

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi AMK

Kevät 2020

Janni Kauppinen

”MIKÄ MUA AUTTAIS”

– Kohtaamisopas nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille

Janni Kauppinen

”MIKÄ MUA AUTTAIS”

- Kohtaamisopas nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille

Tämän kehittämistyön toimeksiantajana toimi CoSIE-hanke. Kehittämistyön suunnittelu aloitettiin keväällä 2019 ja se jatkuu vuoteen 2020 saakka. CoSIE-hankkeen tarkoituksena on kehittää nuorille suunnattuja palveluita ja lisätä nuorten osallisuutta palvelukentällä. Turun pilotissa Turun kaupunkilähetyksen nuorten raati, lähti kehittämään nuorten palveluissa tapahtuvan kohtaamisen tasoa. He kehittivät ammattilaisille kohtaamiskoulutuksen, jonka tavoitteena on lisätä nuorten ja ammattilaisten välistä ymmärrystä. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli suunnitella kirjallinen kohtaamisopas nuorten raadin suunnitteleman kohtaamiskoulutuksen pohjalta. Kohtaamisopasta on tarkoitus jakaa nuorten luotsaamissa kohtaamiskoulutuksissa sekä yleisesti palvelukentällä.

Opinnäytetyön kehittämistyö toteutettiin yhteiskehittämisen pohjalta ja nuoria kuunnellen. Kohtaamisopas on koottu nuorten raadin kokemusten ja palaverien pohjalta. Oppaaseen on lisätty myös nuorten raadin laatima itsearviointityökalu- lomake, joka on suunnattu ammattilaisille. Oppaan loppuun on kerätty palautelomakkeen avulla nuorten ajatuksia yhteiskehittämisestä sekä siinä mukana olemisesta.

Kohtaamisoppaan tarkoituksena on toimia kirjallisena kohtaamiskoulutuksena niille ammattilaisille, jotka eivät pääse fyysisesti osallistumaan nuorten ohjaamaan koulutukseen. Kohtaamisoppaan tarkoitus on herätellä nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia pohtimaan omaa kohtaamisen tasoaan. Opas toimii myös nuorten raadin kohtaamiskoulutuksen mainoksena. Oppaan avulla pyritään lisäämään ymmärrystä yhteiskehittämisen tärkeydestä.

ASIASANAT:

Nuoret, osallisuus, yhteiskehittäminen, kokemusasiantuntijuus, opas.

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social services

2020 | 44 pages, 11 pages in appendices

Janni Kauppinen

“WHAT WOULD HELP ME”

- Youth Encountering Guide for Professionals

The client for this development work was the CoSie-project. The development work started in the spring of 2019 and continued through 2020. The purpose of the CoSie-project is to improve youth services and to include the youth in the service field. The pilot launched in Turku and had the local youth committee working to improve the encounter quality of the youth services. As a result an encountering training was developed to improve the understanding between the youth and professionals. The aim of this thesis was to produce a written encountering guide based on the encountering training designed by the youth committee. The encountering guide is meant to be dealt out to the service field and in the encountering training sessions organized by the youth committee.

The thesis is based on collective development and listening to the youth. The encountering guide is a collection of material gathered from experiences and meetings of the youth committee. In addition, the youth committee created a self-evaluation form for professionals, which is also included in the encountering guide. A feedback form was handed out to the youth to collect participation experiences and thoughts for improvement. This data is included at the end of the encountering guide.

The encountering guide will serve as a written training for professionals that cannot attend encountering training organized by the youth committee. The purpose of the encountering guide is to encourage professionals working with youth to consider the quality of their encounters. The encountering guide also works as a commercial for the encountering training. With the help of the guide awareness can be spread about the importance of collective development.

KEYWORDS:

Youth, participation, collective development, experts by experience, guide.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 NUORTEN OSALLISUUS JA SYRJÄYTYMINEN	8
2.1 Osallisuus käsitteenä	8
2.2 Syrjäytymisen vaikutukset osallisuuteen	9
2.3 Nuorten osallisuus	12
3 NUORET OSANA KEHITTÄMISTYÖTÄ	15
3.1 Nuoret palveluiden käyttäjinä	15
3.2 Palveluiden yhteiskehittäminen	16
3.3 Nuorten kokemusasiantuntijuus ja ammattilaisten tuki	18
4 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	22
4.1 Kehittämistyön tarve	22
4.2 Toimeksiantajan ja nuorten esittely	23
4.3 Kehittämistehtävä ja tavoite	25
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	27
5.1 Menetelmät ja tiedon keruu	27
5.2 Kehittämistyön vaiheet	29
5.3 Kehittämistyön tuotos	35
6 ARVIOINTI JA POHDINTA	37
6.1 Kehittämistyön arviointi ja jatkokehittämisideat	37
6.2 Oma ammatillinen kasvu ja kehitys	39
LÄHTEET	41

LIITTEET

Liite 1. Kohtaamisopas

Liite 2. Palautelomake nuorille kokemusasiantuntijoille

KUVAT

Kuva 1. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli - esimerkkinä opinnäytetyö (Salonen 2012, 20).

29

TAULUKOT

Taulukko 1. Kehittämistyön aikataulu.

33

1 JOHDANTO

Lasten ja nuorten osallisuutta tulisi lisätä yhteiskunnassamme. Lapsilla ja nuorilla on oikeus vaikuttaa, sekä osallistua. Yhteiskuntamme käytännöt ja asenteet eivät aina edesauta osallisuutta. Vaikuttamisen areenoita on paljon, mutta tietoa lasten ja nuorten osallistumisesta ei ole riittävästi. On myös ammattilaisten tehtävä tukea ja etsiä ratkaisuja, jotta nuorten ja lasten ääni saadaan vielä selvemmin kuuluviin yhteiskunnallisissa kysymyksissä sekä kehittämistyössä. (Lastensuojelun keskusliitto 2020,15.)

Opinnäytetyöni on CoSIE-hankkeen, eli Co-creation of Service Innovation in Europeen pilotti. Hankkeen puitteissa toteutetaan kymmenen pilottia ympäri Eurooppaa. Pilottien tarkoituksena on testata yhteiskehittämisen menetelmiä eri kohderyhmille, erilaisissa palveluissa. (Turku AMK 2019.) Turun seudulla tämä pilotti on nuorten organisoima kohtaamiskoulutus, nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Kehittämistyö aloitettiin keväällä 2019. Tulin mukaan toimintaan syksyllä 2019, kun sain tietää opinnäytetyön aiheen. Nuorille järjestetyssä Hackathon- seminaarissa keväällä 2019 kävi ilmi, että moni nuori koki nuorille suunnatuissa palveluissa olevan kehittämisen tarvetta. Erityisesti puutteita oli nuorten mukaan kohtaamisessa. Seminaarin jälkeen, nousi esiin ajatus ammattilaisten kohtaamiskoulutuksesta. Kohtaamiskoulutuksen päävetäjinä sekä suunnittelijoina ovat nuoret palveluiden käyttäjät. Toimeksiantajani toivoi, että dokumentoisin nuorten kokemusasiantuntijoiden kehittämistoimintaa, olisin osa sitä ja tekisin koulutuksen pohjalta kohtaamisoppaan nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Vuoden 2019-2020 aikana Turun Kaupunkilähetys ry:n nuoret kokemusasiantuntijat eli nuorten raati, sekä CoSIE-hankkeen edustajat suunnittelivat kohtaamiskoulutuksen nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Kohtaamiskoulutusta ei ole rajattu alakohtaisesti. Koulutus soveltuu kaikille nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Ensimmäinen nuorten luotsaama kohtaamiskoulutus oli tarkoitus järjestää Turussa keväällä 2020 Turun nuoret verkoston jäsenille. Kohtaamiskoulutus jouduttiin Koronaviruksesta johtuvien poikkeusolojen takia siirtämään syksylle 2020.

Opinnäytetyö alkaa teoreettisesta viitekehystä. Siinä käsittelen nuorten syrjäytymistä, osallisuutta, palveluita, kokemusasiantuntijuutta, sekä ammattilaisten tukea yhteiskehittämisen prosessissa. Lähtökohdissa esittelen toimeksiantajan ja nuoret kokemusasiantuntijat, sekä avaan kehittämistehtävää, sen tarvetta ja tavoitteita. Tämän jälkeen käsittelen toteutuksen eri vaiheet sekä tiedonkeruumenetelmät. Lopuksi kerron

kohtaamisoppaan tekoprosessista, arvioin kehittämistyötä ja pohdin kehittämistyön jatkoa sekä omaa ammatillista kasvuani.

2 NUORTEN OSALLISUUS JA SYRJÄYTYMINEN

2.1 Osallisuus käsitteenä

Osallisuus on monitasoinen ja laaja käsite, jolla on erilaisia ulottuvuuksia. Osallisuus on tuntemisen, tekemisen sekä kuulumisen yhteen laskettu summa. Osallisuus ilmenee yhteisön jäsenten tasavertaisuutena, luottamuksena, kunnioituksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa. Ihmisen on tärkeää kokea olevansa osa jotakin yhteisöä, esimerkiksi työn, opiskelun, harrastuksien tai järjestötoiminnan kautta. Osallisuus on ihmisen henkilökohtainen tunne siitä, että hän on osa jotakin. Henkilökohtainen elämänhallinta, identiteetti ja voimaantuminen ovat osallisuuden kulmakiviä. Osallisuus muodostuu ihmisen toiminnasta, vaikuttamisesta sekä oman elämän vastuun kannosta. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa oma ihmiskäsitys, sekä elämismailma. (Jämsen & Pyykkönen 2014, 34-36.)

Erik Allardt esitti jo vuonna 1976 julkaistussa teoksessaan Hyvinvoinnin ulottuvuuksia, että ihmisen hyvinvointi syntyy elintasosta ja elämänlaadusta, sekä niistä syntyvistä tarpeista. Allardtin teorian mukaan hyvinvoinnin voi jakaa kolmeen kategoriaan: having, loving ja being. Having tarkoittaa sitä, että osa ihmisen tarpeiden tyydytyksestä tulee sitä kautta, mitä ihminen omistaa tai hallitsee. Loving kuvastaa sitä, miten ihminen käyttäytyy suhteessa muihin ihmisiin ja being taas ihmisen suhdetta yhteiskuntaan. Having kuvaa elintasoja, loving yhteisyyssuhteita ja being itsensä toteuttamisen muotoja. Teoria kuvaa osallisuutta yksilön näkökulmasta. (Allardt 1976, 39-46.) Osallisuuteen vaikuttaa vahvasti myös ympärillä oleva maailma ja sen ihmiset sekä yhteiskunta ja sen asenteet. Mikäli yhteiskunnassa on paljon epäkohtia, voi se osaltaan vähentää ihmisen osallisuuden kokemusta. Hyvin usein osallisuuden tunne on kiinni myös omista voimavaroista sekä jaksamisesta. Jos elämäntilanne on ollut pitkään stressaava ja kuormittava, jää osallisuus usein sivuosaan elämässä. Henkilöllä voi toisaalta olla myös käytössään sellaisia voimavaroja, joihin ei nyky-yhteiskunnassa vielä osata tarttua ja tämä voi osaltaan lisätä henkilön irrallisuuden tunnetta. (Jämsen & Pyykkönen 2014, 36-39.)

Osallisuuden osa-alueet julkaisussa osallisuus on myös jaettu kolmeen osaan, jotka yhdessä muodostavat ihmisen kokonaisvaltaisen osallisuuden tunteen. Ensimmäisenä mainitaan ihmisen osallisuus omaan elämään, toisena osallistuminen erilaisiin vaikuttamisprosesseihin yhteiskunnassa, palveluissa, lähipiirissä sekä omassa elinympäristössä. Kolmantena mainitaan osallisuus, jossa ihminen pystyy liittymään erilaisiin hyvinvointia tukeviin sekä merkitystä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Ihminen tuntee oman elämänsä hyvin usein elämisen arvoiseksi vasta silloin, kun tietää olevansa tarpeellinen jollekin toiselle. (Isola ym. 2017, 23-24.)

Osallisuudella on erittäin tärkeä yhteiskunnallinen merkitys. Osallisuudesta on säädetty erikseen Suomen laissa, lakikielellä osallisuudesta käytetään termiä osallistuminen. Suomessa osallisuutta pidetään tärkeänä. Sen on ajateltu olevan yksi keskeisimmistä keinoista vähentää köyhyyttä sekä syrjäytymistä. Monissa kansalaisiin liittyvissä toiminnoissa on haluttu huomioida osallisuus ja sen merkitys ihmisen hyvinvoinnille ja terveydelle. Yhteiskunnassa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että jokaisella ihmisellä on oikeus käydä töissä, kouluttautua, asua ja muodostaa sosiaalisia suhteita. Yhteiskunnan jäsenenä osallisuus ilmenee myös siten, että jokaisella on mahdollisuus osallistua itseään koskeviin asioihin sekä vaikuttaa niihin. Osallisuuden kokeminen on ihmiselle tärkeää, se suojelee. (THL 2019.) Yhteiskunta, jossa edistetään oikealla tavalla osallisuutta perustuu kunnioitukseen, tasa-arvoon, hyviin elinoloihin sekä yhtenäisiin mahdollisuuksiin (Euroopan nuorisoportaali 2014).

2.2 Syrjäytymisen vaikutukset osallisuuteen

Syrjäytymisellä tarkoitetaan huono-osaisuuden kasaantumista. Syrjäytyminen on monen osa-alueen summa. Puuttellinen koulutus, työttömyys sekä erilaiset ongelmat elämänhallinnassa vähentävät kapasiteettia osallistua yhteiskunnan toimintaan. (Reivinen & Vähäkylä 2013, 23.) Syrjäytymistä voi aiheuttaa myös ulkomaalaistausta, seksuaalinen suuntautuminen, uskonto tai kieli (Feldmann-Wojtachnia ym. 2013, 7). Jorma Sipilä on todennut jo 1800-luvulla, että syrjäytyminen tarkoittaa yksilöä ja yhteiskuntaa yhdistävien siteiden heikkoutta. Kun siteiden heikkous on tarpeeksi vahva, jää yksilö yhteiskunnan keskeisten tapahtumien ulkopuolelle. Yksilöllä on heikko integraatio yhteiskuntaan. Suomessa syrjäytymistä tarkastellaan usein yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Suomessa syrjäytymisestä puhuttaessa ei käytetä etuliitettä ”sosiaalinen”, joka muissa kielissä usein liitetään syrjäytymiseen. Ulkomaalaisissa teksteissä käytetään usein käsitettä

”social exclusion”. Syrjäytymisestä puhuttaessa sana sosiaalinen ei tarkoita mitä tahansa kanssakäymistä, se tarkoittaa ihmisen ja yhteiskunnan suhteisiin liittyvää sosiaalisuutta. (Raunio 2016, 10-11.)

Kuinka monta ongelmaa täytyy kasautua, että ihminen kategorisoidaan syrjäytyneeksi? On esitetty, että jo kaksi hyvinvoinnin ongelmaa riittää siihen, että henkilön voi määritellä syrjäytyneeksi. Mikäli henkilöllä on neljä hyvinvoinnin ongelmaa on syrjäytyminen jo todellinen ongelma. Mikään yksittäinen asia ei kuitenkaan aiheuta syrjäytyneisyyttä, vaan kyseessä on huono-osaisuuden kehä, joka jatkaa kasvamistaan. Sosiaalihuollinollisesta näkökulmasta katsottuna suurimpia syrjäytymisen riskiryhmiä ovat: pitkäaikaistyöttömät, asunnottomat, pitkäaikaissairaat, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret, toimeentulovaikeuksissa olevat, maahanmuuttaja sekä rikolliset. (Raunio 2016, 29-32.)

Nuoret ovat herkkiä aistimaan erilaisia itseensä kohdistuvia tunteita sekä ajatuksia, olivat ne sitten hyväksyviä tai paheksuvia. Syrjäytymisen kannalta ei ole yhdentekevää mitä me nuorista ajattelemme. (Reivinen & Vähäkylä 2013, 71.) 2000-luvulla lapsi- ja nuorisopolitiikan hallitseva teema on ollut varhaisen puuttumisen menetelmä. Tarkoituksena on se, että ammattilaiset osaavat paikantaa yksilön huolen kohteen ja puuttua siihen mahdollisimman ajoissa. Käytännön työelämässä se tarkoittaa sitä, että ammattilainen osaa huomata ”ei-toivotun” kehityksen ja katkaista siltä siivet. Tätä ”ei-toivottua” kehitystä kutsutaan syrjäytymiseksi, joka voi ilmetä monin eri tavoin nuoren elämässä. (Reivinen & Vähäkylä 2013, 73.)

Syrjäytyminen periytyy vahvasti sukupolvelta toiselle. Melkein puolet syrjäytyneiden nuorten vanhemmista ovat yhteiskunnan ja työelämän ulkopuolella. Perheissä joiden elämä on haasteellista, lisääntyy lasten syrjäytymisriski huomattavasti. Vanhempien sosioekonominen asema sekä koulutustaso vaikuttavat syrjäytymisen riskiin positiivisesti. Heikko osallistuminen työelämään selittyy usein koulutuksen puutteella. Koulutusjärjestelmästämmme huolimatta moni ihminen on ainoastaan peruskoulun varassa. Heikko koulutustausta on nuorisotyöttömyyden ja syrjäytymisen yksi oleellinen tekijä. Kouluttautumattomien nuorten elämässä syrjäytyminen on todennäköisempää kuin itse työttömyys. (Myrskylä 2012, 7-8.)

Koulun rooli on erityisen suuri silloin kun puhutaan syrjäytymisestä ja sen ehkäisemisestä. 15-17-vuotiaista nuorista suurin osa käy koulua. (Linnakangas & Suikkanen 2004, 34.) Oppimisympäristön hyvät vuorovaikutussuhteet, empatia ja sensitiivisyys voivat tarjota lapselle ja nuorelle myönteisiä kokemuksia. Syrjäytymiselle altistavia tekijöitä voivat

olla esimerkiksi itsesäätelyn ongelmat, keskittymis- ja oppimisvaikeudet, vaikea kotitalanne sekä sosiaalisten taitojen pulmat. Osa tekijöistä voi liittyä myös koululuokassa vallitseviin vuorovaikutussuhteisiin. Näitä voivat olla esimerkiksi tuen vähyys ja syrjiminen ryhmässä. Opettajan tulee tunnistaa luokassa varhaisen syrjäytymisen merkit sekä osattava puuttua niihin. Luokassa on tärkeä korostaa myös osallisuuden ja osallistumisen kokemusta. (Reivinen & Vähäkylä 2013, 111.)

Nuori voi olla työn tai koulutuksen ulkopuolella, mutta se ei aina automaattisesti tarkoita syrjäytymistä. Monella nuorella voi olla vaiheita, jolloin ollaan siirtymässä seuraavaan elämän vaiheeseen tai nuori voi olla tilapäisesti työkyvytön, koska ei ole päässyt hoitoon, eläkevalmisteluun tai kuntoutukseen. Syrjäytymisestä voidaan puhua vasta siinä vaiheessa, kun nuorella ei ole kiintopistettä tai motivaatiota tarttua mihinkään tarjolle olevaan toimintaan. Nuorten perusongelmana ei ole se, että heitä ei kiinnostaisi koulu- tai työelämään osallistuminen. Enemmänkin ongelmaksi muodostuu soveltuvien toimintamahdollisuuksien puute ja epäselvyys. Yksi tarvitsisi työpajapaikkaa, toinen oppisopimusopiskelua ja kolmas palkkatuettua työtä. Silti vaihtoehtoja on vain rajoitetusti tarjolla ja kilpailukovaa. Byrokraattiset haasteet voivat lamaannuttaa nuoren entisestään. Palvelujärjestelmän ei kuulu viedä viimeisiäkin motivaation rippeitä, vaan tukea ja olla selkeä. (Palola ym. 2012, 312-313.)

Osallisuus on erityisen tärkeässä osassa silloin kun puhutaan heikommassa asemassa olevien henkilöiden elämästä. Heikommassa asemassa olevat käyttävät tästä syystä myös erilaisia sosiaali- ja terveysalan palveluita enemmän. On erityisen tärkeää saada myös nämä henkilöt osallistumaan yhteiskunnallisesti, jotta palveluita saadaan kehitettyä heidän kannaltaan parempaan suuntaan. Sosiaali- ja terveysalan palveluilla on tärkeä rooli eriarvoisuuden vähentämisessä ja osallisuuden lisäämisessä. (THL 2019.) Syrjäytymisen osasyynä voi olla myös se, että apua esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmiin on saatu liian myöhään tai riittämättömästi. Heikot palvelujärjestelmän resurssit ja niiden hankala saatavuus saattaa osaltaan lisätä suomalaisten syrjäytymistä. On puhuttu siitä, että nuorilla tulisi olla mahdollisuus hakea palveluita yhden luukun kautta. Lisäksi työntekijöiden määrän ja resurssien tulisi olla riittäviä. Erityisesti pitäisi panostaa matalan kynnyksen mielenterveyspalveluiden järjestämiseen, joihin on helppo hakeutua. (Paananen ym. 2019, 125.)

2.3 Nuorten osallisuus

Suomen lainsäädännön mukaan nuorten sekä lasten tulee pystyä vaikuttamaan itseään koskeviin päätöksiin heidän ikätasonsa mukaisesti (THL 2019). Nuorisolain mukaan: ”Nuorille tulee järjestää mahdollisuus osallistua paikallista ja alueellista nuorisotyötä ja politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn. Nuoria on lisäksi kuultava heitä koskevissa asioissa.” (Nuorisolaki 1285/2016, 24§). Perustuslaki määrää, että: ”Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.” (Perustuslaki 731/1999, 6§). Kuntalain mukaan: ”Kuntalaisilla ja palvelun käyttäjillä tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.” (Kuntalaki 410/2015, 22§).

Nuoruus on pidentynyt ja muuttunut epävakammaksi vuosien saatossa. Pidentyneen nuoruuden kulttuurissa koulutuksiin ja työelämään hakeutuminen siirtyy. Taloudellinen itsenäistyminen sekä perheen perustaminen viivästyy. Aikuisuus pitää sisällään vastuuta ja päätösten tekoa. Tie osaksi yhteiskuntaa töiden tai koulutuksen kautta voi olla pitkä. Isolla osalla nuorista tie aikuisuuteen ei kulje yhteiskunnallis-kulttuuristen odotusten mukaisesti. (Romakkaniemi ym. 2018, 12.) Kun nuori tietää mistä on kotoisin ja mihin kuuluu on paljon todennäköisempää, että myös kiinnostus yhteisöstä ja yhteisön jäsenistä kasvaa. Osallisuus muodostuu huolenpidosta, ihmisarvosta sekä välittämisestä. (Barkman ym. 2017, 16.)

Nuorisolaissa käytetään käsitteitä osallistuminen ja vaikuttaminen, koska ne koetaan tärkeiksi väyliksi osallisuuteen. Moni sosiaali- ja terveystalvveluita käyttävä nuori on syrjäytynyt ja pudonnut yhteiskunnan rattailta. On tärkeää muistuttaa näitä nuoria siitä, että heidän sanoilla ja teoilla on merkitystä. Työtä tehdään nuorten takia ja siinä halutaan onnistua mahdollisimman hyvin, joten siitä syystä palveluiden käyttäjien mielipiteet merkitsevät. Tutkimuksien mukaan lasten ja nuorten osallisuus palvelukentällä on koettu haastavaksi. Lapset ja nuoret eivät koe tulleensa kohdatuksi. Palveluissa ilmennyt eriarvoisuus ja palveluiden laadun vaihtelu horjuttaa lasten ja nuorten osallisuuden kokemusta. Nuorille on tärkeää tulla kuulluksi ja nähdyksi, juuri sellaisena kuin he ovat. Monelle nuorelle on jäänyt sellainen kuva, että he eivät itse voi vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa. Useissa tutkimuksissa on käynyt ilmi, että nuorten ja lasten kanssa työskentelevältä henkilöltä täytyy löytyä erityistä osaamista sekä asennetta juuri nuorten kanssa toimimiseen. Jotta nuori voi olla osallisena oman elämänsä päätöksissä hän tarvitsee tietoa, taitoja sekä tukea. (Peltola & Moisio 2017, 35-39.)

On selvää, että nuoria koskevien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen pitäisi ottaa mukaan myös nuorten oma mielipide. Tällä tavalla palveluista saadaan juuri sellaisia, joita nuoret tarvitsevat. Silti harva nuori osallistuu omien asioidensa kehittämiseen. Myös ammattilaisten on tärkeä huomata omassa työssään sellaisia kohtia, jotka eivät palvele nuoria palveluiden käyttäjiä. Palveluiden tulee olla nuorisolähtöisiä. Kunta- ja maakunta-kohtaisin suunnitelmiin tulee kirjata myös nuorten mielipiteitä palveluiden kehittämisestä. (Gretschel & Kiilakoski, 36-40.)

Nuorille on tärkeää, että heillä on vaikutusmahdollisuuksia arjen eri ympäristöissä. Nuoret haluavat, että heidän ajatuksiaan sekä näkemyksiään kunnioitetaan kotona ja kodin ulkopuolella. Nuoret haluavat vaikuttaa myös yhteiskunnallisesti. Tämä taas edellyttää sitä, että aikuiset kuuntelevat ja ottavat nuorten ajatukset sekä ideat vastaan. Kaikilla nuorilla ei ole yhdenvertaiset mahdollisuudet vaikuttaa ja osallistua. Lapsille ja nuorille olisi silti tärkeää kehittää sopivia vaikuttamisen areenoita. Kun nuoret osallistuvat johonkin vaikuttamistoimintaan, on pysähdyttävä miettimään, mitä hyötyä osallistumisesta on nuorelle. Vaikka Suomen lainsäädäntö luo hyvät puitteet nuorten osallistumiselle, silti kovin moni nuori ei osallistu tai pääse vaikuttamaan. Osallistumismahdollisuudet vaihtelevat Suomessa kuntakohtaisesti. Kuntalain mukaan jokaisessa kunnassa kuuluisi olla nuorten vaikuttajaryhmä, näin ei kuitenkaan ole. (Hipp ym. 2018, 9-12.)

Miltei kaikki nuoret ovat tavalla tai toisella tekemisissä sosiaalisen median kanssa. Digitalisaatio nostetaan esille usein siinä vaiheessa, kun mietitään miten nuoria saisi tavoitettua parhaiten. Digitalisaatio ja sosiaalinen media ovat oleellisessa asemassa myös nuorten osallisuuden lisäämisessä. Päättäjien sekä vaikuttajien tulee olla osa sosiaalista mediaa, jotta myös nuoret pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan. Sosiaalisen median avulla nuorten kiinnostus asioita kohtaan herää helpommin. On löydettävä tapoja tavoittaa myös internet-sukupolvi. Digitalisaation avulla nuorten kynnyks osallistua pienenee, koska sosiaalisen median kautta osallistuminen on helpompaa. Nuoret pystyvät myös jakamaan ideoitaan ja ajatuksiaan digitaalisesti. (Kiilakoski 2014, 49-51.)

Kuten nuorten syrjäytymisen estämisessä, myös osallisuuden lisäämisessä koulu on avainasemassa. On syytä lähteä miettimään, että miten koulumaailmasta saataisiin kitkettyä pois se ajatus, että oppilas on vain passiivinen toimija. Monissa suomalaisissa kouluissa on edelleen ”aikuis-valta”. Osasyynä tähän ovat varmasti isot luokkakoot ja puuttuvat resurssit. On helpompi kun oppilaat istuvat omilla paikoillaan ja opettaja kertoo mitä tehdään. (Feldmann-Wojtachnia ym. 2010, 30-31.) Koulussa kuitenkin kuuluisi oppia vuorovaikuttamisen ja vaikuttamisen taitoja. Näitä ovat ryhmätyötaidot, kyky ilmaista

oma mielipide, perusteleminen, esiintymistaidot sekä kyky kantaa vastuuta. Tutkimuksien mukaan moni oppilas kokee osallistumisen tuovan vaihtelua ja iloa koulupäiviin. Yleisesti lapset ja nuoret ovat tyytyväisiä kun pääsevät itse toimimaan, tekemään sekä vaikuttamaan. Tällaista toimintaa tulisi kouluissa tukea, koska se lisää osallisuuden valmiuksia nuorten elämässä. (Gretchel & Kiilakoski 2012, 141-142.)

3 NUORET OSANA KEHITTÄMISTYÖTÄ

3.1 Nuoret palveluiden käyttäjinä

Vuonna 2017 Suomessa noin 890 000 nuorta sai terveyteensä liittyviä korvauksia Keltalta. Työkyvyttömyyseläkkeelle jääneitä oli noin joka kymmenes alle 35-vuotias. Kolmannes kuntoutuspsykoterapiaa saaneista oli alle 30-vuotiaita. Näiden lukujen valossa voidaan todeta, että nuoret käyttävät yhteiskunnan palveluita huomattavan paljon. Nuorille palveluiden käyttäminen voi olla myönteistä tai kielteistä eri näkökulmasta katsottuna. Nuoret hakevat apua ja tukea muun muassa perus- ja erikoissairaanhoidon palveluista, lastensuojelusta, päihde- ja mielenterveyspalveluista ja esimerkiksi perheväkivallan tuen piiristä. Nuorten palveluiden tarve on laaja. Palveluita käyttäessään nuori toivoisi, että hänet kohdattaisiin omana ainutlaatuisena itsenään, jolla on sairaudesta, oireesta tai vammasta huolimatta voimavaroja ja kykyä selviytyä. Palvelujärjestelmämme kaikki osat alueet eivät osaa huomioida nuoruutta erityisenä elämänvaiheena, johon liittyy erityisiä tarpeita. Nuorten elinolotot- vuosikirjan mukaan nuorten positiiviset palvelukokemukset syntyivät pitkäkestoisista ja luottamuksellisista asiakassuhteista, joissa oli pysyvyyttä sekä vakautta. (Gissler ym. 2018, 24, 25, 197.)

Yleisesti nuorten palveluihin hakeutumisen esteinä ovat esimerkiksi häpeä, leimaantumisen pelko, liian aikuismainen kohtaaminen, luottamuksen puute, monimutkaiset palvelurakenteet ja tunne siitä, että kukaan ei kuitenkaan kuuntele. Usein häpeä ja pelko omasta tilanteesta, estävät nuorta hakemasta apua. Olisi tärkeää luoda sellainen palveluverkosto, joka vähentäisi nuorten kokemusta leimaantumisesta. Nuorilta palveluiden käyttäjiltä on tärkeää pyytää palautetta, jotta jähmeitä palvelurakenteita saataisiin käyttäjäystävällisemmiksi ja nuorten kynnyks hakea apua madaltuisi. (Gissler ym. 2018, 12.)

Nuoret poikkeavat asiakasryhmänä aikuisista monilla eri tavoilla. Nuorten ajatukset ovat yleensä tulevaisuudessa ja siinä toiveessa, ettei palveluita tarvitsisi käyttää ikuisesti. Nuorissa on toivoa ja hyvin pienelläkin ohjaamisella voidaan saada alulle merkittävää muutosta. Nuorten kanssa työskennellessä ammattilaisen on oltava todella tarkka, koska pienikin väärä sana voi aiheuttaa nuoressa epäsuotuisan reaktion. Nuoret tarvitsevat ennenkaikkea tukea ja ohjausta. (Aaltonen ym. 2014, 50-51.)

Nuorille on tärkeää, että palvelut ovat helposti saatavilla ja niiden äärelle on vaivatonta päästä. Palveluiden tulisi olla siellä, missä nuoretkin ovat. Palveluiden mahdollisuuksia pitäisi osata markkinoida, erityisesti internetissä enemmän. (Gissler ym. 2018, 17.) Nuoret osaavat käyttää muita ikäryhmiä paremmin sähköisiä palveluita, mutta ovat tietämättömämpiä sosiaaliturvasta sekä palvelutarjonnasta (Aaltonen ym. 2014, 50). Nuorilta puuttuu tietoa siitä, miten palveluihin hakeudutaan ja minkäläisten huolien sekä ongelmien kanssa ammattilaista voi lähestyä. Monesti nuoret pohtivat ovatko heidän ongelmansa tarpeeksi vakavia ja isoja. Ajatellaan, että viedään paikka joltain, joka tarvitsisi apua vielä enemmän. Chat-palveluiden käyttäminen on oiva esimerkki hyvästä sähköisestä palvelusta, koska se on helppoa, maksutonta ja luotettavaa. Lisäksi kynnys sen käyttöön on matala. (Gissler ym. 2018, 72-73.)

Kaikista tärkeintä nuorille palveluiden käyttäjille on se, että he tulevat aidosti ja oikeasti kuulluksi, sekä kohdatuksi. Onnistunut kohtaaminen on sellainen, jossa ammattilainen on osannut näyttää ammattikuoren alta myös omaa persoonaansa. Nuori tarvitsee turvallisen aikuisen, joka osoittaa välittävää asennetta sekä kiinnostusta nuorta kohtaan. Tällaisissa kohtaamisissa nuori uskaltaa olla oma itsensä ja avata enemmän itseään. Onnistuneen kohtaamisen päätteksi nuori kokee, että on tullut kuulluksi ja ymmärretyksi. Avoimet, rehelliset, pysyvät ja luottamukselliset kontaktit luovat hyvän palvelun pohjan. Nyky-yhteiskuntaan pitäisi pystyä luomaan ajattelumalli, jonka mukaan avun hakeminen ja sen tarvitseminen on hyväksytympää. Tämän avulla myös nuoret uskaltaisivat hakeutua paremmin palveluiden piiriin. (Gissler ym. 2018, 77-78.)

3.2 Palveluiden yhteiskehittäminen

Co-creation eli yhteiskehittäminen on erilaisten sidosryhmien johdonmukaista ja jatkuvaa mukaan ottamista kehittämisprosessiin. Ajatuksena on se, että ei käyttäjiä varten vaan käyttäjien kanssa. (Kuure 2017.) Yhteiskehittämistä voidaan tehdä missä tahansa tilassa, jopa virtuaalisesti. Kehittämisen kohteena voi olla mikä tahansa asia tai kohde. Yhteiskehittämisen keinoja pyritään käyttämään myös sosiaalipalveluita kehittäessä. (Turun yliopisto 2016.)

Yhteiskehittäminen alkaa aina siitä, että mietitään kehittämisen lähtökohdat, kootaan toimijaverkko sekä suunnitellaan käytännön toteutus. Roolit on myös syytä miettiä valmiiksi. Sama rooli voi olla yhtä aikaa yhdellä tai useammalla henkilöllä. Roolitus voi myös muuttua matkan varrella. Kehittämistyössä täytyy aina olla koordinaattori, joka on

vastuussa toteutuksen suunnittelusta ja pitää langat käsissään. Ennen kuin toimintaa aletaan sen enempää suunnittelemaan tulee kaikkien kanssa käydä läpi tavoitellut hyödyt, tavoitteet sekä vaikutukset eri toimijoiden näkökulmasta. (Make with Espoo 2018, 15-21.)

Nuorille suunnattuja palveluita on yleensä suunniteltu aikuisten ja ammattilaisten keskuudessa. Moniammatillisuus ja verkostoituminen ovat jo pysyvä osa kehittämistyötä. Silti asiakkaat ja palveluiden käyttäjät ovat vain harvoin mukana palveluiden kehittämisessä. Asiakkaita ja heidän mielipiteitään kyllä kuullaan, mutta aktiivisessa kehittämistyössä asiakkaat eivät ole olleet juurikaan mukana. Tähän on kuitenkin tullut selvää muutosta viime aikoina. Palveluiden käyttäjät halutaan ottaa osaksi palveluiden kehittämistä, jotta palveluista saadaan mahdollisimman käyttäjäystävällisiä. (Era 2013, 107.)

Kun asiakkaat halutaan osaksi kehittämistoimintaa on äärimmäisen tärkeä miettiä, mikä heidän roolinsa on ja mitä heiltä odotetaan. Asiakkaiden osallisuus voidaan jakaa neljään tasoon, joiden avulla jokainen osallistuja ymmärtää paremmin, mistä hänen osallistumisessaan on kyse. Ensimmäinen taso on asiakkaiden ymmärtäminen. Asiakkaiden ajatuksia sekä näkemyksiä selvitetään haastattelujen, foorumien ja keskustelutilaisuuksien avulla. Tällä tavalla pyritään ulkoapäin ymmärtämään palvelunkäyttäjien ajatuksia. Tällä tasolla asiakkaat jäävät itse passiiviseen asemaan, eivätkä osallistu varsinaiseen kehittämistoimintaan. Asiakkaiden rajoitettu osallistuminen on toinen taso, jossa asiakkaat saavat esittää omia mielipiteitään sekä näkemyksiään, mutta eivät osallistu palveluiden kehittämiseen. Kolmantena on asiakkaiden tasavertainen osallistuminen, jonka tarkoituksena on nähdä asiakkaat kokemusasiantuntijoina, muiden ammattilaisten rinnalla. Asiakkaiden osallistuminen on yhtä tärkeää kuin ammattilaisten. Tällä tasolla ei ole asetettu mitään ennakkotavoitteita, vaan ne määrittyvät yhteisten keskustelujen aikana. Viimeisellä tasolla asiakkaat ovat itse päähenkilöitä, eli asiakkaat johtavat kehittämisprosessia. Asiakkaat voivat kuitenkin konsultoida ammattilaisia tarpeen vaatiessa. (Ruuskanen ym. 2011, 107-108.)

Sosiaalipalveluiden käyttäjät eivät ole vapaita kuluttajia, vaan kyseessä on usein välttämättömän tarve. Siksi asiakkaan roolin vahvistaminen palveluiden kehittämisessä on demokraattista. Sosiaalipalveluiden suunnitteleminen ainoastaan tilaajien ja tuottajien näkökulmasta on taas epädemokraattista palveluiden käyttäjiä kohtaan. Kaikki asiakkaat ja palveluiden käyttäjät eivät ole kuitenkaan kiinnostuneita kehittämisestä ja suunnittelusta. Kokemusasiantuntija ei edusta vain itseään ja omaa asiaansa vaan isompaa asiakas-kuntaa. Toimii ikään kuin isomman joukon äänitorvena. (Ruuskanen ym. 2011, 103-106.) Palvelut pitäisi pystyä näkemään toimijoiden vuorovaikutusprosessina, eikä yksipuolisenä palvelemisena (Kuure 2017).

3.3 Nuorten kokemusasiantuntijuus ja ammattilaisten tuki

Kokemusasiantuntijuus on taito, joka on kehittynyt henkilökohtaisen kokemuksen myötä. Kokemusasiantuntijalla on halua ja taitoa hyödyntää omia kokemuksiaan ja osaamistaan erilaisissa yhteyksissä muiden parhaaksi. Asiantuntijuus lähtee aina ihmisestä itsestään, eikä siihen voi ketään pakottaa. Kokemusasiantuntija voi esiintyä erilaisissa yleisötilaisuuksissa, mediassa tai toimia asiantuntijana erilaisissa neuvostoissa ja ohjausryhmissä. Usein kokemusasiantuntijat ovat myös viranomaisten ja päättäjien kuultavana. Lisäksi he voivat pitää erilaisia luentoja ja koulutuksia. Kokemusasiantuntijuus perustuu aina viestintään sekä vuorovaikutukseen. Suomessa kokemusasiantuntijuus on tullut tutuksi jo 1970-luvulla, mutta yleistynyt vasta 2000-luvulla. (Mäki-Fränti 2016, 11-13.)

Nuorten osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden perustana on se, että nuoret nähdään ajattelevina, sekä osaavina toimijoina, omista taustoistaan riippumatta. Nuorten muodostamat kehittäjäryhmät mahdollistavat palvelujärjestelmän vahvistamisen ja vaikuttavat positiivisesti arvo- sekä asennemaailmoihin. Kehittämistyössä nuoret tuovat yhteiseen tietoon kokemuspohjaisia huomioitaan. Nuoret ovat viisaita ja täynnä kokemuksia, ammattilaisten tulee vain osata ottaa tämä tieto vastaan. Kokemusasiantuntijuus tähtää aina lähtökohtaisesti muutokseen. Paras tulos saadaan silloin kun muutos pohjautuu juuri nuorten tarpeisiin ja havaintoihin. Nuori antaa omat kasvonsa, kertomuksensa, tunteensa ja kokemuksensa kehittämistyölle ja sitä tulee pitää arvossa. (Barkman ym. 2017, 7-8.)

Nuorten kokemusasiantuntijuuden kulmakivenä voidaan pitää tasa-arvoa. Ammattilaisille nuorten kokemusasiantuntijuus voi antaa ruohonjuuritason tietoa, sekä palautetta siitä, miten työssä onnistutaan. Kokemusasiantuntijoiden avulla ammattilainen voi pysähtyä pohtimaan omia toimintatapojaan liittyen työn tekemiseen ja mahdollisesti myös haastaa itseään. Kuulemalla oikean elämän kertomuksia, saavat ammattilaiset realistista tietoa asiakkaidensa arjesta ja esimerkiksi sairauden kanssa elämisestä. Näiden kertomuksien avulla pystytään ymmärtämään entistä kattavammin asiakassuhteisiin, järjestelmien toimivuuteen ja vuorovaikutukseen liittyviä odotuksia sekä tarpeita. Itse kokemusasiantuntijalle toiminta tarjoaa mahdollisuuden osallistua toimintaan, joka luo merkityksellisyyden tunteen. Nuoren kohdalla kokemusasiantuntijuus vaatii usein sen, että oma toipumis- tai kuntoutumisprosessi on saatu päätökseen, tai vaikeisiin asioihin sekä kokemuksiin on saatu otettua jo hyvin etäisyyttä (Rissanen 2015, 2.)

Palveluiden käyttäjien voi olla vaikea lähteä mukaan kehittämistoimintaan, koska koetaan, että jäädään altavastajiksi ammattilaisten kesellä. Palveluiden käyttäjät voivat kokea, että heidän kohdallaan toteutuu jonkunlainen stigma. Ammattilaiset ja palveluiden käyttäjät pitäisi pystyä tuomaan lähemmäksi toisiaan. Yhteiskehittämisen tulevaisuuden kannalta tällaisia muureja tulee rikkoa. (Carey 2011 ,237.) Vaikuttaminen ja kehittäminen on usein tehokkainta silloin kun ryhmässä on monta eri kokemusta ja mielipidettä. Monen eri kokemusasiantuntijan kokemuksista pystytään luomaan esimerkkitapauksia. Kehittämistoimintaan on helpompi osallistua myös sellaisten nuorten, jotka eivät halua jakaa yksin henkilökohtaista tarinaansa. Nuoren on itse mietittävä mitä on valmis jakamaan ja missä omat rajat kulkevat. (Meriluoto ym. 2015, 71-76.)

Yhteiskehittämistä voidaan pitää myös sosiaalisena kuntoutuksena. Kehittämistyöhön osallistuminen voi lisätä nuoren voimavaroja myös muuhun osallisuuteen. Nuoren identiteetti sekä toimijuus kasvavat ja kehittyvät kehittämistyön ansiosta. Nuoren itsevarmuus lisääntyy ja esimerkiksi työmarkkinoille palaaminen voi helpottua. (Raivio 2018, 27.) Lastensuojelun keskusliiton tekemän kyselyn mukaan keskeisiksi vaikuttamisen hyödyiksi nousivat: itsetunnon kasvu, kaverisuhteet, uuden oppiminen, demokraattinen vaikuttaminen, sosiaaliset taidot, viestintätaidot sekä mahdollisuus jakaa päättäjille tietoa siitä millaisia palveluita nuoret ja lapset kaipaavat. (Hipp ym. 2018, 29.)

Nuoret ovat uteliaita ja tutkivat asioita. Mikäli ammattilaiset pystyvät tarjoamaan näille ajatuksille ja näkemyksille tilan, paikan ja ajan sekä vievät nuorten tavoitteita eteenpäin, on kokemusasiantuntijuuden ketju valmis. Tarvitaan aktiivisia aikuisia sekä ammattilaisia, jotka kuulevat nuorten ajatuksia ja ovat valmiita jakamaan kokemustietoa eteenpäin.

Samalla ammattilainen vahvistaa nuoren osallisuutta, hyvinvointia sekä selviytymistä. On oltava hyvin tarkka, että nuorten kokemusasiantuntijoiden eettiseen puoleen kiinnitetään huomiota. Ei ole kenenkään etu, että hyvää tarkoittavalla toiminnalla tehdäänkin nuorille enemmän hallaa kuin hyötyä. Ammattilaisten ja aikuisten tulee olla luotettavia ja nuoren tulee tietää, että aikuinen seisoo nuoren rinnalla ja ajattelee aina ensisijaisesti nuoren etua. Ammattilainen ei saa missään kehittämistyön vaiheessa väheksyä nuoren kokemuksia, on osattava olla tasa-arvoisessa dialogissa nuoren kanssa. (Barkman ym. 2017, 8-9.) Palvelujärjestelmän kehittämisessä voidaan hyödyntää myös ammattilaisten omia kokemuksia ja kokemusasiantuntijuutta. Ammattilaisen oma sairaus, ongelma, palveluiden käyttämisen hankaluus ynnä muut inhimilliset seikat ovat hyödyksi yhteiskehittämisessä ja pienentävät kuilua ammattilaisten sekä kokemusasiantuntijoiden välillä. (Rissanen 2015, 5.)

Joskus kokemusasiantuntijatoiminnan haasteena voi olla palveluiden käyttäjien ja ammattilaisten yhteistyön puutteelliset rakenteet. Toiminnan suurimmaksi haasteeksi nousee se, että toiminta on uutta sekä ammattilaisille, että kokemusasiantuntijoille. Ennakkoon olisi hyvä miettiä roolien jakoa, vastuun kantamista, vakuutusturvaa, palkkioita sekä selvittää missä puitteissa kehittämistyötä tehdään. (Rissanen 2015, 5.) Viime aikoina asiakkaiden osallistumisesta on tullut nuoti-ilmiö. Aina piilee myös vaara siitä, että ammattilaiset ottavat haltuunsa uudet innovatiiviset toimintatavat ja asiakkaiden kanssa ei loppujen lopuksi haluttukkaan tehdä aidosti yhteistyötä. Voi myös olla niin, että palveluiden käyttäjiä on otettu mukaan kehittämään, mutta heidän tietoaan on pidetty vähempiarvoisena maallikkotietona. (Ruuskanen ym 2011, 111-112.) Muita erilaisia esteitä nuorten osallisuuden lisäämiseen vaikuttamistyössä ovat esimerkiksi: resurssit, aikuisten asenteet, aikataululliset haasteet sekä toiminnan ongelmat (Hipp ym. 2018, 25).

Vaikuttamis- sekä kehittämistyötä on myös arvosteltu sen vastuun vuoksi. Kehittämistyö pohjautuu hyvin usein ammattilaisten näkökulmista ja heidän ehdoillaan. On osattava pysähtyä miettimään myös nuorten jaksamista ja heidän vastuutaan kehittämistyön aikana. Moni nuori kuitenkin kokee kehittämistyön hienona asiana. Nuoret ovat innoissaan, koska pääsevät edistämään nuorten asioita parempaan suuntaan. (Hipp ym. 2018, 27.) Ammattilaisen on hyvä miettiä myös kehittämistyöhön ryhtyessään sitä, pystyykö itse sitoutumaan projektiin alusta loppuun saakka. Mikäli kehittämistyön vetäjä vaihtuu kesken matkan, saattaa se aiheuttaa takapakkia kehittämisprojektille. Nuorille on tärkeää, että mukana kehittämässä on luotettavia ja pysyviä aikuisia. (Barkman ym. 2017, 38.)

Ammattilaisten täytyy muistaa kehittämistyötä tehdessään, että dialogisuus on kaiken toiminnan keskiössä. Dialogisuudella tarkoitetaan avointa sekä suoraa keskustelua, jonka tavoitteena on yhteinen ymmärrys. Dialogissa syntyy tila, jossa keskustelijat tutkivat tilannetta yhdessä. Kummankin dialogiin osallistuvan henkilön todellisuus saa olla vapaasti olemassa. Dialogissa hyväksytään erilaiset ajatukset ja ymmärretään, ettei kenenkään ajatus ole sen oikeampi. Parhaat ideat syntyvät siitä kun jokaisella annetaan tilaa tulla kuulluksi. Kunnioita, ole kiinnostunut ja myötätuntoinen. (Juvonen 2018, 6-8.) Nuorten kanssa töitä tekevän ammattilaisen olisi syytä omata myös reflektiivinen työote. Reflektiivisen työotteen ydinideana on halu ymmärtää nuoren mieltä, sekä kyky pohtia nuoren tunteita, kokemuksia, näkökulmia ja niiden vaikutuksia. (Fonagy ym. 2012, 28-36.) Työntekijän kannalta keskeisintä on se, että ammattilainen pystyy tunnistamaan omien ajatuksiensa, tunteidensa ja toimiensa vaikutuksen vuorovaikutussuhteessa asiakkaaseen. Yleisesti voidaan ajatella, että reflektiivisen työotteen omaava ammattilainen saa luotua syvemmän suhteen asiakkaaseen. (Aaltonen ym. 2014, 75.)

Roger Hartin Osallisuuden portaat kuvaa osallisuutta ja vallan jakamista yhdestä näkökulmasta. Portaiden kolme ensimmäistä askelmaa ovat "ei-osallisuutta" kuvaavia, ensimmäisissä portaissa auktoriteetti kertoo osallistujille omat tapansa ja ehtonsa. Mitä ylöspäin portaikossa mennään sitä enemmän valta jakautuu osallistujien ja auktoriteetin kesken, silloin myös osallisuus vahvistuu. Portaiden ylimmällä askelmalla auktoriteetti ja osallistajat ovat tasavertaisia kumppaneita ja aloite toimintaan lähtee osallistujilta itseltään. Osallisuuden portaita voi käyttää hyvänä apuna kehittämisprosessia käynnistäessä. Ammattilainen voi pysähtyä miettimään kuinka paljon hänen asiakkaansa pääsevät vaikuttamaan työn sisältöön ja tulevatko palvelun käyttäjät todella kuulluksi. (Meriluoto ym. 2015, 41-42.)

4 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

4.1 Kehittämistyön tarve

Kehittämistyön aloittamisessa on tunnistettava kehittämisen tarve, tavoite, johtaminen ja osallisuus. Ilman näitä elementtejä ei voida puhua kehittämisestä, koska näiden elementtien varaan rakentuu koko kehittämistyö. (Salonen ym. 2017, 16.) Kehittämistyön ideana on saada aikaiseksi parempia toimintatapoja ja tuloksia. Kun puhutaan kehittämistyöstä on kyse aktiivisesta osallistumisesta kehittämiseen. Kehittämistyössä korostuu toimijoiden aktiivinen osallistuminen suunnitteluun sekä toteutukseen. Kehittämistyöllä voi olla joko aineelliset tai aineettomat tavoitteet. Työ voi kohdistua palveluiden, toimintamallien tai tuotteiden kehittämiseen. (Anttila 2007, 9-12.)

CoSIE-hankkeen toimeksiantaja koki, että hankkeen pohjalta olisi tarvetta tehdä kohtaamiskoulutuksen lisäksi kohtaamisopas. CoSIE-hankkeen tavoitteena oli osallistaa nuoria palveluiden kehittämisessä ja uudistaa samalla nuorten palveluita. CoSIE-hankkeen edustaja toivoi, että teen kohtaamiskoulutuksen pohjalta kohtaamisoppaan. Turun kaupunkilähetyksen nuorten raati, eli tämän kehittämistyön kokemusasiantuntijat olivat käyttäneet laaja-alaisesti erilaisia palveluita Turun seudulla. Nuoret olivat huomanneet, että palveluiden laadussa olisi parantamisen varaa. Erityisesti asiakkaan kohtaamiseen tulisi saada muutoksia. Palveluita ei voi rajata pelkästään sosiaali- ja terveyspalveluihin, joten siitä syystä kohtaamiskoulutus- sekä opas on suunnattu kaikille nuorten kanssa töitä tekeville ammattilaisille. Nuoret olivat kohdanneet palveluita käyttäessään esimerkiksi vähättelyä ja ennakkoluuloisia asenteita. Nuoret kokivat, että työntekijät ovat olleet osittain poissaolevia, eivätkä ole pystyneet täysin keskittymään heidän tilanteeseensa. Nuorilla oli myös kokemuksia siitä, ettei heidän omaa mielipidettä oltu arvostettu tai kuunneltu. Nuorten omiin kokemuksiin sekä ajatuksiin ei ole osattu suhtautua tarpeeksi vakavasti.

Turun kaupungin tuoreimmassa lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa kävi ilmi, että palveluita halutaan kehittää entistä vuorovaikutuksellisemmaksi sekä kohtavammaksi vuodesta 2020 alkaen. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan ja ammattilaisen yhteistä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Turussa halutaan myös mahdollisuuksien mukaan, poistaa esteitä moniammatillisen työn ympäriltä. Nuoria on haluttu ottaa entistä enemmän mukaan kehittämään alueellisia palveluita ja tätä kautta vaikuttamaan esimerkiksi oman asuinalueen viihtyvyyteen. (Turun kaupungin lasten- ja nuorten

hyvinvointisuunnitelma 2020-2023, 14.) Hyvinvointisuunnitelmassa oli otettu todella laajasti esille myös niitä epäkohtia, joita nuorten raati oli ottanut esille puheissaan. On hienoa, että kaupunki on herännyt omalta osaltaan siihen, että nuorten palveluissa olisi vielä kohentamisen varaa.

On sanomattakin selvää, että vuonna 2020 on erityisen tärkeää, että nuoret ovat osana kehittämässä heille suunnattuja palveluita. Nuorille suunnatut palvelut ovat pirstaleisia sekä hajanaisia. Palveluiden tasossa on paljon eroja, varsinkin maakuntakohtaisesti. Nuoret tuovat erilaisia näkökulmia ja vaihtoehtoja palveluiden kehittämiseen. Samalla nuorten ja lasten osallisuus kasvaa ja kehittyy. Nuorelle mukana oleminen tuo voimaantumisen tunnetta, kehittää itsetuntoa sekä luo olon siitä, että on osa jotakin tärkeää.

Konkreettinen kehittämistyö oli kohtaamisopas, joka on suunnattu nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Nuorten toiveet ja kokemukset loivat oppaani perustan. En olisi voinut tehdä opasta, jos en olisi ollut osana nuorten luotsaaman kohtaamiskoulutuksen suunnittelua. Kohtaamiskoulutus ja nuorten kokemusasiantuntijoiden ajatukset sekä kokemukset, loivat pohjan kehittämistyölle. Kohtaamisopas on jatkumoa nuorten kohtaamiskoulutukselle. Toimeksiantajani haluaa jakaa opasta ammattilaisille, joiden kanssa tekee yhteistyötä. Kaikki ammattilaiset eivät pääse osallistumaan kohtaamiskoulutukseen. Oppaan avulla he saavat silti ymmärryksen siitä, mitä nuoret ammattilaisilta toivoisivat. En ole varma, onko Turun seudulla aikaisemmin tehty oppaita nuorten kohtaamisen kokemuksiin perustuen. Siitäkin syystä oppaalla on paikkansa palvelukentällä. Opas tuo nuorten ääntä kuuluviin, myös koulutuksen ulkopuolella.

4.2 Toimeksiantajan ja nuorten esittely

CoSIE-hankkeen tarkoituksena on muotoilla asiakaslähtöisiä palveluita ja etsiä julkisen sektorin kehittämistyöhön uusia ulottuvuuksia. CoSIE-hankkeen kulmakivenä toimii digitalisaatio. Palvelujen kehittämisessä ja kansalaisten osallistamisessa pyritään käyttämään mahdollisimman paljon digitalisaatiota. Tavoitteena on parantaa julkisen sektorin uudistuskykyä. Hankkeen aikana testataan noin kymmentä eri pilottia ympäri Eurooppaa. Piloteissa kokeillaan yhteiskehittämisen keinoja erilaisissa palveluissa ja erilaisille kohderyhmille. Pilottien tarkoitus on tavoittaa sellaiset ihmisryhmät, joita ei normaalisti tavoiteta. Usein nämä ryhmät ovat juuri niitä, jotka käyttävät palveluita eniten. Suomen pilotin tarkoitus on uudistaa palveluita nuorten kanssa, sosiaalista mediaa apuna käyttäen. (Turku AMK 2019.) CoSIE-hanke on lähtenyt käyntiin vuonna 2017 ja se kestää

vuoden 2020 loppuun saakka. Hankkeen rahoituksesta vastaa Euroopan Unionin Horisontti 2020 – tutkimus ja innovaatio-ohjelma. Turun ammattikorkeakoulu toteuttaa pilotoinnin yhteistyössä Kuntaliiton kanssa. (Kuntaliitto 2018.)

Keväällä 2019 järjestettiin yksipäiväinen nuorten Hackaton- seminaari, jossa ratkottiin syrjäytymiseen liittyviä haasteita nuorten näkökulmasta. Mukana seminaarissa oli kaupungin- sekä järjestöjen työntekijöitä. Hackatonin jälkeen valittiin yksi konkreettinen idea, jota kokeillaan osana syrjäytymisen ehkäisyä. Kokeilu testataan oikeassa elämässä ja nuoret otetaan osaksi sitä. Lopuksi nuoret kertovat oman mielipiteensä kokeilusta ja siitä mitä he prosessin aikana oppivat. (Kuntaliitto 2018.)

Turun kaupunkilähetyks on perustettu vuonna 1880, eli se on ollut toiminnassa jo 140 vuotta. Yhdistys toimii nuorten aikuisten ja vanhuksien tukijana Turun seudulla. Tarkoituksena on yhdistää ihmisiä ja vähentää yksinäisyyttä. Toiminta on yleishyödyllistä ja voittoa tavoittelematonta. Kaupunkiyhdistys tekee yhteistyötä esimerkiksi Turun kaupungin, Veikkauksen ja Länsi-Suomen Yleishyödyllisen Asuntosäätiön kanssa. Toiminta nojautuu vahvasti vapaaehtoistyöhön sekä suunnitelmalliseen verkostoyhteistyöhön. Nuoret saavat apua esimerkiksi työelämään, asumiseen, opiskeluun ja itsenäistymiseen liittyvissä asioissa. Yhdistyksen tärkeimpiä arvoja ovat: rakkaus, kunnioitus, luottamus ja vastuullisuus. Turun kaupunkilähetyksen puolelta kehittämistyössä on mukana Liisa Love sekä tietenkin kaupunkilähetyksen nuoret kokemusasiantuntijat, eli nuorten raati. Turun kaupunkilähetyksen nuorten raati on perustettu keväällä 2018 yhdistyksen omaa toimintaa, sekä alueellista vaikuttamistyötä ja kohderyhmän edunvalvontaa varten. Kaikki nuorten raatilaiset ovat osallistuneet yhdistyksen toimintaan ennen raatiin osallistumista. Yksi raatilaisista on kaupunkilähetyksen työharjoittelija. Raadissa on yhteensä kahdeksan nuorta. Raatilaiset ovat käyttäneet laaja-alaisesti erilaisia nuorille suunnattuja palveluita. (Tukenasi 2020.)

4.3 Kehittämistehtävä ja tavoite

Toiminnallisessa opinnäytetyössä työn tekijä tuottaa jotain, eli saa aikaan jonkinlaisen tuotoksen. Tuotos voi olla esimerkiksi esite, perehdytyskansio tai opas. Toimeksiantaja on ennakkoon määrittänyt mitä hän opinnäytetyön tuotoksena haluaa ja miksi. Tästä muodostuu työn konkreettinen kehittämistehtävä. (Salonen 2013, 5-6.) Kehittämistyön tulisi olla käytännönläheinen, työelämälähtöinen, sekä osoittaa riittävällä tasolla alan tietoja ja taitoja (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10). Tässä opinnäytetyössä kehittämistehtävänä oli tuottaa kohtaamisopas CoSIE-hankkeelle nuorten kohtaamiskoulutuksen pohjalta. CoSIE- hankkeen edustajat voivat jakaa kohtaamisopasta tai kohtaamisoppaan osia ammattilaisille erilaisissa tapaamisissa. Tavoitteena on herätellä Turun alueella toimivien ammattilaisten itsereflektio prosessia, lisätä heidän tietoisuuttaan ja markkinoida nuorten kohtaamiskoulutusta. CoSIE-hankkeen tavoite on osallistaa nuoria ja kehittää julkisen sektorin uudistuskykyä.

Nuorten kohtaamiskoulutuksen alussa ammattilaiset täyttävät nuorten laatiman itsearviointityökalulomakkeen. Tämän jälkeen ammattilaiset kiertävät nuorten raatilaisten ohjauksissa pisteissä keskustelemassa itsearviointilomakkeen eri teemoista ja kysymyksistä, sekä siitä millaisia ajatuksia työkalun täyttäminen ammattilaisissa herättää. Nuoret jakavat ammattilaisille omia kokemuksiaan palveluiden käytöstä ja kohtaamisista palvelukentällä. Tarkoituksena on se, että ammattilaisten ja nuorten välillä syntyisi keskustelua. Ammattilaiset voisivat kehittää omaa työskentelyään ja pystyttäisiin lisäämään molemminpuolista ymmärrystä ammattilaisten sekä nuorten välillä. Yhtenä päätavoitteena on tietenkin parantaa palveluiden laatua.

Sain kohtaamisoppaan tekemiseen todella vapaat kädet ja toimeksiantajalla ei ollut sen suurempaa visiota siitä, millainen oppaan kuuluisi olla. Ideointi jäi minulle itselleni, joten vastasin myös visuaalisesta ilmeestä. Pyrin siihen, että opas on nuorekas ja hauska. Tarkoituksena ei ollut tehdä liian vakavaa tuotosta, jossa arvostellaan nykyisten palveluiden tilaa. Halusin, että opas on selkeä kokonaisuus, josta käyttäjä saa jotain ajatuksia oman työnsä tueksi. Liitin oppaaseen nuorten laatiman itsearviointityökalun, joka lisää oppaan toiminnallisuutta ja haastaa lukijansa osallistumaan. Oppaan tarkoitus on lisätä tietoisuutta siitä, että nuoret osaavat ja pystyvät osallistumaan sekä kehittämään palveluita, siinä missä muutkin. Sekä tietenkin parantaa nuorten ja ammattilaisten välisiä kohtaamisia.

Opasta varten ei ole ainakaan vielä saatu rahoitusta, joten tein sellaisen version, jonka pystyin kotona itsenäisesti tekemään. CoSIE-hanke voi tulevaisuudessa käyttää opastani pohjana virallisemmalle oppaalle, jos he haluavat. Iso osa kehittämistehtävääni oli se, että osallistuin nuorten suunnittelupalavereihin sekä olin osana nuorten harjoituspiilottia Turun ammattikorkeakoululla. Tarkoitukseni oli osallistua viralliseen kohtaamiskoulutukseenkin, mutta se jouduttiin valitettavasti poikkeusolojen takia siirtämään syksylle 2020. Kohtaamisopas rakentuu täysin nuorten ideoiman koulutuksen pohjalta. Kehittämistehtävään oli helppo tarttua, koska nuoret ovat kohderyhmänä itselleni se tutuin ja tärkein tällä hetkellä. Oli kunnia saada olla mukana kehittämässä nuorten kanssa heille parempia kohtaamisia sekä palveluita.

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

5.1 Menetelmät ja tiedon keruu

Kehittämistyön menetelmissä on kyse käytännön keinoista sekä toimintatavoista, joilla päästään kehittämistoiminnan tavoitteisiin. Kehittämisen menetelmiksi voidaan kutsua kapea-alaisia kehittämisen menetelmiä, mutta myös laaja-alaisia kehittämisen menetelmiä, kuten standardisoituja laatujärjestelmiä. Kehittämisen menetelmät osallistavat toimijoita, tuottavat tietoa, kumuloivat sekä siivilöivät. Kehittämistyön lähtökohtana tai tukena voi olla myös muuta perusteltua tietoa sekä tutkimustietoa. (Salonen ym. 2017, 55-56.) Kehittämistoiminnassa tiedonhankintamenetelmät ovat periaatteessa samanlaisia kuin tutkimustyössä. Kehitelmien käyttö on kuitenkin kehittämistoiminnassa joustavampaa. (Salonen 2013, 23.) Kehittämistyön aikana kerätty tieto ja materiaali ovat kaikki yhtä tärkeitä. Kehittämistyölle on olennaista, että työtä dokumentoidaan jokaisessa työn vaiheessa. Dokumentointi ja raportointi luo kehittämistyön pohjan. Dokumentointitapoja ovat esimerkiksi kirjoittaminen, äänittäminen, videointi ja aikaisemmin tuotettu materiaali. (Salonen 2013, 23.) Käytin tässä kehittämistyössä eniten keskustelua edistäviä kehittämisen välineitä, joita ovat esimerkiksi: dialoginen keskustelu, arvostava haastattelu ja palaverit (Salonen ym. 2017, 55).

Dialoginen keskustelu

Käytin kehittämistyötä tehdessäni paljon dialogista keskustelua. Dialogisessa keskustelussa käydään vuoropuhelua, jossa kukaan keskusteluun osallistuva osapuoli ei dominoi asioiden kulkua. Dialogi on vapaana virtaava keskustelua, jossa keskiössä on kaikkien osapuolien kunnioitus ja kuunteleminen. Dialogissa ei ole subjekteja tai objekteja. (Mäkelä 2008, 15-16.) Dialoginen keskustelu oli kehittämistyöni oleellisin menetelmä. Toimeksiantajan kanssa olemme alusta saakka keskustelleet dialogisesti kehittämistyön eri vaiheista ja siitä, mitä minulta toivotaan sekä odotetaan. Tapasimme fyysisesti ja olimme yhteydessä myös sähköpostin kautta. Kehittämistyölleni ei ollut mitään valmista saplunaa, joten siitäkin syystä dialoginen keskustelu on ollut tärkeässä asemassa. Nuorten kanssa dialogisuus oli osa jokaista tapaamistamme. Palavereissa dialoginen keskustelu oli keskeisin menetelmä, jota käytettiin kohtaamiskoulutuksen suunnittelussa. Näiden palavereiden avulla sain pohjaa myös omalle kohtaamisoppaalleni.

Havainnointi

Tein koko kehittämisprosessin ajan omia muistiinpanojani. Jokaisella kohtaamisella nuorten tai toimeksiantajan kanssa kirjoitin ylös ajatuksiani, sekä nuorten kokemuksia ja toiveita. Poimin nuorten puheista heidän toiveitaan palveluiden laadun parantamista koskien. Näitä ajatuksia hyödynsin kohtamisoppaan huoneentaulua tehdessäni. Koin havainnoinnin hyvin tärkeäksi osaksi kehittämistyötäni. Havainnoinnin avulla pystyin hahmottamaan, mitkä ovat kohtamisoppaani kannalta olennaisia asioita. Havainnointi on lajiteltu kolmeen eri kategoriaan, joita ovat: osallistuva, tiedossa oleva ja ulkopuolinen havainnointi (Salonen 2013, 23). Käytin kehittämistyöni aikana jokaista näistä. Osallistuvaa ja tiedossa olevaa koko kehittämisprosessin ajan, koska nuorten raati tiesi, että olen tekemässä koulutuksen pohjalta opinnäytetyötä ja tein jatkuvasti muistiinpanoja. Lisäksi osallistuin kehittämiseen nuorten kanssa, antaen välillä myös omia mielipiteitäni. Ulkopuolista havainnointia tein palavereissa. Tarkoitukseni oli toimia havainnoijana myös kevään kohtamiskoulutuksessa, mutta koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilan takia kohtamiskoulutus jouduttiin siirtämään syksylle 2020.

Aikaisemman tiedon käyttö

Tietoperustaa kirjoittaessani luin erilaisia tutkimuksia nuorista ja nuorten palveluiden käyttämisestä, sekä sen haasteista. Yhdistelin teoretietoa ja nuorten kokemuksia toisiinsa, koska niistä löytyi samankaltaisuutta. Käytin näitä myös hyödyksi kohtamisopasta tehdessäni. Nuorten laatima itsearviointityökalu toimi oppaan punaisena lankana ja sen teemojen avulla pystyin kokoamaan yhteen nuorten kohtamisessa huomioitavat tärkeimmät pointit. Itsearviointityökalu ja sen teemat toimivat pohjana huoneentaululle, joka on oppaan lopussa. Käytin kehittämistyöni aikana paljon jo olemassa olevaa tietoa.

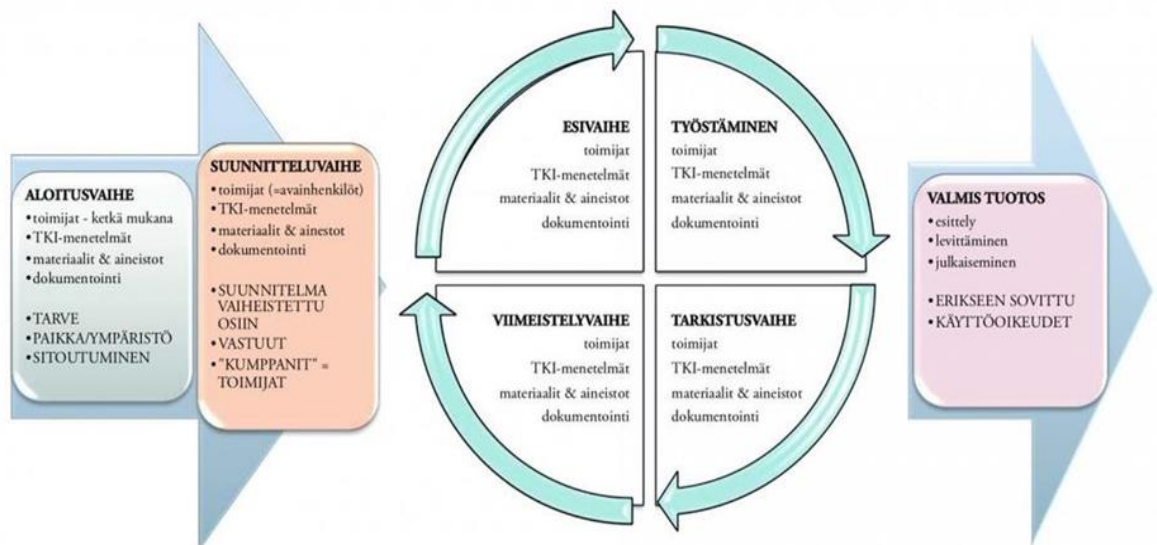
Palautekysely

Palautekyselylomaketta tehdessä on hyvä pysähtyä miettimään vastaako kysymyksen muoto tiedon käyttötarkoitusta. Lomaketta tehdessä on myös mietittävä ovatko kysymykset tarpeeksi selkeitä, sellaisia, että jokainen ne ymmärtää. (Vilkkä & Airaksinen 2010, 60.) Halusin oppaan loppuun nuorten raadin mielipiteitä ja ajatuksia siitä, millaista oli olla mukana kehittämässä ja miksi nuoret kokivat sen tärkeäksi. Laadin nuorille palautekyselylomakkeen, koska halusin oppaaseen näkyville nimenomaan nuorten mielipiteitä kehittämisestä. Lisäksi palautekysely antaa CoSIE- hankkeelle palautetta siitä, miten yhteiskehittämis toiminnassa on heidän osaltaan nuorten mielestä onnistuttu.

Palautekyselyssä oli kolme kysymystä, joihin nuoret saivat vapaasti kirjoittaa omia ajatuksiaan. Nuorten oli tarkoitus täyttää palautekyselylomake kevään kohtaamiskoulutuksen jälkeen, mutta tilanteen muuttuessa lähetin palautekyselylomakkeen nuorille sähköpostilla. Ihan jokainen nuori ei palautekyselylomakkeeseen vastannut, mutta sain silti koottua heidän ajatuksiaan mukavasti yhteen.

5.2 Kehittämistyön vaiheet

Konstruktivistinen malli pitää sisällään kehittämistyön huolellisen suunnittelun, vaiheistuksen, oppimisen, osallisuuden, monipuolisen menetelmäosaamisen ja tutkimuksellisen kehittämisotteen. Konstruktivisessa mallissa pääosassa on osallistava ja yhteisöllinen näkökulma, sekä pedagoginen ote työhön. Käytännön elämässä konstruktivistinen malli koostuu pysähtymisestä, arvioinnista, tasavertaisuudesta ja vuorovaikutuksellisesta keskustelusta. (Salonen 2013, 16.)



Kuva 1. Kehittämistoiminnan konstruktivistinen malli - esimerkkinä opinnäytetyö (Salonen 2012, 20).

Kehittämistyöni koostui kuudesta eri vaiheesta, kuten edellä olevassa taulukossa kuvataan. Ensimmäinen vaihe oli aloitusvaihe. Yleensä tämän vaiheen saa aikaiseksi tarve muutokselle. Tässä vaiheessa on myös tärkeää muodostaa yhteinen visio siitä mitä ollaan tekemässä, sekä rajata aihealue. (Salonen 2013, 17.) Sain toimeksiannon CoSIE-hankkeen kautta syksyllä 2019. Kerroin toimeksiantajalleni, että haluaisin valmistua keväällä 2020 ja hän koki, että tämä CoSIE-hankkeen aihe olisi sopiva minulle, jotta saisin opinnäytetyöni tehtyä toukokuuhun mennessä. Kaupunkilähetyksen nuorten raati oli aloittanut jo kohtaamiskoulutuksen suunnittelun, joten hyppäsin mukaan liikkuvaan juunaan.

Aloitusvaiheen jälkeen alkaa suunnitteluvaihe, jonka aikana tehdään kirjallinen suunnitelma siitä, mitä kehittämistyössä ollaan tekemässä. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi ainakin tavoitteet, vaiheet, toimijat, avainhenkilöt ja tuotos. Suunnitelma vaiheessa ei voida vielä lyödä mitään lopullisesti lukkoon tai olla varmoja siitä, miten kehittämistyö tulee oikeasti etenemään. (Salonen 2013, 17.) Minun kohdallani tämä suunnitelma oli opinnäytetyösuunnitelmani, jonka tein syys-lokakuun vaihteessa. Suunnitelmaa tehdessäni en vielä tiennyt kehittämistyöstäni juuri mitään. En ollut tavannut nuorten raatia, enkä Liisa Lovea. Tein suunnitelmani niillä eväillä, joita olin CoSIE-hankkeen kehittämistyöstä siihen mennessä saanut. Tuolloin oli vielä epäselvää mikä lopullinen kehittämistyöni hankkeen puitteissa on.

Esivaiheen aikana opinnäytetyön tekijä siirtyy sinne missä kehittämistoiminta tapahtuu. Suunnitelman hyväksymisen jälkeen kehittämissympäristöön on hyvä hakeutua mahdollisimman pian. (Salonen 2013, 17.) Lokakuun loppupuolella pääsin vihdoinkin tapaamaan kaupunkilähetyksen nuorten raadin ja Liisa Loven. Palaverissa mukana oli myös toimeksiantajani. Tuon tapaamisen aikana minulle aukesi koko kehittämishankkeen todellinen tarkoitus ja sain vastauksia erilaisiin käytännön kysymyksiin. Samalla hahmottui myös se, että teen kohtaamiskoulutuksen pohjalta kohtaamisoppaan. Ensimmäisessä tapaamisessa minulle esiteltiin myös nuorten tekemä itsearviointityökalu. Esivaiheen aikana osallistuin myös nuorten raadin harjoitus-pilottiin, joka järjestettiin Turun ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoille. Toimin harjoitus-pilotissa nuorten tukena ja keräsin muis-tiinpanoja.

Esivaiheen jälkeen alkaa kaikista haastavin ja vaativin osio, eli työstövaihe. Tekijälleen työstövaihe on prosessin kaikista raskain osuus, mutta samalla se on ammatillisesti kaikista opettavaisin. Työstövaiheessa täytyy osata olla suunnitelmallinen, vastuullinen, itsenäinen, sitkeä, sietää epävarmuutta ja olla valmis kehittämään itseään.

Työstävaiheessa on tärkeää saada palautetta ja tukea, jotta kehittämishanke etenee oikeaan suuntaan ja tekijä pystyy myös itse kehittymään ammattillisesti. (Salonen 2013, 18.) Minun kohdallani varsinainen työstövaihe alkoi helmikuun alussa. Aloin silloin kirjoittamaan tietoperustaa. Osallistuin myös nuorten raadin palavereihin, joissa suunniteltiin tulevaa kohtaamiskoulutusta. Esittelin työstävaiheen aikana ideani kohtaamisoppaasta toimeksiantajalleni, joka näytti sille vihreää valoa. Kerroin oppaastani myös nuorten raartilaisille ja kysyin heidän mielipidettään. Olin ehtinyt pohtia kohtaamisoppaani runkoa tammikuun aikana, joten itse kohtaamisopas oli minulla jo ajatuksen tasolla valmis. Helmikuu kului pitkälti kirjoittamisen ja oppaan työstämisen parissa. Helmikuussa oli myös tietoperustatyöpaja, jossa sain palautetta työstäni.

Tarkistuvaihe kuuluu opinnäytetyön jokaiseen vaiheeseen. Voidaan kuitenkin ajatella, että tarkistusvaiheella on tärkeä rooli kehittämistoiminnassa. Tarkistusvaiheessa kehittäjä ja toimijat arvioivat tuotosta ja palauttavat sen takaisin työstövaiheeseen tai viimeistelyvaiheeseen. Tarkistusvaihe voi olla lyhyt- tai pitkäkestoinen. (Salonen 2013, 18.) Tämän työn kohdalla tarkistusvaihe oli maaliskuun alussa ensimmäisen kerran. Sain kirjoitettua opinnäytetyötä melko paljon helmikuun aikana ja kävimme ohjaajani kanssa läpi työn runkoa ja muutoksia maaliskuun alussa. Nuorten raadin palaveri sattui samalle viikolle ja esittelin siellä kohtaamisopastani ja pyysin nuorilta kommentteja sekä muutosehdotuksia. Tässä vaiheessa minulla oli sellainen olo, että olen työstänyt opinnäytetyötäni niin paljon, että tarvitsin siitä palautetta, jotta pystyin jatkamaan työtä eteenpäin.

Viimeistelyvaiheeseen on hyvä varata aikaa, koska sen työstäminen voi kestää yllättävänkin kauan. Viimeistelyvaiheessa viimeistellään sekä raporttia, että kehittämistyön tuotosta. Tässä vaiheessa on hyvä kysyä myös muiden kehittämistyössä mukana olleiden mielipidettä omasta työstään. (Salonen 2013, 18.) Ryhdyin opinnäytetyön ja tuotoksen viimeistelyvaiheeseen jo maaliskuun loppupuolella, sillä kevään kohtaamiskoulutus jouduttiin siirtämään myöhemmäksi ajankohdaksi. Aluksi pohdin, että miten saan tämän työn vietyä loppuun saakka ilman kohtaamiskoulutusta, jonka oli tarkoitus olla osa opinnäytetyötä. Toimeksiantajan ja ohjaavan opettajan kanssa sovimme, että teen opinnäytetyön tuotoksen niillä tiedoilla mitä minulla oli maaliskuuhun mennessä kertynyt. Kirjoitan auki sen, mitä olen pystynyt tekemään näiden tietojen ja aikataulujen puitteissa. Minulla viimeistelyvaiheeseen sisältyi myös työn pohdinnan ja arvioinnin kirjoittaminen. Olin säästellyt tätä vaihetta, koska halusin kirjoittaa sen vasta kohtaamiskoulutuksen jälkeen. Pyysin nuorilta sähköpostitse mielipiteitä kehittämistyössä mukana olemisesta. Lisäsin nuorten ajatuksia kohtaamisoppaaseen ja sen jälkeen lähetin valmiin

kohtaamisoppaan toimeksiantajalleni, jolta pyysin vielä viimeiset palautteet. Luin työtäni läpi ja mietin tietoperustan otsikoita, sekä opinnäytetyön selkeyttä. Lähetin työn vielä kertaalleen ohjaavalle opettajalleni luettavaksi.

Kehittämistyön tuotoksena syntyy jotain konkreettista. Tässä toiminnallinen opinnäytetyö eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä, jonka tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa tilaajalle tai tekijälle itselleen. (Salonen 2013, 19.) Minun valmis tuotokseni, eli kohtaamisopas valmistui huhtikuun alussa. Samaan aikaan olin kirjoittanut opinnäytetyöni viimeisiä vaiheita vaille valmiiksi. Lähetin opinnäytetyön ohjaavalle opettajalleni tarkastettavaksi ja pyysin toimeksiantajaltani kirjallisen palautteen työstäni. Alkuperäinen suunnitelma oli, että esittelen valmiin työni nuorten raadille, mutta poikkeustilan takia se ei onnistunut. Tästä syystä, opinnäytetyön esittäminen tapahtui verkossa muille samaan aikaan valmistuville opiskelijoille.

Taulukko 1. Kehittämistyön aikataulu.

9/19	Sain opinnäytetyön aiheen ja toimeksiannon CoSIE-hankkeelta	Aloitusvaihe
10/19	Toimeksiantosopimuksen laatiminen ja allekirjoitukset toimeksiantajan kanssa	
10/19	Nuorten raadin tapaaminen Turun kaupunkilähtelyssä, toimeksiantajan kanssa keskustelua siitä mitä ideoita minulla on, opinnäytetyön aihe selkenee entisestään	Suunnitteluvaihe
10/19	Opinnäytetyösuunnitelman aloitus	
11/19	Opinnäytetyösuunnitelman lopullinen versio palautettavaksi, toimeksiantajan kanssa keskustelua opinnäytetyöstäni	
11/19	Nuorten raadin pilotti sosionomiopiskelijoille	
12/19	Opinnäytetyön tietoperustan kirjallisuuden etsimistä ja opinnäytetyön rakenteen suunnittelua	Toteutusvaihe
01/20	Kehittämisoppaan ideointia, oppaan alustavan idean esittely toimeksiantajalle	
01/20	Tietoperustan kirjoittamista	
01/20	Palaveri nuorten raadin kanssa tulevasta kohtaamiskoulutuksesta	
02/20	Tietoperustan kirjoittamista ja oppaan suunnittelua	
02/20	Tietoperustatyöpaja ja vertaispalautteet	
02/20	Tietoperusta valmis	
02/20	Johdannon ja kehittämistyön lähtökohtien kirjoittamista	
02/20	Kohtaamisoppaan työstöä	
03/20	Nuorten raadin viimeinen palaveri ennen kohtaamiskoulutusta, esittelen tähän asti tehtyä työtäni toimeksiantajalle ja nuorten raadille, sekä nuorten toiveiden kartoitusta kohtaamisoppaan osalta	

03/20	Tapaaminen opinnäytetyöohjaajan kanssa	
03/20	Muutamia muutoksia kohtaamisoppaaseen ja tähän astisen työn läpi lukemista	
03/20	Nuorten raadin luotsaama kohtaamiskoulutus Nuorten verkostolle / Siirtyi syksylle 2020	
03/20	Kohtaamisoppaan työstöä ilman fyysistä kohtaamiskoulutusta	
03/20	Opinnäytetyön viimeisten vaiheiden kirjoittamista ja koko työn läpi lukemista	
03/20	Palautelomakekyselyn lähetys nuorille sähköpostitse	Viimeistelyvaihe
03/20	Valmiin kohtaamisoppaan lähetys toimeksiantajalle kommentteja varten	
03/20	Toimeksiantaja lukee opinnäytetyöni ja antaa palautetta	
03/20	Tulostyöpaja ja vertaispalaute muilta opiskelijoita	
04/20	Tiivistelmän kirjoittaminen ja työn läpi lukemista	
04/20	Työn palauttaminen	
05/20	Opinnäytetyön esittely ja kypsyyssnäyte	Valmis tuotos

5.3 Kehittämistyön tuotos

Kehittämistyöni tuotoksena syntyi kohtaamisopas nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Oppaan nimi on sama kuin nuorten kohtaamiskoulutuksen nimi, koska opas on tehty kohtaamiskoulutuksen pohjalta. Aloitin kohtaamisoppaan suunnittelun mielesäni heti kun kuulin, mikä kehittämistehtäväni CoSIE-hankkeen toiveesta olisi. Toimeksiantajallani ei ollut etukäteen visiota siitä, millaisen oppaan hän haluaa. Tärkeintä oli se, että oppaasta käy esille nuorten osallistuminen kehittämiseen ja nuorten toiveet ammatillaisia kohtaan. Ideana oli, että opas edustaisi nuorten kehittämistoimintaa ja kohtaamiskoulutuksen tekoprosessia. Alusta saakka oli selvää, ettei hankkeen puitteissa pystytä tarjoamaan rahoitusta oppaalle. Tästä syystä tein oppaan word-pohjaan.

Kun aloitetaan tuotoksen tekeminen on pysähdyttävä miettimään keitä varten tuotos tehdään ja mikä sen tarkoitus on. On mietittävä myös, onko tuotos tarkoitettu jollekin tietylle kohderyhmälle vai onko tuotoksen tarjottava jokaiselle jotakin. Tuotoksen rajaaminen on hyvä miettiä tarkkaan. Ulkoasua suunniteltaessa kohderyhmän miettiminen on erityisen tärkeää. Millainen fontti palvelee juuri tätä tuotosta ja halutaanko mukaan lisätä esimerkiksi kuvitusta. (Loiri & Juholin 2006, 9-11.) Tiesin, että kohderyhmä on nuorten kanssa työskentelevät ammattilaiset. Minulle oli alusta saakka selvää se, että haluan tehdä oppaasta nuorekkaan oloisen, selkeän ja ytimekkään kokonaisuuden. Tavoitteenani oli, että opas olisi nimenomaan nuorilta ammattilaisille ja ulkoasun tulisi olla sen mukainen. Tuotoksen rakenne annostelee sisällön lukijalle. Jos tiedot ja teksti annostellaan järkevässä muodossa, lukija viihtyy ja hänen mielenkiintonsa riittää tuotoksen loppuun saakka. Tuotos jossa ei ole selkeää punaista lankaa, voi olla lukijalleen haastava ja jäädä siitä syystä lukematta. (Jaakkola 2013, 100.)

Useimmiten tuotoksen viesti saadaan parhaiten perille tekstin ja kuvien yhteisvaikutuksena. Kuva voi selittää tekstiä ja teksti voi selittää kuvaa. Kuvien avulla pyritään antamaan lukijalle ajattelemisen aihetta, tunnelmia ja lisämaustetta. (Loiri & Juholin 2006, 52-53.) Opas sisältää tekstiä, nuorten laatiman itsearviointityökalun sekä mieheni kuvittamia kuvia. Kohtaamiskoulutuksessa nousi esille ennakkoluulot, joita nuoret joutuvat valitettavan usein kohtaamaan. Monesti nuorien kohdalla se voi liittyä esimerkiksi ulkonäköön. Tästä syystä halusin oppaaseen kuvia eri tyyllilajien edustajista. Halusin myös luoda lukijalle tekstillä sen olon, että oppaan on tarkoitus tehdä pelkkää hyvää sekä nuorille, että ammattilaisille. Tarkoituksena ei ole kritisoida tai moraalisoita ketään.

Tuotoksen ulkoasu on aina syytä miettiä tarkkaan, koska sillä välitetään aina joku viesti vastaanottajalle (Jaakkola 2013, 127).

Kirjaintyyppiä valittaessa on hyvä pysytelläkin vain muutamassa fontissa. Jos tuotos sisältää liian monta fonttia, voi se osaltaan vaikeuttaa tuotoksen lukemista ja tuotos voi vaikuttaa sekavalta. Tekstityyppi määrittää teoksen kiinnostavuutta ja herättää lukijassa mielikuvia. (Loiri & Juholin 2006, 34-35.) Halusin valita oppaaseen fontin, joka on helposti luettavaa, mutta siinä on kuitenkin jonkunlainen särmä.

Aloitan oppaan avaamalla käsitteet osallisuus ja yhteiskehittäminen, koska ne ovat kohtaamiskoulutuksen ja oppaan ydin teemat. Tämän jälkeen esittelen lyhyesti CoSIE-hankkeen ja nuorten raadin. Seuraavalla sivulla esittelen lyhyesti, mistä juuri tässä pilotissa on ollut kyse. Käyn oppaassa myös läpi tiivistetysti fyysisen kohtaamiskoulutuksen- sekä kohtaamisoppaan rungon. Mikäli ammattilainen ei pääse osallistumaan kohtaamiskoulutukseen, voi hän silti tämän oppaan avulla arvioida omaa kohtaamisen tasoaan. Siitä syystä oppaassa on mukana itsearviointityökalu. Itsearviointityökalun perään tulee huoneentaulu johon on koottu kymmenen tärkeintä seikkaa, jotka tulisi ottaa huomioon nuoria kohdatessa. Huoneentaulun tarkoituksena on se, että ammattilainen pystyisi peilamaan omaa kohtaamisen tasoaan nuorten toiveisiin, itsearviointityökalun avulla. Oppaan loppuun on koottu nuorten ajatuksia kehittämishankkeesta ja siinä mukana olemisesta.

Nyt opas on A4-kokoinen, mutta jatkossa näkisin oppaan A5-kokoisena, koska silloin sitä olisi helpompi jakaa fyysisesti ja se olisi käyttäjäystävällisempi. Halusin pitää oppaan värimaailman mustavalkoisena, koska se sopi mielestäni kuvien kanssa parhaiten. Tein oppaan ensimmäisen version helmikuussa ja pyysin siihen sen jälkeen toimeksiantajan, nuorten raatilaisten sekä Turun kaupunkilähetyksen edustajan kommentteja. Nuorilta ei juurikaan tullut mitään muutosehdotuksia ja Turun kaupunkilähetyksen edustaja oli myös tyytyväinen tuotokseen. Toimeksiantaja halusi, että oppaassa käy paremmin ilmi kohtaamiskoulutuksen kulku. Lisäsin oppaaseen erikseen kohdat, joissa kuvaillaan sekä koulutuksen, että oppaan sisältö selkeästi. Lisäsin oppaaseen vielä yhden sivun, jossa avasin enemmän CoSIE-hanketta, Turun kaupunkilähetyksen nuorten raadin toimintaa sekä käsitteitä osallisuus ja palveluiden yhteiskehittäminen. Koin, että lukijan on tärkeää tietää hiukan paremmin, ketkä kohtaamiskoulutusta ja opasta ovat olleet toteuttamassa. Lisäksi halusin kirjoittaa auki hankkeen pääteemat, eli osallisuus ja yhteiskehittäminen.

6 ARVIOINTI JA POHDINTA

6.1 Kehittämistyön arviointi ja jatkokehittämisideat

Toiminnallisen opinnäytetyön tuottaminen opinnäytetyönä, ei ole sen helpompi tehtävä kuin tutkimuksellisen opinnäytetyön tuottaminen. Osittain tämä johtuu siitä, että ammattikorkeakouluissa ei välttämättä ole muodostunut selkeää traditiota toiminnalliseen opinnäytetyöhön liittyen. Opinnäytetyötä tehdessä, tekijä joutuu tekemään yksilöllisiä ratkaisuja. Toiminnallisen opinnäytetyön laajuutta on myös haastavampi arvioida. Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä tulee usein eteen se fakta, etteivät asiat tapahdu ennalta suunnitellulla tavalla. Tästä syystä on tärkeää arvioida, mitkä tavoitteet jäivät saavuttamatta ja mistä se johtui. Lisäksi on hyvä miettiä, miten omat tavoitteet muuttuivat opinnäytetyöprosessin aikana. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154-155.)

Kehittämistyön tuotoksena syntyi kohtaamisopas nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Itse kuitenkin koen, että kehittämistyöni oli enemmän kuin opas. Koen, että opinnäytetyö dokumentoi nuorten raadin tekemää kehittämistyötä alusta, miltei loppuun saakka. Tuotoksena syntynyt kohtaamisopas on periaatteessa nuorten suunnitteleman kohtaamiskoulutuksen kirjallinen versio. Pidin aika ajoittain muutaman viikon taukoja oppaan tekemisestä ja palasin työn ääreen sitten uusin silmin. Tein matkan varrella paljon pieniä muutoksia oppaaseen, mutta oppaan ydinajatus pysyi samana kautta linjan.

Kohtaamisopastani arvioidessani pyysin palautetta nuorten raadilta, toimeksiantajalta ja Turun kaupunkilähetyksen edustajalta, sekä vertaisarvioijiltani. Näiden palautteiden pohjalta pystyin muokkaamaan tuotokseni lopullisen version. Lisäksi pyysin palautetta läheisiltäni, koska halusin tietää miltä opas näyttää niin sanotusti, ulkopuolisen silmin. Halusin palautetta siitä, onko opas heidän mielestään helposti luettava ja tarpeeksi selkeä.

Opinnäytetyöprosessin alussa tuntui, etten oikeen tiennyt, mitä toimeksiantaja minulta odottaa. En aluksi ymmärtänyt, että millaisen tuotoksen toimeksiantaja nuorten raadin kehittämistoiminnan tiimoilta haluaa. Pohdin ensin, että pitääkö oppaan kertoa ammattilaisille siitä, miten nuoret otetaan mukaan kehittämään palveluita. Loppujen lopuksi päädyin siihen ratkaisuun, että opas on kirjallinen kohtaamiskoulutus ja samalla se kertoo nuorten kehittämistoiminnasta ja sen tärkeydestä. Myös toimeksiantajani oli tähän lähestymistapaan tyytyväinen. Tein kehittämistyötä itsekseni ja aika ajoin tuntui, että olen todella yksin tämän prosessin kanssa. Ei ollut paria, jolta kysyä mielipiteitä tai ideoita. En

ole aikaisemmin tehnyt minkäänlaisia oppaita, joten tämä oli minulle aivan uusi aluevaltaus. Jälkeenpäin ajateltuna olisin voinut tehdä oppaan myös jollain muulla ohjelmalla kuin Wordillä. Kuulin vasta opinnäytetyöprosessin puolella välissä, että internetistä olisi löytynyt ilmaisia ohjelmia juuri tätä tarkoitusta varten. Onnistuin kuitenkin mielestäni luomaan hyvän ja eheän kokonaisuuden myös Wordin avulla. Toivon, että kehittämishanke pystyy hyödyntämään tätä opasta mahdollisimman hyvin tulevaisuudessa.

Suomessa vallitsevan poikkeustilan takia myös kehittämistoiminnan aikatauluihin tuli muutoksia. Jouduin soveltamaan kohtausoppaan tekemistä poikkeustilan takia. Tein oppaan niillä tiedoilla, joita olin saanut maaliskuuhun 2020 mennessä nuorten raadin palaverien ja sosionomille järjestetyn koepilotin tiimoilta. Maaliskuussa tuntui ajoittain siltä, että onko tällä työllä enää mitään merkitystä, kun kaikki nuorten pilottiin liittyvät tapahtumat jouduttiin siirtämään syksyille 2020. Käänsin kuitenkin nopeasti ajatukseni ja päätin, että teen sen, mihin näiden tietojen valossa pystyn. Opas on ihan yhtä ajankohmainen syksylläkin.

Turun kaupunkilähetyksen nuorten raadilta on pyydetty jo muutamia lisäkoulutuksia, koska tieto koulutuksesta on lähtenyt leviämään ammattilaisten keskuudessa. Koulutukselle on nähty tarvetta ja sitä halutaan laajentaa myös Turun alueen ulkopuolelle. Mikäli CoSIE-hanke saa oppaalle rahoituksen, voivat he muokata opasta pienempään muotoon ja lisätä esimerkiksi värejä jos haluavat. Oppaasta on mahdollista irroittaa käyttöön pelkkä huoneentaulu, johon on koottu kohtaamisen top 10. Itse näkisin, että kohtauskoulutuksissa voisi olla tarjolla koko opas, sekä siitä irroitettu huoneentaulu. Ammatillaiset voisivat ottaa oppaita mukaan esimerkiksi työpaikalle, jos kaikki sieltä eivät päässeet osallistumaan itse fyysiseen koulutukseen. Oppaan avulla ammattilainen voi arvioida omaa kohtaamisen tasoaan ja samalla opas herättelee ammattilaisia pohtimaan nuorten osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Toivoisin, että tulevaisuudessa toimeksiantajani voisi jakaa opasta myös palvelukentällä liikkeessaan. Opas toimii mielestäni hienosti myös kohtauskoulutuksen mainoksena.

6.2 Oma ammatillinen kasvu ja kehitys

Kun aloitin syksyllä 2019 opinnäytetyön tekemisen, ei minulla ollut minkäänlaista kokemusta kehittämistyöstä. Nuoret olivat jo tuolloin asiakasryhmänä hyvin tuttu, mutta kehittämistoiminta ei. Opinnäytetyön aihe oli minusta alusta saakka todella tärkeä. Moni kysyi opinnäytetyöni aiheita ja oli hienoa huomata, että aihe oli myös monen muun mielestä ajankohtainen, sekä tärkeä. Olen kiitollinen siitä, että pääsin istumaan samaan pöytään nuorten raadin kanssa ja näkemään sekä kokemaan kehittämistyön miltei alusta loppuun saakka.

Kirjoitin opinnäytetyöni ja tein kehittämistyöni yksin. Minun piti kantaa vastuu omasta työstäni ja luottaa itseeni. En ole koskaan ollut mitenkään erikoisen hyvä tietotekniikkaan liittyvissä asioissa ja esimerkiksi Word-pohjan käyttö on ollut aika ajoittain todella haastavaa. Olen kuitenkin kehittynyt siinä reilun puolen vuoden aikana huimasti ja oppinut samalla sellaisia taitoja, joista on myös tulevaisuuden työelämässä hyötyä. Tämä prosessi on opettanut minulle myös pitkäjänteisyyttä. Olen todella paljon ottanut itse selvää siitä, miten opinnäytetyötä kuuluu tehdä ja kysellyt vanhoilta jo valmistuneilta koulukavereiltani neuvoja.

Tietoperustan kirjoittaminen vaati paljon ponnisteluja siitä syystä, että olen tottunut kirjoittamaan teoritiedon oheen, myös omia ajatuksiani. Opinnäytetyön tietoperustaa kirjoittaessa on kuitenkin pysyttävä tiukasti faktassa. Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon tutkimus- ja teoritietoa nuorista sekä kehittämistyöstä. Uskon, että siitä on paljon hyötyä myös tulevaisuuden työelämässä. Lisäksi tiedän ammattilaisena mitä asioita tulee ottaa huomioon kun asiakkaat ovat osana kehittämistyötä. Tämän kehittämistyön ja opinnäytetyöprosessin aikana ymmärsin miten tärkeää asiakkaiden palaute ja ääni on. Palveluita ei voida kehittää ilman kohderyhmän ajatuksia ja kokemuksia.

Yhteistyö toimeksiantajani kanssa toimi mielestäni todella hyvin. Jos minulla oli joku ongelmatilanne, sain aina nopeasti vastauksen siihen. Toimeksiantajani avulla löysin myös paljon hyviä lähteitä tietoperustaani. Minulle annettiin todella vapaat kädet kohtaamisoppaan suhteen ja aluksi minusta tuntui, että olisin halunnut selkeämmät raamit sille, mistä tässä on kyse. Näin jälkikäteen olen kuitenkin todella iloinen siitä, että sain itse suunnitella ja tehdä oppaasta juuri sellaisen kuin parhaaksi näin. Pääsin käyttämään omaa luovuuttani ja arviointikykyäni. Tuntui myös, että minuun uskottiin ja luotettiin.

Halusin peilata omaa ammatillista kasvua ja kehitystäni myös muutamien sosionomin kompetenssien valossa. Sosiaalian eettinen osaaminen on mielestäni sosionomin ammatissa toimimisen tärkein edellytys. Sosionomin täytyy ymmärtää, että oma ihmiskäsitys ja arvomaailma vaikuttavat hyvin paljon siihen, millä otteella omaa työtään tekee ja asiakkaitaan kohtaa. Sosiaalian eettisen osaamisen kompetensseissa mainitaan, että sosiaalian työntekijän on osattava asettua heikomman asemaan ja ymmärrettävä haavoittuvassa asemassa olevia asiakasryhmiä. Kehittämistyötä tehdessä oli alusta saakka selkeää jokaiselle ammattilaisille, sekä minulle opiskelijana, että pääroolissa ovat nuoret. Jokaisessa kehittämistyön vaiheessa kysyttiin nuorten mielipidettä ja mitään päätöksiä ei tehty ilman nuoria. Kehittämistyön aikana, kohtasin nuoria ja heidän kertomuksiensa avulla pystyin täysin asettumaan nuorten asemaan. Jokaisella meillä on varmasti kokemusta siitä, kun palvelu on ollut huonoa ja sinua ei ole asiakkaana otettu tosissaan tai kuunneltu.

Asiakastyön osaaminen täytyi tietenkin pitää mielessä koko kehittämistyön ja opinnäytetyöprosessin ajan. Se miten kohtaa nuoria, sekä ammattilaisia on hyvin tärkeää. Pysin siihen, että olisin mahdollisimman paljon oma itseni nuoria, sekä ammattilaisia kohdatakseni ja toivoin, että se riittää. Pysin yleisesti elämässä siihen, että jokainen ihminen kohdataan ennakkoluulottomasti ja iloisesti. Se on ohjenuorani myös työelämässä. Toki me olemme kaikki ihmisiä ja joka päivä ei voi olla parhaimmillaan. Stressi ja epätietoisuus saattavat välillä aiheuttaa sen, että en ole parhaimmillani. Pysin kuitenkin aina siihen, ettei tämä välittynyt nuorille millään tavalla. Nuorten raadin palaverissa kannustin nuoria ja annoin positiivista palautetta. Otin muuten palaverissa enemmän kuuntelijan roolia, koska nuoret olivat niitä, jotka kehittivät. Välillä toki kerroin mielipiteeni, jos sellaista kysyttiin. Dokumentoinnissa oma ohjenuorani oli se, että menen koko ajan nuoret edellä ja en muuta kohtaamisoppaassa mitään nuorten sanomisia, tai tee niistä omaan suuhuni paremmin sopivia.

Sosiaalian palvelujärjestelmä osaaminen ei ole minun vahvinta alaani. Uskon, että järjestelmäosaaminen kehittyi entisestään siinä vaiheessa kun siirryin työkentälle. Yleisillä olen kuitenkin mielestäni suhteellisen tietoinen siitä, millaisia palveluita nuoret käyttävät. Tämän kehittämistyön ansiosta osaan uutena ammattilaisena olla asiakkaideni äänitorvena palvelukentällä. Olen päättänyt, että aion kantaa tätä kokemusta mukanaan ja muistutella itseäni siitä, miten tärkeää on se, miten asiakkaani kohtaan. Lisäksi haluan edistää sitä, että palveluiden käyttäjien mielipide tulee todella kuulluksi myös jatkossa.

LÄHTEET

Aaltonen, S., Berg, P., Ikäheimo, S. 2014. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusseura. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 27.2.2020 <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Anttila, P. 2007. Realistinen Evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: Juvenus Print.

Barkman, Inkinen, Isoniemi, Vario, Pesäpuu ry:n selviytyjät. 2017. Muutosvoimaa! Kohti nuorten kokemusasiatuntijuutta lastensuojelussa. Opas- ja käsikirja. Jyväskylä: Kirjapaino Kari Ky.

Carey, M. 2011. Should I stay or Should I go? Practical, Ethical, and Political Challenges to "Service User" participation within Social Work Research. Qualitative Social Work. University of Manchester. Viitattu 14.2.2020 https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1473325010362000?casa_token=3jgN1Jg_UaE-AAAAA:rv8s5XNkOdmk_Ks-MMr4IUdsOff1oG-woQbRhzvPTt6aSdqt09TPBljZzWtq6fBPm4m3QYYt7QSEV

Era, T. 2013. Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenus Print. Viitattu 4.2.2020 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Euroopan nuorisoportaali. 2014. Yhtesunnallinen osallisuus ja syrjäytyminen suomessa. Viitattu 12.1.2020 https://europa.eu/youth/fi/article/37/2029_fi

European Commission. 2013. Youth Social Exclusion and Lessons from Youth Work. Report produced by EACEA. Viitattu 10.2.2020 <https://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/reports/eurydice-study-social-exclusion-2013.pdf>

Feldmann-Wojtachnia, E., Gretschel, A., Helmisaari, V., Kiilakoski, T., Matthies, A., Meinhold-Henschel, S., Roth, R., Tasanko, P. 2010. Youth participation in Finland and Germany. Helsinki: The Finnish Youth Research Network. Viitattu 10.2.2020 https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/youth_participation_in_finland_and_in_germany.pdf

Fonagy, P., Bateman, A. 2012. Handbook of Mentalizing in mental health practice. American Psychiatric Association.

Gissler M., Kekkonen, M., Känkänen, P. 2018. Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot – vuosikirja 2018 osa 12. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: PunaMusta Oy. Viitattu 27.2.2020 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/THL_TEE030_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gretschel, A., Kiilakoski, T. 2012. Demokratiaoppitunti – Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Hakapaino.

Gretschel, A., Levamo, T., Kiilakoski, T., Laine, S., Mäntylä, N., Pleyers, G., Raisio, H. 2014. Youth Participation Good Practices - In Different Forms of Regional and Local Democracy. 6. The role of social media in youth participation. Finnish Youth Research Network and Finnish Youth Research Society Internet publications 69. Viitattu 14.2.2020 http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/youthparticipation_goodpractices.pdf

Hipp, T., Pollari, K., Luoma, S. 2018. Nuorten äänen pitää kuulua! Nuorten osallisuus päätöksenteossa. Lastensuojelun keskusliiton verkkojulkaisu. Viitattu 3.2.2020 <https://www.iskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Nuorten-aaenen-pitaa-kuulua-final.pdf>

- Isola, A., Kaartinen, H., Leemann L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? – Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 6.1.2020 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1
- Jaakkola, M. 2013. Hyvä journalismi – Käytännön opas kirjoittajalle. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Juvonen, M. 2018. Dialogisuuden ulottuvuuksia. Ymmärtävä vuorovaikutus Siun sotien henkilökunnan puheessa. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan pro gradu- tutkielma. Viitattu 13.2.2020 https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20180704/urn_nbn_fi_uef-20180704.pdf
- Jämsen, A., Pyykkönen, A. 2014. Osallisuuden jäljillä. Osallisuushanke Salli. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Saarijärvi: Saarijärven offset. Viitattu 6.1.2020 <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Kiilakoski, T. 2016. Koulu on enemmän. Nuorisotyön ja koulun yhteiset käytännöt, mahdollisuudet ja ongelmat. Nuorisotutkimusseura. Helsinki: Nuorisotutkimuseura ry. Viitattu 6.1.2020 https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/koulu_on_enemman.pdf
- Kuntalaki 410/2015. Finlex. Viitattu 6.2.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>
- Kuntaliitto. 2018. CoSIE. Viitattu 11.2.2020 <https://www.kuntaliitto.fi/cosie-palvelujen-yhteiskehittamista-syrjaytymisen-ehkaisemiseksi>
- Kuure, E. 2017. Tehemä yhdessä! Yhteiskehittäminen. Lapin yliopisto. Powerpoint-esitys. Viitattu 5.2.2020 <http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/hankkeet/palvelut-asiakaslahtoisiksi/hankkeessa-tapahtuu/kokemuksellinen-asiiantuntijuus-seminaari-21-9.2017/essi-kuure>
- Lastensuojelun keskusliitto. 2020. Toimintasuunnitelma 2020-2021. Viitattu 10.2.2020 https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/LSKL_TOSU_2020-2021.pdf
- Linnakangas, R., Suikkonen, A., 2004. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:7. Varhainen puuttuminen – mahdollisuus nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä. Viitattu 12.2.2020 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74401/Selv200407.pdf?sequence>
- Loiri, P., Juholin, E. 2006. Huom! Visuaalisen viestinnän käsikirja. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Make with Espoo. 2018. Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoon kaupunki. Viitattu 12.2.2020 <https://issuu.com/espoonkaupunki/docs/yhteiskehittaminen-a4-web-issuu>
- Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L., Lehtinen, E. 2015. Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja. Viitattu 6.2.2020 http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_k__sikirja.pdf
- Myrskylä, P. 2012. Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Elinkeinoelämän valtuuskunta-analyysi. Viitattu 3.2.2020 <https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>
- Mäkelä, M. 2009. Dialoginen työmenetelmä. Lastensuojelun verkostopalaverikäytännön analyysi. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön pro gradu- tutkielma. Viitattu 17.2.2020 https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/20030/URN_NBN_fi_jyu-200904241512.pdf?sequen
- Mäki-Fränti, M. 2016. Kokemusasiantuntijuus sosiaaliaseman henkilöstön näkökulmasta. Tutkimus Tampereen Sarviksen tukiasemalla. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Viitattu 13.2.2020 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99844/GRADU-1475830162.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nuorisolaki 1285/2016. Finlex. Viitattu 6.2.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- Paananen, R., Surakka, A., Kainulainen, S., Ristikari, T., Gissler, M. 2019. Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveystalveluiden ajoittuminen. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. Viitattu 3.2.2020 <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ihUQBnBuWO8J:https://journal.fi/sla/article/view/73002/41002+&cd=4&hl=fi&ct=clnk&gl=fi>
- Palola, E., Hannikainen-Ingman, K., Karjalainen, V. 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. Yhteiskuntapolitiikka 77. Viitattu 3.2.2020 <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102895/palola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peltola, M & Moisio, J. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 3.2.2020 http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania_ja_aanettomytta_palvelukentilla.pdf
- Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen 2015-2018 loppuraportti. Työpäpöri. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 7.2.2020 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen – Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy
- Reivinen, J., Vähäkylä, L. 2013. Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoja ou
- Rissanen P. 2015. Mielenterveys – ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Miten tästä eteenpäin? Työpäpöri 20/2015. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.2.2020 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130239/Kokemusasiatuntijuus.pdf>
- Ruuskanen, P., Savolainen, K., Suonio, M. 2011. Toivo sosiaalisessa - Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. UNIPress.
- Romakkaniemi, M., Lindh, J., Laitinen, M. 2018. Nuorten aikuisten sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Sosiaali – ja terveystalvan tutkimuksia. Kela. Helsinki: Erweko. Viitattu 12.2.2020 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/232086/Tutkimuksia147.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Viitattu 11.2.2020 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Viitattu 11.2.2020 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Finlex. Viitattu 6.2.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Osallisuus. Viitattu 12.1.2020 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Lasten ja nuorten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Viitattu 5.2.2020 https://thl.fi/fi/web/lapset-ja-perheet/johtamisen_tueksi/lasten_ja_nuorten_vaikuttamismahdollisuudet

Tukenasi. 2020. Viitattu 11.2.2020 <https://tukenasi.fi/historia/#historia>

Turun ammattikorkeakoulu. 2019. CoSIE. Viitattu <http://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hae-projekteja/cosie/>

Turun kaupungin lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2020-2023. Viitattu 16.2.2020 https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelman_2020-2023_luonnos_kerro_kantasi.pdf

Turun yliopisto. 2016. Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Viitattu 4.2.2020 <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina>

Vilka, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.



Kohtaamisoppaan keskeiset teemat:

Osallisuus

Osallisuus on monitasoinen ja laaja käsite, jolla on erilaisia ulottuvuuksia. Osallisuus on tuntemisen, tekemisen sekä kuulumisen yhteenlaskettu summa. Osallisuus ilmenee yhteisön jäsenten tasavertaisuutena, luottamuksena, kunnioituksena, sekä mahdollisuutena vaikuttaa.

Palveluiden yhteiskehittäminen

Co-creation eli yhteiskehittäminen on erilaisten sidosryhmien johdonmukaista ja jatkuvaa mukaan ottamista. Ajatuksena on se, että ei käyttäjiä varten vaan käyttäjien kanssa. Yhteiskehittämistä voidaan tehdä missä tahansa tilassa, jopa virtuaalisesti. Kehittämisen kohteena voi olla mikä tahansa asia tai kohde.

Mikä on CoSIE- hankkeen eli CO-creation of Service Innovation in European tehtävä?

- Parantaa julkisen sektorin uudistumiskykyä, sekä muotoilla asiakaslähtöisempiä palveluita
- Vahvistaa palveluiden käyttäjien osallisuutta ja testata erilaisia yhteiskehittämisen keinoja ympäri Eurooppaa

Mikä on Turun kaupunkilähetyksen (Tukenasi) nuorten raadin tehtävä?

- Kehittää Turun kaupunkilähetyksen (Tukenasi) toimintaa
- Tehdä alueellista vaikuttamistyötä
- Turvata nuorten edunvalvonta

Hei!



Kädessäsi on kohtaamisopas, jonka tarkoituksena on parantaa nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten ja nuorten välisen kohtaamisen tasoa palvelukentällä. Opas on tehty osana CoSIE- hankkeen ja Turun kaupunkilähetyksen (Tukenasi) nuorten raadin kohtaamiskoulutusta. Kyseessä on yhteiskehittämishanke, jossa pääosassa ovat nuoret.

Nuoret kokemusasiantuntijat olivat huomanneet, että nuorille suunnatuissa palveluissa ja etenkin nuorten sekä ammattilaisten välisessä kohtaamisessa, olisi vielä parantamisen varaa. Siitä syystä, nuorten raati ryhtyi suunnittelemaan koulutusta nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille.

Turun kaupunkilähetyksen (Tukenasi) nuorten raati koostuu 8 nuoresta kokemusasiantuntijasta, jotka ovat käyttäneet laaja-alaisesti erilaisia nuorille suunnattuja palveluita Turun

Nuorten raati on suunnitellut kohtaamiskoulutusta kevästä 2019 alkaen. Kehittämishankkeen tavoitteena on kehittää palveluiden laatua ja lisätä nuorten osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Ketkä osaisivatkaan paremmin kehittää palveluita kuin palveluiden käyttäjät itse?



”Mikä mua auttais”- kohtaamiskoulutuksen sisältö:

-Ammattilainen täyttää itsearviointityökalu- kyselyn osoitteessa:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLj359WBJImZDLx2QXG-Q7xZVtQoc-NEMh946-nb2VXrjgxw/viewform>

-Ammattilaiset jakautuvat nuorten vetämiin työpajoihin, joissa on keskustelua kohtaamisen eri teemoista

Mikäli, et pääse osallistumaan itse koulutukseen...

Tämä opas tarjoaa sinulle oivan mahdollisuuden pohtia omaa kohtaamisen tasoa, vaikkapa kotisohvalta käsin!



”Mikä mua auttais”- kohtaamisoppaan sisältö:

-Nuorten raadin laatima itsearviointityökalu-kysely, jonka avulla voit arvioida, sekä kehittää omaa kohtaamisen tasoa

-Huoneen taulu, johon on kirjattu hyvän kohtaamisen top 10

Tämän itsearviointityökalun avulla voit arvioida ja kehittää omaa kohtaamisen taitoasi asiakastyössä. Työkalun ovat kehittäneet nuoret kokemusvaikuttajat, jotka haluavat kertoa miten toivovat tulevansa kohdatuiksi ja kuulluiksi eri palveluissa.

Suhtautuminen asiakkaaseen

Pystytkö kohtaamaan nuoren ilman ennakko-oletuksia?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Pystytkö kohtaamaan nuoren avoimesti riippumatta hänen ulkoisesta olemuksestaan?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko kunnioittaa nuoren kokemusta omasta tilanteestaan?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko kohdata nuoren ainutlaatuisena yksilönä/ihmisenä?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Suhtautuminen tapaamiseen

Osaatko rauhoittaa itsesi ennen nuoren tapaamista?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko irrottautua laitteista ja kellosta kohdatessasi nuoren?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko keskittyä nuoren kohtaamiseen ilman oman elämäntilanteesi rasitteita?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko huolehtia siitä, että jaksat kohdata nuoren?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Vuorovaikutus

Osaatko olla hetkessä kiinni nuoren kohtaamisessa?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko kohdata nuoren myös tunnetasolla?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Uskallatko kohdata vaikeita keskusteluteemoja, esim. parisuhde, seksi, väkivalta?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Huolehditko siitä, että nuoren ei tarvitse olla sinusta huolissaan?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Yhteistyö asiakkaan kanssa

Luotatko siihen mitä nuori kertoo sinulle?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko kohdata nuoren kyseenalaistamatta hänen kokemustaan ja tunteitaan?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko näyttää, että olet kiinnostunut nuoresta?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

Osaatko avoimin mielin kysyä tapaamisen loppuksi, että miten nuori koki tilanteen?

- Hyvin
- Melko hyvin
- En osaa sanoa
- Melko huonosti
- Huonosti

KOHTAAMISEN TOP 10:

- Kohtaa nuori ilman ennakkoluuloja
- Vastaanota jokainen nuori yksilönä
- Kuuntele ja kunnioita nuoren omaa kokemusta
- Usko mitä nuori sinulle sanoo
- Älä vähättele avun tarvetta
- Kohtaa nuori rauhassa, ole läsnä
- Pidä huoli omasta jaksamisestasi
- Uskalla ottaa esille myöskin herkkiä aiheita
- Ole aidosti kiinnostunut
- Pyydä nuorelta palautetta kohtaamisesta

Nuorten raatilaisten ajatuksia...



”Koin tärkeäksi lähteä mukaan kehittämistoimintaan, koska olen itse kahlannut läpi monenlaisia palveluita ja kokenut, että vastaanotto ei ole aina ollut niin positiivista”

”Me tiedämme mitä tarvitsemme ja mitä koemme hyödylliseksi, siitä syystä olemme omien asioidemme asiantuntijoita”

”Kehittämistyössä parasta on yhteisöllisyys ja se tunne, ettei ole asioidensa kanssa yksin”

”Kehittämistyössä minua kuunnellaan myös yksilönä”

”On hienoa kuinka avoimin mielin nuoret on otettu mukaan kehittämistoimintaan”

”Olen itse käyttänyt paljon nuorille suunnattuja palveluita ja huomannut kuinka vaikea niiden seassa on selviytyä”

”Kuinkakohan moni on yrittänyt saada tilanteeseensa apua, mutta luovuttanut, koska on ollut niin huonoja kokemuksia?”

”On ollut ihanaa, että tässä kehittämistyössä on laitettu asioita oikeasti etenemään, eikä vain puhuttu niistä”

”Parasta kehittämistyössä on se, että omat mielipiteet ja ajatukset merkitsevät”

”Meillä on ollut upea kehittämisporukka”

Palautelomake nuorille kokemusasiantuntijoille

1. Miksi koit tärkeäksi lähteä kehittämään nuorille suunnattuja palveluita?

2. Mikä on mielestäsi parasta kehittämistyössä?

3. Koetko, että olet tullut kuulluksi kehittämistyön aikana?

Muuta?