

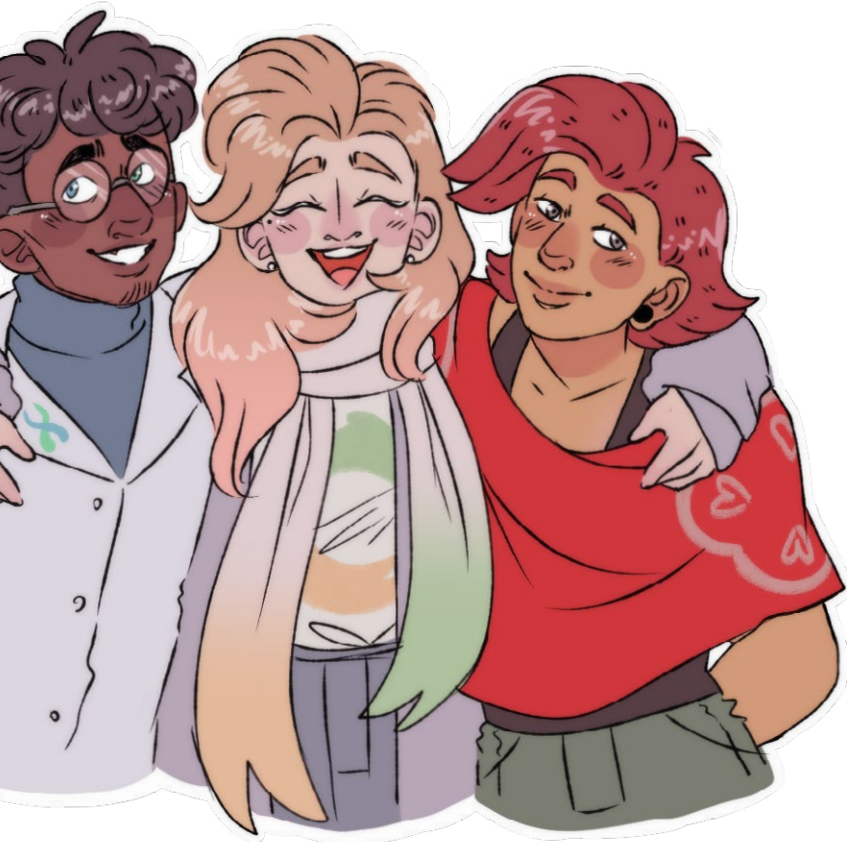


Aino Hoskola, Ulla Huhtalo, Outi Jokinen, Reetta Konttinen, Kiia Saarikivi ja Maina Seppälä  
LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 59

# Matka osallisuuteen

Osallisuuden edistämisen menetelmiä nuorten aikuisten kanssa työskenteleville

# Sisällys



LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 59  
Vastaava toimittaja: Minna Suutari  
Tekninen toimittaja: Heli Vilja-Sarromaa  
Taitto: Anna Aalto  
Kirjan kuvitus: Juhana Halonen  
ISSN 2670-1928 (PDF)  
ISSN 2670-1235 (painettu)  
ISBN 978-951-827-439-4 (PDF)  
ISBN 978-951-827-440-0 (painettu)  
Lahti, 2023

<b>Kirjoittajat</b>	<b>3</b>
<b>Saatesanat</b>	<b>4</b>

1

<b>Aluksi</b>	<b>5</b>
Kenelle tämä työkirja on tarkoitettu?	5
Mikä on osallisuuspolku?	5
Käsitteet	7

2

<b>Näy ja kuulu - tue nuorta löytämään polun alku</b>	<b>9</b>
Markkinointi, viestintä ja tiedottaminen	9

3

<b>Sanoita, kysy ja sovi - löytäkää yhdessä työskentelytavat ja tavoitteet</b>	<b>12</b>
Voimavaraistavan valmennuksen vaiheet	14
Osallisuutta tukevia työotteita	21

4

<b>Anna ja ota vastuuta - tunne roolisi ja miten vastuu jakautuu</b>	<b>25</b>
Yhteinen vastuu	25
Nuoren vastuu	25
Työntekijän vastuu	26

5

<b>Aktiivisesti verkostoissa - turvaa palvelujen nivelvaiheet</b>	<b>27</b>
Verkostotyön hyödyt	27
Tunnista verkostomaisen työtavan tarve	28
Tunne roolit ja toimijat	28
Jaettu asiantuntijuus nuoren sekä verkoston kanssa	30
Verkostotyön tapoja	30

6

<b>Turvaa jatko - älä jätä roikkuu</b>	<b>32</b>
Olet yksi osa nuoren polkua	32
Polkuja on monia, osallisuuden kokemus tärkeintä	34
Osaamista kertyy muuallakin kuin koulussa ja työssä	37
Entä he, jotka eivät löydä paikkaansa?	39

7

<b>Lähteet</b>	<b>40</b>
----------------	-----------

8

<b>Liitteet</b>	<b>42</b>
Nuoren työkirja	42
Kohtaamispisteitä nuorten osallisuuspolulla	52
Puuhaosio	53

# Kirjoittajat

*Tämä työkirja on syntynyt kolmen organisaation asiantuntijoiden yhteiskehittämisen tuloksena. Hanketiimissä on tutustuttu, innostuttu, nau-rettu, kokeiltu, reflektoitu, oivallettu ja käyty lukuisia antoisia keskusteluja teeman äärellä. Jokaisen kirjoittajan ääni, tapa katsoa asioita ja kokemus-maailma ovat tuoneet oman vivahteensa yhteistyöhön ja lopputulokseen.*



**Aino Hoskola**, Sosionomi, toimii ASKELMAT-hankkeen ryhmävalmentajana Harjulan Setlementti ry:ssä. Aino on toisaalta ja sitten taas toisaalta -ajattelija, jolle tarkkoja suunnitelmia tärkeämpää on tarttua vastaantuleviin mahdollisuuksiin. Työelämän supervoimana kuuntelun, pohdiskelun ja tekemisen meiningin välinen balanssi.



**Reetta Konttinen**, YTM, toimii sosionomikoulutuksen lehtorina LAB-ammattikorkeakoulussa ja ASKELMAT -hankkeessa asiantuntijana. Reetta uskoo enemmän hyvän kohtaamisen kuin menetelmän vaikuttavuuteen - mitä tapahtuisikaan, jos käyttäisi molempia?



**Ulla Huhtalo**, YTM, toimii sosionomikoulutuksen lehtorina LAB-ammattikorkeakoulussa ja ASKELMAT -hankkeessa asiantuntijana. Oikeissa töissä Ulla työskenteli pääsääntöisesti lasten ja perheiden palveluissa ja siksi kiinnostunut kehittämistehtävistä erityisesti lasten ja nuorten osallisuuden liittyen.



**Kiia Saarikivi**, TM, toimii ASKELMAT-hankkeen yksilövalmentajana ja projektikoordinaattorina Lahden Diakonialaitoksella. Kiia oppii ja jakaa osaamistaan mieluiten dialogissa, jossa ajatukset saavat virrata vapaasti. Työelämässä Kiiaa kiinnostaa erityisesti myötä-tunto ja -into niin valmennustyössä kuin työyhteisön sisällä.



**Outi Jokinen**, YTM, toimii TKI-asiantuntijana ja ASKELMAT-hankkeen projektipäällikkö LAB-ammattikorkeakoulussa. Outia kiinnostaa kehittäminen ja kehittyminen. Erityisesti keinojen löytäminen siihen, kuinka saadaan hyödynnettyä olemassa olevia resursseja paremmin niin asiakkaan, työ-yhteisön kuin moniammatillisen tiimin eduksi ja jokaisen potentiaalin esiin saamiseksi.



**Maina Seppälä**, YTM, toimii TKI-asiantuntijana LAB-ammattikorkeakoulussa. Maina on asiantuntija vaikkei hänestä aina siltä tunnu. Maailma ja sen ilmiöt, erityisesti tasa-arvo ja osallisuus ovat niin monisyisiä, että niissä riittää ihmeteltävää.

## **ASKELMAT - Askel askeleelta osallisuuspolku**

**Päijät-Hämeessä** -hankkeen avulla haetaan ratkaisuja 18–29-vuotiaiden nuorten työ- tai opiskelupolun löytämiseksi niiden nuorten osalta, joilla työllistyminen ei ole mahdollista ilman pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista työ- ja toimintakyvyn tukemista. Hankkeessa selkiytetään täsmätyöky-kysten, työelämän ulkopuolella olevien nuorten

palvelupolkuja ja kehitetään kolmannen sektorin palvelukokonaisuutta ja yhteistyöverkostoja työllistymisen tueksi. Hanketta toteuttavat aikana 5/2021–3/2023 yhteistyössä LAB-ammattikorkeakoulu, Lahden Diakonialaitos ja Harjulan Setlementti ry. Hankkeen rahoitus koostuu Euroopan sosiaalirahaston, Lahden kaupungin ja toteuttajien omarahoitussuosuksista.

## **Tämä osallisuuspolkumallinnus ja työkirja**

syntyivät hankkeessa tehdyn pilotoinnin ja kehittämistyön tuloksena. Työkirjassa on hyödynnetty nuorten ja työllistymistä edistävien toimijoiden kokemuksia, joita on kartoitettu hankkeen yksilö- ja ryhmävalmennuksessa sekä erilaisissa työpajoissa ja tilaisuuksissa.

# Saatesanat



## ASKELMAT tuo näkyväksi kolmannen sektorin vaikuttavia työllisyyspalveluita

"Se rutiini oli se tärkein" toteaa kolmekymppinen Niko ASKELMAT-hankkeen podcast-haastattelussaan, kun häneltä kysyttiin, miksi kolmannen sektorin tarjoama tuki Nikon urapolulla on ollut tuloksellista ja merkityksellistä. Niko koki, että arjenhallinnan parantuminen oli hänelle väylä kohti työkyvyn kohenemistä ja kohti omaa urapolkua. Kolmas sektori eli järjestöt, yhdistykset ja säätiöt tukevat Suomessa vuosittain kymmeniä tuhansia nuoria ja aikuisia kohti omia urapolkujaan.

Päijät-Hämeessäkin me kolmannen sektorin toimijat tarjoamme työkokeilumahdollisuuksia, palkkatuetta työtä, osa-aikatyötä sekä esimerkiksi tuotamme kuntouttavan työtoiminnan palvelua yhteistyössä julkisen sektorin kanssa. Kolmannen sektorin organisaatiot, kuten Lahden Diakonialaitos eli DILA, tekevät myös valtavan määrän taustatyötä sen eteen, että yhteiskunnan ja organisaation rakenteet mahdollistavat täsmätyökykyisten työllistymisen ja tukevat yksilöllisiä urapolkuja.

Esimerkiksi DILA käyttää vuonna 2022 noin puoli miljoonaa euroa omarahoitusta nuoris- ja työllisyyspalveluihin tukiessaan alueen koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden työllistymistä.

ASKELMAT-hankkeessa kehittämistyötä tehdään sen eteen, että kolmannen sektorin toteuttamat työllisyyspalvelut ovat jatkossa yhä tuloksellisempia ja vaikuttavampia. Tämä työkirja on osa sitä arvokasta kehittämistyötä, jota hankkeessa on parin vuoden aikana tehty. Kiitos ASKELMAT-hankkeen asiantuntijatiimille erinomaisesta yhteistyöstä! Hankkeen päättyessä me kolmannen sektorin toimijat jatkamme yhteistyön kehittämistä ja tiivistämistä. Esimerkiksi DILAn ja Harjulan Settlementin johto tapaa säännöllisesti ja pitää omalla johtamistyöllään huolen siitä, että tulevaisuudessakin Nikon kaltaiset nuoret löytävät kolmannelta sektorilta mahdollisuuden saada tukea oman urapolun löytymiseen.

Lahdessa 30.10.2022

**Anne-Maria Karjalainen, YTM, VTT**

Diakonia- ja kehitysjohtaja  
Lahden Diakonialaitos

# 1. Aluksi



## Kenelle tämä työkirja on tarkoitettu?

Työkirjaa lähdettiin kasaamaan ajatuksena koota yhteen kolmannen sektorin palvelut ja toimijat osallisuuspolulle, jota täsmätökykyinen nuori kulkee kohti työtä tai opiskelua. Nämä palvelut nivoutuvat tiukasti yhteen julkisen sektorin palveluiden kanssa. Yksin ei kumpikaan sektori onnistu kaikkia auttamaan.

Kenttä on laaja ja sirpaleinen, joten tarvetta kokonaiskuvan kokoamiselle on. Kenttä on kuitenkin niin vaihteleva ja alati muuttuva, että on mahdotonta muodostaa/mallintaa pysyvää kuvaa sen toimijoista. Päädyimmekin kuvaamaan täsmätökykyisen nuoren osallisuuspolun tärkeät vaiheet sekä erilaisia menetelmiä ja tehtäviä näihin vaiheisiin.

Näihin tärkeisiin vaiheisiin keskittymällä pystytään poistamaan palvelukatvetta niiden nuorten osalta, jotka tarvitsevat työllistyäkseen pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista työ- ja toimintakyvyn tukemista. Kirja sisältää myös nuorten ja asiantuntijoiden kommentteja sekä linkityksiä, joiden kautta pääsee lukemaan aiheesta enemmän. Tarkoitus on, että jokainen lukija voisi hahmottaa oman paikkansa osana tätä monimuotoista ja ajasta ja paikasta riippuen erinäköistä kenttää.

Tämä työkirja on tarkoitettu erityisesti nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille. Kirjan sisältöä voi hyödyntää myös muiden ikä- ja asiakasryhmien kanssa työskentelyssä.

## Mikä on osallisuuspolku?

Työllistymispolut ja tiet työelämään ovat yhtä moninaisia kuin me ihmisetkin. Osa kaipaa työllistymispolun varrella pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista tukea eikä työllistyminen suoraan avoimille työmarkkinoille ole mahdollista. Työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden väliä kutsutaan välityömarkkinoiksi, mihin osallisuuspolku myös sijoittuu.

Täsmätökykyisen nuoren polku ei ole kronologinen, suoraviivaisesti kohti opintoja tai työelämää kulkeva reitti eikä tässä julkaisussa mallinnettua polkua ole sellaiseksi esittelyksi tarkoitettu. Matka kohti osallisuutta voi jumittaa, toistaa aiempia kohtia, hypätä jonkin kohdan yli tai edetä muuten vaikeasti hahmotettavaa reittiä. Oleellista polulla on nuoren tarve ja halu muuttaa elämässään jotakin tai saada elämään lisää jotain, johon ei omin voimin pysty.

Polun tarkoitus on mahdollistaa nuorelle vastuunottamista ja voimaantumisen kokemuksia. Tavoitteena on,

että nuori itse kokee voivansa vaikuttaa elämänsä kulkuun ja tuen tarve vähenee. Nuoren ei tarvitse tietää, mitä elämältään haluaa vaan, mitä seuraavaksi haluaa ja miten sitä kohti voi edetä. Tärkeää on mahdollistaa nuorelle osallisuuden tunne, joka vaatii toteutuakseen sen, että hän on osana, toimii osana ja kokee olevansa osa omaa polkuaan. Loppujen lopuksi nuoren polulla olevien työntekijöiden yhteinen tavoite, on tehdä itsestään tarpeettomia.

**Jokaisen osallisuuspolku on yksilöllinen.** Oikein toimiessaan polku tarjoaa nuorelle sitä, mitä hän juuri siinä hetkessä tarvitsee.

*Tietoa, tukea, turvaa, luottamusta, kuuntelijaa, rinnalla kulkijaa, pysähtymistä, selkeyttä, läsnäoloa, toivoa, hyväksymistä, itsetuntemuksen lisääntymistä, vahvuuksien ja voimavarojen löytymistä, uskoa tulevaan, unelmointia ja realismia..*

Työkirjasta löydät näiden kuvakkeiden luota  esimerkkejä,  tehtäviä ja  nuorten sekä työelämän edustajien kommentteja.

## Ketä osallisuuspolulla on?

*Nuori, nuoren perhe, ystävät, harrastuksissa olevat toimijat, viranomaiset, palvelut, vapaaehtoistyöt, parturi, nuorisotilat, kirjasto, kaikki tahot, jotka edistävät nuoren osallisuutta ympäröivään yhteiskuntaan.*

Osallisuuspolut ovat siis vaihtelevat ja yksilölliset sekä jokainen kulkija omanlaisensa ainutkertainen yksilö. Tämä vaikuttaa siihen, että polulla olijoita on joskus enemmän, joskus vähemmän, eikä polkuun osallistujat ole kaikilla samat. On tärkeää ymmärtää oma rooli osana palvelujärjestelmää eli tässä puhuttua polkua. Tämä helpottaa sekä työntekijän omaa tekemistä että nuoren ohjaamista eteenpäin. Kun tuntee ympärillä olevat muut toimijat ja nuoren, voi omaa tehtävää ja toimintaa suhteuttaa muihin ja tunnistaa kunkin palvelun oikea aika ja tarve ja välttää hutiohjouksia.

Kun puhumme tukea tarvitsevista nuorista, puhumme asiakkaista, joilla on mahdollisesti tarve useammalle palvelulle ja sitä kautta moniammatilliselle yhteistyölle. Juuri siksi vaikeasti työllistyvien tai täsmätyökykyisten nuorten kanssa toimivat ammattilaiset tarvitsevat työnsä tueksi oman roolin hahmottamista ja ymmärtämistä, verkostoa ympärilleen, tietoa ja menetelmiä. Toivomme, että tämä työkirja tarjoaa niitä!

## Julkaisun sisältö:

**Luvussa 1** kerrotaan taustaa julkaisulle, kuinka tämä tehtiin ja miksi. Osiossa on lyhyesti tietoa hankkeesta, jossa julkaisun menetelmiä on kehitetty ja testattu. Luvun lopussa on avattu keskeisiä käsitteitä. **Luvussa kaksi** keskitytään siihen, missä ja miten omasta tekemisestä tai palvelusta olisi hyvä kertoa, jotta asiakkaat löytävät sinne. Nuorten kommentteja on koottu osaksi



**Kuva 1. Nuoren osallisuuspolku - vaiheet, joihin tulee kiinnittää erityisesti huomiota. (Kuva: Outi Jokinen)**

osiota. **Kolmas luku** tarttuu kysymykseen, kenen ääni kuuluu. Tässä kohdassa esitellään menetelmiä: yksilövalmennus, ryhmävalmennus, dialoginen työote. **Neljänten lukuun** sisältyy vastuun pohtiminen. **Viides luku** kääntää katseen kumppaneihin. Parhaat tulokset tehdään yhdessä, jolloin on tärkeä tietää paitsi oma myös muiden rooli. Kun tuntee palvelut ja niissä asioivan nuoren, välttää hutiohjouksia. Luvussa

keskitytään verkoston tuntemiseen ja kokoamiseen. Mikään verkosto ei tule valmiina, vaan jokaisen on luotava suhteet ympärilleen. **Viimeisessä luvussa** mietitään jatkoa, kriittistä kohtaa siirryttäessä palvelusta eteenpäin. Mitkä ovat oikeaksi nähtyjä valintoja? Miten niissä tuetaan? Miten olla yhteydessä ja valmentaa vastaanottavaa tahoa?

## Käsitteet

### Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaiden (käyttäjät ja asiantuntija-asiakkaat) kanssa yhdessä suunniteltuja, kehitettyjä ja arvioituja palveluita. Asiakslähtöisyydessä käyttäjäasiakas nähdään aina oman asiansa subjektiivisena asiantuntijana. Asiakslähtöisissä palveluissa asiakas itse määrittää laadun, sisällön, etenemisen ja vaikuttavuuden subjektiivisesta näkökulmastaan. Asiantuntijan tulee siis aina toiminnassaan selvittää asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja tilannekuvat ja sen jälkeen sopeuttaa organisatoriset toiminnot vastaamaan asiakkaan tilannetta.

Pelkkä potilas termin vaihtaminen asiakas termiin, ei tee palveluista asiakslähtöisiä. Pelkkä palveluprosessinen ja -polkujen raamittaminen ja/tai visualisointi palvelupoluihin ja palveluiden prosessikuvauksin ei tee palveluista asiakslähtöisiä. Asiakslähtöisyyteen ja sen vahvistamiseen on monia menetelmiä ja työkaluja. ASKELMAT-hankkeessa asiakslähtöisyyttä on vahvistettu mm. taustatiedon ja asiakasymmärryksen kartoittamisessa, palveluiden jatkuvassa yhteiskehittämisessä eri asiakas ja käyttäjäsegmenttien kanssa. Työkaluna on käytetty mm. fasilitoituja työpajatyöskentelyä, strukturoitua kehityspajailua, kyselyitä ja haastatteluita. Erityisesti asiakslähtöisyydessä on kuitenkin kyse asenteesta ja toimintakulttuurista.

### Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Rajoittamisen sijaan voidaan yhdessä pohtia, kuinka asioita voi mahdollistaa. Vuorovaikutukseen kannattaa kiinnittää erityistä huomiota.

### Kolmas sektori (tai 3. sektori)

Kolmas sektori on julkisen sektorin ja yksityisten ihmisten väliin muodostuva kenttä, jolle tunnusomaista on, että toiminnalla ei tavoitella taloudellista voittoa. Suomessa kolmannen sektorin muodostaa mm. yhdistykset, säätiöt ja osuuskunnat. Kolmas sektori kuvataan usein yhtenä toimijana, vaikka se pitää sisällään monenlaisia tapoja tehdä asiakastyötä, ajaa yhteiskunnallisesti merkittäviä asioita ja ylipäätään toimia kansalaisyhteiskunnassa. Kolmas sektori kehittää ja järjestää vaihtoehtoisia yhteiskunnallisia palveluita ja nostaa esiin hyvinvointijärjestelmän palvelujen aukkokohtia. (Matthies 2021.)

### Monialainen työ

Monialaisuus on ammattilaisten näkökulmien yhteensovittamista asiakkaan asian tai tilanteen edistämiseksi. Se pitää sisällään työtoverien näkökulmien kuuntelemista sekä oman näkökulman tuomista toisten käyttöön, työtoverin ammattitaidon, ymmärryksen ja oivalluskyvyn kunnioittamista ja arvostamista. Monialaisen työn lähtökohtana ovat asiakslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen sekä hyödyntäminen. (Isoherranen 2012; Kontio 2010.)

Nuorisolaissa (1285/2016) monialaisella yhteistyöllä tarkoitetaan paikallistasolla toteutettavaa eri toimialojen viranomaisten yhteistyötä.

### Nivelvaihe

Nivelvaihe on taitekohta siirryttäessä palvelusta toiseen tai jonkin palvelun loppuessa tai esim. opintojen alkaessa. Nivelvaiheet ovat kohtia, joissa asiakas helposti tipahtaa palveluista.

### Osallisuus

Osallisuus on tunne, joka syntyy, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin. Osallisuus ilmenee esimerkiksi luottamuksena, yhdenvertaisuutena, arvostuksena ja mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössään. Osallisuus on jotain, joka koskee meitä kaikkia. Se on kuulumista ja kuulluksi tuleamista ja se rakentuu vuorovaikutuksessa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022a) listaa osallisuuden edistämisen periaatteita, joiden avulla edistetään kaikkien osallisuutta:

- Ihminen voi osallistua toimintaan tai palveluun omaehtoisesti.
- Osallistujan kanssa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja.
- Osallistuja kohdataan kunnioittaen ja kategorisoimatta.
- Yksin jääneet ja omiin oloihinsa päätyneet löydetään ja saadaan mukaan toimintaan.
- Toimintaa tai palvelua kehitetään yhdessä.
- Toiminta vahvistaa osallistujan vaikuttamismahdollisuuksia myös toiminnan ulkopuolella.
- Ihminen pääsee osaksi itselleen tärkeää yhteisöä.
- Ihminen pääsee nauttimaan yhteisestä hyvästä ja voi osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa.
- Ihminen saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Yhteiskuntaryhmät kohtaavat.
- Osallisuutta edistävät keinot juurtuvat osaksi jatkuvaa toimintaa.

### Osatyökyky

Työkyky vaihtelee elämän eri vaiheissa. Työkyky liittyy työsuorituksiin eli henkilö on työkykyinen, kun hänen yksilölliset edellytyksensä ovat tasapainossa työn vaatimusten kanssa. Työkyky liittyy aina työntekijän tekemään työhön. Osatyökykyisyydestä ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää. Osatyökykyisiä

voivat olla esimerkiksi vammaiset, pitkäaikaissairaat, vakavasta sairaudesta toipuvat, elämänkriisin kokeneet. Osatyökykyisiä voivat olla myös pitkäaikaistyöttömät, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut vamman, sairauden tai sosiaalisten syiden takia. Osatyökykyisyys voi olla myös tilapäistä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

### Toimintakyky

Toimintakyvillä tarkoitetaan ihmisen edellytyksiä selviytyä jokapäiväisen elämän merkityksellisistä ja välttämättömistä toiminnoista omassa arkiympäristössään. Jokapäiväisiä elämän toimintoja ovat esimerkiksi työstä, opiskelusta ja vapaa-ajasta selviytyminen sekä itsestä ja toisista huolehtiminen. Toimintakykyä voidaan kuvata myös tasapainotilana kykyjen, elin- ja toimintaympäristön sekä omien tavoitteiden välillä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b.)

### Työkyky

Työkyky on monien asioiden summa. Se tarkoittaa tasapainoa työntekijän toimintakyvyn, voimavarojen ja osaamisen sekä työn aiheuttamien vaatimusten ja haasteiden kesken. Työkyvyn perustana on työtehtävien edellyttämä fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ja osaaminen. Työkyvyn vaikuttavat myös mm. motivaatio sekä esimiehen ja työyhteisön antama tuki. Työterveyslaitos (2021) on kuvannut työkyvyn talon muodossa,

jonka eri kerrokset rakentuvat henkilökohtaisista voimavaroista ja työoloista.

### Täsmätyökyky

AMEO eli ammatillisten erityisoppilaitosten kumppanuusverkosto (AMEO 2021) määrittelee täsmätyökyvyn seuraavasti:

- **Täsmätyössä** työntekijän toimintakykyprofiili sekä työn asettamat vaatimukset ja luomat mahdollisuudet täsmäävät.
- **Täsmätyökyky** tarkoittaa kykyä suorittaa täysimääräisesti jokin tietty työtehtävä.
- **Täsmätyökykyisellä** ihmisellä on käytössään työkyky määrätyn työtehtävän toteuttamiseen.
- **Täsmätyökykyinen** ihminen on täysin työkykyinen suorittamaan hänelle räätälöidyt työtehtävät.
- **Täsmätyökykyisyys** voi olla luonteeltaan tilapäistä, määräaikaista tai pysyvää.

### Välityömarkkinat

Välityömarkkinoiksi kutsutaan työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden väliä. Välityömarkkinoiden tehtävänä on toimia matalan kynnyksen väylänä kohti avoimia työmarkkinoita ja parantaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työmarkkina-asemaa. Pää tavoitteena on ihmisen voimavarojen kasvattaminen ja osaamisen lisääminen. Välityömarkkinat toimivat myös osallisuuden edistäjänä.

Järjestöt, säätiöt, työpajat, sosiaaliset yritykset ja erilaiset hankkeet, jotka on perustettu edistämään heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä, ovat keskeisiä välityömarkkinatoimijoita. (SOSTE 2019; Vates 2022.)

### Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on palvelun käyttäjien tai muiden sidosryhmien kanssa tehtävää tavoitteellista yhteistyötä, jonka tavoitteena on kehittää esimerkiksi tiettyä palvelua vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla asiakasryhmän tarpeita. (Kähkönen 2021.) Vaatimus asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta on vahvana lähtökohtana muun muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja yhteiskehittäminen on yksi keino vastata näihin vaatimuksiin.

Yhteiskehittäminen käytännössä voidaan nähdä työotteena, jossa palvelun käyttäjät ovat mukana palvelujen ja toimintojen suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa. Esimerkiksi työpajat ovat konkreettisia keinoja käynnistää ja toteuttaa yhteiskehittämistä, mitä voidaan tarkastella myös sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Työpajat yhteiskehittämisen ja sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä palvelevat paitsi palvelujen kehittämisen näkökulmaa, mutta voivat parhaimmillaan tuottaa muutoksia myös asiakkaan (sekä työntekijän) identiteetissä ja toimijuudessa sekä lisätä hänen valmiuksiaan ja voimavarojaan. (Kauppila & Hietala 2018.)

## LISÄÄ AIHEESTA

**Täsmätyö laajentaa työllistymisen mahdollisuuksia:** <https://blogit.lab.fi/labfocus/tasmatyo-laajentaa-tyollistymisen-mahdollisuuksia> (Huhtalo & Jokinen 2021)

**Välityömarkkinoilta yksilöllisiä polkuja työelämään:** <https://www.labopen.fi/lab-pro/valityomarkkinoilta-yksilollisia-polkuja-tyoelamaan> (Jokinen 2022)

**Moninaisuus voimavarana podcast osa 1: Nikon tarina** <https://soundcloud.com/labfocus/moninaisuus-voimavarana-osa-1-moninaisuus-tyoelamassa> (Seppälä 2022a)



# 2. Näy ja kuulu

## - tue nuorta löytämään polun alku

Tässä luvussa keskitytään sen esiin tuomiseen, miten palvelu on mahdollisimman helposti löydettävissä. Nuorilta tulleen palautteen mukaan erilaiset palvelut eivät hahmotu helposti eikä nuori -tai vanhempikaan aina tiedä, onko palvelu tarkoitettu itselle, voiko sinne ottaa yhteyttä, tarvitseeko lähetteen tai miten olla yhteydessä. Ensimmäisen kontaktin helpottamiseksi tulisi mahdollistaa useita väyliä palveluihin hakeutumiseen (anonyymi chat, puhelin, verkkoajanvaraus, sisään käveleminen).

**"Polun pää ei meinaa löytyä, mutta kun polulle on päässyt, palveluja kyllä löytyy."**

(Nuoren kommentti)



Työkirjan tässä osiossa on ohjeita, miten kertoa omasta palvelusta, niin että se tavoittaa asiakkaat. Tässä luvussa myös pohditaan sitä, miksi ylipäättään pitäisi näkyä ja kuinka kertoa palvelusta välttämättä liiallista viranomaiskieltä.

**"Joku tietää jotain ja kertoo. Esim. siellä ja siellä tarjotaan tätä ja tätä eli tietoa tulee palakerrallaan."**

(Nuoren kommentti)

Tavalliset sanat ja tavalliset tarinat madaltavat kynnystä hakeutua avun piiriin. Työkirjaa kommentoineet nuoret sanoivat, että leimaantuminen pelottaa. Tämä kuulostaakin todennäköiseltä, jos kuva palvelusta on epämääräinen ja pohjautuu ennakkoluuloihin. Myös erilaiset menestystarinat saattavat lamaannuttaa ja niiden äärellä voi tuntea voimattomuutta, joten keskeneräisyys, moninaiset polut ja tilanteet olisi hyvä näkyä myös erilaisista palveluista kerrottaessa.

**"Palveluista pitäisi kertoa siellä missä ihmiset liikkuvat."**

(Nuoren kommentti)

## Markkinointi, viestintä ja tiedottaminen

Mitä markkinointi, viestintä ja tiedottaminen tarkoittavat, kun puhutaan erilaisista palveluista? Mikä niiden tavoite on? Seuraavassa osiossa on lyhyt oppimäärä siitä, mitä ainakin olisi hyvä tietää aiheesta.

**Markkinoinnin** tehtävänä on herättää mielenkiinto, houkuttaa ja koukuttaa asiakas käyttämään tuotetta tai palvelua.

**Esimerkki:** "1.11.2023 on merkityksellinen päivä, koska silloin uusi palvelumme näkee päivän valon. Nyt on oikea aika ottaa uuden palvelun parhaat puolet haltuun ja selvittää mikä juuri sinun arjessasi muuttuu ja miten. Tässä liitteenä lyhyt listaus uudistuksen keskeisistä sisällöistä: xxx. Palvelupisteellämme, osoitteessa: XXX on myös aina ihminen tavattavissa, joten tule rohkeasti sisään, niin jutellaan lisää!"

**Viestintää** tehdään monessa eri kontekstissa: asiakkaille, omille työkavereille, yhteistyökumppaneille. Viestinnässä onkin hyvä tunnistaa, mikä on yleistä viestintää ja mikä henkilökohtaista ja vastavuoroista. Viestinnän tavoite on olla yhteydessä, jakaa tietoa, kysyä, vastata, edistää asioita jne. Asiakaslähtöinen viestintä pyrkii vastavuoroisuuteen.

**Esimerkki:** "Tiesitkö että X palvelu uudistuu? Uudistuksesta löydät lisää infoa täältä: xxx. Mitä ajatuksia uudistus sinussa herättää?"

**Tiedottaminen** on toteavaa ja faktapohjaista informaation levittämistä.



**Esimerkki: "Alle 25-vuotiaiden työllisyyspalvelu uudistuu xx.xx.2023. Uudistus pohjautuu lakimuutokseen, joka velvoittaa hyvinvointialueet toimimaan uudella tavalla."**

### **Markkinoinnissa, viestinnässä ja tiedottamisessa tulee tarjota vastaus kysymyksiin:**

- Kenelle palvelu on relevantti? (Kuka on asiakas?)
- Mikä palvelu? (Palvelun keskeiset sisällöt?)
- Miksi palvelua kannattaa käyttää? (Minkä ongelman palvelu ratkaisee? Mitä haastetta helpottaa?)
- Miten palvelua voi ja kannattaa käyttää (Kuinka palvelusta saa parhaan mahdollisen hyödyn, missä elämäntilanteessa palvelu auttaa?)
- Milloin palvelua voi ja kannattaa käyttää (Asiakkuuden eri vaiheet)

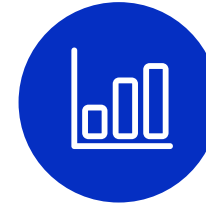
Palveluiden tutuksi ja näkyväksi ja käytettäväksi tekemisen tulee olla asiakaslähtöistä selkeää ja ymmärrettävää. Kaikkea ei tarvitse osata itse eikä sen tarvitse olla valmis hetkessä. Myös tässä asiassa voi kouluttautua, osallistua viestintätöypajoihin, miettiä työkavereiden kanssa yhdessä tai hyödyntää asiakkaiden kautta tullutta tietoa ja kommentteja. Paraskin palvelu jää hyödyntämättä tai käyttö jää vaillinaiseksi, jos asiakkaat eivät löydä tai tiedä sen tarjoamia etuja. Palveluiden viestinnässä ja tiedottamisessa merkityksellistä on sanoittaa asiakkaan saamat hyödyt ja merkitys. Esimerkkinä tässä palvelutarpeenarviointi työprosessina ja käsitteenä. Palvelutarpeenarviointi käsitteenä ohjaa ajattelemaan väistämättä arviointia, ei ehkä tarpeen arviointia, vaan henkilön käyttäytymisen ja olemisen arviointia. Jos tehtävästä arvioinnista jää väärä mielikuva, yhteiseen työhön on vaikea sitoutua – kukapa mielellään on arvioinnin kohteena?

## **Keskeisiä teesejä vaikuttavaan tiedottamiseen, viestintään ja markkinointiin:**



### **Rakenne**

Määritä tavoitteet, kohderyhmät, roolit ja keinot. Laadi sisältösuunnitelma ja toteuta se.



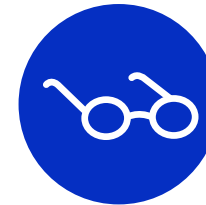
### **Tulostavoitteet**

Seuraa ja mittaa vaikuttavuutta. Vahvista ja lisää toimivia tapoja, luovu toimimattomista viestintäkeinoista.



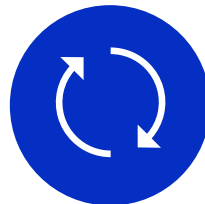
### **Kanavat**

Viesti niissä kanavissa, joissa asiakkaasi ovat. Hyödynnä myös yhteistyökumppanien ja verkostojen kanavia yhdessä sovitulla tavalla.



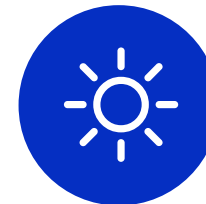
### **Rehellisyys ja selkeys**

Älä peittele, liioittele tai anna kanteettomia lupauksia. Viesti ymmärrettävällä ja selkeällä kielellä. Käytä kuvia, videoita, tekstiä ja näiden yhdistelmää. Jaa oppaita ja linkkejä. Muista saavutettavuus.



### **Vuorovaikutus**

Osallista asiakasta. Kannusta asiakasta jakamaan kokemuksiaan, kysymään ja kommentoimaan.




### **Erottuvuus ja tunnistettavuus**

Tee ja toteuta omaa sisältöä aidosti, oman näköisesti. Omaa persoonaa saa käyttää, mutta myös olla käyttämättä; asiallinen viestintälinja voi olla myös hyvä ja perusteltu valinta.



### **Jatkuvuus**

Tee ja tuota sisältöä jatkuvasti, systemaattisesti ja ajantasaisesti. Tiedot ja uutiset kannattaa päivittää nettisivuille säännöllisesti.

 **Itsensä nuoreksi tuntemiseen vaikuttavat monet elämän asiat. Nuorisolakiin on kirjattu, että nuorella tarkoitetaan alle 29-vuotiaita. Riippuen ihmisen elämäntilanteesta, ei välttämättä alle 29-vuotias koe itseään enää nuoreksi. Mikäli yksilö ei koe itsensä kuuluvan nuoriin, jääkö häneltä nuorille suunnatut palvelut löytämättä tai käyttämättä vain, koska ei tunne itseään palvelun kohderyhmään soveltuvaksi? Voisiko jättää sanan ”nuori” käyttämättä palvelun markkinoinnissa ja kertoa ”tarjoavansa palvelua alle 29-vuotiaille?”**

(Opiskelijan kommentti)

 **”Esitteet ovat käteviä. Ärsyttää kun kaikki on verkossa”**

(Nuoren kommentti)

 **”Ilmoitustaululaput ehkä tuntuu henkilökohtaisemmilta.”**

(Nuoren kommentti)

 **”Jos on itsellä motia, niin löytää kyllä palveluita”**

(Nuoren kommentti palvelujen saavutettavuudesta)



**TEHTÄVÄ:** Tutki missä kaikkialle palvelunne näkyy? Miltä oma palvelu näyttää nettisivuilla ja esitteissä? Onko kieli asiakaslähtöistä? Miten oma palvelu erottuu muista palveluista? Miten eri tavoin teihin tai sinuun saa yhteyden? Tee oman palvelun/työsi hissipuhe.



**BONUSTEHTÄVÄ:** Kerro työstäsi kuin kertoisit siitä 5-vuotiaille. Mieti, miten kierrät vaikeat termit tai liiallisen viranomaiskielen ja pohdi voisiko tästä olla apua myös muussa viestinnässä.

Asiantuntijapuheenvuoro:

## Kokemuksia Discordin käytöstä

”Nykypäivän teknologian ollessa murrosvaiheessa ja ihmisten vaatiessa yhä helpompia ja nopeampia kommunikointikeinoja, ei pelkkä puhelinnumero enää riitä. Ihmiset kaipaavatkin laitteilta nopeaa pääsyä chat-huoneeseen internetyhteyden välityksellä. Tämä on luonut tarpeen online-paikoille, mihin ihmiset voivat kokoontua sekä keskustella asioista.

Discord on suuressa suosioissa varsinkin nykypäivän nuorten keskuudessa, ja se ehkä onkin kaikista suosituin kommunikointiväylä, joka on suunnattu nuorille. Osoittain tämä johtuu siitä, että alunperin Discord on tehty peliyhteisöjen käyttöön, mutta siitä on myöhemmin tullut yleisesti kaikenlaisten yhteisöjen kokoontumispaikka. Discordin slogani onkin: ”Imagine a Place”.

Discord on hyvä keino tavoittaa, sekä valmentaa nuoria sosiaalialan työelämässä. Jos Discordia ja esimerkiksi Microsoft Teamsia vertaa, niin Discord toimii nopeammin ja tehokkaammin. Klikkausten määrä vähenee suoritettaessa tiettyjä toimintoja, kuten tiedoston tallennuksia tai VOIP-yhteyksiä (Voice over) avatessa. Asiakas vaatii nykypäivänä yhä räätälöidym্পää ja asiakaslähtöisempää palvelua. Discord-tilin tekeminen ja siellä keskusteleminen asiakkaan kanssa on asiakaslähtöistä toimintaa, sillä valmentaja hyppää asiakkaan mukavuusalueelle, joka esimerkiksi saa asiakkaan rentoutumaan nopeammin.

DIGI-paja käyttää Discordia pääkommunikointikanavana arjessa. Kaikki tapahtuu täällä: chat-viestittely, informointi ja tiedotus, asiakkaan läsnäoloseuranta, puheyhteyden kautta tehtävä valmennus, sekä myös arkiset työtehtävät, jotka asiakas voi suoraan ladata Discord-palvelimelle. Discord vaatii valmentajalta ylläpito- ja moderoitaitaitoja, jotta tietosuoja-asiat eivät vaarannu, sillä internetin maailmassa tähän on aina omat riskinsä.”

### Teemu Mäkelä

Digivalmiuksien kehittäjä DIGI-pajalta:  
Lahden Diakonialaitos

# 3. Sanoita, kysy ja sovi

## - löytäkää yhdessä työskentelytavat ja tavoitteet



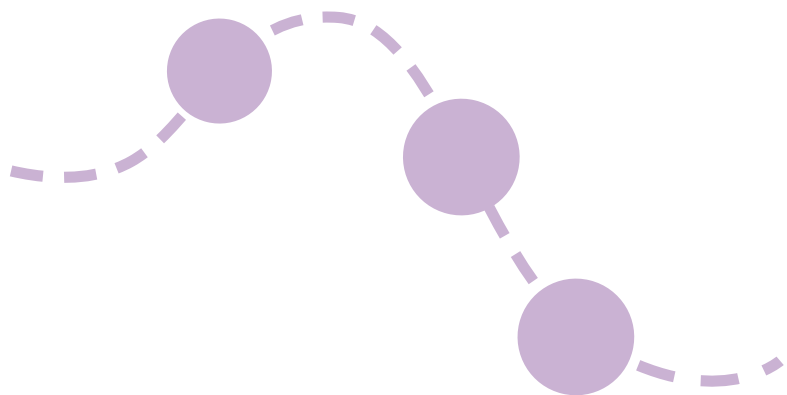
Tässä osiossa kerromme valmennustyöstä, hyväksi havaituista menetelmistä sekä työotteesta. Kuvaamme ASKELMAT-hankkeen valmennusmallin, joka on syntynyt yhteiskehittämisen menetelmillä osallistujien eli alle 29-vuotiaiden (täsmätyökykyisten) nuorten kanssa. Valmennuksia on toteutettu sekä yksilö- että ryhmämuotoisesti. Osioista saat siis vinkkejä molempiin työmuotoihin.

**Ryhmävalmennuksen** tavoitteena on ollut rakentaa holistinen, voimavaraistava valmennus, joka tarjoaa mahdollisuuksia työelämävalmiuksien harjoitteluun ja henkilökohtaisten jatkopolkujen rakentamiseen. Valmennuksiin osallistuvat nuoret ovat olleet hyvin erilaisissa vaiheissa omalla työllistymisen polullaan ja runko rakennettiin vastaamaan valmennukseen osallistuvien nuorten tarpeisiin ja toiveisiin.

**Yksilövalmennuksen** tarkoituksena on ollut tarjota nuorelle yksilöllistä tukea polulla kohti opiskelua tai työelämää. Valmennusjaksot on räätälöity yksilöllisesti nuoren tarpeen mukaan, ja ne ovat voineet sisältää monenlaista tukea ja apua. Yksilövalmennuksen keskiössä on ollut nuoren oman muutosmotivaation herättäminen ja nuoren valmentaminen tavoitteellisesti kohti työ- tai opiskelupaikkaa.

Vaikka malli on syntynyt ASKELMAT-hankkeessa tehdyn valmennustyön pohjalta, se on tarkoitettu kaikille aiheesta kiinnostuneille. Toiveemme on, että jokaisen olisi mahdollista löytää ja poimia siitä menetelmiä, vinkkejä tai näkökulmia omaan työhönsä. Otsikko "kysy, kysy ja kysy - älä oleta" viittaa kokemukseen siitä, että toimivan työskentelykeinoon löytämiseksi ja nuorten äänen esiin saamiseksi joutuu usein kokeilemaan erilaisia menetelmiä ja työtapoja.

Onnistunut valmennus on kokonaisuus, joka muodostuu monista tekijöistä. Kokoammamme valmennusmalli rakentuu kolmen periaatteen ympärille: sanoittaminen, kysyminen ja yhdessä sopiminen. Havaintojemme perusteella nämä periaatteet ovat erottamaton osa valmennusprosessia ja toistuvat sen kaikissa vaiheissa toimien niin työntekijän kuin nuoren tukena.



#### **Voimavaraistavan valmennuksen vaiheet:**

### ***Kutsu mukaan yhteistyöhön***

Kerro valmennuksen tarkoitus ja työskentelyn luonne, roolien sanoittaminen

### ***Tavoitteiden määrittäminen - miksi olet mukana***

Tutustumista ja yhteistyön rakentelua - samalle sivulle siirtymistä  
Huom! Jaa tässä kohdassa myös oma tarkoituksesi ja tavoitteesi

### ***Yhteisen päämäärän määrittäminen - sitoutuminen***

Sovitetaan yhdessä mihin sitoudutaan

### ***Konkreettisesti mitä tehdään yhdessä ja miksi***

Millaisella toiminnalla edistämme yhteistä ja jokaisen omia tavoitteita

### ***Toimintavaihe***

Sitten vaan just do it

### ***Arviointi - Yhteinen vastuu - Suunnan tarkistus***

Varmistetaan, että valmennus edistää nuoren asioita  
Kysy ja sanoita etenemistä

### ***Valmennuksen jälkeen***

Valmennussuhteen ajan fokus seuraavissa askelmissa  
Valmennus on osa jatkumoa - sanoitetaan tätä valmennuksen aikana Varmistetaan jatkuvuus

## Voimavaraistavan valmennuksen vaiheet

Seuraavassa on kuvattu valmennuksissa toistuneita vaiheita. Vaiheiden toteutuksessa on hyvä ottaa huomioon jokaisen valmennettavan ja ryhmän yksilöllisyys sekä soveltaa vaiheet näihin sopiviksi.



## KUTSU MUKAAN YHTEISTYÖHÖN

### Ryhmävalmennus:

Kaikki alkaa ensimmäisestä yhteisestä hetkestä. Tämä voi tarkoittaa tutustumiskäyntiä tai vaikka puhelinkeskustelua valmennuksesta kiinnostuneen kanssa. Tärkeää on kertoa toiminnan luonteesta ja kutsua valmennuksesta kiinnostunut mukaan yhteistyöhön. Sanoita valmennuksen tarkoitusta ja mitä mahdollisuuksia aktiivinen osallistuminen valmennukseen tarjoaa. Käykää vuoropuhelua osallistujan kanssa toiveista ja tavoitteista. Liitä osallistujan omat tavoitteet ryhmävalmennuksen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Jo tässä vaiheessa valmennusta voit tarttua osallistujan kertomassa välähtäviin vahvuuksiin, osaamiseen ja kokemuksiin. Nosta niitä ryhmän yhteiseksi pääomaksi.



**”Ryhmässä toimitaan yhdessä kehittäen. En ole suunnitellut tarkkaa runkoa valmennukselle, vaan teemme sen alusta asti yhdessä.”**

**”Mitä itse toivot saavasi valmennukselta? Miksi olet tänään tässä keskustelussa kanssani? Mitä toiveita sinulla on ryhmälle tai minulle valmentajana?”**

**”Sinulla olisi varmasti paljon annettavaa ryhmään. Yksin ei tarvitse ottaa kaikkea vastuuta, mutta olisit mukana kantamassa sitä yhteisesti.”**  
**”Porukkaan on tulossa mukaan muitakin osallistujia, jotka voivat olla omalla polullaan eri vaiheessa kuin sinä. Tarkoitus olisi, että kaikki osallistujat voisivat kokea valmennuksen hyödylliseksi. Miltä tämä sinusta kuulostaa?”**

**Tärkein: ”Olisitko valmis lähtemään mukaan valmennukseen? Se tarkoittaisi sitä, että osallistut yhdessä muiden kanssa toiminnan suunnitteluun ja osallistumisesi olisi siitä eteenpäin tärkeää kokonaisuuden sujumisen kannalta.”**

### Yksilövalmennus:

Kuten ryhmävalmennuksessa, myös yksilövalmennuksessa kaikki alkaa ensimmäisestä yhteisestä hetkestä. Kerro tutustumiskäynnillä valmennuksen tarkoituksesta ja jutelkaa yhdessä siitä, voisiko valmennus olla nuorelle sopiva juttu. Mitä valmennukseen osallistuminen vaatii nuorelta? Millaisissa asioissa valmentaja voi olla tukena? Ensimmäinen tapaaminen luonnostele valmennuksen raamit: Mistä on kyse, mitä se vaatii ja mitä keneltäkin odotetaan.

Yksilövalmennus vaatii sitoutumista, vaikka valmennuksessa liikutaankin nuoren tarpeet edellä. Ideaalitalenteessa nuori osaa itse sanoittaa tuen tarpeensa ja sen, miksi hän kokee tarvitsevänsä yksilövalmennusta. Toisaalta voit toimia myös sanoittamisen tukena.



**Miltä kertomani kuulostaa?**

**Mitä luulet, voisiko tämä olla sinulle sopiva juttu?**

## OMIEN TAVOITTEIDEN MÄÄRITTÄMINEN - MIKSI OLET MUKANA?

### Ryhmävalmennus:

Osittain vastaus kysymykseen Miksi olet mukana? on saatu selville jo ensimmäisessä kohtaamisessa. Ensimmäisen ryhmätapaamisen tarkoituksena on vielä palata jokaisen osallistujan omiin tavoitteisiin. Osallistujat saavat kertoa omista toiveistaan valmennukselle ja valmennusryhmälle. Voit käyttää erilaisia osallistavia menetelmiä tavoitteiden jakamiseen ryhmässä; kuitenkin siten, että jokainen voi jakaa omasta tilanteestaan sen verran kuin itse tarpeelliseksi kokee. On myös tärkeä muistuttaa kaikkia toiminnan luotamuksellisuudesta: ryhmässä puhuttuja asioita ei kerrota muille.

Voit palauttaa osallistujia tutustumiskäynnin/ensimmäisen kohtaamisen keskusteluun ja tällä tavalla kannustaa osallistujia vuorovaikutukseen toistensa kanssa.

Valmennuksen alkuvaiheessa on tärkeää myös sanoittaa omia tavoitteitasi valmennukselle, rooliasi ryhmässä ja osaamistasi, jonka tarjoat ryhmän käyttöön.

Alkuvaiheessa tavoitteiden määrittäminen voi tuntua vaikealta. Voidaan puhua myös toiveista ja tarpeista. Siten voidaan jättää ehkä tilaa oman tavoitteen kehittymiselle valmennuksen aikana.



**”Jaetaan vielä yhteisesti sen verran omista tavoitteistamme kuin hyvältä tuntuu, tarkoitus olisi sitä kautta sopia yhteisiä tavoitteita ja toimintatapoja, jotta valmennus vastaisi meidän kaikkien tarpeisiin jollain tavalla.”**

**”Itse olen ryhmässä valmentajan roolissa. Tarkoitukseni on huolehtia siitä, että pysymme oikeassa suunnassa sovittujen asioiden kanssa ja että jokaisen osallistuminen tuntuisi mahdollisimman merkitykselliseltä ja turvalliselta.”**

### Yksilövalmennus:

Varsinainen valmennus alkaa osallistujan omien tavoitteiden määrittämisellä. Kun valmennusjakson pituutta ei ole etukäteen määritelty, voi tähän vaiheeseen käyttää aikaa tarpeen ja tilanteen mukaan. Jos omien tavoitteiden määrittely tuntuu nuoresta haastavalta, apuna voi käyttää esimerkiksi Kykyviisaria. Joskus tarpeen voi myös olla isomman tavoitteen pilkkominen pienempiin osiin.

Kerro alussa myös, mikä on roolisi valmennusprosessissa. Määrittelyn kautta voi keskustelussa siirtyä myös siihen, mitä nuori toivoo sinulta. Yksilövalmennuksessa sinun roolisi voi esimerkiksi olla rinnalla kulkija, juttukaveri ja kannustaja, jonka kanssa nuoren on mahdollista ryhtyä tuumasta toimeen.



**Kuuntele herkällä korvalla ja tartu ideoihin sekä ajatuksiin matalalla kynnyksellä!  
Miksi olet mukana?  
Mikä on oma tarkoituksesi valmentajana?  
Mikä on yhteisen työskentelymme tavoite tai päämäärä? Miten sinne päästään?**

## YHTEISEN PÄÄMÄÄRÄN MÄÄRITTÄMINEN - SITOUTUMINEN

### Ryhmävalmennus:

Ensimmäisiä ryhmävalmennuskertoja voidaan käyttää yhteisen päämäärän määrittelyyn. Nyt luodaan pohjaa koko valmennukselle, johon voidaan aina palata. Oetaan aikaa tutustumiseen, oman tilanteen pohdintaan ja luottamuksen heräämiseen. Perinteiset tutustumisharjoitukset, omien arvojen pohdinta ja sanoittaminen, itsestä kertominen ryhmässä erilaisten tehtävien kautta ovat mainioita välineitä tässä kohdassa. Kun ryhmässä rakennetaan alusta alkaen yhdessä suunnitelun ja tekemisen kulttuuria, se alkaa kasvaa ja tulee luontevaksi tavaksi toimia ryhmässä. Tähän kannattaa siis panostaa!

Ennen kuin itse päätät käytettäviä menetelmiä, tarjoa osallistujille mahdollisuus valita millä menetelmillä edetään. Jaa suunnitteluvastuuta ja luota osallistujien motivaatioon ja aktiivisuuteen.



**"Pyöritelläänpä hieman näitä meidän tavoitteita ja toiveita, näistä saadaan varmasti todella antoisa kokonaisuus aikaiseksi."**

**"Tässä meillä on nyt esillä tärkeiksi nostamianne teemoja. Miltä nämä kuulostavat? Voisitko uskoa, että tällä suunnitelmalla valmennuksesta on sinulle hyötyä?"**

**Tärkein kysymys: "Tuletko ensi viikolla mukaan tällaisella suunnitelmalla?"**

### Yksilövalmennus:

Vaikka valmennus on vapaaehtoista, se perustuu sitoutumiseen. Sitoutumista edesauttaa se, kun tavoitteet ja sisällöt suunnitellaan dialogissa ja ne ovat nuorelle merkityksellisiä. Yhteinen päämäärä jäsentyy nuoren omien tavoitteiden ja toiveiden kautta.



**Työskentelyyn sitoutuminen on molempuolista, miltä se kuulostaa?**

**Mitä tehdään ensi kertaa varten?**

**Tuntuuko, että asia x edistyy?**



## MILLAISILLA TOIMINNALLA EDISTÄMME YHTEISIÄ JA JOKAISEN OMIA TAVOITTEITA?

### Ryhmävalmennus:

Osallistujien henkilökohtaiset tavoitteet, valmennuksen tarkoitus ja ryhmän yhteinen päämäärä konkretisoituvat, kun ryhmäläisten kanssa suunnitellaan ja sovitaan toiminnallisia osuuksia. Nyt on aika revitellä ja tarttua pienimpiinkin ideoihin. Sanoittamalla tavoitteiden ja toiminnan välistä suhdetta, kytke osallistujien ideat ryhmälle asetettuihin tavoitteisiin. Otetaan käyttöön osallistujille karttunutta kokemusta ja jaetaan vastuuta osallistujien kesken.

Samalla harjoitellaan esimerkiksi omien vahvuuksien tunnistamista ja hyödyntämistä, sosiaalisia taitoja ja tiimityöskentelyä sekä toiminnan vaiheistamista ja aikatauluttamista.



**"Olette nyt nimenneet tärkeiksi teemoiksi itsetuntemuksen, sosiaaliset taidot ja tulevaisuuden mahdollisuudet/vaihtoehdot. Millainen toiminta sopisi näihin teemoihin?"**

**"Oletteko jossain aiemmissa ryhmissä tai vaikkapa koulussa harjoitelleet tätä jollain tavalla?"**

**"Kerroit tutustumiskäynnillä, että harrastat pelaamista, voisiko sitä hyödyntää valmennuksessa? Mitä osaamista hyödynnät harrastuksessasi? Tätähän sovimme, että harjoittelisimme täällä yhdessä!"**

### Yksilövalmennus:

Yksilövalmennuksessa keskustelu siitä, mitä tehdään yhdessä ja miksi, on jatkuvaa ja läpileikkaa koko valmennuksen. Kuten ryhmävalmennuksessa, myös yksilötyöskentelyssä sisältöjä voi lähteä työstämään pienistäkin ideoista ja ajatuksista käsin.



**Kerroit aiemmin, että harrastat x asiaa. Voisiko sitä hyödyntää valmennuksessa?**

**Pitäkää tavoitteet mielessä. Sanoita ja selitä, jos näet tärkeäksi kokeilla jotakin asiaa tai toimintaa.**



**Kuva 4. Fiilismittari. Mittarin asteikko on muotoiltu yhdessä valmennukseen osallistuneiden kanssa. Fiilismittari opettaa sanoittamaan asioita ja tunteita sekä kertoo, onko toiminta oikeanlaista. (Kuva: Aino Hoskola)**

## TOIMINTAVAIHE

### Ryhmävalmennus:

Tämä on ehkä helpoin osuus valmennuksessa, kun edellä mainitut vaiheet ryhmän tiimiytymisessä on käyty läpi. Ryhmässä voitte sopia, rakennetaanko tavoitteista ja sovitusta toiminnallisista sisällöistä valmis suunnitelma valmennuksen ajalle vai edetäänkö esimerkiksi viikko kerrallaan. Viikko kerrallaan etenemisen hyvänä puolena on se, että voitte reagoida paremmin muuttujiin kuten sää, ajankohtaiset tapahtumat, fiilis tai tavoitteiden muutokset. Pidemmän aikavälin suunnitelma voi toisaalta tuoda osallistujille selkeyttä ja tuntua esimerkiksi jännitystä kokeville turvallisemmalta vaihtoehdolta.

Huolehdi, että käytännön järjestelyt ja viestintä sujuvat. Näissäkin voidaan hyödyntää työnjakoa tilanteen mukaan. Viestinnän merkitys korostuu, koska suunnitelma elää viikosta viikkoon. On siis erittäin tärkeää viestiä kaikille osallistujille siitä missä mennään, mistä on keskusteltu ja mitä on sovittu.



**”Sitten vaan just do it.”**

### Yksilövalmennus:

Toimintavaihe on konkreettista tekemistä, joka pohjautuu edellä kuvattuihin vaiheisiin. Nuoren tavoitteista ja toiveista riippuen toimintavaihe yksilövalmennuksessa voi koostua esimerkiksi tutustumiskäynneistä eri toimijoiden ja palveluita tuottavien tahojen tiloissa, työkyvyn tuesta, arjenhallinnan tuesta tai erilaisista keskustelusta liittyen tulevaisuudennäkymiin. Tärkeintä on, että etenemisvauhti on nuorelle sopiva.

Toimintavaiheessa sinun asiantuntijuutesi vuorottelee nuoren asiantuntijuuden kanssa. Sinun näkemystäsi voidaan tarvita esimerkiksi sellaisissa kohdissa, kun nuori ei tiedä tai osaa sanoittaa toiveitaan (lähtö- ja tavoitteille). Kuuntele ja tartu nuoren ajatuksiin ja ideoihin matalalla kynnyksellä. ”Mainitsit, että sinua voisi ehkä kiinnostaa x. Jos haluat, niin voidaan lähteä edistämään asiaa esimerkiksi tutustumalla z ja y.” Kartoita ja pysy ajan tasalla alueesi toimijoista, palveluista ja tukimuodoista. Yksilövalmennuksessa voi hyödyntää myös yhteistä tiedonhakua nuoren kanssa: ”En osaa vastata tuohon kysymykseen, selvitetäänkö yhdessä?”

Toimintavaiheen tarkoituksena on edistää nuoren toimijuutta ja vastuuta omasta elämästään. Sinun roolisi on tarjota nuorelle tuki ja turvallinen ympäristö kokeilla erilaisia asioita.



**Toimintavaihe on konkreettista tekemistä, joka rakentuu kaikkien aiempien vaiheiden ympärille. Tarkoituksena on edistää nuoren toimijuutta ja vastuuta omasta elämästään.**

## JATKUVA ARVIOINTI JA YHTEINEN VASTUU - SUUNNAN TARKISTUS

### Ryhmävalmennus:

Valmennuksen alussa kannattaa sopia, miten yhdessä varmistutte siitä, että pysytään oikeassa suunnassa ja tehdään osallistujien omien tarpeiden kannalta keskeisiä asioita. Jatkuvaa arviointia voi tehdä valmiita arviointityökaluja hyödyntäen tai arviointityökalun voi kehittää myös yhdessä osallistujien kanssa. Samalla voitte luontevasti sopia, millaisia asioita on hyvä arvioida ja miten arviointia hyödynnetään. Esimerkiksi Askelmien ryhmävalmennuksessa on ollut käytössä Fiilismittari, jota on käytetty jokaisen ryhmäkerran päätteeksi. Yhdessä sovittiin, että fiilismittaria seurataan ja mikäli arviot laskevat, konkreettisista muutoksista sovitaan yhdessä.



**"Poissaoloja on alkanut olla aiempaa enemmän, johtuuko se ehkä jostain mitä valmennuksessa on meneillään/jääkö jotain nyt tekemättä oikein?"**

**"Olemme nyt parin kuukauden aikana tehneet näitä ja näitä asioita, tavoitteemme oli tämä. Miten olemme onnistuneet tavoitteemme mukaisessa toiminnassa?"**

**"Miten tästä edetään, onko jotain uutta mitä voisimme kokeilla? Onko toiminnassamme nyt jotain sellaista, josta voisi luopua?"**

### Yksilövalmennus:

Yksilövalmennuksessa arviointia voi tehdä jouhevasti koko valmennuksen ajan. Kenties tärkeimpänä arviointityökaluna yksilövalmennuksessa ovat erilaiset kysymykset. Tapaamisten loppuksi esitetty kysymys "tuntuuko, että toivomasi asia edistyy?" tai "millainen fiilis sinulle jäi tästä tapaamisesta?" voivat kertoa paljon valmennuksen suunnasta.



**Kysymykset arviointityökaluna**

## VALMENNUKSEN JÄLKEEN

### Ryhmävalmennus:

Valmennuksen päättymisestä on tärkeää keskustella jo valmennuksen alkaessa. Valmennuksen ei ole tarkoitus täyttää osallistujan arkea, vaan kulkea tukena nuoren elämänvaiheessa tapahtuvissa muutoksissa. Valmennus on osa jatkumoa ja vastaa hetkelliseen tarpeeseen nuoren elämässä. Jatkosuunnitelmia on tärkeää pitää valmennuksessa esillä jatkuvasti; tulevaisuutta ei siis ole tarkoitus alkaa suunnitella viimeisellä tapaamisella, vaan ensimmäisestä kohtaamisesta lähtien sanoitetaan valmennuksen määräaikaaisuutta ja pidetään jatkon suunnitelmat aktiivisina valmennuksen aikana. Usein valmennus päättyy luontevasti nuoren siirtyessä omalla polullaan uuteen vaiheeseen. Merkittävässä roolissa ovat nuoren polulla aiemmin mukana olleet toimijat ja aktiiviset verkostot; pidemmän aikavälin suunnitelmia on saatettu tehdä jo aiemmissa palveluissa ja valmennus tukee osaltaan näiden suunnitelmien toteutumista.

Varmista, että seuraava askelma on selvillä, konkreettisesti sovittu ja aikataulutettu. Mahdollisuuksien mukaan ole saattamassa kohti uutta ja tavoitettavissa vielä valmennuksen päätyttyä.



**"Millaisessa vaiheessa omaa polkuasi (sanoita) olet nyt? Mitä on tapahtunut ennen valmennusta ja mihin olet jatkamassa seuraavaksi?"**  
**"Mitä teidän omille jatkosuunnitelmille kuuluu? Olisiko tarvetta yhdessä selvittää tai järjestellä jotain asioita?"**  
**"Nyt kun valmennus päättyy, kuka on sellainen henkilö, jota voit jatkossa lähestyä? Onhan sinulla ajantasaiset yhteystiedot?" - varmistaan, että kontakti löytyy!**

### Yksilövalmennus:

Tuo selkeästi esiin, mikäli työskentely täytyy lopettaa tiettyyn ajankohtaan mennessä. Keskustelkaa siitä, mitä valmennuksen jälkeen tapahtuu. Onko nuorella suunnitelmia? Millaisia? Millaista tukea hän tarvitsee siirtymävaiheessa? Jos taas suunnitelmia ei ole, voisiko yhteistä aikaa käyttää vaihtoehtojen kartoittamiseen? Tutustumiskäynnit, eri vaihtoehtojen pohtiminen ja niistä keskustelu ovat osoittautuneet hyödyllisiksi ja pidetyiksi toimintatavoiksi yksilövalmennuksessa.

Usein paras tapa toimia siirtymävaiheissa on niin sanotusti saattaen vaihtaen. Jos nuori esimerkiksi aloittaa toisessa palvelussa, limittäisestä työskentelystä voi olla alussa hyötyä. Onko työskentelyä mahdollista jatkaa esimerkiksi muutaman viikon ajan vielä sen jälkeen, kun nuori on aloittanut uudessa paikassa?



**Mitä valmennuksen jälkeen tapahtuu? Saattaen vaihto siirtymävaiheissa Tunnista jatkuvuus: olet yksi osa nuoren polulla.**



**TEHTÄVÄ:** Kuulostaako tutulta?

Onko edellä kuvattuja valmennuksen vaiheita tunnistettavissa omassa työssäsi?

## Osallisuutta tukevia työotteita

### Dialoginen työote

Dialogisessa työotteessa asiakas nähdään osallistuvana ja aktiivisena vaikuttajana eikä vain passiivisena vastaanottajana. Tavoitteena on yhdessä rakentaa valmennussuhteesta luottamuksellinen, avoin ja turvallinen. Tällaisen ilmapiirin syntyminen vaatii ennen kaikkea aikaa, mutta myös nuoren kokemusta siitä, että hän tulee kuulluksi ja nähdyksi ja voi luottaa työntekijään kaikissa tilanteissa.



**"Ei tyrmätä nuoren ideoita tai tehdä oletuksia."**

**"Asiantuntija/työntekijä itse myös avoin**

**-> esimerkkinä nuorelle."**

**"Ei pakoteta heti suuriin keskusteluihin."**

**"Turvallisen ilmapiirin ja kohtaamisen luominen/luottamus."**

**"Kysy toiveistani, odotuksistani, tarpeistani."**

(Nuorten kommentteja)

Tärkeitä elementtejä ovat uteliaisuus ja kiinnostus toisesta: mikä nuoren näkökulma on, mitä hän haluaa ja miten sen voisi saavuttaa? Alla listattuna kysymyksiä, joita voit käyttää dialogin avauksina, ylläpitäjinä ja jatko-pohdinnan apuna:

- Mitä ajattelet tästä?
- Mitä meidän kannattaisi mielestäsi seuraavaksi tehdä?
- Mitä sinä toivoisit, että minä teen tässä asiassa seuraavaksi?
- Mitä itse teet?
- Miten sitten edetään?
- Millaista jeesausta tässä kohdassa toivoisit? Mistä me voitaisiin etsiä vastauksia tähän tilanteeseen?
- Miten tämmöiset tilanteet ovat sinun kohdallasi aiemmin ratkenneet? Mitä olet tehnyt tai kuka sinua on jeesannut?
- Miksi näin?
- Mitä sinä tarkoitat tuolla?
- Miksi sanoit noin?
- Miten niin?



**TEHTÄVÄ** "Hyvä kohtaaminen vie yhtä paljon aikaa kuin huono kohtaaminen" - Aidon kohtaamisen bingo. Voit käyttää bingoa eri tavoin joko oman työn tai työyhteisön arviointiin yksin, asiakkaan tai tiimin kanssa. Sen avulla voi myös seurata nuoren oikeuksien toteutumista. Tyhjiin kohtiin voit lisätä omia hyväksi todettuja kohtaamisen elementtejä. Bingon avulla voit orientoitua ja valmistautuessa kohtaamiseen tai reflektoida tapaamisen jälkeen, miten kohtaaminen toteutui. Nuoren kanssa yhdessä täytettynä, saat palautetta kohtaamisesta. Nuorten tekemä bingo voi toimia nuoren oikeuksien toteutumisen arviointikehikkona kohtaamistilanteissa. Voit antaa myös työparin arvioida sinua tai voitte seurata työyhteisön palavereita tämän pohjalta. Löydä oma tapasi käyttää bingoa!

Katson silmiin	Aloitan ystävällisesti	Puhun suoraan ja arvostaen	En kiirehdi	
Keskustelen, en kuulustele	Kuuntelen		Kerron jotain myös itsestäni	Kysyn asiakkaalta, onko hän tullut kuulluksi
	Keskustelen, en vain kerää tarvitsemiani tietoja	Olen aidosti kiinnostunut asiakkaasta ja hänen kuulumisistaan	En painosta	Tuen mielipiteen ilmaisemisessa
Varmistan, että asiakas tietää, mitä tapahtuu seuraavaksi		Muistan, mistä viimeksi on puhuttu	Pidän kiinni sovitusta asioista	Annan valtaa ja vastuuta asioissa myös asiakkaalle
Varmistan, että ymmärrämme asioita samalla tavalla	Annan aikaa ja osoitan olevani luottamuksen arvoinen		Kerron, jos olen epävarma jostain	Annan aikaa miettiä ja siedän hiljaisia hetkiä

**Kuva 2. Aidon kohtaamisen bingo (Pyhäjoki ym. 2020, muokannut Outi Jokinen)**

### Miten käytät mittareita?

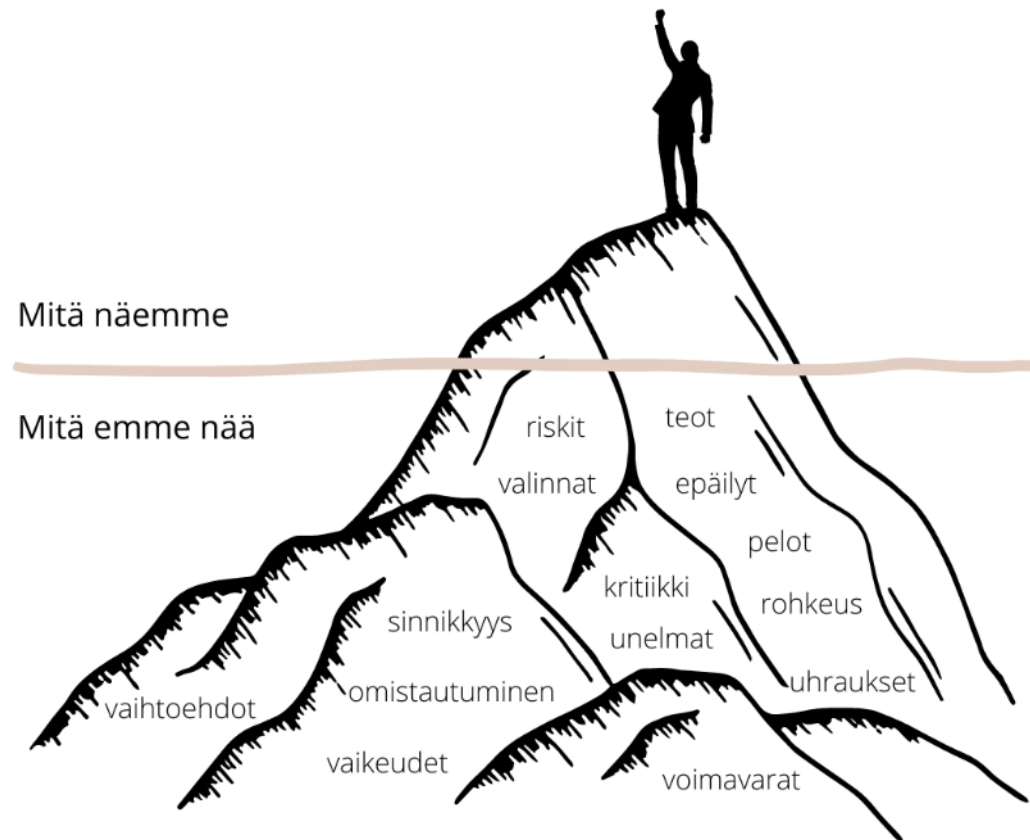
Asiakastyössä erilaisten mittareiden ja lomakkeiden avulla mitataan esimerkiksi asiakkaan työ- ja toimintakykyä, tilannetta tai palvelun vaikuttavuutta. Mittareiden ja lomakkeiden käytössä olennaista on pohtia, kuinka niitä käytät. Onko tavoitteena saada vain tietoa tai vaikuttavuutta? Vai haluatko käyttää niitä asiakastyön menetelmänä, jolloin ne toimivat asiakkaaseen tutustumisen ja puheeksi ottamisen välineenä? Yhdessä tehtynä erilaiset mittarit ja lomakkeet tuovat esiin asiakkaan tilanteen hänen kokemusmaailmastaan käsin. Samalla ne auttavat asiakasta hahmottamaan omaa tilannettaan ja lisäävät hänen itsetuntemustaan.

Esimerkkinä Kykyviisari (2022), on maksuton työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä kaikille työkäisille. Kykyviisari antaa välittömän palautteen kyselyn jälkeen, osoittaen työ- ja toimintakyvyn osa-alueiden vahvuudet sekä haasteet. Kykyviisarin voi täyttää itsenäisesti, ja sen avulla voi selvittää omaa tilannettaan, keskeisiä vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan. Kykyviisari mahdollistaa myös työ- ja toimintakyvyssä tapahtuneen muutoksen tarkastelun, jos arviointi toistetaan.

Dialogisesti käytettynä asiakas täyttää kyselyn joko itsenäisesti tai sinun kanssasi keskustellen, mutta yhteenveto ja vastaukset käydään yhdessä läpi. Tämä antaa tietoa vastaajan työ- ja toimintakyvystä sekä nuorelle itselleen että sinulle. Asiakkaan tilanne voi

olla iso vyyhti, jolloin vastausten perusteella voidaan esimerkiksi lähteä etsimään juurisyytä sekä lähteä keskustelemaan siitä, mikä elämän osa-alue kaipaa eniten huomiota juuri sillä hetkellä. Näin tavoitteiden asettaminen on helpompaa. Työ on tuloksellisempaa, kun asiakasta haastaa ja tukee löytämään itse vastauksia eikä anna niitä valmiina.

On hyvä huomioida, että asiakkaan tilanteessa ei välttämättä tapahdu ulkoisesti paljon, mutta sisäisesti voi tapahtua paljonkin. Tämän sisäisen muutoksen esiin saaminen vaatii mm. keskittymistä, oikeiden kysymysten kysymistä, tarkkaavaisuutta ja pitkäjänteisyyttä.



**Kuva 3. Erilaisten menetelmien tarkoituksena on saada asiakkaan tilanne hänen kokemusmaailmastaan käsin esiin sekä sanoitettua. Asiakas on oman tilanteensa paras asiantuntija. (Jokinen 2022, 93, muokannut Outi Jokinen)**



TEHTÄVÄ: Mitä mittareita käytät työssäsi? Miten käytät niitä?

## Lupaa pyytävä työote

Lupaa pyytävä työote on vuorovaikutusstrategia. Tässä työtöteessä kysymys on luvan pyytamisestä jokaiseen askeleeseen työskentelyssä, sekä alussa että työskentelyn eri vaiheissa. Kyse ei ole viranomaistoimintaan kuuluvasta suostumuksen pyytamisestä hallinnollisena toimenpiteenä, vaan luvan pyytamisestä jatkuvana työtä ohjaavana periaatteena ja käytäntönä. Luvan kysymisellä voit vahvistaa asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja kokemusta siitä, että hän voi vaikuttaa asioidensa käsittelyyn. Lupaa pyytävä työote kulkee mukana kaikissa valmennuksen vaiheissa.

Panosta aina ensikohtaamiseen, tutustumiseen ja suhteen rakentamiseen. Käytännössä lupaa pyytävä asenne voi olla esim. asiakkaan mahdollisuus aina vaikuttaa siihen, miten ja missä hän haluaisi tavata ja mistä asioista keskustella. Pyydä lupaa keskustella sinulle esiin nousseista ajatuksista, tuen tarpeista tai huolista yksilön tilanteeseen liittyen. Mahdollisuuksien mukaan tarjoa vaihtoehtoja.

Esimerkiksi

- Pysähdyttäisiinkö hetkeksi tähän...
- Haluaisin kysyä, onko ok, että keskustelemme tästä?
- Kuunnellessasi sinua mietin, ymmärsinkö oikein?
- Mitä hyvää siitä voisi seurata, jos juttelisimme tästä?

## Myönteinen tunnistaminen

Myönteinen tunnistaminen on ehkä enemmän ajattelutapa tai asenne, ei pelkästään työote tai menetelmä. Se auttaa erilaisista taustoista tulevien ihmisten kohtaamista ja vahvistaa myönteistä vuorovaikutusta ihmisten välillä. Myönteistä tunnistamista voit hyödyntää sekä suhteessa nuoriin että aikuisiin ja asiakkaisiin sekä työtovereihin.

- Keskity voimavaroihin: Etsi mahdollisuuksia ongelmien sijaan
- Erotta ihminen ja hänen tekonsa: Miten puhutaan ja mitä puhutaan?
- Kuuntele ja arvosta toisen ihmisen kokemuksia "oletusvapaasti". Varo ajattelua, että tiedät valmiiksi ja keskity kuuntelemaan avoimesti. Kysy, kysy ja kysy, älä olet!
- Myönteisyys mahdollistaa myös hankalien asioiden kohtaamisen. Myönteisyys ei ole kaiken hyväksymistä tai negatiivisten asioiden kieltämistä, vaan vahvuuksiin keskittymistä

Huomioithan, jos näet asiakkaasta aiempia kirjauksia tai lausuntoja, että lausunnot ovat useimmiten jonkun työntekijän näkökulmasta kirjoitettuja.



**"Ammattilainen pilkkoo ja sanoittaa ja kysyy taas lisää."**

**"Miten kommunikoit: Onko sinulla kauheasti asiaa - entä nuori? Neuvoitko - pyydettiinkö neuvoa?"**

**"Odotukset ja ennakko-oletukset pois: tyhjä taulu, josta lähdetään liikkeelle."**

**"Ei tietämisen tila; asiakas on itse asiantuntija -> kysymyksiä, kysymyksiä, kysymyksiä!"**

(Työelämäneustajan kommentteja)

**"Ymmärrä, että minulla voi olla erilaisia erityistarpeita."**

(Nuoren kommentti)



TEHTÄVÄ: Teetkö kohtaamis- vai vuorovaikutustyötä?

### KOHTAAMISTYÖTÄ

- Työtäni ohjaa valmis malli tai prosessi
- Tiedän oikean etenemistavan ja oikeat vastaukset
- Tietäminen
- Teen päätökset ja ratkaisut
- Asiakas oppii
- Seuraan prosessia tai toimenpidettä
- Asiakas on toimenpiteen kohde
- Tutustun asiakkaaseen kirjattujen tietojen ja lausuntojen pohjalta

### VUOROVAIKUTUSTYÖTÄ

- Luon mallin yhdessä asiakkaan kanssa
- Annan asiakkaan oivaltaa
- Ei-tietäminen
- Asiakas tekee päätökset tai teemme ne yhdessä
- Opimme yhdessä ja toisiltamme
- Kokeilemme ja arvioimme eri vaihtoehtoja
- Toimenpiteet suunnitellaan asiakkaan kanssa
- Tutustun asiakkaaseen

### LISÄÄ AIHEESTA

**Lupaa pyytävä työote:** <https://indd.adobe.com/view/43e24702-dfda-4f73-85af-b56925631429> (Lumo-hanke 2022)

**Myönteinen tunnistaminen:** [http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/myonteinen\\_tunnistaminen.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/myonteinen_tunnistaminen.pdf) (Häkli ym. 2015)

**Tietoa Kykyviisarista:** <https://sivusto.kykyviisari.fi> (Kykyviisari 2022)



# 4. Anna ja ota vastuuta

## - tunne roolisi ja miten vastuu jakautuu

Tässä luvussa pohdimme vastuuta kolmen näkökulman kautta: yhteinen vastuu - nuoren vastuu - työntekijän vastuu. Nämä osa-alueet ovat tietenkin sidoksissa ja kietoutuneet toisiinsa, mutta niitä tarkastellaan erillisinä, jotta toimijat erottuvat ja roolit selkeytyvät. Oman ja muiden roolien sanoittaminen auttaa selvittämään, mitä kultakin osapuolelta odotetaan. Jo asioiden ääneen sanoittaminen on vastuun kantamista omasta roolistaan. Avoin roolien ja tehtävien määrittely tekee vastuun kantamisesta ja jakamisesta tasa-arvoista ja helpommin lähestyttävää.

Vastuun jako vaihtelee ja tavoitteena on, että vastuu jakautuu sopivissa määrin - joissain tilanteissa työntekijä ottaa enemmän vastuuta ja joissain tilanteissa nuori. Keskustelkaa asiasta ja perustelkaa vastuunjakoa toisillenne. Olennaista on se, että nuori ei jää yksin!

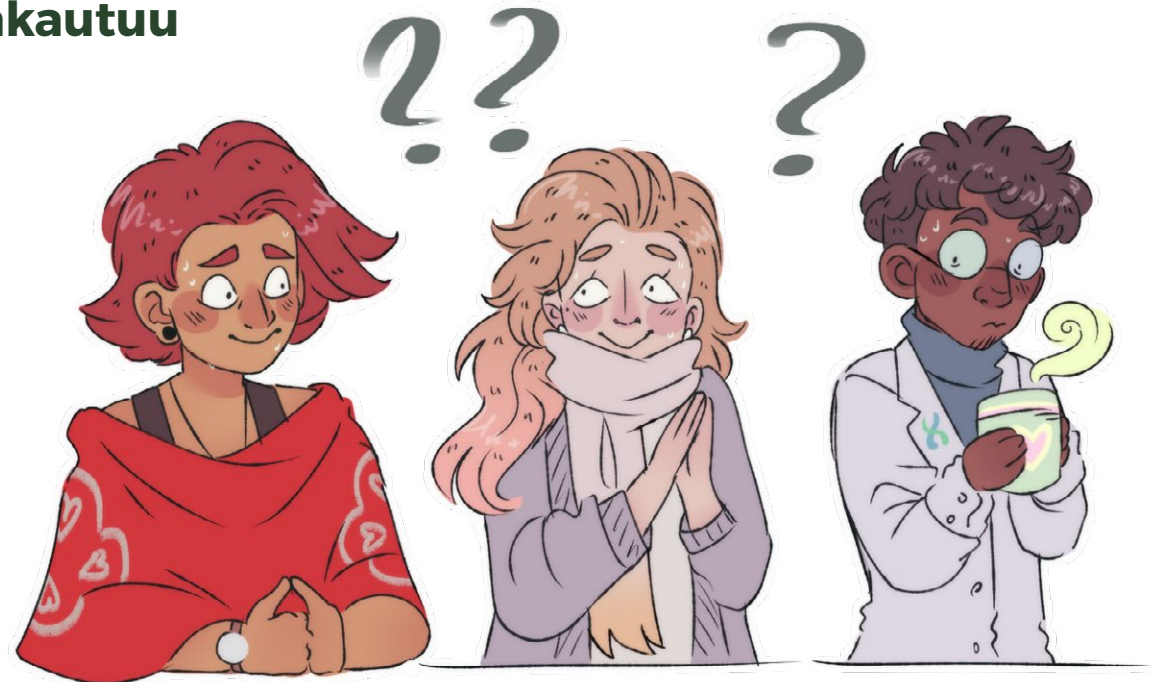
### Yhteinen vastuu

Yhteiseen vastuuseen kuuluu kummaltakin odotettu **tiedon siirto**. Sekä työntekijät että nuoret ovat vastuussa **tilanteen sanoittamisesta**. Yhteistyöhön kuuluu selvittää, **mitä nuori tarvitsee** päästäkseen eteenpäin, ei pelkästään mitä palvelut tarjoavat.

Yhtenä työtapana voi olla [Nuoren työkirja](#): Nuori täyttää työkirjaa joko itsenäisesti tai yhdessä keskustellen valmentajan/muun työntekijän kanssa. Työkirja kulkee nuoren mukana siirryttäessä palvelusta toiseen ja se on luotu mahdollistamaan asiakkaan kuntoutumisen

ja työllistymisen kannalta oleellisen tiedon kulkemisen asiakkaan mukana. Työkirjan tarkoituksena on tehdä palveluista nuorelle itselleen ymmärrettäviä ja kirjata ylös, mistä asioista missäkin palveluissa on puhuttu.

Nuoren työkirja on Asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutuksessa kehittämisprojektina suunniteltu ja koostettu ASKELMAT-hankkeelle. Kirjan liitteistä löydät sekä työkirjan että ohjeet työkirjan täyttämiseen.



### Nuoren vastuu


Jotta nuori voi ottaa vastuuta, täytyy hänen tietää, mitä häneltä odotetaan.

 **”Riittävästi tietoa, jotta voi ottaa vastuuta.”**

(Nuorten kommentti)

Pelkkä laaja ja abstrakti ”täytyy ottaa vastuuta”, ei vielä ohjaa tilannetta eteenpäin vaan toimivampaa voi olla vastuun ja valinnan paikkoja pilkkominen pienempiin osiin. Ensin voi ottaa vastuuta tapaamisista, saapu-

misesta paikalle ja viesteihin vastaamisesta. Pienistä vastuun palasista ja päätöksistä rakentuu isompi rooli. Nuori kasvaa prosessin aikana vastuun kantaan.

 **”Vastuunottamista voi opetella pienistä asioista alkaen. Ei tehdä puolesta tai korjata jälkiä, jotta oppii, että kaikella, mitä teet, on seurauksensa.”**

(Nuorten kommentti)

Yksi tapa ottaa nuoria enemmän mukaan vastuullisiin tehtäviin on käyttää kehittäjänuoria eri palveluissa asiantuntijoina. Kehittäjänuoret voivat olla ryhmä, joka käyttää jotain palvelua aktiivisesti ja heidän mielipiteensä ovat asiakasnäkökulmasta arvokkaita. Osallistuminen palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen antaa nuorelle myös mahdollisuus ottaa osaa, kantaa vastuuta ja olla osa porukkaa.

 **”Antaa vastuuta ja jos tekee väärin niin siitä vaan oppii.”**

(Nuorten kommentti)

Ymmärrys siitä, että työntekijä ei tee asioita nuoren puolesta, lisää nuoren osallisuutta ja vastuunkantoa omaan elämään liittyvissä päätöksenteon kohdissa. Aluksi tämä saattaa ärsyttääkin, mutta mikäli vastuun ottaminen ja sitoutuminen niiden vaatimiin toimiin ei siirry omaksi toiminnaksi, on palvelulla lyhyet vaikutukset. Työntekijä voi myös kokea olevansa vastuussa nuoren etenemisestä palvelupolulla, vaikka eteneminen on kummankin vastuulla.

## Työntekijän vastuu

Työntekijä tietää, mistä palvelusta tai millaisesta roolista on kyse erilaisissa paikoissa. Työntekijän vastuulla on sanoittaa nuorelle nämä roolit. Sanojen antaminen rooleille, palveluille tai työskentelylle auttaa luottamuksen rakentumisessa ja vie tilannetta eteenpäin. Kun kunkin rooli on avattu ja sanoitettu, on nuorenkin helpompi ottaa omasta roolistaan vastuuta. Vastuuta

voi jakaa sopivin askelin. Työntekijän on hyvä muistaa, että moni on ensimmäistä kertaa palvelun piirissä tai käsittelee monimutkaisia asioita. Vaikka työnkuva ja tekeminen on työntekijälle ammatin puolesta tuttua, ei se välttämättä ole asiakkaalle sitä; siksi sanoittamista ja puhetta tarvitaan aina uudestaan.

 **”Kuvaa oman työsi raamit. Haasteita voi nousta palveluiden/verkostojen puutteesta tai jos niitä on liikaa!”**

(Työelämäneustajan kommentti)

Työntekijän vastuulla on varmistaa, että nuori on ymmärtänyt, minkä asian äärellä ollaan. Hyviä keinoja varmistua on suorat kysymykset, joissa kerrataan edellä puhuttu.

**Edellisessä luvussa on kuvattu menetelmiä, joita tässä voi hyödyntää.**

Työntekijän vastuulla on kääntää katse nuoreen ja antaa hänen käyttää omaa ääntään. Huomiota kannattaa kiinnittää nuoren kykyyn kertoa asioita ja tarvittaessa antaa välineitä asioiden sanoittamiseen. Työntekijän vastuulla on tunnistaa nuoren tuottamasta puheesta ne signaalit, joihin on syytä tarttua. Näitä voidaan kutsua esimerkiksi **huolisignaaleiksi**. Kouluissa tällaisia voivat olla esimerkiksi tunneilla nukkuminen, lisääntyneet myöhästymiset tai muu muuttunut käytös. Eri palveluissa voidaan myös määritellä työn tueksi sellaisia keskeisiä ilmiöitä, jotka työntekijän on hyvä tunnistaa ja tietää, miten toimia signaalin huomattessaan. Aina toimiminen ei tarkoita oman palvelun tarjoamista vaan kyse voi olla kokonaisvaltaisemmasta avun tarpeen huomaamisesta ja ohjaamisesta toisaalle palveluverkostossa.

Tällöin mahdollistuu se, että nuori tulee kohdatuksi kokonaisuina ja ammattilaisen vastuulla on huolehtia jatkosta, vaikkei se juuri sillä hetkellä omaan työnkuvaan kuuluisikaan. Tyypillisiä tällaisia kohtia ovat

perheväkivallan huomaaminen, päihdeongelman puheeksi otto ja mielen- tai muihin terveyspalveluihin ohjaaminen. Ohjaamiseen voi kuulua ajan varaamisessa tukeminen tai muu holistinen tuki.

## VALTA-VASTUU?

Vaikka asiakaslähtöisyydestä puhutaan paljon, se ei saa tarkoittaa, että asiakas on ohjaksissa eri palveluissa. Työntekijällä on työnsä tuoma valta ja vastuu raamittaa palveluun liittyvä tekeminen. Työ tuo aseman, josta on kannettava se vastuu, mikä työnkuvaan kuuluu. Tämä tuo palveluun tietynlaisen valta-asetelman, joka on hyvä tunnistaa.

On hyvä myös tunnistaa, että kaikki valta ei ole huonoa, vaan työntekijälle on syystä annettu valtuutus päättää ja edistää asiakkaidensa asioita. Osallisuuden kokemus on se, mitä varmasti jokaiseen päätökseen ja palveluun halutaan kuuluvan, mutta se ei tarkoita työntekijän vallan ja vastuun siirtämistä asiakkaalle. Työntekijä voi kertoa omaan rooliinsa kuuluvat vastuut ja tehdä vallankäytön näin näkyväksi myös sen kohteena olijalle.

Demokraattiseen yhteiskuntaan kuuluu se, että vallalle löytyy perustelut laista, asetuksesta, säädöksistä tai perusoikeuksista. Näitä saa kyseenalaistaa, mutta yksittäiset asiakkaat tai työntekijät eivät voi järjestelmää muuttaa tai sooloilla päätöksissä. Vaikka tämä voi tuntua byrokraattiselta, takaa se toisaalta kaikille samanlaiset oikeudet ja tasa-arvoisen kohtelun.

# 5. Aktiivisesti verkostoissa

## - turvaa palvelujen nivelvaiheet



### Palvelujärjestelmäosaaminen

= alueellinen ja globaali ymmärrys palvelujen rakenteesta, lainsäädännön tuntemus, palvelujen järjestämisen, tuottamisen ja valvonnan osaaminen, julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelujärjestelmän tuntemus, palvelujen tarvelähtöinen yhteensovittaminen ja moniammatillinen ja -alainen yhteistyö

### Verkosto-osaaminen

= kykyä päästä mukaan verkostoihin, luoda toimivia verkostoja, sekä ylläpitää ja kehittää verkostoja.

Palvelujärjestelmäosaamisen ja verkosto-osaamisen lisäksi tarvitaan verkostotyön menetelmäosaamista.

Kun puhumme täsmätyökykyisen nuoren kanssa työskentelystä, puhumme useimmiten myös monialaisesta ja -ammattillisesta yhteistyöstä. Kokonaisvaltainen tuki syntyy useista palveluista, jotka toimivat yhdessä, kuitenkin yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan - joko samanaikaisesti, rinnakkain tai jatkopoluttaen.

Tämän osion tarkoitus on tehdä näkyväksi verkostotyön merkitystä nuoren osallisuuspolulla sekä antaa välineitä verkostotyön tekemiseen ja ylläpitämiseen.

### Verkostotyön hyödyt

Verkostotyön lähtökohtana on vapaaehtoinen, tasa-vertainen, vastavuoroinen ja itseorganisoituva yhteistyösuhte, jossa yhdistetään voimat ja saavutetaan synergiaetuja.

Yhteistyö eri toimijoiden välillä takaa sen, että työtä voidaan toteuttaa asiakkaille sopivissa ympäristöissä ja että heille on tarjolla jatkopolkuja toimintakyvyn edessä. Verkostot muodostavat ne väylät, joiden kautta asiakkaat siirtyvät eteenpäin. Verkostoissa tapahtuu myös edestakaista liikettä asiakkaiden liikkeessä esimerkiksi sosiaalipalvelujen, muiden palveluiden sekä eri aktiviteettien välillä. Asiakkaan polut voivat myös haarautua ja verkostoitua useampiin suuntiin.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa yhteistyöhön sosiaalitoimen ja terveydenhuollon-, työ- ja elinkeino-toimen, opetustoimen ja muiden tahojen kanssa.

Verkostomaisen työn hyötynä on, että asiakas saa käyttöönsä erilaista asiantuntijuutta ja osaamista eikä sinun tarvitse itse osata kaikkea. Tärkeintä on, että osaat ottaa asioista selvää ja kysyä - osaat löytää vastauksia. Samalla tilanteeseen saadaan myös uutta näkökulmaa ja uusia lähestymistapoja. Aktiivinen verkostotyö ja muiden toimijoiden tunteminen vähentää päällekkäisen työn tekemistä, helpottaa asiakkaan ohjaamisessa ja yksilöllisen palveluverkon rakentamisessa.

Aktiivisen verkostotyön tekeminen vaatii työntekijältä paneutumista, aikaa ja resurssia. Muuttuvassa toimintaympäristössä verkostoa ei ole valmiina olemassa, vaan verkosto täytyy luoda itse. Verkostotyöhön on siis varattava työaikaa. Monet toimijat ovat pysyviä ja tärkeitä kumppaneita. On hyvä huomioida, että henkilöitynyt verkostotyö on haavoittuvaa työntekijöiden vaihtuessa. Organisaatiotasolla sovitut kumppanudet ja verkostotyön toimintatavat ovat vakaampia.



**TEHTÄVÄ:** Keskustelkaa yhdessä organisaatiossa, millaiset resurssit teillä on verkostotyöhön ja kuinka tärkeänä näette verkostotyön tekemisen? Miten yhteistyötä tehdään ja kenen vastuulla se on? Miten jaatte tietoa verkostoista ja muista toimijoista organisaation sisällä?



Onnistuneessa verkostotyössä jokaisella on merkittävä paikka kokonaisuudessa. Palveluohjauksen avulla sovitetaan asiakkaan palvelut yhteen ja varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemiaan palveluja. Tämä ei voi toteutua, jos eri toimijat eivät tiedä toistensa toiminnasta, eivätkä sovita palveluja järkevästi yhteen yksittäisen asiakkaan näkökulmasta. Palveluvalikko on suurelta osalta kattava, mutta sen hyödyntäminen on puutteellista. Kun tunnet palvelut, osaat ohjata niiden käyttäjäksi. Paperilla monet palvelut näyttävät samalta, joten paikan päällä käyminen ja työntekijöiden kanssa keskustelu kannattaa. Jos ei itse tunne palveluita, tulee helposti hutiohjauksia. Asiakas- ja palveluohjauksesta puhuttaessa nousevat esiin mm. vuorovaikutus, yhdessä tekeminen, oikea-aikaisuus, oikea suunta, tiedon saanti, luottamus.

Vaikeassa elämäntilanteessa elävä tarvitsee usein monia erilaisia palveluja. Hajanaisessa järjestelmässä asiakkaalla voi olla useita eri asiakkuuksia, mutta kellään palvelujärjestelmässä ei ole kokonaisvaltaista kuvaa hänen tilanteestaan. Jos asiakkaalla on vaikeuksia elämänhallinnassa ja useiden eri palvelujen tarve, voi hänen olla vaikeaa sitoutua pitkäjänteiseen ja säännölliseen työskentelyyn, mutta toisaalta hän juuri tarvitsee elämän kokonaisvaltaista tukemista. Tämä asiakas hyötyisi palveluohjauksesta kaikkein eniten.

Palveluohjaus auttaa asiakasta palauttamaan käyttöön niitä hänessä olevia kykyjä, taitoja ja voimavaroja, jotka ovat saattaneet korvautua negatiivisilla toimintamalleilla. Palveluohjauksella tavoitellaan asiakkaan ajattelussa ja toiminnassa tapahtuvaa muutosta, jonka myötä hän oppii luottamaan omaan kykyynsä toimia aikaisemmin haastavalta tuntuneiden asioiden parissa.



## Tunnista verkostomaisen työtavan tarve

Tilanteet, joista voit tunnistaa tarvitsevasi verkostomaista työtapaa:

- tunnen, että minulla ei ole mahdollisuutta auttaa asiakasta
- havaitsen, että tuki ei enää tue
- minulle on epäselvää, mitä muut toimijat tekevät ja mikä kenenkin rooli on
- en ymmärrä asiakkaan tilanteen kokonaisuutta
- haluan luoda yhteistä suunnitelmaa asiakkaan tilanteesta
- asiakas on siirtymä- ja/tai nivelvaiheessa

## Tunne roolit ja toimijat

### Tunne oma roolisi - mihin tarpeeseen vastaat

Verkostotyön tekemistä helpottaa, jos toimit mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi. Pyri sanoittamaan omaa rooliasi ja helpota näin työnjakoa sekä yhteisen ymmärryksen muodostamista



**TEHTÄVÄ:** Kuvaile omaa rooliasi ja osaamistasi seuraavien otsikoiden avulla:

- Kuka olet? Miten esittelet itsesi verkostojen jäsenille ja asiakkaillesi?
- Missä työskentelet, mikä on edustamasi organisaation/palvelun tarkoitus?
- Mitä osaamista sinulla on? Millaista osaamista tarjoat asiakkaidesi ja verkostojesi käyttöön?
- Millaisissa tilanteissa olet käytettävissä?
- Kuvaile vapaasti jokin esimerkkitalanne, jossa osaamisesi ja palvelusi on osunut nuoren polulla kohdilleen.

*Kuvaa oman työsi raamit, niin ei synny väärinkäsityksiä. Tämä tukee myös omaa jaksamista ja tuottaa onnistumisia työhön.*

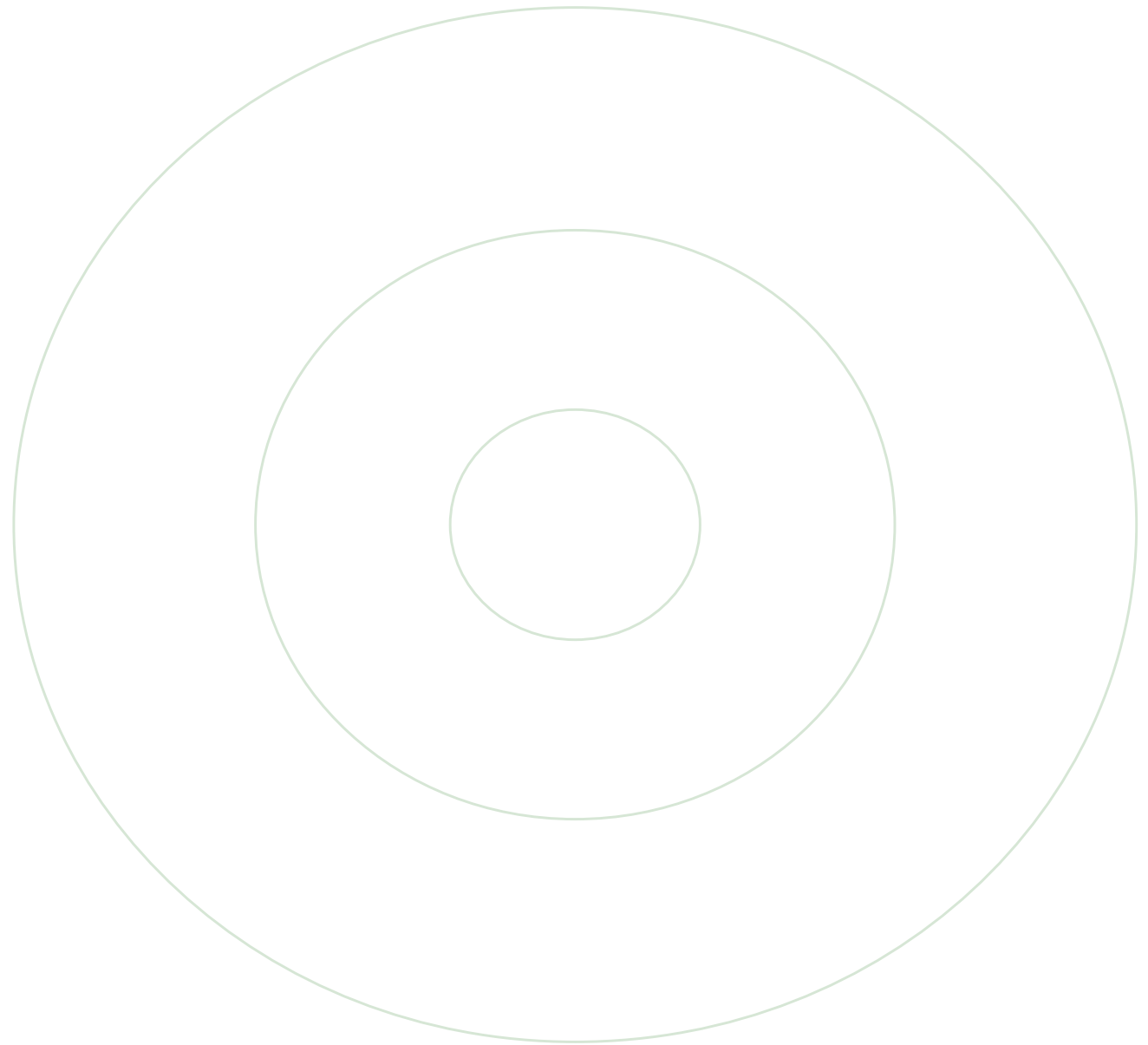


**TEHTÄVÄ:** Tunnetko alueesi toimijat? Tunnetkoko ja tunnistammeko toisemme, toistemme osaamisen sekä yhteistyön mahdollisuudet?

Listaa työsi tavoitteen kannalta tärkeitä kohderyhmiä viereiseen ympyrään. Laita ne yhteistyökumppanit, joiden kanssa teet eniten työtä yhdessä sisemmälle kehälle ja seuraavaksi tärkeimmät seuraavalle jne.

Pohdi, tarvitseeko verkostojasi laajentaa. Kirjoita uusia mahdollisia kumppaneita nykyisen verkostosi ympärille. Kirjoita keinoja verkostosi laajentamiseen. Pohdi myös, onko kartallasi turhia kumppaneita.

Jos kuvan tekeminen ei ole sinun juttusi, listaa verkostosi vaikka exceliin. Tärkeintä tässä ei ole tyyli vaan, se että hahmotat verkostosi! Verkoston hahmottaminen on hyvä visualisoinnin väline, kun haluaa tehdä omat verkostot näkyviksi. Kun kirjoitat tai piirrät kokonaisuuden paperille tai koneelle, sinun on helpompi hahmottaa verkostosi, nähdä vahvuudet ja mahdolliset puutteet. Verkostokartta auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa. Verkostokartan avulla saadaan käsitys toimijajoukon laajuudesta.



## Jaettu asiantuntijuus nuoren sekä verkoston kanssa

Jos asiakkaasi kertoo olevansa asiakkaana jossakin toisessa palvelussa, kerro miten voit osallistua yhteistyöhön ja pyydä asiakasta antamaan yhteistietosi tälle työntekijälle tai tarjoudu olemaan yhteydessä asiakkaasi luvalla näihin ammattilaisiin. Kerro millaista osaamista ja asiantuntijuutta voit tuoda tilanteeseen ja että näkökulmasi ja havaintosi voivat tuoda esiin sellaisia asioita, joita muut toimijat eivät välttämättä ole tulleet ajatelleeksi.

Sovi yksilöllisesti verkoston ja asiakkaan kanssa toimintatavoista esim. tavoista siirtää tietoa ja olla yhteyksissä. Huomioithan, että työntekijöiden tehtävänä on esitellä myös eri toimijoiden osuutta asiakkaalle ymmärrettäväksi.

Verkostoyhteistyö edellyttää halua yksilöllisiin ratkaisuihin, erilaisuuden ja erimielisyyden sallimista, uteliaisuutta, asioiden yhdessä ihmettelyä ja tutkimista sekä rakentavaa kyseenalaistamista. Onnistunut verkostoyhteistyö synnyttää kollektiivisen oppimisprosessin.

Verkostoyhteistyö tarkoittaa oman osaamisensa, tietonsa ja kokemuksensa jakamista muiden verkoston jäsenten kanssa. Kun ollaan uuden yhteisen kysymyksen äärellä, on tärkeää pystyä jakamaan myös ajatuksia, aavistuksia ja potentiaalista tietoa. Tämä edellyttää luottamusta ja tuttuutta osapuolten välillä. Luottamus rakentaa siltaa odotusten ja kokemusten välille, ja verkostomaisessa työssä luottamusta rakennetaan tietoisesti alusta alkaen. Luottamuksen rakentaminen vie aikaa, joten on tärkeää, ettei odota verkostotyöltä tuloksia liian nopeasti.

## Verkostotyön tapoja

### Verkostotapaaminen

Joskus verkostoksi riittää pelkkä sähköpostilista, jonka kautta saa tietoa. Suurin osa verkostoista järjestää kuitenkin yhteisiä tapaamisia.

Verkostotapaaminen voi olla esimerkiksi:

1. työpajatyypinen työskentelevä kokous
2. klinikkatyypinen johonkin kysymykseen tai teemaan keskittyvä kokous
3. perinteinen alustukseen perustuva kokous
4. tutustumiskäynti jonkun verkoston jäsenen luona tai jossain muussa paikassa

### Verkostopalaverit

Verkostopalaverissa asiakkaan, hänen lähiverkostonsa ja työntekijöiden on mahdollista puhua avoimesti pyrkimyksistään, tuesta ja huolistaan turvallisessa ympäristössä.

Kutsumisesta huolehtii se työntekijä, jolle tulee tarve yhteistyöneuvottelulle. Palaveriin kutsutaan vain asiakkaan tilanteen kannalta oleelliset henkilöt, joista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa.

### Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on työote, jossa palvelun käyttäjät tai muut sidosryhmät ovat mukana palvelujen ja toimintojen suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa. Tavoitteena on kehittää palveluja vastaamaan asiakasryhmän tarpeita.



**TEHTÄVÄ:** Pohdi itseäsi ja omaa tapaasi tehdä verkostotyötä. Millaisia menetelmiä ja tapoja sinulla on käytössä?

## ESIMERKKEJÄ VERKOSTOTYÖSTÄ

### Lahden alueen työllisyysverkosto

Lahden Diakonialaitos on koordinoinut Lahden alueen työllisyysverkoston toimintaa keväästä 2021 alkaen. Tavoitteena on ollut koota yhteen Lahden alueella työllisyysparissa toimivat tahot ja lisätä toimijoiden tietoisuutta toisistaan sekä parantaa työttömien työnhakijoiden poluttumista kohti työelämää. Dilan nettisivuilta löytyy Lahden alueen työllisyysverkoston palvelukoonti.

### Kahden organisaation välinen työnteko ASKELMAT-hankkeessa

Parhaimmassa tapauksessa kahden organisaation välinen työnteko ja yhteistyö on niin saumatonta, että organisaatorajat hämärtyvät. Askelmissa tapahtui juuri näin. Työntekoa edistivät selkeät tehtävänjaot (yksilövalmennus toisessa organisaatiossa ja ryhmävalmennus toisessa), tiivis yhteydenpito ja myös säännöllinen yhteinen työskentely. Valmennustyömme oli usein limittäistä tai peräkkäistä, eli monesti nuori oli mukana sekä yksilö- että ryhmävalmennuksessa joko samanaikaisesti tai niin, että hän esimerkiksi aloitti ryhmässä ja jatkoi sen jälkeen yksilövalmennuksessa. Tämä vaati meiltä valmentajilta sujuvaa tiedonkulkua puolin ja toisin. Tärkeää oli sanoittaa oman työskentelyn sisältöä ja omaa osaamista sekä kuunnella ja tunnistaa toisen työntekijän ja palvelun vahvuudet. Näin osasimme markkinoida valmennuksia osallistujille selkeästi ja tarkoituksenmukaisesti.

Nämä nousivat esiin, kun eri työllisyystoimijoilta kysyttiin, mitä ovat ne tekijät, jotka tekevät verkostoyhteistyöstä laadukasta?

- *Ratkaisukeskeisyys; työn tuloksellisuus; yhteinen tavoite ja sitoutuminen; tekoja*
- *Luotettavuus ja luottamus, helppo ottaa yhteyttä*
- *Toimijat tuntevat toisensa ja toistensa erityisosaamisen; verkoston jäsenet tuntevat toistensa erilaisia tehtäviä; kaikki tietävät, kuka tekee ja mitä tekee; henkilökohtaisuus*
- *Asiakaspolku/prosessi on sujuvaa ja tehokasta: asiakkaan asiat etenevät saumattomasti palvelusta toiseen ja/tai välillä; verkoston toiminta näyttötyy asiakkaalle sujuvana; asiakasta ei pallotella; oikea-aikaisuus ja jatkuvuus asiakasprosessissa; asiakastyytyväisyys; saattaen vaihdettava asiakasohjaus*
- *Huumori, hyvä olo ja sopiva rentous; avoin vuorovaikutus; samalla tasolla kohtaaminen; hyvä kohtelu ja kunnioitus; helppous, hyvä meininki eikä dis-sata toisiaan; tavoitettavuus ja ajan käyttö verkostolle*
- *Selkeys: eri toimijoilla selkeät toimenkuvat/roolit; ei turhaa päällekkäisyyttä; prosessi on kuvattu*
- *Laaja ja jatkuva yhteistyö; kehitetään ja vaikutetaan yhdessä verkostossa jatkuvasti; toimijoiden välillä on yhteydenottoja ja tieto kulkee sujuvasti*
- *Hyvä tiedonkulku verkostossa; toimijat ja yhteystiedot löytyvät päivitettyinä yhteisestä paikasta*

(Päijät-Hämeen työllisyystoimijoiden palveluohjauksen ja verkosto-työn -tilaisuus 9.11.2022)

## LISÄÄ AIHEESTA

**Lahden alueen työllisyysverkosto:** <https://dila.fi/lahden-alueen-tyollisyysverkosto> (DILA Lahden diakonialaitos 2022)

**Verkostojohtamisen opas:** [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK\\_12\\_19\\_Verkostojohtamisen\\_opas.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK_12_19_Verkostojohtamisen_opas.pdf) (Valtioneuvoston kanslia 2019)

**Moninaisuus voimavarana podcast osa 3:** Ajatuksia työllisyyden hoidon kentästä ja yhteistyön merkityksestä <https://soundcloud.com/labfocus/moninaisuus-voimavarana-3-moninaisuus-ja-tasmatyokyky> (Seppälä 2022b)

- **Ratkaisukeskeisyys • Tuloksellisuus**
- **Sitoutuminen • Luotettavuus**
- **Luottamus • Henkilökohtaisuus**
- **Sujuvuus • Saumattomuus**
- **Oikea-aikaisuus • Jatkuvuus**
- **Asiakasohjaus • Asiakastyytyväisyys**
- **Huumori • Hyvä olo • Rentous**
- **Avoin vuorovaikutus • Kunnioitus**
- **Helppous • Tavoitettavuus • Selkeys**
- **Yhteistyö • Hyvä tiedonkulku**

# 6. Turvaa jatko

## - älä jätä roikkuu

”Anna palautetta toiminnastani ja ohjaa eteenpäin.”

(Nuoren kommentti)

”Jotkut tarvii polun jälkeen mentorin ja jotkut ei.”

(Nuoren kommentti)

Nuorten kanssa työskentelevät pitävät monialaista, sektorirajat ylittävään yhteistyötä tärkeänä. Yhteistyössä on kuitenkin haasteita. Verkostoyhteistyöhön kaivataan selkeää johtamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden välille joustavia käytänteitä. Nuoren tukemisen näkökulmasta arvokasta on turvallisuuden tunne, joka luodaan kokonaisvaltaisella kohtaamisella. Kuulluksi tuleminen on lähtökohta asioiden selvittämiseksi, työskentelyyn motivoimiselle ja työskentelyn jatkumiselle.

Tässä osiossa kannustamme sektorirajoja ylittävään yhteistyöhön ja rinnalla kulkemiseen palvelujen vaihtuessa.

### Olet yksi osa nuoren polkua

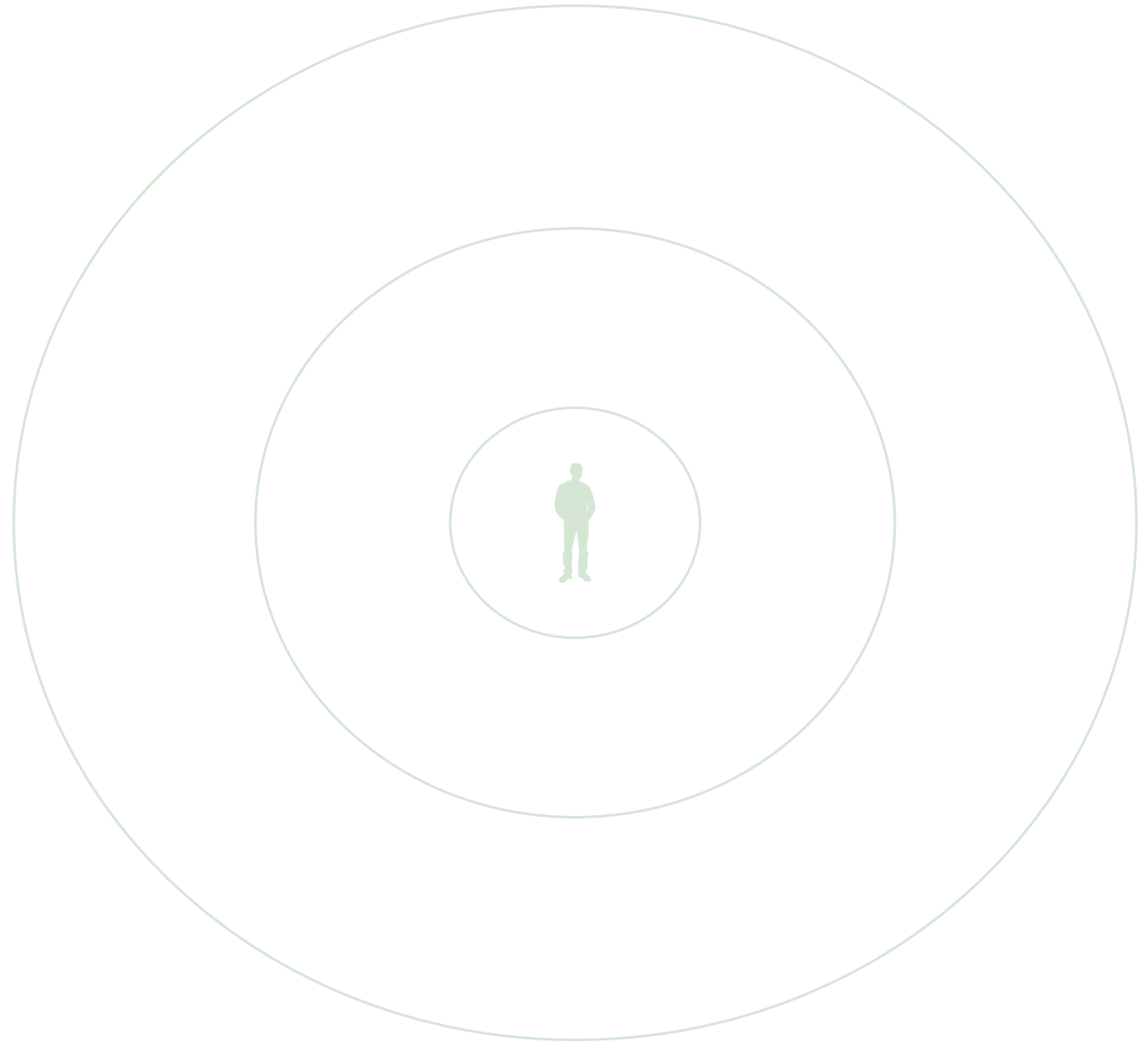
Palveluohjauksellinen työote ja verkostotyö antavat mahdollisuuden avata uusia ovia, tutustua erilaisiin mahdollisuuksiin ja laajentaa asiakkaasi tukiverkosta. Jokaisen asiakkaan palvelu- ja tukiverkosto on erilainen. Verkostomaisessa työmallissa asiakkaan polku jatkuu suunnitelmallisesti, vaikka sinun osuutesi hänen polullaan päättyy.

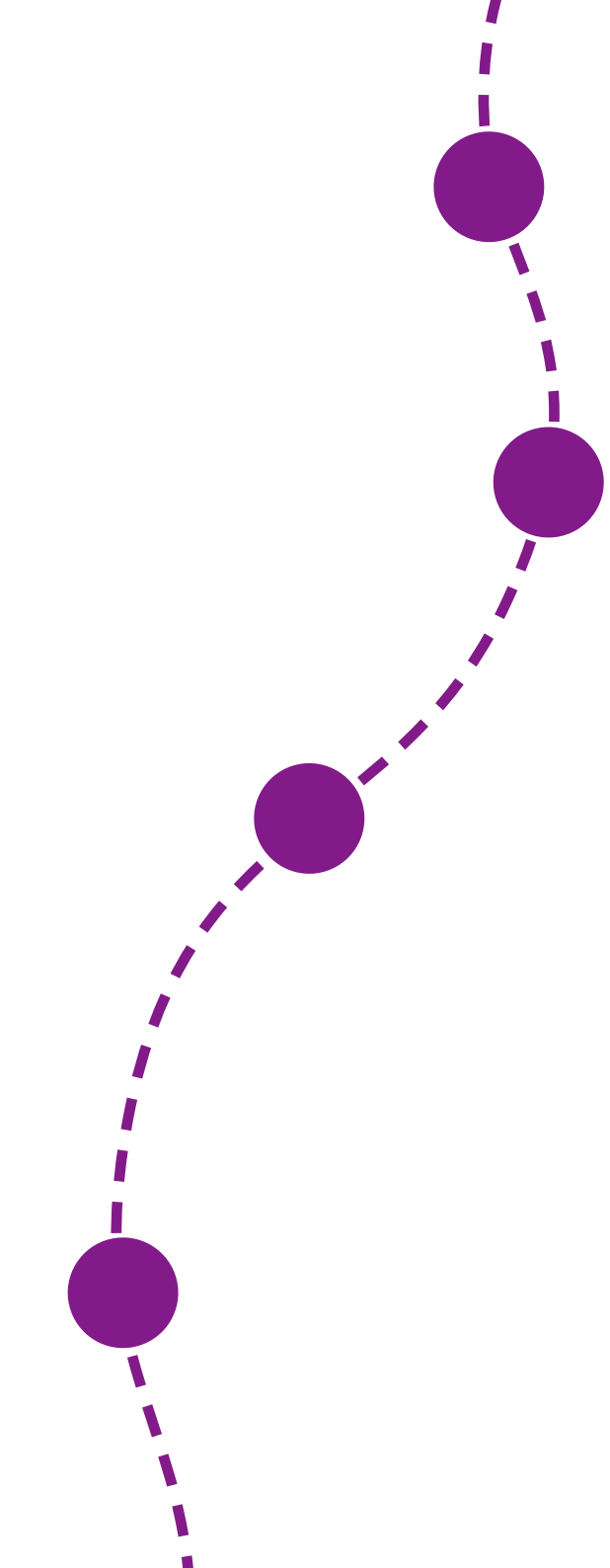






**TEHTÄVÄ:** Nyt ympyrän keskiössä on asiakkaasi. Listaa nuoren osallisuuden/tavoitteiden ja oman työsi tavoitteena kannalta tärkeitä kohderyhmiä ympyrän kehälle. Laita tärkeimmät kumppanit sisäkehään, seuraavaksi tärkeimmät seuraavalle kehälle jne. Kumppanuuksien toteutuessa voit lisätä kumppaninkohdalle myös työntekijän nimen ja yhteystiedot.





Asiakkaan saattaminen palvelusta toiseen madaltaa siirtymien kynnyksiä. Ennen siirtymää on hyvä tarjota useampia vaihtoehtoja ja osallistaa valintaan mm. käymällä yhdessä tutustumassa useammassa paikassa. Paikan ja työntekijän näkeminen oman tutun työntekijän kanssa helpottaa asiakkaan sitoutumista uuteen paikkaan.

Kun sinun osuutesi asiakkaan asioissa päättyy, jatkaville tahoille siirrettään aina asian kannalta tarpeellinen ja välttämätön tieto. Tiedonsiirto voidaan tehdä yhteisessä palaverissa asiakkaan ja toimijoiden kesken. Tarvittavia tietoja siirtämällä asiakkaalle rakennetaan silta eteenpäin ja saatetaan tarvittavien palvelujen piiriin. Laatikaa yhteinen suunnitelma siitä, miten työskentelyä jatketaan ja kuka tekee seuraavaksi mitä. Sopikaa myös siitä, kehen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä, jos asiakkuus ei suoraan jatku jossakin palvelussa.

Nuorten kommentteja siirtymien suunnittelusta ajoissa:



**”Kerrotaan mahdollisuuksista hyvissä ajoin.”**

(Nuoren kommentti)



**”Suunnitelmallisuutta tarpeeksi ajoissa.”**

(Nuoren kommentti)



**”Tehdään jatkosuunnitelma yhdessä nuoren kanssa.”**

(Nuoren kommentti)

## Polkuja on monia, osallisuuden kokemus tärkeintä

Työllistymispolut ja tiet työelämään ovat yhtä moninaisia kuin me ihmisetkin. Osa kaipaa työllistymispolun varrella pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista tukea eikä työllistyminen suoraan avoimille työmarkkinoille ole mahdollista. Työttömyyden ja avointen työmarkkinoiden väliä kutsutaan välityömarkkinoiksi.

### Esimerkkejä välityömarkkinoilla tarjottavista toimintatavoista:

- Kuntouttava työtoiminta
- Työkokeilu
- Palkkatuki-työpaikat
- Työhönvalmennus
- Koulutukset ja valmennukset
- Opinnollistaminen
- Työharjoittelu
- Oppisopimukset
- Kokemusasiantuntijat
- Vaikuttamistyö
- Työ- ja toimintakyvyn arviointi
- Vertaistoiminta
- Paikka auki -työ
- Työllistämishankkeet
- Osa-aikatyö
- Vapaaehtoistoiminta
- Ammatillinen kuntoutus
- Yhdyskuntapalvelu
- Tuettu keikkatyö



TEHTÄVÄ: Tunnistatko ketkä toimijat alueellasi tuottavat tai tarjoavat kyseisiä toimintatapoja?



## Työelämävalmiuksien harjoittelu aidossa työelämäympäristöstä Kierrätyskeskus Patinassa

Kierrätyskeskus Patinan toiminnan tarkoitus on edistää pitkäaikaistyöttömien työmarkkinoille kiinnittymistä. Tavoitteen saavuttamiseksi järjestään erilaisia työllistymiseen tähtäviä tai työllistymistä tukevia palveluita, kuten työkokeilu- ja palkkatukipaikkoja sekä kuntouttavaa työtoimintaa. Kaikessa toiminnassa määritellään yksilöllisesti jakson tavoitteet ja toteutus sekä huomioidaan asiakkaan kokonaistilanne. Otetaan huomioon asiakkaan tämänhetkinen tilanne, koulutus, suunnitelmat ja toiveet siitä, mitkä tehtävät kiinnostavat. Työtehtävät määritellään ja muotoillaan jokaisen työ- ja toimintakyvyn mukaisiksi. Työhön tarjotaan yksilöllinen perehdytys, työtehtävien räätälöinti sekä tuki työtehtävistä suoriutumiseen. Uusia valmennettavia tulee tiheällä aikavälillä ja tämä vaatii työyhteisöltä hyvää vastaanottokykyä, avoimuutta ja joustavuutta.

*”Meillä on äärimmäisen kunnioittava ilmapiiri. Tiedämme, että jokaisella on haasteita, mutta me ollaan täällä yksilöinä yhdessä. Meillä moninaisuus on normaalia, oli se sitten mitä tahansa.”*

### **Marjut Kinnunen**

yksikönpäällikkö  
Kierrätyskeskus Patina  
Harjulan settlementti ry

Vaikka tutkimukset osoittavat, että työssäkäyvät kokevat vahvempaa osallisuutta kuin työttömät ja työkyvyttömät, työ ei ole ainoa väylä osallisuuden vahvistumiselle. Elämän voi tuntea arvokkaaksi myös työelämän ulkopuolella. Meillä kaikilla on oikeus olla arvostettu osa yhteisöä ja saada onnistumisen ja merkityksellisyiden kokemuksia. Esimerkiksi vapaaehtoistoiminta ja erilaiset matalan kynnyksen toiminnat vahvistavat ihmisten yhteiskunnallista toimijuutta ja aktiivista kansalaisuutta.

### **Osallisuuden kokemuksen mittaaminen**

Vaikka osallisuuden kokemus on ennen kaikkea subjektiivista, on sen mittaamiseksi ja edistämiseksi kehitetty useita työkaluja, joita voit helposti ottaa käyttöösi:

- THL:n (2022c) kehittämällä osallisuusindikaattorilla voi mitata yksilöiden osallisuuden kokemusta.
- Nuorten osallisuuden laatukriteerit tarjoavat käytännöllisen työkalun arvioida nuorten osallisuuden toteutumista (Nuoretjaosallisuus.fi 2022).
- Sitran (2022) Seitsemän oppituntia nuorten osallisuudesta tarjoaa tapoja lisätä nuorten osallisuutta ja vahvistaa nuorten ääntä heitä koskevissa asioissa.

## **Osallisuuden kokemuksen voi löytää vapaaehtoistoiminnassa**

Vapaaehtoistoiminta on tavoitteellista toimintaa, jossa itse asetetut tavoitteet riittävät. Parhaimmillaan siinä mukana oleminen voi kantaa elämän eri nivelvaiheissa ja tukea identiteetin rakentumisessa. Nuori voi tuntea mahdollisesti kadottamaansa iloa, kun näkee tuottaneensa sitä esimerkiksi lapselle tai ikääntyneelle. Auttaminen ei kuitenkaan riitä kuvaamaan vapaaehtoistyön luonnetta – se on kansalaisaktiivisuutta, joka voi näyttää ja tuottaa tekijälleen uusia vahvuuksia. Osaamista voi hankkia monipuolisesti, ja erilaiset työelämätaidot karttuvat vapaaehtoisten yhteisöissä luontevasti. Vapaaehtoisuus on motivoivaa siksi, että päätösvalta kuuluu vapaaehtoiselle, eikä nuori ole niin sanotusti kyydissä, vaan kuljettajana. Vapaaehtoisena toimiminen on samalla vaikuttamista itselle tärkeisiin asioihin.

Nuori, joka sisäistää vapaaehtoistoiminnan periaatteet, voi sitä kautta oppia arvostamaan itseään. Vapaaehtoistoiminnan periaatteiden mukaisesti jokainen saa tehdä omien voimavarojensa mukaan. Sitoutuminen ei aina tarkoita mahdollisimman suurta tuntimäärää. Vapaaehtoistoiminnan anti on yksilöllinen sekä kokemuksellinen, ja sen motivaatiotekijöitä on tutkinut ja mallintanut esimerkiksi teologian tohtori Anne Birgitta Pessi (ent.Yeung). Muun

muassa vastavuoroisuus toteutuu vapaaehtoistehtävissä tavalla, joka on omiaan palauttamaan luottamusta muihin ja omaan itseen. Eri-ikäisten ihmisten kesellä voi tulla nähdäksi uudella tavalla.

Lahden Diakonialaitoksella tehdään työtä monenlaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten parissa, ja myös vapaaehtoistoiminnan koordinoinnilla on pitkät perinteet. Vapaaehtoiset ovat mukana edistämässä yhteistä hyvää valitsemallaan tavalla. Dilassa on kehitetty tuettua vapaaehtoistoimintaa vuodesta 2018. Tuki vapaaehtoiselle mahdollistaa mukaan pääsemisen myös enemmän ohjausta ja tukea tarvitseville.

Nuortenkin kohdalla on tärkeää auttaa hyvään alkuun uudessa roolissa tukevammalla perehdytyksellä, joka kulkee rinnalla. Vapaaehtoisuus on ennen kaikkea toimijuutta, jonka kautta nuori saattaa saada uuden roolin tekemällä pieniä, mutta yhteiskunnallisesti merkittäviä tekoja.

### **Tiina Roos**

koordinaattori,  
Tukea vapaaehtoisuuteen (STEA)  
Lahden Diakonialaitos

## Osaamista kertyy muuallakin kuin koulussa ja työssä

Osaamista kertyy monissa eri ympäristöissä kuten opiskellessa, työelämässä, arjessa, harrastuksissa, vapaa-ajalla, perhe-elämässä, koulutuksessa, kursseilla jne.

Osaaminen on tärkeä osa ihmisen identiteettiä, ja kaikin eri tavoin hankittu osaaminen kietoutuu osaksi läpi elämän kehittyvää osaamisidentiteettiä. Osaamisidentiteetti ei ole valmis kokonaisuus, vaan se koostuu mosaiikkimaisesta osaamisesta kunkin oppijan ja työntekijän tietojen sekä taitojen mukaan ja se kehittyy koko ajan.

Nuorta kannattaa tukea sanoittamaan osaamistaan ja tunnistamaan myös erilaisissa harrastuksissa ja vapaa-ajalla kertynyttä osaamista.

### Osaamisen tunnistamisen voi lähteä tekemään osaamisen osa-alueiden kautta:

- **Tieto:** Mistä asioista tiedän? Mitä niistä tiedän? Miten päivitän osaamistani?
- **Taito:** Miten osaan hyödyntää tietoa? Mitä osaan käytännössä?
- **Tahto:** Mitä haluan saavuttaa? Mitä olen valmis tekemään itse tavoitteeni eteen? Missä määrin uskon itseeni ja osaamiseeni?
- **Kokemus:** Missä olen hyvä? Missä olen asiantuntija?
- **Kontaktit:** Keitä tarvitsen kehittyäkseni? Keitä tunnen? Keiden kanssa teen yhteistyötä?
- **Henkilökohtaiset ominaisuudet:** Mistä saan voimaa? Mistä innostun? Missä tarvitsen apua?

### Osaamisen osa-alueisiin voi tutustua pohtimalla, mitä jo osaa?

- osaamisen arviointi ja aiemmin opitun tunnistaminen

### Ja mitä haluaa oppia?

- osaamistavoitteet ja tulevaisuuden suunnittelu

## Osaaminen näkyviin

Harjulassa startattiin syksyllä 2021 MONI – monipuolien osaaminen näkyviin innolla -hanke. Hanke järjestää koulutusta, jonka tarkoituksena on oppia tunnistamaan omia vahvuuksia ja osaamista sekä vahvistaa opiskelussa ja työelämässä tarvittavia taitoja. Oman osaamisen ja vahvuuksien tunnistaminen on yllättävän hankalaa monelle meistä. Liekö yhtenä syynä siihen suomalainen vaatimattomuuden eetos, joka ei anna arvoa oman itsensä kehumiselle. Omien vahvuuksien ja osaamisen tunnistaminen ovat kuitenkin avainroolissa työelämässä suunnitussamme ja omaa paikkaa etsiessämme. Ne ovat kuin kartta ja kompassi, jotka näyttävät meille suunnan, jota kohti suunnata opiskeluissa ja työelämässä. Vahvuuksien ja osaamisen tunnistamista ja sanoittamista voidaan pitää myös yhtenä tärkeimmistä tulevaisuuden työelämätaidoista. Työelämä muuttuu koko ajan, uusia ammatteja tulee ja vanhoja häviää. Onkin siis ensiarvoisen tärkeää tunnistaa oma osaamisensa ja se, missä erilaisissa tehtävissä sitä voi hyödyntää.

Eräs opiskelijani sai taannoin kutsun työhaastatteluun. Haastattelun jälkeen hän tuli tyytyväisenä luokseni ja kertoi haastattelijan antaneen hänelle kiitosta siitä, että opiskelijani oli osannut sanoittaa oman osaamisensa erinomaisesti omaan ansioluetteloonsa. Opiskelijani oli aiemmin pitänyt omia vahvuuksiaan itsestään selvytyksenä, eikä ollut osannut tuoda niitä esiin. Miten hienoa olikaan nähdä hänen löytävän omat vahvuutensa ja tuntevan niistä ylpeyttä!

On ilo kulkea opiskelijoiden rinnalla heidän hahmottaessaan omia vahvuuksiaan sekä opiskellessaan opiskelussa ja työelämässä tarvittavia taitoja. Monet opiskelijoista haluavat saada opinnoista myös suoritusmerkinnät Omaan opintopöytäkuunsa. Tämä on ollut mahdollista syksystä 2021 alkaen, jolloin vapaa sivistystyö sai oikeuden tallentaa vapaassa sivistystyössä hankittua osaamista Koski-tietovarantoon. On hienoa, että vapaassa sivistystyössä hankitun osaamisen arvo on alettu pikkuhiljaa huomata, sillä vapaan sivistystyön kursseilta ja koulutuksista on mahdollista hankkia monia uusia työkaluja osaamisen työkalupakkiin!

### Anna Mäkelä

ohjaaja, MONI-hanke & ASKEL-hanke  
Harjulan Setlementti



### **Työpajat nuorten työelämävalmiuksien vahvistajana ja äänen esiin tuomisen keinona**

Yksilö- ja ryhmävalmennuksen rinnalla ASKELMAT-hankkeessa on järjestetty työpajoja nuorille sekä työyhteisöjen edustajille, joilla on kokemuksia täsmätyökykyisten nuorten ohjaamisesta sekä työllistämisestä.

Työpajamalli on suunniteltu täsmätyökykyisille nuorille, jotka tarvitsevat tukea omalla polullaan kohti opiskelu- tai työpaikkaa. Työpajat toteutetaan yhteiskehittäen tavoitteena tuoda nuorten oma ääni ja kokemustieto työelämän moninaisuusosaamisen kehittämisen lähtökohdaksi.

Työpajojen tavoitteena on vahvistaa täsmätyökykyisten nuorten työelämävalmiuksia sekä taitoja tunnistaa omaa osaamistaan suhteessa työelämässä tarvittaviin taitoihin. Työyhteisöjen osalta työpajojen tarkoituksena on parantaa työnantajien valmiuksia työllistää täsmätyökykyisiä nuoria sekä lisätä tietoa työn räätälöinnistä ja tukea tarvitsevien nuorten ohjaamisesta työpaikalla.

Työpajoja voidaan järjestää joko yksittäin tai useamman työpajan prosessina suljetulle ryhmälle tai nonstop-periaatteella. Työpajat ovat kestoltaan kahden tunnin mittaisia tilaisuuksia, jotka voivat sisältää lyhyen alustuksen aihealueeseen, työskentelyosuuden pienryhmissä sekä yhteisen koontivaiheen.

## **Työpajojen teemat**



### **1. NUORTEN TYÖPAJAT**

**Vahvistaa nuoren taitoja tunnistaa ja lisätä omia työelämävalmiuksiaan**

Teemat:

- Työelämävalmiudet ja -taidot
- Vahvuudet ja tuen tarpeet
- Elämänhallinta ja minäpystyvyys
- Osaamidentiteetti
- Moninaisuusosaaminen



### **2. YHTEISET TYÖPAJAT**

**Kokoa täsmätyökykyisiä nuoria ja työelämänedustajia kehittämään yhdessä työelämän moninaisuusosaamista**

Teemat:

- Työelämätaidot
- Moninaisuusosaaminen
- Rekrytointi ja työaloitus
- Perehdytys ja tuki
- Työn räätälöinti ja ohjaus
- Työnantajan tukimuodot
- Asennemuutos

## Entä he, jotka eivät löydä paikkaansa?

Olemme tässä työkirjassa keskittyneet tärkeisiin kohtiin täsmätyökykyisen nuoren työllistymisen polulla: miten löytää polun alku, kuinka oppia ottamaan vastuuta, mitä tapahtuu nivelvaiheissa? Kaikki eivät kuitenkaan siirry vaiheesta toiseen tai löydä omaa polkuaan pitkienkään palvelujaksojen aikana.

Nuoriin kohdistuu vanhenevassa yhteiskunnassa paljon odotuksia. Ilmiömedian tutkimusartikkeliin mukaan (Kallio & Honkatukia 2022) nuorten odotetaan kasvavan tuottaviksi työntekijöiksi, vastuullisiksi vanhemmiksi sekä lainkuuliaisiksi ja yhteiskuntaan osallistuviksi kansalaisiksi. Kaikki eivät kuitenkaan solahda ongelmitta tähän muottiin. Tästä voi seurata se, että nuoret vaikuttavat tekevän valintoja, jotka ovat ristiriidassa sen kanssa, mitä heiltä odotetaan tai pidetään järkevinä.

### LISÄÄ AIHEESTA

#### Osallisuusindikaattori:

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta> (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c)

#### Nuoret ja osallisuus:

<https://nuoretjaosallisuus.fi/laatukriteerit-2> (Nuoretjaosallisuus.fi 2022a)

<https://nuoretjaosallisuus.fi/tyokaluja> (Nuoretjaosallisuus.fi 2022b)

<https://www.sitra.fi/julkaisut/seitseman-oppituntia-nuorten-osallisuudesta/#seitsemän-oppituntia> (Sitra 2020)

#### Tuetusta vapaaehtoistoiminta:

[https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu\\_vapaaehtoistoiminta\\_WEB\\_KORJ2.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu_vapaaehtoistoiminta_WEB_KORJ2.pdf) (Rajala & Nieminen 2017)

Näitä odotuksia vastustavaa toimintaa kuvataan Ilmiömedian artikkelissa arkipäivän vastarintana, joka voi ilmentyä monella tavalla, kuten esimerkiksi puhumattomuutena palvelukohtaamisissa tai hoitokäytännöistä kieltäytymisenä (Kallio & Honkatukia 2022.). Tällaisen passiivisuuden varmasti moni työntekijä tunnistaa. Aina kyse ei välttämättä ole tietoisista teoista, mutta näitä kohtaamisia voidaan tarkastella pieninä osallisuuden ja kansalaisuuden tekoina, joiden kautta nuoret pyrkivät määrittelemään paikkaansa tai pitämään kiinni omista oikeuksistaan valita toisin.

Vaikka passiivisuus tai palvelusta kieltäytyminen ei näytä järkevältä ja saattaa aiheuttaa ärtymystä, voi siihen pyrkiä suhtautumaan ongelmallisuuden sijaan nuoren keinona kontrolloida omaa polkuaan.

Palveluun hakeutuneella nuorella on oikeus muuttaa mieltään ja olla ottamatta vastaan tarjottuja vaihtoehtoja. Palvelun saattaa tarjota heille piiloisia oppimisen paikkoja: tätä en halua, tähän minusta ei ole, en ole valmis vielä siirtymään eteenpäin. Vaikka polku ei toimisi kaikissa kohdissa, voi sillä tapahtuneista kohtaamisista tehdä paikkoja, joissa nuori saa pohtia elämäänsä arvostavassa ilmapiirissä.

# 7. Lähteet

AMEO. 2021. Ammatillisten erityisoppilaitosten kumppanuusverkosto. Olemme täsmätyön puolestapuhujia! Viitattu 28.10.2022. Saatavissa <https://ameo.fi/vaikuttaminen/kannanotot/>

DILA Lahden diakonialaitos. 2022. Lahden alueen työllisyysverkosto. Viitattu 28.10.2022. Saatavissa <https://dila.fi/lahden-alueen-tyollisyysverkosto/>

Huhtalo, U. & Jokinen, O. 2021. Täsmätyö laajentaa työllistymisen mahdollisuuksia. LAB Focus. Viitattu 28.10.2022. Saatavissa <https://blogit.lab.fi/labfocus/tasmatyo-laajentaa-tyollistymisen-mahdollisuuksia>

Häkli, J., Kallio, K.P. & Korkiamäki, R. (toim.). 2015. Myönteinen tunnistaminen. Nuorisotutkimusverkoston Kenttä-sarjan julkaisu. Helsinki: NTV.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen julkaisu 2012:18. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen\\_vaitoskirja.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf)

Jokinen, O. 2022. Väilyömarkkinoilta yksilöllisiä polkuja työelämään. LAB Pro. Viitattu 26.11.2022. Saatavissa <https://www.labopen.fi/lab-pro/valityomarkkinoilta-yksilollisia-polkuja-tyoelamaan>

Kallio, J. & Honkatukia, R. 2022. Nuoret aikuiset vastustavat yhteiskunnan vaatimuksia arkipäiväisin keinoin. Ilmiömedia. Viitattu 28.10.2022. Saatavissa <https://ilmiomedia.fi/artikkelit/nuoret-aikuiset-vastustavat-yhteiskunnan-vaatimuksia-arkipaivaisin-keinoin>

Kauppila, R. & Hietala O. 2018. Johtajat osallistajista osallisiksi. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisu. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak työelämä 13. Viitattu 20.10.2022. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>

Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Viitattu 29.10.2022. Saatavissa <http://oulu.ouka.fi/seutu/tukeva/mo-niammatillinen-julkaisu.pdf>

Kähkönen, S. 2021. Yhteiskehittämisen opas 2021. Viitattu 20.10.2022. Saatavissa <https://www.puheet.com/blogi/yhteiskehittamisen-opas>

Kykyviisari. 2022. Kykyviisari® työ- ja toimintakyvyn tukena. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 5.12.2022. Saatavissa <https://sivusto.kykyviisari.fi>

LAB-ammattikorkeakoulu. 2022. ASKELMAT – Askel askeleelta osallisuuspolku Päijät-Hämeessä. Viitattu 28.10.2022. Saatavissa <https://lab.fi/fi/projekti/askelmat>

Lumo-hanke. 2022. Toimintakortit: Yhdessä tehdään paremmin työtä lapsen parhaaksi. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa <https://indd.adobe.com/view/43e24702-dfda-4f73-85af-b56925631429>

Matthies, A-L. 2021. Epävierallisen sektorin ja hyvinvointivaltion suhteiden tarkastelua. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/74507>

Nuoretjaosallisuus.fi. 2022a. Nuorten osallisuuden laatukriteerit. Viitattu 20.10.2022. Saatavissa <https://nuoretjaosallisuus.fi/laatukriteerit-2/>

Nuoretjaosallisuus.fi. 2022b. Työkaluja ja toimintamalleja osallisuuden toteuttamiseen. Viitattu 20.10.2022. Saatavissa <https://nuoretjaosallisuus.fi/tyokaluja>

Nuorisolaki 21.12.2016/1285. Finlex. Viitattu 29.11.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Rajala, A. & Nieminen, P. (toim.) 2017. Tuettu vapaaehtoistoiminta: avain osallisuuteen. Kansalaisareenan julkaisu 3/2017. Viitattu 20.11.2022. Saatavissa [https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu\\_vapaaehtoistoiminta\\_WEB\\_KORJ2.pdf](https://kansalaisareena.fi/wp-content/uploads/2017/11/Tuettu_vapaaehtoistoiminta_WEB_KORJ2.pdf)

Seppälä, M. 2022a. Moninaisuus voimavarana, osa 1 : Moninaisuus työelämässä. LAB Focus. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa <https://soundcloud.com/labfocus/moninaisuus-voimavarana-osa-1-moninaisuus-tyoelamassa>

Seppälä, M. 2022b. Moninaisuus voimavarana, osa 3 : Moninaisuus ja täsmätyökyky. LAB Focus. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa <https://soundcloud.com/labfocus/moninaisuus-voimavarana-3-moninaisuus-ja-tasmatyokyky>

Sitra. 2020. Seitsemän oppituntia nuorten osallisuudesta. Viitattu 20.11.2022. Saatavissa <https://www.sitra.fi/julkaisut/seitsemän-oppituntia-nuorten-osallisuudesta/#seitsemän-oppituntia>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Finlex. Viitattu 21.12.2022. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2014/20141301>



SOSTE. 2019. Välityömarkkinoiden yhteistyöryhmä. Välityömarkkinat ja tarvelähtöiset työllisyyspalvelut. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. SOSTEn julkaisuja 3/2019. Viitattu 28.9.2022. Saatavissa <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/01/SOSTE-julkaisu-2019-Valityomarkkinat-ja-tarvelahtoiset-tyollisyyspalvelut.pdf>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Osatyökykyisyys. Viitattu 5.11.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokykyisyys>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022a. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022b. Mitä toimintakyky on? Viitattu 5.11.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022c. Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. Viitattu 5.11.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>

Työterveyslaitos. 2021. Työkyky. Viitattu 5.11.2022. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>

Valtioneuvoston kanslia. 2019. Verkostojohtamisen opas. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:12. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK\\_12\\_19\\_Verkostojohtamisen\\_opas.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK_12_19_Verkostojohtamisen_opas.pdf)

Vates. 2022. Välityömarkkinat. Viitattu 25.10.2022. Saatavissa <https://www.vates.fi/vates/kehittamistoiminta/valityomarkkinat.html>

## Kuvat

Kansi- ja kuvituskuvat Juhana Halonen.

Kuva 1. Nuoren osallisuuspolku (Kuva: Outi Jokinen)

Kuva 2. Pyhäjoki, J., Vesterinen, E. & Westerlund, O. 2020. Aidon kohtaamisen bingo. Teoksessa Luottamus nuoreen rakentuu hetkissä. THL-blogi. Viitattu 16.11.2022. Saatavissa <https://blogi.thl.fi/luottamus-nuoreen-rakentuu-hetkissa/>

Kuva 3. Jokinen, O. 2022. What we can see; what is hidden. Teoksessa Peltonen, K. & Hartikainen, A. (toim.). Annual Health Review 2022. Lahti: LAB-ammattikorkeakoulu. The Publication Series of LAB University of Applied Sciences, part 53. Viitattu pvm. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-429-5>

Kuva 4. Fiilismittari (Kuva: Aino Hoskola)

# 8. Liitteet

## Nuoren työkirja

**Johanna Aho ja Tiina Hirvonen kehittivät tämän nuoren työkirjan osana asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutusta**

### Ohjeet työkirjan täyttämiseen

Tämä työkirja on luotu mahdollistamaan asiakkaan kuntoutumisen ja työllistymisen kannalta oleellisen tiedon kulkeminen asiakkaan mukana. Sen ulko-muoto, osa-alueiden järjestys ja määrä on muokattavissa persoonalliseksi antaen tilaa luovuudelle. Työkirjaa on erityisen tärkeää täyttää asiakkaan ehdoilla ja edetä juuri hänelle sopivaan tahtiin.

Työkirjassa keskitytään pitkälti asiakkaan vahvuuksien etsimiseen. Sen tarkoituksena on auttaa asiakasta löytämään ja sanoittamaan vahvuuksiaan sekä tuomaan esille osaamistaan, mikä on tärkeää työnhaussa ja työllistymisessä. Työkirjan avulla pyrimme kohentamaan asiakkaan arvostusta itseään kohtaan, mikä on myös tunnetaitojen vankka perusta.

#### **Työkirja on jaettu osa-alueisiin:**

- Profiilini
- Voimavarani
- Unelmani
- Minusta sanottua
- Nykytilanteeni
- Kokemukseni
- Osaamiseni ja koulutukseni
- Seuraava askeleeni
- Tulevaan työelämään tueksi

Jokaisessa osa-alueessa asiakas pysähtyy olennaisten asioiden äärelle oman itsehavainnoinnin kannalta. Itsetuntemuksen tietoinen kehittäminen auttaa omien tunteiden tunnistamisessa ja sitä kautta vuorovaikutus- ja tunnetaidot vahvistuvat. Osa-alueiden alla olevia kysymyksiä on selkeytetty apukysymyksillä. Näitä apukysymyksiä voi tuottaa asiakkaan kanssa lisää, jos tuntuu että aiheeseen kiinni pääseminen tai sen työstäminen on haastavaa.

Työkirjan lopussa olevan osion tulevaan työelämään tueksi avulla asiakas voi aina työelämässään palata muistuttamaan itselleen omia vahvuuksiaan ja osamisaalueitaan. Siirtyminen osaksi työelämää on joka tapauksessa muutos ja työelämässä pysyminen ja työssä jaksaminen vaativat totuttelua.

Työkirja on luotu Padlet-alustalle, sekä myös word-tiedostolle. Padlet on virtuaalinen seinä, johon voi kiinnittää tekstiä ja kuvia. Asiakas pystyy lataamaan Padletsovelluksen omaan puhelimeensa. Asiakas hallinnoi ja täyttää itse työkirjaa. Näin ollen hän voi myös itse valita, mitä hän haluaa siitä muille, niin työntekijöille kuin mahdollisille työnantajille, jakaa. Asiakasta on kuitenkin hyvä rohkaista sanoittamaan vahvuuksiaan ääneen. Kirjoittaessa ja sanoessaan vahvuudet todentuvat ja voimaannuttavat.



## Työkirjan kysymykset

### *Profiilini*

#### **Kerro itsestäsi**

- Vapaamuotoinen kuvaus itsestäsi juuri niin kuin sinä haluat

---

---

---

- Luonteestani voisin mainita..

---

#### **Harrastukset**

- Millaisten asioiden parissa vietät vapaa-aikasi?

---

---



## Voimavarani

### Näissä olen hyvä

- Tähän voit kertoa erilaisista taidoistasi ja osaamisistasi

---

---

---

### Nämä asiat saavat minut iloiseksi

- Mitkä asiat arjessa saavat sinut tuntemaan iloa ja hyvää mieltä?
- Kenen ihmisten seurassa viihdyt ja ketkä tukevat sinua?

---

---

### Nämä asiat ja ihmiset auttavat jaksamaan hankalissa tilanteissa

- Mitkä asiat kannattelevat sinua arjessa?
- Mistä tai keneltä saat apua, tai ketkä ovat tärkeimmät tukijat?

---

---

# Unelmani

## Arjessa unelmoin

- Nyt voit rohkeasti tuoda esille haaveita ja unelmiasi!

---

---

---

---

---

## Tällaisesta työstä tai työpaikasta unelmoin

- Millainen olisi sinun unelmien työpaikka, mitä elementtejä se sisältää?
- Työskenteletkö mieluiten yksin vai ryhmässä, ulkona vai sisällä?

---

---

---

---

---

## *Minusta sanottua*

**Tähän voi pyytää palautetta kanssasi toimineilta ihmisiltä**

### **Askelmat ohjaaja tai joku muu**

- Tätä palautetta voi pyytää anonyymisti tai työnantajan nimelläkin, aivan kuten itse haluat.

---

---

### **Lähipiiri**

- Mitä hyvää olet kuullut omalta lähipiiriltä itsestäsi? Voit myös kysyä!

---

---

### **Työ- ja opiskelukaverit**

- Näiden kanssa tulee vietettyä paljon aikaa! Pyydä palautetta ja kirjoita tähän. Tai voit pyytää heitä kirjoittamaan.

---

---

## Nykytilanteeni

### Elämäni kolmella sanalla kuvattuna tällä hetkellä

- Tiivistä kolmeen sanaan tämän hetken tunteuksesi

--	--	--

### Nämä tuet ja etuudet mahdollistavat arkeani tällä hetkellä

---

### Näissä palveluissa olen mukana

- Oletko mukana sinua voimaannuttavissa tai työllistymistäsi tukevista palveluista?
- Jos olet, niin kerrotko niistä? Voit myös kirjata tähän, jos olet aiemmin ollut jonkin palvelun piirissä.
- Kirjaisitko tähän palvelut, työntekijän yhteystiedot ja hänen roolinsa sinun tukijanasi

---

---

---

---

# Kokemukseni

## Työkokemukseni

- Mitä työtehtäviä ja niissä opittuja asioita haluaisit nostaa esiin? Mitä olet oppinut "kantapään kautta" työssä?

---

---

## Merkittäviä tapahtumia elämässäni

- Millaisia asioita haluaisit nostaa esiin eletystä elämästä, mistä olet oppinut jotain tärkeää?
- Mitkä onnelliset kokemukset tai tapahtumat ovat muokanneet ja kasvattaneet sinua?

---

---

## Muita merkittäviä kokemuksia elämässäni

- Tässä voit kertoa kokemuksista, jotka ovat muokanneet sinua tai olleet muuten merkittäviä sinulle.

---

---

## Näiden kokemusten myötä minä olen...

- Miten nämä kokemukset ovat kasvattaneet sinua ja millaisen ihmisen ne ovat sinusta luoneet?

---

---



## Osaamiseni ja koulutukseni

### Opiskelut

- Valmiit tutkintosi.
- Myös keskeneräiset tai kesken jääneet opinnot kannattaa laittaa tähän.

---

---

---

---

### Kurssit

### Lupakortit

## *Seuraava askeleeni*

### **Lähitulevaisuudessa haluaisin**

- Millaisia asioita haluaisit elämääsi seuraavien viikkojen tai kuukausien aikana?

---

---

### **Muutaman vuoden päästä haluaisin nähdä itseni**

- Visioi sitä missä haluaisit olla muutaman vuoden päästä?
- Millaista unelmiesi arki silloin olisi?

---

---

---

### **Millaista tukea haluaisit ja tarvitsisit, jotta pääsisit tavoitteisiisi?**

- Millainen tuki auttaa sinua saavuttamaan tavoitteita?
- Kenen uskoisit voivan tukea sinua tavoitteisiin pääsemisessä?

---

---

## *Tulevaan työelämään tueksi*

### **Näitä vahvuuksiani pystyn työssäni hyödyntämään**

- Mieti niitä asioita, joiden ansiosta olet juuri sinä.
- Kokoa tähän ne vahvuudet, jotka auttavat ja tukevat sinua työssäsi ja joihin voit aina palata muistuttamaan itseäsi siitä kuinka osaava ja arvokas sinä olet!

### **Kun on hankalaa, nämä auttavat ja kannattelevat minua...**

- Mitkä ovat asioita tai tekijöitä jotka kannattelevat niissä hetkissä, kun tuntuu että omat voimavarat ovat heikot?
- Kirjaa ne muistuttamaan tähän sinua siitä, että kaikesta selviää!

### **Ihmiset/organisaatiot, jotka tukevat minua ja joihin voin olla aina yhteydessä**

- Ketkä ovat niitä keneen voit aina ottaa yhteyttä ja jakaa huolesi

---

---

## Kohtaamispisteitä nuorten osallisuuspolulla

ASKELMAT-hankkeen kehittämistyötä nuorten osallisuuden edistämiseksi on tehty tiiviissä yhteistyössä nuorten kanssa. Osallisuudesta erilaisissa palveluissa ja nuorten omilla poluilla on keskusteltu valmennuksissa ja nuorille suunnatuissa työpajoissa. Heidän jakamansa kokemusmaailma osallisuuden kokemuksista on ohjannut hankkeen kehittämisprosessia ja tämän työkirjan kirjoittamista vahvasti.

Tähän olemme koonneet yhteen kehittämisessä mukana olleiden nuorten sekä ammattilaisten nimeämiä kohtaamispisteitä. Jokainen näistä pisteistä on jollain tavalla ollut merkityksellinen. Jokaisessa pisteessä piilee kohtaamisen mahdollisuus.



- Te-palvelut
- Työllisyyden kuntakokeilu
- Lahden Diakonialaitos (DILA)
- Salpaus
- LAB-ammattikorkeakoulu
- Yritykset
- Kunnat ja kuntien työllisyyspalvelut
- PHHYKY
- Sosiaalitoimi
- Avainsäätiö, Poveria
- SPR
- Kiipula
- Hyria
- Suomen Diakoniaopisto (SDO)
- Mielenterveyspalvelut
- Päijät-Sote
- Lahden kaupunki
- Nuorisopalvelut
- Ohjaamo
- Kellarikahvila & muut nuokut
- Xperience
- Seurakunnat
- Typo-hankkeet/toimijat
- Kuntouttava työtoiminta
- Työhönvalmennus
- Kela
- Salpakierto
- TYP
- Vapaaehtoistyöntekijät
- Mukkulan toimintakeskus
- Jyränkölän Setlementti
- Harjulan Setlementti
- Lahden Elokolon Ystävät ry
- Finnfami
- Klubitalo
- Miete
- Mente, Osku
- MLL
- Urheiluseurat
- Kokoa ry
- Ensi- ja turvakoti
- Lappilan kyläyhdistys
- INTO
- Lahden Sininauha ry
- Tavastia
- Kymeen ammattikorkeakoulu
- Metropolia
- Hankkeet
- Julkinen sektori
- Hyvinvointialueet
- Pete-Lahti
- Lahden yhdysseuraamustoimisto
- Kirjasto
- Etsivä nuorisotyö
- Sosiaalinen kuntoutus
- Työpajat
- Asumispalvelut
- Vammaispalvelut
- Sairaanhoidopiiri
- Itsensä kohtaaminen
- Perhe
- Aikuislukio
- Vamos
- Nuottivalmennus
- Wellamo-opiston kurssit
- Erilaiset oppijat ry
- Kotiin tuotavat palvelut/kuntoutusohjaus
- Tukiperhe/tukihenkilö
- Lapsiperhepalvelut
- Terveyspalvelut
- Psykiatrian poliklinikka
- Arffman Finland Oy
- Työeläkeyhtiö

## Puuhaosio

Puuhaosion tehtävät on tarkoitettu tuomaan iloa ja huumoria välillä raskaaseen arkeen.

### Arvoituksia

Arvaatko, mistä palvelusta on kyse?  
Lue vihjeet ja yritä selvittää, mistä palvelusta on kulloinkin kyse. Vinkki: Käytä mielikuvitustasi!

**"Siellä täytetään jotain lappuja."**

-----  
**"Siellä keskustellaan kaikenlaista."**

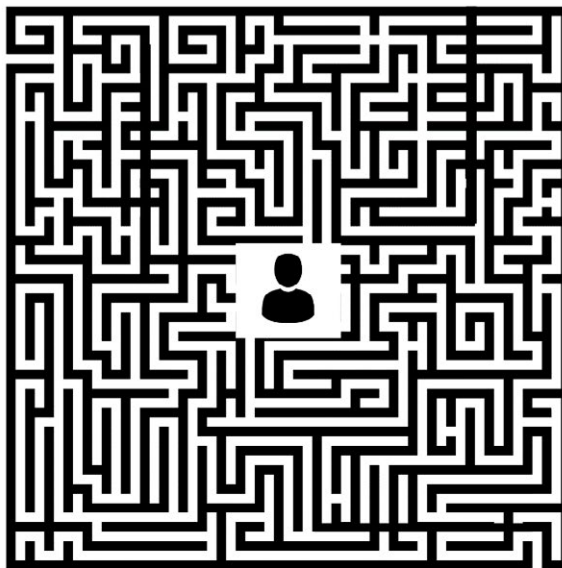
-----  
**"Ei siellä oikein tehdä mitään."**

-----  
**"En oikein muista, mitä me tehdään siellä."**

-----  
**"No, siellä on joku tyyppi."**

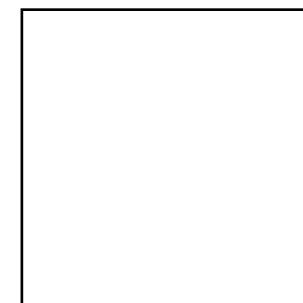
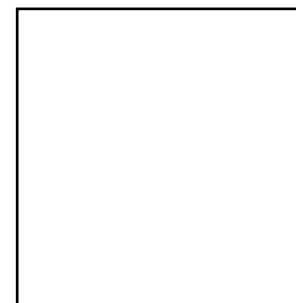
### Labyrintti

Auta nuori ulos labyrintista oikean palvelun luokse. Vinkki: Saatat huomata, että reitin löytäminen ei olekaan niin yksinkertaista.



### Piirrä

Piirrä alle lempariyhteistyökumppanin logot. Halutessasi voit myös värittää kuvat.



## Numerosokkelo

Etsi puhelinnumero sokkelosta, numero voi olla pysty- tai vaakasuorassa - tai ehkä löytyä jostain muulta kirjan sivulta.

0	4	9	0	8	6	9	7	9	7
8	7	9	0	8	8	8	9	7	7
9	5	8	3	4	6	7	4	5	5
1	5	5	4	1	6	2	4	6	4
5	9	9	6	4	3	8	6	4	3
0	8	0	7	5	3	6	3	1	2
9	8	7	5	4	3	6	8	0	8
4	6	8	8	7	5	3	3	2	1
9	2	6	1	8	5	4	6	3	0
1	3	7	4	7	8	8	3	6	4

## Täytä aukkokohdat

Kirjoita nuoren kirje sinulle valmiiksi täyttämällä aukkokohdat sattumanvaraisesti adjektiiveilla.

Kirje sinulle \_\_\_\_\_ työntekijä

Olin \_\_\_\_\_, kun tiesin kenet tapaan. Sinun seurassasi

tulen \_\_\_\_\_ kuulluksi ja jotenkin samaistut

\_\_\_\_\_ tilanteeseeni. Tapaamisen jälkeen oloni oli

\_\_\_\_\_ ja \_\_\_\_\_. Ymmärrät \_\_\_\_\_.

mitä puhun. Tuet aina minua \_\_\_\_\_ ja olemuksesi on

\_\_\_\_\_. Minulle merkitsee paljon, että saan kertoa omat

\_\_\_\_\_ mielipiteeni ja teemme päätökset \_\_\_\_\_.

Olen \_\_\_\_\_, että juuri sinä olet työntekijäni.

Kiitos, olet \_\_\_\_\_!

Terveisin, nuori

## ***Valitusboksi***

Kuvaile alle tarkasti, mitä tapahtui.

Kerro tarkasti, mitä asia koskee, ja siihen liittyvät henkilöt. Vinkki: Voit huomata, että olo kevenee.



## **MATKA OSALLISUUTEEN**

Kaikki eivät suunnittele tulevaisuutta, mutta kulkee silti eteenpäin. Eli vähän kuin automatkalla kohti tuntematonta ja löytää hienoja paikkoja vähän vahingossa.



LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 59  
ISSN 2670-1928 (PDF)  
ISSN 2670-1235 (painettu)  
ISBN 978-951-827-439-4 (PDF)  
ISBN 978-951-827-440-0 (painettu)