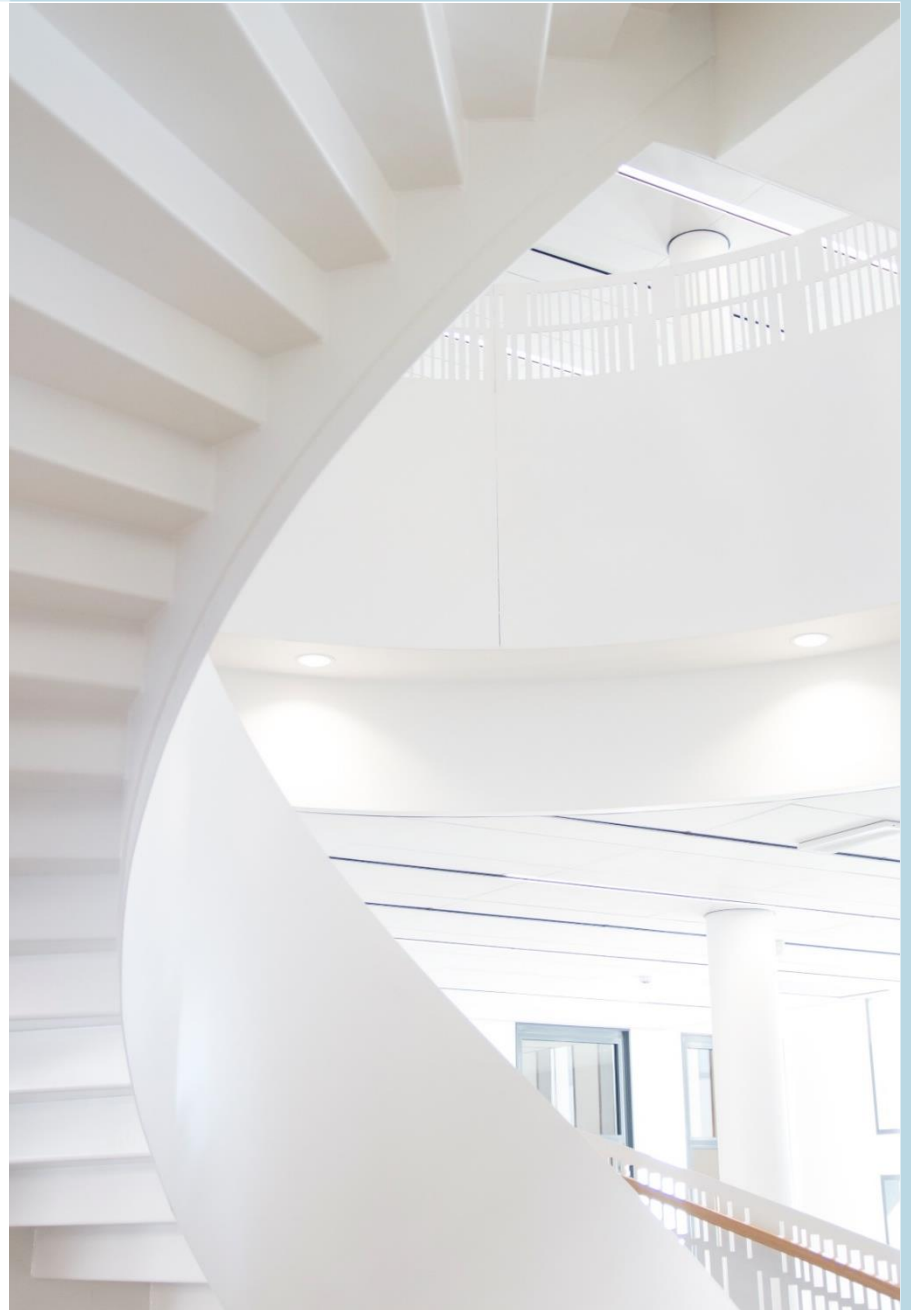


# Nuorten asiakasosallisuus monialaisessa ohjaus- ja neuvontapalvelussa.

Havainnointitutkimus ohjaus-  
tilanteista Ohjaamoissa.

Lilja, T., Pukkila, P. & Helander J.

Nuorisotutkimus-lehti 1/2021.



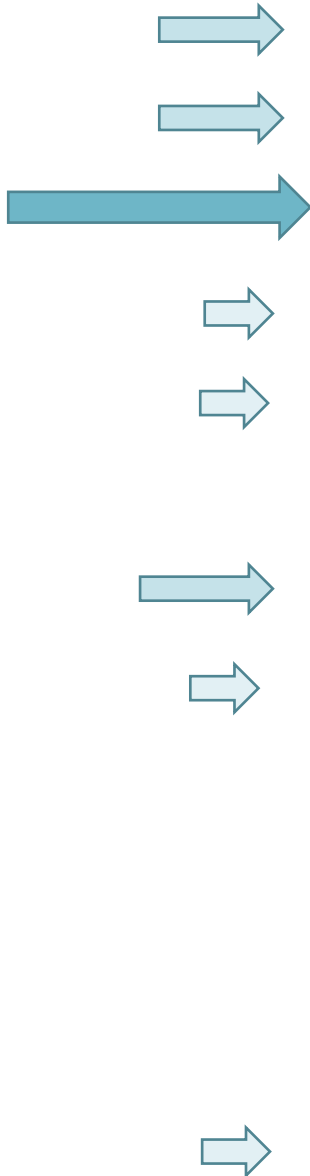
Tutkimme, mihin suuntaan ohjaaja pyrki viemään ohjauskeskustelua, ja miten nuoren osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ilmenivät tilanteissa.



# Taustaa tutkimuksesta

- **Tavoitteena** on ymmärtää, millaisena nuoren asiakasosallisuus ilmenee monialaisen palvelun ohjauskeskusteluissa.
- **Asiakasosallisuus** ymmärretään nuoren asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksina oman palvelunsa suunnitteluun ja päätöksentekoon (mukailen Koivu 2010).
- **Tutkimusaineistona** on yhteensä 110 havainnoitua ohjaustilannetta.
- **Teoreettisanalyyttinen kehys**
  - John Shotterin (1993) yhteistoiminnan ja retorisi-responsiivisten keinojen käsitteet
  - Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen teorit (Onnismaa 2007; Amundson 2005; Hough 2010)

## Käytetyt keinot:



Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinot (yläluokka)	Ohjauskeskustelun suuntaamisen keinon kuvaus
Sopiminen	Sovitaan ohjauskeskustelun tavoitteesta, kestosta ja ajoituksesta.
Toiminnan suunnittelu	Suunnitellaan ja sovitaan seuraavista välietapeista ja toimenpiteistä.
Kysyminen	Kysymyksiä ohjattavan tilanteesta ja toiminnasta. Avoimilla kysymyksillä pyritään rohkaisemaan ohjattavaa pohdintaan ja ajattelun laajentamiseen.
Selventäminen	Selventämisen avulla ohjaaja voi varmistua siitä, että ymmärtää ohjattavan tilannetta samalla tavoin kuin hän tai ohjattava ymmärtää vaihtoehtonsa (tarkistuskysymyksiä).
Tarkentaminen	Tarkentavia kysymyksiä, pyrkimys saada lisätietoja.
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.
Kannustaminen	Pyritään antamaan ohjattavalle rohkeutta omien ajatusten ja mielipiteidensä ilmaisuun.
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.

## Luokittelun ulkopuolelta nousseet keinot:

- 
- Neuvominen
  - Tiedottaminen
  - Aktivoiminen
  - Luennoiminen
  - Kehottaminen

# Asiakasosallisuuden asteen ilmentyminen ohjauskeskusteluissa

Asiakasosallisuuden aste	Miten näyttäytyy ohjauksessa?	Ohjauskeskustelun suuntaamisen keino	Aineistoesimerkki
<b>Osallisuus</b>	Aito vaikuttaminen ja osallistuminen suunnitteluun ja päätöksentekoon	Toiminnan suunnittelu Sopiminen Kannustaminen Kysyminen	<i>”Millaista tukea tarvitset?”</i>
<b>Aktiivinen osallistuminen</b>	Osallistuminen ja vaikuttaminen ohjaajan määrittämiin suunnitelmiin	Kysyminen Aktivoiminen Kehottaminen Tiedottaminen	<i>jatkoväylänä mainittiin vain ammatillinen koulutus, ei kysytty asiakkaan toiveita</i>
<b>Passiivinen osallistuminen</b>	Osallistuminen keskusteluun ja ohjaajan määrittämiin suunnitelmiin – ei päätöksentekoon	Kysyminen Luennoiminen Tiedottaminen Neuvominen Rajoittaminen	<i>Ohjaaja määritteli seuraavat askeleet, asiakkaan siirto toiseen palveluun</i>
<b>Osattomuus</b>	Ei osallistumista keskusteluun, suunnitteluun tai päätöksentekoon	Rajoittaminen Tiedottaminen	<i>Asiakas ei itse ollut paikalla. Tukihenkilö puhuu asiakkaan puolesta.</i>

# Nostoja tuloksista

## Kysyminen

- Johti siihen, että nuori sai aidosti vaikuttaa päätöksentekoon.
- Johti myös ohjaajan korostuneeseen puheeseen ja passivoimiseen, jolloin nuori osallistui keskusteluun jonkin verran, mutta vaikuttamismahdollisuuksia päätöksentekoon ei juurikaan ollut.

## Kannustaminen

- Näyttäytyi paikoin asiakasosallisuutta lisäävänä. Nuorta rohkaistiin tuottamaan vaihtoehtoja ja pohtimaan tavoitteita, joiden yhteydessä korostettiin aiempia onnistumisia kannustimena seuraaviin tavoitteisiin.

## Rajoittaminen

- Ohjaaja rajoitti ohjauskeskustelua siirtämällä nuoren toiselle asiantuntijalle osoittaen, ettei sisältö kuulu hänelle.
- Palvelun monialaisuus näyttäytyi jopa osattomuutta lisäävänä: sen sijaan, että asiantuntijat kokoontuisivat yhteen ohjauskeskusteluun nuoren kanssa, ohjauskeskustelu katkaistiin ja nuori siirrettiin ohjaajalta toiselle.

# Johtopäätöksiä ja keskustelua

- Monialainen ohjaus on paikoin pirstaleista ja osallisuutta heikentävää.
- Ohjaajien pyrkimys vaikuttaa keskustelun suuntaan sekä nuoren toimintaan ja käsityksiin vaihtelee.
- ”Osallistumispakko”: Osallisuus ymmärretään ulkopuolelta erikseen edistettävänä osallistumisena (Nivala & Rynänen 2013, 14).
- Monialaisen palvelun dilemma: eri ammatti- ja koulutustaustaisilla ohjaajilla on vaihteleva orientaatio ja osaaminen suhteessa työn sisältöön ja tavoitteeseen.
- Ajaako ohjaajien paine toteuttaa ohjauksen yhteiskunnallisia intressejä käyttämään nuoren osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia rajoittavia keinoja?
- Tulokset voivat auttaa hahmottamaan monialaisten ohjaus- ja neuvontapalvelujen keskeisen työtavan, ohjauskeskustelun, merkitystä nuoren asiakasosallisuudelle.





## Tulossa Kasvatus- lehteen 3/2021:

- Monialaisen ohjauksen rakentuminen ohjaustilanteissa: onko monialainen ohjaus monialaista?
- Tutkimme, miten eri tavoin monialaista ohjausta käytännössä toteutetaan: millaisiin erilaisiin tekoihin monialainen ohjaus jäsentyy ohjaajan toiminnassa?