

Toiminnallisen asiakaskohtaamisen opas

Valmentava työväline Sosiaali- ja terveysalan harjoittelijalle

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

2024

Camilla Harsia

Tiivistelmä

Tekijä(t) Etunimi Sukunimi Camilla Harsia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 64	Valmistumisaika 2024
Työn nimi Asiakkaan toiminnallisen kohtaamisen opas Työväline sosiaali- ja terveysalan harjoittelijalle		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi (AMK)		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Nordic social care group Oy		
Tiivistelmä Opinnäytetyönä valmistui NSC Groupille suunnattu opas, jonka ensisijainen tarkoitus on toimia harjoittelijaa valmentavana työkaluna. Opas tarjoaa lukijalle tietoa innostavan työtteen, tavoitteellisen toiminnan ja menetelmällisyyden merkityksestä, sekä antaa neuvoja tavoitteellisen keskustelun rakentamiseen ja toiminnan suunnitteluun. Lisäksi oppaaseen on koottu hyödyllistä tietoa käytännön asioista, jotka auttavat opiskelijaa sopeutumaan vieraaseen kulttuuriin ja ympäristöön Espanjassa. Opinnäytetyö on toteutettu Lineaarisen mallin mukaan toiminnallisena opinnäytetyönä.		
Asiasanat Opas, kohtaaminen, keskustelun rakentaminen, menetelmällisyys, toiminnan suunnittelu, sosiokulttuurinen innostaminen, Espanja		

Abstract

Author(s) Camilla Harsia	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2024
	Number of Pages 64	
Title of Publication A guide to the client's functional encounter Tool to social- and healthindustry's students for work training		
Degree, Field of Study Bachelor of Social services (UAS)		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Nordic social care group Oy		
Abstract <p>As a thesis project, a guide was created for NSC Group, aimed primarily at serving as a training tool for school interns. The guide provides information about the importance of an encouraging work approach, goal-oriented actions, and practical methods. It also includes tips on how to build meaningful discussions and plan activities effectively. Additionally, the guide offers useful practical advice to help students adjust to a new culture and environment in Spain.</p> <p>The thesis was carried out as a functional thesis following the Linear Model.</p>		
Keywords Guide, encounter, building a discussion, methology, planning activities, socio-cultural motivation, Spain		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	1
1.2	Yhteistyökumppanin kuvaus.....	2
1.3	Tavoite ja tarkoitus.....	2
2	Sosiokulttuurinen innostaminen.....	3
2.1	Mitä on sosiokulttuurinen innostaminen?.....	3
2.2	Innostamisen ydinkäsitys.....	3
2.3	Teoriapohja.....	5
2.4	Innostaminen käytännössä.....	6
3	Oppaan menetelmät tutkivan tiedon valossa.....	7
3.1	Menetelmien käyttö vaatii osaamista.....	7
3.2	Taide ja kulttuuri.....	8
3.3	Tavoitteellinen virkistystoiminta.....	9
4	Tavoitteellisen dialogin rakentaminen asiakastilanteessa.....	11
4.1	Vuorovaikutuksen pelisäännöt.....	11
4.2	Roolien dynamiikka.....	12
5	Opinnäytetyön toteutus vaiheittain.....	13
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	13
5.2	Tavoitteen määrittely.....	14
5.3	Suunnitteluprosessi.....	14
5.4	Oppaan toteutus ja esittely.....	15
5.5	Päätäminen ja arviointi.....	16
6	Yhteenveto ja pohdinta.....	18
6.1	Eettisyys.....	18
6.2	Luotettavuuden tarkastelu.....	18
6.3	Yhteenveto.....	20
	Lähteet.....	22

Liite 1. Toiminnallisen asiakaskohtaamisen opas

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Menetelmät ovat sosiaalialan työssä käytettäviä tavoitteellisia työtapoja, jotka pitävät sisällään erilaisia tekniikoita. Millainen menetelmä toimii parhaiten juuri oman asiakkaan kanssa? Se on keskeinen kysymys, jota sosiaalialalla työskentelevä joutuu usein miettimään. Olisi hyvä, että jokaiselta sote-alan ammattilaiselta löytyisi työkaluja, eli erilaisia toimivaksi havaittuja menetelmiä, joiden soveltuvuutta osaa myös työssään arvioida ja asiakaskohtaisesti hyödyntää. (Talentia 2021.)

Vaikka erilaisia menetelmiä on paljon ja niitä voidaan soveltaa lähes kaikenlaisissa kohtaamistilanteissa, on silti huomioitava ettei niihin tule suhtautua automaattisena asiakastilanteen eteenpäin vievänä voimana tai ongelman ratkaisijana. Menetelmät eivät saavuta tuloksia käytännössä mikäli asiakassuhteen pohjatyö on jäänyt vajaaksi. Menetelmiä tärkeämpänä painotetaan kohtaamistaitojen merkitystä. Ensisijaisesti tärkeintä on etenkin alussa panostaa asiakkaan kanssa luottamussuhteen rakentamiseen ja pyrkiä välittämään tälle nähdäksi sekä kuulluksi tulemisen kokemuksia samalla kun tavoitellaan ymmärrystä asiakkaasta, tämän elämäntilanteesta sekä siihen johtaneista syistä. (Talentia 2021.)

Sosiaalialalla asiakaskohtaamisessa on kuitenkin omat haasteensa. Yksi niistä on ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamistilanteessa automaattisesti jakautuvat roolit. Roolit ovat aina vähintäänkin hieman epätasa-arvoiset, sillä asiantuntijaroolista johtuen työntekijällä väistämättä auktoriteettiasema. Tämä asettelu saa suuremmalla todennäköisyydellä asiakkaan pidättäytymään keskustelusta odottaen työntekijän kantavan vastuun tilanteen edistymisestä ja ongelman ratkaisusta. (Mönkkönen 2018, 3.2.)

Lähden toteuttamaan tuotoksellista opinnäytetyötä sosiokulttuurisen innostamisen näkökulmasta. Sosiokulttuurinen innostaminen on kasvatuksellinen toimintamalli joka on ihmisen ja yhteiskunnan kehitystä tukevaa sosiaalista toimintaa, mikä tähtää ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, sekä sosiaaliseen kasvuun. Toisille se on aktivoivaa tekemistä esimerkiksi vapaa-ajan toiminnan muodossa, kun taas toisille se on kasvatuksellisen otteen sisällään pitävä sosialistava työmuoto. (Kurki ja Nivala 2006, 152-158.)

Innostaminen käsitetään täten myös siis työotteeksi, jonka avulla on mahdollista herkistää asiakasta dialogiin itsensä ja muiden ihmisten sekä ympäröivän maailman kanssa. (Kurki ja Nivala 2006, 157-158.) Tällaisen tavoitteellisen työskentelyn avulla tietoisesti luodaan toiminnan lisäksi myös aihetta ja tilaa keskustelulle, johon tällä opinnäytetyölläkin

pääasiassa juuri tähdätään. Toiminnalliseen asiakaskohtaamisen valmentava opas tarjoaa konkreettisia keinoja innostaa asiakkaita sosiaalisesti vahvistavalla työtöteellä.

1.2 Yhteistyökumppanin kuvaus

Yhteistyötahona toimii Suomalainen sosiaalialan yritys Nordic Social Care – joka tarjoaa monipuolisesti tukipalveluita Espanjassa Andalusiassa alueella. Toiminnan lähtökohtana on yksilöllinen ja tarpeeseen perustuva palvelun toteuttaminen, mitä suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tapaamiset voivat olla myös pari- tai perhetapaamisia. Palvelu voi olla esimerkiksi sosiaalista tukea, asianajoa, edunvalvontaa ja arjessa avustamista. Saatavilla myös ammatillinen tukihenkilö- ja terapiapalvelut. (Nordic Social Care 2021.)

1.3 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda toiminnallisen asiakaskohtaamisen opas NSC Groupille. Tuotoksen tavoitteena on lisätä sosiaali- ja terveysalan harjoittelijan ammatillisia valmiuksia ja kohtaamistaitoja asiakastyössä.

2 Sosiokulttuurinen innostaminen

2.1 Mitä on sosiokulttuurinen innostaminen?

Sosiokulttuurinen innostaminen on sosiaalipedagoginen toimintamalli, jonka avulla aktivoidaan ihmisiä, vahvistetaan heidän osallisuuttaan ja tuetaan heidän kehitystään yhteisöllisten ja kasvatuksellisten vapaa-ajan toimintojen avulla. Toiminnassa on kaksi keskeistä osapuolta: innostettavat, eli "asiakkaat", ja innostajat, eli "työntekijät" joten se voidaan käsittää myös sosiaalisen toimijan työvälineeksi, jolla herkistetään ja motivoidaan ihmisiä osallistumaan. (Kurki 2000, 147.)

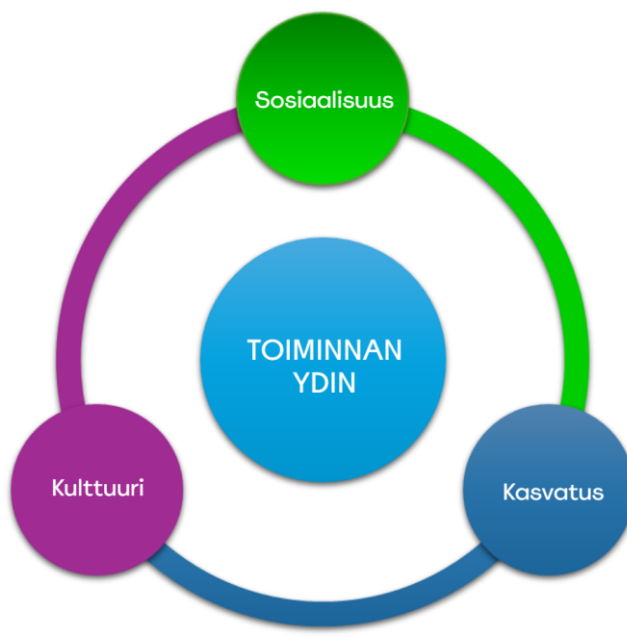
Ammatillisen käytännön näkökulmasta kyseinen innostaminen on tavoitteellista toiminnan ohjausta, mikä pitää sisällään kasvatuksellisen otteen lisäksi toimivia menetelmiä, eli työkaluja sosiaaliseen toimintaan. Työotteeksikin miellettävä innostaminen on pohjimmiltaan päämäärätietoista sosiaalista kasvatusta, joka juurtuu aktiiviseen ja osallistavaan pedagogiikkaan. (Kurki & Nivala 2006, 155-157.)

Kasvatus voidaan sanana virheellisesti yhdistää aikuisilta lapsille olevana ohjauksena, mutta todellisuudessa ihminen kasvaa ja oppii läpi elämän. Sosiaalinen oppiminen onkin aikuiskasvatuksen uusi peruskäsite. Sitä voidaan toteuttaa aktivoimalla ihmistä erilaisilla metodeilla jotka haastavat yksilöä dialogiin itse itsensä sekä muiden ihmisten ja ympäröivän maailman kanssa esimerkiksi herätellen ajattelua, keskustelua ja toimintaa. Tällä kaikella on ihmistä ja tämän ympäristöä muovaava vaikutus. (Kurki 2000, 42-43; Kurki & Nivala 2006, 157.)

2.2 Innostamisen ydinkäsitys

Sosiokulttuurinen innostaminen käsitetään kasvatukselliseksi, sosiaaliseksi ja kulttuurin kehityksen suuntaa muuttavaksi aktiiviseksi toiminnaksi. Nuo kolme peruselementtiä: sosiaalisuus, kasvatus ja kulttuuri ovat sidoksissa keskenään ja tukevat toinen toisiaan, eivätkä ole toiminnassa toisistaan mitenkään irrallisia. Tämä kolmen elementin sidos luo yhtenäisen kokonaisuuden, jota kutsutaan sosiokulttuurisen innostamisen ytimeksi. (Kurki & Nivala 2006, 154.)

Sosiokulttuurinen innostaminen



Kuvio1. Sosiokulttuurinen innostamisen ilmentyminen kolmen elementin vuorovaikutuksessa

(Mukailtu Kurki & Nivala 2006, 154.)

Sosiokulttuurisella innostamisella luodaan sosiaalisia yhteyksiä itseen, muihin ja yhteiskuntaan; sen avulla voidaan oppia ja opettaa niin itsestä kuin ympäröivästä maailmasta, jolloin toiminnalla on myös kehittävä ja kasvatuksellinen vaikutus ihmiseen. Kun ihminen kehittyy, hän on hyödyllisempi versio itselleen, muille ja koko yhteiskunnalle. Tämä on sitä todellista kasvatuksellista tulosta, jota innostamisella pyritään saavuttamaan. Toiminta sijoittuu useimmiten ihmisen vapaa-ajalle, formaalin koulutusrakenteen ulkopuolelle. (Kurki 2000, 42; Kurki ja Nivala 2006, 150-158.)

Sosiokulttuurinen Innostaminen käsittää ihmisen olevan myös erottamaton osa omaa kulttuuriaan. Ympäristön muutos lähtee liikkeelle yksilöistä itsestään: kaikki toiminta mikä muo-
vaa ihmistä, muovaa samalla hänen elinympäristöään. Jokainen ihminen vaikuttaa siihen, millainen yhteiskuntamme on juuri tänään ja millaiseksi se kehittyy tulevaisuudessa. Tämän päivän valinnat muovaavat tulevaisuuden ihmistä heijastaen kulttuurimme nykytilaa sekä suuntaa, johon vallitsevat normit lähtevät kehittymään. (Kurki 2000, 55-56; Rauhala 2005.)

Kulttuuri ei siis ole vain taidetta, kuten usein ajatellaan. Tämän päivän ihminen on vuosisa-
tojen kehityksen ja kulttuurin tuotosta, aina aikojen alusta tähän päivään asti. Kulttuuri on yhtä kuin kehitys, normit ja yleissivistys; se käsittää kaiken sen miten käyttäydymme, ajat-
telemme, mistä pidämme ja paljon muuta. Kulttuuri ja ihminen kulkevat käsi kädessä ja ovat

käytännössä sama asia. Se millaiseksi kulttuuri muovautuu, niin ihminen ja yhteiskunta muovautuu sen mukana, jotka osaltaan muovaavat lisää tulevaisuuden kulttuuria – ja täten tulevaisuuden ihmistä. Kulttuuri ei siis itsessään muovaa itseään eikä ole olemassa ilman ihmisiä. (Kurki 2000, 55-56; Rauhala 2005; Kurki 2010, 47.)

Yhteenvetona sosiokulttuurinen innostaminen on ihmistä aktivoivaa sivistystyötä, jonka tavoitteena on synnyttää sosiaalista liikettä ja vaikuttaa merkittävästi kulttuurin kehitykseen. Sen pyrkimyksenä on parantaa tulevaisuuden ihmistä – toisin sanoen kulttuuria ja täten koko maailmaa! Näin laaja-alaisesti ja syvällisellä tasolla asiaa ei usein tule ajatelleeksi, mutta ammattilaisen on hyvä hahmottaa pedagogiikan ydintä, jotta voi ymmärtää, miksi tehdään niin kuin tehdään. (Kurki 2000 23-28.)

2.3 Teoriapohja

Hämäläisen ja Kurjen (1997, 196) teoksen *Sosiaalipedagogiikka* mukaan sosiokulttuurinen innostaminen on ennen kaikkea ammatillista toimintaa, jonka teoreettinen perusta löytyy sosiaalipedagogiikan alalta. Käsitteiden välinen suhde ei kuitenkaan ole täysin yksiselitteinen ja osa akateemisten tahojen edustajista pitää niiden yhteyttä jopa vähäisenä: sosiaalipedagogiikka on tiedettä kun taas sosiokulttuurinen innostaminen määritellään usein käytännönläheiseksi sekä ammatilliseksi toiminnaksi ilman omaa yhtenäistä tieteellistä teoriaa, vaikka sen taustalla onkin selkeä perusajatus ja tavoitteellinen suunta.

Monet sosiokulttuurista innostamista analysoineet tahot ovat kuitenkin sitä mieltä, että sosiokulttuurinen innostaminen hakee teoreettisen pohjansa useista eri tieteistä, etenkin sosiaalipedagogiikasta, mutta nivoutuu myös yhteen muiden eri tieteenalojen, kuten esim. sosiologian, psykologian, sosiaalipsykologian ja taiteen kanssa. Innostaminen ei siis itse muodosta uutta omaa teoreettista kokonaisuutta, vaan käyttää muiden tieteenalojen tarjoamaa tutkittua tietoa omien käytäntöjensä perusteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen. Tietoja käytetään siten, että ne tukevat innostamisen keskeistä tavoitetta, eli käynnistävät prosesseja, jotka edistävät sosiaalista ja kulttuurista kehitystä. Toisin sanoen, innostaminen perustuu tietoon, jossa yhdistyvät tieteellinen ymmärrys ja käytännön lähestymistavat, joiden avulla pyritään saavuttamaan konkreettisia tavoitteita. Tämä lähestymistapa osoittaa innostamisen olevan joustava ja monipuolinen työkalu, sillä se mukautuu monenlaisiin yhteiskunnan tarpeisiin ja todellisuuksiin, heijastaen samalla upeasti elämän monimuotoisuutta. (Hämäläinen & Kurki 1997, 202-203; Kurki 1998, 56-57.)

Aihetta käsittelevä kirjallisuuskin siis allekirjoittaa, että Sosiokulttuurisen innostamisen olevan käsitteenä varsin laaja ja monimuotoinen. Sitä perusteleva teoria ei ole ankkuroitunut mihinkään tiettyyn tieteenalaan vaan on tieteen kehityksen mukana itsekin käytäntöjen

tasolla muuttuva. Vaikka Sosiokulttuurisella innostamisella on selkeä ydin ja tavoitteet, sen tieteellistä teoriapohjaa ja käytäntöjä voidaan pitää jopa hieman tulkinnanvaraisena. (Hämäläinen & Kurki 1997, 202-203)

Onkin tärkeää, että jokainen innostaja rakentaa oman, selkeän käsityksensä innostamisen perusajatuksista ja toiminnasta. Tämä käsitys inspiroi häntä ja ohjaa hänen toimintaansa sekä suunnittelua ja arviointia. Käsityksen ei kuitenkaan tule perustua pelkästään omiin mielipiteisiin, vaan sen on oltava hyvin perusteltu ja pohdittu suhteessa innostamisen toiminnan ytimeen, sen tavoitteisiin sekä niiden pohjalta valikoituneisiin sopiviin käytäntöihin ja teoriaan. (Kurki 2000, 20.)

2.4 Innostaminen käytännössä

Innostamiseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi ei voida sanoa mitä tahansa sellaista toimintaa, joka sisältää osallistuvaa sosiaalista aktiviteettia ja ryhmien muodostamista. Innostaminen perustuu aina suunniteltuun ja päämäärätietoiseen toimintaan. (Kurki 2000, 27.) Innostaminen on myös varsin monimuotoinen käsite, joka tarkoittaa eri asioita eri ihmisille. Joillekin se on yksinkertaisesti keino järjestää vapaa-ajan toimintaa, kun taas toisille se on kasvatuksellinen työote sosiaalialalla. Jotkut näkevät innostamisen yhteiskunnallisena vaikuttamisen liikkeenä, jolla pyritään systemaattisesti kehittämään kulttuuria ja yhteiskuntaa. (Kurki 2000, 12-14.)

Innostamisen toiminta lähtee arjesta ja ihmisten lähelle menemisestä. Toiminta tapahtuu siellä, missä ihmiset elävät arkea ja viettävät vapaa-aikaa – kuten toreilla, puistoissa, kaupakeskuksissa, yhteisötapahtumissa tai kaduilla pyrkien koskettamaan sekä olemaan osa heidän arkipäiväisiä kokemuksia. Toiminnan luonne on avointa ja aina vapaaehtoisuuteen perustuvaa. (Kurki ja Nivala 2006, 153.)

Tiivistetysti ilmaistuna kaikki saatavilla olevat pedagogiset, luovat ja sosiaaliset menetelmät sekä tekniikat ovat innostajan käytettävissä. Näitä menetelmiä voidaan laajasti soveltaa erilaisiin toimintaympäristöihin ja monenlaisiin kohderyhmiin eri toimijoiden puolesta. Innostamisen keskeisimmät toimintamuodot koostuvat kasvatuksellisista toimintamuodoista, kulttuurillisista ja taiteellisen ilmaisun aktiviteeteista sekä sosiaaliseen vapaa-aikaan liittyvistä virkistystoiminnasta. (Kurki 2000, 147.)

3 Oppaan menetelmät tutkivan tiedon valossa

3.1 Menetelmien käyttö vaatii osaamista

Sosiaalialalla käytettävät menetelmät ja toiminnalliset harjoitteet, kuten taidelähtöiset menetelmät (musiikki, kuvataide, kirjoittaminen, valokuvaus), rooliharjoitukset, liikunnalliset aktiviteetit, leikit, pelit tai muut ongelmanratkaisua, ajattelua ja keskustelua haastavat harjoitteet tarjoavat vaihtoehdoisen lähestymistavan asiakastilanteisiin. Ne ovat erityisen hyödyllisiä tilanteissa, joissa keskustelumenetelmät eivät ole tuottaneet toivottuja tuloksia. (Järvinen ym. 2012, 192–194.)

Menetelmillä ja työkaluilla aktivoidaan siis ihmiset toimimaan. Osaava, kasvua tukeva ammattilainen tekee menetelmistä tehokkaita – niiden avulla hän osaa tuoda tarkastelun alle osallistujien tunteet, vahvuudet ja onnistumiset. Yhdessä tekeminen tarjoaa mahdollisuuden havainnoida myös yhteistyötä, tavoitteellisuutta ja henkilökohtaista kasvua. Reflektion tukeminen ja ohjaaminen onkin keskeinen osa menetelmällistä osaamista, sillä sen avulla kyetään syvennetään ymmärrystä toiminnan aikana heräävistä kokemuksista ja oivalluksista. (Paananen ym. 2024.)

Menetelmät valikoidaan aina yksilön ja ryhmän tarpeiden mukaan. Yhdestä menetelmästä voi olla moneksi: esimerkiksi osallistava luontoretki tai tunnemaalaaminen voi tukea monenlaisia erilaisia tavoitteita ja kohderyhmiä, vaikka toiminnan sisältö on samanlainen kaikille. Menetelmän käyttö tulee suunnitella huolellisesti, jotta se tukee nykyhetken mahdollisuuksia, tarpeita ja tavoitteita. Niiden toimivuus edellyttää syvällistä perehtymistä siihen miksi ja miten toimitaan, joten on tärkeää, että ammattilainen kokeilee menetelmiä itse ennen niiden soveltamista asiakasryhmälle. Tämä auttaa ymmärtämään menetelmän mahdollisia vaikutuksia ja varmistaa, että se on sopiva kyseisen kohderyhmän tarpeisiin. (Paananen ym. 2024.)

Vaikka toiminnalliset menetelmät voivat ulospäin vaikuttaa jopa kevyeltä hauskanpidolta, kuten ulkoilma-aktiviteeteilta tai ryhmäpeleiltä, niiden taustalla on aina ammattilaisen huolellisesti harkittu tarkoitusperä, jonka avulla pyritään saavuttamaan konkreettisia tavoitteita. Tulokset syntyvät osaavalla toiminnan suunnittelulla ja soveltuvuuden arvioinnilla, joissa otetaan huomioon osallistujien tarpeet, tilanteet ja tavoitteet. Menetelmät tarjoavat virkistäviä kokemuksia, mutta niiden syvempänä tarkoituksena on tukea osallistujien henkilökohtaista kehitystä sekä luoda mahdollisuuksia onnistumisille ja oivalluksille. (Paananen ym. 2024.)

3.2 Taide ja kulttuuri

Vuoden 2019 lopussa Maailman terveysjärjestö (WHO) julkaisi laajan kulttuurin ja hyvinvoinnin yhteyksiä käsittelevän raportin nimeltään *What is the evidence of the role of the arts in improving health and well-being?*. Raportti kattaa yli 3 000 tutkimusta ja tarjoaa vahvaa näyttöä taiteen ja kulttuurin vaikutuksista hyvinvoinnin edistämiseen sekä sairauksien hoitoon ja ehkäisyyn. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että kulttuuriset aktiviteetit voivat edistää psyykkistä ja emotionaalista hyvinvointia. Erityisesti luovien toimintojen ja kulttuuristen harrastusten on havaittu lieventävän masennus- ja ahdistusoireita sekä parantavan elämänlaatua ja koettua onnellisuutta. (Laitinen 2017.)

Taiteen positiivinen ja parantava vaikutus ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin ollaan tunnistettu myös lääketieteessä ja nykyään sen menetelmiä hyödynnetäänkin jo osana Suomen sosiaali- ja terveystalvitu. Taidetta hyödynnetään muun muassa mielenterveyden tukena ja useissa kunnissa on kehitetty ohjelmia, joissa kulttuuritoiminta on osa hoitokäytäntöjä; esimerkiksi Tampereella kulttuurilähete perheille on vakiintunut osaksi neuvolatoimintaa. Lisäksi Suomalaiset korkeakoulut ovat sisällyttäneet opetussuunnitelmiinsa kulttuurikasvatukseen ja taiteellisiin menetelmiin liittyviä opintojaksoja, jotka tukevat mm. Sosiaali- ja terveystalvun opiskelijoiden kulttuurimenetelmällistä osaamista asiakastyössä. (Laitinen 2017; Aholainen ym. 2021; Sosiaali- ja terveystalvunministeriö 2019, 33-34.)

Kulttuurielämys ilmentyy kolmella tavalla: arjen kulttuurina, luovana harrastamisena ja valmiin kulttuurin kokemisena. Arjen kulttuuri koostuu mieluisista asioista ja tavoista, jotka ovat muotoutuneet kiinteäksi osaksi ihmisen elämää. Tämä voi olla esimerkiksi hetki sanomalehden ja kahvikupin äärellä, musiikin kuuntelua tai karaokehetki lähiravintolassa. Lisäksi kulttuuria voidaan harrastaa sekä tuottavasta, että kuluttavasta näkökulmasta. Taidetta syntyy kun ihminen ilmentää omaa luovuuttaan konkreettisesti. Toinen tapa harrastaa taidetta on sen kuluttaminen, kuten osallistuminen taidetapahtumiin ja konsertteihin tai hyödyntämällä digitaalisia kulttuuripalveluita jotka tuovat taide-elämyksiä helposti saataville. (Viherlampi & Rosenlöf 2019, 20.) Kuluttajien avulla kulttuuriset tuotokset välittyvät eteenpäin tuoden uuden elävän kulttuurin syntymistä ja sen kukoistamista (Kurki 2000, 138).

Taide- ja kulttuurilähtöisillä menetelmillä on kyky rikastaa elämää ja arkista vuorovaikutusta, virittää mieli ja aistit hereille sekä saada erilaisia kokemuksia ja tunteita nousemaan esiin. Taidetoimintaan osallistuminen antaa mahdollisuuden irrottautua arjesta ja ottaa etäisyyttä asioihin, mikä luo rauhoittavaa tilaa ja suojaa, jossa luovuus voi ilmentyä vapaammin. Taide, kaikkine ilmaisumuotoineen - kuten tanssi, teatteri, musiikki, kirjallisuus, käsityöt tai kuvataide - voi auttaa löytämään sanoja ja muotoja ajatuksille sekä tunteille, joita voi olla muuten vaikeaa ilmaista tai hahmottaa. Taiteen avulla on mahdollista käsitellä ja kanavoida

erilaisia tuntemuksia sekä tuoda niitä näkyväksi erityisesti silloin kun se on sanallisesti vaikeaa. (Laitinen 2017, 34; Känkäinen 2023.)

Taide taipuu ikään kuin välineeksi, joka herkistää ihmistä uusiin havaintoihin, oppimiseen ja sosiaaliseen kasvuun sekä omien vahvuuksien tunnistamiseen (Känkäinen 2023). Luova toiminta antaa mahdollisuuden unelmoida ja kuvitella ilman rajoja. Täten se voi kirkastaa tulevaisuusajattelua ja lisätä mahdollisuuksien tuntua auttaen löytämään keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. (Petäjajarvi 2019.)

Taide eri muotoineen onkin yksi innostamisen keskeisimpiä menetelmiä, sillä sen avulla luodaan tilaisuuksia rikastuttavaan ilmaisulliseen toimintaan, joiden kautta on mahdollista kehittää monia inhimillisiä kykyjä, kuten tutkivaa ajattelua, herkistymistä, jakamisen taitoa, yhteistyökykyä sekä kunnioitusta itseä, muita ja ympäröivää maailmaa kohtaan (Kurki 2000, 138-139).

3.3 Tavoitteellinen virkistystoiminta

Sosiokulttuurisen innostamisen näkökulmasta sosiaalisuus on kaikkien innostettavien aktiviteettien keskeisin tavoite, sillä ihmisten yhdistyminen on toimivan yhteiskunnan elinehtoja. (Kurki 2000, 140). Aktiviteetteihin liittyvät kohtaamiset kaksin tai ryhmässä voivat olla mitä monimuotoisempia ihmisyyttä kehittäviä toimintoja. Ne osallistaa ihmistä, lisää sosiaalisuutta, sekä parantaa yhteistyö- ja kommunikaatio taitoja. Yhdessä toimiminen myös parantaa yhteishenkeä lisäten osallistujien hyvinvointia ja onnellisempaa maailmankuvaa. Toiminnallisilla menetelmillä osallistujien rooli muuntuu aktiivisemmaksi jolloin toimintaan osallistuvasta voi myös tulla yksi innostajista, joka rikkoor ammattilaisen ja asiakkaan roolisuheteita toivotulla tavalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020.)

Vapaa-ajan virkistyskelliset aktiviteetit keskittyvät usein henkisen vireyden, fyysisen kunnan ja kokonaisvaltaisen terveyden ylläpitämiseen ja niillä on usein myös syvempi sosiaalinen ulottuvuus. Kurki (2000) kuvaa ihmistä ”leikkiväksi oleneksi” ja juuri tähän esimerkiksi kansanjuhlat tarjoavat mahdollisuuden. Juhlat antavat ihmiselle tilaisuuden ilmaista kulttuurillisia piirteitä ja rikkoa päivittäistä rutiinia sekä olemisen tapaa. Myös leikit ja pelit täydentävät laajasti virkistystoimintaa tarjoamalla hauskanpitoa ja vahvistaen yhteisön henkeä. Tällaiset aktiviteetit tuovat esiin ihmisen leikkisyyttä ja luovat yhteisöllisiä kokemuksia, jotka rikastuttavat arkea ja edistävät sosiaalista hyvinvointia. (Kurki 2000, 139.)

Leikki on osa ihmisen elämää kaikissa ikävaiheissa. Lapsille leikki on luontainen tapa olla ja kommunikoida. Samalla se kehittää heidän mielikuvitustaan ja parantaa sosiaalisia taitoja. Nuorilla leikki painottuu paljolti urheiluun ja seikkailuun, joissa on usein mukana myös kilpailuelementti. Nuoren on mahdollista peilata leikin tai pelin avulla omia sisäisiä asenteita

ja ristiriitoja, kuten epävarmuuksia sekä muita haasteita joita voidaan konkreettisesti tekemisen lomassa kohdata. Positiivisia vaikutuksia tällä voi olla nuoren itsevarmuuden ja sosiaalisten taitojen vahvistuminen. Aikuisille leikki on tärkeä levon, uudistumisen ja palautumisen muoto. Vanhuksilla se ehkäisee yksinäisyyttä ja kognitiivista heikentymistä. Lisäksi siinä saattaa ilmetä myös terapeuttisia vaikutuksia. (Kurki 2000, 139; Lehtilä 2009, 11; Eläkeliitto.)

Liikunnan merkitys terveyden kokonaisvaltaiselle edistämiseksi on kiistaton; se säilyttää ja parantaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä ehkäisee monia sairauksia (Söderström 2000, 47). Liikunnan harrastaminen parantaa koettua elämänlaatua, auttaa hallitsemaan stressiä sekä vähentää ahdistuneisuutta (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2020). Pintaa syvemmin tarkasteltuna urheilullisilla aktiviteeteilla on kyky parantaa henkistä tasapainoa, kehittää työ- kommunikaatio- ja ajattelukykyä sekä kasvattaa luonteenlujuutta. Parhaimmillaan itsevarmuus kasvaa kun ihminen oppii luottamaan omaan tahdonvoimaansa. Tämä tapahtuu, kun hän astuu ulos mukavuusalueeltaan ja saavuttaa pitkäjänteisyyttä vaativia tavoitteita. (Kurki 2000, 140.)

On tärkeää ymmärtää, että myös puhdas lepo ja rauhoittuminen ilman aktiivista toimintaa ovat keskeisiä tekijöitä persoonan kehitykselle. Esimerkiksi kirjallisuus, musiikin kuuntelu, kirjoittaminen ja pohdiskelu voivat auttaa rauhoittumaan. Lisäksi rauhoittumista voi myös tukea lisäämällä ihmisen ja luonnon vuorovaikutusta eri tavoin. (Kurki 2000, 139.)

4 Tavoitteellisen dialogin rakentaminen asiakastilanteessa

4.1 Vuorovaikutuksen pelisäännöt

Keskustelu on sosiaalisen vuorovaikutuksen perusmuoto, jossa osapuolet vuorottelevat puheen ja kuuntelun välillä sekä hyödyntävät myös sanattomia ilmaisutapoja, kuten ilmeitä, eleitä ja kehonkieltä (Kauppila 2000, 179).

Dialogisen vuorovaikutuksen keskiössä on tasavertainen kommunikaatio, jossa kaikki osapuolet pääsevät luomaan yhteistä tilannetta ja vaikuttamaan keskustelun sekä pohdinnan kulkuun (Mönkkönen 2018, 5.1). Toimivassa dialogissa osapuolet tulevat kuulluksi sekä kuuntelevat toisiaan, puhuvat suoraan, avoimesti, rehellisesti ja vilpittömästi, kunnioittavat itseään ja muita, sekä pohtivat rauhassa erilaisia vaihtoehtoja. Tämä tarkoittaa, että osapuolet todella syventyy toisten näkökulmiin ja ovat avoimia omienkin ajatusten muovaantumiseksi niiden pohjalta. On tärkeää myös malttaa odottaa sopivaa hetkeä omalle puheenvuorolle, kyetä rajoittamaan omien tulkintojen sekä mielipiteiden ilmaisun runsautta ja tarvittaessa jopa vaikenemaan, antaen tilaa muille. (Syvänen ym. 2022, 12.)

Dialoginen toiminta opas (2022) kuvailee tavoitteellisen dialogin rakentamista opittavana taitona sekä suhtautumistapana, joka mahdollistaa turvallisen ilmapiirin luomisen antaen tilaa uusille näkökulmille ja yhteiselle oppimiselle. Tällainen lähestymistapa on erityisen hyödyllinen esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla, jossa asiakkaiden kuulluksi tuleminen kokemus voi vaikuttaa merkittävästi heidän hyvinvointiinsa ja hoitosuhteen laatuun. (Thl 2023.)

Ihmishuhtealojen työtehtävät rakentuvat usein ihmisten ongelmien ympärille ja niiden ratkominen edellyttää yksilöllistä sekä asiakaskohtaista ymmärrystä. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa, että vastavuoroinen dialogi nähdään molemminpuolisena ymmärryksen rakentamisena, jossa edetään yhteistyössä, eikä vain työntekijän tai asiakkaan ehdoilla. (Mönkkönen 2018, 3.1 & 5.1.)

Keskustelussa on tärkeää paitsi aktiivinen ja myötäelävä kuuntelu, myös toisten näkökulmien arvostava kohtaaminen. Tämä tarkoittaa, että osapuolten tulisi olla myös avoimia kyseenalaistamaan omia oletuksiaan ja pyrkiä yhdessä ymmärtämään toisiaan ilman, että pyritään osoittamaan virheitä toisen ajattelussa tai pädetään jatkuvasti omilla mielipiteillä. (Syvänen ym. 2022, 12; Erätauko työkalu.) Tavoitteita tukevan dialogin edellytyksenä on luottamuksen rakentuminen, joka puolestaan vahvistaa osapuolten halua avautua ja jakaa näkemyksiään rehellisesti. Parhaimmillaan dialogissa syntyy kehittäviä oivalluksia ja uutta ajattelua (Nissinen, H 2018, 14).

4.2 Roolien dynamiikka

Asiantuntijan ja asiakkaan suhde on aina epäsymmetrinen sekä tietoisella tasolla, että vaikuttamisen mahdollisuuksissa, vaikka kaikin puolin pyrittäisiin tasavertaiseen kohtaamiseen. Tässä yhtälössä on monia piirteitä, jotka vaikuttavat vuorovaikutuksen luonnolliseen kulkuun, sillä asiantuntijuus tuo aina suhteeseen tietyn auktoriteettiaseman. Asiakas saattaa pysytellä etäällä ja puhua harkiten, kun taas ammattilainen usein pyrkii suojaamaan yksityisyyttään jättäen niin sanotun siviiliminänsä taka-alalle. (Mönkkönen, 2018, 3.2.)

Mönkkönen (2018, 5.2) muistuttaa kirjassaan, ettei ammatillisuus ole uhattuna vaikka työntekijä rohkenee hetkeksi luopua virallisesta roolistaan ja heittäytyä omana persoonanaan kohtaamaan asiakkaan. Myös asiakkaat odottavat kohtaamisista jotain inhimillistä, joka ilmenee usein vasta silloin, kun hitusen raotamme ammatillista verhoa ja asetumme tilanteeseen ihmisinä. Nauru, huumori ja tilapäinen asemien murtuminen luovat tilaa uusille ideoille ja asettavat ihmiset samalle viivalle.

Kohtaamisoppaan tavoitteena on murtaa työntekijän ja asiakkaan välille helposti syntyviä rooleja sekä niistä aiheutuvaa keskustelun etäisyyttä. On muistettava kuitenkin, että asiakas olettaa työntekijän kantavan vastuun tilanteen edistymisestä, mikä puolestaan vahvistaa asiantuntijaroolia joten sitä ole tarkoituksen mukaista pyrkiä täysin rikkomaan (Mönkkönen, 2018, 3.1).

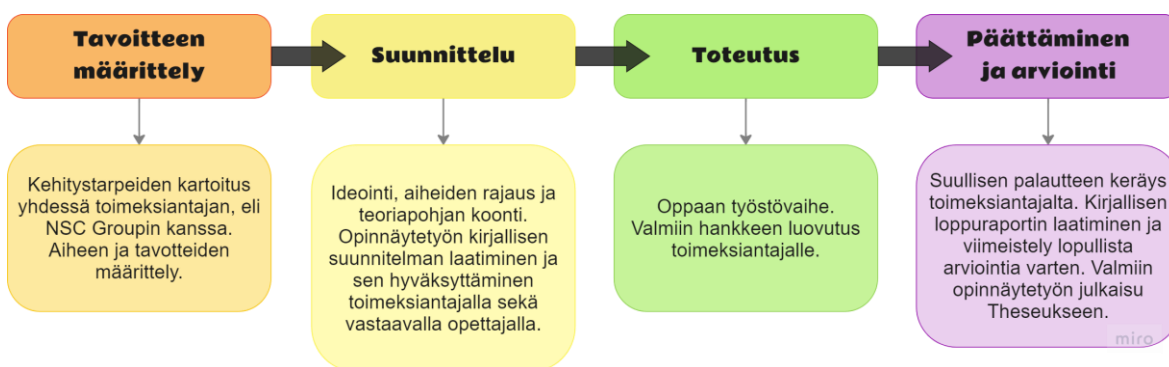
5 Opinnäytetyön toteutus vaiheittain

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehtoinen muoto tutkimusluonteiselle opinnäytetyölle. Se eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä siten, että toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija valmistaa konkreettisen tuotoksen (joka voi olla esimerkiksi malli, opas, esite tai perehdytyskansio jolla on teoreettinen jo olemassa oleva tietopohja) kun taas tutkimuksellisen opinnäytetyön tuloksena syntyy uutta tietoa yleensä tutkimusraportin muodossa. (Salonen 2013, 5.)

Tuotokseen painottuvassa opinnäytetyössä opiskelijan tulee osoittaa ammatillista tietotaitoa ja osaamista työlle määriteltyjen kriteerien mukaisesti. Tällaisen opinnäytetyön keskeisiä piirteitä ovat käytännöllisyys, työelämälähtöisyys sekä tutkimuksellinen ote toteutuksessa. Päällimmäinen tavoite on kehittää työelämään liittyvää osa-aluetta tai käytännön asioita työelämästä käsin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10, 66.) Kehittämistoiminnan on oltava myös hyvin perusteltua, tarvelähtöistä ja huolellisesti suunniteltua (Salonen ym. 2017, 60).

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä Lineaarisen mallin mukaan. Lineaarinen malli kuvataan nelivaiheisena, jonka ensimmäinen työskentelyvaihe on tavoitteiden määrittely. Kun tavoite on määritelty, siirrytään suunnitteluvaiheeseen. Kun kirjallinen suunnitelma on laadittu huolellisesti ja se on hyväksytty, on seuraavana työvaiheena tuotoksen toteutus. Tämän jälkeen tuotos päätetään, eli opinnäytetyö viimeistellään ja lopuksi arvioidaan. (Salonen 2013, 15.)



Kuvio2. Opinnäytetyön eteneminen lineaarisen mallin mukaan (mukailtu Salonen, 2013, 15-19)

5.2 Tavoitteen määrittely

Opinnäytetyöprosessi alkaa lineaarisen mallin mukaan tavoitteen määrittelyllä (Salonen, 2013, 15). Lähdin toteuttamaan tuotoksellista opinnäytetyötä, jonka toimeksiantajana toimii aiempi työharjoittelupaikkani NSC Group. Hankeprojekti käynnistettiin yhteisellä palaverilla jossa kartoitettiin yrityksen kehittämistarpeita ja resursseja. Toimeksiantaja ehdotti hankkeen konkreettiseksi tavoitteeksi sosiaalipalveluiden laadun parantamista. Kannatin ehdotusta ja lähdin tämän tavoitteen pohjalta ideoimaan tuotosta, joka vastaisi tehtävänantoon tarkoituksenmukaisesti.

Kun opinnäytetyön tavoitteet selkiytyivät, minulle alkoi hahmottua ajatus Toiminnallisen asiakaskohtaamisen oppaasta. Tämä opas toimisi työvälineenä sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille, jotka aloittavat työharjoittelunsa NSC Groupilla.

Tein ideasta aihe-ehdotuksen ja esittelin sen toimeksiantajalle. Huomasimme, että yrityksellä olisi todella tarvetta tällaiselle oppaalle ja sen käyttömahdollisuudet vaikuttavat lupaavilta. NSC Groupilla aloittaa työharjoittelussa vuosittain useita Suomesta Espanjaan matkustavia opiskelijoita, joista monet vierailevat maassa ensimmäistä kertaa. Tällöin harjoittelijat kohtaavat usein haasteita vieraaseen maahan ja kulttuuriin liittyvien käytännön asioiden sekä toimintaympäristön mahdollisuuksien hahmottamisessa.

Tämän vuoksi opas voisi olla arvokas työkalu, joka auttaa opiskelijoita hahmottamaan yrityksen työnkuvaa ja hyödyntämään uuden ympäristön tarjoamia mahdollisuuksia. Lisäksi se vahvistaa ammatillisia kohtaamistaitoja, joka tukee NSC Groupin sosiaalipalveluiden laatu- ja tavoitteita ja täten täyttää hankkeelle asetetut tavoitteet.

5.3 Suunnitteluprosessi

Seuraavaksi siirryttiin suunnitteluvaiheeseen, joka on lineaarisen mallin toinen työvaihe (Salonen, 2013, 15). Kehittämistoiminnan huolellinen ja tarkka suunnittelu on keskeistä, sillä se luo selkeän rakenteen opinnäytetyön etenemiselle ja varmistaa, että kaikki käytännön toteutuksen kannalta olennaiset asiat on otettu huomioon (Salonen ym. 2017, 60).

Suunnittelun työvaiheeseen sisältyi oppaan sisällön määrittely, aiheiden rajaaminen, kirjallisen suunnitelman laatiminen ja tietopohjan kokoaminen hyödyntämällä tutkimuspohjaisia sekä aiheeseen liittyviä luotettavia lähdemateriaaleja. Tämä on tärkeä työvaihe, sillä sen tarkoituksena on perustella oppaan tutkimuksellista otetta ja varmistaa sen pohjautuvan asiantuntevaan sekä jo valmiiksi tutkittuun tietoon (Salonen ym. 2017, 60).

Kun kirjallinen suunnitelma hyväksyttiin toteutuskelpoiseksi vastaavan opettajan toimesta, esittelin suunnitelmani toimeksiantajalle. Esittelyn yhteydessä sovimme vielä oppaan

visuaalisista linjauksista ja kävimme läpi sisällön aiheita ja rakennetta. Näin varmistin yhteisen ajatuksen siitä mitä, miksi ja miten alan valmistelemaan opasta.

Sisällön suunnittelussa pyrin ottamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti huomioon oppaan kohderyhmän, eli opiskelijat. Kohdistin tarkastelun heidän työharjoitteluajan tarpeisiin: mitä olisi hyvä tietää työympäristöstä ja kulttuurin erityispiirteistä, sekä millaisen tiedon ja taidon välittäminen todella tukee osaavaa asiakaskohtaamista NSCG:n työkentällä? Katsoin tarpeelliseksi painottaa oppaassa menetelmällisyyden ja kohtaamistaitojen merkitystä, sekä toimivan asiakastapaamisen suunnittelussa huomioon otettavia asioita. Näin ollen opas tuo lisäarvoa myös yrityksen palveluntuottamisen laatuun.

Olen itse asunut noin vuoden Espanjassa ja pyrin hyödyntämään tätä kokemusta oppaan sisällön suunnittelussa arvioidessani samalla kulttuuriin ja ympäristöön liittyviä haasteita, joita opiskelijat saattavat kohdata harjoittelunsa aikana. Oppaassa käsitellään käytännönläheisesti esimerkiksi kielimuuria, tiedonhankintaa, liikkumista ja arjen asioiden hoitoa, jotka tukevat opiskelijoiden sujuvaa sopeutumista Espanjaan.

Työharjoittelu ulkomailla voi alkuun tuntua haastavalta, sillä perusasiat, jotka Suomessa ovat itsestäänselvyksiä, saattavat ulkomailla vaatia uudenlaista lähestymistapaa. Tähänkin opas tarjoaa konkreettisia vinkkejä ja tietoa, joiden avulla opiskelijat voivat keskittyä olennaiseen: oppimiseen ja harjoitteluajasta nauttimiseen ilman ylimääräisiä haasteita, joita etukäteen jaetulla tiedolla voidaan helposti ennaltaehkäistä.

5.4 Oppaan toteutus ja esittely

Opinnäytetyössä ei käsitellä henkilötietoja. Tästä johtuen erillistä tutkimuslupaa toteutusvaiheen aloittamiselle ei tarvittu ja hyväksytyn kirjallisen suunnitelman jälkeen siirryttiin suoraan tuotoksen työstämiseen, eli lineaarisen mallin kolmanteen vaiheeseen (Salonen 2013, 15). Oppaan tekeminen aloitettiin ensin toiminnallisten menetelmien kartoittamisella ja muun hyödynnettävän tiedon koonnilla. Opas työstettiin valmiiksi Canva- nimisellä sovel-lusallustalla.

Tuotokseksi valmistui 35 sivuinen opas, jonka ensisijainen tarkoitus on toimia harjoittelijaa valmentavana työkaluna (Liite1: Toiminnallisen asiakaskohtaamisen opas, alkaen s. 26). Opas tarjoaa lukijalle tietoa innostavan työotteen, tavoitteellisen toiminnan ja menetelmällisyyden merkityksestä, sekä antaa neuvoja tavoitteellisen keskustelun rakentamiseen ja toiminnan suunnitteluun. Lisäksi oppaaseen on koottu hyödyllistä tietoa käytännön asioista, jotka auttavat opiskelijaa sopeutumaan vieraaseen kulttuuriin ja ympäristöön.

Opas tarjoaa harjoittelijalle hyödynnettäviä ideoita asiakastapaamisten suunnitteluun ja monenlaiseen toimintaan, mitä on kohderyhmästä riippumatta helppo toteuttaa sekä soveltaa eri tarpeisiin sopivaksi. Oppaasta löytyy myös keskustelua avaavia harjoitteita sekä muita asiakasta aktivoivia menetelmiä. Lisäksi on myös paikallisia vinkkejä tekemiseen ja oleminen Espanjan Fuengirolan alueella.

Oppaan visuaalinen ilme mukailee NSC Groupin brändiä väreineen. Sivujen asettelussa on huomioitu, että opas tulostetaan kaksipuoleisena A4- kokoiselle paperille. Pyrkimyksenä on tarjota lukijalle yhtenäinen ja loogisesti etenevä lukukokemus, joka ei ole sisällön puolesta liian raskasta ”läpi kahlattavaa”.

Opas tarjoaa kattavasti tietoa tiiviissä paketissa, korostaen vain tärkeimpiä asioita. Sen asiasisältöön ollaan valikoitu projektin suunnitelman ja tavoitteiden pohjalta keskeisimmät aihealueet, jotka on koottu yhteen tiivistävällä kirjoitustyyllillä pyrkien selkeyteen. Tämä tekee oppaan tarjoamasta tiedosta helposti sisäistettävän.

Laadukas asiasisältö yhdistyy oppaassa esteettisesti miellyttävään rakenteeseen, joka tekee lukukokemuksesta houkuttelevan ja mieleenpainuvan. Visuaaliset ratkaisut, kuten huolella valitut kuvitukset ja rakenteelliset elementit, rikastavat kokonaisuutta ja tukevat ymmärrettävyyttä. Tärkeimpiä kohtia on nostettu esiin tekstin lomassa korostetuilla lainauksilla, jotka eivät vain johdattele tulevaan aiheeseen, vaan myös korostavat olennaista, varmistaen että keskeinen sisältö jää lukijan mieleen.

Oppaan visuaaliset taustat ja elementit on luotu Canva-sovelluksen työkaluilla. Valokuvat ovat pääosin omasta arkistosta, mutta mukana on myös NSC Groupin kuvapankin materiaalia, kuten kannessa käytetty kuva ja logot (kuvaaja: Teemu Laitinen). Tekstin asiasisältö pohjautuu luotettaviin lähteisiin, mutta oppaaseen on sisällytetty myös paikallista tietämystä sekä henkilökohtaisia suosituksia oman kokemuksen pohjalta.

Valmiin oppaan PDF-tiedosto lähetettiin toimeksiantajalle lopullista arviointia varten. Oppaasta on tarkoitus painattaa fyysinen lehtinen paikallisessa mainostoimistossa, joten tässä vaiheessa oli vielä mahdollista tehdä viimeisiä korjauksia tarvittaessa.

5.5 Päätäminen ja arviointi

Lineaarisen mallin päättämisen ja arviointivaiheessa on olennaista palata työn alkuperäisiin tarkoituksiin ja tavoitteisiin. Tuotoksen arviointi toteutetaan prosessiin osallistuneiden toimijoiden kesken, jolloin voidaan päättää, tarvitaanko lisätyöstä vai siirrytäänkö suoraan viimeistelyyn. Arvioinnissa tuotosta tarkastellaan kriittisesti suhteessa sille asetettuihin

tavoitteisiin. Tämä vaihe auttaa tunnistamaan sekä prosessin vahvuudet että kehityskohdat. (Salonen ym. 2017, 64–65.)

Oppaan arviointi toteutettiin suullisen palautekyselyn avulla. Toimeksiantajan palautteessa korostui erityisesti oppaan käytännönläheisyys ja selkeys, joita nähtiin sen keskeisinä vahvuuksina. Erityistä kiitosta sai oppaan visuaalinen ilme, joka teki siitä houkuttelevan ja helposti lähestyttävän: oppaassa onnistuttiin yhdistämään informaatio ja visuaalisuus tasapainoisesti, mikä helpotti tärkeiden asioiden omaksumista ja teki lukukokemuksesta miellyttävän.

Palaute oli kokonaisuudessaan positiivista ja sen mukaan opas täytti alkuperäiset tavoitteet erinomaisesti. Se koettiin hyödylliseksi kohderyhmän tarpeita ajatellen: oppaaseen on koottu hyvin tietoa mikä tukee opiskelijoiden harjoittelutaipaletta, ammatillisia valmiuksia ja sopeutumista Espanjassa. Opas toimii ensisijaisesti työkaluna harjoittelijalle, mutta myös perehdytysprosessissa sen katsottiin olevan arvokas lisä, sillä opas esittelee varsin kattavasti työnkuvaa ja toimintaympäristön mahdollisuuksia.

Yksi keskeinen kehityskohde oli aikataulutuksen hallinta. Projektin edistymistä hidasti erityisesti se, ettei Espanjasta käsin ollut saatavilla kaikkia tarvittavia suomenkielisiä lähteitä, kuten kirjoja ja tieteellisiä julkaisuja, mikä rajoitti työskentelyä. Tämä tarkoitti, että jouduttiin odottamaan paluuta Suomeen, jotta tarvittavat lähteet saatiin hankittua ja opas voitiin viimeistellä. Tämä nähtiin kuitenkin tilannekohtaisena haasteena, eikä sen katsottu vaikuttavan oppaan laatuun heikentävästi – päinvastoin: ”Hyvää kannatti odottaa”.

Lisäksi kehityskohteeksi nousi muutamien teknisten yksityiskohtien hiominen ennen lopullista projektin päätöstä. Arvioinnin perusteella oppaan rakenteen ja sisällön katsottiin olevan pääosin valmiita, mutta viimeistelyvaiheessa tehtävät pienet korjaukset parantivat entisestään lopputuloksen laatua.

6 Yhteenveto ja pohdinta

6.1 Eettisyys

Opinnäytetyössä kunnioitetaan artikkeleiden ja tutkimuksien alkuperäisiä tekijöitä oikeaoppisilla lähdeviittauksilla ja lähdemerkinnöillä. Vastuu lopullisen tuotoksen eettisyydestä on aina oppilaalla itsellään (Arene 2020, 17), joten teksti ja lähteet sekä niiden viittaukset on vielä kertaalleen huolellisesti tarkistettu ennen virallista julkaisua. Tällä on pyritty varmistamaan, että käytetyt aineistot on todella jäljitettävissä niiden alkuperäisiin tekijöihin ja että teksti on laadukasta sekä informatiivisesti virheetöntä. Tavoitteenani on ollut toteuttaa työ mahdollisimman ammattitaitoisesti ja hyvien tieteellisten käytäntöjen edellyttämällä tavalla, huolehtien sekä lähteiden kunnioittavasta käytöstä että tekstin omaleimaisuudesta. Valmis opinnäytetyö on läpäissyt hyväksytysti Turnitin-plagiaatiotunnistuksen, joka vertaa työn sisältöä laajaan kansainväliseen tietokantaan ja tuottaa siitä luotettavan raportin, josta näkyy samankaltaisuus prosentteina lähteistä löytyvien tekstien kanssa. Tällä voidaan varmistaa, ettei vilppiä tai tekijänoikeusrikkkeitä esiinny vastoin hyvän tieteellisen käytännön ohjeistusta. (Turnitin 2024; Tenk, 6-9.)

Lisäksi olin koko prosessin ajan aktiivisesti yhteydessä toimeksiantajaan ja opinnäytetyöstä vastaavaan opettajaan kanssa, jotka hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaan sitoutuivat olemaan saatavilla asiantuntevan neuvonnan ja tuen tarjoamiseksi, jotta tarvittaessa pystyin varmistaa työn oikeaoppisuutta laadukkaan lopputuloksen saavuttamiseksi. (Arene 2020, 6)

6.2 Luotettavuuden tarkastelu

Kohtaamisoppaan teoreettinen pohja perustellaan luotettavista lähteistä kerättyyn tietoon, joka on vapaasti kaikkien saatavilla. Lähteiden läpinäkyvyys tekee rehellisyyden tarkastelusta mahdollista perustellen opinnäytetyön luotettavaksi. Opinnäytetyössä tiedonhankinta on toteutettu Labin (2024) laadullisten vaatimusten mukaisesti ja käytetyn aineiston soveltuvuutta on tarkasteltu kriittisesti. Työssä on hyödynnetty ainoastaan tutkittua ja asiantuntevaa kirjallisuutta sekä artikkeleita. Lähteiden luotettavuutta on mahdollista arvioida muun muassa kirjoittajan tunnettavuuden ja arvostettavuuden perusteella: mitä asiantuntevampi ja arvostetumpi kirjoittaja on, sitä luotettavampana sen aineistoa voidaan pitää (Hirsijärvi ym. 2009, 109).

Opinnäytetyön lähdeaineisto on pääosin ajantasaista, mutta haasteellisiakin aihealueita ilmeni; Sosiokulttuuriseen innostamiseen liittyvää suomenkielistä kirjallisuutta on olemassa vain vähän, enkä täten saanut lähteeksi tältä vuosikymmeneltä sopivaa lähdemateriaalia.

Arvioin Leena Kurjen kirjallisuuden silti luotettavaksi, sillä häntä pidetään Sosiaalipedagogiikan edelläkävijänä ja tienraivaajana. Hän teki Sosiokulttuurisen innostamisen käsitteen tunnetuksi kirjoittamalla ensimmäisen suomenkielisen aihetta käsittelevän kirjan, joka on saanut laajaa arvostusta alan asiantuntijoiden keskuudessa. (STT 2021.) Lisäksi analysoin kyseisiä lähteitä seuraavasta näkökulmasta: Sosiokulttuurinen innostaminen on päämäärällisesti ajaton suuntaus, jonka käytännöt ilmentää itseään jatkuvasti uuden, jo valmiiksi tutkitun tiedon valossa ja täten on ihmisen sekä yhteiskunnan mukana muuttuva toimintamalli. Se ei siis rajoitu mihinkään tiettyyn tutkittuun teoriapohjaan tai aikakauteen, vaan se mukautuu kehitykseen. (Hämäläinen ja Kurki 1997, 196-203) Tämän käsityksen pohjalta kyseiset lähteet on arvioitu luotettaviksi, sillä ne eivät sisällä merkittävästi vanhenevaa tietopohjaa.

Tietopohjan soveltuvuutta arvioidessani huomioni kiinnittyi tarkastelemaan Sosiokulttuurista innostamista myös toisesta näkökulmasta: tutkiessani sitä ymmärsin sen olevan varsin monitahoinen ja laaja käsite, jota on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Vaikka sen ydin ja tavoitteet ovat selkeitä, niin käsitteen tieteellistä teoriapohjaa ja käytäntöjä luonnehditaan silti tulkinnanvaraisiksi. Kurki (1998, 53) ohjaakin innostajia luomaan oman selkeän käsityksen innostamisen perusajatuksesta ja toiminnasta, mutta painottaa, että tämä käsitys ei voi perustua henkilökohtaisiin mielipiteisiin. Sosiokulttuurinen innostaminen ei siis tarjoa selkeää käsitystä siitä mitä tarkalleen ottaen innostaminen on, vaan ennemminkin avaa mitä kaikkea se voi olla! Kurki kuitenkin tarkentaa, että käsityksen on oltava silti hyvin perusteltu ja peilattavissa innostamisen selkeään ytimeen, sen tavoitteisiin sekä näiden pohjalta valituneisiin käytäntöihin ja teorioihin.

Tämän selkiytyessä itselleni oli selvää, että sosiokulttuurisen innostamisen soveltuvuutta opinnäytetyöni teoriapohjaksi on syytä tarkastella huolellisesti. Vaikka käsitteen tulkinnanvaraisuus voi herättää kummaksuntaa, en kuitenkaan nähnyt sitä epäluotettavana tietopohjana, sillä toiminta hakee teoriapohjansa muista tieteistä ja omaa lisäksi selkeän ytimen sekä tavoitteet jotka tukevat oppaan sisältöä, eli toiminnan suunnittelua ja tavoitteellista asiakaskohtaamista. Olen kuitenkin pitänyt tärkeänä pohtia, pystynkö hahmottamaan sosiokulttuurisen innostamisen ytimen ja kokonaiskehityksen riittävän laajasti ja oikeaoppisesti, jotta voin avata käsitteen ilman, että lisään tulkinnan varaisena pidettyyn käsitteeseen omia tulkintojani, sillä se voisi heikentää tiedon luotettavuutta. Tämän vuoksi pyrin minimoimaan käsitteen virhemarginaalia kiinnittämällä tarkasti huomiota lähteiden runsauteen ja panostamalla niiden perinpohjaiseen läpikäyntiin, jotta sain koottua mahdollisimman selkeän, laajan sekä informatiivisen rakenteen selittämään mitä Sosiokulttuurinen innostaminen todella on. Koin luotettavuuden kannalta järkeväksi nostaa esiin vielä käsitteen

monimuotoisuutta ja tietopohjan tulkinnanvaraisuutta, joka viime kädessä jättää tilaa pienelle joustavuudelle, mikäli tulkinnallisia eroja tässä opinnäytetyössä ilmenisi.

6.3 Yhteenveto

Mielestäni tätä opinnäytetyöprosessia voisi kuvailla sanoilla: mielenkiintoinen, haastava, työläs, aikaa vievä, palkitseva, monimutkainen, onnistunut ja kehittävä. Prosessi oli kokonaisuudessaan antoisa ja hyvä! En kuitenkaan alkuun olisi arvannut, että oppaan tekeminen tulee vaatimaan niin paljon lähdemateriaalien läpikäymistä. Aineistoon syventyminen ja sen hyödyntäminen vaati pitkäjänteistä työtä, mutta perusteellisuus ja huolellisuus tekivät lopputuloksesta mielestäni ehjän ja laadukkaan.

Tiesin jo alusta alkaen, että sosiokulttuurinen innostamisen valitseminen teoriapohjaksi tulisi haastamaan minua. Vaikka olin varautunut siihen ettei tämä käsite ole yksinkertainen, en osannut arvata miten haastava sen kokonaisvaltainen hahmottaminen lopulta olikaan. Pitkään jatkuneen syventymisen jälkeen törmäsin aineistoissa kuitenkin varsin lohduttavaan toteamukseen siitä, ettei kukaan ole pystynyt täysin määrittelemään sosiokulttuurisen innostamisen käsitettä täydellisesti (Hämäläinen & Kurki 1997, 202-203). Tämä oivallus avasi koko käsitteen ihan uudella tavalla, auttaen minua nivomaan tietopohjan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Kaikessa haastavuudessaan tykästyin Sosiokulttuuriseen innostamiseen työotteena todella paljon. Ennen kaikkea juuri sen joustavuuteen työkaluna ja varsin erikoiseen tyyliin uudistua kehityksen mukana kätkien sisäänsä ikiliikkujan ainesta!

Prosessin alussa projektille asetettiin tavoite, joka oli kehittää NSC Groupin asiakaspalvelun laatua. Tähän lopputulos vastaa tarkoituksen mukaisesti: opas tarjoaa harjoittelijoille tietoa ja käytännön työkaluja kohtaamiseen, sekä asiakastapaamisten suunnitteluun ja toteutukseen. Se tukee asiakasta aktivoivaa vuorovaikutusta ja auttaa harjoittelijoita tarjoamaan asiantuntevaa ja laadukasta palvelua. Paikalliset vinkit puolestaan edesauttavat asiakastapaamisten sujuvuutta Espanjan työympäristössä. Kokonaisuutena opas täyttää erinomaisesti sille asetetut tavoitteet.

Kun tarkastelee projektia taakse päin ja pohtii mitä tekisi toisin, niin herää kehitysidea liittyen arvioinnin laajempaan toteuttamiseen. Olisi ollut hyödyllistä aikatauluttaa oppaan valmistuminen niin, että sille olisi voitu järjestää käyttäjättestaus ennen viimeistelyä. Tämä olisi mahdollistanut oppaan toimivuuden ja käytettävyyden arvioimisen suoraan kohderyhmän, eli opiskelijoiden kanssa. Käyttäjälähtöinen testaus olisi auttanut tarkistamaan, että opas todella vastasi opiskelijoiden tarpeita ja on riittävän selkeä ja hyödyllinen käytännön tilanteissa. Tällä kertaa arviointi perustui kuitenkin toimeksiantajan näkemyksiin, joka puolsi oppaan käytännöllisyyttä.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi tarjosi arvokasta kokemusta projektinhallinnasta kehitystyöstä ja uskon näiden oppien hyödyttävän minua jatkossa niin työelämässä kuin muissakin projekteissa. Lisäksi työ tarjosi uudenlaisia näkökulmia sosiaalialan käytännön toimintaan ja auttoi ymmärtämään, miten tärkeää on yhdistää teoreettinen tieto konkreettiseen toimintaan. Olen tyytyväinen oppaaseen ja siihen että sain vietyä projektin loppuun varsin laadukkaasti.

Lähteet

Aholainen, M., Jäntti, S., Tammela, A., Tanskanen, J. 2021. Miten taide vaikuttaa? Kulttuurisia näkökulmia hyvinvointiin ja terveyteen. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/miten-taide-vaikuttaa-kulttuurisia-nakokulmia-hyvinvointiin-ja-terveyteen/?public=29e7a5eeae789608f35becb2cc8ef7a4#reference-3>

Arene Oy. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu: 22.5.2024. Saatavissa: <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTI-KORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Eläkeliitto. Tutustu: Ikääntyminen ja aivojen toiminta, omatoiminen selviytyminen, esteettömyys ja apuvälineet. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://elakeliitto.fi/piirit/pohjois-karjala/tutustu-ikaantymisen-ja-aivojen-toiminta-omatoiminen-selviytyminen>

Heikka, T. 2018. Dialogin vuoro. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/dialogin-vuoro1.pdf>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämäläinen, J & Kurki, L. 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY

Innokylä. Erätauko – dialoginen keskustelu. Viitattu 10.8.2014. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/eratauko-dialoginen-keskustelu>

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

Kauppila, R. 2000. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot: vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Kurki, L. 1998. Sosiokulttuurinen innostaminen 2000- luvun Suomessa. Viitattu: [file:///C:/Users/Camilla/Downloads/113793-Artikkelin%20teksti-220648-1-10-20220126%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Camilla/Downloads/113793-Artikkelin%20teksti-220648-1-10-20220126%20(1).pdf)

Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino.

Kurki, L. & Nivala, K. 2006. Hyvä ihminen ja kunnan kansalainen. Viitattu 15.8.2024. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65787/hyva_ihminen_ja_kunnan_kansalainen_2006.pdf

Kurki, L. 2010. Nuoret ja vapaa-aika. Viitattu 18.8.2024. Saatavissa: <file:///C:/Users/Camilla/Downloads/121782-Artikkelin%20teksti-247808-1-10-20220915.pdf>

Lab-ammattikorkeakoulu. 2022. Opinnäytetyön ohje. Viitattu: 22.5.2024. Saatavissa: https://elab.lab.fi/sites/default/files/category-page/2022-08/LAB_opinn%C3%A4ytety%C3%B6_ohje_AMK_170822.pdf

Laitinen, J. 2021. Menetelmällisyys sosiaalialan työssä. Viitattu 15.5.2024. Saatavissa: <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/menetelmallisyys-sosiaalialan-tyossa/>

Laitinen, L. 2017. Näkökulmia taiteen ja kulttuurin terveysvaikutuksista. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/nakokulmia-taiteen-ja-kulttuurin-terveysvaikutuksiin/>

Lehtilä, M. 2009. ”Iso ja pieni on yhdessä kaksi, kaksi voi yhdessä leikkiä.” – Lasten ja vanhusten yhteistyö luovilla menetelmillä. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4388/Mervi%20Lehtila%20oppari.pdf>

Leino, U. 2000. Suomen terveellisin kirja. Porvoo: Wsoy – kirjapainoyksikkö.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen Sosiaali- ja terveys alalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nissinen, H. 2018. 11 tapaa tuhota dialogi. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: [11 kikkaa tuhota dialogi - Sitra](#)

Nordic Social Care Oy. 2021. Tukea arkeen ja asioiden hoitoon. Viitattu 2.5.2024. Saatavissa <https://www.nscgroup.fi/>

Paananen, E. & Palo, S. 2024. Toiminnalliset ja luovat menetelmät ovat sosiaalisen vahvistamisen ja kasvatustyön kovaa ydintä. Viitattu 7.8.2024. Saatavissa: <https://www.intory.fi/ajankohtaista/uutiset/toiminnalliset-ja-luovat-menetelmat-ovat-sosiaalisen-vahvistamisen-ja-kasvatustyon-kovaa-ydinta/>

Rauhala, L. 2010. Ihminen kulttuurissa – kulttuuri ihmisessä. Helsinki: Yliopistopaino.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön, opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Viitattu 3.5.2024. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/821112/isbn9789522163738.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa Viitattu 7.8.2024. Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/817817/isbn9789522166494.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Kulttuuri ja taide hyvinvoinnin edistäjinä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työelämässä ja koulutuksessa. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161547/Rap_34_2019_Kulttuuri%20ja%20taide%20hyvinvoinnin%20edistajina.pdf

STT. 2021. Sosiaalipedagogiikan edelläkävijä dosentti Leena Kurki kertoo uutuuskirjassaan elämäntyöstään. Viitattu 18.9.2024. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/69903762/sosiaalipedagogiikan-edellakavija-dosentti-leena-kurki-kertoo-uutuuskirjassaan-elamantyoostaan?publisherId=69817099>

Syvänen, S., Tikkamäki, K. & Piippo, S. Dialoginen toiminta tapa. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/143821/978-952-03-2637-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 18.9.2024. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Ryhmätoiminta ja toiminnalliset menetelmät. Viitattu 15.5.2024. Saatavissa: <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/ryhmatoiminta-ja-toiminnalliset-menetelmat>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialogisuus-ammattilaisen-ja-perheen-valilla>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Kulttuurihyvinvointi ja taidelahtoiset menetelmät. Viitattu 7.8.2024. Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/kulttuurihyvinvointi-ja-taidelahtoiset-menetelmat>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2024. Liikunnan terveyshyödyt. Viitattu 15.5.2024. Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/elintavat-ja-ravitsemus/liikunta/liikunnan-terveyshyodyt>

Turnitin. 2024. Viitattu 18.9. Saatavissa: <https://guides.turnitin.com/hc/en-us/articles/22047038689037-File-requirements-for-student-submission>

Valonen, A. 2020. Avoin dialogi sosiaalityössä. Saatavissa: <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23872/1606915104280113431.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Viherlampi, L. & Rosenlöf, A. 2019. Moninäkökulmainen kulttuurihyvinvointi. Viitattu 7.8.2024. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227439/Lilja_Viherlampi_etal_Moninako_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

WHO. Fancourt, D. & Finn, S. 2024. Health evidence network synthesis report 67 - What is the evidence on the role of the arts in improving health and well-being? Viitattu 10.8.2024. Saatavissa: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/329834/9789289054553-eng.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Toiminnallisen asiakaskohtaamisen opas

Valmentava työväline sosiaali- ja terveysalan harjoittelijalle



Sisällysluettelo



1. Lukijalle	3
2. Toimi innostajana	4
3. Kohti vaikuttavaa asiakaskohtaamista	5
3.1 Menetelmillä aktivoidaan asiakas toimimaan.....	6
3.2 Tavoitteellinen toiminta.....	7
3.3 Roolien dynamiikka	8
3.4 Rakenna tavoitteellista keskustelua.....	9
3.5 Näin suunnittelet toimintaa	15
4. Tekemistä Espanjassa	18
4.1 Toimintaympäristön katsaus.....	19
4.2. Tekemistä Fuengirolan alueella	22
4.3. Hyödyllisiä vinkkejä ja linkkejä.....	24
5. Menetelmiä	26
5.1 Aloitukseen	27
5.2 Kotitehtävät	29
5.3 Syventävät harjoitteet	30
5.4 Taide.....	31
5.5 Ulkoilu ja virkistystoiminta	32
5.6 Materiaalipankki - hanki lisää menetelmiä.....	32
Lähteet.....	34

Lukijalle



Hei sinä joka olet NSC Groupilla työharjoittelussa - tämä asiakaskohtaamisen opas on tehty erityisesti sinua varten! Opas tarjoaa lukijalle tietoa innostavan työotteen, tavoitteellisen toiminnan ja menetelmällisyyden merkityksestä, sekä antaa neuvoja tavoitteellisen keskustelun rakentamiseen ja toiminnan suunnitteluun. Lisäksi oppaaseen on koottu hyödyllistä käytännön tietoa, jotka auttavat sopeutumaan vieraaseen kulttuuriin ja ympäristöön.

Ideoita tekemiseen?

Opas tarjoaa sinulle asiakastapaamisten suunnittelussa hyödynnettäviä ideoita monenlaiseen toimintaan, joita on kohderyhmästä riippumatta helppo toteuttaa sekä soveltaa eri tarpeisiin sopivaksi. Oppaasta löydät keskustelua avaavia harjoitteita sekä muita asiakasta aktivoivia menetelmiä. Lisäksi on myös paikallisia vinkkejä tekemiseen ja olemiseen Espanjan Fuengirolan alueella.

Aktivoi ja innosta!

Asiakaskohtaamisen vaikuttavuuden kannalta tärkeintä on työote, eli tapa, jolla asiakas kohdataan ja kuinka häntä aktivoidaan. Innostamista voidaan pitää työotteena: sen avulla toiminnallisilla menetelmillä voidaan tavoitella asiakkaan herkistymistä syvällisempään pohdintaan, keskusteluun ja toimintaan.

Rakenna toimiva asiakastapaamien

Oppaasta löydät konkreettisia neuvoja kohtaamiseen, kuten siihen miten rakennat tavoitteellista keskustelua ja kuinka voit ennalta ehkäistä asiakkaan ja ammattilaisen välille herkästi syntyvää keskustelun etäisyyttä. Lisäksi opas tarjoaa vaihe vaiheelta nauvoja kuinka suunnitelet asiakkaan tarpeita tukevia asiakastapaamisia hyödyntäen menetelmiä ja toimintaympäristön mahdollisuuksia.

1. TOIMI INNOSTAJANA



Innostaminen on sytyttävä voima. Se heijastuu työntekijän asenteesta ja tarttuu muihin. Se näkyy tavoissa joilla asiakas kohdataan, sekä hetkissä joissa osataan aktivoida asiakasta tutkimaan, keskustelemaan ja toimimaan. Innostaminen luo asiakaslähtöisen ilmapiirin, jossa asiakasta voidaan sosiaalisesti vahvistaa.

Asiakkaan sosiaalinen vahvistaminen on pohjimmiltaan kasvatusta. Vaikka kasvatusta voidaan sanana virheellisesti yhdistää vain aikuisilta lapsille olevana ohjauksena, niin todellisuudessa ihminen oppii ja kasvaa läpi elämän.

Tarttumalla tähän oppaaseen löydät tietoa ja konkreettisia keinoja vaikuttamiseen. Ota vinkit haltuun ja tartu innostavaan työotteeseen, joka virittää energiaa, herättää ajatuksia ja kutsuu toimintaan!

2. KOHTI VAIKUTTAVAA ASIAKASKOHTAAMISTA

Menetelmillä aktivoidaan asiakas toimimaan

Menetelmät ovat sosiaalialan työssä käytettäviä tavoitteellisia työtapoja, jotka pitävät sisällään erilaisia tekniikoita ja toiminnan muotoja. Millainen menetelmä toimisi parhaiten juuri oman asiakkaan kanssa? Se on keskeinen kysymys, jota sosiaalialalla työskentelevä joutuu usein miettimään.

Menetelmien toimivuus perustuu syvempään ymmärrykseen siitä, miksi ja miten niitä käytetään. Siksi on suositeltavaa, että ammattilainen testaa menetelmiä itse ennen kuin soveltaa niitä asiakkaille: tämä auttaa ymmärtämään mahdollisia vaikutuksia ja varmistaa tarkoituksenmukaisuuden. Olisi hyvä, että jokaiselta sote-alan ammattilaiselta löytyisi työkaluja, eli erilaisia toimivaksi havaittuja menetelmiä, joiden soveltuvuutta osaa työssään arvioida ja asiakaskohtaisesti hyödyntää.

Osaava ammattilainen tekee menetelmistä tehokkaita – niiden avulla hän osaa tuoda tarkastelun alle osallistujien tunteet, vahvuudet ja onnistumiset. Kyky ohjata refleктоivaa keskustelua on keskeinen taito menetelmällistä osaamista, sillä sen avulla kyetään syvennetään ymmärrystä toiminnan aikana heräävistä kokemuksista ja oivalluksista sekä voidaan tarkastella henkilökohtaista kasvua, tavoitteellisuutta ja parantaa yhteistyötä.

Tavoitteellinen toiminta

Asiakaslähtöisen toiminnan tulokset syntyvät osaavalla suunnittelulla. Toiminnan soveltuvuus tulee arvioida huomioimalla osallistujien tarpeet, mahdollisuudet ja tavoitteet. Vaikka toiminnalliset menetelmät voivat ulospäin vaikuttaa jopa kevyeltä hauskanpidolta, kuten ulkoilma-aktiiviteeteilta tai Flamenco- tanssilta, on niiden taustalla aina ammattilaisen huolellista soveltuvuuden harkintaa, jotta tekeminen on linjassa tavoitteiden saavuttamisen kanssa.

Menetelmät tarjoavat virkistäviä kokemuksia, mutta niiden syvempänä tarkoituksena on tukea osallistujien henkilökohtaista kehitystä sekä luoda mahdollisuuksia onnistumisille ja oivalluksille. Hyvin suunniteltu toiminta luo turvallisen ja asiakkaan osallisuutta tukevan ilmapiirin, joka edistää tämän hyvinvointia ja asiakaspalvelun laatua.

syvempänä tarkoituksena on tukea osallistujien henkilökohtaista kehitystä, sekä luoda mahdollisuuksia onnistumisille ja oivalluksille.

Roolien dynamiikka

Sosiaalialalla asiakaskohtaamisessa on omat haasteensa. Yksi niistä on ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamistilanteessa automaattisesti jakautuvat roolit. Roolit ovat aina vähintäänkin hieman epätasa-arvoiset, sillä asiantuntijaroolista johtuen työntekijällä väistämättä auktoriteettiasema. Asiakas saattaa pysytellä etäällä ja puhua harkiten, kun taas ammattilainen usein pyrkii suojaamaan yksityisyyttään jättäen niin sanotun siviiliminänsä taka-alalle. Tämä asettelu saa suuremmalla todennäköisyydellä asiakkaan pidättäytymään keskustelusta odottaen työntekijän kantavan vastuun tilanteen edistymisestä ja ongelman ratkaisusta.

Liiallinen asiantuntijuuden korostuminen ja muodollisuus voi siis luoda etäisyyttä ja estää luonnollista vuorovaikutusta. Ammatillisuus ei ole uhattuna, vaikka hieman raotetaan ammatillista verhoa ja tuodaan esiin aitoa persoonaa. Päinvastoin! Nauru, huumori ja hetkelliset roolien murenemiset vain rikastavat vuorovaikutusta inhimillisyydellään ja lisää yhdenvertaisuutta.

Tiesitkö?

Toiminnallisesti tuetulla kohtaamisella voidaan murtaa ammattilaisen ja asiakkaan välistä etäisyyttä, mikä auttaa saavuttamaan rennon ja luottamuksellisen keskusteluilmapiirin nopeammin verrattuna passiivisempiin kohtaamistapoihin.

Rakenna tavoitteellista keskustelua

Asiakkaan kuulluksi tuleminen on tavoitteellisen vuorovaikutuksen ytimessä. Tavoitteellinen vuorovaikutus on opittava taito ja asenne, jonka avulla luodaan turvallinen ja avoin keskusteluympäristö. Sen perusedellytyksenä on luottamuksen rakentuminen, joka vahvistaa asiakkaan halua avautua ja jakaa rehellisesti omia näkemyksiään "kaunistelematta" ongelmia. Hyvin ohjattu keskustelu luo syvempää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista, sekä selkeyttää asiakastapaamisten suuntaa ja päämääriä.

Avoimuus, kuuntelu, toisten näkökulmien arvostaminen ja tasavertaisuus ovat keskeisiä vastavuoroisen keskustelun elementtejä. Rauhallinen ja kunnioittava ympäristö mahdollistaa erilaisten näkemysten tarkastelua: on tärkeää pystyä syventymään toisen näkökulmaan ja suhtautua joustavasti omiin ajatuksiin.

Luottamuksen rakentuminen vahvistaa asiakkaan halua avautua ja jakaa rehellisesti omia näkemyksiään "kaunistelematta" ongelmia.

OHJEET KESKUSTELUN RAKENNUKSEEN

1

Valmistaudu etukäteen

Lue aiempien tapaamisten asiakasraportit ja tee taustatyötä etukäteen. Mieti, mitä aiheita tapaamisessa tulee käsitellä ja pyri varautumaan etukäteen erilaisiin tilanteisiin.

2

Kuuntele aktiivisesti

Anna tilaa vapaalle itseilmaisulle. Näytä kuuntelevasi eleillä ja sanoilla: nyökkäile, käytä kannustavia ilmaisuja ja esitä tarkentavia kysymyksiä. Tämä vahvistaa asiakkaan kokemusta siitä, että hänen ajatuksensa ovat arvokkaita.

3

Rakenna ymmärrystä

Selkeät ja avoimet kysymykset antavat tietoa sekä auttavat asiakasta tarkastelemaan tilannettaan, tarpeitaan ja tavoitteitaan. Esim:

"Miltä tämä tilanne tuntuu sinusta juuri nyt?"

"Millaisia asioita haluaisit muuttaa tai kehittää?"

"Mitä konkreettisia askelia voisimme ottaa kohti tavoitettasi?"

Lisäksi peilaava puhetyyli vahvistaa asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta ja auttaa rakentamaan ymmärrystä: ota puheessasi huomioon mitä asiakas sanoi tai tiivistä hänen näkemyksiään yleisemmälle tasolle. Tämä osoittaa, että ymmärrät häntä ja pidät keskustelun linjakkaana. Esim:

"Kuulostaa siltä, että olet kokenut haastavia tilanteita ja nyt haluaisit nyt löytää keinoja edetä. Onko näin?"

4

Pidä suunta mielessä

Jos keskustelu harhautuu liikaa, ohjaa se takaisin pääteemoihin hienovaraisesti. Näin säilytät keskustelun selkeyden ja tavoitteellisuuden.

5

Päätä keskustelu selkeästi:

Varaa lopetukselle aikaa n. 5 min ja tee yhteenveto. Tämä selkeyttää keskustelun annin ja auttaa hahmottamaan mitä ollaan saavutettu. Laatikaa konkreettiset askeleet miten tästä eteenpäin. Avaa myös lyhyesti seuraavaa tapaamiskertaa. Näin asiakkaalle jää selkeä kuva siitä, miten asiat etenevät.

Vältä keskustelun kompastuskivet:

- ✘ Keskeyttäminen:** On tärkeää maltaa odottaa sopivaa hetkeä omalle puheenvuorolle ja antaa asiakkaan käsitellä asioita omassa tahdissaan. Kuuntele loppuun, äläkä kiirehdi täydentämään asiakkaan ajatuksia. Keskeyttäminen voi tuntua epäkunnioittavalta ja estää tärkeiden asioiden esiintulemisen.
- ✘ Hoputtaminen:** Älä hoputa keskustelua tai yritä käsitellä liian montaa asiaa yhdellä kertaa. Tärkeintä ei ole asioiden käsittelyn määrä, vaan laatu!
- ✘ Oletusten tekeminen:** Vältä oletuksien tekemistä asiakkaan tilanteesta tai tunteista. Esimerkiksi fraasit kuten "tiedän, miltä sinusta tuntuu" tai "kaikki järjestyy kyllä" saattavat tuntua asiakkaasta vähätteleviltä. Anna hänen itse määritellä kokemuksensa.

✘ Näkemysten tuputtaminen: Älä puhu ylhäältäpäin tai anna vaikutelmaa, että tiedät aina paremmin. Liiallinen omien tulkintojen ja ratkaisujen tarjoaminen voi luoda jännitettä. Pidä keskustelu tasapainoisena sekä asiakaslähtöisenä – ammattilaisen rooli on kuunnella, ohjata ja tukea.

✘ Ylikorostettu ammattilaisuus: Liiallinen muodollisuus voi luoda etäisyyttä ja estää luonnollista vuorovaikutusta. Inhimillisyys, kuten nauru, huumori ja hetkelliset roolien murenemiset eivät uhkaa ammatillisuutta, vaan ennemminkin tukee yhteistyötä.

✘ Tuomitsevuus: Keskustelun tarkoitus on tukea, ei arvostella tuomitsevasti. On tärkeää osata rakentaa ymmärrystä ilman, että pyritään osoittamaan virheitä toisen ajattelussa.

✘ Defenssit: Jos kohtaat kyseenalaistamista, älä pyri automaationa osoittamaan asiakkaan kokemusta vääräksi. Sen sijaan tavoittele ymmärrystä hänen näkökulmaan ja vastaa kritiikkiin aina rauhallisesti ja rakentavasti.



BONUSVINKIT KESKUSTELUUN:

- ✓ **Haasta kotitehtävällä:** Lopetuksen yhteydessä voit haastaa asiakasta jollakin hänen tilanteeseen sopivalla "tulevan viikon tavoitteella" tai tehtävällä, jonka toteutumista arvioidaan yhdessä seuraavalla kerralla. Tämä toimii myös tapaamisen alussa hyvänä keskustelunavaajana! Voit hyödyntää oppaan harjotteita sivulta x!
- ✓ **Käytä visuaalisia apuvälineitä:** Hyödynnä luonnospaperia ja tee kaavioita tai muistilappuja keskustelun jäsentämiseen. Asiakas voi täten hahmottaa omaa tilannetta, päämäärää ja keinoja tavoitteiden saavuttamiseen.
- ✓ **Kirjoita muistiinpanoja:** Voit kirjata ylös asiakkaan lemmikin nimen tai lisätä kalenteriin seuraavan tapaamisen kohdalle muistutuksen kysyä kuinka englannin sanakoe meni. Muistiinpanot voivat vähentää ajatuskuormaa ja parantaa asiakaskohtaamisten laatua. Näin voit huomioida asiakkaasi paremmin, mikä saa parhaillaan hänet tuntemaan olonsa nähdyksi ja kuulluksi.

Näin suunnittelet toimintaa

Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty! Toimintasuunnitelma laaditaan aina asiakkaan tarpeiden, tavoitteiden ja käytettävissä olevien resurssien pohjalta. Lisäksi mietitään asiakastapaamisen eri vaiheiden sisältö ja arvioidaan kauan niihin tulee varata aikaa.

Asiakastapaamisen rakenne:

Toiminta

Tarpeisiin vastaaminen:
tavoitteellinen kohtaaminen,
tekeminen ja keskustelu.

Alkulämmittely
esim.
fiiliskierros tai
harjoitteet

Aloitus

Esivalmistelut, itsestä
ja toiminnasta kertominen

Lopetus

Yhteenveto, palaute, reflektio,
jatkosuunnitelma ja seuraavan
tapaamisen alustus

TOIMINNAN SUUNNITTELUN VAIHEET

ALKUKARTOITUS

Ensimmäiseksi kartoitetaan asiakkaan nykytilanne, tarpeet sekä tavoitteet jotta voidaan valita oikeat menetelmät ja tavat edetä. Tämän jälkeen määritellään toiminnalle realistiset ja asiakaslähtöiset tavoitteet: mikä on asiakaskohtaamisen päämäärä ja mitä konkreettisia asioita halutaan saavuttaa?

MENETELMIEN VALINTA

Toiminnan ja menetelmien valinta perustuu siihen, että ne tukisivat asiakkaan kehitystä ja tavoitteiden saavuttamista. On tärkeää, että ammattilainen tuntee menetelmät ja niiden vaikutukset sekä osaa soveltaa niitä asiakaskohtaamisen tarpeiden mukaan.

RESURSSIT

Määrittele käytettävissä olevat resurssit: materiaalit, budjetti ja ympäristö. Huomioi mahdolliset muuttujat ja rajoitukset, kuten sääolosuhteet jotka voivat vaikuttaa suunnitelmaan.

HAHMOTA TOIMINNAN VAIHEET

Toiminnassa on aina selkeä rakenne: Aloitus, toiminta ja lopetus. Pohdi etukäteen mitä nämä vaiheet tarkalleen ottaen pitävä sisällään. Varaa hieman aikaa aina selkeään toimintaa pohjustavaan aloitukseen sekä lopetusvaiheen yhteenvetoon ja palautteen keräämiseen.

AIKATAULUTUS

Toiminnan aikarajoitukset on otettava huomioon. Pohdi: kauan esivalmistelut, aloitus, siirtymät, toiminta, sekä lopetusvaihe vievät aikaa.

HUOMIOI ESIVALMISTELU

Esivalmistele toiminta hyvin ennen asiakastapaamisen alkua. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tilan järjestämistä materiaalien valmistelua tai teknisten laitteiden testausta. Huomaathan, että tarvittavat hankinnat kannattaa hoitaa hyvissä ajoin, esimerkiksi jo edellisenä päivänä.



BONUSVINKIT TOIMINNAN SUUNNITTELUUN

- ✓ **Pienet onnistumiset:** Suunnittele toimintaa niin, että asiakas pääsee myös kokemaan pieniä onnistumisia. Tämä piristää ja vahvistaa itseluottamusta.
- ✓ **Toiveiden ja vahvuuksien hyödyntäminen:** Kysy asiakkaalta, mitä hän toivoo tapaamisilta ja käytä tätä lähtökohtana toiminnan suunnitteluun. Anna asiakkaalle mahdollisuus valita menetelmiä, jotka tuntuvat hänelle luontevilta. Esimerkiksi valokuvaus tai piirtäminen voi toimia erityisen hyvin visuaalisuudesta kiinnostuneille henkilöille.

4. TEKEMISTÄ ESPANJASSA



Aurinkorannikko

NSC Groupin työympäristönä toimii Fuengirola, joka sijaitsee Espanjan Aurinkorannikolla. Kaupungissa on noin 80 000 asukasta, mutta väkiluku kasvaa merkittävästi turistisesonkien aikana. Fuengirolan ilmasto on yksi Euroopan aurinkoisimmista: tilastojen mukaan siellä on vuodessa keskimäärin yli 320 aurinkoista päivää! Tämä lämmin ilmasto ja meren läheisyys luovat erinomaiset puitteet asiakastapaamisten suunnittelulle ja toteutukselle.

Fuengirola sijaitsee kätevällä etäisyydellä Málagasta ja Marbellasta, joiden välillä kulkee tiheä julkinen liikenne. Alueella yhdistyvät perinteinen espanjalainen kulttuuri, monipuoliset palvelut ja kansainvälinen yhteisö tehden arjesta sujuvaa ja elävää. Tarjolla on runsaasti tekemistä, sekä nähtävyyksiä, jotka tekevät niin työstä kuin vapaa-ajasta monipuolista ja mielenkiintoista.

Rantakatu ja sen läheisyys

Fuengirolan merenranta on täynnä elämää! Jos kaipaat viihtyisää lounastaukopaikkaa tai mietit asiakastapaamiselle sopivaa ympäristöä, niin kauas ei tarvitse lähteä. NSC Groupin toimiston välittömässä läheisyydessä kulkeva rantapromenadi kutsuu viihtyisällä ilmapiirillään: tarjolla on runsas ravintola- ja kahvilavalikoima, vehreitä puistoalueita, aukioita sekä ostoskojuja laidasta laitaan.

Espanjan Suomiyhteisö ja harrastustoiminta



Espanjan Suomiyhteisö on aktiivinen ja pitää vahvasti yhtä! Neuvoa tai apua kaivatessaan voi huoletta nykäistä hihasta paikallista suomalaista, sillä yhteisön keskuudessa on vakiintunut käytäntö auttaa ja neuvoa toisia mielellään.

Espanjassa asuu tuhansia Suomalaisia ja se näkyy runsaana suomenkielisten palveluiden tarjontana. Alueelta löytyy mm. suomenkielisiä kouluja, yhdistyksiä, lääkäripalveluja, ravintoloita ja suomiruokamarketteja. Suomalaisilla on myös omia kohtaamispaikkoja jotka tarjoavat runsaasti mahdollisuuksia toimintaan ja verkostoitumiseen.

Alueella vierailee säännöllisesti paljon suomalaisia esiintyjiä joiden keikat ovat suosittuja. Myös yhteisön järjestämä vapaa-ajan toiminta kuten taide- ja kulttuuritapahtumat, juhlapyhien ateriat, päiväretket ja saunaillat kokoavat suomalaisia yhteen. Lisäksi on mahdollisuus liittyä erilaisiin suomalaisiin harrastusryhmiin, jotka tarjoavat viikoittain ryhmätoimintaa esimerkiksi liikunnan, taiteen, kielten opiskelun ja kulttuurin parissa.

Ajankohtaista tietoa suomalaisille suunnatuista tapahtumista, harrastusmahdollisuuksista ja palveluista voi helposti löytää aktiivisten Facebook-ryhmien sekä muiden verkkoalustojen kautta. (Esimerkiksi Suomela.info & Fuengirola.fi)

Liikenne ja kulkuyhteydet

Fuengirolan joukkoliikenneverkosto on erittäin toimiva. Tämä mahdollistaa liikkumisen helposti lähialueella lisäten mahdollisuuksia toiminnan suunnitteluun. Vuoroja on paljon ja matkustaminen on halpaa.

Etenkin jos on tarkoituksena liikkua Malagan suuntaan kannattaa suosia junaliikennettä. Juna liikennöi Fuengirolasta Malagaan kolme kertaa tunnissa ja Malagasta on taas hyvät yhteydet koko Espanjaan. Mikäli suuntaat muualle, esim. rannikkoa toiseen suuntaan kohti Marbellaa, niin linja-autot ovat toimiva ja edullinen vaihtoehto. Fuengirolan sisällä kulkemiseen on vuokraamoista saatavilla myös sähköpotkulautoja sekä polku- ja sähköpyöriä.

Junalla matkustat ilmaiseksi

Renfen kausikortilla matkustat ilmaiseksi! Kortin panttimaksu on 10 euroa ja sillä on mahdollisuus matkustaa Fuge- Malaga ja Malaga - Fuge välillä rajattomasti. Renfen kausikortti uusitaan 3 kertaa vuodessa 4kk välein, jonka yhteydessä saat takaisin maksamasi panttimaksun. Pantin takaisinmaksu edellyttää kuitenkin sen, että olet tehnyt vähintään 16 matkaa tai muuten menetät kyseisen rahan. Kortteja saa hankittua juna-asemien Renfe-automaateista, mukaan tarvitset vain passin!

Mikäli sinua kiinnostaa vapaa- ajalla matkustella ja tutustua ympäristöön laajemmin, niin kannattaa hankkia keskipitkien Media Distancia- matkojen ilmainen kausikortti 20 euron panttia vastaan. Siitä löydät lisätietoja aihetta käsitteleviltä nettisivuilta!

Bussiliikenne

Mikäli käytät paljon bussiliikennettä, niin kannattaa ostaa bussikortti. Tällöin yhden matkan hinnaksi tulee 40 senttiä, kun taas lman korttia hinta on 3-4 kertaa kalliimpi - ei tosin kallista silloinkaan. Hinnat vaihtelevat hieman matkan pituudesta riippuen. Saat maksettuaasi mukaan kuitin, josta näkyy paljonko kortille jäi vielä saldoa. Lippuja saa ostettua paikallisista kioskeista ja voit ladata siellä kortille haluamasi summan

Tekemistä Fuengirolan alueella



Kulttuuria ja nähtävyyksiä

Lähellä sijaitseva Mijas Pueblo on yksi lähialueen tunnetuimmista valkoisista vuoristokylistä, joka hurmaa kauniilla kujillaan, valkoisilla taloillaan ja upeilla vuoristomaisemillaan. Alue tarjoaa myös mahdollisuuksia patikointiin ja maisemakävelyihin. Marbella puolestaan houkuttelee loistokkuudellaan, ja erityisesti sen Puerto Banús -satama on tunnettu ylellisestä tunnelmastaan.

Málagan historiallinen keskusta erottuu vaikuttavalla arkkitehtuurillaan sekä laajalla kulttuuritarjonnallaan, joka sisältää esimerkiksi Picasso-museon, eläväiset aukiot ja lukuisat taidegalleriat ja museot. Fuengirolan ja Málagan välillä on myös muita viehättäviä kohteita, joihin on helppo matkustaa junalla. Esimerkiksi Benalmádenan palkittu perhosmuseo sijaitsee alle 10 minuutin junamatkan päässä.

Fuengirolan omista kohteista suositeltavia ovat erityisesti Sohalin linna ja Rauhanpalatsi. Molemmat ovat vaikuttavia nähtävyyksiä, joissa järjestetään monipuolista ohjelmaa, mikä tekee niistä tärkeitä sekä paikallisten että vierailijoiden suosimia paikkoja.

Tiesitkö?

Sunnuntaisin monet maksulliset kulttuurielämykset, kuten museot ovat ilmaisia!

Kansanjuhlat

Oli kyseessä lähes mikä tahansa juhla, niin Espanjassa sitä juhlitaan poikkeuksetta näyttävästi ja usein jopa monta päivää! Juhlat, eli fiestat ovatkin yksi upeimmista nähtävyyksistä mitä voit paikallisesti kokea: ne tuovat ihmiset yhteen näyttävien kulkueiden ja paraatien innoittamana jossa musiikki, tanssi ja loisteliaisuus ilmentää rikasta kulttuuria ja perinteitä. Monet paikalliset juhlit tuovat mukanaan maksutonta nähtävää ja tekemistä, mitä voi hyödyntäämyös asiakastapaamisten suunnittelussa.

Fuengirolassa järjestetään kaksi isoa Feria juhlaa vuosittain: Feria de los Pueblos on kevään monikulttuurinen tapahtuma, jossa yli 30 maata esittelee ruokaa, tanssia ja kulttuuria. Lokakuussa Feria del Rosario yhdistää perinteiset hevoslukut, flamenco-tanssin ja juhlahumun. Ferioiden aikaan paikallisilla on tapana pukeutua perinteisiin flamenomekkoihin ja ratsastusasuihin mikä lisää juhlan vaikuttavuutta. Feriat kestävät monta päivää ja luovat tunnelmaa koko kaupungin ylle.

Kesän alkamista juhlistetaan San Juanin yönä, jolloin merenrannat täyttyvät nuotioista, tanssista ja yöllisestä uintiperinteestä. Virgen del Carmenin heinäkuun juhla on kalastajien suojeleuspyhimyksen kunniaksi järjestettävä merellinen kulkue, jossa patsasta kuljetetaan veneessä.

Espanjan pääsiäisviikko on vuoden näyttävin juhla, joka tuo uskonnolliset perinteet vaikuttavasti esiin useissa kulkueissa, joissa yhdistyvät musiikki, symboliikka ja visuaalinen loisto. Ja vaikka Joulua piristää upeat valoshowt, niin loppiaista juhlietaan silti näyttävämmiin Itämaan tietäjien paraateilla, jolloin karnevaalihenki täyttää kadut tuoden massiivisesti yhteen paikallisen yhteisön.

Päiväretket, elämystoiminta ja urheilu

Aurinkorannikko on täynnä mielenkiintoisia elämys- ja päiväretkikohteita. Tarjolla on risteilyjä, aito delfiinisafari, sukellusta sekä extreme lajeja, kuten varjoliittoa ja kiipeilyä. Löytyy myös eläintarha, Sealife-akvaariopuisto sekä useita vesi- ja huvipuistoja.

Fuengirolassa voi myös nauttia urheilusta monin tavoin. Rannoilla voi pelata lentopalloa, suppailla tai vaikka surffata! Padel on myös erittäin suosittua ja alueella onkin useita kenttiä. Skeittipuisto MiraMarin lähetyvillä sekä laadukkaat frisbee- ja minigolfradat tarjoavat lisää vaihtoehtoja aktiiviseen ajanviettoon.

Kaikkiin aktiviteetteihin löytyy monia välinevuokrauspalveluita ja opastettuja retkiä, jotka tekevät kokeilusta helppoa ja hauskaa. Lisätietoja niistä löydät seuraavalta sivulta.

Hyödyllisiä linkkejä ja vinkkejä



Matkailijoille ja alueen aktiviteeteista kiinnostuneille on koottu monipuolisesti tietoa suomenkielellä: suomalaiset lehdet, useat nettisivut sekä sosiaalisen median alustat tarjoavat runsaasti päivitettyä tietoa alueen tapahtumista ja palveluista. Lisäksi löytyy myös kaksi suomenkielisestä radiokanavaa. Lehtiä voit löytää lähes jokaisesta Suomalaisesta toimipaikasta, kuten Suomimarketeista ja -ravintoloista.

Fuengirolassa matkailijoita ja tukevat myös paikalliset matkailupalvelut ja Turisti-info, jotka tarjoavat kattavan valikoiman palveluesitteitä ja karttoja. Nämä materiaali- ja palveluvalikoimat auttavat löytämään paikallisia elämyksiä, kuten kulttuurikohteita, ulkoilumahdollisuuksia ja vapaa-ajan aktiviteetteja.

Tutustu:

Suomela- järestö

Costalla.fi

Espanja.com

Fuengirola lehti sekä lehden nettisivut

Lukuisat Facebook ryhmät

Centro Finlandia- suomalainen palvelukeskus

Sofia opisto

Aurinkorannikon suomalainen koulu

Merimies- ja Turistikirkko

Aurinkorannikon Martat Ry

Saapas

Olé- lehti



KÄYTÄNNÖN ASIOITA

1. Kielimuuri: Paikallisten englannin kielen taito on toisinaan rajallista, joten mikäli et puhu espanjaa, varmista puhelimesi akun riittävyys käännössovellusten käyttöä varten. Lisäksi muutaman espanjankielisen fraasin, kuten tervehdyksien ja yksinkertaisten kysymysten opettelu voi helpottaa viestintää ja osoittaa kunnioitusta paikallisia kohtaan.

2. Käteinen: Varaudu pitämään aina käteistä hieman mukana. Monet paikalliset marketit eivät tarjoa korttimaksumahdollisuutta alle 2 euron ostoksiin, joten vesipullot ja virvokkeet tulee usein ostaa käteisellä. Espanjassa on myös tippikulttuuri, joten hyvästä asiakaspalvelusta on kohteliasta jättää tippiä laskun yhteydessä. Ravintolat saattavat herjata myös ulkomaalaisia maksukortteja, joten tästäkin syystä on hyvä varautua käteiseen.

3. Preapaid: Suomalaiset liittymät tarjoavat usein vain rajoitetun määrän dataroaming yhteyttä ulkomailla, joten preapaid liittymän hankinta voi tulla tarpeeseen. Cento Finlandiasta löydät suomenkielisen palvelupisteen, josta voit ostaa paikallisen preapaid - liittymän helposti. Tämän jälkeen saldopakettien lataus onnistuu lähes missä tahansa paikallisella kioskillä, jonka ikkunassa on liimattuna liittymäsi logo!



5. MENETELMIÄ



Aloitukseen



Fiiliskortit

Tavoite: Purkaa jännitteitä asiakastapaamisen alussa ja saada asiakas jakamaan tämän hetkisiä tunteuksiaan.

Tarvikkeet: Kuvia jossa esiintyy erilaisia tunteita, tai jotain ihan muuta, kuten eläinaiheet kortit, sääkortit, tai sekalaista kaikesta maan ja taivaan väliltä. Voit käyttää omia kuvia tai käyttää valmiita, niitä löytyy netistä runsaasti (ks. materiaalipankki s. 33).

Ohjeet: Pyydä asiakasta valitsemaan 1-3 kuvaa, joka kuvaa parhaiten hänen tämänhetkistä mielialaansa. Keskustelkaa sitten valinnasta ja sen taustalla olevista tunteuksista. Voit murtaa jäätä valitsemalla myös itse kuvan ja jakaa sen pohjalta päällimmäisiä fiiliksiäsi.

Seuraavat askeleet: Kun fiilikset on jaettu, voitte siirtää harjoituksen sivuun. Jos kuitenkin haluat keinoon syventää keskustelua, voit jatkaa harjoitusta käyttämällä seuraavia kysymyksiä:

Valitse 1-3 korttia, jotka kuvaavat parhaiten...

"minua itseäni"

"kulunutta viikkoa"

"elämäni juuri nyt"...

Meren kuuntelu

Tavoite: Auttaa rauhoittumaan ja luo tilaa ajatuksille ja tulevalle keskustelulle. Mikäli tapaamispaikkanne on meren rannalla tämä harjoite on hyvä valinta.

Ohje: Istukaa rennosti, mieluiten hiekan läheisyydessä esimerkiksi rantapromenadin vesimuurin päällä. Halutessaan voi ottaa kengät pois. Sulkekaa silmät ja rauhoittukaa yhdessä kuuntelemaan ympäristöä ihan hiljaa. Kehota asiakasta rentoutumaan. Havainnoikaa ympäristöä: kuinka monta ääntä asiakas pystyy erottelemaan ympäriltä/ tai haasta nimeämään 5 eri ääntä. Seuraavaksi voit kysyä miltä hiekka tuntuu jalkojen alla, onko se pehmeää tai kenties lämmintä? Mitä tuoksuja erotat ilmassa? Lopuksi: mikä fiilis asteikolla 1-5? Mikä tai millainen biisi/ tai emoji kuvaisi tämän hetken tunnelmaa parhaiten?

Sovella: Voit etsiä myös lyhyitä äänirentoutuksia netistä. Tällöin harjoitus sopii myös hyvin tapaamisen loppupuolelle (ks. materiaalipankki s. 33).

Kolmella sanalla

Tavoite: Luo nopeasti rennon ilmapiirin, auttaa ohjaajaa havainnoimaan tunnelmaa. Mikäli osallistujia on enemmän, tämä myös tarjoaa kaikille mahdollisuuden osallistua jo heti alussa.

Ohje: Kesto: 2–5 minuuttia. Jokainen osallistuja sanoo vuorollaan kolme sanaa, jotka kuvaavat heidän fiilistään juuri nyt. Sanat voivat olla yksittäisiä tunteita (esim. "väsynyt, innostunut, utelias") tai liittyä heidän odotuksiinsa tapaamisesta.

Aforismihaaste

Tavoite: Aktivoida asiakasta pohdiskelemaan omia tunteitaan ja elämäntilannettaan. Parhaimmillaan voimaannuttava tai toivoa luova vaikutus.

Tarvikkeet: NSC Groupin materiaalipankin mietelauselaput

Ohje 1: Pohdi asiakastasi ja valitse etukäteen 5 erilaista, mutta kuitenkin jollain tapaa hänen tilanteeseensa sopivaa mietelauselappua. Mietelauselaput voivat olla esimerkiksi:

"Jokainen päivä ei välttämättä ole hyvä, mutta jokaisessa päivässä on jotain hyvää"

"Nauru on sitä, kun keho ei enää pysty pitämään iloa sisällään"

"Mitä enemmän ihminen hiljentyy, sitä enemmän hän kuulee" - Baba Ram Dass

"Joskus se, ettet saa mitä haluat on upea onnenpotku." - Dalai Lama

"Kukaan ei ole täydellinen, mutta jokainen meistä on mahtava."

Pyydä asiakasta valitsemaan yksi mietelause. Tämän jälkeen kysy miksi hän valitsi juuri tämän lapun. Pohtikaa sen sanomaa tarkemmin ja peilatkaa asiakkaan omaan elämään. Voitte sivuuttaa keskustelussa myös muita mietelauseita.

Ohje2: Arvioi, voiko asiakkaasi kanssa olla toimiva traditio aloittaa jokainen asiakaskäynti mietelauseella? Joissakin asiakastapauksissa voi toimia paremmin lopetuksen yhteydessä. Useammin toteutettuna sovelta Ohje1:n tehtävänantoa yksinkertaisemmaksi ja anna asiakkaan valita itselleen aina yksi aforismi näkemättä muita lappuja, niiden on tarkoitus jäädä seuraavaa kertaa varten. Tämän jälkeen tehtävänanto etenee samalla kaavalla.

Jatkumo: Jos mietelause on mieluinen traditio, voit jollakin tapaamiskerralla "vaihtaa rooleja" ja antaa aforismivastuun itsesi sijaan asiakkaalle. Haasta asiakasta kirjaamaan ylös vähintään yksi aforismi, joka inspiroi häntä. Hän saa sitten tuoda sen mukanaan seuraavalla kerralla ja jakaa sen tapaamisen yhteydessä. Aforismi voi olla itse keksitty tai netistä löydetty.

Kotitehtävät



Kiitollisuuspäiväkirja

Tavoite: Herkistää optimistiselle ajattelulle sekä vahvistaa asiakkaan minäkuva ja tyytyväisyyttä arjessa.

Ohjeet: Kirjoita joka päivä ylös lyhyesti 1-3 asiaa, joista olet sinä päivänä kiitollinen. Ne voivat olla isoja tai pieniä asioita, kuten onnistuminen töissä, ystävän hymy tai aurinkoinen sää. Voit myös kirjoittamisen sijaan tehdä kiitollisuuspäiväkirjaa valokuvaten!

Jatkumo: Voit antaa seuraavalla kerralla uuden kotitehtävän samalla periaatteella, mutta tällä kertaa suunnataan katse päivittäin itsensä kehumiseen. Esim. tänään minä onnistuin... ylen ylpeä siitä kun...

Valokuvasta kertominen

Tavoite: Syventää pohtimaan omia kokemuksiaan ja tuntemuksiaan.

Ohjeet: Pyydä asiakasta tuomaan seuraavalle asiakastapaamiselle mukaan valokuva jossa hän on itse mukana. Harjoite vaatii syventymistä, joten voit lämmittelynä kysellä alkuun fiiliksiä ja miltä tutui käydä kuvia läpi kotona.

Pohtikaa keskustellen seuraavia kysymyksiä:

(käykää läpi ainakin 5 sopivinta)

Mistä kolmesta asiasta pidät tässä kuvassa?

Mikä on selvin asia, jonka kuvasta näkee?

Mitä sellaista kuvassa ei ole näkyvässä, mitä voisi olla?

Onko kuvassa salaisuuksia tai valhetta?

Kerro kolme asiaa, jota ulkopuolinen ei voisi tietää sinusta kuvan perusteella.

Jos kuva puhuisi, mitä se sanoisi?

Mitä kuva haluaisi sinun tietävän nyt?

Kenelle voisit antaa kuvan?

Kenelle et antaisi kuvaa mistään hinnasta?

Jos voisit ottaa kuvan uudestaan, miten sen ottaisit?

Syventävät harjoitteet



Elämänpaletti

Tavoite: Vahvistaa asiakkaan itsetuntemusta elämän eri osa-alueilla. Edistää tutustumisprosessia harjoittelijan ja asiakkaan välillä.

Ohje 1: Luo asiakasta varten "hyvinvointipyörä", joka jakaa elämän osa-alueet (esim. minä, perhe, ystävät, terveys, työ, vapaa-aika). Pyydä asiakasta itsenäisesti arvioimaan nämä osa-alueet asteikolla 1-10 sen mukaan, kuinka tyytyväinen hän on niihin juuri tällä hetkellä. Tämän jälkeen yhdessä käydään nämä elämän osa-alueet yksi kerrallaan läpi: mistä pidät tässä ja entäpä mistä et pidä? Lopuksi keksitään vielä vähintään yksi kiitollisuuden aihe, ennen kuin siirrytään seuraavan elämän osa-alueen käsittelyyn. Keskustelun aikana numerointi saa muuttua oivallusten myötä.

Ohje 2: Huom. Tämän harjoituksen tekovaiheet on jaettu 2 osaan, mutta paljasta vaiheiden tehtävänannot yksi kerrallaan.

Pyydä asiakasta kirjoittamaan paperin keskelle "minulle tärkeitä asioita". Tämän jälkeen asiakas kokoaa paperille asioita jotka ovat hänelle tärkeitä, esim. "koti, työ, ystävät, musiikki, herkuttelu, kuntosaliharrastus" Tämän jälkeen siirrytään toiseen tehtävänantoon: arvioi jokainen listalla oleva asia asteikolla 1-10 sen perusteella, miten tyytyväinen olet niihin juuri tällä hetkellä. "Esim. Olen kiitollinen kumppanistani, mutta arvioin tämän hetkisen tyytyväisyyden 7, sillä ollaan riidellyt viime aikana tavallista enemmän." Käykää kohdat vielä lopuksi yhdessä läpi.

Aakkoset

Tavoite: Herättää luovuutta ja keskustelua. Haastava, mutta nostaa esiin onnistumisen kokemuksia kun löytää sopivan sanan haastavalle kirjaimelle. Pirstävä ja kevyt esimerkiksi tutustumiseen.

Ohjeet: Listaa aakkoset A:sta Ö:n – unohtamatta yhtäkään kirjainta. Listaa asioita, jotka tuovat sinulle voimaa ja hyvinvointia elämään

A urin
B anaan
C vitami
D uuni
E lokuvat
F lamenco
G I

MATKAMUISTO ESPANJASTA

Ohjeet

Alusta tehtävä edellisellä kerralla jotta asiakas voi varautua. Sopikaa tapaaminen asiakkaalle mieluisaan paikkaan.

Aloitus

Kerro, että tarkoituksena on luoda matkamuisto Espanjasta valokuvien avulla. Keskustelkaa lyhyesti, millaisia asioita osallistuja haluaisi muistaa matkasta (esimerkiksi kauniit maisemat, merkitykselliset hetket, lempparipaikat, oma fiilis).

Kuvaustehtävä

Pyydä asiakasta itseään ottamaan 3–5 kuvaa seuraavista:

1. **Maisema, joka inspiroi:** Tämä voi olla rannikko, katu, kukkivat puut tai jokin muu.
2. **Jokin pienempi kohdistettu yksityiskohta:** Mieluisa esine tai asia, kuten rannalta hankittu koru, jokin kukka tai vaikka simpukka
3. **Tunnekuva:** Pyydä osallistujaa ikuistamaan jotain, mikä kuvastaa hänen fiiliksiä ja tunnelmiaan Espanjassa. Voit myös haastaa jollakin tunnetiloilla, kuten "seuraavaksi koitetaan ikuistaa ympäristöstä iloa" tai "napataan mahdollisimman jännittävä/ tai hauska kuva"
4. **Asiakaskuvaus (valinnainen):** Kysy, haluaisiko osallistuja, että otat kuvan hänestä itsestään. Kuva voi olla suoraan hänestä, tai vaihtoehtoisesti sellainen, jossa asiakasta on kuvattu esimerkiksi takaa päin hartiankohdalta siten, että kuvassa hän katsoo kohti maisemaa. Voitte yhdessä valita sopivan miljöön joka kuvastaa hänen persoonaansa tai matkan tunnelmaa.

Reflektio ja valinta

Harjoituksen lopuksi varatkaa aikaa kuvien yhdessä läpikäyntiin ja valitkaa yksi tai useampi kuva, jotka parhaiten kertovat osallistujan tarinaa tai jäävät hänen mieleensä matkamuistona. Pohtikaa, oliko mukavaa, miltä tuntui olla kuvattavana jne? Muista antaa kannustavaa palautetta. Näin luova kokemus voi tuntua voimaannuttavammalta.

Bonus

Mikäli tapaatte vielä, niin voit seuraavaa kertaa varten tulostaa yhden kuvista. Hanki etukäteen edulliset kehykset ja koristelkaa ne yhdessä. Mikäli teillä on ollut tapana käyttää aforismilappuja, voit ottaa niitä mukaan; asiakas saa halutessaan valita kuvaan sopivan lauseen ja asetella sen kehyksiin.

Ulkoilu ja virkistystoiminta



Eväsretki

Tavoite: Luoda rento ja virkistävä ympäristö tavoitteelliselle asiakastapaamiselle

Tarvikkeet: Viltti, uuno-pelikortit, matkakajutin

Ohjeet: Sopikaa, että otatte seuraavalle kerralle eväät mukaan, tai käykää tapaamisen alussa ostamassa jotain pientä evästä/virvoketta. Tapaamispaikka voi olla esimerkiksi merenrannalla. Laita taustalle soimaan mieluista musiikkia. Voitte keskustelun lomassa halutessanne pelata jotain helppoa peliä kuten kimbaleä tai uunoa. Muistakaa aurinkosuoja ja nesteytys mikäli oleillette auringossa.

Pienet ilot ympärillä

Tavoite: Luoda rento ja avoin ilmapiiri, jossa keskustelu voi soljua luonnostaan. Harjoitus aktivoi havainnointikykyä ja auttaa löytämään yhteisiä puheenaiheita.

Ohjeet: Harjoitus tehdään ulkona. Lähtekää kävelylle tai pysähtykää istumaan johonkin mukavaan paikkaan. Alkakaikaa yhdessä etsiä pieniä iloja ympäristöstänne.

Se voi olla jokin väri, muoto, ääni, tuoksu tai muu mielenkiintoinen yksityiskohta. Voitte myös haastaa toisianne vuorotellen, kuten esimerkiksi:

"Katsotaan, kumpi meistä huomaa ensin jotain sinistä"

"Löydä viisi asiaa, jotka muistuttavat kotia/ystäviä" jne...

Päivä eläinten kanssa

Tavoite: Virkistävää ja arjesta poikkeavaa tekemistä. Yhdistä ulkoilu ja eläinten kanssa oleminen. Lisäksi liikunnallisia hyötyjä (maksuton).

Paikat: Esimerkiksi Kilpikonnapuisto - Los Poliches tai koiratarha MiraMar kauppakeskuksen lähellä.

Ohjeet: Sopikaa tapaaminen sopivalle etäisyydelle kohteesta varaten hieman aikaa myös yhteiselle kävelylle. Kilpikonnapuistosta voitte jatkaa matkaa maisemareittiä pitkin ylös vuorelle josta aukeaa kauniit näkymät koko Fuengirolan ylle. Koiratarhalla pääsee halutessaan leikkimään koirien kanssa, sekä lenkittämään niitä.

Materiaalipankki - hanki lisää menetelmiä!

Menetelmät eivät ole vain kokoelma harjoitteita – vaan ne toimivat askelina kohti omannäköistä, monipuolista työskentelytapaa. Vaihtoehtosi eivät rajoitu ainoastaan tämän oppaan tarjoamiin harjoituksiin, vaan kannustamme sinua etsimään, soveltamaan ja kehittämään uusia tavoitteellisia menetelmiä tämän oppaan tarjoaman tiedon ja esimerkin pohjalta.

Hyödyllisiä sivustoja, johon on koottu runsaasti menetelmiä:

Ryhmärenki.fi > aitta

[paljon laadukkaita harjoitteita ja materiaalia](#)

IntoRy.fi > ammattilaisen sadat menetelmävinkit

[monipuolisia harjoitteita kaiken ikäisille](#)

Mannerheimin Lastensuojeluliiton aineistokirjasto

[etenkin lapsille ja nuorille](#)

Sitra.fi > erätaukotyökalut

[keskusteluun](#)

HARJOTTEIDEN LISÄMATERIAALIT

1. **Tunnekortteja:** <https://ryhmarenki.fi/mika-fiilis/>
2. **Rentoutusharjoitteita:**
<https://www.mielenterveystalo.fi/fi/omahoito/ahdistuksen-omahoito-ohjelma/2-tietoinen-lasnaolo>

Lähteet

1. Toimi innostajana

- Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino.
- Kurki, L. & Nivala, K. 2006. Hyvä ihminen ja kunnon kansalainen. (Sivut 150-158) Viitattu 2024. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65787/hyva_ihminen_ja_kunnon_kansalainen_2006.pdf

2. Kohti tavoitteellista asiakas kohtaamista

2.1 Menetelmät ja tavoitteellinen toiminta

- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy. (Sivut: 192-194)
- Paananen, E. & Palo, S. 2024. Toiminnalliset ja luovat menetelmät ovat sosiaalisen vahvistamisen ja kasvatustyön kovaa ydintä. Saatavissa: <https://www.intory.fi/ajankohtaista/uutiset/toiminnalliset-ja-luovat-menetelmat-ovat-sosiaalisen-vahvistamisen-ja-kasvatustyon-kovaa-ydinta/>

2.2 Roolien dynamiikka

- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen Sosiaali- ja terveys alalla. Helsinki: Gaudeamus. (E kirja: 3.1-3.1 & 5.2.)

2.3 Rakenna tavoitteellista keskustelua

- Kauppila, R. 2000. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot: vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. (Sivut 179)
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialogisuus-ammattilaisen-ja-perheen-valilla>
- Syvänen, S., Tikkamäki, K. & Piippo, S. Dialoginen toiminta tapa. (Sivut 11-12) Viitattu 2024. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/143821/978-952-03-2637-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Onnismaa, J. 2022. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Hakapaino. (Sivut 26-28)
- Nissinen, H. 2018. 11 tapaa tuhota dialogi. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/blogit/11-kikkaa-tuhota-dialogi/>
- Innokylä. Erätauko – dialoginen keskustelu. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/eratauko-dialoginen-keskustelu>
- Sitra. Ilman suunnittelua ei ole keskustelua! Aloita, valmistele ja kutsu. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://www.eratauko.fi/tyokalu/aloita-valmistele-ja-kutsu/>
- Erätauko- säätio. Keskustelun vaiheet ja kaava. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://www.eratauko.fi/tyokalu/keskustelun-vaiheet-ja-tavoitteet/>
- Erätauko. Työkalut. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://www.eratauko.fi/tyokalut/>

2.4 Näin suunnittelet toimintaa

- Paananen, E. & Palo, S. 2024. Toiminnalliset ja luovat menetelmät ovat sosiaalisen vahvistamisen ja kasvatustyön kovaa ydintä. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://www.intory.fi/ajankohtaista/uutiset/toiminnalliset-ja-luovat-menetelmat-ovat-sosiaalisen-vahvistamisen-ja-kasvatustyon-kovaa-ydinta/>
- Karjalainen, A. 2019. Luovan toiminnan työtavat. Keuruu: Otavan kirjapaino. (Sivu 94-98)
- Järvinen, K. 2018. Varhaiskasvatuksen tiimikirja: Työkirja toiminnan suunnitteluun ja arviointiin

5. Menetelmät

- **Fiiliskartta & Kolmella sanalla //** mukailtu: Karjalainen, A. 2019. Luovan toiminnan työtavat. Keuruu: Otavan kirjapaino. (Sivu 95) & Ryhmärenki.fi harjoitteet. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://ryhmarenki.fi/aitta/>
- **Meren kuuntelu//** Mukailtu: Mielenterveystalo. Tietoinen läsnäolo. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/omahoito/ahdistukseen-omahoito-ohjelma/2-tietoinen-lasnaolo>
- **Aforismihaaste//** mukailtu: Nsc Groupin oman materiaalipankin pohjalta luotu harjoitus. Aforismien käyttö on jo entuudestaan vakiinnuttanut paikkansa yrityksen toiminnassa.
- **Kiitollisuuspäiväkirja//** mukailtu: Tankka, J. & Tankka, J. Lempeä linssi: valokuvaus tienä läsnäoloon. (sivu 83)
- Valokuvasta kirjottaminen// mukailtu: Karjalainen, A. 2019. Luovan toiminnan työtavat. Keuruu: Otavan kirjapaino. (Sivu 131)
- **Elämän paletti//** mukailtu: Lab ammattikorkeakoulu. 2023. Ohjaajan itsetuntemus ja vuorovaikutustaidot - kurssin harjoite. Opettaja: Minna Kuvajainen.
- **Aakkoset//** mukailtu: Lab ammattikorkeakoulu. 2023. Ohjaajan itsetuntemus ja vuorovaikutustaidot - kurssin harjoite. Opettaja: Minna Kuvajainen.
- **Pienet ilot ympärillä//** itse tehty aineiston pohjalta: Karjalainen, A. 2019. Luovan toiminnan työtavat. Keuruu: Otavan kirjapaino. (Sivu 217)
- **Eväsretki & Päivä eläinten kanssa//** itse tehty aineiston pohjalta: Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino. (Sivu 139-140) & Mieli Ry. 2024. Luonto elvyttää, rauhoittaa ja lievittää stressiä. Viitattu 2024. Saatavissa: <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ymparisto-vaikuttaa-mieleen/luonto-elvyttaa-rauhoittaa-ja-lievittaa-stressia/>
- **Matkamuisto Espanjasta//** itse tehty aineiston pohjalta: Karjalainen, A. 2019. Luovan toiminnan työtavat. Keuruu: Otavan kirjapaino. (Sivu 57-67)

Visuaalisuus

- Oppaan visuaaliset taustat ja elementit on luotu Canva-sovelluksen työkaluilla. NSC Groupin omaa materiaalia on logot ja kannen, sekä sivun 6 kuvat (kuvaaja: Teemu Laitinen 2022). Kaikki muut oppaassa käytetyt valokuvat ovat omasta arkistosta (kuvaaja: Camilla Harsia 2024).



KIITOS!

LAB-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK)
2024
Camilla Harsia