



Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä

- Opas sosiaaliviraston työntekijöille

Riitta Halttunen-Sommardahl
asukasyhteistyöpäällikkö
Kehittämispalvelu

Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä

Sisällys

	sivu
Opaskirjan tarkoitus ja käyttö	2
Osallisuus	3
Osallistavia menetelmiä ja rakenteita	5
Sosiaalinen raportointi	5
Bikva-malli	7
Käyttäjäneuvosto, asiakasraati	9
Käyttäjäkokous	10
Lähityön toripäivä	11
Järjestöfoorumi	12
Verkostokokous	13
Läheisneuvonpito	15
Asiakasneuvonpito vanhustenhuollossa	16
Alueanalyysi	17
Ohjattu kävelyretki (Gåtur)	19
Exposure-valottumismenetelmä	20
Alueryhmä	22
Aluefoorumi	23
Tulevaisuuden verstaas	24
SWOT-analyysi	26
Tuplatiimi	28

Opaskirjan tarkoitus ja käyttö

Tämän opaskirjan tarkoituksena on esitellä asiakasryhmiä tai asukasryhmiä sekä asiakkaita ja heidän läheisiään osallistavia menetelmiä. Suuri osa menetelmistä on ennestään tuttuja, mutta niitä ei ole sosiaalivirastossa aiemmin kerätty yhteen käytön ja tunnettuuden edistämiseksi. Tähän opaskirjaan on valittu niitä menetelmiä, joiden käytöstä sosiaalivirastossa on kertynyt kokemusta. Menetelmistä on tarkoituksena antaa perustietoa, jonka avulla käyttäjä voi edetä ja sitten syventää osaamistaan kirjallisuuden ja koulutuksen avulla.

Osallistavia menetelmiä käytetään apuna palvelujen suunnittelussa sekä arvioinnissa ja seurannassa. Osa menetelmistä sopii samanaikaisesti sekä kehittämiseen että arviointimenetelmiksi. Osallistavia menetelmiä voidaan käyttää kehittämiskohteen kartoitusvaiheessa tai hankkeiden aloitusvaiheissa sekä pysyvässä toiminnassa. Menetelmiä voidaan käyttää työskennellessä yhteisöjen ja ryhmien kanssa tai yksilökohtaisessa työssä.

Osallistavia menetelmiä ryhmitellään tässä oppaassa käytön kannalta seuraavista näkökulmista:

Asiakas/palvelunäkökulma, jolloin menetelminä voivat olla:

- sosiaalinen raportointi
- Bikva-malli
- käyttäjäneuvosto ja asiakasraati
- käyttäjäkokous
- lähityön toripäivä
- verkostokokous
- läheisneuvonpito
- asiakasneuvonpito vanhusten huollossa.

Aluenäkökulma, jolloin menetelminä ja rakenteina voivat olla:

- alueanalyysi
- ohjattu kävelyretki alueella (Gåtur)
- alueryhmä
- aluefoorumi,

Tulevaisuusnäkökulma, jolloin menetelminä voivat olla:

- tulevaisuusverstaas
- SWOT-analyysi
- Tuplatiimi.

Opaskirja on tehty osana sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmän kehittämistä. Asiakkaat toiminnan arvioijina ja konsultteina -hankkeessa (ASKO-hanke).

Osallisuus - mitä osallisuudella tarkoitetaan?

Osallisuuden, osallistumisen ja osallistamisen käsitteiden erot on hyvä huomioida. Osallisuuden käsite viittaa kuulumiseen yhteiskuntaan tai yhteisöön sekä kysymykseen poliittisten yhteisöjen toimintatavoista, poliittisesta kulttuurista. Osallistuminen puolestaan liittyy konkreettisemmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään ja lähipiiriään koskevassa päätöksenteossa. Osallistamisesta voidaan puhua silloin, kun kansalaisia vaaditaan tai kehoitetaan osallistumaan tiettyihin yhteiskunnallisiin hankkeisiin (Bäcklund 2002).

Osallisuuteen sisältyy liittymistä, kuulumista ja mukana olemista, joiden kautta henkilö tulee osaksi ryhmää tai toimintaa. Sosiaalitoimen tavoitteiden kannalta on merkittävää, että osallisuuden kokemus jo sinänsä on syvällistä, voimaannuttavaa ja identiteettiä rakentavaa jäsenyyttä yhteisössä. Tällaisessa kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa syntyy erilaisia yhteisiä toimintaideoita ja muutostarpeita, mutta myös yhteistä vastuuta ja vaikuttamista sekä varsinaista yhdessä tekemistä. Osallisuus on omaehtoista ja aktiivista mukana oloa.

Erilaiset osallisuusmenetelmät luovat edellytyksiä asiakkaiden osallistumiselle ja antavat heille mahdollisuuden ja rakenteen osallistua ja vaikuttaa palveluihin ja työtapoihin. Myös lapsilla ja nuorilla on oikeus osallistua ja vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. He voivat vaikuttaa oman lähiympäristönsä ja laajemmin yhteiskunnan kehittymiseen. Osallisuusmenetelmät tukevat ja syventävät osaltaan organisaatiossa tehtäviä asiakastytyväisyyskyselyjä. Osallisuusmenetelmien käytössä toimitaan sekä asiakkaita kuunnellen ja heidän mielipiteitään arvostaen. Helsingin sosiaaliviraston visiossa ja strategioissa asiakaslähtöinen toimintakulttuuri ja asiakaslähtöisyys ovat toiminnan perusta.

Lisääntynyt kiinnostus asiakaslähtöisten arviointien käyttöön johtuu osittain myös lainsäädännöstä, hallitusohjelmasta sekä erilaisista valtion ohjeistuksista. Osallisuus on demokraattisen yhteiskunnan perusarvo, jonka mukaan kansalaisella on oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Osallisuutta määritellään useissa laeissa peruslaista alkaen.

Kuntalaki vuodelta 1995 ohjaa kuntia yleisellä tasolla. Lain 27 §:ssä sanotaan, että valtuuston on pidettävä huoli siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kyse on siis lähinnä tiedottamisesta sekä asukkaiden mielipiteiden selvittämisestä ennen päätöksentekoa. Varsinaista velvoitetta asiakkaiden osallistumisesta palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin ei löydy lainsäädännöstä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyin lain (812/2000) mukaan asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Valtion suosituksissa ja ohjeistuksissa kehoitetaan kuuntelemaan ja selvittämään asiak-

kaiden mielipiteitä ja osallistamaan heitä päätöksentekoon ja suunnitteluun. Hallitusohjelmassa kiinnitetään huomiota asiakkaiden osallistumiseen palvelujen arviointiin.

Osallisuuskäsitettä voi sosiaalitoimessa lähestyä kahdesta eri näkökulmasta:

- osallistumista omien asioiden/palvelujen suunnitteluun, saamiseen ja arviointiin
- osallistumista yleisemmin palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin (Högnabba, 2008).

Tässä oppaassa esitellään erityisesti niitä osallistavia menetelmiä, jotka liittyvät jälkimmäiseen näkökulmaan .

Sisäasiainministeriön valtakunnallinen osallisuushanke (Kohonen & Tiala, 2002) on käyttänyt osallisuudesta seuraavaa jaottelua:

Tieto-osallisuus, joka tarkoittaa kuntalaisen oikeutta tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Osallisuuden toteutumisen tapoina ovat tällöin kuntalaisille tiedottaminen, kuntalaisten kuuleminen, kyselyt tai palvelutoumukset.

Suunnitteluosallisuus, joka sisältää valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta.

Päätösosallisuus on suoraa osallistumista palvelujen tuottamista tai omaa asuinalueita koskeviin päätöksiin.

Toimintaosallisuus on kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristönsään tai palvelu- ja toimintayksiköissä.

Lähteitä ja lisätietoja

Bäcklund, P, Häkli, J & Schulman, H (toim.) (2002) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Gaudeamus.

Högnabba, S (2008) Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista Sosiaalityön erikoistutkimuskoulutukseen kuuluva lisensiaatitutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto.

Kiili, J (2006) Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Jyväskylä studies in education, psychology and social research. Jyväskylän yliopisto

Kohonen, K ja Tiala, T (toim.) (2002) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Sisäasiainministeriö. Helsinki.

Osallistavia menetelmiä ja rakenteita

Sosiaalinen raportointi

Sosiaalisen raportoinnin tarkoitus ja tehtävät

Sosiaalinen raportointi -menetelmän tavoitteena on tarjota väline sekä asiakastyössä syntyneen kokemustiedon muokkaamiseen että eri toimialat ylittävän tiedon hyödyntämiseen. Sosiaalinen raportointi tuottaa laadullista tietoa asiakkaiden elinoloista sekä palvelujen toimivuudesta ja täydentää näin tilastollista tietoa. Tarkoituksena on saada esiin mahdollisimman ajantasaista tietoa. Menetelmän käytöllä luodaan tasa-arvoinen ja vuorovaikutteinen tilanne tiedon raportoinnille ja uuden tiedon muodostukselle.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Sosiaalinen raportointi sopii tilanteisiin, joissa raportoinnin tarve nousee kentän työntekijöiltä ja asiakasrajapinnasta. Aloite sosiaaliseen raportointiin voi tulla myös ulkoapäin tai yhteistyökumppaneilta, jotka haluavat tietoa asiakkaiden elinoloista ja yhteisen keskustelufoorumin ratkaisujen etsimiseen. Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä tarvitaan ymmärrystä lisäävää ja kontekstisidonnaista tietoa eri ilmiöistä.

Menetelmän kuvaus

Menetelmä on kaksiportainen sisältäen

- tiedonkeruu ja -muokausvaiheen sekä
- tiedon raportointi -vaiheen yhteisessä keskustelussa.

Sosiaalisen raportoinnin prosessi etenee seuraavien vaiheiden kautta:

1. Aloitusvaihe, jossa sovitaan osallisista.
2. Tiedonkeruuvaihe, jossa kerätään tietoa yksilöllisesti kyselylomakkeella esimerkiksi HUOMIS-barometrin avulla. Tämän jälkeen saatu tieto työstetään pienessä työryhmässä yhteiseksi keskustelurungoksi.
3. Ryhmäkeskustelun toteuttaminen ja sopimukset
4. Päätös vaihe, jossa sopimukset toteutetaan käytännössä.
5. Seuranta ja arviointi

Yksilöllistä tietoa kerätessä kukin vastaaja pohtii omasta näkökulmastaan huolia ja voimavaroja irrallaan muiden mielipiteistä. Huoli- ja voimavaratietoa kertyy a) asiakkaisiin ja asukkaisiin liittyen, b) sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin liittyen sekä c) laajemmin palvelujärjestelmän toimivuuteen liittyen.

Kertynyt tieto raportoidaan eteenpäin ryhmäkeskustelussa. Keskusteluun kutsutaan henkilöitä, joilla on tietoa valitusta teemasta eri näkökulmista sekä henkilöitä, joilla on valtaa ratkaista esiin tulevia pulmia. Keskusteluun voi osallistua asiakkaita, asukkaita, työntekijöitä, yhteistyökumppaneita, organisaation johtoa ja poliittisia päätöksentekijöitä. Sosiaalisessa raportoinnissa on olennaista, että keskustelussa ovat samanaikaisesti mukana ne, joilta kertyy tietoa ilmiöstä ja ne, joille tieto ensisijaisesti on tarkoitus raportoida.

Sosiaalisen raportoinnin muodot ja osalliset vaihtelevat sen mukaan millaista ilmiötä tarkastellaan.

Asiakasraportoinnissa tuotetaan tietoa, jonka avulla kehitetään työyhteisön tuottamia palveluja. Tällöin ryhmäkeskusteluun osallistuu asiakkaita ja kyseisen työyhteisön jäseniä.

Horisontaaliraportoinnin tavoitteena on kehittää palveluja verkostonäkökulmasta, jolloin tarkastellaan erityisesti yhteistyömuotoja ja tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Kertyvä tieto on valittua kohderyhmää koskevaa yhteistä alueellista elinolotietoa ja tietoa palveluista. Ryhmäkeskusteluun osallistuvat edustajat koko yhteistyöverkostosta. Tiedontuottajina ovat asiakkaat, työntekijät ja yhteistyökumppanit. Tieto raportoidaan palvelua tuottaville tahoille ja alueen toimijoille.

Vertikaalisessa raportoinnissa tavoitteena on parantaa palveluja ja poistaa huomattuja epäkohtia. Tällöin palvelun tuottajat, asiakkaat ja asukkaat tuovat tietoa olosuhteista ja kehittämistarpeista poliittisille päättäjille tai organisaation johdolle sekä palveluja tuottaville viranomaisille.

Kokemuksia käytöstä

Esimerkkeinä:

Asiakasraportointi yhden sosiaalipalvelutoimiston sisällä

Sosiaalinen raportointi (horisontaalinen) asuinalueen lasten ja nuorten kysymyksistä alueen eri toimijoiden tehtäväkuvien ja yhteisten rajapintojen selvittämiseksi.

Sosiaalinen raportointi (vertikaalinen) kokonaisen suurpiirin heikoissa olosuhteissa elävien vanhusten kysymyksistä.

Sosiaalisen raportoinnin käyttö lapsiperheiden palvelujen vastuualueen muodostamisen ja toiminnan käynnistämisen yhteydessä.

Lähteitä ja lisätietoja

Hussi, T (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana, menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4/2005.

Bikva-malli

Bikva-mallin tarkoitus ja tehtävät

Bikva-malli kehitetty Tanskassa sosiaalipsykiatrian alalla ja se on sittemmin muokattu sosiaalityöhön soveltuvaksi menetelmäksi. Bikva-malli (Bruger Indragelse i KVALitetsvurdering) on ensisijaisesti asiakaslähtöinen arviointimenetelmä, mutta se on samalla myös kehittämismenetelmä. Menetelmä on kehittynyt asiakastytyväisyysmittausten rinnalle, koska asiakastytyväisyysmittaukset eivät ole yksistään riittäviä tuomaan esiin asiakkaiden ääntä.

Bikva-mallissa asiakkaiden näkemykset valjastetaan kehittämistyön välineeksi ja näkemykset ”kuljetetaan” läpi organisaation. Tavoitteena on, että asiakkaiden näkemykset johtavat konkreettisiin toimenpiteisiin organisaation eri tasoilla. Menetelmä käynnistää onnistuessaan reflektioita ja tutkivia oppimisprosesseja, arvokeskustelua ja edistää asiakasrajapinnassa olevaa tiedon tuottamista

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Menetelmä sopii käytettäväksi sosiaalitoimen eri yksiköissä arviointi- ja kehittämistyössä.

Menetelmän kuvaus

Ensimmäinen vaihe:

Bikva mallin käyttö aloitetaan asiakasryhmän haastattelulla. Haastateltavan ryhmän koko on 5-8 henkilöä. Asiakkaita pyydetään kertomaan ja perustelemaan, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä palvelussa. Tuloksena saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatu-arvioita. Aineisto teemoitetaan käyttäen kussakin teemassa esimerkkejä asiakkaiden näkemyksistä.

Toinen vaihe:

Asiakkaiden palaute esitellään työntekijöille. Tällöin ryhmähaastattelussa on tarkoituksena pohtia, mitä asiakkaiden arviot työntekijöissä herättävät ja kuinka arviot ovat suhteessa nykyiseen toimintaan. Tavoitteena on, että työntekijät pohtivat omaa toimintaansa suhteessa asiakasryhmän näkemyksiin.

Kolmas vaihe:

Asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastatteluista saatu aineisto ja palaute esitellään esimiehille. Tällöin ryhmähaastattelussa on tarkoitus on pohtia asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä suhteessa nykyiseen toimintaan ja sen kehittämiseen.

Neljäs vaihe:

Asiakkaiden, kenttätöntekijöiden ja esimiesten näkemykset esitellään poliittisille päättäjille. Tarkoituksena on tuoda keskeiset asiat heidän tietoonsa ja arvioitaviksi mahdollisia toimenpiteitä varten.

Viides vaihe:

Koko prosessista on hyvä tehdä yhteenveto ja tiedottaa sen esiintuomista tuloksista ja muutoksista takasin asiakkaille ja työntekijöille. Myös dialogisia haastattelutilanteita voi järjestää, jolloin keskusteluissa on mukana asiakkaita, työntekijöitä, esimiehiä ja mahdollisesti poliittisia päättäjiä.

Tämä viides vaihe on kehittynyt saatujen kokemusten pohjalta eikä varsinaisesti liity alkuperäiseen Bikva-malliin.

Menetelmän läpivieminen vaatii yhteisön ulkopuolisen toteuttajan, jolla on riittävä kokemus ryhmähaastatteluista ja ryhmädynamiikasta. Tutkimusmenetelmien ja laadullisen aineiston hallinta ja käsittely on hyödyksi. Toteuttaja huolehtii prosessin etenemisestä, raportoinnista ja suosituksista sekä tiedon objektiivisesta kuljettamisesta organisaation sisällä.

Kokemuksia käytöstä

Lasten päivähoito

vanhempien osallisuus ja sen kehittäminen (Ala-Malmi, Arabianranta-Toukola, Lauttasaaren päivähoitoalue)
Herttoniemen päivähoitoalue
maahanmuuttajien näkemykset ja arvioita päivähoitosta

Lapsiperheiden palvelut

varhaisen tuen hankkeiden pohjaksi leikkipuiston käyttäjien ja lastensuojelun asiakkaiden näkemykset (Malmi)
perhepaikka
leikkipuisto

Aikuisten palvelut

toimintakeskus
maahanmuuttajat
talous- ja velkaneuvonta
muutossosiaalityö sekä kumppanuustalo
A-klinikka

Lähteitä ja lisätietoja

Krogstrup, H K (2004) Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.

<http://groups.stakes.fi/FINSOC/FI/hankkeet/index.htm>

Käyttäjäneuvosto, asiakasraati

Käyttäjäneuvoston tarkoitus ja tehtävät

Käyttäjäneuvosto tai asiakasraati on pysyvä noin 10 hengen ryhmä, joka on koottu palvelun käyttäjistä. Neuvostossa tai raadissa asiakkaita edustava ryhmä keskustelee suoraan palvelun järjestämisestä vastavien henkilöiden kanssa. Käyttäjäneuvoston tehtävänä on:

- antaa suora palautetta sosiaalipalveluista ja palvelujen laadusta
- tehdä ehdotuksia palvelujen parantamisesta ja kehittämisestä
- osallistua keskusteluun ja tuoda ideoita suunniteltaessa ja kehitettäessä asuinalueen sosiaali- ja terveyspalveluja.
- käydä avointa vuoropuhelua palvelujen tuottajan kanssa

Käyttäjäneuvosto arvioi palveluja ja osallistuu palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen neuvoo-antavana mutta ei päättävänä elimenä.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Käyttäjäneuvosto sopii kevyenä rakenteena ja toimintatapana mihin tahansa sosiaalitoimen toimipaikkaan tai yksikköön. Toimipisteen tulee olla riittävän suuri, kuten esimerkiksi vanhusten palvelukeskus. Käyttäjäneuvosto voi olla myös muutaman toimipisteen tai laajemman kokonaisuuden yhteinen.

Menetelmän kuvaus

Käyttäjäneuvoston kokoaminen voidaan aloittaa jakamalla esite käyttäjäneuvoston tarkoituksista ja tehtävistä asiakkaille. Asiasta kiinnostuneet voivat ilmoittautua tulemaan mukaan käyttäjäneuvostoon. Jäsenet valitaan arpomalla, mikäli ilmoittautuneita runsaasti. Toiminnan aikana uusia jäseniä voidaan ottaa samalla periaatteella. Käyttäjäneuvosto koontuu vuosittain 6-4 kertaa.

Kokemuksia käytöstä

Vanhusten palvelukeskuksissa toimii käyttäjäneuvostoja, joihin kuuluu toimintaan osallistuvien vanhusten edustajia sekä henkilökunnan edustajia. Käyttäjäneuvosto suunnittelee palvelukeskuksen yhteistä toimintaa ja osallistuu palvelukeskuksen toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen.

Vuosaaren sosiaalipalvelutoimiston ja terveysaseman- ja terveystoimen yhteinen käyttäjäneuvosto aloitti toimintansa vuoden 1998 lopulla palvelukeskuksen Albatrossin avauduttua ja toimi yhteisenä vuoden 2005 alkupuolelle saakka. Uudessa palvelukeskuksessa haluttiin korostaa asukkaiden ja asiakkaiden mielipiteiden kuulemistakin sekä heidän mukana oloaan palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Itäisen sosiaalikeskuksen alueella toimi vammaispalvelujen käyttäjäneuvosto vuosina 1999-2004.

Arabianrannan päiväkotien lasten vanhempien edustajista koostuva asiakasraati kokoontui v. 2006-07.

Lähteitä ja lisätietoja

Halttunen-Sommardahl, R (2000) Käyttäjäneuvosto Vuosaaren sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsingin sosiaaliviraston julkaisu B 1/2000.

Käyttäjäkokous

Käyttäjäkokouksen tarkoitus ja tehtävät

Asiakkaat ja käyttäjät voivat käyttäjäkokousten kautta osallistua toiminnan käytännön suunnitteluun ja toteutukseen sekä toiminnan arviointiin. Käyttäjäkokouksissa kuullaan asiakkaiden mielipiteitä, mutta niissä myös päätetään toimipistettä koskevista yhteisistä asioista.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Käyttäjäkokoukset sopivat toimipaikkaan tai yksikköön, jossa käyttäjäjoukko on varsin vakiintunut.

Menetelmän kuvaus

Käyttäjäkokous etenee normaalin kokousmenettelyn mukaisesti. Se kutsutaan koolle toimipisteessä olevalla ilmoituksella ja usein myös suullisesti. Kokouksella on puheenjohtaja ja sihteeri ja asiat kirjataan ylös. Kokouksessa käsitellään käyttäjien esiin nostamia asioita. Käyttäjäkokousten määrät vaihtelevat toimipisteen tarpeiden mukaan; niitä voidaan pitää kuukausittain tai muutaman kerran vuodessa.

Kokouksessa sovitut asiat ovat esillä toimipisteessä tai toimipisteen kotisivuilla.

Kokemuksia käytöstä

Sosiaaliviraston toimipisteistä erityisesti leikkipuistoissa pidetään erilaisia käyttäjien kokouksia kuten koululaisten kokouksia, aamupäiväkäyttäjien kokouksia tai talokokouksia. Koululaisten kokouksia pidetään yleensä 1-2 kokousta keväisin ja syksyisin. Kokouksissa sovitaan esimerkiksi yhteisistä säännöistä, tehdään ehdotuksia tarvike- ja välinehankinnoista ja suunnitellaan toimintaa yhdessä.

Vuonna 2005 tehdyn kyselyn mukaan vajaa puolet (42 %) vastanneista Helsingin sosiaaliviraston leikkipuistoista piti käyttäjäkokouksia.

Lähityön toripäivä

Lähityön toripäivän tarkoitus ja tehtävät

Gerontologisen sosiaalityön kehittämishankkeessa pääkaupunkiseudulla 2005-2007 on selvitetty gerontologiseen sosiaalityöhön liittyvää palvelutarpeen arviointia sekä sosiaalityön menetelmiä. Eteläisen sosiaali- ja lähityön yksikössä syntyi ajatus Hakaniemessä toteutettavasta lähityön toripäivästä Hakaniemessä, jossa vanhuspalvelujen sosiaaliohjaajat pystyttivät oman teltan torille, ohjasivat, neuvoivat ja tapasivat helsinkiläisiä arkisen toripäivän keskellä. Toripäivä toteuttaminen vaati kiinteistöviraston tilakeskuksen tilapalvelun luvan sekä käytännön järjestelyjä ennakolta.

Päivän aikana sosiaaliohjaajat kohtasivat noin 200 helsinkiläistä ja saivat kauttaaltaan positiivista palautetta ja huomiota tiedotusvälineissä. Toripäivästä tuli vuoden 2007 vanhusten sosiaali- ja lähityön päätapahtuma. Pienimuotoisempia alueellisia tapahtumia toteutettiin ympäri Helsinkiä Hakaniemen toritapahtuman innoittamana.

Lähteitä ja lisätietoja

Liikanen, H-L ja Kaisla, S (2007) Gerontologisen sosiaalityön menetelmistä. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, Heikki Waris –instituutti Työpapereita 3.

Järjestöfoorumi

Tarkoitus ja tehtävät

Järjestöfoorumiin on tarkoituksena on kutsua koolle järjestöjen edustajia ja kaupungin erityisesti sosiaaliviraston työntekijöitä keskustelemaan ajankohtaista asioista ja yhteistyöstä sekä tiedottamaan palveluista ja meneillään olevista kehittämishankkeista. Tarkoituksena on lisätä kaupungin työntekijöiden sekä järjestöissä toimivien keskinäistä tuntemusta ja tiedonkulkua. Sosiaalitointa lähellä olevia järjestöjä on paljon, joten on järkevää keskittyä kerrallaan rajattuun aihepiiriin tai järjestöjen ryp-pääseen.

Menetelmän kuvaus

Järjestöfoorumi suunnitellaan yhdessä kaupungin ja järjestöjen edustajien kanssa. Suunnitteluryhmä kutsuu tapaamisen koolle. Tapaaminen voidaan järjestää monin tavoin, seminaarityyppisesti tai sovitusta aiheista keskustellen.

Järjestöfoorumin voidaan järjestää myös alueellisena tapaamisena kaupunginosan, peruspiirin tai suurpiirin tasolla.

Kokemuksia käytöstä

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto yhdessä sosiaaliviraston kehittämispalvelun kanssa on järjestänyt sosiaalivirastossa/terveysvirastossa sekä järjestöissä toimiville yhteisiä seminaareja vuosittain alkaen vuodesta 2006. Sosiaalialan osaamiskeskus on ollut mukana päihdealaa koskevan tapaamisen suunnittelussa ja järjestelyssä. Vuonna 2006 vammaisjärjestöissä ja sosiaaliviraston vammaistyössä toimivat tapasivat keskustellen erityisesti yhteistyökysymyksistä. Vuoden 2007 tapaminen oli pääkaupunkiseudun kuntien yhteinen ja se kohdennettiin päihdealan järjestöissä toimiville sekä pääkaupunkiseudun kuntien päihdetyötä tekeville. Tämän seminaarin fokuksena oli yhteistyökysymysten lisäksi kuntien yhteinen päihdestrategia. Syksyllä 2008 koottiin yhteen mielenterveysjärjestöissä toimivia sekä Helsingin sosiaaliviraston ja terveysturvan työntekijöitä ja käsiteltiin Helsingin kaupungin sekä järjestöjen tarjoamia mielenterveyspalveluja ja tuen muotoja. Pohdittiin sitä, miten järjestöjen ja kaupungin kesken luodaan sujuvia yhteistyön tapoja ja vastataan näin nykyistä paremmin yhdessä asiakkaiden tuen ja palvelujen tarpeeseen.

Lähteitä ja lisätietoja

www.stkl.fi/koulutus.htm. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Seminaariaineisto: Mistä apua, kun mieli järkkyy?

Verkostokokous

Tarkoitus ja tehtävät

Verkostokokous on verkostokeskeisen työn perustapahtuma. Yksilön, ryhmän esim. perheen sosiaalinen verkosto otetaan työskentelyssä huomioon. Verkostoon kuuluvat eri ryhmittymät osallistuvat yhtä aikaa ongelman käsittelyyn ja verkostokokouksessa kuullaan useita näkökulmia samanaikaisesti. Olennaista on, että yksilön, ryhmän tai perheen asioita käsitellään, kun he itse ovat paikalla. Verkostokokous etenee varsin yksilöllisellä tavalla eikä kokoukselle voi tehdä tarkkaa etukäteissuunnitelmaa.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Menetelmää käytetään asiakastyössä ja se on käytössä mm. lastensuojelutyössä.

Menetelmän kuvaus

Verkostokokousta suunnitellaan etukäteen ja sillä on menetelmän hallitseva vetäjä. Keskeinen etukäteistyö on löytää asiakkaan verkostoista käsiteltävän asian kannalta olennaiset henkilöt ja kutsua heidät verkostokokouksen. Asiakas ehdottaa hänelle läheisiä ja keskeisiä henkilöitä. Verkostokokouksen järjestäjä kutsuu heidät verkostokokoukseen käsittelemään sovittua ongelmaa. Viranomaisverkostosta ja muilta asiaan liittyviltä tahoilta kutsutaan keskeiset asiakkaan asiaa hoitavat tai muuten mukana olevat henkilöt. Näin muodostetaan ongelman käsittelyä varten senhetkinen verkosto.

Verkoston koollekutsuminen merkitsee sitä, että ongelman ratkaiseminen ei ole enää yhden viranomaisen vastuulla, vaan se siirtyy jaetun vastuun prosessiin. Kokouksen järjestäjät sitoutuvat samalla yhteisen vastuun ajatukseen, jolloin verkostolle tulee tilaa. Ongelman merkitys muuttuu siten, että tavoitteena ei ole enää niinkään tilanteen hallintaan saaminen nopealla ratkaisulla vaan asian yhteinen jakaminen.

Verkostokokous alkaa huolellisella osallistujien esittelyllä. Jokainen esittelee itsensä ja kertoo, kuinka hän liittyy käsiteltävään asiaan. Verkostokokouksen alussa kukin osallistuja tuo esiin omat kokemuksensa ja mielipiteensä käsiteltävästä ongelmasta. Nämä näkemykset ovat vielä hyvin erillisiä ja vetäjä huolehtii siitä, että kaikkien mielipiteet tulevat esiin. Mielipiteiden ja ristiriitojen esiintuloa ei vältellä, vaan niiden esiintuloa pikemminkin rohkaistaan verkostokokouksen alussa.

Verkostokokous on kertomusten kokoamista ja vetäjän kysymykset ovat mahdollisimman avoimia. Tavoitteena on rakentaa eri näkökulmista yhteinen ymmärrys, mahdollistaa keskustelu ja toimia sitten verkoston tuomien esitysten pohjalta. Verkostokokouksen perusrakenteena ovat

ongelman määrittely avoimen keskustelun avulla, keskustelu eri ratkaisuvaihtoehtoista ja lopuksi päätökset tai sopimukset.

Verkostokokous ei välttämättä aina löydä ratkaisuja, mutta joka tapauksessa verkosto määrittelee lopputilanteen. Silloin myös sovitaan, kuinka jatkossa edetään; pidetäänkö seuraava neuvottelu tai jatketaanko asian käsittelyä joissakin osakokoonpanossa.

Kokemuksia käytöstä

Asiakastyössä mm. lastensuojelussa.

Lähteitä ja lisätietoja

Puonti, A, Saarnio, T ja Hujala, A (toim.) (2004) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Seikkula, J (1994) Sosiaaliset verkostot. Ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Läheisneuvonpito

Tarkoitus ja tehtävät

Läheisneuvonpito on yksi tapa etsiä ratkaisuja lasten ja nuorten kriisitilanteisiin. Neuvonpidossa lapsen oma perhe ja perheelle läheiset ihmiset kokoontuvat keskustelemaan ja suunnittelemaan lapsen tai nuoren kasvun turvaamista osana perheen tavallista arkea. Läheisneuvonpidon tavoitteena on aikaan saada yksimielinen, konkreettinen suunnitelma lapsen tai nuoren suojelun ja huollon järjestämiseksi. Sosiaalityöntekijä tekee perheen kanssa päätöksen läheisneuvonpidon järjestämisestä sekä määrittelee lastensuojelun huolen ja neuvonpitoon kutsuttavat viranomaiset. Perhe määrittelee ne läheiset, joiden haluaa osallistuvan neuvonpitoon. Läheisneuvonpidon järjestämisessä käytetään ulkopuolista "välittäjää", jota nimitetään koollekutsujaksi.

Läheisneuvonpito perustuu muutamaankin keskeiseen oletukseen:

1. Perheillä on oikeus osallistua heitä koskevista asioista päättämiseen.
2. He ovat kykeneviä tekemään päätöksiä, mikäli heitä otetaan prosessiin aidosti mukaan, autetaan uskomaan itseensä ja annetaan heille kaikki päätöksen teossa tarvittava tieto.
3. Perheiden itsensä tekemillä päätöksillä on suurempi todennäköisyys onnistua kuin viranomaisten tekemillä perhettä koskevilla päätöksillä.

Menetelmän kuvaus

Ulkopuolinen koollekutsuja valmistelee ja vetää sosiaalityöntekijän pyynnöstä ja perheen suostumuksella läheisneuvonpitoprosessin. Koollekutsujan työ sisältää läheisverkoston kartoittamisen ja valmistelun, viranomaisten valmistelun neuvonpitoon, läheisneuvonpidon käytännön järjestelyt sekä vetämisen. Itse neuvonpito on kolmivaiheinen:

1. Sosiaalityöntekijä ja muut viranomaiset kertovat perheelle ja heidän läheisilleen käsityksensä lapsen tilanteesta ja siihen liittyvät huolenaiheet. Käydään läpi sosiaalityöntekijän laatimat kysymykset, joihin läheisverkosto suunnitelmassaan tulee vastaamaan.
2. Läheisverkosto pitää on neuvonpitonsa ja laatii suunnitelman lapsen tilanteen parantamiseksi
3. Läheisverkosto esittelee tekemänsä suunnitelman ja sosiaalityöntekijät ottavat siihen kantaa. Suunnitelman seurannasta sovitaan.

Kokemuksia käytöstä

Käytetään erityisesti lastensuojelussa perustuen Uudessa Seelannissa kehitettyyn family group conference -menetelmään. Stakes on tuonut läheisneuvonpitokäytännön Suomeen, mallia on kehitetty, kokeiltu ja tutkittu varsin paljon.

Lähteitä ja lisätietoja

www.hel2.fi/waris/lnp/nlpPaketti.ppt

Heino, T.(toim.) (2000) Läheisneuvonpito. Uusia sosiaalityön menetelmiä. Stakes, Oppaita 40. Helsinki.

Reinikainen, S (2007) Läheisneuvonpito lapsinäkökulmasta. Stakes. Raportteja 7. Helsinki.

Asiakasneuvonpito vanhustenhuollossa

Tarkoitus ja tehtävät

Asiakasneuvonpito on menetelmä, joka on rakennettu vanhustenhuoltoon läheisneuvonpidosta sekä hoitotyön hoito- ja kuntoutusneuvotteiluista saatujen kokemusten pohjalta. Asiakasneuvonpidon tavoitteena on asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kuuleminen ja asiakkaan kokonaistilanteen uudelleen arviointi.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Asiakasneuvonpito sopii vanhusasiakkaille, joiden oma elämänhallinta ja kyky päättää omista asioista heikkenevät. Kotona asuminen tuntuu mahdolltomalta asiakkaan ja omaisten mielestä tai elämäntilanne on muutoin kriisiytynyt.

Menetelmän kuvaus

Asiakasneuvonpidossa sosiaalityöntekijä hankkii etukäteistiedot, kutsuu neuvonpitoon asiakkaan nimeämät omaiset ja muut läheiset sekä ammatilliset yhteistyötahot. Sosiaalityöntekijä toimii puheenjohtajana neuvonpidossa.

Asiakkaan näkemykset ja toiveet huomioidaan ensisijaisina, mietitään yhdessä voimavaroja sekä sitä, kuinka ympäristö ja epäviralliset verkostot voivat tukea vanhusasiakasta.

Lähteitä ja lisätietoja

Liikanen, H-L. ja Kaisla, S (2007) Gerontologisen sosiaalityön menetelmistä. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, Heikki Waris -instituutti. Työpapereita 3.

Alueanalyysi / ilmiöanalyysi

Alueanalyysin tarkoitus ja tehtävät

Alueanalyysin tarkoituksena on saada nopea yhteinen käsitys asuinalueesta tai yksittäisestä ilmiöstä. Analyysillä tuodaan esiin asuinalueen vahvuuksia ja voimavaroja ja kehitettäviä asioita. Yksittäisestä ilmiöstä on tarkoitus saada mahdollisimman monipuolinen ja oikea kuva. Tarkoituksena on tarttua asioihin nopeasti ja ratkaista esiin tulleita pulmia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Menetelmä sopii käytettäväksi asuinalueella tai kaupunginosassa, jossa toimivat tahot haluavat kuvan alueen tilanteesta tai yksittäisestä ilmiöstä. Menetelmä sopii käytettäväksi, kun halutaan selvittää asuinalueella ilmenevää erityispulmaa ja etsiä siihen ratkaisuja.

Menetelmän kuvaus

Alueanalyysin pohjaksi kerätään tarpeellinen faktatieto alueesta tai ilmiöstä. Helsingin tietokeskus tuottaa monipuolista tietoa asuinalueista. Havainnointikäynnit alueella tuottavat hyvän kuvan yksittäisestä ilmiöstä.

Alueanalyysin tekemistä varten kutsutaan keskeiset asuinalueen toimijat koolle kerran tai useammin noin parin tunnin mittaiseen verkostokokoukseen. Asukasedustajat sekä usein myös asiakkaiden edustus on keskeistä asuinalueen ilmiöiden tarkastelussa. Koollekutsuja voi olla alueen asioista kiinnostunut toimija, jonkun vastualueen esimies tai aluetyöntekijä. Valitaan ennalta ne asiat, joista osallistujat kertovat näkemyksensä ja kokemuksensa esimerkiksi:

- Mitkä ovat asuinalueen erityiset voimavarat?
- Millaisia pulmia on?
- Millaisia yhteistyörakenteita ja verkostoja on jo olemassa?
- Ketkä työskentelevät alueella?
- Millaisia yhteiseen toimintaan soveltuvia tiloja on?
- Mitkä ovat kehittämistä ja yhteistä työtä vaativat asiat?
- Mitä sovitaan jatkotoimiksi?

Mikäli tarkastellaan yksittäistä ilmiötä, käydään läpi, mikä on kunkin käsitys ja kokemus ilmiöstä ja mitä kukin osallistuja tällä hetkellä tekee asian hyväksi. Ennalta tehty havainnointiaineisto voi olla myös verkostokokouksen keskustelun pohjana. Kun kuva ilmiöstä muotoutuu riittävän tarkaksi sovitaan, kuinka edetään ja ketkä jatkavat asian käsittelyä tai sovittujen asioiden toteuttamista.

Olennaista, että analyysissä löydetään kehitettävät kohteet ja saadaan sovittua, ketkä ottavat vastuuta yhdessä sovituista asioista. Verkosto kokoontuu riittävän usein analyysin jälkeen seuraamaan sovittujen toimenpiteiden toteuttamista ja vaikutuksia.

Kokemuksia käytöstä

Alueanalyysiä on käytetty Herttoniemessä aloitettaessa alueellista kehittämishanketta. Myös tulevaisuusverstasta ja keskeisten toimijoiden haastatteluja käytettiin menetelminä. Sovittujen toimenpiteiden seuranta ja edelleen kehittäminen siirtyi perustetulle alueryhmälle ja avoimelle Herttoniemi-foorumille.

Myllypurossa selvitettiin aluetyöryhmän toimesta alueanalyysin avulla päihteen käytöstä johtuvia ongelmia ja alueella tehtävää päihdetyötä. Yhteisestä jatkotyöstä sovittiin ja toimenpiteiden toteuttamista jatkettiin alueryhmässä ja sosiaaliaseman työssä.

Eri toimijoista koostuva Siltasaari-verkosto analysoi erityisesti päihteen käytöstä johtuvia ongelmia ja alueella tehtävää yhteistyötä sekä sopi konkreettista toimenpiteistä. Työpari asunnottomien palveluista teki useita havainnointikäyntejä alueella ja laati yhteenvedon havainnoista. Siltasaari-verkoston kokoontumisissa Siltasaariseuran tai sosiaaliviraston edustaja toimivat tapaamisten vetäjinä.

Lähteitä ja lisätietoja

Halttunen-Sommardahl, R ja Kuronen S (2006) Kuinka paikallista arkea hallitaan -kokemuksia yhteishallinnasta Helsingissä ja Turussa. Kirjassa Horelli, L ja Wallin, S (2006) Arjen ajan hallintaa. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Ohjattu kävelyretki alueella (Gåtur)

Kävelyretken tarkoitus ja tehtävät

Ohjatun kävelyretken perusajatuksena on tarkastella ja arvioida systemaattisesti asuinalueen ympäristöä ryhmässä. Menetelmä on ollut pitkään käytössä mm. Ruotsissa ja Tanskassa; tästä on peräisin Suomessa käytössä oleva nimitys gåtur. Ohjattu kävelyretki on ympäristöpsykologinen menetelmä.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Menetelmä soveltuu käytettäväksi monenlaisissa tarkoituksissa suunnittelusta arviointiin. Menetelmä mahdollistaa asukkaiden, asiakkaiden sekä suunnittelusta ja palvelujen toteuttamisesta vastaavien henkilöiden luontevan yhdessä tekemisen ja keskustelun. Ohjattu kävelyretki on helppo toteuttaa myös lasten, nuorten tai ikäihmisten kanssa.

Menetelmän kuvaus

Ohjattu kävelyretki suunnitellaan jokaista tilannetta varten erikseen tarkoituksesta riippuen. Kävelyyn liittyy aina keskustelu sisätiloissa. Kävelyryhmään valitaan ihmisiä, jotka kokemustensa ja taustojensa tähden kiinnostavat huomiota eri asioihin. Mikäli kävelyllä tulossa oleva ryhmä on suurempi kuin 10, osallistujat on hyvä jakaa pienempiin ryhmiin.

Ennen kävelyä suunnitellaan reitti ja sovitaan kiinnostavat pysähdyspaikat. Retkeä varten varataan kullekin osallistujalle reittikartta ja muistiinpanovälineet. Kävelyretken aikana kukin osallistuja merkitsee ylös teemaan liittyviä positiivisia ja negatiivisia asioita erityisesti pysähtymispaikoissa. Tehtäväksi annet vaihtelevat riippuen siitä, mihin tarkoitukseen menetelmää käytetään.

Kävelyn jälkeen kokoonnutaan sisätiloihin keskustelemaan ja käydään läpi reitin aikana saadut kokemukset ja havainnot. Keskustelu dokumentoidaan kunkin tilanteen vaatimalla tarkkuudella ja käytetään osana alueen suunnittelu-, kehittämis- tai arviointiaineistoa.

Kokemuksia käytöstä

Helsingin kaupungin lähiöprojektissa ja eri hallintokunnissa, erityisesti kaupunkisuunnitteluvirastossa gåturia käytetään sekä suunnittelussa että tulosten arvioinnissa.

Lähteitä ja lisätietoja

www.hel.fi/lahioprojekti

Kohl, J (2008) Agoralla -avauksia ympäristöasiantuntijoiden vuorovaikutusprosesseista. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yliopistopaino. Helsinki.

Exposure -valottumismenetelmä

Exposure -menetelmän tarkoitus ja tehtävät

Exposure-menetelmä soveltuu hiljaisen ja ns. toisen tiedon havainnointiin asuinalueella, mutta sitä voidaan soveltaa myös muissa ympäristöissä. Menetelmän avulla työntekijät keräävät hiljaista tietoa ja soveltavat syntynyttä yhteistä ymmärrystä omaan työhönsä. Ryhmäprosessin ja biografiasuuden avulla tullaan tietoisiksi omasta tavasta havainnoida asioita, tullaan tietoisiksi myös niistä asioista, joita ei osata tai tahdota yleensä havainnoida. Menetelmässä voidaan hyödyntää myös uusien työntekijöiden tai asiakasryhmän erilaista ”valottunutta” näkökulmaa, joka avartaa ryhmään osallistuvien ymmärrystä.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Exposure-menetelmä on hyvä keino murtaa ajan saatossa rutiineiksi muodostuneita käytäntöjä ja nähdä alue uusin silmin. Menetelmää voidaan käyttää periaatteessa missä tahansa työntekijä- tai asiakasryhmässä vaikkapa päihdeongelmaisten kanssa. Menetelmään voidaan liittää muita havainnointikeinoja esim. valokuvausta.

Menetelmän kuvaus

Exposure-menetelmän ensimmäisessä vaiheessa osallistujat työstävät ennen ryhmän tapaamista oman biografiansa. Kukin osallistuja analysoi elämänvaiheidensa sosiaalisia suhteita, elämäntapoja, kulttuuriin liittyvät valintoja, sosioekonomista asemaansa, omia arvojaan, uskonnollista ja henkistä historiaansa. Näin tullaan tietoisiksi omista lähtökohdista ja motiiveista. Biografian tutkiminen ilmentää sitä, miten oma elämänhistoria vaikuttaa havainnoiteihin ja ympäristön analysointiin. Biografian läpikäymisen jälkeen osallistujat havainnoivat itsenäisesti aluetta ja tekevät havainnoista muistiinpanoja. Havainnoissa pyritään pääsemään tilaan, jossa käytetään kaikkia aisteja havaintojen tekemiseen. Seuraavassa vaiheessa ryhmän jäsenet esittelevät kävelyn aikana tekemänsä havainnot ryhmälle ja kokonaisuus vedetään yhteen. Exposure-tapaamiskertoja voi olla useita tai tapaaminen voi olla jopa työpäivän mittainen.

Kokemuksia käytöstä

Exposure-menetelmän on tuonut Suomeen Vantaan yhteiskuntatyön diakoni Katri Valve ja Diakonia-ammattikorkeakoulun englanninkielisen koulutusohjelman koordinaattori Tony Addy muutama vuosi sitten Hollannista. He ovat käyttäneet menetelmää täällä mm. kansainvälisten opiskelijoiden kanssa. Sosiaaliviraston itäisen alueen yhdyskuntatyöntekijät ovat havainnoineet menetelmän avulla asuinalueita, joilla he työskentelevät. Yhden yhdyskunta-

työntekijän opinnäyte aiheesta valmistuu vuoden 2009 loppupuolella.

Lähteitä ja lisätietoja

Latvus, K, Maunuksela, A M ja Hyväri, S (2005) Valottumismenetelmä diakoniatyössä. Teoksessa Hänninen, S, Karjalainen, J ja Lahti, T (toim.) (2005) Toinen Tieto: kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Helsinki.

Valve, Katri 2005. Exposure-valottumismenetelmä tiedon tuottamisen ja toiminnan strategisena työvälineenä. Teoksessa Diakonian tutkimus 2/2005. Diakonian tutkimuksen seura ry.

<http://www.socca.fi/asunnottomuus/liitteet/rotterdam.pdf>

Alueryhmä

Alueryhmän tarkoitus ja tehtävät

Alueryhmä on asuinalueen kokonaisuutta hahmottava ja yhteistyötä rakentava ryhmä, jonka toimialue on tavallisimmin kaupunginosa tai muutoin luonnolliseksi yhteistyöalueeksi rajautuva alue.

Alueryhmään kuuluu alueen keskeisiä julkisen sektorin toimijoita, asukasedustajia, alueen järjestöjen, yhdistysten ja yritysten edustajia. Alueryhmä on pysyvä ryhmä, mutta sen jäsenet voivat vaihtua jonkin verran riippuen siitä, mitä asioita kulloinkin käsitellään.

Alueryhmät sopivat yleensä itse tehtävänsä ja tavoitteensa. Käytännössä alueryhmien tehtävät ovat varsin samanlaiset. Alueryhmän tehtävät voivat olla esimerkiksi:

- alueellisen kokonaiskuvan luominen
- asukkaiden, virkamiesten ja muiden toimijoiden yhteistyö ja viestintä paikallisesti ja kaupungin tasolla.
- alueen palvelujen kehittäminen
- paikallisten voimavarojen kokoaminen
- alueen imagon kohentaminen
- sovittujen kehittämishankkeiden koordinointi

Aloite ja tarve alueryhmän perustamiselle voi tulla eri tahoilta ja asuinalueen keskeiset toimijat ottavat vastuun alueryhmästä ja sen perustamisesta. Puheenjohtajuus voi vaihdella riippuen aiheesta. Alueryhmän käytännön toteuttamista auttaa, jos alueella on yhdyskuntatyöntekijä tai joku muu alueellisesta työstä vastaava henkilö. Olennaista on, että yhteinen alueellinen rakenne ja toiminta pysyvät yllä, vaikka työntekijät ja aktiiviset toimijat vaihtuvatkin. Alueryhmä kokoontuu keskimäärin 6 kertaa vuodessa. Kokoontumispaikka voi myös vaihdella, jolloin alueen erilaiset tilat ja toimintapaikat tulevat tutuiksi.

Kokemuksia käytöstä

Helsingissä ei ole erillistä suositusta tai ohjetta alueryhmistä, vaan ne ovat syntyneet alueen omista lähtökohdista, usein entisten virkamies-työryhmien pohjalta. Esimerkkeinä Itä-Pasilan, Myllypuron, Herttoniemen, Oulunkylän, Vuosaaren alueryhmät.

Lähteitä ja lisätietoja

Halttunen-Sommardahl, R. (2007) Alueelliset yhteistyörakenteet ja osallisuutta tukevat työmenetelmät. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 5.

Aluefoorumi

Aluefoorumin tarkoitus ja tehtävät

Aluefoorumit ovat asukasvetoisia, kaikille avoimia tilaisuuksia, joilla on määrämuotoinen malli. Aluefoorumimallia on kehitetty Suomessa ympäristöministeriön tuella ja sitä on käytetty alueellisen kehittämisen toimintamallina mm. Maunulassa. Toimivia aluefoorumeita on mm. Kruununhaassa, Haagassa, Meri-Rastilassa ja Keski-Vuosaassa.

Asukas- ja kaupunginosayhdistykset koordinoivat ja järjestävät aluefoorumeita. Aluefoorumi kokoontuu 4 - 6 kertaa vuodessa tai useamminkin alueesta riippuen. Aluefoorumeissa keskustellaan alustusten pohjalta ennalta valituista 1-2 aiheesta, jotka liittyvät yleensä kaupunginosan tai sitä pienemmän alueen kehitykseen. Hyviä aiheita ovat ne, jotka kiinnostavat asukkaita ja avaavat uusia näkökulmia alueella tapahtuvaan kehitykseen (palvelut, asuminen, kaavoitus, liikenne, turvallisuus ym.), alueen vahvuuksiin ja alueella koettuihin uhkiin. Aluefoorumeissa kerätään osallistujien palaute, joka toimii seuraavan foorumin järjestämisen lähtökohtana. Aluefoorumeihin osallistuvat myös alueen valtuutetut ja luottamushenkilöt.

Aluefoorumeissa asukkaille on itsenäinen mahdollisuus vaikuttaa asuinalueensa asioihin ja keskustella suoraan päättäjien ja virkamiesten kanssa alueen kannalta keskeisistä asioista. Asuinalueen keskeiset työntekijät teemasta riippuen osallistuvat kutsuttuina aluefoorumeihin.

Avoimia asukasvetoisia foorumeita järjestetään hieman edellisestä perusmuodosta sovelletuin muodoin. Keskeinen ero on se, kuinka paljon kaupungin työntekijät avustavat asukastahoa foorumin valmistelussa tai toteuttamisessa.

Lähteitä ja lisätietoja

Päivänen, J., Kurki, H. ja Virrankoski, L (2002) Parempaan kaupunginosaan. Aluefoorumi kehittämisen välineenä. Ympäristöministeriö. Suomen ympäristö 589. Helsinki.

Tulevaisuusverstas

Tarkoitus ja tehtävät

Tulevaisuusverstaassa osallistujat hahmottelevat yhdessä mahdollisia ja toivottavia tulevaisuuksia nykyhetken ongelmista käsin sekä selvittävät, mitä konkreettisia mahdollisuuksia heillä on toteuttaa toivomiaan tulevaisuuksia.

Tulevaisuusverstaan avulla saadaan esille keskeiset kehittämiskohteet ja edetään ongelmien toteutamisesta kehittämisehdotuksiin ja niiden toteuttamiseen. Tarkoituksena on hylätä totuttuja ajatusmalleja ja tuoda esiin hyvin erilaisia ideoita pulmien ratkaisuksi. Menetelmä kannustaa kaikkia osallistujia ideointiin.

Mihin käyttöön menetelmä sopii?

Tulevaisuusverstas sopii tilanteisiin, jossa tilanne on epäselvä; ei ole tietoa nykyistä pulmista tai mihin tulisi yhdessä ryhtyä. Menetelmä sopii hyvin tilanteisiin, joissa ongelmakeskeisyydestä on vaikea päästä eteenpäin.

Menetelmän kuvaus

Tulevaisuuden verstaassa on kolme vaihetta:

1. Kriittikkivaihe. Osallistujat tuovat esiin epäkohdat ja kirjoittavat fläpille 2-4 havaitsemaansa ongelmaa tai epäkohtaa käsiteltävästä aiheesta. Kriittikkivaiheen aikana ei keskustella tai kommentoida toisten näkemyksiä. Kun ongelmat on kirjattu, kukin osallistuja valitsee näistä kolme keskeisintä ja antaa kullekin valitsemalleen ongelmalle yhden pisteen. Näin saadaan esiin tärkeimmiksi koetut ongelmat.

2. Mielikuvitusvaihe. Valitut keskeiset ongelmat käännetään idean tai myönteisen ehdotuksen muotoon. Kaikki ideat ovat mahdollisia ilman nykyisyyden kahleita. Ideat ja ehdotukset kirjataan ja niistä valitaan taas äänestämällä parhaat ideat. Kullakin osallistujalla on jälleen kolme ääntä käytettävänä.

3. Todellistamisvaihe. Tässä vaiheessa työskennellään pienissä ryhmissä. Kahdessa edeltävässä vaiheessa voidaan toimia 15-20 henkilön ryhmässä.

Todellistamisvaiheessa nykyisyys, ideat ja toivottu tulevaisuus kohtaavat. Etsitään valittujen ideoiden ja ehdotusten toteuttamiskeinoja ja todellisia mahdollisuuksia päästä toivottuihin tavoitteisiin. Ryhmässä sovitaan ja tehdään ehdotuksia, kuinka aloitetaan ja miten edetään ja ketkä voivat ottaa kehitettävän asian työn alle. Ehdotukset kirjataan ja esitellään isolle ryhmälle, jossa sovitaan yhteisistä jatkotoimista.

Tulevaisuusverstaan käyttö vaatii vähintään neljän tunnin ajan. Mikäli mahdollista työskentelyyn vartaan kokonaisen työpäivä tai kaksi. Lyhyessä ajassa toteutetussa verstaassa vetäjän on huolehdittava tiukasti kunkin vaiheen aikataulussa pysymisestä. Tulevaisuuden verstaita voidaan toistaa.

Kokemuksia käytöstä

Tulevaisuusverstasta on käytetty pitkään yhdyskuntatyössä.

Itä-Pasilan asukastalon toiminnan aloittaminen.

Lähteitä ja lisätietoja

Kyttä, M ja Kaaja, M (2001) Vuorovaikutteisen suunnittelun ja ympäristön tutkimuksen metodipaketti. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus YTK. Helsinki.

www.hut.fi/Yksiköt/YTK/koulutus/metodikortti/Metodit.html

SWOT-analyysi

Tarkoitus ja tehtävät

SWOT-analyysi on pitkään käytössä ollut menetelmä, jossa kerätään selvitetävästä asiasta vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Treats). Menetelmää voidaan käyttää hyvin monissa yhteyksissä, sillä voidaan analysoida työyhteisöä tai vaikkapa asuinalueita yhdessä asukasedustajien kanssa. SWOT-analyysi sopii erityisesti kehittämiskohteiden tunnistamisvaiheisiin ja sitä voidaan toistaa sopivin välein. SWOT-analyysiä hyödynnetään usein hankkeiden riskien kartoituksessa, hankesuunnittelussa tai itsearvioinnissa

Menetelmän kuvaus

Työskentelyssä käytetään nelikenttää, jossa nelikentän vasempaan ylälaitaan kirjataan hankkeen vahvuudet ja oikeaan ylälaitaan hankkeen heikkoudet. Tarkasteltavat asiat liittyvät nykyhetkeen. Vasempaan alalaitaan kirjataan hankkeen mahdollisuudet ja oikeaan alalaitaan hankkeen uhat. Nämä kentät liittyvät tulevaisuuteen.

Kukin osallistuja täyttää nelikenttää ensin omalla tavallaan ja sitten kokonaisuutta arvioidaan yhdessä. Yhteenveto voidaan toteuttaa monella tavoin, mutta tavoitteena on muodostaa analysoitavasta asiasta yhteinen näkemys. Eri ryhmät tai tahot voivat tehdä omia analyysejään erityisesti silloin, kun arvioitava kokonaisuus on laaja. Olennaista on, että näkemyksistä voidaan keskustella yhdessä ja asettaa näiden pohjalta kehittämistavoitteet.

Nelikentän tuloksia hyödynnetään tarkastelemalla kenttiä ja niiden suhdetta toisiinsa esim. vahvuudet suhteessa uhkatekijöihin.

Nelikenttä

VAHVUUDET (Nykyhetki)	HEIKKOUEDET (Nykyhetki)
MAHDOLLISUUDET (Tulevaisuus)	UHAT (Tulevaisuus)

Kokemuksia käytöstä

SWOT-analyysiä on käytetty työyhteisöjen arvioinnissa, kehittämisprojekteissa sekä asuinalueiden kehittämistyössä.

Lasten päivähoidon vastuualueella tehtiin 2005-2006 laaja kartoitus päivähoitoyksiköiden varhaiskasvatusorientaatioista. Yksiköt tarkastelivat toimintaansa neljästä näkökulmasta:

1. Hyvät käytännöt (harmonia)
2. Ristiriidat (kaaos)
3. Tavoitteet
4. Mahdollisuudet

SWOTin käyttö mahdollisti päivähoiton yksiköissä yksiköissä laajan keskustelun toiminnasta. Joissakin yksiköissä toimintaa arvioitiin yhdessä vanhempien kanssa.

Koko kaupungin materiaali koottiin Helsingin varhaiskasvatussuunnitelman pohjaksi ja yksiköt saivat sen käyttöönsä omien varhaiskasvatussuunnitelmiansa (Vasu) työstämistä varten. Materiaalin pohjalta yksiköt valitsivat varhaiskasvatuksen kehittämisen painopistealueet.

Lähteitä ja lisätietoja

<http://heli.hel.fi/sosnet>, Strategiat ja kehittäminen – projektipankki – projektisuunnittelun ja arvioinnin työkaluja

Tuplatiimi

Tarkoitus ja tehtävät

Tuplatiimi on Innotiimi Oy:n kehittämä ryhmätyömenetelmä. Tuplatiimi on sekä analysoinnin, ideoinnin että päätöksenteon väline. Menetelmällä yritetään ratkasta esiin tulevia asioita keksimällä uusia ideoita ja valitsemalla niistä parhaimmat toteutettaviksi. Ryhmän jäsenet sitoutuvat hyväksymään ja toteuttamaan valitut ratkaisut.

Menetelmän kuvaus

Tuplatiimi menetelmä muodostuu kolmesta kokonaisuudesta: analyysivaihe, ideointivaihe ja ratkaisujen teko.

Analyysi vaiheessa (30–60 min) luodaan yhteinen näkemys käsiteltävästä asiasta. Tilaisuuden vetäjä kuvailee ratkaistavaa asiaa ja sen taustoja. Sen jälkeen osallistujat kartoittavat sen hetkisiä pulmia. Osallistujat miettivät tilanteeseen liittyviä ongelmia ensin yksin. Seuraavaksi valitaan pareittain tärkeimmät aiheet, jotka kirjoitetaan paperille (A4), esitellään muille lyhyesti ja kiinnitetään seinälle kaikkien nähtäväksi.

Esitetyt aiheet ryhmitellään ja niistä valitaan tärkeimmät äänestämällä siten, että kukin osanottaja käy merkitsemässä tärkeimpinä pitämiinsä asioihin merkin. Eniten ääniä saaneet asiat otetaan jatkokäsittelyyn.

Ideointi vaiheessa (60–90 min) mietitään ideoita ja keinoja, joilla ongelmia voitaisiin korjata tai poistaa.

Ratkaisuvaiheessa (60–90)sovitaan toimenpiteistä, joilla parhaat ideat toteutetaan.

Jokaisessa kolmessa vaiheessa käytetään samaa työskentelyraken-
netta: kootaan kunkin osallistujan näkemykset ja pariin näkemykset, esitellään tulokset, etsitään parhaimmat näkemykset ja ryhmitellään näkemykset aihealueittain.

Kokemuksia käytöstä

Tuplatiimiä on käytetty paljon erityisesti henkilöstön koulutuksessa.

Tuplatiimi-menetelmää on käytetty välineenä, kun päiväkodin henkilökunta ja vanhemmat ovat yhdessä käyneet keskustelua siitä, millaisista asioista syntyy hyvä päivähoito. Käytössä esimerkiksi Päiväkoti Meritulessa.

Lähteitä ja lisätietoja

Virkkala, V (1991) Luova ongelmanratkaisu. Helsinki.
www.innotiimi.fi