

Arvio toimintamallista: Asiakastyön menetelmäkorteilla osallisuutta

Asiakastyön ja sen yhteiskehittämisen tueksi kehitetyt kortit ovat käytännölliset erityisesti silloin kun toimintaa uudistetaan tai halutaan parantaa osallistujalähtöisyyttä.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen osatoteuttaja Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Sisällys

Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot.....	2
Toimintaympäristö.....	3
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys.....	3
Vinkit toimintamallin soveltajalle.....	4
Mallin arviointi.....	4
Osallisuuden toteutuminen mallissa.....	4
Toimintamalli lupaavana käytäntönä.....	6
Yhteenveto.....	6

¹ Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kehittäjä

Kehittäjinä ovat toimineet Lapin yliopiston asiantuntijat: Netta Riponiemi, Maileena Tuokko, Essi Kuure, Heli Alaräisänen, Katri Kuusela. Tässä kuvattu ja Sokran toimesta arvioitu toimintamalli perustuu VOITTO-voimavaroja, toimintakykyä ja osallisuutta Lappiin (ESR 2017-2021) tehtyyn kehittämistyöhön.

Kehittäjän yhteyshenkilöt:

Essi Kuure, Netta Riponiemi, Katri Kuusela, Heli Alaräisänen, kaikkien sähköpostiosoitteen ovat muotoa: etunimi.sukunimi@ulapland.fi

Mallin kuvaus

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Kortit on jaettu viiteen teemaan, joista jokaisessa on useita toimintamalleja osallisuuden edistämiseen. Neljä teemaa (ryhmään kuuluminen, kuulluksi tuleminen, identiteetin vahvistaminen, merkityksellisyyden kokemus) sisältävät menetelmiä, jotka sopivat osallistujien kanssa työskentelyyn. Viides teema, osallistujalähtöisyyden lisääminen sisältää menetelmiä, jotka sopivat erityisesti työntekijöiden keskinäiseen käyttöön. Korttien avulla voidaan myös arvioida korttien menetelmien osallisuutta keskustelemalla teemoista.

Korttien avulla voi kokeilla ja opetella totutusta poikkeavia, osallisuutta edistäviä työskentelytapoja. Tekemällä oppii, miten menetelmiä voi parhaiten hyödyntää osana omaa työtään. Korttien avulla voi esimerkiksi pohtia, miten osallisuutta lisääviä ja syrjäytymistä ehkäiseviä ohjaus- ja neuvontapalveluita voidaan kehittää. Korteja voi hyödyntää suunnitelmassa asiakkaiden kanssa toteutettavaa toimintaa, tai jos halutaan jäsentää olemassa olevaa toimintaa ja tehdä sitä näkyväksi.

Toisen saappaissa -menetelmällä ammattilaiset katsovat toimintaa eri näkökulmista ja eläytyvät eri rooleihin. Toisen saappaissa olemalla on mahdollisuus ymmärtää toiminnan merkitystä ja tarvetta laajemmin. Samalla se haastaa tarkastelemaan kunkin omaa asiantuntijaroolia.

Mikäli ammattilaiset haluavat kehittää osallistujalähtöisyyttä palveluissa, he voivat hyödyntää mm. palvelupolku-menetelmää, joka auttaa ymmärtämään toimintaa ajallisenä jatkumona osallistujien näkökulmista.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Osallistujalähtöisyyttä voidaan edistää myös korttien sidosryhmäkartoilla, joissa kartoitetaan osallistujaryhmän kannalta oleelliset toimijat ja verkostot sekä kootaan ne yhteen kuvaan. Tämä auttaa selkiyttämään kokonaisuutta ja eri toimijoiden suhteita sekä tunnistamaan mahdollisten haasteiden lisäksi tulevaisuuden mahdollisuudet.

Kävijäkartoituksen avulla voidaan osallistavasti ryhmitellä toiminnassa mukana olevat osallistujat. Näin saadaan toiminta vastaamaan erilaisten osallistujien toiveita ja tarpeita, myös työntekijöiden.

Korteissa on kuvattu uusia asiakastyön menetelmiä konkreettisesti, jotta niitä olisi helppo käyttää. Menetelmien käyttöönotto ei vaadi juurikaan aikaa, rahaa tai välineitä. Menetelmiä on noin 20, joten niihin on hyvä tutustua ennen asiakaskohtaamista joko yksin tai ammattilaisten kesken. Toimintaohjeiden selkeys on tärkeää, jotta kynnys hyödyntää uusia menetelmiä madaltuu. Korttien avulla ammattilaisen on mahdollista muokata toimintaansa helpommin lähestyttäväksi, mikä kannustaa kohderyhmää osallistumaan toimintaan, palveluun tai näiden suunnitteluun matalalla kynnyksellä.

Toimintaympäristö

Helppokäyttöiset kortit sopivat monenlaisiin tilanteisiin. Korteja voi hyödyntää ryhmien kokoontumisissa, toiminnan ideoinnissa ja jäsentämisessä, asiakkaiden kannustamisessa, tapahtumien suunnittelussa sekä asiakastyötä tekevien ammattilaisten kesken tehtävässä kehittämistyössä. Kortit soveltuvat myös avoimen tilan suunnitteluun. Korteista löytyy ideoita ja esimerkkejä, miten menetelmiä voi soveltaa tai muokata eri tarkoituksiin. Menetelmiä on käytetty esimerkiksi kunnan monialaisessa kehittäjätyöryhmässä.

Menetelmäkortit on pilotoitu ja kehitetty Ranuan kunnan päihteettömässä päivätoiminnassa ja Ylitornion kunnan aikuisten olohuonetoiminnan käynnistämisen yhteydessä. Kortit sopivat mainiosti myös oppilaitosten ja järjestöjen käyttöön ja niiden osaamisen kehittämiseksi.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Korttien menetelmät luovat ammattilaisille uutta näkökulmaa osallisuuden vahvistamiseen ja uusia tapoja toimia ja vaikuttaa asiakasosallisuutta tukevalla tavalla. Korteja aktiivisesti käyttämällä yhteiskehittämisen menetelmät alkavat juurtua organisaatioon. Korttien menetelmiä voivat hyödyntää esimerkiksi työpajaohjaajat, sosiaalityöntekijät, diakonit ja päihdetyöntekijät.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Vinkit toimintamallin soveltajalle

VOITTO-voimavaroja, toimintakykyä ja osallisuutta Lappiin -hankkeessa kehittämistyöhön osallistuivat päihteettömän päivätoiminnan asiakkaat. Menetelmiä hyödyntämällä asiakkaat sitoutuivat yhteiseen toimintaan.

Kortit on kehitetty palvelumuotoiluprosessissa, jossa oli mukana eri alojen ammattilaisia kunnista ja heikoimmassa yhteiskunnallisessa asemassa olevia asiakkaita. Korteissa yhdistyvät osallistavat, ratkaisukeskeiset ja valmentavat menetelmät palvelumuotoilusta ammentaviin fasilitointi- ja palveluiden kehittämismenetelmiin. Menetelmiä on testattu useampaan kertaan erilaisissa yhteyksissä ja kehitetty yhteistyössä kuntien ammattilaisten ja kohderyhmän osallistujien kanssa.

Palvelumuotoilun asiantuntijat ovat koonneet korttipakan rungon yhteen. Runkoa ovat kehittäneet sen jälkeen eteenpäin asiantuntijat ja opiskelijat. Käyttöönottoprosessissa selvitettiin mm. kunnan sosiaalialan työntekijän normaalia päivää ja kehitettiin kortteja sopimaan sekä sisällöllisesti että käyttömukavuudeltaan työntekijän arkeen. Korttien visuaalisen ilmeen suunnittelu ostettiin mainostoimistosta. Ulkoasun määrittelyn jälkeen järjestettiin testaus- ja kommentointikierron hankkeessa mukana olleille asiantuntijoille sekä kuntien ammattilaisille, joille ainakin osa korttien menetelmistä oli tuttuja. Korttipakka kehitettiin lopulliseen muotoonsa heiltä saatujen kommenttien ja mielipiteiden pohjalta.

Korttipakka esiteltiin ennen julkaisua ja painatusta myös hankkeen ohjausryhmälle. Yhteenvetona voi siis sanoa, että tärkeää korttipakan kehittämisessä oli, että myös se tehtiin osallistaen.

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kortit tukevat identiteetin vahvistumista ja oma-aloitteisuutta. Korttien avulla asiakkaiden näkökulmat tulevat järjestelmällisemmin esiin. Kortit auttavat asiakasta havainnoimaan omaa osallisuuttaan yhdessä työntekijöiden kanssa. Parhaimmillaan asiakkaat kokevat oman identiteetin vahvistuvan ja uskaltavat toimimaan oma-aloitteisesti arjessaan. Identiteetin vahvistuminen voi rohkaista asiakkaita osallistumaan myös yhteiseen toimintaan.

Korttien avulla toimintaan osallistujat voivat tuntea kuuluvansa ryhmään sekä olevansa tarpeellisia yhteiskehittämisessä ja toiminnassa. Toiminnan tavoitteen hahmottaminen on



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

helpompaa silloin, kun toiminta on yhdessä suunniteltua ja sovittua. Oman roolin hahmottaminen osana suurempaa kokonaisuutta lisää ymmärrystä kehitettävästä toiminnasta sekä kokemusta oman tekemisen tärkeydestä. Korttien tehtävien avulla osallistujille voidaan välittää kokemus siitä, että heihin luotetaan.

Kortit ovat ammattilaiselle konkreettinen työkalu

Ammattilaisten kynnys ottaa toimintaan osallistuvia tai palvelun asiakkaita mukaan yhteiskehittämiseen madaltuu, kun heillä on konkreettisia keinoja työskentelyyn. Korttien avulla ammattilaisten on mahdollista toimia rennommin, vähemmän viranomaisena. Ammattilaisen roolin muutos tekee ammattilaisesta helpommin lähestyttävän.

Luovuus käyttöön!

Korttien ja niiden teemojen avulla löytyy useita vaihtoehtoja työskentelylle. Kirjoittamisen ja puhumisen lisäksi yhteiskehittämiseen voi osallistua piirtämällä. Korttien tehtävissä visualisoidaan esimerkiksi sidosryhmäverkosto. Visualisointi voi helpottaa kokonaisuuksien tai toiminnan tavoitteiden hahmottamista ja palveluyhdistelmien sekä yhteistyökuvioiden kehittämistä.

Lisäksi asioita saatetaan lähestyä ottamalla eri rooleja esimerkiksi asiakaskohtaamistilanteessa. Rooliin heittäytyminen antaa uutta näkökulmaa asiakasosallisuuteen ja mahdollisuuden tuoda esille asioita, joita voisi olla hankala sanoittaa omana itsenään. Korttien kehittäminen palvelumuotoilulla yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa lisää molempien merkityksellisyyden kokemusta.

Menetelmäkortit vahvistavat osallisuutta

Osallisuuden tunne vahvistuu myös silloin, kun toiminta saadaan vastaamaan osallistujien toiveisiin ja tarpeisiin. Työntekijät voivat haastaa omaa asiantuntijarooliaan korttien avulla. Uudet työkalut ja niiden tukemana uudet roolit ammattilaisilla voivat voimaannuttaa. Osallistujalähtöisyys lisääntyy, kun voidaan huomioida osallistujien kertomia tarinoita, joita ei muuten helposti saada esille palvelutilanteissa, asiakaspalautteiden tai -lomakkeiden kautta.

Osallisuus vahvistuu, kun kaikkien kokemusta hyödynnetään yhteisessä toiminnassa ja voidaan varmistaa, että jokaiselle löytyy tekemistä. Joskus yksin asioihin tarttuminen voi tuntua haastavalta. Silloin auttaa yhdessä tekeminen. Menetelmän avulla voidaan sanoittaa tekemisen kautta syntyvää osallisuuden kokemusta. Osallisuuden kokemuksen voi tehdä menetelmän avulla näkyväksi sekä itselleen että muille. Sanoittamisen myötä voi syntyä uusia oivalluksia.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa korttien avulla on kehitelty ja muotoiltu osallisuutta lisääviä ja syrjäytymistä ehkäiseviä ohjaus- ja neuvontapalveluita. Kehitetty menetelmä on mallinnettu kuntien kanssa.

Kortteja kehitettäessä tarkasteltiin mm. kunnan sosiaalialan työntekijän tyypillistä työpäivää ja kehitettiin kortteja sopimaan sekä sisällöllisesti että käyttömukavuudeltaan työntekijän arkeen, jotta ne olisivat mahdollisimman helppo ottaa käyttöön. Myös korttien ulkoasuun kiinnitettiin huomiota, jotta ne olisivat miellyttäviä ja selkeitä.

Kortteja voidaan soveltaa ja käyttää eri tilanteissa ja eri tarpeisiin niin, että ne tukevat aina osallisuutta. Kortteja voi hyödyntää esimerkiksi opetustilanteissa tai pitkäkestoisissa asiakassuhteissa yhtä hyvin kuin uuden kehittämisessä ja osallistujiin tutustuessa.

Kortit on kehitetty kuntien kanssa, mutta ne sopivat mainiosti myös oppilaitosten ja järjestöjen käyttöön ja niiden osaamisen kehittämiseksi.

Osallisuuden varhainen tukeminen mahdollistaa voimavarojen siirtymisen ennaltaehkäisyyn ja osattomuuden torjuntaan.

VOITTO-kortit ovat olleet suosittuja, sillä kaikki painetut pakat (300 kpl) ovat menneet toimijoille.

Yhteenveto

Menetelmän avulla voidaan opetella yhdessä osallistavien työmenetelmien käyttöä. Tekemisen kautta oppii, miten korteissa esitettyjä menetelmiä voi parhaiten käyttää osana osallisuuden edistämisen työtä erilaisten osallistujaryhmien kanssa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto