

## Ohjaajan opas Oulun Kamppailuklubin peruskursseille

Tuomas Ylinampa



## Tiivistelmä



|  |   |
|--|---|
| <b>Tekijä</b><br>Tuomas Ylinampa   |   |
| <b>Koulutusohjelma</b><br>Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma  |   |
| <b>Opinnäytetyön otsikko</b><br>Ohjaajan opas Oulun Kamppailuklubin peruskursseille  | <b>Sivu- ja liitesivumäärä</b><br>27+20 |
| <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteina oli kehittää Oulun Kamppailuklubin ohjaajien ohjaustaitoja sekä selkeyttää ja vakiinnuttaa Oulun kamppailuklubin peruskurssien toimintamallia. Kolmas tavoite oli peruskurssien drop out-ilmion pienentäminen. Kaksi ensimmäistä tavoitetta ovat lyhyen tähtäimen tavoitteita, joita pyritään kumminkin kehittämään koko ajan peruskurssitoiminnan jatkuessa. Kolmannen tavoitteen toteutuminen näkyy vasta sitten, kun muutokset toiminnassa ovat tapahtuneet ja peruskurssien laatu liikuntapalveluna on parantunut.</p> <p>Sopivaksi menetelmäksi näiden tavoitteiden konkretisoimiseksi määräytyi ohjaajille tarkoitettuna oppaan laatiminen. Oppaan sisältö rakentui asiakaslähtöisyydestä, positiivisen asiakaskokemuksen tutkimisesta, tuotteistamisesta, tunne- ja vuorovaikuttamisesta ja ryhmänhallintataidoista. Projektia varten tutkittiin myös liikunnan ja kamppailun harrastamisesta yleisellä tasolla, yhteisöllisyyttä sekä ryhmänhallintataitoja ja ottamalla selvää, millaisia ohjaajan oppaita on aiemmin tehty.</p> <p>Tuloksena tästä opinnäytetyöstä jäi ohjaajan opas Oulun Klubin peruskursseille. Oppaasta löytyy peruskurssien tavoitetoiminnan runko sekä tietoa organisaation arvoista ja rooleista. Oppaan muut kappaleet käsittelevät yleisiä ohjaustaitoja, jotka keskittyvät pääosin ryhmän ohjaamiseen ja henkisiin ohjaustaitoihin, mm. tunne- ja vuorovaikuttamiseen.</p> <p>Tänä päivänä asiakkaat ovat aiempaa vaativampia käyttämiään palveluita kohtaan. Yritysten ja organisaatioiden täytyy olla muutoskykyisiä, jotta asiakkaat pystytään pitämään tyytyväisinä. Opas ottaa huomioon asiakkaan aikakauden vaatimat tarpeet ja on ajankohtainen toimintaa kasvattavalle työn tilaajalleen. Se on ajankohtainen opas myös muille samankaltaisille toimijoille murrosta elävällä liikunnan kentällä. Oulun Kamppailuklubilla opasta tullaan käyttämään järjestelmällisesti ja säännöllisesti liikuntapalveluiden ja peruskurssitoiminnan kehittämiseksi.</p> |   |
| <b>Asiasanat</b><br>Seuratoiminta, kamppailulajit, toimintasuunnitelma, innostaminen, asiakaslähtöisyys, opas  |   |

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| 1 Johdanto .....  | 1  |
| 2 Liikunnan harrastaminen seurassa.....                           | 2  |
| 2.1 Urheiluseurat ja muut liikuntapalvelujen tarjoajat.....       | 2  |
| 2.2 Tunteet ja innostuminen liikunnassa .....                     | 9  |
| 2.3 Ryhmään kuuluminen ja yhteisöllisyys .....                    | 11 |
| 2.4 Ohjaaja ryhmänjohtajana .....                                 | 12 |
| 3 Asiakaskohtaamisten hallinta ja suunnittelu .....               | 14 |
| 3.1 Asiakkaan kohtaaminen .....                                   | 15 |
| 3.2 Asiakaskokemus .....  | 17 |
| 4 Projektin tavoite .....   | 19 |
| 5 Projektin vaiheet .....   | 20 |
| 6 Projektin tulokset .....  | 22 |
| 7 Pohdinta .....  | 23 |
| Lähteet .....   | 26 |
| Liitteet.....   | 28 |
| Liite 1 Ohjaajan opas Oulun Kamppailuklubin peruskursseille ..... | 28 |

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa syksyllä 2016 pidetyssä palaverissa Oulun Kamppailuklubin edustajien kanssa. Kamppailuklubi koki tarvetta palvelun laadun kehittämiseksi, jotta työstä harrastajat saataisiin pysymään mukana seuratoiminnassa. Palaverin myötä kehityskohteeksi valikoitui nimenomaan valmentajien ja ohjaajien osaamisen kehittäminen.

Ohjaajaosaamisessa päätettiin keskittyä ohjaustaitojen kehittämiseen sekä laadun yhtenäistämiseen. Haluttiin muodostaa yhtenäinen linja ja ohjeet, kuinka Kamppailuklubin valmentajana toimitaan. Tarkemmaksi kehityskohteeksi muodostui nimenomaan peruskurssit. Kamppailuklubin peruskurssiohjaajilla on ohjaajien kokonaismäärään suhteutettuna vähiten kokemusta ohjaamisesta ja vähiten koulutusta alalta. Oli selvää, että oppaasta hyötyisivät eniten juuri peruskurssien ohjaajat. Toinen painava tekijä työn suuntautumisesta oli seikka, että suuri määrä harrastajista lopettaa harrastamisen peruskurssin käytyään. On harmillista menettää jo salilla käyvä asiakas. Uuden asiakkaan hankkiminen vie paljon resursseja ja ponnisteluja seuralta, ja tähän työn tilaaja halusi vaikuttaa.

Työ oli juuri nyt tilaajalleen erittäin ajankohtainen. Oulun Kamppailuklubi muutti marraskuussa 2016 isompiin tiloihin, ja se on nyt Suomen suurin kamppailusali. Lisäharrastajia tarvitaan, että toiminta olisi kannattavaa. Tämän lisäksi kamppailuklubilla ei ollut aiempaa mallia ohjaajien toiminnan kehittämiseksi eikä yhtenäistämiseksi. Ohjaajien ohjaus oli satunnaista, eikä sille ollut selkeää viitekehystä tai suuntaa. Kolmanneksi, jos harrastajat saadaan jatkamaan, on kamppailuklubilla myös varaa palkata työntekijä seuran kehittämistä varten, ja se on sijoitus mitä mikä maksaa itsensä takaisin pidemmällä aikavälillä.

Ohjaajien ja valmentajien osaamisen kehittämistä pidettiin tärkeänä asiana, sillä se on myös vastuukysymys. Ohjaajan toiminnalla voi olla suuri vaikutus harrastajan elämään ja tämän tekemiin valintoihin. Lisäksi uusien valmentajien rekrytointi ja perehdytys ovat helppompia toteuttaa, kun linjaukset ja tavoitteet ovat selkeät. Manuaali on tärkeä edistysaskel Oulun Kamppailuklubille ja sitä se voi olla myös muille kamppailu- tai urheiluseuroille, joiden toiminta on samansuuntaista Oulun Kamppailuklubin kanssa. Oppaasta voi olla hyötyä myös usealle kamppailulajiliitolle, sillä tämänkaltaiset oppaat ovat erittäin harvinaisia suomalaisissa kamppailulajiliitoissa, -seuroista puhumattakaan.

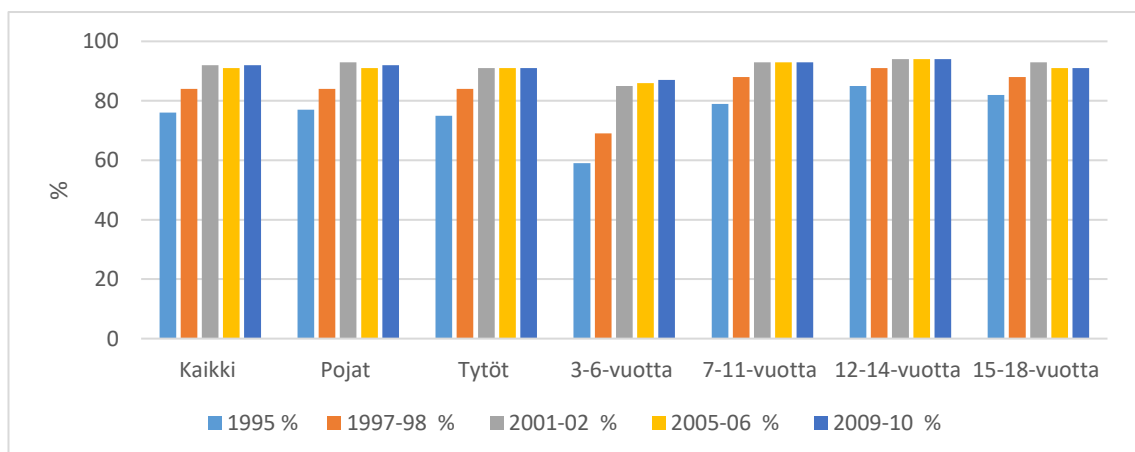
## 2 Liikunnan harrastaminen seurassa

Liikunnan harrastaminen ja urheilu eri muodoissaan muodostavat suuren osan suomalaista yhteiskuntaa. Kaksi miljoonaa suomalaista katsoo ruudulta huippu-urheilun kiinnostavimpia lähetyksiä ja media antaa paljon huomiota ajankohtaisille urheilutapahtumille. Suomalaiset eivät ole ainoastaan penkkiurheilijoita, vaan urheiluseuratoimintaan osallistuu yli miljoona suomalaista vuosittain. Urheilu ja liikunta siis koskettavat isoa osaa suomalaisia monella eri tasolla. Liikunnan edistämistyö on jakaantunut laajoille sektoreille. Liikunta voi olla kilpa- tai harrasteluonteisia, ja terveys-, hyvinvointi-, ulkonäkö- sekä elämystavoitteet voivat motivoida suomalaista liikkujaa. Liikkujat ovat lapsia, nuoria, aikuisia, eläkeläisiä sekä näiden lisäksi on erityisryhmiä. (Mäenpää & Korkatti 2012, 6-8.)

### 2.1 Urheiluseurat ja muut liikuntapalvelujen tarjoajat

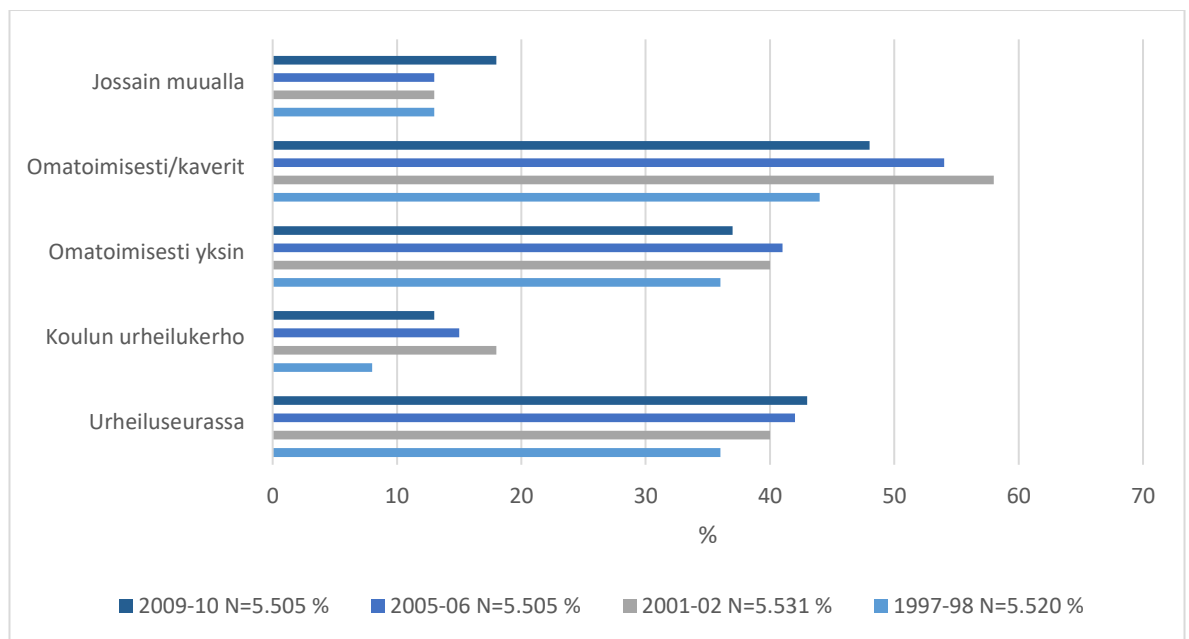
Mäenpään ja Korkatin (2012, 8) mukaan urheiluseurat tarjoavat suurimman osan liikuntaja urheilupalveluista. Kaiken kaikkiaan toimintaa tarjoavat urheiluseurat, yritykset, kunnat, kansalaisopistot sekä muut järjestöt. Tarjontaa on eniten lapsille ja nuorille, aikuisten liikuttamiseen seurat voisivat panostaa enemmänkin. Iso osa etenkin aikuisten liikunnasta on organisoimatonta. Liikkumassa käydään joko yksin tai kavereiden kanssa. Lapsille ja nuorille suunnatun liikuntatutkimuksen (KUNTO 2010a, 6) mukaan, lasten urheilu ja liikunta seuroissa on lisääntynyt 2000-luvulla. Kuten taulukosta 1 näkee, lähes jokainen lapsi harrastaa jonkin asteista liikuntaa. Tämä on ristiriidassa sen kanssa, että lapset ja nuoret ovat huonompikuntoisia kuin ennen. Ristiriitaa on selitetty johtuvan peruselämän aktiivisuustason alenemisesta, eikä harrastaminen riitä paikkaamaan tätä alenemaa. Lasten liikkuminen on siirtynyt päivittäisistä pihaleikeistä ja – peleistä enemmän järjestetyn liikunnan piiriin.

**Taulukko 1** Urheilun ja liikunnan harrastaminen 3-18 vuotiaiden keskuudessa (KUNTO 2010a, 6)



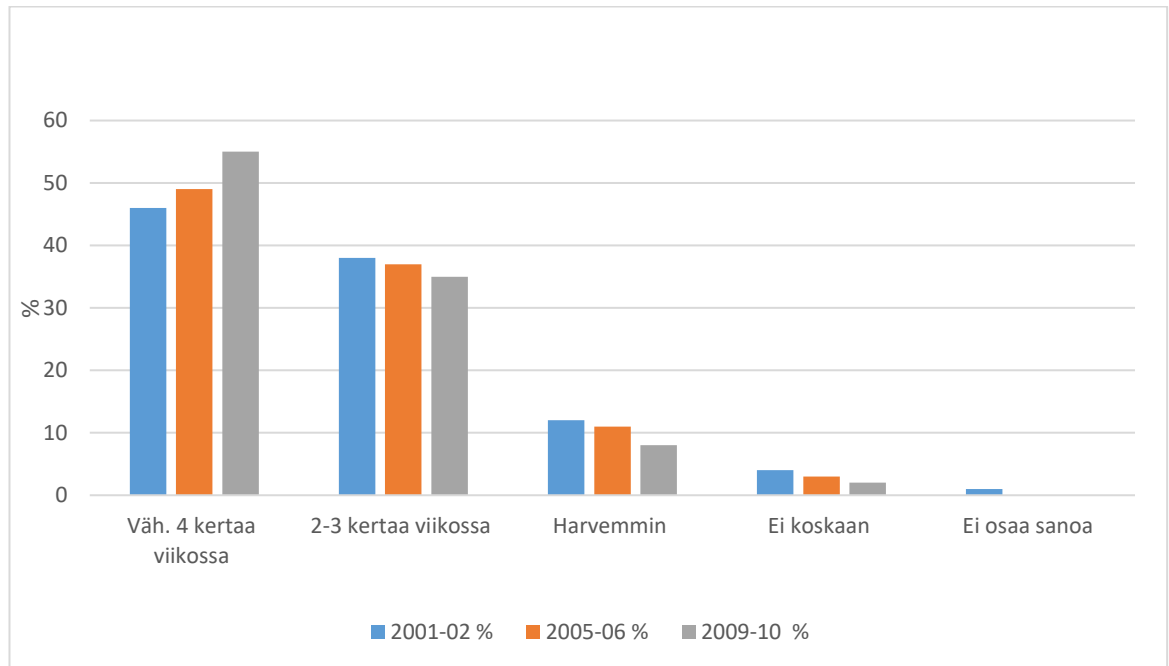
Kuten taulukosta 2 voi huomata, urheiluseuroilla on iso merkitys nuorten ja lasten liikuttajina. Urheiluseuroissa harrastavien lasten ja nuorten määrä on jopa yli 40%. Muut organisoituneet liikuntapalveluiden tarjoajat eivät pääse edes yhteenlaskettuna samoihin lukuihin urheiluseurojen kanssa. Seurojen markkinaosuus lasten ja nuorten liikuttajina (43%) on jatkanut tasaista kasvua vuodesta 1997 lähtien (36%). Voidaan siis todeta, että urheilu- ja liikuntaseurat ovat nouseva trendi, ainakin lasten ja nuorten keskuudessa. (KUNTO 2010a, 13.)

**Taulukko 2** Liikuntaa ja urheilua järjestävät tahot ja toimintaan osallistuminen 3-18-vuotiaiden keskuudessa (KUNTO 2010a, 13)



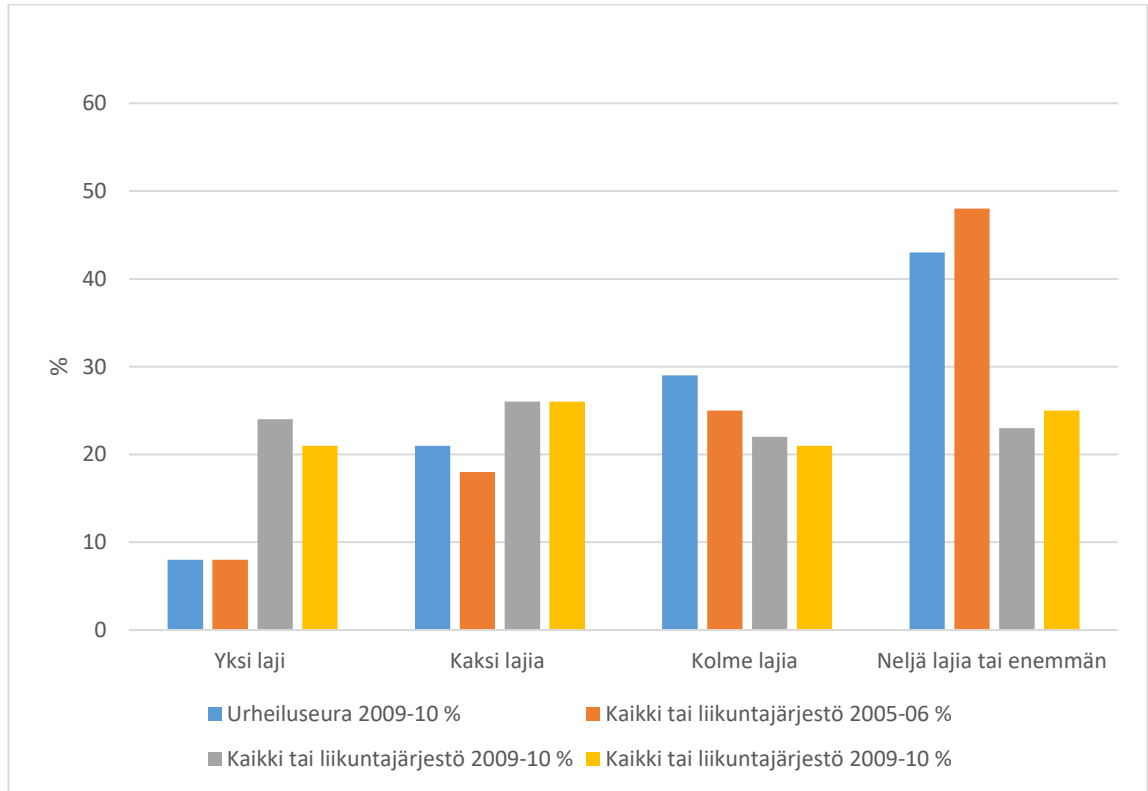
Taulukko 3 kuvaa aikuisten liikunnallista aktiivisuutta. Taulukosta voidaan havaita, että yli puolet aikuisista liikkuvat ainakin jonkin asteisesti vähintään neljästi viikossa ja noin neljännes aikuisista 2-3 kertaa viikossa. Harvemmin kuin 2-3 kertaa liikkuvat jonkin asteisesti vain alle kymmenesosa ja liikkumattomia oli vain 2%. Aikuisten liikkumiskerroissa näyttää tapahtuneen muutosta aiempaan. Vähintään neljästi liikkuvia aikuisia on enemmän kuin aiemmin. Liikuntaa harrastavien suureen osuuteen vaikuttaa kävelylenkkeilyn suosion kasvaminen, ja etenkin yli 50-vuotiaiden aktiivisuutta selitetään tällä. Kävely on usein pääasiallinen liikuntamuoto nimenomaan yli 50-vuotiailla ja sitä tehdään kevyesti lähes joka päivä. Tässä tutkimuksessa kävelylenkkeilyksi on luokiteltu kaikki kävely riippumatta siitä, onko se ollut hyöty-, kunto- vai terveyslääkettä. (KUNTO 2010b, 6.)

**Taulukko 3** Liikuntaharrastuskertojen määrä 19-65-vuotiaiden keskuudessa (KUNTO 2010b, 6)



Viidesosa urheiluseuroissa harrastavista aikuisista kilpailee harrastamassaan lajissa. Siitä huolimatta tällä ryhmällä on aikaa harrastaa muutakin. Kilpa- ja kuntourheilijoiksi sekä kuntoliikkujiksi itseään nimittävät harrastavat monipuolisemmin eri lajeja kuin terveys-, hyöty- ja satunnaisliikkuajat. Juuri kilpa- ja kuntoliikkuajat ovat lisänneet harrastustensa määrää, kun muut ryhmät ovat pysyneet samoissa harrastusmäärissä. (KUNTO 2010b, 8-9.) Urheiluseuroissa tai liikuntajärjestöissä liikkuvat aikuiset harrastavat useampia lajeja kuin muuten liikkuvat aikuiset: lähes joka toinen seuraliikkuja harrastaa vähintään neljää lajia. Seurassa tai liikuntajärjestössä liikuntaa harrastavista jopa 73% harrastaa vähintään kolmea eri lajia. Erityisesti seuroissa ja muissa liikuntajärjestöissä liikkuvat ovat kasvattaneet harrastettujen lajien määrää verraten aiempaan tutkimukseen. Vuonna 2005-2006 seura- ja järjestöharrastajien osuus kaikista vähintään neljää lajia harrastavista liikkujista oli 32%. Vuonna 2010 vastaavan ryhmän luku oli jo 34%. Osittain tätä muutosta selittää seurojen ja liikuntajärjestöjen kyky vetää puoleensa aiempaa enemmän omatoimisesti useita lajeja harrastavia aikuisia. Kasvua selittää myös se, että jo aikaisemmin seuroissa harrastaneet ovat lisänneet uusien harrastettavien lajien määrää entisestään. (Kunto 2010b, 6.) Kilpa- ja kuntourheilijoiksi sekä kuntoliikkujiksi itseään nimittävät harrastavat monipuolisemmin eri lajeja kuin terveys-, hyöty- ja satunnaisliikkuajat. Juuri kilpa- ja kuntoliikkuajat ovat lisänneet harrastustensa määrää, kun muut ryhmät ovat pysyneet samoissa harrastusmäärissä. (KUNTO 2010b, 8-9.)

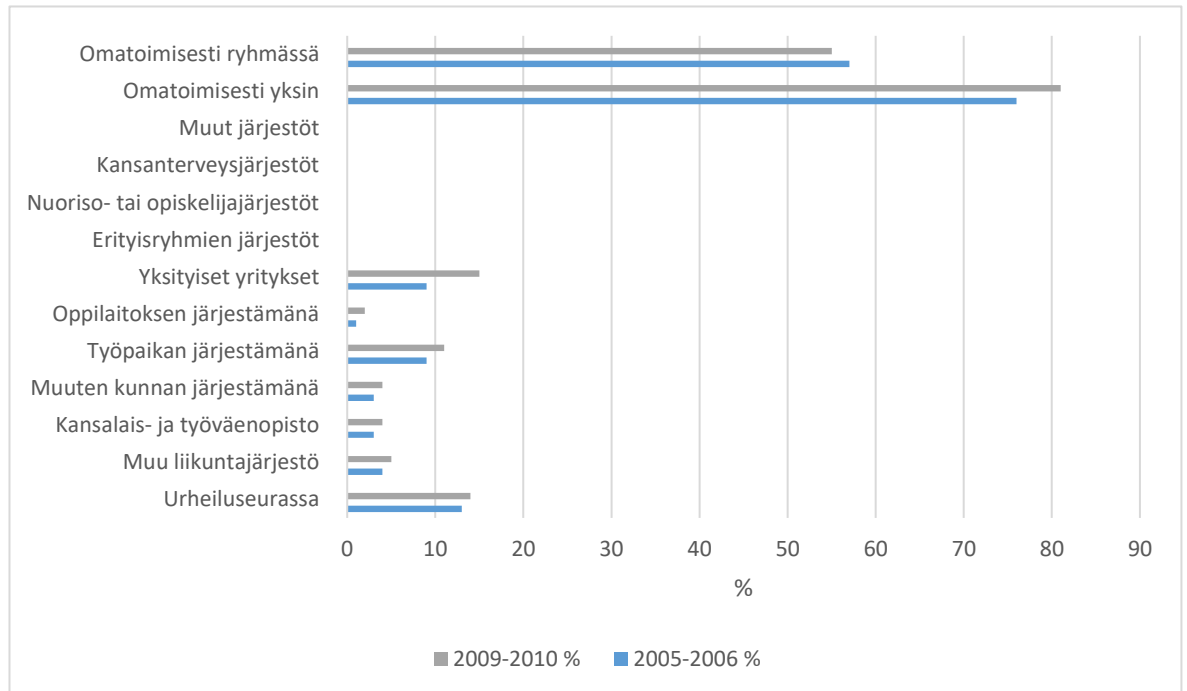
**Taulukko 4** Harrastettujen liikuntalajien tai ulkoilumuotojen määrä sekä urheiluseurassa tai liikuntajärjestössä liikkuvat verrattuna muuhun liikkuvaan aikuisväestöön (KUNTO 2010b, 8)



Jos tarkastellaan aikuisväestöä liikuttavien tahojen markkinaosuuksia (taulukko 5), voidaan havaita, että suurin osa toteuttaa liikuntaharrastuksensa edelleen pääasiassa oma-toimisesti, joko yksin (81%) tai ryhmässä (55%). Vain noin viidennes aikuisväestöstä käyttää urheiluseurojen tai liikuntajärjestöjen palveluita. Varsinaisten urheiluseurojen osuus tästä on 14%. Muiden liikuntajärjestöjen, kuten latuyhdistysten, työpaikan harrasteseurojen tai urheilukerhojen, osuus on 5%. (KUNTO 2010b, 25.) Työ- ja elinkeinoministeriön teettämän selvityksen (TEM 2014, 12-13) mukaan kuntokeskukset ovat liikuntakentällä voimakkaasti kasvava toimiala. Kasvua selittäviä tekijöitä ovat mm. terveystietouden lisääntyminen, sosiaalisten ja henkisten tarpeiden korostuminen sekä vapaa-ajasta kasvava kilpailu.



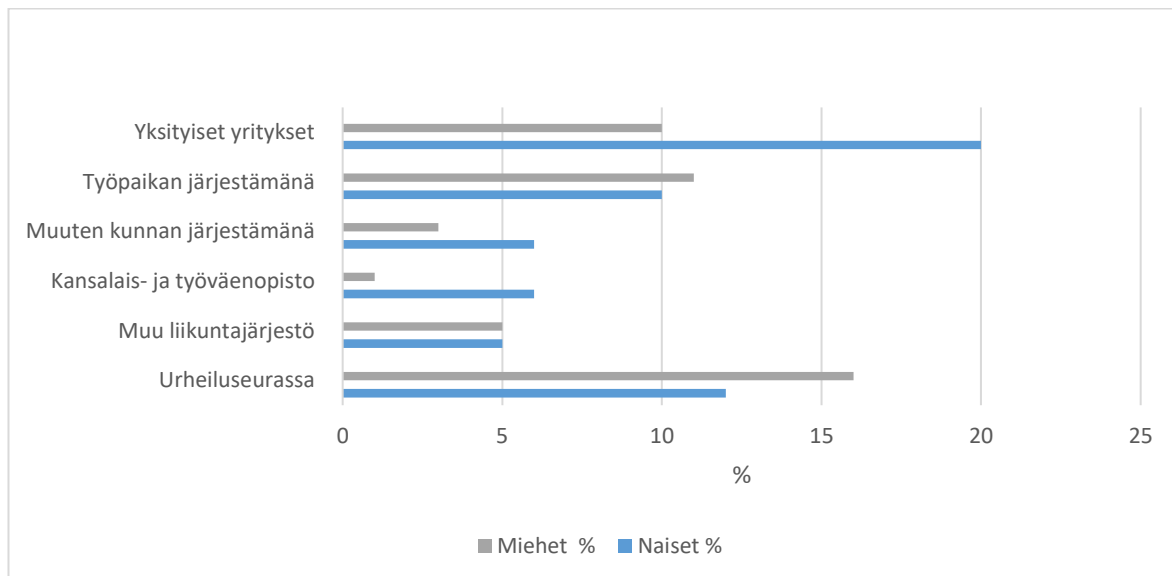
**Taulukko 5** Tahot, joiden kanssa 19- 65 -vuotiaat harrastavat kuntoilua, liikuntaa tai urheilua (KUNTO 2010b, 25)



Prosenttitaulukon sarakesumma ylittää 100 prosenttia, koska liikunnanharrastusta voi toteuttaa useamman tahon kautta.

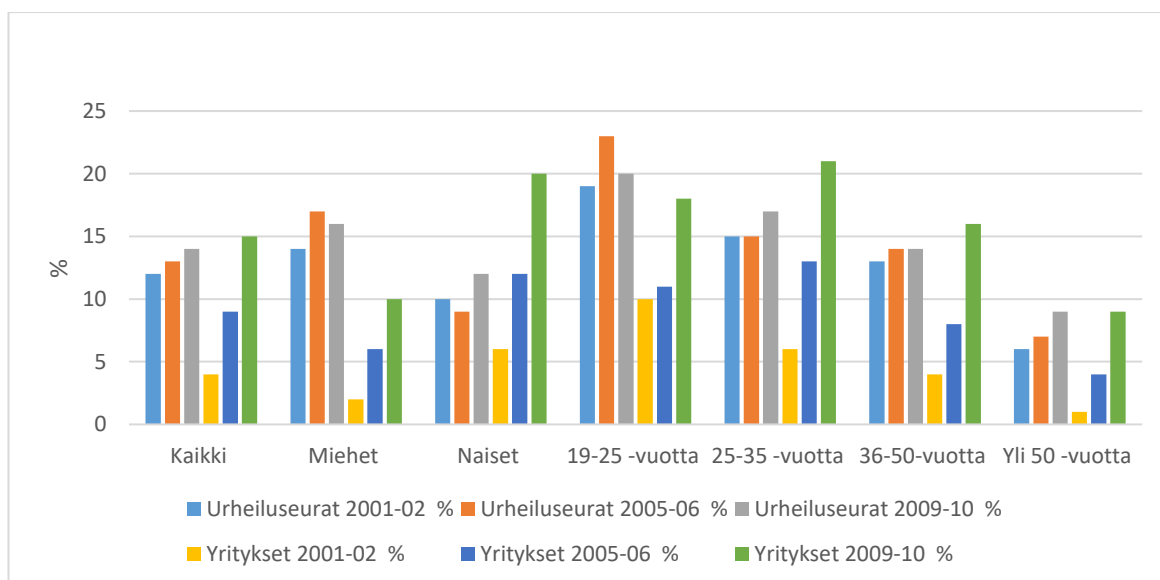
Jos verrataan sukupuolten välisiä eroja harrastuneisuudessa, voidaan nähdä muutama ero miesten ja naisten välillä (taulukko 6). Näistä ensimmäisenä voidaan listata, että miehet liikkuvat urheiluseuroissa naisia enemmän. Miehistä 16% harrastaa seurassa, kun naisten vastaava luku on 12%. Ero on kumminkin kaventumassa: trendi on naisissa nouseva (+38.000) ja miehissä laskeva (-19.000). Naiset (20%) käyttävät miehiä (10%) enemmän yksityisten yritysten tarjoamia liikuntapalveluja. Tämä selittyy osin sillä, että ryhmäliikunta ja tanssi ovat pääosin naisvaltaisia harrastuksia. Näiden harrastusten tarjonnasta on mittava osa kaupallista ja yksityiset kuntokeskukset kilpailevat voitokkaasti naisvoimistelijoiden kanssa tästä segmentistä. (KUNTO 2010b, 26.) Tanssi ja tanssilliset lajit kiinnostavat etenkin tyttöjä ja naisia. Erilaisten liikuntamuotojen keskelle syntyy omia, epävirallisia "heimoja" ja kaupalliset toimijat huomioivat nopealiikkeisesti suurentuneen kysynnän. Markkinointi uusien lajien ja trendien suhteen on luovaa ja osallistavaa. Liikuntakentän muutokset ovat johtaneet siihen, että liikunta- ja urheilukulttuuri ovat monipuolistuneet ja laajentuneet. Ihmiset ohjaavat muutosta omilla valinnoillaan. (Mäenpää & Korkatti 2012, 8-9.)

**Taulukko 6** Tahot, joiden kanssa 19- 65 -vuotiaat harrastavat kuntoilua, liikuntaa tai urheilua, naisten ja miesten vastaukset (KUNTO 2010b, 26)



Ikäryhmiä tarkastellessa (taulukko 7), yksityisiä liikuntapalveluja tarjoavien yritysten osuus näyttäätyy eri tavoin eri ikäluokissa. 26-35-vuotiaat käyttävät suhteellisesti eniten yksityisiä palveluita, kun taas määrällisesti eniten yksityisiä palveluja käyttävät 36-50-vuotiaat. Yksityisten toimijoiden palvelujen käyttö on kasvanut kaikissa ikäluokissa. Yli 50-vuotiaista lähes joka kymmenes käyttää yksityisten liikuntayritysten palveluja. (KUNTO 2010b, 27.)

**Taulukko 7** Urheiluseurojen ja yksityisten yritysten markkinaosuudet 19-65-vuotiailla käyttäjillä (KUNTO 2010b, 27)



Uudet liikuntapalvelut tekevät tuloaan. Asiakaskunta on valikoivampaa ja liikuntapalvelujen tuottajat joutuvat olemaan ajan hermolla. Erilaiset liikuntamuodot sekä harrastamisen

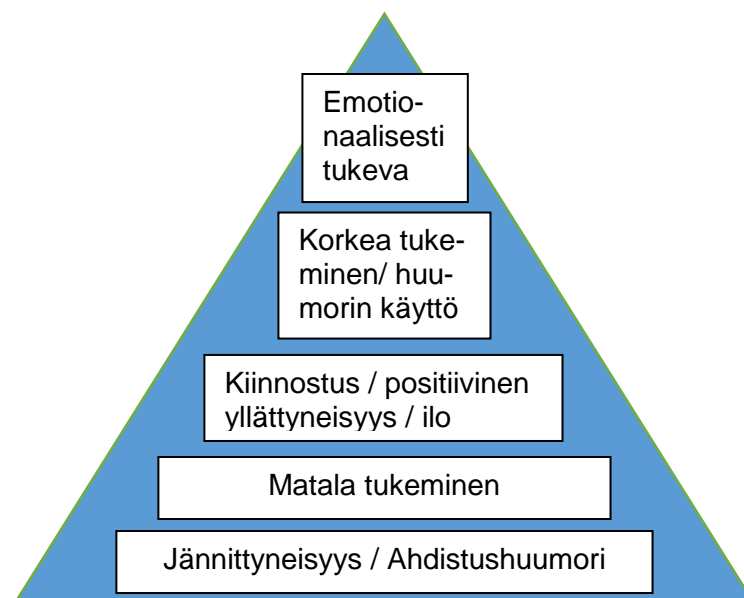
tavat ovat kasvaneet ja muuntuneet. Odotukset harjoitusmahdollisuuksia tarjoavia tahoja kohtaan ovat nousseet, lasten ja nuorten kohdalla organisoitu liikkuminen on kasvussa ja samalla omaehtoiset pihapelit ja leikit ovat vähentyneet. Kamppailulajien tarjonta on jatkanut kasvuaan vuosi vuodelta. (Mäenpää & Korkatti 2012, 8-9.)

Oulun Kamppailuklubilla on myös havaittavissa tämä muutos. Yksi Kamppailuklubin suurimmista lajeista on brasilialainen jujutsu. Vuonna 2015 lajin harrastajamäärä seurassa oli 150 henkilöä, kun taas vuonna 2017 jäseniä oli jo 350. Kokonaisjäsenmäärä Oulun kamppailuklubilla on kasvanut 2015-2017 ajalla 350 jäsenestä 800 jäseneen. (Kaarela 6.4.2017) Brasilialainen jujutsu jatkaa valtakunnallista kasvuaan ja vuonna 2015 Suomen brasilialaisen jujutsun liiton lisenssin ostaneita harrastajia oli yli 1000. Todellinen harrastajamäärä on varmasti suurempi, sillä lisenssiä tarvitsevat ainoastaan kilpailevat harrastajat. (Luukkonen 27.1.2015). Jäsenseurojen määrä on myös kasvussa. Vuonna 2015 seuroja oli 64 ja 2017 vuoden alussa seuroja oli jo 70. (Suomen brasilialaisen jujutsun liitto 2015; Suomen brasilialaisen jujutsun liitto 2017)

## 2.2 Tunteet ja innostuminen liikunnassa

Terveys on pitkään ollut keskeinen yksilöarvo länsimaisessa yhteiskunnassa. Sen näkemiseltä ei voi välttyä. Yhä useampi liikkuu, tähtää terveelliseen ruokavalioon ja keskittyy omaan hyvinvointiin. Erilaiset dieetit ja liikuntakokeilut jäävät ainoastaan ohimeneviksi kokeiluiksi ilman aitoa innostumista. Aloitteleva liikunnanharrastaja on hyvin hankala saada jatkamaan harrastamistaan, mikäli hän ei innostu tosissaan harrastuksestaan. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 47.) Tässä kappaleessa käsitellään kuviossa 1 esiintyvien tukemis-  
muotojen eri asteita ja ne ovat olennainen osa innostavan ympäristön kasvualustaa.

**Kuvio 1** Myötämanipuloinnin positiivinen pyramidimalli (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 97).



Innostavan ilmapiirin luomiseksi ensivaikutelma on tärkeää. Sillä on iso merkitys, miten ohjaaja ottaa ryhmän haltuunsa. Positiivinen vuorovaikutussuhde käynnistyy pienestä keskinäisestä jännitteestä. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 91.) Mikäli keskustelu käynnistään negatiivisella äänenpainolla tai sanomalla, kääntyy keskustelu kokonaisuudessaan 98% todennäköisyydellä kielteiseksi. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 85). Harrastajan täytyy kokea olonsa tervetulleeksi ennen kuin hän voi heittäytyä mukaan uuteen harrastukseen. Innostamisen syyttämiseksi, tulee kohtaamisissa ominainen pinnanalainen alkujännite käsitellä ja purkaa. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 94). Matala tukeminen on Suomessa tyypillisin tapa innostaa. Ei-verbaalinen pään nyökyttely ja hyväksyvä mumina eivät kumminkaan riitä innostamaan esimerkiksi työympäristössä tai perheen kanssa toimiessa.

Voimakkaammat signaalit ovat tarpeen, että pystytään kuuntelemaan toista ja jopa innostua toisen kuuntelemisesta. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 95).

Hymyllä on hyvä aloittaa lähes jokainen tilanne. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 102.) Ohjaajan positiivinen asenne ja viestintä auttavat ryhmää innostumaan ja kasvattamaan positiivista ilmapiiriä. Innostuneen ilmapiirin synnyttämisessä on hyödynnetty huumoria. Hyvätahtoisen huumorin on todettu lisäävän vuorovaikutusta sekä positiivista ilmapiiriä. (Aalto-Setälä, Saarinen 2014, 99.) Vastavuoroisesti sopimaton huumori voi vahingoittaa ryhmän innostuneisuutta. On myös tilanteita joissa huumorin käyttö ei sovi, sillä se voi olla haitallista ryhmän ilmapiirille. Aalto-Setälän ja Saarisin (2014, 99-100) mukaan on tuotava esille tilanteet, joihin huumori ei kerta kaikkiaan sovi.

Empatiaa eli myötätuntoisuutta on eri asteista. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 107). Matalan tason empatia on järkiperusteiden esittäminen tuen tarvitsijalle. Tässä älyllisessä empatiassa esiintyy tietoisuus siitä, miten toinen kokee asian tai miten hän mahdollisesti tuntee. Järkeen perustuva neuvo tai argumentointi ei välttämättä auta tunteen vallassa olevaa ihmistä, vaan hän kokee sen tyrkyttämisenä. Tunteen myötajakaminen on empatian seuraava aste. Vuorovaikutustilanteessa voi olla voimakas vaikutus sillä, että kuuntelija vain on lannistuneen ihmisen vierellä. Välittämisen osoittaminen on empatian korkein aste. Siinä tunnetila jaetaan ja ymmärrämme mitä toinen siinä tilanteessa tarvitsee. Valmius toisen auttamiseen on välitöntä. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 107-109.)

Innostuneisuutta tulee vaalia liikunta-alalla ja urheiluseuroissa. Harrastamisen jatkamisen ja harrastamisen mielekkyyden kantilta innostavan ilmapiirin luominen on olennaista toimintaa. Myönteisten tunteiden ja innostuksen esiintuonti muille, myönteisen asenteen ylläpitäminen, toisten tukeminen ja toisista välittäminen lisäävät hyvää tunnelmaa. Kaikki edellä mainitut toiminnot liittyvät innostukseen, ja niitä voidaan tuottaa jopa pelkästään kasvojen ilmeillä. (Aalto-Setälä & Saarinen 2014, 99).

### 2.3 Ryhmään kuulumisen ja yhteisöllisyys

Ihminen on syntyjään valmis vastaanottamaan kulttuuria ja kuulumaan ihmisryhmään. Ihminen kuuluu moninasiin ja erilaisiin ryhmämuodostelmiin, joiden tarkka erottelu toisistaan ei ole mahdollista (Kopakkala 2005, 28.) Ihminen tarvitsee yhteisön arvostusta tunteakseen elämänsä merkitykselliseksi. Aikuisella on tätä nykyä mahdollisuus valita omat yhteisönsä suhteellisen vapaasti ja luovuttaa niille valtaa itsensä suhteen sen verran kuin he haluavat. Samalla aikuiset odottavat jotain, mitä yhteisö voisi vastineeksi antaa heille takaisin. (Kopakkala 2005, 31.) Olennainen yhteisöä kantava tekijä nykyään on yhteisön jäsenten yhtenäisyyden kokemus. Tästä huolimatta yhteisöön voi kuulua, vaikka sen toimintaan osallistuisi vain satunnaisesti. Jäsenet voivat tuntea samankaltaisuutta, vaikeivat olisikaan kanssakäymisissä usein. Yhteenkuuluvuuden tunne kuitenkin voimistuu ainoastaan konkreettisesti toiminnassa, eli täysin aktivoitumaton jäsen ei voi kokea vahvaa yhtenäisyyden tunnetta. Yhteisön toiminnan tavoitteen prioriteetti, yhteisön jäsenten oma merkitys ja osallistuminen edesauttavat syvemmän kokemuksen yhtenäisyyden rakentumisesta. (Kopakkala 2005, 31).

Uutta harrastustoimintaa aloittaessa harrasteryhmää voisi ajatella satunnaisena ihmisryhmänä. Elävää vuorovaikutusta ei välttämättä heti synny kaikkien ryhmän jäsenten välillä ollenkaan. Myöskin ryhmän jäsenten läsnäolon tavoite ja henkilöllisyys eivät välttämättä tule ilmi ryhmän kesken. (Kopakkala 2005, 32.) Harrastustoiminnan, kuten urheilun, käsityön tai taiteen, piiriin sijoittuvia sidoksia kutsutaan yhteiskuntatieteissä posttraditionaaliksi yhteisöiksi. Kyseisiä elämäntyyliyhteisöjä ohjaavat tavat. Tapaa voisi kuvata samantyylisten ihmisten satunnaisena ryhmätoimintana. Satunnaisissa ryhmissä hetkellinen yhtenäisyyden tunne on toistuvaa. Satunnaisissa ryhmissä ei ole normeja eikä vakiintuneita toimintatapoja, joten tavanomainen käyttäytyminen turvallisena pidetyt toimintamallit korostuvat. Ihmiset toimivat ”etiketin” mukaan ja oikein. Vuorovaikutus on tiivistelmä kunkin jäsenen roolista, ja usein tuodaan sellaisia puolia esille itsestä, mitä ajatellaan olennaisina asioina. Satunnaisen ryhmän tarkastelussa korostuvat tapaamisten puitteet, niiden dynamiikka ja henkilökohtaisten tilanteiden ymmärtäminen. (Kopakkala 2005, 32-33).

## 2.4 Ohjaaja ryhmänjohtajana

Mikään ryhmä ei ole täysin tasa-arvoinen, vaikka ryhmälle olisikin luotu pelisäännöt ja niitä noudatettaisiin. Ihmiset ovat erilaisia ja vaativat eri määrän huomiota ohjaustilanteissa kehittyäkseen. (Malvela 2011, 207-220.) Valmentajan ja ohjaajan tehtävänä onkin huomioida jokainen yksilöllisesti ja vastata toiminnallaan yksilön tarpeisiin sekä odotuksiin siten, että ne ovat linjassa myös koko ryhmän toiminnan kanssa (Rovio, Nikkola & Salmi 2009, 283). Jos yksilöistä koostuvaa ryhmää ohjataan eteenpäin sääntöjen kautta, ei yksilön tarpeet välttämättä nouse esiin. (Malvela 2011, 220.) Ryhmän ohjaamisessa on otettava huomioon myös ihmisen ryhmäkäyttäytymisen lainalaisuuksia. (Rovio ym. 2009, 283.)

Kopakkalan (2005, 89.) mukaan hyvin erilaisten ryhmien johtamisessa löytyy tiettyjä yhtäläisyyksiä. Tämän perusteella voidaan olettaa, että ryhmä tarvitsee johtajaa täyttääkseen tarkoituksensa. Johtajalla on vastuu mm. suunnan näyttämisestä, päätösten tekemisestä ja visioiden luomisesta. Jotta ryhmän toiminta on sitä mitä halutaan, tarvitaan johtaja, joka ohjaa ryhmää. Ilman johtajaa ryhmä ei ole ryhmä, vaan joukko eri suuntaan toimivia yksilöitä. Jotta ryhmä toimii tehokkaasti, peruskurssiohjaajan täytyy olla kykenevä johtamaan ryhmää peruskurssirungon mukaisesti. Peruskurssirunkoa voidaan pitää strategiana, mitä ryhmän tulisi noudattaa. Ohjaajalla on vastuu tehdä ryhmälle edulliset strategian mukaiset päätökset tuntien aikana, sekä näyttää ryhmälle visio siitä, mitä halutaan saavuttaa.

Ohjaaja ja valmentaja nähdään ryhmässä useimmiten selvänä johtajana, joka on vastuussa esimerkiksi toiminnan kontrolloinnista, aloittamisesta, ohjaamisesta sekä päätöksenteosta. Todellisuudessa toimintaa ohjaavat sekä ryhmän että ohjaajan tietoiset ja tiedostamattomat tarpeet. (Rovio ym. 2009, 284.) Palautteen antaminen on peruskurssiohjaajan yksi tärkeimmistä tehtävistä. Antamalla palautetta, voidaan estää kurssin toiminnan ajautuminen väärään suuntaan. Ilman palautetta kurssilainen ei voi varmuudella tietää, tekeekö hän esimerkiksi tekniikat oikein vai väärin. Ilman palautetta ryhmän toiminta voi heiketä merkittävästi. (Kopakkala 2005, 89.)

Riittävän tiedon välittäminen on olennainen osa ryhmän olemassa oloa. Tiedon välittäminen on ensisijaisesti ryhmän johtajan vastuulla, mutta vastuuta voidaan jakaa myös muille ryhmän jäsenille. Tässä tapauksessa kaikkien ryhmän jäsenten tulee tietää, kuka on vastuussa kustakin johtamistehtävästä ja siitä mitä valtuuksia tällä on ryhmää kohtaan. Tällaisia tapauksia voisi ilmentyä peruskurssitoiminnassa esimerkiksi silloin, jos paikalla on apuvetäjiä tai sijaisohjaajia. Johtotehtäviin kohdistuu isoja odotuksia, etenkin ryhmän alkuvaiheessa. (Kopakkala 2005, 89-90.)

Lynch (2001, 95) kirjoittaa kirjassaan, että ohjatakseen tehokkaasti valmentajan tulee asettaa urheilijoilleen selkeät ja näkyvät rajat, missä urheilijoilla on tilaa toimia vallalla olevan valmennusmallin mukaisesti. Kun perussäännöt on asetettu, konflikteja syntyy vähemmän ja valmentajalle jää enemmän aikaa muuhun valmennustoimintaan. Kun säännöt ovat selkeitä, niitä ei tarvita kuin muutama, että joukkue osaa toimia niiden mukaan. Tämä ei kumminkaan tarkoita sitä, että kaikki tekeminen pohjautuu sääntöihin tai valmentajan sanaan. Valmentaja on urheilijaa varten ja hänellä tulee olla pyrkimyksiä kasvattaa urheilijaa siihen suuntaan, että tämä pystyy tekemään itsenäisiä päätöksiä. Liian tiukat säännöt voivat estää tällaisen kasvualustan syntymisen. Eli kasvualustan tulee olla selkeä, rajattu ja urheilijaa tukeva. (Lynch 2001, 93.)



### 3 Asiakaskohtaamisten hallinta ja suunnittelu

Elämme aikaa, jossa organisaatioiden kohtaamat muutokset ovat isompia kuin aiemmin. Digitalisaatio, median muutos sekä kuluttajien vaikuttaminen markkinoihin ovat käynnissä olevia tosi asioita. Näiden vaikutus yritysmaailmaan on väistämätöntä. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 8.) Symbioosi tarkoittaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä, mistä kummatkin osapuolet saavat hyötyä. Menestyksekkäimmät organisaatiot rakentavat symbioosisuhteen asiakkaidensa kanssa. Symbioosi on asiakasohjautuvan toiminnan ideaalitila, jonka avulla pystytään hankkimaan pysyvä kilpailuetu. Kyseisessä tilassa keskeisiä asioita ovat brändi, operatiivinen toiminta, strategia ja asiakasymmärrys. Liikuntapalvelussa tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaat kokevat ja omaksuvat palvelun sisällön ja mielikuvan brändistä niin vahvasti, että he vahvistavat omalla toiminnallaan molempia asioita. Symbioosissa molemmat tekijät menestyvät yhdessä ja tuottavat niin itselleen kuin vastapuolelle sellaista hyötyä, jota ei olisi ilman symbioosia saavutettavissa. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 12.) Suomessa pidetään korkeassa arvossa osaamista, tietoa ja asiantuntijuutta. Ymmärrys tekemisestä ja tekemisen toteuttaminen ovat kaksi eri asiaa. Asiakaskokemus rakentuu teoista. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 13.)

Asiakkaan aikakaudella yritykset ovat uuden haasteen edessä: asiakkaat ja asiakkaiden toimintatavat ovat selkeästi muuttuneet. Moni organisaatio ovat vasta aloittamassa tien välttämättömän muutoksen matkallaan kohti modernia asiakaskokemusten luomista. Asiakaskokemus strategisena kilpailuetuna on niin suuri kokonaisuus ja mahdollisuus, että potentiaalin hyödyntäminen vaatii paljon uskallusta. Rohkeutta se vaatii erityisesti johtoportaan ihmisiltä, jotka laativat strategian. Vaikka tulevaisuuden ennustaminen on mahdollista, täytyy strategian laatijalla olla näkemys tulevaisuuden toiminnasta ja erityisesti niistä valinnoista, millä näkemykset pystytään konkretisoimaan. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 13.)

### 3.1 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakkaan fyysinen kohtaaminen ei ole juuri muuttunut palvelutapahtumana, vaikka itse palvelutapahtuman tai -ketjun kehityksessä on tapahtunut isoja muutoksia. Asiakkaan välitön huomioiminen, myönteinen viestintä ja lämpimän vaikutelman luominen sekä henkilökohtainen kohtaaminen ovat edelleen niitä asioita, joita hyvältä asiakaspalvelulta odotetaan. (Valvio 2010, 25.)

Asiakaspalvelusta on pitkään tehty seurantaa, vaikka metodit eivät ole aina olleet järjestelmällisiä eivätkä tieteellisiä. Suurimmalta osin asiakaspalvelua arvioidaan siitä, miten asiakas kohdataan henkilökohtaisella tasolla. Tietoa tästä kerätään kyselyjen avulla tai käyttämällä haamuasiakkaita palvelutapahtumassa. Näitä hyödyntämällä on pystytty muodostamaan monia palvelun laadun määritelmiä. Palveluita on perinteisesti kuvailtu eri tavoilla. Yleisesti ne määritellään suhteessa konkreettisiin tuotteisiin, jolloin neljä seuraavaa erityispiirrettä nousee esiin:

- Palvelut ovat ainakin osaksi aineettomia.
- Palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja.
- Palvelut kulutetaan – tai koetaan – samanaikaisesti, kun niitä tuotetaan.
- Käyttäessään palveluja, asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen.

(Valvio 2010, 45.)

Palvelua ja asiakaslähtöisyyttä on hyvä tarkastella analyyttisesti liiketoiminnan kasvattajana. Tavoitteena on positiivisuutta huokuva toimintatapa, josta asiakkaalle jää aina hyvä mieli. Jos palveluun lisätään laatumielikuvat, pystytään määritelmiä lisätä aiempaa enemmän. Laatu on hyvää, mikäli tuote-, toiminta- tai palvelulaatu saavuttaa tai ylittää asiakkaan odotukset. (Valvio 2010, 46.)

Sanaton viestintä on iso osa esiintymistä, ja mikä tahansa asiakaspalvelutapahtuma voidaan käsittää esiintymiseksi. Myös asiakaspalvelijan ulkoinen olemus viestii asiakkaille yrityksen toiminnasta. (Valvio 2010, 113-114). Esiintyminen voi olla haasteellista, ja toisille se on helpompaa kuin toisille. Puhuminen, käyttäytyminen sekä asiakkaan kohteleminen ovat tärkeitä asioita, mutta sanaton viestintä voi myös vaikuttaa palvelutapahtuman sujuvuuteen. Asiakasta kohdattaessa, olisi hyvä kiinnittää huomioita sanattomaan viestintään, mm. ryhtiin, ilmeisiin, eleisiin, katsekontaktiin, äänenpainoihin sekä -käyttöön ja oman innostuksen näyttämiseen.

Kun asiakas kohdataan, on hyvä pitää myönteistä asennetta yllä. Lisäksi asiakkaat tulee kohdata yksilöllisesti. Asiakkaille jää mieleen useimmiten asiainnin ensimmäiset hetket. (Valvio 2010, 143) Ensivaikutelmaa on hankala muuttaa, ja se ratkaisee usein, tuleeko asiakas uudestaan vai oliko vierailu ainutkertainen (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59).

### 3.2 Asiakaskokemus

Löytänen & Kortesoja (2011, 11) mukaan ”asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa”. On tärkeää huomata, että määritelmä on ihmisen tekemien yksittäisten toimintojen tulkinnan summa. Tästä johtuen asiakaskokemus ei ole järjeistetty päätös vaan kokemus, johon vaikuttavat huomattavasti myös tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. Tästä johtuen palveluntarjoajalla ei ole kaikkia keinoja vaikuttaa asiakkaan muodostamaan asiakaskokemukseen. Palveluntarjoajalla on kumminkin mahdollisuus valita, millaisia kokemuksia ne pyrkivät luomaan. (Löytänen & Kortesoja 2011,11). Organisaation tuottavuus on suoraan verrannollinen organisaation asiakkailleen tuottamaan arvoon. Asiakaskokemusten parantamisella pystytään luomaan asiakkaille merkityksellisiä kokemuksia ja siten lisäämään asiakkaille tuotettua arvoa ja organisaation tuotettavuutta. Positiiviset asiakaskokemukset lisäävät organisaation tuotettavuutta, ne mm: vahvistavat asiakkaiden sitoutumista organisaatioon, parantavat asiakastytytyväisyyttä, kohottavat suosittelijoiden määrää, pidentävät asiakkuuksia, kasvattavat asiakkaiden tuomien kehitysideoiden määrää ja kohottavat brändin arvoa. (Löytänen & Kortesoja 2011, 13)

Asiakaspalvelun tarkoituksena on tehdä asiakas tyytyväiseksi: asiakas haluaa luotettavaa, asiantuntevaa, laadukasta, nopeaa ja yksilöllistä palvelua. Tyytyväisyyteen usein liitetään asiakkaan kokema mielihyvä tunne: asiakas on saanut sitä, mitä on hakenutkin ja että ratkaisu on ollut vaivan arvoinen. (Pesonen ym. 2002, 62.) Asiakkaan näkökulman ymmärtäminen ja kuuntelu ovat asiakaspalvelutyössä tärkeimpiä. Asiakaspalvelija antaa organisaatiolle kasvot ja käytöksellään vaikuttaa siihen kuvaan, minkä asiakas yrityksestä saa. (Pesonen ym. 2002, 59; 64.)

Pesonen ym. (2002, 60) mukaan työntekijän tärkeimpiin ominaisuuksiin kuuluvat ystävällinen palvelu, iloisuus ja ulospäinsuuntautuneisuus, ahkeruus, työyhteisöön sopeutuminen sekä yhteistyö- ja edustuskyky. Näiden lisäksi asiakas toivoo asiakaspalvelijan mm. olevan asiantunteva, rehellinen, täyttävän asiakkaan tarpeet, esittelevän palvelut ja tuotteet ymmärrettävästi sekä lähestyvän asiakasta yksilöllisesti. Asiakastytytyväisyyden kannalta tärkeintä nykyään on käyttäjäkokemus (TEM 2014, 16.) Ammattinimikkeiden käyttö sekä palveluiden laatu ovat liikunta-alalla kirjavia, mikä vaikeuttaa asiakkaiden luottamussuhteiden luomista.

Myönteinen asiakaskokemus vaikuttaa olennaisesti yrityksen maineeseen, mikä on yksi tärkeä organisaation menestystekijä. Maineella tarkoitetaan sitä, mitä yrityksestä puhutaan, sanotaan ja tiedetään. Pelkästään hyvä tuote, palvelu tai yhteisön työ eivät enää riitä, vaan yrityksen teot ja sanat merkitsevät. (Pesonen ym. 2002, 6.)

## 4 Projektin tavoite

Projektille tarkentui kolme tavoitetta, jotka määritettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa.

Tavoitteet on esitetty prioriteettijärjestyksessä, ylin tavoite tärkeimpänä:

1. Valmentajien ja ohjaajien ohjaamistaitojen kehittäminen.
2. Peruskurssien sisällön vakiinnuttaminen ja toiminnan selkeytyminen.
3. Peruskurssien drop out -ilmiön vähentäminen.

Tavoitetta voidaan tarkentaa siten, että tavoitteena oli ohjaajan manuaalin kautta parantaa ja yhtenäistää palvelun laatua. Toimeksiantajalla oli tässä myös taloudelliset intressit mukana, sillä jos tuotteesta ja palvelusta saadaan houkuttelevampi ja koukuttavampi ja siten asiakas pysymään toiminnassa mukana, vuodessa saadaan huomattava määrä lisää tuloja seuralle. Valmentajien ja ohjaajien osaamistaitojen kehittäminen on olennainen osa liikuntapalvelun laatua tarkastellessa. Osaavat ja innostavat ohjaajat saavat sitoutettua asiakkaan paremmin mukaan toimintaan sekä parantavat liikuntapalvelun asiakaskokemusta. Kamppailuklubilla on jokaiselle lajille omat peruskurssirungot, jotka keskittyvät ai-noastaan lajisisältöön. Ennen tätä projektia, toimeksiantajalla ei ollut runkoa peruskurssien tavoitetoiminnalle, ohjaajan roolia seurassa oli määrittelemättä ja seuran arvot olivat jääneet jalkauttamatta peruskurssien vetäjille. Näistä asioista johtuen peruskurssien toiminta oli hajanaista, eikä peruskursseille oltu voitu asettaa laatustandardeja. Projektin toinen tavoite, peruskurssien sisällön vakiinnuttaminen ja toiminnan selkeytyminen, oli asetettu vastaamaan näihin puutteisiin. Peruskursseista saadaan asiakasystävällisempiä, kun toiminta on selkeää ja johdonmukaista. Kolmas tavoite, drop out-ilmiön väheneminen, tulisi toteutua kahden ensimmäisen tavoitteen täytyttyä. Tämä tavoite on tärkeä pitkällä aikavälillä, jotta seura saa enemmän vakiintuneita harrastajia ja menestyy toimialueellaan.

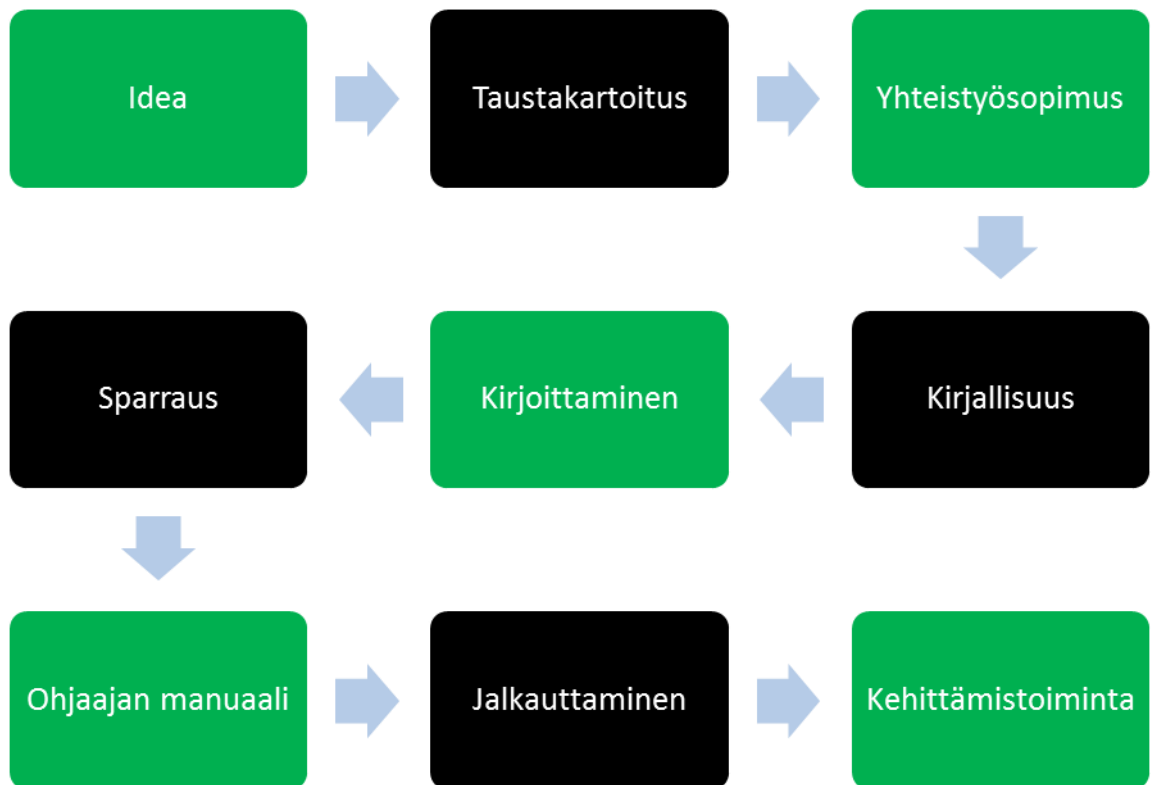
Itse manuaalilla on sekä fyysiset kuin henkisetkin tavoitteet:

| Fyysiset tavoitteet   | Henkiset tavoitteet  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Peruskurssien toiminnan selkeytyminen</li><li>2. Ohjaajien liikunnanohjaus- ja ryhmänhallintataitojen kehittäminen</li><li>3. Kurssilaisten tehostunut oppiminen</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hyvä ryhmähenki</li><li>2. Liikunnan ilo</li><li>3. Innostuneisuus kurssin sisältöä kohtaan</li></ol> |

Oppaan tavoitteet määriteltiin ajatellen peruskurssien laadun nostamista liikuntapalveluna ja että oppaan kohderyhmä, eli ohjaajat, omaksuvat sisällön mahdollisimman tehokkaasti.

## 5 Projektin vaiheet

Kuvio 2 projektin vaiheet



Opinnäytetyön työstäminen aloitettiin syksyllä 2016 yhteydenotolla Oulun Kamppailuklubin seurajohdolle. Tämän seurauksena järjestettiin ensimmäinen tapaaminen, missä keskusteltiin ja kartoitettiin Kamppailuklubin kehittämistarpeita. Kun taustakartoitus ja seuran tavoitteet opinnäytetyölle oli saatu selvitettyä, allekirjoitettiin yhteistyösopimus. Tämän jälkeen lähdettiin hakemaan kirjallisuutta asiakaslähtöisyydestä, asiakaskokemuksista, tuoteistamisesta, ohjaamisesta, yhteisöllisyydestä, seuratoiminnasta ja liikunnan harrastamisesta sekä kamppailusta yleisesti. Lisäksi tutkittiin, millaisia aiempia ohjaajan oppaita on tehty. Yllä olevien asioiden perusteella tehtiin alustava sisällysluettelo, joiden otsikoiden alle lähdettiin hakemaan tietoa ja aloitettiin kirjoittaminen.

Kirjoitustyön ensisijainen panostus oli itse tuotokseen; ohjaajan manuaalin, mikä valmistui tämän opinnäytetyön kirjallisesta tuotoksesta ensimmäisenä. Sisältöä käytiin läpi yhdessä Kamppailuklubin edustajan kanssa muutama otteeseen, jolloin sisältö muotoutui heidän tarpeidensa mukaiseksi. Oppaan runkoa varten haettiin erilaisia näkökulmia tutkimalla aiempia vastaavia oppaita. Tämän lisäksi haastateltiin myös seuran ohjaajia sekä valmentajia, jotta oppaan sisältö saataisiin mahdollisimman hyvin vastaamaan ohjaajien tarpeita. Tämän opinnäytetyön tekijä on toiminut Kamppailuklubin ohjaajana jo usean vuoden, joten ohjausympäristöstä ja työtavoista oli käsitykset myös sitä kautta. Kun opas oli valmis,

se esiteltiin ja hyväksyttiin Kamppailuklubin edustajilla. Tämän jälkeen opas toimitettiin graafikolle, jonka tehtävänä oli lisätä oppaan julkiasun houkuttelevuutta lukijalle.



## 6 Projektin tulokset

Tämän opinnäytetyön tuloksena on ohjaajan opas ja se löytyy kokonaisuudessaan tämän opinnäytetyön liitteistä (liite 1). Opas keskittyy ohjaajien ohjaustaitojen kartuttamiseen ja siitä löytyy toimintamallit seuran toimintatavoista säännöistä. Opasta tullaan käyttämään tulokulmana ja keskustelun avaajana ohjaajien työnohjaustapaamisissa, mitkä aloitetaan oppaan pilotoinnin jälkeen. Pilotointitapahtuma käynnistää suunnitelman työn jalkauttamiseksi Kamppailuklubin toimintaan. Ensimmäinen askel on koota Kamppailuklubin valmentajat koolle 13.4.2017 pidettävään pilotointitilaisuuteen. Koulutustilaisuudessa käydään materiaali läpi ja jaetaan jokaiselle oma opas. Koulutustilaisuudesta vastaa Tuomas Ylinampa ja paikalla ovat myös oppaan tilanneet Oulun kamppailuklubin seuratyöntekijät. Jokaisen koulutukseen osallistujan kanssa mietitään seuraavan kuukauden ajaksi ainakin yksi ajankohtainen tehtävä ja tavoite, jota he lähtevät toteuttamaan.

Valmentajien ja ohjaajien kanssa sovitaan seuraava henkilökohtainen tapaaminen noin kuukauden päähän yhteisestä koulutustilaisuudesta. Henkilökohtaisessa tapaamisessa käydään läpi omien tavoitteiden toteutumista, sekä sitä, mitä yhtä asiaa on lähtenyt kehittämään ja miten se on onnistunut. Henkilökohtaisilla tapaamisilla kehitetään ohjaajien ohjaustaitoja ja varmistetaan, että oppaan sisältö otetaan oikeasti käyttöön ja että valmentajat sisäistävät, mistä on kyse. Valmentajilta ja peruskurssien ohjaajilta kerätään palautetta siitä, miten ohjaaminen on kehittynyt ja onko manuaalissa jotain, mikä ei toiminut. Henkilökohtaiset tapaamiset kasvotusten lisäävät myös ohjaajien arvostuksen tunnetta, mikä saa heidät sitoutumaan tehtäväänsä paremmin. Mikäli seuraan tulee uusia valmentajia, hänen kanssaan käydään henkilökohtaisesti läpi Kamppailuklubin ohjaajan manuaali sekä seuran arvot ja tavoitteet.

Ohjaajatapaamiset ohjaajan ja seuratoimihenkilön välillä tulevat säännöllisiksi ja ne ajoittuvat sille jaksolle, kun peruskurssi on vedetty loppuun ennen uuden kurssin alkua. Täten ohjaajilla on aikaa reflektoida kokemuksiaan ja oppimaansa ennen uuden kurssin aloittamista. Tämä tarkoittaa 4-5 henkilökohtaista tapaamista vuoden aikana. Ohjaajatapaamisten viitekehystenä käytetään ohjaajan manuaalia, ja sitä päivitetään kunkin ohjaajan tarpeen mukaisesti. Manuaalin materiaaleja päivitetään sitten, kun on löytynyt tarpeeksi kehitettäviä tai muuttuneita asioita. Materiaalin kehitysehdotuksien oletetaan tulevan ohjaajilta ja valmentajilta ja ne on tarkoitus kerätä pääosin henkilökohtaisista tapaamisista. Manuaalin lisäksi koulutustilaisuuksia varten luodaan käytänteet ja tarkat ohjeet manuaalin läpikäymiseksi, jotta materiaalin ja manuaalin hyödyntäminen ei ole henkilöriippuvainen.

## 7 Pohdinta

Tämän työn tavoitteet olivat Oulun kamppailuklubin ohjaajien ohjaustaitojen kehittäminen, peruskurssien sisällön vakiinnuttaminen ja toiminnan selkeytyminen ja tätä kautta drop out -ilmiön vähentäminen. Näiden tavoitteiden täyttymistä varten opinnäytetyöksi muodostui ohjaajan opas. Opas keskittyy ohjaajien ohjaustaitojen kartuttamiseen ja siitä löytyy viitteet seuran toimintatavoista säännöistä. Opasta tullaan käyttämään tulokulmana ja keskustelun avaajana ohjaajien työnohjaustapaamisissa, mitkä aloitetaan oppaan pilotoinnin jälkeen. Oppaan pilotointi järjestetään 13.4.2017

Ohjaustaitojen kehittymistä ei päästy aikataulullisista syistä vielä mittamaan, sillä oppaan pilotointi tapahtuu vasta myöhemmin keväällä. Oppaan käyttöönottoa seuraava säännöllinen työnohjaus, sekä itse oppaan sisältö varmasti nostavat ohjaajien ohjaustaitoja ja herättävät kiinnostusta omia ohjaustaitoja kohtaan. Työnohjaustapaamisten yksi perusideoista on ohjaajien ohjaustaitojen kehittäminen, opasta on tarkoitus käyttää keskusteluja avaavana ja saada sen avulla tulokulmaa keskustelun sisältöön. Oppaat ovat henkilökohtaisia, ja niissä on paljon avoimia kysymyksiä, joten työnohjauksessa päästään kohtaamaan yksilölliset tarpeet ja kehittämään juuri niitä ominaisuuksia, mitä kukin ohjaaja tarpeelliseksi näkee. Opinnäytetyön taustalla oli myös idea, millä voitaisiin innostaa ohjaajia ja saada heidät syttymään omista kyvyistään. Ohjaajien ohjaustaitojen jatkuva kehittäminen vaatii uusien ideoiden pureskelemista ja integrointia valmennussysteemiin. Monissa seuroissa on ongelma, että ideoita kyllä syntyy, mutta kukaan ei laita niitä käytäntöön. Tätä varten oppaassa on paljon avoimia kysymyksiä, joihin ohjaajaa rohkaistaan vastaamaan, ja tätä kautta tuomaan uusia ideoita esille valmennustapaamisissa. Kun valmennustapaamisilla on yksi yhteinen koordinoitsija, niin syntyy muutoksia mahdollistava kasvualusta, ja näin hyvät ideat saadaan käytännön toiminnaksi.

Peruskurssien sisällön vakiinnuttaminen ja toiminnan selkeytyminen jäivät myöskin mittaamatta konkreettisesti pilotoinnin myöhäisestä ajankohdasta johtuen, mutta oppaan mukana tuleva ohjeistus ja oppaan pilotoinnin ohjaajapalaveri keskittyvät vahvasti toiminnan yhtenäistämiseen. Myös uusien valmentajien ja ohjaajien perehdyttäminen Oulun kamppailuklubin toimintaan on aiempaa helpompaa, sillä nyt on opas, mistä voidaan löytää viitteet yhteneväiselle toiminnalle. Oppaan käyttöönottoa seuraava systemaattinen työnohjaus tukee ja pitää huolta yhteneväisestä, selkeästä valmennuslinjasta. Vaikka toimintaa halutaan selkeyttää ja vakiinnuttaa, se ei tarkoita sitä, että se jämähäisi paikalleen. Hyvä ohjaaminen sekä ajankohtainen tuntisisältö täytyvät pysyä ajan hermolla. Tämän vuoksi tarvitaan koordinaattori joka vastaa ohjaajien työnohjauksesta ja on päättävänä elimenä valmentajien uusien, käypien ideoiden käyttöönotossa ja sisään ajamisessa. Eli toimintaa

halutaan yhtenäistää ja selkeyttää ja uudet ideat ja muutokset halutaan pitää linjassa seuraran arvojen ja valmennussysteemin kanssa.

Oppaan ohjaajataitojen ja ryhmänjohtamisen osa muodostuivat lähteistä, jotka olivat hie- man ristiriidassa keskenään. Lynchin (2001, 95.) mukaan on hyvä asettaa sopivasti tilaa antavat, selkeät ja näkyvät rajat valmennettaville. Tällaisessa tilassa valmennettavat osaavat toimia ryhmän sääntöjen mukaisesti, mutta heillä on tarpeeksi liikkumavaraa to- teuttaakseen itseään. Malvelan (2011, 220.) mukaan täytyy huomioida, että jos yksilöistä koostuvaa ryhmää ohjataan eteenpäin sääntöjen kautta, eivät yksilön tarpeet välttämättä nouse esiin. Oppaassa päädyttiin enemmän Lynchin malliin, sillä opas on tarkoitettu pe- ruskursseja varten ja ne ovat vain siirtymävaihe jatkokursseille. Lisäksi selkeät ja näkyvät säännöt on hyvä olla, sillä peruskurssivalmentajien määrä on suhteellisen suuri. Selkeät ja näkyvät säännöt myös yhtenäistävät valmentajien toimintamallia sekä selkeyttävät perus- kurssien tavoitetoimintaa, ja tämä oli yksi oppaan tavoitteista. Vaikka oppaassa päädyttiin- kin selkeiden ja näkyvien sääntöjen käyttämiseen, jokainen harrastaja tulee silti hyväksyä yksilönä, tähän viitataan myös oppaassa useaan otteeseen (Liite 1, 39; Liite 1, 46)

Drop out-ilmiön vähentäminen oli oppaan kolmas tavoite ja oletusarvona oli, että ilmiö vä- henisi, mikäli ensimmäinen ja toinen tavoite täyttyisivät. Drop out-ilmiötä ei ole tutkittu toi- meksiantajan näkökulmasta asiakastyytyväisyyskyselyillä tai vastaavilla toimenpiteillä ny- kytilan kartoittamiseksi. Oletus perustuu toimeksiantajan näkemykseen sekä organisa- tion sisäiseen viestintään valmentajien ja seuratyöhenkilöiden kesken. Olisiko etukäteen teetetyllä kyselyllä ollut mahdollista saada tarkat toimenpiteet drop out-ilmiön vähentä- miseksi? Valvion (2010, 45) mukaan järjestelmällinen ja tieteellinen seuranta asiakaspal- velusta tai sen laadusta ei välttämättä ole se kaikkein toimivin toimenpide. Suurimmalta osin asiakaspalvelua arvioidaan siitä, miten asiakas kohdataan henkilökohtaisella tasolla. Peruskurssien ohjauksen tason lähtötason tarkastelu pohjautui siis seuratyöntekijöiden ja valmentajien henkilökohtaisiin näkemyksiin asiasta.

Edellä mainitun lisäksi projekti haluttiin laittaa heti käytäntöön, joten perustelut toiminnalli- selle ohjaajan oppaalle olivat selkeät. Koska Oulun Kamppailuklubilla on viisi eri kamppai- lulajia ja jokaisella lajilla on jo toimivat lajisäällöt peruskurssitoiminnalle, peruskurssien palvelulaatua lähdettiin parantamaan kehittämällä yleisiä ohjaustaitoja sekä luomaan malli peruskurssien tavoitetoiminnalle. Ohjaaminen on aina vuorovaikutustilanne ja innosta- vassa ohjaamisessa tunteet ovat vahvasti läsnä. Nämä muodostivat ison osan ohjaustai- toja käsittelevistä luvuista oppaassa (Liite 1). Ryhmäytyminen ja yhteisöllisyys ovat tär- keitä asioita uusien asiakkaiden sitouttamisessa (Kopakkala 2005, 31). Näitä käsitteitä opas tarkasteli erityisesti ohjaajan näkökulmasta, eli miten ohjaaja toimii ryhmänjohtajana.

Tämä tulokulman perusteena on se, että opas on tarkoitettu ohjaajia, sekä heidän ohjaustaitojen kehittämistä varten. Kyseisen tulokulman etuna on se, että muutokset saadaan mahdollisimman nopeasti käytännön toimintaan, sillä ohjaajat ovat peruskurssitoiminnassa johtavassa asemassa muutosten käynnistäjinä.

Oppaan pilotointi ja jalkauttaminen aloitetaan 13.4.2017 järjestettävässä seuratapaamisessa. Opas käydään läpi kohta kohdalta ja oppaan henkilökohtaisien avoimien kysymysten täyttäminen aloitetaan heti tapahtuman aikana. Pilotointitapahtuman jälkeen laaditaan ohjaajien työnohjauskalenteri, jolla varmistetaan ohjaajien säännöllinen ja järjestelmällinen toiminnan kehittäminen. Tapaamisilla on myös tarkoitus mahdollistaa ohjaajien vaikuttaminen seuran toimintaan tuomalla julki uudet ideat, jolla nykyistä toimintaa voitaisiin parantaa. Työnohjauskalenterista vastaa siihen tehtävään erikseen määrätty henkilö.

Projektin lopputulos, eli ohjaajan opas sekä malli ohjaajien kehittämiseksi onnistuivat varsin hyvin. Toimeksiantaja oli projektiin erittäin tyytyväinen ja opinnäytetyön tavoitteita tarkastellessa tähän mielipiteeseen voi yhtyä. Oppaasta tehtiin selkeä ja helppolukuinen ja sen sisältö sopii hyvin kohderyhmälleen. Erityisesti tästä oltiin tyytyväisiä toimeksiantajan puolesta. Projektin avulla saadaan vielä sellaisiakin hyötyjä mitä ei tavoitteissa edes lueteltu. Esimerkiksi uusien innovaatioiden edistäminen sekä ohjaajien mahdollisuus vaikuttaa seuran toimintaan. Nämä molemmat ovat tärkeitä asioita yhteisölle. Kopakkalan (2005, 31) mukaan olennainen yhteisöä kantava tekijä nykyään on yhteisön jäsenten yhtenäisyyden kokemus. Yhteenkuuluvuuden tunne kuitenkin voimistuu ainoastaan konkreettisesti toiminnassa, eli täysin aktivoitumaton jäsen ei voi kokea vahvaa yhtenäisyyden tunnetta. Yhteisön toiminnan tavoitteen prioriteetti, yhteisön jäsenten oma merkitys ja osallistuminen edesauttavat syvemmän kokemuksen yhtenäisyyden rakentumisesta.

Suurimmat haasteet tässä opinnäytetyössä olivat aikatauluttaminen sekä projektisuunnitelman noudattaminen. Opiskelun, työssäkäynnin ja huippu-urheilun yhdistäminen vaatii venymistä ja kompromisseja moneen suuntaan. Projektin aikana tapahtui odottamattomia yllätyksiä urheilu-uran saralla (mm. No-Gi jiu-jitsun EM-kisapaikka) ja tämä vaikutti huomattavasti aikaresursseihin, mitä oli varattu tämän projektin etenemiseen. Toinen aikatauluja sotkeva asia oli sairaana olo, mikä vaikeutti projektin työstämistä eteenpäin. Jatkossa tämänkaltaisia projekteja suunnitellessa, aikataulujen suunnitteleminen vaatii enemmän huomioita. Aikamäärät eivät saa olla liian tiukkoja, vaan niissä täytyy olla pientä liukuma-varaa, jotta takaiskut eivät sotke koko projektin kulkua. Näistä takaiskuista huolimatta, opas saatiin ajoissa valmiiksi ja opinnäytetyö saatiin esitysvaiheeseen miltei viimeisteltynä.

## Lähteet

Aalto-Setälä, P. & Saarinen, M. 2014. Innostus – myötämanipuloinnin aakkoset. Talentum Media Oy. Helsinki.

Luukkonen, V. 29.1.2015. Sihteeri. Suomen brasilialaisen jujutsun liitto. Sähköposti.

Lynch, J. 2011. Creative Coaching – New ways to maximize athlete and team potential in all sports. Human Kinetics. United States

Löytänä, J. & Korhikoski, K. 2014 Asiakkaan aikakausi – rohkeus + rakkaus - raha. Talentum Media Oy. Helsinki.

Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum Media Oy. Helsinki.

Kaarela, T. 6.4.2017. Toimitusjohtaja, Oulun Kamppailuklubi. Haastattelu. Oulu.

Keskinen, T & Lipiäinen, J. 2013. Asiakkaan matkassa – tuotokeskeisyydestä symbioosi-strategiaan. Talentum Media Oy. Helsinki.

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

Malvela, M. 2011. Käytäntöä parhaimmillaan – urheilijälähtöistä yhteistyötä. Keuruskopio Oy.

Mäenpää, P. & Korkatti, S. 2012. Urheiluseurat 2010-luvulla Ajatuksia seurojen kehittymisestä ja kehittämisestä. Sporttipaino Oy. Luettavissa: <http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTQvMDQvMTcvMTRfMjlfMTZfNDI1X1VyaGVpbHVzZXVyYXRfMjAxMF9sdXZ1bGxhLnBkZiJdXQ/Urheiluseurat%202010-luvulla.pdf>. Luettu: 10.3.2017

Pesonen, A., Lehtonen, J., Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus. Jyväskylä.

Rovio, E., Lintunen, T., Salmi, O. (toim.). 2009. Ryhmäilmiöt liikunnassa. Liikuntatieteellinen seura. Tampere.

Suomen brasilialaisen jujutsun liitto. 2015. Toimintakertomus 2015. Luettavissa: [http://bjjliitto.fi/vir\\_tied/sbjil\\_toimintakertomus\\_2015.pdf](http://bjjliitto.fi/vir_tied/sbjil_toimintakertomus_2015.pdf). Luettu: 28.3.2017

Suomen brasilialaisen jujutsun liitto. 2017. Seurat. Luettavissa: <http://bjjliitto.fi/seurat.php?lang=fi>. Luettu: 28.3.2017

Suomen Liikunta ja Urheilu SLU ry, Nuori Suomi ry, Suomen Kuntoliikuntaliitto, Suomen Olympiakomitea, Helsingin kaupunki & opetus- ja kulttuuriministeriö, 2010a. Liikuntatutkimus 2009–2010 – Lapset ja nuoret. Suomen Liikunta ja Urheilu SLU ry. Helsinki. Luettavissa: [http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMjIvMTNfNDRfMzJfMjgwX0xpaWt1bnRhdHV0a2ltdXNfbnVvcmlwMDI0MDI0fMjAwMC5wZGYiXV0/Liikuntatutkimus\\_nuoret\\_2009\\_2010.pdf](http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMjIvMTNfNDRfMzJfMjgwX0xpaWt1bnRhdHV0a2ltdXNfbnVvcmlwMDI0MDI0fMjAwMC5wZGYiXV0/Liikuntatutkimus_nuoret_2009_2010.pdf). Luettu: 23.3.2017

Suomen Kuntoliikuntaliitto ry, Suomen Liikunta ja Urheilu SLU ry, Nuori Suomi ry, Suomen Olympiakomitea, Helsingin kaupunki & opetus- ja kulttuuriministeriö, 2010b. Liikuntatutkimus 2009–2010 – Aikuiset 19-65-vuotiaat. Suomen Kuntoliikuntaliitto. Helsinki. Luettavissa: [http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMjIvMTNfNDRfMzJfMjQ2X0xpaWt1bnRhdHV0a2ltdXNfYWlrdWlzZXRfMjAwOV8yMDEwLnBkZiJdXQ/Liikuntatutkimus\\_aikuiset\\_2009\\_2010.pdf](http://www.sport.fi/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMTEvMjIvMTNfNDRfMzJfMjQ2X0xpaWt1bnRhdHV0a2ltdXNfYWlrdWlzZXRfMjAwOV8yMDEwLnBkZiJdXQ/Liikuntatutkimus_aikuiset_2009_2010.pdf). Luettu: 23.3.2017

TEM 2014. Työ- ja elinkeinoministeriö. Liikuntaliiketoiminnan ekosysteemin muutokset. TEM-raportteja. 20/2014. Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2871099/Liikuntaliiketoiminnan+ekosysteemin+muutokset+03072014.pdf>

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna

## **Liitteet**

Liite 1. Ohjaajan opas Oulun kamppailuklubin peruskursseille



## Sisällys

|  |    |
|--|----|
| <u>1. Esipuhe</u> .....  | 30 |
| <u>2. Peruskurssien tavoitetoiminta</u> .....                  | 31 |
| <u>2.1. Arvot ja tavoitteet</u> .....                          | 31 |
| <u>2.2. Kamppailuklubin jäsenyys ja asiakkaan tiedot</u> ..... | 33 |
| <u>2.3. Salietiketti ja säännöt</u> .....                      | 34 |
| <u>2.4. Ohjaajan rooli</u> .....                               | 35 |
| <u>3. Laadukas ohjaaminen</u> .....                            | 36 |
| <u>3.1 Tunne- ja vuorovaikutustaidot</u> .....                 | 37 |
| <u>3.1.1 Hyväksyntä</u> .....                                  | 38 |
| <u>3.1.2 Luottamus</u> .....                                   | 39 |
| <u>3.1.3 Välittäminen ja myönteinen ilmapiiri</u> .....        | 40 |
| <u>3.1.4 Innostaminen</u> .....                                | 41 |
| <u>3.2 Ryhmän ohjaaminen</u> .....                             | 42 |
| <u>3.2.1 Ryhmän johtaminen ja hallinta</u> .....               | 43 |
| <u>3.2.2 Turvallinen ryhmä</u> .....                           | 44 |
| <u>3.2.3 Asiakkaan kohtaaminen</u> .....                       | 45 |
| <u>4. Liitteet</u> .....                                       | 46 |
| <u>4.1 Kamppailuklubin säännöt ja salietiketti</u> .....       | 46 |



## 1. Esipuhe

Tämän opas on kirjoitettu ensisijaisesti kamppailuklubin peruskurssien ohjaajille. Oppaasta on varmasti hyötyä myös muille valmentajille ja seuratoimijoille, jotka ovat mukana seuratoiminnassa tai kamppailulajien parissa. Oppaan tavoitteina on parantaa ohjaajien osaamista, selkeyttää ja edistää Oulun kamppailuklubin peruskurssien toimintaa sekä vähentää peruskurssien drop out-ilmiötä. Oppaan tuomia fyysisiä tavoitteita ovat peruskurssien toiminnan selkeytyminen, ohjaajien liikunnanohjaus- ja ryhmänhallintataitojen kehittyminen sekä kurssilaisten tehostunut oppiminen.

Tunnepuolen tavoitteita ovat hyvä ryhmähenki, liikunnan ilo sekä innostuneisuus kurssisältöä kohtaan. Tunnepuolen tavoitteet ovat ihan yhtä tärkeitä, kuin fyysiset tavoitteet. Mitä paremmin asiakas viihtyy kurssilla, sitä paremmat edellytykset hänellä on oppia lajitaitoja ja jatkaa harrastamista seurassa.

Peruskurssin ohjaajalla on iso merkitys edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Hyvät ohjaustaidot eivät ole itsestään selvyys, vaan ne syntyvät tarkkailusta, tietämyksestä, vuorovaikuttamisesta sekä kokemuksesta. Kukaan ei ole siis syntyessään valmis ohjaaja, vaan se vaatii myös tiedon ja taidon lisäksi kokemusta, jota saa vain ohjaamalla liikuntatunteja. Jokaisella ohjaajalla on omanlaisensa tyyli ja tapa toimia, ja ne löytyvät kokemuksen myötä.

Oppaassa on raamit kurssin lajisisällön (lajikohtaiset peruskurssirungot) ulkopuoliselle tavoitetoiminnalle, siitä löytyy tietoa tunne- ja vuorovaikutustaidoista sekä ryhmän toiminnasta.

Toivon, että oppaasta on hyötyä ohjaamistoimintaasi! Iloa ohjaamiseen!

-Tuomas Ylinampa

## 2. Peruskurssien tavoitetoiminta

Oppaan ensimmäinen osio keskittyy tarkastelemaan peruskurssin toiminnan perusteita. Jotta toiminta peruskursseilla olisi selkeää, turvallista ja yhdenmukaista, on tärkeää, että perusasiat mietitään ja avataan yhdessä läpi valmentajien, ohjaajien sekä seurajohdon kesken.

### 2.1. Arvot ja tavoitteet

Arvot ovat asioita, joita ihminen arvostaa. Ne kuvastavat sitä, miten asioiden pitäisi olla ja mihin suuntaan halutaan pyrkiä. Tavoite taas ohjaa toimintaa tavoitteen mukaiseen suuntaan. Arvojen ja tavoitteiden tulee olla sellaisia, että kaikki seuratoiminnassa mukanaolijat voivat ne allekirjoittaa. Täten seuran toimintaa voidaan yhtenäistää ja toimintaa ohjata haluttuun suuntaan.

Oulun kamppailuklubin arvoja ovat:

- Positiivisuus
- Laadukas tekeminen
- Liikunnallisuus
- Yhdessä tekeminen
- Turvallisuus
- Avoimuus

Yllämainitut arvot ovat ajatuksia siitä, mistä lähtökohdista ohjaaminen kamppailuklubilla rakentuu ja mikä on toiminnan kannalta tavoiteltavaa ja tärkeää. Peruskurssin asiatavoiteena on:

- Opettaa kamppailulajin perusteet ja kasvattaa fyysistä kuntoa siinä määrin, että kurssin käynyt voi jatkaa kamppailuharrastusta jatkoryhmässä kurssin käytyään.

Millä tavalla tämä asiatavoite täytetään? Alla tavoitteita ohjaamaan toimintaa:

- Peruskurssin puitteet ovat selkeät
- Yhteenkuuluvuuden tunne
- Liikunnan ilo
- Innostuminen kamppailuharrastuksesta

Kun yllämainittuihin tavoitteisiin päästään, toteutuu asiatavoitekin. Ohjaajan tulee miettiä, miten arvot ja tavoitteet kohtaavat oman ohjaamisen kanssa ja miten tämä käytännössä välittyy asiakkaalle.

## 2.2. Kamppailuklubin jäsenyys ja asiakkaan tiedot

Kamppailuklubilla on käytössä sähköinen jäsenrekisteri, minkä kautta asiakkaat osallistuvat ilmoittautuvat kursseille ja mistä hoidetaan laskutusasiat. Ohjaajan tehtävänä on tiedottaa asiakkaille selkeästi, miten toimitaan oikein jäsenyysasioissa. Jos asiakasta ei saada jäsenrekisteriin, ei hänestä tule todennäköisesti jäsentäkään.

Ohjeet jäsentietoihin liittyvistä asioista on hyvä antaa selkeästi, askel askeleelta, sillä uudet harrastajat eivät voi vielä tuntea käytänteitä tai henkilökuntaa.

Käytännön esimerkkejä:

*”Jäsen- ja kulkukortin saa ostettua Storesta ja se sijaitsee heti sisäänkäynnin vieressä. Storen aukioloajat ovat arkisin klo 14-20 ja lauantaisin klo 10-17.”*

*”Jäsentietolomake löytyy klubin kotisivuilta, jossa sen voi täyttää sähköisesti. Jos lomakkeen kanssa tulee jotain hämminkiä tai kysyttävää, niin storen Emma auttaa mielellään. Store on sisäänkäynnin vieressä ja auki arkisin klo 14-20 ja lauantaina 10-17.”*

Mieti, miten ohjeistat ryhmää tai yksittäistä harrastajaa jäsentietoasioissa. Onko sinulle kaikki selvää?

### 2.3. Salietiketti ja säännöt

Salietiketti ja säännöt ovat olemassa sitä varten, että uudet ja vanhat jäsenet tietävät, miten toimia kamppailuklubilla. Moni epämieluisa ja hankala tilanne voidaan välttää, jos säännöt ovat kaikkien tiedossa. Tällä tavoin asiointi kamppailuklubilla on mielisempää, eikä asiakkaalle jää pelkoa tai typerää tunnetta salin käytännön asioista, mistä ei ole ollut tietoinen. Sääntöjen ja etiketin tulee olla näkyvällä paikalla, ja ohjaajan tulee ilmoittaa mistä ne löytyvät. Säännöt ja etiketti voidaan myös jakaa paperisena versiona kurssilaiselle, kun kurssi alkaa.

Ohjaajan tulee miettiä mitä asioita painottaa salietiketistä ja säännöistä, sillä asiakas ei voi muistaa kaikkea ensimmäisellä kerralla. Ilmoita olennaisista säännöistä selkeästi ja voit myös kertoa, että miksi näin tehdään/miksi sääntö on olemassa.

Esimerkiksi:

*"Kengät jätetään kenkätelineeseen, pestään jalat, tatamille astutaan puhtain jaloin. Näin vältetään pööpöjen pääsyä tatamille"*

*"Korut ja kellot otetaan pois, etteivät ne revä ihoa rikki."*

*"Sparraaminen ja pariharjoittelu pidetään turvallisena. Ei väännetä niskoja eikä sormia ja sparraaminen pysäytetään välittömästi, kun ohjaaja huutaa: "AIKA!"."*

Kamppailuklubin säännöt ja salietiketti löytyvät liitteestä 4.1.

Mieti mitkä ovat oleelliset säännöt uuden kurssilaisen näkökulmasta?

## 2.4. Ohjaajan rooli

Ohjaajan tulee sisäistää tieto omasta vastuualueestaan ja toimia niihin liittyvien tehtävien mukaisesti. Tämä on se rooli, mitä ohjaajan oletetaan noudattavan hänen ohjatessa kursseja, osallistuessa valmentajapalaveriin tai muihin edustustehtäviin. Vastuualueen ja toiminnan läpikäyminen yhdessä seuran vastuuhenkilön kanssa on tärkeää, jotta toiminta olisi mahdollisimman selkeää ja päämäärätietoista. Alla muutama ohjenuora ohjaajalle:

- Ole innostunut ohjaajana olemisesta. Sytytä innostus kurssilaisiin!
- Ole aidosti läsnä ohjaustilanteissa ja valmentaessasi.
- Sisäistä seuran arvot, toiminta ja käytänteet.
- Osallistu seuran kehittämiseen antamalla ideoita ja parannusehdotuksia seuran vastuuhenkilöille.
- Tiedota harrastajia tapahtumista ja mahdollisista muutoksista aikatauluihin (esimerkiksi pyhäpäivät). Muutokset ja tapahtumat on hyvä merkitä näkyväälle paikalle seuran vastuuhenkilöiden toimesta.

### 3. Laadukas ohjaaminen

Ohjaaminen on taito, joka vaatii itsensä peliin laittamista. Ohjaamisessa on väkisinkin näkyvässä ohjaajan oma persoona, mikä on iso tekijä ohjaajan ulosantiin, tyyliin ja tapaan toimia. Koska jokaisen persoona on erilainen, myös kaikki ohjaustilanteet ovat erilaisia ja niihin voi olla useita erilaisia sopivia ratkaisuja. Kaikkien ohjaajien ei siis tule ratkaista ohjaustilannetta samalla tavalla, vaan on tärkeää löytää itselle toimiva ja ominainen tapa ohjata.

Ohjaaminen koostuu hyvin monesta asiasta ja sen määrittäminen ei ole yksinkertaista. Se on esimerkiksi kohtaamista, välittämistä, innostamista ja tukemista. Hyvä ohjaaminen koostuu tarkkailusta, tietotaidosta, vuorovaikutuksesta ja kokemuksesta. Ohjaajan on tärkeää pitää mieli avoinna, kasvaa ja kehittää itseään ohjaajana. Ohjaajana ei tulla valmiiksi, kuten ei tulla ihmisenäkään. Näitä kahta asiaa ei voida erottaa toisistaan.

Hyvän ohjaamisen piirteet eivät ole sidottuja ohjaajan henkilökohtaiseen persoonaan, vaan hyvät ohjaajan piirteet kuvaavat tapaa, tyyliä ja suhtautumista itsen, kurssilaisiin ja omaan asiantuntijuuteen.

Asiantuntijuus ohjaamisessa on muutakin, kuin pelkkää urheilu- ja kamppailutietämystä. Läsnä oleminen, tilannetaju ja omien taitojen arvioiminen ovat tärkeä osa asiantuntijuutta. Sujuvan ja toimivan ohjaamisen kannalta tunne- ja vuorovaikutustaidot sekä ryhmän hallinnan taidot ovat hyvin merkittävässä roolissa. Seuraavat kappaleet käsittelevät juuri näitä edellä mainittuja taitoja.

Laadukas ohjaaminen pähkinänkuoressa:

- Ohjaajapersoona
- Oma innostus ja aktiivisuus kehittyä ohjaajana
- Seuran ja liiton tarjoamat leirit ja koulutukset

Mieti näitä! Käy läpi mielessäsi tilanteita jossa sinua on ohjattu:

- Millainen ohjaaja on tehnyt vaikutuksen?
- Mikä teki hänestä hyvän ohjaajan?
- Mikä sai ohjauksen sujumaan hyvin? Mitä olisit tehnyt toisin?

Mieti itseäsi ohjaajana. Mitkä ovat sinun vahvuusalueitasi ja mitkä ovat kehityskohteitasi?

### 3.1 Tunne- ja vuorovaikutustaidot

Tunne- ja vuorovaikutustaidoilla on iso merkitys liikunnallisten taitojen oppimisessa. Tämän vuoksi on järkevää, että ohjaaja näkee vaivaa näiden taitojen kehittämiseen. Tunnetaitoja ovat mm. tunteiden havaitseminen, tunteiden tiedostaminen, tunteiden näyttäminen ja tunteiden säätely. Vuorovaikutustaitoja ovat mm. kuunteleminen, kommunikointi, yhdessä toiminen ja ilmeiden ja eleiden säätely. Hyvin pienillä ilmeillä voi innostaa, rohkaista tai kannustaa ryhmän jäsentä ylittämään itsensä, tai kokeilemaan jotain uutta taitoa. Kun ryhmän jäsen kokee, että ohjaaja välittää, niin hän alkaa rakentaa luottamusta ohjaajaan ja kokee turvallisuutta. Nämä tunteet edesauttavat ryhmässä viihtymistä, sekä tehostavat liikuntataitojen oppimista.



### 3.1.1 Hyväksyntä

Uudet harrastajat tulevat peruskurssille usein eri lähtökohdista. Peruskurssilaisten ikä, koko, sukupuoli, taustat ja päämäärä harrastamisen suhteen voivat vaihdella. Syitä harrastamiselle voivat olla esimerkiksi itsepuolustus, kuntoilu, itsensä haastaminen, kilpaileminen tai uusiin ihmisiin tutustuminen ja sosiaaliset suhteet. Ohjaajan tulee hyväksyä kaikki harrastajat sellaisinaan kuin he ovat. Kurssilaisten persoonaa ei voida, eikä pidä yrittääkään muuttaa. Tämä ei tarkoita sitä, että ohjaajan pitää hyväksyä kaikki erilainen tekeminen tai tekemättä jättäminen hyväksynnän varjolla. Ensisijaisesti peruskursseilla opetellaan kamppailun alkeita.

- Pidä huoli, että kurssilaiset vaihtavat harjoittelupareja useasti harjoitusten aikana. Esimerkiksi pari vaihtuu joka kerta, kun tekniikka vaihtuu. Tällä tavoin myös hiljaisemmat ja sosiaalisesti aremmat harrastajat tutustuvat uusiin harrastajiin.
- Muista aina ohjeistaa kurssilaisia esittelemään itsensä uudelle harjoituskaverille.

Pohdi, ohjaatko mieluiten tietyn tyyppisiä harrastajia? Esimerkiksi lahjakkaita tai kilpailusuuntautuneita.

### 3.1.2 Luottamus

Luottamus ohjaajan ja ryhmän välillä on tärkeä askel harrastustoimintaan sitouttamisen kannalta. Ryhmän luottamuksen syntyminen ohjaajaa kohtaan vaatii rehellisyyttä ja luotettavuutta. Luottamusta voivat heikentää esimerkiksi ohjaajan ennustamaton käyttäytyminen, epäjohdonmukainen ohjaustoiminta, liiallinen mukavuudenhalu tai helpolla pääseminen. Hyvä tapa lisätä luottamusta edistäviä tekijöitä on kiinnittää enemmän huomiota positiivisiin asioihin, kuin puutteisiin tai epäkohtiin.

- Ohjaajana toimit esimerkkinä ja luottamuksen rakentaminen alkaa sinusta.
- Lupaa vain sellaisia asioita, mitkä pystytään toteuttamaan.
- Tunneilla olet ohjaajana kurssilaisia varten.
- Näe vaivaa ja ole läsnä ohjatessasi.
- Ohjaa positiivisuuden kautta.

### 3.1.3 Välittäminen ja myönteinen ilmapiiri

Kun ohjaat tunteja, pyri aina olemaan läsnä ja osallistu tarvittaessa toimintaan omalla esimerkilläsi (esimerkiksi alkulämmittelyissä). Välittäminen tarkoittaa sitä, että kaikki pääsevät osallistumaan toimintaan taitotasoista riippumatta. Ole aidosti kiinnostunut jokaisesta ohjaustilanteesta ja pyri auttamaan kurssilaista ongelmatilanteissa, vaikkei kaikki sujuisi-kaan ensimmäisellä kerralla.

Myönteinen ilmapiiri voi syntyä ryhmään jossa vallitsee luottamus. Anna palaute aina positiivissävytteisessä muodossa, vältä kieltosanoja.

Tässä kaksi erilaista tyyliä antaa palaute samasta ohjaustilanteesta:

*”Älä nosta päätä, äläkä käsiä, kun nouset ylös.”*

*”Alku meni hyvin. Ylösnousuvaiheessa kiinnitä huomiota siihen, että leuka pysyy kiinni rinnassa ja kyynärpäät kyljissä kiinni.”*

Pohdi kuinka erilainen viesti voi olla kurssilaisen korvaan. Mitä informaatiota kurssilainen viesteistä sai?

### 3.1.4 Innostaminen

Innostus on energiaa, joka tehostaa ryhmän toimintaa ja edistää taitojen oppimista. Jokainen yksilö kaipaa iloa, yhteyttä toisiin sekä hyväksyntää. Nämä ovat niitä tunteita, mitä innostunut ryhmä pääsee kokemaan. Ohjaajana toimit innostuksen liekin sytyttäjänä, tämä edellyttää sitä, että olet itsekkin innostunut asiasta. Innostaminen on tunteiden tartuttamista, kannustamista, motivoimista sekä sopivien haasteiden ja tavoitteiden asettamista.

On erittäin tärkeää, että ohjauksellinen viestintä olisi pääosin innostavaa. Ei siis pelkät sanalliset ohjeet, vaan myös ei-kielellinen viestintä. Ei-kielellistä viestintää on kaikki sanaton vuorovaikutus. Jos sanallinen ja ei-kielellinen viestintä ovat ristiriidassa, harrastaja tekee tulkinnan usein ei-kielellisen viestinnän perusteella.

Eli se, miten asiat esitetään, on usein merkityksellisempää, kuin itse asian sanoma. Todellinen sanoma viestittyy ilmeillä, eleillä, katseella ja puhetavalla. Se mitä ajattelet päässäsi, viestittyy usein ulospäin tahtomattasikin. Tämän vuoksi ohjaustyössä kannattaa pyrkiä positiiviseen ajatteluun niin peruskurssin toiminnasta, kuin itse kurssilaisista.

Ei-sanallinen viestintä pähkinänkuoressa:

Keinoja innostaa ryhmää:

- Ilmeet ja eleet (muista hymyily)
- Katsekontakti
- Äänenkäyttö (volyyymi, painotus, rytmi)
- Olemus (esim. rauhallisuus, ryhdikkyys)
- Ohjausetäisyys, koskettaminen

- Valmistaudu ajoissa tunteja varten
- Innostava esiintyminen
- Sopivat haasteet ja tavoitteet
- Onnistumisen kokemukset
- Huumori, iloisuus
- Monipuoliset opetustavat
- Yhdessä tekeminen

Mistä olet innostunut ohjatessasi, miten se näkyy ulospäin? Onko sinulla kokemuksia innostavista ohjaajista?

### 3.2 Ryhmän ohjaaminen

Yksikään peruskurssi ei ole täysin samanlainen, vaikka kaikilla kursseilla on samat pelisäännöt ja niitä noudatettaisiin. Kurssilaiset ovat erilaisia toisistaan ja kehittyäkseen, he vaativat eri asioissa ja eri tilanteissa erilaista ohjauksellista huomiota. Ohjaajan tehtävänä onkin huomioida jokainen yksilöllisesti ja vastata yksilön tarpeisiin sekä odotuksiin. Yksilöllisen huomioinnin täytyy kumminkin olla linjassa peruskurssirungon kanssa ja sen tulee ottaa huomioon muut ryhmän jäsenet.

Positiivinen ryhmähenki ja yhdessä tekeminen mahdollistuvat, kun kaikki pääsevät toimintaan hyvin mukaan. Yksilöllisen huomioinnin avulla, kaikilla on mahdollisuus onnistua ryhmän sisällä, eikä kukaan jää paitsioon. Onnistumiset ruokkivat ryhmän viihtyvyyttä ja parantavat ilmapiiriä ja nämä seikat parantavat oppimista.

Yksi tärkeä asia peruskurssien ohjaamisessa on palautteenanto. Jos kurssilainen ei saa palautetta, ei hän voi varmuudella tietää, tekeekö hän tekniikat oikein vai väärin. Ilman palautetta kurssin toiminta heikkenee, ja oppiminen hidastuu. Palautteen antaminen on juuri yksilön tai pienryhmän huomioimista, ja sen eteen kannattaa ohjaajan nähdä vaivaa.

Mieti millaisia erilaisia ryhmiä olet ohjannut? Muistatko vielä, millainen oli oma peruskurssiryhmäsi? Minkälaista huomiota sait kurssilla?

### 3.2.1 Ryhmän johtaminen ja hallinta

Jotta peruskurssi toimisi halutulla tavalla, tarvitaan johtaja, joka ohjaa ryhmää haluttuun suuntaan. Ilman johtajaa ryhmä ei ole ryhmä, vaan joukko yksilöitä, jotka toimivat omin päin. Johtajalta edellytetään päätöksentekokykyä, etenkin vasta muodostuneen ryhmän toimesta. Peruskurssirunkoa voidaan pitää strategiana, jonka pohjalta ohjaaja määrittää tuntien sisällön. Ohjaajalla on vastuu ohjata ryhmälle peruskurssirungon mukainen tuntisisältö, sekä kertoa ryhmälle visio siitä, mitä tunnin aikana halutaan saavuttaa.

Ohjaajan tulee asettaa kurssilaisille selkeät ja näkyvät rajat, missä kurssilaisilla on tilaa toimia peruskurssirungon mukaisesti. Rajoja on hyvä soveltaa kamppailuklubin säännöistä ja salietiketistä (liite 4.1). Kun perussäännöt ovat kurssilaisille selvät, organisointi on nopeampaa, konflikteja syntyy vähemmän ja ohjaajalle jää enemmän aikaa lajisisällön ohjaamiseen. Kun säännöt ovat selkeitä, niitä ei tarvita kuin muutama, että kurssi osaa toimia niiden mukaan.

Ryhmän johtaminen ja hallinta:

Muista nämä!

- Esittele itsesi treenien alussa  
→Ota ryhmä haltuun
- Kerro mitä treeneissä tapahtuu  
→Visio
- Aseta kurssilaisille selkeät rajat  
→Tarkat ohjeet mitä tehdään
- Seuraa peruskurssirunkoa →Strategia
- Ohjaajalla on päätösvastuu hankalassakin tilanteessa

- Toimi johdonmukaisesti ja reilusti
- Muista ohjaajapersoonana ja huumori
- Huomioi yksilöt sekä koko ryhmä
- "Walk the talk." Seiso sanojesi takana

### 3.2.2 Turvallinen ryhmä

Tehokkaan ryhmän taustalla on turvallisuus. Turvallisuudella tarkoitetaan hyvää oloa olla ryhmässä, sekä muiden ihmisten kunnioittamista ja heihin luottamista. Turvallisen ryhmän muodostumisesta on vastuu sekä ohjaajalla että ryhmän jäsenillä, vaikkakin alussa ohjauksen tarve on suuri ja ohjaajalla päävastuu. Toimivan ja turvallisen ryhmän muodostumisen kannalta on tärkeää, että ryhmän jäsenet tutustuvat toisiinsa ja ryhmäytymistä pääsee tapahtumaan ja on hyvä muistaa, että ryhmäytyminen vie aikaa. Tähän kannattaa panostaa heti peruskurssin alussa, sillä uuden peruskurssilaisen tuntiessaan itsensä hyväksytyksi ja olonsa turvalliseksi, saa se hänet sitoutumaan ryhmän toimintaan. Kamppailulajien kaltaisissa lajeissa, joissa ollaan harjoituskavereiden kanssa hyvin läheisessä kontaktissa, on hyvin tärkeää kokea itsensä turvalliseksi ja olonsa hyväksi, jotta oppimista voi tapahtua. Lisäksi heikko yhteistyö ryhmäläisten välillä hidastaa taitojen kartuttamista.

Turvallisen ryhmän peruspilareita ovat luottamus, hyväksyntä, avoimuus, tuen antaminen ja sitoutuminen. Kaiken toiminnan edellytyksenä on riittävä turvallisuuden tunne. Olennainen ryhmää kantava tekijä on ryhmäläisten yhtenäisyyden tunne. Ryhmän alkuvaiheessa voi esiintyä kovaa onnistumisen ja näyttämisen painetta, jolloin pelko epäonnistumisesta saattaa aiheuttaa alisuoriutumista. Ilmapiirin ollessa hyväksyvä ja kannustava, on edellytyksen myös parhaansa tekemiselle. Parhaassa tapauksessa ryhmän jäsenet kannustavat toisiaan eteenpäin. Turvallisessa ryhmässä uskaltaa myös epäonnistua, ja täten myös uskaltaa yrittää uusia asioita. Turvallisuuden tunnetta ryhmässä sekä yhteishenkeä ryhmän jäsenten välillä voidaan lisätä monin tavoin. Turvallisuuden tunnetta lisää, kun ryhmän jäsenet tietävät pelisäännöt ja ryhmän toimintatavat. Ohjaajan vastuulla on huomioida, että kaikki peruskurssilaiset pääsevät osallistumaan toimintaan. Pareja vaihdetaan, muistetaan esittäytyä, sekä rohkaistaan palautteen antamiseen, pareihin jakaminen tapahtuu satunnaisesti, jotta opitaan tuntemaan kaikki ryhmän jäsenet sekä työskennellään kaikkien kanssa.

Vinkkejä ohjaajille turvallisen ryhmän luomiseksi:

- Salietiketin ja sääntöjen kertominen kaikille
- Tervehtiminen hymyillen ja muiden kannustaminen
- Harjoitusparien vaihtaminen, tutustumiseen kannustaminen ja ryhmäytymistehtävien vetäminen

### 3.2.3 Asiakkaan kohtaaminen

Kohtaamisen taito on yksi olennaisimmista ohjaajan taidoista. Kaikilla meillä on samat perustarpeet, mitkä kaipaavat tyydyttämistä. Yhteenkuuluvuuden tunne, hyväksytyksi tuleminen ja itsensä toteuttaminen ovat perustarpeitamme, joita toteutamme myös harrastustemme parissa. Ohjaajan rooli on rakentaa sellainen ympäristö, missä näiden tarpeiden täyttäminen on mahdollista. Ohjaajan tulee seurata harjoituksissaan seuran yleistä linjaa sekä sääntöjä, jotta harjoitusten malli on yhteneväinen muiden valmentajien kanssa. Täten peruskurssille saadaan liikuntatuotteena laatustandardit, ja tämä on se palvelun taso, mitä asiakkaille pyritään tarjoamaan. Hyvät vuorovaikutustaidot, käytöstavat, tervehtiminen ja asiakkaan tarpeiden huomioiminen ovat asioita mihin täytyy kiinnittää huomiota asiakasta kohdatessa.

Asiakkaan kohtaaminen pähkinän kuoressa:

- Ole kohtelias, koita opetella asiakkaiden nimet
- Suunnittele ja valmistele treenit etukäteen, jotta asiakas saa sitä mitä se haluaa
- Jokainen treeni on hyvä treeni!
- Jos mahdollista, huomioi asiakas myös yksilöllisesti

Yksilöllinen huomioiminen voi jäädä vähälle, jos ryhmäkoot ovat hyvin suuria. Ohjaajan olisi kumminkin hyvä huomioida jokaista asiakasta yksilöllisesti edes katseella tai yhdellä lauseella jokaisella tunnilla. Yksilöllinen huomioiminen kannattaa aloittaa jo alkuverryttelyn aikana.

Asiakkaan tarpeiden huomioiminen tarkoittaa tässä tapauksessa esimerkiksi sitä, että jos joku harrastaja ei ymmärrä tekniikkaa selittämällä (auditiivisesti), niin silloin opetustyyliä kannattaa muuttaa siten, että näyttää tekniikan (visuaalinen) tai menee asiakkaan luo ja ohjeistaa kädestä pitäen (kinesteettinen). Ihmiset ovat erilaisia oppijia ja myös oppimisen lähtötaso voi olla eri tasolla. Tämän vuoksi ongelmatilanteen sattuessa, älä hermostu asiakkaisiin, vaan pyri kohtaamaan asiakas ja hänen tarpeensa erilaista tulokulmaa käyttäen.

Millaisia ongelmatilanteita olet kohdannut ohjatesasi?

Miten ongelmat ovat ratkenneet?



#### 4. Liitteet

##### 4.1 Kamppailuklubin säännöt ja salietiketti



#### YLEISET KÄYTTÄYTYMISSÄÄNNÖT:

- **Jätä ulkokengät kenkähyllylle oven viereen.** Älä kävele ulkokengillä harjoitusalueilla.
- Käytä pukuhuoneen ja harjoittelutilan välillä kulkiessa sandaaleita tai sisäjalkineita.
- **Kunnioita muiden harjoittelua.** Jos tatami on varattu, odota omaa vuoroasi sivussa.
- Mikäli lähdet viimeisenä salilta, muista **sammuttaa valot ja varmistaa ulko-oven olevan lukossa.**
- **Klubikortti on henkilökohtainen.** Vierailevista treenaajista tulee ilmoittaa Tomille tai Kimmolle.
- **Mikäli tuot salille lapsia, vastuullasi on valvoa, etteivät he häiritse muiden treeniä tai vaaranna itseään.** Vanhempien vastuulla on valvoa junnutreeneihin tulevia lapsia ennen treenien alkua.

#### HYGIENIAOHJEET:

- **Huolehdi henkilökohtaisesta hygieniastasi.** Pese jalat ennen tatamille tuloa ja käy tarvittaessa suihkussa ennen harjoituksia.
- **Pidä sormien ja varpaiden kynnet lyhyinä. Poista korut, lävistykset ja hiuspinnit, sekä meikki ennen treenejä.** Vältä voimakkaita hajusteita.
- **Treenaa aina puhtaissa treenivaatteissa.** Treeniasu (myös BJJ puku) tulisi pestä jokaisen harjoituksen jälkeen.
- **Puhdista ja suojaa ruhjeet ja haavat huolellisesti. Siivoa verijäljet heti pois tatamilta** tai harjoittelupaikaltasi, mikäli vuodat verta treeneissä. Siivousvälineet löydät siivouskomerosta.
- **Älä tule sairaana klubille, ettet tartuta muita.** Jos sinulla on todettu jokin tarttuva ihotauti tms., älä tule treeneihin ennen kuin se on täydellisesti parantunut. Ilmoita tartunnasta Tomille tai Kimmolle, jotta tartunnan leviäminen salin sisällä voidaan estää.

## YLEINEN SALIETIKETTI:

- **Kuuntele ohjaajaa ja noudata ohjeita.** Kun ohjaaja puhuu, ole itse hiljaa.
- **Ole kohtelias.** Jos saavut treeneihin myöhässä, käy ilmoittautumassa ohjaajalle, hän antaa sinulle lämmittelyohjeet. Jos sinun täytyy lähteä ennen treenien loppumista, ilmoita asiasta ohjaajalle.
- **Jos et voi suorittaa treeniin kuuluvaa harjoitusta** (esim. et halua sparrata tai tehdä jotain osuutta lämmittelystä), **ilmoita siitä ohjaajalle.** Tarvittaessa saat vaihtoehtoisia harjoituksia.
- **Kunnioita aina treenikaveriasi!** Vältä turhan voiman käyttämistä etenkin kevyemmän, fyysisesti heikomman tai itseäsi kokemattomamman harjoituskaverin kanssa.
- **Pyri ”puhtaaseen” tekniikkaan ja sääntöjen mukaiseen treeniin.** Näin saat harjoituskavereita.
- **Kättele tai lyö hanskoja yhteen parisi kanssa ennen ja jälkeen sparrin. Esittele itsesi, mikäli ette tunne toisianne.**
- **Jos näet jonkun treenaavan itseään tai muita vaarantavasti, on velvollisuutesi huomauttaa asiasta** ja ohjeistaa oikeisiin suoritustapoihin.
- **Tutustu lajisi kilpailusääntöihin.** Samat säännöt pätevät harjoituksissa, ellei toisin mainita.
- **Sparrissa tulee käyttää sparrivarusteita.**
- **Taputa ajoissa!!** Taputa kun lopetus on kohdallaan, etkä enää pääse siitä irti. Vältä turhat loukkaantumiset ja pystyt taitoja kehittävään harjoitteluun.