

LASTEN JA NUORTEN ÄÄNEN KUULEMINEN

Miten oppisimme kuulemaan lapsiperheitä?

työseminaari 11.5.2009

Lapsen ääni-kehittämisohjelman tiimi

kehittämispäällikkö Eija Bergman

Lapsen ääni –kehittämishjelma on Etelä-Suomen KASTE-ohjelma lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi

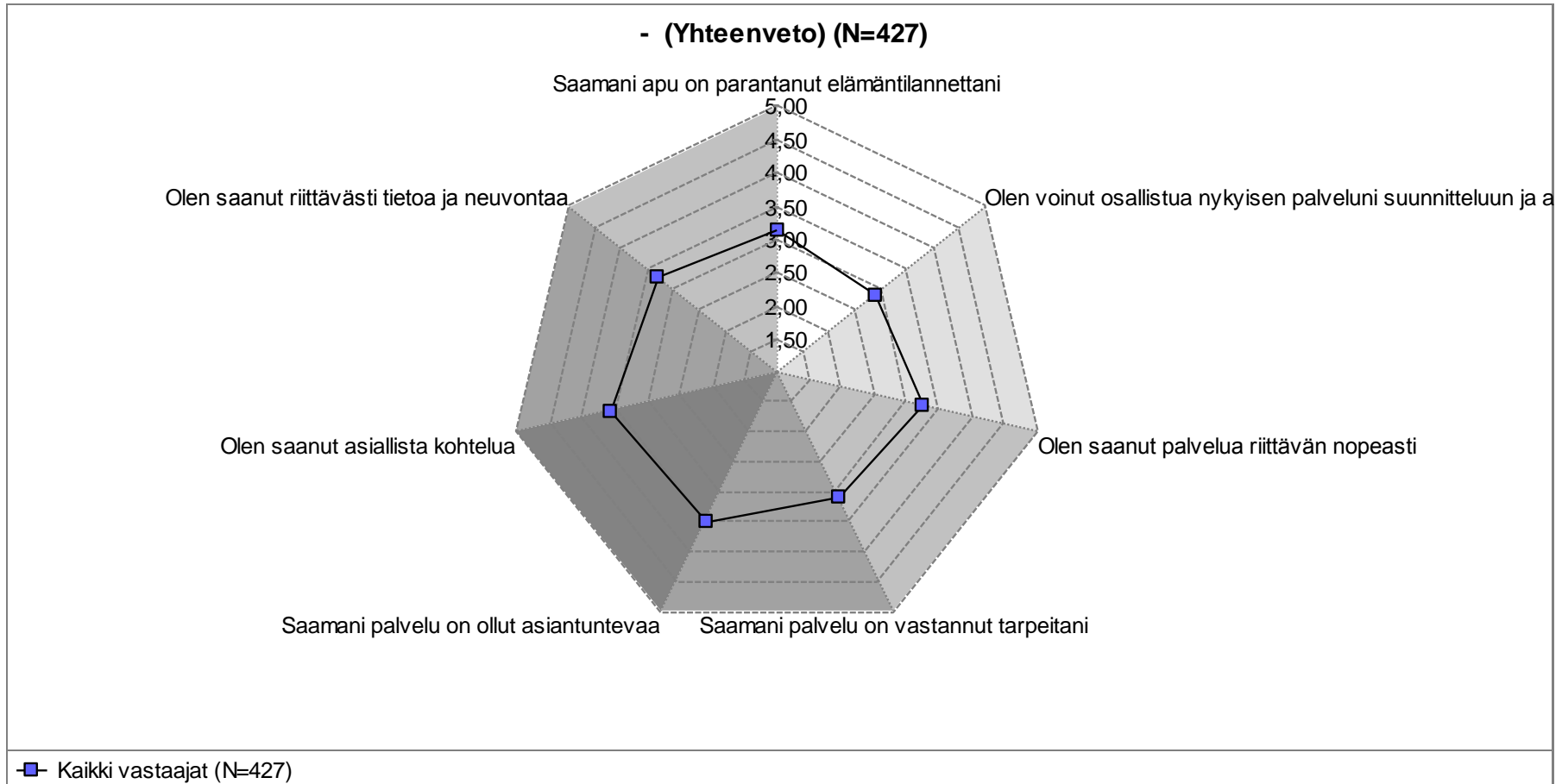
Alustuksessaamme

- pohdimme lapsen, nuoren ja lapsiperheiden äänen kuulumista
- mietimme, miksei ääniä kuulla ja hyödynnetä riittävästi
- otamme esiin esimerkkejä Lapsen ääni –ohjelmasta

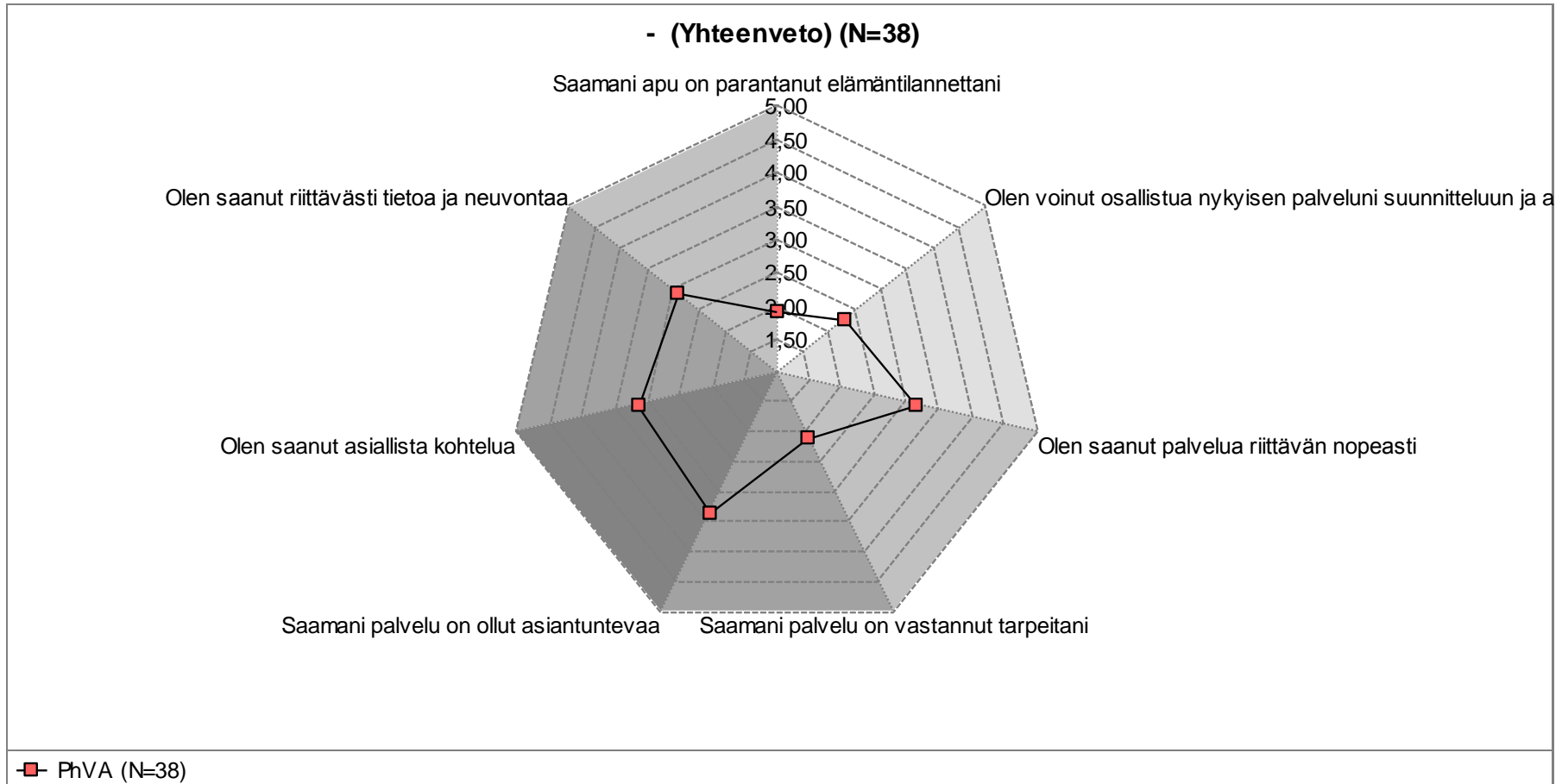
Esityksen kysymyksinä nostetaan esiin

- lapsen ääni tutkimuksessa
- lapsen ääni kehittämishankkeissa
- osallistavat menetelmät lapsen äänen esiin tuojina
- lasten ja nuorten ääni verkkoympäristössä

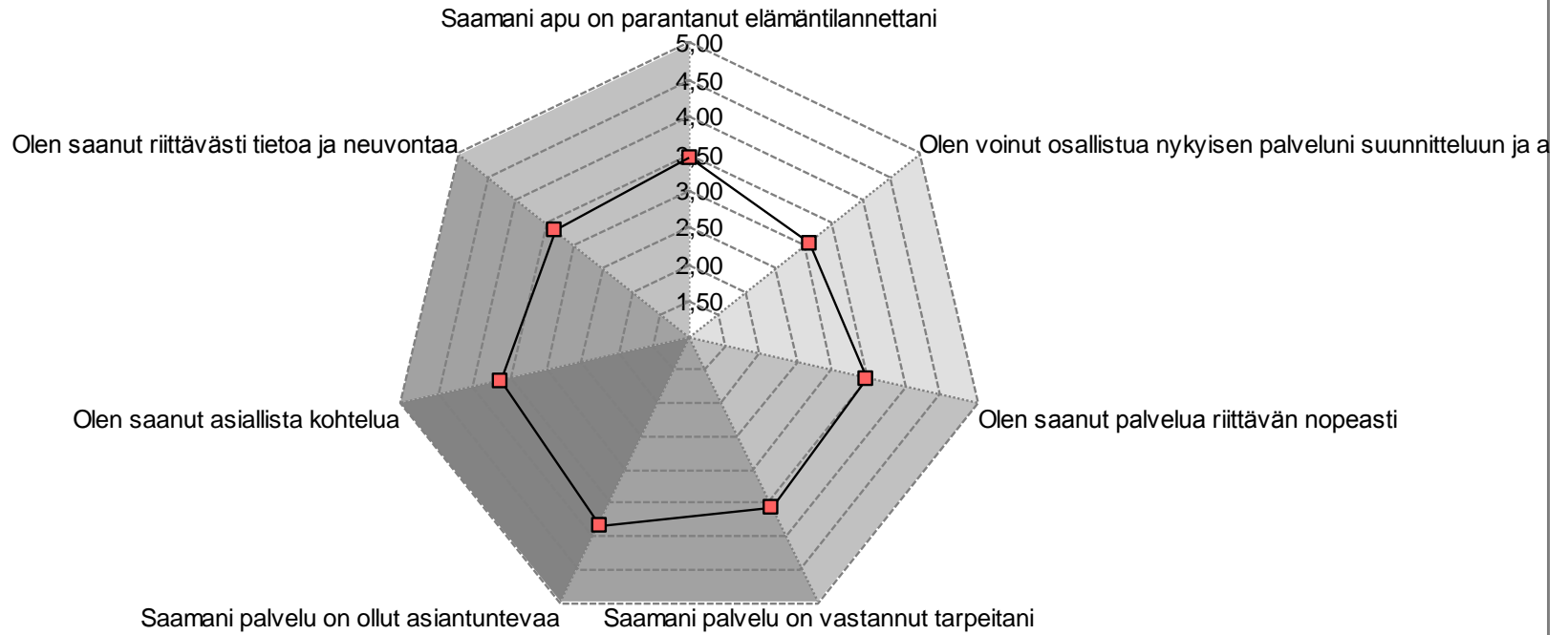
Välittömän asiakaspalautteen mittari – kokeilu Hki 2009



Välittömän asiakaspalautteen mittari – kokeilu Hki 2009 päivähoito



- (Yhteenveto) (N=34)



■ LAVA (N=34)

**Väitämme, että lapsen, nuorten ja lapsiperheiden
ääntä ei kuulla eikä hyödynnetä
riittävästi palvelujen
arvioinnissa, suunnittelussa tai toteutuksessa**

Olemme nyt etsimässä
rohkaisua, menetelmiä, keinoja
parempaan lasten, nuorten ja lapsiperheiden kuulemiseen
parempaan palveluun
parempaan hyvinvointiin

Kuuluuko lasten ääni tutkimuksessa?

VT Riitta Hyytinen

- **Lapsuustutkimus tuonut lapset esiin aktiivisina toimijoina, subjekteina ja aitoina asiakkaina**
 - Haastanut pohtimaan tapoja toimia lasten kanssa ja kehittämään lapsikeskeisiä työskentelymenetelmiä
- **Tutkimus voi tehdä näkyväksi lapsen kokemuksia ja arkea erilaisissa ympäristöissä**
 - Lapsen äänen esiin tulemisen kanava

- **Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa (Hyytinen 2006)**

- Todellistuminen = lapsen todelliseksi, näkyväksi, kuulluksi, läsnä olevaksi ja mukaan otetuksi tuleminen
 - Todellistuminen edellyttää lapsilähtöistä työskentelyä
- Lapsen kertomus ja kuvaus lapsen arjesta huumeperheessä
 - Kertomuksen sanoittaminen eheyttävää, lisää lapsen ymmärrystä elämästään
 - Toisaalta tietoa ja kuvausta lapsen kokemuksista ja arjesta vanhempien huumeidenkäytön armoilla
- Tutkimus voi antaa äänen ja muodon lapsen kokemuksille, tehdä ne näkyväksi ja kuulluksi

- **Puutteet tutkimuksessani:**
 - Lapsi ei ollut kanssatutkija; aktiivinen aineistontuottaja kyllä, mutta ei sen analysoija
 - Eettinen virhe: lapsen suostumus tutkimukseen tuli vanhemmilta, ei lapselta
- **Ongelma on, että lapset jäävät helposti hyvistä aikeista huolimatta toisarvoisiksi subjekteiksi**
- **Miten onnistuisimme Lapsen äänessä ottamaan lapset aidoiksi kanssatoimijoiksi prosessien kaikissa vaiheissa?**

Lapsen ääni matkalla mukaan kehittämisprosesseihin

Lehtori Tiina Muukkonen

- **1990-luvulta uusi lapsuustutkimus**
(esim. Bardy 1996, Forsberg 1998 ja 2000, Lahikainen 2001)
- **2000-luvun alussa uusia lapsikeskeisiä työkäytäntöjä kehitettiin lastensuojelun sosiaalityöhön**
(esim. Ensi- ja Turvakotien liitto: Lapsen aika, Pesäpuu; Norsu, Helsingin kaupunki; Kohtaavaa lastensuojelua)
- **2008 uuden lastensuojelulain aika -> työkäytäntöjen lapsikeskeisyys ei enää riitä, myös kehittämisprosessiin on saatava lapsen ääni mukaan**

Kehittäminen ja lapsen osallisuuden tasot

1. Lapsia kuunnellaan
2. Lapsia tuetaan mielipiteen ilmaisemisessa
3. Lasten näkemykset otetaan huomioon
Lapsen oikeuksien sopimuksen edellyttämä minimitaso

4. Lapset otetaan mukaan päätöksentekoon
5. Lasten kanssa jaetaan valtaa ja vastuuta
(Shier 2001)

Lapset kehittäjinä; menetelmien valinta

- Menetelmät riippuvat tasosta, mihin pyritään ja siitä missä kehittäminen tapahtuu
- Asiakkaina olevien lasten asiakkuuden sisään rakennettu kehittämisosallisuus
 - Kuullaan, tuetaan tuottamaan oma mielipide ja otetaan se huomioon kehittämisessä: yksilökohtaamisessa käytettävät menetelmät mainioita
- kehittämisprosessiin voidaan liittää myös uutta rakennetta ja uusia menetelmiä yli asiakkuusprosessin
 - Käytetään valmista lapsiryhmää; asiakkaina olevista lapsista kootaan kehittämisryhmä (esim. Oranen 2008)
 - Kyselyt asiakkaina oleville lapsille (esim. Lastenkoti minun mielestäni –hanke 2009 PeLa)
 - Asiakaslasten haastattelut (esim. Lapsen kanssa –hanke 2008)
 - Kutsutaan lapsia ja aikuisia kehittämisryhmiin asiantuntijoiksi

Miten lapsen ääni saadaan mukaan kehittämishankkeisiin

- **Lapset mukaan**
 - määrittämään ongelmaa (mitä pitää kehittää),
 - miettimään kehittämisen keinoja,
 - mahdollisesti toteuttamaan
 - määrittämään arvioinnin kriteerejä ja arvioimaan
- **Lapset mukaan pistemäisen kertaluonteisesti tai prosessimaisesti**
- **On tärkeää, että lapsi voi olla määrittämässä kehittämisosallisuutensa aikaa, tapaa ja määrää (vrt. Muukkonen, Tiilikainen ja Vuorio 2008)**

Esimerkki: Heikki Waris –instituutin Lapsen kanssa –hanke 2006-2008

Palaute- ja arviointikäytäntö lasten kanssa

systemaattiseksi osaksi työtapaa:

LAPSET/ NUORET ARVIOIVAT

- 1. asiakkuuden aikana tapahtunutta muutosta omassa elämässä**
- 2. työntekijöiden työtapoja (asenne, menetelmät, prosessin läpivienti)**
- 3. ja miettivät periaatteessa työtapoja samassa tilanteessa olevien lasten/nuorten kanssa työskentelyyn**

Menetelmänä puolistrukturoitu yksilöhaastattelu

Kuuluuko lapsen ja nuoren ääni?

Eivor Söderström /Sabir-hanke

Nuorten ääni/ Ung röst på stan

- Tavoitteena lasten ja nuorten osallisuuden edistäminen
- Hbl 22.3.09:
- ”De studerande i Tölö gymnasium är missnöjda med Ung röst på stan, Helsingfors stads projekt för att öka ungdomars möjligheter att påverka. Enligt dem är projektets strategi fylld av vackra ord om ungdomars delaktighet, men målsättningarna följs inte i verkligheten.”



Työseminaari 11.5.2009

Asiakasosallisuusmenetelmä Bikva

- asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta ovat keskiössä
- asiakkaiden kokemukset toimivat muutosvoimana työn kehittämisessä
- asiakkaiden näkemykset valjastetaan kehittämistyön välineeksi ja ”kuljetetaan” organisaation eri tasoille
(Högnabba, Stina 2009)

Bikvan käyttö, esimerkkejä

Helsingin sosiaalivirasto:

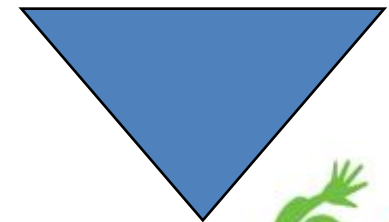
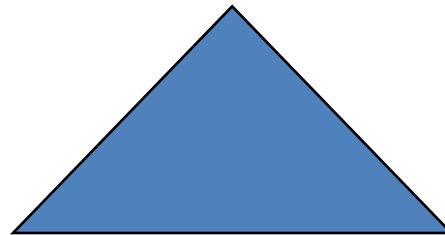
- **Lasten päivähoito:** vanhempien osallisuus ja sen kehittäminen
- **Lapsiperheiden** palvelut:
- varhaisen tuen hankkeiden tueksi leikkipuiston käyttäjien ja lastensuojelun asiakkaiden näkemykset (Malmi)
- perhepaikka Hermannin (Högnabba, Stina 2009)

Ylä-asteen oppilaat/ Tove Eklund (2007)

- ”Vi får nog säga vad vi vill men det påverkar inte...”
– ett kritiskt perspektiv av barns upplevelser av delaktighet i skolmiljön



- norjalainen käyttäjäorganisaatio
- ”sillanrakentajan rooli”
- entisiä asiakkaita koulutetaan toimimaan sillanrakentajan roolissa
- hankeorganisaatio



Lasten ja nuorten kuuleminen verkkoympäristöissä

Projektipäällikkö Inga Klen

Verkkoterveydenhoitajat
Habbon ja IRC-Gallerian
Netari -yhteisössä

Mikä Netari on ?

- Netari.fi-hanke toteuttaa ja kehittää verkossa tehtävää valtakunnallista ja moniammatillista nuorisotyötä.
- Toiminnan tarkoituksena on saada yhteys niihin nuoriin, jotka viettävät suuren osan ajastaan verkon erilaisissa toimintaympäristöissä.
- Netari-toiminnan koordinoinnista vastaa keskitetysti Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, opetusministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön tuella .

Terveydenhoitajat verkossa

- Helsingin kaupungin terveystieteiden tutkimuskeskuksen Verkkoterkkari- hanke 2008-2010
- rahoittaja kaupunginhallituksen Innovaatiorahasto
- reaaliaikaista terveydenhoitajatyötä verkossa
- moniammatillinen työote
 - terveysosaaminen vahvistuu nuorisotyössä
 - konsultointimahdollisuus

Netari-yhteisö Habbossa, vuodesta 2005

- avoinna ma, ke to ja pe klo 17.00-20.30
- verkkoterkkari on ollut mukana kerran kuukaudessa
- nuorten keski-ikä oli 13,9 (2008)
- kävijöitä yli 85 000 vuoden aikana
- jokaisella oma hahmo, th status näkyy
- nuoret ovat suunnitelleet oman virtuaalisen Netaritilan
- omia teemailtoja mm. Halloween ja Disco
- reaalimaailman tapaamisia eli miittejä ja kesäleiri
- nuoret toimivat apuohjaajina
- he suunnittelevat yhdessä aikuisten kanssa toimintaa



Netari-yhteisö IRC-Galleriassa, 2008

- avoinna to-la klo 18.00-21.00
- verkkoterkkari mukana joka ilta, poliisi pe iltana
- oma nimimerkki, lisänä th status ja tunnistettava kuva
- keski-ikä oli 15 v. (2008)
- kävijöitä yli 35 000
- nuorten kuuleminen tärkeää, kysely mm. poliisin ja läsnäolosta Galtsussa (N= 7505)
- osallistetaan toimintaan
 - ehdottavat keskustelujen aiheita
 - vertaiskuri keskustelussa
- kyselyjä nuorille mm. miten kohdomijakelu tulisi järjestää
- kehitetään koko ajan yhdessä nuorten kanssa



LASTEN JA NUORTEN ÄÄNEN KUULEMINEN

- Miten oppisimme paremmin kuulemaan lapsia, nuoria ja lapsiperheitä?
- Mikä estää meitä riittävästi kuuntelemasta ja hyödyntämästä lasten, nuorten ja lapsiperheiden ääniä?
- Miten ylittäisimme näitä esteitä, mistä voisi aloittaa ja mitä menetelmiä hyödyntää?