

Nuorten asiakasosallisuus monialaisessa ohjaus- ja neuvontapalvelussa

Havainnointitutkimus ohjaustilanteista Ohjaamoissa

Taru Lilja & Päivi Pukkila & Jaakko Helander



Monialaisilla ohjaus- ja neuvontapalveluilla on nuorten palvelukentässä merkittävä rooli, mutta toistaiseksi ei juurikaan tiedetä, miten nuorten asiakasosallisuus ilmenee niissä. Asiakasosallisuus on käsitteenä moniselitteinen ja sitä on tutkittu useista näkökulmista. Tässä tutkimuksessa asiakasosallisuutta lähestytään nuoren osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien kautta tarkastellen nuoren ja monialaisen palvelun työntekijän välistä ohjauskeskustelua. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää ohjaajan käyttämiä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja ja niiden yhteyttä nuoren asiakasosallisuuden asteeseen. Analyysi toteutettiin teorialähtöisenä laadullisena sisällönanalyysinä ja määrällisenä sisällön erittelynä. Aineisto koostuu neljän eri Ohjaamon asiakastilanteista, joita on yhteensä 110. Analyysi toteutettiin teorialähtöisenä sisällönanalyysinä ja sisällön erittelynä. Aineiston analyysi osoitti, että yleisimmin käytetyt ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot olivat kysyminen (29), neuvominen (20) ja tiedottaminen (16). Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot ilmensivät nuoren mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa ohjaukseen eri tavoin. Tulokset auttavat hahmottamaan ohjaajan käyttämien ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen yhteyttä asiakasosallisuuteen sekä asiakasosallisuuden moninaista ilmenemistä monialaisten palvelujen ohjauskeskusteluissa.

Asiasanat: asiakasosallisuus, monialaisuus, monialainen palvelu, nuoret, osallisuus

Tämän artikkelin tarkoituksena on osallistua keskusteluun nuorille suunnattujen palveluiden ja palvelun käyttäjien suhteesta (Aaltonen & Kivijärvi 2017). Lähestymme aihetta monialaisen ohjaus- ja neuvontapalvelun näkökulmasta (aiemmin mm. Pulkkinen & Juhanpelto 2017) tutkien nuoren asiakasosallisuuden ilmenemistä Ohjaamoista kerätyn havainnointiaineiston kautta. Ohjaamot tarjoavat monialaisesti palveluita työllistymiseen, koulutukseen, elämänhallintaan ja hyvinvointiin liittyen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018). Ne ovat syntyneet tarpeesta ehkäistä nuorten syrjäytymistä ja toteuttaa konkreettisesti tasolla nuorisotakuuta ja ovat sittemmin asettuneet osaksi suomalaista palvelujärjestelmää hallituksen päätettyä vakinaistaa toiminta vuonna 2017 (Hallituksen puoliväliriihi 2017, Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 6; 2015).

Nuorten suhdetta palveluihin on aikaisemmin tutkittu muun muassa julkisten ohjauspalveluiden (Mäkinen & Halonen 2017), työvoimapalveluiden (Närhi & Kokkonen & Matthies 2013), terveyspalveluiden (Aaltonen & Berg & Ikäheimo 2015) ja myös monialaisten Ohjaamoiden konteksteissa (Wrede-Jäntti & Westerback 2018). Näissä näkökulmana ovat olleet erityisesti nuorten kokemat mahdollisuudet toimia palvelujärjestelmässä ja osallistua oman palvelunsa suunnitteluun. Aiemmissä tutkimuksissa on havaittu, että julkisten palveluiden suhde asiakkaaseen on todellisuudessa kaksijakoinen: palvelujärjestelmä luo toiminnalle reunaehdoja, jotka saattavat rajoittaa asiakasosallisuutta (Julkinen 2008, Juvonen 2009). Ohjauspalveluissa asiakkaan mahdollisuus osallistua oman palvelunsa suunnitteluun näyttäytyy ristiriitaisena ohjauksen luonteen vuoksi: ohjauksen tavoitteena on perinteisesti ollut palvelulla sekä yksilön että yhteiskunnan intressejä (Onnismaa 2003). Yhteiskunnan työvoimapolitiis-

ten tavoitteiden vuoksi erityisesti työelämän, koulutuksen ja toimeentulon ulkopuolilla oleviin nuoriin kohdistuu palvelujärjestelmän suunnasta erilaisia velvoitteita ja kontrollia (Juvonen 2015, 227–228). Esimerkiksi taloudellista tukea myöntävät palvelut sisältävät asiakasta velvoittavia toimenpiteitä, mikä voi vaikuttaa kokemuksiin asiakasosallisuudesta. Romakkaniemen ja Kilpeläisen (2013, 263) mukaan asiakkaat kokevat usein palveluiden toiminnan rakentuvan organisaatiolähtöisesti, viranomaisten aikataulujen ja työnjaon ehdoilla.

Ratkaisuksi nuorten palvelujärjestelmän kehittämiseen enemmän nuoren asiakasosallisuutta huomioivaksi on tyypillisesti ehdotettu palveluiden integraatiota ja monialaisen verkostotyön lisäämistä (Hiilamo ym. 2015, 57). Yhtenä ilmentymänä monialaisesta verkostotyöstä voidaan pitää yhden luukun ja matalan kynnyksen periaatteella toimivia monialaisia palveluja, joissa pyritään erityisesti toimintaan osallistumiseen liittyvien esteiden ja vaikeuksien pienentämiseen. Käytännössä vasta palvelujen toiminnan sisältö ja asiakkaiden kokemus määrittelevät palvelun matalan kynnyksen palveluksi. (Leemann & Hämäläinen 2016, 590–591). Kuten Lotta Haikkola, Lena Näre ja Jaana Lähteenmaa (2017, 54) toteavat, ongelmat eivät ratkea muuttamalla palvelurakennetta, mikäli nuorten omia toimintamahdollisuuksia, kykyjä ja toiveita ei aidosti tunnisteta uudessa palvelujärjestelmässä. Kun monialainen konsultaatio ja ammattilaisten yhdessä toimiminen korostuvat, asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Tästä syystä monialaista palvelua tulee tarkastella kriittisesti myös asiakasosallisuuden toteutumisen näkökulmasta.

Tämän tutkimuksen kohde, monialainen nuorten ohjaus- ja neuvontapalvelu Ohjaamo, tuo mukanaan asiakasosallisuuteen ja ylipäättään nuorisotyöhön omia erityispiirteitään.

Monialaisessa palvelussa korostuu eri hallinnonalojen tai ammattiryhmien edustajien tasavertainen työskentely yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan läheisten kanssa (D'amour & Oandasan 2005, Pukkila & Helander 2016). Monialaisessa ohjauksessa hyödynnetään työntekijöiden erilaista osaamista ja monialaisen työyhteisön mahdollistamia erilaisia työmuotoja. Monialaisen yhteistyön on aiemmissa tutkimuksissa todettu olevan lupaava menetelmä nuorten kohtaamiseen ja osallisuuden tukemiseen (Pulkkinen & Juhanpelto 2017). Myös monialaisissa Ohjaamo-palveluissa tavoitellaan nuoren osallisuutta laajasti: yhtäältä korostetaan nuoren asiakasosallisuutta Ohjaamossa ja toisaalta koko yhteiskunnassa nuoren työllistymisessä tukemisen kautta (Nieminen 2017, 43). Ohjaamojen toimintaa määrittävissä ohjeistuksissa osallisuudeksi täsmennetään nuoren osallistuminen oman tilanteensa arvioimiseen ja muutoksen toteuttamiseen sekä koko palvelun kehittämiseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018).

Tässä artikkelissa asiakasosallisuutta tarkastellaan nuorten kokemusten ja palvelun kehittämisen näkökulman sijaan nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksina monialaisen ohjaus- ja neuvontapalvelun työntekijän ja nuoren välisessä ohjauskeskustelussa. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää, millaisena nuoren asiakasosallisuus ilmenee monialaisen palvelun ohjauskeskusteluissa. Tutkimusaineistona on yhteensä 110 havainnoitua ohjaustilannetta. Lähestymistapamme on monitieteinen: kasvatustieteen ja sosiaalipsykologian tutkimusta yhdistävä. Tutkimuksemme teoreettisanalyttinen kehys rakentuu sosiaalisen konstruktionismin lähestymistavan varaan, tarkemmin ottaen John Shotterin (1993) yhteistoiminnan ja retoris-responsiivisten keinojen käsitteisiin. Mukailimme Shotterin (mt., 29) näkemystä, jonka mukaan keskustelu on vastavuoroista

toisiin vaikuttamista. Ohjauskeskustelujen analyysiä vahvistamme ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen teorioilla, jotka osaltaan perustelevat keskustelun merkitystä asiakasosallisuuden ymmärtämisessä (Onnismaa 2007; Amundson 2005; Hough 2010). Asiakasosallisuus ymmärretään nuoren asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksina oman palvelunsa suunnitteluun ja päätöksentekoon (mukailien Koivu 2010).

Asiakasosallisuudesta, keskustelun sosio-konstruktionistisesta luonteesta ja ohjauksesta

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen teoreettisanalyttinen viitekehys. Ensimmäisessä alaluvussa määritellään tutkimuksen keskeiset käsitteet asiakasosallisuus ja asiakasosallisuuden asteet, minkä jälkeen avataan sosiaaliseen konstruktionismiin perustuva lähestymistapamme ohjauskeskusteluun, jossa keskustelu ymmärretään luonteeltaan vastavuoroisena, toisiin vaikuttamaan pyrkivänä toimintana. Viimeisessä alaluvussa täsmennetään ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot, jotka ovat ohjauskeskustelulle ominaisia vastavuoroisuutta ja vaikuttamista ilmentäviä työtapoja.

Nuoren asiakasosallisuus: osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia

Asiakasosallisuuden määritelmät ovat kirjavia. Pääasiassa asiakasosallisuudesta käytetään kahta termiä, jotka painottavat hieman eri asioita. Kirjallisuudessa vallitseva termi on asiakasosallisuus, jolla tarkoitetaan sitä, että palvelujen käyttäjät otetaan mukaan suunnittelemaan palvelujen järjestämistapaa. Asiakkaan osallisuus puolestaan on osa

osiaalista osallisuutta (toisin sanoen osallisuutta), joka toteuttaa, varmistaa ja lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Sosiaalinen osallisuus liitetään yhdenvertaisiin oikeuksiin sekä mahdollisuuksiin ja resursseihin osallistua yhteiskunnan toimintaan. (Leemann & Hämäläinen 2016.) Yhteistä asiakasosallisuudelle ja asiakkaan osallisuudelle on ajatus palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen aktiivisesti osallistumisesta.

Asiakasosallisuutta voi tarkastella ainakin kahdella tasolla: asiakas osallistuu pelkäämään omien palvelujensa suunnitteluun tai palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla. Asiakasosallisuus voidaan jakaa kahteen näkemykseen myös sen mukaan, painotetaanko enemmän asiakkaan osallistumista vai osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2016.) Näkemyksiä, jotka korostavat osallistumista, on kritisoitu suhteellisen paljon. Kriitikot edustavat tyypillisesti kahta eri koulukuntaa: yhtäältä osallisuuden ajatellaan edellyttävän, että palveluun osallistumisen lisäksi asiakas on osallinen varsinaisessa päätöksenteossa ja asiakkaalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin (Julkunen & Heikkilä 2007). Toisaalta erityisesti suomalaisessa kirjallisuudessa on osallistumisen asemasta korostettu osallisuutta subjektiivisena kokemuksena, yksilön tuntemuksina (Gretschel 2002, 90–91; Sotkasiira & Haikkola & Horelli 2009, 218–219). Mahdollista on myös tarkastella osallistumista, vaikuttamismahdollisuuksia ja tunnekokemusta osallisuuden tasavertaisina osatekijöinä (Isola ym. 2017).

Tässä artikkelissa käytämme termiä asiakasosallisuus. Ymmärrämme asiakasosallisuuden nuoren osallistumisena pelkäämään oman palvelunsa suunnitteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon sekä nuoren mahdollisuutena vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa yhden ohjauskeskustelun aikana. Emme pyri ymmärtämään nuoren omakohtaista tunnetta

asiakasosallisuudesta. Tarkastelemme asiakasosallisuuden ilmenemistä asteikon avulla.

Asiakasosallisuuden asteiden tarkastelu ammentaa nuorisotyön kontekstista, jossa sosiaalista osallisuutta on tutkittu huomattavasti enemmän kuin asiakasosallisuutta. Vaikka termit kuvaavat osin eri ilmiöitä, osallisuustutkimukset tarjoavat arvokkaan teoreettis-metodologisen viitekehyksen nuorten asiakasosallisuuden tutkimiselle. Nuoren osallisuutta on pyritty mittaamaan niin kutsuttujen porras- tai tikapuumallien avulla, joissa korostuu osallistumisen ja vaikuttamisen asteen arviointi (Arnstein 1969; Hart ym. 1997; Horelli 1994; Gretschel 2002). Asteikoissa nuoren osallisuus hahmottuu perinteisesti aikuisten ja nuorten välisenä valtasuhteena, jossa nuoret joutuvat sopeutumaan aikuisten suunnitelmiin, pääsevät asteittain vaikuttamaan suunnitteluun, ja lopulta ovat suunnittelun pääasiallisia toimijoita (esim. Horelli 1994). Tunne osallisuudesta on asteikoissakin tärkeä mittari: yksilöt siis määrittelevät joltain osin osallisuutensa asteen. On käyty keskustelua, voidaanko nuoria sijoittaa osattomuuden, osallisuuden ja vaikuttamisen kategorioihin, koska käsitteet ja nuoret muuttuvat koko ajan (Vehviläinen 2006). Kuitenkin osallisuuden määrittelyksi, tutkimiseksi ja edistämiseksi kategorioiden muodostaminen näyttyy tarpeellisena. Mukailimme Koivun (2010) näkemystä asteikkomallista ja olemme jakanee asiakasosallisuuden neljään asteeseen: asiakasosallisuus, aktiivinen osallistuminen, passiivinen osallistuminen ja osattomuus.

Keskustelu sosiaalisesti konstruotuna ilmiönä

Sosiaalinen konstruktionismi korostaa kielen asemaa vuorovaikutuksessa ja keskustelun vastavuoroisuutta (esim. Gergen 1992). Keskustelussa pyritään kysymään, vastaamaan ja vaikuttamaan toiseen: puheenvuoro on aina

suunnattu jollekulle ja se jo sinänsä sisältää oletuksen toisen vastauksesta (Shotter 1993). Vastavuoroisuuden periaate ilmeneekin Shotterin mukaan keskustelun tasolla pyrkimyksenä yhteistoimintaan (joint action). Hujala (2008) tulkitsee termin viittaavan ihmisten välisiin suhteisiin ja riippuvuuteen, jolloin yhteistoiminta riippuu aina paitsi yksilöstä itsestään myös muista vuorovaikutukseen osallistuvista. Osapuolet käyvät jatkuvaa implisiittistä neuvottelua puheena olevien asioiden merkityksistä, mikä puolestaan muokkaa osapuolten käyttäytymistä ja siten johtaa toimintaan (Shotter 1993). Jokaisen on sopeutettava oma toimintansa muiden toimintaan, ja lopputulokseen vaikuttavat kaikkien yksilöiden panokset (Hujala 2008).

Keskustelun tasolla vastavuoroisuutta voi tarkastella erilaisina retoris-responsiivisina puhetekoina, lausumina, joilla pyritään asianteilojen kuvailemisen sijaan sekä vastaamaan toisille että vaikuttamaan toisten toimintaan tai käsityksiin (Shotter 1993, 6). Olennaista ei siis välttämättä ole lausumien kielellinen muoto vaan se, mitä niillä pyritään tekemään. Shotterin ajatukset on ymmärrettävä siten, että sosiaalinen todellisuus ja kielen retoris-responsiivinen luonne on läsnä kaikkialla: esimerkiksi argumentointi, neuvottelu, kritisointi, salliminen, huolehtiminen ja oikeuttaminen ovat kaikki retoris-responsiivisiä keinoja, joita käytetään kielen välityksellä arkipäiväisissä keskusteluissa (mt., 29). Keinoissa ei kuitenkaan ole kyse niinkään tietoisesta harkinnasta toimia tietyllä tavalla vaan keskustelun perusluonteesta, jota ei voida jäljittää puhujan yksittäisiin päätöksiin (mt., 39).

Yhteistoiminnan ja retoris-responsiivisten keinojen merkitys osallisuudelle on kiistaton. Shotter kuvaa keskustelua ja yhteistoimintaa kaksisuuntaisena ”virtauksena”, jossa ihmiset luovat tiedostamattaan muuttuvan miljöön, jossa keskustelijat ottavat erilaisia positioita ja ovat erilaisissa asemissa toisiaan kohtaan.

Positioissa on kyse kuulumisen tunteesta ja osallistumisesta – siis osallisuudesta – kuten Shotter kuvaa:

(...) not so much with people's 'rights' or 'duties' as with the nurturance or injury to the basic being of a person. For individual members of a people can have a sense of 'belonging' in that people's 'reality', only if the others around them are prepared to respond to what they do and say seriously; that is if they are treated as a proper participant in that people's 'authoring' of their reality, and not excluded from it in some way. For only then will they feel that the reality in which they live is as much theirs as anyone else's. (Shotter 1993, 39)

Huomion suuntaaminen keskustelun retoris-responsiivisiin keinoihin auttaa tulkitsemaan, millaista on pyrkiä vaikuttamaan toisiin joko ”hoitaen” tai ”vahingoittaen” toisen kokemusta itsestään ihmisenä (mt., 40). Yksi tapa tutkia asiakasosallisuutta onkin havainnoida ohjaustilanteita sosiaalisesti konstruoituina ilmiöinä, jossa asiakasosallisuus rakentuu ohjaajan ja nuoren välisessä keskustelussa.

Ohjauskeskustelu tutkimuksen kohteena

Ohjaus voidaan määritellä ammatillisen auttamistyön muodoksi, jonka tavoitteena on ohjattavan itsetuntemuksen lisääminen ja/tai ongelmanratkaisu. (Spangar & Pasanen & Onnismaa 2000). Konstruktivistiset ohjaussuuntaukset korostavat sosiaalista konstruktioismia, kontekstin merkitystä ja todellisuuksien yhdessä rakentamista ohjauksen vuorovaikutuksessa (Peavy 2006).

Keskustelu on ohjauksen keskeinen työtapana. Ohjaustilanteiden vuorovaikutusta on aiemmin tutkittu kielen ja puheen vaikutuksen näkökulmasta ja ohjaajan käyttämän kielen on todettu määrittävän keskustelun kulkua ja asiakkaan puhetaapaa. (Riikonen 2012,

Helander 2000). Ohjauskeskustelulle tietyt retorisi-responsiiviset keinot, joita ohjauksessa kutsutaan ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoiksi, ovat ominaisempia kuin toiset. Norman Amundson (2005) on määritellyt ja Jussi Onnismaa (2007) eritellyt joukon ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja. Ne ovat ohjaajan mentaalisia työvälineitä, joiden avulla ylläpidetään vuorovaikutusta ohjattavan kanssa ja pyritään ohjauksen tavoitteeseen.

Ohjauskeskustelun sisällä voi ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen lisäksi tapahtua tiedottamista, neuvontaa ja ohjausta, jotka eroavat hieman luonteiltaan. Tiedotuksen tarkoituksena on tarjota tietoa ohjattavalle esimerkiksi vaihtoehtoista, ja se vastaakin usein kysymykseen ”mitä”. Neuvontaa on keinojen pohtiminen: miten tiettyyn vaihtoehtoon pääsee. Ohjausta luonnehtii kysymys ”miksi”: merkityksen antaminen eri vaihtoehtoille ja ohjattavan tukeminen ongelmanratkaisussa sekä itsetuntemuksessa nousevat tällöin keskiöön (esim. Onnismaa 2007; Vanhalakka-Ruoho 2015).

Useimmat ohjaussuuntaukset pyrkivät edistämään ohjattavan toimijuutta ja omaa ohjautuvuutta, siten, että ohjattava on toiminnan keskiössä (Vanhalakka-Ruoho 2015). Niin ikään monialaisissa palveluissa korostetaan siirtymistä työtapaan, jossa asiakas on lähtökohtaisesti keskiössä (Kenny 2002, Lockhart-Wood 2000). Parhaimmillaan asiakas ja hänen läheisensä muodostavat ohjaajan kanssa tasavertaisessa dialogissa uutta yhteistä tietoa ja ymmärrystä asiakkaan asiasta (Isoherranen 2012, 5, Lyhty & Nietola 2015, 142–145, 152). Käsitys asiakkaasta tasavertaisena asiantuntijana vastavuoroisessa keskustelussa lähenee tietoista pyrkimystä Shotterin yhteistoiminnan käsitteeseen.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää, millaisena nuoren asiakasosallisuus ilmenee monialaisen palvelun ohjauskeskusteluissa. Huomion suuntaaminen ohjauskeskus-

teluun ja palvelun arjen havainnointi paljastaa monialaisen, matalan kynnyksen ja yhden luokun palvelun asiakasosallisuuden asteen: tunnistetaanko nuorten toimintamahdollisuudet ja toiveet uudessa palvelujärjestelmässä paremmin. Tutkimustehtävän pohjalta muotoutuneita tutkimuskysymyksiä on kaksi: 1) Millaisia ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja ohjaaja käyttää? 2) Miten nuoren asiakasosallisuuden aste eli mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa ohjaukseen ilmenee ohjaajan käyttämissä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoissa?

Havainnointiaineisto ja analyysimenetelmä

Tutkimusaineiston muodostavat neljästä Ohjaamosta kerätyt havainnot asiakastilanteista (n = 110). Ohjaamot valittiin aineistonkeruupaikaksi sen perusteella, että Ohjaamon peruseriaate on toimia monialaisesti. Lisäksi nuoren asiakasosallisuuden tukeminen on yksi toiminnan keskeisistä tavoitteista. Tutkimusaineisto kerättiin vuosina 2017–2018 *Tehdään yhdessä ohjausta TESSU*-projektissa (ESR) osana Ohjaamoissa tehtävää kehitys- ja valmennustyötä. Projektissa kerätty havainnointiaineisto on osa laajempaa Ohjaamoita koskevaa tutkimustamme.

Tutkimuksen kohteena oli neljä Ohjaamoa, joissa jokaisessa toteutettiin kolme havainnointipäivää (yhteensä 12 havainnointipäivää). Yhden havainnointipäivän pituus oli 4–6 tuntia riippuen Ohjaamon aukioloajasta. Havainnoijilla ei ollut tietoa päivien asiakastapauksista. Suurin osa havainnoiduista asiakastilanteista oli ohjaustilanteita, jossa oli läsnä asiakas ja yksi työntekijä. Muutamissa tilanteissa työntekijöitä oli kaksi. Havainnointeihin kysyttiin suullinen lupa asiakkaalta. Ohjaamon työntekijöiltä oli kerätty tutkimusluvut TESSU-projektin yhteydessä.

Aineistonhankintamenetelmäksi valittiin systemaattinen, ei-osallistuva havainnointi. Havainnointia on käytetty nuorisotyön kontekstissa onnistuneesti (Hoikkala & Paju 2013), mutta monialaisuuden ja asiakasosallisuuden tutkimisessa sitä on hyödynnetty vielä niukasti. Keskeisenä kriteerinä aineistonhankintamenetelmän valinnalle oli sen kyky paljastaa asiakasosallisuuteen liittyvää

todellista käyttäytymistä monipuolisesti; havainnointi mahdollistaa ilmiön, erityisesti vuorovaikutuksen, tarkastelun paremmin kuin esimerkiksi kysely tai haastattelu, jossa tutkittavilta kysytään omaa arviota tilanteesta (Adler & Adler 1994).

Aineisto analysoitiin laadullisella ja määrällisellä teorialähtöisellä sisällönanalyysillä, jossa teorian annettiin ohjata analyysii

Taulukko 1 Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen analyysirunko

Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot (yläluokka)	Ohjauskeskustelun suuntaamisen keino kuvaus	Alkuperäinen lausumaesimerkki
Sopiminen	Sovitaan ohjauskeskustelun tavoitteesta, kestosta ja ajoituksesta.	sovittiin uusi aika, tavoitteen keskustelu
Toiminnan suunnittelu	Suunnitellaan ja sovitaan seuraavista välietapeista ja toimenpiteistä.	välitehtäväksi työpaikkojen etsiminen
Kysyminen	Kysymyksiä ohjattavan tilanteesta ja toiminnasta. Avoimilla kysymyksillä pyritään rohkaisemaan ohjattavaa pohdintaan ja ajattelun laajentamiseen.	kysyi taustoista, syistä, suunnitelmista
Selventäminen	Selventämisen avulla ohjaaja voi varmistua siitä, että ymmärtää ohjattavan tilannetta samalla tavoin kuin hän tai ohjattava ymmärtää vaihtoehtonsa (tarkistus kysymyksiä).	etuuksien yms. selventäminen, tarkistus kysymys ”ymmärrätkö?”
Tarkentaminen	Tarkentavia kysymyksiä, pyrkimys saada lisätietoja.	ohjaaja tarkistaa, onko aikuissosiaalityön asiakkuutta
Kohdentaminen	Kohdentavia kysymyksiä jonkin yksityiskohdan tai uuden asian esille tuomiseksi.	-
Rajoittaminen	Määrittelee sallitun viestinnän ja käyttäytymisen rajoja, nostaa esiin tietyn yksityiskohdan tai tuo joustoa asian käsittelyyn.	tuotiin esiin palvelu ja sen rajallisuus
Kannustaminen	Pyritään antamaan ohjattavalle rohkeutta omien ajatusten ja mielipiteidensä ilmaisuun.	tsemppaa asiakasta tuottamaan vaihtoehtoja
Tuen antaminen	Tukemisen taitoon kuuluu toisten rohkaiseminen, myönteiset huomautukset ja kiittäminen.	-
Konfrontointi	Konfrontoinnilla ohjaaja voi pysäyttää ohjattavan havaittuaan hänen sanojensa ja tekojensa välistä ristiriitaa. Konfrontoinnissa asetetaan esitetyt näkemykset vastakkain.	-
Hiljaisuus ja tauot	Ohjauskeskusteluihin kuuluvat oleellisena osana myös hiljaisuus ja tauot. Luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa hiljaisuutta ei tarvitse täyttää näennäisellä puheella.	-
Huumori	Huumorin käyttö on sallittua ja sen avulla ohjauskeskusteluun voi löytyä yllättäen uusi suunta.	-
Tiivistäminen	Ohjaaja tuo esille, millaisena hän näkee ohjattavan tilanteen ja mitä hän on kuullut tämän sanoneen. Tiivistäminen vahvistaa ohjattavan tunnetta kuulluksi tulemisesta.	koontia ja kertausta

Taulukko 2 Asiakasosallisuuden asteiden analyysirunko

Asiakasosallisuuden asteet (yläluokka)	Asiakasosallisuuden asteen kuvaus	Alkuperäinen lausumaesimerkki
Asiakasosallisuus	Aito vaikuttaminen ja osallistuminen suunnitteluun ja päätöksentekoon	[nuori] valitsi Ohjaamon ”Millaista tukea tarvitset?”
Aktiivinen osallistuminen	Osallistuminen ja vaikuttaminen ohjaajan määrittämiin suunnitelmiin	jatkoväylänä mainittiin vain ammatillinen koulutus ei kysytty asiakkaan toiveita
Passiivinen osallistuminen	Osallistuminen keskusteluun ja ohjaajan määrittämiin suunnitelmiin – ei päätöksentekoon	Ohjaaja määritteli seuraavat askeleet asiakkaan siirto toiseen palveluun
Osattomuus	Ei osallistumista keskusteluun, suunnitteluun tai päätöksentekoon	Asiakas ei itse ollut paikalla Tukihenkilö puhuu pojan puolesta

(Tuomi & Sarajärvi 2018). Teorialähtöisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on analyysirungon muodostaminen, jonka jälkeen aineistosta voidaan poimia alaluokkaa kuvaavia ilmiöitä ja sijoittaa ilmiöitä kuvaavat lausumat analyysirungon kuvauksen mukaisesti sopivaan alaluokkaan (mt.). Aineistosta siis etsittiin analyysirungon avulla tiettyjä merkityksiä, joita verrattiin jo olemassa oleviin teoreettisiin käsitteisiin. Analyysijä ei ohjannut yksittäinen teoreettinen malli vaan ensimmäisen tutkimuskysymyksen analyysissä käytetty teoreettinen näkemys ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoista muodostettiin usean teorian pohjalta (taulukko 1). Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaamiseksi suoritettiin myös sisällön erittely, jossa sanallisen kuvailun sijaan eritellään kvantitatiivisesti käsitteiden esiintyvyyttä ja esiintymistiheyttä tekstissä (mt.).

Tämän jälkeen analyysit tarkistettiin ja huomattiin, että esiin nousi kolmentyyppisiä merkityksiä, lausumia, jotka poikkesivat hieman teoriasta johdettujen käsitteiden sisällöistä. Kyseisille lausumille suoritettiin uusi analyysi ja niille päädyttiin antamaan nimeksi aineistosta esiin nouseva, niiden merkitystä kuvaava avainsana: luennoiminen (aiemmin tiedottamisen koodissa), aktivoiminen (aiemmin kysymisen koodissa) ja kehottaminen

(aiemmin tiedottamisen koodissa). Lopuksi aineistosta laskettiin teorialähtöisen sisällönanalyysin pohjalta johdettujen alaluokkien, ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen, esiintyvyyksiä eli frekvenssiksi.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastaamiseksi tarkasteluun otettiin ensimmäisen analyysin pohjalta tunnistetut ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot. Toisen tutkimuskysymyksen analyysissä teoreettisen pohjan muodosti Koivun (2010) asiakasosallisuuden asteiden malli. Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot ja niihin liitetyt alkuperäiset lausumat käytiin läpi etsien piirteitä asiakasosallisuuden asteesta, analyysirunkoa apuna käyttäen (Taulukko 2). Aineistosta poimittiin systemaattisesti analyysirungon mukaisia ilmiöitä, jotka kuvasivat asiakasosallisuuden asteiden alaluokkia ja ne sijoitettiin muodostetun analyysirungon mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot ja asiakasosallisuuden aste

Ensimmäisessä alaluvussa eritellään ohjaajan käyttämiä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja monialaisen palvelun ohjaustilanteis-

sa. Tulosten tulkinnassa kiinnitetään erityistä huomiota ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoin tehtävään keskustelussa: mihin suuntaan ohjaaja pyrki valitsemallaan keinolla viemään keskustelua. Toisessa osassa tarkastellaan, miten nuoren asiakasosallisuuden aste eli mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa ohjaukseen ilmenee ohjaajan käyttämissä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoissa.

Ohjaajan käyttämät ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot

Aineiston analyysi osoitti, että tiettyjä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja nousee esiin havainnoiduista ohjaustilanteista. Yleisimmin käytetyt ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot olivat kysyminen (29) ja neuvominen (20). Sopimista (15), tiedottamista (16), rajoittamista (13) ja toiminnan suunnittelua (11) esiintyi jonkin verran. Vähäisiksi jäivät tarkentaminen (7), tiivistäminen (5), kannustaminen (5) ja selventäminen (4). Konfrontointia, tuen antamista, kohdentamista, huumoria tai hiljaisuuksia ja taukoja ei esiintynyt aineistossa ollenkaan (taulukko 1). Aineistosta nousi esiin ohjaajan käyttäminä keskustelun suuntaamisen keinoina luennoiminen (6), aktivoiminen (13) ja kehottaminen (4), jotka poikkeavat ohjauskeskustelun perinteisistä keinoista.

Ohjaajan eniten käyttämä ohjauskeskustelun suuntaamisen keino oli kysyminen, jolla näytti olevan monenlaisia funktioita kuten pyrkimys saada lisätietoja nuorelta ja kuulla nuoren toiveita ja tarpeita. Joskus ohjaustapaamisen monialaisuus vaati luvan kysymistä nuorelta, sillä ohjaajan oli tarkistettava nuoren tietoja tai keskusteltava nuoren asioista toisten ohjaajien kanssa. Myös nuoren tunnelmia kysyttiin:

(...) kysymyksiä terveydentilasta, neuvontaa terveydenhuollosta, kysyi lupaa kysymiseen ja tietojen tarkistukseen. -- kysyi loppufilikset (H1)

Toiminnan suunnittelu ja sopiminen ovat välineitä, joiden avulla voidaan selventää ohjauskeskustelun tavoitetta, kestoa ja jatkoa. Sopimisen kautta ohjauskeskustelulle luodaan selkeät puitteet ja säännöt, mikä auttaa molempia osapuolia pitämään mielessään ohjaustilanteen tarkoituksen. (Onnismaa 2007, 29–30.) Ohjaajat käyttivät sopimista ohjaustapaamisten alussa sopiakseen ohjauksen tavoitteesta nuoren kanssa. Ohjaustapaamisen kestosta ei sen sijaan sovittu. Ohjaajat tekivät ehdotuksia etenemisestä, sopivat ohjauksen keskivaiheilla nuoren kanssa seuraavista askelista ja ohjauksen lopussa jatkosta:

Sovittiin seuraava tapaamiskerta, mietittiin myös konsultointia terveydenhoitajan kanssa (H17)

Toiminnan suunnittelu tehdään yleensä myös ohjauskeskustelun alkupuolella, joskin esimerkiksi konkreettisten välitehtävien sopiminen voi tapahtua ohjauskeskustelun keskivaiheilla tai lopussa. Välitehtävillä tarkoitetaan ohjaustapaamisten välillä tapahtuvaa nuoren itsenäisesti tekemää asioiden edistämistä kuten harjoituksia tai tiedonhakua. Useassa ohjaustilanteessa jatkosta sopiminen jäi avoimeksi. Ohjauskeskustelua ei myöskään tiivistetty kovin usein. Onnismaan (2007, 33) mukaan ohjauskeskustelun päätteeksi ja välillä sen eri vaiheissakin olisi hyödyllistä käyttää keskustelun suuntaamisen työvälineenä tiivistämistä, jonka avulla ohjaaja voi osoittaa empaattisen suhtautumisensa aiheeseen ja samalla tarkastaa, että on ymmärtänyt ohjattavansa viestinnän keskeisen sisällön. Tiivistäminen tarjoaa ohjattavalle mahdollisuuden reflektioon, jolla tarkoitetaan sitä, että ohjaaja heijastaa ohjattavalta kuulemansa asiat takaisin hänelle ja auttaa ohjattavaa näkemään itsensä ja tilanteensa selvästi (Hough 2010, 46–48.). Tiivistämisen puuttuessa myös sopiminen ja toiminnan suunnittelu voivat jäädä epäselviksi:

[Ohjaaja] Ei kerrannut aiemmin ehdotettua, moneen kertaan esiin tullutta ehdotusta asunnon vaihdosta, johon asiakas ei lupautunut. (H94)

Rajoittaminen on tarpeellinen ohjauskeskustelun suuntaamisen keino, jolla ohjaaja määrittelee sallitun käyttäytymisen tai viestinnän rajoja (Amundson 2005, 33). Rajoittaminen näyttäytyi aineistossa monialaiselle ohjauspalvelulle tyypillisen työmuodon kautta: nuoren siirtämisenä asiantuntijalta toiselle. Siirto voi tapahtua nuoren saattamisena vapaana olevalle asiantuntijalle, uuden ajan varaamisena eri päivälle tai siirtona Ohjaamon ulkopuoliseen palveluun. Rajojen asettaminen voi myös nostaa esille halutun yksityiskohdan tai tuoda tarvittavaa joustoa asian käsittelyyn. (Onnismaa 2007, 30.) Tarkentaminen toimii samankaltaisesti: keskustelussa tulee toisinaan esille yksityiskohtia, joihin ohjaajan on hyvä kohdentaa tarkempaa huomiota tai ottaa jokin asia uudelleen esille. Tarkentavia kysymyksiä tehtiin erityisesti tilanteissa, joissa nuoren ohjauskeskustelu oli jatkunut pitkään tai samoihin asioihin palattiin yhä uudelleen:

Työnhakuasiassa tuli sovitusti, oli löytänyt kiinnostavan työpaikan. Asiakas kysynee ”mitä mä pistän?” – Ohjaaja oli hetken pois, nuoren itsenäinen työskentely ei sujunut, ei osannut. Myös avoimia ja tarkentavia kysymyksiä, [nuori] kertoi tehneensä tätä monta kertaa jo (H36)

Selventämisen avulla ohjaaja voi yrittää varmistua siitä, että ymmärtää ohjattavan tilannetta samalla tavoin kuin hän (Onnismaa 2007). Havainnoiduissa ohjauskeskusteluissa selventämisen tehtävä oli lisäksi sen varmistaminen, ymmärsikö nuori tilanteensa. Monesti kyse oli viranomaistekstin ”tulkkauksesta” nuorelle:

Sosiaaliohjaaja jatkaa vakiasiakkaan kanssa, selvittää tukiasioita. Tarkistuskysymys ymmärrätkö? Sosiaaliohjaaja varmistaa, onko asiakkaalle ok, että hoidetaan asia yleisessä tilassa (H85)

Luennoiminen, kehottaminen ja aktivoiminen nousivat esiin aineistosta erityisinä ohjauskeskustelun suuntaamiseen keinoina. Ohjaaja saattoi puhua pitkään yksin, ikään kuin luennoiden nuorelle. Luennoimisen tarkoituksena oli toisinaan esitellä Ohjaamon palveluja, toisinaan luennoiminen tapahtui kesken tiedottamisen tai neuvonnan. Kehottaminen näyttäytyi asenteellisena tiedotuksena: esimerkiksi työpaikoista tai Ohjaamon toiminnasta saatettiin tiedottaa kehottavaan sävyyn. Kehottaminen näyttäytyi luonteeltaan erilaisena kuin kannustaminen: kannustaessa pyritään antamaan ohjattavalle rohkeutta omien ajatusten ja mielipiteidensä ilmaisuun (Onnismaa 2007, 31). Seuraava esimerkki työnhakuasialla tulleesta nuoresta havainnollistaa kehottamista ohjauskeskustelun suuntaamisen keinona:

Mietitään Ohjaamon roolia asiakkaan tilanteen kannalta: kehotetaan asiakasta tulemaan Ohjaamon rekrytilaisuuksiin. sosiaalinen ja taloudellinen tilanne tarkistetaan, CV:n tsekkaus. Asiakas hakenut jatko-opintoihin: todetaan, että tilanne on hyvä ja kunnossa. (H68)

Aktivoimista voi tapahtua useilla eri tavoilla. Esimerkiksi avoimilla kysymyksillä voidaan pyrkiä aktivoimaan: rohkaisemaan ohjattavaa pohdintaan ja ajattelun laajentamiseen. (Amundson 2005, 33, Hough 2010, 48–51.) Avoimien kysymyksen käytön tavoitteena aktivoinnissa voi olla myös se, että ohjaaja perustaa käsityksensä ohjattavalta saamaansa tietoon omien uskomustensa sijaan. Aktivoimisen päämääränä voi olla myös jokin muu kuin vuorovaikutuksen avoimuus: ohjaaja voi aktivoimalla pyrkiä varmistamaan, että asiakas tekee itse, jotta hänen toimijuutensa on mahdollista kehittyä (Vanhalakka-Ruoho 2015). Aktivoimista olivat myös konkreettiset neuvot, joilla ohjaaja pyrki vaikuttamaan nuoren toimintaan:

Nuori tyttö, pitäisi etsiä ammattikorkeakouluun harjoittelupaikka. -- Konkreettisia vinkkejä, neuvoo: ”kysy kauppakeskusjohtajilta, käy kävelee ja kattelee” Tehäänkö niin, että: ”Yritä ja tule takaisin”(H74)

Monialaisessa palvelussa aktivointia käytettiin myös silloin, kun nuori saatiin ohjaajalta toiselle. Nuoren osallistumista pyrittiin vahvistamaan jopa silloin kun sille ei ollut välttämätöntä tarvetta eikä nuori saanut valita itse, osallistuuko vai ei. Laajemmassa osallisuuskeskustelussa puhutaan ”pakko-osallistamisesta” ja painotetaan nuoren mahdollisuutta valita osallistumisensa aste (Isola ym. 2017; Hart ym. 1997). Asiakasosallisuudessa pakko-osallistaminen näkyy esimerkiksi tilanteessa, jossa ohjaaja yrittää ”osallistaa” nuoren, kun käynnissä on siirto toiselle ohjaajalle:

[Ohjaaja] saattaa asiakkaan aulavastaavan luokse, kysytään koska KELAn edustaja paikalla. Ohjaaja yrittää saada asiakkaan itse kysymään, asiakas ei muista työntekijän nimikettä (H99)

Asiakasosallisuuden asteen ilmentyminen ohjauskeskusteluissa

Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot ilmensivät asiakasosallisuuden korkeinta astetta, asiakasosallisuutta, monin tavoin. Keinot kuten toiminnan suunnittelu ja tilanteesta sopiminen näyttäytyivät vaikuttamismahdollisuuksia tukevin: nuoren kanssa neuvoteltiin ja annettiin tasavertainen mahdollisuus suunnitella toimintaa. Välitehtävistä tai seuraavasta tapaamisesta sopiminen näyttäytyi yhteisenä pohdintana, jossa nuori saattoi myös olla toimintaan vaikuttavampi osapuoli antamalla välitehtävän itse itselleen tai valitsemalla, missä haluaa asioida seuraavaksi:

[ohjaaja] kertoi työkokeilumahdollisuuksista, välitehtävän anto ja seuraavan tapaamisen sopiminen työkkeäriin tai Ohjaamoon, [nuori] valitsi Ohjaamon (H73)

Myös kannustaminen näyttäytyi paikoin asiakasosallisuutta lisäävänä. Nuorta rohkaistiin tuottamaan vaihtoehtoja ja pohtimaan tavoitteita, joiden yhteydessä korostettiin esimerkiksi aiempia onnistumisia kannustimena seuraaviin tavoitteisiin. Kannustamisen pohjalta nuori saattoi valita, minkä tavoitteen asettaisi itselleen. Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoista kysyminen johti joskus siihen, että nuori sai aidosti vaikuttaa päätöksentekoon. Nuorelta kysyttiin esimerkiksi, minkälaista tukea hän toivoisi, ja palvelun seuraavat vaiheet suunniteltiin nuoren toiveita kunnioittaen ja osallistumismahdollisuuksia tukien läpinäkyvällä ohjauksella:

[nuori] tuli TE-palveluista. ”Millaista tukea tarvitset? yksin, kahdestaan, ryhmässä”. Alkukartoitusta --- Ryhmä korkeakouluun hakijoille, [ohjaaja] kertoi millaisen viestin lähetti, luki (H12)

Ohjaajan käyttämät ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot, jotka ilmensivät aktiivisen osallistumisen piirteitä, olivat kysyminen, aktivoiminen, kehottaminen ja tiedottaminen. Yhteistä näille ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoille oli, että niillä pyrittiin vaikuttamaan nuoren toimintaan jollakin tavoin ennalta määrätysti: kysymällä tietoja, aktivoimalla ja kehottamalla tekemään jotakin, ohjaaja pyrki saamaan nuoren vastaamaan, olemaan aktiivisempi tai esimerkiksi osallistumaan Ohjaamon tapahtumiin. Tiedottamisen yhteydessä ohjaaja saattoi ohjata nuorta suoraviivaisesti kohti vain yhtä tiettyä ohjaajan määrittämää vaihtoehtoa. Nuoren mahdollisuudet vaikuttaa päätöksentekoon olivat tällöin ennalta rajatut:

Ei selvitetty, mitä on jo opiskellut omassa kotimaassaan, oli jo tieto, että peruskoulu tehty, jatkoväylänä mainittiin vain ammatillinen koulutus (H28)

Passiivista osallistumista ilmentäviä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja luonnehti ohjaajan korostunut puhe, joka ilmeni kysymisenä, luennoimisena, tiedottamisena ja neuvomisena. Nuori osallistui keskusteluun jonkin verran, mutta vaikuttamismahdollisuuksia päätöksentekoon ei juurikaan ollut. Joskus esimerkiksi luennoiminen tuotti tilanteita, joissa ohjaaja itse kysyi ja vastasi, kuten eräässä ryhmämuotoisessa työnhakutapahtumassa:

Aloitus yhdessä: osallistujilta kysyttiin aina välillä jotain, mitä tarkoittaa suositteleva ym., ei reagointia, ohjaaja kysyy ja vastaa. Lopuksi ryhdyttiin työstämään omia CV-pohjia, siinä apuna sekä uraohjaaja että konsultti (H61)

Ohjauskeskustelun aikana on tavallista, että ohjaus, neuvominen ja tiedotus vuorottelevat ohjattavan tarpeen mukaan (Onnismaa 2007, 23). Havainnoiduissa ohjauskeskusteluissa neuvominen ja tiedottaminen kuitenkin usein passivoivat nuorta: nuori vastasi lyhyesti, vain kysyttäessä. Huonosti ajoitettuna tiedottaminen monialaisen Ohjaamon palveluista loi tilanteita, joissa asiakkaan osallistumiselle palvelunsa suunnitteluun ei annettu aluksi ollenkaan tilaa. Tällöin vaikutti siltä, että monialaisen ohjaus- ja neuvontapalvelun toimintamallin markkinointi oli tärkeämpi tavoite kuin nuoren asiakasosallisuus:

Kaksi tyttöä tulee, aulavastaava aloittaa peruspuheella, vaikka tytöt jo aloittivat sanomalla, että meillä olisi kahta erityyppistä asiaa. Pitkä monologi Ohjaamosta, mm. terveydenhoitajasta ja kahvitarjoilusta, ennen kuin oikea asia selviää (H70)

Myös rajoittaminen ilmensi passiivista osallistumista. Rajoittamista käytettiin joskus siihen, että nuoren puolesta päätettiin palvelun jatkosta: nuori saatettiin siirtää Ohjaamon sisällä toiselle asiantuntijalle tai ohjata

muihin palveluihin tavalla, johon nuori ei kyennyt vaikuttamaan. Ohjaaja siis rajoitti ohjauskeskustelua osoittaen, ettei sisältö kuulu hänelle. Joskus tämä tapahtui monienkin välivaiheiden kautta:

Asiakas ohjataan KELAn palveluihin: Asiakas ohjattiin Ohjaamotyöntekijän kautta asiantuntijalle. Asiantuntija ja Ohjaamotyöntekijä ohjasivat asiakasta yhdessä. Päädyttiin KELA-käyntiin ja asian etenemiseen siellä (H78)

Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoina erityisesti rajoittaminen ja tiedottaminen ilmensivät tekoja, joilla asiakasosallisuuden ensimmäistä astetta, osattomuutta, vahvistettiin. Osattomuus ilmeni siten, ettei nuori kyennyt osallistumaan keskusteluun, päätöksentekoon eikä suunnitteluun. Sopiminen saattoi ilmentää osattomuutta eli ohjaajan tekoja tai puhumista nuoren puolesta, kuten ohjauskeskustelun H57 lopetus osoittaa: *Ohjaaja määritteli seuraavat askeleet ja toivotti tervetulleeksi hengaillemaan Ohjaamoon.*

Tiedottaminen muuttui joskus suoraviihaiseksi ohjaamiseksi, mikä näkyi nuoren puolesta tekemisenä tai puhumisena. Nuoren puolesta saatettiin etsiä avoimia työpaikkoja tai jopa tehdä työhakemusta tai ansioluetteloa. Aina osattomuus ei syntynyt ohjaajan toimista: nuoren mukana tullut tukihenkilö saattoi puhua nuoren puolesta jättämättä tilaa nuoren omalle ilmaisulle. Nuoren asioita hoidettiin myös siten, että nuori ei ollut itse paikalla. Nuoren poissaolon voi ajatella ilmentävän osattomuutta perustavanlaatuisella tavalla – tällöin nuori joutuu sopeutumaan vallitseviin suunnitelmiin (Horelli 1994). On hyvä kuitenkin huomata, että monialaisessa ohjausprosessissa voi syntyä tilanteita, joissa nuoren asia etenee ohjaajien kesken konsultaatiossa. Nuoren läsnäolo olisi toivottavaa, mutta ei välttämättä mahdollista prosessin jokaisessa vaiheessa:

Asiakaskeissi, nuorisotyöntekijä kysyy talousneuvontaa asiakkaalleen, joka tarvitsee asuntoa. Asiakas ei itse ollut paikalla. Ammatilaisten välinen konsultaatio mahdollistui Ohjaamoympäristössä. Konsultaatio, etsivä nuorisotyö TE-työntekijältä ja talousneuvojalta. Kysyjä sai tiedon siitä, miten asiakkaan kannattaa toimia. Talousneuvoja antoi ohjeet tilanteen ratkaisemiseksi. (H88)

Ohjaajan käyttämissä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoissa ilmeni kaikkia asiakasosallisuuden asteita. Ohjaajan pyrkimys vaikuttaa keskustelun suuntaan sekä nuoren toimintaan ja käsityksiin vaihteli: joissakin tilanteissa ohjaaja vetäytyi taka-alalle ja antoi nuoren toimia päätöksentekijänä, toisinaan ohjaaja suuntasi keskustelua päättäväisesti yhtä vaihtoehtoa kohti. Palvelun monialaisuus näyttäytyi paikoin ohjauskeskustelua rajoittavana ja jopa osattomuutta lisäävänä, kun nuori siirrettiin asiantuntijalta toiselle tai nuoren asioita hoidettiin ilman hänen läsnäoloaan.

Johtopäätökset ja keskustelu

Tässä artikkelissa olemme tarkastelleet monialaisen ohjaus- ja neuvontapalvelun ohjauskeskusteluja nuoren asiakasosallisuuden ilmentäjinä. Olemme artikkelissamme vastanneet kysymyksiin, millaisia ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja ohjaaja käyttää sekä miten nuoren asiakasosallisuuden aste eli mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa ohjaukseen ilmenee ohjaajan käyttämissä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoissa. Teorialähtöinen sisällönanalyysi auttoi erittelemään ohjauskeskustelujen kirjoa ja kuvaamaan ohjaajan käyttämiä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja. Asiakasosallisuuden asteiden analyysirunko paljasti, miten ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot ilmensivät nuoren osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia oman palvelunsa suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Ohjauskeskustelu on monialaisen ohjaus- ja neuvontapalvelun pääasiallinen työtap ja siten sillä on keskeinen rooli siinä, miten ohjauspalvelut ylipäättään toimivat ja miten nuoren asiakasosallisuutta tuetaan. Tämän tutkimuksen tulokset voivat auttaa hahmottamaan ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen merkitystä asiakasosallisuudelle myös muissa monialaisissa palveluissa, vaikka varsinaista yleistettävyyttä laadullisen tutkimuksen perusteella ei voida tehdä. Havainnoidut ohjauskeskustelut osoittivat, että ohjaajat käyttävät ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja vaihtelevasti ja paikoin nuoren asiakasosallisuutta heikentävästi. Monialaisen palvelun dilemmana onkin eri ammatti- ja koulutustaustaisten ohjaajien vaihteleva orientaatio ja osaaminen suhteessa työn sisältöön ja tavoitteeseen eli nuorten ohjaamiseen. Tietoisuutta ohjauskeskustelun suuntaamisen keinovalikoimasta ja taidosta käyttää eri keinoja tulisi lisätä monialaisissa ohjaus- ja neuvontapalveluissa esimerkiksi koulutuksen tai valmennuksen keinoin. Toinen nuoren asiakasosallisuutta heikentävä tekijä saattaa olla ohjaajan paine toteuttaa ohjauksen yhteiskunnallisia intressejä, jotka ajavat ohjaajan käyttämään nuoren osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia rajoittavia keinoja. Tällöin monialaisen ohjauspalvelun osatavoitteen, nuoren osallisuuden tukemisen, selventäminen yhteisesti voisi olla ratkaisu.

Asiakasosallisuuden asteiden analyysi nosti esiin ohjaajan käyttämiä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja, jotka loivat nuorelle ”osallistumispakon”. Asiakasosallisuuden käsite on tällöin ymmärretty kapeasti ja siten, että osallistumista täytyy ikään kuin ulkopuolelta erikseen luoda tai edistää (Nivala & Ryyänen 2013, 14). Erityisesti keskustelun kautta rakentuvassa asiakasosallisuudessa osallistuminen ja osallisuus ovat luonteeltaan vastavuoroisia: ne syntyvät yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa eikä niitä ei voi kokea ilman

yhteisöä tai ryhmää (Kiilakoski & Gretschel & Nivala 2012, 16).

Monialaiset ohjaus- ja neuvontapalvelut tarjoavat nuorelle lähtökohtaisesti laajempaa tukea ja yhteistyötä kokoamalla eri palveluntarjoajia saman katon alle, yhtenä tarkoituksenaan lopettaa erityisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevien nuorten ”luukutus” ja putoaminen palveluiden väliin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013). Ohjaus-tilanteiden analyysimme kuitenkin osoitti, että monialainen yhteistyö oli pirstaleista: sen sijaan, että asiantuntijat kokoontuisivat yhteen ohjauskeskusteluun nuoren kanssa, ohjauskeskustelu katkaistiin ja nuori siirrettiin ohjaajalta toiselle. Tällöin monialainen viranomaisyhteistyö ei toteudu ohjauskeskustelun tasolla parhaalla mahdollisella tavalla (katso esim. Engeström 2008). Voidaankin kysyä, millaisena matalan kynnyksen ja yhden luukun monialainen palvelu näyttäytyy nuorelle, jos ohjauskeskustelussa on lähtökohtaisesti läsnä vain yksi ohjaaja, ja nuorta luukutetaan palvelun sisällä? Tällöin palvelu rakentuu viranomaisten työnjaon ehdoilla eikä edistä nuoren asiakasosallisuutta (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 263, Leemann & Härmäläinen 2016, 590-591). Tutkimuksemme tulokset voivat auttaa hahmottamaan monialaisten ohjaus- ja neuvontapalvelujen keskeisen työtavan, ohjauskeskustelun, merkitystä nuoren asiakasosallisuudelle.

Kiitokset

Kiitämme Tehdään yhdessä ohjausta TESSU-projektin (ESR) toimijoita toimijoita yhteistyöstä. Lisäksi kiitämme projektin rahoittajaa Euroopan sosiaalirahastoa, Osuva ohjaus-toimenpidekokonaisuutta sekä Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskusta kehittämistyön rahoittamisesta.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) *Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Helsinki, Nuorisotutkimusseura/ Nuorisotutkimusverkosto, verkkojulkaisuja 84.
- Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti (2017) Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset – Ohjausta monimuotoisissa siirtymissä. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/ Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 198, 7–24.
- Adler, Patricia A. & Adler, Peter (1994) Observational Techniques. Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (toim.), *Handbook of Qualitative Research*. London: SAGE Publications, 377–392.
- Amundson, Norman (2005) *Aktiivinen ohjaus. Opas uraohjauksen ammattilaisille*. Helsinki: Psykologienkustannus.
- Arnstein, Sherry (1969) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association* 35 (4), 216–224.
- D’amour, Danielle & Oandasan, Ivy (2005) Inter-professionalism as the field of interprofessional practice and interprofessional education: An emerging concept. *Journal of Interprofessional Care* 19 (1), 8–20.
- Hough, Margaret (2010) *Counselling Skills and Theory*. UK: Hodder Arnold Publishers, Oxford University Press.
- Engeström, Yrjö (2008) *From Teams to Knots. Activity-Theoretical Studies of Collaboration and Learning at Work*. New York: Cambridge University Press.
- Gergen, Kenneth (1992) *Towards transformation in social knowledge*. New York: Springer-Verlag.
- Gretschel, Anu (2002) Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. *Studies in Sport, Physical education and Health* 85. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Haikkola, Lotta & Näre, Lena & Lähteenmaa, Jaana (2017) Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/ Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 198, 53–77.
- Hallituksen puoliväliriihi (2017) Nuorten syrjäytymisen vähentäminen. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4592272/Hallituksenlinjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf>

- ef2dc3b7-8459-497e-b0cf-77b4ea9cf686/Hallituksen-linjaukset-syrjaitymisen-vahentamiseksi.pdf (Viitattu 4.6.2020)
- Hart, Roger & Daiute, Collette & Iltus Selim & Kritt, David & Rome, Michaela & Sabo, Kim (1997) Developmental Theory and Children's Participation in Community Organizations. *Social Justice* 24 (3), 33–63.
- Helander, Jaakko (2000) *Oppiminen ratkaisusuunnituneessa terapiassa ja ohjauksessa*. Helsingin yliopisto: kasvatustieteen laitoksen julkaisuja 169. <http://urn.fi/URN:ISBN:951-45-9494-0> (Viitattu 4.6.2020)
- Hiilamo, Heikki & Määttä, Anne & Koskenvuo, Karoliina & Pyykkönen, Jussi & Räsänen, Tapio & Aaltonen, Sanna (2015) *Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti*. <https://nuorisotakuu.fi/documents/3924414/4306153/Nuorten-osallisuuden-edistaminen.pdf> (Viitattu 11.6.2019.)
- Hoikkala, Tommi & Paju, Petri (2013) *Apina pulpetissa. Ysiluokan yhteisöllisyys*. Gaudeamus & Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 139.
- Horelli, Liisa (1994) Children as Urban planners. *Architecture et Comportement* 10 (4).
- Hujala, Anneli (2008) *Johtamisen moniäänisyys. Johtaminen vuorovaikutuksena ja puhuntana hoivayrityksissä*. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja, yhteiskuntatieteet 149.
- Isoherranen, Kaarina (2012) *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Helsinki: Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 18. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf (Viitattu 21.1.2019.)
- Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina Valtari, Salla & Anna Keto-Tokoi. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. TYÖPA-PERI 33/2017 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print.
- Julkunen, Raija (2008) Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Petteri Niemi & Tuija Kotiranta (toim.) *Sosiaalialan normatiivinen perusta*. Helsinki: Gaudeamus, 183–220.
- Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007) User involvement in personal social services. Teoksessa Rik van Berkel & Ben Valkenburg (toim.) *Making it personal. Individualising activation services in the EU*. Bristol: The Policy Press, 87–103.
- Juvonen, Tarja (2009) Kontrollin ulottuvuuksia nuorten kanssa tehtävässä etsivässä työssä. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) *Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 96, 155–180.
- Juvonen, Tarja (2015) *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä*. Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, verkkojulkaisuja 116. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/kuvat/verkkojulkaisut/sosiaalisesti_kontrolloitu.pdf (Viitattu 21.1.2019.)
- Kenny, Gerard (2002) Interprofessional working: opportunities and challenges. *Nursing Standard* 17 (6), 33–35.
- Kiilakoski, Tomi & Gretschel, Anu & Nivala, Elina (2012) Osallisuus, kansalaisuus ja hyvinvointi. Teoksessa Anu Gretschel & Tomi Kiilakoski (toim.) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 118, 9–33.
- Koivu, Maija (2010) *Osallisuuden taloa rakentamassa. Opas osallisuuden kehittämiseen kuntaorganisaatiossa*. Turku: Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matkan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (5), 586–594.
- Lockhart-Wood Karen (2000) Collaboration between nurses and doctors in clinical practice. *British Journal of Nursing* 9 (5), 276–280.
- Lyhty, Tuomo & Nietola, Vuokko (2015) Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa Pirjo Näkki & Terttu Sayed (toim.) *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Keuruu: Otavan kirjapaino, 142–143.
- Mäkinen, Sanna & Halonen, Terhi (2017) Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 198, 151–172.
- Nieminen, Jarmo (2017) Ohjaamot ja nuorten osallisuus. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta aurin gon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Keski-Suomen ELY-keskus: Kohtaamo-hanke (ESR), 42–46.
- Nivala, Elina & Ryyänänen, Sanna (2013) Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja* 4, 10–41.
- Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. TEM raportteja 8/2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. <https://>

- www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf (Viitattu 4.6.2020)
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapoluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*, 113–145.
- Onnismaa, Jussi (2003) *Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiatuntijuuden muutos*. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta / Kasvatustieteen laitos Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja, no 91 <http://urn.fi/URN:ISBN:952-458-304-6> (Viitattu 4.6.2020)
- Onnismaa, Jussi (2007) *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus.
- Pukkila, Päivi & Helander, Jaakko (2016) Työotteena monialaisuus: katsaus Ohjaamojen yhteistyön rakentumiseen. *Nuorisotutkimus* 34 (3), 53–57.
- Pulkkinen, Mari & Juhanpelto, Ria (2017) Verkosto harhailevan nuoren tukena. Teoksessa Jari Helminen (toim.) *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Edita, 106–122.
- Riikonen, Eero (1992) *Auttamistyön ongelmakäsitteet ja haastattelukäytännöt. Ongelmakielestä kompetenssikielen. Yliopistopaino: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 32/1992*.
- Romakkaniemi, Marjo & Kilpeläinen, Arja (2013) Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 244–272.
- Shotter, John (1993) *Conversational realities. Constructing Life through Language. Inquiries in Social Construction Series*. London, Thousand Oaks & New Delhi: Sage Publications.
- Sotkasiira, Tiina & Haikkola, Lotta & Horelli, Liisa (2009) Building towards effective participation, A learning-based network approach to youth participation. Teoksessa Barry Percy-Smith & Nigel Thomas (toim.) *Handbook of Children's Participation: perspectives from theory and practice*, 174–183.
- Spangar, Timo & Pasanen, Heikki & Onnismaa, Jussi (2000). Alkusanat. Teoksessa *Ohjaus ammattina ja tieteenalana*. Jyväskylä: PS Kustannus.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2013) Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. TEM raportteja 8/2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. https://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2015) Valtiovarainministeriön nuorisotakuu-kuntakokeilu ja Ohjaamotoiminta. 2015. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2018) Ohjaamon perusteet. TEM esitteet 6/2018. https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet?fbclid=IwAR0mDNlglPlzE6vWura_GdJdTiI6Ouuot2IzMmqziasDUkMw-ae-pEpEXwY (Viitattu 10.10.2019)
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (2015) Toimijuus ja suunnanotto elämässä. Teoksessa Päivi A. Kaupila, Jussi Silvonnen & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku*. Publications of the University of Eastern Finland. Reports and Studies in Education, Humanities, and Theology 11, 39–54.
- Vehviläinen, Jukka (2006) *Nuorten osallisuushankkeen hyvät käytännöt*. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Wrede-Jäntti, Matilda & Westerback, Frida (2018) *Ohjaamon monialainen työote nuorten silmin*. Julkaisematon esitelmä. Nuorisotutkimuspäivät, Helsinki, 5.–6.11.2018.