

**Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus
sekä nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidot ja -roolit**

Laura Annala

Puheviestinnän pro gradu –tutkielma

Kevät 2015

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen	Laitos – Department Viestintätieteiden
Tekijä – Author Laura Annala	
Työn nimi – Title Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus sekä nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidot ja -roolit	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Kevät 2015	Sivumäärä – Number of pages 57
Tiivistelmä – Abstract <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata, millaista on nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus sekä minkälaisia vuorovaikutustaitoja ja vuorovaikutusrooleja nuoriso-ohjaajalla voidaan päätellä olevan. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja siinä korostuu kuvaamaan pyrkivä ote. Kyseessä on tapaustutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytettiin havainnointia. Aineisto muodostui havainnoimalla kolmea nuoriso-ohjaajaa yhteensä yhdeksän tunnin ajan. Aineiston käsittely ja analyysi toteutettiin luetteloinnin, kvantifioinnin ja vuorovaikutusanalyysin avulla.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että keskeisintä nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksessa on se, että nuoriso-ohjaaja viettää aikaansa nuorten kanssa toimien, keskustele heidän kanssaan, kuuntelee, vaalii yhteistä huumoria sekä valvoo ja pitää nuorista huolta. Vuorovaikutustaidoista keskeisimpiä taitoja ovat kysymysten esittäminen, itsestä kertominen, selittäminen, huumori, kuuntelu, vaikuttaminen, neuvottelu sekä nonverbaalit ja sosiaalisen tuen taidot. Vastaavasti nuoriso-ohjaajan työn kannalta oleellisia vuorovaikutusrooleja ovat keskustelijan, kyselijän, kuuntelijan, kommentoijan, tiedustelijan, ohjeistajan ja neuvojan, informoijan, tarkkailijan, kehottajan, kontrolloijan, tukijan ja huolenpitäjän roolit.</p> <p>Tutkimuksen tulokset tarjoavat uutta, jäsenneltyä tietoa nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksesta sekä nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidoista ja -rooleista. Tulokset tarjoavat tietoa nuoriso-ohjaajan työstä vuorovaikutuksen näkökulmasta käsin, jolloin se voi tuoda uutta tietoa nuoriso-ohjaajille ja nuorisotyön parissa toimiville. Lisäksi se voi avata nuoriso-ohjaajan työtä niille, joilla siitä on ennestään vähän tietoa.</p>	
Asiasanat – Keywords Nuoriso-ohjaaja, nuorisotyö, puheviestintä, vuorovaikutus, vuorovaikutussuhde, vuorovaikutustaidot, vuorovaikutusroolit	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja – Additional information	

Sisällys

1	JOHDANTO.....	5
2	NUORISO-OHJAUS VUOROVAIKUTUSAMMATTINA.....	7
2.1	Nuoriso-ohjaus ohjaamisena ja kasvattamisena.....	7
2.2	Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus ja vuorovaikutussuhde.....	10
2.3	Nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidot ja - roolit.....	18
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	27
3.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	27
3.2	Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu.....	27
3.3	Tutkimuskohde.....	30
3.4	Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi.....	31
3.5	Tutkimuksen eettisyys.....	32
4	TULOKSET.....	34
4.1	Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen luonne.....	34

4.2 Nuoriso-ohjaajien	
vuorovaikutustaidot.....	38
4.3 Nuoriso-ohjaajien	
vuorovaikutusroolit.....	41
5 TUTKIMUKSEN	
ARVIINTI.....	43
KIRJALLISUUS.....	48
LIITTEET.....	53
Liite1: Tutkimuslupalomake.....	53
Liite 2: Tiedote nuorille tutkimuksesta.....	55
Liite 3: Havainnointirunko.....	56
Liite 4: Havainnointikerrat.....	57

1 JOHDANTO

Nuorisotyö on lakisääteistä toimintaa, jonka järjestämiseen kunnat ovat velvoitettuja Suomen perustuslain sivistyksellisten perusoikeuksien nojalla. Nuorisotyöllä on merkitys nuorten ja sitä kautta koko yhteiskunnan hyvinvointiin. Nuorisotyö on osa suomalaista hyvinvointipolitiikkaa. Nuorisotyö on kiinteässä yhteydessä nuorten harrastamiseen, osallistumiseen ja terveyteen sekä näin ollen myös työ- ja toimintakykyyn. (Nuorisotoimen asema lainsäädännössä 2014.) Nuoriso-ohjaajan työ on yhteiskunnallisesti merkittävää työtä, jonka perustelut löytyvät nuorten terveyttä edistävästä, sosiaalisista, taloudellisista ja kasvatuksellisista lähtökohdista (Cederlöf 1998, 9) ja siten se on myös merkittävä tutkimuksen kohde.

Lisäksi nuorisotyö on merkityksellistä nuorten ikävaiheen näkökulmasta: kodin merkitys kasvuympäristönä vähenee kun nuori alkaa irrottautua lapsuutensa malleista, kodista ja vanhemmista. Nuori viihtyy yhä enemmän vertaistensa ja harrastustensa parissa, jolloin nuoren oma, kodin ulkopuolinen aika – jonka vietosta ja viettopaikoista nuori itse päättää – korostuu. (Hoikkala & Sell 2007, 11; Suonjärvi 2011, 27.)

Nuorisotyön voidaan ajatella olevan kyseissä elämänvaiheessa tärkeässä asemassa: nuoriso-ohjaajat tarjoavat nuorille erilaisia vapaa-ajanviettotapoja nuorten omista kiinnostuksenkohteista käsin ja toimivat nuorten ohjaajina, kasvattajina, kuuntelijoina ja tukijoina. Nuorten kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että nuoret tietävät jonkun olevan niin sanotusti heidän puolellaan, toimivan heitä tukien ja heidän ajatuksiaan kuunnellen (Sercombe 2010, 26).

Nuorisotyön tutkimusta on tehty melko vähän verrattuna esimerkiksi sosiaalityön ja aikuiskasvatuksen tutkimusperinteeseen (Hoikkala & Sell 2007,7; Suonjärvi 2011, 36; ks. myös Nieminen 2007 & Cederlöf 2004). Suonjärven (2011, 36) mukaan vuosien 1950–2007 välisenä aikana alalla ei ole tehty yhtään nuorisotyötä koskevaa väitöskirjaa. Näin ollen nuoriso-ohjaajan työtä käsittelevälle tutkimukselle on tarvetta.

Nuoriso-ohjaajan työ muodostuu pitkälti vuorovaikutuksesta erilaisten ihmisten ja tahojen kanssa. Nuoriso-ohjaajan ammatti tulee olemaan sellaisten ammattien joukossa,

jotka säilyvät. Tähän tulokseen tullaan Etlan 13.1.2014 julkaisemassa raportissa koskien tietotekniikan vaikutuksia Suomen työllisyyteen. Sen mukaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen pohjautuvia ammatteja ei voida koneistaa ja näin ollen ne tulevat ammatteina säilymään (Pajarinen & Rouvinen, 2014). Tästä syystä nuorisohjaajan työtä tutkittaessa nousee etenkin vuorovaikutustaitojen ja –roolien tarkastelu tärkeäksi tutkimuksen kohteeksi. Lisäksi useat tutkimukset ovat myös osoittaneet, että se, miten ammatillisissa vuorovaikutussuhteissa viestitään, näkyy niin yksilö-, ryhmä- kuin yhteisötasolla (Gerlander & Takala 2010, 4). Cederlöf (2004, 22) toteaa nuorisotyötä koskevassa tutkimuksessaan erityisesti vuorovaikutustaitojen ja ihmissuhdetoiminnallisen osaamisen nousevan keskeiseksi vaativuustekijöiksi ohjaajan suhteessa nuoriin ja muihin toimijoihin.

Tutkimuskohteesta tekee mielenkiintoisen se, että nuorisohjaajan ja nuoren vuorovaikutussuhde on vuorovaikutuksen näkökulmasta erityinen. Nuorisohjaajien ja nuorten vuorovaikutussuhde on ammatillinen, jossa nuorisohjaajat ovat työntekijöitä ja nuoret ovat asiakkaita. Heidän välisensä vuorovaikutussuhde on kuitenkin hyvin erilainen kuin esimerkiksi kaupan myyjän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde, eikä nuorisohjaajien ja nuorten välistä vuorovaikutusta voida ajatella täysin muodollisena muttei myöskään epämuodollisena.

Tässä tutkimuksessa keskitytään niin sanottuun kunnalliseen, ammatilliseen perusnuorisotyöhön, eli ulkopuolelle rajautuvat etsivä- ja erityisnuorisotyö, vapaaehtoinen nuorisotyö sekä nuoris- ja kansalaisjärjestöjen, kirkkojen, seurakuntien, yhteisöjen ja oppilaitosten tekemä nuorisotyö. Tutkimuksessa tarkastellaan nuorisohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta sekä nuorisohjaajien vuorovaikutustaitoja ja –rooleja erilaisten työtehtävien konteksteissa. Tutkimusta ei kohdisteta yksittäiseen vuorovaikutustilanteeseen vaan tarkastelu tapahtuu yleisellä tasolla. Työ on tieteellinen tutkielma, jonka lähestymistapa on empiirinen. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata millaista on nuorisohjaajien ja nuorten vuorovaikutus sekä sitä, minkälaisia vuorovaikutustaitoja ja –rooleja nuorisohjaajalla voidaan päätellä olevan.

2 NUORISO-OHJAUS VUOROVAIKUTUSAMMATTINA

2.1 Nuoriso-ohjaus ohjaamisena ja kasvattamisena

Nuoriso-ohjaajan työ on nuorisotyötä ja nuoriso-ohjaajasta voidaan käyttää myös käsitettä nuorisotyöntekijä. Nuorisolain (27.1.2006/72) 2 §:n mukaan ”Nuorisotyöllä tarkoitetaan nuorten oman ajan käyttöön kohdistuvaa aktiivisen kansalaisuuden edistämistä samoin kuin nuorten sosiaalista vahvistamista, nuoren kasvun ja itsenäistymisen tukemista sekä sukupolvien välistä vuorovaikutusta”. Lain mukainen määritelmä on monitulkintainen ja osittain abstrakti. Nuorisotyötä tekevillä organisaatioilla on mahdollisuus määritellä nuorisotyönsä ja siihen liittyvät tehtävät itse. Tästä syystä nuorisotyön kenttä ja julkinen keskustelu nuorisotyöstä on kirjavaa. (Nieminen 2007, 22.)

Nuorisolain lisäksi nuorisotyön etiikka pohjautuu merkittävästi YK:n Lapsen oikeuksien sopimukseen (LOS). Kyseessä on lapsia koskeva ihmisoikeussopimus, jonka tavoitteena on taata jokaiselle lapselle hänen perusoikeutensa: terveys, koulutus, tasa-arvo ja turva (Lapsen oikeuksien sopimus). Nuorisotyötä ohjaa myös lastensuojelulaki (13.4.2007/417), jonka tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Niemisen (2007, 23) mukaan on tärkeää määritellä nuorisotyön yleiset tehtävät, jotta nuorisotyötä voidaan ylipäätään järjestelmällisesti pohtia, tarkastella ja arvioida sen asemaa yhteiskunnassa sekä jäsentää sen muotoja, käytäntöjä ja menetelmiä. Niemisen (2007, 23–26) mukaan nuorisotyön neljä perusfunktiota eli tehtävää ovat sosialisatio-, personalisatio-, kompensatio-, resursointi- ja allokoitiefunktio. Sosialisatiofunktio tarkoittaa nuorten liittämistä kulttuurin, yhteiskunnan ja lähiyhteisön jäseniksi. Sosialisatiotehtävän keskiössä ovat arvojen, roolien, käyttäytymistapojen ja toimintamallien siirtäminen nuorelle sekä nuorten osallistumisen mahdollistaminen yhteisöjen ja yhteiskunnan kehittämiseen.

Nuorisotyön toisena tehtävänä on ohjata nuoren kehittymistä omaksi itsekseen (personalisaatio), eli toisin sanoen itsenäiseksi itsensä tuntevaksi yksilöksi. Tärkeää on, että nuorisotyössä keskitytään nuoren ihmisen yksilöllisyyden ja ainutlaatuisuuden tunnistamiseen, tunnustamiseen ja tukemiseen. Kompensaatiofunktiolla taas viitataan nuorten sosialisatiossa ja personalisaatiossa esiin tulevien puutteiden ja vaikeuksien tasoittamiseen sekä mahdollisesti myös korjaamiseen. Keskiössä on tällöin nuoren auttaminen, ohjaaminen ja tukeminen. Nuorisotyön neljäs tehtävä on Niemisen (2007,25) sanoin ”yhteiskunnan nuorille osoittamiin voimavaroihin (resursointi) sekä niiden suuntaamiseen (allokointi) vaikuttaminen.” Yhtenä tavoitteena onkin, että nuoret vaikuttavat omien järjestöjensä kautta itseään koskeviin asioihin. (Nieminen 2007, 24–26.)

Konkreettisemmin kuvattuna nuorisotyöntekijän eli nuoriso-ohjaajan työnkuvaan kuuluu eri-ikäisten parissa tehtävää ohjaus-, opastus- ja opetustyötä. Ohjaajan tehtäviin kuuluu suunnittelu, toteuttaminen ja edellytysten luominen nuorten vapaaehtoiselle ja omista lähtökohdistaan kehittyvälle kasvatus- ja vapaa-ajantoiminnalle. (Nuoriso-ohjaaja, 2014.) Nuoriso-ohjaajan työ on muun muassa valvontaa ja ohjausta nuorisotiloissa sekä erilaisissa kerhoissa, muun säännöllisen avoimen tai teemallisen toiminnan järjestämistä, yleisesti nuorille tai yksittäisille nuorille kohdistettua tiedottamista ja neuvontaa sekä erilaista toiminnan suunnitteluun, järjestämiseen ja nuorisotyön hallintoon liittyvien tehtävien hoitamista (Cederlöf, 2004). Ohjaaja on yhteydessä myös kodin, koulun ja sosiaalitoimen kanssa. Ohjaus on ihmissuhdetyötä, joka edellyttää tietämystä ihmisen kasvusta, kehityksestä, elämänkaaresta, vuorovaikutuksesta sekä kulttuurista ja yhteiskunnan rakenteista. (Nuoriso-ohjaaja, 2014.)

Ohjaus ja kasvattaminen

Nuoriso-ohjauksessa on kyse ohjaajuudesta. Näin ollen työnkuvaan kuuluu monia ohjauksellisia tehtäviä, kuten nuoren personalisaation, eli omaksi itseksi kehittymisen ohjaaminen sekä ongelmista kärsivien nuorten ohjaaminen yhteiskuntaan liittymisessä tai omien persoonallisten mahdollisuuksien toteuttamisessa (Nieminen 2007, 24–25). Nuorten ohjaus nuoriso-ohjaajan työssä voidaan määritellä mentoroinnin käsitettä hyödyntäen seuraavalla tavalla: ohjaajana toimii ohjattavaa kokeneempi henkilö, joka

tarjoaa opastusta ja ohjeita tavoitteenaan tukea ohjattavan kasvua ja kehitystä.

Ohjaamisessa on kyse tuesta ja kannustuksesta nuoren tavoitteiden saavuttamiseksi ja taitojen kehittymiseksi. Lisäksi ohjaajan tehtävänä on näyttää mallia, ohjeistaa, haastaa ja rohkaista. Ohjaajan ja ohjattavan välillä on emotionaalinen side, jonka lähtökohtana on luottamus. (ks. käsitteen määrittelystä koonteja Dubois & Karcher 2005, 4.)

Toisaalta nuoriso-ohjaajan työssä voi olla ohjausta, vaikka erityistä emotionaalista sidettä ja luottamusta ei olisikaan. Nuorison ohjaaminen voi olla esimerkiksi kerhossa tapahtuvaa tehtävien ohjeistusta ja toiminnan ohjaamista. Jos taas on kyse esimerkiksi ohjaamisesta koskien nuoren henkilökohtaisia tarpeita ja tavoitteita, on ohjaajan ja nuoren välillä oltava jonkinlainen emotionaalinen side ja näin ollen myös luottamusta, jotta ohjaus olisi tarkoituksenmukaista ja nuori ottaisi ohjauksen vastaan. Ohjaajuutta nuoriso-ohjaajan työssä voidaan jäsentää myös sen mukaan onko kyseessä yksilön vai ryhmän ohjaaminen.

Ohjaajuuden lisäksi nuoristyössä on kyse kasvattamisesta. Nuoriso-ohjaajat näkevät itsensä kasvattajina, vaikka heidän tekemäänsä kasvatustyötä ei selkeästi ohjaa mikään virallinen asiakirja toisin kuin esimerkiksi opettajia opetussuunnitelmat ja varhaiskasvattajia varhaiskasvatussuunnitelmat (Young 2006, 78–79; Cederlöf 2004, 19). Nuorisotyön kasvatusta on informaalista, eli epävirallista kasvatusta siinä mielessä, että se on koulutusinstituutioiden ulkopuolella tapahtuvaa (ks. Penttinen 2008, 272). Nuoriso-ohjaaja ei ole kuitenkaan vertaiskasvattaja, vaan ammattikasvattaja, jonka tavoitteena on, että nuori voisi niin sanotusti elää hyvää elämää (Suonjärvi 2011, 103; Sercombe 2010, 23). Kysymykseksi nousee kuitenkin se, mitä on hyvä elämä ja kuka sen määrittelee? Oli vastaus mikä tahansa, keskeistä on nuorten oma toimijuus sekä aktiivisuus ja siten tavoite saada nuoret itse toimimaan ja vaikuttamaan omaan elämäänsä (Sercombe 2010, 22).

Kasvatusta ja nuoren kasvaminen kohti omaa toimijuuttaan tapahtuu aina vuorovaikutuksessa ja vuorovaikutussuhteissa. Esimerkiksi vastuunottaminen lähtee itsestä mutta on aina yhteydessä ympäröiviin vuorovaikutussuhteisiin. (Sercombe 2010, 23.) Voidaan pohtia esimerkiksi sitä, millaisia kasvatukseen kytkeytyviä vuorovaikutussuhteita nuorella on ja millaista on vuorovaikutus näissä suhteissa. Voidaan kysyä myös, mikä merkitys näillä vuorovaikutussuhteilla on suhteessa nuoren

toimintaan ja ajatuksiin. Nuoren kasvatuksellisia vuorovaikutussuhteita ovat esimerkiksi nuoren ja nuoriso-ohjaajan, nuoren ja muiden nuorten, nuoren ja opettajan sekä nuoren ja huoltajan vuorovaikutussuhde sekä vuorovaikutus. Ajatusta voidaan viedä vielä pidemmälle pohtimalla sitä, millaisia ovat ne vuorovaikutussuhteet, joita nuoren kanssa vuorovaikutussuhteessa olevalla – oli kyseessä sitten niin sanottu vertaiskasvattaja, ammattilaiskasvattaja tai huoltaja – on ja mikä on niiden vaikutus ”kasvattajan” kasvatukseen.

Kun ajatellaan nuoriso-ohjaajan työtä ja kasvattamista käytännössä, voidaan esille nostaa muun muassa käytöstapoihin, päihteiden käyttöön ja toisten ihmisten kohteluun liittyvä kasvattaminen. Käytöstapoihin kohdistuva kasvattaminen voi olla esimerkiksi toistuvaan kiroiluun puuttumista, siitä keskustelemista nuorten kanssa ja yhteisten sääntöjen laatimista asiaan liittyen. Päihteiden käyttöön liittyvä kasvatus taas voi ilmetä valistuksena, puuttumisena ja asiasta keskusteluna.

2.2 Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus ja vuorovaikutussuhde

Nuoriso-ohjaajan ammatissa keskeistä on vuorovaikutus nuorten kanssa sekä nuoriso-ohjaajan ja nuorten vuorovaikutussuhteet. Jotta voidaan ymmärtää nuoriso-ohjaajan työtä, on ymmärrettävä myös vuorovaikutusta ja vuorovaikutussuhteita sekä nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteiden erityispiirteitä.

Vuorovaikutus

Puheviestinnän tutkimuksen keskiössä on ihmisten vuorovaikutuksen tutkiminen. Sen tarkasteluun keskittyy erityisesti interpersonaalinen tutkimus (Gerlander & Isotalus 2010, 3). Interpersonaalista tutkimuksesta puhuttaessa viitataan usein kahden ihmisen väliseen kasvokkaiseen tai teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen (Trenholm & Jensen 2007, 26). Tässä tutkimuksessa keskitytään sekä nuoriso-ohjaajan ja nuorten että nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutukseen. Näin ollen keskeistä on myös interpersonaalisen vuorovaikutuksen ymmärtäminen.

Joidenkin näkemysten mukaan niin sanottu asiakasviestintä, jota nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutus osittain on, ei ole interpersonaalista, vaan vaaditaan intiimimpää

tietoa toisesta vuorovaikutuksen osapuolesta (Trenholm & Jensen 2007, 28). Toisaalta on kysyttävä voidaanko sen toteamisen sijaan, mikä on interpersonaalista ja mikä ei, ajatella, että interpersonaalinen vuorovaikutus on erilaista eri vuorovaikutussuhteissa? Esimerkiksi nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutus on toki erilaista kuin kahden kaveruksen, mutta voidaanko sanoa, ettei nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutus ole interpersonaalista? Jotkut tutkijat ovat sitä mieltä, että kahden ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa on kysymys aina interpersonaalista vuorovaikutuksesta (Trenholm & Jensen 2007, 29).

Tässä tutkimuksessa nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutus määritellään interpersonaaliseksi, eli yksinkertaisesti kahden väliseksi vuorovaikutukseksi. Tuolloin kumpikin toimii sekä viestien lähettäjänä että vastaanottajana erilaisissa vuorovaikutusrooleissa pyrkien luomaan ja vaihtamaan jaettuja merkityksiä (ks. Trenholm & Jensen 2007, 29). Merkitysten luomisessa ja vaihtamisessa on kyse siitä, minkä merkityksen annamme viestille tai minkä merkityksen kumpikin vuorovaikutuksen osapuoli viestille antaa (Hargie 2010, 14).

Vuorovaikutus on ihmiselle ominaista ja luontaista toimintaa. Vuorovaikutus voidaan nähdä jatkuvana prosessina, jolla ei ole alkua eikä loppua. Sitä ei siis voida pitää yhtenä elementtinä, yksikkönä tai objektina vaan nimenomaan muuttuvana prosessina, joka koostuu muun muassa yksittäisistä eleistä, ilmeistä, sanoista, lauseista, tiedoista, taidoista ja asenteista (Trenholm & Jensen 2007, 5.) Vuorovaikutuksen voidaan ajatella olevan nonverbaalisten ja verbaalisten viestien vaihtamista eri kanavien välityksellä, kasvotusten tai teknologiavälitteisesti. (Guerrero, Andersen & Afifi 2014, 12.)

Vuorovaikutus on kollektiivista, koska vuorovaikutusta ei voi olla ilman ihmisten muodostamaa yhteisöä, eikä toisaalta yhteisöä ilman vuorovaikutusta. Luomme ja ylläpidämme yhteistä todellisuuttamme vuorovaikutuksen avulla. Näin ollen vuorovaikutusta voidaan pitää luovana toimintana, jonka siveltimenä toimii yhteinen kieli. Tällä tarkoitetaan sitä, että luomme ja määrittelemme fyysisesti olemassa olevia asioita kielen avulla. (Trenholm & Jensen 2007, 6-8.) Trenholmin ja Jensenin määritelmään lisäksi fyysisten asioiden lisäksi myös abstraktit, eli ei fyysisesti olemassa olevat asiat, joita luomme ja määrittelemme kielen avulla. Lisäksi vuorovaikutusta voidaan pitää toimintamme säätelijänä, sillä sen ja yhteisen kielen –

nonverbaalin ja verbaalin – kautta voimme esimerkiksi kannustaa, suuttua, loukata ja viihdyttää (Trenholm & Jensen 2007, 6-8).

Vuorovaikutus on luonteeltaan strategista ja tavoitteellista toimintaa. Toisin sanoen vuorovaikutuksen avulla pyritään pääsemään asetettuihin tavoitteisiin.

Vuorovaikutuksen tavoitteet eivät kuitenkaan ole välttämättä täysin tietoisia. (Hedman & Valkonen 2012, 7.) Vuorovaikutukseen vaikuttavat erilaiset tietoisuuden tasot ja asteet. Vuorovaikutustilanteessa voi ilmetä enemmän kuin yksi tavoite ja tietoisuus sekä tavoitteet saattavat myös muuttua vuorovaikutuksen aikana. On mahdollista, että tavoite tai tavoitteet ovat tiedostettuja, mutta toiminta tavoitteen tai tavoitteiden saavuttamiseksi on tiedostamatonta. (Knapp & Daly 2011, 16.)

Nuoriso-ohjaajan vuorovaikutuksen tavoitteita voivat olla esimerkiksi informaation jakaminen, ohjeiden antaminen, tuen ja empatian osoittaminen, konfliktin hallinta, vuorovaikutussuhteen luominen ja yhdessä viihtyminen. Vuorovaikutuksen osapuolilla voidaan olettaa olevan sekä yksilöllisiä että yhteisiä, enemmän ja vähemmän tietoisia tavoitteita. Nuoriso-ohjaajan vuorovaikutustavoitteena voi olla muun muassa tiedon jakaminen koskien nuorisotilan tulevaa toimintaa ja nuoren vuorovaikutustavoitteena tiedon saaminen. Yhteisenä vuorovaikutustavoitteena voidaan tällöin ajatella olevan esimerkiksi se, että tieto nuorisotilan tulevasta toiminnasta lisääntyisi. Nuoriso-ohjaajan työssä vuorovaikutus saattaa muuttua aina arkipäiväisestä keskustelusta vuorovaikutukseen, jota määrittää nuoriso-ohjaajan puuttuminen tai kieltäminen. Nopeasti muuttuvan vuorovaikutuksen johdosta vuorovaikutuskäyttäytymistä on mukautettava joskus hyvinkin nopeasti. Samalla muuttuvat usein myös vuorovaikutuksen tavoitteet.

Vuorovaikutuksen ulottuvuuksien näkökulma

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen erityispiirteitä voidaan kuvata Cederlöfin (2004, 158) jäsentämien erilaisten kontaktien ulottuvuuksien avulla. Hänen mukaansa sekä ohjaajien suhdetta nuoriin että työnkuviin sisältyviä kontakteja voi tarkastella seuraavien ulottuvuuksien kautta:

- 1) Arkinen vuorovaikutus, neuvonta ja kontrolli

- 2) Tilanne- ja tapauskohtaiset kontaktit
- 3) Ongelmiin puuttuvat kontaktit ja episodit
- 4) Puuttuvat ja tukevat interventiot nuoren elämään

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta leimaa arkinen vuorovaikutus (Cederlöf 2004, 158), millä viitataan nuoriso-ohjaajien ja nuorten jokapäiväiseen vuorovaikutukseen. Arkisessa vuorovaikutuksessa ohjaaja voi olla esimerkiksi ”vertaisen tutun tai kaverin, ikään kuin isosiskon tai -veljen, aikuisen sekä tunnustetun, kiusoiteltavan tai kapinoitavankin auktoriteetin roolissa”. Nuoriso-ohjaaja jakaa myös informaatiota, omia näkemyksiään, hankkii nuorten etsimää tietoa tai ohjaa nuoret tiedon pariin. Ohjaajat toimivat myös kontrolloijina, jolloin on kyse puuttumisesta nuoren tai nuorten käyttäytymiseen tai toimintaan. Lisäksi ohjaajien arkiseen vuorovaikutukseen kuuluvat nuorten kanssa käytävät yksilölliset keskustelut ja luottamuksellinen vuorovaikutus. (Cederlöf 2004, 158–159.)

Cederlöfin (2004, 160) mukaan nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta kuvaavat myös vuorovaikutustilanteet, joissa ohjaaja on selkeästi luotetun henkilön roolissa ja huolehtii tietoisesti yksittäisen nuoren tilanteesta. Tällöin on siis kyse tilanne- ja tapauskohtaisista kontakteista. Cederlöf (2004, 160) toteaa, että kysymyksessä voikin olla ohjaajan ja nuoren välinen luottamuksellinen suhde, mutta myös ohjaajan aktiivinen puuttuminen nuoren tilanteeseen. Tässä kohtaa kyse on kuitenkin satunnaisista tapahtumista ja niin sanotusti normaaliin elämään kuuluvista ongelmatilanteista, joissa auttamisen ja puuttumisen intensiteetti ei ole kovinkaan syvä eikä pitkäkestoinen (Cederlöf 2004, 160).

Erikseen voidaan luokitella sellaiset tilanteet, jotka ohjaaja kokee niin vakavina, että hän ajattelee olevan väistämätöntä puuttua niihin. Ohjaajan vuorovaikutusrooleja tällaisissa vakavammissa tapauksissa ovat esimerkiksi luottohenkilön ja aktiivisen tukijan sekä kontrolloijan ja vastuuttajan roolit. Kysymys on kuitenkin edelleenkin satunnaisista tai lyhyehköistä tilanteista ohjaajan koko työn kannalta ajateltuna. (Cederlöf 2003, 162.)

Toisinaan nuoriso-ohjaajien ja nuorten välistä vuorovaikutusta voivat kuvata nuoren elämään puuttuvat ja sitä tukevat interventiot, eli väliintulot. Tämän alueen voi määrittellä kuuluvaksi myös erityisnuorisotyön piiriin. Cederlöfin (2004, 164) sanoin ”tällaisissa tilanteissa ohjaajan interventio voi olla syvä, pitkäkestoinen tai se voi kiinnittyä laaja-alaiseen suhdeverkostoon. Asia on tällöin siis vakava ja sitä määrittelee epävarmuus.” Ohjaajan luottamussuhde nuoreen on merkittävä mutta myös riskialtis. Edellä kuvattu kontaktin ulottuvuus ja siihen liittyvät työtehtävät eivät oikeastaan kuulu nuoriso-ohjaajan muodolliseen työnkuvaan vaan esimerkiksi sosiaalitoimen, lastensuojelun tai kriminaalihuollon tehtäviin, mutta toki myös nuoriso-ohjaajat joutuvat toisinaan työskentelemään tällaisten tapausten parissa ja kokevat sen myös usein omaksi tehtäväkseen. (Cederlöf 2004, 164.)

Luottamus nousee esille nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen keskeisenä tekijänä, kun vuorovaikutusta tarkastellaan Cederlöfin (2004) määrittelemien ulottuvuuksien näkökulmasta. Luottamus ylipäättään on keskeinen osa vuorovaikutusta ja vuorovaikutussuhteita (Knapp & Vangelisti 2009, 262–263, 197). Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymisen kannalta oleellista on esimerkiksi itsestä kertominen sekä kiinnostuksen, hyväksynnän ja tuen osoittaminen muun muassa aktiivisen kuuntelun ja kysymysten esittämisen avulla. Myös niin sanottu ”arkinen jutustelu” on keskeistä luottamuksen luomisen ja kehittymisen kannalta. Joissain konteksteissa, kuten työpaikalla, jutustelu jopa assosioituu luottamukseen. (Knapp & Vangelisti 2009, 262–263, 197.) Nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutus on usein niin sanottua arkista jutustelua, joka on tärkeä osa luottamuksen syntyä, kehitystä sekä syventymistä.

Suonjärven (2011, 104) mukaan tarvitaan toistoja ja useita tapaamisia, jotta nuoriso-ohjaajan ja nuoren luottamuksellinen suhde voi syntyä. Kun puhutaan luottamuksesta nuoriso-ohjaajan työn kannalta, esiin nousee yksi nuorisotyön perusedilemmoista: nuoriso-ohjaajat joutuvat tasapainoilemaan luottamuksesta ”nuorten maailman” ja ”virallisen maailman” välillä (Cederlöf 2004, 68–70). Cederlöfin (2004, 68–70) mukaan nuoriso-ohjaajan on oltava lähellä ”nuorten maailmaa” luodakseen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen nuoriin, mutta samalla uskottava yhteistyökumppani muiden viranomaisten näkökulmasta.

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutussuhteet

Vuorovaikutussuhteet rakentuvat ja kehittyvät ihmisten välisissä vuorovaikutusprosesseissa. Se, millainen vuorovaikutussuhde osapuolten välille muodostuu, vaikuttaa siihen, miten osapuolet ovat vuorovaikutuksessa (Rogers, E.D. 2008; Trenholm & Jensen 2007, 36). Vuorovaikutuksen osapuolet voidaan nähdä aktiivisina toimijoina, jotka luovat sekä vaihtavat merkityksiä ja kykenevät valitsemaan eri vuorovaikutustilanteisiin tarkoituksenmukaisia sekä tehokkaita vuorovaikutuskäyttäytymisen muotoja (Rogers, L.E. 2008, 341-344).

Tavoitteet ja merkitykset kulkevat käsi kädessä. Meillä on vuorovaikutukseen liittyviä tavoitteita. Luomme sekä vaihdamme tavoitteiden mukaisia tai niiden kanssa ristiriidassa olevia viestejä, joille annamme merkityksiä. Se, mitä merkityksiä annamme viesteille ohjaa omalta osaltaan vuorovaikutusta kohti tavoitteita. Vuorovaikutuksen tavoitteet voivat olla välillisiä, yksilöllisiä tai interpersonaalisia (Hedman & Valkonen 2012, 6). Interpersonaalisenä tavoitteena voidaan pitää esimerkiksi sitä, että osapuolet pystyvät vastaamaan suhteeseen liittyviin odotuksiin ja ylläpitämään vuorovaikutussuhdettaan sellaisena kuin haluavat.

Vuorovaikutussuhteita voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Niitä voidaan tarkastella esimerkiksi kahdenvälisinä, ryhmän jäsenten ja eri-ikäisten välisinä sekä työelämän tai perheen kontekstissa. Kun puhutaan vuorovaikutussuhteista työelämän kontekstissa, voidaan niitä nimittää professionaaliksi, eli ammatillisiksi vuorovaikutussuhteiksi. Professionaalilla viitataan tässä vuorovaikutusprosessiin, jossa ammatillisuutta tuotetaan ja rakennetaan vuorovaikutussuhteessa toteutettavan tehtävän tai tavoitteen kautta (ks. Gerlander & Isotalus 2010, 4). Gerlander ja Isotalus (2010,6) määrittelevät professionaalisen vuorovaikutussuhteen suhteena, jossa toinen osapuoli on tietyn alan tai toiminnan asiantuntija tai ammattilainen suhteessa toiseen osapuoleen. Tällaisia professionaalisia vuorovaikutussuhteita ovat esimerkiksi oppilaan ja opettajan tai ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutussuhteet. Professionaalisisa vuorovaikutussuhteista keskeistä on se, että useimmat työn tavoitteet saavutetaan vuorovaikutuksessa. (Gerlander & Isotalus 2010, 6.)

Puhuttaessa vuorovaikutussuhteista työelämänkontekstissa on hyvä nostaa esille myös käsite asiakassuhde. Asiakassuhteita (customer relationships) määrittää raja organisaation ja sen ulkoisen ympäristön välillä, toisin kuin työpaikan sisäisiä suhteita. Asiakassuhteita kuvaa se, että ne ovat luotu erityisesti käytännöllisiä tarkoituksia varten tunnepohjaisten sijaan. Asiakassuhteita voi luonnehtia suhteina, joihin kuuluu instrumentaalista vaihdantaa, kuten rahan, palveluiden, tuotteiden, ajan tai luottamuksen vaihdantaa. (Sias 2009, 157.)

Vuorovaikutussuhteet voidaan jakaa epäsymmetrisiin, symmetrisiin ja täydentäviin vuorovaikutussuhteisiin (Knapp & Vangelisti 2009, 78; Gerlander & Isotalus 2010, 8). Epäsymmetrisyyden voidaan ymmärtää johtuvan vuorovaikutussuhteen osapuolten erilaisista tiedoista ja osaamisesta, erilaisesta näkökulmasta vuorovaikutukseen sekä erilaisista oikeuksista ja velvollisuuksista osallistua vuorovaikutukseen. Mitä eriytyneemmät ja tarkemmin kuvatut osapuolten oikeudet ja velvollisuudet ovat, sitä epäsymmetrisemmästä vuorovaikutussuhteesta on kysymys (Gerlander & Isotalus 2010, 8). Symmetrisistä ja täydentävistä vuorovaikutussuhteista puhuttaessa viitataan siihen, että esimerkiksi toisen tarjotessa tukea, toinen vastaanottaa sitä tai toisen ohjattaessa, toinen on ohjattavana. Kyseinen vuorovaikutuksen malli on riippuvainen vakinaistetuista rooleista, jolloin ongelmia saattaa syntyä, kun vuorovaikutuksen toinen osapuoli ei halua toimia roolinsa mukaisesti (Knapp & Vangelisti 2009, 78).

Tässä työssä on keskitytty nimenomaan työelämän kontekstissa ilmeneviin nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutussuhteisiin, jolloin voidaan puhua professionaalista, eli ammatillisista vuorovaikutussuhteista. Sen lisäksi, että nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutussuhde voidaan määritellä professionaaliseksi, voidaan siitä puhua myös asiakassuhteena. Nuoriso-ohjaajat työskentelevät kunnalla nuorisotoimen alaisina ja heidän asiakkaitaan ovat nuoret (ks. Sercombe 2010, 15, 25). Nuorisotyö on luotu ensisijaisesti nuoria ja heidän sosialisatiotaan, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiaan, yksilöitymistä, auttamista, ohjaamista ja tukemista sekä nuorten kasvu- ja elinolosuhteisiin vaikuttamista varten (Nieminen 2007, 23–26). Nuoriso-ohjaajien ja nuorten välillä on kyse nimenomaan ajan ja luottamuksen vaihdannasta. Nuoriso-ohjaajan yhtenä määritelmänä voidaankin pitää seuraavaa:

nuoriso-ohjaaja on ammattilainen, jonka ensisijaisena asiakkaana ovat nuoret (Sercombe 2010, 27).

Kun tarkastellaan nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutussuhteita on aina muistettava, että kyse on epäsymmetrisestä vuorovaikutussuhteesta, (ks. käsitteen määrittely Knapp & Vangelisti 2009, 78) jossa nuoriso-ohjaaja on ammatillisessa asemassa ja sitä kautta myös auktoriteetti. Toisaalta epäsymmetrisyys ei ole niin selkeää kuin esimerkiksi lääkärin ja potilaan suhteessa. On kuitenkin otettava huomioon, ettei täysin mustavalkoista jaottelua ole mahdollista tehdä, sillä jokainen vuorovaikutussuhde on ainutlaatuinen.

Nuorisotyössä keskeistä on se, että toiminta on nuorisolähtöistä ja sitä ohjaavat nuorten lähtökohdat, toiveet, tarpeet, ja odotukset. Työn lähtökohtana on nuorten yksilöllisyys: nuorisotyöntekijän on pystyttävä tunnistamaan ja ymmärtämään nuorten tarpeita ja odotuksia (Suonjärvi 2011, 104). Nuoriso-ohjaajat selvittävät nuorten tarpeita ja odotuksia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, kuten pelaamalla yhdessä biljardia nuorisotilalla tai jutustelemalla koulussa nuorten kahvitilassa.

Nuoriso-ohjaajan ja nuorten vuorovaikutussuhdetta voidaan kuvata myös symmetrisenä ja täydentävänä siinä mielessä, että toisen tarjotessa tukea toinen vastaanottaa sitä tai toisen ohjattaessa toinen on ohjattavana. Toisaalta kyse ei ole molemminpuolisuudesta siinä mielessä, että nuorisotyö on aina nuorta varten ja nuoriso-ohjaaja toimii nuoren tukena ja ystävänä, ei toisinpäin. Roolien rikkoutumisesta voidaan puhua silloin, kun vuorovaikutussuhde muuttuu symmetriseksi ystävyysuhteeksi tai kun nuori alkaa kapinoida nuoriso-ohjaajan auktoriteettiasemaa vastaan.

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutussuhde ei ole täysin muodollinen, vaan se on jotakin muodollisen ja epämuodollisen väliltä. Nuorisotutkimusverkoston tutkimuksen mukaan nuoriso-ohjaajan työtä tehdään omalla persoonalla, eikä niinkään työroolin voimalla (Cederlöf 2004, 20). Voidaan toisaalta myös kysyä, mitä työtä ei tehtäisi omalla persoonalla? Tarkoituksena on kuitenkin nuoriso-ohjaajan kannalta tuoda esille se, että saavuttaakseen luottamuksellisen suhteen nuorten kanssa, on nuoriso-ohjaajan oltava rehellisesti oma itsensä ja niin sanotusti ”heittäydittävä” vuorovaikutussuhteeseen nuorten kanssa, mikä taas vaatii tiettyjä vuorovaikutustaitoja.

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten välinen vuorovaikutus saattaa usein näyttäytyä epämuodollisena. Samalla on kuitenkin huomioitava, että nuoriso-ohjaajien ja nuorten välinen vuorovaikutus on työn puitteissa tapahtuvaa, jolloin sitä ohjaavat osittain tietyt säännöt, kuten se, että nuoriso-ohjaaja on aina työtään tekevä aikuinen.

Nuoriso-ohjaajan ja nuorten vuorovaikutussuhteita voidaan kutsua myös niin sanotuiksi yhdistelmäsuhteiksi, vaikka kyse ei olekaan ystävyysuhteesta. Niissä ylittyvät ja sekoittuvat sekä ammatilliseen tehtävään tai rooliin että henkilökohtaiseen välittämiseen liittyvien vuorovaikutussuhteiden osa-alueet (Bridge & Baxter 1992). Nuoriso-ohjaajan ja nuorten vuorovaikutussuhteissa emootiot ovat olennainen osa työtä, sillä ohjaaminen on myös emotionaalista toimintaa, jonka avulla käsitellään erilaisia tunteita. Kuitenkin professionaalisissa vuorovaikutussuhteissa emootioita, niiden tulkintaa ja niihin vastaamista koskevat erilaiset normit kuin läheisissä vuorovaikutussuhteissa (Gerlander & Isotalus 2010, 10). Professionaalisissa vuorovaikutussuhteissa joudutaan esimerkiksi tasapainottelemaan tunteiden ilmaisemisen sekä mukaan menemisen ja neutraaliuden säilyttämisen välillä (Gerlander & Isotalus 2010, 10).

2.3 Nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidot ja -roolit

Vuorovaikutustaitoja jäsennellään kirjallisuudessa monin eri tavoin. Seuraavaksi esitellään muutamia erilaisia jäsennyksiä. Vuorovaikutustaitoja voidaan tarkastella erilaisina taitoina, kuten verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän taitoina, viestinnän tuottamisen ja lähettämisen sekä tulkinnan ja vastaanottamisen taitoina, informoinnin ja selittämisen taitoina tai neuvottelu- ja vaikuttamistaitoina. Vuorovaikutustaitoja voidaan tarkastella erottamalla synnynnäiset ja opittavat taidot toisistaan. (Valo 1995, 71-74; Spizberg & Cupach 2011, 481-526.)

Vuorovaikutustaidoista puhuttaessa voidaan puhua myös alemman ja ylemmän tason taidoista sekä kehitettävissä ja arvioitavissa olevista taidoista. Lisäksi vuorovaikutustaitojen yhteydessä voidaan puhua käyttäytymisen tasosta ja kognitiivisesta tasosta. Vuorovaikutustaitoja on mahdollista tarkastella myös erilaisten suhteiden, läheisten suhteiden ja julkisten ammatillisten suhteiden konteksteissa sekä vuorovaikutuskontekstin ja vuorovaikutustavoitteiden näkökulmasta. (Valo 1995, 71-

74; Spizberg & Cupach 2011, 481-526.) Tässä työssä vuorovaikutustaitoja tarkastellaan etenkin vuorovaikutusosaamisen, ammatillisen ja nuorisotyön kontekstin sekä erilaisten vuorovaikutustaitojen näkökulmasta.

Etlan uusimman raportin mukaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuvat ammatit ovat sellaisten joukossa, jotka tulevat säilymään siitakin huolimatta, että tietotekniikka syrjäyttää yhä useampia perinteisiä ammatteja (Pajarinen & Rouvinen, 2014). Vuorovaikutuksen voidaan siis ajatella olevan keskeisessä asemassa tulevaisuuden työelämässä, jolloin myös vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu. Tästä syystä onkin tärkeää tarkastella vuorovaikutustaitoja niin yleisesti kuin myös erilaisten ammattien konteksteissa, kuten esimerkiksi nuoriso-ohjaajan työssä.

Vuorovaikutustaidot on yksi vuorovaikutusosaamisen ulottuvuus.

Vuorovaikutusosaamista on tarkasteltu monella eri alalla erilaisista näkökulmista käsin ja siitä on useita erilaisia määritelmiä. Määritelmissä toistuu kaksi keskeistä vuorovaikutusosaamista määrittävää tekijää; tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus. (Wilson & Sabee 2003, 3-4.) Tässä tutkimuksessa vuorovaikutusosaaminen määritellään seuraavana esitetyllä tavalla.

Yksinkertaistettuna voidaan sanoa, että vuorovaikutusosaaminen viittaa yksilön kykyyn viestiä toisten kanssa. Vuorovaikutusosaaminen muodostuu kolmesta toisiinsa liittyvästä ulottuvuudesta: kognitiivisesta, behavioraalista ja metakognitiivisesta. Toisin sanoen on kyse vuorovaikutukseen liittyvistä tiedoista, vuorovaikutustaidoista, asenteesta ja motivaatiosta. (Valkonen 2003, 25–26.) Kognitiivinen ulottuvuus viittaa tietoihin viestinnästä ja vuorovaikutuksen ominaisuudesta sekä siitä, miten tätä tietoa sovelletaan käytäntöön (Rouhiainen-Neunhäuserer 2009, 31). Lisäksi kognitiivinen ulottuvuus pitää sisällään metakognitiivisten viestintätaitojen ulottuvuuden, eli viestintäkäyttämisen ennakointi-, suunnittelu-, säätely- ja arviointitaidot (Rouhiainen-Neunhäuserer 2009, 31; Valkonen 2003, 25-26). Behavioraalinen ulottuvuus taas viittaa viestintäkäyttämiseen ja erilaisiin vuorovaikutustaitoihin, kuten kuunteluun, neuvotteluun ja vaikuttamiseen, joita viestijä ”käyttää” vuorovaikutustilanteen kannalta tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Vuorovaikutusosaamisen kannalta oleellista on myös asenne vuorovaikutukseen ja

ylipäättään motivaatio olla vuorovaikutuksessa sekä viestiä tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla. (Valkonen 2003, 25–26; Wilson & Sabee 2003, 11.)

Kaikkien vuorovaikutusosaamisen ulottuvuuksien keskiössä ovat tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Toisin sanoen keskeistä on motivaatio viestiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, tieto siitä, miten viestitään tehokkaasti ja taito tuottaa tehokasta vuorovaikutuskäyttäytymistä (Spitzberg & Cupach 1984, Streetin 2003, 916 mukaan). Oleellista on, että viestijä tekee valinnat pohjautuen tietoihin, tavoitteisiin, vuorovaikutustilanteeseen ja viestinnän eettisiin periaatteisiin. Silloin vuorovaikutus voi olla tarkoituksenmukaisesta ja tehokasta muun muassa tavoitteiden saavuttamisen kannalta.

Nuoriso-ohjaajien työssä on kyse ammatillisesta vuorovaikutusosaamisesta, jolla viitataan työntekijän ammatilliseen pätevyyteen eli kykyyn hallita tietyn ammatin toiminnallisia osa-alueita ja suoriutua työstään (ks. Rouhiainen-Neunhäuserer 2009, 38). Tässä tutkimuksessa ammatillisen vuorovaikutusosaamisen käsitteellä halutaan korostaa sitä, että vuorovaikutusosaamista ja erityisesti sen behavioraalista ulottuvuutta tarkastellaan nimenomaan ammatillisessa kontekstissa. Ammatillisessa pätevyydessä on aina kyse vuorovaikutustaitojen soveltamisesta vuorovaikutustilanteissa (Lehtisalo & Raivola 1999, 39; Raivola & Vuorensyrjä 1998, 23 Rouhiainen-Neunhäusererin 2009, 39 mukaan).

Vuorovaikutusosaaminen kokonaisuudessaan on yhteydessä työpaikan vuorovaikutussuhteiden laatuun, ryhmien ja tiimien työskentelyyn sekä työyhteisöjen ja verkostojen toimintaan. Vuorovaikutussuhteet ovat tiivisti kytköksissä työpaikan ilmapiiriin ja työntuloksiin. Näin ollen voidaan sanoa, että vuorovaikutusosaamisella on merkitystä koko työyhteisön toimivuudelle, tavoitteiden saavuttamiselle ja tuottavuudelle. (Laajalahti, 2014, 32.)

Kun puhutaan vuorovaikutusosaamisesta työelämän kontekstissa, korostuvat nimenomaan vuorovaikutustaidot, tieto vuorovaikutuksesta ja motivaatio olla vuorovaikutuksessa sekä tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus (Purhonen 2012, 16).

Vuorovaikutusosaaminen koostuu monista erilaisista taidoista. Näitä ovat muun muassa metakognitiiviset ennakkoinnin, suunnittelun, säätelyn ja viestintäkäyttäytymisen

arvioinnin taidot, taidot toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa tehokkaasti ja tarkoituksen mukaisesti sekä kuuntelun, reflektoinnin, vaikuttamisen ja neuvottelun taidot. Vuorovaikutustaitojen merkitys pohjautuu tarpeisiimme saavuttaa tavoitteita, toimia tehokkaasti, luoda ja ylläpitää vuorovaikutussuhteita sekä kontrolloida omaa toimintaa ja toiminnan tuloksia (Burleson, Metts & Kirch 2000, Miczo, Segrin & Allspach 2001, Spitzbergin & Cupachin 2011, mukaan, 484, Hargie 2010, 1–2). Vuorovaikutustaidot käsitteenä voidaan määritellä prosessin omaiseksi, tavoitesuuntautuneeksi, toisiinsa liittyväksi, tarkoituksenmukaiseksi, kontrollin alaiseksi ja opituksi sosiaalisesti toiminnaksi (Hargie 2010, 6, Spitzberg 2003, 95).

Vuorovaikutustaidot prosessina viittaa siihen, miten viestijä pyrkii tavoitteisiinsa, laatii toteutettavia suunnitelmia ja strategioita ja tarkkailee ympäristöään jatkuvasti. Vuorovaikutuksen prosessimaisuus viittaa myös siihen, että viestijä on tietoinen toisten viestijöiden asemasta vuorovaikutustilanteessa, toimii tarkoituksenmukaisella tavalla, arvioi mahdollisuudet saavuttaa tavoite ja ennakoi tulevaisuudessa vaadittavaa vuorovaikutuskäyttäytymistä. Vuorovaikutus on molemminpuolinen prosessi, jossa viestijän vuorovaikutuskäyttäytyminen on toisten viestijöiden vuorovaikutuskäyttäytymisen ohjaamaa ja muokkaamaa. (Hargie 2006, 13–14.)

Vuorovaikutustaitoja määrittää tavoitesuuntautuneisuus, eli viestijän kyky saavuttaa tavoitteita. Toisin sanoen viestijä hyödyntää sellaisia vuorovaikutustaitoja, jotka edesauttavat häntä saavuttamaan tavoitteensa. (Spitzberg & Cupach 2011, 491–497.) Tavoitteet ovat joko pitkántähtäimen tai lyhyentähtäimen tavoitteita. Pitkántähtäimen tavoitteet vaativat lyhyentähtäimen tavoitteiden laatimista ja toteutusta. (Hargie 2006, 15–16.)

Vuorovaikutustaidot toisiinsa liittyvänä toimintana tarkoittaa sitä, että viestijän vuorovaikutuskäyttäytyminen on yhtenäistä (Hargie 2006, 18). Sen lisäksi, että vuorovaikutustaitoja määrittää vuorovaikutuskäyttäytymisen yhtenäisyys, luonnehtii sitä myös kyky ja motivaatio toimia vuorovaikutustilanteen edellyttämällä tavalla, eli tarkoituksenmukaisesti (Hargie 2006). Samojen vuorovaikutustaitojen käyttäminen voi toisessa vuorovaikutustilanteessa olla tarkoituksenmukaista ja toisessa taas ei.

Lisäksi vuorovaikutustaitoja voidaan tarkastella viestien selkeyden (viestien merkitys on ymmärrettävä), vuorovaikutuksen tyydyttävyyden ja eettisyyden näkökulmasta. Moniin osa-alueisiin liittyy kuitenkin ristiriitoja: onko esimerkiksi tyydyttävä tai vaikuttava vuorovaikutus aina eettistä? (Ks. Spitzberg & Cupach 2011, 491–497 käsitteiden määrittelystä koonteja.) On myös otettava huomioon se, että vuorovaikutustaidot ovat eri asteittain kognitiivisen kontrollin alaisia. Esimerkiksi joskus viestijä tietää erilaisista vuorovaikutuskäyttäytymisen muodoista mutta ei hallitse niiden käyttöä. Vuorovaikutustaidot, niiden käyttö ja hallinta on kuitenkin opittavissa.

Edellä kuvattujen, vuorovaikutustaitoja määrittelevien osa-alueiden lisäksi, vuorovaikutustaidoista puhuttaessa yhdeksi osa-alueeksi nousee sisällöllinen tieto ja tieto toimintatavoista. Sisällöllinen tieto viittaa muun muassa tietoon vuorovaikutuskumppaneista, puheenaiheista, sosiaalisesta kontekstista ja kielensäännöistä. Tieto toimintatavoista taas sisältää tiedon siitä millaisia tavoitteita muodostetaan, miten ratkaistaan ongelmia sekä muun muassa sen, miten selittää ja ennakoida toisten toimintaa. Oleellisena osana on myös motivaatio, jota voidaan pitää vuorovaikutuskäyttäytymistä synnyttävänä ja ohjaavana voimana vuorovaikutustilanteessa. (ks. Spitzberg & Cupach 2011, 489–490 käsitteiden määrittelystä koonteja.)

Vuorovaikutustaitoja tarkasteltaessa nousevat keskeisiksi osa-alueiksi erilaiset metakognitiiviset taidot, tavoitesuuntautuneisuus, vuorovaikutuskäyttäytymisen yhtenäisyys, asenne ja motivaatio, tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus, tieto, selkeys, eettisyys ja kontrolli. Puhuttaessa vuorovaikutustavoitteista nuoriso-ohjaajan työssä ja niistä vuorovaikutustaidoista, joita nuoriso-ohjaaja hyödyntää näiden tavoitteiden saavuttamiseksi voidaan todeta, että esimerkiksi nuoriso-ohjaajan pitkántähtäimen tavoitteena voi olla tutustua yksittäiseen nuoreen. Tuolloin hänen tavoitteenaan saattaa yksittäisessä vuorovaikutustilanteessa olla lyhyen keskustelun toteutuminen ja kiinnostuksen osoittaminen. Nuoriso-ohjaaja käyttää tällöin muun muassa kuuntelun taitoja. Kun pohditaan nuoriso-ohjaajan vuorovaikutuskäyttäytymisen yhtenäisyyttä, voidaan sitä hahmottaa seuraavan esimerkin avulla. Esimerkiksi nuoriso-ohjaajan vuorovaikutuskäyttäytymisen voidaan ajatella olevan epäjohdonmukaista silloin, kun hän kieltää jotakin nuorilta, mutta toimii itse vastoin kieltoaan.

Nuoriso-ohjaajan työssä on keskeistä kyky ja motivaatio toimia vuorovaikutustilanteen edellyttämällä tavalla, eli tarkoituksenmukaisesti. Esimerkiksi nuorten välisessä kiistatilanteessa neuvottelutaidot saattavat olla tarkoituksenmukaisia tai tilanteessa saatetaan tarvita vuorovaikutustaitoja, jotka eivät jätä nuorille neuvottelun varaa. Oleellista on myös se, että nuoriso-ohjaaja tietää nuoren kanssa keskustellessaan muun muassa siitä, mitä on olla nuori, missä tilanteessa ja mistä aiheesta keskustelu käydään, miten nuoren kanssa keskustellaan ja miten tiettyjä keskustelulle asetettuja tavoitteita saavutetaan. Lisäksi keskeistä nuoriso-ohjaajan työssä on vuorovaikutustaitojen näkökulmasta se, että nuoriso-ohjaaja hallitsee sellaisia vuorovaikutustaitoja, jotka mahdollistavat eettisesti kestävän vuorovaikutuksen nuoren kanssa.

Keskeisimmät vuorovaikutustaidot nuoriso-ohjaajan työssä

Nuoriso-ohjaajan työn kannalta tärkeimpiä vuorovaikutustaitoja ovat kuuntelun, vaikuttamisen ja tuen osoittamisen taidot (ks. esim. Cederlöf 2004, 19; Darling, 2005). Yksi tärkeimmistä seikoista, mitä tulee kuunteluun vuorovaikutustaitona, on asenne, eli halu kuunnella. Oleellista on se, että kuuntelija on kiinnostunut muista ihmisistä. (Bostrom 2007, 272.) Kuuntelun tarkoituksena onkin muun muassa osoittaa kiinnostusta, huolenpitoa ja huomiota muita ihmisiä kohtaan, kerätä tietoa toisesta ihmisestä viestijänä, arvioida kriittisesti toisen vuorovaikutuksessa olevan kertomaa ja tavoitella jaettua ymmärrystä sekä hyväksyntää koskien molempien viestijöiden tavoitteita (Hargie 2010, 182).

Tämän tutkimuksen kannalta on tärkeää nostaa esiin etenkin aktiivinen kuuntelu. Aktiivinen kuuntelu viittaa siihen, että kuuntelija keskittää huomionsa kuunneltavaan ja osoittaa, että on sekä kuunnellut että ymmärtänyt, mitä kuunneltava on viestinyt (Hargie 2010, 202). Nuoriso-ohjaajan työssä on siis tärkeää, että ohjaaja on kiinnostunut nuorista, eli siitä mitä heille kuuluu, keitä he ovat, millaisia ovat heidän kiinnostuksen kohteensa ja niin edelleen. Ratkaisevaa on myös se, että ohjaajalla on halu kuunnella. Nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutussuhteen kannalta kuuntelulla on se merkitys, että nuori tuntee olonsa tärkeäksi, merkitykselliseksi sekä arvostetuksi. Sen myötä myös luottamus ohjaajan sekä nuoren välillä voi kehittyä.

Nuoriso-ohjaajien työn kannalta keskeistä on vaikuttaminen. Vaikuttamisen onnistumisen kannalta tärkeää on sovittaa oma vuorovaikutuskäyttäytymisensä ja viestit vuorovaikutustilanteen ja sen osapuolten mukaisesti (O'Keefe 2006, 323). Nuoriso-ohjaajan on siis, halutessaan vaikuttaa nuoriin, sovitettava oma vuorovaikutuskäyttäytymisensä vuorovaikutustilanteeseen sopivaksi ja huomioitava se, mitä hän haluaa nuorille viestiä ja miten. Vaikuttamaan pyrkivän on huomioitava, mitä esteitä hänellä on halutun vaikutuksen saavuttamisen kannalta ja miten nämä esteet on mahdollista minimoida tai jopa poistaa kokonaan (O'Keefe 2006, 323).

Jos nuoriso-ohjaaja haluaa vaikuttaa esimerkiksi yksittäisten nuorten alkoholin käyttöön, sen vähentämiseen tai jopa parhaassa tapauksessa sen lopettamiseen kokonaan, on hänen selvitettävä, mitkä seikat estävät vaikuttamisen. Tällaisia esteitä voivat olla muun muassa asenne juomiseen, tiedon puute, nuorten keskinäinen kulttuuri, kaverisuhteet, painostus, uteliaisuus, kavereiden tai vanhempien antama malli ja alkoholia alaikäisille välittävät henkilöt. Nuoriso-ohjaajan tulisi tällöin keskittyä edellä mainittuihin seikkoihin esimerkiksi keskustelemalla nuorten kanssa heidän asenteestaan juomiseen, jakamalla heille tietoa nuorten juomiseen liittyvistä tekijöistä ja pyrkimällä vaikuttamaan siihen, ettei alaikäisille välitettäisi alkoholia.

Nuoriso-ohjaajan työssä vuorovaikutustaidoista sosiaalisen tuen osoittamisen taito on yksi tärkeimmistä. Sosiaalinen tuki viittaa tuen saajan käsitykseen hyväksytyksi ja välitetyksi tulemisesta (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, Mikkolan 2000, 111 mukaan). Lisäksi sosiaalisessa tuessa on kyse toiminnasta, joka edesauttaa tuen saajan elämänhallintaa ja selviytymistä (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, Mikkolan 2000, 111 mukaan). Tuki voidaan siis nähdä vuorovaikutuksena, jossa tuen saajan selviytymisen, itsehallinnan ja autonomian tunne kasvaa. Interpersonaalinen vuorovaikutussuhde on sosiaalisen tuen edellytys ja tuen antajan sekä saajan vuorovaikutussuhde vaikuttaa siihen, kuinka tukea viestitään ja kuinka viestijät arvioivat toistensa vuorovaikutuskäyttäytymistä. Sosiaalinen tuki voi olla niin tiedollista ja välineellistä kuin emotionaalista ja tunteiden hallintaan liittyvää. (Mikkola 2000, 112–113, 119–120.) Sosiaalinen tuki nuoriso-ohjaajan työssä voi olla esimerkiksi aktiivista kuuntelemista, tiedon jakamista tai nuoren ohjaamista tiedon pariin silloin, kun nuorella on joku spesifi ongelma, jonka suhteen hän kaipaa tukea ja apua.

Vuorovaikutusroolit

Meillä on useita vuorovaikutusrooleja, jotka omalta osaltaan ohjaavat sitä, miten käyttäydymme ja viestimme sekä sitä, mitä me viestimme (Hargie 2006, 60–61). Vuorovaikutusroolit ovat opittuja ja yleistäviä vuorovaikutuskäyttäytymisen ohjeita, jotka muovaavat käsitystämme siitä, keitä me olemme. Ne toimivat rajoina ja niitä voidaan pitää yhtenä sosiaalisen kontrollin välineenä. Vuorovaikutusroolit kertovat meille asemamme, eli sen keitä me olemme, mitä velvollisuuksia ja oikeuksia meillä on sekä sen, mikä on asemamme suhteessa toisiin ihmisiin. (Trenholm & Jensen 2007, 180-182.)

Vuorovaikutusroolit ohjaavat myös odotuksiamme, eli sitä, miten odotamme tietyn vuorovaikutusroolin omaavan henkilön käyttäytyvän ja viestivän (Hargie 2006, 60–61). Kiinnostavaa on se, mitä tapahtuu kun toinen ihminen toimii odotusten vastaisesti tai ristiriitaisesti suhteessa vuorovaikutusrooliinsa. Mitä tapahtuu esimerkiksi silloin, kun nuoriso-ohjaaja ja nuori kohtaavat sattumalta vapaa-ajalla? Tai jos nuoriso-ohjaaja ei jossain tilanteessa toimikaan kontrolloijana tai tukijana nuorten odotusten mukaisesti?

On tärkeää muistaa, että vaikka vuorovaikutustaidoista voidaan puhua omana kokonaisuutenaan, se on silti kiinteä osa vuorovaikutusta. Vuorovaikutusroolit ovat osa vuorovaikutusprosessia ja ovat aina yhteydessä toisten vuorovaikutuksessa olevien vuorovaikutusrooleihin. Esimerkiksi nuoriso-ohjaajan vuorovaikutusrooli tarvitsee rinnalleen nuoren vuorovaikutusroolin. Ohjaajan vuorovaikutusrooli kertoo siitä, että on olemassa ohjattavan vuorovaikutusrooli tai kuuntelijan vuorovaikutusrooli puolestaan siitä, että on olemassa kuunneltavan vuorovaikutusrooli.

Nuoriso-ohjaajilla on monia vuorovaikutusrooleja, joita ovat esimerkiksi vanhemman ja kokeneemman ohjaajan, auktoriteetin, informaation jakajan, kontrolloijan, kuuntelijan, keskustelijan, kasvattajan, innostajan ja tukijan roolit. Nämä erilaiset vuorovaikutusroolit toimivat ohjeistuksina siitä, miten nuoriso-ohjaajan tulisi käyttäytyä ja viestiä nuorten kanssa, mikä on hänen asemansa suhteessa nuoriin ja mitkä ovat hänen oikeutensa sekä velvollisuutensa. Toisaalta nuoriso-ohjaajan erilaiset vuorovaikutusroolit vaikuttavat muun muassa hänen ammatilliseen identiteettiinsä eli siihen, millainen hän kokee olevansa nuorisotyöntekijänä.

Nuoriso-ohjaajan vuorovaikutusroolien lisäksi on huomioitava myös se, että nuorilla on erilaisia vuorovaikutusrooleja, jotka ohjaavat nuorten vuorovaikutuskäyttäytymistä ja viestimistä. Nuorten vuorovaikutusrooleja nuorisotyön kontekstissa voivat olla esimerkiksi koululainen tai opiskelija, teini-ikäinen, nuorisotilan kävijä, tuettava, asiakas, valvottava, kiusaaja, kiusattu, kannustettava ja ohjattava. Muita nuoren vuorovaikutusrooleja voivat olla muun muassa poikaystävä tai tyttöystävä, sisko tai veli, lapsi, oppilas, lukiolainen, yläkoululainen, ammattikoululainen, ystävä, tuttu, koulukaveri, pelleilijä ja vetäytyjä.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata, millaista on nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus sekä minkälaisia vuorovaikutustaitoja ja vuorovaikutusrooleja nuoriso-ohjaajalla voidaan päätellä olevan.

Vuorovaikutusta, vuorovaikutustaitoja ja –rooleja on tutkittu, mutta nimenomaan nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksesta sekä nuoriso-ohjaajan vuorovaikutustaidoista ja –rooleista ei juurikaan ole tietoa. Nuoriso-ohjaajan ammatti on vuorovaikutusammatti, joten on tärkeää ymmärtää nuoriso-ohjaajan työn kontekstissa ilmenevää vuorovaikutusta, vuorovaikutustaitoja ja –rooleja. Tämän tutkimuksen avulla on mahdollista hahmottaa nuoriso-ohjaajan työtä viestinnällisestä näkökulmasta käsin.

3.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu

Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusotteella ja tutkimuksessa korostuu kuvaamaan pyrkivä ote. Kyseessä on tapaustutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui havainnointi, sillä se sopii erinomaisesti vuorovaikutuksen tutkimukseen ja vaikeasti ennakoitavien sekä nopeasti muuttuvien tilanteiden tutkimiseen (ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 213). Tutkimuksella haluttiin saada välitöntä ja suoraa tietoa nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksesta ja sitä kautta nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidoista ja -rooleista. Havainnointi tuki edellä mainittua tavoitetta ja mahdollisti tutkimisen luonnollisissa ympäristöissä. Havainnointi osoittautui tarkoituksenmukaiseksi aineistonkeruumenetelmäksi tämän tutkimuksen kannalta myös siksi, että tutkimuksessa haluttiin huomioida vuorovaikutuksen kielellisen ulottuvuuden lisäksi nonverbaali puoli (ks. Anttila 2005, 189). Lisäksi havainnointi on kiinnostava tapa tutkia vuorovaikutustaitoja, koska siinä

ei turvauduta tavanomaiseen taitomittariin (ks. vuorovaikutusosaamisesta ja taitomittareista, Purhonen & Valkonen 2013).

Aineistonkeruu toteutettiin ulkopuolisena havainnointina. Toisin sanoen havainnoitsija ei puuttunut nuoriso-ohjaajan ja nuorten vuorovaikutukseen. Havainnointi pohjautui osittain ennalta strukturoituun, eli jäseneltyyn havainnointirunkoon (ks. Liite 3). Havainnointirunko toimi suuntaa-antavana, jolloin tilaa jäi myös vapaalle havainnoinnille. Strukturoidun ja ei-strukturoidun havainnoinnin yhdistelmään päädyttiin muun muassa siitä syystä, että vuorovaikutuksesta, vuorovaikutustaidoista ja -rooleista oli tietoa ennestään muttei suoraan nuoriso-ohjaajuuden näkökulmasta. Oli siis mahdollista muodostaa jonkinlaisia jäsentelyjä siitä, mitä tulisi havainnoida, muttei tiukkaa, yksiselitteistä luokittelua. Luokittelu ei myöskään ollut tarkoituksenmukaista, koska aineistonkeruuseen haluttiin jättää mahdollisuus ennakoimattomille tiedoille ja kuvaamaan pyrkiville huomioille. (Ks. Anttila 2005, 191–192.)

Havainnointimenetelmää on kritisoitu siitä, että havainnoija saattaa häiritä tilannetta. Lisäksi haasteena pidetään sitä, että havainnoija saattaa sitoutua emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen. Havainnoin toteuttaminen vie myös aikaa, mikä on haaste pro gradu -tutkielmaa tekevälle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 213.) Vaihtoehtoisesti tässä tutkimuksessa menetelmänä olisi voitu käyttää haastattelua, kyselyä tai eri menetelmien yhdistelmää. Havainnointiin päädyttiin kuitenkin siitä syystä, että oli kiinnostavaa toteuttaa tutkimus vähemmän käytetyllä menetelmällä.

Aineistonkeruu

Tutkimus toteutettiin havainnoimalla nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta yhdeksän tunnin ajan kolmella eri nuorisotilalla yhteensä neljänä iltana. Lisäksi havainnointia tehtiin yhdessä nuorille suunnatussa toiminnallisessa tapahtumassa, joka oli nuorten keilailuilta. Jokaisella nuorisotilalla oli oma nuoriso-ohjaajansa, jota havainnoitiin. Paikalla oli myös ilta-ohjaajia, joita ei tässä tutkimuksessa kuitenkaan havainnoitu. Havainnointikerroilla nuoriso-ohjaaja ja nuoret esimerkiksi keilasivat yhdessä, nuoriso-ohjaaja valmisti nuorille syötävää, katseli nuorten kanssa televisiota, askarteli, keskusteli ja pelasi biljardia. Tarkempi erittely jokaisesta havainnointi-illasta on liitteessä 4.

Nuorisotilat ovat nuorille suunnattuja vapaa-ajanviettotiloja, joissa on mahdollista muun muassa pelata biljardia, pingistä, lautapelejä tai play stationia, katsella televisiota, syödä ja juoda, lueskella, askarrella ja jutustella. Toiminta on nuorille vapaaehtoista ja ajatuksena on tarjota nuorille yhteinen kokoontumispaikka, jossa nuorten on turvallista viettää vapaa-aikaa. Nuorisotilat, joissa havainnointi toteutettiin, ovat auki 3-4 iltana viikossa. Yksi nuorisotiloista sijaitsee maaseututaajaman keskustassa, toiset kaksi kaupungin isojen asuinalueiden tuntumassa. Tiloilla käyvien nuorten määrä vaihtelee riippuen päivästä, vuodenaikasta ja nuorisotilasta. Tästä syystä on haastavaa ilmoittaa minkäänlaista keskiarvoa kävijämääristä. Nuorisotilat ovat keskenään erilaisia, koska ne ovat aina nuoriso-ohjaajien ja nuorisotilalla käyvien nuorten näköisiä.

Aineistonkeruun aikana havainnointirunkoon kirjattiin havainnointipäivä ja -aika, nuorisotilan nimi kirjainlyhenteellä, havainnoitavien nuoriso-ohjaajien määrä, nuorten yhteenlaskettumäärä illan aikana, havainnot vuorovaikutuksesta ja vuorovaikutuksen pohjalta päätellyt vuorovaikutustaidot sekä muita mahdollisia huomioita koskien esimerkiksi aktiivisuutta (ks. Liite 3). Lisäksi muistiin kirjattiin vuorovaikutuksessa olevien nuorten määrä ja tasaisin väliajoin myös kellonaika. Käytännössä nuoriso-ohjaajaa havainnoitiin jatkuvasti kirjoittaen samanaikaisesti havainnointimuistiinpanoja. Merkinnät saattoivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia:

Klo 18.15. Vuorovaikutuksessa nuoria 2. Vuorovaikutus: jutustelu. Vuorovaikutuksen kuvaus: kysymysten esittäminen, kuuntelu (kysymykset, nyökkäily, hymähdykset), katsekontakti, ilmeet (hymy). Vuorovaikutustaidot: kuuntelun taidot, nonverbaaliset taidot.

Vuorovaikutuksessa nuoria 1. Vuorovaikutus: informointi. Vuorovaikutuksen kuvaus: suuntaa osoittavat eleet, katsekontakti, puheen selkeys, selittäminen (mitä, mistä). Vuorovaikutustaidot: selittämisen taidot.

3.3 Tutkimuskohde

Havainnointikohteita olivat nuoriso-ohjaajan ja nuorten vuorovaikutus sekä nuoriso-ohjaajan viestintäkäyttäytyminen. Niiden pohjalta pääteltiin, mikä vuorovaikutustaito milloinkin oli kyseessä. Lisäksi huomioitiin tilanteet, joissa nuoriso-ohjaaja ei ollut suorassa vuorovaikutuksessa nuorten kanssa vaan tarkkaili heitä ja ympäristöä tai keskusteli ilta-ohjaajien kanssa nuorista. Havainnoitaessa tehtiin myös huomioita nuoriso-ohjaajan aktiivisuudesta suhteessa nuoriin.

Muistiinpanoihin ei kirjattu suoria lainauksia vaan havainnointia tehdessä kirjattiin vuorovaikutusta kuvaavia luokitteluja vuorovaikutuksen luonteesta ja osallistumistavoista. Kuvaukset olivat muun muassa seuraavanlaisia: jutustelu, tiedustelu, tarkkailu, vitsailu, kommentointi, informointi, puuttuminen, kieltäminen, käskeminen ja vaikuttaminen. Luokiteltavia havainnointikohteita olivat muun muassa edellä mainitut kuvaukset vuorovaikutuksesta sekä lisäksi kellonaika, osallistujamäärät, nuoriso-ohjaajien aktiivisuus ja muut mahdolliset huomiot.

Havainnoidun vuorovaikutuksen ja nuoriso-ohjaajan vuorovaikutuskäyttäytymisen pohjalta tehtiin päätelmiä siitä, millaisia vuorovaikutustaitoja vuorovaikutuksessa ilmeni. Käytännössä tehtiin muistiinpanoja siitä, millaista vuorovaikutusta ja vuorovaikutuskäyttäytymistä havaittiin ja mistä vuorovaikutustaidoista pääteltiin olevan kyse. Esimerkiksi jutustelun kohdalla havaittiin kuunteluntaitoja, joita olivat esimerkiksi nonverbaaliset taidot (muun muassa nyökkäily, katsekontakti ja hymyily). Vuorovaikutusta ja viestintäkäyttäytymistä seurattaessa havainnoitiin myös nuoriso-ohjaajan aktiivisuutta suhteessa nuoriin. Toisin sanoen tarkasteltiin sitä, oliko nuoriso-ohjaaja aktiivisesti vuorovaikutuksessa nuorten kanssa ja tarkkailiko hän aktiivisesti nuoria silloin, kun ei ollut heidän kanssaan vuorovaikutuksessa.

3.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineisto ja sen käsittely

Ennalta jäsenneiltyyn havainnointirunkoon kirjattuja muistiinpanoja tuli yhteensä 12,5 sivua. Tutkimusaineistoa käsiteltiin kirjaamalla ylös erilliselle paperille havainnointimuistiinpanoihin kirjatut vuorovaikutusta kuvaavat luokittelut, vuorovaikutuksen kuvaukset ja niiden yhteyteen kirjatut vuorovaikutustaidot. Lisäksi muistiinpanot käytiin läpi, katsoen minkälaisia yleisiä huomioita marginaaliin oli kirjattu, ja millaisia merkintöjä oltiin kirjattu koskien aktiivisuutta.

Aineistoa käsiteltiin kvantifioinnin avulla siten, että niin sanotun tukkimiehen kirjanpidon avulla laskettiin kuinka usein mikäkin vuorovaikutusta kuvaava luokittelu ilmeni. Sen perusteella pystyttiin hahmottamaan se, minkälaista vuorovaikutusta nuoriso-ohjaajilla ja nuorilla yleisimmin ja harvemmin esiintyy. Vuorovaikutusta kuvaavat luokittelut ja niiden esiintymismäärät kirjattiin ylös alkaen yleisimmin havaitusta vuorovaikutuksesta harvemmin havaittuun.

Tarkastelemalla vuorovaikutuksesta tehtyjä kuvauksia ja luokitteluja sekä niiden pohjalta pääteltyjä vuorovaikutustaitoja tehtiin päätelmiä nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusrooleista ja kirjattiin ne ylös. Lopuksi kirjoitettiin niin sanotusti auki se, minkälaista vuorovaikutusta ja vuorovaikutuskäyttäytymistä havaittiin ja minkälaisia päätelmiä tehtiin vuorovaikutustaidoista ja -rooleista.

Tutkimusaineiston analysointi

Aineiston analyysi toteutettiin tulkinnallisena vuorovaikutusanalyysinä. Valkosen ja Laapotin (2011, 46) mukaan ”vuorovaikutusanalyysi perustuu aina havainnointiin, ja analyysiyksiköt määritellään aineisto- tai teorialähtöisesti. Havainnointi voi olla yksilö- tai ryhmätason tarkastelua ja kohdistua sekä vuorovaikutustoimintaan että sen tuloksiin. Systemaattisesti toteutetun analyysin avulla pyritään tunnistamaan ryhmän vuorovaikutuksessa ilmenevää toistuvuutta sekä ymmärtämään vuorovaikutuksen ominaispiirteitä ja merkitystä yksilö- ja ryhmätasolla”. Tämän aineiston analyysissä on etnografisen vuorovaikutusanalyysin piirteitä, sillä analyysi kohdistuu luonnollisten

ryhmien autenttiseen vuorovaikutukseen (ks. Dollar & Merrigan 2002 ja Frey, Botan & Kreps 2000, 262–272 Valkosen & Laapotin 2011, 58 mukaan).

Tutkimuksen analyysiyksiköitä olivat havainnoitu vuorovaikutus ja nuoriso-ohjaajien vuorovaikutuskäyttäytyminen sekä niiden pohjalta päätellyt vuorovaikutustaidot. Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta, nuoriso-ohjaajan vuorovaikutuskäyttäytymistä ja vuorovaikutustaitoja analysoimalla tehtiin päätelmiä siitä, millaisia vuorovaikutusrooleja nuoriso-ohjaajalla on. Jos havainnoitu vuorovaikutus oli kuvattu esimerkiksi tiedusteluna, pääteltiin, että nuoriso-ohjaajan yksi vuorovaikutusrooleista on tiedustelijan rooli.

3.5 Tutkimuksen eettisyys

Ennen havainnoinnin toteutusta tiedusteltiin erään kaupungin nuorisopalveluilta heidän halukkuuttaan olla apuna tutkimuksen toteuttamisessa. Aluksi lupaa kysyttiin johtajatasolta ja sen jälkeen nuoriso-ohjaajilta. Heille kerrottiin tutkimuksesta nuorisopalveluiden henkilökunnan palaverissa ja heille jätettiin tutkimuslupalomakkeet allekirjoitettavaksi. Tutkimuslupalomakkeessa oli tietoja muun muassa tutkimuksesta, anonymiteetistä, vapaaehtoisuudesta ja tutkijan yhteystiedot lisätietojen kysymistä varten (ks. Liite 1). Tutkimuslupalomakkeessa kerrottiin tutkimuksen koskevan nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusosaamista. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset kuitenkin muuttuivat tutkimuksen edetessä.

Nuorilta ei kysytty erillistä lupaa etukäteen vaan aina ennen havainnoinnin aloittamista nuorten nähtävälle jätettiin lappu, jossa kerrottiin kuka tutkija on, mitä hän tekee ja miksi sekä kerrottiin mahdollisuudesta tulla kysymään lisätietoja (ks. Liite 2). Kun nuoriso-ohjaajilta oli saatu tutkimusluvat, sovittiin kolmen nuoriso-ohjaajan kanssa havainnointikerroista. Nuoriso-ohjaajat valikoituivat nuorisotilojen mukaan siten, että yksi nuorisotiloista ja siellä käyvät nuoret olivat tutkijalle ennestään tuttuja, toiseen nuorisotilaan tutkijan oli helppo kulkea ja kolmas nuorisotila oli kiinnostava siinä mielessä, että siellä aikaansa viettivät myös niin sanotut erityisnuoret.

Havainnointi pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman luontevasti ja rentouttamaan tilannetta jutustelemalla välillä nuoriso-ohjaajan kanssa. Havainnointitilannetta saattoi helpottaa se, että tutkija tunsi nuoriso-ohjaajat ja osan nuorista jo ennalta.

Luottamuksellisuus ja anonymiteetti turvattiin siten, että muistiinpanomerkinnot olivat vain tutkijan nähtävillä ja nuorisotila merkittiin aina kirjainlyhenteillä. Muistiinpanoja säilytetään tutkijan kotona erillisessä kansiossa ja ne hävitetään asianmukaisesti kun pro gradu -tutkielma on lopullisesti hyväksytty. Koneella kirjatut muistiinpanomerkinnot ovat tallennettuna sekä koneelle että erilliselle muistitikulle, josta ne poistetaan kun pro gradu -tutkielma on lopullisesti hyväksytty.

4 TULOKSET

4.1 Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen luonne

Tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena on vastata tutkimuskysymykseen siitä, millaista on nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus? Tässä luvussa esitellään, minkälaista vuorovaikutusta ja nuoriso-ohjaajan vuorovaikutuskäyttäytymistä havaittiin sekä pyritään kuvaamaan sitä, millaisena nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus näyttäytyi. Luvussa keskitytään tarkastelemaan sellaista vuorovaikutusta ja vuorovaikutuskäyttäytymistä, joka toistuvasti nousi havainnoinnin tuloksista esille.

Keskeisintä nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksessa on jutustelu arkipäiväisistä asioista. Nuoriso-ohjaajan ja nuoren jutustelu muodostuu esimerkiksi nuoren kuulumisten tiedustelusta ja keskustelusta niihin liittyen sekä keskusteluista liittyen nuoren tai nuorten kiinnostuksen kohteisiin ja ajankohtaisiin aiheisiin. Jutustelu voi kestää muutamista minuuteista kymmeneen minuutteihin. Pääasiassa nuoriso-ohjaajan ja nuorten keskustelut ovat niin sanottua jokapäiväistä jutustelua ilman syvempää henkilökohtaista tasoa. Selkeästi henkilökohtaisempia keskusteluita käydään harvemmin.

Lisäksi nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta määrittelee tiedustelu sekä nuoriso-ohjaajan aktiivinen tarkkailu. Tiedustelu ilmenee vuorovaikutuksena, jossa nuoriso-ohjaaja esimerkiksi kysyy kysymyksen selvittääkseen jonkin asian, kuten haluavatko nuoret lisää leivonnaisia, mihin nuori tai nuoret ovat menossa, tulevatko he illan aikana vielä takaisin tai mihin bingismaila on laitettu. Tiedustelun voidaan tulkita olevan esimerkiksi kontrollointia, tiedon hakua, huolenpitoa sekä kiinnostuksen ja välittämisen osoittamista.

Tarkkailu taas näkyy siten, että nuoriso-ohjaajat seuraavat jatkuvasti ympäristöään ja nuoria. He tarkkailevat nuorten tuleamista, menemistä ja nuorten tekemistä. Jonkun verran nuoriso-ohjaajat tarkkailevat myös nuorten puheita ja etenkin sitä, jos nuoret puhuvat sopimattomia tai käyttävät sopimatonta kieltä, kuten puhuvat toisistaan ikävään sävyyn tai kiroilevat. Tarkkailu on jatkuvaa valppaana oloa ja usein myös hyvin

hienovaraista. Hienovaraisella viitataan siihen, että nuoriso-ohjaaja jossain määrin sulautuu joukkoon ja tarkkailee välillä hyvinkin huomaamattomasti. Tarkkailu saattaa tapahtua jutustelun yhteydessä, tiskatessa, neuloessa, lehteä lukiessa, sohvalla rennosti istuskellen tai tilassa rauhallisesti liikusken.

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksessa toistuvaa on myös kommentointi, informointi ja kehotusten esittäminen. Kommentoinnilla tarkoitetaan vuorovaikutusta, jossa nuoriso-ohjaaja esittää yksittäisen kommentin, kuten ”onpa täällä paljon tiskiä”, ”avaanpa ikkunan niin ilma vaihtuu” tai ”hei, sulla on uudet hiukset”. Kommentit saattavat jäädä yksittäisiksi lausahduksiksi tai niistä saattaa syntyä esimerkiksi jutustelua tai vitsailua. Informointina kuvattu vuorovaikutus pitää sisällään esimerkiksi tiedon jakamista liittyen illan kulkuun (mitä voi tehdä ja miten), informoimista tulevasta nuorille suunnatusta ohjelmasta nuorisotilalla tai sääntöjen kertaamista. Informoinnissa on pitkälti kyse tiedottamisesta, ohjeistuksesta ja neuvonnasta.

Kehotusten esittämistä esiintyy myös jonkun verran, kun taas puuttumista, kieltämistä ja suoraa kontrollointia esiintyy yllättävän harvoin. Edellä mainitut toimet ilmenevät pääasiassa kehotusten muodossa. Kehotuksen ja esimerkiksi kieltämisen ero on esittämistavassa, siinä, onko kyseessä suora kieltäminen ”lopettakaa se painiminen!” vai ehdotuksen kaltainen kehoitus ”pitäisiköhän nyt hieman rauhoittua?” tai ”nyt kannattaisi varmaan lopettaa”. Kehotukset, joiden tavoitteena onkieltää tai puuttua, eivät kuitenkaan jätä niin sanotusti neuvottelun varaa.

Muita nuoriso-ohjaajan ja nuorten vuorovaikutusta määrittäviä luokitteluja ovat itsestä kertominen, ohjeistus, avun anto, neuvonta, neuvojen pyytäminen, ehdotusten esittäminen, kehuminen, pyytäminen, neuvottelu, kysymykseen vastaaminen, vaikuttaminen, vitsailu, tuen anto, tervehtiminen ja yhdessä tekeminen.

Kun tulkitaan yleisimmin havaittua vuorovaikutusta ja nuoriso-ohjaajan vuorovaikutuskäyttäytymistä, ja analysoidaan nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen luonnetta sekä ominaispiirteitä, voidaan todeta, että nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutus keskittyy ennen kaikkea nuoriin ja heidän hyvinvointiinsa. Toisin sanoen vuorovaikutustavoitteiden keskiössä on nuorten hyvinvointi. Nuoriso-ohjaajan näkökulmasta katsottuna voidaan ajatella, että nuorten kanssa jutustelun

vuorovaikutustavoitteena on tutustua nuoriin, ylläpitää vuorovaikutussuhteita ja syventää niitä. Lisäksi oleellista on kiinnostuksen, välittämisen ja tuen osoittaminen. Samat vuorovaikutustavoitteet pätevät uskoakseni osittain myös tiedusteluun, tarkkailuun, informointiin, kommentointiin ja kehotusten esittämiseen.

Mitä nämä tulokset kertovat, kun niitä mietitään suhteessa nuoriso-ohjaajan työn tehtäviin? Nieminen (2007, 23–26) on määritellyt nuorisotyön tehtäviksi nuorten liittämisen kulttuurin, yhteiskunnan ja lähiyhteisön jäseniksi (sosialisaatio), nuorten omaksi itsekä kehittymisen tukemisen (personalisaatio), sosialisaatiossa ja personalisaatiossa esiin tulevien puutteiden tai vaikeuksien tasoittamisen ja mahdollisen korjaamisen (kompensaatio) sekä ”yhteiskunnan nuorille osoittamiin voimavaroihin (resursointi) ja niiden suuntaamiseen (allokointi) vaikuttamisen”. Lisäksi nuoriso-ohjaajan työn tehtäviä ovat myös valvonta ja ohjaus sekä tiedottaminen ja neuvonta (Nuoriso-ohjaaja 2014). Nuoriso-ohjaaja näyttää myös mallia, ohjeistaa, haastaa ja rohkaisee (Dubois & Karcher 2005, 4).

Kaikkien kuvattujen tehtävien valossa ja vuorovaikutuksen näkökulmasta tarkasteltuna voidaan todeta, että juuri nuorten kanssa keskustelu, heidän kuuntelemisensa ja tukemisensa ovat oleellinen osa nuoriso-ohjaajan työn tehtävien toteuttamista ja toteutumista. Myös nuoria koskevien asioiden tiedustelu ja heitä koskevan tiedon jakaminen on keskeistä. Keskustelun, tiedustelun ja tarkkailun avulla osoitetaan kiinnostusta ja välittämistä. Niiden avulla myös saadaan sellaista tietoa nuorista, jota tarvitaan nuoriin kohdistuvien voimavarojen suuntaamiseksi oikein.

Cederlöf (2004, 158) on kuvannut nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta jäsentämällä sitä erilaisten kontaktien ulottuvuuksien avulla. Hänen mukaansa siis ohjaajien suhdetta nuoriin ja työnkuviin sisältyviä kontakteja voidaan tarkastella arkisen vuorovaikutuksen, neuvonnan ja kontrollin, tilanne- ja tapauskohtaisten kontaktien, ongelmiin puuttuvien kontaktien ja episodien sekä puuttuvien ja tukevien interventioiden kautta. Näitä kontaktien ulottuvuuksia on kuvattu tarkemmin luvussa 2.1.3.

Tarkasteltaessa tämän tutkimuksen tuloksia ja Cederlöfin kuvaamia kontaktien ulottuvuuksia on mahdollista sanoa, että yhteistä niillä on se, että nuoriso-ohjaajien ja

nuorten vuorovaikutuksen ajatellaan muodostuvan arkisesta, eli jokapäiväisestä vuorovaikutuksesta, neuvonnasta ja kontrollista. Kuten Cederlöfin (2004, 158–159) on todennut, nuoriso-ohjaaja jakaa informaatiota, omia näkemyksiään, hankkii nuorten etsimää tietoa ja ohjaa nuoret tiedon pariin. Ohjaajat toimivat myös kontrolloijina. Lisäksi nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutukseen kuuluvat yksilölliset ja luottamukselliset keskustelut. Cederlöfin jäsenyyksiin voidaan lisätä tämän tutkimuksen tulosten valossa myös vähemmän yksilölliset keskustelut, joita on kutsuttu käsitteellä jutustelu.

Tilanne – ja tapauskohtaisia kontakteja, joissa ”ohjaaja on selkeästi luotetun henkilön roolissa ja huolehtii tietoisesti yksittäisen nuoren tilanteesta” (Cederlöfin 2004, 160), havaittiin harvemmin kuin niin sanottua jokapäiväistä jutustelua, neuvontaa ja kontrollointia. Sillä kun kuvatus kaltaisia tilanteita kuitenkin havaittiin, oli niissä kyse satunnaisista tapahtumista ja niin sanotusti normaaliin elämään kuuluvista ongelmatilanteista. Kontakteja, joissa keskeistä on ongelmiin puuttuminen sekä puuttuvat ja tukevat interventiot, ei havaittu havainnointikertojen aikana kertaakaan.

Vuorovaikutuksen haasteet

Havaintojen ja tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että yksi nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutukseen liittyvä haaste on nopeasti muuttuva vuorovaikutus. Havainnointia tehdessä vuorovaikutus saattoi muuttua hyvinkin nopeasti esimerkiksi jutustelusta puuttuvaan toimintaan, jolloin vuorovaikutustavoitteet sekä niihin liittyvät toimintatavat mukautuivat vuorovaikutuksen kannalta tarkoituksenmukaisiksi. Kuten ihmisten väliseen vuorovaikutukseen pohjautuvassa työssä yleensäkin, niin nuoriso-ohjaajien työssäänkin oman haasteensa luo se, ettei vuorovaikutukselle ole tarkkoja sääntöjä. Ratkaisut ovat siis aina loppujen lopuksi tilannekohtaisia.

Toinen vuorovaikutuksen haasteista liittyy nuorten tasapuoliseen huomioimiseen. Nuoriso-ohjaajan on pyrittävä huomioimaan, näkemään ja kuulemaan jokaista nuorta. On kuitenkin selvää, että joidenkin nuorten kanssa on enemmän vuorovaikutusta kuin toisten, mikä taas liittyy nuorten persoonallisuuteen sekä yksityisyyden ja rajojen kunnioittamiseen. Nuoriso-ohjaajalle onkin haastavaa nähdä, milloin nuori on haluton keskustelemaan nuoriso-ohjaajan kanssa siksi, ettei nuori ole kiinnostunut, ja milloin

taas haluttomuudessa on kyse esimerkiksi viestintäarkeudesta, eli siitä, että nuori jännittää keskustelua nuoriso-ohjaajan kanssa.

Oman haasteensa luo myös toiminnan niin sanottu hienosyisyys. Tässä kohtaa hienosyisyydellä tarkoitetaan nuoriso-ohjaajien pohdintaa siitä, mitä kannattaa ja voi missäkin tilanteessa sanoa tai tehdä ja miten sekä millaiset seuraukset sanoilla tai toiminnalla on. Vaarantuuko esimerkiksi luottamus tai yhteistyöhalukkuus? Yhtenä nuoriso-ohjaajan haasteena on myönteinen ja ennakkoluuloton asenne jokaista nuorta kohtaan, mikä omalta osaltaan vaikuttaa vuorovaikutukseen.

4.2 Nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidot

Toisena tutkimuskysymyksenä on se, minkälaisia vuorovaikutustaitoja nuoriso-ohjaajalla voidaan päätellä olevan? Edellisessä luvussa on kuvattu nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen luonnetta ja ominaispiirteitä. Havaitun vuorovaikutuksen perusteella pääteltiin millaisia vuorovaikutustaitoja nuoriso-ohjaajilla on. Keskeisimpiä nuoriso-ohjaajan vuorovaikutustaitoja ovat kysymysten esittäminen, itsestä kertominen, kuuntelu, huumori, sosiaalisen tuen taidot, selittäminen, vaikuttaminen, neuvottelu ja nonverbaaliset taidot.

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten keskustelut muodostuvat pitkälti ohjaajien esittämistä kysymyksistä nuorille. Kysymysten esittäminen voidaan tulkita esimerkiksi keskustelun avauksena, kiinnostuksen ja välittämisen osoittamisena, pyrkimyksenä tutustua nuoreen tai syventää vuorovaikutussuhdetta. Olennaista kysymysten esittämisessä on myös se, että ohjaaja kohdistaa kysymyksensä nuorelle tai nuorille joilta haluaa vastauksen ja esittää kysymyksen tai kysymykset selkeästi (muun muassa puhuu ymmärrettävästi ja käyttää ääntään tilanteeseen sopivalla tavalla). Myös itsestä kertomista, jonka vuorovaikutustavoitteiden voidaan tulkita olevan samoja kuin edellä on mainittu, esiintyy jonkin verran, kuitenkin huomattavasti vähemmän kuin kysymysten esittämistä.

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksessa tärkeässä roolissa ovat myös kuuntelun taidot sekä huumori. Kuuntelu ilmenee vuorovaikutuksessa esimerkiksi kysymysten esittämisenä, erilaisin elein, ilmein ja äännähdyksin (kuten nyökkäys,

hymyily ja hymähdys), sekä nuoren ajatusten tukemisena, kyseenalaistamisena, uusien näkökulmien esiintuomisena tai ehdotusten tekemisena. Myös huumori on nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen kannalta oleellinen vuorovaikutustaito. Aivan kuten kysymysten esittäminen, itsestä kertominen ja kuuntelu, niin myös vitsailu voidaan tulkita esimerkiksi keskustelun avauksena, kiinnostuksen ja välittämisen osoittamisena, pyrkimyksenä tutustua nuoreen tai syventää vuorovaikutussuhdetta. Vitsailua esiintyy myös yksittäisinä kommentinkaltaisina ”heittoina” tai huomioina.

Nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaitoja ovat myös sosiaalisen tuen taidot, vaikuttamisen, selittämisen ja neuvottelun taidot. Sosiaalinen tuki ilmenee niin kannustuksen, kuuntelun, kehuun, kehotusten, ehdotusten kuin neuvomisenkin muodossa. Sosiaalinen tuki saattaa olla myös nonverbaalista ja ilmetä esimerkiksi katseen, kosketuksen tai muun eleen muodossa. Sosiaalista tukea esiintyy useimmiten erilaisten keskusteluiden yhteydessä, mutta myös yksittäisten kommenttien muodossa ilman selkeää keskustelua. Esimerkiksi keilaamisen yhteydessä kommentti ”hyvä!” voidaan tulkita sosiaalisena tukena kannustuksen muodossa. Myös vaikuttamista ilmenee sekä keskusteluissa että yksittäisissä kommentteissa. Vaikuttaminen näyttyy usein hienovaraisena. Sitä esiintyy esimerkiksi ehdotusten, kyseenalaistuksien ja uusien näkökulmien esiintuomisen muodossa.

Kun tarkastellaan selittämistä nuoriso-ohjaajan vuorovaikutustaitona, voidaan todeta, että keskeistä ovat erilaiset nonverbaaliset taidot ja äänenkäyttö (kuuluva ja selkeä puhe). Selittämisen vuorovaikutustavoitteena on pyrkimys tulla ymmärretyksi. Neuvottelun taitoja esiintyy harvemmin. Silloin kun niitä ilmenee, vaikuttaisi niiden keskeisimpänä vuorovaikutustavoitteena olevan molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun löytyminen. Tässä kohtaa ilmeneviä vuorovaikutustaitoja ovat nonverbaalit, kuuntelun, selittämisen ja huumorin taidot.

Nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksessa toistuvia vuorovaikutustaitoja ovat erilaiset nonverbaaliset taidot, kuten katseen suuntaaminen, katsekontakti, ilmeet, eleet ja äänenkäyttö. Nonverbaaliset taidot ovat osa muita taitoja. Esimerkiksi katsekontakti on tapa suunnata puhetta ja ilmaista kuuntelua. Ilmeillä, eleillä ja äännähdyksillä voidaan puolestaan osoittaa kuuntelua ja niiden avulla voidaan esittää kysymyksiä ja kommentoida. Lisäksi se, miten tai mihin nuoriso-ohjaaja on asemoinut itsensä

suhteessa nuoreen tai nuoriin (seisooko vai istuuko ohjaaja nuoren tai nuorten vieressä vai kauempana, edessä vai sivulla, osana nuorten ryhmää vai ulkopuolella ja niin edelleen) on merkityksellistä vuorovaikutuksen kannalta. Esimerkiksi vuorovaikutustilanteessa, jossa nuorisohjaaja joutuu puuttumaan nuorten toimintaan, voidaan jo pelkästään ilmeillä ja eleillä ilmaista paljon. Esimerkkinä tästä on osana tutkimusta havainnoidut tilanteet, joissa nuorisotilan sääntöjen vastainen toiminta loppui jo siinä kohtaa kun nuorisohjaaja käveli paikalle ja katsoi merkitsevästi.

Kun tarkastellaan havaittuja vuorovaikutustaitoja, nousee jälleen esille se, miten nuoret ovat nuorisohjaajan ja nuoren vuorovaikutuksen keskiössä. Esimerkiksi se, että jutustellessa nuorisohjaajat esittävät nuorille enemmän kysymyksiä kuin kertoivat itsestään, voidaan tulkita siten, että tärkeämpänä pidetään sitä, että keskusteluiden fokus on nuorella kuin nuorisohjaajassa. Silloinkin kun nuorisohjaaja kertoo itsestään, liittyy se jotenkin nuoreen tai nuoriin. Vuorovaikutustavoitteena saattaa olla esimerkiksi pyrkimys syventää nuorisohjaajan ja nuoren vuorovaikutussuhdetta, osoittaa luottamusta, avata keskustelu tai kertoa keskusteltavaan aiheeseen liittyvä esimerkki omasta elämästä.

Kuuntelun taidot näyttävät jossain määrin määrittävän nuorisohjaajan ja nuoren vuorovaikutusta. Kuuntelun taidot ovatkin merkittäviä siitä syystä, että niiden avulla nuorelle osoitetaan kiinnostusta, välittämistä ja tukea. Kuuntelulla ja nimenomaan aktiivisella kuuntelulla saadaan myös tietoa nuorista: siitä, mitä heille kuuluu, mikä heille on tällä hetkellä tärkeää sekä millaisessa ympäristössä ja kulttuurissa he elävät. Lisäksi kuuntelun taidot ovat tärkeässä roolissa osana nuorten tarkkailua. Myös huumori on nuorisohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksessa tärkeää. Tulosten pohjalta tehdyn tulkinnan mukaan voidaan ajatella, että huumorilla luodaan ikään kuin yhteistä maailmaa, kulttuuria tai kenttää, jossa oleillaan, keskustellaan ja toimitaan yhdessä. Yhteinen huumori näyttäisikin olevan keskeisimpiä taitoja luoda, syventää ja ylläpitää vuorovaikutussuhdetta nuoriin.

Tämän tutkimuksen tuloksia on mahdollista pohtia teoriataustassa määriteltyjen nuorisohjaajan työtehtävien sekä nuorisohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksen ulottuvuuksien lisäksi myös nuorisohjaajien vuorovaikutustaitojen kautta. Teorian pohjalta on määritelty nuorisohjaajan työn kannalta tärkeimmiksi

vuorovaikutustaidoiksi kuuntelun, vaikuttamisen ja sosiaalisen tuen taidot (ks. esim. Cederlöf 2004, 19; Darling, 2005). Tutkimustuloksista nousi esiin samoja taitoja (kuuntelu ja sosiaalinen tuki) mutta myös toisenlaisia taitoja, kuten huumorin ja kysymysten esittämisen taidot. Myöskään vaikuttamisen taidot eivät nousseet tutkimustuloksista selkeästi esille. Vaikuttamisen taitoja havaittiin harvoin, mikä ei silti tee niistä kuitenkaan vähemmän tärkeitä.

4.3 Nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusroolit

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli se, millaisia vuorovaikutusrooleja nuoriso-ohjaajalla voidaan päätellä olevan? Edellä on kuvattu nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta ja vuorovaikutustaitoja, joiden pohjalta on tehty päätelmiä nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusrooleista. Nuoriso-ohjaajilla esiintyy monenlaisia toisiaan tukevia vuorovaikutusrooleja, joista seuraavaksi esitellään keskeisimmät.

Tutkimustulosten mukaan nuoriso-ohjaajien keskeisimpiä vuorovaikutusrooleja ovat jutustelijan ja keskustelijan roolit, kuuntelijan, kyselijän, tiedustelijan, huolehtijan, tarkkailijan, kommentoijan, informoijan, ohjeistajan, neuvojan, kehottajan, kontrolloijan, välittäjän ja tukijan roolit.

Nuoriso-ohjaajan ja nuoren vuorovaikutuksessa nuoriso-ohjaaja toimii jutustelijan ja keskustelijan sekä kuuntelijan ja kyselijän rooleissa. Jutustelua määrittävät nuoriso-ohjaajan esittämät kysymykset ja nuorten kuuntelu. Nuoriso-ohjaaja saattaa esimerkiksi aloittaa keskustelun esittämällä nuoren kuulumisia koskevan kysymyksen tai hän saattaa osallistua keskusteluun kuuntelemalla, kommentoimalla ja tarkentavia kysymyksiä esittämällä. Kyselijän rooli on myös keskeinen osa tiedustelijan roolia. Nuoriso-ohjaaja voi esimerkiksi tiedustella nuorilta heidän illan suunnitelmiaan tai sitä, mitä nuoret haluaisivat illan aikana tehdä.

Myös huolehtijan rooli on yksi nuoriso-ohjaajan vuorovaikutusrooleista. Nuoriso-ohjaaja huolehtii esimerkiksi nuorten voinnista ja heidän viihtyvyydestään nuorisotilalla. Tarkkailu on oleellinen osa huolenpitoa. Näin ollen nuoriso-ohjaaja toimii myös tarkkailijan roolissa, jolloin hän seuraa sekä nuoria että ympäristöä ja varmistaa näin, että nuorisotilassa toimitaan sen sääntöjen mukaisesti ja että kaikilla on hyvä olla.

Nuoriso-ohjaaja on toisinaan myös kommentoijan roolissa, kun hän kommentoi esimerkiksi nuorten toimintaa tai keskustelua. Lisäksi nuoriso-ohjaaja voi olla myös informoijan, ohjeistajan ja neuvojan roolissa. Hän saattaa muun muassa informoida tulevasta nuorille suunnatusta tapahtumasta, ohjeistaa miten äänestää tulevassa illassa katsottavasta elokuvasta ja neuvoa, kuinka tietyssä tilanteessa olisi hyvä käyttäytyä. Nuoriso-ohjaaja on myös kehottajan ja kontrolloijan rooleissa, jolloin hän voi esimerkiksi ehdottaa nuorta miettimään sen hetkistä toimintatapaansa uudelleen. Tällöin nuoriso-ohjaaja myös kontrolloi tilannetta riistäytymästä hallinnasta ja toimii kontrolloijan roolissa.

Kun tarkastellaan kaikkia tutkimustuloksissa esiin tulleita vuorovaikutusrooleja, voidaan todeta, että kaikkia vuorovaikutusrooleja yhdistää tukijan ja huolenpitäjän/välittäjän roolit. Vuorovaikutusroolit ohjaavat sitä, miten me käyttäydymme, mitä ja miten me viestimme. Näyttäisikin siltä, että nuoriso-ohjaajien vuorovaikutuskäyttäytymistä ja vuorovaikutuksen sisältöä ohjaa tukeminen, huolenpitäminen ja välittäminen nuorista. Vuorovaikutusroolit ovat aina suhteessa muiden vuorovaikutuksessa olevien vuorovaikutusrooleihin. Kun todetaan, että nuoriso-ohjaajan vuorovaikutusrooleja ovat välittäjän, tukijan ja huolenpitäjän roolit, on myös ajateltava, että nuorten vuorovaikutusroolit ovat nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusroolien kanssa ikään kuin yhteensopivia. Voidaankin ajatella, että erilaiset vuorovaikutusroolit kumpuavat vuorovaikutuksessa olevien nuorten ja nuoriso-ohjaajien rooleista vastavuoroisesti.

5 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata sitä, millaista on nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus sekä minkälaisia vuorovaikutustaitoja ja –rooleja nuoriso-ohjaajalla voidaan päätellä olevan. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että keskeisintä nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksessa on yhdessäolo, eli se, että nuoriso-ohjaaja istuskelee ja puuhastelee nuorten kanssa, keskustelee heidän kanssaan, kuuntelee, vitsailee ja vaalii yhteistä huumoria sekä valvoo ja pitää huolta.

Tutkimustuloksista nousee selkeästi esille se, että nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutus muodostuu pääosin jutustelusta, kommentoinnista, tiedustelusta, informoinnista, tarkkailusta ja kehottamisesta. Vuorovaikutustaidoista keskeisimpiä taitoja ovat kysymysten esittäminen, itsestä kertominen, selittäminen, huumori, kuuntelu, vaikuttaminen, neuvottelu sekä nonverbaalit ja sosiaalisen tuen taidot.

Vastaavasti nuoriso-ohjaajan työn kannalta oleellisimpia vuorovaikutusrooleja ovat keskustelijan, kommentoijan, tiedustelijan, informoijan, tarkkailija, kyselijän, kuuntelijan, ohjeistajan, neuvojan, kontrolloijan ja kehottajan roolit. Kaikkia yhdistäviksi vuorovaikutusrooleiksi nousevat tukijan ja huolenpitäjän/välittäjän roolit.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa keskeistä on huomioida ja tunnustaa tutkijan subjektiivisuus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on siis tutkija itse. (Eskola & Suoranta 1998, 211.) Tämän tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella realistisesta näkökulmasta käsin. Eskolan ja Suorannan (1998,213) mukaan realistisessa luotettavuusnäkemyksessä on kyse siitä, kuinka pätevästi tutkimustekstissä kuvataan tutkittua kohdetta. Tämän näkemysten mukaan tutkimustekstiä pidetään ikään kuin ikkunana todellisuuteen. Realistisessa luotettavuusnäkemyksessä käytetään validiteetin käsitettä, joka jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin.

Sisäisellä validiteetilla, eli pätevyydellä, viitataan tutkimuksessa käytettyjen teoreettisten ja käsitteellisten määrittelyjen sopusointuun. Sisäinen validiteetti osoittaa siis tutkijan tieteellisen otteen ja tieteenalansa hallinnan voimakkuutta. Ulkoisella validiteetilla taas viitataan tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyyteen. Tietyn tutkimushavainnon uskotaan olevan ulkoisesti validi

silloin, kun se kuvaa tutkimuskohteen tarkasti sellaisena kuin se on. (Grönfors 1982, 174, Eskolan ja Suorannan 1998, 214 mukaan.)

Kun tarkastellaan tätä tutkimusta subjektiivisuuden näkökulmasta, nousee esille se seikka, että tämä tutkimus on yhden havainnoijan havaintoihin pohjautuva. Tässä tutkimuksessa korostuvat siis yksin tutkijan havainnot ja niiden pohjalta tehdyt tulkinnat. Yksi tutkimuksen luotettavuuteen liittyvistä haasteista oli havainnointivaiheeseen liittyvä objektiivisuus-subjektiivisuusaspekti. Toisin sanoen havainnoitaessa oli pyrittävä jatkuvasti kirjaamaan ylös havaittua vuorovaikutusta niin objektiivisesti kuin mahdollista ja vältettävä tulkintojen tekoa. Havainnointia tehdessä oli myös muistettava, ettei havainnoitsija voi ”sukeltaa” havaittavien ajatusmaailmaan, vaan havainnoida voi vain sitä, mitä aistein on havainnoitavissa. Koin onnistuvani havaintojen kirjaamisessa kohtuullisen hyvin ja tulkintoja pyrin tekemään vasta kun oli sen aika. Tutkimuksen objektiivisuuteen olisi voitu vaikuttaa sillä, että havainnoitsijoita olisi ollut useampia. Tämän tutkimuksen kohdalla se ei kuitenkaan ollut mahdollista.

Kun pohditaan havainnoinnin toteutusta ja siihen liittyvää objektiivisuutta sekä subjektiivisuutta, on tärkeä nostaa esille myös kysymys siitä, millainen oli havainnoitsijan vaikutus vuorovaikutustilanteisiin. On mahdotonta tietää, kuinka paljon ja miten läsnäoloni vaikutti havainnoitaviin nuoriso-ohjaajiin ja nuoriin. Kokemukseni ja saadun palautteen perusteella uskon kuitenkin, ettei läsnäoloani koettu häiritseväksi ja kykenin sulautumaan luonnolliseksi osaksi vuorovaikutusta. Etuna saattoi olla se, että tunsin nuoriso-ohjaajat ja osan nuorista jo ennalta.

Kun tarkastelen tutkimustani sisäisen validiteetin kautta, voin todeta, että olen pyrkinyt tutustumaan mahdollisimman kattavasti teoreettiseen taustaan ja määrittelemään käsitteet tarkasti. Teoriataustan kanssa haasteita tuotti samasta asiasta käytettyjen käsitteiden määrä. Tästä syystä käsitteiden hahmottaminen ja tutkimuksen kannalta oleellisen teoreettisen materiaalin löytäminen oli aluksi työlästä. Haastavaa oli myös ristiriita sen suhteen, mitä alun perin lähdettiin tutkimaan ja mihin loppujen lopuksi saatiin vastauksia. Mitä taas tulee tutkimukseni ulkoiseen validiteettiin, olen pyrkinyt kirjoittamaan tutkimustekstiä mahdollisimman pätevästi havainnoitua todellisuutta kuvaten, tekemään loogisia johtopäätöksiä aineistoon pohjaten ja pohtimaan tutkimustuloksia avoimesti ja monipuolisesti teoriataustaan tukeutuen.

Havainnoidessani, tuloksia käsitellessäni ja analysoidessani esille nousi se, että vuorovaikutusta kuvaavat luokittelut olivat osittain limittäisiä. Esimerkiksi jutustelu saattoi sisältää kommentointia ja tiedustelua ja kieltäminen itsessään on puuttumista. Valintoja ohjasi kuitenkin se, mikä vuorovaikutuksessa nousi selkeimmin esille: oli eri asia oliko kyseessä jutustelu, joka sisälsi niin tiedustelua, vitsailua, kommentointia kuin informointia vai tilanne, jota määritti pelkästään tiedustelu tai yksittäinen kommentti. Haastavaa oli myös erottaa mielessään vuorovaikutus ja vuorovaikutustaidot.

Eskola ja Suoranta (1998, 215) toteavat, että aineiston merkittävyys on suhteellinen asia, jota tutkijan on kuitenkin varauduttava puolustamaan. Miettiessäni tutkimustani uskon, että se tarjoaa uutta, jäsenneiltyä tietoa nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutuksesta sekä nuoriso-ohjaajien vuorovaikutustaidoista ja -rooleista. Se voi avata nuoriso-ohjaajan työtä niille, joilla siitä on vähän tietoa. Toisaalta se voi tuoda myös uutta tietoa nuoriso-ohjaajille ja nuorisotyön parissa toimiville sen viestinnällisen näkökulman ansiosta. Tutkimukseni saattaa myös käsitteellistää ja tuoda tietoisuuteen sellaisia asioita, jotka ovat olleet nuorisotyön kentällä työskentelevillä tiedossa, mutta joita ei ole käsitteellistetty.

Tutkimukseni ja sen luotettavuuden kannalta koen, että aineisto on ollut riittävä. Mitä taas tulee aineiston analyysin kattavuuteen, olen tavoitellut sitä, että aineistoa on analysoitu monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti. Tulkinnat eivät siis perustu satunnaisiin poimintoihin aineistosta vaan olen pyrkinyt pitämään mielessäni koko kokonaisuuden. Toisaalta uskon, että tutkimus olisi laadukkaampi, jos aineistoa olisi enemmän. Myös havainnointi olisi voinut olla laadukkaampaa. Haasteena tämän tutkimuksen tekemisessä on ollut se, että tietotaito on karttunut prosessinomaisesti. Väitän, että jos toteuttaisin havainnoinnin uudemman kerran, olisin huomattavasti pätevämpi sen toteuttamisessa.

Olen pyrkinyt siihen, että aineistoni analyysi on arvioitavissa, eli lukija pystyy seuraamaan päättelyäni. Tutkimukseni toistettavuutta vaikeuttaa sen subjektiivinen luonne. Uskon, että toistamalla tutkimus, saatettaisiin päästä samankaltaiseen kokonaiskuvaan, mutta yksittäiset havainnot vuorovaikutustilanteista ja vuorovaikutustaidoista saattaisivat olla eri havainnointikerroilla erilaisia. Myös jotkut tulkinnat saattaisivat olla toisenlaisia, jos tutkija olisi toinen. Mielestäni

subjektiivisuuteen ja yksittäiseen tutkijaan pohjaavaa laadullista tutkimusta ei voida aivan täysin toistaa. Loogisuus ja läpinäkyvyys ovat mielestäni tärkeitä kriteereitä analyysin ja sen mahdollisen osittaisen toistettavuuden kannalta. Olenkin pyrkinyt tässä tutkimuksessa toteuttamaan analyysini mahdollisimman loogisesti ja seurattavasti.

Tutkimuksen eettisyyttä voidaan pohtia esimerkiksi tutkimuslupa-an, tutkimusaineiston keruuseen, osallistumiseen ja tutkimuksesta tiedottamiseen liittyvien kysymysten ja ongelmien kautta (Suojanen 1982, 70–72, Eskolan ja Suorannan 1998, 52 mukaan). Tutkimuslupaa hankkiessani, pyysin luvan kaikilta asianosaisilta ja tiedotin tutkimuksesta asianosaisille. Lisäksi tutkimuksen käytännön toteutuksessa noudatettiin tutkimuksen toteutuksen kannalta ennalta sovittuja yksityiskohtia aikataulun, muistiinpanojen, tekotavan ja informoinnin suhteen.

Tutkimusaineistoa kerätessäni pyrin häiritsemään nuoria ja nuoriso-ohjaajien työtä mahdollisimman vähän. Pyrin myös vaikuttamaan mahdollisimman vähän heidän vuorovaikutukseensa. Käsittelin kaikkea keräämääni materiaalia luottamuksellisesti ja keräsin kaiken aineiston vain itseäni ja tätä tutkimusta varten. Huolehdimin myös aineiston asianmukaisesta hävittämisestä. Olen pyrkinyt turvaamaan sen, ettei tutkimuksesta ole ollut tutkittaville haittaa ja että välillämme on säilynyt hyvä luottamus. Olen raportoinut tutkimuksesta ja sen tuloksista niin, että tutkittavat on häivytetty työstä tunnistamattomiksi. Kun pro gradu on lopullisesti hyväksytty, lähetän tutkittaville ja tutkimukseen liittyvälle työyhteisölle tutkimukseni tiivistelmän. Olen myös lupautunut kertomaan heille tutkimuksen tuloksista, mikäli niin haluavat.

Tutkimukseni on tapaustutkimus, jonka tuloksia ei voida näin ollen yleistää. On kuitenkin mahdollista, jopa todennäköistä, että tuloksista nousisi esiin useampia yhtäläisyyksiä, jos kyseistä tutkimusta voitaisiin verrata laajempaan samankaltaiseen tutkimukseen. Olisikin mielenkiintoista jatkossa laajentaa tutkimusta niin, että tutkittaisiin useampia nuoriso-ohjaajia useammalla eri paikkakunnalla. Tutkimus voitaisiin toteuttaa myös vertailevana tutkimuksena siten, että tutkittaisiin esimerkiksi pienten kuntien ja kylien sekä isojen kaupunkien nuoriso-ohjaajia ja heidän vuorovaikutustaitojaan muun muassa taitomittarin avulla. Tutkimusta voitaisiin laajentaa koskemaan myös erityisnuorisotyötä ja etsivää nuorisotyötä.

Lisäksi tätä tutkimusta voitaisiin laajentaa ja mahdollisesti syventää käyttämällä haastattelua havainnoinnin rinnalla tai haastattelua ainoana tutkimusmenetelmänä. Havainnointia voisi toteuttaa pidempänä ajanjaksona ja esimerkiksi niin, että havainnoitsija osallistuisi havainnoitavien vuorovaikutukseen. Havainnoinnin apuvälineenä voitaisiin myös käyttää videointia. Tarkoitukseni oli käyttää tutkimuksessani kirjallisten muistiinpanojen lisäksi videointia mutta tutkimuksen toteutuksen käynnistyessä videointi ei tuntunut luontevalta tai tilanteisiin sopivalta, eikä myöskään käytännölliseltä. Nuoriso-ohjaajien lisäksi olisi mielenkiintoista tarkastella nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusta nuorten näkökulmasta. Yhtenä vaihtoehtona olisikin toteuttaa tutkimus sekä nuoriso-ohjaajien että nuorten näkökulmasta tai vain nuorten näkökulmasta haastatteluiden avulla.

KIRJALLISUUS

Anttila, P. 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.

Bostrom, R. N. 2006. The process of listening. Teoksessa O. Hargie (toim.). The handbook of communication skills. 3rd ed. London; New York: Routledge, 267–292.

Cederlöf, P. 2004. Nuorisotyö ja sen haasteet pienissä kunnissa.

Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 45. Helsinki:

Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto.

Cederlöf, P. 1998. Nuorisotyön yhteiskunnallinen merkitys. Perustietoja, poimintoja ja haarukkapaloja nuorisotyöstä sekä sen asemasta suomalaisessa yhteiskunnassa.

NUORAn julkaisuja, nro 8. Nuorisoasiain neuvottelukunta. Helsinki. Saatavana:

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Nuoriso/nuorisoasiain_neuvottelukunta/julkaisut/muut_tutkimukset/Nuorisotyxn_merkitys.pdf [Viitattu 26.11.2013]

Darling, N. 2005. Mentoring adolescents. Teoksessa L. D. Dubois & J. K. Karcher (toim.) Handbook of youth mentoring. Thousand Oaks, Calif.; London: Sage, 177–201.

Dubois, D. L. & Karcher, M. J. 2005. Youth mentoring: theory, research, and practice.

Teoksessa D.L. Dubois & M. J. Karcher. Handbook of youth mentoring. Thousand Oaks, Calif.; London: Sage, 2–13.

Gerlander, M. & Takala, E. 2000. Viestinnän opetus interpersonaalisiin ammatteihin koulutettaessa. Teoksessa M. Valo (toim.) Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta.

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 156–181.

Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääri viivoja.

Puhe ja kieli, nro 1. Helsinki: Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistys ry, 3-19.

Saatavilla: <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/4659> [Viitattu 3.1.2015]

Guerrero, L. K., Andersen, P. A. & Afifi, W. A. 2014. Close encounters.

Communication in relationships. 4th ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Hargie, O. 2006. An operational model of communicative performance. Teoksessa O. Hargie (toim.). *The handbook of communication skills*. 3rd ed. New York: Routledge, 37–70.

Hargie, O. 2006. Skill in theory: Communication as skilled performance. Teoksessa O. Hargie (toim.). *The handbook of communication skills*. 3rd ed. New York: Routledge, 7–36.

Hargie, O. & Dickson, D. 2010. *Skilled interpersonal communication: research, theory and practice*. 5th ed. London: Routledge.

Hedman, E. & Valkonen, T. 2012. Vuorovaikutusosaamisen relationaalisuus ja työyhteisön kehittäminen. Teoksessa *Työelämän tutkimuspäivät 2012. Suomella töissä? Kestämistä ja kestävyyttä. Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja 4/2012*. Työelämän tutkimuskeskus, Tampereen yliopisto. Saatavana: http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/68147/tyoelaman_tutkimuspaivat_2012.pdf?sequence=1 [Viitattu 25.11.2013]

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. 13.-14. osin uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Knapp, M. L. & Daly, J. A. 2011. Background and current trends in the study of interpersonal communication. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *The Sage Handbook of interpersonal communication*. 4th ed. Thousand Oaks: Sage, 3–24.

Knapp, M. L. & Vangelisti, A. L. (toim.) 2009. *Interpersonal communication and human relationships*. 6th ed. Boston: Pearson Allyn & Bacon.

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 32.

Lasten oikeuksien sopimus. Unicef. Saatavana: <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/> [Viitattu 24.01.15.]

- Mikkola, L. 2000. Supportiivinen viestintä ja sosiaalinen tuki työyhteisössä. Teoksessa M. Valo (toim.) Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 110–128.
- Nieminen, J. 2007. Vastavoiman hahmo – nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa T. Hoikkala & A. Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 76. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 21–43.
- Nuorisotoimen asema lainsäädännössä. 2014. Suomen Kuntaliitto. Saatavilla: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/nuoriso/nuorisolaki/Sivut/default.aspx> [Viitattu 20.05.14]
- Nuoriso-ohjaaja. 2014. Työ- ja elinkeinotoimisto. Ammattinetti. Saatavilla: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/304_ammatti [Viitattu 20.05.14]
- O’Keefe, D. J. 2006. Persuasion. Teoksessa O. Hargie (toim.). The handbook of communication skills. 3rd ed. London; New York: Routledge, 323–342.
- Pajarinen, M. & Rouvinen, P. 2014. Computerization threatens one third of Finnish employment. ETLA. Saatavana: <http://www.etla.fi/julkaisut/computerization-threatens-finnish-employment/> [Viitattu 20.5.14].
- Pehkonen, A., Arola, M., Zvyagina, O. & Grouev, A-M. (toim.). 2010. Mentoring and social work: mentoring handbook. Helsinki: National Institute for Health and Welfare.
- Penttinen, P. 2007. Nuorten oppiminen myöhäismodernissa. Teoksessa E. Nivala & M. Saastamoinen (toim.) Nuorisokasvatuksen teoria – perusteita ja puheenvuoroja. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, 255-275.
- Purhonen, P. 2012. Interpersonal communication competence and collaborative interaction in SME internationalization. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 16.
- Purhonen, P., & Valkonen, T. 2013. Measuring interpersonal communication competence in SME internationalization. Journal of intercultural communication 14 (33). Saatavana <http://www.immi.se/intercultural/> [Viitattu 12.5.2014].

Rogers, E.D. 2008. Relational communication. Teoksessa L.A. Baxter & D.O. Braithwaite (toim.) Engaging theories in interpersonal communication. Multiple perspectives. Los Angeles: Sage, 335-348.

Rogers, L. E. 2008. Relational Communication Theory. A Systemic-Interactional Approach to Interpersonal Relationships. Teoksessa L. A. Baxter & D. O. Braithwaite (toim.) Engaging Theories in Interpersonal Communication: Multiple Perspectives. Los Angeles: Sage, 335–348.

Rouhiainen-Neunhäuserer, M. 2009. Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen. Johtamisen viestintähaasteet tietoperustaisessa organisaatiossa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 19-40.

Roskos-Ewoldsen, D. R. 2008. Attitudes. Teoksessa W. Donsbach (toim.) The International Encyclopedia of Communication. Blackwell Publishing. Saatavana: www.communicationencyclopedia.com [Viitattu 27.11.2013]

Rubin, R. B. 1990. Communication competence. Teoksessa G. M. Phillips & J. T. Wood (toim.) Speech communication: Essays to commemorate the 75th anniversary of the Speech Communication Association. Carbondale: Southern Illinois University Press, 94–129.

Sercombe, H. 2010. Youth work ethics. London: Sage.

Sias, P. M. 2009. Organizing relationships. Traditional and emerging perspective on workplace relationships. Thousand Oaks: Sage.

Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. 2011. Interpersonal skills. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) The Sage Handbook of interpersonal communication. 4th ed. Thousand Oaks: Sage, 481–526.

Spitzberg, B. H. 2003. Methods of interpersonal skill assessment. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) Handbook of communication and social interaction skills. Mahwah, N J: Lawrence Erlbaum Associates, 93–134.

- Street, R. L. 2003. Interpersonal communication skills in health care contexts. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) Handbook of communication and social interaction skills. Mahwah, N J: Lawrence Erlbaum Associates, 909–934.
- Suonjärvi, K. 2011. Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kesyttämässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Trenholm, S. & Jensen, A. 2007. Interpersonal communication. 6th ed. New York: Oxford University Press.
- Valo, M. 1995. Taidot puheviestinnän opetuksessa ja tutkimuksessa. Teoksessa M. Valo (toim) Haasteita puheviestinnän opetukseen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 71-74.
- Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Valkonen, T & Laapotti, T. 2011. Katsaus ryhmän vuorovaikutuksen analysointimenetelmiin. Teoksessa M. Valo, A. Sivunen & V. Laaksonen (toim.) Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2011. Jyväskylä: Prologos, 44–73.
- Young, K. 2006. The art of youth work. 2nd ed. Dorset: Russell House Publishing, 78-79.
- Zimmerman, M. A., Bingenheimer, J. B. & Behrendt, D. E. 2005. Natural mentoring relationships. Teoksessa L. D. Dubois & J. K. Karcher (toim.) Handbook of youth mentoring. Thousand Oaks: Sage, 143–169
- Wilson, S. R. & Sabee, C. M. 2003. Explicating communicative competence as a theoretical term. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) Handbook of communication and social interaction skills. Mahwah, N J: Lawrence Erlbaum Associates, 3–50.
- 27.1.2006/72. Nuorisolaki. Saatavana: finlex.fi [Viitattu 3.2.2015]
- 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Saatavana: finlex.fi [Viitattu 3.2.2015]

LIITTEET

Liite 1: Tutkimuslupalomake

TUTKIMUSLUPALOMAKE

Kiitos halustanne osallistua tutkimukseen ja avustanne puheviestinnän pro gradu -työni toteuttamisessa.

Tutkimuksesta lyhyesti:

Graduni aiheena on *nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusosaaminen*. Tutkimukseni tavoitteena on kuvata ja ymmärtää nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusosaamista nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta havainnoimalla. Kyseessä ei siis ole arvioiva tutkimus, vaan tarkoituksena on puhtaasti havainnoida sitä, millaisena nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusosaaminen näyttäytyy.

Olen rajannut erityisnuorisotyön ja etsivän nuorisotyön tutkimukseni ulkopuolelle.

Käytännössä tutkimukseni tarkoittaa sitä, että havainnoin nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta esimerkiksi X:n, X:n tai X:n nuorisotiloilla yhteensä 3-6 iltana sekä kahdessa tai yhdessä teemallisessa kerhossa 2-4 iltana ja mahdollisesti myös yksittäisessä tapahtumassa yhtenä iltana. Toiveenani on, että voisin toteuttaa tutkimuksen viikkojen 8-11 aikana.

Havainnoijana toimin ulkopuolisena tarkkailijana. Käytössäni ovat muistiinpanovälineet ja mahdollisesti pienikokoinen videokamera, jota käytän tilanteen mukaan.

Aineistoa käytetään vain pro gradu -työtäni varten ja ainoastaan minä pääsen sitä tarkastelemaan. Aineistoa ei siis tarkastella muiden ihmisten kanssa yliopiston seminaareissa tai muissa opetustilanteissa. Gradun valmistuttua aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla. Gradun lopulliseen versioon saattaa tulla lainauksia tutkittavien sanomisista mutta ne ovat nimettömiä ja niistä poistetaan vihjeet henkilöllisyydestä. Tutkittavien nimeä ja henkilötietoja ei julkaista gradussa eikä myöskään X kaupunkia tai nuorisopalveluita mainita.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja yksittäinen nuoriso-ohjaaja tai nuori voi kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen.

Gradun valmistuttua koko tutkimus on luettavissa Jyväskylän yliopiston elektronisessa kokoelmassa. Lisäksi voin lähettää sähköisesti tutkimuksesta tiivistelmän tai tulla kertomaan tuloksista esimerkiksi henkilökunnan palaveriin.

Graduani ohjaa lehtori, FT Tarja Valkonen Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitokselta.

Lisätiedot:

Laura Annala

laura.m.annala@student.jyu.fi

0505903027

Opinnäytetyöntekijä

Allekirjoitus tutkimusluvasta

Liite 2: Tiedote nuorille tutkimuksesta

TERVEHDYS!

Teen lopputyötäni puheviestinnästä aiheenani *nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusosaaminen*. Tutkimukseni tavoitteena on kuvata ja ymmärtää nuoriso-ohjaajien vuorovaikutusosaamista nuoriso-ohjaajien ja nuorten vuorovaikutusta havainnoimalla. Olenkin täällä tänään havainnoimassa nuoriso-ohjaajan työtä vuorovaikutuksen näkökulmasta. En siis ole itse nuoriso-ohjaajan roolissa vaan ulkopuolisena havainnoijana. Eli kun bongaat nuoriso-ohjaajan perässä hiihtelevän henkilön, se olen minä 😊

Aineistoa käytetään vain pro gradu -työtäni varten ja ainoastaan minä pääsen sitä tarkastelemaan. Aineistoa ei siis tarkastella muiden ihmisten kanssa yliopiston seminaareissa tai muissa opetustilanteissa. Gradun valmistuttua aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla. Tutkittavien nimeä ja henkilötietoja ei julkaista gradussa eikä myöskään X kaupunkia tai nuorisopalveluita mainita.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja jokaisella on mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen.

Jos jokin tutkimukseen liittyvä askarruttaa, voit rohkeasti tulla kysymään 😊

Ystävällisin terveisin,

Laura Annala

Liite 3: Havainnointirunko

Paikka ja päivä: Nuoriso-ohjaajien määrä: Nuorten määrä:			
Aika ja osallistujamäärä (nuoret)	Vuorovaikutus (esim. neuvonta, informointi, kontrollointi, puuttuminen, tukeminen, jutustelu, vitsailu)	Vuorovaikutuksen kuvaus ja vuorovaikutustaidot (esim. kuuntelu, vaikuttaminen, sosiaalinen tuki, neuvottelu, selittäminen, itsestä kertominen, huumori, kysymysten esittäminen, vuorovaikutuksen avaaminen ja sulkeminen)	Muita huomioita (esim. aktiivisuus)

Liite 4: Havainnointikerrat

HAVAINNOINTIKERRAT

Havainnointikertojen raportoinnissa on huomioitava se, ettei nuorten tarkkaa lukumäärää voida ilmoittaa, koska nuorten määrä vaihteli pitkin iltaa. Merkitsin kuitenkin havainnointimuistiinpanoihin säännöllisin väliajoin nuorten määrän. Raportoin tässä liitteessä nuorten vähimmäis- ja enimmäismäärän

Havainnointikerta 1 oli päivällä. Paikalla oli nuoriso-ohjaaja A. Havainnointi kesti 1 tunnin. Nuoria oli paikalla noin 4-6. Päivän aikana nuoriso-ohjaaja keilasi nuorten kanssa.

Ilta 2. Paikalla nuoriso-ohjaaja B. Havainnointi kesti 2 tuntia. Nuoria oli paikalla kaiken kaikkiaan noin 3-11. Illan aikana nuoriso-ohjaaja leipoi nuorille, seurasi bingisturnausta, askarteli nuorten kanssa, ohjeisti, vitsaili ja jutusteli nuorten kanssa.

Ilta 3. Paikalla nuoriso-ohjaaja C. Havainnointi kesti 2,5 tuntia. Nuoria oli paikalla kaiken kaikkiaan noin 3-15. Illan aikana nuoriso-ohjaaja jutusteli nuorten kanssa ja katseli heidän kanssaan televisiota.

Ilta 4. Paikalla nuoriso-ohjaaja B. Havainnointi kesti 2 tuntia. Nuoria oli paikalla kaiken kaikkiaan noin 2-7. Illan aikana nuoriso-ohjaaja jutusteli nuorten kanssa ja seurasi heidän toimintaansa.

Ilta 5. Paikalla nuoriso-ohjaaja A. Havainnointi kesti 1,5 tuntia. Nuoria oli paikalla kaiken kaikkiaan noin 3-5. Illan aikana nuoriso-ohjaaja seurasi nuorten tekemistä, jutusteli heidän kanssaan ja pelasi nuorten kanssa biljardia.