

OHJAAJAN ROOLIN MERKITYS MIELENTERVEYS-  
ASIAKKAAN TYÖTOIMINTAPALVELUISSA

Niina Laukka

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

2023

Sosionomikoulutus  
Sosionomi

---

<b>Tekijä</b>	Niina Laukka	<b>Vuosi</b>	2023
<b>Ohjaaja(t)</b>	Matti Virtasalo & Riikka Korhola		
<b>Työn nimi</b>	Ohjaajan roolin merkitys mielenterveysasiakkaan työtoimintapalveluissa		
<b>Sivumäärä</b>	43 + 4		

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ohjaajan roolin merkitystä mielenterveysasiakkaille työtoimintapalveluissa. Tavoitteena oli saada selville asiakkaiden näkökulmia ohjaajan työn merkityksestä heidän kuntoutumisessaan sekä löytää kehittämiskohteita, millä tavoin ohjaustyötä voitaisiin kehittää vastaamaan parhaiten asiakkaiden tarpeisiin.

Teoriaosuudessa käydään läpi keskeisiä käsitteitä, joita tässä opinnäytetyössä olivat ohjaajan rooli, työtoimintapalvelut, toipumisorientaatio, osallisuus ja voimavaroalähtöisyys.

Tutkimusmenetelmänä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelmänä käytin havainnointia sekä haastatteluja. Tein ensin havainnointia ryhmässä, josta sitten valitsin kolme haastateltavaa. Haastattelut toteutin teema-haastatteluna, jotta sain keskustella aiheista vapaammin. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin. Aineiston analyysimenetelmänä oli laadullinen sisällönanalyysi.

Tulosten perusteella ohjaajan rooli koettiin hyvin merkityksellisenä ja vahvana asiakkaan kuntoutumisessa. Mitä pitemmäksi asiakkuus työtoimintapalveluissa eteni, sitä vaikeammaksi asiakkaan irrottautuminen tästä palvelusta ja tutusta ohjaajasta luopuminen oli.

Tuloksena nousi esille myös tarve ohjaajien lisä- ja täydennyskoulutukseen, esimerkiksi opinnäytetyössä kuvattujen menetelmien käyttöönottoon sekä koulutustason nostamiseen.

Avainsanat ohjaajan rooli, mielenterveyskuntoutus, työtoiminta, toipumisorientaatio

Bachelor of Social Services  
Bachelor's Degree in Social Ser-  
vices

---

<b>Author</b>	Niina Laukka	<b>Year</b>	2023
<b>Supervisors</b>	Matti Virtasalo & Riikka Korhola		
<b>Title</b>	The Importance of the Counselor's Role in Mental Health Client's Work Activities Services		
<b>Number of pages</b>	43 + 4		

---

The purpose of this thesis was to find out the meaning of the counselor's role for mental health clients in work activity services. The aim was to find out the customers' perspectives on the importance of the counselor's work during their rehabilitation and to find areas for development in which way the counseling work could be developed to best meet the clients' needs.

In the theory part, we go through key concepts, which in this thesis were the role of the counselor's work activity services, participation, resource orientation and recovery orientation.

The research method is qualitative research. I used observation and interviews as the data source method. First I made observations in the group from where I selected three interviewees. I conducted the interviews as theme interviews, so that I could discuss the topics more freely. The interviews were individual interviews that were recorded and transcribed. The data analysis method was qualitative content analysis.

Based on the results, the role of the counselors was perceived as very significant and strong during the client's rehabilitation. The longer the customer relationship in work activity services progressed, the more difficult it became for the customer to disconnect from the service and give up a familiar counselor.

The results also highlighted the need for additional and supplementary training for counselors, such as raising of the level of training and other methods described in this thesis.

**Keywords** counselor's role, mental health rehabilitation, work activity, recovery orientation

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	6
3	TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET .....	8
3.1	Työtoimintapalvelut.....	8
3.2	Ohjaajan rooli.....	9
3.3	Toipumisorientaatio .....	11
3.3.1	Osallisuus työtoimintapalveluissa.....	14
3.3.2	Voimavaralähtöisyys ohjaajan työssä.....	17
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	20
4.1	Opinnäytetyön prosessi .....	20
4.2	Haastattelu.....	21
4.3	Havainnointi .....	23
4.4	Analyysimenetelmät.....	25
5	OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	28
6	TULOKSET.....	31
7	OHJAAJAN ROOLIN MERKITYKSELLISYYS.....	35
7.1	Johtopäätökset .....	35
7.2	Pohdinta.....	37
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET .....	44

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö keskittyy Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimivaan toimintakeskukseen, jossa järjestetään työtoimintaa mielenterveyskuntoutujille, kehitysvammaisille ja muille vammaisille sekä kuntouttavaa työtoimintaa ja työkokeiluja sekä työ- ja toimintakyvyn arviointeja. Asiakaskuntaan kuuluu myös rikosseuraamuslaitoksen asiakkaita ja muita erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, joilla on tavoitteena esimerkiksi työhön kuntoutus tai ammatillisen osaamisen vahvistaminen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ohjaajan roolin merkityksellisyyttä ja vaikutusta asiakkaan kuntoutumisessa. Halusin tutkia myös, kuinka ohjaajan työskentelytapoja voitaisiin kehittää, jotta työtoimintapalvelut voisivat vastata parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan tuen tarpeisiin. Opinnäytetyön sisältöön tuli asiakkaan kokemuksia ja näkökulmia ohjaajan roolista asiakkaan kuntoutumisen prosessissa ja siihen liittyviä kehittämisen tarpeita. Opinnäytetyössäni käsitellään myös toipumisorientaatiota ja siihen liittyen osallisuutta ja voimavaralähtöisyyttä.

Syvennyin opinnäytetyössäni ohjaajan roolin merkitykseen asiakkaan kuntoutumisen prosessissa, erityisryhmien työtoimintapalveluissa. Asiakkaat rajasin mielenterveysasiakkaisiin, jotta opinnäytetyöstäni ei tulisi liian laaja. Käytän opinnäytetyössäni kohderyhmää sanoilla kuntoutuja tai asiakas.

Haluan nostaa esille opinnäytetyössäni asiakkaiden toiveita ja ajatuksia, miten ja kuinka he haluaisivat ohjaajan heitä tukevan parhaalla mahdollisella tavalla, jotta he kokisivat saaneensa sellaista tukea ja ohjausta mitä he kokevat tarvitsevansa kuntoutumiseensa.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jolla haluan kehittää toimintoja asiakkaan näkökulmasta heille paremmaksi ja laadukkaammaksi palveluksi. Toteutin opinnäytetyöni havainnoimalla asiakkaiden ja ohjaajien yhteistyötä ja toimintaa työpajalla ryhmätoiminnoissa sekä haastatteleamalla asiakkaita.

Keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössä ovat ohjaajan roolin merkitys työtoimintapalveluissa, kuntoutuminen mielenterveysasiakkaan näkökulmasta sekä asiakkaan osallisuus hänen kuntoutumisensa polussa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Halusin tällä opinnäytetyöllä saada asiakasnäkökulmaa ja asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka he ovat kokeneet ohjaajan merkityksen työtoiminnassa käydessään, ovatko he saaneet tarvitsemaansa tukea, kuinka heidät on kohdattu ja ovatko he kokeneet tullessa kuulluksi sekä mahdollisia kehitysideoita ohjaajan työskentelytapoihin. Opinnäytetyössä käydään läpi myös toipumisorientaatiota ja siihen liittyen osallisuutta ja voimavaralähtöisyyttä, jotka ovat olennaisia asioita ohjaajan työssä.

Ohjaajalla ammattitaidolla ja osaamisella on suuri merkitys asiakkaan kuntoutumisessa. Ohjaajan täytyy luoda turvallinen ilmapiiri, johon kuuluvat luottamus, hyväksyntä, avoimuus, sitoutuminen ja tuen tarjoaminen. Asiakkaat eivät saa tuntoa oloaan turvattomaksi, eikä kenenkään kokemuksia saa vähätellä eikä mitätöidä. Turvallinen ilmapiiri syntyy avoimella vuorovaikutuksella (Juntunen 2016).

Työtoiminnan asiakkaat ovat yleisimmin kuntoutustuella tai työkyvyttömyyseläkkeellä. Työtoimintapalveluihin ohjautuu useasta paikasta asiakkaita eri päätöksillä, mutta tässä tutkimuksessa keskityn vain mielenterveysasiakkaisiin, joita työtoimintapalveluissa on suurin osa tällä hetkellä.

Kun puhutaan mielenterveysasiakkaista ja heidän oikeuksistaan saada laadukasta, tuloksellista tavoitteellista ja räätälöityä kuntoutumista, käyn tässä läpi, miten ne näyttäytyvät työtoimintapalveluissa. Kaikilla tulisi olla oikeus laadukkaisiin palveluihin tasavertaisesti ja tämä on myös työtoiminnoissa ohjaava tekijä, joka täytyy ottaa huomioon kaikessa työskentelyssä.

Ohjaajan asenne vaikuttaa paljon työskentelyssä asiakkaan kanssa. Usein mielenterveys- ja päihdeasiakkaalla on itsetunto kovin heikko ja he ovat joutuneet kokemaan paljon vastoinkäymisiä elämässään, eivätkä he enää välttämättä usko itseensä. Ohjaajan täytyy olla sillanrakentajan roolissa eri toimijoiden välillä ja luoda uskoa ja toivoa hänen kuntoutumiseensa. Tavoitteet tulevaisuudessa ylläpitävät uskoa ja motivoivat asiakasta. Ohjaajan tärkein rooli on pitää niitä yllä ja etsiä asiakkaan kanssa yhdessä niitä kohteita, joita voidaan yhdessä kehittää. Asiakkaan kanssa täytyy käydä jatkuvaa dialogia. Ohjaajan täytyy työskennellä

ammattillisesti ja uskoa omaan ohjaustyöhönsä ja hänen asenteensa ja arvomaailmansa täytyy olla eettisesti kestäväällä pohjalla.

Avainsanat: ohjaajan rooli, mielenterveyskuntoutus, työtoiminta, toipumisorientaatio

Tutkimuskysymykset:

Miten ohjaajan roolin merkitys näyttäytyy mielenterveyskuntoutujalle työtoimintapalveluissa?

Millaisia menetelmiä ohjaaja voi käyttää työssään mielenterveyskuntoutujien työtoimintapalveluissa?

Miten ohjaajan roolia ja ammattitaitoa voisi kehittää, jotta se vastaisi asiakkaan tuen tarpeisiin kuntoutumisessaan?

### 3 TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET

#### 3.1 Työtoimintapalvelut

Työtoimintapalvelut voivat olla yksi palvelu mielenterveyskuntoutujalle, jolla tuetaan hänen kuntoutumistansa ja itsenäistä selviytymistä. Työtoiminnan tarkoituksen on edistää sosiaalihuollon keinoin asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuuksia työllistyä. Palvelut järjestetään aina asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan (THL 2023).

Toimintakeskuksen toiminta on monipuolista ja asiakkaat voivat osallistua esimerkiksi keittiöalan tehtäviin, puhtaanapito- ja vaatehuoltoon, logistiikka-alan erilaisiin tehtäviin, luoviin pajiin sekä liikkuvaan puutyötoimintaan, jossa mennään tekemään eri paikkoihin pienimuotoisia remonttitoita. Toimintakeskuksessa on myös matalan kynnyksen toimintaa kuntouttavissa ryhmissä asiakkaille, jotka tarvitsevat enemmän tukea aloitukseensa ja eivät ole vielä valmiita työtoimintaan. Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta yhteiskuntaan sekä valmentaa ja harjoitella työelämätaitoja sekä kanssakäymistä muiden kanssa. Suurin osa asiakkaista on mielenterveyskuntoutujia, jotka ovat myös opinnäytetyöni kohderyhmä.

Toimintakeskuksessa tehdään suurimmaksi osaksi alihankintatöitä eri yrityksille ympäri Suomea. Työtoimintapäivistä voidaan maksaa työosuusrahaa, jonka suuruus on 4–12 € päivässä. Sosiaalihuoltolaissa ei ole määritelty työosuusrahaa, vaan sen määrästä päättää kotikunta (Verner 2020).

Työtoimintaa järjestetään ensisijaisesti yleislain eli vanhan sosiaalihuoltolain mukaan (Sosiaalihuoltolaki 1982/710 § 3:27e). Uuden sosiaalihuoltolain tullessa voimaan, jätettiin vanhan sosiaalihuoltolain työllistymistä tukevaa toimintaa ja työtoimintaa koskevat pykälät vielä voimaan odottamaan laajempaa lakiuudistusta, joka liittyy sosiaalihuollon keinoin toteutettavaan työllistymisen ja osallisuuden tukemiseen.



Vanhan sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta on tarkoitettu työkyvyttömille henkilöille, joilla ei ole vammaisuuden vuoksi edellytyksiä osallistua 27§d:ssä tarkoitettuun työhön tai joiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella maksettaviin etuuksiin. (Sosiaalihuoltolaki 1982/710 § 3:27d) Työtoimintapalvelussa olevat asiakkaat ovat pääosin kuntoutustuella tai eläkkeellä olevia.

Uusi vammaispalvelulaki on tulossa voimaan 1.10.2023. Uuden lain mukaan oikeus palveluihin määrittyy tarpeen eikä diagnoosin perusteella ja tavoitteena on ottaa vammaisten henkilöiden yksilölliset tarpeet paremmin huomioon. Nykyinen vammaispalvelulaki on tarkoitus kumota (THL 2023b).

### 3.2 Ohjaajan rooli

Ohjaus on vuorovaikutusta, joka parhaimmillaan tapahtuu vastavuoroisessa dialogissa, jossa molemmat osapuolet tai kaikki ryhmän jäsenet tulee kuulluksi. Ihmisten välisissä suhteissa dialogi on aina läsnä vuorovaikutuksen ollessa tasa-arvoista ja kunnioittavaa. Toisen ihmisen kohtaaminen koetaan arvokkaana dialogisessa suhteessa (Nivala & Ryyänen 2019, 111–112).

Ohjaajan täytyy toimia eettisten periaatteiden mukaisesti. Hänen täytyy edistää tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja kohdata asiakas aina omana ainutlaatuisena itsenään, ilman ennakkoluuloja. Ohjaaja on asiakkaan rinnalla kulkija, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta pääsemään tavoitteisiinsa, yhdessä asiakkaan kanssa miettien ja suunnitellen. On erittäin tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa häntä koskeviin asioihin ja päätöksiin. Ohjaajan tehtävänä on luoda turvallinen ja luotettava suhde asiakkaaseen.

Sosiaalialan ammattilaisen tehtävänä on tukea ja auttaa yhteiskunnassa heikommassa asemassa olevia ihmisiä ja tukea heitä vaikeissa elämäntilanteissa. Sosiaalialalla työtä ohjaava lainsäädäntö on laaja, mutta oikeudenmukaisuus ei ole aina sama asia kuin lainmukaisuus. Tämän vuoksi ammattilaisella täytyy omata vahva ammattietiikka, joka ohjaa hänen valintojaan työssään (Hallikainen ym. 2017, 23).

Kaikkia asiakkaita, katsomatta heidän päätöksiään ja diagnoosejaan, on tärkeä kohdella tasa-arvoisesti. Meidän täytyy ammattilaisina kohdata asiakkaat tasa-vertaisesti katsomatta heidän diagnoosejansa, koska diagnoosit eivät määritä ihmistä. Meillä täytyy olla taitoa auttaa heitä elämässään eteenpäin ja tukea sekä kannustaa heitä kokeilemaan asioita. Asiakkaiden polutus eteenpäin ja rinnalla kulkeminen muutoksissa on todella tärkeää. Asiakkaan osallistaminen oman kuntoutumisen suunnitteluun ja hänen äänensä kuuluviin saaminen on ensisijaista.

Ryhmäohjaajan taidot voidaan jakaa kolmeen ryhmään; reaktio-, vuorovaikutus- ja toimintataidoiksi. Reaktiotaitojen avulla ryhmää pystyy havainnoimaan ja ymmärtämään ryhmän tarpeita ja toimintaa. Reaktiotaitojen edellytyksenä on empatiakyky, jolla tarkoitetaan kykyä ja herkkyyttä tuntea ja havaita ryhmän sisällä tapahtuvia asioita sekä kykyä reagoida esiin tuleviin ryhmän viesteihin. Vuorovaikutustaidot ovat ohjaajan keskeisin työväline ja ohjaamisen ydintä. Vuorovaikutusta voi olla tiedostettua ja tiedostamatonta. Toimintataitoihin kuuluvat kysyminen, välittömyys sekä tavoitteiden asettaminen ja mallin antaminen (Kuhanen ym. 2010).

Työtoimintapalveluissa ohjaus tapahtuu enimmäkseen ryhmissä, joiden sisällä ohjausta tapahtuu myös yksilöllisesti jokaisen asiakkaan omien tavoitteiden mukaisesti. On myös toiminnallisia ryhmiä, joissa korostuu enemmän yhdessä tekeminen. Ohjaajan rooli ryhmässä on kannustaa ja tukea ryhmäläisiä tutustumaan toisiinsa, jonka kautta heille tulee turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta. Ryhmän jäsenille ohjaajan rooli voi näyttäytyä merkittävänä ja he luottavat ohjaajan mielipiteisiin asioista. Ohjaajan täytyy olla ryhmässä opastaja, joka selkiyttää ryhmäläisille ryhmän toimintaa ja tavoitteita. Ryhmä koetaan muodostuneeksi, kun sen jäsenet hyväksyvät toisensa sekä ohjaajan ja kaikki kokevat itsensä osaksi ryhmää (Kopakkala 2005, 49, 63, 66).

Tässä asiassa on huomattavissa haasteita työtoimintapalveluissa. Ryhmien on vaikea päästä muodostumaan, kun uusi asiakkaita voi aloittaa eri aikoihin palveluissa ja osa myös lopettaa, eli asiakkaita tulee ja lähtee. Asiakkaiden toimintakyky voi olla hyvinkin erilainen ja he edustavat eri ikäryhmiä, ikähaarukaltaan 18–

65 vuotta. On myös pitkän aikaa palveluissa olleita, jotka ovat kuin jääneet palveluun ja joilla on päässyt jo muodostumaan omat ryhmät ja toimintatavat. Työtoimintapalvelut ovat tavoitteellista toimintaa, jossa asiakkaiden on tarkoitus kuntoutua ja siirtyä elämässä eteenpäin. Pitkiä aikoja palveluissa olleita on vaikea alkaa poluttamaan eteenpäin, kun he tuntevat kuuluvansa niin vahvasti tiettyyn porukkaan, tiettyyn ryhmään. Heillä ei välttämättä ole enää edes muita tavoitteita, kuin tulla käymään ryhmätoiminnoissa ja tavata siellä muita ihmisiä. Tämä ei tietysti ole työtoiminnan tarkoitus, että palveluun jäädään vuosikausiksi, kun siellä on niin ”mukavaa”. Tässä ohjaajan roolin merkitys korostuu, kun hänen tehtävä on pitää yllä asiakkaan kuntoutumisen etenemistä, tavoitteita ja suunnitelmia tulevaisuuteen sekä ylläpitää asiakkaan toivoa ”paremmasta”. Ohjaajan täytyy ottaa vahva rooli asiakkaan kuntoutumisen tukemiseksi.

### 3.3 Toipumisorientaatio

Ihmisistä puhutaan yleensä, että onko hän terve vai sairas ja millaisia oireita hänellä on. Puheissa ei kuitenkaan nouse esille, että voiko ihminen elää hyvää elämää sairaudesta ja oireista huolimatta. Toipumisorientaatiota kuvataan prosessina ja polkuna, johon sisältyy useita vaiheita ja kohtaamisia, joiden avulla polulle ilmestyy aina uusia reittejä kohti parempaa. Polku ei välttämättä päädy mihinkään päämäärään, mutta aina polku jostain alkaa ja se muuttuu koko ajan matkanvarrella (Raivio & Raivio 2020,13).

Toipumisorientaatiossa on viisi keskeistä periaatetta (ks. kuvio 1). Ensimmäisenä voidaan puhua *yhteydestä*, johon sisältyy ihmissuhteet ja tunne kuulumisesta yhteisöön. Toisena tulee *toivo*, jossa uskotaan omaan toipumiseen. Kolmantena *merkityksellisyys*, jossa elämä koetaan merkitykselliseksi ja löydetään päämääriä elämänlaadun parantamiseksi. Neljäntenä *vahvistuminen*, jossa otetaan vastuuta omasta elämästä, joka antaa uuden tien viimeiseen periaatteeseen, *identiteettiin*, uuteen minäkuvan luomiseen (Raivio & Raivio 2020, 27–33).



Kuvio 1. Toipumisorientaation keskeiset periaatteet (Raivio & Raivio 2020, 28)

Toipumisorientaatiosta on tullut ohjaava tekijä mielenterveyspalveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen useissa maissa. Siinä painottuvat toivo, voimavarat, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys, se on ajattelun ja toiminnan viitekehys. Toipumisorientaation tarkoituksena on, että henkilökohtainen toipumisprosessi johtaisi tyydytystä tuovaan ja toiveikkaaseen elämään, psyykkisistä, sairauden tuomista rajoituksista huolimatta. Toipumisen prosessiin liittyy yleensä eteenpäin menemisen ja taantumisen vaiheita, se ei etene välttämättä tasaisesti eteenpäin (Nordling 2018).

Mielenterveysasiakkaiden kuntoutuksessa asiakkaat nähdään passiivisina palveluita vastaanottavina henkilöinä, jotka sopeutuvat vallitseviin olosuhteisiin ja kuntoutuminen heillä tarkoittaa paluuta sairautta edeltävään tilaan. Toipumisessa korostuvat yksilön elämäkokemukset ja positiiviset kokemukset, jotka ovat auttaaneet häntä psyykkisen sairauden tuomista haasteista. Kyse ei kuitenkaan ole paluusta entiseen, vaan jokaisen omasta henkilökohtaisesta kasvu- ja kehitymisprosessista. Se on arvojen, asenteiden, tunteiden, taitojen, päämäärien ja roolien muutosprosessi. Jokainen toipumisprosessi on yksilöllinen ja ainutlaatuinen (Nordling 2018).

Toipuminen on aktiivista toimintaa ja edellyttää asiakkaalta vastuuta omasta toipumisprosessista ja yhteistyötä perheen, ystävien, tukihenkilöiden ja ammattilaisten kanssa. Itsenäistä toimintaa tukee valintojen tekeminen, joka edellyttää tiedon saamista mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista, joiden perusteella valintoja voi tehdä. Asiakkaan tietäessä tekemiensä valintojen seuraukset, hänen vastuunsa lisääntyy omassa toipumisessaan (Nordling 2018).

Toipumisorientaatio työmenetelmänä edellyttää muutoksia työntekijän sekä organisaation toimintatavoissa, asenteissa ja ajattelutavoissa. Työntekijän on kohdattava asiakas tasavertaisesti, kulkea rinnalla kunnioittavasti sekä täytyy irrottautua asiantuntija-auttajan roolista. Kaikessa täytyy olla vahvasti näkyvillä asiakkaan toivon ja unelmien ylläpito, positiivisen minäkuvan vahvistaminen, sosiaalisten kontaktien etsiminen sekä osallisuuden kautta merkityksellisyyden ja voimaantumisen vahvistaminen (Kallio & Kuosmanen, 2020).

Terveystieteissä tehdään toipumisen kliininen arvio, joka perustuu näkemyskykyseen työ- ja toimintakyvystä, potilaan oireista sekä niiden haitta-asteesta. Tämän arvion rinnalle toipumisorientaatio nostaa henkilökohtaisen toipumisen määrittelyn. Toipuminen voi olla potilaan itsensä määrittelemä parempi ja mielekkäämpi elämä tai sosiaalisuuden lisääntyminen. Toipuminen on kuitenkin eri asia kuin parantuminen ja oireita voi silti olla koko ajan, mutta ihminen voi kokea olevansa toipunut. Toipumisen polku ei tapahdu suoraviivaisesti, vaan siihen sisältyy ylä- ja alamäkiä, pudotuksia ja nousuja sekä koko ajan tapahtuvaa henkilökohtaista kasvua (Kallio & Kuosmanen, 2020).

Nordlingin (2018) mukaan toipumisorientaation toteuttaminen on tapahtunut mielenterveyspalveluissa hitaasti ja muutokseen palvelukulttuurissa liittyy edelleen paljon haasteita, mutta kiinnostus sitä kohtaan on Suomessakin lisääntynyt. Toipumisorientaation juuret juontavat 60-luvulle, ajatteluun, että työ kuntouttaa. 50-luvulla luotu B-mielisairaalamuoto nojautui ajatukseen, ettei mielisairauksista voinut parantua, mutta pitkäaikaispotilaat pystyivät osallistumaan maataloustöihin sairaalaolosuhteissakin. Tässä onkin yhteys toipumisorientaatioon, työ tarjosi monelle potilaalle mielekästä tekemistä, jota ilman laitoso-olosuhteissa eläminen

olisi romahduttanut toimintakyvyn. Työ kuului osaksi hoitoa (Eskola 2007, 16–17).

Terapeuttinen asenne kuntoutuksessa tuli käyttöön 70-luvulla, jonka jälkeen 80–95 luvulla siirryttiin järjestelmän ja rakenteiden kuntouttava vaikutus ajatukseen. Vuodesta 1995 alettiin ajattelemaan, että verkostot kuntouttavat, jonka jälkeen tuli osallisuus 2010-luvulla ja sen jälkeen on toipumisorientaatiota käytetty kuntoutuksen perustana (Nordling 2016).

### 3.3.1 Osallisuus työtoimintapalveluissa

Osallisuus liittyy läheisesti toipumisorientaatioon. Osallisuuden kautta, toipumisorientaatioissa keskitytään merkityksellisyyden vahvistamiseen. Merkityksellisyys ja myönteinen minäkuva ovat hyvän elämänlaadun elementtejä, joita osallisuuden kokeminen vahvistaa. Ihmisen voimaantuessa hän pystyy hallitsemaan arkeaan paremmin ja hyvän elämänlaadun palaset alkavat mennä kohdilleen (Krook, 2021).

Nykypäivänä puhutaan paljon asiakkaan osallisuudesta tai ylipäänsä ihmisten oikeudesta osallistua häntä koskevien päätösten tekemiseen. Osallisuus ja osallistaminen ovat tärkeitä arvoja, mutta todellisuudessa niissä on edelleen puutteita, eivätkä ne ehkä toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Palveluiden suunnittelussa täytyisi ottaa enemmän asiakkaat mukaan suunnitteluun, koska heitä vartenhan me palveluita rakennamme ja heiltä löytyy se kokemus ja tieto, mitä he tarvitsisivat.

Hallituksen ja Euroopan unionin yhdeksi tavoitteeksi on nostettu osallisuuden edistäminen keskeiseksi keinoksi ehkäistä syrjäytymistä ja torjua köyhyyttä. Kansallisissa ohjelmissa ja toimenpide-ehdotuksissa on myös huomioitu osallisuuden merkitys hyvinvoinnille ja terveydelle (THL 2022b).

Raivio ja Karjalainen (2013) puhuvat osallisuudesta kattomääritelmänä, jonka alla on erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteineen. Osallisuus on hah-

mottunut sekä tavoitteeksi, että keinoksi politiikka- ja hyvinvointiohjelmissa edistää ja lisätä tasa-arvoa ja sosiaalista koheesiota yhteiskunnassa. Oletuksena pidetään, että lisäämällä osallisuutta parannetaan yksilön hyvinvointia, mikä tuo yhteiskuntaan sosiaalista kestävyyttä, eheyttä ja lisääntyntä luottamusta.

Meillä kaikilla on tarve kuulua johonkin, olla osallisena jossakin, tarve tulla kuuluksi ja vaikuttaa asioihin. Nämä ovat ihmisen perustarpeita, jotka luovat hyvinvointia. Osallisuus on kuulumista kokonaisuuteen, jossa asiakas pääsee vaikuttamaan häntä koskeviin päätöksiin, oman elämänsä kulkuun ja eri toimintoihin ja palveluihin, joissa hän on mukana sekä myös esimerkiksi yhteiskunnassa ja asuinympäristössä vaikuttamista. Hyvinvoinnin lähteet voivat olla aineettomia, kuten turva, luottamus ja luovuus tai aineellisia, kuten asuminen, koulutus, toimeentulo ja harrastukset (Isola ym. 2017, 3).

Osallisuuden kokemus ja usko omiin mahdollisuuksiin lisää ihmisen hyvinvointia. Psykkisesti kuormittuneet ja täysin työkyvyttömät ihmiset eivät tunne vahvaa osallisuuden tunnetta. Itsensä osalliseksi kokeva ihminen tekee hyvinvointia tukevia valintoja. Merkityksellinen tekeminen vahvistaa osallisuuden tunnetta (THL 2022a).

Mielenterveyskeskusliiton käsite mielenterveyskuntoutujasta tarkoittaa ihmistä, jonka sairaus on hallinnassa tai toipuminen on alkanut. Kuntoutujalla on aktiivinen rooli elämässään ja hän on oman elämänsä suunnittelija ja päätöksentekijä. Kuntoutuminen on kuitenkin yleensä vuosia vievä prosessi ja tuen tarve voi vaihdella paljonkin, mutta kuntoutuminen lähtee aina yksilöstä itsestään ja silloin hän yleensä tarvitsee tuekseen ammattilaisia, läheisiä ja vertaistukea (Kuhanen ym. 2010, 100).

Mielenterveyskuntoutujalla on toimintakyky yleensä alentunut ja tämä aiheuttaa syrjäytymistä työelämästä. Toimintakyky on pärjäämistä arkielämässä, kotona ja työssä. Työkyky määriteellään taas ihmisen toimintakyvyn ja työn vaatimusten tasapainoksi. Työkyvyttömyys johtuu lääketieteen mukaan ihmisen sairaudesta, viasta tai vammasta (Sailas ym. 2007, 2083–2085).

Työtoimintapalveluissa nousee usein esille tämä asia, kun asiakkaat sanovat olevansa töissä, vaikka he ovat työtoiminnassa, mutta kun he kokevat tekevänsä jotain merkityksellistä ja kuuluvat osana johonkin. Olen kuullut asiakkaiden sanovan, kuinka merkityksellinen paikka on, kun he saavat tulla tekemään ”oikeita” töitä, sen sijaan, että jäisivät kotiin.

Sosiologi Erik Allardt (Allardt 1976, 88–94) on jäsentänyt ihmisen perustarpeet kolmeen osa-alueeseen, jotka liittyvät ensimmäisenä elintasoon eli toimeentuloon, hyvinvointiin ja taloudelliseen osallisuuteen (*having*), toisena yhteisyssuhteisiin eli perheeseen, sukulaisiin, ystäviin ja erilaisiin yhteisöihin (*loving*) ja kolmantena itsensä toteuttamiseen eli yhteiskuntaan integroitumisen työelämän tai muun merkityksellisen osallistumisen kautta (*being*). Allardtin mukaan ihmisen hyvinvoinnin aste määräytyy sen mukaan, miten hyvin perustarpeet on tyydytetty.

Osallisuus ja osallistuminen edellyttää kuntoutujalta ainakin vähäistä elämänhallintaa ja kykyä selviytyä arjen tilanteista. Mielenterveyskuntoutuksessa osallisuus on kuntoutujan aktiivista roolia oman kuntoutumisensa liittyviin asioihin ja päätöksiin. Kuntoutuja itse on oman elämänsä asiantuntija ja heillä itsellään on tieto, mitkä asiat heikentävät tai edistävät omaa toipumista ja hyvinvointia (Hätönen ym. 2014, 31).

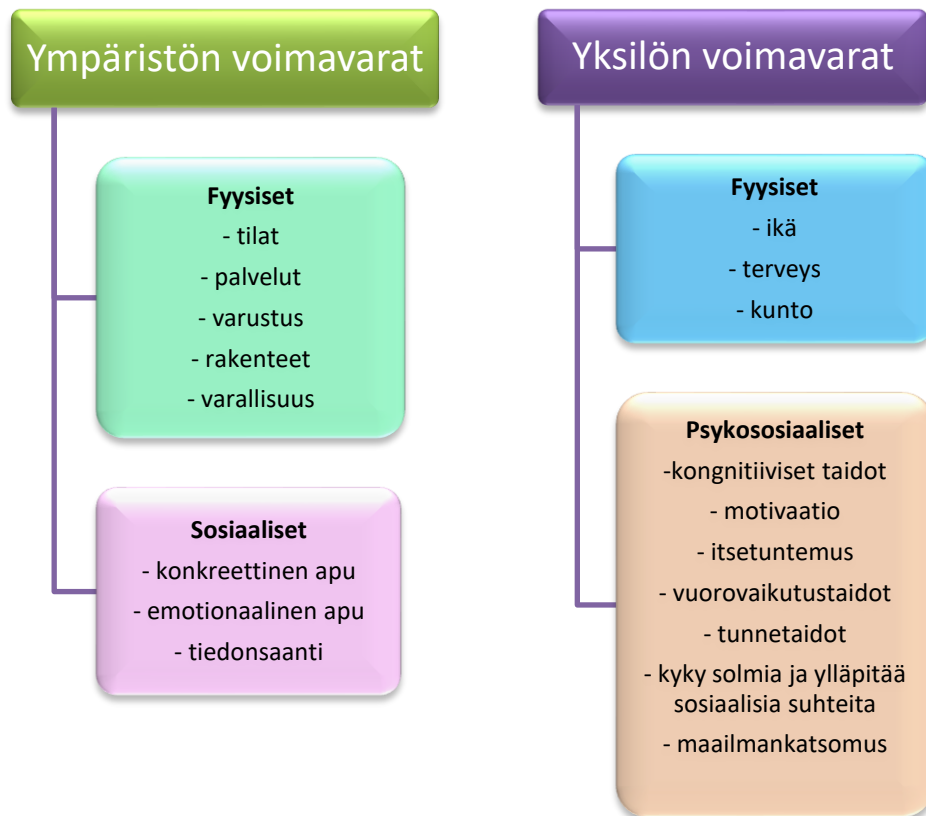
Myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritellään, että asiakkaalla on oikeus vaikuttaa ja osallistua omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Laissa on määritelty myös, että työntekijän täytyy kertoa asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja erilaisista vaihtoehdoista asiakkaan osallisuuden tukemiseksi (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 8).

Työtoimintapalveluissa osallisuus ja osallistaminen nousevat esiin jo ensi tapaamisella, kun asiakkaalle suunnitellaan palveluita ja lähdetään miettimään yhdessä tavoitteita. Asiakastyön lähtökohtana on kuntoutussuunnitelma, joka laaditaan kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta ja päivitetään aina, kun muutoksia palveluun tulee tai tavoitteita on saavutettu ja asetetaan uusia. Kuntoutussuunnitelma on tärkeä ohjaajan työväline asiakkaan kanssa tehtävässä työssä.



### 3.3.2 Voimavaralähtöisyys ohjaajan työssä

Voimavaralähtöisessä työotteessa tavoitteena on käytännön keinojen ja ajattelumallien löytäminen kuntoutujalle hänen kuntoutumisensa tukemiseen. Tavoitteena kuntoutumisessa on auttaa kuntoutujaa löytämään ne voimavarat, jotka auttavat häntä arjessa selviytymisessä ja elämänhallinnassa. Voimavaroja voivat olla mitkä tahansa asiat ympäristössä tai kuntoutujassa itsessään, mitkä voivat auttaa kuntoutujaa (ks. kuvio 2). Mielenterveyskuntoutujalla voimavarat ovat kuitenkin usein vähissä ja hän tarvitsee tukea pitääkseen voimavaroja yllä sekä löytämään uusia (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 64–65).



Kuvio 2. Kuntoutujan voimavarat (Kettunen ym. 2009, 65).

Voimavaralähtöisyydessä täytyy huomioida yksilölliset tavoitteet, sosiaaliset vuorovaikutussuhteet ja roolit arkielämässä sekä yhteisö ympärillä, jotka ovat kaikki tärkeitä sosiaalisen toimintakyvyn näkökulmasta. Voimavaralähtöisessä lähestymistavassa keskitytään positiivisiin voimavaroihin ja ratkaisujen mahdollisuuksiin, jossa korostetaan ihmisen omien ja ympäristön voimavarojen vahvistamista sekä

keskitytään tulevaisuuden tavoitteisiin, ei menneiden ongelmien korjaamiseen. Tärkeää on löytää ihmisen omat voimavarat ja vahvistaa niitä sekä luoda asiakkaalle toivoa tulevaisuuteen ja tavoitteisiin. Tässä täytyy aidosti kuunnella asiakasta ja käydä dialogia hänen kanssaan. Kaikki täytyy lähteä asiakkaan omista tavoitteista (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018).

Työtoimintapalveluissa voimavaralähtöisyys on yksi menetelmä asiakkaan ohjaustyössä. Asiakkaan osallistaminen häntä koskeviin asioihin, hänen toiveidensa kuuleminen ja tavoitteiden asettaminen yhdessä on kaiken keskiössä, joista lähdetään yhdessä suunnittelemaan polkua kuntoutumiselle ja vahvistamaan asiakkaan käytössä olevia voimavaroja. Voimavaralähtöisyyttä voidaan käyttää kaikenikäisten kanssa työskenneltäessä ja melkein missä vain.

Kettunen ym. (2009, 69–69) kirjoittavat kirjassaan, että ammattilainen voi auttaa asiakasta ymmärtämään missä tilanteissa ongelmia on tullut tai ei ole tullut esille, käymällä läpi hänen kanssaan erilaisia tilanteita, jolloin asiakas voi kokea hallitsevansa voimansa ja valtansa. Asiakkaalle osoitetaan, miten hän on tähän asti selvinnyt ja miten voidaan muuttaa toimintaa niin, että hänelle tulee itsestään positiivisia kokemuksia.

Voimaantuminen liittyy voimavaralähtöisyyteen läheisesti. Voimaantuminen liittyy myös läheisesti itsemääräämisoikeuteen, jossa lähtökohtana on asiakkaan ainutlaatuisuus ja jossa asiakas antaa suunnan auttamisprosessille. Tavoitteena on lisätä ihmisen voimavaroja toimia eri elämänalueilla, yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Ajatellaan myös, että ihmisellä on voimavaroja ja potentiaalia ratkaista vaikeita elämän tilanteita ja heidän voimavaransa lisääntyvät, kun he saavat niitä ratkaistua. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä ongelmia, traumoja tai sairauksia ei kielletä, mutta uhrilähtöisyydestä pyritään eroon (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018).

Voimavaralähtöisen työn periaate on, että kaikilla ihmisillä on vahvuuksia. Voimavaralähtöisessä lähestymistavassa keskitytään positiivisiin voimavaroihin ja etsitään mahdollisuuksiin ratkaisuja sen sijaan, että keskityttäisiin menneisyyden vajeisiin. Työntekijän tehtävä on etsiä ne piilevätkin voimavarat ja vahvistaa niitä.

Voimavaralähtöisyys edellyttää työntekijältä myönteistä asennetta asiakkaan mahdollisuuksiin. Vaikka ihmisen unelmat ja toiveet olisivat epärealistisiäkin, ne ovat tärkeitä ja niitä täytyy kunnioittaa. Voimavaralähtöisessä lähestymistavassa korostuvat tavoitelähtöisyys, systemaattinen vahvuuksien arviointi, ympäristön ja asiakkaan toivon löytyminen sekä asiakkaan valinnanmahdollisuudet ja valintojen tarjoaminen. Asiakkaalle täytyisi luoda sellainen ympäristö ja olosuhteet, jotta hänellä on mahdollisuus löytää omat voimavaransa ja vahvuutensa ongelmien ratkaisemiseksi (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018).

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 4.1 Opinnäytetyön prosessi

Olen pitkään miettinyt työpaikallani työtoimintapalveluissa sitä asiaa, että kuinka ohjaaja voi vaikuttaa työskentelyllään esimerkiksi asiakkaan voimavaroihin, jakamiseen ja motivaatioon tai olla vaikuttamatta. Halusin tällä opinnäytetyöllä korottaa asiakkaiden näkökulmaa ohjaajan roolin merkityksestä heidän kuntoutumisessaan sekä nostaa esille mahdollisia kehittämisen kohteita. Asiakkaiksi rajasin mielenterveyskuntoutujat, joita on suurin osa palvelussa olevista asiakkaista.

Työtoiminta mahdollistaa asiakkaille onnistumisen kokemuksia ja kasvattaa heidän itsetuntoaan. Ympäristönä työtoimintapaikka voi mielenterveyskuntoutujalle olla ainoa sosiaalinen ympäristö, missä he kokevat kuuluvansa johonkin. Ihmisen perustarpeisiin kuuluu kuulua johonkin ryhmään ja saada kokemuksia, että hän on merkityksellinen.

Yksikössä, jossa toteutin opinnäytetyöni, työskentelee 20 vakituista ohjaajaa, 1 toimintaterapeutti ja vastuuyksikköpäällikkö. Asiakkaita on noin 250, joista noin 70% on mielenterveyskuntoutujia, noin 25% kehitysvammaisia ja loput 5% muita erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita. Ohjaajilla on sosiaali- ja/tai terveysalan koulutuksena sosionomi tai lähihoitaja, jotka ovat vähimmäisvaatimuksia ohjaajan työhön, sekä kaikilla ohjaajilla on vähintään 1 lisätutkinto jostain muulta alalta, esimerkiksi, luovilla pajoilla on artemonia ja artesaania sekä puupajalla puuseppiä.

Käytin opinnäytetyössäni laadullisia metodeja, joista yhtenä ajatuksena oli haastattelun toteuttaminen osalle asiakasryhmää sekä toisena, täydentävänä menetelmänä oli havainnointi. Koin, että saan enemmän tietoa, kun juttelen kasvotusten haastateltavien kanssa kuin, että olisin tehnyt kyselylomakkeen. Haastatte- luissa pystyin myös esittämään tarkentavia kysymyksiä, jos nousi esiin jotain erikoista tai suunnittelematonta.

Opinnäytetyösuunnitelman hyväksymisen jälkeen, hain tutkimusluvan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointipalveluilta. Tutkimusluvan saatuani, sovin ryhmien ohjaajien kanssa, että tulen kertomaan asiakkaille, että tulisin ryhmään mukaan ohjaukseen ja tekisin samalla havainnointia opinnäytetyötäni varten. Ryhmien valinnan jälkeen annoin tiedotteen asiakkaille opinnäytetyöstäni (liite 1) ja sen tavoitteista ja esittelin sen asiakkaille.

Toteutin ensin havainnoinnin ryhmissä, joista valitsin sitten haastateltavat. Haastattelut toteutin kolmen eri henkilön kanssa. Annoin asiakkaille vielä haastattelusta informointilomakkeen (liite 3). Haastattelin asiakkaat yksi kerrallaan ja nauhoitin haastattelut. Havainnoinnin yhdistäminen haastatteluun mahdollisti laajemman aineiston keräämisen. Haastattelumenetelmänä käytin puolistukturoitua haastattelua, eli teemahaastattelua, koska se antoi liikkumavaraa haastattelussa ja sain keskustella vapaammin haastateltavan kanssa.

Nämä aineistonkeruumenetelmät koin sopiviksi, koska havainnoinnissa pystyin seuraamaan tapahtumien kulkua ja toimintoja, joka ei ole sanallista ja josta voi kerätä sellaista tietoa mikä liittyy käyttäytymiseen tai toimimiseen eri tilanteissa. Haastattelut täydensivät havainnointia ja siinä pääsin suoraan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Havainnoinnin kautta heräsi myös uusia kysymyksiä haastatteluihin, kun huomasin toiminnassa sellaisia asioita, joista halusin asiakailta tietoa.

#### 4.2 Haastattelu

Haastattelu on päämenetelmänä yleensä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Haastattelussa ollaan suoraan vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina, joka tuo esille itseään koskevia asioita ja hän on merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli tutkimuksessa (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2018, 204–205).

Haastattelussa ollaan asiakkaan kanssa suorassa vuorovaikutuksessa ja se tekee haastattelusta ainutlaatuisen tiedonkeruumenetelmän. Sen etuna voidaan

pitää aineiston keruun joustavuutta tilanteen edellyttämällä tavalla ja myötäillen vastaajia. Vastauksia on mahdollista tulkita enemmän kuin esimerkiksi postikyselyssä ja haastattelun aiheiden järjestystä voi säädellä. Haastattelun luotettavuutta voi toisaalta heikentää se, että yleensä haastatteluissa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsijärvi ym. 2018, 204–206).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on Hirsijärven ym. (2018, 161) mukaan kuvata todellista elämää ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena kvalitatiivisessa tutkimuksessa on enemmänkin löytää tai paljastaa tosiasioita, kuin olemassa olevien väittämien todentaminen.

Teemahaastattelua pidetään välimuotona lomake- ja avoimelle haastattelulle. Teemahaastattelulle tyypillinen ominaisuus on haastattelun teema-alueiden eli aihepiirien tiedostaminen, mutta kysymysten tarkka muoto sekä järjestys kuitenkin puuttuvat (Hirsijärvi ym. 2018, 208).

Teemahaastattelussa tutkija ei lyö tarkkoja kysymyksiä lukkoon, vaan määrittää haastattelussa käytävät keskeiset teemat, joita käsitellään. Teemahaastattelun suunnittelussa täytyy ottaa huomioon, että pääsevätkö haastateltavat itse valitsemaan haastattelun teemoja haastattelun kuluessa ja vaikuttamaan niiden painottumiseen, koska jokin haastatteluun valittu teema ei välttämättä olekaan läheinen tai niin tärkeä, kuin minkä haastateltava voi ottaa esille (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori, 2017, 17–18).

Suunnittelin teemakysymykset etukäteen (liite 4), sen pohjalta, mistä halusin lisää tietoa. Hyvärisen ym. (2017) mukaan tutkimuksessa tarvitaan kolmenlaisia kysymyksiä, joita ei saa sekoittaa keskenään. Ensin tulee tutkimuskysymykset, jotka ohjaavat tutkimuksen jäsentymistä. Toisena kysymyksinä on haastattelukysymykset, jotka eivät ole samoja tutkimuskysymysten kanssa. Kolmantena tulee aineistolle tehtävät kysymykset, jotka vastaavat aineiston avulla alkuperäisiin tutkimuskysymyksiin. Näiden kysymysten perusteella voidaan ajatella, että haastateltavilta ei saada koskaan valmiita tutkimustuloksia, vaan tutkimustulokset saadaan vasta, kun tutkija on analysoinut aineiston.

Eskola ja Suorannan (2008, 86) mukaan tärkeää on kaikkien teema-alueiden läpikäynti, mutta laajuutta ja järjestystä voi vaihdella ja muuttaa tarpeen mukaan. Teemahaastattelussa voidaan käydä samoja teemoja läpi, mutta niissä voi olla erilaiset painotukset. Haastateltavat saavat keskittyä ja kertoa omista kokemuksista ja heille tärkeistä asioista, siksi haastattelut ovat kaikki erilaisia. Haastattelijan omat ennakkokäsitykset eivät voi vaikuttaa kysymyksiin ja teemahaastattelussa voi nousta esille ihan uusia asioita ja näkökulmia, mitä haastattelija ei ollut edes ajatellut.

Eettisyys on tärkeää koko tutkimusentekoajan. Haastateltavien tulee tietää, mistä haastattelussa on kysymys ja miten haastattelun tietoja käytetään ja säilytetään. Eettinen tutkimus on hyvin tehty, vastuullisesti ja perustellusti. Haastateltavilta ei vain kysytä asioita uteliaisuuttaan eikä aiheuteta heille vaivaa. Ihmisen kunnioittava kohtaaminen kuuluu olennaisesti haastattelun eettisyyteen. Haastattelijan tehtävänä ei ole epäillä eikä tuomita haastateltavaa eikä hänen sanomisiaan, vaan näistä pidättäytyminen kertoo haastattelijan eettisestä asenteesta (Hyvärinen ym. 2017).

Valitsin opinnäytetyöni yhdeksi menetelmäksi teemahaastattelun juuri sen joustavuuden vuoksi. Teemahaastattelun avulla ajattelin saavani asiakkaiden omia kokemuksia ja ajatuksia haastattelun aiheista. Haastattelut tapahtuivat huoneessa, jossa ei ollut muita paikalla kuin minä ja haastateltava. Suunnittelin haastattelutilanteet etukäteen huolellisesti ja mietin teemat peilaten niitä tutkimuskysymyksiini ja opinnäytetyöni teemoihin. Asiakkaiden nimiä tai henkilötietoja ei tullut missään vaiheessa esille tutkimuksen aikana. Litteroin tallentamani haastattelut ja otin huomioon aineistoa analysoidessani, ettei suoria lainauksia asiakkaiden sanomisista käytetty, jotta he olisivat ehkä niistä tunnistettavissa.

#### 4.3 Havainnointi

Toisena menetelmänä käytin havainnointia, jossa osallistuin ryhmän toimintaan. Tarkastelin ohjaajien työskentelyä asiakkaiden kanssa luonnollisessa toimintaympäristössä sekä osallistuin itse osaksi ohjaustyöhön. Yksinään havainnointi

olisi ollut haasteellinen analyysin kannalta. Havainnoinnin ja haastattelun yhdistäminen aineistonkeruumenetelmäksi taas oli hyvin antoisa. Tuomi & Sarajärvi (2018, 93) kertovat havainnoinnin olevan toinen yleinen tiedonkeruumenetelmä laadullisessa tutkimuksessa, mutta yhdessä toisten aineistonkeruumenetelmien kanssa suuritöinen.

Havainnointi voidaan jaotella piilohavainnointiin, havainnointiin ilman osallistumista, osallistuvaan havainnointiin ja osallistavaan havainnointiin (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 94–95). Omalla kohdallani se oli osallistuvan ja ei osallistuvan väliltä. Tuomen ja Sarajärven (2018, 94) mukaan raja havainnointiin ilman osallistumista ja osallistuvan välillä on häilyväinen. Yhteistä näille on kuitenkin, etteivät ne ole piilohavainnointia. Osallistamiseen perustuviin menetelmiin yhteistä on tutkimukseen osallistuvien tutkittavien tiedon arvostaminen ja usko erilaisiin näkökulmiin, jotka ovat kaikki yhtä tärkeitä.

Olin ryhmässä mukana, mutta enemmän havainnoijan roolissa. Informoin asiakkaille, että olen mukana tekemässä havaintoja. Täydellinen osallistuminen olisi voinut aiheuttaa eettisiä ongelmia, jos tutkija pyrkisi pääsemään ryhmän jäseneksi ja jos ryhmä ei suostuisikaan tutkimukseen (Hirsjärvi ym. 2010, 212–217).

Työtoimintapalvelut toimivat hajautetusti Oulun kaupungin alueella väistötiloissa, kolmessa eri yksikössä tällä hetkellä. Työtoimintapalveluissa on aamu- ja iltapäiväryhmät ja ryhmissä voi olla erilaista toimintaa joka päivä, mistä alussa kerroinkin ja myös asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi eri henkilöitä joka päivä, riippuen ryhmän toiminnasta. Havainnoinnin toteutin ennen haastatteluja, ennalta sovitussa ryhmässä, sovittuina päiviä. Sovin etukäteen ohjaajien kanssa, että tulen tiettyyn ryhmään tekemään havainnointia. Ryhmässä oleville henkilöille annoin tiedotteen luettavaksi tutkimuksesta (liite 1), jossa käy ilmi opinnäytetyöni tarkoitus ja aineiston säilytys ja hävitys. Annoin heille myös mahdollisuuden tarvittaviin lisäkysymyksiin.

Kankkusen ja Vehviläinen-Julkusen mukaan havainnoitavat saattavat häiriintyä havainnointi tilanteessa tutkijan läsnäolosta ja koko havainnointi saattaa kärsiä



tämän vuoksi (2009, 95). Havainnointia tehdessäni ei noussut esille minkäänlaisia ongelmia. Asiakkaat olivat hyvin avoimia tilanteessa, eikä mitään erikoista ollut havaittavissa.

Havainnointia pidetään hyvänä menetelmänä tutkittaessa vuorovaikutusta tai nopeasti muuttuvia ja vaikeasti ennakoitavia tilanteita. Tietoa saadaan ihmisistä, toimivatko he niin kuin sanovat. Etuna havainnoinnissa on, kun siitä saadaan suoraa ja välitöntä, tietoa sekä päästään sen avulla luonnollisiin ympäristöihin. Se on hyvä myös silloin, kun tutkittavat eivät halua puhua suoraan tai jos heillä on muita kielellisiä vaikeuksia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 212–214).

Havainnot kirjasin havainnointilomakkeelle (liite 2), johon tein huomioita sekä ohjaajan että asiakkaan toiminnasta. Tarkoitukseni oli löytää asioita, joita voisi ottaa esille haastatteluissani ja haastattelujen kautta saada syvempää tietoa tutkimuksen kohteena olevista asioista.

Haastatteluun asiakkaat valikoin heistä, jotka olivat havainnoiduissa ryhmissä mukana. Ehdotin asiakkaille osallistumisesta haastatteluun ja kerroin vielä miksi teen haastattelua ja tätä tutkimusta, näin asiakkaat saivat päättää itse osallistumisestaan haastatteluun. Informoin myös, että he voivat sen keskeyttää missä vaiheessa tahansa tai kieltää antamiensa vastauksien käytön. Informointilomakkeessa (liite 3) oli tieto myös tietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Asiakkaan suostumuksen saatuani, sovin haastatteluajat ja -paikan heidän kanssaan. Aineiston säilytin lukitussa kaapissa ja tietokoneessa suojatuissa tiedostoissa. Aineiston analyysin jälkeen hävitin keräämäni aineiston asianmukaisella tavalla. Tunnistettavia henkilötietoja ei tullut missään tutkimuksen vaiheessa esille mihinkään.

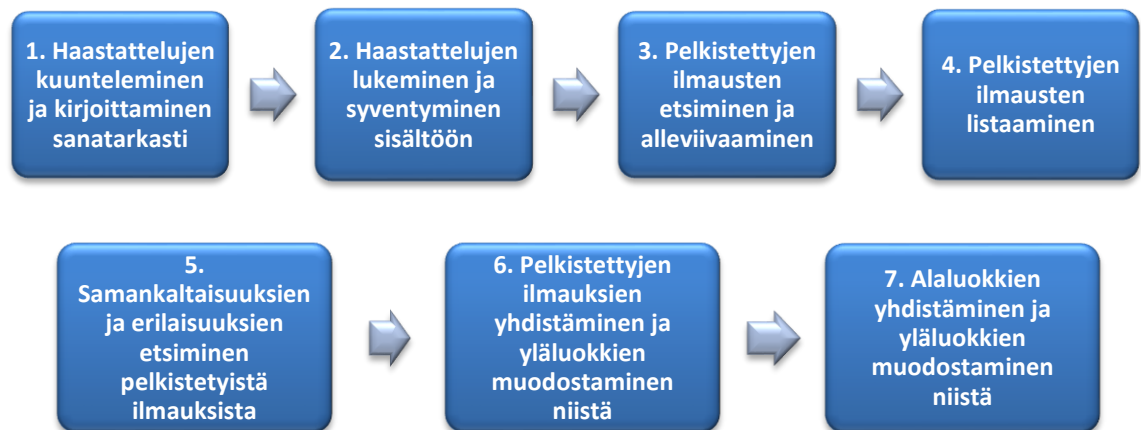
#### 4.4 Analyysimenetelmät

Analyysimenetelmänä oli laadullinen sisällönanalyysi, jossa keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo. Tuomen ja Sarajärven (2018)

mukaan sisältöanalyysissä on tavoitteena saada sanallinen ja selkeä kuvaus aiheesta, jota tutkitaan ja saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysi sopii menetelmäksi erilaisten aineistojen systemaattiseen ja objektiiviseen analysointiin. Aineisto tässä analyysissä voi olla melkein mikä tahansa kirjallisessa muodossa oleva materiaali. Analyysimenetelmällä pyritään saamaan aineistosta tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Analyysillä on tarkoitus luoda selkeyttä aineistoon, jotta siitä saadaan selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. Vastaus tutkimustehtävään saadaan yhdistelemällä käsitteitä aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122, 127)

Analyysin aloittamisessa täytyy ensin määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla lause, lausuma, yksittäinen sana tai ajatuskokonaisuus, jossa on useampia lauseita. Tutkimustehtävä ja aineiston laatu määrittävät analyysiyksikön (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122).

Kuviossa esitetään tutkimusaineiston analyysin eteneminen vaiheittain.



Kuvio 3. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on kolme vaihetta, joista ensimmäisenä on pelkistäminen, eli *reduointi*. Analysoitava aineisto voi olla auki kirjoitettu haastattelu, havainnointi tai muu aineisto, kuten dokumentti tai kirja. Redusoinnissa karsitaan kaikki epäolennainen pois ja aineistosta etsitään tutkimustehtä-

vää kuvaavia ilmaisuja. Toisena tulee aineiston ryhmittely eli *klusterointi*. Ryhmittelyssä etsitään aineistosta samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Tässä vaiheessa luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle ja kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Kolmantena vaiheena on käsitteellistäminen eli *abstrahointi*, jossa tutkimuksen olennainen tieto erotetaan ja siitä muodostetaan teoreettiset käsitteet. Abstrahoinnissa yhdistellään luokituksia niin kauan kuin se on mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–126).

Lähdin aineiston analysoinnissa liikkeelle havainnointien muistiinpanojen puhtaaksi kirjoittamisella ja haastattelujen nauhoitusten litteroinnilla. Näistä aineistoista nostin esille oleellisia asioita verraten niitä tutkimuskysymyksiin, etsien yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Teemoittelin analyysin suhteessa tutkimuskysymyksiin. Määrittelin teemat sen mukaan, mitä aineistosta nousi esille, en tehnyt etukäteen teemoittelua. Litteroin keräämäni materiaalin niin, että sain säilytettyä sen, mitä ja miten kaikki on sanottu, jotta totuudenmukaisuus säilyisi mahdollisimman tarkasti. Litteroitavaa haastattelumateriaalia tuli 83 minuuttia, josta syntyi 35 sivua tekstiä tekstinkäsittelyohjelmalla. Litteroinnin jälkeen analysoin aineistoa yhdessä havainnoinnin muistiinpanojen kanssa ja tein niistä nostoja peilaten niitä tutkimuskysymyksiin. Tutkimustuloksissa käytin esille tulleita lainauksia suoraan, jotka auttoivat tulkitsemaan tutkimusta.

## 5 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteisiin kuuluvat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto, jotka muokkaavat tutkimuseettikan eurooppalaista ohjeistusta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11). Tein opinnäytetyöni tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimien ohjeiden mukaisesti, niin että otin huomioon tutkimukseen osallistuvien henkilöiden henkilöllisyys ei tule esille missään vaiheessa, eikä yksilöitäviä tai tunnistettavia tietoja pystytä selvittämään ennen eikä jälkeen tutkimuksen. Informoin asiakkaita tutkimuksesta informointilomakkeella sekä pyysin heiltä suostumuksen tutkimukseen. Kaiken perustana täytyy tutkittavia kohdella kunnioittavasti ja rehellisesti sekä heitä täytyy informoida hyvin ja antaa mahdollisuus suostumukseen tai myös mahdollisuuteen kieltäytyä tutkimuksesta tai keskeyttää se (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Tutkimuksesta ei myöskään saa aiheutua tutkittaville ihmisille vahinkoa tai haittoja tai muita merkittäviä riskejä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7).

Pohdin haastattelukysymyksiä eettisesti ja kuinka teen haastattelun asiakkaan kanssa. Haastattelun tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tuntemuksista, kuinka heidät on tullut kohdatuksi, ovatko he saaneet sitä apua, mitä ovat tulleet hakemaan sekä mitä ja kuinka he haluaisivat, että heitä autetaan, mitä he haluaisivat ohjaajan huomioivan työskentelyssä heidän kanssaan. Yksilöiviä henkilötietoja ei kerätty haastateltavista. Haastatteluun täytyi valmistautua ja varata sille sopiva aika ja paikka. Eettisyys on hyvin tärkeässä roolissa työskenneltäessä mielenterveysasiakkaiden kanssa. He voivat olla hyvin herkässä mielentilassa, mikä täytyy osata ottaa huomioon. Yhteistyön perustana asiakkaiden kanssa on aito kohtaaminen ja vuorovaikutus, jolla saadaan luotua luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Pidän erittäin tärkeänä asiana, että pidämme kaikkia tasa-arvoisina, sekä asiakkaat että työntekijät, huomioiden kuitenkin jokainen omana yksilönään.

Sosiaali- ja terveysalan eettisissä ohjeissa korostuu vahvasti ammattilaisten eettinen vastuu, kuinka meidän täytyy kunnioittaa ihmisarvoa ja jokaisen perusoikeuksia sekä toimia oikeudenmukaisesti. Yhteistyösuhde perustuu luottamukseen, joka vaatii ammattilaiselta sensitiivisyyttä ja erilaisuuden hyväksymistä.

(Etene 2011). Nämä koen itse erittäin merkityksellisiksi asioiksi, joka luo kaiken pohjan.

Opinnäytetyössä ei tarvittu eettistä ennakoarviointia. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut lisätä tietoa sairauksista, terveydestä, oireista, diagnostiikasta, ehkäisystä, hoidoista tai taudeista, johon eettinen ennakoarviointi täytyy pyytää eettiseltä toimikunnalta. Tutkimus ei ollut myöskään liikuntatieteellinen-, ravitsemustieteellinen- eikä terveystieteellinen tutkimus (Vastuullinen tiede 2018).

Opinnäytetyössä käsiteltävät asiat ovat olleet paljon esillä, kun on puhuttu asiakkaiden osallistamisesta ja heidän äänensä kuuluviin saamisesta. Näin ollen aikaisempia tutkimuksia ja selvityksiä on näistä teemoista tehty paljonkin. Huomioni kiinnittyi enemmän siihen, että kun puhutaan työtoimintapalveluista, asiakaina useissa tutkimuksissa on enemmän olleet kehitysvammaiset, ei niinkään mielenterveysasiakkaat. Tästäkin syystä halusin ottaa valitsemani asiakaskunnan opinnäytetyöni kohteeksi.

Kaikessa tutkimuksissa on arvioitava tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa nousevat esille kysymykset totuudesta ja objektiivisuudesta sekä kuinka näkemykset totuudesta vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuskysymyksiin. Kun tarkastellaan objektiivisuuden ongelmaa laadullisessa tutkimuksessa, on syytä erottaa toisistaan havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Puolueettomuus nousee kysymyksenä esille, jos tutkija pyrkii ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajia itsenään tai tutkijalla voi vaikuttaa henkilökohtaiset asiat siihen, mitä hän kuulee ja havainnoi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158–160).

Kaksoisroolini opinnäytetyöntekijänä sekä työntekijänä loi erityisesti aihetta tarkastella opinnäytetyössä eettisiä kysymyksiä. Pitkä työkokemukseni työtoimintapalveluissa antoi mahdollisuuden tarkastella asioita myös laajemmin. Opinnäytetyötä tehdessä täytyi kuitenkin pitää mielessä, että ennakkokäsitykset ja kokemus ei saa vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Kaksoisroolia en nähnyt ongelmallisena, koska en ollut toiminut havainnoitavien ja haastateltavien asiakkaiden ohjaajana aikaisemmin. Tämä loi luotettavuutta myös tuloksiin ja johtopäätöksiin.

Tutkijan reflektiivisyys on keskeinen tekijä omassa tutkimusprosessissa silloin, jos hän on itse mukana tutkimuksessa, tällöin puhutaan konstruktivistisesta tutkimustavasta. Tutkijan mukana olo vaikuttaa myös siihen, millaiseksi hänen tutkimuksen luotettavuus kehittyy. Riippumattomuus satunnaisista ja epäolennaisista tekijöistä tarkoittaa tutkimustulosten luotettavuutta (Puusa & Juuti, 2020, 179).

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta kuvaavat kolme käsitettä, jotka kaikki kytkeytyvät toisiinsa; uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Käsitteitä ei ole helppo määritellä, mutta jos joku osa-alue on heikompi, tutkimukselta putoaa pohja pois (Puusa & Juuti, 2020, 168).

Keskeisiä käsitteitä luotettavuutta arvioidessa ovat validius ja reliabelius. Reliabeliusarvioissa arvioidaan, onko kohdeilmiötä tutkittu valituilla mittareilla luotettavasti niin, että mittaustilanne, mittaja tai satunnaiset tekijät eivät voi vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Validiuden avulla arvioidaan, mitataanko operationaalistettua kohdeilmiötä tarkasti ja harhattomasti sekä onko tutkimuksen kohteena juuri se ilmiö, jota on tarkoituskin tutkia. Näiden määritelmien perusteella laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on mahdoton tai vaikea arvioida. Validius ja reliabelius käsitteet eivät sovi sellaisenaan laadullisen tutkimuksen uskottavuuden arvioinniksi (Puusa & Juuti, 2020, 170–171).

Kuten Puusa & Juuti (2020) kirjoittavat, että tutkijalla on tutkimusprosessin alussa aiheesta jonkinlainen esiyymmärrystä, joka voi perustua omakohtaiseen kokemuksen ja tietoon tai muualta saatuun tietoon. Tämän opinnäytetyön tekemisessä tunnistan nämä asiat, jossa oma pitkä työkokemukseni on ollut tämän aiheen taustalla ja vaikuttanut aiheeni valintaan.

## 6 TULOKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville asiakkaiden näkökulmia ohjaajan roolin merkityksestä heidän kuntoutumisessaan sekä löytää kehittämiskohteita, millä tavoin ohjaustyötä voitaisiin kehittää vastaamaan parhaiten asiakkaiden tarpeisiin, jotta asiakkaat saisivat apua ja tukea parhaalla mahdollisella tavalla. Tutkimustulokset on koottu havainnoinneista ja haastatteluista, verraten niitä toisiinsa ja poimien sieltä olennaiset asiat liittyen opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin sekä opinnäytetyön teorioihin ja käsitteisiin.

Havainnoinneissa ja haastatteluissa olleilla ihmisillä oli erilaisia taustoja ja erilaiset elämäntilanteet, mutta yhteistä kaikilla oli, että he olivat työkyvyttömyyseläkkeellä. Ikähaarukka opinnäytetyön tutkimuksen kohteena olleilla asiakkailla oli 30–45-vuotiaat. Asiakkaat olivat olleet työtoiminnassa mukana 1–5 vuotta. Osa oli ollut palveluista välillä pois, mutta tullut takaisin poissaolon jälkeen. Poissaolot johtuivat useimmiten toimintakyvyn vaihtelusta.

Ohjaajan rooli voi olla asiakkaalle hyvin merkityksellinen. Haastatteluissa kävi ilmi, että kun on ollut paljon huonoja kokemuksia avun saannista ja jatkuvasti vaihtuvista työntekijöistä muissa palveluissa, niin työtoiminnan ohjaajan pysyvyys ja häneen saatu luottamus ovat auttaneet asiakasta kuntoutumisessaan.

*”Kun on nyt löytyny joku, johon luottaa ja joka auttaa asioissa”.*

Asiakkaat luottivat ohjaajien ammattitaitoon ja kykyyn auttaa heitä kokonaisvaltaisemmin muissakin asioissa, kuin pelkästään työtoiminnassa mukana ollessa. Keskustelut ohjaajien kanssa koettiin tärkeiksi ja asiakkaat kertoivat, että voivat puhua ohjaajille avoimesti kaikista asioista.

*”Mä oon ollu väsyny, ku tuun tänne, mutta se tekee olon paremmaksi, kun pystyy puhumaan. Aina ei tarvi ees puhua, kun olo tulee jotenki paremmaksi kuitenkin täällä.”*

Mielenterveysasiakkaille voi toimintakyky vaihdella ja välillä voi olla huonoja jaksoja. Haastatteluissa kävi ilmi, että ohjaajat osaavat ottaa hyvin huomioon asiakkaiden erilaiset päivät ja kunnon vaihtelun. Pitempään olleet ohjaajat ovat oppineet tuntemaan asiakkaat ja osaavat tulkita heitä ja nähdä heidän huonot päivänsä, vaikka siitä ei olisi puhuttu. Havainnoinnissa sekä myös haastatteluissa tuli esille, että sanaton viestintä ohjaajan ja asiakkaan välillä myös toimi ja ohjaaja osasi antaa tilaa asiakkaalle hänen niin sitä tarvitessaan, kuitenkin hän oli koko ajan asiakkaan saatavilla.

*” Kyllä se ohjaaja tulee kysymään, että mikä nyt on, jos se näkee, että mulla on mieli maassa.”*

*” Ohjaajat on auttanu aina ja kannustanu ja opastanu hirveän hyvin, niinku ettei oo koskaan mitää negatiivista ollu.”*

Työllä on hyvin keskeinen merkitys elämässä ja ihmisten hyvinvoinnissa. Suomalaisessa kulttuurissa arvostetaan vahvasti työntekoa. Turvallisen elämän ja mielekkään toiminnan kolme peruspilaria ihmiselle muodostavat, työ, asuminen ja vapaa-aika ja niiden tasapaino keskenään. Ihmiset haluavat elää yleensä samanlaista arkea kuin muutkin, eli tehdä työtä, osallistua, harrastaa ja yleensäkin olla muiden joukossa ja olla osa ympäröivää maailmaa. Arki ihmisen ympärillä voidaan jakaa itsensä huolehtimiseen, vapaa-aikaan ja työhön, jotka kaikki ovat erilaisia luonteeltaan ja merkitykseltään. Kun nämä kaikki ovat tasapainossa keskenään, voidaan ajatella ihmisen voivan hyvin (Suni ym., 2003).

*”Tykkään tosi paljo olla täällä ja tästä on hirveesti apua ja tuo sisältöä elämään. Olis tosi kauhia, jos joutus olemaan vaan kotona, vaikka työttömänä.”*

*” Kipinä oli ihan pelastus mulle ja kun oon saanu käyä täälä. Oon saanu täältä uusia ystäviä ja täälä saa touhuta ja tehä kaikkia mukavia juttuja.”*

Edellä mainitut asiat ovat hyvin verrattavissa tuloksiin, joista nousi esille työtoiminnan olevan hyvin merkityksellistä asiakkaille. Mielekäs tekeminen ja paikka



mihin tulla, oli kaikille ensisijaisen tärkeää. Haastatteluissa nousi esille, että asiakkaat eivät tietäisi mitä tekisivät, jos eivät saisi olla työtoiminnassa mukana. He kokivat ohjaajat ja muut asiakkaat tärkeiksi heidän sosiaalisissa kontakteissa. Haastateltavien mukaan ohjaajan antama tuki ja auttaminen vaikutti positiivisesti heidän hyvinvointiinsa.

*”Mä en tiää missä olisin, jos en olis täällä.”*

Tuloksissa tuli esille myös erilaisuuden ymmärtäminen ja hyväksyminen. Asiakkaat kokivat, että kaikki saavat olla sellaisia kuin ovat ja pitivät sitä hyvänä asiana.

*”Ei tarvi aina olla muiden kans, kaikki ei ole samanlaisia eikä tykkää samoista asioista. Kaikki on erilaisia ja se on ihan normaalia.”*

Heidän toimintakykynsä, joka voi vaihdella paljonkin, otettiin hyvin huomioon työtoiminnoissa tehtäviä tehdessä. Myös poissaoloihin suhtauduttiin ymmärtäväisesti, mutta kannustettiin aina asiakasta tulemaan toisena päivänä, jos joskus toimintakyky oli sellainen, ettei pystynyt toimintoihin osallistumaan. Asiakkaisiin oltiin kuitenkin puhelimitse yhteydessä, jos heitä ei alkanut näkyä paikalle, eivätkä he olleet ilmoittaneet mitään.

Näiden tulosten pohjalta asiakkaat kokivat ohjaajan antaman tuen merkitykselliseksi ja työtoiminnan tarjoaman mielekkään tekemisen elämässään tärkeäksi. He kokivat työtoimintapalveluiden tuottavan heille hyvinvointia ja kuntoutumista. Työtoiminnan joustavuus ja työtehtävät toiminnassa koettiin mielekkäiksi. Toimintapäivien määrä ja kesto olivat sopivia, eikä kukaan kaivannut viittä päivää viikossa toimintaan, eivätkä uskoneet siihen pystyvänsäkään tällä hetkellä.

Haastatteluissa kysyttiin asiakkailta kehittämisideoita toimintaan. Vastauksista ilmeni, että jotkut haluaisivat hieman monipuolisempia toimintoja, esimerkiksi musiikkia, laulamista ja tanssia, joita voisi päästä kokeilemaan. Toiset olivat tyytyväisiä nykyisiin toimintoihin.

Kysyttäessä tulevaisuuden suunnitelmista, kaikilla oli halu päästä elämässä vielä eteenpäin. Toiveen oli opiskelu, tuettu työtoiminta tai palkkatyö. Asiakkaat olivat keskustelleet ohjaajien kanssa jatkosuunnitelmista ja olivat ohjaajien kanssa sopineet tutustumisia esimerkiksi, kouluihin, työllisyyspalveluihin ja tuettuun työtoimintaan.

Kaikista vastauksista tuli esille, että asiakkaat olivat tyytyväisiä ohjaajien antamaan tukeen ja apuun. Ohjaajan työskentely toipumisorientaation mukaan on asiakkaan kohtaamista, osallistamista, toivon luomista ja toimijuuden vahvistamista. Tuloksia tarkasteltaessa nämä kaikki osa-alueet ohjaajan työmenetelmissä tulivat esille. Asiakkaan kuntoutumisen polku kuin kulkee toipumisorientaation mukaan ja ohjaaja kulkee siinä asiakkaan mukana niin kauan, että asiakas selviytyy itseksensä.

Suoraan kehittämisideoita ohjaajien työmenetelmiin ei tuloksista ilmennyt, kun kaikki vaikutti olevan tyytyväisiä siihen, kuinka ohjaajat heidän kanssaan työskentelevät. Tästä onkin hyvä jatkaa työstämistä asiakkaiden kanssa yhdessä ja pitää omia asiakastiimejä, ohjaajat ja asiakkaat, johon asiakkaat tuovat omia ajatuksia ja ideoita esille ohjaajille ja joita voimme sitten yhdessä pohtia ja suunnitella. Pajakohtaisia tiimejä ohjaajien vetämänä on myös lähdetty kehittämään, tarkoituksen poimia sieltä asiakkailta tulevia asioita, joita voimme sitten käsitellä henkilökunnan tiimissä ja jatko työstää. Asiakkaita vartenhan näitä palveluja tuotetaan ja heidän kuntoutumisensa on tärkein asia, siksi asiakkaiden täytyy saada myös osallistua heidän palveluidensa suunnitteluun.

## 7 OHJAAJAN ROOLIN MERKITYKSELLISYYS

### 7.1 Johtopäätökset

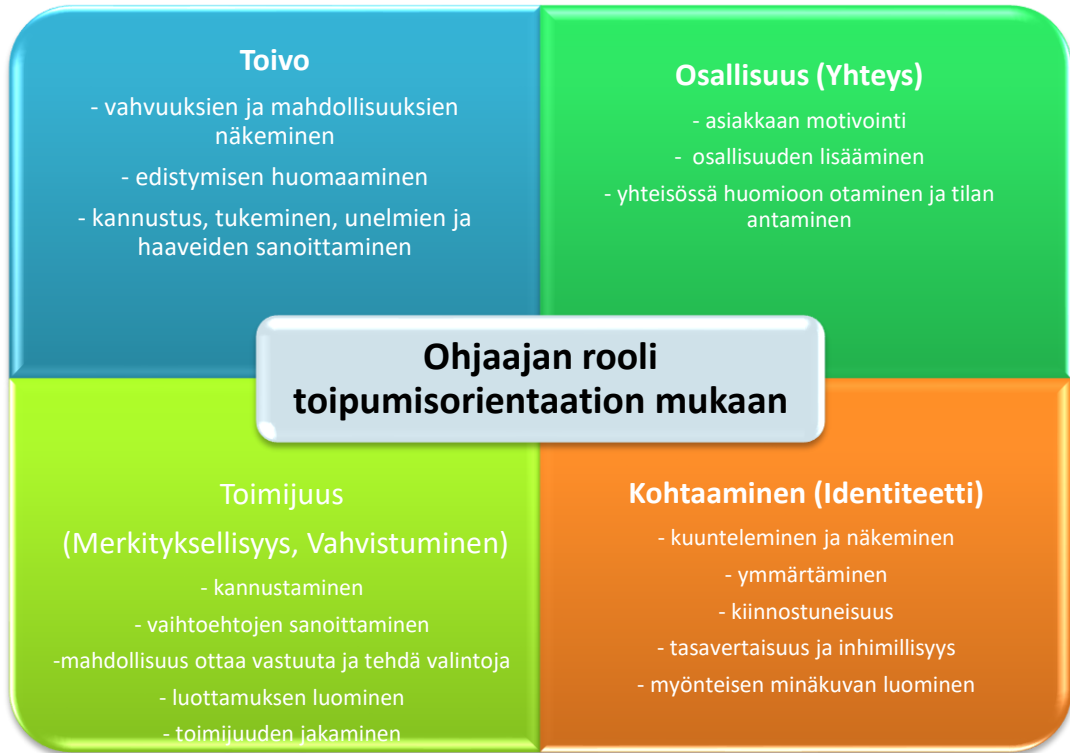
Ohjaajalla on merkittävä rooli antaa asiakkaalle tilaa kertoa asiansa ja kuunnella aidosti asiakasta. Myös hiljaisemmat tarvitsevat huomiota ja ohjaajan tukea. Usein he viestittävät asian jollain muulla tavalla, jotta he tulevat huomioiduksi joka ohjaajan pitäisi osata tulkita. Kaikkia tulisi kohdella tasavertaisesti.

Haastatteluita tehdessä, huomaisin jokaisen asiakkaan kanssa saman asian. Kun olimme käyneet eri teemat läpi haastatteluissa, he halusivat vielä jutella ja kertoa omia asioitaan, jotka eivät välttämättä liittyneet haastattelun asioihin. Koin selkeästi sen, kuinka tärkeä hetki heille oli, kun annettiin aikaa ja heitä kuunneltiin.

Kun ohjaaja on aidosti läsnä ja keskustelee asiakkaan kanssa, niin hän tulee kohdatuksi. Eräs asiakas oli vasta aloittanut palveluissa ja hän istui syrjemmässä. Häneltä kysyttiin, että haluaisiko hän tulla juttelemaan muiden kanssa, hän tuli. Vähän ajan kuluttua, kun hän oli muutaman ohjaajan seurassa, hän alkoi kertoa tarinaansa. Hän kertoi avoimesti raskaista kokemuksistaan, kun hänelle annettiin huomiota ja aikaa. Hän ikään kuin innostui kertomaan koko ajan lisää, kun vuorovaikutus sujui ohjaajien kanssa. Lopulta hän oli kertonut koko elämäntarinansa, joka oli ollut todella raskasta, mutta selkeästi puhuminen helpotti asiakasta, kun hän sai puhua ja kertoa kokemuksiaan. Ihailin suuresti asiakasta ja mietin, kuinka hän kertoi tarinaansa ja sanoi menneisyytensä olevan mennyttä, eikä hän voi asialle enää mitään. Hän oli selkeästi ottanut kokemukset itselleen voimavaraksi, aivan kuten voimavaralähtöisessä työskentelyssä tapahtuu. Tämän tapahtuman jälkeen hän on ollut avoimempi ja ottanut enemmän kontaktia ohjaajiin ja muihin asiakkaisiin.

Ohjaajan ohjaustaitoihin vaikuttavat koulutus, työkokemus, persoona itsessään ja työympäristö. Työssä täytyy tuntea palvelujärjestelmä hyvin sekä lainsäädäntö, joka ohjaa työtoiminnoissa tehtäviä töitä, lisäksi ajantasaisen tiedon seuranta ja

jatkuva kouluttautuminen ovat tärkeässä roolissa, jotta pystytään tarjoamaan asiakkaalle laadukasta palvelua. Mielenterveysasiakkaiden kanssa työskentelyssä täytyy olla myös menetelmäosaamista, jotta pystyy käyttämään niitä asiakkaiden kuntoutumisen apuna, esimerkiksi toipumisorientaatiomallin mukaan.



Kuvio 4. Ohjaajan rooli toipumisorientaatiomallin mukaan

Ohjaajan täytyisi osata reflektoida itseään ja työtään jatkuvasti. Työn lomassa ja kiireessä voi kyky asiakkaan kuuntelemiseen hävitä. Voidaan kuulla mutta ei kuunnella tai saatetaan kuulla vain se mitä halutaan. Ohjaajien täytyisi tietoisesti myös harjoitella tätä asiaa, kuinka rauhoittaa tilanne ja keskittyä kuuntelemaan asiakasta ja olla läsnä tilanteessa sekä ymmärtää jokaisen ihmisen ainutlaatuisuus. Kaikki ihmiset ovat yhtä tärkeitä ja arvokkaita. Jos ohjaaja ei pysty edellä mainittuihin asioihin, niin silloin asiakas ei ole tullut kuulluksi.

Ammatillista kasvua tapahtuu koko ajan työkokemuksen myötä. Ammatillisuuteen kuuluu myös osata yhdistää teoretietoa käytäntöön ja tässä on havaittavissa työtoiminnoissa eroja ohjaajien koulutustason mukaan. Ammattikorkeakou-

lun suorittaneet, osaavat ottaa huomioon laajempia kokonaisuuksia ja eri kan-teilta, kun taas lähihoitaja pohjalla olevat ohjaajat omaavat enemmän hoitajan roolia. Työtoimintapalvelut eivät ole hoidollinen yksikkö vaan olemme sosiaalipal-velua, jossa tarkoituksena on kuntouttaa ja valmentaa asiakkaita kohti työelämää ja koulutusta. Tämän myötä koulutustasoa ollaan nostamassa, lähihoitaja pohjai-set ohjaajan paikat ovat muuttumassa ammattikorkeakoulu pohjaisiksi.

Jos ohjaaja kokee, että asiakkailta tulee paljon asioita, mitä hän ei kykene käsit-telemään, hänellä olisi hyvä käyttää toipumisorientaation menetelmiä apunaan. Ohjaajan tulisi toimia automaattisesti toipumisorientaation mukaan ja käyttää voi-mavaralähtöisyyttä asiakkaan kutoutumisessa. Asiakkaan osallisuus ja osallista-minen on alun alkaen tärkeää. Asiakkaiden omia tavoitteita, unelmia ja haaveita täytyy tukea ja arvostaa, jotta toipuminen edistyisi. Ohjaaja voi olla asiantuntijan roolissa, mutta asiakas itse on oman elämänsä paras asiantuntija ja tätä täytyy kunnioittaa ja hyödyntää.

Opinnäytetyön tutkimuksessa nousi esille selkeitä kehittämisen paikkoja, esimer-kiksi ohjaajien lisä- ja täydennyskoulutuksia täytyisi järjestää. Työyhteisössä tulisi osaamista hyödyntää niin, että se olisi koko työyhteisön käytettävissä. Täytyisi antaa mahdollisuus työntekijöiden erikoisosaamisen ja hiljaisen tiedon jakami-seen, mutta kaikilta osin sitä ei osata ottaa myöskään vastaan.

## 7.2 Pohdinta

Opinnäytetyöni oli laadullinen tutkimus ja tämän pohdinnan kautta tulin mielti-neeksi, että saako asiakkaat laadukasta palvelua työtoimintapalveluissa? Mielest-äni kaikilta osin ei. Pitkä työkokemukseni alalta vaikuttaa taustalla ja en voi olla pohtimatta tätä asiaa laajemmin koko meidän työtoimintapalveluiden ja työyhtei-sön näkökulmasta. Kuten opinnäytetyössä aikaisemmin kerroin, että jotkut asiak-kaat ovat saattaneet olla palveluissa jo pitkään. Mikä johtaa siihen, että kuntou-tumista ei ole tapahtunut? Kuinka vahvan roolin ohjaaja ottaa asiakkaan kuntou-tumisen tukemisessa heti alussa? Laajemmin katsottuna tätä asiaa ja kuten tu-loksistakin käy ilmi, että asiakkaat pitävät ohjaajia hyvin merkityksellisinä. Voiko ohjaaja käyttää rooliaan myös väärin tai epäeettisesti? Jos asiakas luottaa täysin

ohjaajaan ja hänen ammattitaitoonsa, mutta silti kuntoutumista ei tapahdu ja asiakas tyytyy siihen mitä hänelle tarjotaan, eikä osaa edes vaatia muuta. Tässä ei ainakaan silloin toteudu toipumisorientaation mukainen kuntoutuminen.

Tästä nousee ajatus, että tarvitsemmeko lisää koulutusta vai onko alalle ajautunut ihmisiä töihin, jotka eivät ole motivoituneita tai sopivia tälle alalle, jossa täytyy olla asiakkaan rinnalla kulkija ja valmentaja. Onko helpompi vain tavallaan ohjaajalla sulkea silmänsä, niiltä asiakkaan todellisilta tarpeilta mitä nousee esiin?

Opinnäytetyöni aihetta olin miettinyt jo heti opintojen alussa ja aihevalinta pysyi aika lailla samana koko prosessin ajan. Tämän opinnäytetyön tekeminen oli todella mielenkiintoista ja itselleni avautui myös uusia näkökulmia ohjaajan työhön ja työtapoihin liittyen. Mitä pitemmälle opinnäytetyö eteni, sen syvemmin halusin tutkia asioita. Opinnäytetyötä tehdessä, tulin lukeneeksi paljon aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, mitä en ehkä muuten olisi tehnyt. Verkosta löytyi paljon materiaalia ja lainasin eri kirjastoista paljon kirjallisuutta. Kun aihealue oli itselle tärkeä, niin koin opinnäytetyön tekemisen todella antoisaksi vaikkakin aikaa tietysti vieväksi. Olisin halunnut upota vielä pitemmälle asioissa, mutta johonkin täytyi vetää rajat.

Mitä enemmän menin tämän aiheen sisälle ja ohjaajan rooliin, niin vakuutuin siitä asiasta entistä vahvemmin, että ohjaajan rooli ei ole kovin helppoa. Ohjaajan täytyy huomioida jokaisen asiakkaan erilaiset tuen tarpeet, antaa aikaa asiakkaille, luoda luottamus asiakkaaseen ja hänen kuntoutumiseensa, lisäksi hänen täytyy olla aidossa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja kunnioittaa asiakasta.

Tässä tulee esille, kuinka merkityksellinen rooli ohjaajalla on asiakkaan kuntoutumisessa. Ohjaajalta tarvitaan vahvaa identiteettiä, jotta he jaksavat työssään. Täytyy olla vahva ammatillinen työote ja pitää osata käsitellä asiat, jotta voi työskennellä aina uuden ja uuden asiakkaan kanssa.

Työtoimintapalveluissa samassa ryhmässä voi olla hyvinkin erilaisia tuen tarpeita asiakkailla ja ohjaajan täytyy nämä kaikki ottaa huomioon. Se luo haasteita sekä ohjaajalle että asiakkaalle. Ryhmiä täytyisi perustaa sen mukaan, mitä ovat ne tuen tarpeet ja mikä on asiakkaan toimintakyky. Samankaltaisten tuen tarpeiden

ja toimintakyvyn omaavat täytyisi olla samoissa ryhmissä, jotta se palvelisi asiakastakin paremmin ja helpottaisi ohjaajan työtä.

Ohjaajan olisi hyödyllisintä työskennellä sen asiakasryhmän kanssa, missä hän kokee saavansa käyttää omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan. Nyt työtoiminnassa voi olla samassa ryhmässä mielenterveys- ja päihdeasiakkaita ja kehitysvammaisia tai vammaisia asiakkaita. Mukana toiminnassa on myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Heillä kaikilla on erilaiset tarpeet ja tavoitteet, niin on ohjaajalle todella haasteellista pitää nämä kaikki hanskassa.

Ohjaajalta vaaditaan hyviä organisointitaitoja, jotta hän pystyy hallitsemaan erilaiset tilanteet työssään. Työ vaatii päivittäistä organisointia ja priorisointia. Ohjaajan työssä hyvä myös osata hallita muuttuvat tilanteet ja yllättävät haasteet mitä voi tulla esimerkiksi asiakkaiden kanssa. Täytyy omata myös hyvät verkostotaidot ja palvelujärjestelmän tuntemus, jotta osataan auttaa asiakkaita ja löytää heille tarvittavia palveluita. Verkoston kanssa yhdessä mietitään asiakkaan palveluita, jotta ne tukisivat parhaalla mahdollisella tavalla hänen kuntoutumistaan.

Olen törmännyt sanontoihin, että ohjaajan työ on helppoa työtoiminnoissa ja etenkin, kun se on päivätyötä. Niin kuin se itse päivätyö määrittäisi sen, millainen työn kuva on. Näin ei todellakaan ole ja tämä opinnäytetyön tekeminen vain vahvisti ajatustani ohjaajan roolin merkityksellisyydestä ja sen monipuolisuudesta.

*Älä korjaa sitä, mikä ei ole rikki.*

*Tee lisää sitä, mikä toimii.*

*Jos jokin ei toimi, tee jotain toisin.*

(Ratkes 2023)

## LÄHTEET

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo. WSOY.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: vinkkejä aloittavalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 25–44.

Eskola, J., Lätti J., & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa (toim.) R. Valli. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5. uudistettu painos. 2018. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, Jarkko 2007: Mielenterveystyö ja yhteiskunnan muutos. Teoksessa Eskola, Jarkko & Karila, Antti (toim.): Mielekäs Suomi. Näkökulmia mielenterveys-työhön. Edita Prima Oy. Helsinki, 14–44.

Etene. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Etene-julkaisuja 32. Viitattu 11.12.2022. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70260/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3195-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70260/URN_ISBN_978-952-00-3195-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hallikainen, T., Ikonen, E., Järveläinen, M., Kurki, A., Louhela, M., Piironen, R., Monto-Puusti, K & Uramo, M. 2017. Talentia. Arki, arvot ja etiikka – sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö talentia ry. Punamusta Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. 22. painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Hyvärinen, H., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. E-kirja

Hätönen H., Kurki M., Larri T. & Vuorilehto, M. 2014. Uudistuva mielenterveys-työ. Helsinki: Fioca.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Viitattu 13.2.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Juntunen, V. 2016. Vahvistu. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnan käsikirja. 2016. 1.painos. Kajaani: Painotalo Seiska Oy

Kallio, L. & Kuosmanen, L. 2020. Tiimi Nro 3 (2020). Viitattu 22.4.2023. Yksilöllistä toipumista toipumisorientaation avulla. <https://a-klinikkasaatio.fi/ajankohtaista/yksilollista-toipumista-toipumisorientaation-avulla>



Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2017. Tutkimus hoitotieteessä. 1.painos. WSOYpro.

Keskitalo, E. ja Vuokila-Oikkonen, P. 2018. Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Koistilainen, H. ja Nieminen A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Tampere: Juvenes Print Oy.

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K. Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro.

Kopakkala, A. 2005. Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. Helsinki: Edita.

Krook, Heikki. 2021. Mielettöntä valoa. Mitä on toipumisorientaatio? Viitattu 16.4.2023. <https://xn--mieletnvaloa-ifb1y.fi/mita-on-toipumisorientaatio/>

Kuhanen, C., Oittinen, P., Kanerva, A., Seuri, T. & Schubert, C. 2010. Mielen-terveyshoitotyö. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 6.12.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812#Pidp446973152>

Nivala, E. & Rynänen S. 2020. Sosiaalipedagogiikka, kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Gaudeamus Oy.

Nordling, E. 2016. Recovery – toipumisorientaatio, kuntoutuksen uusi suunta. Diasarja 17.9.2016. Viitattu 15.3.2023 osoitteesta <http://slideplayer.fi/slide/11131979/>

Nordling, E. 2018. Mitä toipumisorientaatio tarkoittaa mielenterveystyössä? Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. <https://www.duodecimlehti.fi/duo14435> Esa Nordling 2018.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Raivio, M. & Raivio, J. 2020. Toipuva mieli. Opas toipumisorientaatioon. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ratkes 2023. Ratkaisu- ja voimavarasuuntautuneiden menetelmien edistämisyhdistys ry. Viitattu 30.4.2023. <https://ratkes.fi/yhdistys/>

Sailas, E., Selkama & S., Grigori, J. Työ tekijäänsä kiittää – tuettu työllistyminen osana skitsofreniapotilaiden kuntoutumista. Viitattu 12.2.2023  
<http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo96713.pdf>

Suni, A., Heikkilä, T., Lehto, P., Korpi, S., Rantamäki, E. ja Rautakorpi, E. 2003. Työn tekeminen kuntouttaa – kun on töitä jaksaa paremmin. VATES-säätiö. Jyväskylä: Gummerus.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710 § 3:27d. Sosiaalipalvelut. Viitattu 6.12.2022.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1982/19820710#L3P27d>

Sosiaalihuoltolaki 19.9.1982/710 § 3:27e. Viitattu 6.12.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1982/19820710#L3P27e>

THL 2023a. Työ ja työtoiminta. Viitattu 2.4.2023.  
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/tyo-ja-tyotoiminta>

THL 2023b. Vammaispalvelulainsäädännön uudistus. Viitattu 10.4.2023.  
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>

THL 2022a. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 26.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

THL 2022b. Osallisuus. Viitattu 26.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 05.10.2022. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin ohje. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Viitattu 05.10.2022. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023,11. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Työ ja työtoiminta. THL 2022. Viitattu 6.12.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/tyo-ja-tyotoiminta>

Vastuullinen tiede. Eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2018. Viitattu 8.2.2023. <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/eettinen-ennakoarviointi-suomessa>

Vernerinet. 2020. Selkokielliset sivut. Palkka vai työosuusraha? Viitattu 2.4.2023. <https://verneri.net/selko/tyo/palkka-vai-tyoosuusraha/>

## LIITTEET

Liite 1. Havainnoinnin informointilomake

Liite 2. Havainnointi lomake

Liite 3. Haastattelun informointilomake

Liite 4. Teemahaastattelu aiheet

Liite 1.



Hei!

Olen Lapin ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Niina Laukka ja teen opinnäytetyöni ohjaajan roolin merkityksestä mielenterveyskuntoutujan työtoimintapalveluissa. Opinnäytetyölleni on myönnetty tutkimuslupa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelta.

Opinnäytetyöni teen Lapin ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ohjaajan työn merkityksellisyyttä ja vaikutusta asiakkaan kuntoutumisessa. Haluan tutkia myös, kuinka ohjaajan roolia voidaan kehittää, jotta työtoimintapalvelut voisivat vastata parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan tuen tarpeisiin.

Opinnäytetyöni aineiston hankinnassa tarkoitukseni on havainnoida työtoimintapalveluissa työpajalla ohjaajien ja asiakkaiden yhdessä työskentelyä. Havainnointi tapahtuu erikseen sovitussa ryhmässä sovittuina päivinä, josta saatte tiedon etukäteen.

Havainnoinnissa ei kerätä tunnistettavia henkilötietoja. Havainnoinnista kerättyjä tietoja käytetään vain tutkimuksen tekemisessä ja aineisto hävitetään analysointivaiheen jälkeen asianmukaisella tavalla.

Opinnäytetyön tekijänä minua sitoo tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet ja käytänteet koko tutkimusprosessin ajan.

Ystävällisesti,

Niina Laukka

niina.laukka@edu.lapinamk.fi

## Liite 2.

## Havainnointilomake

Ryhmä	Pvm.
<b>VUOROVAIKUTUS- TAIDOT</b> Keskustelu asiakkaan kanssa, ymmärtäväisyys, empaattisuus, huomioiminen	
<b>AMMATILLISUUS</b> Suhtautuu asiakkaaseen kunnioittavasti, kuuntelee, on johdonmukainen	
<b>AKTIIVISUUS, OSALLISUUS, OSALLISTAMINEN</b> Ohjaajan aktiivisuus, asiakkaan osallistaminen, kaikkien huomioiminen ryhmässä	

Liite 3.



Hei!

Olen Lapin ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Niina Laukka ja teen opinnäytetyöni ohjaajan roolin merkityksestä mielenterveyskuntoutujan työtoimintapalveluissa. Opinnäytetyölleni on myönnetty tutkimuslupa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelta.

Opinnäytetyöni teen Lapin ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ohjaajan työn merkityksellisyyttä ja vaikutusta asiakkaan kuntoutumisessa. Haluan tutkia myös, kuinka ohjaajan roolia voidaan kehittää, jotta työtoimintapalvelut voisivat vastata parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan tuen tarpeisiin.

Opinnäytetyöni aineiston hankinnassa tarkoitukseni on haastatella työtoimintapalveluissa mukana olevia asiakkaita. Haastattelu tehdään yhdessä sovittuna aikana ja sovitussa paikassa.

Opinnäytetyössäni ei kerätä tunnistettavia henkilötietoja ja haastatteluun osallistuminen täysin vapaaehtoista. Voitte missä tahansa vaiheessa tai sen jälkeen perua osallistumisenne tai kieltää antamienne vastauksien käytön.

Haastattelut tallennetaan ja litteroidaan. Kerättyjä tietoja käytetään vain tutkimuksen tekemisessä ja aineisto hävitetään analysointivaiheen jälkeen asianmukaisella tavalla.

Opinnäytetyön tekijänä minua sitoo tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet ja käytänteet koko tutkimusprosessin ajan.

Ystävällisesti,

Niina Laukka

niina.laukka@edu.lapinamk.fi

Liite 4.

## Teemahaastattelu

### Työtoiminnassa mukana oleminen

- millainen merkitys työtoiminnalla on sinulle?
- millaisena koet voimavarasi tällä hetkellä työtoiminnassa?
- koetko saavasi tarvitsemaasi apua ja tukea?
- millaista palvelua toivoisit?

### Ohjaajan antama apu ja tuki

- koetko saavasi täällä tukea ohjaajilta?
- koetko tulleeeksi kohdatuksi?
- mitä toivoisit lisää, mitä vähemmän?
- mikä sinulle on merkityksellisintä/tärkeintä?

### Vuorovaikutus ryhmässä/toiminnassa, ohjaajan kanssa

- millaisena koet vuorovaikutuksen ohjaajan kanssa?
- saatko ilmaista itseäsi?
- miten muiden toiminnassa olevien kanssa?

### Jatkopolutus työtoiminnasta

- oletteko keskustelleet ohjaajan kanssa jatkosuunnitelmistasi (opiskeluista, tuetusta työtoiminnasta tai muista palveluista)?
- oletteko tehneet kuntoutussuunnitelman ja kirjanneet tavoitteet?
- oletteko keskustelleet säännöllisesti tavoitteista?