



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

**TOIMIJUUDEN EDISTÄMINEN TUKIPOLKUJA -
HANKKEESSA**

KEINOINA PALVELUMUOTOILU JA YHTEISÖLLISYYS

Antti Martikainen & Jaakko Oksanen

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

11 / 2015

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan - ja Nuorisotyön Koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Antti Martikainen & Jaakko Oksanen	Sivumäärä 44 ja 8 liitesivua
Työn nimi Toimijuuden edistäminen Tukipolkuja-hankkeessa - Keinoina palvelumuotoilu ja yhteisöllisyys	
Ohjaava(t) opettaja(t) Pauli Kurikka	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto ry, Tukipolkuja-hankkeen projektipäällikkö Anne Turunen	
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkimme Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto ry:n Tukipolkuja-hanketta asiakkaiden toimijuuden edistämisen ja palvelumuotoilun näkökulmasta.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelimme kahta asiakasta ja hankkeen projektipäällikköä. Analysoimme haastatteluja hankkeen tavoitteiden ja opinnäytetyömme teemojen näkökulmasta, joita ovat toimijuus, voimaantuminen, yhteisöllisyys, palvelumuotoilu ja elämän hallinta.</p> <p>Arvioimme opinnäytetyössä Tukipolkuja-hanketta ja asiakaslähtöisesti toteutuvaa palvelumuotoilun käyttöä. Kerromme, miten tukipolku asiakkaalle rakentuu; miten sitä toteutetaan ja miten sitä kuvataan prosessikaavioilla. Käsittelemme opinnäytetyössä sosiaalista vahvistamista Tukipolkuja-hankkeessa. Arvioimme haastateltujen asiakkaiden kokemuksia ja sitä, miten he ovat voimaantuneet prosessin aikana. Tuomme opinnäytetyöhön yhteisöpedagogin ajattelutapaa omien pohdintojemme kautta.</p> <p>Opinnäytetyön ajankohtaisuudesta kertoo se, että työn kirjoittamisen hetkellä järjestöjen ja kuntien yhteistyö alkaa olemaan enemmän trendi, kuin sattuma. Kuntien resurssit vähenevät, joten palveluiden tuottamista halutaan vastuuttaa sekä järjestöille, että yksityiselle sektorille. Haastattelemiemme asiakkaiden tapaukset olivat esimerkki siitä, kuinka työelämä ja kansalaistoiminta voivat puhaltaa yhteen hiilen.</p> <p>Opinnäytetyötä varten hankkimamme haastattelu ja kokemuksellisen aineiston perusteella teemme päätelmän, että Yhdistysverkoston hankkeen kaltainen toiminta on tarpeellista ja vaikuttaa tässä ympäristössä toimivalta. Asiakkaiden haastatteluiden perusteella näyttää siltä, että hanke on haastattelemiemme ihmisten kohdalla vaikuttanut positiivisesti heidän elämäänsä ja edistänyt heidän toimijuuttaan. Johtopäätöksenä pohdimme myös sitä, että tämänlainen kansalaistoiminta auttaa ihmisiä voimaantumaan juuri yhteisöllisyyden, vertaistuen ja hankkeen tarjoaman tuen avulla.</p>	
Asiasanat toimijuus, palvelumuotoilu, elämänhallinta, sosiaalinen vahvistaminen, hanke, Keski-Uusimaa, yhteisöllisyys	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Civic Activity and Youthwork

ABSTRACT

Author Antti Martikainen & Jaakko Oksanen	Number of Pages 44 & 8
Title Advancing agency in Tukipolku- project: using service desing and communality as methods	
Supervisor(s) Pauli Kurikka	
Subscriber and/or Mentor Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto's Tukipolkuja project, Project Manager Anne Turunen	
Abstract <p>In this thesis we study Keski-uudenmaan Yhdistysverkosto association's Tukipolku-project and how it supports its' clients' agency using service design method.</p> <p>We used theme interview as a method of study. We interviewed two clients and their coach (the project manager). We analyzed the interviews and reflected upon them using the themes of this thesis, which are: agency, empowerment, communality, service design and life management. In this thesesis we evaluate the Tukipolku project and use of service design as a method.</p> <p>We describe how a support path for a customer is constructed and how it is executed. We evaluate experiences of the clients we interviewed and how the the project has advanced their empowerment and supported their agency in the support path process. We also bring along community educator way of thinking with our own reflection, which gives more depth in the thesis.</p> <p>Our subject is also very topical, because NGOs and municipalities are working in cooperation more and more. Municipalities resources are decreasing and they tend to give more responsibility over services to NGOs .</p> <p>Based on our research, we make the conclusion that actions like Yhdistysverkosto's project are necessary and their work seems effective. Our observations and the interviews imply that the support path process has had a positive effect in the clients' lives and has advanced their agency. We also find out that this kind of civil activity empowers people by the support of communality, peer support and the support from the support path project's employee.</p>	
Keywords Agency, service design, life management, social empowerment, project, Keski-Uusimaa, communality	

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	5
2. TUKIPOLKUJA-HANKKEEN KUVAUS	7
3. TUKIPOLKUPROSESSIN RAKENTUMINEN	10
4. VERKOSTOJOHTAJUUS TUKIPOLKUJA -HANKKEESSA	12
5. TAVOITTEET TUKIPOLKUJA -HANKKEESSA	14
5.1 Tukipolkuja - hankkeen strategia ja haastateltujen tavoitteet	15
6. PALVELUMUOTOILU	17
6.1 Haastattelut palvelumuotoilun näkökulmasta	22
7. SOSIAALINEN VAHVISTAMINEN	22
7.1 Sosiaalinen vahvistaminen analyysin perusteella	24
8. TOIMIJUUS	25
8.1.Toimijuus Tukipolkuja - hankkeessa	28
8.2. Haastattelut toimijuuden näkökulmasta	30
8.3. Yhteisöpedagogi toimijana	31
9. YHTEISÖLLISYYS TUKIPOLKUJA-HANKKEESSA	32
9.1 Yhteisöllisyys Tukipolkuja-hankkeessa	36
10. JOHTOPÄÄTÖKSET	39
10.1 Haastateltujen kokemuksista	40
10.2 Tukipolkuja -hankkeen vaikutukset ympäristössään	42
11. LOPPUSANAT	44
12. LÄHTEET	46
13.LIITTEET	49

1. JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee keskeisenä teemanaan toimijuuden edistämistä, koska halusimme tutkia sosiaalista vahvistamista järjestötyössä. Etsimme sosiaalialan järjestöä, joka toimisi palveluiden tuottajana sekä niiden kehittäjänä. Tukipolkuja-hanke on yksi Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto Ry:n keino toimia yhteistyössä julkisen sektorin ja eri toimijoiden, muun muassa oppilaitosten kanssa.

Palveluiden ulkoistaminen kolmannelle sektorille lisääntyy vauhdilla ja julkinen sektori ulkoistaa ihmisten auttamista järjestökentälle. Jarkko Kurrosen Aalto yliopiston tuoreessa julkaisussa esittämän arvion mukaan hyvinvoinnin kannalta keskeiset julkiset palvelut ovat ennennäkemättömien haasteiden edessä. Vaaditaan parempaa palvelua yhä pienemmillä resursseilla. Kysynnän kasvu, väestörakenteen muutos ja kiristyneet budjetit ovat ajaneet päättäjät ahtaalle. Yhteiskunnan muutoksen suunnaksi täytyy siis valita joko toimintatapojen perinpohjainen muuttaminen tai palvelujen karsiminen (Kurronen 2015, 30.)

Esimerkiksi Suomen kuntasektorin johtotehtävissä toimivista suurin osa näkee kuntansa kykenevän juuri ja juuri hoitamaan tehtävänsä tällä hetkellä (Sotarauta 2011). Aiheemme on siis yhteiskunnallisestikin hyvin ajankohtainen, koska sosiaalipalveluiden rakennemuutos on käynnissä parhaillaan ja tarvitaan uusia toimintamuotoja, jotta palvelut ihmisille saadaan järjestettyä. Tukipolkuja-hankkeessa on esillä vahvasti palvelumuotoilu, eli jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti muotoiltava reitti kohti kuntoutumista ja itsenäistä elämää. Näiden yksilöllisten tukipolkujen muotoutuminen ja toisaalta eri toimijoiden välinen yhteistyö ovat mielenkiintoisia tutkimuskohteita.

Opinnäytetyö on selvitys Tukipolkuja-hankkeesta. Tutkimme hanketta ja peilaamme sitä teorian ja omien kokemustemme kautta. Selvitämme haastatteluiden avulla, kahden tukipolkuja pitkin kulkeneen kävijän tarinan. Laajemman näkökulman saavuttamiseksi selvitämme myös kyseisten tarinoiden taustaa haastatteleamalla tukipolkuja-hankkeen projektipäällikköä. (Katso liite 3.)

Aineiston pohjalta analysoimme hanketta ja siihen liittyviä teemoja. Opinnäytetyön kantavia teemoja ovat palvelumuotoilu, sosiaalinen vahvistaminen ja toimijuus. Pohdimme myös käsittelemiemme tapausten tavoitteita ja niiden toteutumista eri osapuolten näkökulmasta. Käsittelemme teemoja haastatteluista selviävän tiedon kautta, jota peilataan teoreettisen tiedon ja oman yhteisöpedagogisen näkökulmamme kautta.

Työssämme pyrimme vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- miten asiakkaalle luodaan tukipolku?
- miten kaksi hankkeen asiakasta ovat kokeneet mukanaolonsa hankkeessa?
- millaisia tavoitteita eri osapuolilla on ollut?
- miten osapuolet ovat kokeneet prosessin?
- ovatko heidän tavoitteensa toteutuneet?
- miten sosiaalinen vahvistaminen ja voimaantuminen ilmenevät hankkeessa?
- miten tukipolku edistää asiakkaan itsenäistä toimijuutta?
- miten yhteisöllisyys ilmenee hankkeessa?

Tutkimme työssä yhteisöpedagogin kompetenssien ydintä, eli sosiaalista vahvistamista. Toimipa sitten missä tehtävissä tahansa, yhteisöpedagogi on tekemisissä ihmisten kanssa. Sosiaalinen vahvistaminen on asiakkaiden elämänhallinnan tukemista sekä työote ja tavallaan työn perimmäinen päämäärä. Halusimme tutkia tätä järjestömaailmassa. Kolmannen sektorin tarjoamat palvelut ovat tulleet mukaan yritysten ja julkisten palveluiden rinnalle. Rakenteet ovatkin muuttumassa valtakunnallista tasoa myöten. Sosiaalipalveluiden kehittäminen on sosiaali- ja terveysministeriön työlliställä. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan he haluavat velvoittaa toimeentulotuen saajia palvelutarpeen mukaan arvioimaan minkälaisesta tuesta heille on eniten hyötyä. Sosiaali- ja terveysministeriön videossa toimeentulotukiasiakkaan vaihtoehdot palveluiden saamiseksi nousevat esiin. Niitä ovat osajien kerääminen asiakkaan ympärille ja uudenlaisia palvelurakenteita (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2015.) Uudenlaisista palvelurakenteista esimerkkinä on aiheenamme oleva Tukipolkuja -hanke. Hyvin todennäköisesti muutosprosessi vie useita vuosia, mutta muutos on tarpeen, jotta Suomesta tulee elinvoimainen ja innovatiivinen hyvinvointivaltio.

Opinnäytetyön ympäristönä on Yhdistysverkosto ry:n Tukipolkuja-hanke. Se on nelivuotinen rahoitusta saava projekti, jonka tavoitteena on, että Järvenpään ja Nurmijärven kunnat ja järjestöt toimivat sen kumppaneina. Kumppanuuden tavoitteena on tuottaa kuntalaisille terveyttä edistäviä sekä syrjäytymistä ennaltaehkäiseviä toimintoja (= palvelupolkuja = tukipolkuja). Haastattelimme kahta naishenkilöä, joilla oli takana suuria muutoksia elämäntilanteessaan ennen tukipolun alkamista. Heille tarjottiin uutta koulutusta polussa, ryhmänvetämistä, ihmisten näkemistä, sosiaalisesti vahvistumista ja elämänkaaren lujittamista. Haastattelutilanteessa kummallakin oli tukipolku vielä kesken, joten emme tiedä mihin matka jatkuu. kumpikin oli voimaantunut ja innostunut tekemään työtä hankkeen sisällä.

Opinnäytetyön tavoitteena on siis kahden case-tapauksen avulla avata Tukipolkuja-hankkeen toimintaa ja selvittää haastatteluiden kautta, kuinka prosessi on sujunut eri osapuolten näkökulmasta. Tarkoituksena on myös kuvata eri toimijoiden yhteistyötä tapauksen avulla, sekä kertoa miten sosiaalinen vahvistaminen ja toimijuuden edistäminen, eli ihmisten auttaminen aktiiviseen otteeseen elämästä, on toteutettu Tukipolkuja-hankkeessa. Käymme näin hanketta läpi useasta eri näkökulmasta katsottuna. Asiakkaat, joita haastattelimme edustavat tässä asiakasnäkökulmaa. Projektia ja sen strategiaa edustaa taas haastattelemamme projektipäällikkö. Itse tuomme mukaan yhteisöpedagogin näkökulmaa, johon yhdistämme teorioita monilta eri aloilta.

Liitteissä on määritelty käyttämiämme käsitteitä laajemmin Liiteluettelo on opinnäytetyön lopussa. (Määritelmät ovat liite 1.). Liitteissä on myös laajentavaa ja selventävää materiaalia liittyen tämän opinnäytetyön toimintaympäristöön, haastattelukysymyksiin ja hankkeeseen liittyviin prosesseihin.

2. TUKIPOLKUJA-HANKKEEN KUVAUS

Kuvaamme seuraavaksi selvityksen kohteena olevan hankkeen toimintaympäristöä. Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto ry on Keski-Uudenmaan alueen sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöjärjestö. Järvenpäästä käsin toimiva Keski-Uudenmaan

Yhdistysverkosto on merkittävä järjestöjä yhteen kokoava järjestö. Verkostoon kuuluu yli 40 yhdistystä Järvenpäässä, Keravalla, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Pornaisissa ja Tuusulassa. Nopeasti kasvaneen verkoston vaikutuspiirissä on jo noin 26 000 ihmistä.

Yhdistysverkosto kertoo olevansa vuonna 2007 perustettu, pääosin RAY:n rahoituksella toimiva järjestö. Yhdistysverkosto mahdollistaa yhdistysten verkostoitumisen, niiden kehittymisen ja vuoropuhelun niin keskenään kuin asukkaiden, vapaaehtoisten ja kuntien sekä muiden toimijoiden kanssa. Järvenpään vanha Sahan koulu on yhdistyksen toiminnan keskus. Toiminnanjohtaja Mika Väisänen on Yhdistysverkoston idean isä. Yhdistysverkosto tukee järjestöjen toimintaa; kehittää yhteisöjen välistä yhteistyötä sekä kehittää vapaaehtois- ja kansalaistoimintaa ja vahvistaa osallisuutta. Omat tilat: vanha Sahan koulu ja Rekikadun Yhteisökeskus, joka on Tukipolkuja-hankkeen toimipiste, mahdollistavat yhteisöllisyyden ja innovaatiot erilaisten ihmisten kohdatessa. (Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto ry 2015).

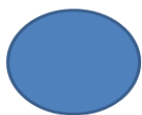
Tukipolkuja-hankkeessa kartoitetaan Järvenpään ja Nurmijärven alueiden palveluntarjonta ja -kysyntä. Kolmannen sektorin palvelut mallinnetaan palveluprosesseiksi ja niiden on tarkoitus toimia jatkona julkisen sektorin palveluille. Tavoitteena on myös löytää ja tuottaa uusia innovatiivisia kuntien ja järjestöjen tuottamia toimintoja (malleja, palvelupolkuja) tukemaan kaikenikäisten kuntalaisten elämänkaarta. Yhtenä muutostavoitteena Tukipolkuja - hankkeen projektisuunnitelmassa mainitaan järjestöjen välisen yhteistyön kehittäminen. Tätä kautta esim. henkilöresurssien säästäminen ja päällekkäisyyksien karsiminen vahvistavat järjestöjen toimintakykyä ja sitä kautta toteutetaan ruohonjuuritasolla kuntalaisten terveyttä edistäviä toimintoja.

Hankkeen päällimmäisenä ideana on ”kaikki voittaa” –ajattelu. Hanke on kuitenkin suunniteltu palvelemaan ennen kaikkea tavallisia kuntalaisia, sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjiä Nurmijärvellä ja Järvenpäässä. Kuntien ja järjestöjen kumppanuusmallien on tarkoitus johtaa kuntalaisten laadukkaamman hyvinvointipalvelun saamiseen sekä lisätä mahdollisuuksia toimia ja osallistua erilaisiin terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia edistäviin toimintoihin, jopa jo

suunnitteluvaiheessa. Hankkeen kesto on neljä vuotta, tämän opinnäytetyön teon aikana oli menossa kolmas toimintavuosi, jolloin hanketyöntekijät loivat kumppanuusmalleja kuntien ja järjestöjen välille. (Keski-Uudenmaan yhdistysverkosto ry:n Tukipolkuja-hankkeen projektisuunnitelma 2013).

Kokonaisuuden tarkastelun jälkeen voidaan katsoa hankkeen asiakkaita. Tukipolkuja-hankkeessa asiakkuus määrittyy monella tapaa ja tätä aihetta onkin syytä avata tarkemmin. Asiakkaita on hyvin erilaisista elämäntilanteista ja lähtökohdista. Motiivina on aina ihmisten toimijuuden edistäminen, mutta hankkeen nimen mukaisesti tavoite voidaan saavuttaa erilaisia polkuja pitkin. Joku asiakas käy esimerkiksi kerran viikossa osallistumassa johonkin ryhmään ja vahvistaa siten toimijuuttaan. Joku toinen, jolla on riittävästi voimavaroja, taas toimii vetäjänä ryhmässä ja sitä kautta toteuttaa tukipolkuaan. Voidaan siis sanoa, että hankkeessa on sekä "ryhmänvetäjä-asiakkaita", että ryhmätoimintoihin osallistuvia "ryhmänjäsen-asiakkaita". Näin käy ilmi varsinkin haastattelemiemme asiakkaiden tapauksista. Hankkeen projektipäällikön mukaan *"osallistumalla toimijana ryhmätoimintoon henkilöasiakas vahvistaa myös omaa toimijuuttaan."* (Tukipolkuja-hankkeen projektipäällikkö, 2015). Näin ollen asiakkaita voi olla monessa roolissa tukipolussa, mutta päätavoite on, että kaikkien toimijuutta edistetään prosessissa.

Esimerkki roolien muodostumisesta Tukipolkuja-hankkeessa on esitetty alla olevassa kuviossa:



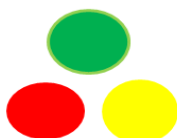
TP-hankkeen
työntekijä

Tukipolkuja-hankkeen työntekijä suunnittelee tukipolun yhdessä asiakkaan kanssa. Hänellä on lopullinen vastuu hankkeen toiminnasta



Asiakas X

Asiakas X on hankkeen työntekijän ohjauksessa ja toteuttaa sovitusti tukipolkuaan toimimalla ryhmänohjaajana hankkeen jossain ryhmässä

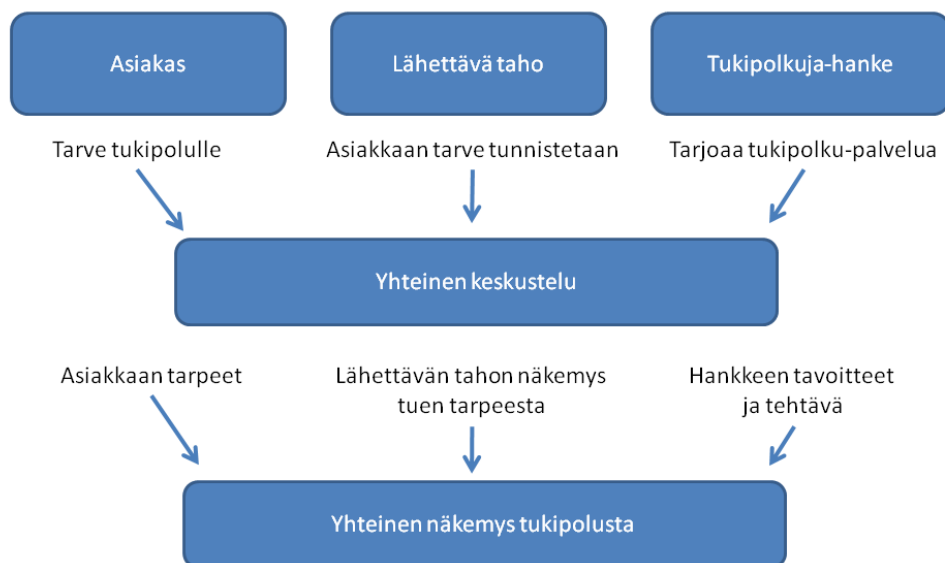


Muita TP-hankkeen
asiakkaita

Muut asiakkaat osallistuvat TP-hankkeen ryhmätoimiin ja asiakas X ohjaa ryhmän toimintaa

Asiakkuus on siis määriteltävissä erilaisiin ”tasoihin” ja tässä kohtaa on hyvä huomata, että hankkeen toimintatapa poikkeaa tavanomaisesta sosiaalityön rakenteesta, jossa työntekijä edustaa ohjaavaa tasoa jokaisessa tilanteessa. Nykyään annetaan ihmisille mahdollisuus osallistua päätöksiin ja toimia omien elämänvalintojensa asiantuntijoina. Seuraavaksi päästään tarkastelemaan yksilöllisen palvelupolun, eli tukipolun muodostumista.

3. TUKIPOLKUPROSESSIN RAKENTUMINEN



Kuvitteellinen esimerkkitalanne tukipolkuprosessin rakentumisen tavasta on kuvattu ylläolevassa kuviossa. Asiakkaan tarve tunnistetaan ja Tukipolkuja-hanke toimii palveluntarjoajana. Osapuolten keskustelussa tulevat esiin asiakkaan tarpeet; lähtävän tahon näkemys tuen tarpeesta sekä tukipolkuja hankkeen tarjoamat mahdollisuudet. Mikäli yhteinen näkemys löydetään, tukipolkuprosessi aloitetaan. Olennaisena tekijänä näyttäytyy siis keskustelu ja yhteisen linjan neuvottelemine. Vastuun siirtymisestä eri osapuolten välillä keskustellaan yhdessä. Linja on siis avoimuutta ja neuvottelukulttuuria toteuttava. Tähän voidaan lisätä, että opinnäytetyön tekijöiden näkökulmasta neuvottelu ja ”kaikkien osapuolien kuuleminen” ovat erittäin tärkeitä tekijöitä juuri toimijuuden vahvistamisen kannalta. Kun osoitetaan luottamusta ja annetaan mahdollisuus osapuolille kertoa mielipiteensä asiasta, saadaan parhaimmillaan luotua aito keskustelu, jonka päämääränä on löytää asiakkaalle toimiva ja motivoiva polku kohti vahvempaa toimijuutta (ja näin ollen myös parempaa terveyttä).

Selventäväksi esimerkiksi voidaan myös ottaa liitteissä kuvattu, erään asiakkaan tukipolkuprosessi kaaviona esitettynä (Liite 2). Sanallisesti kuvattuna kaaviosta käy ilmi, kuinka asiakas on lomautuksen jälkeen ensin asioinut henkilöstörekrytointifirman ja vakuutusyhtiön kanssa. Sen jälkeen hän on itse ottanut Tukipolkuja-hankkeeseen yhteyttä ja neuvottelut asiakkuuden aloittamisesta

hankkeessa on aloitettu. Ensin keskusteltiin HR-firman kanssa, jonka jälkeen neuvoteltiin vakuutusyhtiön kanssa ja tehtiin päätös asiakkaan liittymisestä mukaan Tukipolkuja-hankkeeseen. Asiakas on aloittanut mukana hankkeessa vakuutusyhtiön kuntoutustuella. Sen jälkeen prosessi on edennyt yhteisen suunnittelun kautta työkokeilujaksoihin. Tukipolun jatkoa suunniteltaessa on noussut esiin idea ryhmien vetämisestä. Mukaan tulee Järvenpään kaupunki. Neuvottelut oppilaitoksen kanssa johtavat arvioinnin kautta opiskeluun ja toimimiseen taidepohjaisten Luova-ryhmien vetäjänä. Samalla Tukipolkuja-hanke tarjoaa ohjausta ja tukea asiakkaalle. Oppilaitos, Tukipolkuja-hanke, Järvenpään kaupunki ja asiakkaan vakuutusyhtiö toimivat tässä yhteistyössä tukipolun toteuttamiseksi.

Asiakkaan tukipolku voi siis kiemurrella monimutkaisiakin reittejä. Kaaviosta käy ilmi, kuinka monta tahoja voi toimia yhden ihmisen tukipolun parissa. Tähän tarvitaan koordinoitua. Tukipolkuja-hanke pyrkii osaltaan toimimaan välittäjänä, jotta eri osapuolet saadaan keskustelemaan yhdessä. Lopullisena tavoitteena on luoda asiakkaalle sopiva tukipolku.

4. VERKOSTOJOHTAJUUS TUKIPOLKUJA -HANKKEESSA

”Verkostotoiminnan lisääntyminen asettaa uusia haasteita johtamistaidoille. Verkoston johtajien on ymmärrettävä verkkoympäristönsä luonne ja se, miten siinä tulee toimia. Verkostot edellyttävät erilaista johtamista, sitoutumista ja riskien hallintaa kuin perinteinen hierarkiseen organisaatiomalliin perustuva johtaminen. Myös julkisella sektorilla toimitaan verkottuen, verkostoissa, jotka koostuvat erilaisista ammatti – ja organisaatiotaustoista tulevista ryhmistä, joilla on jokaisella omat erityiset intressinsä, arvonsa ja uskomuksensa. Näin johtajan rooli muuttuu perinteisestä järjestelmän hallitsijasta välittäjäksi, prosessijohtajaksi ja verkon rakentajaksi. Verkostossa useat toimijat voivat osallistua johtotyöskentelyyn, jolloin vuorovaikutusta ei rakenna vain yksittäinen johtaja. Tai kuten verkostojohtamisesta palveluiden tuottamisen yhteydessä todetaan: Palveluvaltainen logiikka soveltuu tapaan, jolla johtajat nähdään verkonhallinnan kontekstissa: Välittäjinä ja myötävaikuttajina, tämä

korostaa vuorovaikutusta ja pehmeää ohjausta.” (Hänninen & Jyrämä 2015. s. 155).

Tarkoitus on siis saada aikaan kommunikaatiota eri tahojen kesken ja verkostojohtaja toimii osaltaan koordinaattorina suotuisten olosuhteiden luomisessa ja yhteydenpidossa. Verkostojohtaminen nähdäänkin dialogina ja kohtaamisten järjestämisenä. Yhdessä luotu palvelu tai malli tuo kaikki osapuolet mukaan kehitystyöhön. Prosessina toimenpiteet ovat selkeämmin hallittavissa. Yhteenvetona voidaan todeta, että verkostojohtajien on painotettava asiakkaiden määrittämistä ja osallistamista sekä eri toimijoiden valintaa yhteisluomisverkostoihin. Arvon luomista voi tukea luomalla dialogia ja kohtaamisprosesseja. Prosessiajattelun avulla tekojen ja toimien läpinäkyvyyttä voidaan parantaa organisaatioissa ja sitä kautta parantaa tiedonjakamista ja vuorovaikutusta sisäisesti. Tämä parantaa asiakastyytyvää ja luo kustannussäästöjä julkisorganisaatiolle. (mt. 2015 s. 168.)

Tukipolkuja- hankkeen projektipäällikköä voi sanoa verkostojohtajaksi, hän ohjaa monia toimijoita Järvenpään ja Nurmijärven kunnissa ja myötävaikuttaa järjestöjen ja kuntien yhteistyöhön monisäkeisesti. Hän vaikuttaa toiminnallaan yhteistyön toimivuuteen, rakenteeseen ja rakenteen joustavuuteen.

Verkostojohtamisen nk. AEC- ohjeet ovat hyödyllisiä, joten tässä olisi: A = Accurate, E = Empowerment, C = Captain. Eli siis tarkka, voimaantumista edistävä kapteeni. Näiden kolmen termin avulla saa aikaan muutosta verkostossa. Tarkkuutta toisin sanoen pelisilmää tarvitaan verkoston muuttuessa ja avainhenkilöiden vaihtuessa, sillä hyvin tarkasti huomioitujen verkoston jäsenet ovat aktiivisempia ja toimivat yhteisten arvojen mukaan silloin, kun heitä on tarkkaavaisesti huomioitu. Voimaantumista edistävä kapteeni tulee olla, jotta verkosto toimii saumattomasti yhteistyössä saaden lisättyä hyvinvointia toiminta-alueellaan.

5. TAVOITTEET TUKIPOLKUJA -HANKKEESSA

Projektin tavoitteet tulla palveluntarjoajaksi järjestönä Järvenpään kaupungissa ovat merkki uudesta kehityksestä, jossa myös kansalaisjärjestöt tuovat oman panoksensa sosiaali- ja terveystalveluiden tarjontaan yhä ammattimaisemmin toteutettuna ja suunniteltuna. Hankkeen tavoitteena on hyvinvoinnin lisääminen Tukipolkuja hanke tuottaa palveluita Järvenpään kaupungin toimintoihin, esimerkiksi kaupungin työ - ja toimintakeskuksessa on ryhmätoimintaa hankkeen puitteissa. Niin hyvinvointivaltio ajattelussa tukipolkuja hanke lisää hyvinvointia kuntalaisille tekemällä ryhmätoimintaa ja edesauttaen kuntalaisia voimaantumaa ja saamaan henkistä hyvinvointia.

Tavoitteet ohjaavat ihmisen toimintaa. Oli sitten kyse kauppareissusta tai suuresta päätöksestä elämään liittyen tavoitteita usein asetetaan ja niitä kohti suuntaudutaan. Se auttaa ainakin selventämään päätöstilanteita ja antaa muutenkin yleisen suunnan, johon kaikki valinnat ja pyrkimys kohdistuvat, jos vain tahtoa riittää. Selvitimme haastatteluissa tavoitteiden asettelua projektissa. Kysyimme siitä asiakkailta ja heidän ohjaajaltaan (Tukipolkuja- hankkeen projektipäällikkö). Toisessa tapauksessa tavoitteita ei pahemmin sanoitettu asiakkaan kertoman mukaan. Toisaalta projektipäällikkö kertoi, että asiakkuuden aloittamiseen kuului dialogi.

”...me sovittiin keskusteluaika, että millon hän tulee keskustelemaan tavoitteistaan ja toiveistaan tänne minun kanssani ja sit sen keskustelun edetessä selvis sit kaikkea hänen taustastaan kuinka valtava osaaminen hänellä on siellä joka vaan sitten vahvisti minun näkökantaani siitä että hän on sillätavalla oikea henkilö tähän ryhmätoimintaan mukaan, vetämään nimenomaan mutta myöskin saamaan itselleen sen tarvittavan tukipolun jota hakee.” –Tukipolkuja-hankkeen projektipäällikön haastattelusta.

Toisessa tapauksessa tavoitteet olivat hyvin selvillä. Asiakas osasi selkeästi määritellä päämääränsä ja tavoitteensa hankkeessa mukana olemiseen. Tästä käy ilmi, että ihmiset tulevat hankkeeseen mukaan omina persooninaan. Tavoitteenasettelu siis vaihtelee tapauksenkin mukaan. Hankkeen projektipäällikkö on ammattihenkilö, joten hänelle tavoitteet olivat selvät niin ohjaajuuteen kuin

projektin laajempiinkin tavoitteisiin nähden. Tuoko tavoitteenasettelu parempia lopputuloksia? Mielestämme kyllä tuo. Tavoitteen asettamisen tuoma fokus selkeyttää ajattelua ja vapauttaa voimavaroja, jotta voidaan edetä kohti tavoitetta. Toki tavoitteissa on niiden asettamisen taito. Miten asettaa tavoitteet motivoiviksi, mutta eivät ylivoimaisen tuntuiksi? Projektien pilkkominen pienempiin osatavoitteisiin on osoittautunut hyväksi keinoksi.

Jokaisella projektilla tulee olla asetetut tavoitteet. Tärkeää on kuitenkin myös kiinnittää huomiota laajasti erilaisiin osa-alueisiin. Markku Rautiainen kertoo projektista syrjäytymisuhan alla olevien nuorten kanssa. Hän sanoo onnistumisen edellytyksenä olleen:

”asiakkaan ja hänen verkostonsa avoin yhteistyöhalukkuus, tavoitetietoisuus (vaikeuksien tunnistaminen), sitoutuneisuus, yksilöllinen asiakastyö, moniammatillinen yhteistyö ja (...) pelisäännöt”
(Rautiainen 2011, 117).

Nämä asiat ovat myös näkemysemme mukaan olennaisia tehtäessä asiakastyötä, jossa vapaaehtoisuus ja yhteisön jäsenyys luovat raamit työn ympärille. Vapaaehtoisuus vaatii yhteistyöhalua toimiakseen. Tukipolkuja-hankkeessa asiakkaat osallistuvat toimintaan omasta tahdostaan. Sitoutuminen saavutetaan löytämällä oikeat ihmiset ja yhdessä suunnittelemalla toimintaa.

5.1. Tukipolkuja-hankkeen strategia ja haastateltujen tavoitteet

Tukipolkuja-hankkeen strategiassa mainitaan järvenpääläisten ja Nurmijärven kuntalaisten hyvinvoinnin lisääminen. Tulkitsemme tämän lauseen niin että kuntalaisista halutaan vahvoja toimijoita omalla paikkakunnallaan. Molempien haastateltujen tavoitteista sai sen käsityksen, että he haluavat jakaa osaamistaan, oppia uutta ja kehittää toimijuuttaan. Toinen haastateltu halusi kouluttautua ammattiin tukipolkuja hankkeessa ollessaan ja kehittää samalla ohjaajuuden taitojaan. Toinen sai hyödyntää laajaa työkokemustaan yhteisön parissa eläkkeelle siirryttyään. Näin

ollen Tukipolkuja-hankkeen strategian mukaisesti haastatellut asiakkaat toimivat hankkeessa juuri niin kuin pitääkin ja he ovat onnistuneet samaan itsevarmuutta ja voimaantumisen kokemuksiin.

Yhdistysverkoston strategia painottaa sitä, että kuntalaiset voisivat sosiaalisesti hyvin. Tätä strategista ajatusta Tukipolkuja-hanke toteuttaa asiakkaiden kautta. Asiakkaat itse voimaantuvat, innostuvat ja kehittyvät toimijoiksi ja heidän kauttaan Tukipolkuja-hankkeen toiminnoissa kävijä-asiakkaat saavat innostusta osakseen ja vahvistuvat sosiaalisesti. Näin voimme päätellä näiden kahden tapauksen perusteella, että kaikkien kolmen, asiakkaiden ja projektin tavoitteet ovat samassa linjassa ja toteutuvat hyvin. Yhdistysverkosto ry. tekee vaikuttavaa työtä kuntalaisten hyvinvoinnin eteen, koska tukipolkuja hanke tuo käytäntöön vision ja asiakkaat toteuttavat strategiaa parhaalla mahdollisella tavalla.

Toisen haastateltavan kommentteista nousi esiin hänen korkea motivaationsa toimia ryhmän ohjaajana oman tukipolkunsa puitteissa. Hänen omat tavoitteensa liittyivät elämän rytmittämiseen ja mielekkääseen tekemiseen yhdessä ihmisten kanssa.

"Et ennen kun oli se työ niin siinä oli sit aikalailta kiinni ja nyt kun on aika paljon sitä vapaa-aikaa niin vaikka mulla on paljon ystäviä niin sillä tavalla heillä on niinku muita harrastuksia ja niin. Sit tää on että rytmittää sitä viikkoa sitte." -Nainen, eläköllä.

"Että ihan mielelläni menen aamuisin ja valmistelen edellisinä. Ja se on niinku jotenkin... kun on niin monenlaisia ihmisiä niin heidän kanssaan se olo. Varsinkin näiden kehitysvammaisten kanssa, mä olen aikanaan kehitysvammaisten kanssa alottanut, niin siel on niinku jotenki heidän sillai keskellä että. Ei omia asioita murehdi tai mieti. Että siellä on jotenkin niinku sellaset pienetkin onnistumisen kokemukset semmosta riemua että että." - Nainen, eläköllä.

Lainauksista nousee esiin vaikutelma, että toiminnassa mukana oleminen ja ryhmän ohjaaminen ovat tosiaan tuoneet haastateltavalle sisältöä elämään. Hänen

henkilökohtaiset tavoitteensa siis täyttyvät. Myös tukipolkuja-hankkeen strategiset tavoitteet saavutettiin. Seuraavassa lainauksessa tavoitteiden toteutumisesta puhuu Tukipolkuja-hankkeen projektipäällikkö:

"...tietysti se rinnalla kulkeva tavoite on se, että mä pystysin niinku meidän asiakkaiden, muidenkin, niihin tarpeisiin vastaamaan ja tässä tapauksessa se rakentu sitten siinä että rakennettiin se uus palvelu.

Haastattelija: Joo, eli tän yhteistyön kautta rakentu täysin uusi palvelu?

-Joo kyllä, nimenomaan. Tässä nyt pystyttiin hyödyntämään tätä hänen valtavaa osaamistaan ja yhdistämään hänen tarpeita ja muiden asiakkaiden tarpeita plus minun tarpeita plus hankkeen tarpeita plus yhdistysverkosto ry:n tarpeita. Eli tää on sellanen ketjutus ja kootaan niinku palapeli. Siinä osu palaset kohdilleen." - Hankkeen projektipäällikkö.

Yhtenä hankkeen tavoitteista onkin uusien palvelujen rakentaminen. Tässä tapauksessa voitiin yhdistää erilaiset intressit ja testata palvelun toimivuutta. Haastateltavan vetämät pienryhmät ovatkin saaneet asiakkaita ja ne jatkuvat jo toista vuotta. Tukipolkuja-hankkeen projektipäällikön mukaan asetetut tavoitteet ovat siis toteutuneet:

"Sekä omalta kohdalta niinkun ohjaajana tavoitteet sitten tietysti hankkeen kannalta ja myöskin taustaorganisaation kannalta. Ja uskallan väittää että myös meidän asiakkaiden kannalta, jos katotaan meidän tavoiteasettelua niin kyllä on toteutunu." - Nainen, yli 50v.

6. PALVELUMUOTOILU

Tukipolkuja-hankkeen projektisuunnitelmassa palvelumuotoilu mainitaan keinona toteuttaa toimintaa. Palvelumuotoilu on verrattain uusi käsite, joten ensin on syytä avata käsitteen merkitystä ja erilaisia ulottuvuuksia. Jaana Hyvärinen kuvaa sitä seuraavasti:

"palvelumuotoilu tarkoittaa palvelun kehittämistä muotoilusta tutuilla välineillä, esimerkiksi tekemällä usein abstrakti (vaikeasti hahmotettava) palveluprosessi näkyväksi visualisointien avulla, kehittämällä palveluideoita iteratiivisen(ainutkertainen) prototypoinnin (mallintamisen) kautta tai tukemalla eri taustan omaavien ihmisten yhteistä ideointia yhteissuunnittelutapaamisissa. " (Hyvärinen 2015, 97).

Yhdistetään siis kaksi alaa, jotka yhdistyessään tuovat palveluiden suunnitteluun jotain uutta. Palvelu nähdään prosessina, joka kehittyy matkalla ja jossa hyödynnetään erilaisia näkökulmia mahdollisimman hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi.

Palvelun käsitettä on määritelty esimerkiksi :

- palvelun ominaispiirteiden avulla (mitä eroa on palvelulla ja tuotteella),
- palvelun tuotantotavan kautta (tuottajan ja asiakkaan välinen suhde) sekä
- palvelun prosessiluonteen kautta (palvelupolku).

Christian Grönroos (1994, s.49) määritteli palvelun seuraavasti:

"Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, joka tapahtuu yleensä, joskaan ei välttämättä aina asiakkaan, palveluhenkilökunnan ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa ja joka tarjoaa ratkaisun asiakkaan ongelmiin."

Tämä määritelmä näkee palvelun toimintana. Olennaista on vuorovaikutus asiakkaan kanssa ja ratkaisu, jonka palvelu tarjoaa. Aineelliset ja aineettomat resurssit yhdistyvät ja vuorovaikutuksessa palvelun eri osapuolet saavuttavat jotain uutta.

Muotoilun käsitettä käytetään palvelun suunnittelun uusien keinojen kohdalla. Muotoilulla ymmärretään usein tuotteiden tai graafisten esitysten tai designin hahmottelua. Muotoilun kohde on kuitenkin viime vuosina muuttunut yksittäisten

tuotteiden tai tilojen suunnittelusta kohti entistä vuorovaikutteisempien kokonaisuuksien kuten palveluiden suunnittelua. Erilaiset visuaaliset menetelmät ja yhteissuunnittelu asiakkaiden ja eri alojen ammattilaisten yhteistyössä ovatkin keinoina yleistyneet.

Palvelumuotoilussa palvelu hahmotetaan laajempaan kaareen kuin yksittäisenä palvelukohtaamisena. Jaana Hyvärinen kuvaa:

"Palvelumuotoilussa puhutaan usein asiakaspoluista, jotka rakentuvat palvelukohtaamisista." (Hyvärinen 2015 s. 96).

Kohtaamiset voivat ilmetä erilaisia kanavia pitkin, nykyään yhä useammin sähköisesti.

"...kanavasta riippumatta palvelukohtaamiseen liittyy useita muotoiltavissa olevia kosketuspisteitä. Ne voivat olla esimerkiksi ympäristöjä, esineitä, käyttöliittymiä ja toimintamalleja." (mt. 2015 s. 97).

Tukipolkuja-hankkeessa puhutaankin tukipoluista, tarkoittaen asiakkaille räätälöityjä tukitoimien sarjoja. Tällainen prosessi muotoillaan yksilölle sopivaksi.

Muotoilu voidaan myös nähdä palvelun käyttäjää ja organisaatiota yhdistävänä tekijänä, joka mahdollistaa organisaation uudistumisen ja oppimisen (Hyvärinen 2015, Junginger & Sangiorgi 2009). Asiakas tuo esiin oman näkökulmansa kokemuksellisenä asiantuntijana ja näin organisaatiokin saa uusia näkökulmia palvelunsa toteuttamiseen. "Palvelumuotoilussa kehittämisen lähtökohdaksi otetaan usein käyttäjien toimintatapojen, tavoitteiden, tarpeiden, toiveiden ja arvojen ymmärtäminen." (Hyvärinen 2015, s. 98). Käyttäjät nähdään asiantuntijoina, koska he tuntevat oman kokemuksensa. Ideana on, että palvelun käyttäjien edustajien nähdään tuovan paremmin asiakasnäkökulmaa mukaan palvelun suunnitteluun.

Käyttäjän näkökulman lisäksi tärkeä ajatus on, että palvelu muodostuu useiden eri toimijoiden toiminnan tuloksena. Palvelun kehittämisessä on tärkeää ymmärtää myös

taustalla toimivan palveluverkoston toimintaa ja sen suhdetta organisaatioiden strategioihin ja laajempaan toimintaympäristöön. (Hyvärinen, s.99). Tässä nousee taas esiin verkostoitumisen tärkeys. Yksikään organisaatio ei toimi täysin yksin, vaan on tärkeää hahmottaa palvelun "paikka" suuremmissa kokonaisuuksissa. Tukipolkuja-hankkeessa tavoitteena onkin luoda ja kartoittaa yhteistyömahdollisuuksia palvelualueen eri toimijoiden kanssa.

Palvelumuotoilu Tukipolkuja-hankkeessa on nykyaikaa, koska siinä yhdistyvät asiakaslähtöisyys ja suunnitelmallinen auttajuus. Niitä voidaan kuvata ja mallintaa prosesseina. Siinä yhdistyy monimuotoinen toimijuuden edistäminen, innovaatiohalukkuus ja uusien muotojen etsiminen asiakkaalle. Kolmannen sektorin ja kuntien yhteistyössä palvelumuotoilu on mitä mainioin tapa toimia. Yhteistyö mallinnetaan ja kuvataan, sekä tehdään näkyväksi.

Voidaan nähdä, että Tukipolkuja-hankkeessa asiakaslähtöisyys on oivaltavaa, kekseliästä ja järjestelmällistä toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan toimijuutta. Oivaltavaa siten, että usein asiakas tietää parhaiten, miten, missä, milloin ja kenen kanssa hän haluaa kehittyä ihmisenä ja oppia uusia taitoja: esimerkiksi ihmissuhde- ja työelämätaitoja, henkistä pääomaa tai sisäistä yrittäjyyttä. Tieto rakentuu henkilökohtaisten oivallusten kautta. Kekseliästä siten, että sen avulla saadaan aikaan muutosta ihmisten elämään, innostusta ja voimaantumista. Siinä prosessissa on yhteiskunnallinen vaikuttavuus kyseessä. Järjestelmällistä siten, että prosessi kuvataan, mallinnetaan ja tehdään näkyväksi jokaiselle joka haluaa sen tietää. Prosessissa on alku, keskivaihe ja loppu, joita arvioidaan ja kuvataan tarvittaessa.

Hankkeessa käytettävä palvelumuotoilu menetelmä on keino tavoittaa asiakaslähtöisyys järjestötyössä, koska siinä yhdistyy asiakkaan kuunteleminen ja määrätietoinen lähestymiskulma. Ilman asiakkaan kuuntelemista hanke ei toteutuisi halutulla tavalla eli voimaannuttaen asiakkaita ja kuntalaisia. Palvelumuotoilu tuo oman lähestymistapansa siihen, miten helposti asiakkaan polun voi kuvata prosessinomaisesti. Kuitenkaan unohtamatta inhimillistä näkökulmaa, jotta hankkeen perimmäinen tavoite hyvinvoinnin lisäämisestä toteutuu. Hyvällä suunnittelutyöllä tukipolku tehdään siten, että joustavasti yhdessä asiakkaan kanssa

suunnitellaan ja toteutetaan suunnitelmaa ja arvioidaan lopputulos yhdessä. Se voi olla asiakkaalle hyvinkin voimaannuttava kokemus. Palvelumuotoilu pitää sisällään kuvaamisen, jonka avulla todetaan tukipolun kulku ja onnistuminen. Tätä kuvaamista ei voi sivuuttaa, koska siinä tukipolun toiminnot tulevat näkyväksi. Nämä toiminnot kertovat asiakkaan kokemat asiakokonaisuudet ja keitä on kuulunut prosessiin.

Julkisilla organisaatioilla on tarve pilottihankkeisiin, joiden avulla ne oppivat siirtymään kohti asiakaskeskeisiä ja muotoilua hyödyntäviä käytäntöjä. (Hakio & Jyrämä & Mattelmäki 2015, s. 53). Tukipolkuja hankkeen yhteistyökumppanit Järvenpään kaupunki ja Nurmijärven kunta ovat mielellään mukana hankkeen toteuttamisessa, kuten teoria viittaakin. Tukipolkuja - hanke on pilotti hanke jonka avulla yhteistyö kunnat siirtyvät asiakaskeskeiseen käytäntöön kun hanke jalkautetaan kuntien säännölliseen työhön hankkeen toiminta vuosientoim jälkeen.

Verkostosuhteiden ominaispiirteitä ovat luottamus, sitoutuminen, yhteinen suuntautuminen, yhteiset tavoitteet, vastavuoroisuus, riippuvuus toisista, erilaiset sidokset ja panostus suhteisiin. Verkostotoiminnan mahdollistajat tai esteet kietoutuvat yhteen näiden ominaisuuksien kanssa. (mt. 2015 s. 53). Tukipolkuja-hanke käyttää yhteistyössä muiden toimijoiden muun muassa Järvenpään kaupungin kanssa hyödyksi verkostosuhteiden ominaispiirteitä. Tukipolkuja - hanke asettaa yhdessä muiden kanssa yhteisiä tavoitteita ja panostaa yhteistyö suhteisiin, siten että yhteistyö lujittuu ja tulee win-win hyöty kaikille osapuolille. Tukipolkuja -hanke mahdollistaa positiiviset riippuvuussuhteet eri toimijoiden kanssa tuoden näkemystä toimintoihin joita kunta tarjoaa ja lisäksi palvelukokonaisuuksien kuvantamista ja läpinäkyvyyttä.

Palvelumuotoilua kuvataan usein kokonaisvaltaisena ja ihmiskeskeisenä tarkastelutapana, joka ottaa huomioon strategiset näkökulmat, järjestelmät, prosessit ja jopa yksityiskohtaiset asiakaskokemukseen liittyvät suunnittelupäätökset. Palvelumuotoilua voidaan soveltaa muutoksen apuna, sillä se voi auttaa ihmisiä näkemään tutut asiat epätavallisesta näkökulmasta ja tällä tavoin se voi tukea näkemään nykyisen järjestelmän puutteet ja edut. (mt. 2015. s 56).

Yllämainittuun viitaten, Tukipolkuja-hanke toteuttaa palvelumuotoilua strategisena valintana ja näkökulmana ja kuvaa yhteistyön prosesseina, jotta ne on helppo havainnollistaa ja avata jokaiselle, joka on kiinnostunut aiheesta. Tukipolkuja - hankkeessa panostetaan asiakaslähtöisyyteen ja suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa toiminnot jotka voimaannuttaa asiakasta juuri oikea aikaisesti ja voimavarat huomioon ottaen.

6.1.Haastattelut palvelumuotoilun näkökulmasta

Tukipolkuja hankkeessa käytettävä palvelumuotoilu ei suoranaisesti tullut haastatteluissa ilmi lainkaan, koska toinen haastateltava piti tukipolkuun keinona toteuttaa itseään. Asiakkaille strategia harvoin näyttäytyy muuten kuin toimintoina. Hankkeessa yhteisöllisyys on olennainen tekijä. Palvelumuotoilun avulla kuitenkin pyritään järjestämään jokaiselle asiakkaalle sopiva tukipolku.

Asiakkaat joita haastattelimme, eivät ymmärtäneet olevansa jonkinlaisessa prosessissa ylipäätään, vaan he olivat toteuttamassa itseään, jakamassa osaamistaan, nauttimassa elämästään ja tutustumassa uusiin ihmisiin. Joten hankkeen projektipäällikkö oli onnistunut tehtävässään mallikkaasti, koska palvelumuotoilua ei tarvitse korostaa toiminnan tiimellyksessä, koska asiakkaat innostuvat, voimaantuvat ja kokevat elämyksiä kuin kautta rantojen. Palvelumuotoilu oli onnistunut ja tavoittanut päämääränsä Tukipolkuja- hankkeen strategian mukaan.

7.SOSIAALINEN VAHVISTAMINEN

Sosiaalinen vahvistaminen (Katso liite 1.) on kantava teemamme tässä työssä, käsittelemme toimijuutta sosiaalisen vahvistamisen kautta. Tukipolkuja – hankkeessa sosiaalinen vahvistaminen näyttäytyy kaikissa toiminnoissa ja se on päämäärä kaikelle toiminnalle. Sosiaalinen vahvistaminen on käsite, jolla ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi ja sen tukeminen otetaan huomioon.

Sosiaalinen vahvistaminen on arkipuheessa monenkaltaista ehkäisevää työtä, varhaista puuttumista, elämän nivelvaiheiden tunnistamista ja korjaavia toimia ihmisten elämässä. (Mehtonen 2011, s.13) Tätä ajatusta kun ajattelee, niin näinhän se menee. Elämän nivelvaiheiden tunnistamisessa on hyvä ottaa huomioon tilanneherkkyys, avoimuus ja läpinäkyvyys, jotta autettava ihminen saa tarvitsemansa avun hienovaraisesti. Saattaa olla, että hän voimaantuu itse päättämään, mitä seuraavaksi tekeekään. Innostuminen lähtee hienovaraisesta neuvonnasta ja tukemisesta.

Laissa sosiaalisella vahvistamisella tarkoitetaan nuorille suunnattuja toimenpiteitä elämäntaitojen parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

"kyseessä on prosessi, jossa parannetaan asteittain nuoren elämäntilannetta ja –hallintaa. Sosiaalisen vahvistamisen tavoitteena on nuoren saaminen yhteisölliseen toimintaan aktiiviseksi kansalaiseksi." (nuorisolaki 2006/72).

Sosiaalisen vahvistamisen luonteeseen liitetään siis elämäntaidot ja osallisuus yhteisöön ja yhteiskuntaan.

Sosiaaliseen vahvistamiseen kuuluu myös yhteisöllisyys. Se kuuluu ihmisen perusluonteeseen. Suomen mielenterveysseuran artikkelissa väitetään jopa, että koska yhteys muihin ihmisiin alkaa jo ennen syntymää, on selvää että ihminen ei ”yksin” ymmärrä mitään vaan on aina – myös yksin ollessaan – kytköksissä toisiin. Ihminen kasvaa ja kehittyy erilaisissa yhteisöissä läpi elämän. Kuuluminen yhteisöön ja hyvät ihmissuhteet ovat olennaisen tärkeitä hyvinvoinnille. (Suomen mielenterveysseura 2015). Yhteisöllisyyttä tarkastellaan vielä lähemmin myöhemmässä vaiheessa tätä opinnäytetyötä.

Hyvinvointi on toinen näkökulma sosiaaliseen vahvistamiseen. Sosiologi Erik Allardt on jaotellut hyvinvoinnin kolmeen osa-alueeseen; 1) elintaso (having), 2) yhteisyysuhteet (loving) ja 3) itsensä toteuttaminen (being) (Helne, Julkunen, Kajanoja, Laitinen-Kuikka, Silvasti, Simpura 2003. s. 236-237). Tämä rakenne kuvaa

hyvinvointia sen eri aspekteista. Elintaso kuvaa perustarpeiden kuten veden, ravinnon ja suojan merkitystä. Sosiaaliset suhteet ja turvallisuuden tunne ovat ihmiselle tärkeitä. Maslow'n tarvehierarkiaa mukaillen; kun nämä perusedellytykset ovat kunnossa, voi ihminen toteuttaa itseään ja kehittyä elämässään. Tämän teorian mukaan (tarpeet täyttävä) elintaso tuo pohjan elämänlaadulle.

Anssi Kemppe ja Riitta Kittilä esittävät artikkelissaan hyvinvoinnin ja hyvinvointijärjestöjen yhteyden. Hyvinvointijärjestöjen - joita ovat muun muassa terveys- ja sosiaalijärjestöt - osa-alueisiin kuuluu heidän mukaansa; 1) auttaminen ja osallisuus, 2) neuvonta ja ohjaus, 3) yhteisöt ja verkostoituminen sekä 4) palvelujärjestelmän osana oleminen. (Kemppe & Kittilä 2011, 168-169).

Myös Yhdistysverkosto ry:n Tukipolkuja-hanke voidaan katsoa kuuluvan hyvinvointijärjestön hankkeeksi. Hankkeen tavoitteet mukailevatkin yllämainittua jakoa. Tukipolkuja-hankkeessa voidaan yhdistää eri tahojen, kuten esimerkiksi kunnan, oppilaitosten ja yksityisen sektorin intressejä. Ideana on, että sitä kautta avun tai palvelun tarpeessa oleva ihminen löytää sopivan palveluverkoston, joka tukee hänen toimijuuttaan. Palveluiden järjestäminen kohdistuu aiempaa enemmän järjestöjen vastuulle. Siksi järjestöissäkin työtä tehdään yhä ammattimaisemmin ja asiakaslähtöisemmin, esimerkkinä vaikkapa Tukipolkuja-hankkeessa käytettävä palvelumuotoilun menetelmä.

Sosiaalinen vahvistaminen on sen tavoitteiden (elämänhallinta ja yhteys yhteisöihin ja yhteiskuntaan) perusteella tarkasteltuna arvokasta toimintaa. Siinä autetaan ihmisistä rakentamaan itsestään elämänmyönteisiä, tyytyväisiä kokonaisuuksia joilla on mahdollisuudet tehdä mitä vaan yhteiskunnassa itsensä ja muiden hyväksi.

7.1.Sosiaalinen vahvistaminen analyysin perusteella

Haastattelujen analyysin perusteella, Tukipolkuja hanke on onnistunut vahvistamaan sosiaalisesti asiakkaitaan. Kumpikin haastatelluista on toimija, innoissaan hankkeessa mukanaolosta ja he jakavat osaamistaan hankkeen toiminnoissa oleville kävijä-asiakkaille. Haastatellut asiakkaat ovat hyvinkin vahvistuneet sosiaalisesti,

joskin hankkeen toimintojen parissa. Onko se sitten aktiivista kansalaisuutta, että on toimija hankkeen sisällä? Mielestämme on, koska toimijuus hankkeen sisällä vaikuttaa moneen ihmiseen tuoden hyvinvointia ympäröivään yhteisöön ja siitä eteenpäin vaikuttaen yhteiskuntaan.

Hyvällä voimauttavalla otteella tehty sosiaalinen vahvistaminen on perusteltua silloin, kuin asiakas sitä tarvitsee. Tämä siksi koska asiakas on tärkeää saada tuntemaan itsensä voimaantuneeksi, jotta hän voi toimia yhteiskunnassa aktiivisesti vaikuttaen ihmisiin ja asioihin.

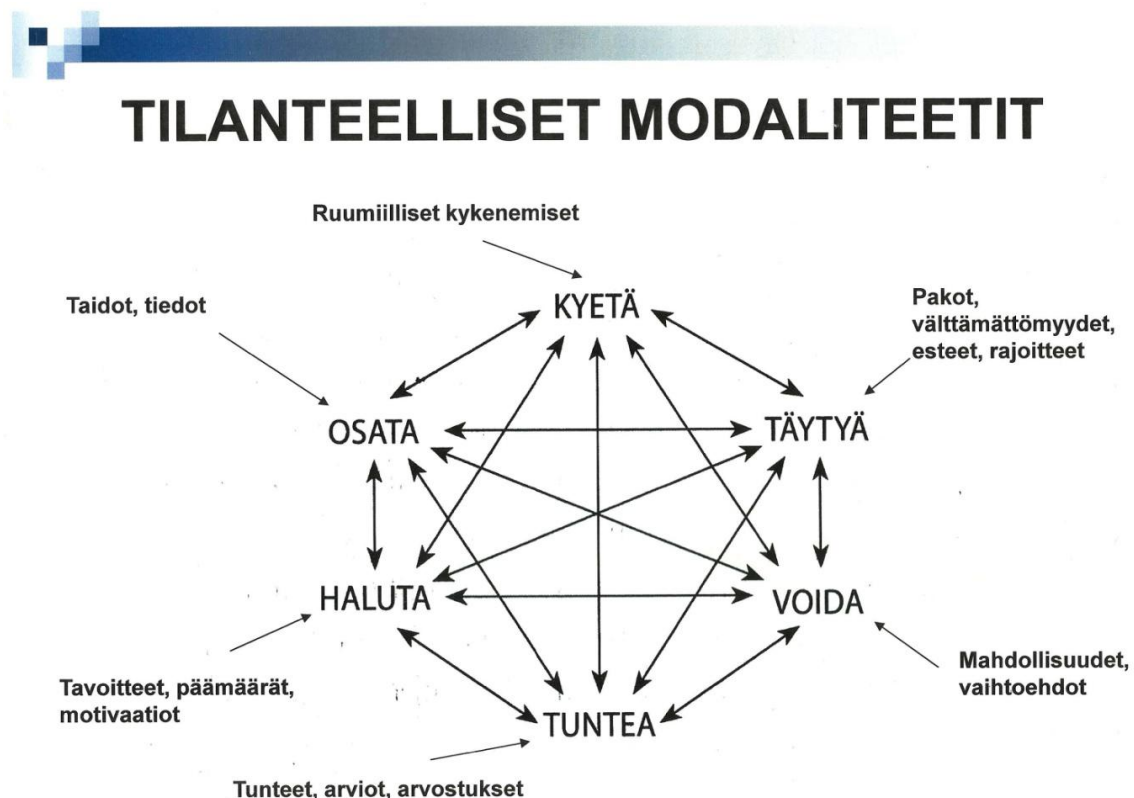
Haastattelemiemme tapausten perusteella Tukipolkuja – hanke on onnistunut vahvistamaan asiakkaitaan sosiaalisesti ja toimimaan strategiansa mukaan. (katso liite 4.) Haastatteluissa ilmeni sen näkökulma, että asiakkaat olivat kokeneet tukipolkunsa innostavana, elämänhallintaa lisäävänä ja oman sanomansa mukaan voimaannuttavana.

8. TOIMIJUUS

Sosiaalitieteissä toimijuus nähdään yleensä yksilöiden kykynä toimia itsenäisesti ja tehdä omia valintoja elämässä. Vastakohtana tälle nähdään yhteiskunnan rakenteet: ne vaikuttavat tekijät (kuten sosiaalinen luokka, uskonto, sukupuoli, etnisyyt, normit, yms.) jotka määrittävät tai rajoittavat toimijaa ja hänen päätöksiään. Toimijuutta on ihmisen itsenäinen kyky toimia oman tahdon mukaan. Tähän kykyyn vaikuttaa kognitiivinen uskomusjärjestelmä, joka on muotoutunut henkilökohtaisten kokemusten, yhteiskunnan ja yksilön näkökulmien, rakenteiden ja ympäristön olosuhteiden sekä sosiaalisen aseman kautta. Kiistat toimijuuden rajoista voivat johtaa konfliktiin osapuolten välillä (Barker, 2005, s. 448).

Martin Hewson kuvaa kolmenlaista toimijuutta: yksilöllinen (individual), valtuutettu (proxy) ja kollektiivinen (collective). Yksilöllinen toimijuus on ihmisen toimintaa omasta puolestaan, kun taas valtuutettu toimijuus on yksilön toimintaa jonkun toisen puolesta (esimerkiksi työntekijä toimii työnantajan puolesta tai sosiaalityössä

työntekijä toimii osittain asiakkaan puolesta). Kollektiivinen toimijuus toteutuu, kun ihmiset toimivat yhdessä (kuten esimerkiksi yhteisö, jolla on yhteinen tavoite). Hewson tunnistaa myös ihmisissä kolme ominaisuutta, jotka edistävät toimijuutta: intentio tai tahto, valta ja järki. Ihmiset toimivat tahdon ja tavoitteiden mukaan. Ihmisillä on myös erilaisia kykyjä ja resursseja, mikä johtaa siihen, että joillain on suurempi toimijuus (valta) kuin toisilla. Ja lopuksi, ihmiset käyttävät älyään ohjaamaan toimiaan ja arvioimaan tekojensa seurauksia (Hewson, 2010, s.13-17). Jyrki Jyrkämä on tutkinut toimijuutta kuuden modaliteetin kautta:



(Jyrki Jyrkämä 2015).

Kuvaa voidaan tulkita niin, että toimijuuteen kuuluu yhtenäinen verkosto ihmisen sisäisiä voimia. Ihmisen toimijuutta voidaan eritellä erilaisiin osa-alueisiin elämäntilanteen mukaan. Kuvion (Jyrkämä 2015) mukaan niitä ovat osaaminen, haluaminen, täytyminen, voiminen, kykeneväisyys ja tunteminen. Nämä kaikki ovat sidoksissa toisiinsa ja niiden täytyy olla vahvoja jotta toimijuus on hyvällä tasolla. Ihminen toimijana on kokonaisuus jota ohjaavat kaikki nämä yllämainitut ominaisuudet.

Osaamiseen kuuluu tieto-taito, eli erityinen osaamisalue jostakin tietystä asiasta. Voimiseen kuuluvat vaihtoehdot ja mahdollisuudet, jotka toisaalta ovat tarjolla yhteiskunnassa jokaiselle ja jotka toisaalta aukeavat osaamisen kautta. Haluamiseen kuuluu motivaatio tekemistä kohtaan ja tavoitteet, miten tavoittaa päämäärät. Haluamisen vastakohtaan, täytymiseen, kuuluvat välttämättömyydet, jotka täytyy suorittaa, jotta toimijuus toteutuisi. Kykeneväisyyteen kuuluvat fyysiset ominaisuudet, joita voi käyttää toimijuuden toteuttamiseen. Tuntemiseen kuuluu arvostuksen kokeminen, tunteiden käsittely ja arviointikyvykyys. Ihmiselle juuri tuntemus on tärkeä tekijä, jotta kaikki modaliteetit saadaan valjastettua käyttöön.

Toimijuuden edistämisen voidaan nähdä olevan sosiaalisen työn ja yhteisöllisen kuntoutumisen keskiössä. Se on toisaalta päämäärä ja horisontissa oleva tavoite, toisaalta jatkuvasti käynnissä oleva prosessi, joka elää ihmisten mukana. Toimijuus on monen lähteen mukaan (mm. Barker 2005, Hokkanen 2009, Eteläpelto, Heiskanen & Collin 2011) aktiivista oman elämän suunnasta määräämistä. Ajatuksena tämä on ideaali, jota kohti pyritään. Käytännössä toimijuus ja sen (paremman) muodon tavoittelu elämässä on prosessi, tai matka, jonka varrella taidot ja kokemukset kerääntyvät vahvistaen ihmisen kykyä elämänhallintaan ja itsenäisyyteen.

Tämä ajattelutapa korostaa ihmisen yksilöllistä subjektiutta. Emme elä täällä kuitenkaan yksin. Toimijuus liittyy myös ihmisten yhteisöllisyyteen. Jokainen ihmisten välisessä yhteisössä, perheessä, työpaikalla... jne. elävä ihminen on toimija omissa yhteyksissään (voidaan kutsua myös verkostoiksi). Tässä ympäristössä toimijuuden voidaan käsittää olevan mahdollisuutta vaikuttaa yksilönä yhteisössä. Toimijuudelle löytyy näin myös yhteiskunnallinen taso; jokainen ihminen on toimija yhteiskunnassa, vaikkei kokisikaan olevansa siihen osallinen.

Tästä päästään pohtimaan toimijuuden asteita. Muun muassa Liisa Hokkanen (2009) on tutkimuksissaan tuonut ilmi ajatuksen toimijuuden erilaisista "vahvuuksista". Vahva toimija on aktiivinen kansalainen joka ohjaa elämänsä suuntaa. Heikko toimijuus taas on lähempänä epävakautta elämänhallintaa, ja passiivista objektiutta. Tässä mallissa voidaan nähdä, että "vahva" toimijuus johtaa autonomiseen otteeseen

omasta elämästä ja "heikko" ei. Tästä asetelmasta katsoen "vahva" toimijuus voi olla tavoiteltava tila. Se ei kuitenkaan oikeuta luokittelemaan ihmisiä parempaan tai huonompaan heidän toimijuutensa perusteella.

Osallisuuden mahdollisuus antaa tilaa toimijuudelle ja avaa uuden oppimiskokemuksen vastuusta. Se on tärkeää, sillä vastuusta toimijuudessa on suurelta osin kysymys; "Otanko vastuun elämästäni?". Kun ihmiselle annetaan mahdollisuus harjoitella vastuun ottamista ja kantamista, hänelle aukeaa mahdollisuus laajentaa omaa elämänpiiriään. Laajentaa sitä uusilla toimintatavoilla ja uusilla psyykkisillä malleilla. Harjoittelua tuo myös ihmisten kanssa kommunikointi ja kanssakäyminen. Keskusteluissa ja ihmisten kanssa toimiessa asiakas pääsee kokemaan vuorovaikutusta turvallisessa ympäristössä. Parhaassa tapauksessa toimijuus yhteisössä pääsee vahvistumaan.

8.1.Toimijuus Tukipolkuja - hankkeessa

Tukipolkuja-hankkeessa toimijuus on keskeinen aihe. Hankkeen tavoitteena on tarjota kuntalaisille palveluja ja kehittää kolmannen sektorin toimintaa ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa Järvenpään ja Nurmijärven kunnissa. Tämän työn keskeiseksi päämääräksi voidaan nähdä toimijuuden edistäminen. Asiakastyössä palveluja tarjotaan tarvitseville. Asiakkaille suunnitellaan yksilöllinen tukipolku palvelumuotoilun metodeja käyttäen. Siihen kuuluu parhaassa tapauksessa muun muassa vastavuoroinen ja dialoginen tapa kommunikoida, asiakkaan osallisuus suunnitteluun sekä yksilöllinen, taustat ja persoonan huomioiva palvelun suunnittelu. Näiden metodien avulla koitetaan lisätä asiakkaan toimijuutta ja vahvistaa uskoa ja kykyä vaikuttaa omaan elämään.

Tukipolkuja-hankkeessa edistetään toimijuutta useilla eri keinoilla. Niitä ovat muun muassa yksilöllinen ohjaus ja keskustelut sekä yhteisön tarjoama tuki. Ohjaajan tarkoituksena on seurata yhdessä asiakkaan kanssa tukipolun toteutumista ja tukea asiakasta matkalla. Keskusteluissa asiakas voi sanoittaa tuntemuksiaan ja sitä kautta käsitellä omaa elämäntilannettaan. Ymmärrys, uudet näkökulmat ja itselle sopivien keinojen pohtiminen lisäävät mahdollisuutta toimijuuden vahvistumiseen. Liittyminen

hankkeen ryhmätoimintoihin tuo asiakkaalle yhteyden muihin ihmisiin. Yhteisön tarjoama tuki on osa tukiverkostoa, joka hankkeen myötä rakentuu asiakkaan ympärille. Vertaistuki ja toisaalta ammattilaisen apu tuovat jonkinlaisen kiinnepisteen, jonka voi osaltaan nähdä lisäävän turvallisuuden tunnetta.

Selvitimme toimijuuden edistämistä Tukipolkuja-hankkeessa haastatteleamalla kahta asiakasta. Mielestämme toimijuus pitää sisällään aktiivista kansalaisuutta, aktiivista toimimista yhteisössä, voimaantumista sekä itsensä johtamista johdonmukaisesti ja päämäärätietoisesti. Haastatellut omin sanoin kertoivat, miten toimivat Tukipolkuja-hankkeessa saaden itsevarmuutta ja onnistumisen kokemuksia. He jakavat osaamistaan myös muille ja saavat positiivista vaikutusta ympärilleen. Eläkkeelle siirtynyt nainen kertoo, kuinka mittava elämänmuutos toi esiin tarpeen olla yhteydessä ihmisten kanssa ja toisaalta tarpeen jakaa omaa osaamistaan. Ryhmätoiminnossa ohjaajana toimiminen muodostui hänen tukipolukseksi.

"Että siinä mä sen (elämänmuutoksen) jälkeen hain sitä, että mikä olis mun juttuni että. Kun mulla ei oo perhettä, nii ei oo niinku lastenlapsia hoidettavana niinku sellasilla joilla niitä on. Enkä mä ollu käsitöitäkään tehny oikeestaan yhtään. Että tää (ryhmän vetäminen) oli kyllä ihan mun juttuni sitte." -Nainen, yli 50v.

Haastatteluiden perusteella voidaan nähdä, että haastatellut asiakkaat toteuttivat Tukipolkuja hankkeen strategiaa ja Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto Ry:n visiota siitä, että kuntalaisten hyvinvointia lisäämällä heidän aktiivinen elämänsä pysyy yllä.

"Siis tää (tukipolku) tukee koko aika mua opinnoissa. Eikä se (tukipolku) jätä mua tyhjän päälle missään vaiheessa. Mulla on koko ajan ihminen johon turvautua ja joka seuraa mun opiskelua. Ja vie eteenpäin tätä asiaa. Aivan ehdoton. Voi suositella kaikille ja viiskyt plus ihmisille jotka joutuu työttömäksi." -Nainen, yli 50 v.

Voimaantuminen on huomioitavaa tämän naisen kohdalla, koska hän jakaa intohimoaan, osaamistaan ja hyväntuulisuuttaan muille antaumuksella ja hän osaa mitoittaa jaksamisensa. Hänen kaltaisiaan Tukipolkuja-hanke tarvitsee ehdottomasti

lisää. Hankkeeseen osallistuminen on onnistunut tsemppaamaan, tukemaan ja innostamaan häntä. Joten huomion arvoinen tukipolku hänellä jos emme sanoisi. Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että hän on hyvinkin voimaantunut yksilö, jolta ei puutu itsevarmuutta, toimijuuden perusedellytystä ollenkaan, vaan hän toimii juuri niin kuin tukipolkuja-hankkeen strategiassa on todettu haluttavan.

Haastateltavien puhetyylissä ja tavassa tulee esiin se, miten he kertovat kokemuksistaan hankkeessa. Heidän haastatteluissa nousee esiin tyytyväisyys ja kiitollisuus hanketta kohtaan. Heidän kertomansa mukaan heille laadittu tukipolku on onnistunut ja se näkyy toiminnan tuottavuutena ja iloisena mielenä. He tekevät työtään tukipolkuja-hankkeen strategian mukaisesti, eli vahvistuvat itse sosiaalisesti ja jakavat samalla positiivista energiaa ympärillään oleviin ihmisiin.

"Tämä on lottovoitto, jos mä en olisi päässy tukipolkuja hankkeeseen ja tavannut projektipäällikköä, niin en mä tiää, en mä varmaan olisi tässä." -
Nainen, yli 50v.

Asiakaslähtöisessä prosessissa toimijuuden edistäminen toteutuu hyvin, koska prosessi tuo asiakkaille voimaantumisen kokemuksia ja lisää heidän itsetuntemustaan. Tukipolkuja- hankkeen toiminnot tekevät asiakkaista vahvempia toimijoita, vaikkakin se voi viedä aikaa. Tämän vahvistaa myös hankkeen projektipäällikkö:

"...sieltä on henkilöitä siirtynyt avotyön puolelle, seuraavalle asteelle. Ja sit on koulutukseen lähtenyt pari ihmistä. Eli nää ryhmät on muokkautunu ja sit on tullut uusia henkilöitä taas tilalle."

Ihmiset ovat siis mukana hankkeessa oman aikansa ja lähtevät eteenpäin, kun aika on oikea. Ihmisten suuntautuminen koulutukseen tai työelämään voidaan nähdä merkinä toimijuuden vahvistumisesta ja itsenäisyyden lisääntymisestä

..

8.2. Haastattelut toimijuuden näkökulmasta

Haastatellut asiakkaat kertoivat olevansa aktiivisia hankkeen toiminnoissa. He toivat esiin toisten asiakkaiden/kävijöiden tukemisen, ohjaamisen ja oikea aikaisen ongelmien ratkaisemisen. Tuki toteutuu ihmisten kanssa keskustellen ja ollen läsnä vuorovaikutustilanteissa.

Ohjaaminen heidän tapauksessaan tapahtui ryhmätilanteissa, joissa he vetivät tietynlaista toimintaa. Heidän ohjaajuuteensa kuului alkutilanteen neuvominen ja kerhotoiminnon läpivienti. Haastattelemiemme kahden asiakkaan toimijuus kuului hankkeen toimintaan. Osallistuminen saa hankkeen toimimaan suunnitellulla tavalla. Ryhmän vetäminen on toimijuutta parhaimmillaan, koska siinä haastattelut asiakkaat toteuttavat itseään, auttavat toisiaan ja kävijä-asiakkaita sekä tekevät näkyväksi sen, miten hankkeen perimmäinen tavoite on aseteltu. On myös huomioitavaa, miten haastattelut asiakkaat näkevät itsensä osana hanketta. He puhuvat haastattelutilanteessa ”meistä” viitaten tukipolkuja-hankkeen ryhmätoimintoihin ja asiakkaisiin, joten he ovat sisäistäneet olevansa osa yhteisöä ja tekevänsä tärkeää työtä.

Vahva toimijuus saa aikaan Järvenpäässä ja Nurmijärvellä kansanliikettä, kun kuntalaiset aktivoituvat tekemään hyvinvointinsa eteen asioita ja kehittävät toimintoja eteenpäin. Haastatellut asiakkaat kertoivat tekevänsä työtä myös Järvenpään kaupungin toimintakeskuksessa, jolloin toimijuus laajenee uusille alueille. Kun tekee hyvää työtä innoissaan, niin siitä hyötyy moninkertainen määrä ihmisiä, jotka vaikuttavat monien muiden elämään. Hyvinvointi lisääntyy yksilötasolta lähtien aina kuntatasolle saakka, koska kunta koostuu ihmisistä, jotka toimivat tietyn kunnan alueella käyttäen palveluita.

8.3. Yhteisöpedagogi toimijana

Yhteisöpedagogi kohtaa työssään erilaisia ihmisiä. Työn avaintavoitteisiin kuuluu usein toimijuuden edistäminen. Ihmisten toimijuutta voidaan edistää erilaisin keinoin, kuten keskustelun, vertaistuen tai kuntouttavan toiminnan kautta. Myös ammattilainen itse on toimija. Hänen toimijuutensa on ammatillisesta näkökulmasta katsottuna toisen ihmisen toimijuuden edistämistä (ks. Hewson ylempänä).

Hyvällä etiikka ja moraalit ovat avainasemassa, kun tehdään työtä asiakkaan toimijuuden edistämiseksi. Empatiakyky ja aktiivinen läsnäolo ovat ammattilaisen keinoja ihmisen kohtaamisessa. Niiden avulla voidaan vaikuttaa toisen ihmisen asenteisiin esimerkiksi keskustelun kautta. Tarkoituksena on saada aikaa toimintaa, joka johtaa voimaantumiseen, hyvinvointiin ja elämänhallintaan. Jokainen ottaa ratkaisevat askeleet itse, mutta tuen avulla mahdottoman tuntuiset asiat voivatkin näyttäytyä mahdollisina. Yhteisöpedagogi pyrkii ymmärtämään muiden näkökannat ja vie keskustelua eteenpäin muuttamatta mutkitta. Hän innostaa ihmisiä puhaltamaan yhteen hiileen.

Saadakseen muut mukaan on ammattilaisen saatava vertaistukea samalla tasolla toimivilta ihmisiltä, jottei hän jää yksin. Muiden avulla saa hyödyllistä tietoa missä tarvitsee kehittyä jotta oma toimijuus pääsee myös vahvistumaan. Jokainen toimija, eli siis jokainen ihminen on pohjimmiltaan tukija, auttaja ja tsemppaaja, koska he tekevät maailmasta parempaa paikkaa elää ja vahvistavat sosiaalisesti muita ihmisiä.

Jotkut ihmiset ovat avun tarpeessa ja ammattilaiset voivat auttaa heitä saavuttamaan itsenäisyyttä ja vahvempaa toimijuutta. Hyvällä itsetunnolla varustettu ammattilainen saa ympäristössään positiivista muutosta aikaan. Tämä siksi, koska ammattilainen on yhteishengen luoja, joka saa muut mukaan toimimaan, on se toiminta mitä vaan. Ammattilainen lisää yhteisöllisyyttä yhteisöissä, jotta ihmisillä olisi hyvä olla.

9. YHTEISÖLLISYYS TUKIPOLKUJA-HANKKEESSA

Tukipolkuja-hankkeen tavoitteena on toimia kuntalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi yhteistyössä seudun eri toimijoiden kanssa. Tässä korostuu seudullinen yhteisöllisyys, joka kerää yhteen Keski-Uudenmaan toimijoita yhteisön jäsenten terveyden edistämiseksi. Tämä toimijoiden yhteistyön hedelmä kokoaa yhteen Järvenpään ja Nurmijärven asukkaat hakemaan palveluita alueellisista keskuksista. Oli valitun mallin syy mikä hyvänsä, siinä korostuu alueellinen yhtenäisyys ja lähimmäisten auttaminen ja tukeminen.

Voidaan miettiä vaikkapa Tukipolkuja-hankkeen Rekikadun yhteisökeskusta Järvenpäässä. Siellä järjestetyt palvelut ovat yhteisöllisiä, eli ihmiset toimivat ja oleskelevat samoissa tiloissa päivisin. Viikon aikana järjestetään erilaisia ryhmiä eri teemoilla. Ihanteellisessa tilanteessa asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan teemojen valintaan, sisältöön ja toteutukseen. Tätä tukee hankkeessa metodina käytettävä palvelumuotoilu.

"Sitten oikeestaan muiden asiakkaiden kanssa en ole ollut muuten kuin ryhmäläisten kanssa tekemisissä ja tietysti nämä asiakkaat jotka käy tässä(sahan koululla) päivittäin. Se vaatii semmosta tietynlaista sosiaalista luonnetta, ja semmosta hyvin huomioivaa, kuuntelevaa, ja multa löytyy nämä kaikki ominaisuudet. Täytyy ottaa huomioon seniori-ikäiset, lievästi kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat, sosiaaliset kuntoutujat. Niinku mikä toimii toisen ryhmän kanssa niin ei toimi toisen ryhmän kanssa. Siinä tarttee pikkasen olla tuntosarvet pystyssä. Mitä mä olen saanut palautetta Tukipolkuja hankkeelta ja muilta niin on kovasti tykätty." -Nainen, yli 50v.

Sitten mistä mä tykkään puhua kaikille, niin on taiteen vaikutus, mun mielestä se on todella suuri kun katsotaan tätä päivää tässä yhteiskunnassa. Se (taide) voi antaa ihan hirveesti ihmisille mahdollisuuksia, ei nämä ihmiset (asiakkaat) tulisi hakeutumaan esim. työväenopiston kurssille, ensinnäkin ne maksaa ja se on liian opettajamaista se toiminta. Ja taas näissä mun ryhmissä, niin nää on niin sanotusti luovia ryhmiä. Pääpaino on sillä luovuudella. Luovuutta on todella monessa muodossa, me ollaan täällä välillä luovahetki-ryhmän kanssa jotka ovat lievästi kehitysvammaisia . Ja mä pidän tärkeenä sitä että voi ilmaista itseään, se on heille(lievästikehitysvammaisille) todella tärkeätä. " -Nainen, yli 50 v.

Tietyllä tapaa nämä yhteisön tuottamat ryhmät ja niiden sosiaaliset rakenteet ovat merkki ihmisen yhteisöllisestä luonteesta. Ihmiset kerääntyvät yhteen ja muodostavat uuden ryhmän myötä uuden yhteisön, joka kokoontuu yhteen yhden tai useamman

kerran viikossa. Nämä yhteisöt tuottavat ja kokoavat tietoa kaikesta siitä mitä ovat oppineet elämänsä aikana. Vaikka erilaiset elämäkokemukset vaihtelevat, voivat ihmiset oppia toisiltaan paljonkin.

Yhteisöön kuulumisen tuo mukanaan tunteen vapaudesta ja turvallisuudesta. Jos ihmiset ovat riittävän voimaantuneita he voivat jakaa asioita ja ajatuksia. Turvallisuuden tunteen kautta ihmiset tulevat keskenään toimeen. Robert Putnam kehitti termin *sosiaalinen pääoma* (Social capital) kuvaamaan yhteisöjen muodostamaa kollektiivista henkistä varantoa, joka on kaikkien yhteisön jäsenten käytössä. Yhteyden tuntu ja sosiaalisten verkostojen synty muodostavat tämän pääoman. Putnam itse määrittelee sosiaalisen pääoman ihmisten yhteyksien verkostojen kollektiiviseksi arvoksi, joka tuo esiin ihmisten (luontaisen) taipumuksen tehdä asioita toistensa hyväksi (Putnam, 2000, s. 19).

Rekikadun yhteisökeskuksessa ihmiset muodostavat siis yhteisön, jolla on yhteinen päämäärä: tehdä yhdessä mielenkiintoisia asioita ja tukea samalla toisiaan. Vaikka jokaisen tavoitteet vaihtelevat, voi jokainen yhteisön jäsen ammentaa voimaa tavoitteidensa saavuttamiseen tästä ihmisten verkostosta ja sen tarjoamasta turvasta.

Vastakohtana yhteisöön kuulumiselle on sen ulkopuolelle jäämisen tunne, joka on todellinen ja vaikuttaa ihmisten toimintakykyä alentavasti. Vuorovaikutuksessa toisten kanssa vaikutamme aina toisiimme, halusimmepa sitä tai emme. Sosiaalinen pääoma koostuu verkostoista, sosiaalisesta tuesta ja luottamuksesta. Kun ihmiset ovat usein tekemisissä toistensa kanssa ja luottavat toisiinsa, vuorovaikutus, toimintojen yhteensovittaminen ja tavoitteiden saavuttaminen helpottuu. Sosiaalinen pääoma parantaa myös yhteisön hyvinvointia, ihmisten terveyttä ja elämänlaatua. Sosiaalinen pääoma on tutkimusten mukaan tärkeä tekijä yksilön hyvinvoinnille.

Yhteisössä voidaan nähdä tapahtuvan voimaantumista. Yhteisön voimaantuminen viittaa prosessiin, jossa mahdollistetaan yhteisön jäsenten suurempi vaikutusmahdollisuus omaan elämäänsä. "Yhteisöt" ovat ihmisryhmiä, jotka voivat toimia samassa tilassa tai joilla on yhteisiä intressejä, huolen aiheita tai identiteettejä. Nämä yhteisöt voivat olla paikallisia, kansallisia tai kansainvälisiä. Yhteisöillä voi olla

jokin tietty tai sitten laajempi yhteinen kiinnostuksen kohde. "Voimaantuminen" nähdään olevan prosessi, jonka kautta ihmiset voivat hallita tekijöitä ja päätöksiä, jotka muokkaavat heidän elämänsä. Se on prosessi, jonka avulla he kartuttavat taitojaan ja kykyään. Ihmiset rakentavat kykyään saavuttaa väyliä, kumppaneita, verkostoja ja omaa ääntä, jotta he pääsevät paremmin hallitsemaan elämänsä. "Mahdollistaminen" tarkoittaa, että ihmisiä ei voi voimaannuttaa heidän puolestaan. Jokaisen täytyy voimaantua loppujen lopuksi itse, ja se tapahtuu hankkimalla itselleen kykyjä ja vallan erilaisia muotoja. (Labonté R. & Laverack G. 2008).

Eri ikäiset ihmiset kohtaavat myös näiden yhteisöjen kokoontuessa ja saavat näin ylisukupolvista näkökulmaa. Kaiken lisäksi yhteisöllisyys tuo parhaimmillaan mukanaan terveyttä tukevan rakenteen ihmisten elämään. Ihmisestä ja hänen uniikista elämäntilanteestaan riippuen, rakenne voi ilmetä joko yhteisön tuen tai rytmin ja rutiinin muodossa. Kenelle yhteisön jäseniin tutustuminen ja sitä kautta syntyvä tuki - yhdistävänä tekijänä muun muassa vertaisuus ja siitä kumpuava mahdollisuus empatiaan - kenelle työelämästä eläkkeelle siirtyminen ja rytmitetty harrastetoiminta. Seuraavasta lainauksesta käy ilmi kuinka yhteisön osana oleminen tuo iloa ja sisältöä ohjaajana toimivan asiakkaan elämään:

"Että ihan mielelläni menen maanantai aamuna ja tiistai aamuna ja valmistelen edellisinä. Ja se on niinku jotenkin... kun on niin monenlaisia ihmisiä niin heidän kanssaan se olo. Varsinkin näiden kehitysvammaisten kanssa, mä olen aikanaan kehitysvammaisten kanssa alottanut, niin siel on niinku jotenki heidän sillai keskellä että. Ei omia asioita murehdi tai mieti. Että siellä on jotenkin niinku sellaset pienetkin onnistumisen kokemukset semmosta riemua että." –Nainen, eläkkeellä.

Yhteisön jäsenten roolit vahvistavat heidän identiteettiään. Tässä tapauksessa asiakas saa ryhmän vetämisestä mielekästä tekemistä ja onnistumisen kokemuksia. Yhteys muihin ihmisiin tuo iloa, sillä omaa osaamistaan hyödyntäen hän voi toteuttaa itseään auttamalla muita. Rythmi ohjaa elämää ja tuo siihen rakennetta.

"kesällä oli pidempi tauko kummastaki, niin kyllä mulla alko jo olee ikävä varsinki niitä kehitysvammasia. Et ennen kun oli se työ niin siinä oli sit aikalaila kiinni ja nyt kun on aika paljon sitä vapaa-aikaa niin vaikka mulla on paljon ystäviä niin sillä tavalla heillä on niinku muita harrastuksia ja niin. Sit tää on että rytmittää sitä viikkoa sitte." –Nainen, eläkkeellä.

Yhteisön jäsenyys kaipaa säännöllistä uudistamista ja toisintamista. Sosiaalisten suhteiden laajeneminen ja tekemisen lisääntyminen koettiin hyväksi ja voimaantumista tuoviksi asioiksi.

9.1 Yhteisöllisyys Tukipolkuja-hankkeessa

Yhteisöpedagogin näkökulmasta Tukipolkuja-hankkeen toiminta näyttäytyy yhteisöllisenä. Kaikki, harrasteryhmät ja sosiaalityöllinen aspekti (joka projektissa näyttäytyy muun muassa yksilöllisinä ohjaus/valmennus/asiakkuussuhteina) ovat osa projektia, jonka toiminnot on rakennettu vertaisuuden, yhteisöllisyyden ja kuntouttavan toiminnan perustuksille. Ryhmätoimintoja voisi kutsua vertais-workshopeiks tai toisaalta harrasteryhmiksi.

Vertais-workshop sisältää ajatuksen toiminnan kuntouttavuudesta. Asiakkaat tulevat hakemaan apua elämäänsä. Tästä näkökulmasta katsottuna toiminta on yhteisöllistä, koska vertaistuen edullisen vaikutuksen nähdään tukevan asiakasta hänen omassa vahvistumisen ja henkisen kehityksen prosessissaan. Siinä hänen tulevaisuutensa näyttäytyy valoisampana, koska hän voi yhteisön tarjoaman tuen (vertais/yksilöohjaus, empowerment) avulla kohdata helpommin haastavat paikat elämässä.

Toisaalta, jos taas ajatellaan Tukipolkuja-hankkeen yhteisöllisiä ryhmiä siten, että ne ovat harrastetoimintaa ja eräänlainen sosiaalinen kerho joka kokoontuu kerran viikossa, voidaan nähdä yhteisön koossapitävä voima vertaisuuden kautta elämänlaadun paranemisena. Syrjäytyminen muista ihmisistä vaikuttaa useimpiin ihmisiin negatiivisesti monelta näkökannalta katsottuna. Lisäksi ryhmien viikkoa ja

ajankäyttöä rytmittävä vaikutus tuo ihmisten elämään tukirakenteita; tavallaan lähtökohtia, joihin sijoittaa muu ajankäyttö ja toisaalta se on myös turvallinen paikka, jonne palata yhteisön tarjoaman suojan pariin.

Haastattelemillamme asiakkaila oli kullakin oma suhde Tukipolkuja-hankkeen yhteisöihin. Toisessa tapauksessa hankkeen kautta löytyi reitti takaisin työelämään ja osaksi työyhteisöä. Toisessa taas osallisuus ja sitoutuminen yhteisön ryhmätoimien vetämiseen toi rakennetta ja motivoivaa tekemistä suurten elämäntilanteen muutosten keskelle. Kummassakin tapauksessa mielekäs työ kuntoutumisen ohella koettiin edistävän kuntoutumisprosessia. Haastatteluiden valossa kävikin ilmi, että hankkeen tarjoama mahdollisuus olla osana jonkinlaisessa yhteisössä auttoi osaltaan ihmisiä sopeutumaan uuteen tilanteeseen ja löytämään voimavaroja elämäänsä.

Hankkeen toimipiste on nimeltään yhteisökeskus. Siellä tuotetaan palvelua yhteisöllisesti hankkeeseen kuuluvien asiakkaiden kanssa. Hankkeen yhteisöllisyys koostuu asiakaslähtöisestä ohjauksesta, jolla edesautetaan kuntalaisten hyvinvoinnin lisääntymistä. Yhteisöllisyys on monien asioiden summa, joka kristallisoituu ryhmätilanteissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen joka luo sen ja vie ihmisiä eteenpäin elämässään. Yhteisökeskus luo puitteet yhteisöllisyydelle, mutta asiakkaat ja kuntalaiset luovat yhteisöllisyyden yhdessä toimiessaan ja lisätessään toinen toistensa voimaantumisen kokemusta. Kriittisesti miettien yhteisökeskus voisi tiedottaa toiminnastaan enemmän lähialueille jotta mahdollisimman moni kuntalainen olisi tietoinen sen olemastaolosta. Se voisi olla viidakkorumpu, tiedote kauppojen ilmoitustauluille, Facebook, internet sivustot tai ilmaisjakelu lehti. Yhteisöllisyys lisääntyy siten, että ihmiset puhuvat toisilleen ja kertovat kokemuksiaan ja jakavat tietoa erinäisistä asioista.

Jos mietitään vallankäyttöä yhteisössä, on Tukipolkuja-hankkeen toiminta ja päätöksenteko tietyssä mielessä demokraattista. Hanna Arendtin teoria demokraattisessa (yhteisöllisessä) hallinnossa näyttelee tärkeää osaa perusteellinen keskustelu ennen päätöksiä. Arendt korostaa argumentoinnin lisäksi kuulluksi tulemistä sekä erimielisyyksien käsittelyä. Erimielisyyksien ottaminen esille päätöksenteon yhteydessä on Arendtin mielestä tärkeää siksi, että ihmiset ovat erilaisia. Jos erimielisyydet tukahdutetaan ilman keskustelua, ei vallankäytössä

politiikka kyetä huomioimaan eri ihmisryhmiä. Se taas ei ole demokratiaa. (Arendt 2009 s. 68)

Tukipolkuja hankkeessa on otettu huomioon erilaiset ihmiset hyvin. Jokaista asiakasta kuunnellaan tukipolkuja suunniteltaessa ja heidän erityistarpeensa otetaan huomioon. Päätöksenteon yhteydessä puheenvuoroja on jaettu osallisille saaden aikaan konsensus.

Ihmisestä tulee ihminen vain yhdessä muiden ihmisten kanssa. (mt. 2009 s. 68). Ihmisyys koostuu vuorovaikutuksesta. Jokainen ihminen, jonka kohtaa elämänsä aikana, lisää jollakin tavalla ihmisenä kasvua, henkilökohtaista kokemuspäiriin laajentumista ja uskomusten rikkoutumista tai vahvistumista. Ihmisenä kasvuun liittyy kokemuksista oppimista tai nauttimista, näin ollen ihminen kehittyy ja viisastuu. Uskomusten luoma mielikuva voi olla elämänpäiriä supistavaa, koska se sulkee ulkopuolelle niin paljon asioita ja ihmisiä. Tämä näkökulma voi tuntua erittäin ajatuksia herättävältä, mutta se on meidän mielestämme paikkaansa pitävä oletamus tai reflektio. Uskomukset kannattaa rikkoa kysymällä, kohtaamalla ja ennakkoluulottomasti menemällä erinäisiin paikkoihin katsomaan miten uskomuksiin peilaten asiat oikeasti ovat.

Émile Durkheimin teoriaan ja ajatteluun pohjaten: Yhteisöissä on oleellinen myös yhteisöllisyyden tunne, jonka yhteisön jäsenet jakavat. Durkheimin yhteisöissä tunne ja moraali ovat keskeisiä, tähän moraaliin kasvetaan hitaasti ja kaikkien yhteisön jäsenten kannattelemina. (mt. 2009 s. 74). Tukipolkuja-hankkeessa tunteet ja moraali ovat vahvalla pohjalla. Hankkeessa ei esimerkiksi päihtyneenä saa esiintyä eikä toisten ihmisten tunteita loukata. Tukipolkuja-hankkeen moraalikäsitys kasvaa asiakkaiden elämässä hitaasti, mutta sen tuoma voimaantumisen kokemus on sen arvoinen. Niin kuin haastatteluista tulee ilmi, asiakkaiden kiitollisuus hanketta kohtaan on suuri ja se on osoitus moraalisesta vahvistumisesta ja arvopohjan vankkuudesta.

Sinikka Hynninen-Otva ja Jaana Laitinen ovat tutkimuksissaan todenneet, että yhteisöllisyydellä on ihmisille suotuista vaikutus. Yhteisöllisyys lisää lapsissa ja nuorissa muun muassa oma-aloitteellisuutta, avoimuutta, rehellisyyttä,

oikeudenmukaisuutta, tavoitteellisuutta ja vastuuta. (Saaristo 2011 s. 81). Tukipolkuja hankkeessa yhteisöllisyys lisää kaiken ikäisissä teoriaan viittaavia ominaisuuksia, ensin vastuutetaan asiakkaat toimimaan strategian mukaisesti lisäämään hyvinvointia tukipolkunsa toiminnoissa ja sitä kautta kuntaan, on se sitten henkistä tai fyysistä hyvinvointia. Esimerkiksi hankkeen toiminnoissa oleva tuolijumpparyhmä lisää fyysistä hyvinvointia.

Yhteisöllisyys muodostuu peruspilareista joita ovat muun muassa yhteiset tavoitteet ja arvot, luottamus, rehellisyys, jakaminen, tasa-arvo, osallisuus ja vastuu. Vankka emotionaalinen tietoisuus ja ammattitaitoisuus rakentavat ja kehittävät näitä peruspilareita. (mt. 2011 s. 81). Tukipolkuja hankkeessa asetetaan asiakastukipolun alussa yhteiset tavoitteet ja arvot, joita toteutetaan koko tukipolun ajan. Tämä luo luottamusta jokaiselle osalliselle, antaa vastuuntuntoa asiakkaalle ja toteuttaa tasa-arvoa parhaalla mahdollisella tavalla.

.

10. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämä opinnäytetyö selventää Tukipolkuja-hankkeen asiakkaiden kokemuksia. Reflektoimme heidän haastatteluitaan teoria-aineistoon ja pohdimme niitä osaamisemme kautta. Tarkastelimme hanketta erilaisten teemojen kautta. Niistä tärkeimpinä nousivat toimijuus, sosiaalinen vahvistaminen yhteisöllisyys ja tavoitteet.

Tukipolkuja- hanke tekee tärkeää työtä saaden aikaan muutosta Järvenpään ja Nurmijärven kunnissa. Asiakkaat ovat innostuneet elämästä ja ovat toimijoita Tukipolkuja-hankkeen toiminnoissa. He jakavat sekä osaamistaan että innostuneisuuttaan muille ja tekevät itsensä aktiivisiksi kansalaisiksi. Tukipolkuja-hankkeessa toimijuuden edistäminen luonnistuu hyvin, koska tukipolkuasiakkaat, joita haastattelimme olivat voimaantuneita ihmisiä. Iloksemme voimme todeta, että haastatellut asiakkaat olivat elämänmyönteisiä ja vetivät ryhmiä innokkaasti sekä jakoivat osaamistaan muille asiakkaille.

Palvelumuotoilu menetelmänä parantaa työn laatua ja ihmisten osallisuutta omien tukitoimiensa suunnitteluun. Opimme opinnäytetyön teon aikana miten Tukipolkuja-hankkeen palvelumuotoiluprosessi etenee suunnitteluvaiheesta aina käytäntöön asti ja tuomme sitä näkyväksi työssä. Tukipolkuja-hanke vahvistaa asiakkaitaan sosiaalisesti tukipoluissa, tehden asiakkaista aktiivisia toimijoita yhteisöön ja suuremmassa mittakaavassa Järvenpään kaupunkiin ja Nurmijärven kuntaan.

Myös kehittämisideoita syntyi. Yhtenä ideana oli, että Tukipolkuja-hanke voisi perustaa työryhmän verkostoyhteistyötä varten. Työryhmä kokoontuisi kaksi kertaa vuodessa ja siihen osallistuisi verkoston jokaisesta organisaatiosta yksi avainhenkilö. Tietoa levitetäisi kaikille osapuolille, miten verkosto voisi vaikuttaa vieläkin paremmin kuntalaisten sosiaaliseen vahvistumiseen ja yhteisöllisyyden kokemiseen.

Toinen kehittämisaspekti on hankkeen asiakkaiden voimavarojen lisääminen vahvistamalla yhteisöllisyyttä. Tätä voisi kehittää siten, että asiakkaille pidettäisiin yhteinen viikonloppu työntekijöiden kanssa esim. Järvenpään Seurakunnan Keravanjärven leirikeskuksessa, jossa heille järjestettäisiin toiminnallisin menetelmin mukavaa toimintaa ja yhteisöllisyyden kokemuksia. Näin ollen asiakkaat alkaisivat ajatella enemmän ”me” –mentaliteetilla ja saisivat lisää itsevarmuutta toimijuuden edistämiseksi.

10.1 Haastateltujen kokemuksista

Asiakkaat ovat kokeneet prosessin hyvänä vaikeivat tienneet olleensa palvelumuotoiluprosessissa olleenkaan. Toinen haastateltu tapaus oli prosessin alusta asti todella määrätietoinen ja tiesi mitä halusi tukipolultaan. Hän halusi ohjaajuuden kokemuksia, saada opintokokemuksen hankkeessa ollessaan ja jakaa osaamistaan. Vaikeuksien kautta voittoon -tarina siis kyseessä. Yhtäläisyyksiä asiakkaan ja strategian välillä on paljonkin. Esimerkiksi toimijuuden lisääminen onnistui asiakkaan tukipolussa mainiosti.

Myös toisen tapauksen kannalta prosessi koettiin onnistuneeksi. Ennen hankkeeseen liittymistä asiakas oli tullut elämässään risteyskohtaan ja muutokset jättivät aukon elämään. Vapaa-ajalle tuli kuitenkin rytmittävää tekemistä tukipolun myötä. Vertaisohjaajuuden avulla saatiin rakennettua uusi palvelu ja hyödynnettyä asiakkaan osaamista. Asiakkaan yksilöohjauksesta vastaava projektipäällikkö pitää taas huolen siitä, että vapaaehtoistyön kuormittavuus ei ylitä voimavaroja. Keskusteluiden ja yhteisen suunnittelun kautta saatiin räätälöityä asetelma, jossa haastateltu asiakas pystyi osallistumaan toimintaan omien kykyjensä ja tilanteidensa mukaisesti. Asiakas koki saavansa itselleen sisältöä ja rakenteita ollessaan mukana tukipolkuja-hankkeessa.

Yhteiskunta muuttuu, sen takia aktiiviset kansalaiset voivatkin vaikuttaa elinympäristöönsä positiivisesti, koska yhteiskunta on murroksessa ja kansalaistoiminnalle on tilausta. Kansalaistoiminnan avulla yhteiskuntaan voi tulla yhteisöllisyyttä vaalivia yksilöitä joiden avulla yhteiskuntaa johdetaan yhteisöllisesti. Tulevaisuuden skenaariossa voi olla, että yritykset palvelevat toinen toistaan ja kansalaistoiminta tukee ihmisiä, jotka ovat eläkkeellä, työttöminä tai vammaisia. Näin ollen asiakkaat, joita haastattelimme, voisivat toimia auttajina kansalaistoiminnassa ja saada rahoituksen palkkaansa tai korvauksiin RAY:ltä. Tukipolkuja-hankkeen asiakkaan mahdollisuudet elämässä vaikuttivat hyvältä, koska haastatteluiden perusteella he olivat hyvin voimaantuneiden oloisia ja itsevarmoja toimijoita. Heille on varmasti tehtävää jossakin yhteisössä, on se sitten työ-, harrastus- tai yhdistisyhteisö, niin heidän toimijuuttaan tarvitaan.

Haastatellut asiakkaat voisivat aivan hyvin kertoa muillekin ihmisille kokemuksistaan hankkeen parissa. He voisivat jakaa tuntojaan, kokemuksiaan, tietojaan ja taitojaan joita ovat kokeneet ja oppineet tukipolun aikana. Näin laajat ihmismäärät saisivat tietoonsa, miten aktiiviseksi kansalaiseksi tullaan, kehitytään ja toimitaan parhaalla mahdollisella tavalla luoden yhteisöllisyyttä.

Haastatteluiden perusteella kävi siis ilmi, että tukipolku-prosessi on ollut onnistunut heidän kohdallaan. Toimijuuden edistäminen, eli aktiivisuuteen tukeminen ja kannustaminen, on saanut ihmiset liikkeelle. Haastateltujen kokemuksista nousi

esiin, että kun ihmiselle annetaan mahdollisuus toipua suurista muutoksista, hän kyllä nousee ja saa otteen elämästä.

10.2 Tukipolkuja -hankkeen vaikutukset ympäristössään

Tukipolkuja hankkeen prosessi on haastatteluiden perusteella vaikuttanut asiakkaiden elämään paljon. He ovat vahvistuneet sosiaalisesti ja voivat hyvin. Tukipolkuja – hanke on selvästi haastatteluiden perusteella vaikuttanut asiakkaiden elämään vahvasti, he olivat tulkintamme mukaan kiitollisia tukipolkuprosessiin mukaan pääsemisestä ja olivat valtautuneet (Katso liite 1.) prosessin aikana hyvin. Hankkeen vaikutus on ollut huomattava toisen asiakkaan elämänkaaren lujittumisesta, koska hän kouluttautuu ammattiin tukipolkunsa aikana ja saa ohjaajuuden kokemuksia samalla. Hän toi haastattelussa esiin sen, että ei varmaankaan olisi tässä ilman Tukipolkuja – hanketta. Se on selvä indikaattori siitä että Tukipolkuja – hanke on onnistunut tämän tietyn asiakkaan kohdalla strategian mukaisen tehtävänsä mukaan. (katso liite 4.). Toisen asiakkaan tapauksen pohjalta käy ilmi, kuinka ryhmänvetäminen on tuonut sisältöä ja rytmiä elämään. Molemmille asiakkaille toimintaan mukaan liittyminen ja tuen saaminen on siis mahdollistanut uusien haasteiden etsimisen, kohtaamisen ja ylittämisen.

Alueellisesti katsottuna Tukipolkuja-hanke vaikuttaa Järvenpäässä järjestöjen ja kunnan yhteistyön kuvaamiseen, kehittämiseen ja näkyväksi tekemiseen. Hanke kokoaa eri toimijoita saman pöydän ääreen, jotta asiakkaille löydetään paras mahdollinen reitti kiinni vahvaan toimijuuteen. Palvelumuotoilun avulla luodaan tukipolku, joka voi toteutua monin tavoin. Hankkeella on vahvat verkostot ja toimitilat, joissa toteuttaa tukipolkuihin kuuluvia toimintoja.

10.3. Arviointia Tukipolkuja-hankkeen jatkojalostamisesta

Tukipolkuja - hankkeen jatkojalostaminen on suotavaa, koska kuntalaiset tarvitsevat toimintoja elämänkaarensa vahvistamiseen. Voimaantuminen hankkeessa auttaa

monia kuntalaisia parempaan elämänhallintaa. Tukipolkuja-hanke auttaa vahvistumaan sosiaalisesti ja hyvinvointi lisääntyy.

Onko Tukipolkuja-hanke tarpeellinen Järvenpään ja Nurmijärven kunnissa? Mielestämme on, sillä kuntalaiset voivat oppia, saada kokemuksia, innostua ja tutustua muihin kuntalaisiin hankkeen toiminnoissa. Tukipolkuja-hanketta on tarpeen jatkojalostaa, koska hanke mahdollistaa toimijuuden lisääntymisen ja edistämisen Järvenpään kaupungissa ja Nurmijärven kunnassa.

Jotta kuntalaiset tulisivat aktiivisemmiksi kansalaisiksi ja heidän hyvinvointinta lisääntyisi, tarvitaan Tukipolkuja-hankkeen kaltaista toimintaa. Jatkojalostaminen voisi tapahtua yhdessä ko. kuntien kanssa siten, että Tukipolkuja-hankkeen työntekijät ja kunnan työntekijät kokoontuvat hankkeen viimeisenä toimintavuonna yhteiseen pöytään ja keskustelevat miten jalkauttaa hanke kuntien toimintaan jatkossa. Kokoontumisia voisi olla kaksi kappaletta vuoden aikana, jotta varmistuisi se, että kunnat kuulisivat hankkeen työntekijöitä huolellisesti ja järjestöjen ja kuntien yhteistyö konkretisoituisi arkeen.

Tukipolkuja-hanke on hyvin tarpeellinen kuntien ja järjestöjen yhteistyölle, koska siinä yhdistyy päällekkäisten menojen selvittäminen ja toimijuuden lisääminen. Hankkeen toiminta siis tehostaa palveluiden verkostoa ja tuottaa näin ollen myös säästöjä. Hyvin todennäköistä on, että tulevaisuudessa tarvitaan lisää hankkeen kaltaisia voimaannuttavia toimintoja tarjoavia palveluntarjoajia, koska ihmisten saaminen aktiivisiksi kansalaisiksi lisää jokaisen kuntalaisen hyvinvointia. Jos ei välittömästi, niin ainakin välillisesti. Kaikki vaikuttaa kaikkeen: kun yksi voimaantuu, niin se vaikuttaa jokaiseen hänen ympärillään olevaan ihmiseen jollakin tavoin ja näin ollen hyvinvointi jakaantuu monelle ihmiselle voimaantuneen ihmisen kautta.

11. LOPPUSANAT

Oli erittäin mielenkiintoista tutkia Tukipolkuja- hankkeen asiakkaiden kokemuksia, toimijuutta ja voimaantumista. Tutkiminen opetti paljon ja omat pohdinnat haastattelutuloksista olivat huomioitavan ammatillisia ja relevantteja. Prosessi asiakkaan kokemana on erittäin mielenkiintoista tutkittavaa. Miten on löytänyt Tukipolkuja- hankkeen, miten asiakaslähtöinen suunnittelu on lähtenyt käyntiin, miten prosessi toteutettiin ja miltä se tuntuu asiakkaista. Tutkivaa työtettä käyttäen tutkimme asiakkaiden kokemuksia ja analysoimme tuloksia reflektoiden. Prosessi oli vaikutukseltaan erittäin asiakaslähtöistä, sosiaalisesti vahvistavaa, toimijuutta lisäävää ja innostavaa. Asiakkaiden kokemus oli ihan kuin strategian tavoite, jolloin niiden yhteen laskettu tulos oli aktiivinen toimija.

Teimme työn siksi, koska halusimme tutkia, miten toimijuutta edistetään. Aihe oli hyvin ajankohtainen koska Suomessa on meneillään suuri muutosprosessi, johon omalta osaltaan halusimme vastata tällä työllä. Aktiiviseksi kansalaiseksi voimaantuminen on mielestämme erittäin huomioitavaa tällä hetkellä, koska siinä yhdistyy hyvinvointi, tyytyväisyys ja elämänhallinta. Epävarmuuden Suomessa on tärkeää että on voimaantuneita ihmisiä, joiden vastuuntunnolla ja itsevarmuudella monet ihmiset voivat tuntea turvallisuuden tuntoa ja yhteen kuuluvutta. Individualismi on tällä hetkellä megatrendi, mutta pikkuhiljaa ihmisissä alkaa varmaankin heräämään yhteisöllisyyden kaipuu ja toinen toistaan tukemisen- mentaliteetti.

Toimme näkyväksi Yhdistysverkoston strategian toteutumista Tukipolkuja- hankkeessa. Tutkimme hanketta myös strategian näkökulmasta ja selvitimme, kuinka strategia toteutuu käytännön toiminnoissa asiakkaiden tukipolkuprosesseissa.

Opinnäytetyömme kertoo siitä, miten toimijuuden edistäminen sekä yhteisöllisyys voivat lisätä hyvinvointia kuntalaisten elämässä ja miten uusi menetelmä palvelumuotoilu toimii käytännön järjestötyössä. Käsittelimme yhteisöllisyyttä ja toimijuutta laajasti, koska ne ovat meistä tärkeitä teemoja hankkeen toiminnan kannalta. Toivomme että tästä opinnäytetyöstä on mahdollisimman paljon hyötyä sen lukijalle.

Haluamme kiittää opinnäytetyön ohjaajaamme Pauli Kurikkaa sekä tukipolkuja-hankkeen projektipäällikköä Anne Turusta yhteistyöstä. Tutkivan työtteen ansiosta opinnäytetyön tekijöiden yhteistyö oli saumatonta ja innostunutta. Yhteisöpedagogin ydinkompetenssit olivat suuressa roolissa työskentelyn aikana. Osoitamme tässä työssä, että olemme valmiit tekemään yhteisöpedagogin ammattikuvaa vastaavaa työtä.

12. LÄHTEET

- Arendt, Hannah. 2009. Teoksessa Filander, Karin & Vanhalakka – Ruoho, Marjatta. 2009. Yhteisöllisyys liikkeessä. Kansanvalistusseura, Jyväskylä:Gummerus Oy
- Barker, Chris. 2005. Cultural Studies: Theory and Practice. London: Sage.
- Bourdieu, Pierre.1986. The forms of capital. Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. New York: Greenwood.
- Eteläpelto, Anneli & Heiskanen, Tuula & Collin, Kaija. 2011. Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Aikuiskasvatuksen 49. vuosikirja, Vantaa: Hansaprint.
- Grönroos, Christian. 1994. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo:WSOY
- Hakio, Kirsi & Jyrämä, Annukka & Mattelmäki , Tuuli. 2015. Muotoiluharjoituksia: palveluiden yhteissuunnittelua verkostossa. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki , Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto - ja muotoilunäkökulmia kaupungin palveluiden kehittämiseen. Aalto yliopisto, Helsinki:Unigrafia Oy.
- Heikkinen , Anna & Nyysönen, Tarja. 2009. Yhteisöhoidon toteutuminen ja sen merkitys vanhuspsykiatrisella osastolla. Opinnäytetyö: Savonia-ammattikorkeakoulu.
- Helne, Tuula & Julkunen, Raija & Kajanoja, Jouko & Laitinen-Kuikka, Sini & Silvasti Tiina & Simpura, Jussi. 2003. Sosiaalinen politiikka. Helsinki :WSOY.
- Hinkka, Toni. 2015. Karisma: 30 keinoa parantaa henkilökohtaista vaikuttavuutta. Ketterät kirjat Oy, Karkkila:Karkkilan Painopalvelu Oy
- Hokkanen, Liisa. 2009. Autetuksi tuleminen - Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 145. Lapin yliopisto: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Hokkanen, Liisa. 2014. Mielenterveysaktiivien toiminta: Kysely Mielenterveyden keskusliiton jäsenyhdistysten aktiivitoimijoille. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B: Tutkimusraportteja ja selvityksiä 65. Lapin yliopisto: Rovaniemi.
- Hewson, Martin. 2010. Agency. In A. Mills, G. Durepos, & E. Wiebe (Toim.) Encyclopedia of case study research. Thousand Oaks, CA: SAGE
- Hyvärinen, Jaana. 2015. Muotoiluagentti ja lapsiperheiden kotipalvelu. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki , Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto - ja muotoilunäkökulmia kaupungin palveluiden kehittämiseen. Aalto yliopisto, Helsinki:Unigrafia Oy.

Hänninen, Heidi & Jyrämä, Annukka. 2015. Arvon yhteisluomisen hallinta julkisissa palveluverkoissa. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto - ja muotoilunäkökulmia kaupungin palveluiden kehittämiseen. Aalto yliopisto, Helsinki:Unigrafia Oy

Junginger, Sabina & Sangiorgi, Daniel. 2009. Service design and organizational change: bridging the gap between rigour and relevance. 3rd IASDR Conference on Design Research: Seoul, Korea.

Jyrkämä, Jyrki 2015. Viitattu 11.11.2015.

http://www.oamk.fi/hankkeet/eee/docs/ikaihminen/jyrki_jyrkama.pdf

Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto - ja muotoilunäkökulmia kaupungin palveluiden kehittämiseen. Aalto yliopisto, Helsinki:Unigrafia Oy

Kemppi, Anssi & Kittilä, Riitta. 2011. Hyvinvointijärjestöt sosiaalisesti vahvistamassa. Teoksessa Lundbom, Pia & Herranen, Jatta. 2011. Sosiaalinen vahvistaminen: Kokemuksina ja käytänteinä. HUMAK, Jyväskylä:Bookwell Oy

Keski- Uudenmaan Yhdistysverkosto ry 2015. viitattu 14.11.2015

www.yhdistysverkosto.net

Keski-Uudenmaan yhdistysverkosto ry:n Tukipolkuja-hankkeen projektisuunnitelma. 2013.Viitattu3.11.2015)

Kurronen, Jarkko. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa. Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto - ja muotoilunäkökulmia kaupungin palveluiden kehittämiseen. Aalto yliopisto, Helsinki:Unigrafia Oy

Labonté, Ronald & Laverack, Glenn. 2008. Health promotion in action: from local to global empowerment. UK: Palgrave Macmillan.

Lundbom, Pia & Herranen, Jatta. 2011. Sosiaalinen vahvistaminen: Kokemuksina ja käytänteinä. HUMAK, Jyväskylä:Bookwell Oy

Mehtonen, Tuija. 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Teoksessa Lundbom, Pia & Herranen, Jatta. 2011. Sosiaalinen vahvistaminen: Kokemuksina ja käytänteinä. HUMAK, Jyväskylä:Bookwell Oy

Nuorisolaki (2006/72)

Putnam, Robert. 2000. Bowling Alone: The Collapse and Revival of the American Community. New York: Simon & Schuster.

Rautiainen, Markku. 2011. Nuorten asumisen sisältöpalvelut sosiaalisena vahvistamisena ja psykososiaalisena työnä. Teoksessa Lundbom, Pia & Herranen, Jatta. 2011. Sosiaalinen vahvistaminen: Kokemuksina ja käytänteinä. HUMAK, Jyväskylä:Bookwell Oy

Saaristo, Anne-Marie. 2011. Emotionaalinen ammattitaito osana sosiaalisen vahvistamisen taitoisuutta. Teoksessa Lundbom, Pia & Herranen, Jatta. 2011. Sosiaalinen vahvistaminen: Kokemuksina ja käytänteinä. HUMAK, Jyväskylä:Bookwell Oy

Siitonen, Juha. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu: Oulu University Library.

Sotarauta, Markku & Horlings, Lummina & Liddle, Joyce (toim.) 2012. Leadership and Change in Sustainable Regional Development. Abingdon: Routledge

Suomen mielenterveysseuran nettisivut. Mielenterveysseura 2015, <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/ihmissuhteet/yhdess%C3%A4-kasvu-ja-kehittyminen> (Viitattu 13.11.2015)

Sosiaali- ja terveysministeriö. Video sosiaalipalveluiden muutoksesta. Viitattu 2.10.2015. <https://www.youtube.com/watchv=1Enc2MdYsFM>

13.LIITTEET

LIITE 1. KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

Sosiaalinen vahvistaminen

Sosiaalinen vahvistaminen on yleinen termi sosiaalialalla. Tässä työssä käytämme ilmausta kuvaamaan ihmisten elämänhallinnan ja aktiivisen toimijuuden edistämistä. Tuija Mehtosen mukaan sosiaalinen vahvistaminen on kokonaisvaltaista elämänhallinnan tukemista. Hän liittää siihen moniammatillisuuden, yksilön ja yhteisön hyvinvointiin vaikuttamisen ja osallisuuden. Näitä asioita edistetään nimenomaan ammatillisen ohjauksen kautta. (Mehtonen 2011, 13). Elämänhallinnan tukemiseen kuuluu meidän mukaamme: ihmisten tekemistä toimijoiksi, itsetuntemuksen lisäämistä, voimaantumisen tunteen kokemista, yhdessä tekemisen tunnetta, yksinäisyyden vähentämistä, autettavasta auttajaksi, itsemääräämisoikeuden lisäämistä, kokonaisvaltaista elämänhallintaa, oikeudenmukaisuuden lisäämistä, ihmisoikeuksien toteuttamista, innostumista ja innostamista.

Palvelumuotoilu

Muotoilussa pyritään saamaan toimivampia ja käyttäjäystävällisempiä tuotteita tai palveluita. Palvelumuotoilua on kuvattu muun muassa:

"olennaisia piirteitä palvelumuotoilussa ovat käyttäjäkeskeisyys suunnittelun lähtökohtana sekä eri osapuolien osallistaminen yhteissuunnittelun avulla. Tämä merkitsee käytännössä esimerkiksi käyttäjätutkimusta, jossa palveluiden asiakkaita haastatellaan tai havainnoidaan, tai erilaisia työpajoja, jossa yhdessä asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa pyritään löytämään hyviä ratkaisuja. Lisäksi palvelumuotoilussa käsitellään monimutkaisia verkostoja, systeemejä ja prosesseja visuaalisten keinojen avulla. Niiden avulla pyritään saamaan kokonaisvaltainen kuva esimerkiksi palveluprosessien vaiheista ja eri toimijoista ja niiden vaikutuksista toisiinsa". (Hyvärinen 2015 s. 97)

Tärkeänä osana palvelumuotoilussa on käyttäjien osallisuus muotoiluprosessiin. Palvelumuotoilussa korostuu myös suunnittelijan kyky eläytyä asiakkaan

kokemukseen. Empaattinen suunnittelu esimerkiksi on lähestymistapa, jossa pyritään tutkimaan ja ymmärtämään maailmaa käyttäjän näkökulmasta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja käyttämään tätä ymmärrystä suunnittelun perustana. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27).

Toimijuus

Toimijuuteen liitetään aktiivisuus, aloitteellisuus ja valta (power to). Se on oman elämän hallintaa, itsensä johtamista, kykyä ja resursseja vaikuttaa omaan elämään. Ns. "vahvaan" toimijuuteen liittyy mahdollisuus ja kyvykkyys vaikuttaa oman elämän suuntaan (ks. Hokkanen 2009, s.57). Tukipolkuja-hankkeen tavoitteista voidaan nähdä pyrkimys saada ihmisistä aktiivisia toimijoita. (katso liite: tukipolkuja-hankkeen projektisuunnitelma) Myös yhteiskunnassa voidaan nähdä esiintyvän monin tavoin ilmenevä tavoite kannustaa kansalaisia toimijuuteen. (Eteläpelto & Heiskanen & Collin 2011).

Voimaantuminen (empowerment)

Mielestämme voimaantuminen pitää sisällään Itseluottamusta, itsetuntemusta, muiden auttamista ja innostumista ihmisiin ja asioihin. Liisa Hokkasen mukaan voimaantuminen pitää sisällään Positiivisen muutoksen, hallinnan- ja pysyvyyden tunteen kasvun, luottamuksen mahdollisuudesta saavuttaa parempi tilanne (Hokkanen 2009, 42-43).

Yksiötasolla voimaantuminen koetaan synonyyminä sisäiselle hallinnan tunteelle. Sen katsotaan pitävän sisällään mm. vapauden, vastuun, itseluottamuksen ja myönteisen asennoitumisen kategorioita. Voimaantuminen on siis hyvin inhimillinen ja yksilöllinen prosessi. Juha Siitonen esittää voimaantumisteoriassaan, että voimaantuminen on henkilökohtainen ja yhteisöllinen prosessi; voimaa ei voida antaa toiselle. Kyseessä on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, jota jäsentävät yksilön päämäärät, uskomukset, emootiot sekä näiden sisäiset suhteet. Yhteisön tasolla voitaisiin ajatella, että toimintatavat, jotka antavat tilaa ja sallivat sitoutuneen toiminnan eri tasoilla, ovat luonteeltaan voimaantumisen mahdollistavia ja tarjoavat yksilöille mahdollisuuden käyttää voimavarojaan rakentavasti. Voimaantumista ei voida taata, ottaen huomioon sen yksilöllisen luonteen, mutta se voidaan pyrkiä mahdollistamaan hyvillä käytännöillä.

(Siitonen 1999)

Valtaistuminen

Valtaistuminen on yksi käänös termille Empowerment. Se on voimaantumisen muoto, jossa korostuu toimijuus, osallisuus ja mahdollisuus ajaa omia asioita. Liisa Hokkanen määrittelee valtaistumisen "autetuksi tulemisen prosessiksi, jossa ihminen tai ryhmä tavoittelee yksin tai toisten kanssa parempaa asemaa, tilannetta tai tilanteen tulkintaa ja kohentaa prosessissa toimijuuttaan tai mahdollisuuttaan hallita tilannetta määrittäviä tekijöitä" (Hokkanen 2009, 46).

Teemahaastattelu

Haastattelumuoto, jossa ei ole tiukasti määriteltyjä kysymyksiä, vaan haastattelu koostuu teemoista joita mukailleen haastattelija ja haastateltava käyvät keskustelun. Vastausten muotoa tai pituutta ei ole määritelty.

Tukipolku

Yksilöllinen elämässä eteenpäin vievä prosessi, jonka järjestää Tukipolkuja - hanke. Sisältää itsetuntemusta lisäävää keskustelua, tekemällä oppii - toimintaa ja ryhmässä toimimista. Esim. ryhmän vetämistä. Tukipolussa käytetään palvelumuotoilua johtoajatuksena ja toiminnallisena menetelmänä ja kokonaisvaltaisena toiminnan ohjaus välineenä, jonka avulla toimintaa pyritään toteuttamaan siten, että toiminta on läpinäkyvää ja helposti kuvattavissa.

Asiakas

Ihminen, joka on asiakkaana tukipolkuja-palvelussa. Hänelle on tehty yksilöllinen tukipolku, joka koostuu esim. erilaisista toimista, vertaistuesta ja yksilöohjauksesta. Asiakkuus on määräaikainen. yhdenkerran ohjeistuksesta ja tuesta aina puolentoista vuoden prosessiin.

Ryhmänjäsen

Asiakas, joka osallistuu ryhmätoimintoihin ja siten vahvistaa toimijuuttaan.

Aktivointi

Mielestämme aktivointi on kokonaisvaltainen prosessi, jossa ihminen saadaan tarttumaan toimeen, innostumaan, tekemään jotakin hyödyllistä joka vaikuttaa muihin ihmisiin positiivisesti. Ihminen pyritään tukemalla saamaan otteen omasta elämästään ja näkemään että on tärkeä osa kokonaisuutta.

Elämänlaatu

Mielestämme elämänlaatu koostuu ihmissuhteista, yhteisöllisyydestä, sosiaalisesta-taloudellisesta ja henkisestä kyvykkyydestä. Itsensä toteuttamisesta ja ihmisarvon tunnistamisesta. Jokainen määrittää itse elämänlaatunsa, mutta me määrittelimme sen edellä mainitulla tavalla.

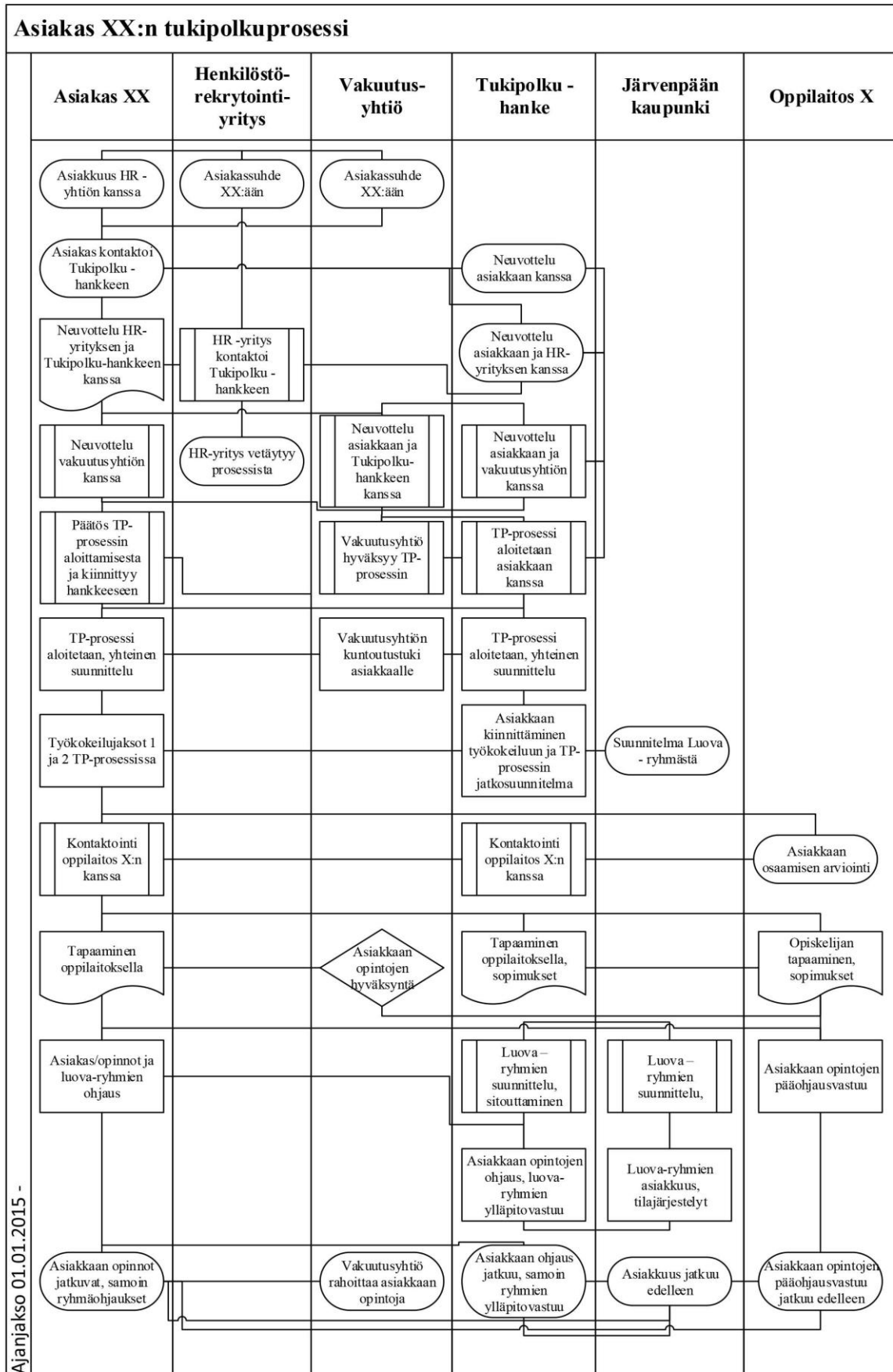
Yhteisöllisyys

Koostuu ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, jossa vaikutetaan toinen toiseen. Yhteisö tarkoittaa ihmisryhmää, jonka jäsenet ovat keskenään vuorovaikutuksessa ja jota yhdistää jokin yhteinen tehtävä, päämäärä tai muu tarkoitus. Yhteisöllisyys on ihmisten toimintaa yhteisössä ja yhdessä yhteisön jäsenten kanssa.

Yhteisökeskus

Tukipolkuja-hankkeen toimipiste, jossa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. He toimivat yhteisöllisesti tekemällä asioita yhdessä.

LIITE 2. TUKIPOLKUPROSESSI KAAVIONA KUVATTUNA



(Tukipolkuja-hankkeen projektipäällikkö, 2015).

LIITE 3. TEEMAHAASTATTELUIDEN RUNKO

Kysymyksiä haastatteluja varten: Kävijä

Kuinka vanha olet? ikäluokittain: 15-29, 30-50, yli 50

Mitä teet nyt?

Kuinka päädyit mukaan Tukipolkuja -hankkeeseen?

Millainen elämäntilanteesi oli ennen liittymistäsi hankkeeseen?

Mitä vaiheita tukipolkuusi sisältyy/sisältyi?

Millaisia toimia/aktiviteetteja/vaihtoehtoja/tukitoimia tarjottiin?

Millaisena koet omantukipolkuusi?

Millaista yhteistyö Annen kanssa on?

Millaista yhteistyö Yhdistysverkosto ry:n kanssa on?

Millaista yhteistyö muiden asiakkaiden kanssa on?

Millaista yhteistyö muiden Yhdistysverkosto ry:n ja Tukipolkuja - hankkeen työntekijöiden kanssa on?

Millaista yhteistyö muiden mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa on?

Millaisia tavoitteita sinulla oli aluksi? Toteutuivatko tavoitteet?

Miten olet kokenut Tukipolkuja -hankkeen kokonaisuutena? Tunnetko saaneesi hyötyä itsellesi hankkeesta?

Haluatko tuoda jotakin muuta esiin Tukipolkija -hankkeen toiminnasta?

Suosittelisitko hanketta muille?

Kysymyksiä Tukipolkuja -hankeen projektipäällikköä varten.

Mitä kautta yhteistyö henkilön X kanssa alkoi?

Millä tavalla aloitte rakentaa tukipolkuja?

Kuinka usein tapaatte/tapasitte?

Miten yhteistyö sujuu/sujui?

Mitä tavoitteita sinulla oli aluksi Yhdistysverkosto ry:n kannalta?

Mitä tavoitteita sinulla oli aluksi hankkeen kannalta?

Mitä tavoitteita sinulla oli aluksi oman ohjaajuuden kannalta?

Mitä tavoitteita sinulla oli aluksi asiakkaan/ osallistujan kannalta?

Toteutuivatko tavoitteet?

Yhdistysverkoston kannalta, hankkeen kannalta, oman ohjaajuuden kannalta ja osallistujan kannalta?

LIITE 4. TUKIPOLKUJA -HANKKEEN STRATEGIA

Tukipolkuja-hankkeen strategia 2013-2016

TAVOITTEET

- Kartoitetaan uusien terveyttä edistävien ja sosiaalista hyvinvointia tukevien palvelujen järjestämistarve ja -mahdollisuudet
- Kolmannen sektorin tuottamien palvelujen mallintaminen palveluprosesseiksi
- Erityyppisten kumppanuuksien mahdollistaminen ja rakentaminen, toimijoiden roolien ja vastuiden tarkentaminen ja näkyväksi tekeminen
- Uusien, innovatiivisten toimintamallien kehittäminen pilottialueille (Järvenpää ja Nurmijärvi)
- Asiakas-/käyttäjälähtöisten palveluiden ja palvelupolkujen luominen yhteistyössä kumppaneiden kanssa palvelumuotoilua hyödyntäen
- Järjestöjen välisen yhteistyön kehittäminen ja resurssien rationalisointi (taloudelliset-, aika-, tila-, henkilöstö- ja osaamisresurssit)
- Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyön kehittäminen ja tiivistäminen ja yhteisen osaamispääoman hyödyntäminen
- Yhdistysten ja järjestöjen sisäisen ja välisen toiminnan kehittäminen
- Yhdistysverkoston oman toiminnan kehittäminen ja profilointi, osaamisen kehittäminen

TOIMINNALLISET TAVOITTEET

- Kunta- ja organisaatiokohtaiset työryhmät (palveluiden vuorovaikutteinen suunnittelu)
- Asia- ja teemakohtaiset työryhmät (kutsutaan myös kuntalaisia osallistumaan)
- Järjestöjen ja yhdistysten oman toiminnan kehittäminen (esim. yhteiset kehittämishankkeet)

- Kuntafoorumi (tiedonvälitys ja kokoaminen, yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä)

LIITE 4. KESKI-UUDENMAAN YHDISTYSVERKOSTO RY:N STRATEGIA

Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto ry:n Strategia 2013-2017

Yhdistysverkoston arvot ovat:

- Luotettava ja vastuullinen yhteistyökumppani
- Jäsenlähtöinen - kuuntelee, kannustaa ja huomioi muiden toiveita
- Käytettävissä - verkostoa on helppo lähestyä
- Inhimillinen - myöntää tehdyt virheet ja pyrkii minimoimaan vahingot
- Pyrkii parhaaseen mahdolliseen saavutukseen moraalisesti oikeita keinoja käyttäen
- Tasa-arvoinen: jokainen jäsen on samanarvoinen

VISIO:

Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto ry on vahva ja yhteisöllinen eri yhteisöjen välistä vuoropuhelua edistävä, kuntalaisten osallisuutta ja hyvinvointia tukeva yhteistyöjärjestö sekä alueellinen yhdistys- ja vapaaehtoistoiminnan innovaatiokeskus.

YHDISTYSVERKOSTO ON:

Yhteisöllinen toimija

- Tukee yhteistyötä ja verkottumista jäsentensä välillä
- Tukee kumppanuutta toimialueella toimivien järjestöjen ja kuntien välillä
- Vahvistaa jäsentensä äänen kuulumista edunvalvontakysymyksissä

Kuntalaisten osallisuutta edistävä yhteistyöjärjestö

- Toimii kuntalaisten hyvinvointia osallisuutta edistäen
- Mahdollistaa ja organisoii vapaaehtoisvoimin toteutettavaa kuntalaisten tarvelähtöistä toimintaa
- Tukee ja mahdollistaa osallisuutta edistävää toimintaa

Yhdistys- ja vapaaehtoistoiminnan innovaatiokeskus

- Tukee jäsentensä yhdistys- ja vapaaehtoistoimintaa.
- On osallisena toimialueen vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä ja toimintamuotojen innovoinnissa.
- Levittää yhdistys- ja vapaaehtoistoiminnan hyviä käytäntöjä ja tukee niiden käyttöönottamista.
- Keski-Uudenmaan Yhdistysverkoston toimintaa rahoitetaan Raha-automaattiyhdistyksen AK-tuella, hankerahoituksilla ja kuntien kumppanuustyön korvauksilla. Yhdistysverkoston toiminnan omarahoitus muodostuu jäsenmaksuista, toimitilavuokrista ja mahdollisista maksullisista palvelutoiminnoista.
- Keski-Uudenmaan Yhdistysverkosto on toimintaansa kehittävä, avoin ja oppiva yhteisö.

