



Aleksandra Grigorieva

Osallisuuden edistäminen kohtaamispaikan toiminnan toteuttamisessa

Toimintamalli toiminnan toteuttamiselle

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan tutkinto

Sosionomi

Opinnäytetyö

22.8.2022

Tekijä	Aleksandra Grigorieva
Otsikko	Osallisuuden edistäminen kohtaamispaikan toiminnan toteuttamisessa
Sivumäärä	25 sivua + 1 liitettä
Aika	22.08.2022
Tutkinto	Sosionomi
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto
Ohjaajat	Lehtori Ulla Saukkonen

Kohtaamispaikkojen tarkoituksena on asuinalueiden asukkaiden ja erityisryhmien hyvinvoinnin edistäminen sekä tarpeisiin vastaaminen. Niiden tehtävänä on lisätä hyvinvointia ja osallisuutta sekä fyysisesti että henkisesti helposti saavutettavan paikan avulla, tarjoamalla mahdollisuuden kehittää sosiaalisia ja arjen taitoja. Kohtaamispaikat tarjoavat kävijöilleen apua ja tukea arjen asioihin, mielekästä tekemistä arkeen sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Opinnäytetyöni työelämäkumppani on Kalliolan ylläpitämä naapuruustalo Mellari. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on luoda toimintamalli toiminnan toteuttamiseen/järjestämiseen naapuruustalo Mellariin mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Toimintamallin tehtävänä on lisätä kävijöiden osallisuutta toiminnan toteuttamisessa ja järjestämisessä sekä tuoda kävijöille näkyville koko toiminnan toteuttamisen prosessin eri vaiheet. Lopulliseen toimintamalliin tuli kuusi eri vaihetta kohti toiminnan toteuttamiseen.

Toteutin opinnäytetyöni työpajojen ja haastattelun muodossa. Järjestin työpajat naapuruustalo Mellarin kävijöille kaksi kappaletta, jossa ensimmäisessä kartoitin lähtötilannetta ja toisessa pohdin toimintamallin mahdollista sisältöä. Tein toimintamallin täysin yhteistyössä kävijöiden kanssa. Työpajojen lisäksi haastattelin naapuruustalo Mellarin työntekijää. Näiden avulla selvitin sekä kävijöiden että työntekijöiden näkökulmaa siitä, millainen toimintamalli sopisi juuri heille.

Lähetin valmiin toimintamallin sähköisenä versiona naapuruustalo Mellarin kävijöille ja työntekijälle kommentoitavaksi. Työntekijä jakoi tuotoksen eteenpäin kävijöille sähköpostitse. Kävijät sekä työntekijä olivat hyvin tyytyväisiä toimintamalliin. Tuotos vastasi kävijöiden sekä työntekijän vaatimuksiin ja odotuksiin. Näin ollen toiminnallisen opinnäytetyöni tuotos on onnistunut.

Avainsanat	kohtaamispaikka, toimintamalli, osallisuus, asiakaslähtöisyys
------------	---

Author	Aleksandra Grigorieva
Title	Promoting inclusion in the implementation of meeting place activities
Number of Pages	25 pages + 1 appendices
Date	22nd August 2022
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Ulla Saukkonen, Lecturer
<p>The purpose of the meeting places is to promote the well-being of residents of residential areas and special groups and to respond to their needs. Their mission is to increase well-being and inclusion both physically and mentally with the help of an easily accessible place, offering the opportunity to develop social and everyday skills. Meeting places offers their attenders help and support in everyday matters, meaningful things to do in everyday life, and a sense of belonging.</p> <p>The working life partner of the thesis was Mellari, a neighborhood house maintained by Kalliola. The purpose of my functional thesis was to create an operating model for implementing/organizing the activities in the neighborhood house Mellari as customer oriented as possible. The task of the operating model was to increase the participation of the attenders in the implementation and organization of the activity and to make visible the different stages of the entire process of implementing the activity to the attenders. The final operating model included six different steps towards the implementation of the operation.</p> <p>My thesis has been implemented in the form of workshops and an interview. Two workshops were organized for the attenders of the neighborhood house Mellari, where the first one mapped the initial situation and the second one discussed the possible content of the operating model. The operating model has therefore been made in full cooperation with the attenders. In addition to the workshops, I interviewed an employee of the neighborhood house Mellari. With the help of these, I clarified the perspective of both the attenders and the employees about what kind of operating model would suit them.</p> <p>The completed operating model was sent as an electronic version to the attenders and employees of the neighborhood house Mellari for comments. The employee forwarded the output to the visitors by email. The attenders and the employee were very satisfied with the operating model. The output met the demands and expectations of attenders and employees. Thus, the output of my functional thesis has been successful.</p>	
Keywords	meeting place, operating model, inclusion, customer oriented

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kaikille avoin kohtaamispaikka	2
2.1	Mikä on kohtaamispaikka?	2
2.2	Naapuruustalo Mellari	3
3	Teoria	3
3.1	Osallisuus	4
3.1.1	Osallisuus yhteisössä	5
3.1.2	Osallisuuden portaat	7
3.2	Asiakaslähtöisyys	8
4	Tarkoitus ja tavoitteet	10
5	Toteutus	11
5.1	Työpajat ja haastattelu	11
5.1.1	Ensimmäinen työpaja	11
5.1.2	Työntekijän haastattelu	14
5.1.3	Toinen työpaja	16
5.2	Eettisyys ja luotettavuus	17
5.3	Toimintamallin rakentaminen	19
6	Arviointi ja jatkokehitys	19
7	Pohdinta	20
7.1	Tuotoksen tarkastelu	22
7.2	Ammatillinen kasvu ja kehitys	22
	Lähteet	1
	Liitteet	4

Liite 1 : Toimintasuunnitelma

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössäni perehdyn kohtaamispaikkojen toimintatapaan ja niiden merkitykseen ihmisten elämään. Työelämäkumppani työssä on Kalliolan ylläpitämä naapurustalo Mellari, joka toimii matalan kynnyksen kohtaamispaikkana Mellunmäessä. Koska toiminnan ymmärrys ja arvostus on vielä hyvin rajallista, tutkimustietoa aiheesta on hyvin vähän (Lastensuojelun keskusliitto). Tämän takia etsin opinnäytetyöhöni monen eri kohtaamispaikan tutkimuksia ja niiden tuloksia. Ensimmäisessä osassa käsitteelen kohtaamispaikkojen tarkoitusta ja toimintaa sekä tutustun hieman naapurustalo Mellariin. Opinnäytetyötä varten olen etsinyt erilaisia tutkimuksia, haastatteluja ja artikkeleja koskien kohtaamispaikkojen merkitystä ihmisten elämään tukemaan teoriaa sekä käytännön toteutusta. Lisäksi keskustelin Mellarin koordinaattorin kanssa naapurustalon toiminnasta, tarpeista ja haasteista työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyössä tarkastelen myös tutkimusta, joka koskee kohtaamispaikkojen sulkeutumisen vaikutuksia hyvinvointiin ja katsotaan täydentävätkö tutkimukset toisiaan.

Aikaisempien tutkimuksien pohjalta teoreettinen viitekehys rakentuu kahdesta näkökulmasta, joiden kannalta tarkastelen opinnäytetyötä. Teoria osiossa käyn läpi osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden tarkoitusta ja merkitystä. Käsitteelen osallisuutta yleisesti ja tarkemmin yhteisön kannalta, sillä kohtaamispaikka toimii yhteisönä. Lisäksi tarkastelen osallisuutta osallisuuden portaiden avulla, joita käytän opinnäytetyön tuotoksen toteutuksen pohjana. Osallisuuden portaiden avulla määrittelen kohtaamispaikan osallisuuden lähtökohdat ja asetan tavoitteet osallisuuden edistämiseksi. Asiakaslähtöisyys ja osallisuus kulkee käsikädessä, joten käyn myös asiakaslähtöisyyttä läpi. Opinnäytetyössä asiakaslähtöisyys on tärkeää, sillä kävijöiden tarpeiden pohjalta rakennan käytännön tuotoksen, joka on toimintamalli toiminnan ideoille ja niiden eteenpäin viemiselle Mellarin naapurustalossa.

Seuraavassa osiossa käsitteelen opinnäytetyön tarkoitusta ja sen tavoitteita kävijöiden ja työntekijöiden kannalta.

Toteutus osiossa tarkastelen opinnäytetyön toteutusta. Miten työpaja rakentuu ja miten se toteutetaan. Millaista keskustelua työpajassa saadaan aikaan ja miten vastauksien sekä keskustelun pohjalta rakentuu toimintamalli. Tässä kappaleessa käyn myös läpi eettisiä kysymyksiä, jotka liittyvät opinnäytetyön toteutukseen.

Arvioi ja jatkokehitys kappaleessa arvioin tuotoksen onnistumista ja tavoitteiden toteutumista. Lisäksi pohdin mahdollisia jatkokehityksen vaihtoehtoja.

Lopuksi pohdin, miten käytännön toteutus on onnistunut ja miten olen saavuttanut tavoitteet. Lisäksi pohdin omaa ammatillista kehitystä ja kehitystä

2 Kaikille avoin kohtaamispaikka

2.1 Mikä on kohtaamispaikka?

Kohtaamispaikkojen tarkoituksena on asuinalueiden asukkaiden ja erityisryhmien hyvinvoinnin edistäminen sekä tarpeisiin vastaaminen. Toiminta pyritään järjestämään niin, että kävijät ovat yhteistyössä sekä toistensa, että toiminnan järjestäjien kanssa. (Grönlund & Kempainen & Seppälä; 117.) Toisin sanoen kohtaamispaikat lisäävät kävijöiden osallisuutta, kohtaamista, kuulemista sekä kunnioitusta ja näiden avulla luovat hyväksyvän asenteen ja ilmapiirin. Matalan kynnyksen kohtaamispaikat pyrkivät houkuttelemaan ihmisiä kokoontumaan (rajoitusten mukaisesti) ja vahvistamaan osallisuutta erilaisilla tapahtumilla. THL:n tutkimus kertoo, että avoimet tilat ja kokoontumispaikat lisäävät ihmisten yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja merkityksellisyyttä (THL). Kohtaamispaikkojen toimintaan vaikuttaa lähialueiden ja kävijöiden tarve sekä resurssit, eli kaikki tapahtuu asiakaslähtöisesti (Lastensuojelun keskusliitto.)

Avointa kohtaamispaikkaa käytetään hyvin laajalti sosiaalialan eri asiakasryhmille suunniteltuna. Kohtaamispaikkoja voi olla esimerkiksi mielenterveyskuntoutujille, päihdekuntoutujille tai vaikka eri asuinalueille suunniteltua naapuruustoimintaa. Sen tarkoituksena on se, että kävijä tulee kuulluksi ja kohdatuksi. Lisäksi avoin kohtaamispaikka tarjoaa tekemistä esimerkiksi niille, jotka kokevat itsensä yksinäiseksi. Kohtaamispaikat voivat myös tarjota vertaistukea. Inkeri Pöllänen on haastatellut blogiaan varten lapsiperheiden avoimen kohtaamispaikan kävijöitä ja saanutkin hyvin positiivista palautetta kyseisestä kohtaamispaikasta. Tästä kyseisestä paikasta kehuaan vertaistuen vaikutuksesta erityisesti perheen äitien elämään. Oli se kohtaamispaikka kenelle tahansa suunnattu, on vertaistuen merkitys aina suuri.

Kohtaamispaikat on sijoitettu kartalla hyvien kulkuyhteyksien päähän, jotta palvelu olisi mahdollisimman helposti saatavilla. Sijaintia pidetään hyvin tärkeänä asiana, jotta kaikilla olisi mahdollisuus päästä kohtaamispaikkaan. Helppojen kulkuyhteyksien päässä olevat kohtaamispaikat ovat enemmän suosiossa kuin ne, joihin on hankala löytää ja

hankala matkustaa (Pöllänen, 2018.) Grönlundin, Kemppaisen ja Seppälän artikkeli tukee Pölläisen haastattelua. Heidän artikkelissaan käsitellään kohtaamispaikkojen sijaintia tärkeänä asiana erityisesti huono-osaisten keskuudessa. Tutkimuksesta Grönlund, Kemppainen ja Seppälä ovat huomanneet, että kohtaamispaikat ajautuvat huono-osaisten alueelle jo pelkästään toimitilavuokrien takia. Toimitilavuokrat voivat joissain paikoissa olla niin korkeat, että ne ajautuvat paikoille, joissa vuokrataso on matalampi. Näillä alueilla on yleensä myös enemmän huono-osaisuutta kuin siellä, jossa vuokrataso on korkeampi (Grönlund & Kemppainen & Seppälä: 120).

2.2 Naapuruustalo Mellari

Naapuruustalo Mellari on Kalliola-konsernin ylläpitämä matalan kynnyksen kohtaamispaikka, joka sijaistee Mellunmäessä 7 minuutin kävelymatkan päässä metroasemasta. Kalliola koostuu kahdesta yhdistyksestä Kalliolan Settlementti ry:stä ja Kalliolan Klinikka ry:stä. Kalliolan Settlementti ry:n työnkuvaan kuuluu sosiaalinen yhteisö-, kaupunki- ja kansalaistoiminta. Näiden lisäksi Kalliolan Settlementti ry on mukana naapuruuteen, osallisuuteen, taiteeseen ja kulttuuriin liittyvissä aiheissa. Kalliolan Klinikka ry taas tarjoaa päihdekuntoutusta. (Kalliola, organisaatio ja hallinto.) Mellarin naapuruustalo on lähialueiden asukkaiden kohtaamispaikka, jossa voi harrastaa ja tehdä yhdessä. Naapuruustaloon sisältyy maksutonta ohjelmaa sekä avoin olkkari. Asiakkaita voivat olla siis ketä vaan naapuruustalon lähialueilta eikä se rajoitu tiettyyn asiakasryhmään. (Kalliola, naapuruustalo Mellari.) Naapuruustalo Mellarin tavoitteena on edistää alueen asukkaiden hyvinvointia sekä lisätä yhteisöllisyyttä alueen ihmisten keskuudessa. (Kalliola, naapuruus on mielentila).

Työntekijän rooli naapuruustalossa on hyvin tärkeä. Työntekijä yhteisöpedagoginen työote auttaa vahvistamaan kävijöiden rohkeutta, motivaatiota ja voimavaroja yhteiskuntaa varten. Näiden avulla työntekijä auttaa luomaan yhteisöön kiinnittymiseen tarvittavia työkaluja. Yhteisöpedagoginen työote tarkoittaa sitä, että työntekijä osaa tunnistaa yksilön tarpeita ja suunnitella prosesseja. (Nivala & Rynnänen, 2019: 139-140.)

3 Teoria

Aikaisemmista tutkimuksista eniten nousi pinnalle kohtaamispaikkojen osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden tärkeys. Sekä osallisuus että asiakaslähtöisyys vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin. Koska naapuruustalo Mellarin tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen, on tämän opinnäytetyön teoriaksi valittu osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Näiden

kahden teorian pohjalta tarkastelen opinnäytetyötäni, sillä ne ovat kytkeytyneitä toisiinsa. Osallisuuden edistäminen ja asiakaslähtöisyyden lisääminen parantaa kävijöiden hyvinvointia aikaisempien tutkimuksien mukaan.

3.1 Osallisuus

Osallisuutta voidaan kuvata monella eri sanalla. Se voi olla liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista johonkin, mukaan ottamista ja osallistumista sekä näiden asioiden mahdollistamista ja johtamista. Osallisuus on liittymistä yhteisöihin, jotka mahdollistavat vuorovaikutusta ihmisten välillä sekä vaikuttamisen omaan elämäänsä koskeviin asioihin. Oman elämään vaikuttavat asiat voivat olla palveluita, toimintoja ja erilaisia mahdollisuuksia (THL, 2017: 3.) Vuorovaikutuksen kautta on mahdollista jakaa kokemuksia ja ajatuksia sekä jakaa ymmärrystä ja yhteisiä mielenkiinnonkohteita. Nämä asiat luovat yhteenkuuluvuutta. Yllä mainittujen asioiden lisäksi on tärkeää päästä yhdessä tekemään asioita kuten päättää toteutettavasta toiminnasta, päästä itse suunnittelemaan toteutusta ja lopuksi reflektoida omaa ja yhteisön suoriutumista. (Nivala, 2021.)

Osallisuuden tavoitteena on lisätä samanarvoisuutta ja vähentää syrjäytymistä, syrjintää ja köyhyyttä. Osallisuuden toteutumiseen lukeutuu muutamia periaatteita: oikeus osallistua toimintaan omaehtoisesti, yksilölliset ratkaisut osallistujan kanssa, kunnioitettava kohtaaminen, tavoitettavuus ja mukaan saaminen, asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus ja jatkuva toiminnan edistäminen (THL, 2021). Näitä periaatteita noudattaen voi mahdollistaa osallistavaa toimintaa ja palvelua. Kun osallistuja kokee kuuluvansa johonkin ja tulee kuulluksi, osallisuus nähdään toteutuvan (THL, 2021). Osallisuuden vahvistaminen merkitsee yksilön merkityksellisyyden ja hyväksytyksi tulemisen tunteen lisääntymisenä (Nivala, 2021).

Osallisuus voidaan jakaa myös poliittiseen ja sosiaaliseen käsitteeseen. Osallisuus poliittisena käsitteenä tarkoittaa mahdollisuutta ilmaista mielipiteensä, tulla kuulluksi ja vaikuttaa asioihin. Tätä pystytään arvioimaan ja kehittämään erilaisten porras mallien avulla. Portailla kuvataan erilaisia tapoja osallistua, tukea osallistumista ja osallistumisen edellytyksiä. Osallisuuden poliittisessä käsitteessä korostetaan vastuun jakamista ja yhdessä tekemistä. Yhdessä tekeminen on vapaaehtoista. Osallisuuden sosiaalinen käsite tarkoittaa sosiaalista osallistumista, jolla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja huono-osaisuutta. Se on kuulumista johonkin. Tämä toteutuu sekä yhteisöissä että yhteiskunnassa. Yhteiskunnan osallisuutta on kuulumista työelämään tai koulutukseen. Niiden ulkopuolelle joutuminen saa aikaan ihmisessä osattomuutta, mikä taas vaikuttaa

omaan hyvinvointiin. Kuitenkin yhteiskunnan on tarjottava näitä mahdollisuuksia. Eli sosiaalinen osallisuus lisää osaamista ja ehkäisee ulkopuolelle jäämistä. Sosiaalisen osallisuuden edistäminen tarkoittaa sitä, että luodaan merkityksellisiä ihmissuhteita ja vahvistetaan yhteiskuntaan kiinnittymistä. Sosiaalinen ja poliittinen osallisuus on siis ihmisen ja yhteiskunnan sekä ihmisen ja yhteisön välinen prosessi. (Nivala, 2021.) Poliittinen osallisuus on käytännössä sitä, että työpajassa jokaisella on mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja tulla kuulluksi tasa-arvoisesti muiden kanssa. Sosiaalinen taas sitä, että kaikilla halukkailla on mahdollisuus osallistua työpajaan ilman ulkopuoliseksi jäämistä.

Osallisuuden ei aina tarvitse olla tekemistä ja mahdollisuuksien järjestämistä. Se voi olla myös sitä, että vaan ollaan ja luodaan turvallista tilaa yhdessä muiden kanssa. Tilaa antamalla saadaan aikaan turvallinen tila toteuttaa itseään ja olemaan oma itsensä. Tämä vaatii kuitenkin sen, että jokainen hyväksytään omana itsenään, jokaista arvostetaan ja ymmärretään sekä sallitaan ympärillä olevien erilaiset näkökulmat ja mielipiteet. (Nivala, 2021.)

Osallisuutta voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta kuten oman elämän, yhteisön tai yhteiskunnan kautta. Osallisuus kuitenkin tarvitsee yhteisön toteutuakseen. Yhteisö luo mahdollisuuksia kuulua johonkin, vaikuttaa ja tulla hyväksytyksi. (Nivala, 2021.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan osallisuutta yhteisössä, sillä Mellarin naapurustalo toimii yhteisönä.

3.1.1 Osallisuus yhteisössä

Yhteisöjä voivat olla erilaiset harrastusryhmät, työkaverit, asuinalueen naapurit, kohtauspaikan kävijät tai vaikka perhe. Osallisuus yhteisöissä toteutetaan niin, että toimintaa suunnitellaan ja järjestetään yhdessä osallistujien kanssa. Se on osallistujille tärkeää, sillä se luo heille mahdollisuuksia vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin, mitä ei välttämättä muualta voi saada. Onnistunut vaikuttaminen tuo merkityksellisyyttä ja hyväksytyksi tulemisen tunnetta. Myös motivaatio vaikuttamiseen lisääntyy ja tuo onnistumisen tunnetta. Näin ollen osallistuja saa motivaatiota jatkaa eteenpäin ja yrittää uudestaan. Ensin on tärkeää rohkaista osallistujia osallistumaan yhteisöön vaikuttavien asioiden päätöksentekoon ja sen jälkeen tukea yksilöä vaikuttamisessa. Toisekseen työntekijän roolissa on hyvä, että oletuksia yksilöistä ei ole, sillä ne saattavat vaikuttaa negatiivisesti heidän toimintaansa. Voidaan ottaa tähän esimerkkinä se, että osallistujaa pidetään kykenemättömänä vaikuttamaan elämäänsä koskeviin päätöksentekoihin,

niin hän alkaa toimimaan oletuksien mukaan. Toiseen uskomisen ja samanvertaisena pitäminen tuo positiivisia lopputuloksia (THL.)

A-klinikkasäätiö oli tutkinut Elokolo nimisen avoimen kohtaamispaikan vaikutusta kävijöihin. 45 % vastaajista koki Elokolon toiminnan parantaneen ja ylläpitäneen hyvinvointia. Tutkimukseen vastaajista kuitenkin 1 % koki toiminnan vaikuttavan negatiivisesti hyvinvointiinsa ja 1/10:stä kokivat, ettei toiminnalla ollut vaikutusta omaan hyvinvointiin. Kysely sisälsi myös avokysymyksiä, jossa käsiteltiin hyvinvointia kuvaavia tekijöitä. Hyvinvointia olivat esimerkiksi elämän mielekkyys, hyvä mieli ja terveyden parantuminen (Pitkänen & Jokelainen & Sironen & Glad, 2017: 6.) Avokysymyksissä oli mahdollisuus jättää myös palautetta Elokolon kohtaamispaikasta ja moni palautteista olikin positiivisia. Kävijät kokivat, että kohtaamispaikat toivat rutiinia ja lisäsivät erilaisia ihmissuhteita elämään. Myös Grönlundin, Kemppaisen ja Seppälän tekemän tutkimuksen perusteella saadaan samanlaisia vastauksia kuin A-klinikkasäätiön tutkimuksesta. Tulokset ovat samat siltä osin, että kohtaamispaikkoja kaivataan lisää ja ne vaikuttavat positiivisesti kävijöiden hyvinvointiin osallisuuden kautta. Molemmissa tutkimuksissa mainitaan, että kävijöille tärkeitä asioita ovat mielekäs tekeminen, rutiinit ja muiden ihmisten kohtaaminen. Kävijöille on tärkeää myös saada kokemuksia yhteenkuuluvuudesta ja sosiaalisista tilanteista. Samassa artikkelissa on tutkittu myös päihde- ja mielenterveyskuntoutujien vastauksia koskien kohtaamispaikkaa. Vastaajat ovat olleet sitä mieltä, että he kaipaavat kohtaamispaikalta mahdollisuutta tutustua uusiin ihmisiin, oppia uutta, saada tietoa ja auttaa muita ihmisiä. (Grönlund & Kemppainen & Seppälä: 118.) Myös ikäihmisten vastaukset koskien kohtaamispaikkoja on hyvin samankaltaiset. KOSKE tutki olohuoneiden merkitystä ihmisten elämään haastatteleamalla kävijöitään, joista noin puolet olivat ikäihmisiä. Hekin hakeutuivat kohtaamispaikkaan tavatakseen uusia ihmisiä, auttaakseen muita sekä saamalla sisältöä tylsään päiväänsä. (KOSKE, 2018.)

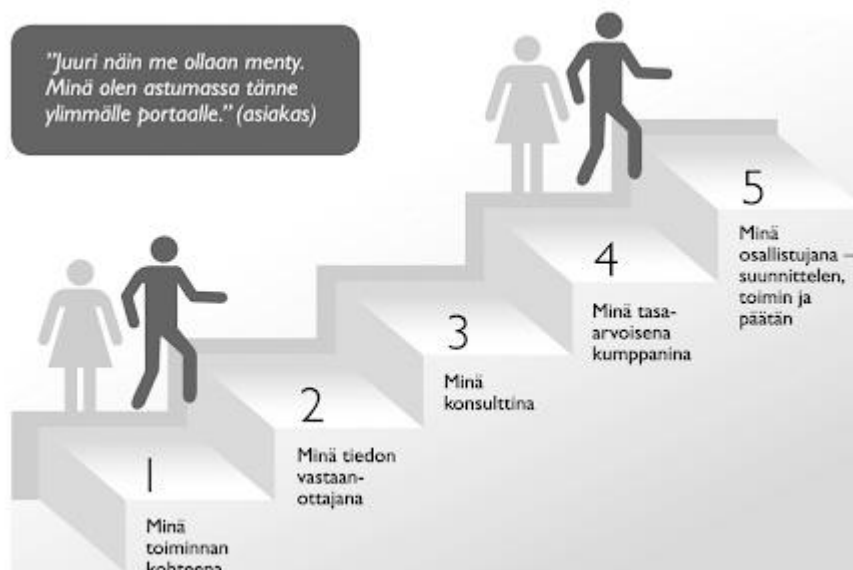
Pandemian aikana kohtaamispaikkoja on jouduttu sulkemaan, jolloin on voitu tutkia tämän vaikutusta kävijöihin. Tutkimuksesta voidaan huomata, että kohtaamispaikat ja niiden lisäämä osallisuus kävijöiden elämään on suuressa roolissa. Nyt tarkastellaan Juvansuun, Kaskelan ja Tourusen tutkimusta, joka käsittelee kohtaamispaikkojen sulkemisen vaikutusta kävijöiden hyvinvointiin. Kohtaamispaikkojen merkitystä kävijöiden elämään on koronatilanteen aikana pystytty tutkimaan entistä paremmin, kun kohtaamispaikkoja on jouduttu sulkemaan. Ensimmäisenä kielteisenä vaikutuksena nousi yksinäisyys, sillä moni kävijä asuu yksin ja sosiaaliset suhteet kytkeytyvät kohtaamispaikan toimintaan. Toisena nousi rutiinien pois jääminen ja liikunnan väheneminen, kun ei ollut enää sitä paikkaa mihin mennä ja tehdä. Näitten asioitten takia alkoi kasvaa myös

sosiaalisten tilanteiden pelko, kun ei niitä tilanteita enää ollutkaan yhtä usein kuin ennen, jos ollenkaan. Tutkimuksessa tuotiin esille myös se, että muutama kuntoutuja ei kokenut minkäänlaisia muutoksia elämässään kohtaamispaikan sulkeuduttua ja yksi koki, että oli voinut paremmin kohtaamispaikan sulkeuduttua. Haastateltu perusteli parempaa hyvinvointiansa sillä, että kaikki elivät samanlaista elämää kuin hän, joten se alkoi tuntua normaalilta. (Jurvansuu & Kaskela & Tourunen, 2021: 5-7.)

3.1.2 Osallisuuden portaat

Poliittista osallisuutta on mahdollista mitata erilaisten porrasmallien avulla, joten valitsin tähän opinnäytetyöhön osallisuuden portaat mittaamisen apuvälineeksi. Osallisuuden portaiden tarkoitus on edistää yhteisön osallisuutta. Niitä käytetään apuna arvioitaessa osallistujien mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaympäristöönsä. Niiden tarkoituksena on konkretisoida tavan, miten työntekijöiden on oltava mukana, jotta osallisuus lisääntyisi. Menetelmän avulla voidaan suunnitella, miten osallisuutta edistetään kyseisessä yhteisössä. (Nousiainen & Piekkari, 2007.)

Horelli (1992) tutki lasten mukanaoloa päiväkotitoiminnassa ja sen perusteella kehitti osallisuuden portaat varhaiskasvatuksessa. Tässä osallisuuden portaiden mallissa ensimmäinen porras kuvaili lasten suunnitelmiin sopeutumista. Toinen porras kuvaa sitä, että lapset tulevat kuulluiksi. Kolmannessa portaassa lapset pääsevät aikuisten mukaan suunnittelemaan toimintaa. Neljännessä portaassa toteutuu tasa-arvo lasten ja aikuisten välillä suunnitteluprosessin aikana. Ja viimeidellä portaalla kuvataan lasten omatoimista suunnittelua ja toteutusta aikuiset apunaan ja tukenaan. (Turja, 2011.)



Kuva 1. Osallisuuden portaat (Nevala & Turunen & Tiainen & Mattila-Wiro, 2015: 24)

Horellin (1992) osallisuuden portaiden mallin pohjaa voidaan soveltaa myös sosiaalialan aikuistyöhön. Kyseiset osallisuuden portaat (kuva 1) on kasattu tutkimustulosten perusteella. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia yhteistyöstä työkoordinaattorin kanssa. Asiakkaat kertoivat kokemuksestaan toiminnassa lähtevän portaasta yksi ja päätyvän lopulta viimeiselle portaalle. Tutkimustulosten perusteella syntyivät osallisuuden portaat (kuva 1). Nämä osallisuuden portaat muistuttavat paljon Horellin luomaa mallia lapsille. Näin ollen lasten osallisuuden portaita voidaan soveltaa myös aikuistyössä. Ensimmäinen porraskuvaa yksilön olevan toiminnan kohteena. Toisessa portaassa yksilö pääsee vastaanottamaan tietoa itseään koskeviin asioihin. Kolmas porraskuvaa mahdollistaa yksilön toimintaa konsulttina. Neljännessä portaassa toteutuu tasa-arvo asiakkaan ja työntekijän välillä (tässä tapauksessa voidaan puhua myös kävijän ja työntekijän tasa-arvosta). Ja viimeisessä portaassa kävijä tai asiakas pääsee osallistumaan toiminnan suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Nevala & Turunen & Tiainen & Mattila-Wiro, 2015: 23-25.)

3.2 Asiakslähtöisyys

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään on kasaantunut vuodesta 2010 lähtien muutospainetta, sillä yhä enemmän ikääntyneiden asiakkaiden palvelun tarve on lisääntynyt, mikä on ajanut edelleen enemmän asiakslähtöisempään palveluntuottoon.

Asiakslähtöisyydessä tarkoituksena on toteuttaa palveluita niin, että hyödynnetään yhdessä asiakkaan kanssa tämän voimavaroja. (Koivisto & Maijala, 2020.) Asiakslähtöisemmällä lähestymistavoilla voi lisätä palvelujen vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta sekä tyytyväisyyttä asiakkaiden ja työntekijöiden keskuudessa (Ahonen & Lamminmäki & Suoheimo & Suokas & Virtanen, 2011: 8).

Asiakslähtöisyys tulee ilmi eniten niissä tilanteissa, joissa asiakas on mukana toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja päätöksenteossa. Asiakkaan kokemus tarvitsemastaan avusta ja ratkaisusta on yleensä eniten hyötyä juuri asiakkaan omaan tilanteeseensa nähden. Asiakslähtöisyyden katsotaan myös tarkoittavan sitä, että suunnitelmassa ja tavoitteissa pysyminen ei aina onnistu. Tärkeintä prosessissa on se, että asiakas ja ammattilaiset tekevät tiivistä yhteistyötä tasavertaisina. Tällöin asiakkaan kokemuksia, mielipiteitä ja asiantuntemusta huomioidaan kaikella mahdollisella tavalla. (THL, 2020.) Asiakslähtöisessä palvelussa pyritään siihen, että vuorovaikutus on dialogia monologin sijaan. Se parantaa asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä suhdetta, ja sen tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan voimavaroja. Voimavarojen vahvistaminen lisää asiakkaan omaa jaksamista hyvinvointinsa ylläpitämiseen ja huolehtimiseen. (Koivisto & Maijala, 2020.)

Asiakslähtöisyyden kehittämisessä on löytynyt pieni ristiriita. Sosiaali- ja terveydenhuollon yritykset keskittyvät asiakslähtöisyyden edistämiseen mallien ja systeemien luomiseen ja kehittämiseen. Asiakkaat taas odottavat saavansa yksilöllisempiä palveluja ja parempia kokemuksia. Kun yritysten ja asiakkaiden näkemykset eivät kohtaa, jää asiakkaiden kokemus huonoksi. Olisi siis erityisen tärkeää saada asiakas ja hänen tarpeensa taas kehittämisen kohteeksi, jotta myös asiakas kokee asiakslähtöisyyden oikealla tavalla. (Ahonen & Lamminmäki & Suoheimo & Suokas & Virtanen, 2011: 11-12.)

Asiakslähtöisyys on määritelty myös laissa, vaikkakin hyvin epätarkasti. Lain mukaan sosiaalihuollon on toimittava asiakslähtöisesti. Asiakslähtöisyys ei tarkoita pelkästään asiakkaan ja ammattilaisen tasavertaisuutta vaan myös asiakkaan arvostamista, eettisyyttä, osallistumista, yksilöllisyyttä ja demokratiaa. Se on myös sitä, että kysytään lupaa raporttien luovuttamisesta eteenpäin esimerkiksi seuraavalle hoitotaholle. Palvelut täytyy suunnitella niin, että jokaisella on mahdollisuus käyttää niitä. Palveluista on siis tehtävä helposti saavutettavia kaikille asiakkailleen. Palvelujen kehittämisessä on huomioitava ammattilaisten ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Mitä tutummaksi asiakas kaskunta tulee palveluntuottajalle, sitä helpompi on palvelua lähteä kehittämään juuri

asiakaskunnalle sopivaksi. Voidaan sanoa, että asiakaslähtöisyys on osallisuutta parhaimmillaan. (Koivunen, Kirsi 2017.)

Ammattilaisen näkökulmasta on tärkeää ensisijaisesti tukea asiakasta ja hänen läheisiin. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan voimavaroja yhdessä tekemisen avulla. Asiakaslähtöinen toiminta lisää luotettavuutta ja avoimuutta asiakkaan ja ammattilaisen välille. Se voi lisätä voimaantumisen ja elämän hallinnan tunnetta asiakkaalla. (Koivunen, Kirsi 2017.)

4 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda toimintamalli Mellarin naapuruustalolle osallisuuden edistämistä varten. Toimintamallin tarkoituksena on osallistaa kävijöitä toiminnan ideoimisvaiheessa sekä sen toteuttamisessa ja järjestämisessä. Tavoitteena on edistää osallisuutta ja päästä osallisuuden portaissa askelmia ylöspäin. Osallisuuden edistämisessä on tavoitteena lisätä kävijöiden hyvinvointia ja sitä kautta sitä tunnetta, että pysyy vaikuttamaan kohtaamispaikan toimintaan. Toimintamallin tarkoituksena on lisätä asiakaslähtöisyyttä niin, että toiminnasta ja sen toteutuksesta tulee juuri kävijöiden näköistä. Ideat ja ideoiden eteenpäin vieminen sekä toiminnan järjestäminen lähtee kävijöistä.

Toimintamallin tarkoituksena on myös helpottaa työntekijöiden tehtäviä. Toimintamalli mahdollistaa toiminnan ideoimisen ajoissa, jolloin rahoituksen hakeminen toimintaa varten on helpompaa. Näin ollen ideat ovat jo tulleet kävijöiltä, eikä työntekijöiden tarvitse rahoitusta hakiessa miettiä sitä, mitä toimintaa kävijät voisivat pitää itselleen mielekkäänä ja toimivana. Toimintamallin avulla kävijöiden hyvinvointi edistyy osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden kautta.

Toimintamallin tarkoituksena on tuoda toiminnan järjestämisen vaiheet näkyviksi myös niille, jotka eivät ole olleet aikaisemmin mukana toiminnan tai tapahtuman järjestämisessä sekä muistutukseksi myös vanhoille tekijöille. Moni varmasti kokee, ettei halua osallistua vain sen takia, koska ei tiedä mitä järjestäminen pitää sisällään. Fyysinen toimintamalli tuo siis kaikkien tietoisuuteen toiminnan toteuttamisen eri vaiheet sekä tuo jo etukäteen ilmi, millaisia tehtäviä ja osa-alueita voi päästä hoitamaan toiminnan toteuttamisessa. Kun askelmat ovat tiedossa, se voi jollekin luoda myös tietynlaista turvaa. Tieto siitä, miten toimintaa lähdetään toteuttamaan, helpottaa mukaan lähtemistä.

5 Toteutus

5.1 Työpajat ja haastattelu

Työpaja työskentelyä käytetään, kun halutaan kehittää yrityksen tai yhteisön toimintaa tai ratkaista haasteita. Työpajan tarkoituksena on tuoda esiin osallistujien erilaisia näkökulmia ja samalla luoda yhteistä ymmärrystä kehitettävästä asiasta. (Järvi, Lippo & Poikolainen, 2022.) Tämän takia valitsin työskentelytavaksi työpajan, sillä opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimintamallia naapuruustalo Mellarin kävijöiden kanssa. Työpajan avulla on mahdollista osallistaa kävijöitä ja kehitys on asiakaslähtöistä. Työpajan menetelmänä oli avoin haastattelu. Avoimen haastattelun tarkoituksena on luoda rennon ja avoimen keskustelun, joka ei ole sidottu tiettyyn kaavaan. Keskustelu liikkuu vapaasti haastateltavan ehdoilla tietyn aihepiirin sisällä. Avoin haastattelu eroaa tavallisesta haastattelusta siten, että avoimessa liikutaan haastateltavan ehdoilla tietyssä aihepiirissä, kun taas tavallisessa haastattelussa haastattelija kysyy kysymyksiä ja haastateltava vastaa. Näin avoimen haastattelun avulla luodaan keskustelunomainen tilanne eikä haastattelija tarjoa valmiita vastauksia. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen, 2006.) Avoimessa haastattelussa työpajan aikana haastattelija toimii fasilitaattorina, jonka tehtävänä on keksittyä tilanteen valmisteluun ja tukemiseen. Fasilitaattori on puolueeton osa keskustelua ja varmistaa, että jokaisen osallistujan ideat on kuultu ja käsitelty tasapuolisesti. (Summa & Tuominen, 2009: 8-9.) Työntekijän haastattelu tehtiin myös avoimen haastattelun menetelmän avulla.

Opinnäytetyön toiminnan toteutukselle päätin valita siis työpaja työskentelyn, jossa menetelmänä avoin haastattelu, ja haastattelun. Ensimmäisessä työpajassa selvitin lähtökohdat toiminnan toteutukselle Mellarissa. Toisen työpajan pidin samalle porukalle ja sen tarkoituksena oli kasata yhdessä toimintamalli Mellarille. Työpaja oli rento keskusteleva tilaisuus, johon valmistelin kysymyksiä etukäteen. Kahden työpajan välissä haastattelin myös naapuruustalo Mellarin työntekijää.

5.1.1 Ensimmäinen työpaja

Ensimmäisen työpajan tarkoituksena oli selvittää osallisuuden lähtökohdat toiminnan toteuttamisessa. Otin yhteyttä Mellarin naapuruustalon työntekijöihin Pihlaan ja Merviin sopiakseni ajankohtaa ensimmäiselle työpajalle. Mietimme kolme vaihtoehtoa, jotka Mervi laitto Mellarin kävijöille eteenpäin. Enempi kävijöistä pääsi työpajaan 13.12.2021 klo 15-16. Näin vahvistimme työpajan päivän ja ajan.

Saavuvin paikalle hieman ennen klo 15 Mellarin naapuruustalolle 13.12.2021. Kävijät koristelivat piparkakkuja ja juttelivat keskenään. Tunnelma ja vastaanotto oli hyvin lämmin. Jätin omat tavarani kauimmaisen pöydän luokse ja otin tarvitsemani tavarat mukaan isolle pöydälle, jossa piparkakkujen koristelu tapahtui. Istuin pöytään odottelemaan, että viimeisetkin osallistujat saapuisivat paikalle. Koristelin samalla itsekin muuttaman piparin. Pikkuhiljaa kello tikitti ja oli aika aloittaa työpaja.

Hämmästyin suuresti, kun kävijöitä oli reilusti enemmän, mitä olin itse odottanut. Paikalle saapui peräti kymmenen ihmistä. Alun perin ilmoitin työntekijöille, että olen tyytyväinen jos 3-5 henkilöä pääsee paikalle. Työpajan tarkoituksena oli luoda avointa keskustelua valmiiden kysymysten avulla. Lisäksi olin miettinyt mahdollisia apukysymyksiä, jos keskustelua ei olisikaan syntynyt.

Aloitin työpajan esittelemällä itseni ja opinnäytetyöni. Painotin, että työpaja on luottamuksellinen eikä henkilötietoja kerätä. Tämän jälkeen päätin ottaa jäänmurtaja ”leikin”, jossa pääsen tutustumaan osallistujiin. Tarkoituksena oli myös saada hieman rennompaa tunnelmaa työpajaan. Jokainen osallistuja kertoi siis nimensä ja missä oli hyvä. Muutama sanoi, ettei ole hyvä missään. Kuitenkin oli hienoa, miten muut osallistujat tsemppasivat ja kertoivat henkilön olevan hyvä monessakin asiassa. Tästä näki, kuinka hyvä yhteishenki kävijöillä on Mellarin naapuruustalossa.

Jo tässä heti alussa kävi ilmi, että moni työpajan porukasta on ollut mukana järjestämässä joulumyyjäisiä tai neulontagraffiti toimintaa. Käytin kysymyksissä esimerkkinä näitä kahta tapahtumaa ja sen prosesseja toiminnan toteuttamisessa.

Tutustumisen jälkeen käytiin läpi, mistä työpaja tulee koostumaan. Työpaja koostui siis kolmesta osiosta: toiveet ja tarpeet, kutsu tapaamiseen ja suunnittelua sekä suunnittelu ja toteuttaminen. Jokaiseen osioon oli käytössä 10 minuuttia. Osoiden jälkeen esittelin vielä osallisuuden portaat.

Sitten startattiinkin itse työpaja ja aloitimme ensimmäisestä osiosta eli toiminnan toiveista ja tarpeista. Ensimmäinen kysymys olikin seuraava: miten tällä hetkellä toimitte, kun haluatte lähteä toteuttamaan ideaanne naapuruustalossa? Vastauksena tulikin, että ensin ilmaistaan halu järjestää tiettyä toimintaa, sen jälkeen kokoustetaan ja lopuksi aletaan suunnittelemaan toiminnan toteutusta. Tästä seurasi jatkokysymys, miten kävijät kertovat omasta tarpeestaan tai toiveestaan työntekijöille? Tähän oli monta tapaa käytössä. Yksi tavoista oli perinteinen paperinen kysely. Toinen tavoista oli taas se, että nykäistiin työntekijää hihasta ja ehdotettiin oma toive. Kävijät kokivat paperisen

kyselyn olevan hyvä tapa, sillä sen avulla oli helpompi pysyä kärryillä siitä, kuinka moni halusi saman toiminnan toteutuvan. Toiminnan toteuttamiseen siis vaadittiin se, että mahdollisimman moni kannattaisi kyseistä ideaa/toivetta. Mitä enemmän kannatusta idealla, sen paremmalla todennäköisyydellä toiminta voitiin järjestää.

Seuraavaksi käsiteltiin osallistujien kanssa osa-aluetta nimeltä kutsu tapaamiseen ja suunnittelua jatkosta. Tämän osion ensimmäisenä kysymyksenä oli seuraava: Mitä seuraavaksi tapahtui, kun neulegraffiti tai joulumyyjäiset saivat alkunsa? Kävijät lähtivät kyselemään porukkaa mukaan toiminnan suunnitteluun ja halukkaat ilmoittautuivat työntekijälle joko tekstiviestillä, sähköpostilla tai kasvotusten kertomalla. Kävijät sanoivat, että he järjestivät tapaamisen keskenään ja alkoivat miettimään, mikä olisi sopiva paikka joulumyyjäisten järjestämiseen. Tämä oli heidän mielestään haastavinta ja he hieman kritisivatkin joulumyyjäisten tapahtumapaikkaa. Tapaamisella myös sovittiin suunnittelupalaveri, jotta tapahtumapaikka saatiin varattua ja jotta suunnitteluprosessi lähtisi käyntiin. Toisena haasteena nousi koronatilanne. Koronatilanteen takia naapuruustalo oli välillä kiinni ja niin myös mahdolliset tapahtumapaikat ja lisäksi muut koronarajoitukset toivat haasteita.

Viimeisenä osiona oli suunnittelu ja toteuttaminen. Suunnittelu alkoi sillä, että yhdessä työntekijän kanssa valittiin toiminnan toteuttamiselle päivä. Kun päivä oli valikoitunut, valittiin toiminnan vetäjä. Vetäjä ilmoittautui vapaaehtoisesti ja vetäjänä toimi yleensä se, jolla oli taitoa hommaan. Tämä tarkoittaa esimerkiksi neulegraffitin kohdalla sitä, että se, joka osasi neuloa, otti vetäjän roolin ja auttoi muita neulegraffiteissa. Toimintaa suunniteltiin yhdessä eli se millaisia neulegraffiteja tulee, oli täysin osallistujien päätettävissä ja miten toimintaa toteutetaan. Materiaalit toimintaan hankki joko työntekijä tai ryhmän vetäjä. Tärkeää suunnittelussa ja toteutuksessa oli kävijöiden mielestä se, että jokainen tulee kuulluksi ja pääsee esittämään oman toiveensa.

Toiminnan toteuttamisessa oli myös erilaisia haasteita. Haasteina oli toiminnan tiedottaminen. Eli miten voidaan tavoittaa mahdollisimman moni. Toisena haasteena oli, miten saada myös nuorempia mukaan naapuruustalon toimintaan. Kävijöiden mielestä näihin löytyisi ratkaisu, jos naapuruustalon tilat olisivat suuremmat ja jos saataisiin nuoria työntekijöitä.

Kysymysten ja avoimen keskustelun jälkeen käytiin läpi vähän osallisuuden portaita. Olin etukäteen tulostanut osallisuuden portaista muutaman kuvan ja laitoin kuvat kiertämään, jotta jokainen voisi arvioida omaa osallisuuttaan portaiden avulla. Kuusi ihmistä

koki olevansa neljännellä portaalla (minä tasa-arvoisena kumppanina), yksi kolmannella portaalla (minä konsulttina) ja kolme toisella portaalla (minä tiedon vastaanottajana). Tästä lähdimmekin miettimään, miten jokainen voisi päästä viidennelle portaalle. Viidennelle portaalle voisi päästä kävijöiden mielestä seuraavasti: jokaisen panos toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa on 100 % sekä yhteistyö, hyvä yhteishenki ja jokainen hyväksytään juuri semmoisena kuin on. Näin ollen jokainen saisi kerättyä rohkeutta osallistuakseen toiminnan toteuttamisen prosessiin ja tämän kautta ilmaisemaan omia ideoitaan.

Haasteena kävijät pitivät viidennelle portaalle (minä osallistujana suunnittelen, toimin ja päätän) pääsyn sen, että he tarvitsevat mahdollistajaa eli työntekijää toiminnan toteuttamiseen. He eivät voi päättää ihan kaikesta keskenään vaan tarvitsevat työntekijän apua isoissa päätöksissä. Tämän koettiin olevan esteenä viidennelle portaalle pääsyyn.

5.1.2 Työntekijän haastattelu

Edellisen työpajan ja haastattelun välissä työntekijä oli kerennyt vaihtumaan. Sovin Mellarin työntekijän Marikan kanssa kasvokkaisen tapaamisen 23.5. klo 10, jotta pääsisin haastattelemaan häntä nykyisestä toimintamallista toiminnan toteuttamisessa kyseisessä naapurustalossa. Haastattelu kesti noin 50 minuuttia. Saavuin paikalle hieman ennen sovittua aikaa. Esittäydyimme alkuun, sillä olimme ennen tätä viestitelleet vain sähköpostitse emmekä olleet muuten tavanneet aikaisemmin. Käytin haastattelussa samanlaista runkoa kuin ensimmäisessä työpajassa. Kysymykset olivat siis kutakuinkin samat, jotta saan mahdollisimman laajan kuvan nykyisestä prosessista, sekä työntekijän että kävijöiden näkökulmasta.

Aloitimme haastattelun melkein saman tien saavuttuani paikalle. Työntekijä laittoi kahvia ja leivonnaisia asiakkaille esille samalla kun kerroin haastattelun rungosta sekä opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista. Kerroin jakaneeni toiminnan toteuttamisen prosessin kolmeen osaan: toiveet ja tarpeet, kutsu tapaamiseen ja suunnittelua sekä suunnittelu ja toteuttaminen. Aloitimme ensimmäisestä osiosta. Kysyin ensimmäisen kysymyksen: Millä tavalla kävijöiden toiveita ja ideoita kerätään? Onko se tapa ollut toimiva? Mellarissa kerätään ideoita idealaatikolla ja Toiveita Mellariin -taulun avulla. Idealaatikossa on kyse siitä, että kävijät voivat kirjoittaa ideansa ja toiveensa lapulle, jonka jälkeen he pudottavat lapun laatikkoon. Työntekijä kertoikin, että tämä tapa ei ole kovin toimiva, sillä tämän vuoden puolella ideoita ei ole sinne tullut. Toiveita Mellariin -taulu toimii niin, että kirjoitetaan idea tai toive post it -lappuun, joka liimataan seinällä olevaan

tauluun. Tämäkään ei ollut tämän vuoden puolella toiminut. Keskustelun avulla lähdettiin miettimään, mitä pitäisi tässä kohtaa kehittää, jotta ideoiden kerääminen toimisi paremmin. Siinä taulua katsellessani huomasin, että kävijöille ei ollut taulun luona saatavilla post it -lappuja tai kynää, millä lisätä ideoita. Kysyinkin työntekijältä, olisiko mahdollista laittaa laput ja kynä suoraan taulun viereen, jotta ne olisivat heti kävijöiden saatavilla ilman, että tarvitsee kysellä. Työntekijä sanoikin, että tämä voisi alentaa kynnystä ideoiden eteenpäin viemiseen. Hän kävikin heti viemässä post it -laput ja kynän taulun alle olevalle pienelle pöydälle.

Seuraavaksi tarkasteltiin osiota nimeltä kutsu tapaamiseen ja suunnittelua. Kysyin työntekijältä, miten prosessi etenee ideoimisen jälkeen työntekijän näkökulmasta? Hän nosti esiin viimeisimmän toiminnan, jonka oli järjestänyt Mellarissa. Toiminta oli yhteislaulua, jonka hän oli napannut Toiveita Mellariin -taulusta. Sen jälkeen hän oli aika lailla yksin vienyt asiaa eteenpäin ja kysynyt tuttua vetämään yhteislaulua. Hän oli yhteydenotostaan kertonut kävijöille. Lisäksi Mellarin työntekijä toi esiin toisenkin tapahtuman, joka oli järjestetty tämän vuoden puolella. Tämä tapahtuma oli myyjäiset ja siinä tapahtuman järjestämisessä ja suunnittelussa työntekijä oli saanut hieman apua kävijöitä. Kävijät olivat auttaneet mainostamisessa sekä käytännön asioissa tapahtumapäivänä tapahtumapaikalla. Kuitenkin kävijöiden osallisuutta olisi voinut olla enemmänkin. Tai siihen oli ainakin mahdollisuus. Seuraavaksi lähdimmekin miettimään, miten voimme kehittää tätä osaa prosessista. Pinnalle nousi erilaisia asioita kuten enemmän aikaa tapahtuman suunnittelulle ja järjestämiselle, laajempaa mainostamista, enemmän roolijakoja sekä lisää pohdintaa kävijöiden odotuksista ja toiveista tapahtumaa kohtaan. Puhuttiin myös osan hyvistä ja toimivista puolista. Kävijöillä selkeästi löytyy motivaatiota ja intoa toiminnan järjestämiseen, luo yhteenkuuluvuuden tunnetta ja tapahtuman järjestäminen tuo uusia kasvoja Mellariin. Työntekijän mainittua roolijaon, kysyin häneltä, millainen roolijako voisi olla toimiva? Keskustelussa nousi päällimmäisenä neljä roolia: mainostamisen ryhmä, materiaalien ja työtarvikkeiden hankintaryhmä, kahvilaryhmä sekä ohjelmasta vastaava ryhmä. Tärkeää olisi, että roolit olisivat kaikille nähtävillä, jotta jokainen tietäisi, mitä on mahdollista tehdä suunnitteluvaiheessa. Lisäksi työntekijä koki, että on hyvä järjestää aikaa myös suunnittelupalaverille. Sanotaan, että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty.

Lopuksi otin käsittelyyn vielä viimeisen osion eli suunnittelu ja toteuttaminen. Kun suunnitteluvaiheessa kaikilla on selvät sävelet, toteuttaminen on helpompaa. Näin työntekijä saa delegoitua töitään kävijöille ja samalla kävijöiden osallisuutta edistetään. Tällöin kävijät pääsevät vaikuttamaan toiminnan kulkuun, suunnitteluun ja itse toteuttamiseen.

5.1.3 Toinen työpaja

Toinen työpaja kävijöille järjestettiin 23.5. klo 11, heti työntekijän haastattelun jälkeen. Kävijöille laitettiin kutsu sähköpostitse edellisellä viikolla ja paikalle saapuikin viisi osallistujaa. He saapuivat jo hyvissä ajoin ennen sovittua aikaa, joten pääsin tutustumaan heihin paremmin. Paikalla oli kolme tuttua kasvoa edellisestä työpajasta ja kaksi uutta tuttavuutta. Toisen työpajan tavoitteena oli suunnitella toimintamalli toiminnan toteuttamista varten. Työpajan kesto oli noin yksi tunti.

Sillä aikaa, kun lopettelin haastattelua työntekijän kanssa, yksi työpajaan osallistujista huomasi post-it-lappujen olevan Toiveita Mellariin -taulun vierellä. Hän olikin heti kirjoittanut lisää toiveita tauluun. Selkeästi tarvikkeiden vieminen taulun lähetyville mahdollisti kynnystä toiveiden esittämiseksi taulun kautta.

Aloitin työpajan esittäytymällä ja kertomalla opinnäytetyöstäni, sillä mukana oli uusia osallistujia, jotka eivät olleet osallistuneet ensimmäiseen työpajaan. Asia ei siis ollut kaikille vielä tuttu. Tässä kohtaa yksi osallistujista huikkasikin, että toimintamallista kannattaa käyttää sanaa toimintasuunnitelma, sillä se on kävijöille ymmärrettävämpi termi. Kiitin häntä neuvosta ja vaihdoin toimintamallin nimen toimintasuunnitelmaan. Tästä eteenpäin puhun toimintamallista toimintasuunnitelmana.

Aloitimme miettimällä, mikä olisi ensimmäinen askel kohti toiminnan toteuttamista. Osallistujilta tuli kerralla paljon hyviä asioita toimintasuunnitelmaan, mutta jouduin vähän kyselemään, että mitä täytyy tehdä, että päästään tähän pisteeseen. Sieltä kävijöistä joku sanoikin, että ensin on kirjoitettava idea tai toive muistilappuun ja kiinnitettävä Toiveita Mellariin -tauluun. Siitä tuli meidän ensimmäinen kohtamme toimintasuunnitelmassa.

Seuraavaksi otimme käsittelyyn mahdollinen seuraava askel toimintasuunnitelmassa eli kutsun lähettäminen kävijöille ja lähiympäristön asukkaille suunnittelupalaveriin. Tästä hyvin pian yritinkin saada tarkennusta, että kuka tämän kutsun luo ja lähettää sekä kuka etsii päivämäärän suunnittelupalaverille. Tämän jälkeen syntyikin keskustelua siitä, että joku voisi keräillä tällaisen pienen porukan, joka auttaa idean alulle. Tätä porukkaa kutsuimmekin työpajassa aktiiviryhmäksi. Eli toimintasuunnitelman toinen askel olisi aktiiviryhmän ja työntekijän yhteinen päätös suunnittelupalaverin ajankohdasta.

Palasinkin tässä kohtaa takaisin siihen kohtaan, jossa lähetetään kutsua suunnittelupalaveriin. Paljon mietittiin, että millä tavoin saadaan tavoitettua mahdollisimman moni. Puhuimme, että sähköpostin lisäksi olisi hyvä laittaa kutsu myös ilmoitustaululle tai lähi-palveluiden seinälle kuten kampaamon tai ravintolan ilmoitustauluille. Lisäksi olisi tärkeää mainita pullasta ja kahvista kutsussa, sillä se vetoaa yleensä porukkaan. Kuten työpajan osallistujat sanoivat, ainakin voivat tulla nauttimaan ilmaisesta kahvista ja pullasta. Kolmas askel toimintasuunnitelmassa on siis kutsun lähettäminen kävijöille ja alueen asukkaille.

Neljäs askel olisikin suunnittelupalaverin pitäminen. Suunnittelupalaverissa tarkoituksena on suunnitella tapahtumaa ja jakaa vastuualueita ryhmille. Ideaalinen tilanne olisi se, että kiinnostuneet ja tietyn alueen osajat valitsisivat itselleen sopivan ryhmän. Ryhmä hoitaa yhdessä tätä osa-aluetta. Osa-alueita voivat olla esimerkiksi mainostaminen ja tiedottaminen, tapahtuman suunnittelu (paikka ja aika), käytännön toteutus (esim. kalusteiden roudaaminen, paikan päällä tarvittavat valmistelut, tapahtuman aikana tapahtuva vierailijoiden ohjaaminen ja yleisen järjestyksen valvominen), kahvilan järjestäminen. Lisäksi suunnittelupalaverissa olisi tärkeää käydä läpi tapahtuman järjestämiseen ja toteutukseen liittyviä odotuksia, tavoitteita ja toiveita. Tämä oli kävijöiden mielestä tärkeää, jotta tavoitteet ja odotukset eivät ole liian korkealla. Moni oli aikaisempien tapahtumien aikana huomannut pettyneensä korkeiden odotuksien takia. Näistä on siis hyvä keskustella yhdessä etukäteen.

Kun tapahtuma/toiminta on pidetty, sovitaan kävijöiden kesken, milloin pidetään palautepalaveri. Kävijät kokivat tärkeänä myös purkaa omia ajatuksiaan tapahtumasta. Tärkeää on käydä läpi tapahtuman/toiminnan onnistumiset ja kehityksen kohteet. Näin ollen jatkoa ajatellen tiedetään mikä toimii ja mikä ei. Ajatusten jakamisella on tärkeä rooli myös siinä, ettei kukaan jää yksin mietiskelemään ja pohtimaan omaa tai ryhmän suoritusta. Esimerkiksi jos joku kävijöistä kokee epäonnistumista tai muuten vaan on harmissaan, muut kävijät voivat tsemjata ja antaa vähän eri näkökulmaa asiaan. Tällöin kukaan ei jää yksin hankalien ajatusten ja tuntemusten kanssa.

5.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksessa on tärkeää olla rehellinen, huolellinen ja tarkka tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioimisessa. Lisäksi tuloksia julkaistaessa täytyy noudattaa avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää. Opinnäytetyössä on otettava huomioon tekstin lähdeviitteet ja lähteet. Niiden on oltava oikein ja tekstin alkuperäiselle

kirjoittajalle on annettava heille kuuluva arvo saavutuksistaan. (Hyvä tieteellinen käytäntö.)

Tutkimusluvut on oltava kunnossa ennen tutkimuksen aloittamista (Hyvä tieteellinen käytäntö). Mellarin naapuruustalo kuuluu Kalliolalle, joten tutkimuslupahakemus on täytetty ja lähetetty Kalliolalle. Tutkimuslupa on saatu ennen tutkimuksen aloittamista.

Opinnäytetyössäni olen noudattanut osallistujien anonymiteettiä. Eli yksittäistä osallistujaa tai kolmansiä osapuolia ei voida tunnistaa. Tällöin osallistujan nimi muutetaan aineistoa varten tai jätetään käyttämättä ollenkaan. (Tietoarkisto.) Vaikka työpajassa osallistujien nimet tulevatkin esiin, en niitä ota talteen tai käytä tässä opinnäytetyössä.

Anonymiteetistä päästäänkin henkilötietojen käsittelyyn koskevaan tiedottamiseen. Läpinäkyvyyden ja luotettavuuden kannalta on tärkeää tiedottaa osallistujia siitä, mistä työpajassa on kyse, mihin tietoja käytetään, mitä opinnäytetyö käsittelee ja miten henkilötietoja käsitellään. Edellytyksenä on, että ennen työpajaa osallistujia tiedotetaan selkeällä ja läpinäkyvällä tavalla sekä helposti ymmärrettävässä muodossa. Kaikkea näitä on käsiteltävä osallistujan näkökulmasta. (Tietoarkisto.) Ennen työpajan alkamista olenkin käynyt osallistujien kanssa läpi näitä asioita.

Tietosuoja on myös tärkeää kehittämis- ja tutkimustyön kannalta. Tietosuojan yleisin periaate on, että henkilötietoja käsitellään asianmukaisesti ja turvallisesti. Näitä tietoja pitää suojata luvattomalta käytöltä. Tämän periaatteen toteutumiselta vaaditaan sitä, että henkilötietoja ei kerätä tai käsitellä turhaan, jos niitä ei tarvita. Tietosuojan takia en kerännyt työpajan osallistujien henkilötietoja ja opinnäytetyössäni en kuvaile osallistujia tunnistettavasti enkä käytä heidän oikeita nimiään. (Tietoarkisto.)

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Itsemääräämisoikeus on läsnä meidän jokaisessa arjessa ja kaikissa palveluissa ja toiminnassa se on otettava huomioon. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua häntä koskeviin palveluihin ja niiden suunnitteluun. (Valvira 2018.) Tätä olen soveltanut työpajaan niin, että jokaisella naapuruustalon kävijällä on ollut mahdollisuus osallistua työpajaan ja kertoa siellä toiveensa ja mielipiteensä. Työpajan osallistujat kaikki olivat vapaaehtoisia, joten paikalta oli mahdollisuus myös poistua kesken kaiken. Jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus tuoda omat ajatuksensa ja toiveensa ilmi työpajan aikana.

5.3 Toimintamallin rakentaminen

Olen rakentanut toimintamallin puhtaasti toisen työpajan pohjalta. Olen suunnitellut sen yhteistyössä naapuruustalo Mellarin kävijöiden kanssa. Valmiin toimintasuunnitelman voi nähdä opinnäytetyön lopussa Liite 1. Tämän version olen lähettänyt myös Mellarin kävijöille sekä työntekijälle palautteen saamiseksi. Palautteena sainkin, että toimintasuunnitelma näyttää juuri siltä, miltä pitääkin. Eli liitteenä oleva suunnitelma on sekä ensimmäinen että viimeinen versio.

6 Arviointi ja jatkokehitys

Opinnäytetyöni toteutus täytti tavoitteet, mitä työlle olin asettanut. Työpajan aikana osallistujat osallistuivat ahkerasti keskusteluun ja ideoita syntyi paljon. Rakensin toimintasuunnitelman täysin osallistujien ideoiden ja suunnitelman kautta. Osallisuus näkyi työpajassa aktiivisena keskusteluna ja haluna kehittää toimintaa. Naapuruustalo Mellarin työntekijän vaihdon takia aikataulut venyivät, mikä lisäsi haasteita opinnäytetyön valmistumiselle.

Toimintasuunnitelma tulee käyttöön naapuruustalo Mellariin, jotta jokainen kävijä näkee toiminnan/tapahtuman järjestämisen prosessin. Sen näkeminen voi saada muitakin kävijöitä osallistumaan tapahtuman järjestämiseen tai toiminnan toteuttamiseen, kun tietää mitä prosessilta odottaa. Moni varmasti kokee epämukavaksi asioita, joista ei tiedä tai ovat muuten tuntemattomia. Toimintasuunnitelman avulla toiminnan toteuttamisen prosessi tulee jokaiselle kävijälle näkyväksi.

Kyseistä toimintasuunnitelmaa voi mahdollisesti kokeilla myös muissa matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa tai oikeastaan missä vaan, missä järjestetään toimintaa ja tapahtumaa. Se voisi olla esimerkiksi jatkotutkimus tälle opinnäytetyölle. Toimintasuunnitelmaa voi kehittää siten, että maailman ja tehtävien muuttuessa voi pohtia myös uusia rooleja tai askelmia. Jatkokehitystä voisi olla myös se, että kokeillaan tämän toimintasuunnitelman toimivuutta missä tahansa kohtaamispaikassa. Tätä kautta voi saada lisää palautetta toimintasuunnitelmaan, jotta mallia voi muuttaa toimivammaksi. Toimintasuunnitelmaa voi muovata omaan käyttöön sopivaksi ja roolien muuttuessa myös toimintasuunnitelma muuttuu.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön prosessin aloitin syksyllä 2021 ja sain sen päätökseen syksyllä 2022. Vuoden mittainen prosessi on tullut päätökseen ja saa taas taputella itseään olkapäästä. Opinnäytetyön valmistuminen on hieno saavutus. Koen onnistuneeni hyvin, vaikka yksin tekeminen teettääkin vähän enemmän työtä eikä toista näkökulmaa työhön ole saatavilla. Nyt on haasteet selätetty ja opinnäytetyö saatettu loppuun.

Aikataulullisesti olen alkuperäistä suunnitelmaa katsoessa myöhässä. Tavoitteena oli saada opinnäytetyö valmiiksi keväällä 2022, mutta erilaiset haasteet sekä motivaation puute ja kirjoittamisen lukko hyppäsivät tielle. Myös työpajat olin suunnitellut syksyllä niin, että olisin kerennyt kaikki pitämään talven aikana. Viimeisen työpajan sain pidettyä vasta toukokuussa, kun ensimmäinen oli jo joulukuussa. Aikataulullisesti asiat siis venyivät hyvin pitkiksi ja näin ollen oli tehtävä uusi suunnitelman, jonka mukaan edetä.

Aloitin opinnäytetyöni prosessin sillä, että keräsin aikaisempia tutkimuksia liittyen kohtaamispaikkoihin. Keskityin erityisesti niihin tutkimuksiin, joissa käsiteltiin kävijöiden hyvinvointia ja osallisuutta sekä miten kohtaamispaikat vaikuttivat niihin. Löysinkin ihan hyvin eri asiakasryhmien kohtaamispaikkoihin tehtyjä tutkimuksia, joita oli mahdollista soveltaa myös tähän opinnäytetyöhön. Tämä vaihe oli pitkä ja haastava. Tutkimusten löytäminen ei ehkä ollut niin helppoa kuin voisi kuvitella. Oikeastaan vasta tutkimuksia tarkastellessani päätin ottaa teoriaksi osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden. Hyvinvointi olisi ollut myös hyvä vaihtoehto tähän, mutta valitettavasti käsite hyvinvointi on liian laaja näin pieneen työhön. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys olivat tärkeimpiä pinnalle nousseita asioita tutkimuksissa.

Kun teoriat olivat valittuna, lähdin tutkimaan käsitteitä, osallisuus ja asiakaslähtöisyys, vähän tarkemmin. Juttelin myös naapuruustalo Mellarin työntekijälle mahdollisista teorioista, joita voi naapuruustaloon linkittää. Olimme siis aika samaa mieltä näistä kahdesta käsitteestä. Tässä vaiheessa juttelimme myös työntekijän kanssa mahdollisista toteutuksista naapuruustalolle. Vaihtoehtoja oli monia. Mielenkiintoisimmaksi mielenpäälle jäi kuitenkin toimintamalli toiminnan toteuttamiselle ja järjestämiselle. Näin sain linkitettyä teorian ja käytännön toteutuksen toisiinsa. Opinnäytetyön toteutuksen, eli toimintasuunnitelman, tarkoitus on edistää osallisuutta naapuruustalolla niin, että yhä useampi kävijä osallistuisi erilaisten tapahtumien järjestämiseen. Itse teorian kasaaminen ja kirjoittaminen oli työlästä. Tiedon löytäminen ja yhdistäminen eri lähteistä toi haasteita sekä sen soveltaminen käytäntöön vaikeutti kirjoittamista ja kokonaisuuden hahmottamista. Onneksi on ollut opettajien tuki seminaarien muodossa. Seminaareissa

nousikin osallisuuteen liittyvä teoria osallisuuden portaat. Tästä sainkin idean käyttää osallisuuden portaita lähtötilanteen arvioimisessa. Koin osallisuuden portaiden toimivan erittäin hyvin tässä tilanteessa, mutta haasteita toi sen soveltaminen käytäntöön. Vaikka itselle osallisuuden portaat olivatkin selkeät, työpajoihin osallistujille ei ollutkaan enää niin selkeätä. Tässä kohtaa olisi voinut valmistella käytännönläheisempää esimerkkiä, jotta varmasti kaikki olisivat ymmärtäneet. Tuuria minulla oli kuitenkin sen verran, että yksi osallistujista oli aikaisemmissa koulutuksissaan käynyt näitä teorioita läpi niin hän osasi vähän auttaa asian selittämisessä.

Kun olin saanut alustavasti kirjoitettua teorian, oli aika sopia ensimmäisen työpajan ajankohta. Sainkin asialle vahvistusta jo hyvin pian viestin lähettämisen jälkeen. Ensimmäinen työpaja olikin jo parin viikon päästä siitä, kun työntekijän kanssa lähetettiin pohtimaan mahdollisia ajankohtia. Työpaja sujui mielestäni oikein hyvin, vaikka ei ihan suunnitelmien mukaan edettykään. Suunnittelin työpajan hyvin tarkkaan, jaoin sen osiin ja valmistelin apukysymyksiä. Kuitenkin työpajan osallistajat olivat hyvin puheliaita, joten apukysymykset pystyin melkein unohtamaan. Saatiin hyvin käytyä asiat läpi ja sain juuri sen tiedon minkä lähdinkin hakemaan. Osallistajat olivat niin puheliaita, että keskustelu suistui hyvin usein vähän väärille aiheille. Väärillä aiheilla tarkoitan kaikkea muuta kuin työpajassa käsiteltävää asiaa. Ja tässä kohtaa olisi ollut itsellä vähän parantamisen varaa. Keskustelua olisi pitänyt tiukemmin ohjata takaisin aiheeseen, mutta koen muistiinpano menetelmäni olevan tiellä tässä kohtaa. Työpajojen materiaalin tallensin muistiinpanoilla eli kirjoitin asioita käsin paperille, mikä mahdollisti osallistujien aiheen ulkopuolisen keskustelun. Jos tilalle olisin valinnut nauhoittamisen, olisi keskustelu pysynyt enemmän aiheessa ja olisin ehkä saanut osallistujista vielä enemmän irti. Koen, että työpaja oli juuri oikea vaihtoehto lähtökohdan selvittämiseen ja toimintasuunnitelman rakentamiseen, koska näin sain juteltua kävijöille heille tutussa ympäristössä ja jokaista osallistujaa kuultiin asian tiimoilta. Varsinkin toimintasuunnitelman rakentamisessa en olisi voinut kuvitella järjestäväni mitään muuta kuin työpajan, sillä tässä kohtaa osallistujien mielipide oli erityisen tärkeää ja saatiin juuri heidän näköisensä toimintasuunnitelma rakennettua. Koska puhutaan osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä, työpajat ovat näiden osalta ehkä paras ratkaisu. Työpajassa kävijät pääsevät osallistumaan ja he ovat osallisia kyseiseen aiheeseen.

Toinen työpaja oli paljon myöhemmin kuin ensimmäinen, mikä ehkä aiheutti sen, ettei kaikki välttämättä enää muistaneet, mitä ensimmäisessä työpajassa käytiin läpi. Minun onnekseni se ei haitannut, sillä kävimme lyhyesti läpi edellisen kerran keskustelunaiheet. Kuitenkin työpajat olisivat voineet olla hieman lähempänä toisiaan. Toisen työpaja-

jan järjestämisessä oli haasteita, sillä naapuruustalon työntekijä oli vaihtunut, joten yhteydenpidossa toi haasteita. Tässä kohtaa olisi voinut itsekkin hieman oma-aloitteisemmin soitella heidän suuntaansa. Sähköposti oli ehkä tässä kohtaa hieman huono tapa yrittää pysyä yhteydessä. Jatkossa soittelisin rohkeammin, jotta saisin asioita järjestettyä.

7.1 Tuotoksen tarkastelu

Toimintasuunnitelman kasaaminen paperille oli loppujen lopuksi helppoa, sillä kaikki suunnittelu oli tehty työpajan osallistujien kanssa. Kävimme osallistujien kanssa kohta kohdalta läpi ja mietittiin yhdessä, mitä kaikkea kannattaa toimintasuunnitelmaan tuoda esille. Työpajan jälkeen tein toimintasuunnitelman puhtaaksi tietokoneella ja lähetin sen työntekijälle sähköpostilla palautetta varten. Palautetta tai kommentteja ei tullut, joten oletan, että toimintasuunnitelma oli juuri sellainen, kun osallistujat olivat sen kuvitelleet olevan. Työntekijältä ainoa palaute oli se, että toimintasuunnitelma näyttää oikein hyvältä eikä korjattavaa ole. Tässä kohtaa sai kyllä olla tyytyväinen omaan tuotokseensa.

7.2 Ammatillinen kasvu ja kehitys

Opinnäytetyötä tehtäessä opin paljon uutta osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä sekä teoriassa että käytännössä. Vaikka teorian soveltaminen käytäntöön onkin haastavaa, siitä oppii paljon, ainakin opinnäytetyön prosessin aikana. Teorian soveltaminen käytäntöön on tärkeä taito, sillä sosionomin ammatissa sitä tulee tarvitsemaan. Opin paljon myös työpajojen järjestämisestä ja niiden suunnittelusta. Tärkeää on myös hyväksyä se, että kaikki ei aina mene suunnitelmien mukaan, mutta siitä huolimatta lopputulos voi olla onnistunut.

Lähteet

Ahonen, Päivi & Lamminmäki, Sara & Suoheimo, Maria & Suokas, Markku & Virtanen, Petri 2011. Tekesin katsaus 281/2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. <<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>>. Viitattu 20.8.2022.

Grönlund, Henrietta & Kemppainen, Teemu & Seppälä, Tuija 2020. Janus 28 Nro 2. Matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen sijainti ja saatavuus Helsingin kaupunginosissa. <<https://journal.fi/janus/article/view/74407/53961>>. Viitattu: 16.9.2021

Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). <<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>>. Viitattu 10.8.2022.

Jurvansuu, Sari & Kaskela, Teemu & Tourunen, Jouni 2021. A-Klinikkasäätiö, Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 2/2021. Kun kohtaamispaikka suljettiin. Kävijöiden ja työntekijöiden kokemuksia koronapoikkeustilan vaikutuksista. <https://tiedostot.a-klinik-kasaatio.fi/tutkittua/tietopuu_katsauksia_2_2021_kun_kohtaamispaikka_suljettiin.pdf>. Viitattu 16.9.2021.

Järvi, Heidi & Lippo, Anni & Poikolainen, Tiina, 2022. Xamk read nro2/2022. Osallistava työpaja yhteiskehittämisen menetelmänä. <<https://read.xamk.fi/2022/logistiikka-ja-merenkulku/osallistava-tyopaja-yhteiskehittamisen-menetelmana/>>. Viitattu 18.8.2022.

Kalliola. Naapuruus on mielentila. <<https://kalliola.fi/osallistu-toimintaamme/naapuruus-talot-ja-kohtaamispaikat/>>. Viitattu 18.8.2022.

Kalliola. Naapuruustalo Mellari. <<https://kalliola.fi/osallistu-toimintaamme/naapuruustalot-ja-kohtaamispaikat/naapuruustalo-mellari/>>. Viitattu 23.1.2022.

Kalliola. Organisaatio ja hallinto. <<https://kalliola.fi/tarinamme/organisaatio-ja-hallinto/>>. Viitattu 17.8.2022.

Koivisto, Jaana-Maija & Maijala, Virpi 2020. HAMK Unlimited journal. Hyvinvointi ja sote-ala. Hyvät käytännöt asiakaslähtöisen ja monitoimijaisten palvelujen kehittämisessä. <<https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/hyvät-kaytannot-asiakaslahtoiset-palvelut/#.Yv5fTHZBy5c>>. Viitattu 18.8.2022.

Koivunen, Kirsi 2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistyön julkaisut issn 1798-2022. Asiakas- ja ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. <<http://www.oamk.fi/epooki/2017/asiakas-ja-ihmislahtoisuus-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/#cite-text-0-1>>. Viitattu 6.6.2022.

KOSKE, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 2018. Hyvinvointitupien ja kansalaisten olohuoneiden tarve näkyväksi. <<https://koskeverkko.fi/hyvinvointitupien-ja-kansalaisten-olohuoneiden-tarve-nakyvaksi/>>. Viitattu 12.10.2021.

Lastensuojelun keskusliitto. Perheiden kohtaamispaikka. <<https://www.lskl.fi/hankeet/perheetkeskioon/kohtaamispaikka/>>. Viitattu 4.12.2021

Nevala, Nina & Turunen, Jarno & Tiainen, Raija & Mattila-Wiro, Päivi 2015. Osatyökykyiset työssä -toimintamallin (Osku) toteutuminen ja hyödyt erilaisissa toimintaympäristöissä. <https://stm.fi/documents/1271139/1366077/STM_Osku_tutkimusraportti.pdf/d19bf119-70f8-427c-8201-b4e045c8b3a8>. Viitattu 16.9.2021

Nivala, Elina 2021. Kansalaisyhteiskunta. Tietopankki. Osallisuuden moninaisuus. <<https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/>>. Viitattu 18.8.2022.

Nivala, Elina 2021. Kansalaisyhteiskunta. Tietopankki. Osallisuus sosiaalipedagogisin silmin. <<https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuus-sosiaalipedagogisin-silmin/>>. Viitattu 18.8.2022

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Gaudeamus: Tallinna. Viitattu 18.8.2022.

Nousiainen, Leena & Pekkari, Ulla 2007. Osallistuva oppilas – yhteisöllinen koulu. Koulun kehittämisen kansio. <<https://docplayer.fi/410885-Leena-nousiainen-ulla-piekkari-materiaalipaketti1-indd1-1-opetusministerio.html>>. Viitattu 14.11.2022.

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita, 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html>. Viitattu 18.8.2022.

Pitkänen, Tuuli & Jokelainen, Suvi & Sironen, Jiri & Glad, Timo 2017. Tietopuu: katsauksia ja näkökulmia 1/2017. Matalan kynnyksen kohtaamispaikat edistävät hyvinvointia. <https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/Tietopuu_katsauksia_ja_nakokulmia_%201_2017_Elokolo.pdf>. Viitattu 16.9.2021.

Pöllänen, Inkeri 2018. Lapsen paras – yhdessä enemmän -blogi. Kohtaamispaikat ovat merkityksellisiä lapsiperheille. <http://www.socca.fi/kehittaminen/lapset_ja_perheet/aiempi_kehittaminen/lapsen_paras_-_yhdessa_enemman_-hanke/lapsen_paras_-_yhdessa_enemman_-blogi/kohtaamispaikat_ovat_merkityksellisia_lapsiperheille.7973.blog?7714_a=comment&7714_m=7973>. Viitattu: 20.9.2021

Summa, Terhi & Tuominen, Kaisu 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Paino: miktor 2009. <<https://globaalikasvatus.fi/wp-content/uploads/sites/6/2021/08/fasilitaattorin-tyokirja-menetelmia-sujuvaan-ryhmatyoskentelyyn.pdf>>. Viitattu 18.8.2022.

THL, 2021. Koronan jälkeen asukkaita kannattaa houkutella voimiin kohtaamispaikkoihin, sillä ne lisäävät osallisuutta. <<https://thl.fi/fi/-/koronan-jalkeen-asukkaita-kannattaa-houkutella-avoimiin-kohtaamispaikkoihin-silla-ne-lisaavat-osallisuutta>>. Viitattu 14.9.2021.

THL, 2021. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>>. Viitattu 14.9.2021.

THL, 2020. Asiakaslähtöisyys. <<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslahtoisuus>>. Viitattu 15.11.2021.

THL, 2017. Mitä osallisuus on? <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1>. Viitattu 15.11.2021.

THL. Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. <<https://thl.fi/fi/web/hyvinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet/osallisuus-yhteisoissa-ja-vaikuttamisen-prosesseissa%20>>. Viitattu 15.11.2021.

Tietoarkisto. Aineistohallinnan käsikirja. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/>>. Viitattu 23.5.2022.

Turja, Leena 2011. Varhaiskasvatus tänään. Suomen varhaiskasvatus ry:n verkkolehti toukokuu 2011 (s.1-15). Lapset osallisina – kohti uutta varhaiskasvatuskulttuuria. <<https://docplayer.fi/55720352-Lapset-osallisina-kohti-uutta-varhaiskasvatuskulttuuria.html>>. Viitattu 14.11.2021.

Valvira 2018. Potilaan itsemääräämisoikeus. <<https://www.valvira.fi/terveyden-huolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/potilaan-itsemaaraamisoikeus>>. Viitattu 10.8.2022.

Liitteet

Liite 1. Toimintasuunnitelma

Toimintasuunnitelma toiminnan toteuttamiseen

