



Yhteiskehittäminen lastensuojelun perhekuntoutusyksikössä – verkkosivuston kehittäminen

Reetta Kyyrö

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Yhteiskehittäminen lastensuojelun perhe-
kuntoutusyksikössä – verkkosivuston kehittäminen**

Reetta Kyyrö
Johtaminen ja kehittäminen
sosiaali- ja terveysalan muutoksissa
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2019

Reetta Kyyrö

**Yhteiskehittäminen lastensuojelun perhekuntoutusyksikössä
– verkkosivuston kehittäminen**

2019

Sivumäärä 80

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää verkkosivusto Pelastakaa lapset ry:n Perhekuntoutusyksikkö Tyrskylle yhteiskehittämisen menetelmin sekä luoda sen perusteella malli verkkosivuston kehittämiseksi muille palvelutoiminnan yksiköille organisaatiossa.

Teoreettinen viitekehys perustui asiakasosallisuuteen sosiaalialalla ja erityisesti asiakkaan osallisuuden laajempaan merkitykseen, mikä kattaa niin osallisuuden palvelun käyttäjänä kuin sen kehittäjäkumppanuuden ammattilaisten kanssa. Opinnäytetyössä hyödynnettiin toimintatutkimuksen periaatteita ja aineistoa kerättiin laadullisin keinoin.

Opinnäytetyössä toteutettiin kaksi yhteiskehittämisen työpajaa, joissa verkkosivustoa kehitettiin perhekuntoutuksen asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa yhdessä. Opinnäytetyössä selvitettiin, mitä yhteiskehittämisen työpajat tarvitsevat toteutuakseen osallisuutta tukevalla tavalla lastensuojelun perhekuntoutuksen palveluympäristössä. Lisäksi vastattiin kysymyksen, mitä yhteiskehittämisen työpajoissa kannattaa ottaa suunnittelussa ja toteutuksessa huomioon, kun pyritään osallisuuteen, tasavertaisuuteen ja dialogiseen keskusteluun. Kehittämistyön aikana tuli esiin myös, millainen verkkosivuston sisältö ja ulkoasu hyödyttää asiakkaita ja työntekijöitä.

Työpajojen ja niiden arvioinnin pohjalta luotiin yhteiskehittämisen malli asiakasosallisuuden tukemiseksi. Se sisältää työpajojen suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin vaiheet ja sitä voi hyödyntää myös muussa toiminnan ja työtapojen kehittämisessä. Malli antaa joustavuutta sille ajatukselle, että toiminnan kehittämisessä tarvitaan kollektiivisuutta ja kehittäminen voi lähteä asiakkaasta ja työntekijästä, mikä vähentää sosiaalialan valta-asetelmia ja hierarkiaa, mikä itsessään tukee osallisuutta ja toimijuutta.

Tulosten perusteella todettiin, että yhteiskehittäminen nähdään merkityksellisenä kehittämisen tapana ja yhteiskehittämisen työpajat mahdollistavat tasavertaisen osallisuuden ja tukevat toiminnan kehittämistä yhteistyössä.

Asiasanat: yhteiskehittäminen, perhekuntoutus, osallisuus, toimintatutkimus.

Reetta Kyyrö

Co-creation in the family rehabilitation unit of child protection services – developing the website

Year	2019	Pages	80
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to create and develop a new website for the family rehabilitation unit Tyrsky using co-creation, as well as to create a model for developing websites in the organisation's other units based on workshops. The family rehabilitation unit Tyrsky is part of the Save the Children Finland's child protection services.

The theoretical frame of the thesis is based on customer involvement in social work and especially customer participation's wider significance, which includes involvement both as the user of the service and as developers together with professionals. Action research methods were used in this study and the data was gathered with qualitative methods.

Within this thesis, two co-creation workshops were organized, where the website was developed together with costumers and child protection workers. This thesis discussed what things must be taken into consideration in the co-creation workshops at the family rehabilitation unit of child protection services so that involvement is enforced. This thesis also answers to the question of what must be taken into consideration when planning and organizing a co-creation workshop, when trying to achieve involvement, equality and dialogic conversation. During the developing process, the kind of website contents and visual appearance that serves both clients and professionals were also discussed.

Based on the workshops, a co-creation process model was created, which can be used in developing a website in the organisation's other units. The model includes stages for planning, facilitating and validating the workshops. The model can be used in developing other work and methods used in the service, as well. The process model gives resilience for the idea-that as we build up our service, we need collectivity and the idea for new improvements can also start from the client or worker, which again reduces hierarchy and authority positions in the social care field. That again supports the involvement and individual agency.

Based on the results, the conclusion is that co-creation is seen as a meaningful way of developing. Also, the co-creation workshops enable equal involvement and support developing services in collaboration.

Keywords: co-creation, family rehabilitation, participation, involvement, action research.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Osallisuus ja asiakaslähtöisyys	8
2.1	Osallisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystalouden uudistuksen tavoitteina	12
2.2	Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä	13
2.3	Työntekijöiden osallisuus kehittämisessä	15
3	Lastensuojelupalveluiden kehittäminen	16
3.1	Perhekuntoutusyksikkö Tyrsky	16
3.2	Lastensuojelupalveluiden kehittämiseen liittyvät erityispiirteet	17
3.3	Digitalisaatio osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden tukena	19
4	Yhteiskehittäminen	21
4.1	Fasilitointi	22
4.2	Dialoginen vuorovaikutus	23
4.3	Kehittäjäkumppanuus	24
5	Työpajojen toteutus	25
5.1	Yhteiskehittämisen työpaja menetelmänä	25
5.2	Työpajojen suunnittelu	26
5.3	Työpajojen toteutus	28
5.3.1	Ensimmäinen työpaja	29
5.3.2	Toinen työpaja	30
6	Opinnäytetyön metodologian kuvaus	31
6.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	31
6.2	Tutkimusmenetelmän kuvaus	32
6.3	Kehittämisen toimintaympäristö ja osallistujat	33
6.4	Aineiston keruu ja analyysi	34
7	Opinnäytetyön tulokset	35
7.1	Osallistavan yhteiskehittämisen suunnittelu ja toteutus	35
7.1.1	Työpajojen fasilitoinnin ja käytännön järjestelyiden merkitys	36
7.1.2	Ilmapiirin luominen	40
7.1.3	Tasavertaisuuden tukeminen	40
7.1.4	Dialogisen vuorovaikutuksen tukeminen ja mahdollistaminen	43
7.1.5	Työpajojen merkityksellisyys osallistujien kokemuksena	44
7.1.6	Kehittäjäkumppanuus valta-asetelmien vähentäjänä	44
7.2	Verkkosivuston kehittäminen	46
7.2.1	Lapsille ja nuorille suunnattu sisältö	47
7.2.2	Asiakasvanhemmille suunnattu sisältö	48

7.2.3	Yhteistyökumppaneille suunnattu sisältö	49
8	Johtopäätökset ja pohdinta	50
8.1	Tulosten tarkastelu ja kehittämissuositukset	50
8.1.1	Yhteiskehittämisen malli	50
8.1.2	Verkkosivuston sisältö ja kehittämissuositukset	54
8.1.3	Jatkotutkimusaiheita	55
8.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	55
8.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi	60
	Kuviot	71
	Liitteet	72

1 Johdanto

Osallisuus nähdään lähtökohtana sosiaalialan työn kehittämisen ja palveluiden järjestämisen kannalta. Silti edelleen asiakasosallisuus nähdään usein ainoastaan palvelun käyttämisenä, eikä laajemmassa merkityksessään, jossa asiakas toimii sosiaalipalveluiden kehittäjänä ja yhteiskunnallisena vaikuttajana. Digitalisaatio toisena ajankohtaisena teemana muuttaa ihmisten toimintaa ja sitä kautta myös sosiaalialan työtä. Näitä kahta merkittävää teemaa on käsitelty yhdessä ja erikseen ja niiden merkitystä ja hyötyä toisilleen on pohdittu sosiaalityön laadun ja tehokkuuden edistämiseksi. Jotta päästään niihin asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tavoitteisiin, joita sosiaali- ja terveystalouden uudistukset vaativat ja jotta osallisuus ja digitaalisuus saadaan osaksi työn arkea sekä sen kehittämistä ja arviointia, tarvitaan uudistuksia, uskallusta ja asennemuutosta.

Opinnäytetyössä pohditaan mitä osallisuus sosiaalialalla tarkoittaa, mitä se tarkoittaa työn kehittämisen kannalta ja millaisia merkityksiä osallisuudella voi sosiaalialalla ja tarkemmin lastensuojelupalveluissa olla niin palveluiden kehittämisen kuin yksilöiden hyvinvoinnin kannalta. Kehittäjäkumppanuus tähtää tasavertaisuuteen asiakkaan ja ammattilaisen välillä, mikä haastaa sosiaalialan perinteisiä rooleja ja vaatii toiminnan, työtapojen ja ajattelun muutosta lastensuojelutyössä. Opinnäytetyössä on toteutettu kaksi yhteiskehittämisen työpajaa perustuen asiakasosallisuuden tavoitteiden mukaiseen, tasavertaiseen kehittäjäkumppanuusajatteluun. Yhteiskehittäminen luo kehittämiselle foorumin, jossa kehittäminen perustuu asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustietoon, joka dialogissa yhdistyy ammatilliseen näkemykseen. Työpajojen kautta on päästy opinnäytetyön tavoitteeseen, kehittämään perhekuntoutusyksikölle verkkosivusto sekä selvittämään, mitä yhteiskehittäminen ja sen toteuttaminen perhekuntoutusyksikössä vaatii toteutuakseen tavoitteiden mukaisesti.

Työn teoriaosuudessa käsitellään osallisuutta ja tarkemmin osallisuutta palvelun kehittämisen kannalta, niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta sekä yhteiskehittämistä sen tukena. Luvussa 3 kerrotaan lastensuojelun perhekuntoutusyksiköstä, jossa opinnäytetyö on toteutettu sekä pohditaan lastensuojelupalveluiden kehittämisen erityispiirteitä ja digitalisaatiota lastensuojelupalveluiden osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden tukena.

Opinnäytetyön tekemisen aikana tuli itselleni näkyväksi, että niin asiakkailla kuin työntekijöillä on sellaista kokemustietoa ja laajempaa ymmärrystä ilmiöistä, joita lastensuojelun perhekuntoutustyön kehittämisessä tulisi tuoda esiin ja hyödyntää. Työntekijöiden työn kehittämispäivät ja asiakkaiden antama palaute palvelusta ovat omalla tavallaan merkityksellisiä, mutta nyt vaaditaan uudenlaista ymmärrystä asiakkaan roolista palvelun käyttäjänä, eivätkä työntekijöiden tulkinnat asiakkaiden palautekyselyiden vastauksista tarjoa sitä arvoa, jota

aito dialogi mahdollistaa. Yhteiskehittämistä yhtenä menetelmänä asiakastyössä voidaan perustella sillä, että asiakkaan valtauttamisen kautta tapahtuva osallisuuden tunne tukee perhekuntoutustyön merkittävää tavoitetta asiakkaan voimaannuttamisesta omassa elämässään.

2 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys

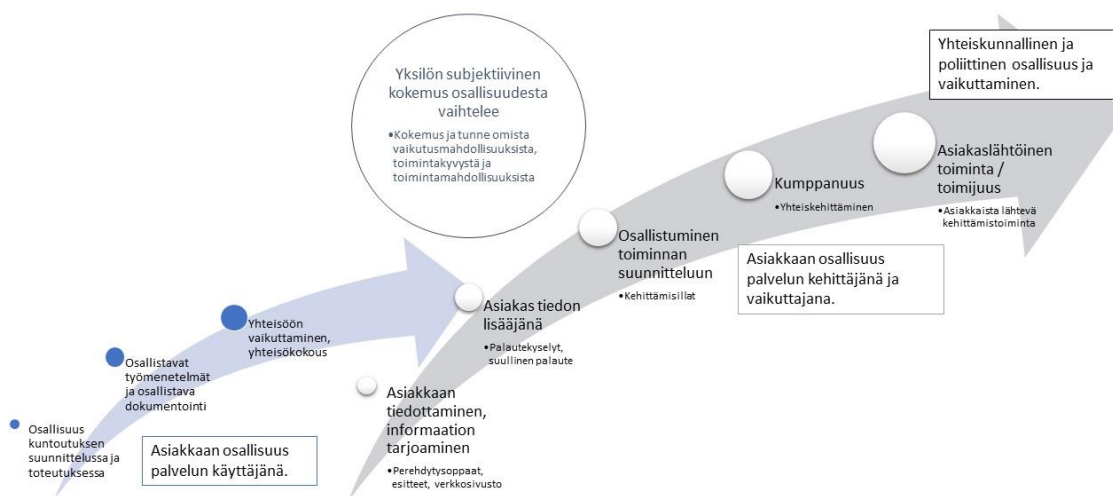
Osallisuus on sosiaalialan puhutuimpia käsitteitä ja tavoitteita, kun palveluita kehitetään ja uudistetaan. Sen merkitys korostuu sosiaalipalvelujärjestelmän uudistuksessa niin asiakkaan kohtaamisen tapana, palveluiden kehittämisen välineenä kuin jokaisen yksilöllisenä kokemuksena omista vaikuttamismahdollisuuksistaan omaan elämään, käyttämiimme palveluihin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Osallisuus ei ole yksiselitteinen asia ja terminä sitä käytetään hyvin laajasti. Osallisuus kytkeytyy vahvasti asiakkuuteen sosiaalialalla ja tällöin puhutaan asiakasosallisuudesta. Käsittelen opinnäytetyössä myös työntekijöiden osallisuutta. Merkittävää juuri asiakasosallisuuden korostamisessa kuitenkin on, että se ei vielä toteudu tavoitteiden mukaisesti. Usein asiakas pääsee jo osallistumaan oman palvelunsa toteuttamiseen ja asiakastyössä huomioidaan vahvasti osallistavat työtavat, mutta tarkoituksenani on kuvata osallisuutta sen laajemmassa merkityksessä, jollaisena se nykyisessä lainsäädännössä ja sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmän uudistuksen tavoitteena määritetään.

Yksilön osallisuus hahmottuu kokemuksena ja tunteena muun muassa omista vaikutusmahdollisuuksistaan sekä toimintakykynä ja toimintamahdollisuuksina (Karjalainen & Raivio 2013, 14). Se rakentuu kokemuksena vuorovaikutuksessa ja se on olemista, toimintaa, osallistumista ja prosesseja erilaisissa suhteissa. Osallisuutta voidaan kuvata tasoina, jotka ovat osittain päällekkäisiä, vaikuttavat toisiinsa ja ovat jatkuvasti muuttuvia yksilön subjektiivisen kokemuksen ja mahdollisuuksien kautta. Esimerkiksi Isola ym. (2017, 16-23) kuvaavat osallisuuden muodostuvan kolmena tasona; osallisuudesta omaan elämään, osallisuudesta vaikuttamisprosesseihin palveluissa ja paikallisesta osallisuudesta. Sosiaalipoliittinen näkökulma sosiaalisesta osallisuudesta tukee ajatusta, että osallisuus on muuttuva ja dynaaminen prosessi, joka muodostuu osallistumisen kautta ja on yksilölle kokemuksellinen, omakohtainen ja tunneperäinen. Siihen liittyy tunne yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta ja omien asioiden kulkuun vaikuttamisesta. (Leemann & Hämäläinen 2016, 591.)

Osallisuus on aina yksilön subjektiivinen kokemus, mikä tekee osallisuuden rajojen määrittelystä tai mittaamisesta hankalaa (Leemann & Hämäläinen 2016, 589). Parhaimmillaan yksilölle osallisuus on omaehtoista toimintaa ja vaikuttamista, joka nousee omasta sitoutumisesta. Jotta sitoutuminen ja toiminta mahdollistuu, tarvitaan erilaisia resursseja liittyen elintasoon, kuulumiseen yhteisöön ja itsensä toteuttamiseen. Yhteiskunnan, palveluiden ja yhteisöjen on mahdollistettava osallisuus ja sen mahdollistava asenneilmapiiri. (Särkelä-Kukko 2014, 35-38.) Koska yksilöiden elämäntilanteet ja voimavarat vaihtelevat, yhteiskunnan tasolla tulisi tunnistaa osallisuus laajasti, esteettömästi ja luoda rakenteet, jotka mahdollistavat osallisuuden niin yksilö- kuin yhteisötasolla (Rouvinen 2014, 65).

Julkunen ja Heikkilä kuvaavat käyttäjän osallisuutta termillä user involvement ja erottavat sen osallistumisesta tarkoittavasta termistä user participation. Osallistumisella tarkoitetaan, että käyttäjä ottaa osaa vain johonkin osaan toiminnasta tai on esimerkiksi konsulttoijan tai tiedonantajan roolissa. (Julkunen & Heikkilä 2007, 89.) Tämä kuvaa sitä, että osallistuminen on keino lisätä osallisuutta eikä itsessään riittävää. Osallisuutta kuvataan erilaisin portain, joiden kautta sitä voidaan tarkastella kokonaisuutena ja kasvavina osallistumisen mahdollisuuksina. Roger Hart (1992) on kuvannut osallisuuden portaita lapsen osallisuuden kannalta. Hän tuo esiin, kuinka muodollisuudesta ja manipuloinnista, jota ei voi kuvata osallisuudeksi tai edes osallistumiseksi, nousee esimerkiksi kuulluksi tulemisen ja työntekijöiden tai aikuisten ohjaamien tilaisuuksien kautta lapsista itsestään lähteviin ideoihin ja niistä syntyviin projekteihin ja sitä kautta yhteistoiminnallisuuteen ja yhteiseen päätöksentekoon aikuisten kanssa. Samoja portaita voidaan tarkastella asiakasosallisuuden kannalta myös aikuisiin asiakkaisiin ja työntekijöihin liittyen. Osallisuuden hahmottamiseksi kuvaan asiakasosallisuutta perhekuntoutusyksikössä pohjautuen Hartin osallisuuden portaisiin. Leemann & Hämäläinen (2016, 588) tuovat esiin asiakasosallisuudesta kaksi tasoa, asiakkaan osallisuus omiin palveluihin ja laajemmin palvelujen suunnitteluun ja suunnitteluun osallistumiseen. Kuviossa jaan osallisuuden näihin kahteen tasoon.

Kuviossa 1 kuvaan, kuinka osallisuuden portaita voidaan soveltaa perhekuntoutusyksikön asiakkaan osallisuuden tasojen ymmärtämiseksi. Asiakkaan osallisuus kasvaa asteittain ja merkittävää on, ettei asiakkaan osallisuus koske vain palvelun käyttäjänä toimimista vaan myös laajemmin palvelun kehittäjänä ja vaikuttajana toimimista. Osallisuutta palveluissa lisää asiakkaan osallistuminen koko kuntoutusprosessiin ja työmenetelmien valitseminen asiakkaan osallisuutta tukeviksi. Yhteisössä tapahtuvassa perhekuntoutuksessa käyttäjä vaikuttaa myös kuntoutuksen perheistä ja työntekijöistä koostuvaan yhteisöön esimerkiksi yhteisökokouksessa, jossa toimintaa yhdessä suunnitellaan. Palvelunkäyttäjänä toimimisen lisäksi kuvaan osallisuutta sen laajemmassa kontekstissa. Osallisuutta määrittelee koko ajan kuitenkin yksilön oma subjektiivinen kokemus, joka vaihtelee ja jota voitaisiin kuvata myös liukuvarajaisena kuviona.



Kuvio 1: Osallisuuden tasot perhekuntoutusyksikössä (mukailten Hart 1992).

Asiakkaan osallistumiseen kehittäjänä ja vaikuttajana kuuluu asiakkaan tiedottaminen ja informaation jakaminen. Se ei itsessään riitä, mutta se tukee asiakkaan mahdollisuuksia laajempaan osallisuuteen. Palautekyselyt ja asiakkaalta tiedon kerääminen muulla tavoin ei ole myöskään riittävää osallisuutta. Perhekuntoutusyksikössä toimintaa voidaan kehittää esimerkiksi kehittämisilloissa, joissa on määritelty aihe, jota käsitellään. Tällöin puhutaan osallistumisesta. Osallisuus taas vaatii kehittäjäkumppanuutta, jossa asiakas on tasavertainen työntekijän kanssa. Käytännössä voi olla haastavaa erottaa, milloin asiakkaan osallistuminen muuttuu osallisuudeksi, kun esimerkiksi yhteiskehittämisen työpajoissa on valmiiksi määritelty aihe ja se on työntekijävetoinen. Usein siihen ei myöskään kuulu, että suunnitteluun osallistuu asiakkaita, tai että asiakas on koko yhteiskehittämisen prosessissa mukana suunnittelusta arviointiin. Tähän tulisi kuitenkin pyrkiä. Kun asiakkaat tuntevat itsensä tasavertaisiksi, mahdollistuu myös asiakaslähtöinen toiminnan kehittäminen, joka käytännössä voi tarkoittaa esimerkiksi, että asiakkaat kutsuvat työntekijöitä mukaan yhteiseen kehittämisfoorumiin.

Osallisuuden tavoitteena voitaisiinkin pitää kuvion 1 ylintä porrasta, joka kuvaa asiakkaan aktiivista ja asiakaslähtöistä osallisuutta. On kuitenkin helppo löytää esteitä sinne pääsemiseksi. Jotta asiakas itseohjautuvasti tai asiakasyhteisössä pystyy toimimaan, vaaditaan asiakkaan aktiivisuutta. Katja Valkama kutsuu tätä asiakkuuden paradoksiksi, koska aktiivisuus edellyttää hyviä toimintaedellytyksiä ja palvelunkäyttäjän liika aktiivisuus myös tulkitaan helposti hankaluudeksi ja vaativuudeksi. (Valkama 2012, 78.) Lastensuojelupalveluissa asiakkaista lähtevä, itsenäinen kehittämistoiminta tai päätöksenteko on vaikeaa myös lastensuojelussa läsnä olevien valta-asetelmien ja palveluiden luonteen vuoksi. Tarvitaan työntekijöiden tukea ja eri-

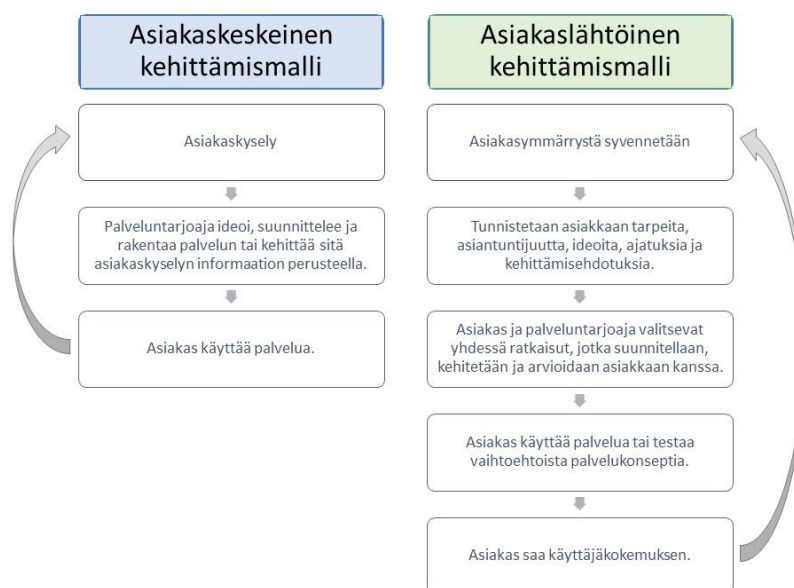
tyisesti asennetta ja asiakkaan arvon tiedostamista, jotta tämän kaltainen toiminta mahdollistuu. Työntekijät taas tarvitsevat laajemmin organisaation sekä ammatillisten verkostojen tukea ja yhteistä näkyä asiakasosallisuuden merkityksestä ja siihen pyrkimisestä.

Merkittävää on myös, että kokemukset ja ideat tuodaan laajemmin yhteiskunnalliseen keskusteluun ja asiakkaan osallisuutta voidaan laajentaa yhteiskunnalliseksi ja poliittiseksi osallisuudeksi. On merkittävää, että lastensuojelun asiakkaita kuullaan, jolloin voidaan vaikuttaa yhteiskunnan rakenteisiin ja asenteisiin. Yhteiskunnan tasolla osallisuus liittyy demokratiaan ja mahdollisuuteen osallistua päätöksentekoon ja poliittisella tasolla voidaan puhua vaikuttamisesta ja poliittisesta toimijuudesta, joka vaatii vielä paljon rakenteellista työtä.

Asiakaslähtöisyys on keskeinen arvoperusta sosiaali- ja terveysalalla ja se liittyy vahvasti osallisuuteen. Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan tulisi olla vastavuoroista ja se edellyttää palveluntarjoajalta asiakasymmärrystä ja asiakkaalta palveluymmärrystä. Sosiaalialalla asiakasymmärrys sisältää koko asiakkaan toimintaympäristön tarkastelua. Asiakas on paitsi yksilö, myös osa perhettään, lähiyhteisöään ja yhteiskuntaa ja hänet nähdään resurssina ja toimijana. Asiakkaalla on vastuu omasta hyvinvoinnistaan, mihin liittyy asiakkaan voimaannuttaminen. Vastuullisen asiantuntijuuden kautta asiakkaasta tulee työntekijän kanssa yhdenvertainen (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18-19.)

Asiakaslähtöisyyteen liittyy palvelujen järjestäminen asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Jotta tähän päästään, tarvitaan asiakkaan osallisuutta palveluiden suunnittelun, kehittämisen ja arvioinnin osana. (Virtanen ym. 2011, 18-19.) Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa on tärkeää erottaa se asiakaskeskeisyydestä. Asiakaskeskeisyys kehittämisessä voidaan kuvata esimerkiksi palautekyselyn kautta, jolloin asiakaskeskeinen kehittäminen tarkoittaa, että asiakas vastaa palautekyselyyn, minkä jälkeen palveluntarjoaja toteuttaa itse suunnittelun ja kehittämisen. Asiakaslähtöinen kehittäminen taas sisältää dialogisen vastavuoroisuuden, joka mahdollistaa asiakasymmärryksen syventämisen, siihen kuuluu myös se, että asiakas on mukana suunnitteluprosessissa. (Heikkilä-Tammi, Larjovuori, Manka & Nuutinen 2012, 6-7.)

Lea Hennala tuo esiin väitöskirjassaan haasteen oivaltaa asiakkaiden osallistaminen asiakaspalautteita ja palvelutoivelistoja laajemmassa kehittämisenäkökulmassa (Hennala 2011, 4). Asiakaslähtöisen kehittämisen arvona on, ettei sosiaali- ja terveyspalveluihin kannata luoda palvelumalleja jotka eivät vastaa asiakkaan tarpeeseen. Kuviossa 2 kuvataan asiakaslähtöistä kehittämismallia verraten sitä asiakaskeskeiseen malliin, jossa asiakas nähdään vain informaation antajan roolissa. Asiakaslähtöinen malli syventää asiakasymmärrystä ja tunnistaa asiakkaan asiantuntemuksen, lisäarvon ja laajemman vaikuttamisen käyttäjäkokemuksen lisäksi sekä mahdollistaa myös, että kehittäminen lähtee asiakkaan aloitteesta. (Virtanen ym. 2011, 36-37.)



Kuvio 2: Asiakaslähtöisen ja asiakaskeskeisen kehittämisen erot (Virtanen ym. 2011, 37).

2.1 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystalouden uudistuksen tavoitteina

Sosiaali- ja terveystalouden uudistuksessa uudistetaan julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto, sen rakenne, palvelut ja rahoitus. Mikäli uudistus toteutuu, uudet maakunnat ovat vastuussa sosiaali- ja terveystaloudestaan kuntien sijaan. (Valtioneuvosto 2018a.) Uudistuksen keskeisiä tavoitteita on kehittää asiakasosallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Lastensuojelupalveluiden kohdalla on mahdollista ja toivottavaa että uudistuksen myötä asiakkaat saavat tasavertaisempaa kohtelua palveluissa ja erot kuntien tarjoamien palveluiden välillä eivät vaikuta asiakkaan saamaan hoitoon ja tukeen. Maakuntien vastuulle jää palveluiden integraatio niin että asiakas saa moniammatillista, saumatonta ja oikea-aikaista hoitoa ja tukea palveluiden yhteensovittamisen kautta. (THL 2018a.)

Palvelujärjestelmän uudistuksessa on huomioitu, että asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän kehittäminen vaatii asiakkaiden osallistumista palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen (THL 2017). Ymmärrys asiantuntijuudesta, tiedosta ja siihen liittyvästä tiedontuotannosta on muuttumassa yhteiskuntatieteiden alueella. Sosiaalityössä se korostuu ja merkitys on erityinen (Kokkonen, Mattila, Närhi & Puttonen 2018, 229; Satka 2013). Tiedontuotanto muuttuu esimerkiksi niin, että tietoa tuotetaan yhä enemmän niissä ympäristöissä, joissa tietoa käytetään ja niiden asiantuntijoiden kanssa joiden työssä tietoa käytetään. Asiakkaan kokemustietoa hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja nähdään että asiakastyössä olevilla työntekijöillä sekä asiakkailla itsellään on merkitystä kehittämisessä. (Satka 2013.)

Vaatimukset osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä on huomioitu laajasti sosiaalipalveluita määrittävässä lainsäädännössä. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus laajemmin, paitsi

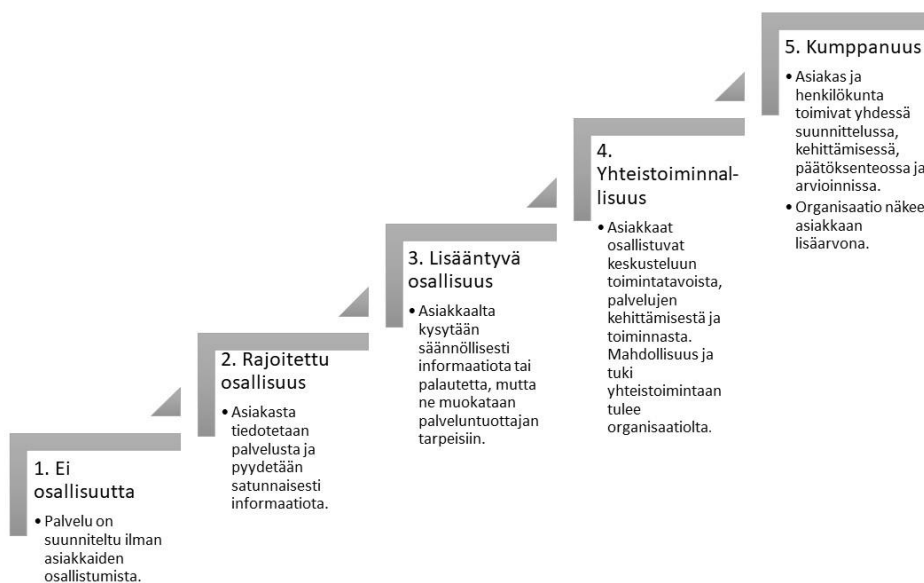
palveluiden käyttäjänä, myös vaikuttajana, on huomioitu sosiaalihuoltolaissa. (L1301/2014). Myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellyttää asiakkaan vahvaa osallistamista palveluiden kehittämiseen tarkoittaen, että asiakkaan osallistumista ja aktiivisuutta palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen tulee lisätä (L812/2000). Osallisuus huomioidaan lastensuojelulaissa (L417/2007), jossa edellytetään lapsen mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen lisäksi myös lapsen mahdollisuuksia arvioida ja toteuttaa toimintaa. Nuorisolain tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnassa (L1285/2016). Kuntalaissa määritetään, että kunnassa on huolehdittava monipuolisista ja vaikuttavista kunnan asukkaan osallistumisen mahdollisuuksista kunnan toimintaan ja palveluihin (L410/2015). Myös muut sosiaalipalveluja määrittävät lait, kuten vanhuspalvelulaki (L980/2012) ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L189/2001) vahvistavat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden sisältöön ja toteuttamistapaan.

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman eli LAPE-hankkeen toisena laajana kehittämiskohdeena palveluiden oikea-aikaisuuden, sopivuuden ja sijainnin lisäksi, on lapsi- ja perhelähtöisen toimintakulttuurin edistäminen, mihin liittyy lasten, nuorten ja vanhempien osallistuminen palvelujen kehittämiseen. Kyseessä on hallituksen kärkihanke, jonka tarkoitus on uudistaa lasten, nuorten ja perheiden palveluita kokonaisuudeksi maakuntien ja tulevaisuuden kuntien toimintaympäristöön. Hanketta johtaa sosiaali- ja terveysministeriö ja hankkeen toimeenpanon tuesta vastaa THL. (STM 2018.) Hankesuunnitelmassa tuotiin esiin, että tarkoituksena on palveluiden käyttäjien osallistaminen kehittämisessä esimerkiksi niin, että lasten ja nuorten näkemyksiä kerätään lastensuojelun, koulun ja nuorten palveluiden kehittämiseksi yhteistyössä eri ministeriöiden ja muiden toimijoiden kanssa (Aula, Juurikkala, Kalmari, Kaukonen, Lavikainen & Pelkonen 2016, 19). Kohdennetusti lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen kehittämiseksi LAPE-hankkeessa toteutettiin työpajatyöskentelyä, johon osallistui eri toimijoita sosiaali- ja terveyspalveluista, myös kokemusasiantuntijoiden verkostoista (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017).

2.2 Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä

Asiakasosallisuuteen liittyy vahvasti yksilön kokemus osallisuudestaan, eli vaikutusmahdollisuuksistaan ja toimintakyvystään omassa elämässään. Todellinen osallisuus merkitsee kuitenkin sitä, että käytännön työorientaatioiden asiakaslähtöisiksi muuttumisen lisäksi asiakkaan asiantuntemus ja kokemus hyödynnetään myös palveluprosessien ja käytäntöjen kehittämisessä (Laitinen & Niskala 2013, 13). Asiakasosallisuuden sosiaalialalla tulisi tarkoittaa sitä, että palvelun käyttäjä osallistuu myös palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin (Leemann & Hämäläinen 2015). Riittävää osallisuutta ei enää ole asiakastyytyväisyyskyselyt ja kokemusasiantuntijuus yksittäisten palvelun käyttäjien kautta (Kairala, Niskala & Pohjola 2017, 7-8).

Clark, Davis, Fisher, Glynn & Jeffries (2008, 10-11) kuvaavat asiakkaan osallistumisen tasoja, jotka näkyvät kuviossa 3. Kumppanuuteen päästään vasta, kun asiakas nähdään ja tunnustetaan lisäarvona ja tasavertaisena kumppanina palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa sekä palveluun kuuluvassa päätöksenteossa. Nykyiset lastensuojelun palvelut on usein suunniteltu pohjautuen ammattilaisten näkemykseen ja kokemukseen. Clark ym. tuovat myös esiin, että asiakas nähdään lisäarvona, mikä kumppanuuden kannalta tarkoittaisi heidän mukaansa myös asiakkaalle korvauksen antamista ja palkkaamista organisaation työntekijäksi.



Kuvio 3: Asiakkaan osallistuminen kehittämiseen, tasot (Clark, Davis, Fisher, Glynn & Jeffries 2008, 10-11).

Kun asiakkaat saavat aidosti osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, saadaan muodostettua syvälinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. Tätä ymmärrystä tarvitaan, jotta sosiaali- ja terveystieteiden toimijat kykenevät ymmärtämään miten ja millaisia palveluita tulee suunnitella. (THL 2017.) Asiakkaan kokemusta tarvitaan palveluiden suunnitteluun, muotoiluun ja arviointiin ja Kairala ym. (2017, 8-9) tuovat esiin, että käsitteellisesti asiakkaan rooli on muuttumassa kokemusasiantuntijaksi kohti kehittäjä- ja vaikuttaja-asiakkuutta. Asiakasosallisuus on myös keino lisätä palvelujen eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä sekä edistää palveluiden tehokkuutta ja laatua. (Leemann & Hämäläinen 2015.)

Asiakasosallisuuden korostaminen haastaa asiantuntijat ja ammattilaiset käyttämään osallistavia ja yhteistoiminnallisia lähestymistapoja palveluiden suunnitteluun (Pöyry-Lassila 2017, 25-26). Asiakkaan roolin muodostumista tasa-arvoiseksi palvelujen kehittäjäksi ja vaikuttajaksi voidaan tukea osallistavalla kehittämistyöllä (Kairala ym. 2017, 7-8). Ryhmähaastattelut, teemapäivät - ja viikot, kehittäjäasiakasryhmät, osallistavat työpajat, kokemusasiantuntijuus ja

asiakasraadit ovat sosiaalialalla jo käytössä olevia osallistamisen tapoja palveluiden kehittämiseksi (Hinkka ym. 2015). Asiakkaiden tunnistaminen voimavarana ja heidän osallistamisensa kehittämiseen vaatii käyttäjä- ja muita rajapintoja ylittävää sitoutunutta sekä innovaatiohakuisuutta ja yhteistoiminnallisuutta kehittämisessä (Hennala 2011, 13).

Yhteiskunnallisesti asiakkaan osallistumisella kehittämiseen ja sitä kautta toimijuuden vahvistamisella ja kokemustiedon esiin tuomisella on merkitystä ennakkoluulojen vähentämisessä ja arvojen muutoksen kannalta. Todellisia kokemuksia esiin tuotaessa voidaan korjata vääriä käsityksiä ja ennakkoluuloja asiakkaiden tilanteista ja ilmiöistä, joiden parissa työskennellään. (Marila-Penttinen & Meriluoto 2015, 18.)

Asiakkaan osallistamisessa kehittämistyöhön nähdään lisäarvoa myös asiakkaan voimaantumisen näkökulmasta. Voimaannuttaminen nähdään toimintatutkimuksellisuuden kautta mahdollisuutena saada heidät uskomaan omiin kykyihinsä ja taitoihinsa ja parhaimmillaan voimaannuttaminen vaikuttaa valta-asetelmiin ja vapauttaa ideologisesti syntyneistä uskomuksista. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 155-158.) Tässä yhteydessä voidaan puhua aikaansaamis- eli resurssivalasta, jonka tavoitteena on vaikuttaa asiakkaan toimintaedellytysten kasvuun. Tärkeää on kuitenkin huomioida, että asiakkaan toimintaedellytysten kasvu ei saa olla kytköksissä ammattilaisen omiin tarpeisiin tai esimerkiksi kehittämistyön päämäärään. (Hallamaa 2017, 158-159.)

2.3 Työntekijöiden osallisuus kehittämisessä

Työntekijän osallisuus toteutuu työntekijän ollessa itse osallistumassa, kun häntä koskevia asioita tutkitaan ja kehitetään (Kivipelto 2008, 24). Jotta palveluita voitaisiin kehittää syvällisesti ja kustannustehokkaasti, tarvitaan kehittämiskäytäntöjen uudistamista ja vuoropuhelua kaikkien toimijoiden kesken. Keskeistä on yhteisen ymmärryksen luominen asiakastarpeesta, palvelun tuottamisesta ja toimintaympäristöstä, mikä vaatii rakenteita niin työyhteisössä kuin organisaatiotasolla. (Jantunen, Kurki & Tuomivaara 2015, 167.)

Perinteisesti sosiaalipalveluiden kehittämisessä johto on luonut strategisia linjauksia, joiden pohjalta toimintatavat ja prosessit on kehitetty kehittämissyöryhmissä ja sitten jalkautettu työntekijöiden työhön. (Jantunen ym. 2015, 167.) Työntekijöiden osallistamisen merkitystä kehittämistyöhön perustellaan esimerkiksi työhyvinvoinnin edistämällä (Hasu, Pahkin & Puttonen 2016, 24, 28). Osallistumismahdollisuudet myös lisäävät työn mielekkyyttä ja merkityksellisyttä (Tuomivaara, Pekkarinen & Sinervo 2015, 124-125). Työntekijän osallistamisella tuetaan demokratian ja oikeudenmukaisuuden periaatteita (Kivipelto 2008, 24).

Osallisuutta tukee perinteisestä hierarkkisesta johtamistavasta siirtymistä kohti jaettava johtamista ja itseohjautuvaa tiimityötä (Ahonen 2017, 19). Sosiaalialan esimiehiltä vaaditaan kehittymistä kohti dialogista ja jaettava johtamista ja toisaalta työntekijöiltä uutta ymmärrystä

oman työn vaikutuksista laajemmin työyhteisön, organisaation ja yhteiskunnan toimintaan (Kaartinen, Katisko & Nieminen 2018, 99). Jotta työntekijät saataisi osallistumaan rohkeasti innovatiiviseen kehittämiseen, tulee johdon luoda kehittämismyönteinen ilmapiiri, puitteet, resurssit ja tarjota osaamista ja työkaluja työntekijöiden tueksi (Ahonen 2017, 28). Kun työntekijä saa olla mukana vaikuttamassa, hän todennäköisesti aktivoituu myös itse tekemään uudistuksia ja kehittämistoimia (Kivipelto 2008, 24).

Hasu ym. (2016) suosittelevat että työhyvinvoinnin parantamiseksi henkilöstö otetaan mukaan kehittämiseen. Suosituksena on, että työntekijöillä on mahdollisuus tulla kuulluksi paitsi työhönsä ja työn tekemisen tapaan ja tavoitteiden asettamiseen, mutta myös osallistua työn kokonaisvaltaiseen kehittämiseen ja uudistamiseen. Suositellaan myös, että henkilöstö osallistuu muutosten suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työntekijä tuntee parhaiten oman työnsä sisällön ja on tärkeää tukea työntekijän osallistumismahdollisuuksia ja kuulla työntekijän tietoa ja osaamista työtä, työolosuhteita ja työympäristöä koskevien päätösten suunnittelussa ja valmistelussa ja muuttuvien työelämän haasteisiin vastaamiseksi. (Hasu ym. 2016, 24-28.) Vähäisillä vaikutusmahdollisuuksilla työhön on myös yhteys työuupumukseen sekä sairauspoissaoloihin (Virolainen 2012, 34-36).

Työntekijää tulisi kannustaa aloitteellisuuteen ja innovatiiviseen toimintaan kehittämällä toimintamalleja ja työkaluja jotka helpottavat työntekijöiden kriittistä ja rakentavaa vuoropuhelua työstä ja palvelun tuottamisesta. Osuva- tutkimushankkeessa selvitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden innovatiivisen toiminnan kannalta keskeisiä tekijöitä. Keskeisiksi nousivat työn imu, vaikutusmahdollisuudet ja työryhmän ilmapiiri. Nämä tekijät kytkeytyvät kokemuksiin osallistumisesta sekä työn hallinnasta. Innovatiivisuutta tavoiteltaessa onkin kehitettävä toimintamalleja ja työkaluja helpottamaan työntekijöiden rakentavaa ja kriittistä vuoropuhelua työstä ja palvelun tuottamisesta, jonka kautta työn merkityksellisyys, mielekkyys ja hallittavuus mahdollistuvat. (Tuomivaara ym. 2015, 124-125.)

3 Lastensuojelupalveluiden kehittäminen

3.1 Perhekuntoutusyksikkö Tyrsky

Opinnäytetyön yhteiskehittämisen työpajat toteutettiin Pelastakaa lapset ry:n perhekuntoutusyksikössä Vantaalla. Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyssä toteutetaan ympärivuorokautista perhekuntoutusta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Palvelu toimii kunnan ostopalveluna ja asiakkaat ohjautuvat perhekuntoutukseen kunnan lastensuojelun sosiaalityön kautta. Yksikössä kuntoutus tapahtuu yhteisössä, jossa kuntoutuksessa on samaan aikaan neljä perhettä. Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyn toiminnassa korostetaan lapsen kuulemistä ja lapsen etua, lasten perheiden ja muiden läheisten kanssa tehtävää yhteistyötä, kuntoutustoiminnan vaikuttavuutta, perheiden turvallista ja hyvää arkea, perheiden yksilöllisyyttä ja perheiden osallisuutta (Pelastakaa lapset ry 2018a).

Perhekuntoutus on avohuollon tukitoimi, joka perustuu lastensuojelulakiin. Avohuollon tukitoimien tarkoitus on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä ja tukea ja vahvistaa vanhempien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja -mahdollisuuksia yhteistyössä heidän kanssaan. Perhekuntoutus on yksi lain mukaan perheelle tarjottava avohuollon tukitoimi silloin kun se perustuu lapsen ja perheen tuen tarpeisiin. (L417, 2007.) Lastensuojelun perhetyön tavoitteena on suojella lasta ja vahvistaa lapsen hyvinvointia tukemalla perhettä kokonaisuutena. Tällöin huomioidaan perheen vuorovaikutussuhteet, vanhemmuus, arjenhallinta ja verkostot, arki käytäntöineen, perheenjäsenten tunteet ja kokemukset sekä perheen läheiset ihmissuhteet. Perhekuntoutus on perhetyötä jonka mahdollisuus tukea perhettä laaja-alaisesti ja intensiivisesti. (Alatalo ym. 2017, 32.) Perhekuntoutusta käytetään usein tukemaan perhettä tilanteessa, jossa on vaihtoehtona lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle tai sitä halutaan ennaltaehkäistä. Yleinen tuki perhekuntoutus on myös perheen jälleenyhdistämisessä lapsen sijoituksen jälkeen. (THL 2016.)

Pelastakaa lapset ry:n perhekuntoutustyön kehittäminen perustuu laadunhallintaan. THL määrittelee laadunhallinnan toiminnan johtamisena, suunnitteluna, arviointina ja parantamisena niiden laatutavoitteiden saavuttamiseksi, jotka on asetettu (THL 2018b). Laadunhallinta kattaa toiminnan, jolla organisaatio pystyy varmistamaan kykynsä tuottaa asiakkaiden tarpeet ja odotukset kattavan toiminnan. Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyn toiminta perustuu koko organisaation globaaleihin arvoihin, visioon ja missioon. Organisaatiotasolla laatutyöskentelyä johtaa lastenkotitoiminnan päällikkö yhteistyössä lastensuojelupalveluiden johtajan kanssa. Lastenkotien johtoryhmä suunnittelee, koordinoi sekä ohjeistaa perhekuntoutuksen laatutyöskentelyä ja jokaisen yksikön johtaja vastaa oman yksikön laadunhallinnasta. (Pelastakaa lapset ry 2018a.)

Perhekuntoutuksen toiminnan kehittämisessä käytetään tällä hetkellä perheiden asiakaspalautteita, joita kerätään perheen kuntoutuksen loppuessa lapsilta ja vanhemmilta valmiin paperisen palautelomakkeen avulla. Asiakkaat voivat antaa myös välitöntä palautetta kuntoutuksen aikana. Palautekysely lähetetään myös perheen vastuusosiaalityöntekijälle. Yhteiskehittämistä yksikössä ei ole aiemmin tehty.

3.2 Lastensuojelupalveluiden kehittämiseen liittyvät erityispiirteet

Lastensuojelun asiakkaiden kohdalla osallisuus tuo parhaimmillaan mahdollisuuden osallistua kaikkeen heitä liittyvään päätöksentekoon ja kehittämiseen. Lastensuojelu osana sosiaalialaa tuo osallistavaan kehittämistoimintaan kuitenkin omat huomioitavat erityispiirteensä. Sosiaalialaa edelleen määrittävät valta-asetelmat ovat huomionarvoinen asia ja itsessään kehittämisen kohde koko sosiaalialalla. Toinen esille usein tuleva asia on salassapitovollisuus ja sen aiheuttama varovaisuus kaikkeen toimintaan liittyen. Lastensuojelutyöhön liittyy ennakkoluuloja, pelkoja, asenteita ja byrokratiaa. Arvot ja asenteet ovat läsnä niin poliittisessa päätök-

senteossa kuin yksittäiseen asiakkuuteen liittyen (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 222-244). Asiakkaat ovat usein elämässään vaikeassa elämäntilanteessa silloin, kun ovat palvelun kohteena. Nämä kaikki asiat ovat huomiotavia, kun kehittämistyötä suunnitellaan ja arvioidaan. Yhteinen, tasa-arvoinen kehittäminen luo mahdollisuuksia näiden esteiden kaatamiseksi ja siksi asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen on erityisen merkityksellistä.

Jotta ymmärretään lastensuojelun asiakkaiden toimijuutta ja osallisuuden kokemusta, tulee valtarakenteet tiedostaa ja huomioida, sillä ne ovat pitkään määrittäneet työtä ja asiakkuutta. Valtarakenteet säätelevät asiakkaan ja ammattilaisen rooleja ja osallisuuden muotoja ja näkyvät asiakkaan ja ammattilaisten kohtaamiseen liittyvissä struktuureissa. (Niemi 2013, 31-38.) Sosiaalialalla asiakkaan ja työntekijän välisiin suhteisiin liittyy edelleen statusrooleja, joista tyypillinen esimerkki on auttaja-autettava-roolit. Statusroolit voivat ohjata niin henkilöiden omaa ilmaisua ja käytöstä kuin pyrkimystä ohjata vastapuolen ilmaisua roolin mukaiseksi, jos niihin ei kiinnitetä huomiota. Ammattilaisen ilmaisuun vaikuttaa asiantuntemukseen, ammattitaitoon ja pätevyyteen liittyvä tiedon hallinta. Tiedon haltija omaa korkeamman statusaseman kuin tietämätön ja tyypillisesti ammattilainen haluaa antaa itsestään asiantuntevan kuvan ulospäin. Jos hakee omalle tietämykselleen ja pätevyydelleen arvostusta, on asiakkaan kuuntelu ja vastaanottaminen hankalampaa. (Routarinne 2007, 109-110.)

Valtasuhteiden olemassaolo ja on tärkeää tiedostaa ja tuoda esille. Esimerkiksi perhekuntoutusyksikön työntekijällä on niin kuntoutuksen arjessa kuin kuntoutuksen suunnittelussa ja arvioinnissa valtaa esimerkiksi jo päivittäiskirjauksia asiakkaan päivän kulusta tietojärjestelmään kirjatessaan. Lastensuojelu on myös palvelu jota ohjaa pakko, joten se luo väistämättä rajoittoa ja hankausta työntekijöiden ja asiakkaiden välille.

Salassapitovelvollisuus on läsnä kaikessa lastensuojelun ammatillisessa toiminnassa ja se nähdään vahvana ammatillisuuteen kuuluvana osaamisena. Kaikki lastensuojelussa kertynyt tieto asiakkaasta on salassa pidettävää ja salassapitovelvollisuus koskee myös asiakkaita, jotka ovat saaneet tietoa muiden asiakkaiden asiakkuuteen liittyvistä asioista. (THL 2018c.) Salassapitovelvollisuus voi kuitenkin johtaa väärin ymmärrettynä siihen, että kansalaisten osallistuminen rajataan työn ulkopuolelle, vaikka käyttäjädemokratia kuuluu jo modernin hyvinvointivaltion perusolemuksen ja laki velvoittaa siihen (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 65). Varovaisuus yhteisen kehittämisen ja sen myötä asiakaskokemusten jakamisen suhteen voi liittyä salassapitoon ja sen estämiseen, ettei tietoa kulkeudu väärään kohteeseen. Merkittävää on, että asiakas tietää mihin hänen antamaansa tietoa käytetään, tunnistetietojen käytössä ollaan varovaisia ja asiakkaalta pyydetään tarvittavat luvat, joita kehittämistyöhön tarvitaan.

Lastensuojelu ja siihen liittyvät negatiiviset mielikuvat luovat epäluottamusta. Julkisuuden ja median kautta lastensuojelun asiakkaista luodaan stereotyyppioita vahvistavia oletuksia, toi-

saalta lastensuojelun työntekijöitä säälitään työkuorman ja vaikeiden asiakastilanteiden uuttamina. Media omalta osaltaan voi kaventaa mahdollisuuksia vaikuttavaan ja toimivaan lastensuojelutyöhön (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 222-244). Asenteisiin ja pelkoihin on myös luonnollinen syy lähihistoriasta. Suomen lastensuojelun historiaan liittyy vaikeita ja arkoja asioita, kuten ruumiillista ja seksuaalista väkivaltaa, nöyryyttämistä ja perustarpeiden eli ruoan tai terveydenhoidon laiminlyöntiä (Haikari ym. 2016).

Kun kehittämistyötä tehdään lastensuojelupalveluissa, ollaan merkittävien asioiden äärellä, ihmisten perustarpeiden, vaikeiden elämäntilanteiden ja toisaalta yksilön ja perheen arjen ja elämän piirissä. Lastensuojelun asiakkuuteen liittyy usein, että asiakkaat ovat elämäntilanteessaan elämänsä kriisikohdassa ja tarvitsevat monialaista tukea. Kun ihminen on haasteellisessa elämäntilanteessa, nähdään osallisuus usein voimauttavana ja valtauttavana asiana ja se voi mahdollistaa asiakkaan tilanteessa muutosta parempaan. On kuitenkin tärkeää huomioida, että haavoittuvassa tilanteessa oleva ihminen on myös helpommin vaikutuksille altis eikä välttämättä kykenevä tekemään hyvinvointinsa kannalta parhaita ratkaisuja. Osallisuuden kokemus voi olla myös merkittävä osa traumasta selviämistä (Marila-Penttinen & Meriluoto 2015, 31). Ammatillisuuteen ja harkintaan liittyy osaltaan myös valtaa pohdinnassa, onko esimerkiksi kehittämistyöhön osallistuminen asiakkaalle hyödyllistä tietyssä tilanteessa.

3.3 Digitalisaatio osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden tukena

Opinnäytetyön kautta tapahtuva perhekuntoutusyksikön verkkosivuston kehittäminen on yksi askel kohti työn osittaista siirtymistä verkkoympäristöön. Ajattelen sen olevan yhden palveluyksikön kannalta suuri askel verrattuna sen aiempaan verkossa tapahtuvaan toimintaan ja työhön. Vaikka se on vasta alkua, kun puhutaan digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista perhetyölle, ollen vasta informaation tarjoamista verkon välityksellä, kehitys tulee todennäköisesti olemaan nopeaa seuraavien vuosien aikana myös itse perhetyön tarjoamisessa verkkovälitteisesti. Tästä syystä tuon esiin sitä, kuinka digitalisaatio teemana on merkityksellinen asiakkaan osallisuuden tukemisessa.

Digitalisaatiosta puhutaan, kun palveluiden ja tuotteiden digitalisoituminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa ja yritysten ydintoimintaa (Ilmarinen & Koskela 2015, 23). Lastensuojelupalveluissa mahdollisuudet liittyvät palvelujen nopeampaan saatavuuteen ja asiakaslähtöisyyteen (Kohonen & Arajärvi 2017). Samalla kun virtuaalisen maailman merkitys kasvaa, myös digitaalinen sosiaalityö tulee olemaan jatkossa päivittäinen työkentelymuoto ja työväline (Kaartinen, Katisko & Nieminen 2018, 99). Sosiaalialalla digitalisaation haasteet liittyvät pääasiassa työn sisältöihin, johtamiseen ja rohkeuteen suuntautua kohti tulevaisuuden haasteita (Kohonen & Arajärvi 2017). Teemana se huomioidaan lähes jokaisessa hallituksen kärkihankkeessa ja julkisia palveluita rakennetaan ensisijaisesti digitaalsiksi (Valtiovarainministeriö 2018).

Kun perustellaan sitä, miksi sosiaalityön ja lastensuojelupalveluiden tulisi kehittää digitaalisia palveluja ja kiinnittää huomiota verkossa tapahtuvaan toimintaan ja asiointiin, voidaan todeta, että ihmiset tutkitusti asioivat yhä useammin esimerkiksi julkisten palveluiden ja viranomaisten kanssa internetin välityksellä. Tilastokeskuksen mukaan 73 prosenttia suomalaisista 16-89-vuotiaista käytti internetiä useaan kertaan päivässä vuonna 2017. (Tilastokeskus 2017.) Kun asiointi siirtyy muissakin asioissa internettiin, asiakkaat enenevässä määrin odottavat, että myös sosiaalipalveluissa asiointi on mahdollista internetin välityksillä. Palveluiden ja informaation tulisi olla helposti saatavilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 72-23.)

Sosiaali- ja terveysalalla digitalisaatio mahdollistaa asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta, tehostaa palvelujärjestelmän resursseja ja tarjoaa ammattilaisille toimivat ja tehokkaat järjestelmät esimerkiksi tiedolla johtamisen kautta. (STM 2016, 18-19.) Osallisuutta tukee, kun asiakas pystyy jatkossa entistä paremmin itse tuottamaan tietoa omasta tilanteestaan ja tuen tarpeestaan ja sähköiset tietojärjestelmät mahdollistavat asiakkaan pääsyn omiin tietoihinsa. Osallistavaa kirjausta hyödynnetään ja siihen koulutetaan ammattilaisia esimerkiksi määrärahojen kirjaamisen käyttöönoton tueksi tarkoitetun Kansa-koulu II hankkeen avulla (Socom 2017). Kun tiedonhallinta kehittyy, lisää se vaikuttavuutta ja tehokkuutta ammattilaisten työhön, mikä mahdollistaa resurssien hyödyntämisen paremmin. Sähköisesti toteutetut palvelut lisäävät myös palveluiden esteettömyyttä ja palvelut ovat käytettävissä joustavasti ja asiakkaalle sopivaan aikaan.

Sosiaalialalla tutkitaan ja kehitetään tällä hetkellä paljon digitaalisia palveluita ja esimerkiksi verkossa tehtävän työn ja tiedon digitalisoinnin mahdollisuudet ja arvo tiedostetaan osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden kannalta. Nuorten kohtaamisen verkossa on nähty vahvistavan osallisuutta (Screenagers 2016). Ylönen (2018, 104-126) tuo esiin, että nuorten auttamistyö verkossa mahdollistaa voimaannuttavan sosiaalisen tuen ja työntekijän ja asiakkaan valta ja kaantuu tasaisemmin. Toisaalta nähdään, että palveluiden siirtyminen sähköiseen muotoon vaikuttaa joidenkin ihmisten osallisuuden mahdollisuuksiin heikentävästi, jos laitteita ja osaamista niiden käyttöön ei ole.

Yhä useampi sosiaalialan toimija löytyy sosiaalisesta mediasta ja näin esimerkiksi lastensuojelupalvelua tuottava taho voi luoda mielikuvia palveluistaan. Digitalisaatio siirtää valtaa palvelun käyttäjälle ja tekee toiminnasta läpinäkyvää. Ristiriitainen informaatio tai epäeettinen toiminta tulee entistä paremmin esille. (Ilmarinen & Koskela 2015, 56.) Erytisessä tiedon tarjoamisessa palvelusta on tiedon saavutettavuudella merkitystä. Hyvin koostetulta verkkosivustolta asiakas voi hakea tietoa mihin vuorokauden aikaan tahansa omalla älypuhelimellaan.

Verkossa voidaan viestiä eri tavoin ja informaatiota voidaan tarjota laajasti ja monipuolisesti, eri kohderyhmille samanaikaisesti, tieto on kustannustehokkaampaa ja saatavilla ympäri vuo-

rokauden (Ilmarinen & Koskela 2015, 72-73). Paitsi että verkkosivuston yhteiskehittäminen tukee asiakkaan osallisuutta palvelujen kehittämisessä, hyvin koostettu verkkosivusto voidaan nähdä yhtenä tapana tukea asiakkaan osallisuutta, kun asiakkaalla on valta ja mahdollisuudet itse ottaa selvää valitsemistaan asioista ja palvelusta. Mahdollista se on, jos tietoa on kattavasti ja helposti saatavilla. Aiemmin asiakas oli pitkälti sosiaalityöntekijän antaman informaation varassa, eikä hänellä ollut mahdollisuutta esimerkiksi vertailla eri palveluntuottajien tarjoamia palveluita tai muiden asiakkaiden kokemuksia palvelusta.

Verkkosivustojen merkitystä voidaan pohtia myös osallisuuden edistämisen kannalta. Vaikka asiakasosallisuus kattaa enemmän kuin tiedon saannin palvelusta, on tieto-osallisuus Leemanin ja Hämäläisen (2016, 588) mukaan perusedellytys, jotta asiakas voidaan osallistaa laajemmin. He tuovat esiin esteettömän tiedottamisen merkityksen, esimerkiksi verkkosivuston visuaalisuuden ja helppokäyttöisyyden kautta.

4 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen (yhteiskehittely, co-creation) on palveluiden kehittämistä yhdessä asiakkaan, asiantuntijoiden ja ammattitoimijoiden kesken (Kuure 2017). Yhteiskehittäminen tarjoaa mahdollisuuden osallisuuden tasoon, jossa puhutaan yhteisestä ammattilaisten ja asiakkaiden kehittämiskumppanuudesta, joka mahdollistaa asiakkaan toimijuutta. Osallisuuden pyrkimyksenä on saavuttaa asiakkaan toimijuus omassa elämässään sekä laajemmin yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka (2012, 315) tuovat esiin osallisuuden jatkumon, joka esittää, että käyttäjien osallisuuden merkitys kasvaa, kun siirrytään tiedon antamisesta ja konsultoinnista kohti käyttäjäjohtoisuutta ja kumppanuutta. Suurin osallisuuden merkitys heidän mukaansa saavutetaan kumppanuudella, eli käyttäjien, ammattilaisten ja päättäjien yhteistyöllä ja yhteisellä kehittämisellä.

Yhteiskehittäminen on osa sitä kulttuurista muutosta kohti osallisuutta ja vuorovaikutusta, jossa asiakkaiden, palvelun käyttäjien ei enää ajatella olevan vain palveluiden kohteina ja vastaanottajina, vaan lisäarvo kehittämistyössä (Pöyry-Lassila 2017, 25-26). Asiakkaat ovat tällöin alusta alkaen mukana suunnittelemassa palvelua, jonka on tarkoitus vastata asiakkaiden tarpeita ja toiveita (Pöyry-Lassila 2017, 25-26). Yhteiskehittäminen on asiakaslähtöisen kehittämisen malli ja asiakaslähtöinen kehittäminen kautta voidaan välttää se, että sosiaali- ja terveyssektorille ei luoda palvelumalleja, joissa tarve on oikea, mutta tarpeeseen vastaamisen tapa ei toimi asiakkaan näkökulmasta. (Ahonen ym. 2011, 37.)

Yhteiskehittäminen haastaa perinteistä ammatillisuutta, joka perustuu asiakkaiden ongelmien korjaamiseen (Raivio 2018, 28). Sosiaalityön palveluiden tarkoitus lähtökohtaisesti on lisätä asiakkaan toimintavalmiuksia, mutta asiakkaan roolista katsottuna ne eivät välttämättä palvele tarkoitustaan esimerkiksi korjatakseen vastavuoroisuuden ja yhteisyyden puutetta, sen

sijaan ne voivat jopa vähentää autonomiaa ja oman elämän hallintaa. Asiakkaiden kanssa kehittäminen varmistaa, että palvelut vastaavat tarvetta. (Isola ym. 2017, 31.) Parhaimmillaan kehittäminen selkeyttää palveluita asiakkaan kokemuksen kautta. Useiden toimijoiden osallistaminen antaa myös laajemmat resurssit kehittämistyöhön. (Kuure 2017.)

Yhteiskehittämisessä rakennetaan tietoisesti ja tavoitteellisesti uutta tietoa ja yhteisten kohteiden, kuten käsitteiden ja palveluiden tietoista kehittämistä (Pöyry-Lassila 2017, 26-27). Sitä voidaan käyttää erilaisiin käyttötarkoituksiin eikä se ole vain keino tai menetelmä, vaan merkityksellistä toimintaa. Onnistuessaan se on osallistujille mieleistä ja hyvinvointia ja osallisuudentunnetta lisäävää. Yhteiskehittäminen voidaan nähdä päämääräsuuntautuneena yhteistoimintana joka mahdollistaa merkityksellisen kohtaamisen ja yhteisen tiedon ja ymmärryksen jakamisen. Samalla tiedon tuottaminen syvenee ja kehittämistoiminnan laatu paranee. Lisäarvona yksilön hyvinvointia lisää yhdessä tekeminen, toimiminen ja kehittäminen joka lisää kumppanuutta ja ymmärrystä. (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2018.)

Isola ym. (2017, 32-33) esittävät periaatteita tai suuntaviivoja, joita yhteiskehittäminen vaatii. Ensinnäkin kaikille asiakkaille tai osallistujille tulisi tarjota mahdollisuus yhteiskehittämiseen ja siitä on tiedotettava ymmärrettävästi. Yhteiskehittäminen etenee vaiheittain ja prosessiin kuuluu esimerkiksi tutustuminen, ihmettely, luottamuksen rakentuminen, kokemusten sanallistaminen, dialogisuus ja saavutettujen tulosten muotoilu. Prosessin aikana on varmistettava, että kaikkien ääni ja näkemykset tulevat kuuluviin ja kehittäjien tulee olla prosessissa mukana laajemmin kuin vain osallistujina. Yhteiskehittämisestä jää jälki ja ideat ja tulokset viedään eteenpäin.

Asiakaslähtöisen kehittämisen peruselementti on vuorovaikutuksellisuus. Tästä syystä opinäytetyössä dialoginen vuorovaikutus on osana työpajojen yhteistoiminnan arviointia. Kun tasavertainen, dialoginen vuorovaikutus onnistuu, päästään kohti yhteisöllistä oppimista ja ymmärryksen rakentamista (Kuure 2017). Dialoginen keskustelu yhteiskehittämisessä ei ole aina nopeaa ja helppoa. Asiakas voi tarvita tukea, jotta pystyy sanoittamaan kokemuksiaan, jotta asiakkaan kokemus käsitteellistyy. (Isola ym. 2017, 32.) Yhteiskehittämisen haasteena on, kuinka tasavertaisuus osallistujien välillä saadaan toimimaan. Tämä vaatii ammattilaisilta valtasuhteiden tunnistamista ja asiantuntijuudesta sivuun astumista (Isola ym. 2017, 32).

4.1 Fasilitointi

Tehokkaaseen ryhmätoimintaan liittyy hyvä suunnittelu ja se, että joku fasilitoi sitä alusta loppuun saakka tukien keskustelun pysymistä tasavertaisena ja tavoitteellisena. Fasilitointia voidaan kuvata ryhmäprosessien valmentavana ohjaamisena (Koskinen 2017, 5). Fasilitaattorin nimitystä käytetään ryhmän vetäjästä, rooliin liittyy kuitenkin paitsi ryhmän ohjaaminen, myös ryhmäprosessin ja yksilöiden tukeminen. Roger Schwarzin (2017, 23) mukaan fasilitaat-

torin kehittäjäryhmän tukena on autettava ryhmää kehittämään yhteisen oppimisen ja ajattelamisen taitojaan ja yhteistä oppimista. Yhteiskehittämisessä ryhmän fasilitaattori tukee yksittäisten kehittäjäosallistujien kehittymistä ryhmäksi, jolla on yhteinen tavoite (Hagman, Hirvikoski, Wollstén & Äyväri 2018, 15).

Summa ja Tuominen (2009, 10) tuovat esiin, että tärkeintä fasilitaattorina toimimisessa on usko siihen, että ryhmä osaa itse parhaiten ideoida, kehittää ja luoda ratkaisuja. Fasilitointi ryhmätoiminnan tukena auttaa ryhmää olemaan tehokkaampi. Fasilitaattorin taitoihin liittyy ymmärrys ryhmätoiminnasta ja ryhmän välisen luottamuksen rakentumisen prosessista. Hyödyntää voi menetelmiä ja työkaluja jotka tukevat ryhmäytymistä, innovatiivisuutta, avoimuutta ja luottamuksen syntyä. (Hagman ym. 2018, 15.) Fasilitaattorin tulee olla tietoinen omasta roolistaan kuuntelijana ja kannustajana ja pyrkiä siihen, että ryhmän jäsenet ovat äänessä tasavertaisesti ja enemmän kuin hän itse. Taitoihin liittyy myös erilaisuuden näkeminen mahdollisuutena ja osallistujien erilaisten vahvuuksien ja ominaisuuksien tukeminen. (Kananen 2014, 67-68.) Asiakkaiden osallistamisen mahdollistamiseksi on keskeistä hallita viestintän, osallistumisen menetelmien ja osallistumisen prosessin hallinnan taitoja (Larjovuori ym. 2012, 325). Yhteiskehittämisessä tehtävänannon on oltava konkreettinen, mutta inspiroiva. (Isola ym. 2017, 33.)

Ahonen tuo esiin (2017, 28), että kehittämisen tulisi olla suunnitelmallista ja hallittua ja tuloksellisuus kehittämisessä vaatii raamit jotka mahdollistavat innovatiivisuuden. Innovatiivisuuden mahdollistamiseksi tarvitaan myös ulkoisia tekijöitä, jotka liittyvät tilaan, käytännön järjestelyihin, tiedottamiseen ja ruokailuihin. Fasilitoinnilla tarkoitetaan yleensä nimenomaan ryhmätoiminnan tukemista, mutta se voi kattaa myös muita tekijöitä. Usein suuremmissa ryhmäprosesseissa on erikseen esimerkiksi koordinaattori, mutta se on harvemmin mahdollista esimerkiksi yksittäisten työtiimien toiminnassa. Esimerkiksi kun järjestetään työpaja, jossa on tarkoitus toimia tehokkaasti ja innovatiivisesti ryhmässä, tulee kaikkien tietää tapaamisen tarkoitus ja syy siihen, miksi juuri he ovat paikalla, mitä heiltä odotetaan ja viestinnän tulee olla selkeää.

4.2 Dialoginen vuorovaikutus

Yhteiskehittäminen vastaa haasteeseen vastavuoroisen dialogin tarpeesta eri sidosryhmien keskinäisessä vuorovaikutuksessa (Miettinen 2016). Vuorovaikutuksen merkitys yhteiskehittämisessä on merkittävä. Yhteiskehittämisessä vuorovaikutuksen tulisi olla tasa-arvoista, arvostavaa ja symmetristä. Yhteiskehittäminen ja kehittäjäkumppanuus vaatii vastavuoroista dialogia asiakkaiden kanssa. Tällöin voidaan puhua kehittämistoiminnasta, joka tapahtuu yhteistyössä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa sekä yhteydessä organisaation ydintoimintaan, ei erillisenä. (Heikkilä-Tammi ym. 2012,7.) Opinnäytetyössäni arvioin työpajojen yhteistoimintaa dialogisen vuorovaikutuksen teorian kautta.

Dialogi voidaan nähdä kollektiivisena ajattelun prosessina, keskusteluna, jossa on kyse yhteisestä osallistumisesta ja jaetusta ymmärryksestä. Dialogissa kukaan ei voita ja kaikki osallistujat hyötyvät, ihmiset ajattelevat yhdessä. (Bohm & Nichol 2003, 6-27.) Koskimies, Pyhäjoki & Arnkil (2012, 9-13) tuovat esiin dialogiset käytännöt yhteisen oppimisen tiloina ja suhteiden verkostoina, jotka mahdollistavat hiljaisen tiedon esiin saamisen ja jakamisen. Dialogi lisää yhteenkuuluvuutta ja motivaatiota, luo uutta ja jaettua syvällisempää ymmärrystä, tuottaa ideoita ja levittää informaatiota (Roman 2005, 117-130).

Dialoginen vuorovaikutus on keskeistä sosiaalialan työntekijän ammattitaitoa. Asiakkaan asiantuntemuksen ja arvostuksen nostaminen uuteen arvoon lisää dialogisuuden merkitystä sosiaalialalla. Vuorovaikutusosaamiseen liittyy yhteisen ymmärryksen rakentaminen asiakkaan ja toisten asiantuntijoiden kanssa, toisen ihmisen kohtaaminen kunnioittavasti riippumatta tämän elämäntilanteesta ja taustastaan, kyky soveltaa eettisiä periaatteita toimintaansa ja vuorovaikutuksen elementtien tunnistaminen ja arviointi. Asiakastyön dialogisuus tarkoittaa pyrkimystä rakentaa yhteistä ymmärrystä. Dialoginen keskustelu vaatii vastavuoroisuutta ja molemminpuolista ymmärrystä eikä dialogista keskustelua synny ilman luottamusta. (Mönkkönen 2007, 28-31, 86-89.)

Vastavuoroinen dialogisuus tuodaan esille usein, kun puhutaan asiakkaan osallisuudesta kehittämiseen (Kaartinen, Katisko & Nieminen 2018, 99; Heikkilä-Tammi ym. 2012, 7.) Yhteiskehittämisessä dialogi sanoittaa ja käsitteellistää asiakkaan kokemusta ja sitä kautta rakentaa asiakkaan ja ammattilaisen yhteistä ymmärrystä (Isola ym. 2017, 32). Palo ja Strandman (2017, 139-140) tuovat esiin, kuinka Rovaniemen terveyspalveluissa asiakkaat huomasivat, että dialogi työmenetelmänä tuotti heille tunteen tasavertaisesta osallisuudesta ja toimijuudesta. Yhteiskehittämisen prosessi koettiin dialogin kautta merkityksellisempänä kuin valmiiden esitysten kommentointi, jolloin asiakkaat olivat kokeneet, ettei heidän näkökulmaansa aidosti haluta kuulla. Käytetty menetelmä tuki asiakkaiden tunnekehitystä, jossa edettiin luottamuksen rakentamiseen toimijoiden välillä ja vastuullisuuteen aktiivisina kehittäjinä.

4.3 Kehittäjäkumppanuus

Yhteiskehittäminen on asiakkaan ja työntekijän tasavertaista kehittäjäkumppanuutta. Se merkitsee sitä, että kokemustietoa arvostetaan yhtä paljon kuin ammatillista tietoa. (Isola ym. 2017, 32.) Kun asiakas on aidosti osallinen kehittämiseen, voidaan puhua kehittäjäkumppanuudesta. Kehittäjäkumppanuus on tasavertaista toimijuutta kehittämistyössä ja tarkoittaa sitä, että asiakkaan kokemustieto ja ammattilaisen teoretieto yhdistetään. Kehittäjäkumppanuus toteutuakseen vaatii asiakkaan eli palvelun käyttäjän roolin muutosta tiedon tuottajasta tasavertaiseksi kehittäjäksi ja kumppaniksi. (Harra, Mäkinen & Sipari 2017, 154.)

Sosiaalityössä asiakkaiden ja ammattilaisten väliset suhteet muodostavat monimutkaisia kokonaisuuksia. Eettiset, moraaliset, oikeudelliset ja vuorovaikutukselliset suhteet ja roolit eivät

ole yksiselitteisiä. (Laitinen & Niskala 2013, 10.) Nähdään, että eri toimijoiden keskinäinen vuoropuhelu (esimerkiksi tutkijat, poliitikot, ammattilaiset ja asiakkaat) voi tuoda realistista tietoa palveluiden sosiaalisesti kestävä tuottamisen kannalta. (Satka 2013, 163). Eri toimijoiden välisessä dialogissa voidaan tuottaa tietoa, joka hyödyttää akateemisen yhteisön lisäksi myös työntekijöitä ja asiakkaita joita tieto koskettaa (Kokkonen ym. 2018, 229). Isola ym. (2017, 32) tuovat esiin, että yhteiskehittämiseen kuuluu asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi myös johdon ja päättäjien osallistuminen, sillä muutokset eivät tapahdu ilman johdon sitoutumista.

Kehittäjäkumppanuuteen liittyy asiakkaan ja ammattilaisen välisen epäsymmetrian vähentäminen, osallistujien turvallisuuden ja arvokkuuden vahvistaminen, hyvän tahtominen toiselle, oikeudenmukaisuus ja kohtuudenmukaisuus (Harra ym. 2017, 154, 192). Kehittäjäkumppanuudessa korostuu työntekijöiden ja asiakkaiden vastavuoroisuus (Niskala, 2010, 297).

Kehittäjäkumppanuus voi mahdollistaa asiakkaan toimijuuden, mutta toimijuuden vahvistamiseksi tarvitaan vielä rakenteita ja asennemuutosta sosiaalialalla. Sosiaalitieteissä toimijuus on ollut peruskäsite, kun keskustellaan yhteiskunnan ja yksilön välisistä suhteista. Toimijuus on liittynyt kysymykseen siitä, missä määrin yksilöt ohjaavat toimintaansa omilla valinnoillaan ja missä määrin sosiaaliset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset rakenteet sekä kulttuuriset normit ohjaavat yksilöiden toimintaa. (Eteläpelto, Heiskanen & Collin 2011, 20.)

5 Työpajojen toteutus

5.1 Yhteiskehittämisen työpaja menetelmänä

Käytän opinnäytetyössä yhteiskehittämisen tukena työpajaa (workshop) osallistavana menetelmänä. Työpajoja käytetään tyypillisesti työn kehittämisessä työyhteisöjen sisällä ja myös laajemmin eri sidosryhmien välillä. Työpaja on syventävä opetusmenetelmä, jonka tarkoituksena on tiedon jakaminen, lisääminen, syventäminen ja prosessointi (Haukijärvi, Kangas, Knuutila, Leino-Richert & Teirasvuori 2014, 9). Työpajatyöskentelyllä opinnäytetyössä tarkoitetaan ryhmätoimintaa, jonka tavoitteena on tuottaa uutta näkökulmaa ja tietoa, joka perustuu ryhmän keskinäiselle dialogille. Opinnäytetyössä työpaja on suunniteltu ja siihen liittyy yhteinen tavoite.

Työpajan valinta yhteiskehittämisen menetelmäksi perustui kokemukselle siitä, että se on tehokas, osallistava ja dialogista vuorovaikutusta tukeva tapa tehdä innovatiivista kehittämistyötä usean ihmisen kanssa kerrallaan. Se on väline, jonka kautta voidaan hyödyntää asiantuntijuutta ja jakaa tietoa (Haukijärvi ym. 2014, 9). Se on myös tuttu ja totuttu tapa tehdä yhteistyötä ryhmässä.

Yhteiskehittämisen työpajassa pyrittiin yhdistämään ja hyödyntämään ammattilaisten ja asiakkaiden tieto ja kokemukset. Työpaja sopii hyvin tasapainottamaan ammattilaisten ja asiakkaiden suhdetta, sillä tyypillisesti työpajassa kaikki osallistujat ovat samanveroisia ja tehtävät ovat kaikille samat. Fasilitoinnin on tarkoitus edistää ryhmän vuorovaikutusta, jonka avulla ryhmässä keskustelun avulla tuotetaan uutta tietoa.

Työpaja mahdollistaa osallisuuden paremmin, kun suuremman ryhmän sisällä jakaannutaan pienempiin ryhmiin. Pienemmät ryhmät tukevat myös niiden henkilöiden näkemyksen ja kokemuksen kuulemisen, jotka ovat arempia suuremmassa ryhmässä. Tyypillisesti työpajamenetelmään kuuluu pienryhmiin jakautuminen, joista jokainen käsittelee eri näkökulmaa tai aihetta, joka liittyy laajempaan kokonaisuuteen. Pienryhmät koostavat aiheen ja jakavat sen suuremmalle ryhmälle. Nämä aiheet yhdistetään aihekokonaisuudeksi. (Haukijärvi ym. 2014, 34-35.)

Työpaja mahdollistaa sen, että samaan aikaan saadaan mahdollisimman moni henkilö osallistumaan kehittämiseen. Käytännössä työaika tulee kohdentaa usealle ihmiselle samaan aikaan, mikä esimerkiksi epäsäännöllistä vuorotyötä tekevässä yksikössä voi olla haastavaa. Toisaalta tehokkuuden kannalta ryhmätoiminnalla on huomattavia etuja esimerkiksi sen dialogisen, ymmärrystä ja innovatiivisuutta lisäävän keskustelun kautta. Työpajamenetelmät painottuvat tiedonvaihtoon ja tiedon keruuseen ja ne mahdollistavat laajaan aihealueeseen paneutumisen eri näkökulmista (Haukijärvi ym. 2014, 34-35). Työpaja irrallisena työn arjesta voi mahdollistaa uusia näkökulmia myös tutussa työ- tai kuntoutusyhteisössä.

5.2 Työpajojen suunnittelu

Yhteiskehittäminen tapahtui kahdessa työpajassa syksyllä 2018. Kutsu ja ilmoittautumisohje (liite 1) työpajoihin lähetettiin kuntoutuksen lopettaneille asiakkaille postitse tai WhatsApp-sovelluksen kautta, nykyisille asiakkaille paperikutsuna ja henkilökunnalle sähköpostitse. Kutsut olivat myös näkyvillä asiakkaiden ja työntekijöiden ilmoitustauluilla. Yhteistyökumppaneita pyydettiin mukaan sähköpostikutsulla neljästä eri kunnasta. Kutsuin sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalihojaajia, joiden kanssa oli ollut aiempaa yhteistyötä tai joiden kanssa oli työpajojen aikana yhteistyötä.

Ensimmäinen työpaja oli syyskuussa 2018 ja toinen työpaja lokakuussa 2018. Työpajat toteutettiin perhekuntoutusyksikön naapurissa sijaitsevan erityisnuorisokodin tiloissa. Työpajan suunnittelussa sijainti perusteltiin sillä, että asiakkaat ja työntekijät pystyisivät irrottautumaan paremmin arjen toimista ja työstä. Naapuriyksikön neuvottelutilat mahdollistivat paremmin ryhmätoiminnan ilman, että arjen kuntoutustyöhön tarvitsi vaikuttaa.

Jotta yhteiskehittämisen työpajat mahdollistuisivat, tarvittiin työntekijöiden irrottautumista perustehtävän mukaisesta arjen työstä. Työpajojen aikataulut suunniteltiin esimiesten kanssa

sopimaan yksikön muuhun toimintaan sopivaksi. Toinen työpaja toteutettiin työntekijöiden kuukausittaisen tiimipäivän yhteyteen, jotta mahdollisimman moni työntekijä olisi paikalla kyseisenä päivänä. Toinen työpaja suunniteltiin toteutettavaksi tästä ajankohdasta noin kuukauden päähän, pääasiallisena perusteena se, että ajallisesti kuukausi nähtiin sopivaksi väliksi työpajoille ja arviointiin ja suunnitteluun oli riittävästi aikaa.

Päätin käyttää työpajojen ryhmätyöskentelyn tukena kokemuksiani oppimiskahvila-menetelmästä. Koska halusin tilanteesta mahdollisimman tasa-arvoisen, sovelsin menetelmää. Oppimiskahvila-menetelmään kuuluu, että osa osallistujista toimii puheenjohtajina ja halusin jättää turhan roolittamisen pois. Näin osallistujat saisivat itse sopia pienryhmissä, kuka kirjaa ryhmän ideat, eikä kukaan ota järjestelyyn perustuen suurempaa roolia kuin muut. Lopuksi pienryhmät kävisivät yhteisen yhteenvetokeskustelun. Yhteenvedon tarkoitus on esitellä pienryhmien suunnitelmia koko ryhmälle ja saada niihin rikastusta ja näkökulmia (Tuulaniemi 2011).

Työpajojen suunnittelua varten kävin keskustelua opinnäytetyön ohjaavan opettajan kanssa. Keskustelun pohjalta yhdeksi työpajan teemaksi valikoitui lastensuojelua määrittävät stigmat ja ennakkoluulot, jotka tuotiin tehtävänannossa esiin esimerkiksi sosiaalisesta mediasta kerättyinä tekstiaineistona. Tärkeänä näimme myös lasten ja nuorten näkökulman korostamisen, joten toiseksi teemaksi valitsin lasten ajatukset ja kokemukset perhekuntoutuksesta. Aineistona käytin lasten perhekuntoutuksen palautekyselyitä ja kuntoutuksessa olleiden lasten kanssa tarkoitusta varten luotua aineistoa.

Suunnittelussa olennaista oli käytännön toteutuksen suunnittelu, johon käytin paljon aikaa. Tarkoituksena oli luoda osallistujille tervetullut olo ja mahdollisimman hyvä, avoin ja kannustava ilmapiiri, jotta mahdollisuudet dialogiseen, innostuneeseen ja idearikkaaseen keskusteluun olisivat potentiaaliset. Kokemukseni perusteella ruualla on merkitystä ilmapiirin kannalta ja esimerkiksi yhteisen aterian nauttiminen tai tervetuliaiskahvien tarjoaminen madaltaa kynnystä ihmisten vuorovaikutuksen välillä. Juotavaa ja terveellistä purtavaa oli tarjolla koko työpajan ajan ja lisäksi työskentelyn aikana syötiin lämmin ruoka ja pidettiin taukoja. Näin osallistujat pystyivät itse huolehtia vireys- ja energiatasostaan. Pyrin luomaan hyvän ilmapiirin ja mukavan tervetulleen olon tarjoiluiden lisäksi osallistujien viihtyvyyden huomioimisella. Tämä tarkoitti, että työpajassa huolehdin siitä, että kaikilla oli mukava paikka istua, kaikki näkivät toisensa, tila oli tuuletettu, viihtyisä ja siisti.

Ajatukseni oli, että valmisteluilla työpajan prosessi etenee loogisesti, vaivattomasti ja huomaamattomasti. Pohdin esimerkiksi, kuinka aikatauluissa pysyminen toteutetaan huomaamattomasti ja ilman oman vetäjän roolini korostamista. Tein itselleni muistiinpanot niitä tilanteita varten, joissa ajattelin, että saattaisin unohtaa jotain. Tein diaesityksen tukemaan suunnittelua ja aikataulua, joka osaltaan auttaa työpajan toteutuksessa.

5.3 Työpajojen toteutus

Kaksi työpajaa toteutuivat suunnitellusti perhekuntoutusyksikön naapurissa olevan organisaation toisen lastensuojeluyksikön neuvottelu- ja oleskelutiloissa syksyllä 2018. Työpajoihin kuului alustus, jossa kerrottiin työpajan sisällöstä, aikataulusta, tavoitteista sekä niiden liittymisestä opinnäytetyöhön. Työpajoissa käytettiin ryhmän toiminnan apuna pienryhmätoimintaa ja pienryhmät koostivat ajatuksensa ja ne käytiin koko ryhmän kanssa keskustellen läpi.

Työpajoihin kutsutuista sidosryhmistä paikalle tuli asiakkaita, perhekuntoutusyksikön työntekijöitä, perhekuntoutusyksikön esimies ja johtaja sekä palvelutoiminnan kehittämispäällikkö. Sosiaalityöntekijöitä tai muita kunnan palveluksessa olevia työntekijöitä ei saapunut paikalle. Koska kutsutuista yhteistyökumppaneista yksikään ei päässyt paikalle, en päässyt havainnoimaan, kuinka se olisi vaikuttanut toimintaan tai keskusteluun.

Alustus, lopetus ja yhteinen keskustelu tapahtui neuvottelutilassa (kuva 1) ja pienryhmäkeskustelu neuvottelutilan lisäksi viereisessä oleskelutilassa (kuva 2). Molemmissa tiloissa oli sohvia, pöytäryhmät ja sivupöytiä. Tehtävissä hyödynnettiin ilmoitus- ja lehtiötaulua, sekä kyniä ja paperia. Kahvit tarjoiltiin neuvottelutilan sivupöydältä ja ruoka oleskelutilan ruokapöydältä.



Kuva 1: Työpajojen fyysinen tila, neuvottelutila.



Kuva 2: Työpajojen fyysinen tila: Oleskelutila.

5.3.1 Ensimmäinen työpaja

Ensimmäisen työpajan toteutus oli syyskuussa 2018. Työpajaan osallistui 3 asiakasta ja 5 työntekijää. Yhteistyökumppaneita ei osallistunut työpajaan. Työpaja videoitiin havainnoinnin tueksi.

Työpajojen rakenne koostui aloituksesta, pienryhmätyöskentelystä, yhteisestä ruokailusta ja loppuyhteenvedosta. Aloitukseen ja lopetukseen kuului molemmilla kerroilla kahvi- tai muu virvoketarjoilu. Aloitin ensimmäisen työpajan diaesityksellä, jonka avulla kerroin työpajan tarkoituksesta ja tavoitteesta, kuinka se liittyy opinnäytetyöhöni ja kerroin, mitä yhteiskehittäminen ja toimintatutkimuksellisuus tarkoittavat opinnäytetyön kannalta. Kerroin, millaiset tarpeet liittyvät verkkosivustojen kehittämiseen ja vastasin kysymyksiin. Kävimme läpi työpajojen aikataulun.

Alustuksen jälkeen jakaannuimme kahteen ryhmään. Pienryhmät pohtivat keskustellen annettua aineiston pohjalta kahta teemaa, jotka ryhmille oli annettu. Molemmat ryhmät pohtivat yhtä teemaa 30 minuutin ajan, jonka jälkeen ryhmät vaihtoivat paikkaa. Teemat olivat 1) Lasten ja nuorten kokemukset ja 2) Lastensuojelu ja perhekuntoutus netissä. Ohjekysymyksiksi ryhmille annettiin: A) Mitä ajatuksia aineisto herättää? B) Pohtikaa omia kokemuksianne siitä,

millaista perhekuntoutus on ja millaista tietoa itse haluaisitte perhekuntoutuksesta (erityisesti Tyrskystä) välittää? Pienryhmien keskustelusta ohjeistettiin kirjoittamaan muistiinpanoja, jotta ajatukset voidaan yhteenvedossa jakaa koko ryhmän kanssa.

Aineistona keskustelun virittämiseksi oli teemassa 1) otteita lasten palautelomakkeista, lasten kanssa sadutettu kirjanen heidän kokemuksistaan perhekuntoutusyksiköstä sekä lapsen kirjoittama teksti Tyrskystä. Teemassa 2) aineistona oli sosiaalisesta mediasta kerättyjä tekstejä perhekuntoutukseen liittyen ja kopio yksikön sen hetkisestä verkkosivuston sisällöstä.

Työpajan lopuksi kaikille osallistujille jäi pohdittavaa työpajasta mukaan viemiseksi ja kotitehtävänä kaikki osallistujat saivat luoda aineistoa seuraavaa työpajaa varten. Kotitehtävän tarkoitus on saada seuraavaa työpajaa varten konkreettista sisältöä nettisivustolle, esimerkiksi tekstejä, piirustuksia, valokuvia, ajatuksia sisällön ja ulkoasun suhteen. Tarkoitus oli myös herätellä osallistujia siihen, millainen heidän kokemuksensa on Tyrskystä. Lopuksi osallistujat saivat täyttää sähköisen palautekyselyn työpajasta paikan päällä tableteilla tai myöhemmin sähköpostilinkin kautta.

5.3.2 Toinen työpaja

Toisen työpajan toteutus oli lokakuussa 2018. Työpajaan osallistui 2 asiakasta ja 4 työntekijää, joista yksi toimi esimiehenä ja yksi organisaation kehittämistehtävissä. Myöskään toiseen työpajaan ei osallistunut yhteistyökumppaneita. Työpaja nauhoitettiin havainnoinnin tueksi.

Toisen työpajan rakenne koostui ensimmäisen tapaan aloituksesta, pienryhmätyöskentelystä, yhteisestä ruokailusta ja loppuyhteenvedosta. Tällä kertaa toteutus oli aamupäivällä, joten työpajassa tarjottiin aamiainen ja lounas. Lopetukseen kuului kahvi- tai muu virvoketarjoilu. Aloitin myös toisen työpajan diaesityksellä, jonka avulla kerroin työpajan tarkoituksesta ja tavoitteesta, kuinka se liittyy opinnäytetyöhöni ja avasin käsitteitä yhteiskehittämisestä ja toimintatutkimuksellisuudesta ja kävimme läpi työpajojen aikataulun.

Ensimmäisen työpajan tapaan ryhmä jakaantui pienryhmiin, joita oli kaksi. Tehtävänantona oli pohtia vuorotellen kolmea eri teemaa pienryhmissä ja pohtia millainen konkreettinen sisältö ja tieto verkkosivulla tukisi ajatuksia. Teemat olivat: 1) Lapsen ja nuoren näkökulma 2) Asiakasvanhempien näkökulma 3) Ulkoasu. Aineistona oli ensimmäisessä työpajassa esiin tulleita ajatuksia ja näkökulmia verkkosivuston kehittämisen tueksi. Olin koostanut ensimmäisessä työpajassa tuotetun tiedon tiiviimpään muotoon. Lisäksi tämän tukena oli edellisen työpajan aineisto saatavilla, sillä osallistujat olivat pääosin eri ihmisiä kuin ensimmäisessä työpajassa. Teemassa 3) aineistona oli visuaalista materiaalia yksiköstä, kuten valokuvia ja asiakkaiden piirustuksia. Lopuksi ryhmissä pohditut asiat ohjeistettiin kokoamaan yhteen ja jakaakseen ajatukset yhdessä kaikkien osallistujien kanssa.

Yhteenveto käytiin koko ryhmän kanssa keskustellen. Keskustelun lomassa kirjoitin ajatukset ylös tiedostoon, joka heijastettiin koko ryhmän näkyville projektorin avulla. Lopuksi osallistujat saivat täyttää sähköisen palautekyselyn työpajasta paikan päällä tableteilla tai myöhemmin sähköpostilinkin kautta.

6 Opinnäytetyön metodologian kuvaus

6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on toteuttaa kaksi yhteiskehittämisen työpajaa lastensuojelun perhekuntoutusyksikössä. Tarkoituksena on toteuttaa kaksi yhteiskehittämisen työpajaa ja selvittää, mitä yhteiskehittämisen työpajat tarvitsevat toteutuakseen osallisuutta tukevalla tavalla lastensuojelun perhekuntoutuksen palveluympäristössä.

Opinnäytetyön tavoitteita ovat:

1. Verkkosivuston kehittäminen perhekuntoutusyksikölle
2. Yhteiskehittämisen mallin luominen asiakasosallisuuden tukemiseksi palveluiden kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten yhteiskehittämisen työpajat suunnitellaan lastensuojelun perhekuntoutusyksikössä, jotta ne tukevat osallisuutta, tasavertaisuutta ja tuottavat dialogista keskustelua?
2. Miten yhteiskehittämisen työpajat toteutetaan lastensuojelun perhekuntoutusyksikössä, jotta ne tukevat osallisuutta, tasavertaisuutta ja tuottavat dialogista keskustelua?
3. Mitä osallistajat saavuttivat yhteiskehittämisen työpajoissa?

Työpajojen toteutuksen ja palautteen kautta yhteiskehittämisen merkitys kasvoi ja tutkimuskysymykset muodostuivat kaksitahoiseksi. Opinnäytetyötä aloittaessani verkkosivuston kehittäminen oli opinnäytetyön ja toteutettavien työpajojen päämääränä ja tavoitteena ja yhteiskehittäminen oli menetelmä, joka tuki tavoitetta.

Tavoitteenani on edistää osallistavan kehittämisen työtapojen ja asenteen siirtymistä käytäntöön. Opinnäytetyön tekijänä pyrin yhteiskehittämisen työpajojen ja niistä tehtyjen havaintojen perusteella vaikuttamaan työn ja palveluiden kehittämiseen niin, että osallisuuden merkitys ja lisäarvo nähdään kehittämisessä lastensuojelun perhekuntoutustyössä. Yhteiskehittämi-

nen opinnäytetyön aiheena ei itsessään sisällä vain yhteiskehittämisen havainnointia ja tulkitsemista. Se sisältää myös intervention, joka mahdollistaa työn kehittämisen mekanismien ja kehitysmahdollisuuksien esille tulon (Lambert 2010, 16).

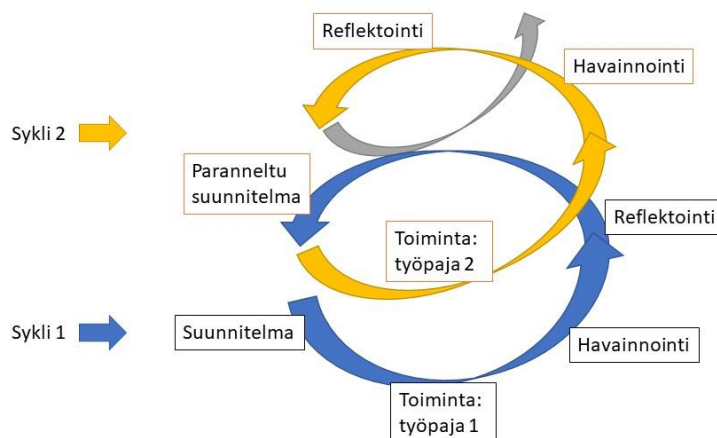
Opinnäytetyön viitekehys eli teoreettinen osuus perustuu teemoihin osallisuus, erityisesti asiakkaan ja työntekijän osallisuus palveluiden kehittämisessä, yhteiskehittäminen, lastensuojelupalveluiden nykytila ja niiden kehittäminen sekä digitalisaatio lastensuojelutyön osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittämisen kannalta.

6.2 Tutkimusmenetelmän kuvaus

Opinnäytetyössä käytän toimintatutkimuksen periaatteita sekä hyödynnän toimintatutkimuksen teoriaa ja käytäntöä. Korostan toimintatutkimusta käytännön työelämän lähtökohdista lähtevänä. Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa tukee opinnäytetyön pyrkimystä tuottaa käytännön tietoa vuorovaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa. Toimintatutkimus (action research) on tiedon tuottamista käytännön kehittämiseksi. Se tavoittelee käytännön hyötyä ja käyttökelpoista tietoa ja tyypillisesti perustuu ihmisten väliselle toiminnalle vuorovaikutukselle. Toimintatutkimus sopii uusien toimintatapojen suunnitteluun ja kehittämiseen. (Heikkinen 2010, 16-19.) Toimintatutkimuksessa tutkija tuo esiin prosessin, joka tapahtuu, kun tutkija edesauttaa muiden sekä itsensä oppimista ja ymmärrystä kehittäessään käytäntöä (McNiff & Whitehead 2011, 62). Toimintatutkimusta kuvataan tutkimusstrategiana, joka on sekoitus erilaisia tutkimusmenetelmiä (Kananen 2014, 13-29). Toimintatutkimusta voidaan kuvata lähestymistapana tai asenteena tutkimuksen liittämiseksi toiminnan kehittämiseen (Heikkinen 2010, 37).

Kuviossa 4 tulee esille opinnäytetyön kaksi sykliä, jotka perustuivat kahteen työpajaan ja niiden suunnitteluun, toimintaan, havainnointiin ja arviointiin. Sykleistä muodostuu spiraalikuutio. Toimintatutkimusta kuvataan syklien ja kokeilujen ja tutkimuksen vuorovaikutuksena etenevän spiraalin avulla. Toimintatutkimuksessa syklisyys tarkoittaa sitä, että yhtä suunnitelmaan perustuvaa kokeilua seuraa paranneltu suunnitelma. Spiraali muodostuu, kun toimintaa kehitetään peräkkäisten suunnittelu- ja kokeilusyklien avulla. (Heikkinen 2010, 19-20.) Sykliin kuuluu sekä konstruoivia, eli uutta rakentavia ja tulevaisuuteen suuntavia vaiheita, että rekonstruoivia, eli toteutuneen toiminnan havainnoinnin ja arvioinnin vaiheita (Heikkinen, Kii-lakoski & Rovio 2010, 78-79).

Yhteiskehittämisen työpajojen syklit



Kuvio 4: Yhteiskehittämisen työpajojen syklit (Heikkinen, Kiilakoski & Rovio 2010, 81).

Tein opinnäytetyötä työyhteisössä, jossa olen työskennellyt useamman vuoden ajan. Toimintatutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluu käytännön työelämän tarpeiden ja siellä toimivien työntekijöiden merkityksen ja arvon huomioiminen. Toimintatutkimus demokraattisena toimintana lähtee siitä, että esimerkiksi työntekijöillä ja asiakkailta on ratkaisukyvyt ongelmiin. Toimintatutkimusta voikin tehdä jokainen työntekijä, eikä se vaadi tutkijan toimimista johtotehtävissä. Toimintatutkimus pyrkii ratkaisemaan käytännön työelämän haasteita ja se tukee työyhteisön ammatillista oppimis- ja kasvuprosessia. (Kananen 2014, 11.)

Yhteiskehittämisen työpajoissa pyritään korostamaan osallistujien tasa-arvoista keskustelua ja kaikkien osapuolten näkemysten, kokemusten ja mielipiteiden merkityksellisyyttä. Tutkijan on tarkoitus osallistua toimintaan, ei olla ulkopuolinen ja neutraali. Keskeistä toimintatutkimuksen tutkijan roolissa on osallistujien voimaannuttaminen ja valtauttaminen sekä tutkijan oma aktiivinen toiminta ja vaikuttaminen. Omalla toiminnallaan tutkija rohkaisee yksilöitä uskomaan kykyihinsä ja toimintamahdollisuuksiinsa. Tutkijan oma kokemus on osa tutkimusaineistoa, sillä tutkija tulkitsee kulttuuria sisältä päin (emic view), osallistujan ja toimijan näkökulmasta. (Heikkinen 2010, 19-20.)

6.3 Kehittämisen toimintaympäristö ja osallistujat

Opinnäytetyö toteutettiin Pelastakaa lapset ry:n Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyssä. Työpajat ja verkkosivuston kehittäminen toteutettiin yhteistyössä työnantajan kanssa. Pelastakaa lapset ry:ltä haettiin tutkimuslupa perustuen tutkimussuunnitelmaan ja se myönnettiin syyskuussa 2018 (liite 5 & 6).

Kahteen työpajaan osallistui yhteensä 14 henkilöä. Opinnäytetyön kohderyhmäksi valittiin sidosryhmiä, jotka nähtiin merkittäviksi verkkosivuston kehittämisen kannalta ja jotka ovat verkkosivuston kohderyhmiä. Otos koostui perhekuntoutuksen entisistä ja nykyisistä asiakkaista ja Pelastakaa lapset ry:n työntekijöistä. Työntekijät olivat perheohjaajia, esimiehiä sekä palvelutoiminnan kehittämiseen osallistuvia henkilöitä. Työpajoihin kutsuttiin asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi yhtenä sidosryhmänä yhteistyökumppaneita, kuntien lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, jotka eivät osallistuneet työpajoihin.

Opinnäytetyöhön kuului kahden yhteiskehittämisen työpajan suunnittelu, toteutus ja arviointi. Molempiin työpajoihin osallistui 8 henkilöä. Kaksi osallistujista osallistui molempiin työpajoihin. Opinnäytetyön tekijänä näen otoksen olleen riittävä, sillä pyrkimys oli yleistyksen sijaan kuvaamaan ja tutkimaan tietyn perhekuntoutusyksikön toimintaa ja tiettyä siellä tapahtuvaa yhteiskehittämisen mallia sekä selvittämään eri sidosryhmien näkemystä verkkosivuston sisällöstä.

6.4 Aineiston keruu ja analyysi

Opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullista aineistoa. Aineiston keruu tapahtui osallistavalla havainnoinnilla sekä sähköisellä kyselylomakkeella. Yhteistyökumppaneille lähetettiin haastattelupyyntö, mutta siihen ei tullut vastauksia.

Osallistava havainnointi sopii toimintatutkimukselliseen ajatteluun muutoksesta, kehitymisestä ja vuorovaikutuksen merkityksestä oppimisessa ja ajattelun laajentamisessa. Osallistavassa havainnoinnissa tutkija paitsi tukee osallistujien oppimista, on itsekin oppijana. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95-96.) Vilkka (2006, 41-42) esittää toimintatutkimuksen aktivoivana osallistuvana havainnointina. Hän tuo esiin, että lähtökohtana aktivoivassa osallistuvassa havainnoinnissa on tutkijan läheinen työskentely tutkittavan kohteen jäsenten kanssa.

Osallistava havainnointi tapahtui työpajoissa, joissa roolini oli olla osana kehittäjäryhmää. Kirjoitin työpajojen jälkeen muistiinpanot sähköiseen oppimispäiväkirjaan, joka tuki osallistuvaa havainnointia yhdessä ensimmäisen työpajan videoinnin ja toisen työpajan äänen nauhoituksen kanssa. Käytin tallenteita ja oppimispäiväkirjaa nimenomaan havainnoinnin ja muistin apuna. Huovinen & Rovio (2010, 106) tuovat esiin, että tallenteita voi analysoida sellaisenaan, mutta siihen ei tässä opinnäytetyössä ollut tarvetta. Nauhoja ei litteroitu. Videoinnit ja nauhoitukset käytiin läpi poimien niistä olennaisia huomioita ja ne toimivat apuna, kun jotain asiaa haluttiin tarkentaa.

Aineistona käytettiin työpajan osallistujien sähköisiä palautekyselyitä, jotka osallistujat täyttivät työpajojen jälkeen. Sähköisten palautekyselyiden kysymykset olivat ensimmäisen työpajan yhteydessä pääasiassa 5-portaisia asteikkokysymyksiä ja avoimia kysymyksiä oli vähem-

män. Tämän perustelin sillä, että vastaaminen olisi mahdollisimman vaivatonta. Kuten Kiviniemi (2018, 73-75) tuo esiin, aineiston keruutapa voi muuttua tutkimuksen edetessä ja tutkijalla tulisi olla kykyä tiedostavaan kehittämiseen ja valmiutta muuttaa toimintaa ja alkuperäisiä suunnitelmia tutkimuksen edetessä. Totesinkin, että avoimet kysymykset antavat parempaa tietoa ja uutta näkökulmaa kehittämiseen, joten toisen työpajan palautekyselyyn lisättiin jokaisen asteikkokysymyksen jälkeen avoin vastausvaihtoehto kyseiseen kysymykseen liittyen. Avointen kysymysten merkitys aineistossa olikin merkittävä ja vastaukset olivat osallistujien omin sanoin kuvattuja. Aineiston analysointi tapahtui työpajojen toteutuksen jälkeen ja palautekyselyistä tehtiin kooste.

Aineiston analysoinnissa hyödynsin sisällönanalyysin periaatteita. Sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti pyrin kiinnittämään huomiota olennaisiin ja toistuviin asioihin aineistoissa ja valittuani teemat, järjestin niiden perusteella aineistosta kertyneen tiedon. Tätä kutsutaan havaintojen pelkistämiseksi ja sen kautta aineisto saadaan hallittavammaksi. Pelkistämisen toinen vaihe on yhdistää havaintoja, jolloin havaintomäärää saadaan karsittua. Sisällönanalyysillä pyritään aineiston tiivistämiseen ja järjestämiseen selkeään muotoon, säilyttäen sen informaatio. Kun aineistosta saadaan luotua mielekästä, selkeää ja yhtenäistä tietoa, saadaan lisättyä tutkittavan ilmiön informaatioarvoa ja pystytään luomaan siitä luotettavia, selkeitä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117-122.) Video- ja ääninauhoitusten aineistoa analysoitiin osallistujien puheen ja käyttäytymisen perusteella. Esimerkiksi dialogisuutta keskusteluissa arvioin aiheesta kertovan teorian avulla.

7 Opinnäytetyön tulokset

7.1 Osallistavan yhteiskehittämisen suunnittelu ja toteutus

Tuon seuraavissa luvuissa esiin tulokset, jotka opinnäytetyössäni nousivat merkittäviksi yhteiskehittämisen ja työpajojen suunnittelun ja toteutuksen kannalta. Merkittäviksi teemoiksi nousivat fasilitointi työpajojen osallisuuden tukena, dialoginen vuorovaikutus tasavertaisen kehittämisen mahdollistajana, työpajojen ilmapiiri sekä tasavertaisuuden tukeminen. Pohdin myös kehittäjien erilaisten roolien vaikutusta. Käsittelen myös yhteiskehittämisen merkityksellisyttä työpajan osallistujien palautteen pohjalta, mikä tukee ajatusta siitä, että yhteiskehittämisen työpajat tukevat perhekuntoutustoimintaa ja niille on kysyntää.

Tämän jälkeen tuon esiin suositukset yhteiskehittämisen työpajojen toteuttamiseen verkkosivuston kehittämisessä jatkossa. Tarkastelen ja arvioin työpajojen suunnittelua ja toteutusta verkkosivuston kehittämissä näkökulmasta. Mielestäni on mahdollista hyödyntää tietoa myös muun kehittämissä tueksi, kun halutaan tehdä yhteiskehittämistä työpajojen avulla vastaavanlaisessa toiminnassa.

Yhteiskehittämisen työpajojen suunnittelussa oli tukena opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, joka tuki yhdessä toimintatutkimuksellisuuden kanssa ymmärrystä osallistavasta yhteiskehittämisestä ja siitä, millaisia tekijöitä tulee huomioida työpajojen suunnittelussa ja toteutuksessa. Osallisuuden ja tasavertaisuuden tukena käytin teoriaa vuorovaikutuksen tukemisesta, ryhmätoiminnasta, kehittäjäkumppanuudesta, dialogisuudesta, valtaistamisesta, ryhmän fasilitoinnista ja osallistavasta kehittämistoiminnasta.

7.1.1 Työpajojen fasilitoinnin ja käytännön järjestelyiden merkitys

Yhteiskehittämisen työpajoja toteuttaessa tarvitaan suunnittelun ja valmistelun lisäksi välineitä ryhmäprosessin tukemiseksi ja innovatiivisen ajattelun mahdollistamiseksi. Toteutettujen työpajojen suunnitteluun käytin aikaa, jotta ne onnistuisivat, mahdollistaisivat tasavertaisuuden, edistäisivät positiivista ja avointa ilmapiiriä ja loisivat käytännön mahdollisuudet kehittämislle. Perustelen fasilitoinnin ja käytännön järjestelyjen merkitystä työpajoissa pääasiassa omaan tutkimuspäiväkirjaani viitaten. Koin, että hyvällä suunnittelulla ja organisoinnilla ja työpajojen vetäjän itsereflektiolla oli merkitystä.

Toimin yhteiskehittämisen työpajoissa paitsi toiminnan käynnistäjänä, koordinoijana ja kehittäjäryhmän osana, myös fasilitaattorin roolissa. Pohdin fasilitoinnin merkitystä oman oppimispäiväkirjani sekä palautekyselyn perusteella. Fasilitointi kuvataan usein roolina, jossa johdetaan tai valmennetaan ryhmää, eikä siihen tällöin kuulu ryhmään kuulumisen tasavertaisena jäsenenä (Bens 2018, 1; Schwarz 2017, 14). Yhteiskehittämiseen kuitenkin liittyy vahvasti tasavertaisuus ja toimintatutkimukselliseen näkemykseen kuuluu, että tutkijan rooli toimintatutkimuksessa on olla osana tutkittavaa yhteisöä (Kananen 2014, 28). Kokemukseni perusteella fasilitointia voi tehdä myös tasavertaisesta roolista, jolloin se vaatii tiedostavaa toimintaa ja rehellisyyttä suhteessa osallistujiin ja aiheeseen.

Ryhmäytyminen on usein vaativa prosessi ja opinnäytetyöni työpajoissa sitä tuki se, että suurin osa kehittäjistä tunsivat toisensa ja osallistujien välillä on valmiiksi luottamusta. Koska kyseessä oli vain kaksi työpajaa joissa kehittäjäryhmä tapaa ja osallistujat vaihtelevat näiden työpajojen aikana, en kiinnittänyt ryhmäytymiseen suurta huomiota. Pieni kehittäjien lukumäärä työpajaa kohden sekä vielä pienemmät pienryhmät toimivat mielestäni hyvin ilman että ryhmäytymisen tukeen käytettiin aikaa. Pyrin luomaan kehittäjäryhmälle ilmapiirin joka kannustaa ja tukee osallistujien erilaisuutta, luottamusta ja hyväksyntää. Tähän tarvitaan ryhmähengen luomista ja jokaisen osallistujan huomioimista, tarvittaessa kannustustakin.

Kokemukseni perusteella työpajojen työskentelyn tehtävänanto tuki työskentelyä ja ryhmän ajattelua, kun aiheet olivat osallistujille tuttuja ja osallistujilla oli niistä kokemusta ja sitä kautta omaa näkemystä ja mielipiteitä. Kehittäjäryhmä lähti nopeasti keskusteluun ja pohtimaan annettuja aiheita. Esimerkiksi sosiaalisesta mediasta poimitut lainaukset herättivät

mielenkiintoa ja erityisesti ne saivat osallistujat puhumaan omista näkemyksistään ja vertaamaan niitä poimittuihin lainauksiin. Fasilitaattorin tehtävänä on auttaa ryhmää ideoimaan, innovoimaan, tekemään päätöksiä ja ratkaisemaan haasteita. (Summa & Tuominen 2009, 9.) Tehtävänannolla on merkittävä rooli ideoinnin ja innovoinnin mahdollistajana, jotta se inspiroi ja kannustaa. Fasilitoinnissa tärkeää on, ettei anneta valmiita ratkaisuja, vaan tarjotaan ryhmälle työkaluja, jotta he voivat itse kehittää vastaukset, ratkaisut ja ideat (Bens 2018, 1).

Fasilitaattorin tehtävänä on varmistaa tasapuolisuus ja kaikkien äänen kuuluminen ryhmässä. Tärkeää on myös osallistujien rohkaiseminen. (Summa & Tuominen, 9-10.) Tasapuolisuutta tuki pienryhmissä toimiminen, jolloin kaikkien ääni saatiin paremmin kuuluviin. Myös pieni kehittäjäryhmä tuki tasapuolisuuden mahdollistumista. Osallistujien rohkaisemisen suhteen koen, että ilmapiiri itsessään tuki osallistujia kertomaan ajatuksiaan ja ilmapiiri oli rohkaiseva ja kannustava. Fasilitoinnissa erilaisuuden hyväksyminen on oleellista ja sen hyödyntäminen on nähtävä mahdollisuutena ja rikkautena (Kananen 2014, 68). Työpajoissa vallitseva toisia kunnioittava ja arvostava ilmapiiri tuki erilaisuuden hyväksymistä ja se perustui oletukseni mukaan valmiiksi olemassa olevalle luottamukselle sekä kokemukselle.

Osallistuin työpajoissa jaettujen pienryhmien keskusteluun, samalla pyrkien rohkaisemaan osallistujia keskusteluun, varmistamaan tasavertaisuuden ja ilmapiirin hyvänä pysymisen ja aikataulun seuraamisen. Kokemukseni on, että rooli on haastava mutta mahdollinen. Se vaatii suunnittelua, valmisteluja ja jäsenyneyisyyttä sekä kokonaisuuden hallintaa. Vetäjän tulee tietää mitä tekee ja olla valmistautunut muuttamaan tarvittaessa toimintaa ja suunnitelmia. Vetäjän tulee mielestäni huomioida rauhallisuus ja osata tehdä itsestään huomaamaton, jotta pienryhmien työskentely ei häiriinny ja keskeydy vetäjän liittyessä siihen esimerkiksi kesken keskusteluun. Koen myös kokonaisuuden hallintaa helpottaneen kehittäjäryhmän suhteellisen pienen koko sekä osallistujien tuttuus.

Rohkaisemisessa oli hyödyksi avointen kysymysten teko ja osallistujien ajatuksien vahvistaminen. Vahvistamisella, kysymyksillä ja tarkennusten pyytämällä voi vetäjä mielestäni lisätä muiden puhetta. Vetäjän tulee huomioida oma roolinsa kuuntelijana ja kannustajana ja pyrkiä siihen, että ryhmän jäsenet ovat äänessä enemmän kuin vetäjä itse (Kananen 2014, 67). Päätin itse, että siirryn työpajan aikana ryhmien välillä ja osallistun keskusteluun, samalla varmistaen, että osallistujat ymmärtävät tehtävänannon ja voivat kysyä minulta mietityttäviä asioita. Toimintatutkimuksellisuuden mukaan vetäjän on paitsi kannustettava muita avoimeen vuorovaikutukseen, myös itse pyrittävä samaan (Kananen 2014, 69). Mielestäni rooli vaatii myös rehellisyyttä osallistujia kohtaan siinä, jos jokin ei mene suunnitellusti ja vaikuttaa osallistujiin.

Tärkeää on fasilitaattorina pystyä toimia hetkessä, jos jokin haaste tulee. Fasilitaattorin tulee tutkia jatkuvasti ilmapiiriä ja toimia sen mukaisesti. Näin voi toimia tiedostamattomastikin,

mutta mielestäni on tärkeää tiedostaa mahdolliset haasteet. Vaikka haasteita ja ongelmia on turha liikaa ennakoida, on kuitenkin oleellista helpottaa kehittäjien oloa ja yleistä työpajan toimivuutta.

Jos osallistujissa joku tuntuu jäävän muita hiljaisemmaksi, tulee fasilitaattorina pohtia sitä, onko henkilö omasta halustaan hiljaisempi ja vetäytyvämpi vai tarvitseeko hän tukea osallistumiseen ja oman äänensä esiin tuomiseen. Omalla kohdallani pohdintaa helpotti, että tunsin kehittäjät aiemmin ja tiesin heidän persoonan piirteistään ja tavastaan toimia. Toisen ilmaisuun voi vaikuttaa esimerkiksi laskemalla omaa ilmaisuaan tai aktiivisesti nostamalla toisen statusta. Toisen statusta voi nostaa esimerkiksi pyytämällä toista kertomaan lisää. (Routarinne 2007, 157-158.)

Fasilitoijan kuuluu myös varmistaa, että yhteiset sovitut asiat ja tulokset tallennetaan luotettavasti ja tämä vastaa aikataulutuksista ja toiminnan etenemisestä (Summa & Tuominen, 10). Koin tehokkaana ja avoimena tapana koota työpajan yhteenvetokeskustelut tiivistetysti tekstiksi samalla kun keskustelua käytiin. Kirjoittamani teksti näkyi samaan aikaan osallistujille valkotalulle heijastettuna.

Käytännön valmistelut ja tarjoilut kuuluivat rooliini työpajojen vetäjänä. Merkityksellisenä näin suunnitteluun ja valmisteluihin panostamisen etukäteen, jotta työpaja toimii käytännössä tilana, jossa on helppoa ja rentoa jakaa ajatuksia. Palautekyselyssä kaikki vastaajat vastasivat, että olivat melko tyytyväisiä tai täysin tyytyväisiä tarjoiluihin ja taukoihin. Osalle osallistujista tuli positiivisena yllätyksenä, että tarjolla oli ruokaa. Tästä oli maininta kutsukirjeessä. Työpaja aloitettiin molemmilla kerroilla yhdessä kahvien ja teen juomisella ja pienillä tarjoiluilla. Toisessa työpajassa tarjottiin aamupala. Toisessa työpajassa tarjottiin lounas ja toisessa päivällinen. Työpajat ajoituivat eri aikoihin. Ensimmäinen työpaja alkoi iltapäivällä ja toinen aamulla. Työpajan palautekyselyssä kuvattiin tervetulleeksi kokemiseen vaikuttaneen hyvän vastaanoton, kotoisan ja tutun paikan ja ihmiset, hyvän ilmapiirin, rennon tunnelman. Yksi vastaaja toi kahvituksen esille tervetulleeksi kokemisessa.

Kehittäjät toivat palautteessa esiin, että olivat melko tyytyväisiä fyysiseen tilaan. Koska täysin tyytyväisiä osallistujia oli vähemmän, tulkitseen että parempiakin tiloja käyttötarkoitukseen olisi. Työpajan vetäjänä huomasin, että äänet kantautuivat pienryhmien keskustellessa hyvin, mikä saattaisi häiritä keskustelua. Merkityksellistä on huomioda, että osallistujissa voi olla henkilöitä, joilla on esimerkiksi aistiherkkyyttä tai keskittymisvaikeuksia, jolloin tilasta pitäisi poistaa ylimääräinen häly ja ärsykkeet. Optimalisempi tila työpajoille olisi sellainen, jossa olisi enemmän tilaa ja useampi huone, joihin ryhmät voisivat jakaantua. Pienessä tilassa oli toki tunnelmaa ja ilmapiirille oletan sen tehneen hyvää.

Toteutin työpajat perhekuntoutusyksikön naapurissa olevan, saman organisaation palveluna toimivan, erityisnuorisokodin oleskelu- ja neuvottelutiloissa. Tilan viihtyvyyden varmistamiseksi tilasta pyrittiin valmistelevaan siisti ja viihtyisä, tuuletettu ja valoisa. Tila ei ollut kehittäjille kovin tuttu. Suurin osa osallistujista oli kuitenkin käynyt tilassa joskus, sillä sitä hyödynnetään silloin tällöin perhekuntoutuksen työskentelyssä. Fyysinen tila, jossa yhteiskehittäminen tapahtuu, voi säädellä statusrooleja ja ihmisen stressitilaa. Kun ollaan tutussa tilassa ja alueella jonka henkilö kokee omakseen, tuo se rentoutta ja määrätietoisuutta. Vieras tila sen sijaan madaltaa henkilöiden statusta. Pienessä ahtaassa tilassa stressi voi lisääntyä ja suuressa väljässä tilassa sen sijaan vähentyä. Suuri tila voi vähentää läheisyyttä, mikä mahdollisesti vaikuttaa luottamuksen syntyyn. (Routarinne 2007, 128, 134-135.)

Toimintatutkimuksen tekijän tulee hallita sosiaaliset taidot ja hallita ryhmäkäyttäytymisen perusteet. Vetäjän tulee luoda ryhmähenkeä ja saada jokainen osallistumaan ja jokaisen ääni kuuluviin. Tutkijan tulee kiinnittää huomiota hyväksynnän ja luottamuksen saavuttamiseen kehittäjäryhmässä. (Kananen 2014, 67.) Ryhmäytyminen on vaativa prosessi ja omassa tutkimuksessani sitä tukee se, että suurin osa kehittäjistä tuntee toisensa ja osallistujien välillä on luottamusta. Koska kyseessä on vain kaksi työpajaa joissa kehittäjäryhmä tapaa ja osallistujat vaihtelevat näiden työpajojen aikana, en kiinnitä ryhmäytymiseen suurta huomiota. Pyrin kuitenkin luomaan kehittäjäryhmälle ilmapiirin joka kannustaa ja tukee osallistujien erilaisuutta, luottamusta ja hyväksyntää. Vetäjän on paitsi itse pyrittävä avoimeen vuorovaikutukseen, myös kannustettava muita siihen (Kananen 2014, 69).

Työpajojen suunnittelun ja toteutuksen arvioinnin kannalta huomiota kiinnitin toteutuksen ajankohdan sopivuuteen osallistujien kannalta. Työntekijöillä oli ennen ensimmäistä työpajaa jo pitkä työn kehittämispäivä takanaan. Toisen työpajan ajankohta oli aamupäivällä, jolloin osa työntekijöistä aloitti työvuoron suoraan työpajasta. Suurin osa oli kuitenkin jo aamulla ehtinyt tehdä töitä ennen työpajaan osallistumistaan. Tulkintani oli, että työntekijät tulivat toiseen työpajaan työasiat mielessään, sillä osittain työtehtävät olivat jääneet kesken. Kuntoutustyöhön liittyy vaikeita teemoja ja tilanteita, joten työhön liittyviä asioita ei ole aina helppo luovuttaa mielestään. Työtehtäviin liittyen kaksi työntekijöistä tuli hieman myöhässä tapaamiseen. On siis vaikeaa arvioida, kumpi ajankohta on parempi työntekijöiden kannalta. Ajattelen, että järkevää olisi ollut rauhoittaa työpajoille aika esimerkiksi tiimipäivän keskeltä, jolloin työntekijöillä olisi mahdollisuus keskittyä siihen rauhassa.

Asiakkaiden kannalta ajattelen, että ajankohta on yksilöllinen. Tärkeää olisi huomioida lapsiperheen arkeen mukautuvuus sekä kuntoutuksen rakenteelliset aikataulut. Perhekuntoutuksen kyseessä ollessa on tärkeää, että lasten hoito järjestetään niin, ettei se aiheuta vanhemmille ja lapsille ylimääräistä vaivaa ja stressiä.

7.1.2 Ilmapiirin luominen

Ilmapiiriä kuvattiin hyväksi osallistujien palautteessa. Osallistujat kuvailivat ilmapiiriä termein: ”todella lämmin, yhteisöllinen, suvaitseva, rento ja salliva, välitön, ystävällinen, hyvä”. Ensimmäisessä työpajassa alusta asti ilmapiiri oli vapautunut ja osallistujat keskustelivat omista kuulumisistaan sekä yksikön toiminnasta, mutta myös esimerkiksi tv-ohjelmista. Myös toisessa työpajassa keskustelu oli vapautunutta ja vilkasta. Yksi osallistuja kuvasi osallistumisen tuntuneen yhteiseltä ajanvietolta työpajan sijaan.

Työpajassa kohtaamista ja toisten arvostamista tuki oletettavasti se, että arvo-osaaminen on sosiaalialan työntekijän asiantuntijuuden ydinosaa. On oletusarvo, että sosiaalialan työntekijä on sitoutunut kohtaamaan asiakkaan ammatillisesti, inhimillisesti ja arvostaen. Työntekijän tavalla tehdä työtä, omaksumallaan viitekehysellä ja arvoilla on merkitystä asiakkaan kokemukseen siitä, kuinka hänet kohdataan ja nähdään. Perhekuntoutuksen työntekijöiden työhön kuuluu asiakkaan kohtaamistapa, joka korostaa asiakkaan yksilöllisyyttä, oman elämän asiantuntijuutta ja aktiivista toimijuutta (Laitinen & Kemppainen 2010, 55, 138-153.) Asiakkaiden ja työntekijöiden keskinäinen kohtaamistapa tukee myös kehittämissyhteistyötä.

Harran (2014, 192) mukaan keskeistä yhteistoiminnan onnistumisen kannalta on osallistujien turvallisuuden ja arvokkuuden vahvistaminen, mitä tukee autonomian loukkaamattomuus sekä autenttisuuden kunnioitus. Työpajoissa toteutui Harran esiin tuomat yhteistoiminnan hyveet; hyvän tahtominen toiselle, oikeudenmukaisuus sekä kohtuunmukaisuus. Hyvän tahtominen toiselle näkyi osallistujien myönteisenä asennoitumisena ja kiinnostuksena ja haluna toimia toisen kanssa. Osallistujat olivat toimeliaan innostuneita ja ystävällisiä toisiaan kohtaan. He kuuntelivat toisiaan ja olivat kiinnostuneita toistensa näkemyksistä. Osallistujien halua toimia yhdessä tukee osallistujien palautteessa ilmi tullut kiinnostus yhteiskehittämiseen ja sen tärkeänä pitäminen. Samankaltaista toimintaa toivottiin palautteessa lisää.

Ryhmässä annettiin tilaa yksilöille, mikä näkyi erityisesti asiakkaiden ja työntekijöiden kesken niin, että asiakkaille annettiin tilaa keskustella myös omista lähtökohdistaan ja kuulumisistaan, eikä kiirehditty takaisin aiheen pariin. Arvostava kohtaaminen tuli työpajassa esiin keskustelutavoissa ja toisten kuuntelussa. Armeliaisuuteen liittyy se, kuinka esimerkiksi keskustelun poiketessa asiasta, siihen suhtauduttiin hienovaraisesti ja ymmärtävästi.

7.1.3 Tasavertaisuuden tukeminen

Työpajojen osallistujat toivat palautteessa esiin, että he saivat tuoda esiin näkemyksiään ja ajatuksiaan, ja heillä oli kokemus tasavertaisesta osallistumisesta. Tasavertaisuuden kokemusta tuki ja mahdollisti palautteen mukaan, että kaikki osallistujat saivat kertoa omista ajatuksistaan, mielipiteistään ja näkemyksistään ja ne olivat yhtä tärkeitä. Tuotiin esiin, että mielipiteitä kuunneltiin ja kommentoitiin. Jokainen sai puheenvuoron. Tuotiin esiin myös,

että osallistujat kohtelivat toisiaan arvostavasti. Kaikki osallistujat toivat esiin, että kokivat olevansa tasavertaisia ryhmän jäseniä.

”Kaikki sai kertoa omia ajatuksiaan ja otettiin huomioon mielipiteitä.”

”Sain ääneni kuuluviin tasavertaisesti, kaikkien mielipiteet ja näkemykset olivat yhtä tärkeitä.”

Yhteiskehittämisessä oleellista on lähtökohta tasa-arvoisuudesta ja sen ylläpitäminen koko kehittämisen ajan (Routarinne 2007, 109). Työpajan alustuksessa tuotiin esille, että erityisesti asiakkaan antama lisäarvo kehittämiselle on merkityksellinen. Tarkoituksena ei ole väheksyä työntekijöiden osallisuuden merkitystä kehittämisessä. Koin, että asiakkaan kokemuksen merkityksen korostaminen perustuu siihen, että asiakkaat edelleen työntekijöitä harvemmin pääsevät osallistumaan käyttämänsä palvelun kehittämiseen. Lisäarvoa tuo se, että heillä on omakohtainen ja henkilökohtainen kokemus palvelun käyttäjinä, mikä tuotiin myös esiin. Verkkosivuston kehittämisen kannalta asiakas on myös verkkosivuston informaation kohteena, toisin kuin työntekijät. Perustelen asiakkaan lisäarvon esiin nostamista myös sillä, että se luo tasavertaisuutta ryhmään, sillä työntekijöiden ja asiakkaiden roolien välillä on edelleen lastensuojelussa tiedostettavia valta- ja statussuhteita.

Tasavertaisuutta mahdollistaa arvostuksen kokemus. Työpajan osallistujat kokivat, että heidän mielipiteitään arvostettiin. Kehittäjien mukaan kokemukseen vaikutti hyvä vastaanotto ja ilmapiiri, tasavertaisuus, mielipiteiden kuuntelu ja kommentointi ja se, että kaikki saivat puheenvuoron. Tasa-arvoinen ja kannustava vuorovaikutus ja arvostuksen, luottamuksen sekä kunnioituksen osoitukset toista kohtaan tukevat yksilön sisäistä voiman tunnetta. Sisäinen voimantunne liittyy vapauden, hyväksynnän ja turvallisuuden tunteeseen. Puhutaan voimaantumamisesta ja valtaistamisesta (empowerment), jotka kuvataan vapaaehtoisena vallan antamisena toiselle. Jotta valtaa voi antaa toiselle, tulee itse myös luopua niistä tai niiden kontrolloimisesta. Voimaantuminen ja valtaantuminen tukevat ihmisen kykyä kehittymiseen ja innovatiivisuuteen, joten niiden merkityksellisyys on läsnä kehittämistoiminnassa. (Routarinne 2007, 182-183.)

Koska asiakkaan ja työntekijän rooleihin liittyy lastensuojelussa vielä huomattavia valta-asetelmia, voidaan yhteiskehittämisellä pyrkiä purkamaan niitä. Työpajoissa tarkoituksena oli, ettei asiakkaan ja työntekijöiden rooleja korostettu tai tuotu esiin. Toisen työpajan palautteessa tulikin esiin, että oli hyvä, ettei osallistujia esitelty roolien kautta. Yhteiskehittämisen tasavertaisuuden kannalta voi olla etuna, etteivät osallistujat tiedä kuka edustaa mitäkin roolia, toisaalta myös roolien tiedostaminen ja silti tasavertaisen yhteistyön tiedostaminen voi myös lisätä asiakkaan valtaistumisen kokemusta. Työntekijät antoivat työpajan keskustelussa suhteessa enemmän tilaa asiakkaan näkemyksille ja äänelle. Tulkitsen tämän liittyvän rooleihin, kuitenkin positiivisella tavalla. Ajatuksen perustan sille, että sosiaalialan ammattilaisen

osaamiseen kuuluu, että hänellä on kyky kuunnella ja kunnioittaa asiakkaan kokemusta ja pätevyyttä ja tarjota asiakkaalle asiantuntijuutta ja osallisuuden tunnetta. (Harra, Mäkinen & Sipari 2017, 152).

Ammatillisuuteen kuuluu myös kyky ohjata omaa ilmaisua ja käytöstä tukemaan yhteistyötä, ilman että pyrkimyksenä tai tiedostamattaan ohjailee toisen käytöstä. Työntekijä voi pyrkiä voimaannuttamaan asiakasta tai toista työntekijää vähitellen, hyväksyen, kannustaen ja pysytellen tasavertaisena. Vapaaehtoinen matalan statuksen ilmaisu on tehokas keino toisen valtauttamisessa. (Routarinne 2007, 182-183.) Huomattavissa oli, että työntekijät kannustivat asiakkaita tuomaan esiin näkemyksiään. Asiakkaan näkemystä arvostava tyyli näkyi siinä, kuinka työntekijät kuuntelivat asiakkaan kokemuksia ja pyysivät heitä tarkentamaan pohdituttavia asioita. Sanattomassa vuorovaikutuksessa näkyi esimerkiksi paljon nyökkäilyä asiakkaan puhuessa ja asiakasta katsottiin silmiin. Voimaannuttamisessa ja valtauttamisessa oleellista on sanallisen ilmaisun lisäksi nonverbaali ilmaisu. (Routarinne 2007, 182.)

Asiakkaan ja työntekijän käyttäytyessä statusrooliensa mukaisesti, edistää se vallan ja vastuun epätasaista jakautumista. Työpajoissa oli nähtävissä asiakkaan ja työntekijän roolit juurikin siinä suhteessa, että asiakkaille annettiin enemmän tilaa ja heidän ääntään ja kokemustaan pyrittiin korostamaan työntekijöiden puolelta. Vaikka tässä määrin statusroolit tulivat esiin, niillä pyrittiin hyvään, eli vallan ja vastuun tasaisempaan jakaantumiseen. Tämä voidaan perustella myös sosiaalialalla vallitsevalla vallan epätasaisella jakaantumisella, jota pyrittiin purkamaan. Routarinteen mukaan, kun asiakkaalle halutaan ilmaista, että tämän ajatukset ovat arvokkaita ja häntä kuunnellaan, statusilmaisun tasoa onkin tarkoituksenmukaista laskea. Hän tuo esiin myös tilannesidonnaiset statusroolit, jotka voivat tukea yhteiskehittämisen onnistumista, vaikka roolit olisivat jossakin muussa tilanteessa erilaiset. (Routarinne 2007, 109-129.)

Työpajaan ei osallistunut asiakkaiden sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksiä asiakkaan yksityiselämään liittyen, toisin kuin perhekuntoutuksen työntekijä. Voitaisiin siis ajatella, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä voisi olla korkeampi statusero. Korkea ja muodollinen statusilmaisu rajoittaa osapuolten ilmaisunvapautta ja ylläpitää etäisyyttä, luottamuksen synty on tällöin vaikeaa (Routarinne 2007, 129). Yhteiskehittäminen tarjoaa mahdollisuuksia luoda vuoropuhelua sellaisista teemoista, jotka eivät liity asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuoropuheluun normaalisti. Yhteinen kehittämistoiminta voisi tarjota uutta luottamusta ja ymmärrystä ja inhimillistää osapuolia. Tuloksia tässä opinnäytetyössä ei sosiaalityöntekijän osallistumisesta yhteiskehittämisen työpajoihin saatu, eikä tasavertaisuuden toteutumisen arviointia pystytty tekemään.

Kehittäjä-osallistujien jakaminen työpajassa pienempiin keskusteluryhmiin pohjautui Oppimiskahvila -menetelmästä saatuihin kokemuksiin siitä, että pienemmässä ryhmässä on helpompaa

tuoda ajatuksensa esiin, kaikkien ääni saadaan helpommin kuuluviin ja on tehokkaampaa työskennellä pienemmässä ryhmässä ja jakaa pienemmän ryhmän koostamat ajatukset suuremmalle ryhmälle. Palautteessa tuli esiin, että pienryhmätoiminta oli hyvää ja sen avulla saatiin kaikkien ääni kuuluviin. Tasavertaisuuden kannalta pienryhmätoiminta voi rohkaista myös aremman henkilön puhumaan pienemmässä ryhmässä, ja tällöin tasavertaisuutta kaikkien äänen esiin tuomisessa voidaan tukea. Yksi osallistuja pohtikin palautteessa sitä, olisiko asiakkaille voitu mahdollistaa saman verran tilaa puhumiseen. Kun ryhmätilanteessa on useampia henkilöitä, jotkut ovat aina rohkeampia ja puheliaampia kuin muut. Tasavertaisuuteen kuuluu mielestäni myös sen hyväksyminen, että kaikki eivät halua tulla esille ja myös kuuntelijana osallistuminen tulee sallia.

7.1.4 Dialogisen vuorovaikutuksen tukeminen ja mahdollistaminen

Työpajoissa tavoitteena oli mahdollistaa ja tukea dialoginen vuorovaikutus osallistujien välille. Yhteiskehittäminen itsessään on yksi tapa lisätä dialogisuutta eri sidosryhmien vuorovaikutuksessa. Se on yhteisöllistä oppimista ja ymmärryksen rakentamista (Kuure 2017). Tuon esille, miten yhteiskehittämisen teorian kautta suunnitelluissa työpajoissa dialoginen vuorovaikutus onnistui. Dialogiseen vuorovaikutukseen vaaditaan kokemus tasavertaisesta osallistumisesta.

Osallistujien kokemukset tasavertaisuudesta tukevat sitä, että dialogi, yhdessä ajattelemisen tilana, vuorovaikutuksena ja kuunteluna, toteutui. Osallistujat toivat esiin kokemuksensa tasavertaisuudesta, omien näkemyksien, kokemusten ja ajatusten esille tuomisesta ja arvosta. Tuotiin esiin, että mielipiteitä kuunneltiin, kommentointiin ja jokainen sai puheenvuoron. Dialogisuuteen liittyvä arvostava keskustelu tuotiin esiin palautteissa sekä omissa havainnoissani. Videoidussa ja nauhoitetussa aineistossa näkyi, että osallistujat kuuntelivat toisiaan, olivat kiinnostuneita ja katsoivat toisiaan ja vuorovaikutuksessa oli rentoutta ja ystävällisyyttä. Dialogissa kaikkien näkemykset ovat arvokkaita.

Kun asiakkaan asiantuntemus, näkemykset ja mielipiteet tuodaan yhteiskehittämisen työpajan toteutuksessa arvoon, voidaan lähestyä symmetristä dialogista suhdetta. Symmetria tarkoittaa, että kaikki osallistujat dialogissa ovat yhtä arvokkaita. (Niemelä, Suua & Väisänen 2009, 15.) Palautteissa tuli esiin, että kaikki osallistujat kokivat itsensä ja mielipiteensä arvostetuiksi. Osallistujat myös kokivat kaikki, että tehtävänanto ja tavoite oli ymmärrettävä, mikä tukee symmetriaa. Aihe, jota työpajoissa käsiteltiin, oli kaikkia osallistujia jollain tavoin koskettava, mikä tuki myös sitä, että kaikilla osallistujilla oli oletettavasti asiasta ajatuksia, kokemuksia ja mielipiteitä.

Dialogisuuteen liittyy työntekijän rohkeus ja kyky asettua asiakkaan kanssa tietämättömyyden ja ihmettelyn alueelle (Mönkkönen 2007, 28). Työpajoissa yhteinen ihmettely ja tietämättömyys tuli esiin. Työntekijät olivat innokkaita kysymään asiakkaiden kokemuksia ja antoivat

asiakkaille tilaa. Työpajojen tehtävien tarkoitus herättää keskustelua ja luoda pohjaa yhteiselle pohdinnalle. Esimerkiksi sosiaalisesta mediasta poimittujen keskustelujen pohjalta käydyssä keskustelussa päästiin irrottautumaan asiantuntemuksesta ja yhdessä pohtimaan ai-
hetta, johon kellään ei ollut oikeaa vastausta. Työpajoissa tuli esiin, ettei osallistujilla ollut oikeita vastauksia, vaan keskustelu oli monitahoista pohdintaa.

Hyvän dialogisen keskustelun syntyä voi Niemelän ym. (2009, 17-18) mukaan tukea etukäteen valmistautuminen. Työpajojen tehtävänannossa ja suunnittelussa voidaan tukea sitä, etteivät ennako-oletukset tai ristiriidat ihmisten välillä estä dialogista vuorovaikutusta. Vaikkakin työpajoissa ei ristiriitoja ollut ja ilmapiiri koettiin hyväksi, on mielestäni merkityksellistä panostaa suunnittelussa juurikin ilmapiirin tukemiseen.

Yhteiskehittäminen tuo mahdollisuuksia dialogiselle ihmettelylle, kun päästään astumaan yhteiselle tietämättömyyden alueelle. Dialogi synnyttää moniäänisyyttä, mikä tuli esiin, kun palautteesta nousi kokemus, että kaikkien mielipiteet tulivat esiin ja niitä arvostettiin. (Niemelä ym. 2009, 11-12).

7.1.5 Työpajojen merkityksellisyys osallistujien kokemuksena

Työpajojen palautteista tuli ilmi, että kaikki kehittäjät näkivät yhteisen kehittämisen asiakkaiden ja työntekijöiden kesken tärkeänä ja vastaavanlaisia menetelmiä toivottiin enemmänkin käyttöön. Yhteiskehittämisessä niin asiakas kuin ammattilainen saavat mahdollisuuteen osallistua merkitykselliseen uutta tietoa tuovaan vuorovaikutukseen (Raivio 2018, 26). Osallistujat toivat esiin, että yhteisössä asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointi kulkevat käsi kädessä ja työpajat tukevat yhteistä viihtyvyyttä ja yhteistyötä.

Yhteisen kehittämisen merkitys nähtiin sen kautta, että näin erilaiset mielipiteet, näkemykset, kokemukset ja tieto otetaan huomioon. Palautteen perusteella asiakkaat nähdään erilaisen tiedon ja näkemyksen tuojina ja asiakkaan mielipide nähdään tärkeänä ja sitä arvostetaan. Asiakkaan toisenlainen tieto nähtiin ja asiakkaiden kokemusta arvostettiin sen vuoksi, että se antaa perspektiiviä tutkia asioita, eikä ”jäädä junnaamaan paikoilleen”. Asiakkaan kannalta toimivaa tapaa ei voi tietää kysymättä tältä itseltään. Yhteisen kehittämisen merkitystä tuki myös se, että kaikki osallistujat kokivat haluavansa jatkossakin osallistua palveluiden kehittämiseen asiakkaana tai työntekijänä. Aiempaa kokemusta yhteistyöstä asiakkaan ja ammattilaisten välillä kehittämisessä oli toisen työpajan osallistujista kolmanneksella.

7.1.6 Kehittäjäkumppanuus valta-asetelmien vähentäjänä

Pohdin yhteiskehittämisen työpajojen kautta sitä, kuinka niissä tulevat ilmi asiakkaan ja työntekijän sekä työntekijöiden väliset vuorovaikutuksen elementit. Koska yhteiskehittäminen vie pois asiantuntijakeskeisyydestä ja poistaa valta-asetelmia, tulee sen käytössä huomioida hyvän vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnallisuuden periaatteet suunnittelussa ja toiminnassa

kohti yhteistoiminnallisuutta ja kehittäjäkumppanuutta. Työpajoissa oltiin tekemisissä niin asiakkaiden kuin kollegoiden, esimiesten ja alaisten kanssa. Vuorovaikutusosaaminen ei siis liity vain asiakassuhteeseen, vaan myös työntekijöiden välisiin suhteisiin.

Asiakkaiden ja ammattilaisten epäsymmetrian vähentämiseen työpajoissa liittyi valmistelut ennen työpajaa. Rooleja ei korostettu ja tehtävänanto pyrittiin luomaan niin, että kaikilla on asiaan sanottavaa, perustuen kokemustietoon. Työpajan kutsuissa, ennakoivissa työpajaan liittyvissä keskusteluissa sekä työpajan alustamisessa pyrittiin korostamaan, että tarkoitus on kehittää tasavertaisesti. Työpajoissa näkyi, että osallistujille oli selvää, että tilanteessa odotetaan rakentavaa yhteistyötä hyväksyvässä hengessä.

Asiantuntijakeskeisyyttä ja asiakkaan ja ammattilaisen roolien korostamista voidaan vähentää yhteistyön ja yhteistoiminnan avulla. Yhteiskehittäminen vaatii näiden sosiaalisen vuorovaikutuksen tasojen, yhteistoiminnan ja yhteistyön onnistumista. Yhteistyösuhdetta määrittää yhteinen päämäärä ja työnjako päämäärän saavuttamiseksi. Yhteistoiminnallisuus vaatii yhteisen päämäärän lisäksi luottamusta. Jotta tavoitteeseen päästään, ei tarvita kontrollia sillä voidaan luottaa sitoutuneisuuteen. (Mönkkönen 2007, 118-120.) Kontrollia ja työnjakoa ei tarvinnut opinnäytetyön työpajoissa tehdä ja sitoutuneisuus ja kiinnostus näkyivät tilanteissa. Esimerkiksi, kun keskustelu ajautui muihin aiheisiin, palaaminen kehittämisen aiheisiin tapahtui luonnollisesti, ilman että keskustelua täytyi ohjata tai kontrolloida. Työpajoissa alusta asti osallistujien kesken vallitsi keskusteluyhteys ja tulkitsin sen myös luottamukseksi. Sen perusteella, että osallistujat kokivat itsensä ja toisensa tasavertaisina ja dialoginen keskustelu toteutui työpajoissa, voidaan tulkita, että asiantuntijuus jakautui osallistujien kesken ja pyrkimys yhteistoiminnallisuudesta toteutui.

Asiantuntijakeskeisyyttä voi tapahtua piilossa ja se voi liittyä esimerkiksi kommunikointitapaan ja siihen sisältöön, mistä asioista asiakkaille puhutaan (Mönkkönen 2007, 45). Kun yhteiskehittämisen työpajassa asiakas antaa kehittämiselle merkityksiä oman kokemuksensa ja elämänsä kautta, ei työntekijältä odoteta, että hän yhtä lailla avaisi omia kokemuksiaan tai tunteitaan, eikä se välttämättä olekaan tarpeellista. Koska tunteiden ja kokemusten jakaminen lisää luottamusta ja sitoutuneisuutta, on ymmärrettävää, jos asiakkaan ja työntekijän roolit jäävät korostuneiksi.

Asiakas-ammattilais-asetelmaa pyritään yhteiskehittämisen kautta purkamaan, sillä se voi uhata tasa-arvoista kehittämissuhdetta. On ymmärrettävää, että ammattilainen voi huomauttaa tai tarkoituksella hyödyntää erilaisia tapoja, joita on tottunut asiakastyössä käyttämään, esimerkiksi samaistamista ja empatiaa. Työpajoissa keskusteluun liittyi asiakkaalle herkkiä aiheita ja on myös hyväksyttävä se, että joku voi tilanteessa tarvita turvaa ja suojelua. On kuitenkin mahdollista säilyttää empaattisuus ja ymmärrys ja aidosti vastavuoroisessa

statussuhteessa tulisi tapahtua vuorottelua ja joustavuutta. (Routarinne 2007, 149-150.) Työpajassa tuli esiin, että työntekijä saattoi ottaa ajoittain roolin, jossa korosti asiakkaan asemaa ja näkökulmaa esimerkiksi, kun kysyi tämän mielipidettä johonkin asiaan. Voitaisiin sanoa, että yhteiskehittäminen haastaa ammattilaisia pois ammatilliselta mukavuusalueelta ja vaatii tasavertaisen kohtaamisen taitoja ja arvostamista, mutta ilman auttajan roolia, joka voi taas olla läsnä kehittämistyön ulkopuolella arjen työssä.

Vaikka asiakkaan osallisuutta kehittämiseen voidaan perustella usealla näkökulmalla asiakkaan edun mukaisesti, on tärkeää tiedostaa, että valta-asetelma voi olla läsnä myös yhteiskehittämisessä. On mahdollista, että asiakkaat kokevat painetta osallistua kehittämistoimintaan, vaikka se ei ole osa heidän kuntoutuksen tavoitteitaan ja se tarjotaan vapaaehtoisena toimintana perhekuntoutuksen ohella. Lastensuojelun asiakkailla voi olla tarve näyttäytyä työntekijöiden edessä tietynlaisilta, esimerkiksi jaksavilta vanhemmilta, jotka osallistuvat myös kehittämiseen. Yksi asiakas kertoi tullessaan työpajaan, että on väsynyt eikä tänään jaksaa osallistua työpajaan ja jäi pois työpajasta. Mahdollista on, että aina asiakas ei uskalla tai halua sanoa ääneen jaksamattomuuttaan tai haluamattomuuttaan osallistua. Vapaaehtoisuuden korostaminen on siis tärkeää.

7.2 Verkkosivuston kehittäminen

Työpajoissa tavoiteltiin perhekuntoutuksen verkkosivuston uudistamista perustuen sidosryhmien todelliseen tarpeeseen. Verkkosivusto suunniteltiin ja toteutettiin perustuen työpajojen tuloksiin. Merkittävää työpajojen osallistujien mukaan oli, että verkkosivusto antaa todenmukaisen ja positiivisen kuvan yksiköstä ja sen toiminnasta sekä tarjoaa mahdollisimman paljon informaatiota. Työpajojen keskustelun perusteella tulokset on jaoteltu lapsille ja nuorille, asiakasvanhemmille ja yhteistyökumppaneille suunnattuun sisältöön. Nousi esiin se, että kehittäjät näkevät kokemusten ja todellisen tiedon Tyrskyn arjen käytännöistä ja olevan tärkeässä roolissa verkkosivustolla.

”Ei ole uskottavaa, jos työntekijät kertovat kuinka kiva paikka Tyrsky on. On arvokkaampaa asiakkaalle, että toinen asiakas kertoo kokemuksia”

Jatkuva nettisivun päivittäminen nähtiin tärkeänä. Myös palautelomake, jonka kautta mahdollistettaisiin anonyymi palaute tai kysymykset, koettiin hyväksi.

Tärkeäksi teemaksi nousi positiivisuus sivuston lähtökohtana sekä sisällön että ulkoasun kannalta. Työpajoissa kehittäjillä oli aineistona asiakkaiden asiakaspalautteita sekä sosiaalisesta mediasta löytyneitä keskusteluja liittyen perhekuntoutukseen. Tuli esiin, että perhekuntoutukseen tulo voi ahdistaa perheitä erityisesti siitä syystä, että ajatellaan että tullaan laitokseen, jossa elämää rajoitetaan. Kuitenkin kehittäjät näkivät, että yksikkö on viihtyisä paikka

eikä laitosmainen. Tätä ajatusta kehittäjät kokivat, että edistäisi jälleen tieto tiloista ja yksikön positiivisista puolista. Esimerkiksi sijainti ja kulkuyhteydet otettiin esille yhtenä positiivisena asiana.

Haluttiin tuoda esiin, että työntekijät yksikössä ovat tavallisia ihmisiä, jotka haluavat auttaa asiakkaita. Toivottiin myös, että tuotaisiin esiin se, että perheen elämä voi muuttua paremmaksi kuntoutuksen myötä ja perhekuntoutus on mahdollisuus. Toisaalta kehittäjät halusivat olla ymmärtäväisiä sille, että pelot ja ahdistus liittyvät lastensuojeluun. Esimerkiksi asiakaspalautteita luettaessa osallistujat kävivät keskustelua siitä, miltä yksikköön tulo on tuntunut. Keskusteltiin siitä, miten paljon tulotilanne vaikuttaa asiakkaiden, niin lasten kuin vanhempien tunnetilaan ja kuntoutukseen sitoutumiseen. Perheet tulevat hyvin erilaisista tilanteista perhekuntoutukseen ja joskus se tapahtuu äkillisesti ja kriisiluontoisesti. Verkkosivustolta perhe voisi saada ajantasaista tietoa mihin vuorokaudenaikaan tahansa.

7.2.1 Lapsille ja nuorille suunnattu sisältö

Työpajojen keskustelun ja yhteenvetojen pohjalta positiivisuuden ja visuaalisen ilmeen nähtiin olevan merkittäviä, kun kohdennetaan verkkosivustolla sisältöä lapsille ja nuorille. Sivustolla tulisi olla paljon kuvia. Valokuvat yksiköstä, sen yleisistä tiloista, perheiden huoneista, leikkipaikoista ja pihasta nähtiin tärkeänä ja se tuli esiin keskusteluissa useasti. Valokuvat tarjoaisivat mahdollisuuden saada käsitys siitä, millaisesta paikasta on kyse ja millaista elämä perhekuntoutuksessa on. Valokuvien lisäksi videot, animaatiot ja diasarjat nähtiin hyvinä keinoina saada tietoa lapsille ja nuorille. Videot koettiin hyväksi ja kiinnostavaksi tavaksi tuoda tietoa esille. Keskustelua käytiin siitä, että netissä on paljon videoita, joissa kerrotaan asioista ja ohjeistetaan esimerkiksi asiointiin. Videot koettiin myös vaivattomiksi siinä mielessä, että ne voivat olla animaatioita, jolloin ei tarvitse pohtia tietosuojan ja salassapitoon liittyviä asioita, eikä asiakkaiden tai työntekijöiden tarvitse näkyä niissä. Videoiden ja kuvien nähtiin myös jäävän mieleen paremmin. Useamman kerran tuli esiin, että sivulle toivottaisiin lapsen kuvaamaa videopätkä, jossa lapsi esittelee talon. Videossa nähtiin etuna, ettei siinä tarvitse näkyä lasta itseään.

Informaation tulisi olla helppolukuista, jotta se olisi lapsille ymmärrettävää. Ikätasoisuus tulisi myös huomioida. Lapsia kiinnostavana tietona nähtiin yksikön tilat, eli huoneet, leikkipaikat ja piha, leikkimahdollisuudet, lelut, askartelumahdollisuudet, toiminnallisuus ja säännöt. Keskustelu pohjautui työpajoissa lasten palautekyselyihin sekä lasten saduttamaan kirjaan yksiköstä. Lapsille vaikuttivat olevan palautekyselyiden perusteella merkityksellisiä asioita esimerkiksi viikkoraha, ruoka, retket ja koira, joka yksikössä välillä vierailee. Näiden seikkojen pohdittiin voivan näkyä lapsille suunnatussa informaatiossa. Etenkin retkien merkitys korostui. Lasten palautteiden pohjalta kehittäjät pohtivat myös sitä, kuinka lapset näkivät yksikön hyvin positiivisella tavalla, joten sivustolla voisi tuoda esiin, että perhekuntoutuksessa on kivaa ja lapsille on tekemistä. Ennen kuntoutukseen tuloa ja ennen tutustumiskäyntiä lapsi voisi

vanhemman tai sosiaalityöntekijän kanssa katsoa sivustoa ja pohtia, miltä paikka vaikuttaa ja millaisia kysymyksiä ja ajatuksia herää. Yhtenä ratkaisuna mietittiin, että olisiko lapsille mahdollisesti tarpeen olla oma esite tai osio verkkosivustolla.

Lapsen ääni ja kokemukset elämästä perhekuntoutuksessa haluttiin tuoda esille. Hyödyllisenä nähtiin konkreettinen tieto siitä, miten lapsen elämä on muuttunut perhekuntoutukseen tullessa ja miten lapsen ja perheen elämä on muuttunut perhekuntoutusjakson jälkeen. Asiakaslasten kommentit ja kokemukset nähtiin tärkeänä sisältönä nettisivulla.

Työpajassa käytettiin hyödyksi lasten palautteita perhekuntoutuksesta. Lasten palautteissa puhutti niiden positiivisuus ja kuivailut siitä, kuinka perhekuntoutuksessa oli ollut pääsääntöisesti kivaa. Kehittäjät huomasivat erityisesti retkien olleen lapsille mieleisiä. Retket nousivat yksittäiseksi tärkeäksi asiaksi, joista haluttiin tuoda mielikuvia ja tietoa esiin.

7.2.2 Asiakasvanhemmille suunnattu sisältö

Asiakasvanhempia kiinnostaa työpajojen keskustelujen mukaan se, miten perhekuntoutus vaikuttaa heidän elämäänsä ja miten se muuttaa perheen arkea. Työpajan keskusteluissa nähtiin tärkeänä informaationa nimenomaan se, millaista arkea yksikössä eletään, millaiset fyysiset tilat ovat ja millaiset asiat perhekuntoutuksessa määrittävät heidän arkeaan kuntoutuksen ajan. Keskustelu pohjautui sosiaalisesta mediasta poimittuihin keskusteluihin perhekuntoutuksesta. Keskustelufoorumeilla kysyttiin vastaavia asioita ja yksikön tämänhetkisiltä verkkosivustoilta huomattiin tällaisen tiedon puuttuvan. Työpajan osallistujat toivat esiin, ettei verkkosivusto tue asiakkaan pohdintaa ja vastaa kysymyksiin silloin, kun ihminen kuulee muuttavansa omasta kodistaan pois kuukausiksi. Ajatus tukee Tuulaniemen (2011) tuomaa näkemystä siitä, että asiakkaalle merkityksellistä ovat hänen omat yksilölliset tarpeensa, halunsa ja toiveensa, kun hän haluaa tietoa palvelusta.

Kun keskusteltiin yksikön nykyisestä verkkosivustosta, pohdittiin, että sen informaatio ei tue asiakkaan tiedonsaantia. Osallistujat olivat sitä mieltä, että todennäköisesti asiakas ei ole kiinnostunut esimerkiksi hoidon viitekehyksestä vaan haluaisi mieluummin kuulla siitä, millaisia tavoitteita kuntoutukselle asetetaan ja millaisia kokemuksia muilla asiakkailla on ollut palvelusta. Pohdintaa herätti ovatko termit kuten *kiintymyssuhdeajattelu* ja *vuorovaikutuksen tarkastelu* asiakkaalle ymmärrettäviä vai pitäisikö niitä kuvata tarkemmin. Tuulaniemen (2011) mukaan todennäköistä on, että asiakas ohittaa palvelusta kertovan listauksen ja merkityksellisempää hänelle on tarinallisuus, mielikuvat ja tunne joka asiakkaassa herää. Entisten asiakkaiden kommentit kokemuksista yksikössä elämisestä toisivat tietoa, jota uudet asiakkaat tarvitsevat.

Merkitykselliseksi asiakkaiden näkökulmasta nähtiin verkkosivustolla konkreettinen tieto siitä, millainen paikka perhekuntoutusyksikkö on. Haluttiin tietää, miltä siellä näyttää, millaiset tilat perheillä on käytössä, onko heillä omat kylpyhuoneet ja wc-tilat ja millainen piha on. Kulkyhteydet ja sijainti haluttiin kertoa tarkemmin, samoin kuin lähistöllä olevista palveluista kuten lähikaupasta. Yksikössä palvelun hintaan kuuluu ruokailut. Esimerkiksi tämä nousi tärkeäksi informaatioksi.

”Se on se, mitä ihmiset mieltii - et missä mä vietän seuraavat yöni, kuinka monta huonetta on kenellekin varattu, pienet asiat jotka ei ehkä työntekijöille tule mieleen, kun ne on niin itsestään selviä asioita mutta ei välttämättä ole asiakkaalle.”

”Kaikki mahdollinen konkreettinen tieto vaan esiin mitä pystyy. Koska sehän on varmaan se mitä se perhe eniten ajattelee, on tarve tietää.”

Visuaalisuus nähtiin niin lasten kuin myös vanhempienkin kannalta tärkeänä. Valokuvat nähtiin tärkeänä.

”Perhekuntoutus on kuitenkin pitkä aika, puhutaan kuukausista, siihen nähden ihan liian vähän kuvia. Eihän kukaan myy hotellihuonetta tai asuntoa ilman kuvaa. Se on se mikä ihmisiä eniten kiinnostaa. Kuitenkin Tyrskyssä on ihan kivat tilat, pihaa ja kaikkea.”

Koettiin, että yhteisön tavat ja säännöt olisi hyvä olla esillä. Esimerkiksi se, että yhteisössä jokainen tekee vuorollaan ruokaa. Yhteisöllisyys, ja mitä se tarkoittaa, puhutti toisessa työpaikassa. Kehittäjät totesivat, että asiakkaiden kannalta on tärkeää kertoa, mitä tarkoittaa eläminen yhdessä muiden perheiden kanssa. Konkreettisesti haluttiin tarjota tietoa siitä, että miten yhteisössä toimii arki yhdessä muiden perheiden ja työntekijöiden kanssa.

”Kun meillä kuitenkin on jo valmiina tarkat säännöt ja muut jotka on muotoutunut niin toi ajatus tukee sitä, että ei haittaa, että siellä on jo tarkkaan ne tiedot, ei tartte jättää auki niin paljon asioita.”

7.2.3 Yhteistyökumppaneille suunnattu sisältö

Perhekuntoutuksen nykyistä nettisivustosta puhuttaessa, vahvasti tuli esiin kokemus siitä, että se on suunnattu sosiaalityöntekijöille asiakkaiden sijaan. Työpajoihin ei osallistunut yhteistyökumppaneita, eikä heiltä saatu myöskään vastauksia haastattelukutsuun työpajojen toteutuksen jälkeen. Haastattelupyyntö lähetettiin sähköpostitse lokakuussa toisen työpajan jälkeen yhdeksälle kunnan sosiaalityöntekijälle, perhetyöntekijälle tai heidän esimiehilleen.

Työpajassa kehittäjät toivat esiin kysymyksen, onko viranomaisilla ja asiakkaila erilaiset tarpeet informaation suhteen. Tärkeänä nähtiin, että sosiaalityöntekijä saa riittävästi tietoa yksiköstä, jotta osaa ohjata asiakkaan oikeaan, tälle soveltuvaan palveluun. Arveltiin, että sosiaalityöntekijät tarvitsevat enemmän informaatiota. Erona sosiaalityöntekijän tarvitsemaan tietoon nähtiin, että asiakkaalle tärkeämpää ovat käytännön asiat. Pohdittiin, halutaanko, että sivustolla on kaksi osiota kohderyhmien mukaan. Tärkeänä nähtiin, että asiakkaalla tulee olla pääsy myös tietoon, joka on tarkoitettu sosiaalityöntekijälle. Kaiken mahdollisen tiedon ajateltiin olevan hyvä löytää internetistä.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

8.1 Tulosten tarkastelu ja kehittämis ehdotukset

8.1.1 Yhteiskehittämisen malli

Yhteiskehittämisen työpajojen hyvän ilmapiirin, tasavertaisuuden ja dialogisuuden toteutumisen perusteella yhteiskehittämistä kannattaa toteuttaa perhekuntoutustyössä. Työpajat mahdollistavat toiminnan kehittämisen ja mielestäni kehittämisen lisäarvoa tulee kokemuksesta, jonka osallistujat saavat. Perustuen onnistuneeseen kokemukseen, mallinnan prosessin yhteiskehittämisen tueksi. Kuviossa 5 kuvataan verkkosivuston kehittämistä, mutta mielestäni se on sovellettavissa myös muuhun toiminnan kehittämiseen. Opinnäytetyön liitteinä olevien posterien (liite 7 ja 8) tarkoitus on tukea käytännön kehittämistyötä ja antaa selkeässä ja ymmärrettävässä, sekä innostavassa muodossa ohjeet yhteiskehittämislle ja sen suunnittelulle, toiminnalle ja arvioinnille.

Ehdotukseni työpajojen toteutukseen sisältää opinnäytetyön kahden työpajan syklien lisäksi yhden työpajan lisää, sekä välitehtävän. Jos halutaan että kehittäjäryhmä osallistuu useampaan osioon verkkosivuston kehittämisprosessissa, se mahdollistuu kolmannen työpajan toteuttamisella. Kehittäminen on suunniteltu toteutuvan perustehtävän mukaisesta arjen kuntoutustyöstä erillisenä.

Opinnäytetyöhön liittyvän verkkosivuston sisältö tuotettiin erillisenä prosessina pohjautuen työpajojen tuottamaan tietoon. Koen, että ryhmässä sisällön tuottaminen ja yhteinen työskentely tukisi tehokkuutta, näkökulmien moninaisuutta ja mahdollistaisi vastuun jakautumisen tasaisesti. Kehittäminen tukisi entistä paremmin kehittäjäkumppanuuden ja yhteiskehittämisen periaatteita, kun osallistujat olisivat useammassa prosessin vaiheessa mukana.

Työpajojen jälkeen verkkosivustojen kehittäminen jatkui kehittämispäällikön, esimiesten, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa yhteistyössä. Yksikön työntekijät kirjoittivat alustavaa tekstiä verkkosivustolle työpajan pohjalta. Lisäksi yksi työntekijä teki henkilökohtaisen esitteen. Asiakkaiden kokemuksia kerättiin yksikön joulujuhlassa, johon kutsuttiin entiset ja nyky-

set asiakkaat. Visuaalista sisältöä kerättiin valokuvista, joita yksikössä oli vuosien varrella tallennettu. Opinnäytetyön tekijänä koostin tekstit lopulliseen muotoon, valikoin kuvat, tuotin lopullisen tekstisisällön verkkosivustoon ja tekstit käytiin vielä läpi yksikön johtajan ja kehittämispäällikön kanssa. Palvelutoiminnan kehittämispäällikkö yhteistyössä opinnäytetyön tekijän ja organisaation viestinnän kanssa kävi suunnitelman läpi ja viestintä teki teknisen toteutuksen.

Suosituksenani olisi, että jatkossa kyseisenlainen verkkosivuston kehittäminen sisältäisi kahden työpajan lisäksi yhden työpajaa lisää. Näin verkkosivuston sisältö voitaisiin luoda kolmannessa työpajassa ensimmäisten työpajojen ajatusten pohjalta. Koen, että kaksi ensimmäistä työpajaa mahdollistavat ajatusten ja näkemysten jalostumisen. Toisessa työpajassa mahdollistetaan lisänäkökulma ja tarkennus ensimmäisen työpajan näkemyksille. Olennaista on myös hyödyntää verkkosivuston valmistumisen jälkeen kehittäjäryhmää sen arvioinnissa ja mahdollisessa jatkokehittelyssä.

Suositus sisällön tuottamisesta kolmannessa työpajassa perustuu siihen, että työntekijät ja asiakkaat pystyvät osallistumaan kehittämistyöhön työajalla ja kuntoutukseen kuuluvalla ajalla suunnitellusti ja täsmennetyksi. Arjen työssä ei jää aikaa kehittämiselle, etenkin niin että se tapahtuisi ryhmässä, jolloin päästäisiin dialogiin, joka avaa uusia näkökulmia ja keskustelua laajemmin.

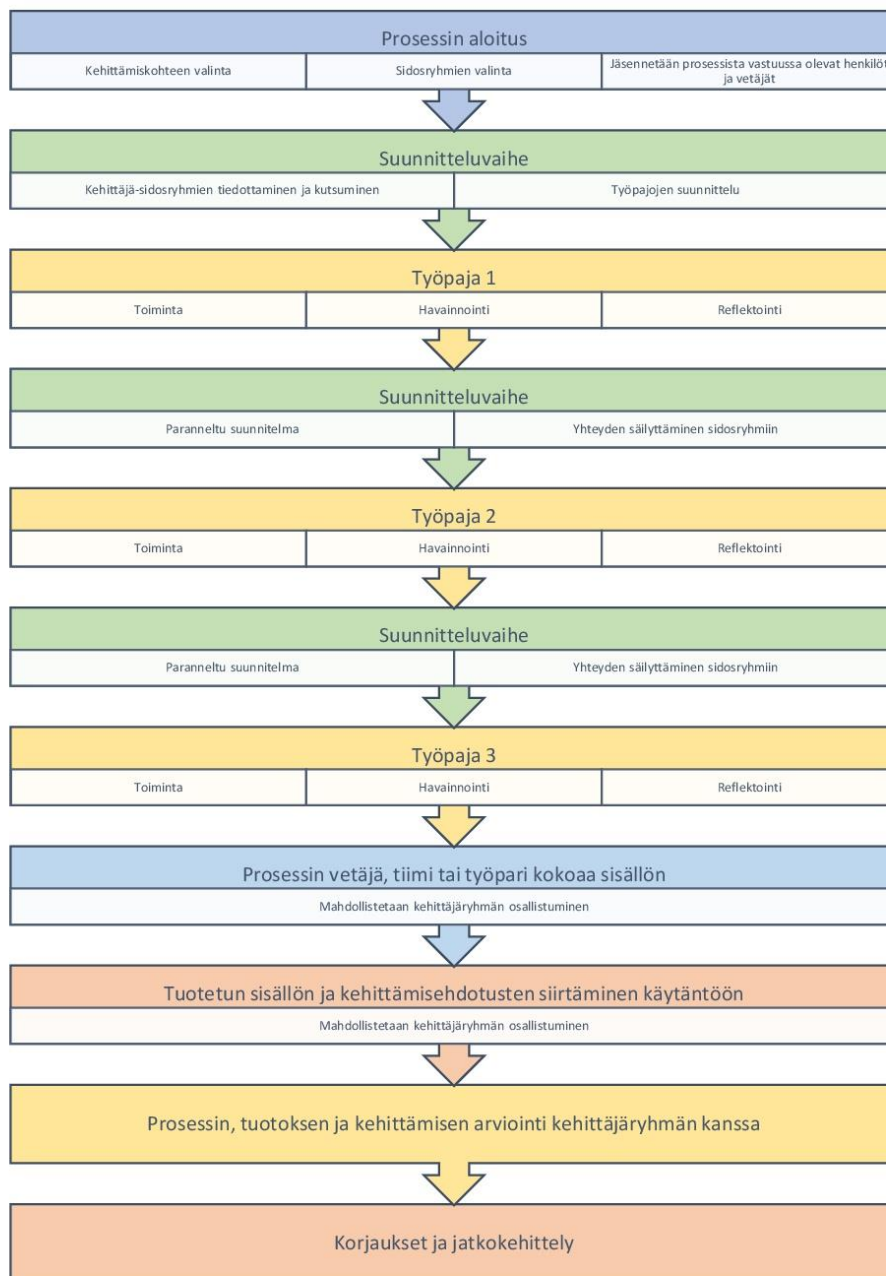
Kiinnostusta kehittämiseen löytyy opinnäytetyössä tehdyn kokeilun perusteella. Organisaatiolta ja johdolta tämä vaatii panostusta kehittämistyön jalkauttamiseen yksiköihin. Näen yhteiskehittämisen paitsi tehokkaana tapana kehittää toimintaa, myös lisäarvona, sillä se tukee osallistujien ryhmäytymistä, asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuuden tunnetta ja sillä on vaikutusta ilmapiiriin positiivisella tavalla. Yhteiskehittäminen myös lisää asiakkaan ymmärrystä palvelusta sekä asiakkaan kokemusta vaikuttamisen mahdollisuuksistaan ja sen kautta se voi lisätä asiakkaan motivaatiota kuntoutukseen.

Yhteiskehittämisen mallin käyttöönotosta organisaatiossa vastaa kehittämispäällikkö ja yksiköiden esimiehet. Opinnäytetyöni valmistuessa kokemuksia sen käytöstä ei vielä ollut. Verkkosivuston arviointi asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa toteutuu keväällä 2019, jolloin verkkosivustoa voidaan muokata dialogin perusteella.

Esitän kuviossa 5 ehdotuksen verkkosivuston kehittämisen prosessista, kun prosessia ei ohjaa opinnäytetyön tekeminen, vaan se tehdään osana yksikön toimintaa ja kehittämistä. Tällöin prosessia ohjaa esimerkiksi työyhteisön tai -tiimin esimies, työntekijä, yksikön johtaja tai muu kehittämisestä vastaava henkilö. Prosessia voi ohjata myös tiimi tai työpari. Mallin käyttäminen tukee sitä, että kuka vain työyhteisön jäsenistä voi toimia vetäjänä ja näin voidaan vahvistaa työntekijöiden osaamista ja henkilökohtaista kehittymistä sekä kokonaisvastuuta

toiminnasta. Kokemukseni perusteella vetäjän ei tarvitse olla esimiestehtävässä ja tasavertaisuuden ja luottamuksen saavuttaminen oli kokemukseni mukaan helpompaa, kun olin kehittäjäryhmälle ennestään tuttu ihminen. Lisäarvoa koko prosessille voidaan saada sidosryhmien osallistumisella jokaiseen sen vaiheeseen, esimerkiksi työpajojen käytännön suunnitteluun, teemojen ja aiheiden valintaan ja niiden reflektointiin.

Kuviossa aloitukseen liittyy kehittämiskohteen, sidosryhmien ja prosessista vastuussa olevien henkilöiden ja vetäjien valinta. Ensimmäisessä suunnitteluvaiheessa tiedotetaan sidosryhmiä ja kutsutaan heidät työpajoihin sekä suunnitellaan työpajat, niiden sisältö, tarkoitus ja tavoite. Työpajat sisältävät toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin ja niiden jälkeiset suunnitteluvaiheet parannellun suunnitelman tekemisen sekä yhteyden säilyttämisen sidosryhmiin. Kolmannen työpajan jälkeen työpajoista saatu aineisto ja kehittämis ehdotukset koostetaan ja analysoidaan ja siirretään käytäntöön mahdollistaen kehittäjäryhmän osallistumisen esimerkiksi verkkosivustoa kehitettäessä sen sisällön tuottamiseen ja tekniseen toteutukseen. Lopuvaiheeseen kuuluu prosessin, tuotoksen ja kehittämisen arviointi yhdessä kehittäjäryhmän kanssa, sekä kehitetyn tuotoksen korjaukset ja jatkokehittely ja sen määrittely, kuinka usein tuotosta uudelleenarvioidaan.



Kuvio 5: Prosessikuvaus kehittämismallista.

Opinnäytetyön työpajojen perusteella työpajojen suunnittelulla ja valmistelulla sekä fyysisellä tilalla on merkitystä. Näiden toteutumiseen on mahdollistettava aikaa. Myös tarjoilut työpajoissa tukivat mielestäni erityisesti asiakkaiden viihtyvyyttä.

Tehtävänannossa voidaan ottaa tarkemmin huomioon kyseisen yksikön asiakaskunta ja kehittämiskohteet. Koen, että tehtävänannon on oltava selkeä ja pelkistetty mutta sen tulee antaa tilaa ajattelulle laajemmin. Tärkeää mielestäni on, että osallistujat voivat henkilökohtaisesti samaistua tehtävänannon teemoihin. Esimerkiksi ensimmäisessä työpajassa olleet teemat olivat mielestäni toimivat: 1) Lasten ja nuorten kokemukset ja 2) Lastensuojelu ja perhekuntoutus netissä. Tehtävänanto teemoihin liittyen oli: A) Mitä ajatuksia aineisto herättää? B) Pohtikaa omia kokemuksianne siitä, millaista perhekuntoutus on ja millaista tietoa itse haluaisitte perhekuntoutuksesta välittää? Näiden kysymysten pohjalta päästiin pohdintaan, jota pystytään toisessa työpajassa tarkentamaan nimenomaan verkkosivuston sisällön suunnitteluun.

Lasten ja nuorten osallistuminen työpajoihin olisi mielestäni mahdollista ja suotavaa. Nuoret voisivat osallistua työpajaan opinnäytetyön mallin mukaisesti. Pienemmät lapset voidaan ottaa mukaan paitsi työpajojen aineiston tuottamiseen, kuten omassa opinnäytetyössäni, myös työpajoihin omana pienryhmänään tai järjestää lapsille oma työpaja. Verkkosivustolle tehtiin lapsille oma osio, jonka kehittämiseen voitaisiin erityisen hyvin käyttää lapsiryhmää. Tällaisen työpajan toteutus voitaisi yhdistää aikuisten työpajojen rinnalle.

Koska opinnäytetyössä kokeillaan uutta mallia, jota voidaan soveltaa palveluiden kehittämisessä jatkossa, voidaan ajatella, että opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uutta keskustelua, dialogia ja tietoa. Mallia, jota tässä opinnäytetyössä on käytetty yhteiskehittämisen pohjana, ei voida suoraan kaikkine yksityiskohtineen pitää totuutena tai valmiina toimintamallina, sillä osallistujat, ympäristöt ja kehittämisen kohteet vaihtuvat.

Kehittämismallista on luotu käytäntöön tarkoitetut ohjeistukset (liite 7 ja 8) postereiden muodossa.

8.1.2 Verkkosivuston sisältö ja kehittämiskohteet

Kehittäjäryhmän kautta tuli näkyväksi, että lastensuojelun asiakkaat haluavat verkkosivuston kautta saada konkreettista tietoa siitä, millaiseen palveluun ja työskentelyyn he ovat sitoutumassa, sekä millainen fyysinen ympäristö, ilmapiiri ja käytännön arki määrittää toimintaa. Sama informaatio tukee kehittäjien mielestä lastensuojelun sosiaalityöntekijän ymmärrystä nimenomaisesta palvelusta ja auttaa tätä löytämään oikeanlaisen kuntoutusyksikön yksilöllisesti perheiden tarpeet huomioiden. Lastensuojelu voi ohjata perhettä tutustumaan palveluihin itsenäisesti verkon välityksellä, omalla puhelimellaan mihin vuorokauden aikaan tahansa ja näin madalletaan yhteydenoton kynnyksiä.

Koska näkyviin tuli, että perhekuntoutusyksikkö Tyrsky nähtiin paikkana, jonka tiettyjä erityisiä piirteitä esimerkiksi sijainnin ja fyysisten tilojen kautta kannattaa markkinoida, suosittelem, että asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukset ja tunteet, ymmärrys todellisesta perhekuntoutuksen arjesta ja kuntoutuksen sisällöstä otetaan verkkosivuston kehittämisen lähtökohdaksi palvelutoiminnan muissakin yksiköissä. Kun asiakkaat ja työntekijät otetaan mukaan myös verkkosivuston sisällön tuottamiseen, voidaan saada uutta hyötyä niin sisällön informatiivisuuden, kuin myös aitouden ja merkityksellisyyden suhteen.

Visuaalisuus ja valokuvat yksiköstä nousivat tärkeäksi osaksi verkkosivuston sisältöä ja näenkin, että kehittämisessä ja sisällön tuottamisessa voidaan hyödyntää luovia menetelmiä perheiden, nuorten ja lasten kanssa.

8.1.3 Jatkotutkimusaiheita

Opinnäytetyöprosessin, sen tulosten ja pohdinnan perusteella olisi mielestäni kannattavaa tutkia tarkemmin, kuinka perhekuntoutusyksikössä voitaisiin mahdollistaa ja rakenteellisesti tukea asiakkaiden osallisuutta mahdollisimman laajasti. Tärkeää olisi selvittää, millä keinoin voidaan lisätä asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta, madaltaa kynnystä asiakaslähtöiseen kehittämistoimintaan, tukea kehittäjäkumppanuutta ja tehdä vaikuttamistyötä.

Merkittävää olisi tutkia yhdessä asiakkaiden kanssa sitä, millainen merkitys toimijuudella, valtauttamisella ja kumppanuudella on asiakkaan kannalta ja voidaanko sillä, että asiakkaalle mahdollistetaan vaikuttamismahdollisuuksia palvelun kehittämiseen, saavuttaa hyötyä lapsen, perheen ja vanhempien kuntoutuksen, voimaantumisen ja hyvinvoinnin kannalta. Tärkeää olisi selvittää, kuinka asiakkaat näkevät oman roolinsa ja vaikutusmahdollisuutensa ja kuinka valta-asetelmia voidaan purkaa.

Tavoitteena näen selvittää, millaiset rakenteet mahdollistavat, että työtä kehitetään jatkuvasti, yhdessä, osana työtehtäviä sekä asiakkuuteen oleellisesti kuuluvana, sekä millaiset rakenteet pitävät yllä kehittäjäkumppanuuden arvoja ja ilmapiiriä.

8.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta tarkastelen perustuen hyviin tieteellisiin käytäntöihin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012) ja sosiaalialan työntekijän ja tutkijan eettistä toimintaa sekä toimintatutkimusta käsittelevän kirjallisuuden ja artikkelien kautta (esim. Heikkinen, Huttunen, Kakkori & Tynjälä 2010; Heikkinen & Syrjälä 2010; Coghlan & Brannick 2014; Tuomi & Sarajärvi 2018.) Pohdin eettisyyttä tarkastellen opinnäytetyötä ja sen tekoprosessia eri näkökulmista, mikä perustuu tutkijan eettiseen toimintaan. Se edellyttää, että tutkija pohtii tutkimuksen vaikutusta niin tutkittaviin, tutkijoihin, tiedeyhteisöön kuin yhteiskuntaan, jopa laajemmin ihmiskuntaan. Opinnäytetyöni perustuu toimintatutkimuksellisuuteen, joten käytän luotettavuuden arvioinnissa validoinnin periaatteita, joka perustuu

sille, että tieto perustuu tulkintaan, joka tapahtuu kielen kautta ja on sidoksissa aikaan ja paikkaan. Täten totuus on jatkuvasti muuttuvaa eikä koskaan valmista. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 147-158.)

Opinnäytetyötä varten anottiin tutkimuslupa työelämäkumppanilta. Tutkimuslupa perustuu hyviin tieteellisiin käytäntöihin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012) sekä Laurean ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöohjeeseen. Opinnäytetyöhön ei haettu lausuntoa eettiseltä toimikunnalta, sillä opinnäytetyössä ei nähty olevan riskiä sille, että se voisi aiheuttaa tutkittaville fyysistä, psyykkistä tai oikeusturvaan liittyvää haittaa. (Laurea 2017.)

Eettisyys ja luotettavuus vaativat huolellisuutta tutkimuksen suorittamisessa, tulosten kirjaamisessa, säilyttämisessä ja raportoinnissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 9). Opinnäytetyötä tehdessä on huolehdittu siitä, että tutkimusaineisto säilytetään huolellisesti ja siihen ei pääse käsiksi kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijä. Raportointi perustuu Laurean opinnäytetyöohjeisiin sekä tutkimuskirjallisuuteen. Tulosten luotettavuuteen liittyy, että pyrin opinnäytetyössä tilastollisen yleistyksen sijaan tutkimaan tiettyä ilmiötä ja tapahtumaa, tietyssä lastensuojelutoiminnan yksikössä ja lisäämään ymmärrystä siitä, kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018, 98) tuovat esiin. Tämän tietyn yksikön toiminnan tutkimisen kannalta 14 osallistujan otos oli mielestäni riittävän kattava kuvaamaan opinnäytetyön kohderyhmää. Otoksoon määrittelyssä tulee huomioida, että se edustaa riittävällä tarkkuudella tutkittavaa perusjoukkoa (Clarkeburn & Mustajoki, 2007, 70). Kolmannen sidosryhmän puuttuminen vaikutti luotettavuuteen omasta mielestäni sen vuoksi, ettei tuloksista saatu niin kattavia, kuin olisi tutkimuskysymysten perusteella haluttu.

Aineiston keruun luotettavuuden suhteen arvioin aineistonkeruutapoja. Osa aineistosta kerättiin sähköisen kyselyn kautta. Kyselyissä ei mahdollistunut joustavuus ja dialogisuus, kuten esimerkiksi haastattelutilanteessa. Kyselyiden haasteena on myös, että ne eivät ota huomioon yksilöiden kognitiivisten taitojen vaikutusta kyselyyn vastaamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Perustelin sähköisen kyselyn käytön sillä, että työpajan osallistajat saivat mahdollisimman vaivattomasti työpajan päätyttyä vastata kyselyyn, joka kesti vain muutaman minuutin ajan. Kyselyn toteutin mahdollisimman helppolukuisesti ja käänsin sen myös toiselle kielelle. Kysely oli visuaalisesti suunniteltu vaivattomaksi. Osallistavan havainnoinnin luotettavuus perustuu osittain omalle tulkinnalleni. Tulosten tulkinnassa luotettavuus- ja eettisyyskysymykset liittyvät siihen, että tulokset eivät ole yksiselitteisiä. Yhteiskehittämisen työpajojen arviointiin perustuva aineisto perustui palautekyselyn lisäksi omiin kokemuksiini, tukena osallistava havainnointi ja oppimispäiväkirja. Tutkimustulokset perustuvat osaltaan omaan pohdintaani ja tulkintaan aineistosta.

Opinnäytetyön työpajoihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuudelle ja valikoimattomuudelle. Vapaaehtoisuus perustuu myös yhteiskehittämisen periaatteeseen. Työpajoihin osallistuminen oli asiakkaille vapaaehtoista. Työpajoihin kutsuttiin perhekuntoutuksen aiempia ja nykyisiä asiakkaita. Asiakkaita ei valikoitu kutsuttavaksi, vaan kutsu lähetettiin niille asiakkaille, jotka olivat halunneet jättää yksikköön yhteystietonsa. Työntekijät olivat työpajoissa työajallaan. Työntekijöiden vapaaehtoisuus perustuu valinnalle, osallistuvatko he työpajoihin vai tekevätkö sillä aikaa arjen kuntoutustyötä yksikössä.

Vapaaehtoisuus työpajoihin osallistumiseen perustuu rationaalisen yksilön autonomialle, jonka perusteella yksilöllä on oikeus tehdä päätöksiä oman harkintansa perusteella (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 66). Asiasta ei tee yksinkertaista asiakkaan moniulotteinen rooli lastensuojelun asiakkaana, vanhempana, kehittäjänä ja yksilönä. Opinnäytetyössä on pohdittu sosiaalialan valta-asetelmia osallisuuden esteenä. Haastavana koen arvioinnin siitä, perustuuko asiakkaan osallistuminen nimenomaan lastensuojelun perhekuntoutuksen kehittämisessä aidolle vapaaehtoisuudelle, vai vaikuttaako asiakkaan osallistumiseen esimerkiksi se, kuinka hänet lastensuojelun asiakkaana nähdään.

Tutkijan on varmistettava tutkittavien anonymiteetti sekä arvioida mahdolliset vaikutukset, erityisesti haitat, joita tutkimuksesta tutkittaviin voi koitua (Heikkinen & Syrjälä 2010, 158). Anonymiteetti pystyttiin asiakkaiden osalta varmistamaan, sillä opinnäytetyössä osallistujien tunnistetietoja ei kerätty. Osallistuja-asiakkaat saivat halutessaan jättää sähköpostiosoitteensa opinnäytetyön tiedottamista varten. Nimiä ei kerätty ja ne olivat opinnäytetyön tekijän muistissa. Tämän mahdollisti se, että opinnäytetyön tekijä tunsikin kaikki osallistujat työnsä kautta. Yhteydenpito osallistujiin tehtiin perhekuntoutusyksikön puhelimitse tai opinnäytetyön tekijän työ sähköpostin kautta niille asiakkaille, jotka olivat antaneet luvan olla yhteydessä kuntoutuksen päätyttyä.

Löfman, Pelkonen ja Pietilä (2004, 334-335) tuovat esiin, että yksi osallistavan toimintatutkimuksen eettinen haaste on suostumuksen ymmärtäminen, kun informaatio on annettu esimerkiksi liian väljästi tai käytetyt termit eivät ole ymmärrettäviä ja selkeitä. Kutsun ja työpajojen informoinnin suhteen pyrittiin avoimuuteen, jotta se helpottaisi osallistujien päätöstä osallistumisesta. Jotta työpajojen kutsu olisi selkeä, se käytiin läpi esimiesteni ja kollegoideni toimesta ennen sidosryhmille toimittamista. Osallistuminen toimintatutkimukseen on Löfmanin ym. mukaan ”askel tuntemattomaan”, sillä toimintatutkimus prosessina on muuttuva. Osallistujille tämä heidän mukaansa tarkoittaa luvan antamista tuntemattomille muutoksille. Opinnäytetyössäni osallistujille tiedotetut asiat eivät muuttuneet sen edetessä, jolloin niistä olisi mielestäni pitänyt tiedottaa osallistujia.

Aineiston keruun eettisyyttä varten varmistettiin työpajaan osallistuvilta, että työpajat saadaan nauhoittaa tai videoida ja kerrottiin, että aineistoa käytetään vain opinnäytetyötä ja

verkkosivuston kehittämistä varten, eikä siihen pääse käsiksi muut kuin opinnäytetyön tekijä. Työpajaan osallistuvilta pyydettiin lupa videointiin ja nauhoitukseen. Opinnäytetyöstä osana työpajoja kerrottiin työpajojen kutsussa, sekä heti työpajojen aloitusosuudessa. Osallistujille mahdollistettiin kysymykset opinnäytetyöhön liittyen heti työpajan alussa ja lopussa. Kun halutaan toimia eettisesti, annetaan tutkimukseen osallistuvilla mahdollisuus tarkistaa itseään koskevat kohdat kirjallisesta raportista (Heikkinen & Syrjälä 2010, 158). Tämän toteutin niin, että lähetin opinnäytetyöstä työpajoja koskevan osuuden sähköpostitse niille työpajan osallistujille, jotka olivat toivoneet lisätietoja opinnäytetyön kulusta.

Heikkinen ja Syrjälä (2010, 147-161) tuovat toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi viisi periaatetta, joilla sitä voidaan tarkastella ja arvioida. Periaatteet ovat historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, havahduttavuus ja toimivuus. Kuvaan, kuinka nämä periaatteet toteutuvat opinnäytetyössäni.

Historiallinen jatkuvuus merkitsee, että opinnäytetyössäni tuodaan esiin tutkimuskohteen taustaa, historiaa, nykytilaa ja kehittämistarpeita. Opinnäytetyössäni lähestyn aihetta ajan-kohtaisten sosiaali- ja terveystieteiden uudistusten ja niiden vaikutusten sosiaalialan työhön ja asiakkaan asemaan kautta. Opinnäytetyössä tuodaan esiin sosiaali- ja terveystieteiden uudistusten merkitystä asiakkaan osallisuudelle ja sen kehittymiselle, erityisesti nostoen esiin uudistusten vaatimukset siitä, että asiakkaan tulee jatkossa saada olla mukana palvelujen kehittämisessä. Tuon esiin asiakkaan ja työntekijän kehittäjäosallisuuden historiaa, nykytilaa ja kehittämistarpeita, mikä perustuu siihen, että tutkimusprosessissa tulee huomioida historiallinen, poliittinen ja ideologinen yhteys (Heikkinen & Syrjälä 2010, 149-151).

Reflektiivisyys validointiperiaatteena merkitsee tutkijan tapaa tarkastella omaa suhdettaan toimintatutkimukseen sekä oman ajattelun kehittymistä tutkimuksen aikana. Se tarkoittaa myös tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja se mahdollistaa lukijan oman pohdinnan ja arvioinnin tutkimuksen luotettavuudesta. Opinnäytetyön tekijänä oman roolini reflektointi suhteessa tutkimuskohteeseen ja oman yksilöllisen identiteetin rakentuminen opinnäytetyöprosessin aikana on merkittävää sen vuoksi, että laadullinen tutkimus perustuu tutkijan ymmärrykseen ja tulkintaan, joka kehittyy vähitellen prosessin aikana. Kuvaan aineistoa, menetelmiä ja opinnäytetyöprosessia omasta näkökulmastani ja toivon sen lisäävän lukijan pohdintaa aiheesta ja arvioivan opinnäytetyön kautta uusia mahdollisuuksia hyödyntää opinnäytetyössä esiin tulleita kokemuksia ja tietoa uusissa konteksteissa. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 152-154.)

Dialektisuusperiaatteen mukaisesti pyrin tuomaan esiin monia näkökulmia. Opinnäytetyössä tämä tarkoittaa sitä, että pyrin tuomaan esiin erilaisia tulkintoja ja ääniä ja pohtimaan niiden vaikutuksia. Dialektisuuteen perustuen haluan myös tuoda raportissa esiin työpajojen osallistujien äänet mahdollisimman autenttisine ja siksi käytän joitain suoria lainauksia osallistujien puheesta ja tekstistä. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 154-155.)

Opinnäytetyön toimivuutta voidaan arvioida käytännön vaikutusten kannalta. Hyvä toimintatutkimus tuottaa tuloksia jotka ovat toimivia ja tuottoisia, mutta huomionarvoista on, että opinnäytetyön tuottama hyöty ei tarkoita vain onnistuneita tuloksia. Epäonnistumiset voivat tuottaa merkityksellistä tietoa ja rehellisyys voi johtaa entistä parempaan toimintaan ja tutkimukseen. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 155-158.)

Toimivuuden tarkastelussa ja arvioinnissa tulee huomioida myös vallan mekanismit. Opinnäytetyössäni tämä tarkoitti sitä, etten käytä arvolutautuneita käsitteitä ja pyrin kaikessa toiminnassa tasavertaisuuden huomioimiseen. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 155-158.) Pyrin välttämään opinnäytetyössäni osallistujien roolien, sukupuolen, kansallisuuksien tai muiden sellaisten tekijöiden tuomista esiin, joilla ei ollut opinnäytetyön tulosten kannalta merkitystä. Pohjaan ajatukseni sosiaalialan ammattilaisen kulttuurisen herkkyyden osaamiseen (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 267) sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämiseen (Talentia 2017, 20-23). Kerron työpajojen osallistujista asiakkaiden ja työntekijöiden määrän sekä työntekijöiden työnkuvat. Kun kuvaan työpajojen toimintaa ja keskustelua, en tuo esiin rooleja, vaan esittelen kaikki osallistujat tasavertaisina, minkä näen merkittävänä osana opinnäytetyöni osallisuuden ja sen kautta tasavertaisuuden viitekehystä.

Havahduttavuus liittyy uskottavuuteen. Opinnäytetyössäni pyrin siihen, että opinnäytetyö on kirjoitettu todenmukaisesti ja todentuntuisesti, jolloin lukija voi pohtia ja tulkita kirjoittamaani omien kokemuksiansa kautta. Elävyyden ja todentuntuisuuden tuominen tekstiin taas mahdollistaa, että lukijaa alkaa ajattelemaan ja tuntemaan uusilla tavoilla ja opinnäytetyö pystyy havahduttamaan uuden tiedon äärelle. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 159-160.)

Kun toimintatutkimusta tehdään organisaatiossa, jossa tutkija työskentelee, liittyy siihen pohdintaa eettisistä velvollisuuksista suhteessa organisaatioon ja kollegoihin (Coghlan & Brannick 2014, 149-160). Luotettavuuden kannalta on kuitenkin merkittävää, ettei kehityskohteita tai tietoa jätetä tuomatta esiin. Avoimuuden vuoksi en kokenut ristiriitaa organisaation arvojen tai yleisen mielipiteen kanssa. Koin, että opinnäytetyö ei ollut ristiriidassa työnantajan kanssa aiheen, toteutuksen tai tulosten kannalta. Tarkoituksena ei ollut tehdä kriittistä toimintatutkimusta, vaan rakentaa uutta, organisaation ja yksikön arvoihin ja toimintaan sopivaa, sosiaalialan uudistusten vaatimuksiin pohjautuvaa tietoa, joka hyödyttää käytännön työtä.

Clarkeburn & Mustajoki (2007, 54) tuovat esiin, että yhteistyö ja yhteinen näkemys työnantajan kanssa lisää yleensä tutkimuksen tasoa. Tein tiivistä yhteistyötä kollegoiden ja esimiesten kanssa läpi opinnäytetyöprosessin ja koin, että tuomani kehityskohdat, erityisesti asiakkaan osallisuuden lisääminen kehittämisessä oli arvo, johon kaikki organisaation työntekijät, joiden kanssa tein yhteistyötä, samaistuivat.

8.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi (kuvio 6) lähti liikkeelle aiheen valinnasta opintojeni alkuvaiheessa alkuvuodesta 2018. Orientointivaiheeseen ennen aiheen valintaa kuului perehtyminen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tavoitteisiin sekä oman kehittymiseni kannalta pohdintaa opinnäytetyön toteutuksesta (Laurea 2016). Aiheanalyysivaiheessa aiheeksi valikoitui verkkosivuston kehittäminen silloiselle työpaikalleni ja ohjaavan opettajan hyväksynnän jälkeen varsinainen opinnäytetyöprosessi alkoi.

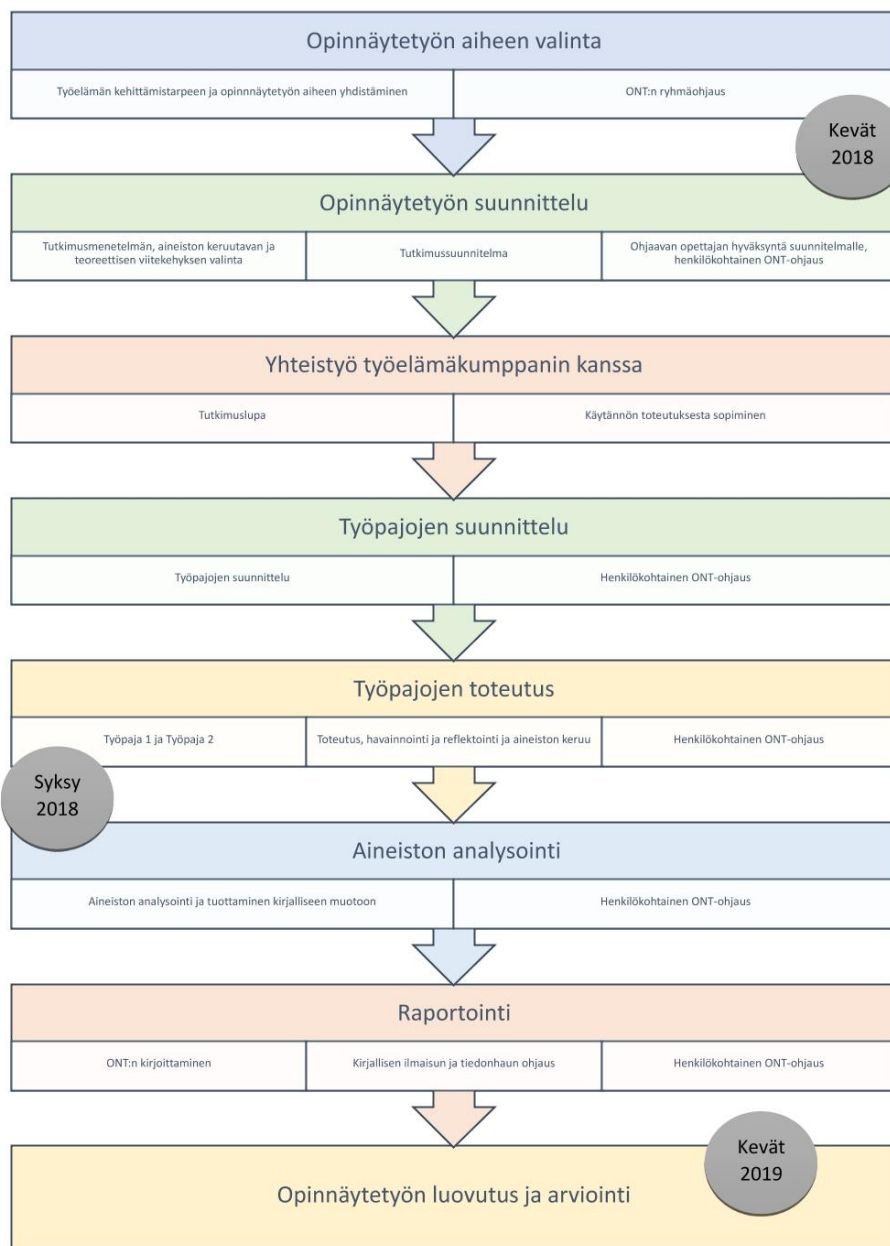
Opinnäytetyöni yhdistettiin työnantajani tarpeeseen uusien verkkosivustojen kehittämisestä yksikölle ja oma kiinnostukseni digitaalisten palveluiden kehittämisestä vahvisti aiheen valintaa. Prosessi eteni aiheen esittelyllä opinnäytetyön ryhmäohjauksessa ohjaavalle opettajalle ja muille opiskelijoille. Yhteiskehittäminen verkkosivuston kehittämisen menetelmäksi löytyikin ohjaavan opettajan tuella ja valintaa vahvisti alkava yhteiskehittämisen opintojakso. Samaan aikaan myös toimintatutkimuksellisuus opinnäytetyössä vahvistui.

Sain suunnitteluvaiheessa yksiköllistä ohjausta ohjaavalta opettajalta sekä tapasin perhekuntoutusyksikön johtajan sekä palvelutoiminnan kehittämispäällikön kanssa. Yhteiskehittämisen todettiin sopivan myös organisaation arvioihin ja tavoitteisiin, erityisesti sen osallistavan lähestymistavan vuoksi. Kun yhteiskehittäminen, toimintatutkimuksellisuus ja osallisuus olivat lähtökohtina, pystyin tarkentamaan teoreettista viitekehystä ja aineiston keruutavat muotoutuivat. Laadin tutkimussuunnitelman näiden pohjalta ja sen valmistuttua toimitin myös tutkimuslupahakemuksen Pelastakaa lapset ry:lle ja sain tutkimusluvan.

Käytännön toteutus yhteiskehittämisen kahdelle työpajalla sovittiin elo-syyskuulle 2018. Tarkemmasta käytännön toteutuksesta sovin yksikön esimiesten kanssa ja työpajoista tiedotettiin yksikön muita työntekijöitä. Työpajojen suunnittelussa hyödynsin henkilökohtaista ohjausta Laureassa ohjaavalta opettajaltani. Toteutukseen kuului kaksi työpajaa kuukauden välein ja niiden havainnointi ja reflektointi. Hyödynsin reflektoinnissa oppimispäiväkirjaa, ääninauhoja ja videomateriaalia sekä keskustelin työpajojen jälkeen osallistujien kanssa. Hyödynsin myös tässä kohti sähköpostiohjausta ohjaavan opettajan kanssa.

Opinnäytetyön kirjallinen tuotos alkoi muotoutua tutkimussuunnitelman tekovaiheessa, jolloin aloin kirjoittamaan teoriaosuutta valitsemastani viitekehystä. Teoriaosuus muodostui ja tarkentui koko opinnäytetyöprosessin ajan ja huomasin oman ammatillisen kasvun tapahtuvan erityisesti tutkiessani kirjallisuutta ja tutkimuksia osallisuuden ja kehittämisen näkökulmista. Aineiston analysointi tapahtui työpajojen toteutuksen jälkeen ja kun aineisto analysoitiin kirjalliseen muotoon, myös opinnäytetyön sisältö ja rakenne muotoutui vähitellen lopulliseen muotoonsa. Viitekehys ja teoriapohja tarkentui ja kirjoitin teoriaosuuden valmiiksi. Raportointivaiheeseen kuului myös tutkimusviestinnän opintojakso, joka tuki kirjallisen muodon viimeistelyä.

Opinnäytetyön viimeistely, palautus ja arviointi tapahtui keväällä 2019, jolloin myös opinnäytetyössä kehitelty verkkosivusto oli valmistunut. Prosessin viimeinen vaihe, eli julkistamisvaihe sisälsi myös opinnäytetyön tulosten ja työn esittelyn.



Kuvio 6: Opinnäytetyöprosessi

Osana työyhteisöä, jossa opinnäytetyön työpajat toteutettiin ja organisaation työntekijänä pohdin omaa rooliani läpi prosessin. Kun kehittäjä tulee työyhteisön sisältä, on sillä tiettyjä vaikutuksia. Itse huomasin sen edistävän luottamuksen rakentumista niin työpajoihin osallistuvien asiakkaiden kuin työntekijöiden kohdalta. Ilmapiiri oli tuttu ja turvallinen. Erityisesti työpajojen toteutuksessa siitä oli hyötyä, että olin tuttu ihminen ja koin, että roolini oli tasavertainen muiden osallistujien kanssa. Olin lähes koko opinnäytetyön tekoprosessin ajan opintovapaalla työstäni, mikä helpotti sitä, että pääsin irrottautumaan arkityöstä ja keskittymään opinnäytetyöprosessiin.

Työntekijällä on yleensä erilaisia rooleja työyhteisössä ja organisaatiossa. Toimintatutkimuksen tekemiseen työyhteisön sisällä liittyy kehityskohtien esiin tuominen, osallisuuden lisääminen, toimintaan kutsuminen ja demokraattisen osallistumisen lisääminen. Etenkin vahvasti hierarkkisessa organisaatiossa toimintatutkimus voi uhata organisaation totuttuja normeja. (Coghlan & Brannick 2014, 149-160.)

Toimintatutkijan rooli omalla kohdallani oli lyhytkestoinen. Rooliani opinnäytetyön tekijänä ja kehittäjänä helpotti mielestäni se, että olin opintovapaalla työpajojen toteutuksen aikana, jolloin irrottauduin arkityöstä ja perustehtävästä. Toisaalta käänköpuolena roolini kehittäjänä saattoi korostua ja sillä saattoi olla vaikutusta myös negatiivisesti, kun tulin paikalle tiettyyn aikaan, enkä jakanut arjen työtä työyhteisössä.

Lähteet

Painetut

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Espoo: Tarja Ahonen.

Bens, I. 2018. Facilitating with ease!: Core skills for facilitators, team leaders and members, managers, consultants and trainers. 4th edition. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Bohm, D. & Nichol, L. 2003. On Dialogue. London: Routledge.

Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.

Coghlan, D. & Brannick, T. 2014. Doing action research in your own organization. Los Angeles, CA: Sage.

Eteläpelto, A., Heiskanen, T. & Collin, K. 2011. Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa Eteläpelto, A., Heiskanen, T. & Collin, K. (toim.) Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa. Helsinki: Kansanvalistusseura, 9-30.

Hallamaa, J. 2017. Yhdessä toimimisen etiikka. Helsinki: Gaudeamus.

Harra, T., Mäkinen, E. & Sipari, S. 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 147-166.

Heikkinen, H. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16-38.

Heikkinen, H., Huttunen, R., Kakkori, L. & Tynjälä, P. 2010. Totuuden ongelma. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 163-183.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2010. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 78-93.

Heikkinen, L.T. & Syrjälä, L. 2010. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Heikkilä, L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 144-162.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2010. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94-113.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Julkunen, I. & Heikkilä, M. 2007. User involvement in personal social services. Julkaisussa van Berkel, I.R. & Valkenburg, B. (toim.) Making it personal: Individualising activation services in the EU. 87-106. Bristol: Policy Press.

Kaartinen, M., Katisko, M. & Nieminen, A. 2018. Sosiaalityö maailmanyhteiskunnassa - uudelleenlaaiseen asiantuntijuuteen. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Kuopio: Unipress, 88-103.

Kairala, M., Niskala, A. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 7-14.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Ps-kustannus, 62-73.

Kivistö-Pyhtilä, T., Hoppania, E-L., Kallio, M., Kivioja, A., Korkala, M., Korpela, M., Kuusela, T., Niemi-Weckström, A. Lehto, M-L. & Savolainen, N. 2017. Kokemusasiatuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 222-244.

Kokkonen, T., Mattila, M-L., Närhi, K. & Puttonen, P. 2018. Jaettu tieto hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaaliryön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaaliryön tutkimuksen vuosikirja 2018. Kuopio: Uni-press, 228-243.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaaliryössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 138-180.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaaliryön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaaliryössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 9-19.

Lambert, P. 2010. Hankekirjoittamisen malli muotoutuu -metadologista tarkastelua. Teoksessa Lambert, P. & Vanhanen-Nuutinen, L. (toim.) Hankekirjoittaminen. Välineitä hanketointaan ja opinnäytetyöhön. Haaga-Helia tutkimuksia 1/2010. 12-80.

McNiff, J. & Whitehead, J. 2011. All you need to know about action research. Second edition. London: SAGE.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu -yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu -uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niemelä, M., Suua, P. & Väisänen, L. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaaliryössä. Tampere: Vastapaino, 31-54.

Niskala, A. 2010. Mallinnus sosiaaliryön kehittämisen välineenä. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaaliryössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 277-308.

Palo, M. & Strandman, K. 2017. Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 129-146.

Routarinne, S. 2007. Valta ja vuorovaikutus. Statusilmaisun perusteet. Helsinki: Tammi.

Schwarz, R. 2017. The skilled facilitator. Third edition. A Comprehensive resource for consultants, facilitators, coaches and trainers. Hoboken, New Jersey: Jossey-Bass.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Ylönen, K. 2018. Nuoren ja työntekijän välinen auttamissuhde verkossa -verkkoympäristön edut ja haasteet. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Kuopio: Uni-press, 104-133.

Sähköiset

Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojeleminen ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaisia, yhteistä perhetyötä. THL. Helsinki: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino. Luettu 15.10.2018. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1

Aula, M.K., Juurikkala, V., Kalmari, H., Kaukonen, P., Lavikainen, M. & Pelkonen, M. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisusarja: Raportteja ja muistioita 2016:29. Viitattu 5.12.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3813-7>

Clark, M., Davis, A., Fisher, A., Glynn, T. & Jefferies, J. 2008. Transforming services: Changing lives. A guide for action. Working for user involvement in mental health services paper 3. Centre on Excellence in Interdisciplinary Mental Health. Birmingham: University of Birmingham. Viitattu 12.12.2018. <https://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/social-policy/CEIMH/guide-transforming-services-2010.pdf>

Hagman, K., Hirvikoski T., Wollstén P. & Äyväre A. 2018. Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoon kaupunki. Luettu 27.11.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-857-776-1>

Haikari, J., Hytönen, K-M., Koivisto, J., Kuronen, M., Malinen, A., Markkola, P., & Salenius, P. 2016. Lastensuojelun sijaishuollon epäkohdat ja lasten kaltoinkohtelu 1937-1983. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:22. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 19.9.2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74821/Rap_2016_22.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Harra, T. 2014. Terapeuttinen yhteistoiminta. Asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 17.10.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-772-8>

Hart, R. 1992. Children's participation: From tokenism to citizenship. Unisef. Viitattu 7.12.2018. https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf

Hasu, M., Pahkin, K. & Puttonen, S. 2016. Työhyvinvointia paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Viitattu 11.9.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Työhyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>

Heikkilä-Tammi, K., Larjovuori, R-L. Manka, M-L. & Nuutinen, S. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjäksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Viitattu 10.9.2018. <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/Asiakkaat%20kuntapalvelujen%20kehittäjiksi%202012.pdf>

Hennala, L. 2011. Kuulla vai kuunnella - käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Väitöskirja. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Viitattu 10.9.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-265-138-9>

Hinkka, M., Keskikylä, S. Krook, P., Kukkasniemi-Mäkinen, M., Mäkelä, T., Mäki-Fränti, M., Pasto, M., Pietilä, S., Raatikainen, S., Siren, M., Tuominen, T. & Viinamäki, J. 2015. Ideakirja sosiaalityön kehittämiseen. SOS II hanke 2015. Viitattu 11.9.2018. <https://www.innokyla.fi/documents/812440/0/SOS-IDEAKIRJA+sähköinen.pdf/b200b89b-ca3e-41c3-ae27-d472bcc6cb25>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäperi 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.12.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Jantunen, S., Kurki, A-L. & Tuomivaara, S. 2015. Yhteisen ymmärryksen löytäminen = yhteinen näkemys asiakkaan tarpeeseen vastaavan palvelun toteuttamisesta ja kehittymisestä. Teoksessa Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) Yhdessä innovoimaan - osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva-tutkimushankkeen lopuraportti. THL - Raportti 4/2015. 167-178. Viitattu 10.9.2018. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Karjalainen, J. & Raivio, H. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, Palvelut ovat! Teoksessa Taina E. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja, 12-34. Viitattu 20.9.2018. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf

Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimintapideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Viitattu 13.12.2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72019/julkaisuja_2005_13_sosiaalityo_2015.pdf

Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17 / 2008. Viitattu 28.11.2018. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf>

Kohonen, K. & Arajärvi, M. 2017. Sosiaaliala digitaalisessa murroksessa. Artikkel. 1/2017, Työelämä. Viitattu 24.8.2018. <https://uasjournal.fi/tyoelama/sosiaaliala-digitaalisessa-murroksessa/>

Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil, T.E. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Opas 24. Viitattu 10.2.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN_ISBN_978-952-245-638-0.pdf?sequence=1

Kuure, E. 2017. Tehemä yhdessä! Yhteiskehittäminen. Viitattu 22.8.2018. <http://www.sosiaalikallega.fi/poske/tapahtumat/hankkeet/palvelut-asiakaslahtoisiksi/hankkeessa-tapahtuu/kokemuksellinen-asiiantuntijuus-seminaari-21-9.2017/essi-kuure>

L189/2001. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

L410/2015. Kuntalaki. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>

L417/2007. Lastensuojelulaki. Viitattu 8.9.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

L812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

L1285/2016. Nuorisolaki. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 15.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakasfoorumit kunnallisen palvelun kehittäjinä - tapauksena Pirkkalan kunnan perusturvapalvelut. Hallinnon tutkimus 4/2012, 312-327. Viitattu 17.12.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1586184>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 22.8.2018. www.thl.fi/sokra

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöistä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5. 587-594. Luettu 7.12.2018. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2

Löfman, P., Pelkonen, M. & Pietilä, A-M. 2004. Ethical issues in participatory action research. Scandinavian journal of caring sciences September 2004, Vol.18(3), 333-40. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15355529>

Marila-Penttinen, L. & Meriluoto, T. 2015. Mikä osallisuus, mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja 2. Ensi- ja turvakotien liitto 2015. 6-37. Luettu 28.11.2018. http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_k_sikirja.pdf

Metropolia Ammattikorkeakoulu 2018. Yhteiskehittelyllä hyvinvointia. Viitattu 22.8.2018. http://www.e-julkaisu.fi/metropolia/yhteiskehittelylla_hyvinvointia/pdf/yhteiskehittely_esite-digipaper2.pdf

Pelastakaa lapset ry 2018b. Työmme kotimaassa. Viitattu 17.12.2018. <https://www.pelastakaa-lapset.fi/tyomme-kotimaassa/>

Pöyry-Lassila, P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa Soile Pohjonen, Marika Noso (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö KAKS. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisujen sarj, 2, 25-31. Viitattu 28.11.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018062714251>

Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. THL. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino

Oy. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roman, J. 2005, A Study of Organizational Dialogue Facing the truth, gaining inspiration and creating understanding of the function of an organization. Väitöskirja. Helsinki University of Technology. Department of Industrial Engineering and Management. Viitattu 10.2.2019. <http://lib.tkk.fi/Diss/2005/isbn9512277034/isbn9512277034.pdf>

Rouvinen, P. 2014. Kohti osallisuutta -mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. 51-68. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/06/oSallisuuden-jäljillä-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Screenagers 2016. Using ICT, digital and social media in youth work. A review of research findings from Austria, Denmark, Finland, Northern Ireland and the Republic of Ireland. National Youth Council of Ireland. Viitattu 17.12.2018. <http://www.youth.ie/sites/youth.ie/files/International%20report%20final.pdf>

Satka, M. 2013. Sosiaalityö yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen rakentajana. Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 21(2), 162-169. Viitattu 11.11.2018. <https://journal.fi/janus/article/view/50695>

Socom 2017. Kansa-koulu II. Määrämuotoisen kirjaamisen tuki sosiaalialalla. Hankesuunnitelma. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2016/10/Kansa_koulu_II_Final.pdf

STM 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Viitattu 13.12.2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

STM 2018. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Viitattu 23.8.2018. <https://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry. Saatavilla: https://www.gloaalikasvat.us.fi/tiedostot/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. 34-50. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/06/oSallisuuden-jäljillä-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

THL 2016. Perhekuntoutus. Viitattu 23.8.2018. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

THL 2017. Asiakkaat ja osallisuus. Viitattu 22.8.2018. <https://thl.fi/en/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

THL 2018a. Sote-palvelujen integraatio. Viitattu 22.8.2018. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>

THL 2018b. Laatu. Viitattu 21.2.2019. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

THL 2018c. Sosiaalihuollon viranomaisen salassapitovelvollisuus. Viitattu 13.12.2018. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/tiedon>

[hankkiminen-lastensuojelun-tarpeisiin-ja-sen-luovuttaminen/sosiaalihuollon-viranomaisen-salassapitovelvollisuus#Yleist_salassapitovelvoitteesta](#)

Tilastokeskus 2017. Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö -tutkimus 2017, Tilastokeskus. Viitattu 22.8.2018. https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22.fi.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 10.12.2018. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuomivaara, S., Pekkarinen, L. & Sinervo, T. 2015. Hyvinvoiva työntekijä innovoijana. Teoksessa Jaana Saarisilta & Johanna Heikkilä (toim.) Yhdessä innovoimaan - osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti. THL - Raportti 4/2015. 118-131. Saatavilla http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Väitöskirja. Vaasan yliopisto. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Viitattu 12.12.2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978%E2%80%9393952%E2%80%9393476%E2%80%9393412%E2%80%93934>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Viitattu 1.11.2018. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Julkaisemattomat

Laurea 2017. Laurean ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöohje. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Pelastakaa lapset ry 2018a. Perhekuntoutusyksikön toimintakäsikirja.

Kuviot

Kuvio 1: Osallisuuden tasot perhekuntoutusyksikössä (mukaillen Hart 1992).	10
Kuvio 2: Asiakaslähtöisen ja asiakaskeskeisen kehittämisen erot (Virtanen ym. 2011, 37). ...	12
Kuvio 3: Asiakkaan osallistuminen kehittämiseen, tasot (Clark, Davis, Fisher, Glynn & Jeffries 2008, 10-11).	14
Kuvio 4: Yhteiskehittämisen työpajojen syklit (Heikkinen, Kiilakoski & Rovio 2010, 81).	33
Kuvio 5: Prosessikuvaus kehittämismallista.	53
Kuvio 6: Opinnäytetyöprosessi.....	62

Liitteet

Liite 1: Työpajojen kutsu.....	73
Liite 2: Ensimmäisen työpajan palautekysely.....	74
Liite 3: Toisen työpajan palautekysely, sivu 1.....	75
Liite 4: Toisen työpajan palautekysely, sivu 2.....	76
Liite 5: Tutkimuslupa, sivu 1.....	77
Liite 6: Tutkimuslupa, sivu 2.....	78
Liite 7: Posterit 1	79
Liite 8: Posterit 2	80

Liite 1: Työpajojen kutsu

**1. TYÖPAJA 10.9**

Ohjelma:
 15.00 Tutustuminen ja
 ryhmiin jakautuminen
 15.30 Peiliaineiston läpi
 käyminen pienryhmissä
 16.30 Päivällinen
 17.15 Yhteenveto
 18.00 Lopetuskahvi/tee

2. TYÖPAJA 8.10

Ohjelma:
 9.30 Kahvi/tee
 10.00 Aloitus ja ryhmiin
 jakautuminen
 10.30 Työskentely
 ryhmissä
 12.00 Lounas
 12.30 Yhteenveto
 13.30 Lopetuskahvi/tee

KUTSU

Tervetuloa kehittämään toimintaa
 kanssamme!

Toivotan teidät asiakasperheidemme aikuiset sekä yhteistyökumppanimme yhteiskehittämisen työpajaan suunnittelemaan Perhekuntoutusyksikkö Tyrskylle nettisivua ja sähköistä esitettä.

Yhdessä suunnittelemme kahdessa työpajapäivässä 10.9.2018 sekä 8.10.2018, millainen nettisivuston sisältö, informaatio ja kokonaisuus palvelee parhaiten niin asiakkaita, työntekijöitä kuin yhteistyökumppaneitamme.

Työpajat liittyvät Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomi (yamk) opintojeni opinnäytetyöhön. Työpajat videoidaan havainnoinnin tueksi.

Osallistumisesta tarjoamme elokuvalipun sekä ruokailun työpajan yhteydessä. Valitettavasti voimme tarjota lastenhoitoa työpajan aikana vain kuntoutuksessa tällä hetkellä olevilla asiakkaille.

Tapaamme erityisnuorisokoti Pärskeen tiloissa Tyrskyn naapurissa osoitteessa Viiripolku 1b, Vantaa.

Ilmoittautumiset ja lisätiedot:
reetta.kyyro@pelastakaalapset.fi

Tapaamisiin!

Reetta Kyyrö
 perheohjaaja & sosionomi (yamk)-opiskelija
 Perhekuntoutusyksikkö Tyrsky
 050 433 1425
 Viiripolku 1a, Vantaa



Liite 2: Ensimmäisen työpajan palautekysely

Palaute / Feedback

Kiitos osallistumisestasi yhteiskehittämisen työpajaan 10.9.18.
Olen kiitollinen vastauksistasi. Palaute on anonymiä.
Thank you for participating in our workshop 10.9.18.
Please fill this quick survey and let us know your thoughts. Your answers will be anonymous.

1. **Koetko tärkeänä että asiakkaat ja työntekijät kehittävät toimintaa yhdessä? / Do you feel it is important to co-create together between clients and staff?**
Mark only one oval.
- | | | | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ei tärkeää / Not important | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | | | | | Erittäin tärkeää / Very important |
2. **Vastasiko työpaja odotuksiasi? Was the workshop what you expected?**
Check all that apply.
- Kyllä / yes
 Ei / no
 En osaa sanoa / I dont know
 Other: _____
3. **Kuinka tyytyväinen olit seuraaviin asioihin työpajassa? How satisfied were you with the following things during the workshop?**
1 = Ei yhtään tyytyväinen / Very dissatisfied 5 = Erittäin tyytyväinen / Very satisfied
Mark only one oval per row.
- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Koin itseni tervetulleeksi / I felt welcome | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koin olevani tasavertainen ryhmän jäsen / I was equal in the group | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minun mielipiteeni arvostettiin / My opinions were appreciated | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ymmärsin annetun tehtäväohjeen ja tavoitteen / I understood what I was the task and focus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokailu, tarjottu ja tauot / Food & breaks | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fyysinen tila / Accommodations | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ilmapiiri / Atmosphere | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
4. **Kuinka tyytyväinen olit kokonaisuudessaan työpajaan? How satisfied were you with the overall experience?**
Mark only one oval.
- | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ei tyytyväinen / Not very | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | | | | | Erittäin tyytyväinen / Very much |
5. **Onko sinulla toiveita seuraavaa työpajaa ajatellen? How could we improve to the next workshop?**
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
6. **Yleistä palautetta ja kehittämisideoita työpajasta? Any overall feedback for the event?**
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
7. **Haluun sähköpostin tietoa tutkimuksen jatkoon liittyen. Täytä alle sähköpostiosoitteesi. (Sinusta ei kerätä tunnistetietoja tutkimukseen. Sähköpostiosoitetta käytetään vain tiedottamiseen suoraan tutkijalta sinulle.) I want to be informed about the study by my email. Email below:**
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Liite 3: Toisen työpajan palautekysely, sivu 1

Palaute / Feedback

Kiitos osallistumisestasi yhteiskehittämisen työpajaan 8.10.2018.
Olen kiitollinen vastauksistasi. Palaute on anonymi.
Thank you for participating in our workshop 8.10.18.
Please fill this quick survey and let us know your thoughts. Your answers will be anonymous.

Yhteiskehittäminen / co-creation

- Koette tärkeänä että asiakkaat ja työntekijät kehittävät toimintaa yhdessä? / Do you feel it is important to co-create together between clients and staff?**
Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Ei tärkeää / Not important Erittäin tärkeää / Very important
- Miksi se on mielestäsi tärkeää? Why do you think it is important?**

- Oletko osallistunut aiemmin yhteiskehittämiseen jossa on ollut mukana asiakkaita ja ammattilaisia? Have you been part of co-creation between clients and professionals before?**
Mark only one oval.

Kyllä / yes
 Ei / no
 En osaa sanoa / Not sure
 Other: _____
- Haluaisitko jatkossa osallistua palveluiden kehittämiseen asiakkaana tai työntekijänä?**
Mark only one oval.

Kyllä / yes
 Ei / no
 En osaa sanoa / not sure

Kuinka tyytyväinen olit seuraaviin asioihin työpajassa? How satisfied were you with the following things during the workshop?

- Koin itseni tervetulleeksi / I felt welcome**
Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä / Strongly disagree Täysin samaa mieltä / Completely agree
- Mitä seikat vaikuttivat kokemukseesi tervetulleeksi tulemisesta? In your opinion, what made or did not make you feel welcome?**

- Koin olevani tasavertainen ryhmän jäsen / I felt that I was equal part of the group**
Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä / Strongly disagree Täysin samaa mieltä / Completely agree
- Mitä seikat työpajassa vaikuttivat tasavertaisuuden kokemukseesi? In your opinion, what made or did not make you feel equal part of the group during the workshop?**

- Minun mielipiteitäni arvostettiin / My opinions were appreciated**
Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä / Strongly disagree Täysin samaa mieltä / Completely agree

Liite 4: Toisen työpajan palautekysely, sivu 2

10. Mitkä seikat vaikuttivat kokemukseesi siitä että mielipiteitasi arvostettiin? In your opinion, what made or did not make you feel your opinions were appreciated during the workshop?

11. Ymmärsin annetun tehtävänannon ja tavoitteen / I understood what I was the task and focus
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä / Strongly disagree	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä / Completely agree

12. Kuinka tehtävänantoa olisi voitu parantaa? How could we improve so the task would be more clear to you?

13. Ilmapiri / Atmosphere
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Ei yhtään tyytyväinen / Very dissatisfied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen / Very satisfied

14. Kuinka kuvallisit ilmapiriä? How would you describe the atmosphere?

15. Ruokailu, tarjoilut ja tauot / Food & breaks
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Ei yhtään tyytyväinen / Very dissatisfied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen / Very satisfied

16. Fyysinen tila / Accommodations
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Ei yhtään tyytyväinen / Very dissatisfied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen / Very satisfied

Yleinen palaute ja kehittämisehdotukset

17. Kuinka tyytyväinen olit kokonaisuudessaan työpajaan? How satisfied were you with the overall experience?
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Ei tyytyväinen / Not very	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen / Very much

18. Yleistä palautetta ja kehittämisehdotuksia työpajasta? Any overall feedback for the event?

19. Haluan sähköpostin tietoa tutkimuksen jatkoon liittyen. Täytä alle sähköpostiosoitteesi. (Sinusta ei kerätä tunnistetietoja tutkimukseen. Sähköpostiosoitetta käytetään vain tiedottamiseen suoraan tutkijalta sinulle.) I want to be informed about the study to my email. Email below:

Kiitos!


Liite 5: Tutkimuslupa, sivu 1



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Hakijan/hakijoiden nimi/ nimet Reetta Kyyrö	Puhelin [REDACTED]
Osoite [REDACTED]	
Sähköpostiosoite reetta.kyyro@pelastakaalapsset.fi	
Oppilaitos <input type="checkbox"/> yliopisto <input checked="" type="checkbox"/> ammattikorkeakoulu	<input type="checkbox"/> muu korkeakoulu <input type="checkbox"/> muu oppilaitos
	<input type="checkbox"/> keskiasteen / ammatillinen koulu <input type="checkbox"/> muu taustayhteisö
Oppi- /tutkimuslaitoksen nimi ja yhteystiedot Laurea-ammattikorkeakoulu, Leppävaaran kampus,	
Tutkimuksen ohjaaja/vastuhenkilö oppi-/tutkimuslaitoksessa Virpi Lund, sosiaalialan lehtori (Laurea-ammattikorkeakoulu) virpi.lund@laurea.fi	Puhelin [REDACTED]
Oppiarvo / ammatti KM, M.Ed. Lto	
Tutkimuksen nimi Perhekuntoutusyksikkö Tyrskyn verkkosivuston ja sähköisen esitteen suunnittelu yhteiskehittämisellä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden sekä työntekijöiden kanssa. (alustava nimi)	
Tutkimuksen aihe lyhyesti kuvattuna Tutkimuksen tavoitteena on suunnitella yhteiskehittämisen menetelmällä yhdessä asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyökumppanien kanssa informatiivinen verkkosivusto ja sähköinen esite joka palvelee kaikkia osapuolia. Tarkoituksena on selvittää, millainen verkossa reaaliajassa saatavissa oleva informaatio tukee erityisesti asiakkaan tutustumis- ja tulovaihetta yksikköön sekä yhteistyökumppanin tiedonsaantia. Yhteiskehittämisen avulla voimme kokeilla ja sitä kautta kehittää uusia osallistamisen tapoja yksikön toimintaan.	
Tutkimuksen kohderyhmä Tutkimukseen kutsutaan osallistumaan nykyisiä ja entisiä asiakasperheitä, yhteistyökumppaneista kuntien lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia sekä Pelastakaa lasten työntekijöitä jotka toimivat perhekuntoutusyksikkö Tyrskyn toiminnassa.	x varsinainen tutkimussuunnitelma liitteenä
Tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä oppi-/tutkimuslaitoksessa 24.8.2018	
tutkimuksen tyyppi <input type="checkbox"/> väitöskirja <input type="checkbox"/> ammatillinen opinnäyte	<input type="checkbox"/> lisensiaattitutkimus <input checked="" type="checkbox"/> muu opinnäyte
	<input type="checkbox"/> Pro Gradu <input type="checkbox"/> muu, mikä _____
Pääasiallinen tutkimustapa/ - menetelmä <input type="checkbox"/> kysely <input type="checkbox"/> koeasetelma	<input checked="" type="checkbox"/> haastattelut <input checked="" type="checkbox"/> havainnointi
	<input type="checkbox"/> asiakirja- tai tilastoanalyysi <input type="checkbox"/> muu, mikä _____
Aineiston suunniteltu keruu-aika alkaa 1.9.2018	päättyy 31.12.2018 tutkimuksen arvioitu valmistumisaika 03/2019
Tarvittavat salassa pidettävät asiakirjatiedot, mitä tietoja ja mistä Tutkimukseen osallistujien henkilötietoja ei kerätä.	
Muut tutkimuksessa käytettävät tiedot kuten haastatteluin ja kyselyin saatavat tiedot, mallit yhteydenottokirjeistä ja suostumusasiakirjoista liitteeksi Liitteenä tutkimuslupahakemus jossa yhteydenottokirje ja videointilupa. Tarvittaessa käytän aineistonkeruussa haastatteluja mikäli tutkimuksen edetessä niille ilmenee tarvetta.	

Liite 6: Tutkimuslupa, sivu 2

 Pelastakaa Lapset - Rädda Barnen		
Tutkimusaineiston suojaus, missä säilytetään, ATK:lla käsiteltävän aineiston suojaustapa (mahdollisesti käyttäjätunnukset, salasanaat yms.) Säilytetään tutkijan tietokoneella salasanan takana ja varmuuskopioidaan.		
Tunnistetiedot Tutkimuksessa ei kerätä tunnistetietoja.		<input type="checkbox"/> tunnistetiedot säilytetään ja analysoidaan
Perustelut tunnistetietojen säilyttämiselle		
Tutkimusrekisterin hävittäminen <input checked="" type="checkbox"/> kaikki tunnistetiedot hävitetään		
Tutkimusrekisterin arkistointi <input checked="" type="checkbox"/> ilman tunnistetietoja <input type="checkbox"/> tunnistetiedoin arkistolaissa tarkoitetun viranomaisen aineistona arkistolain säännösten nojalla arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti <input type="checkbox"/> tunnistetiedoin kansallisarkiston luvalla		
Arvioitu Pelastakaa Lapset ry:n työpanos ja aiheutuvat kustannukset järjestölle Ei huomattavia kustannuksia.		
sitoumukset Minä allekirjoittanut vakuutan noudattavani sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain 14 §:ssä säädettyä asiakirjasalaisuutta sekä saman lain 15 §:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka olen saanut tehdessäni tutkimusta Pelastakaa Lapset ry:ssä. Hakija sitoutuu lisäksi luovuttamaan yhden kappaleen valmistuneesta tutkimuksesta Pelastakaa Lapset ry:n keskus toimiston kirjastoon.		
Allekirjoitukset salassa pidettäviä tietoja käsitteleviltä henkilöiltä		
paikka ja pvm	allekirjoitus ja nimenselvennys	henkilötunnus
paikka ja pvm	allekirjoitus ja nimenselvennys	henkilötunnus
paikka ja pvm	allekirjoitus ja nimenselvennys	henkilötunnus
paikka ja pvm	hakijan allekirjoitus ja nimenselvennys Reetta Kyyrö	
päätös <input checked="" type="checkbox"/> tutkimuslupa hyväksytty <input type="checkbox"/> tutkimuslupa hylätty Mahdolliset lisäehdot:		
Yhteyshenkilö Pelastakaa Lapset ry:ssä Sami Köykkä		
paikka ja pvm 27.8.2018	päättäjien allekirjoitukset ja nimenselvennykset	
Jakelu <input checked="" type="checkbox"/> hakijalle <input checked="" type="checkbox"/> Pelastakaa Lapset ry:n yhteyshenkilöille		
Liitteet Tutkimussuunnitelma (Liite 1)		

Liite 7: Posterit 1

YHTEISKEHITTÄMISEN TYÖPAJAT

MAHDOLLISTA DIALOGISUUS, TUE
RYHMÄÄ, LUO TASAVERTAINEN
ILMAPIIRI JA LUOTA

- 1 ALOITA**
Valitse kehittämiskohde, sidosryhmät ja vastuuhenkilöt. Tue työntekijöiden kehittymistä ja mahdollista vastuun jakautumisen.
- 2 SUUNNITTELE**
Kutsu ja tiedota. Suunnittele työpajojen käytännön toteutus, tehtävänanto ja sisältö. Osallista mahdollisuuksien mukaan.
- 3 TOTEUTA 1. TYÖPAJA**
Toteuta, toimi, havainnoi ja reflektoi yhdessä! Luo tervetullut ilmapiiri. Kerro tavoitteet ja informoi. Tee tehtävänannosta innostava!
- 4 ARVIOI JA LUO PARANNELTU SUUNNITELMA**
Tee vielä parempi suunnitelma. Säilytä yhteys kehittäjiin. Lisää osallisuutta ja tasavertaisuutta.
- 5 TOTEUTA 2. TYÖPAJA**
Toteuta, toimi, havainnoi ja reflektoi yhdessä! Tue ilmapiiriä ja innosta! Tue ryhmää toimimaan yhdessä.
- 6 ARVIOI JA LUO PARANNELTU SUUNNITELMA**
Tee vielä parempi suunnitelma. Tee tehtävänannosta selkeä ja tavoitteellinen. Valitse luovia tapoja kehittää sisältöä.
- 7 TOTEUTA 3. TYÖPAJA**
Toteuta, toimi, havainnoi ja reflektoi yhdessä! Tue sisällön tuottamisessa ja luota kehittäjien asiantuntemukseen.
- 8 LUO YHTEENVETO JA VIE KÄYTTÄÖN**
Älä tyydy toteutukseen, tiedota muita ja vahvista opittua uutta ymmärrystä. Mahdollista kehittäjäryhmän osallistuminen.
- 9 ARVIOI PROSESSIA JA TUOTOSTA**
Arvioi ja pohdi yhdessä kehittäjäryhmän sekä kohderyhmien kanssa. Tue dialogiin, älä tyydy mielipiteiden kysymiseen.
- 10 TEE KORJAUKSET JA SUUNNITTELE JATKOKEHITTELY**
Osallista, tue, lisää ymmärrystä!

Liite 8: Posterit 2

YHTEISKEHITTÄMISEN TYÖPAJOJEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS



TASAVERTAISUUS

Unohda ihmisten roolit ja tehtävät ja korosta kehittäjäkumppanuutta. Hyväksy, arvosta ja kannusta. Astu ulos ammatilliselta mukavuusalueeltasi, ole osa ryhmää ja näytä esimerkkiä.



TILA JA TARJOILUT

Huolehdi tilan viihtyisyydestä, soveltuvuudesta ja esteettömyydestä. Pidä huolta tarjoiluista. Tauota työskentelyä ja anna osallistujille mahdollisuus itse huolehtia vireystilastaan.



FASILITOINTI

Tue ryhmää toimimaan yhdessä rakentamalla luottamusta ja luottamalla ryhmän asiantuntemukseen ja näkemyksiin. Hyödynnä tuttuja menetelmiä ja käytä luovuutta.



TEHTÄVÄNANTO

Tue ryhmää selkeällä ja inspiroivalla tehtävänannolla. Tee tehtävänannosta innostava, kokemukseen perustava ja kaikille ymmärrettävä.



KEHITÄ JA KEHITY

Pyydä palautetta, reflektoi yksin ja yhdessä, muuta toimintaa tarvittaessa ja ole kehitysoptimistinen. Lisää osallisuutta ja vaikuttavuutta ja jaa saamaasi ymmärrystä ja tietoa eteenpäin.