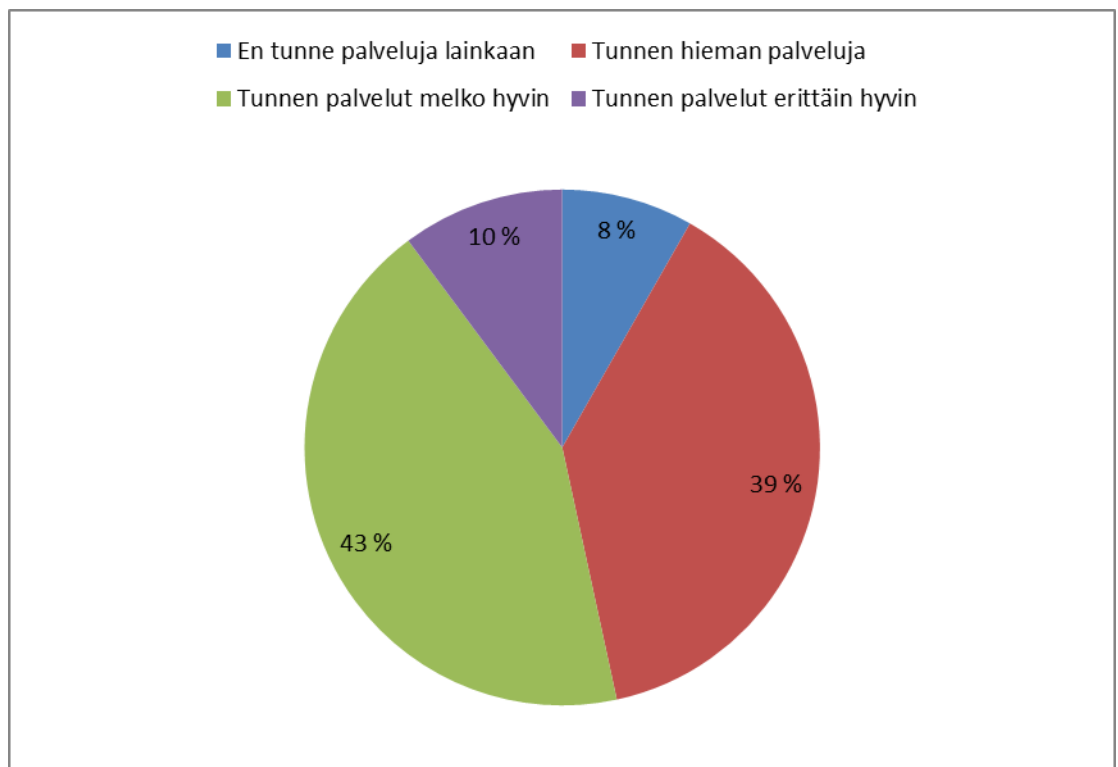
Kaikissa vastauksissa palvelut tunnettiin 53 % :ssa (110) vastauksista melko tai erittäin hyvin ja 47 %:ssa (96) vastauksista palveluita tunnettiin ainostaan hieman tai ei lainkaan.

Taulukko 1. Palveluiden tuntemus, tilastolliset tunnusluvut.

	En tunne palveluja lainkaan (1)	Tunnen hieman palveluja (2)	Tunnen palvelut melko hyvin (3)	Tunnen palvelut erittäin hyvin (4)	Yhteensä	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
<b>Päihteet</b> esim. alkoholi, huumeet, lääkkeet, sekakäyttö	1	7	6	1	15	2,47	0,77	2	2
<b>Riippuvuudet</b> esim. peli-, netti-, shoppailu- ja läheisriippuvuus	2	11	2	1	16	2,13	0,74	2	2
<b>Mielenterveys</b> esim. mieliala, ahdistuneisuus-, unhäiriöt, pelkotilat	1	6	8	1	16	2,56	0,72	3	3
<b>Äkilliset elämäntapahtumat</b> esim. järkyttävät kokemukset, menetykset, rikoksen uhriksi joutuminen	2	5	7	1	15	2,47	0,83	3	3
<b>Parisuhde, perhe ja lapset</b> esim. ristiinvalinnat parisuhteissa, lasten kasvatukseen liittyvät haasteet	1	6	8	1	16	2,56	0,73	3	3
<b>Terveydentila ja sairaudet</b> esim. fyysiseen ja psyykkiseen terveydentilaan, toimintakykyyn sekä elintapoihin liittyvät huolet	1	4	8	3	16	2,81	0,83	3	3
<b>Toimeentuloturva ja etuudet</b> esim. toimeentulotuki, työmarkkinatuki, asumistuki (tieto etuuksista ja niiden hakemisesta, palveluissa asiointiin liittyvät käytännöt)	0	5	10	1	16	2,75	0,58	3	3
<b>Talous- ja velka-asiat</b> esim. pikavipit ja maksurästöt	4	7	5	0	16	2,06	0,77	2	2
<b>Elämänhallinta ja arjessa selviytyminen</b> esim. kasautuneet ongelmat ja monimutkaiset elämäntilanteet mm. talouteen, terveyteen ja työllistymiseen liittyen	0	6	9	1	16	2,69	0,60	3	3
<b>Ammatinvalinta, urasuunnittelu ja koulutus</b> esim. haasteet ammatin- ja koulutusvalintoihin liittyvissä kysymyksissä	0	5	9	2	16	2,81	0,66	3	3
<b>Oppimisvaikeudet</b> esim. luki-, hahmotus- ja tarkkaavaisuushäiriöt	3	7	5	1	16	2,25	0,86	2	2
<b>Asuminen</b> esim. itsenäiseen asumiseen liittyvät tuen ja avun tarpeet	1	7	7	1	16	2,50	0,73	2,5	2 ja 3
<b>Vapaa-aika</b> esim. toimintamahdollisuudet, harrastukset, osallisuus ja mielekäs tekeminen	1	3	5	7	16	3,13	0,96	3	2



Kuvio 4. Palveluiden tuntemus palveluittain



Kuvio 5. Yhteenveto kaikkien palveluiden tuntemuksesta

## 5.2 Palveluohjauksellinen työote

Työpajavalmentajat arvioivat tämänhetkistä palveluohjauksellista työtötään ja palveluohjauksellisia taitojaan asteikolla 1-4 (1= Samaa mieltä...4=Eri mieltä). Työotteen toteutumista arvioitiin 9 teeman ja 16 kysymyksen avulla. Tuloksien esittelyyn käytettiin taulukkoa, jossa näkyvät käytettyjen väittämien jakaumat sekä tilastolliset tunnusluvut, kuten keskiarvo, keskihajonta, mediaani ja moodi.

Taulukko 2. Palveluohjauksellinen työote, tilastolliset tunnusluvut.

	Samaa mieltä (1)	Jokseenkin samaa mieltä (2)	Jokseenkin eri mieltä (3)	Eri mieltä (4)	Yhteensä	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
<b>Ohjauksen reunaehdot</b>									
Minulla on riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia perehtyä jokaisen nuoren elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti	1	8	5	2	16	2,50	0,82	3,5	2
Minulla on käytettävissä tila, jossa voin keskustella nuoren kanssa rauhassa hänen henkilökohtaisista asioistaan	4	5	3	4	16	2,44	1,15	4	2
<b>Lähtötilanteen selvittäminen</b>									
Osaan kartoittaa ja arvioida yhdessä nuoren kanssa hänen elämäntilannettaan kokonaisvaltaisesti	6	9	1	0	16	1,69	0,60	3,5	2
Ohjauksessa minulla on käytössä työvälineitä, joita voin hyödyntää nuoren elämäntilanteen kartoittamiseen	6	8	2	0	16	1,75	0,68	4	2
<b>Voimavarat ja haasteet</b>									
Osaan kartoittaa ja käydä keskustelua nuoren kanssa hänen voimavaroistaan ja haasteistaan	8	8	0	0	16	1,50	0,52	4	1
Ohjauksessa minulla on käytössä työvälineitä, joiden avulla voin auttaa nuorta tiedostamaan ja löytämään omia voimavarojaan sekä tarkastelemaan haasteitaan	4	9	3	0	16	1,94	0,70	3,5	2
<b>Tavoitteet pajajaksolle ja lähitulevaisuudelle</b>									
Osaan rakentaa yhdessä nuoren kanssa sopivan kokoisia ja realistisia tavoitteita hänen pajajaksolleen ja lähitulevaisuudelleen	7	8	1	0	16	1,63	0,63	4	1
Ohjauksessa minulla on käytössä työvälineitä, joita voin hyödyntää tavoitteiden asettamisessa ja niiden näkyväksi tekemisessä	2	11	3	0	16	2,06	0,57	2,5	2

	Samaa mieltä (1)	Jokseenkin samaa mieltä (2)	Jokseenkin eri mieltä (3)	Eri mieltä (4)	Yhteensä	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Moodi
<b>Palvelutarpeet</b>									
Osaan arvioida ja selvittää nuoren kanssa hänen palvelutarpeitaan	3	9	3	1	16	2,13	0,81	3	3
<b>Ohjaustarpeet</b>									
Osaan arvioida yhdessä nuoren kanssa hänen tarvettaan erilaiseen tukeen ja ohjaukseen	2	13	1	0	16	1,94	0,44	1,5	2
<b>Hyvinvointia tukeviin palveluihin ohjaaminen ja kiinnittyminen</b>									
Osaan perustella nuorelle mitä hyötyä hänelle olisi ehdottamani palvelun käytöstä ja siihen liittyvästä ohjauksellisesta tuesta	6	10	0	0	16	1,63	0,50	3	2
Osaan ohjata ja tukea nuorta konkreettisesti tarvittaviin palveluihin kiinnittymisessä ja niiden käytössä	4	9	3	0	16	1,94	0,68	3,5	2
<b>Puheeksi ottaminen</b>									
Ohjaustilanteessa minulla on hyvät asioiden puheeksi ottamiseen liittyvät valmiudet myös sellaisissa asioissa, jotka saattavat tuntua nuoresta haastellisilta ja vaikeilta kohdata	7	7	2	0	16	1,69	0,70	4,5	1
<b>Motivaation tukeminen</b>									
Minulla on ohjauksellisia valmiuksia voimistaa nuoren sisäistä motivaatiota toivotun tulevaisuuden saavuttamiseksi	4	11	1	0	16	1,81	0,54	2,5	2
<b>Tavoitteiden saavuttamisen arviointi</b>									
Osaan arvioida yhdessä nuoren kanssa miten pajajaksolle asetetut tavoitteet ovat edistyneet ja toteutuneet	8	8	0	0	16	1,50	0,52	4	1
Minulla on käytössä työvälineitä, joiden avulla voin seurata ja arvioida nuoren kanssa asetettujen tavoitteiden toteutumista	3	11	2	0	16	1,94	0,57	2,5	2

Kyselystä saatujen tulosten mukaan, palveluohjauksellisen työotteen toteuttamiseen liittyvät ohjaukselliset valmiudet ja taidot työpajavalmentajat kokivat pääsääntöisesti hyvinä. Selkeästi suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että heillä oli käytössään myös työvälineitä, joita he voivat hyödyntää osana ohjausta.

Ohjauksen reunaehtoien toteutumisessa 43 % (7) kyselyyn vastanneista työntekijöistä koki, ettei heillä ole työssään riittävästi aikaa perehtyä nuoren elä-

mäntilanteeseen eikä heillä ole käytettävissä rauhallista tilaa nuoren kanssa käytäviin ohjauskeskusteluihin.

Työpajavalmentajat kokivat pääsääntöisesti, että he osaavat ja heillä on työvälineitä kartoittaa nuoren lähtötilannetta, voimavaroja ja haasteita sekä osaamista rakentaa tavoitteita yhdessä nuoren kanssa lähitulevaisuudelle sekä työvälineitä seurata niiden toteutumista.

Palvelutarpeiden arvioinnissa 25 % (4) vastanneista koki haasteita osaamisessaan. Sen sijaan ohjaustarpeiden arviointiin liittyvät valmiudet ja taidot koettiin hyvinä. Hyvinvointia tukeviin palveluihin ohjaamisessa, niihin kiinnittymisessä ja niiden käytössä oli vastausten perusteella pientä epävarmuutta 20 % (3) vastaajista. Sen sijaan asioiden puheeksiottamiseen ja nuorten motivaation tukemiseen koettiin olevan pääsääntöisesti hyviä ohjauksellisia valmiuksia, kuten myös tavoitteiden saavuttamisen arviointiin sekä niissä hyödynnettäviin työvälineisiin.

### **5.3 Keinot palveluohjauksellisen työotteen vahvistamiseksi**

Kyselytutkimuksen viimeisessä osiossa työpajavalmentajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä millaisilla konkreettisilla keinoilla ja menetelmillä pajaohjaajien palvelujärjestelmä- ja palveluohjausosaamista voitaisiin heidän mielestä vahvistaa. Vastauksissa eniten kannatusta saivat koulutukset, tietoiskut ja infot, joissa palveluita ja palvelujärjestelmää avataan työpajavalmentajille (6).

*”Kaikilla työntekijöillä ei ole sosiaalialan koulutusta, joten pitäisi saada lisää tietoa eri toimijoista ja paikoista joihin nuori lähettää jonkin ongelman ratkaisemiseksi. Olisi hyvä jos paikassa olisi edes yksi tuttu tai yhteyshenkilö, johon voisi olla yhteydessä.”*

*"Jokaisella olisi hyvä olla lista, mihin olisi otsikoitu nuo ensimmäisen kysymyksen asiat (päihhteet, mielenterveys yms) ja niiden alle ne paikat mihin nuoria voi sen asian puitteissa ohjata, sekä puhelinnumerot kyseiseen paikkaan."*

*"Koulutus ja sellainen tiedotus, jossa ei vain ohimennen mainita palveluista, vaan ne esitellään huolella."*

Työpajavalmentajat kokivat myös, että työyhteisössä jo olemassa olevaa asiantuntemusta ja palveluohjaukseen liittyvää osaamista tulisi hyödyntää enemmän ja tuoda vahvemmin esille. Keinoina ehdotettiin mm. yhteisiä tilaisuuksia, joissa osaamista on mahdollisuus päästä jakamaan koko työyhteisölle (3).

*"Palvelujärjestelmästä pitäisi järjestää koulutus, jossa voitaisiin hyödyntää työyhteisön sisäistä osaamista."*

*"Lisäksi jos vaikka joku työntekijä handlaisi täysin esimerkiksi toimeentulotuen hakemisen eri vaiheet ja mahdolliset sudenkuopat, niin se yksi henkilö voisi sitten järjestää vaikkapa tunnin mittaisen opetustuokion, minne sitten halukkaat voisivat vapaaehtoisesti ilmoittautua, jotka asiasta haluaisivat oppia lisää."*

Hyvänä menetelmänä pidettiin esimerkiksi menetelmälabraa (3), jossa voitaisiin tutustua syvällisemmin erilaisiin palveluohjauksen työkaluihin ja välineisiin (2). Menetelmälabra on toiminut Nuorten Taidetyöpajalla alustana, jossa on jaettu erilaisia ohjauskäytänteitä ja kehitetty erilaisia toiminnallisia menetelmiä nuorten työ- ja yksilövalmennukseen.

*"Menetelmälabra on tosi hyvä, mutta sitä pitäisi vielä syventää, jotta ohjaaja pystyisi käyttämään menetelmiä paremmin osana prosessia eikä vain yksittäisinä "välipaloina".*

*”Menetelmälabraa voisi jotenkin jatkojalostaa, niin pääsisi tutustumaan enemmän palveluohjauksen eri työkaluihin. Tiedostan työkalujen olemassaolon, mutta en osaa käyttää niitä oikeissa tilanteissa ja oikealla tavalla.”*

Vastauksissa ehdotettiin myös tutustumis/vierailukäyntejä erilaisiin palveluihin (2) sekä Nuorten Taidetyöpajan verkkosivuille päivitettävää kansiota, joka sisältäisi tietoa erilaisista palveluista (2).

*”Tutustumiskäyntejä ja/tai ihmisiä kertomaan työstään ja ohjausmahdollisuuksista.”*

*”Avoin kansio (sähköinen ja hyllystä löytyvä mappi), jossa hyväksi havaittuja käytänteitä ja työkaluja.”*

## **6 TULOKSISTA KEHITTÄMISTOIMINTAAN**

Kyselytutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta työpajavalmentajille suunniteltiin koulutuksen avulla toteutettavaa kehittämistoimintaa. Kehittämistoiminnan tarkoituksena oli vahvistaa palveluohjauksellisessa työotteessa vaadittavaa palvelujärjestelmäosaamista sekä palveluiden tuntemusta.

### **6.1 Palvelut haltuun! –koulutuksen suunnittelu**

Kehittämistoiminnan suunnittelu käynnistyi helmikuussa 2014. Menetelmäksi valittiin koulutus, joka on eräs eniten käytetty henkilöstön osaamisen kehittämismenetelmä. Koulutuksen koettiin soveltuvan parhaiten tiedollisen osaamisen vahvistamiseen.

Alkuvaiheessa koulutus suunniteltiin organisaatiokohtaiseksi koulutukseksi ja se kohdennettiin ainoastaan Nuorten Taidetyöpajan työpajavalmentajille. Kohderyhmää päätettiin kuitenkin laajentaa, koska sisällöllisesti koulutus sopi toteutettavaksi osaksi ESR-osarahoitteista Voimalaitos- Nuorten Taitopajat



hanketta, jonka yhtenä tavoitteena oli kehittää ja lisätä Jyväskylän seudulla toimivien työpajavalmentajien ohjausosaamista. Koulutuksen täysi suunnittelu-, valmistelu- ja toteutusvastuu oli tämän kehittämistyön tekijällä, joka toimi tuolloin hankkeen projektiyöntekijänä ja pystyi siten käyttämään osittain työaikaansa käytännön järjestelyihin.

Koulutuksen suunnitteluprosessi eteni pääsääntöisesti Hätösen (2011, 95) esittämän organisaatiokohtaisen koulutuksen suunnittelun rungon mukaisesti.



Kuvio 6. Organisaatiokohtaisen koulutuksen suunnittelun runko

Koulutus nimettiin teemaan sovittaen Palvelut Haltuun!- koulutukseksi ja se päätettiin toteuttaa kaksiosaisena (kahden eri iltapäivän aikana) touko-kesäkuun 2014 aikana.

Asiantuntijapuheenvuorojen suunnitteluun pyydettiin apua työyhteisöltä. Puhujiksi haluttiin saada sellaisia työntekijöitä, joilla oli vahva kosketus asiakastyön rajapintaan ja heitä voitiin pitää vahvoina asiantuntijoina sekä osaajina omaan toimialaan liittyen. Lisäksi heillä haluttiin olevan paikallistason tietoa edustamansa sektorin toimijoista. Koulutuksessa päätettiin keskittyä lopulta viiteen erilaiseen teemaan, joiden ympärille asiantuntijapuheenvuorot rakennettiin. Teemat nousivat esille kyselytutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta.

Asiantuntijoille esitettiin pyynnot puheenvuoroista puhelimitse helmi-maaliskuun 2014 aikana. Puheenvuoropyyntöä täsmennettiin vielä lähettämällä kaikille asiantuntijapuheenvuoron pitäjille yhteinen sähköposti 9.4.2014, jossa kerrattiin koulutuksen tarkoitus ja tavoitteet sekä tarkennettiin näkökulmaa palveluiden avaamiseksi. Lisäksi sähköpostissa informoitiin muista tärkeistä asioista järjestelyihin liittyen. Yhdestä puheenvuorosta maksettiin.

Koulutuksesta laadittiin alustava koulutuskutsu ja esite maaliskuussa 2014, ja se lähetettiin työpajavalmentajille sähköpostitse 9.4.2014. Sitä tarkennettiin erään puheenvuoron aikataulun varmistumisen jälkeen vielä lopullisella koulutusesitteellä 12.5.2014. (liite 3.)

Suunnitteluprosessin aikana päätettiin, että koulutuksen onnistumista ja vaikutuksia arvioidaan ainoastaan työyhteisöltä pyydettävän suullisen palautteen avulla koulutuspäivien jälkeen.

## **6.2 Palvelut Haltuun! –koulutuksen toteutus**

Palvelut Haltuun! – koulutus järjestettiin kahden iltapäivän aikana (23.5.2014 ja 17.6.2014) Juhlatalo Majasaaressa, Jyväskylässä.

Ensimmäisen iltapäivän teemoina olivat nuorten maksu- ja velkaongelmat, netti- ja peliongelmat sekä psyykinen pahoinvointi ja mielenterveyshäiriöt. Toisen iltapäivän teemoina olivat nuorten päihdeongelmat sekä oppimisvaikeudet. Aiheita lähestyttiin palveluiden tarjoaman tuen ja avun näkökulmasta.

Ensimmäiseen koulutusiltapäivään osallistui 22 ja toiseen 23 työpajavalmentajaa ja he edustivat Jyväskylän, Muuramen ja Petäjäveden työpajoja. Lisäksi osa koulutukseen kutsutuista asiantuntijoista halusi mielenkiinnosta jäädä kuuntelemaan muiden puheenvuoroja oman esityksensä jälkeen.

Puheenvuorojen aikana ja niiden jälkeen useimmat asiantuntijat jakoivat erilaista tiedotus- ja esitemateriaalia osallistujille. Koulutusten jälkeen kaikki mukana olleet saivat myös sähköpostitse puhujien PowerPoint-esitykset.

## **7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI JA POHDINTA**

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kartoittaa Nuorten Taidetyöpajalla työskentelevien työpajavalmentajien palveluohjausosaamista, nostaa esille palveluohjausosaamiseen liittyviä kehittämistarpeita ja käynnistää kartoituksesta saatujen tulosten pohjalta palveluohjausosaamisen vahvistamiseen tähtäävää kehittämistoimintaa.

Työpajavalmentajien palveluohjausosaamisen kartoittamiseksi laadittiin kyselytutkimus, joka toteutettiin sähköisesti. Kyselyssä palveluohjauksellinen osaaminen oli jaettu teoreettisesta viitekehyksestä käsin erilaisiin osaamisalueisiin, joista käsin muodostettiin varsinainen mittaristo.

Kyselytutkimuksen mukaan työpajavalmentajien palveluohjausosaamisen kapeikat liittyivät palveluiden tiedolliseen tuntemukseen ja palvelujärjestelmäosaamiseen. Huonoiten tunnettiin riippuvuuksiin, talous- ja velka-asioihin sekä oppimisvaikeuksiin liittyvät palvelut. Sen sijaan palveluohjauksellisen työt-

teen toteuttamiseen liittyvät ohjaukselliset valmiudet ja taidot koettiin työpaja-  
valmentajien keskuudessa pääsääntöisesti hyvinä. Kyselytutkimuksen tulokset  
vahvistivat käsitystä siitä, että palveluohjauksellisen työotteen vahvistamiselle  
nuorten neuvonta- ja ohjauspalveluissa on selkeä tarve.

Kyselytutkimuksesta saatujen tulosten perusteella järjestettiin palveluoh-  
jausosaamista vahvistavaa kehittämistoimintaa, jotka toteutettiin kahden Pal-  
velut Haltuun! -koulutuksen avulla.

### **7.1 Kehittämistyön prosessin onnistumisen arviointi**

Kehittämistyön prosessi noudatti pääpiirteissään tutkimuksellisen kehittämis-  
toiminnan prosessin vaiheita (ks. Toikko & Rantanen 2009, 57 - 63). Käytän-  
nössä prosessi ei edennyt täysin lineaarisessa järjestyksessä ja kaavamaises-  
ti vaiheesta toiseen, vaan vaiheet lomittuivat ja sekoittuivat keskenään. Paino-  
piste oli kolmessa ensimmäisessä vaiheessa.

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa laadittiin suunnitelma kehittämistyön to-  
teuttamiseksi. Suunnitelmassa perusteltiin, miksi työn tekeminen ja toteutta-  
minen oli lähtökohtaisesti tärkeää ja tarpeellista. Vaihe osoittautui työlääksi,  
sillä kehittämistyölle rakentuva teoreettinen viitekehys oli laaja ja moniulottei-  
nen. Aikaa kului paljon työhön soveltuvan lähdeaineiston etsimiseen ja sen  
tarkasteluun.

Teoreettisen viitekehysten pohjalta kehittämistyöhön rakennettiin kyselytutki-  
mus, jonka työstämisessä haasteet sen sijaan liittyivät käsitteiden operationa-  
lisointiin ja toimivan mittariston rakentamiseen. Mittariston rakentamisessa ei  
ollut mahdollista hyödyntää tai soveltaa vastaavia, aiemmin toteutettuja tutki-  
muksia, koska sellaisia ei ollut saatavilla.

Koska prosessin ensimmäinen vaihe vei oletettua enemmän aikaa, päädyttiin  
kehittämistyön alkuperäistä tarkoitusta ja tavoitetta tarkistamaan ja muutta-

maan hieman opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen. Näkökulma työssä päätettiin siirtää palveluohjausosaamisen vahvistamisen toimista enemmän osaamisen nykytilan kartoittamiseen ja osaamisen vahvistamista käynnistäviin toimiin. Kehittämistyön rajaaminen oli tässä prosessin vaiheessa välttämätöntä opinnäytetyölle sopivan työmäärän suhteuttamiseksi.

Toisessa vaiheessa aloitettiin kehittämistyön organisointiin ja toteuttamiseen liittyvä valmistautuminen ja käytännön toimien pohjustaminen. Tutkimuslupa kyselyn toteuttamiseen anottiin ja saatiin ensin Jyväskylän kaupungilta, minkä jälkeen perehdyttiin sähköisen kyselyjärjestelmän käyttöön ja rakentamiseen. Webropol-ohjelman käyttöön pyydettiin ja saatiin teknistä ohjausta sekä tukea Jyväskylän kaupungin tietohallinnolta. Kyselyn rakentaminen sähköiselle alustalle sujui melko vaivattomasti. Kyselyn esitestauksen jälkeen työyhteisöä informoitiin kehittämistyöstä ja siihen liittyvän kyselytutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista.

Kysely toteutettiin työyhteisössä loppuvuodesta 2013 ja sen toteuttaminen sujui suunnitelmien mukaisesti. Tutkimustulosten selvittyä ne analysoitiin ja kehittämistoiminnan suunnittelu aloitettiin. Tässä kehittämisprosessin vaiheessa siirryttiin käytännössä takaisin prosessin ensimmäiseen vaiheeseen, jossa kehittämistoiminta oli tarpeen perustella ja organisoida ennen sen toteuttamista.

Osaamisen kehittämisen prosessi eteni Viitalan (2008, 87) kuvaamien vaiheiden kautta. Kehittämistoiminnan suunnittelussa kehittämistoimintaa kohdennettiin ensisijaisesti sellaisiin palveluohjauksen osa-alueisiin, jotka tarvitsivat tulosten mukaan eniten vahvistamista. Koska osaamistarve kohdistui kyselyn mukaan lähinnä tiedollisiin tarpeisiin, päätettiin kehittämistoiminta toteuttaa koulutuksen muodossa.

Koulutuksen suunnittelu eteni pääsääntöisesti Hätösen (2011, 95) esittämän prosessin mukaisesti. Koulutuksen toteuttamista helpotti huomattavasti se, että se voitiin kirjata sisälle Voimalaitos Nuorten Taitopajat – hankkeen (ESR)

projektisuunnitelmaan. Hankkeen myötä mahdollistui myös kehittämistoiminnan rahoitus.

Palvelut Haltuun! -koulutukset toteutuivat suunnitelmien mukaisesti alkukesästä 2014. Eri toimijoita ja palveluita edustavat työntekijät avasivat työpajavalmentajille niitä palveluita, joita he kyselytutkimuksen mukaan tunsivat huonoinen. Koulutuksista pyydettiin palautetta osallistujilta ainoastaan suullisesti. Työpajavalmentajat pitivät koulutuksia ja niiden sisältöjä tärkeinä ja kokivat saaneensa palveluista tarpeellista tietoa. Osa koulutukseen osallistuneista kuitenkin totesi, että koulutuksessa tietoa tuli liian paljon liian lyhyessä ajassa. Osallistujien mielestä myöskään kaikkien puhujien puheenvuorot eivät vastanneet täysin otsikkoa, vaan he lähtivät asiasta sivuraiteille. Tähän oli kuitenkin vaikea vaikuttaa, vaikka ilmiötä yritettiin ennaltaehkäistä pyytämällä asiantuntijoilta selkeästi rajattuja puheenvuoroja. Muutamalla kuulijalla oli myös vaikeuksia ymmärtää puheenvuoronpitäjien käyttämää ammattikieltä. Kehittämistyön prosessin viimeinen vaihe eli tulosten levittäminen tapahtui käytännössä opinnäytetyön julkaisemisen myötä.

## **7.2 Kyselytutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi kohdistui tässä kehittämistyössä erityisesti kyselytutkimuksen laatimiseen ja sen toteutukseen. Kyselytutkimuksen luotettavuutta mitattiin ja arvioitiin validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmasta.

Tutkimuksen validiudella tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata. Tutkimuksen validiteettia arvioitaessa tarkastellaan miten tutkija on onnistunut operationalisoimaan teoreettiset käsitteet arkikielen tasolle ja siirtämään ajatuskokonaisuuden lomakkeeseen eli mittariin. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteettia arvioitaessa kysytään, miten onnistuneesti otos edustaa perusjoukkoa, mikä on vastausprosentti, miten huolellisesti havaintoyksikköjen muuttujia koskevat tiedot on syö-

tetty ja mikä on mittarin kyky mitata tutkittavia asioita kattavasti. (Vilkka 2007, 149 - 150; Hirsjärvi 2009, 231-232)

Kyselylomakkeen tekoa ohjasi kehittämistyön teoreettinen viitekehys, tutkimusongelmat ja tarkoitus. Kyselylomakkeen laatiminen aloitettiin teoreettiseen viitekehukseen tutustumalla sekä käytettävien käsitteiden määrittelyllä eli käsitteanalyysillä. Teoreettista viitekehystä hahmottaessa, pyrittiin mahdollisimman kattavaan tarkasteluun niin tutkimusaiheen kuin lähdeaineiston osalta.

Mittareita laadittaessa pyrittiin tiedostamaan ja huomioimaan kyselyn validiteetin kannalta kriittisiin vaiheisiin liittyviä riskitekijöitä. Kyselylomakkeen rakentamisessa haasteellisinta oli lähtökohtaisesti palveluohjaus-käsitteen moniulotteisuus ja epämääräisyys sekä siitä johdettavien mittareiden rakentaminen ja operationalisointi. Myös kyselyn kääntäminen ”yleis- ja arkikielelle” oli haasteellista, ja sen yhteydessä jouduttiin pohtimaan miten sosiaali- ja terveystieteiden ominainen ammattitermistö on mahdollista kääntää ymmärrettävään muotoon työpajavalmentajien erilaiset ammatilliset lähtökohdat huomioiden.

Mittariston validiteettia yritettiin lisätä käyttämällä työpajavalmentajille tuttuja ja työyhteisössä yleisesti käytettyjä käsitteitä. Se ei ollut kuitenkaan helppoa, sillä käytännössä ei voitu varmistua ja tietää ymmärsivätkö tutkittavat käytettyjä käsitteitä samalla tavalla.

Koska kysely toteutettiin työpajavalmentajien itsearviointina, pohdittiin tutkimusta laadittaessa myös arviointitapaan liittyviä riskejä. Itsearvioinnin suurimmat haasteet liittyivät sen luotettavuuteen ja objektiivisuuteen, sillä itsearvioinnissa arvioinnin kohde on aina arvioinnin tekijä. Itsearviointi edellyttää osallistujilta kykyä asettaa oma toiminta kriittisen tarkastelun kohteeksi. Itsearvioinnin tulokset ovat kuitenkin aina väistämättä jossain määrin yksipuolisia ja subjektiivisia. Riskinä saattaa olla joko liian positiivinen tai liian kriittinen asennoituminen arviointiin. Osallistajat saattavat esimerkiksi tiedostamattaan pyrkiä ylläpitämään organisaation myönteistä identiteettiä tai he voivat pelätä

tunnustaa omaa osaamattomuuttaan tai puutteita ammattitaidossaan. (Huusko 2008, 127 - 138)

Mittariston ensimmäisessä osiossa selvitettiin työpajavalmentajien palveluiden tuntemusta eli heidän tiedollista osaamistaan. Palveluita päädyttiin avaamaan kyselyssä esimerkinomaisesti. Tällä haluttiin varmistaa, että kyselyyn vastaaja ymmärtäisi millaisia palveluita kunkin kysymyksen kohdalla käytännössä tarkoitetaan. Toisaalta voidaan kuitenkin pohtia, miten paljon palveluista annetut esimerkit johdattelivat vastaajien ajatuksia kysymyksiin vastattaessa. Mittari koettiin kuitenkin melko toimivaksi, ja sen avulla saatiin vastauksia esitettyyn tutkimusongelmaan.

Mittariston toisessa osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan palveluohjauksellisia valmiuksia ja taitojaan. Tämän mittariston rakentaminen oli vaikeaa useista syistä johtuen. Ensinnäkin palveluohjauksellisen työotteen toteuttamiseen liittyvät taidot oli löydettävä teoreettisesta viitekehyksestä käsin ja saatettava mitattavaan muotoon. Käsitteiden kääntäminen ns. kansankielelle oli haasteellista. Tämän mittarin kohdalla pohdittiin usein, voidaanko itsearviointiin perustuvan mittariston avulla edes saada luotettavia vastauksia työpajavalmentajien todellisista palveluohjaustaidoista, vai olisiko jokin muu tutkimusmenetelmä ollut toimivampi. Kyselyn tulokset eivät kertoneet esimerkiksi sitä, osataanko ohjaukseen liittyviä asioita todella soveltaa käytäntöön vai ovatko ne tuttuja vastaajille lähinnä teorian tasolla. Tai toisaalta osataanko käytännöt, teoriaa tuntematta. On huomioitava, että omien taitojen yli- tai aliarviointi on usein melko tavallista. Tutkimuksen toteutuksen jälkeen jouduttiin toteamaan, että saadut tutkimustulokset jäivät hieman pinnallisiksi ja niihin olisi haluttu saada syvällisempää otetta. Tarkkaan rajatut kysymykset kapeuttivat vastauksia ja niistä saatu informaatio jäi ohueksi. Mitattava käsite, rakennetut indikaattorit ja valittu tutkimusmenetelmä eivät täysin kohdanneet toinen toisiaan. Todennäköisesti ryhmämuotoiset teemahaastattelut olisivat soveltuneet tutkimusmenetelmäksi paremmin, sillä haastattelut olisivat mahdollistaneet aihetta tarkentavien ja syventävien kysymysten esittämisen. Ryhmämuotoisuus olisi myös sallinut lisäksi uusien näkökulmien rakentumisen aihetta käsiteltäessä. Ryh-



mämuotoisessa tutkimuksessa olisi kuitenkin täytynyt varautua siihen, että tapojen ja tottumusten auki puhuminen olisi kestänyt todennäköisesti kauan varsinkin, kun läpikäytäviä teemoja ja haastateltavia olisi ollut paljon.

Mittariston toisen osan tuloksia analysoitaessa todettiin myös, että taulukon asteikko olisi kyselyssä voinut olla käänteisessä järjestyksessä, jolloin se olisi ollut loogisempi. Yleensä Likert-asteikko on muodostettu vastaavissa mielipidekyselyissä siten, että suurin arvo tarkoittaa täysin samaa mieltä ja pienin arvo tarkoittaa täysin eri mieltä. Lisäksi mittarin otsikko oli kyselyssä hieman epäselvä, parempi olisi ollut esimerkiksi palveluohjauksellisen työotteen taidot.

Kyselylomakkeen luotettavuutta paransi kyselylomakkeen esitestaus kahdella työpajaohjaajalla, jotka eivät kuuluneet varsinaisen tutkimuksen kohderyhmään. Testauksen pohjalta kyselylomaketta muutettiin hieman esim. epäselvien ilmaisujen sekä sanamuotojen osalta. Ennen kyselytutkimuksen toteuttamista työpajavalmentajia informoitiin tutkimuksen tarkoituksesta työyhteisön yhteisen palaverin yhteydessä. Kyselylomakkeeseen liitettiin myös saatekirje, jossa kerrottiin opinnäytetyöstä ja motivoitiin valmentajia vastaamaan kyselyyn.

Tutkimuksen validiteettia pyrittiin vahvistamaan kuvaamalla aineiston hankinta ja analysointi sekä menetelmien valinta ja tulokset mahdollisimman avoimesti ja tarkasti.

Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 76,1 %, mitä voidaan pitää reliabiliteetin näkökulmasta riittävänä yleistyksien tekemiseen perusjoukkoon. Kyselyyn vastanneiden määrään olisi todennäköisesti voitu vaikuttaa, mikäli kysely olisi toteutettu toisena ajankohtana. Kysely lähetettiin vastaajille aikana, jolloin osa työntekijöistä oli lomalla ja muutama työntekijä sairaslomalla. Toisaalta vastaajia annettiin kuitenkin kaksi viikkoa, jolloin voidaan olettaa, että kysely on saavuttanut todennäköisesti kaikki, joille se lähetettiin. Kyselytutkimuksen tulokset tallentuivat suoraan Webropol-ohjelman järjestelmään, jolloin tutkijan

tekemän vastausten virhetulkinta ja virheellinen kirjaus-mahdollisuus jäi puuttumaan.

Tutkimuksen tekemisessä pyrittiin huomioimaan koko tutkimusprosessin ajan tutkimusetiikka eli hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitetaan, että tutkimuksen kysymyksenasettelu ja tavoitteet, aineistonkerääminen ja käsittely, tulosten esittäminen ja aineiston säilytys eivät loukkaa tutkimuksen kohderyhmää, tiedeyhteisöä eikä hyvää tieteellistä tapaa. (Vilkkä 2007, 90 - 91.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen eettisyyden asettamiin vaatimuksiin pyrittiin vastaamaan huolellisella perehtymisellä teoreettiseen viitekehykseen. Käytetyt lähteet merkittiin lähdeluetteloon Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyön suunnitelmassa esitettiin tutkimussuunnitelma, ja sen hyväksymisestä vastasi opinnäytetyön ohjaava opettaja. Kyselylomake esiteltiin ennen tutkimuksen toteuttamista. Kyselyn vastaajat huomioitiin antamalla heille olennainen tieto opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista sekä suullisesti että sähköpostitse toimitetun kyselyn saateosassa. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja saatesähköpostin perusteella tutkittavat saivat päättää kyselyyn osallistumisesta. Kysely tehtiin työpajavalmentajille anonyymisti, eikä vastaajia pystytty tunnistamaan tutkimustuloksista.

### **7.3 Kehittämisehdotukset ja jatkohaasteet**

Työpajavalmentajien palvelujärjestelmäosaamisen ja palveluiden tuntemuksen tiedolliseen vahvistamiseen käytettiin tässä kehittämistyössä perinteistä koulutusta. Osaamisen vahvistamiseen olisi ollut olemassa myös paljon muita keinoja ja menetelmiä, joiden toimivuutta olisi ollut mielenkiintoista kokeilla ja testata (ks. Hätönen 2001, 58), mutta kehittämistyöhön varattujen ajallisten resurssien puitteissa se ei kuitenkaan ollut mahdollista. Tiedollisten osaamisvajaiden paikkaamisessa koulutus toimi kuitenkin hyvin ja antoi työpajavalmentajille tehokkaasti ajantasaista sekä tarpeellista tietoa palveluista.

Palvelut Haltuun! -koulutusten jälkeen työyhteisössä käytiin vielä keskustelua, millaisin keinoin heidän mielestään palveluiden tuntemusta voitaisiin jatkossa vahvistaa Nuorten Taidetyöpajalla. Yhdeksi keinoksi nousivat yksittäisten palveluntuottajien ja toimijoiden pitämät tietoiskut arkiseen työhön kiinnittyen sekä työyhteisölle järjestetyt opintokäynnit ja tutustumisvierailut erilaisiin palveluihin. Sekä tietoiskuja että tutustumisvierailuja onkin järjestetty työyhteisössä viimeisen vuoden aikana aktiivisesti työyhteisön jäsenten toimesta. Ne ovat toimineet hyvin ja niiden avulla on saatu tärkeää tietoa työpajavalmentajille nuorten hyvinvointia tukevista palveluista. Tätä käytäntöä tullaan ylläpitämään ja jatkamaan työpajavalmentajien toimesta myös tulevaisuudessa.

Nuorten Taidetyöpajalla olisi jatkossa tärkeää pohtia voisiko työpajavalmentajien tiedollista palveluohjausosaamista rakentaa siten, että jokaisella työntekijällä olisi nimetty erityisosaamisalue palveluissa (esim. päihteet), jolloin kyseinen työntekijä syventäisi tietoisesti tietotaitojaan aihealueeseen liittyen, toimisi alaan liittyvissä verkostoissa ja viestisi työyhteisölle tarvittaessa palveluihin ja palvelukenttään liittyvistä ajankohtaisista asioista. Näin osaaminen yhdistyisi järjestelmällisesti toimivaksi kokonaisuudeksi ja tieto päivittyisi työyhteisössä jatkuvasti työntekijöiden toimesta. Osaamisen kehittämisessä olisi tässä tilanteessa varsin perusteltua ottaa käyttöön myös yksilökohtaisia osaamisen kehittämisen menetelmiä, kuten lyhytaikainen työvaihto, työhön tutustuminen, mentorointi tai varjostaminen. Niiden avulla päästäisiin tutustumaan entistä syvällisemmin olemassa oleviin palveluihin ja pystyttäisiin näkemään niiden hyötyjä ja vaikutuksia selkeämmin nuorten näkökulmasta.

Palveluohjauksellisen työotteen läsnäolo nuorten ohjauksessa on tulevaisuudessa tärkeää kaikissa nuorten neuvonta- ja ohjauspalveluissa. Osaamisen vahvistaminen ei tapahdu organisaatioissa kuitenkaan itsestään, vaan sitä on ohjattava ja johdettava tietoisesti. Johdon ja esimiesten lisäksi myös yksittäisten työntekijöiden on entistä tärkeämpää ottaa vastuuta oman työn sekä koko työyhteisön osaamisen kehittämisestä tulevia vaatimuksia vastaavaksi.

## LÄHTEET

Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 84. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 25.2.2015.

<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>

Ahonen-Walker, M. & Pietikäinen, R. 2014. Nuorisotakuu - kermankuorintaa ja tyhjiä lupauksia? Teoksessa Nuorisotakuun arki ja politiikka. Toim. A. Gretschel, K. Paakkunainen, A-M. Souto ja L. Suurpää. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Viitattu 1.2.2015.

[http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuorisotakuun\\_arki\\_ja\\_politiikka.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuorisotakuun_arki_ja_politiikka.pdf)

Alanen, O., Kainulainen, S. & Saari, J. 2014. Vamos tekee vaikutuksen. Vamos-nuorten hyvinvointikokemukset ja tulevaisuuden odotukset. Helsingin Diakonissalaitos. Viitattu 1.2.2015.

<https://www.sttinfo.fi/data/attachments/00020/0c208669-d089-4091-b8af-4827d774122a.pdf>

Charism. 2012a. Research report. Case management for unemployed youth. Viitattu 15.4.2015.

[http://www.charism.eu/assets/downloads/file\\_24\\_57d8407ed3788057be7c47f7c3afd392.pdf](http://www.charism.eu/assets/downloads/file_24_57d8407ed3788057be7c47f7c3afd392.pdf)

Charism. 2012b. Case management for unemployed youth. Basic concept. Viitattu 15.4.2015.

[http://www.charism.eu/assets/downloads/file\\_50\\_c298f95f2700128183429e674a78ace2.pdf](http://www.charism.eu/assets/downloads/file_50_c298f95f2700128183429e674a78ace2.pdf)

Eurostat newsrelease euroindicators 2015. November 2014 Euro area unemployment. Viitattu 26.1.2015.

<http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/6454659/3-07012015-AP-EN.pdf/f4d2866e-0562-49f5-8f29-67e1be16f50a>

Hallitusohjelman strateginen toimeenpanosuunnitelma – kärkihankkeet ja vastuut. 2011. Valtioneuvoston periaatepäätös 5.10.2011. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 2.5.2015.

<http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Hallitusohjelman+strateginen+toimeenpanosuunnitelma/780ab6d0-00ec-4681-aa2a-4c6fc740783b>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Huusko, M. 2008. Itsearviointi kehittävän arvioinnin menetelmänä. Teoksessa E. Korkeakoski, & H. Silvennoinen (toim.) Avaimia koulutuksen arvioinnin kehittämiseen. Koulutuksen arviointineuvoston julkaisuja 31. Viitattu 2.5.2015. [http://karvi.fi/app/uploads/2014/09/KAN\\_31.pdf](http://karvi.fi/app/uploads/2014/09/KAN_31.pdf)

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hämäläinen, K & Hämäläinen, U. 2012. Matkalla maailmalle: nuorten työttömyyden esiintyvyys ja kesto. Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2012. 6-17. Viitattu 13.11.2014. <http://www.tem.fi/files/33321/hamalainenhamalainen.pdf>

Hämäläinen, K., Hämäläinen, U & Tuomala, J. 2014. Takuulla nuorten työttömyyttä vastaan. Työpoliittinen Aikakauskirja 1/2014. 18-29. Viitattu 14.11.2014. <https://www.tem.fi/files/39031/hamalainenhamalainentuomala.pdf>

Hämäläinen, K., Hämäläinen, U & Tuomala, J. 2015. The labour market impacts of a youth guarantee: lessons for Europe? VATT Working Papers 60. Government institute for economic research. Viitattu 22.2.2015. [https://www.vatt.fi/file/vatt\\_publication\\_pdf/wp60.pdf](https://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/wp60.pdf)

Hämäläinen, T. 2013. Nuorten työpajatoiminta nuorisotakuun toteuttajana monialaisessa toimintaympäristössä. Valtakunnallinen työpajayhdistys. Viitattu 17.8.2014. <http://www.elykeskus.fi/documents/10191/58604/Tuija+H%C3%A4m%C3%A4l%C3%A4inen/8dd3e1e8-fd7e-4e4a-bcc7-11dff938073b>.

Hämäläinen, T. & Palo, S. 2014. Työpajapedagogiikka. Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Helsinki: Star Offset Oy.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Hänninen, K. 2009. Neuvonta- ja palveluohjausmalli kuntoutussosiaalityön työkäytäntöjen jäsentäjänä. Teoksessa Forssén, K., Nyqvist, L., Raitanen, A (toim). Tutkiva sosiaalityö. Moniammatillisuus sosiaalityön mahdollisuutena. Talentia-lehti/ Sosiaali-työn tutkimuksen seura. Viitattu 20.9.2013. [http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/muuttiedotteet/Tutkiva\\_sosiaalityo\\_2009\\_net.pdf](http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/muuttiedotteet/Tutkiva_sosiaalityo_2009_net.pdf)

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen 2. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Itsearviointi toiminnan kehittämisen välineenä. Vaikuttavaa! Järjestötyön tulokset näkyviin. Viitattu 3.4.2015. [https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/Itsearviointiopas.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Itsearviointiopas.pdf)

Jehorin, M. 2012. Työpaja mahdollisuutena. Työpajakoulutuksen merkitys nuorten elämänculussa. Sosiaalityön pro gradu tutkielma. Kokkolan yliopisto-keskus Chydenius. Jyväskylän yliopisto.  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37300/URN:NBN:fi:jyu-201202021115.pdf?sequence=1>

Jyväskylän yliopiston Koppa. Määrällinen tutkimus. 2015a. Viitattu 22.3.2015.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimussuategiat/maarallinen-tutkimus>

Jyväskylän kaupungin palvelulinjaukset 2013-2016. 2013. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 28.3.2015. <http://jyvaskyla.netpaper.fi/1612>

Jyväskylän yliopiston Koppa. Survey. 2015b. Viitattu 22.3.2015.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimussuategiat/survey>

Jyväskylän yliopiston Koppa. Määrällinen analyysi. 2015c. Viitattu 22.3.2015.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>

Kauhanen, S. 2014. Kahdeksan nuorta joka päivä. Sanomalehti Keski-Suomalainen 3.9.2014, 10.

Kallio-Savela, M., Sjöholm, K. & Selkee, J. 2013. Nuorisotakuu - Uusi tapa toimia. Kunnille suunnatun kyselyn tuloksia. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Viitattu 27.8.2014.  
[http://www.nuorisotakuu.fi/files/36638/Nuorisotakuukyselyn\\_loppuraportti.pdf](http://www.nuorisotakuu.fi/files/36638/Nuorisotakuukyselyn_loppuraportti.pdf)

Kauppinen, I. 2014. Onnistunut ohjaus. Nuorten kokemuksia ohjauksesta työpajalla. Kasvatustieteen pro gradu tutkielma. Jyväskylä. Jyväskylän yliopiston Opettajankoulutuslaitos.

Kautto, T & Lehtipää, K. 2014. Mikä ihmeen Taidetyöpaja? ESR- projektijulkaisu.

Keski-Suomen SOTE 2020-hanke. 2015. Uutiskirje 1/2014. Viitattu 28.3.2015.  
[http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/71618\\_UutiskirjeA4\\_1\\_ajankohtaista.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/71618_UutiskirjeA4_1_ajankohtaista.pdf)

Keski-Suomen työllisyyskatsaus 31.12.2014. Keski-Suomen Ely-keskus. Viitattu 25.1.2015. <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/56916/Keski-Suomen+ty%C3%B6llisyyskatsaus+joulukuu+2014.pdf/4e2b5733-b0ed-4744-9982-9aee7fadf61d>

Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toteuttajille. 2013. Viitattu 25.8.2014.  
[http://www.nuorisotakuu.fi/files/36290/Nuorisotakuun\\_tavoitteet\\_ja\\_sisalto\\_-\\_Kirje\\_nuorisotakuun\\_alueellisille\\_ja\\_paikallisille\\_toimijoille.pdf](http://www.nuorisotakuu.fi/files/36290/Nuorisotakuun_tavoitteet_ja_sisalto_-_Kirje_nuorisotakuun_alueellisille_ja_paikallisille_toimijoille.pdf)

Koulutuksen keskeyttäminen 2014. Tilastokeskus. Viitattu 15.3.2015.  
[http://www.stat.fi/til/kkesk/2012/kkesk\\_2012\\_2014-03-20\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/kkesk/2012/kkesk_2012_2014-03-20_tie_001_fi.html)

Yhteisellä työllä parempaa. 2014. Opaskirja monialaisen yhteistyön kehittä-  
 seksi nuorten hyvinvointipalveluissa. Toim. T. Kuurre & J. Lidman. Joutsen  
 Media Oy. Viitattu 3.1.2015.  
<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/yhteisella-tyolla-parempaa.pdf>

Notkola, V., Pitkänen, S., Tuusa, M., Ala-Kauhaluoma, M., Harkko, J., Kor-  
 keamäki, J., Lehtikainen, T., Lehtoranta, P & Puumalainen, J. 2013. Nuorten  
 Syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokun-  
 nan julkaisu 1/2013. Kuntoutussäätiö.

Nuorisotakuu. Nuorisotakuu on nuoren puolella! Nuorten Työpajat. 2015a.  
 Viitattu 28.3.2015.  
[http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/jotain\\_muuta/tyopajalla\\_kiinni\\_toimintaan](http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/jotain_muuta/tyopajalla_kiinni_toimintaan)

Nuorisotakuu. Nuorisotakuu on nuoren puolella! Ohjaamot edistävät nuoriso-  
 takuun toteutusta - nuorten matalan kynnyksen palvelut käynnistymässä.  
 2015b. Viitattu 18.4.2015.  
[http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa\\_takuusta/ajankohtaista/ohjaamot\\_edistavat\\_nuorisotakuun\\_toteutusta\\_-\\_nuorten\\_matalan\\_kynnyksen\\_palvelut\\_kaynnistymassa.117897.news](http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa_takuusta/ajankohtaista/ohjaamot_edistavat_nuorisotakuun_toteutusta_-_nuorten_matalan_kynnyksen_palvelut_kaynnistymassa.117897.news)

Nuorten Taidetyöpaja. Pajakalenteri. Kevät 2015. Viitattu:  
[http://www3.jkl.fi/blogit/taidetyopaja/wp-content/uploads/ntp/NTTP\\_pajakalenteri.pdf](http://www3.jkl.fi/blogit/taidetyopaja/wp-content/uploads/ntp/NTTP_pajakalenteri.pdf) 7.3.2015.

Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. TEM raportteja 8/2012. Työllisyys- ja yrittä-  
 jyyssosasto. 15.3.2013. Viitattu 13.8.2014.  
[http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap\\_8\\_2012.pdf](http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf)

Ojansalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J., 2009. Kehittämistyön menetelmät.  
 1.-2. Painos Helsinki: WSOYpro Oy.

Palveluohjaus 2015. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 2.3.2015.  
[http://www.jkl.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/73055\\_NettiPalveluohjaus03022015.pdf](http://www.jkl.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/73055_NettiPalveluohjaus03022015.pdf)

Pietikäinen, R. 2007. Palveluiden väliin putoamisesta yhtenäisiin palvelupol-  
 kuihin? Tutkimusinventaari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutki-  
 muksista. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimuseura, verkkojulkaisuja 13.  
 Viitattu 29.7.2013. <http://www.nuorisotutkimuseura.fi/julkaisuja/inventaari.pdf>

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Viitattu 4.8.2014.  
<http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/katainen/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Reito, S. 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Stakesin raportteja 16/2006. Helsinki: Valopaino Oy. Helsinki. Viitattu 15.3.2015.  
[http://www.kunnat.net/fi/tietopankki/hyvakas/hyvakas-tietopankki/ikaalilainen-palveluohjaus/Documents/Ikaalilainen\\_palveluohjausmalli,\\_Stakesin\\_julkaisu.pdf](http://www.kunnat.net/fi/tietopankki/hyvakas/hyvakas-tietopankki/ikaalilainen-palveluohjaus/Documents/Ikaalilainen_palveluohjausmalli,_Stakesin_julkaisu.pdf)

Reito, S. 2011. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Viitattu 20.9.2013.  
[http://www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden\\_artikkelit/2011/reito-katsaus.pdf](http://www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2011/reito-katsaus.pdf)

Suomen palveluohjausyhdistys. Palveluohjauksen määritelmiä. 2015. Viitattu 28.3.2015. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopisto-paino Oy- Juvenes Print.

Toimivat työmarkkinat – Osaajia ja työpaikkoja Keski-Suomeen. Kehittämisohjelma 2012-2013. Jyväskylä: Keski-Suomen Liitto. Viitattu 25.7.2013.  
[http://peda.net/img/portal/1839983/Toimivat\\_tyomarkkinat\\_2012-2013.pdf?cs=1340184032](http://peda.net/img/portal/1839983/Toimivat_tyomarkkinat_2012-2013.pdf?cs=1340184032)

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

Tuusa, M & Ala-Kauhaluoma, M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42. Helsinki. Viitattu 22.2.2015.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125415/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3545-7.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125415/URN_ISBN_978-952-00-3545-7.pdf?sequence=1)

Tuusa, M., Pitkänen, S., Shemeikka R., Korkeamäki J., Harju H., Saares A., Pulliainen, M., Kettunen, A & Piirainen, K. 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 15/24. Viitattu 28.8.2014. [http://www.tem.fi/files/39775/TEMjul\\_15\\_2014\\_web\\_14052014.pdf](http://www.tem.fi/files/39775/TEMjul_15_2014_web_14052014.pdf)



Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. 2011. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysministeriö. Viitattu 28.7.2013.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf)

Työpajapedagogiikka. Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. 2013. Valtakunnallinen työpajayhdistys. Painettu esite.

Työvoimatutkimus. 2015. Joulukuun 2014 tilasto. Julk. 20.1.2015. Helsinki: Tilastokeskus. Suomen virallinen tilasto, Työmarkkinat 2015. Viitattu 26.1.2015.  
[http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2014/12/tyti\\_2014\\_12\\_2015-01-20\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2014/12/tyti_2014_12_2015-01-20_tie_001_fi.html)

Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Valtakunnallinen työpajayhdistys. 2014. Työpajatoiminta Suomessa Viitattu 25.11.2014. <http://www.tpy.fi/tyopajatoiminta-suomessa/>

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Keuruu: Inforviestintä Oy.

Winqvist, L. 2014. Työpajatoiminnan ja etsivän työn rooli ja kehittämistarpeet nuorten palvelujärjestelmässä. Viitattu 28.8.2014. <http://tpy-fi-bin.directo.fi/@Bin/4e6fc12bb279055229daac8ec433abef/1409213189/application/pdf/371238/Winqvist%20TEM.pdf>

## LIITTEET

### *Liite 1. Kyselytutkimuksen saatekirje*

Hyvä työpajaohjaaja,

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutusohjelmassa, sosiaali- ja terveystieteiden johtamista ja kehittämistä. Opintoihini sisältyy opinnäytetyö, jonka aiheena on työpajaohjaajien palvelujärjestelmä – ja palveluohjausosaamisen vahvistaminen Nuorten Taidetyöpajalla.

Opinnäytetyöhöni liittyy kyselytutkimus, jonka tavoitteena on kartoittaa miten hyvin pajaohjaajat tuntevat tällä hetkellä nuorten hyvinvointia tukevan palvelujärjestelmän ja käytettävissä olevat palvelut Jyväskylässä sekä selvittää työpajaohjaajien arvioita omasta palveluohjausosaamisestaan. Kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa nykytilanteesta ja nostaa esille osaamiseen liittyviä kehittämistarpeita.

Toivon kaikilta työyhteisön jäseniltä aktiivista osallistumista kyselyyn vastaamiseen. Osallistuminen on kuitenkin vapaaehtoista. Vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia. Kysymykset ovat pääsääntöisesti monivalintakysymyksiä, joista valitset parhaiten mielipidettäsi kuvaavan vaihtoehdon. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, eivätkä henkilötietosi tule missään vaiheessa tutkimuksen tekijän tietoon. Toivon, että vastaat kaikkiin kysymyksiin mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti.

Pääset kyselyyn klikkaamalla alla olevaa Webropol - linkkiä. Vastausaikaa on viikko, perjantaihin 1.11.2013 saakka. Kyselytutkimuksen tuloksia hyödynnetään jatkossa työyhteisön osaamisen kehittämisessä.

Olen saanut tutkimusluvan kyselyn tekemiseen Jyväskylän kaupungin perusturvapalveluiden kehittämisjohtaja Silja Ässämäeltä 8.10.2013. Opinnäytetyöni ohjaajana toimii lehtori Kari Jaatinen Jyväskylän ammattikorkeakoulun hyvinvointiyksiköstä.

Vastaan mielelläni opinnäytetyötäni ja kyselyä koskeviin kysymyksiin.

Kirsi Lehtipää, sosionomi (AMK) / Yamk-opiskelija  
kirsi.lehtipaa@student.jamk.fi

<https://www.webropol-surveys.com/R/F38349C023A330FC.par>

## Liite 2. Kyselytutkimus

### Kysely Nuorten Taidetyöpajan työpajaohjaajille

#### 1. PALVELUIDEN TUNTEMUS \*

Alla on lueteltu erilaisia tilanteita, joihin nuoret saattavat tarvita pajajakson aikana apua ja tukea erilaisilta asiantuntijatahoilta. Arvioi asteikolla 1-4, miten hyvin tunnet tällä hetkellä ne palvelunjärjestäjät Jyväskylässä, jotka tarjoavat asiantuntija-apua alla olevien tilanteiden selvittämiseen. Kun arvioit osaamistasi, kiinnitä huomiota erityisesti siihen tunnetko käytännössä palveluiden järjestäjät, palveluiden sisällöt, työntekijöiden käytössä olevat työvälineet ja menetelmät, työtavat sekä prosessin, jonka avulla nuori on mahdollista kiinnittää palveluun.

	En tunne palveluja lainkaan	Tunnen hieman palveluja	Tunnen palvelut melko hyvin	Tunnen palvelut erittäin hyvin
<b><u>Päihhteet</u></b>				
esim. alkoholi, huumeet, lääkkeet, sekakäyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Riippuvuudet</u></b>				
esim. peli-, netti-, shoppailu- ja läheisriippuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Mielenterveys</u></b>				
esim. mieliala-, ahdistuneisuus-, unihäiriöt, pelkotilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Äkilliset elämänkriisit</u></b>				
esim. järkyttävät kokemukset, menetykset, rikoksen uhriksi joutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Parisuhde, perhe ja lapset</u></b>				
esim. ristiriidat pari- ja perhesuhteissa, lasten kasvatukseen liittyvät haasteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Terveydentila ja sairaudet</u></b>				
esim. fyysiseen ja psyykkiseen terveydentilaan, toimintakykyyn sekä elintapoihin liittyvät huolet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Toimeentuloturva ja etuudet</u></b>				
esim. toimeentulotuki, työmarkkinatuki, asumistuki (tieto etuuksista ja niiden hakemisesta, palveluissa asiointiin liittyvät käytännöt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Talous- ja velka-asiat</u></b>				
esim. pikavipit ja maksurästöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Elämänhallinta ja arjessa selviytyminen</u></b>				
esim. kasautuneet ongelmat ja monimutkaiset elämäntilanteet mm. talouteen, terveyteen ja työllistymiseen liittyen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b><u>Ammatinvalinta, urasuunnittelu ja koulutus</u></b>				

esim. haasteet ammatin- ja koulutusvalintoihin liittyvissä kysymyksissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
----------------------------------------------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

### **Oppimisvaikeudet**

esim. luki-, hahmotus- ja tarkkaavaisuushäiriöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-------------------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

### **Asuminen**

esim. itsenäiseen asumiseen liittyvät tuen ja avun tarpeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---------------------------------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

### **Vapaa-aika**

esim. toimintamahdollisuudet, harrastukset, osallisuus ja mielekäs tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

## **2. PALVELUOHJAUSOSAAMINEN \***

Alla on lueteltu erilaisia väittämiä ohjausosaamiseesi liittyen. Arvioi asteikolla 1-4, millaisia palveluohjauksellisia valmiuksia sinulla on tällä hetkellä nuorten yksilölliseen ohjaukseen ja valmennukseen.

	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
<b>Ohjauksen reunaehdot</b>				
Minulla on riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia perehtyä jokaisen nuoren elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on käytettävissä tila, jossa voin keskustella nuoren nuoren kanssa rauhassa hänen henkilökohtaisista asioistaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Lähtötilanteen selvittäminen</b>				
Osaan kartoittaa ja arvioida yhdessä nuoren kanssa hänen elämäntilannettaan kokonaisvaltaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjauksessa minulla on käytössä työvälineitä, joita voin hyödyntää nuoren elämäntilanteen kartoittamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Voimavarat ja haasteet</b>				
Osaan kartoittaa ja käydä keskustelua nuoren kanssa hänen voimavaroistaan ja haasteistaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjauksessa minulla on käytössä työvälineitä, joiden avulla voin auttaa nuorta tiedostamaan ja löytämään omia voimavarojaan sekä tarkastelemaan haasteitaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Tavoitteet pajajaksolle ja lähitulevaisuudelle</b>				
Osaan rakentaa yhdessä nuoren kanssa sopivan kokoisia ja realistisia tavoitteita hänen pajajaksolleen ja lähitulevaisuudelleen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjauksessa minulla on käytössä työvälineitä, joita voin hyödyntää tavoitteiden asettamisessa ja niiden näkyväksi tekemisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Palvelutarpeet</b>				

Osaan arvioida ja selvittää nuoren kanssa hänen palvelutarpeitaan ☐ ☐ ☐ ☐

#### **Ohjaustarpeet**

Osaan arvioida yhdessä nuoren kanssa hänen tarvettaan erilaiseen tukeen ja ohjaukseen ☐ ☐ ☐ ☐

#### **Hyvinvointia tukeviin palveluihin ohjaaminen ja kiinnittyminen**

Osaan perustella nuorelle mitä hyötyä hänelle olisi ehdottamani palvelun käytöstä ja siihen liittyvästä ohjauksellisesta tuesta ☐ ☐ ☐ ☐

Osaan ohjata ja tukea nuorta konkreettisesti tarvittaviin palveluihin kiinnittymisessä ja niiden käytössä ☐ ☐ ☐ ☐

#### **Puheeksi ottaminen**

Ohjaustilanteessa minulla on hyvät asioiden puheeksi ottamiseen liittyvät valmiudet myös sellaisissa asioissa, jotka saattavat tuntua nuoresta haastellisilta ja vaikeilta kohdata ☐ ☐ ☐ ☐

#### **Motivaation tukeminen**

Minulla on ohjauksellisia valmiuksia voimistaa nuoren sisäistä motivaatiota toivotun tulevaisuuden saavuttamiseksi ☐ ☐ ☐ ☐

#### **Tavoitteiden saavuttamisen arviointi**

Osaan arvioida yhdessä nuoren kanssa miten pajajaksolle asetetut tavoitteet ovat edistyneet ja toteutuneet ☐ ☐ ☐ ☐

Minulla on käytössä työvälineitä, joiden avulla voin seurata seurata ja arvioida nuoren kanssa asetettujen tavoitteiden toteutumista ☐ ☐ ☐ ☐

3. Millä konkreettisilla keinoilla ja menetelmillä pajaohjaajien palveluiden tuntemusta ja palveluohjausosaamista voisi työyhteisössä mielestäsi vahvistaa? \*

### Liite 3. Koulutusesite

VOIMALAITOS – Nuorten Taitopajat Jyväskylä



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

#### PALVELUT HALTUUN! –koulutus

**Aika** 27.5.2014 klo 12–16 ja 17.6.2014 klo 12–16  
**Paikka** Juhlatalo Majakoski, Kankaanpäänranta 5, 40660 Jyväskylä.

##### Tavoite

Palvelut haltuun! -koulutuksen tarkoituksena on vahvistaa työpajavalmentajien tietoisuutta nuorten hyvinvointia tukevista palveluista Jyväskylässä.

Koulutus tarjoaa tietoa siitä, millaista tukea ja apua Jyväskylässä asuvien nuorten on mahdollista saada mm. talous- ja velkaongelmiin, riippuvuuksiin (erityisesti peliriippuvuudet), oppimisvaikeuksiin, päihteiden käyttöön sekä mielenterveysasioihin liittyen. Koulutuksessa avataan syvällisemmin palveluita, niiden sisältöjä, asiakasprosesseja sekä asiakastyössä käytettäviä työmenetelmiä – ja välineitä. Työpajavalmentajat saavat koulutuksessa myös tietoa työvälineistä, joiden avulla he voivat kartoittaa tarkemmin nuoren palvelu- ja ohjaustarpeita.

Tiedon lisääntyessä, ohjauksellisten interventioiden tekeminen nuorten yksilöohjaustilanteissa tehostuu; nuorten palvelutarpeita tunnistetaan herkemmin, nuoria on helpompi ohjata tarvittavien palveluiden piiriin ja nuoret saavat nykyistä enemmän tukea palveluiden tavoittamiseen.

Puheenvuoroista vastaavat alan paikalliset asiantuntijat.

##### Kohderyhmä

Koulutus on tarkoitettu Jyväskylän seudulla toimivien nuorten työpajojen työ- ja yksilövalmentajille. Koulutukseen otetaan max. 25 osallistujaa ilmoittautumisjärjestyksessä.

##### Hinta

Koulutus on osallistujille maksuton.

##### Muuta

Koulutuksen tarkempi ohjelma asiantuntijapuheenvuoroineen ilmoitetaan myöhemmin ja se lähetetään osallistujille erikseen sähköpostitse.

##### Lisätiedot ja ilmoittautumiset

Sitovat ilmoittautumiset sähköpostitse 30.4.2014 mennessä projektityöntekijä Kirsi Lehtipäälle osoitteeseen [kirsi.lehtipaa@jkl.fi](mailto:kirsi.lehtipaa@jkl.fi). Lisätietoja koulutuksesta saat puhelimitse p.050-3118270.

Kerro ilmoittautuessasi nimesi, organisaatiosi, yhteystietosi ja mahdolliset ruoka-aineallergiat.

##### Koulutuksen järjestäjä

Voimalaitos- Nuorten Taitopajat –projekti



JYVÄSKYLÄ

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2007–2013



## OHJELMA

27.5.2013

- 12-13 Nuorten maksu- ja velkaongelmat – Talous- ja velkaneuvonta nuoren tukena.**  
*Seija Jauhainen, talous- ja velkaneuvoja, Jyväskylän kaupunki*
- 13-14 Nuorten netti- ja peliongelmat –Välineitä ja menetelmiä nuorten ongelmallisen pelaamisen määrittelyyn ja ongelmallisesti pelaavien nuorten auttamiseen.**  
*Jarkko Järvelin, projektipäällikkö, Pelituki-hanke, Sovatek-säätiö*
- 14-14:30 Kahvit**
- 14:30-16 Nuoren psyykkinen pahoinvointi ja mielenterveyshäiriöt – Kuka kuulee ja auttaa?**  
*Kimmo Jouhki, psykiatrinen sairaanhoitaja, J-Nappi ja Jussi Kolehmainen, sairaanhoitaja psykiatrian akuuttiryhmä, KSSHHP*

17.6.2013

- 12-13:30 Nuorten päihdeongelmat – päihdepalveluilla tukea, apua, hoitoa ja kuntoutusta päihteiden ongelmakäyttäjille ja heidän läheisilleen**  
*Tarja Lappi, päihdepalvelukoordinaattori, KSSHHP*
- 13:30-14:00 Toiminnalliset menetelmät puheeksioton työvälineinä nuorten päihdekasvatuksessa. Oma asia?- ja Väitteitä päihteistä –kortit käyttöön!**  
*Sari Hippinen, ehkäisevän huumetyön suunnittelija, YAD Youth Against Drugs ry*
- 14:00-14:30 Kahvit**
- 14:30-16:00 Nuorten oppimisvaikeudet –Miten tunnistaa, missä arvioidaan ja miten tukea nuoren oppimista?**  
*Nina Kultti- Lavikainen, psykologi, Niilo Mäki Instituutti*