

KOKEMUKSIA OSALLISUUDESTA – VIDEOPROJEKTI

Vammaisten ääni kuuluviin videotyöskentelyn kautta

Taru Timonen

Opinnäytetyö, kevät 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) +

kirkon nuorisotyönohjaajan

virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Timonen, Taru. Kokemuksia osallisuudesta – videoprojekti. Vammaisten ääni kuuluviin videotyöskentelyn kautta. Diak Etelä, Järvenpää, kevät 2013. 60 s. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaajan virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä video Eteva kuntayhtymän palvelunkäyttäjistä koostuvan asiakasohjausryhmän kanssa. Videoprojektin tarkoituksena oli dokumentoida vammaisten ajatuksia osallisuuteen liittyen. Asiakasohjausryhmä osallistui videon suunnitteluun, kuvaukseen ja arviointiin. Asiakasohjausryhmän lisäksi videolle osallistui kahdeksan ulkopuolista vammaista henkilöä.

Videoprojektin päätyttyä asiakasohjausryhmän jäseniä haastateltiin projektin kulusta. Haastattelun tavoitteena oli selvittää lisääkö tällainen videoprojekti asiakasohjausryhmän jäsenten osallisuutta ja millainen kokemus videoprojekti oli asiakkaiden mielestä. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna teema-haastattelun metodia käyttäen. Haastatteluaineisto analysoitiin sisällön analyysiä käyttäen.

Aineistosta ilmeni, että asiakasohjausryhmän jäsenet kokivat videon tekemisen tärkeäksi, koska he saivat kertoa oman mielipiteensä asioista ja kuunnella toisten vammaisten ihmisten ajatuksia. Asiakasohjausryhmän jäsenet toivoivat, että videolla olisi jonkinlaisia vaikutuksia. Heidän mielestään videon avulla voitaisiin vaikuttaa ihmisten käsityksiin vammaisista. Haastateltavat uskovat, että videolla on vaikutusta siitä johtuen, että videolla puhuvat henkilöt ovat vammaisia ja he itse kertovat omia mielipiteitään arkielämän asioista. Video voisi lisätä ihmisten luottamusta vammaisten kykyyn vaikuttaa, koska videoprojektissa vammaiset ihmiset toimivat aktiivisina tekijöinä. He ovat olleet mukana videon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Osallisuus voidaan määritellä eri tavoin. Osallisuus voi koostua töissä käymisestä ja harrastuksista tai kattavammasta vaikuttamisesta, kuten osallistumisesta palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Prosessin aikana ryhmän jäsenet saivat erilaisia kokemuksia. Yksi ryhmän jäsenistä innostui videoiden tekemisestä, joten hän suunnitteli projektin jälkeen tekevänsä lisää videoita koskien vammaisuutta. Ryhmän jäsenistä toinen toimi projektissa haastattelijana ja oli innoissaan tehtävästään. Uskon, että tällaiset kokemukset auttavat ryhmän jäseniä olemaan aktiivisempia millä tahansa osallisuuden ulottuvuudella. Osallisuuden kokemus kattaa paljon, joten tällainen projekti yksinään ei luo kokonaisvaltaista osallisuutta. Projekti on voinut antaa osallistujille pieniä osallisuuden kokemuksia ja rohkaista heitä tavoittelemaan lisää. Esimerkiksi tässä projektissa video antoi puhujille äänen, mutta video ei takaa kuulluksi tulemistä. Kuulluksi tuleminen riippuu täysin videon katsojista.

Asiasanat: osallisuus, vammaisuus, asiakaslähtöisyys, kansalaisuus, video

ABSTRACT

Timonen, Taru. Experiences of participation –video project. A voice for people with disabilities through video. 60 p. Language: Finnish. Järvenpää, Spring 2013. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Option in Christian Youth Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The goal of this study was to make a video with service users from Eteva Kuntayhtymä. The aim of the video project was to document thoughts about participation in the society from people with disabilities. The service users participated in planning, filming and evaluation of the video. In addition to the service users, there were also eight person with disabilities who participated in the filming.

After the video was filmed and edited, the group of service users was interviewed. The goal of the interview was to find out, does this kind of video project increase the service users' participation and what kind of experiences they got from this project. The interview was carried out by using the method of theme interview.

The result of the interview was that the service users found the making of the video very important, because they had an opportunity tell their opinions about important issues and listen to the thoughts of other people with disabilities. The service users hoped the video would have some influence on people's opinions about people with disabilities. The service users believed the video would have effects on people, because in the video people with disabilities themselves are telling about their thoughts about normal life. People's trust for the ability of people with disabilities to make a difference could increase, because people with disabilities have had an active role in this project. They have been part of planning, filming and evaluating the video.

In conclusion participation can be defined in different ways. Participation can consist of going to work and hobbies or deeper influencing such as participating in developing and evaluation of services. Through this project, the service users got different experiences. One of the group members became interested making more videos about disability. Another member of the group participated in the interviewing of other participants and he was excited about his part in the project. I believe these kinds of experiences help this group of service users to be more active on any level of participation. The experience of participation includes much, so this kind of project alone doesn't create comprehensive experience of participation. The project may have given them small experiences of participation and courage to try to achieve more. For example, the video gave them a voice, but it doesn't guarantee them being heard. Being heard depends on the viewers of the video.

Key words: participation, disability, customer oriented approach, citizenship, video

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 PROJEKTIN TAUSTAA	8
2.1 Asiakasohjausryhmä	8
2.2 Projektin taustaorganisaatiot	8
2.3 Projektin tavoitteet	10
3 KESKEISET KÄSITTEET	11
3.1 Vammaisuus	11
3.2 Osallisuus	11
3.3 Asiakaslähtöisyys	12
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS VAMMAISPALVELUISSA	14
4.1 Asiakaslähtöisyyden historiasta nykypäivään	14
4.2 Kokemusasiantuntijuus	16
5 KANSALAISUUDEN PERIAATE	19
5.1 Itsemääräämisoikeus	19
5.2 Oman elämän suunta	20
5.3 Talous ja toimeentulo	21
5.4 Koti	21
5.5 Tuki	22
5.6. Panos lähiyhteisölle ja yhteiskunnalle	23
6 OSALLISUUS SEURAKUNNASSA	24
7 VIDEO VÄLITTÄJÄNÄ	27
8 PROJEKTIN KUVAUS	30
8.1 Videon suunnittelu	30
8.2 Videon kuvaaminen	31
8.3 Lisähaastattelut	31
8.4 Editointi	32
8.5 Asiakasohjausryhmän haastattelu	33
9 TULOKSET	36
9.1 Videon vaikutukset	36
9.2 Asiakaslähtöisyys	39

9.3 Asiakasohjausryhmän työskentely	42
9.4 Video luotettavana välittäjänä.....	44
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	46
10.1 Osallisuuden edistäminen	46
10.2 Asiakasohjausryhmän kokemukset	49
10.3 Videon mahdollisuudet	50
10.4 Jatkotutkimusehdotuksia	53
10.5 Luotettavuus	54
10.6 Ammatillinen kasvu.....	55
LÄHTEET	57

1 JOHDANTO

”Me ollaan ainakin haluttu vaikuttaa ja sitten ollaan pystytty siltikin puhumaan myöskin niin ja tuomaan oma mielipiteemme.”

Vammaispalvelut ovat jatkuvan muutoksen alla. Vammaispalvelujen toteuttamista kehitetään erilaisten hankkeiden ja projektien kautta. Yksi suurin kehittämisen kohde on vammaisten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden lisääminen. Vammaisille pyritään luomaan uusia mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan eri osa-alueisiin, kuten yhteiskunnallisen vaikuttamisen foorumeihin. Kuitenkin yhteiskunnan erilaiset rakenteet luovat edelleen esteitä vammaisten täysivaltaisen kansalaisuuden toteutumisen tielle.

Oma kiinnostumiseni vammaisalaan on kasvanut pikku hiljaa opintojen edetessä. Osallisuus ja kuulluksi tuleminen ovat aiheita, joista puhutaan koko ajan. Ne linkittyvät kaikkiin ihmisen elämän osa-alueisiin. Kun eteeni tuli mahdollisuus osallistua osallisuuteen ja kuulluksi tulemiseen liittyvään projektiin, kiinnostukseni heräsi. Kun ihminen tulee kuulluksi ja ymmärretyksi oikein, se lisää henkilön varmuutta ja hyvinvointia. Kuulluksi tulemiseen liittyviä käytännön toimintoja on siis kehitettävä jatkuvasti ja arvioitava niiden toimivuutta.

Jotta vammaispalveluja voitaisiin kehittää vammaisten osallisuuden kannalta paremmiksi, vammaiset on otettava mukaan kehittämistyöhön. Johdannon alussa oleva lainaus on projektiin osallistuneelta vammaiselta henkilöltä. Hänen mielestään vammaiset haluavat vaikuttaa ja kertoa oman mielipiteensä heitä koskettavista asioista. Kokemuksia osallisuudesta –projektin keskiössä toimivat asiakkaat itse. Projektin tavoitteena oli tehdä video, jossa vammaiset henkilöt kertovat omia kokemuksiaan osallisuudesta. Videon tekemisen lisäksi arvioin videoprojektin onnistumista ja aikaansaannoksia. Videon valmistuttua haastattelin asiakkaista koostuvaa työryhmää, joka oli mukana videon suunnittelussa ja toteutuksessa. Haastattelun perusteella halusin selvittää, edistääkö tällainen videoprojekti asiakkaiden osallisuutta ja millaisia kokemuksia videoprojekti heille

tarjosi. Osallisuus on hyvin laaja käsite ja sisältää elämän kaikki osa-alueet. Tässä projektissa osallisuus ilmenee pääasiallisesti äänen antamisena asiak-
kaille videon kautta ja kuulluksi tulemisen mahdollisuutena.

2 PROJEKTIN TAUSTAA

2.1 Asiakasohjausryhmä

Työn lähtökohtana toimii valtakunnallisen vammaispalveluhankkeen, Etevan osahankkeen, asiakasohjausryhmä. Asiakasohjausryhmään kuuluu neljä palvelunkäyttäjää. Asiakasohjausryhmän tarkoituksena on välittää tietoa ja kokemuksia vammaispalveluista asiakkailta työntekijöille. Asiakasohjausryhmä kokoontuu noin kerran kuukaudessa käsittelemään vammaisten ihmisten elämäntilanteeseen ja hyvinvointiin liittyviä asioita. Viime aikoina asiakasohjausryhmässä on käsitelty vammaisen henkilön osallisuutta, palvelusuunnittelua ja hyvän elämän kriteereitä. Asiakasohjausryhmän toiminnan avulla työntekijät saavat paljon hyödyllistä tietoa siitä, miltä vammaispalvelut näyttävät asiakkaiden näkökulmasta. Ryhmässä keskustellaan ajankohtaisista aiheista ja pyritään löytämään ratkaisuja eteen tuleviin ongelmiin.

2.2 Projektin taustaorganisaatiot

Asiakasohjausryhmän toiminnan taustalla on monia eri hankkeita – Kaste-ohjelma, valtakunnallinen vammaispalveluhanke sekä Etevan osahanke. Kaste-ohjelma on nelivuotinen sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen kehittämishanke. Ohjelmassa määritellään aloilla olevien uudistusten tarvetta ja niihin johtavia tavoitteita sekä toimenpiteitä. Ajankohtaisen Kaste-ohjelman keskeiset periaatteet ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys tarkoittavat sosiaali- ja terveystaloudissa asiakkaan kuulemista, asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä sekä niiden kehittämistä. Vaikutusmahdollisuuksien kehittämiseksi suositellaan erilaisia yhteisöllisiä menetelmiä, kuten kokemusasiantuntijuutta sekä asiakasraateja. Yksi Kaste-hankkeen tavoitteista on parantaa riskiryhmien mahdollisuutta osallisuuteen, terveyteen ja hyvinvointiin. Osallisuudella yhteiskuntaan tarkoitetaan mahdollisuutta koulutukseen, ter-

veydenhuoltoon, toimeentuloon, työhön sekä asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. (Kaste 2012–2015, 4, 18.)

Eteva Kuntayhtymä on osa valtakunnallista vammaispalveluhanketta, jossa on mukana yhdeksän eri toimijaa ympäri Suomen. Kehittämishankkeessa on mukana Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä, Eteva kuntayhtymä, Kainuun maakunta kuntayhtymä, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä, Kårkulla samkommun, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalveluiden kuntayhtymä sekä Vaalijalan kuntayhtymä. Vammaispalveluhankkeessa pyritään kehittämään palvelurakenteita, palveluohjausta ja -suunnittelua. Näiden lisäksi keskitytään yksilöllisen asumisen, henkilökohtaisen avun sekä osaamisen vahvistamisen kehittämiseen. Hankkeen tavoitteet kohdistuvat Kaste-ohjelman tavoin vammaisten osallisuuden lisäämiseen ja lähipalveluiden vahvistamiseen sekä erityisosaamisen turvaamiseen palveluissa. (Vammaispalveluhanke 2012.)

Eteva kuntayhtymä on Uudenmaan ja Etelä-Hämeen erityishuoltopiiri, joka tarjoaa palveluita vammaisille, mielenterveyskuntoutujille sekä muuta erityistukea tarvitseville ihmisille (Eteva kuntayhtymä 2013). Eteva kuntayhtymän osahanke keskittyy kehittämään palvelusuunnittelua ja -ohjausta sekä palvelurakenteita. Tavoitteena on korostaa yksilökeskeistä ajattelutapaa palvelusuunnittelussa, kehittää avun ja palvelutarpeen arvioinnin menettelytapoja rakentaa yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon välille sekä käynnistää irtaantumista kehitysvammahuollon erillisestä terveydenhoidosta. Hankkeessa työskentelee kehittämissuunnittelija, projektityöntekijä ja projektiryhmä. Hankeorganisaatioon liittyy edellä mainittu palvelunkäyttäjistä koostuva asiakasohjausryhmä. Asiakasohjausryhmä tukee projektia sisältöön liittyvissä kysymyksissä. Asiakasohjausryhmän tavoite on nostaa palvelunkäyttäjien ääni mukaan kehittämistyöhön. (Eteva kuntayhtymä i.a.)

2.3 Projektin tavoitteet

Projektin tavoitteena oli tehdä video asiakasohjausryhmän kanssa. Videossa käsitellään ryhmän jäsenten omia ajatuksia osallisuudesta yhteiskunnassa. Videon taustateoriana toimii Duffyn kansalaisuusteorian kuusi osa-aluetta, jotka ovat itsemääräämisoikeus, oman elämän suunta, talous ja toimeentulo, koti, tuki ja panos yhteisössä. Näistä aiheista muodostimme yhdessä asiakasohjausryhmän kanssa haastattelukysymykset, jotka muodostavat videon sisällön. Tarkoituksena oli myös kuvata asiakasohjausryhmän ulkopuolisia eri tavoin vammaisia henkilöitä, jotta videoon saataisiin enemmän näkökulmia.

Videoprojektin valmistuttua haastattelin asiakasohjausryhmän jäseniä siitä, miten projekti heidän mielestään onnistui ja tuliko videosta sellainen kuin suunniteltiin. Haastattelun tavoitteena oli selvittää, edistääkö videoprojekti asiakasohjausryhmän jäsenten osallisuutta ja millaisia kokemuksia he saivat projektin aikana.

Hankkeen kohderyhmänä ovat vammaispalveluiden työntekijät ja asiakkaat. Työntekijät saavat videon sisällöstä lisää näkökulmia siihen, miten palvelut toimivat käytännössä. Asiakkaiden näkökulma palveluiden kehittämisessä on erittäin oleellinen, koska silloin tullaan tietoisiksi ongelmista ja kehitysideoista, jotka koskevat varmasti asiakkaita itseään. Muille asiakkaille video voi herättää ajatuksia omasta elämäntilanteesta ja kokemuksesta kuulluksi tulemissa.

3 KESKEISET KÄSITTEET

3.1 Vammaisuus

Vammaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on vaikeuksia suoriutua tavallisista elämäntoiminnoista vamman tai sairauden takia (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987). Kaski, Manninen ja Pihko (2009, 16) määrittelevät kehitysvammaisuuden hermoston sekä muiden elinten vammoina ja vaurioina. Yleisin ryhmä on hermoston vauriot ja muut puutokset tai poikkeavuudet. Näitä kutsutaan hermoston kehityshäiriöiksi. Hermoston kehityshäiriöihin liittyy useasti älyllisten toimintojen vajavuutta. Älyllisellä kehitysvammaisuudella tarkoitetaan tilaa jossa henkilön henkinen suorituskyky on estynyt tai epäkehittynyt.

Fyysisen vammaisuuden lisäksi voidaan vammaisuutta ajatella myös sosiaalisena ja yhteiskunnallisena ilmiönä. Perinteinen näkökulma vammaisuudesta on negatiivisesti arvolutautunut. Vammaisuus nähdään yksilön ja yhteisön kannalta ei-toivottavana ja rajoittavana tekijänä. Täysi inhimillinen elämä vamman takia ei siis ole tämän käsityksen mukaan mahdollista. Nykyään vammaisuutta on lähdetty ajattelemaan myös sosiaalisesta näkökulmasta. Sosiaalisessa näkökulmassa vammaisuus lähtee yhteiskunnasta, joka säännöillään ja käytänteillä luo vammaisuutta. Näin mikään yksilöllinen ominaisuus itsessään ei vammauta henkilöä, vaan sen tekee yhteisö, joka asettamallaan kriteereillä estää ihmisiä, jotka eivät pysty täyttämään kyseisiä kriteereitä, osallistumasta täysivaltaisesti yhteiskunnan toimintaan. (Vehmas 1999, 103–104.)

3.2 Osallisuus

YK:n vammaisten oikeuksia koskevassa julistuksessa määritellään vammaisten oikeus elää yhteisössä, jossa heillä on samankaltaiset oikeudet muiden kanssa (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valin-

nainen pöytäkirja 2009, 45). Osallisuudella tarkoitetaan yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siinä vaikuttamista. Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin yhteisössä, on erittäin tärkeä osa ihmisen identiteetin kehitymisessä. (Hotari, Oranen & Pösö 2009,117.) Osallisuuteen liittyä myös oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista ja pystyä vaikuttamaan terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin asioihin. Osallisuus tuottaa hyvinvointia ja terveyttä. (THL 2012.)

Osallisuuden lähikäsite osallistuminen on vaarassa mennä sekaisin osallisuuden kanssa. Osallistuminen voidaan määritellä kolmella eri tavalla. Siihen liittyy sosiaalisen, toiminnallisen ja kansalaisosallistumisen ulottuvuudet. Sosiaalinen ulottuvuus tarkoittaa, että osallistumiseen vaaditaan muita ihmisiä. Toiminnalliseen ulottuvuuteen liittyy osallisuuden aktiivinen toiminta. Kansalaisosallistuminen tarkoittaa yhdessä toimimista yhteisten asioiden hoitamiseksi. Osallisuus edellyttää osallistumista, kuitenkin osallistuminen ei välttämättä johda osallisuuteen. Osallisuudella tarkoitetaan mukanaoloa yhteisöllisesti tärkeissä prosesseissa ja yksilön syvää ja pysyvää kiinnittymistä yhteisöön. (Asumispalvelusäätiö ASPA, 35.)

3.3 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyden kokonaisvaltaisessa määrittelyssä on monta eri näkökantaa. Ensinnäkin asiakaslähtöisyys toimii sosiaali- ja terveystalouden arvopeustana. Lähtökohta on se, että palveluita järjestetään asiakkaiden tarpeista, eikä vain organisaation tarpeista lähtien. Tämä vaatii molemmilta osapuolilta yhteisymmärrystä siitä, miten palvelut voidaan järjestää molempien osapuolien näkökulmat huomioon ottaen. (Ahonen, Lamminmäki, Suoheimo, Suokas & Virtanen 2011,18–19.)

Jotta yhteisymmärrys voitaisiin saavuttaa, se edellyttää palveluntarjoajalta asiakasymmärrystä eli tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden hyödyntämisestä palveluiden kehittämisessä. Vastavuoroisesti tämä edellyttää asiakkaalta myös palveluymmärrystä eli asiakkaalla on käsitys saatavilla olevista palveluista ja pal-

veluntarjoajan roolista asiakkaan kumppanina palveluiden kehittämisessä. (Ahonen ym. 2011,18–19.)

Asiakaslähtöisyys usein rinnastetaan asiakaskeskeisyyteen. Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakas on palveluiden keskellä, ja palvelut järjestellään häntä varten. Termejä on käytetty synonyymeinä, vaikka asiakaslähtöisyys on enemmänkin asiakaskeskeisyyden seuraava vaihe. Silloin asiakas ei ole vain palveluiden keskipisteenä, vaan osallistuu sen lisäksi aktiivisesti toiminnan suunnitteluun. Toiminta on siis asiakaslähtöistä vasta silloin, kun toiminta suunnitellaan asiakkaan kanssa, ei häntä varten. Asiakaslähtöisyys eroaakin asiakaskeskeisyydestä suuresti siinä, että asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas nähdään resurssina sekä asiantuntijana omasta hyvinvoinnistaan, jonka osamista ja voimavaroja hyödynnetään palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä. (Ahonen ym. 2011,18–19.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS VAMMAISPALVELUISSA

Jo vuosien ajan vammaisten elinolot on ollut polttava kysymys ihmisten mielisä. Ihmisoikeuskysymykset ovat johtaneet jo palvelurakennemuutoksiin. Rakennemuutoksissa pyritään laitosten järjestelyiden purkamiseen ja pyritään kehittämään uusia palveluasumismuotoja. Myös kehitysvammaisten koulutusjärjestelmää ollaan uudistamassa. Näiden muutosten tavoitteena on taata vammaisille mahdollisuus yhdenvertaiseen kansalaisuuteen ja oikeus ihmisarvoiseen elämään. (Eriksson 2008, 7.)

Näistä uusista muutoksista huolimatta vammaisten asemaa määritellään usein asiantuntijakäytäntöjen kautta. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestelmä hallitsee yhteiskunnallisia käytäntöjä, jolloin vaikutetaan vammaisten ihmisten tarpeisiin ja asemaan viranomaistaholta käsin. Tällainen määrittelyvallan ja valtasuhteiden merkitys onkin asiantuntijajärjestelmissä huomioitu ja sitä on alettu tutkia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. (Eriksson 2008, 7–8.)

4.1 Asiakaslähtöisyyden historiasta nykypäivään

Julkisten palveluiden hallintaideologia New Public Management-ajattelu (NPM) tuli julki 1990-luvun puolivälissä. Sen tavoitteena on palvelujärjestelmän toiminnan tehostaminen, byrokratian vähentäminen sekä vanhanaikaisten hierarkiasuhteiden purkaminen. Palveluasiakkuus tulisi ymmärtää siten, että asiakas on vastuullinen ja valtaistunut yhteiskuntasubjekti. Tämä malli viritti paljon lisätutkimuksia ja 1990-luvun lopusta lähtien asiakkaan ja asiantuntijoiden valtasuhdeproblematiikkaa on lähdetty purkamaan. Käsitys ”uudesta asiantuntijudesta” kasvoi. Sen mukaan asiakas otetaan mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon ja suunnittelemaan häntä koskevia palveluita. (Eriksson 2008, 8.)

Nykyään keskustelussa painotetaan refleksiivisyyttä eli asiantuntijat ovat riippuvaisia yhteiskunnasta ja sen jäsenistä, koska yhteiskunnan jäsenet muokkaavat asiantuntemuksesta uskottavampaa. Tällöin asiantuntijuus on itseään korjaavaa, sillä se on jatkuvassa kontaktissa tiedon kohteiden kanssa. Sosiaalipalveluissa refleksiivinen työote merkitsee tasa-arvoista vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja asiantuntijan välillä. Asiakkaan oma tieto tulee ymmärtää asiantuntijuuden ytimenä. Tämän johdosta asiantuntijuuden ja asiakkuuden rajat hämärtyisivät ja asiantuntija olisi nöyrä oman ammattitietonsa suhteen. (Eriksson 2008, 8-9.)

Kansalaisten osallisuus, täysivaltainen kansalaisuus ja vahva kansalaisyhteiskunta toimivat horisontaalisen asiantuntijuuden lähtökohtina. Horisontaalinen asiantuntijuus on kumppanuussuhteeseen perustuvaa sosiaalityötä. Silloin kummallakaan osapuolella, sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla, ei ole sellaista asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen osapuolen asiantuntijuuden. Horisontaalisessa asiantuntijuudessa kaikki asettuvat samalle tasolle ja kuuntelevat toisiaan. Tämä on vastakohta vertikaalisen asiantuntijuuden asetelmaan, jossa on tietäjä ja tietämisen kohde. Tavoitteena on, että asiantuntija on mahdollisimman tarpeeton, jolloin asiakas pystyy selviytymään itse. Tästä johtuen asiakkaat ovat entistä vaateliaampia ja vahvempia sekä kuluttajasuojaa on lisätty. Asiakkaat pystyvät vaatimaan oikeuksiaan paremmin kuin ennen. (Eriksson 2008,9; Juhila 2006, 84, 137–138.)

Täysin ongelmaton refleksiivinen asiantuntijuus ei kuitenkaan ole. Asiakslähtöisten käytäntöjen myötä asiantuntijoiden on myös mentävä arkielämän ulottuvuuksille, joissa asiantuntijavallan merkitys ei ole aikaisemmin ollut olennainen. Asiantuntijavallan uusien muotojen kehittyessä, asiantuntijoilla on valtaa laajemmin ihmisten elämäkäytännöissä. Toinen ongelma asiakslähtöisessä toimintatavassa on se, että se ei kata kaikkia asiakkaita. Keskusteluun pystyy osallistumaan vain ne henkilöt, joilla on toimintakykyä ja vaikutusmahdollisuuksia. Ulkopuolelle jäävät kaikki ne, joilla ei ole tarvittavia kommunikaatiovälineitä. (Eriksson 2008,9.)

4.2 Kokemusasiantuntijuus

Nykyinen palvelukäsitys korostaa asiakaslähtöisyyttä, joten asiakkaita on alettu nimittää kokemusasiantuntijoina, jotka osallistuvat ja vaikuttavat palveluiden kehittämiseen ja tuotantoon. Kun palveluita ajatellaan markkinaehtoisien logiikan mukaisesti, asiakas on keskeisessä asemassa. Asiakas vaikuttaa valinnoillaan palveluiden kilpailuun ja lisäksi sisältöön ja laatuun. Valinnoillaan asiakas ohjaa palvelutuotantoa. Valintojen tekemisen lisäksi palveluihin voi vaikuttaa myös osallistumisella. Valitseva asiakkuus muuttuu siten osallistuvaksi asiakkuudeksi. Tällöin on kiinnitettävä huomiota, onko olemassa menetelmiä, joilla asiakkaat osallistuvat palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Osallistuvassa asiakkuudessa korostetaan asiakkaan valinnan sijasta hänen äänensä kuulemistä. Lisäksi kiinnitetään huomiota siihen kuka valitsee ja kuka puhuu. (Toikko 2012a, 4.)

Barnesin mukaan palvelunkäyttäjän asema ulottautuu laajemmalle kuin vain kuluttajan rooliin. Asiakkuudella tarkoitetaan aktiivista toimintaa, jolla kiinnitytään yhteiskuntaan ja vaikutetaan sen rakenteisiin. Palvelujärjestelmä on yksi yhteiskunnan rakenteista, joten siihen vaikuttaminen on asiakkaan kannalta oleellinen tavoite. (Toikko 2012a, 5–6.)

Asiakkaan osallistuminen ei käsitä vain asiakaslähtöistä toimintatapaa, jota ammattilaiset ovat toteuttaneet jo kauan. Asiakaslähtöisessä toimintatavassa huomio kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen, kuin taas asiakkaan osallistuminen painottaa kollektiivista eli yhteisöllistä toimintatapaa. Puhuessaan palvelunkäyttäjät eivät puhu vain omasta puolestaan, vaan myös koko asiakasryhmän puolesta. Suunnitellessa ja arvioidessa palveluita he vaikuttavat koko asiakasryhmän palveluihin. Kysymys ei ole kuitenkaan vain vertaistoiminnasta. Vaikka asiakaslähtöisyys ja vertaistoiminta ovat yhtä tärkeitä, tässä yhteydessä tavoitteena on asiakkaan ja ammattilaisten välinen vuorovaikutus. (Toikko 2012a, 5–6.)

Palvelunkäyttäjien osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin perustuu heidän omaan kokemustietoonsa. Näin ollen asiakkaan

osallistumisella tavoitellaan asemaa kokemusasiantuntijana. Kokemusasiantuntijoilla on kolme eri ulottuvuutta, jossa heidän vaikutusmahdollisuudet ovat erilaiset. Ensiksi kokemusasiantuntijoiden ajatuksia ja mielipiteitä voidaan hyödyntää palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Tällöin on tärkeää luoda puitteet asiakkaan omalle äänelle. Esimerkiksi asiakasfoorumeissa asiakkaat voivat kertoa omia ajatuksiaan palveluiden kehittämiseksi. Tällöin on kysymys aidosta osallistumisesta, mutta välillisestä vaikuttamisesta. Toiseksi kokemusasiantuntijat voivat osallistua ammattilaisten rinnalla palvelutoimintaan. Asiakas toimii ammattilaisen työparina ja asiakas-kehittäjänä, jolloin hän on osa organisaatiota. Tässä tapauksessa on kyse aidosta ammattilaisen kanssa vuorovaikutukseen pyrkivästä osallistumisesta. Kolmannessa ulottuvuudessa kokemusasiantuntija voi vaikuttaa organisaation päätöksentekoon. Asiakkaat ovat mukana niissä päätöksentekoprosesseissa, jossa vaikutetaan toiminnan resursseihin. Asiakkaalta tämä edellyttää kokemustiedon lisäksi näkemystä organisaation hallinnosta ja sen toimintatavoista. Asiakkaan tietoa organisaatiosta voi lisätä koulutuksen avulla. Kaiken kaikkiaan asiakkaan vaikuttaja-asema voi korostua normaalia toimintaan osallistumista enemmän. (Toikko 2012b, 161–163.)

Kokemusasiantuntijuudessa nostetaan asiakkaan tieto ammattilaisen tiedon rinnalle. Palvelunkäyttäjät voivat kokemustietonsa avulla lähestyä työntekijöitä tasavertaisesti. Molempien osapuolten tieto on muodostunut eri tavalla, mutta omassa asiayhteydessään molemmat ovat toimivia ja olennaisia. (Toikko 2012b, 164.)

Kokemusasiantuntijuus kehittyy, kun asiakkaat yhteisesti jakavat, analysoivat ja hyödyntävät kokemuksiaan. Kokemusasiantuntijuuden perustana on palvelunkäyttäjän oma kokemus. Kokemukset muuttuvat tiedoksi, kun asiakas jakaa mielipiteitään ja kokemuksiaan viiteryhmässä. Siten parhaimmillaan oman kokemuksen rinnalle syntyy kollektiivista eli yhteistä tietoa. Analysoinnin ja keskustelun avulla yksittäisistä kokemuksista saadaan yhteinen käsitys. Analysoinnilla voidaan tarkoittaa aiheiden jakamista ja vertailua pienempiin kokonaisuuksiin sekä kokemusten sijoittamista suurempaan kontekstiin. Kollektiivinen kokemustieto on luotettavampaa kuin yhteen kokemukseen perustuva tieto. Kui-

tenkin jonkun yksittäinen kokemus saattaa tuoda esille tärkeän ja vaikuttavan kertomuksen. (Toikko 2012a, 7.)

5 KANSALAISUUDEN PERIAATE

Asiakasohjausryhmän kanssa tehtävän videon taustateorianä toimii Simon Duffyn kansalaisuusperiaate. Tässä periaatteessa on kuusi eri osa-aluetta, jotka mahdollistavat henkilön tasapainoisen kansalaisuuden mahdollistumisen – itsemääräämisoikeus, elämän suunta, talous ja toimeentulo, koti, tuki ja panos yhteiskunnassa. Termi kansalaisuus voi kuulostaa hieman erikoiselta, mutta sen kautta pystytään löytämään tapoja auttaa kehitysvammaisia henkilöitä. Elämän arvo ei määräydy sen mukaan, että muut tunnistavat henkilön kansalaisena. (Duffy 2006, 2.)

Kansalaisuus käsitteellä tarkoitetaan enemmänkin sitä, että ihmiset ymmärtävät henkilön yhteisön tasa-arvoisena yksilönä. Kun muut ihmiset näkevät henkilön kansalaisena, se ei välttämättä takaa onnellista elämää ja menestystä, mutta se tarkoittaa sitä, että ihmiset ottavat kyseisen henkilön vakavasti ja kohtelevat häntä tasa-arvoisesti ja henkilö on kunnioituksen arvoinen. Kun henkilöön suhtaudutaan näin, se suojaa hänet hyväksikäytöltä ja hänet huomioidaan yksilönä. Tasa-arvoinen kansalaisuus antaa kaikille hyvän pohjan elämän rakentamiselle ja itsensä toteuttamiselle. (Duffy 2006, 2.)

5.1 Itsemääräämisoikeus

Ensimmäinen osa-alue teoriassa on itsemääräämisoikeus. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että ihminen huomioidaan ympäristössään ja hänen mielipiteillään on merkitystä. Itsemääräämisoikeus on tärkeää, koska se vaikuttaa moniin eri asioihin ihmisen elämässä. Kun ihminen saa päättää omista asioistaan, mahdollisuudet oman näköisen elämän rakentamiseksi suurenevät. Henkilö voi esimerkiksi kontrolloida omaa rahankäyttöänsä, mennä naimisiin tai olla parisuhteessa, hankkia työn sekä äänestää. Kyky tehdä näitä asioita vaikuttaa suuresti siihen, että muut ihmiset voivat ottaa henkilön vakavasti. Toiseksi itsemäärääminen on tärkeää, koska silloin muut ihmiset kuuntelevat, mitä henki-

löllä on sanottavaa. Kun ihminen tulee kuulluksi, hän pystyy vaikuttamaan omiin asioihinsa ja hänen itsekunnioituksensa nousee. Lopuksi itsemääräämisoikeus mahdollistaa päätösten tekemisen. Päätösten tekeminen oleellinen osa elämään, koska päätöksillä voimme määrittää elämämme suunnan. Elämä vaatii päätöksiä ja myös huonojen päätösten tekeminen tulisi olla mahdollista. Ilman päätöksentekoa mahdollisuutta elämä tallaa paikallaan. (Duffy 2006, 5-6.)

Itsemääräämisoikeudesta voi helposti ajatella, että sitä joko on tai ei ole. Se ei ole kuitenkaan joko-tai tilanne. Vaikka ihmisellä olisi yksi elämän osa-alue, jossa hän voi vaikuttaa, hänellä silti on itsemääräämisoikeutta. Emme voi siis päätätä, että tällä henkilöllä sitä on ja toisella ei ole. Jotta henkilöllä olisi itsemääräämisoikeutta, sen ei tarvitse olla maksimaalinen. Sitä voidaan kuitenkin lisätä, muuttamalla tapaa käyttäytyä tai löytää ihmisiä auttamaan henkilöä. Jotta itsemääräämisoikeus voisi olla täydellinen, on henkilölle löydettävä oikeat tavat ja apuvälineet sen saavuttamiseksi. (Duffy 2006, 7-8.)

5.2 Oman elämän suunta

Mahdollisuus tehdä päätöksiä on ensimmäinen askel kansalaisuuteen, mutta seuraavaksi tulee tehdä suunnitelma siitä mitä halutaan saavuttaa. Elämän suunnittelussa on monia hyviä puolia. Suunnittelu auttaa muuttamaan asioita ja tuntemaan olon itsevarmemmaksi. Suunnitelman avulla henkilö pystyy työskentelemään muiden ihmisten kanssa helpommin, koska on selvää mitä kunkin tulee tehdä suunnitelman toteutumiseksi. Suunnitelma myös muuttaa toiveet ja unelmat konkreettisimmiksi, jolloin niitä on helpompi toteuttaa. (Duffy 2006, 35.)

Yksi mahdollinen tapa suunnitella elämää on yksilökeskeisen suunnitelman kautta. Yksilökeskeisessä suunnitelmassa henkilö itse tai yhteistyössä muiden kanssa suunnittelee omaa elämäänsä, sen sijaan että asiantuntijat suunnittelevat mitä hän tarvitsee järjestelmän puitteissa. (Duffy 2006, 36.)

5.3 Talous ja toimeentulo

Kun henkilö tietää mitä haluaa tehdä elämässään, on aika alkaa toteuttaa suunnitelmia. Jotta suunnitelmat voidaan toteuttaa, tarvitaan ihmisiä auttamaan sen toteutumisessa. On kaksi syytä miksi ihmiset auttavat toisiaan – rakkaudesta tai rahasta. Vaikka rakkaus ja rakastavat läheiset ovatkin tärkeitä, niillä on myös heikkous. Heitä ei voi kontrolloida samalla tavalla kuin työnantaja kontrolloi työntekijöitä. Joten rakkauden lisäksi, henkilö tarvitsee täysipainoisen kansalaisuuden tavoittamiseksi myös rahaa. Raha on yksi tekijä, joka auttaa kontrolloimaan elämää. Rahalla voimme muuttaa asetettuja suunnitelmia todellisuudeksi. Rahalla voi ostaa palveluita ja palkata henkilöitä auttamaan suunnitelmien toteuttamisessa. (Duffy 2006, 59–60.)

5.4 Koti

Jokaisella ihmisellä tulisi olla koti. Se on yksi ihmisen perusoikeuksista. Kun ihmisellä on koti, se liittyy hänet yhteiskuntaan ja auttaa muita näkemään hänet konkreettisenä osana yhteisöä. Koti luo myös turvaa. Jokaisen tulee tuntea olonsa turvalliseksi omassa kodissaan. Jos jakaa kodin jonkun muun kanssa, on tärkeää, että toiset henkilöt eivät luo pelkoa ja turvattomuutta, vaan jokainen voi rentoutua omassa kodissaan. (Duffy 2006, 81.)

Omassa kodissa ihminen kontrolloi sitä, miltä asunto näyttää ja mitä siellä tehdään. Omassa kodissa ei ole ketään, joka määrittäisi, mitä tehdään milloinkin. Tilanteet vaihtelevat paljonkin riippuen siitä, asuuko ihminen yhdessä muiden kanssa vai yksin omassa asunnossa. Hoitokodeissa ei voi valita kenen kanssa asuu ja helposti työntekijöiden aikataulut vaikuttavat asukkaiden päivärytmiin. (Duffy 2006, 81.)

Koti on jokaisen yksityinen paikka. Siellä pääsee pois muiden ihmisten katseilta ja voi keskittyä omiin yksityisasioihin. Yksityisyyttä voi olla vaikeaa ylläpitää hoitokodeissa, joissa tulee suojautua muilta kanssa-asujilta ja työntekijöiltä. Asukas on jatkuvasti työntekijöiden tutkivan silmän alla, jolloin voi olla vaikeaa löy-

tää hetkeä vain ja ainoastaan itselleen ilman paineita suoriutumisesta. Työntekijöillä on vaikutusvaltaa kaikista yksityisimpiin asioihin kuten peseytymiseen, vessassa käymiseen, seksuaaliseen elämään sekä syömiseen ja he voivat halutessaan muuttaa jotakin niihin liittyvissä käytännöissä. Nämä muutokset voivat olla tarpeellisia, mutta miltä tuntuisi elää kodissa, jossa ei ole mitään omaa ja yksityistä. (Duffy 2006, 82.)

Kodin sijainti vaikuttaa myös oleellisesti elämänlaatuun. Kodin tulisi sijaita sellaisessa paikassa, josta henkilö voi helposti toteuttaa valitsemaansa elämäntyyliään. Siihen sisältyy työ, ystävät ja perhe sekä vapaa-ajan harrastukset. Kodin sijainti voi toimia näitä asioita edistävänä tai hidastavana tekijänä. (Duffy 2006, 82.)

5.5 Tuki

Avun vastaanottaminen on oleellinen osa kansalaiseksi tulemisessa. Usein avun ja tuen pyytäminen ja vastaanottaminen nähdään heikkoutena, mutta käytännössä kukaan ei pärjää yhteiskunnassa yksin. Kansalaiset voivat toimia itsenäisesti, mutta he eivät ole itsenäisiä toisistaan. Me tarvitsemme muita ihmisiä, jotta yhteiskunta voisi toimia tasapainoisesti. Ihmiset vaihtavat palveluita keskenään ja auttavat toisia selviytymään. Tuen kysyminen on enemmänkin positiivinen kuin negatiivinen asia. Kun pyytää apua, se lisää kommunikaatiota muiden ihmisten kanssa ja he voivat tuottaa henkilölle tarvittavaa palvelua. Samalla he ymmärtävät hänet tasa-arvoisena kansalaisena. (Duffy 2006, 103.)

On kuitenkin kiinnitettävä huomiota siihen, millaista on hyvä tuki. Tuen saaminen on tärkeää, mutta tuen tulee olla sellaista, joka edistää kansalaisuutta. Saadun tuen tulee ensinnäkin edistää omanarvontuntoa ja kunnioitusta. Avunantajien tulee kohdistaa puhuminen suoraan avunsaajalle ja puhua asianmukaisesti. Hyvä tuki auttaa henkilöä olemaan näkyvä osa yhteiskuntaa. Asianmukainen tuki mahdollistaa menemisen työpaikoille, kauppaan ja harrastuksiin. (Duffy 2006, 104.)

Hyvä tuki ylläpitää henkilön suhteita perheeseen ja ystäviin sekä mahdollistaa uusien ystävyysuhteiden syntymisen. Henkilöllä tulee siis olla mahdollisuus osallistua ympärillä tapahtuviin tapahtumiin. Ihminen saa mahdollisuuksia oppia uutta ja kehittää taitojaan hyvän tuen kautta. Kun ihminen oppii uutta, muut näkevät hänet henkilönä, jolla on kykyä ja mahdollisuus tehdä uusia asioita. Ihminen ei voi oppia, jollei saa mahdollisuutta ottaa riskejä ja kokeilla uusia asioita. Hyvä tuki antaa siis henkilölle niin paljon valtaa kontrolloida omaa elämää kuin mahdollista. Se tekee henkilöstä vahvemman ja mahdollistaa päätöksenteon omaan elämään liittyvissä asioissa. (Duffy 2006, 104–105.)

5.6. Panos lähiyhteisölle ja yhteiskunnalle

Ensimmäiset viisi osa-aluetta mahdollistavat kansalaisuuden, mutta vaikka henkilö omaisi ne, elämä ei välttämättä ole vielä täysin täyttä. Viimeinen askel edellyttää oman panoksen antamista yhteisölle ja yhteiskunnalle. Tämä panos mahdollistaa erityisesti, että henkilö voi nauttia elämästään täysillä ja muut näkevät hänet yhteisön täysivaltaisena jäsenenä. Tässä vaiheessa on viimeistään tarkoitus tehdä suunnitelluista unelmista totta. Henkilön tulisi etsiä konkreettinen paikka unelman toteutumiseksi. Oman panoksen voi antaa hyvin erilaisilla asioilla ja erilaisissa paikoissa. (Duffy 2006, 142–144.)

Yksinkertainen kahvittelu muiden ihmisten kanssa paikallisessa kahvilassa tuo ihmiset yhteen ja vahvistaa lähiyhteisöä. Liittyminen jo valmiisiin yhteisöihin kuten seurakuntaan, kuntosalille tai käyminen teatterissa vahvistaa näitä yhteiskunnan osa-alueita. Yhteisöjä voi myös uudistaa jakamalla omia työnnäytteitä ja taitoja muiden ihmisten kanssa. Tällainen aktiivinen yhteisötoiminta tekee ihmisestä vahvemman, koska se edistää uusien ystävyysuhteiden syntymistä, mahdollistaa omien lahjojen käytön ja aktiviteettien nauttimisen muiden ihmisten kanssa. (Duffy 2006, 148.)

6 OSALLISUUS SEURAKUNNASSA

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategia 2015 painottaa seurakuntaa osallisuuden yhteisönä. Yksi kirkon strategisista suuntauksista on vahvistaa kirkon jäsenyyden merkitystä. Tavoitteena on kohdata jokainen seurakunnan jäsen vähintään viisi kertaa vuodessa laadukkaasti ja aktivoida seurakuntalaiset seurakunnan toiminnan järjestämiseen. (Kirkon strategia 2015.)

Kirkon vammaispoliittisen ohjelman tarkoituksena on tuoda kristillinen usko vammaisten ulottuville sekä luoda vammaisille ihmisille yhdenvertaiset mahdollisuudet olla osallisena seurakunnan toiminnassa. Vammaisten ihmisten äänen tulisi olla kuuluvilla kirkon toiminnassa ja päätöksenteossa. Ohjelmalla pyritään lisäämään ihmisen täysivaltaistumista eli mahdollisuutta käyttää kaikkia ihmisoikeuksiaan. Käytännössä seurakuntien tulisi perustaa seurakunnallisia vammaisneuvostoja yhdessä paikallisen vammaisyhdistyksen kanssa osallisuuden esteiden poistamiseksi. (Kirkko kaikille 2003, 3–5.)

Ihminen luotiin Jumalan kuvaksi, eikä vammaisuus ei muuta sitä. Seurakunta hyväksyy erilaiset ihmiset, koska erilaisuus kuuluu kristillisen kirkon olemukseen. Vamma vaikuttaa ihmisen elämään kaikilla osa-alueilla, mutta se ei hallitse elämää, koska elämä on aina arvokasta. Kirkko haluaa auttaa ihmisiä vahvistamaan omia voimavarojaan ja ihmisarvon tuntoa sekä vähentää vähäosaisuuden leimaa. (Kirkko kaikille 2003, 5.)

Jotta kaikki vammaiset henkilöt pystyisivät osallistumaan seurakunnan toimintaan tasa-arvoisesti, se edellyttää yhteistä kieltä. Jokaiselle henkilölle on annettava tietoa kielellä, jota hän käyttää. Kirkollisissa toimituksissa tekstejä käännetään viittomakielelle, selkokielelle, pistekirjoitukseksi ja isokirjoitukseksi. Kirkon työntekijöitä koulutetaan erilaisten ihmisten kohtaamiseen ja luovien menetelmien käyttämiseen kirkon sanoman välittämisessä. Tiedotusmateriaalia seurakunnan toiminnasta on tuotettava kullekin vammaisryhmälle sopivassa muodossa. (Kirkko kaikille 2003, 6- 7.)

Seurakuntaan osallistumisen esteet ovat moninaisia. Fyysiset rakenteet, ympäristön monimutkaisuus, omat ja muiden asenteet, asiayhteyksien epäselvyys, arkuus ja avuntarve voivat estää henkilöä osallistumasta seurakunnan toimintaan. Kaikki seurakunnan rakennukset ja tilat tulisi olla esteettömiä, jotta kaikilla on mahdollisuus liikkua. Virkistystilaisuudet ja vapaamuotoinen toiminta tulisi olla myös vammaisten ulottuvilla ja vammaisilla lapsilla tulisi olla mahdollisuus osallistua leiri- ja kerhotoimintaan sekä rippikouluun. Rippikouluun voi osallistua henkilön edellytysten mukaan, joko yhdessä muiden kanssa tai vertaisryhmässä. Seurakunta tarjoaa vammaisille henkilöille myös erilaisia apuvälineitä, mutta tarvittaessa seurakunnan työntekijät ovat valmiita auttamaan henkilökohtaisesti seurakunnan toimintaan osallistumisessa. (Kirkko kaikille 2003, 7-8.)

Usein vammattomat ihmiset toimivat vammaisten ihmisten puolestapuhujina. Toki tämä on tarpeen, jos tietty ryhmä ei pysty ilmaisemaan omia ajatuksiaan, mutta useilla vammaisilla henkilöillä on paljon tietoa ja ymmärrystä osallistua päätöksentekoon. Kirkko tukee vammaisten asettumista ehdolle kirkollisvaaleihin. Luottamustehtäviin valittuja henkilöitä voidaan tukea erilaisin tavoin, kuten apuvälineillä, tulkki- ja avustajapalveluilla. (Kirkko kaikille 2003, 9.)

Vammaisia ei tule ymmärtää vain ottavina vaan myös antavina osapuolina. Kirkolla on aktiivinen rooli vammaisten henkilöiden työllistämisenä. Työllistymisen apuna käytetään esimerkiksi tuettua työllistämistä. Koulutus on kuitenkin oleellisin asia työllistymisen kannalta. Kirkko kannustaakin vammaisia hakeutumaan kirkolliseen ammattikoulutukseen. Seurakunta palkkaa valmistuneita ammattilaisia kirkon tehtäviin. Vammaisia henkilöitä palkatessa kirkko kiinnittää huomiota oikeudenmukaisuuteen työhönotto- etenemispolitiikassa. (Kirkko kaikille 2003,10–11.)

Osallisuus seurakunnassa toteutuu eri tavoin ja erilaisilla ulottuvuuksilla. Seurakunnan jäsenyys alkaa kasteen kautta. Kirkon täysivaltaiseksi jäseneksi päästään, kun jäsen käy rippikoulun ja hänet konfirmoidaan. Kokemus yhteisön jäsenyydestä rakentuu toimintaan osallistumisen kautta. Toiminnan kautta seurakunnan jäsen saa erilaisia osallisuuden kokemuksia, kuten normaaleja sosiaali-

sia kontakteja tai kokemuksia vaikuttamisesta ja vastuunkantamisesta yhteisössä. Toiminnallinen osallisuus seurakunnassa ei näytä eroavan minkään muunkaan yhteisön osallisuuden rakentumisesta. (Häkkinen 2010, 30–32.)

Seurakunta on hengellinen yhteisö, joten osallisuudella on myös hengellinen ulottuvuus. Osallisuuden hengellinen ulottuvuus pitää sisällään toiminnallisen osallisuuden lisäksi kokemuksellisen osallisuuden Pyhästä, Pyhän läsnäolosta ja rakastettuna olemisesta. Seurakuntayhteys muotoutuu uskontunnustuksen mukaan pyhään yhteydeksi, joka tarkoittaa osallistumista seurakunnan jäsenyyteen sekä laajempaan aikaan ja paikkaan sitoutumattomaan Kristuksen kirkkoon. Pyhien yhteisö viittaa osallisuuteen näkyvässä ja näkymättömässä kirkossa. (Häkkinen 2010, 32–33.)

7 VIDEO VÄLITTÄJÄNÄ

Multimedia, elokuva ja video ovat tehokkaita välineitä. Elävän kuvan ja äänen avulla voidaan vaikuttaa suoraan katsojan tunteisiin ja järkeen. Siksi videon tekeminen on tehokas työmenetelmä, kun halutaan tiedottaa, opettaa, markkinoida, viihdyttää tai antaa katsojille vakavampaa ajattelun aihetta. Videon etuihin kuuluu myös sen joustavuus. Videota voi levittää ja muokata monissa eri muodoissa kuten dvd-levyllä tai verkossa. (Aaltonen 2003, 16.)

Video on hyvä väline monensuuntaisessa viestinnässä. Yleensä elokuva ja video ymmärretään ylhäältä alaspäin suuntautuvaksi. Videolla tai elokuvassa esitetään ajatuksia taiteilijoilta massoille, päättäjiltä kansalaisille tai opettajalta opilaille. Videotyöskentely voi toimia toisinkin päin eli alhaalta ylöspäin. (Aaltonen 2003, 18.) Esimerkiksi tässä projektissa palvelunkäyttäjät tuottavat videon, jonka kohderyhmään sisältyvät sosiaalialan ammattilaiset. Palvelunkäyttäjillä on mahdollisuus videon avulla kiinnittää työntekijöiden huomio epäkohtiin tai kehittämistarpeisiin vammaispalveluissa.

Liikkuvaa kuvaa voidaan käyttää ja tuottaa hyvin erilaisilla tavoilla monien eri tavoitteiden toteuttamiseksi. Median käytön ja tuottamisen tavoitteet jakautuvat kahteen eri suuntaan. Työskentelyn tavoitteena voi olla oppia mediasta eli videosta viestintävälineenä tai oppia toisia taitoja ja tietoja median käytön kautta. Esimerkiksi videotyöskentelyn avulla henkilö voi kehittää omia viestintä- ja esiintymistaitojaan, elokuvallisia taitoja, kuten kuvakäsikirjoituksen ja editoinnin tekemistä. Näiden lisäksi henkilön itsetunto, riskinottokyky ja vastuunottokyky voivat kehittyä. (Hakkarainen & Kumpulainen 2011, 9; Nevala 2011, 30.)

Videotyöskentelyn taustalla täytyy olla toiminnalliset tavoitteet. Miksi videota tehdään ja mitä sillä halutaan saavuttaa? Ilman tällaisia tavoitteita on vaara, että itse käsiteltävä aihe jää videomenetelmän jalkoihin. Videota tekevät ihmiset inostuvat enemmän välineestä kuin käsiteltävästä aiheesta. Toiminnalliset tavoitteet määrittelevät, miten videoprojekti palvelee oppimista. (Nevala 2011, 31–

32.) Nevala kertoo videotyöskentelyn toiminnallisista tavoitteista kouluympäristössä, mutta mielestäni ne soveltuvat myös kaikenlaisille ryhmille jotka tekevät videoprojekteja.

Ensimmäinen toiminnallinen tavoite on tiedon välittäminen. Yleensä mediaa käytetään tiedon välittämiseen tekijältä katsojalle. Kuvatessa videota tekijä joutuu miettimään projektiaan katsojan kannalta. Välittääkö se tietoa? Vaikuttaako video katsojaan sillä tavalla kuin oli suunniteltu? Toiseksi videotyöskentelyn avulla voidaan havainnoida ympäröivää maailmaa. Kuvatut havainnot ympäristöstä pakottavat tekijän analysoimaan omia havaintojaan. Videokameralla voidaan tuoda yhteisön ulkopuolelta asioita yhteiseen käsittelyyn ja keskustelun kohteeksi. (Nevala 2011, 32–33.)

Kolmas toiminnallinen tavoite on itseilmaisu. Videotyöskentely on useasti käytetty itseilmaisun väline. Kun kuvatessa havainnoidaan ulkopuolista maailmaa, se ei ole vain tiedon poimimista, vaan lisäksi oman sisäisen maailman tutkimista. Videokamera on hyvä väline silloin, kun kasvatetaan osallistuvia ja aktiivisia kansalaisia. Videolla voi esitellä oman mielikuvansa elinympäristöstä, jossa asuu. (Nevala 2011, 33.)

Viimeisenä tavoitteena on vuorovaikutus. Yhteistoiminnallinen oppiminen sisältää tiedon jakamisen lisäksi myös yhdessä toimimista. Valmis video vaatii paljon työskentelyä yhdessä, joten prosessin aikana tekijöiden on kuunneltava, keskusteltava, neuvoteltava ja tehtävä kompromisseja. Samalla tekijät kehittävät omia vuorovaikutustaitojaan.

Vuorovaikutus jatkuu, kun video jaetaan yleisön kanssa. Audiovisuaalisessa kulttuurissa kieli on nykyään muutakin kuin sanoja. Esimerkiksi Internetin keskusteluissa lauseiden joukossa on myös kuvia ja videopätkiä. Viestit saavat ihmiset ajattelemaan ja toimimaan. Nevalan sanojen mukaan ”Vuorovaikuttaminen on myös vaikuttamista”. (Nevala 2011,34.)

Näiden tavoitteiden määrittäminen auttaa suunnittelemaan ja arvioimaan video työskentelyä. Tehtävällä voi olla useita tavoitteita, tai joskus tavoitteet sul-

kevat osittain toisensa pois. Esimerkiksi, jos tärkeimpänä tavoitteena on vuoro-vaikuttaa tai havainnoida, välttämättä lopputulos ei sovellu tiedon välittämiseen. Videokuvaus sisältää aina itseilmaisua. On kuitenkin hyvä huomioida, kun sen edelle menee jokin toinen tavoite. Aina suunnitellut tavoitteet eivät toteudu, mutta sen sijaan projektin aikana on voinut toteutua jokin toinen yhtä tärkeä prosessi. (Nevala 2011, 32.)

8 PROJEKTIN KUVAUS

8.1 Videon suunnittelu

Videoprojekti alkoi keväällä 2012. Olin osallistunut asiakasohjausryhmän koontumisiin jo muutaman kerran syksyllä 2011, joten keväällä olimme jo tuttuja toisillemme. Syksyn tapaamisissa olimme jo hieman ideoineet asiakasohjausryhmän tuotoksen muotoa. Ennen kevään ensimmäistä asiakasohjausryhmän tapaamista keskustelimme vammaispalveluhankkeen projektityöntekijän kanssa ryhmän tuotoksen muodosta. Päädyimme ideaan videosta, jossa vammaiset ihmiset kertovat omia kokemuksiaan osallisuuteen liittyen. Aikaisemmin syksyllä asiakasohjausryhmässä olimme ideoineet opasvihkoa vammaisten näkökulmasta, mutta kun keskustelimme videon tekemisestä asiakasohjausryhmän kanssa, he innostuivat myös videon tekemisestä. Seuraavaksi pohdimme, miten ryhmän jäsenet haluaisivat osallistua videon tekemiseen. Kaikki ryhmän jäsenet olivat sitä mieltä, että he haluaisivat olla videolla kertomassa omista ajatuksistaan. Yksi ryhmän jäsenistä innostui myös haastattelijan roolista.

Seuraavassa tapaamisessa ryhdyimme suunnittelemaan videon sisältöä. Videon taustateoriaksi halusimme Simon Duffyn kansalaisuus teorian. Teorian kuusi osa-alueita – itsemäärääminen, oman elämän suunta, talous, koti, tuki ja oma panos yhteisössä – kattavat ihmisen elämän hyvin monelta kannalta, joten sen pohjalta oli helppo lähteä suunnittelemaan videon haastattelukysymyksiä. Kävimme ryhmässä yhdessä läpi teorian osa-alueet ja ideoimme kysymyksiä jokaisesta aiheesta. Ryhmän kolmannessa tapaamisessa jatkoimme videokysymysten suunnittelua. Aluksi kävimme läpi edellisessä tapaamisessa laaditut kysymykset ja lopuksi suunnittelimme loput puuttuvat kysymykset. Haastattelukysymykset alkoivat olla valmiita, joten sovimme asiakasohjausryhmän kanssa, että seuraavassa tapaamisessa toteutamme kuvauksen, jossa ryhmän jäsenet kertovat omia ajatuksiaan suunniteltujen kysymysten pohjalta.

8.2 Videon kuvaaminen

Neljännessä tapaamisessa aloitimme kuvaukset videota varten. Kuvaukset toteutettiin kahdella kameralla siten, että yksi kamera kuvaa kahta henkilöä kerrallaan. Haastattelu toimi ryhmähaastatteluna, jossa asiakkaat kertoivat mielipiteitään vuorotellen. Sovimme, että yksi asiakasohjausryhmän jäsenistä johtaa keskustelua. Haastattelu eteni reippaasti ja välillä teimme tarkentavia kysymyksiä projektityöntekijän kanssa. Tapaamisen aikana emme kerinneet kuitenkaan kuvata kaikkia aihe-alueita, joten sovimme ryhmän kanssa vielä yhden kuvauksen.

Kuvausten välissä kävin läpi jo kuvattua materiaalia. Materiaalista huomasin, että ensimmäinen osa-alueen, itsemääräämisen, käsittely oli jäänyt mielestäni hyvin vajaaksi. Ryhmän toisessa kuvauksessa kuvasimme viimeisen osa-alueen, jota emme kerinneet kuvata ensimmäisellä kertaa. Sen lisäksi palasimme myös aikaisemmin käsiteltyihin kokonaisuuksiin, joista halusin vielä tarkempaa pohdintaa. Toisen kuvaus kerran jälkeen olin tyytyväinen saamaamme materiaaliin, koska ryhmän jäsenet kertoivat tarkennuksia niihin kokonaisuuksiin, jotka jäivät aiemmin vajaaksi.

8.3 Lisähaastattelut

Asiakasohjausryhmän jäsenten lisäksi videolla esiintyi muita henkilöitä. Videon suunnitteluvaiheessa pohdimme ryhmän kanssa, että videolle tulisi löytää lisää puhujia. Asiakasohjausryhmässä on neljä jäsentä, joten video voisi helposti jäädä yksipuoliseksi. Halusimme videosta kattavan ja luotettavan, joten päätimme etsiä lisää vammaisia, jotka haluaisivat osallistua projektiin.

Aloitin uusien haastateltavien etsimisen selvittämällä millaisia vammaispalveluiden tuottajia on Keski-Uusimaan alueella. Tutkin eri palveluntarjoajien nettisivuja ja sen lisäksi sain vinkkejä opettajiltani, mihin paikkoihin kannattasi ottaa yhteyttä. Yhteydenottoja tein sähköpostilla ja puhelimitse. Sovin tapaamisia muutamien vammaispalveluiden järjestäjien kanssa ja sain mahdollisuuden mennä

itse kertomaan videoprojektista suoraan palvelunkäyttäjille. Mielestäni tämä oli paras menettelytapa, koska näin pystyin itse kertomaan tiivistetysti mistä projektissa oli kyse. Uskon, että näin toimien pääsin helpommin kertomaan projektistani, koska työntekijöiden ei tarvinnut nähdä erityistä vaivaa tapaamisen toteuttamiseksi.

Näiden tapaamisten kautta sain kahdeksan uutta osallistujaa. Kävin haastattelemassa ihmisiä neljässä kunnassa Keski-Uusimaan alueella. Lisähaastattelut suoritin suurimmaksi osaksi yksin, mutta muutamissa haastatteluissa oli mukana vammaispalveluhankkeen projektityöntekijä. Lisäksi yksi asiakasohjausryhmän jäsenistä haastatteli kanssasi yhden haastattelukerran.

8.4 Editointi

Haastattelujen jälkeen alkoi editointivaihe. Videomateriaalia oli kertynyt noin neljän tunnin verran. Alkuperäisenä ajatuksena oli, että videosta tulisi noin 15 minuutin pituinen. Materiaalista tuli seuraavaksi löytää tärkeimmät ja oleelliset kohdat. Käytin editoinnissa Windowsin elokuvatyökalua. Editointia aloittaessani huomasin kuitenkin, että kuvaamani videot ovat eri muodossa, mitä editointiohjelma vaati. Ennen kuin pystyin editoimaan, minun tuli muuntaa jokainen videotiedosto yksinkertaisempaan tiedostomuotoon.

Materiaalia läpi käydessä alkoi videon sisältö muotoutua. Olin löytänyt tietyt haastattelukysymykset mitkä muodostaisivat videon ”otsikot”. Video alkaa kysymyksellä: Mitä itsemääräämisoikeus mielestäsi tarkoittaa? Seuraavaksi videolla haastateltavat kertovat omista unelmistaan. Kolmannessa osuudessa haastateltavat kertovat, miten heidän elämänsä muuttuisi, jos heillä olisi yhtäkkiä vähemmän rahaa. Vastapainoksi he kertovat myös miten elämä muuttuisi, jos heillä olisi enemmän rahaa. Neljännessä osiossa haastateltavat kuvailevat hyvän kodin ominaisuuksia ja sen jälkeen millaista on hyvä tuki. Videon viimeinen osuus käsittelee haastateltavien panosta lähiyhteisöissään ja yhteiskunnassa.

Editointivaiheessa kaikki ei kuitenkaan sujunut niin kuin oli tarkoitus. Olin saanut videon editoitua jo valmiiksi, mutta kun halusin julkaista leikkaamani videopätkät editointiohjelmasta itsenäiseksi tiedostoksi, tietokone ei suostunut tekemään sitä. Tietokoneen mukaan videoiden tiedostomuoto ei edelleenkään ollut oikea. Monien korjaus yritysten jälkeen ongelma säilyi edelleen, enkä tiennyt miten sen korjaisin. Alkuperäinen suunnitelma oli, että valmis video esitettäisiin vammaispalveluhankkeen seminaarissa 5.6.2012 Helsingissä. Mutta näiden ongelmien takia, en saanut videota valmiiksi ajoissa. Joten videota ei ollut mahdollista esittää vammaispalveluhankkeen seminaarissa.

Kesän jälkeen aloitin videon editoimisen alusta eri ohjelmalla. Olin yrittänyt korjata jo editoimaani videota moneen otteeseen, mutta en uskonut, että ongelmaa voitaisiin ratkaista. Tein muutamia nopeita testivideoita Windowsin elokuvatyökalun vanhemmalla versiolla Windows Movie Makerilla. Halusin testata, toimiiko käyttämäni tiedostomuoto kyseisessä ohjelmassa. Testivideoiden onnistuttua päätin käyttää vanhempaa ohjelmaa editoimisessa. Toiseen kertaan ei tietenkään mennyt niin paljon aikaa, koska tiesin jo mitkä kohdat videoista tuli leikata pois ja mitkä jättää.

Videon ulkoasusta en pystynyt vanhemmalla ohjelmalla tekemään samanlaista kuin olin suunnitellut aikaisemmin editoidessani. Kuitenkin videon sisältö on tärkeämpää kuin pienet yksityiskohdat videon ulkoasussa. Valmiista videosta tuli noin 20 minuuttia pitkä. Alun perin halusin videosta vähän lyhyemmän, mutta materiaalia oli niin paljon, että oli hankalaa jättää hyviä mielipiteitä ja kommentteja pois videolta. Videon valmistuttua olin hyvin innoissani, koska pystyin siirtymään prosessin viimeiseen osuuteen.

8.5 Asiakasohjausryhmän haastattelu

Videoprojektin päättyttyä kokoonnuimme viimeisen kerran asiakasohjausryhmän kanssa keskustelemaan videon tekemisestä. Haastattelun tarkoituksena oli arvioida koko videoprojektia. Haastattelun aluksi katsoimme valmiin videon ja sen jälkeen keskustelimme videoprojektin kulusta.

Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu tuntui sopivimmalta vaihtoehdolta, koska ryhmän koko mahdollisti sen. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 205–206) toteavat, että ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruumenetelmä. Ryhmähaastattelussa saadaan tietoa paljon monelta ihmiseltä yhtä aikaa. Ryhmähaastattelu on hyödyllistä silloin, kun tiedetään, että ryhmäläiset arastelevat haastattelemista. Haastateltavat ovat yleensä luontevia, kun useampi ihminen on paikalla. Ryhmähaastattelussa on se hyvä puoli, että ryhmä auttaa muistinvarassa olevien asioiden käsittelyssä sekä väärinymmärrysten korjaamisessa. Ryhmä voi kuitenkin estää myös kielteisten asioiden esiintulon ja jotkut ryhmän jäsenet voivat dominoida keskustelun suuntaa. Nämä asiat on otettava huomioon haastattelua tehtäessä sekä loppupäätelmiä muodostaessa.

Haastattelu eteni teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten muoto ja järjestys eivät ole oleellisia (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Haastatteluteemat toimitin haastateltaville etukäteen, jotta he pystyivät miettimään ensin itse, mitä ajatuksia teemat heissä herättää ja kirjata ajatukset ylös paperille. Tämä helpottaa ryhmähaastattelun toteuttamista, koska silloin kaikkien mielipiteet pääsevät varmasti esille. Haastattelun tulokset ovat myös luotettavampia, koska kaikki ovat muodostaneet käsityksensä etukäteen ilman ryhmän painetta.

Haastattelun jälkeen litteroin eli kirjoitin auki aineiston. Haastatteluaineiston analysoiminen on helpompaa, kun haastattelut on kirjoitettu auki paperille. Analysoin tekstin sisällön analyysiä käyttäen. Tekstin sisällön analyysissä aineisto jaetaan teemoihin ja teemojen sisällä alakäsitteisiin. Eri teemojen sisältä voi löytyä myös yhtenäisiä käsitteitä. (Alavaikko 2012, 4).

Tutustuin aineistoon lukemalla sitä läpi moneen otteeseen. Lukemisen aikana jaottelin tärkeät ja usein mainitut puheenvuorot eri teemojen alle. Kun aineistosta ei löytynyt enää käytettävää materiaalia, tutustuin erikseen jokaiseen erittelemääni teemaan. Lukiessani teemoja, osa teemoista yhdistyi ja analyysin kan-

nalta tärkeimmät kokonaisuudet alkoivat muodostua. Lopuksi aineistosta muodostui neljä teemaa.

9 TULOKSET

Haastatteluaineistosta olen eritellyt neljä eri teemaa. Haastattelussa ryhmän jäsenet puhuivat videon mahdollisista vaikutuksista. Lisäksi he keskustelivat asiakaslähtöisyydestä sekä ryhmän työskentelystä projektissa. Viimeisenä teemana on videon luotettavuutta käsittelevät puheenvuorot.

Vastaajien suorat lainaukset on sisennetty leipätekstistä oikealle. Puheen tauot lainauksissa on merkitty kolmella pisteellä. Joistakin lainauksista olen ottanut esille vain tärkeimmät kohdat. Tekstistä lyhennetyt kohdat on merkitty kahdella viivalla. Haastateltavat on numeroitu yhdestä neljään ja lainaukset on eroteltu näitä numeroita käyttäen.

9.1 Videon vaikutukset

Tutkiessani haastatteluaineistoa videon vaikutuksia käsittelevät puheenvuorot kiinnittivät ensimmäisenä huomioni. Asiakasohjausryhmän jäsenet toivoivat, että tehdyllä videolla olisi jonkinlaisia vaikutuksia.

No, pitäisi olla vaikutusta. Ja juuri sellasellakin tavalla kun siinä niin juuri.. siinä juuri kehitysvammaiset itse puhuu oman mielipiteensä ja ajatuksensa. (H.1)

On kyllä. Että se ihmiset alkaa kiinnostumaan enemmän siitä ja enemmän meistä. (H.2)

Kyllä varmaankin kiinnostuu varmaan monet ihmiset, mutta en tiedä miten sitten ne toteutuu. Vai toteutuvatko ne yleensä. Ei mulla muuta oo. (H.4)

Haastateltavat uskovat, että videolla on vaikutusta sen takia, että videolla puhuvat henkilöt ovat vammaisia ja he itse kertovat omia mielipiteitään arkielämän asioista. Video herättäisi ihmisten kiinnostuksen vammaisia kohtaan ja heihin liittyviin asioihin. Yksi haastateltavista ei ollut varma toteutuisivatko videon vaikutukset käytännössä. Sen lisäksi keskustelussa ilmeni myös suuri huoli, että

ihmiset unohtaisivat nopeasti videolla puhutut asiat. Esimerkiksi, jos video on esillä vammaisuutta käsittelevässä seminaarissa, katsojat saattavat unohtaa videolla käsitellyt aiheet heti seminaarista lähtiessään. Asioiden unohtaminen on arkipäivää, mutta jos videolla olisi jonkinlaisia vaikutuksia ihmisiin. Mitä ne olisivat käytännössä?

Luottaa meihin. aktiivisia.. tässä omassa asiassa.. aktiivisesti vietään sitä eteenpäin. Välitetään ihmisille, kuinka me eletään.. niin sitä välitetään. (H.2)

Hänen mielestään ihmisten luottamus vammaisiin voisi lisääntyä videon avulla. Videolla olevat henkilöt ovat vapaaehtoisesti kertoneet omista ajatuksistaan ja halunneet lähteä mukaan projektiin. Haastateltavan sanojen mukaan he ovat aktiivisia toimijoita. He välittävät eteenpäin tietoa ihmisille siitä kuinka he elävät. Kun kehitysvammaiset itse aktiivisesti pyrkivät edistämään omia oikeuksiaan, uskottavuus ja luotettavuus lisääntyvät huomattavasti.

Toiseksi videon avulla pystyisi vaikuttamaan ihmisten asenteisiin. Jos ihmisillä ei ole henkilökohtaista kokemusta vammaisista, voi videon katsominen avata uusia näkökulmia asiaan.

No ainakin juuri se, että on oikeus juuri siihen.. että kehitysvammaisilla on oikeus juuri siihen itsemääräämiseen ja eipä ne unelmat ja haaveet.. erotu sitten niin sanotusti normaaliväestöstä. - - Että jos tarkasti kuuntelee niin juuri ne miten asuu ja minkälaisia unelmia.. niin eipä ne eronnu kovinkaan paljon sitten... niin sanotusti vammattomista.. (H.1)

Haastateltavan mielestä kehitysvammaisten tapa asua sekä unelmat ja haaveet eivät erotu muista ihmisistä. Ihmiset saattavat usein ajatella, että vammaisten ihmisten elämä ei ole lainkaan samanlaista kuin heidän. Kuitenkin video osoittaa, että vammaisilla on samanlaisia unelmia ja suunnitelmia kuin niin sanotusti normaaleilla ihmisillä. Toinen haastateltavista perustelee lisäksi, miksi tämä video on hyvä tapa välittää tietoa vammaisista.

Se on helppo. helppo tapa vaikuttaa. Ihmisiin. Ihmiset näkee... meidät... ja erilaiset ihmiset. Erilaiset vammaiset. Minä puhun

vammaisena ihmisenä ja niit on. ja muut puhuu sitten. Ei, mä en näe sitä huonona ollenkaan (H.2.)

Hänen mielestään video on helppo tapa levittää tietoa ja vaikuttaa ihmisiin. Ihmiset näkevät erilaisia vammaisia ihmisiä videolla puhumassa arkielämän asioista. Tämä luo monimuotoista ja realistista kuvaa vammaisuudesta.

Ihmisten asennemuutokseen vaikuttaa vammaisten oma into vaikuttaa asioihin. Jos vammaiset itse ovat aktiivisia asiassa ja haluavat oikeasti vaikuttaa, on suurempi todennäköisyys, että muutoksia tapahtuu.

Me ollaan ainakin haluttu vaikuttaa ja sitten ollaan pystytty siltikin puhumaan myöskin niin ja tuomaan oma mielipiteemme. (H.1)

Videon kohdeyleisönä eivät tietenkään ole vain vammaisten kanssa työskentelevät ja omaiset. Videota katsovat toivottavasti myös muut vammaiset. Kaksi vastaajista kertoi, että videolla voisi olla vaikutuksia vammaisiin ja heidän tapansa ilmaista itseään. Toinen heistä kertoi, että video auttaisi vammaisia rohkaistumaan. Hänen mielestään aika moni vammaisista on "hiljaisia hissukoita", jotka myöntyvät muiden mielipiteisiin. Vammaiset saattaisivat huomata, että videolla esiintyvillä ihmisillä on samanlaisia ajatuksia ja unelmia kuin heillä itsellään ja sen rohkaisemana kertoa omista ajatuksistaan ja unelmistaan herkemmin.

Toinen vastaajista on samaa mieltä, että video voisi auttaa toisia vammaisia. Hänen mielestään vammaisilla on samoja ongelmia, joten video voisi auttaa kaikkia vammaisia saamaan uusia ideoita, kuinka pärjätä normaalissa arjessa.

Niin me ei olla ainoita. On paljon muitakin... kehitysvammaisia. Kuitenkin on ongelmia. Ja samoja ongelmia. Ja toi video auttaa. Meitä kaikkia... ja myös muita. Saamaan uusia ideoita.. kuinka pärjää.. sitten tulevaisuudessa. Jos syntyy lapsi.. vammainen vauva. Ja jos näkee tän videon... niin voi alkaa ajattelemaan ja selvittää. Voi kysyä.. eri paikoista. (H.2)

Aikaisemmin yksi ryhmän jäsenistä oli huolissaan siitä, voidaanko videon avulla saada aikaan minkäänlaisia vaikutuksia ja muistaisivatko ihmiset videon katsot-

tuaan mitään videosta. Kuitenkin uskoa videon vaikuttavuuteen hänellä riittää. Vastaajan mielestä videolla voi olla suurikin vaikutus.

- - Mutta hyvin toimiessa on suuri vaikutus ja se osottaa juuri sen, että kyllä sitä kehitysvammaisillakin on mielipiteensä ja ajatuksensa. (H.1)

Lisäksi hän kokee, että asiakasohjausryhmä toimii yhtenä vaikuttajana Vammaispalveluhankkeessa. Hän toivoo, että Vammaispalveluhankkeesta tulisi jonkinlaisia konkreettisia tuloksia ja palvelut kehittyisivät lähivuosien aikana hankkeen tavoitteiden suuntaan.

Yksi vastaajista kertoi, että videon vaikutusten toteutumisen mahdollistamiseksi, on erityisen tärkeää jakaa videota mahdollisimman paljon. Videon vaikutukset eivät voi toteutua, jos videon jää vain yhteen paikkaan. Kun videota mainostetaan ja jaetaan, niin ihmiset huomaavat, että tällainen video on tehty.

9.2 Asiakaslähtöisyys

Haastattelussa keskustelimme videon sisällöstä ja siitä minkälaisia asioita ihmiset videolla kertovat. Kysyin haastateltavilta, että mitkä aiheet videolla olivat heidän mielestä tärkeimpiä.

No ystävät ja perhe ja koti ja eläimet. (H.3)

Ööm...edunvalvonta, harrastukset ja miten elää sen elämänsä. (H.4)

Molempien mielestä eri aiheet olivat tärkeitä. Yksi vastaajista koki, että perheeseen ja ystäviin liittyvät asiat olivat tärkeimpiä ja toinen korosti edunvalvonnan, harrastusten ja elämäntyylin tärkeyttä. Kuitenkin yhden haastateltavan mielestä kaikki aiheet olivat tasapuolisesti yhtä tärkeitä.

No kaikkihan ne on kyllä tärkeitä asioita. Ja varsinkin jos itse.. jos vammanen itse puhuu. Itse tärkeistä asioista. Jos jonkun henkilön unelmana oli esim. sinne Pariisiin. Niin se on hänen unelmansa ja se on hänelle tärkeää. ja empä oikein uskoisi, että tossa videolla

kaikki nuo vastaukset oli mitenkään keksittyjä vaan ne oli.. sen henkilön tärkeitä.. itselle tärkeitä asioita. Ja sitten niin, jos joku puhuu jossakin... niin jollekin se parisuhde on se tärkeää. Ja joillekin se, että ollaan tai juuri se polkupyöräily on tärkeää. Ja joillekin taas joku.. joku vaikuttaminen on tärkeää. se on kans... siitähän se koostuukin se yksilöllisyys. (H.1)

Haastateltava ei halunnut erotella tärkeitä ja ei niin tärkeitä aiheita videolta. Kaikki asiat ovat hänen mielestään yhtä tärkeitä, koska osallistujat ovat juuri näistä asioista päättäneet kertoa. Hän uskoo, että haastatteluissa kerrotut asiat eivät ole keksittyjä, vaan henkilöt ovat kertoneet todellisia unelmiaan ja oikeita mielipiteitään. Ihmiset ovat erilaisia yksilöitä, joten ei voida sanoa, mikä asia on tärkeä ja mikä ei. Kertomusten todenmukaisuutta todistaa se, että yksi haastateltavista oli ehtinyt jo toteuttaa videolla kertoman unelmansa.

Yksilöllisyys tuli ilmi myös toisen keskustelun yhteydessä. Haastateltava kertoi, että vaikka videolla esiintyy paljon ihmisiä, jokaisella oli oma mielipide ja näkemys asioista. Hän toivoo, että vammaisten kanssa työskentelevät sekä muut päättäjät ja viranhaltijat ymmärtäisivät vammaisten yksilöllisyyden. Kaikki ihmiset ovat erilaisia, joten vammaisten kanssa työskenneltäessä on todella otettava huomioon yksilön omat mielipiteet ja ajatukset. Ahonen ym. (2011,41) pohtivat, kuinka voidaan järjestää yksilöllisiä palveluita suurelle ryhmälle erilaisia asiakkaita. Asiakasymmärrys on oleellista tämän ongelman ratkaisemisessa. Asiakasymmärrys koostuu asiakastiedosta. Asiakastieto tarkoittaa asiakkailta saatua tietoa, kuten palautteita ja mielipidekyselyitä, sekä ei suoraan asiakkailta saatua tietoa asiakkuudesta. Tarpeeksi syvän asiakasymmärryksen avulla voidaan yhdistää asiakkaan yksilölliset tarpeet laajaan yhteiskunnalliseen kontekstiin.

Videon sisällöstä keskustellessamme kysyin haasteltavilta, onko videolla jotain sellaista, mikä ei sinne kuulu. Kaikki puheenvuorot videolla olivat vastaajien mielestä tarpeellisia, mutta muutama osallistuja pohti yleisesti vanhempien ja ohjaajien vaikutusta videolla puhumiseen. Heidän mielestä omaiset ja ohjaajat eivät saisi vaikuttaa haastattelun aikana siihen, mitä vammaisen henkilö kertoo. Vaikka vammaisella henkilöllä olisi todella hurjia suunnitelmia ja unelmia, pai-

kalla olevat omaiset ja ohjaajat eivät saisi kommentoida asiaan. Toisen haastateltavan mielestä vanhemmat eivät saisi päättää vammaisen puolesta.

Äidin ja isän... mm... ei sais päättää.. vammaisen puolesta. Mitä puhuu ja mitä kertoo. He kertoo sitten omat asiansa. Ja jokainen kertoo omasta puolestaan. Ei kukaan voi kertoa toisen puolesta. Mitä haluaa tai mitä ajattelee tai mitä unelmoi. Se on vaikea tietää jonkun toisen ihmisen puolesta. (H.2)

Hänen mielestään on vaikeaa puhua toisen ihmisen puolesta. Jokaisen henkilön tulisi puhua vain omasta puolestaan ja kertoa itse omat unelmat ja ajatukset. Videohaastatteluja tehdessä yleensä paikalla oli vain haastattelija ja haastateltava. Vain yhdessä videohaastattelussa oli haastattelijan ja vastaajan lisäksi ohjaajia. Kyseisessä haastattelussa oli se riski, että haastateltava ei voisi kertoa avoimesti mielipiteitään asioista, jotka koskevat ohjaajia. Haastattelussa ohjaajat eivät osallistuneet laisinkaan keskusteluun, mikä helpotti varmasti haastateltavan tilannetta.

Kysyin ryhmän jäseniltä miltä heistä tuntuu esiintyä videolla ja mitä he ajattelevat siitä, että videota tullaan esittämään eri paikoissa. Kaikki vastaajat olivat iloisia siitä, että video on tehty ja sitä tultaisiin myös esittämään. Yksi vastaajista oli hyvin innoissaan videosta ja sen esittämisestä.

Hyvältä tuntuu. Antaa mennä vaan! Sinne vaan levitykseen video kaikille! Koko maailmaan. Voi yrittää houkutelaa ihmisiä... kokoon-tumaan... kysyä saa ja vois saada vastauksia. Me autetaan muita. Me ollaan tyytyväisiä. Yritetään auttaa.. aina.. jos voidaan... ettei jää sitten niinku yksin ongelmien kanssa. Meillä on omia kokemuksia ja näkökulmia. Kuinka pärjää. Jos ei pärjää niin voi kysyä. aina saa sitten jotain vastauksia. (H.2)

Haastateltava haluaa, että videota levitettäisiin paljon, jotta mahdollisimman monet ihmiset voisivat nähdä videon. Hän uskoo, että videon avulla voisi houkuttaa ihmisiä keskustelemaan erilaisista asioista. Vastaaja on myös innoissaan jakamaan omaa kokemustaan ja tietouttaan muille. Hän haluaa omien kokemusten perusteella auttaa muita ihmisiä, jotka ovat samassa tilanteessa hänen kanssaan, jotta ihmiset eivät jäisi yksin ongelmiensa kanssa.

Tällaiset projektit, jossa vammaiset itse pääsevät puhumaan ja kertomaan ajatuksiaan, voivat toimia ponnahduslautana aktiiviselle vaikuttamiselle. Vammaisilla on paljon kokemustietoa vammaisuuteen liittyvistä asioista, joten he ovat todella hyviä vertaistukijoita muille vammaisille sekä kattavia tietolähteitä vammaisuuden arkielotuvuudesta viranhaltijoille.

9.3 Asiakasohjausryhmän työskentely

Asiakasohjausryhmän työskentelyä koskevat kysymykset olivat haastattelussa viimeisenä. Aika alkoi uhkaavasti loppua, joten haastattelussa emme kerinneet käsitellä asiakasohjausryhmän työskentelyä kovin syvällisesti. Yleisesti vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakasohjausryhmän tapaamiset olivat olleet mukavia ja ryhmässä asioista keskusteleminen oli hauskaa. Alkuperäisenä suunnitelmana oli selvittää, mitä mieltä haastateltavat olivat ryhmän työskentelystä. Teimme töitä projektin aikana asiakaslähtöisesti vai työntekijälähtöisesti? Kaikki olivat sitä mieltä, että ryhmän työskentely oli ollut asiakaslähtöistä. Perusteluja asialle kertoi vain yksi ryhmän jäsenistä. Hän koki, että ryhmän jäsenet pystyivät vaikuttamaan videon suunnitteluun. Työntekijät olivat antaneet heille vain taustan, jonka pohjalta ryhmän jäsenet alkoivat suunnitella videon sisältöä.

Aluksi tuntui, että ryhmän työskentelystä ei tullut paljon vastauksia. Kuitenkin analysoidessani haastatteluaineistoa huomasin, että vastaajat olivat kommentoineet asiakasohjausryhmän työskentelyä muiden aiheiden lomassa. Mukavinta videoprosessissa oli vastaajien mielestä asioista puhuminen, oman mielipiteen kertominen sekä toisten osallistujien mielipiteiden kuunteleminen. Yksi heistä toimi kerran haastattelijana ja hän oli pitänyt roolistaan. Haastattelemisen oli ollut mukavaa hänen mielestään, vaikka haastattelijoiden kysymyksiä ja kommentteja ei tullut videolle näkyviin, koska puheenvuoro videolla on haastateltavilla.

Haastateltavien mielestä videon tekeminen oli heille tärkeää. He kertoivat, että oli tärkeää saada kertoa omista tunteistaan ja ajatuksistaan. Heillä oli myös mahdollisuus kuunnella muiden mielipiteitä. Yhden vastaajan mielestä videon

tekeminen oli tärkeää, koska video on näkyvä ja pysyvä tuotos asiakasohjausryhmän vastuusta ja panoksesta Vammaispalveluhankkeessa.

Videolle osallistuminen oli erään haastateltavan mielestä mielenkiintoista, koska hän ei ollut tehnyt mitään tämän kaltaista aikaisemmin. Hän oli innostunut viittomaan mielipiteitään videolle. Videoprojekti oli motivoinut häntä tekemään lisää videoita. Hän on ollut aikaisemminkin kiinnostunut videoiden tekemisestä, mutta tämän projektin kautta hän innostui tosissaan asiasta. Hän haluaisi tehdä videoita koskien kehitysvammaisuutta.

Vastaajat kertoivat omia mielipiteitään valmiista videosta. Suurimmalta osin he olivat tyytyväisiä videon lopputulokseen. Videon pituus oli heidän mielestään hyvä. Kaksikymmentä minuuttinen video ei ole liian lyhyt eikä liian pitkä. Yksi asia vastaajia kuitenkin häiritsi. Videon äänentasot ovat hyvin erilaiset. Toisten puhujien ääni kuului hyvin ja toisten aika hiljaa. Ensimmäiseen versioon videosta olin tekstittänyt osan puheenvuoroista juuri huonon kuuluvuuden takia. Haastattelussa ehdotettiin, että tekstiä voisi olla enemmänkin, ei vain huonon äänenlaadun takia, vaan myös siksi, että kuulovammaiset ihmiset pystyisivät katsomaan videota. Viimeisintä editointia tehdessä lisäsin tekstityksen kaikkiin puheenvuoroihin.

Haastattelussa kysyin ryhmän jäseniltä, että mikä heille jäi päällimmäiseksi mieleen videoprojektista. Yksi vastaajista sanoi, että tällaista videota olisi hyvä hyödyntää erilaisissa seminaareissa esittelyvideona. Video toisi täydennystä seminaareissa käsiteltyyn aiheeseen.

Mulle jäi ainakin juuri mieleen että tämä on hyvä sellaisena esittelyvideona ja sitten sellasena.. kun käy luennoimassa. niin voi sitten kun puhutaan... juuri näistä.. juuri näistä.. itsemäärämisestä tai niistä kuudesta kohdasta mitä siinä oli aiheena siinä videolla niin sitten sais näyttää sitten. (H.1)

9.4 Video luotettavana välittäjänä

Asiakasohjausryhmän jäsenten vastaukset käsittelivät myös videon luotettavuutta. Jo videoprojektin alusta asti toivoin, että videosta tulisi mahdollisimman realistinen ja uskottava. Kaksi haastateltavaa kertoi, että videon kuvaaminen oli jännittänyt heitä. Toinen heistä jännitti kameraa, koska häntä ei ollut kuvattu koskaan aikaisemmin. Toiselle jännitys oli erilaista. Hän jännitti, mitä sanoisi videohaastattelussa.

Vähän jännittävää...että kertoo oikeet sanat. (H.2)

Hän on ottanut videolla puhumisen vakavasti, koska haasteltava on huolissaan siitä, että varmasti kertoo oikeat asiat videolle. Lisäksi hän perustelee, miksi videon tekeminen on ollut hyödyllistä.

Minusta se on hyvä idea. Että kun on tehty... hmm... niin ja alkaa oppimaan. Niitä muita... ihmisiä... tai se auttaa muita ihmisiä oppimaan... niinku meistä. Ja sitten luottaa meihin. Niinku siinä on puhuttu tärkeää asiaa. Meidän ajatuksia. Miltä tuntuu. Ja mitä haluaa ja mitä tulevaisuudessa haluaa. Niin semmosia. Ja mitä muutoksia ja erilaisia asioita. (H.2)

Hänen mielestään on hienoa, että tällainen video on tehty. Video auttaa muita ihmisiä ymmärtämään vammaisia paremmin, koska vammaiset kertovat itse omia ajatuksiaan ja tulevaisuuden unelmiaan. Haastateltava uskoo, että ihmisten luottamus vammaisiin lisääntyisi, koska videon katsottuaan, he ymmärtävät paremmin mistä on kyse.

Ryhmän jäsenten lisäksi videoprojektiin osallistui vammaisia henkilöitä asiakasohjausryhmän ulkopuolelta. Haastattelussa yksi ryhmäläisistä mainitsi, että heidän avullaan videosta saatiin paljon kattavampi, koska asiakasohjausryhmässä on vain muutama jäsen. Ulkopuolisten henkilöiden ansiosta videolle tuli paljon erilaisia mielipiteitä ja näkemyksiä.

Vastaajan mielestä myös itse videomenetelmä tuo lisää uskottavuutta. Esimerkiksi erilaisissa tilaisuuksissa video voisi toimia vastaajan mielestä tehokkaampana tapana kertoa asioista kuin normaali luennointi. Videon avulla voidaan

vaikuttaa katsojan tunteisiin ja järkeen, joten videomenetelmä on tehokas, kun halutaan tiedottaa, opettaa, markkinoida, viihdyttää tai antaa katsojille vakavampaa ajattelun aihetta. (Aaltonen 2003, 16).

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Projektin tavoitteena oli selvittää, edistääkö videoprojekti asiakasohjausryhmän osallisuutta. Sen lisäksi halusin tietää, millaisia kokemuksia asiakasohjausryhmälle jäi videoprojektista. Tässä luvussa kerron osallisuuden edistämisen mahdollisuuksista, ryhmän kokemuksista projektista ja videon erilaisista mahdollisuuksista. Lisäksi pohdin aineiston luotettavuutta, jatkotutkimusaiheita sekä omaa ammatillista kehittymistäni projektin aikana.

10.1 Osallisuuden edistäminen

Osallisuus voidaan ymmärtää monella tavalla. Osallisuutta ovat jollekin tavalliset elämän yhteydet, kuten töissä käyminen, harrastukset ja ystävät. Osallisuus voi merkitä myös kattavampaa vaikuttamista, kuten palveluiden kehittämistä ja arviointia. Asiakasohjausryhmässä ilmeni intoa vaikuttaa asioihin. Yksi ryhmän jäsenistä suunnitteli projektin jälkeen tekevänsä lisää videoita koskien kehitysvammaisuutta. Video koettiin myös osaksi valtakunnallista vammaispalveluhankeita. Toinen ryhmän jäsenistä toimi projektissa haastattelijana ja oli innoissaan tehtävästään. Uskon, että tällaiset kokemukset auttavat ryhmän jäseniä olemaan aktiivisempia millä tahansa osallisuuden ulottuvuudella.

Toikko (2011, 105) perustelee palvelunkäyttäjän osallistumisen tärkeyttä palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Jos palvelunkäyttäjät eivät olisi osallisina palveluorganisaatiota, palveluiden tilaaja ja tuottaja voisivat päättää palveluiden muodon ja sisällön. Ilman palvelunkäyttäjän kokemusta ja mielipidettä tilaaja ja tuottaja voisi suunnitella mallin, joka ei vastaa asiakkaan tarpeita. Palveluita tuotetaan asiakkaita varten, joten olisi outoa, jos palvelunkäyttäjiä ei huomioitaisi palvelua kehittäessä, toteutettaessa ja suunnitellessa. Palvelunkäyttäjä nousee osallistuessaan tilaajan ja tuottajan rinnalle.

Yksi osallisuuden ulottuvuus toteutuu omien kokemusten jakamisessa. Haastateltavat olivat kiinnostuneita levittämään omaa tietouttaan videon avulla muille ihmisille. Tämä innostus voi johtaa heidät erilaisille vaikuttamisen areenoille. Heillä on paljon omakohtaista kokemusta vammaisuuteen liittyvissä asioissa, koska he ovat sen itse eläneet ja kokeneet. On tärkeää tiedostaa vammaisten henkilöiden potentiaali kokemusasiantuntijoina. Mikä voisikaan olla parempaa tietoutta ja ymmärrystä, kuin sellaiselta ihmiseltä, jolla on omaa elämänkokemusta käsiteltävästä aiheesta.

Projektin aikana ryhmän jäsenet saivat keskustella useaan otteeseen omista mielipiteistään ryhmässä ja kuunnella muiden mielipiteitä. Osallistuminen tällaiseen asiakasohjausryhmään antaa mahdollisuuden ryhmälle tuottaa kollektiivista eli yhteistä tietoa. Kokemus muuttuu tiedoksi, kun henkilöt jakavat omia kokemuksiaan viiteryhmässä (Toikko 2012a, 7). Keskustellessaan ryhmässä he voivat löytää yhteisiä ongelmia ja kiinnostua kehittämään näitä asioita paremmaksi.

Asiakasohjausryhmässä tehty työ on välillistä vaikuttamista. Toikon mukaan asiakasfoorumeissa on kyse aidosta osallistumisesta, mutta vain välillisestä vaikuttamisesta. Uskon, että asiakasohjausryhmään osallistuminen toimii kannustimena ryhmän jäsenille osallistumaan toimintaan, jossa he voivat vaikuttaa vielä syvemmin. Toikon määritelmän mukaan seuraava osallistumisen aste olisi sellainen, jossa palvelunkäyttäjä toimii asiakas-kehittäjänä työntekijän kanssa. Asiakas nähdään kokemusasiantuntijana muiden asiantuntijoiden rinnalla. Tällä tasolla asiakkaan osallistumista ei nähdä vain apuprosessina, joka auttaa ennalta asetettuja tavoitteita. Asiakas voi vaikuttaa kehittämisen tavoitteisiin ja lopputulokseen kuten muutkin toimijat. Tässä tapauksessa on kyse aidosta ammattilaisten kanssa vuorovaikutukseen pyrkivästä osallistumisesta ja sen mukaisesta vaikuttamisesta. (Toikko 2011, 108; Toikko 2012a, 6.)

Yksi projektin arvioinnin pääkysymyksistä oli, että voiko asiakasohjausryhmän jäsenien osallisuutta lisätä videoprojektin avulla. Kysymystä voisi tarkastella myös toisesta näkökulmasta. Voiko video lisätä myös katsojien osallisuutta? Haastateltavat olivat sitä mieltä, että videosta olisi hyötyä myös muille vammai-

sille. Vammaiset voivat huomata, että heillä on samoja mielipiteitä videon puhujien kanssa tai saada uusia ideoita ja ajatuksia katsottuaan videon. Videon katsominen voisi rohkaista muita vammaisia osallistumaan aktiivisemmin palveluiden kehittämiseen tai aktivoitumaan jollain toisella elämän osa-alueella.

Videon voisi määritellä osallistavaksi, jos se saa aikaan videon tekijöissä tai sen katsojissa aktiivisuutta ja osallistumista. Asiakasohjausryhmän jäsenet olivat kiinnostuneita vaikuttamaan videon avulla toisiin vammaisiin. Voitaisiinko tätä kutsua osallistavaksi kokemusasiantuntijuudeksi? Ryhmä halusi osallistaa videon avulla muita vammaisia, joten he toimivat tässä tapauksessa asiantuntijoina kokemuksensa perusteella.

Osallistaminen ei ole kuitenkaan täysin ongelmaton käsite. Osallistamisessa joku muu käynnistää osallistumisprosessin. Näin ollen asiakas ei ole osallistumisen subjekti eli tekijä. Asiakas opastetaan ja ohjataan osallistumaan. Lisäksi asiakkaiden osallistuminen ja palveluiden kehittäminen on usein nähty kahtena erillisenä projektina. Asiakkaat osallistuvat ja tuottavat tietoa, mutta sitä ei ole käytetty varsinaisessa kehittämistoiminnassa. Asiakkaiden tietoa on pidetty vähempiarvoisena maallikkotietona. Joten palvelunkäyttäjien tiedontuotannosta on tullut aktivointipuuhaustelun muoto. (Toikko 2011, 112.)

Osallistumisen ja osallistamisen ongelmat ovat täysin realistisia. Useasti pyydetään asiakkaiden mielipidettä asiasta, mutta tietoa ei välttämättä hyödynnetä lopullisen palvelun kehittämisessä. Asiakkaat osallistuvat, mutta vaikutukset jäävät vähäisiksi. Toikko kertoo, että toimintaympäristöt sosiaalityössä ovat erilaisia, joten asiakkaiden osallisuus voi toteutua eri tavoin. Sopivia osallisuuden toimintatapoja ja muotoja löytyy vain kokeilujen kautta. (Toikko 2011,112.) Videoprojekti on yksi kokeilu ja sillä on mahdollisuus toimia yhtenä osallistumisen ja osallisuuden muotona.

Työni alussa olen määritellyt sanan osallisuus. Lyhyesti määriteltynä osallisuus tarkoittaa yhteisöön liittymistä, siihen kuulumista ja siinä vaikuttamista (Hotari ym. 2009,117). Osallisuuden saavuttaminen edellyttää osallistumista, mutta osallistuminen ei välttämättä takaa osallisuutta (Asumispalvelusäätiö ASPA,

35). Videoprojektissa asiakasohjausryhmä osallistuu yhteiskunnan toimintaan ja pyrkii kehittämään omaa asemaansa. Osallisuuden kokemus kattaa paljon, joten tällainen projekti yksinään ei luo kokonaisvaltaista osallisuutta. Projekti on voinut antaa osallistujille pieniä osallisuuden kokemuksia ja rohkaista heitä tavoittelemaan lisää. Esimerkiksi projekti on antanut asiakasohjausryhmän jäsenille äänen videon kautta. He ovat saaneet kertoa ajatuksistaan muille ihmisille. Kuitenkaan emme voi taata sitä, tulevatko asiakkaat kuulluksi videon kautta. Kuulluksi tuleminen on riippuvainen videon katsojista.

10.2 Asiakasohjausryhmän kokemukset

Haastattelusta ilmeni, että osallistujat olivat innoissaan videoprojektista ja he olivat motivoituneita videon tekemiseen. Asiakasohjausryhmän jäsenet kokivat tärkeäksi omien mielipiteiden kertomisen ja lisäksi heillä oli mahdollisuus kuunnella toisten vammaisten henkilöiden ajatuksia valmiilta videolta. Asiakasohjausryhmän jäsenet voivat olla jo tottuneita kertomaan omista ajatuksistaan, koska ryhmässä olevat henkilöt ovat myös muissa yhteyksissä aktiivisia vaikuttajia. Uskon kuitenkin, että mahdollisuus kertoa omista ajatuksistaan ja dokumentoida ne samalla, oli heille merkittävää.

Asiakasohjausryhmän mielestä oli oleellista, että omaisten ja ohjaajien vaikutus ei näy videolla. Toisen ihmisen puolesta puhuminen on hyvin vaikeaa, joten kun vammaiset itse kertovat asioistaan, saadaan aikaan aidoin lopputulos. Video myös ilmaisee, että on innokkaita vammaisia henkilöitä, jotka haluavat kertoa oman mielipiteensä asioihin ja pyrkiä vaikuttamaan.

Asiakasohjausryhmän mielestä työskentely projektin aikana oli asiakaslähtöistä. Videoprojekti alkoi sillä, että ideoimme projektityöntekijän kanssa asiakasohjausryhmän tuotteen muotoa. Keksimme yhdessä idean videosta. Tätä ideaa sitten ehdotimme asiakasohjausryhmän jäsenille. Asiakasohjausryhmä lähti suunnittelemaan videon haastattelukysymyksiä kansalaisuusteorian pohjalle. Haastattelussa ryhmän jäsenet kokivat, että videoprojekti oli heidän mielestään asiakaslähtöistä, koska he saivat vaikuttaa videon suunnitteluun.

Kun projektin kulkua ja työskentelyä arvioi teoreettisten määrittelyn pohjalta, työskentely ei täytä kaikkia asiakaslähtöisyyden piirteitä. Ahonen ym. avaavat asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen eroja. Asiakaskeskeisessä kehittämisessä asiakkaan tarve vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja hänen mielipiteitä kuunnellaan suunnitteluvaiheessa. Kuitenkaan lopulliseen palvelun toteuttamiseen ja toimittamisen tapoihin asiakas ei pysty vaikuttamaan. Tässä mallissa aloite kehittämiseen ei tule asiakkaalta, vaan asiakkaat kommentoivat jo valmiina olevia ideoita. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakas on mukana kehittämisessä parhaimmassa tapauksessa jo heti alussa. Asiakas pääsee suunnittelemaan palvelua tyhjältä pöydältä, testaamaan palvelua käytännössä tai luo palvelulle vaihtoehtoja. Aloite palveluiden kehittämiseen voi tulla asiakkaalta itseltään. (Ahonen ym. 2011, 36.)

Aikaisempaa ajatusta soveltaen voidaan sanoa, että videoprojekti oli pääasiallisesti asiakaskeskeistä työskentelyä asiakaslähtöisen sijaan. Asiakkaat olivat mukana tuotteen kehittämisessä, mutta alkuperäinen idea on lähtöisin työntekijöiltä. Jos tulevaisuudessa tehdään samankaltaisia projekteja palvelunkäyttäjien kanssa, olisi hienoa nähdä sellainen projekti, jossa aloite asian kehittämiseen tulisi asiakkailta.

Projektin arvoa ei kuitenkaan voi vähätellä. Projektin aikana asiakasohjausryhmä teki tuotteen, jonka jälki on pysyvä. Video on kestävä dokumentointi vammaisten ajatuksista ja mielipiteistä.

10.3 Videon mahdollisuudet

Videoprojektissa vammaiset ihmiset toimivat aktiivisina tekijöinä. He ovat olleet mukana videon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Videolla vammaiset henkilöt kertovat arkielämänsä eri ulottuvuuksista ja toimivat korvaamattomina tiedonlähteinä alan ammattilaisille, toisille vammaisille sekä muille katsojille. Videolla on mahdollisuus vaikuttaa ihmisten mielipiteisiin. Asiakasohjaus-

ryhmän jäsenet toivoivat, että videolla olisi jonkinlaisia konkreettisia vaikutuksia. Konkreettisiin vaikutuksiin päästään ihmisten kautta.

Videon avulla voitaisiin muuttaa ihmisten käsityksiä vammaisista. Jotta ihminen pysyvästi muuttaa mielipidettään jostain asiasta, hänen tulee luottaa käsiteltävään aiheeseen ja siitä kertoviin ihmisiin. Video itsessään lisää luottamusta vammaisiin, koska vammaiset itse ovat kertomassa asioista videolla. On uskottavampaa kuunnella henkilöä, joka kertoo omista kokemuksistaan elämässään, kuin esimerkiksi ulkopuolista henkilöä, joka kertoo muiden kokemuksista. Kun ihmiset alkavat luottaa vammaisten kykyyn ja mahdollisuuksiin vaikuttaa, heidän asenteensa voivat myös muuttua.

Vammaisten kanssa toimivien henkilöiden asenteet vaikuttavat suuresti vammaisen mahdollisuuteen toimia yhteisössä. Yksilön huomioiminen yhteisössä on erityisen tärkeää Duffyn (2006, 2) mukaan. Kun vammaisen henkilö ymmärretään tasa-arvoiseksi yhteisön jäseneksi, se suojaa vammaista hyväksikäytöltä ja huomiotta jättämiseltä. Yhteisön tasa-arvoinen jäsen otetaan vakavasti ja muut kunnioittavat häntä. Tasa-arvoisella kansalaisella on parhaat mahdollisuudet toteuttaa elämää omien unelmien ja suunnitelmien mukaan. Kansalaisuus suojelee yksilöllisyyttämme, joten henkilö voi päättää itse, minkälaista elämää haluaa elää.

On hyvin yleistä ajatella vammaisia henkilöitä vain avunkohteina. Kuitenkin tämä video on yksi tapa osoittaa, että on keinoja, joilla vammaiset voivat itse toimia asiantuntijoina ja palvelunkehittäjinä. Videoon osallistuneet henkilöt puhuivat oikeista asioista heidän elämässään. Haastateltavat kokivat, että tällainen realistinen kuva vammaisista auttaa muita ihmisiä ymmärtämään vammaisia paremmin. Videon arvo onkin ehkä siinä, että se toimii ajatusten herättäjänä. Videon nähtyään ihmiset alkavat keskustella aiheesta.

Videoprojektien hyvä puoli on siinä, että videomenetelmää voidaan käyttää kaikenlaisissa toimintaympäristöissä. Esimerkiksi videoiden ja elokuvien tekeminen soveltuu täydellisesti seurakunnan nuorisotyöhön. Videoiden kuvaaminen on nuorille mielenkiintoinen ja luova tapa käsitellä erilaisia aiheita. Seurakunnan

sanoman välittäminen on myös helppoa videon avulla. Nuoret pystyisivät tekemään uskon ja kirkkoon liittyvistä aiheista videoita omasta näkökannastaan tai heille vaikeista aiheista yhdessä työntekijän kanssa.

Kirkon vammaispoliittisessa ohjelmassa kerrotaan, että kirkon työntekijöitä koulutetaan erilaisten ihmisten kohtaamiseen ja luovien menetelmien käyttämiseen kirkon sanoman välittämisessä (Kirkko kaikille 2003, 6- 7). Tämän videoprojektin aikana olen saanut paljon kallisarvoista kokemusta vammaisten ihmisten kanssa työskentelemisestä ja videoprojektin ohjaamisesta. Tästä kokemuksesta olisi varmasti hyötyä myös seurakunnan työtä tehdessä. Seurakunnan nuorisotyöntekijä kohtaa työssään hyvin erilaisia ihmisiä, joten on tärkeää osata erilaisia menetelmiä erilaisten ihmisten kanssa toimimiseen. Vammaisten osallistuminen seurakunnan toimintaan edellyttää yhteistä kieltä. Joten työntekijän suhtautuminen vammaiseen henkilöön vaikuttaa suuresti vammaisen henkilön intoon ja mahdollisuuksiin osallistua seurakunnan toimintaan.

Opintojeni aikana olen työskennellyt useasti eri tavoin vammaisten ihmisten kanssa. Tämän kokemuksen ansiosta omat asenteeni vammaisia kohtaan ovat muuttuneet paljon. Tällä hetkellä vammaisten ihmisten kohtaaminen on paljon helpompaa kuin opintojen alkuvaiheessa. Seurakunnan työntekijöiden asenteet voivat toimia esteenä vammaisten ihmisten osallistumiselle seurakunnan toimintaan. Jos työntekijät ovat hämmentyneitä tai pelokkaita vammaisia ihmisiä kohdatessaan, on vaikeaa löytää yhteistä kieltä vammaisten ihmisten kanssa ja vammaisen henkilö ei tunne olevansa tervetullut osallistumaan seurakunnan toimintaan.

Vammaiset henkilöt kuuluvat seurakuntaan yhtäläillä kuin muutkin ihmiset. Seurakunta hyväksyy erilaiset ihmiset, koska erilaisuus kuuluu kristillisen kirkon olemukseen (Kirkko kaikille 2003, 5). Vammaispoliittisen ohjelman määritelmä on ylevä, mutta kuitenkin käytännössä vammaisten ihmisten osallistumisen mahdollistamiseksi on tehtävä paljon työtä. Erilaiset luovat menetelmät voivat helpottaa vammaisten osallistumista seurakunnan toimintaan. Videotyöskentely voi auttaa vammaisia henkilöitä hahmottamaan uskon liittyviä asioita konkreettisemmin.

Videotyöskentely sisältää myös monia erilaisia osa-alueita, joissa vammaiset henkilöt voisivat kehittää omia taitojaan. Esimerkiksi videon suunnittelu vaatii mielikuvitusta ja hahmotuskykyä, siitä millainen videosta halutaan tehdä. Kuva-
tessa voi oppia uusia taitoja kameralaitteiston käyttöön liittyen. Editointia teke-
vän henkilön on osattava valita oleelliset kokonaisuudet kaikesta kuvatusta ma-
teriaalista ja koottava ne ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Uskon, että tällais-
ten taitojen opettelu edistää myös suurempia tavoitteita. Kun henkilö saa ilmaisa-
ta itseään videoiden suunnittelun, kuvaamisen tai editoinnin kautta, itsevarmuus
voi lisääntyä ja luovuus kehittyä. Positiiviset kokemukset seurakunnan toimin-
nassa rohkaisevat seurakunnan jäsentä osallistumaan seurakunnan toimintaan
erilaisilla tavoilla ja auttaa häntä löytämään sosiaalisia kontakteja.

10.4 Jatkotutkimusehdotuksia

Haastatteluaineisto on tässä projektissa koottu videon tekijöiltä eli asiakasoh-
jausryhmältä. He arvioivat haastattelussa videon vaikuttavuutta ja mitä video
voisi katsojissa saada aikaan. Koska vaikuttavuuden arvio on videon tekijöiltä
eikä katsojilta, oikeista vaikutuksista ei voida olla varmoja. Jatkotutkimukselle
olisi tarvetta. Olisi mielenkiintoista selvittää millaisia vaikutuksia video saa ai-
kaan sen katsojissa.

Video työkaluna on hyvin moniulotteinen. Sen avulla voidaan luoda hyvin erilai-
sia ja eri tarkoitukseen tulevia kokonaisuuksia. Tässä projektissa vammaiset
henkilöt olivat videolla kertomassa omista ajatuksistaan. Kuitenkin tulevaisuu-
dessa voisi toteuttaa projekteja, joissa vammaiset siirtyvät kameran edestä ka-
meran taakse. Tässä projektissa vammaiset olivat mukana videon suunnittelus-
sa ja toteutuksessa sekä yhdessä haastattelussa myös haastattelijana. Kuiten-
kin vastuuta tällaisissa projekteissa voitaisiin jakaa huomattavasti enemmän.

Asiakaslähtöisiä projekteja, joissa kehittämisideat lähtevät asiakkailta, olisi var-
masti helpompaa toteuttaa luovien menetelmien kautta. Tässä projektissa asia-
kasohjausryhmän jäsenet saivat alkutuntuman siitä, mitä videon tekeminen on.

Kun kuka tahansa ihminen oppii jonkun uuden taidon, yleensä sitä halutaan käyttää ja kokeilla uudestaan. Yksi asiakasohjausryhmän jäsenistä suunnitteli tekevänsä lisää videoita projektin jälkeen. Luovan ilmaisutavan oppiminen voi rohkaista vammaisia aloittamaan kehittämisprojekteja, koska heillä on siihen tarvittava työkalu.

10.5 Luotettavuus

Haastateltavat olivat kehitysvammaisia, joten haastatteluun tuli valmistautua selkeillä kysymyksillä. Ennen haastattelua olin postittanut haastateltaville haastatteluteemat, jotta he voisivat itsenäisesti kirjoittaa ylös vastauksiaan. Halusin välttää liian samankaltaisia vastauksia haastattelutilanteessa, joten haastateltavilla oli mahdollisuus pohtia etukäteen haastattelun aiheita ilman ryhmän painetta. Kuitenkin haastattelun toteutuksen jälkeen huomasin, että olisi ollut parempi, jos olisin lähettänyt haastateltaville tarkempia kysymyksiä pelkkien haastatteluteemojen sijaan. Kaikki osallistujat eivät olleet pohtineet asioita ennen haastattelua. Uskon, että teemat olivat liian epäselviä. Haastattelua varten olin valmistellut itselleni tarkkoja kysymyksiä videoprojektista. Olisi ollut hyödyllisempää lähettää nämä kysymykset haastatteluun osallistujille, jolloin haastatteluaineistosta olisi varmasti tullut kattavampi.

Haastattelussa kaksi vastaajista puhui hyvin lyhytsanaisesti ja he olivat usein samaa mieltä muiden kanssa. Jos heillä olisi ollut mahdollisuus tutustua tarkennettuihin kysymyksiin, uskon, että he olisivat myös vastanneet hieman perusteellisemmin. Vaikka haastateltavat olivat monesta asiasta samaa mieltä, on haastatteluaineistossa myös monia täysin yksittäisiä mielipiteitä. Haastatteluaineiston tulosten esittelyssä olen useassa kohdassa esittänyt yksittäisen mielipiteen tietystä teemasta. Yksittäiset kommentit eivät ole kuitenkaan merkityksellisiä tai epäluotettavia. Olen valinnut haastateltavien kommentit aineiston analyysiin sisällön merkittävyyden perusteella, enkä sen perusteella kuinka monta kertaa tietty asia on aineistossa mainittu. Aineistoni on pieni, joten useita keskusteluja samasta aiheesta ei kerinnyt syntyään. Toikko (2012a, 7) kertoo, että kollektiivinen kokemustieto on luotettavampaa kuin yhden ihmisen koke-

mukseen perustuva tieto. Kuitenkin yhden ihmisen kokemus voi tuoda esille vaikuttavan ja merkityksellisen kertomuksen.

Haastatteluaineistosta olisi tullut kattavampi, jos minulla itselläni olisi ollut enemmän kokemusta haastattelemisesta. Vaikka videoprojektin aikana tein useita haastatteluja, tässä viimeisessä haastattelussa olisin toivonut itselleni työparia tai enemmän kokemusta haastattelemisesta. Useassa kohtaa haastattelua olisi täytynyt kysyä tarkentavia kysymyksiä, jotta asia saataisiin selkeämmäksi. Tuntui etten osannut muotoilla oikeanlaisia kysymyksiä haastateltavia varten.

10.6 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen on ollut antoisaa. Työni alkuvaiheilla pohdin useasti, että oliko oikea päätös tehdä opinnäytetyö yksin. Projektin aikana oli monia hetkiä, jolloin toivoin vierelleni työparia, jonka kanssa voisi keskustella ongelmista ja etsiä ratkaisuja yhdessä.

Projektin alkuvaihe vaati paineensietokykyä, koska ei ollut olemassa valmista ideaa opinnäytetyön muodosta ja tavoitteesta. Aluksi tiesin vain, että opinnäytetyöni tulisi liittymään jotenkin asiakasohjausryhmän kanssa työskentelemiseen. Syksyllä 2011 tapasimme vammaispalveluhankkeen projektityöntekijän kanssa muutamaan otteeseen ja suunnittelimme opinnäytetyöni sisältöä. Aluksi tietämättömyys opinnäytetyön lopullisesta muodosta tuntui uuvuttavalta, mutta näin jälkikäteen ymmärrän myös sen kokemuksen arvokkuuden. Uskon, että tämä projekti on antanut minulle arvokkaita kokemuksia esimerkiksi kehittämissuunnitelmissa työskentelemiseen. Kehittämissuunnitelmissa lähdetään tyhjältä pöydältä ja alussa täytyy luottaa siihen, että erilaisten kokeilujen kautta projektin aikana löydetään oikea vaihtoehto.

Opinnäytetyön aikana olen monesti ollut tilanteissa, jossa olen lähtenyt toteuttamaan ideaa ilman varmuutta sen toimivuudesta. Videotyöskentely oli minulle alun perin jo hieman tuttua, koska olen kuvannut ja editoinut muutamia lyhyitä

videoita aikaisemmin. Kuitenkaan en ikinä osannut varautua siihen, miten monta asiaa minun tuli opetella videon toteuttamiseksi. Olen kuitenkin tyytyväinen päätökseen videon tekemisestä. Videotyöskentely pakotti minut paineensietokykyne rajoille ja jos teen videoprojekteja tulevaisuudessa, tiedän mitä minun tulee tehdä ongelmien välttämiseksi. Esimerkiksi videon editointivaihe olisi varmasti sujunut vähemmällä ongelmilla, jos olisin tehnyt enemmän ennakkovalmisteluja. Pienet testit editointiohjelmassa olisi ratkaissut monta ongelmaa ja säästänyt huomattavasti aikaa. Mutta kantapään kautta oppiminen on myös mielestäni hyvin opettavaista.

Nyt uskon, että opinnäytetyön tekeminen yksin oli oikea päätös. Aikaisemmin olen tottunut työskentelemään tiimeissä ja tiimityöskentelyssä saa paljon palautetta omiin ideoihin ja ajatuksiin. Kuitenkin nyt minulla ei ollut muuta vaihtoehtoa kuin luottaa omiin päätöksiin ja katsoa mihin suuntaan se vie. Projekti on antanut minulle paljon varmuutta itsenäiseen työskentelyyn ja päätöksentekoon.

LÄHTEET

- Aaltonen, Jouko 2003. Käsikirjoittajan työkalut – Audiovisuaalisen käsikirjoituksen tekijän opas. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Ahonen, Päivi; Lamminmäki, Sara; Suoheimo, Maria; Suokas, Markku & Virtanen Petri 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.
- Alavaikko, Mika 2012. Tekstiaineiston analyysi. Luentomateriaali 7.3.2012. Dia-konia-ammattikorkeakoulu.
- Asumispalvelusäätiö ASPA 2012. Ankkurikäsité – osallisuus. Suuntaaja – Asiaa vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisesta 3/2012, 35.
- Duffy, Simon 2006. Keys to Citizenship – A guide to getting good support for people with learning disabilities. 2. painos. Paradigm: Birkenhead.
- Eriksson, Susan 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Eteva kuntayhtymä 2013. Eteva. Viitattu 9.3.2013. <http://www.eteva.fi/Eteva/>.
- Eteva kuntayhtymä i.a. Vammaispalveluiden kehittäminen – Etevan Kaste-hanke. Viitattu 9.3.12. <http://www.eteva.fi/hakemisto/etevan-kaste-hanke/eteva-kaste-hanke/?searchterm=ohjausryhm%C3%A4>.
- Hakkarainen, Päivi & Kumpulainen, Kari 2011. Kuva liikkuu – Pysytkö mukana? Teoksessa Päivi Hakkarainen & Kari Kumpulainen (toim.) Liikkuva

kuva – muuttuva opetus ja oppiminen. Kokkola: Lapin Yliopisto, Jyväskylän Yliopisto, 7–21.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hotari, Kaisa-Elina; Oramo, Mikko & Pösö, Tarja 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino, 117–132.

Häkkinen Tiina 2010. Kehitysvammaisen seurakuntalaisen osallisuus kirkon kehitysvammatyössä. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteiden laitos. Itä-Suomen Yliopisto. Viitattu 28.2.2013.
https://www.uef.fi/c/document_library/get_file?uuid=64898fe6-464c-422c-bad5-7c683955cbaf&groupId=64874&p_l_id=912183.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kaski, Markus (toim.); Manninen, Anja & Pihko, Helena 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY.

Kaste 2012–2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Viitattu 9.3.2012.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf.

Kirkko Kaikille 2003. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vammaispoliittinen ohjelma. Viitattu 20.3.2012.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2EF1B2>.

Kirkon strategia 2015. Meidän kirkko – osallisuuden yhteisö. Viitattu 20.3.2012.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/Meidan_kirkko_strategia2015.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/Meidan_kirkko_strategia2015.pdf).

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380,3.4.1987. Viitattu 10.3.2012.
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kehitysvamma*](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380?search[type]=pika&search[pika]=kehitysvamma*).

Nevala, Tommi 2011. Videopensselin kautta tuttu maailma näyttäytyy uudenaikaisena. Teoksessa Päivi Hakkarainen & Kari Kumpulainen (toim.) Liikkuva kuva – muuttuva opetus ja oppiminen. Kokkola: Lapin Yliopisto, Jyväskylän Yliopisto, 36–43.

Suomen YK-liitto 2009. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 10.3.2012.
http://www.ykliitto.fi/files/vammaistenoikeudet_kirjanen_net.pdf.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2012. Kaventaja – Keskeisiä käsitteitä. Viitattu 11.3.2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/keinot/kasitteet;jsessionid=A7F785808E9FA27C6BE1A187D38A339B.

Toikko, Timo 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Petri T. Ruuskanen, Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa – Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. EU: Unipress.

Toikko, Timo 2012a. Asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi. Suuntaaja – Asiaa vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisesta 3/2012, 4–7.

Toikko, Timo 2012b. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Vammaispalveluhanke 2012. Viitattu 9.3.12.

<http://vammaispalveluhanke.eteva.fi/1>.

Vehmas, Simo 1999. Vammaisuuteen liittyvien rajoitteiden vähentäminen - yksilöön ja yhteisöön kohdistettavien toimenpiteiden moraalinen oikeutus. Teoksessa Tarja Ladonlahti, Aimo Naukkarinen & Simo Vehmas (toim.) Poikkeava vai erityinen? Erityispedagogiikan monet ulottuvuudet. Juva: Atena, 103–120.