

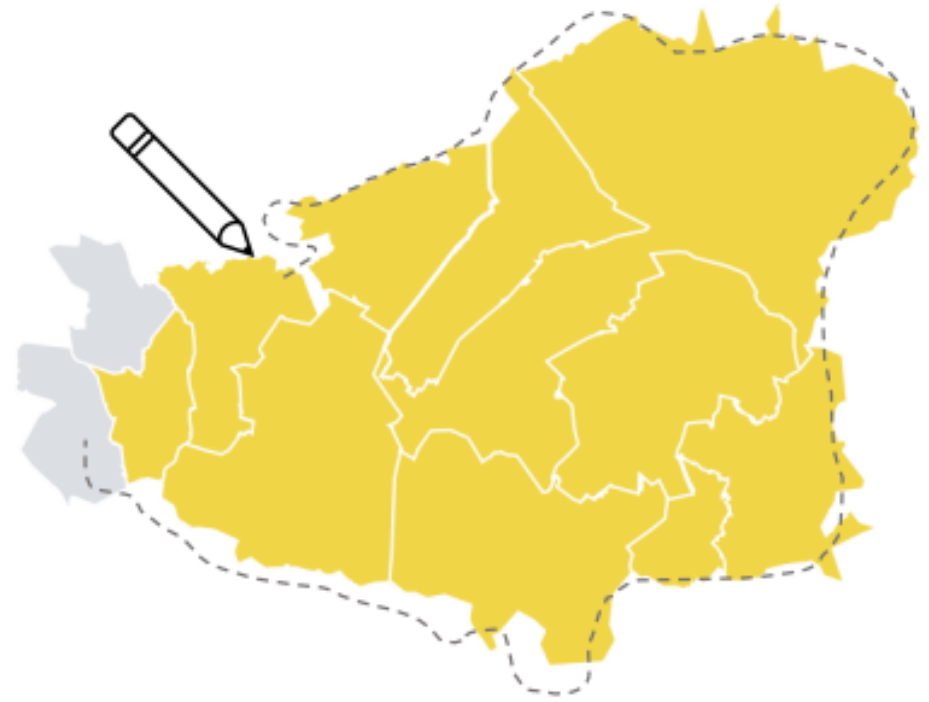
Sotelan -saari

Pelillistäminen dialogin,
asiakasnäkökulman sekä
monialaisen työn vahvistajana



Olipa kerran “Sotelan saari”

- Alku Tulevaisuuden sote-keskus hankkeessa 2022
 - Materiaalien takana Taru Arnkil, Helena Kämärä, Katri Pellinen, Katja Raikas
- Esimerkki palvelumuotoilusta, joka muotoutui yllättävästi moneksi
 - Dialoginen peli joka ei oikeastaan ole edes peli...
- Syntyi tarpeesta kartoittaa ja syventää eri tahojen / toimijoiden ymmärrystä sote-uudistuksen vaikutuksista asiakkaisiin ja alueen asukkaisiin
- ”Peli” juontui itsepäisestä ajatuksesta nähdä kartta fyysisenä pelilautana (ts. aina kannattaa kokeilla villejäkin ideoita jos vain mahdollisuus)!
- Pelin omistajuus STM:llä, koska sen alkuperä on hankkeessa.



Olipa kerran “Sotelan saari”

- Menetelmällä pyritään vahvistamaan vuorovaikutusta ja yhteistä keskustelua
- Pyritään syventämään yhteistä pohdintaa ja ymmärrystä
- Pohditaan muutosten vaikutusta asiakkaan ja verkoston tilanteeseen (kuten asiakasnäkökulman toteutumiseen, palveluiden saatavuuteen ja vaikuttavuuteen)
- Opetellaan ja syvennetään dialogisuutta



Pelin tarkoitus – Näkökulmat ja niiden suhde

1 Tarkastellaan eri näkökulmia suhteessa toisiinsa

ASIAKKUUDEN NÄKÖKULMA - esim. minkä ikäinen, millainen elämäntilanne, elämänhistoria, terveys- ja hyvinvointi, sosiaaliset suhteet...

SIJAINNIN NÄKÖKULMA - esim. fyysinen sijainti, välimatkat palveluihin, mahdollisuus osallisuuteen ja osallistumiseen, etä- lähi- ja hybridi-palveluiden kattavuus/toimivuus juuri tähän sijaintiin nähden, kehittämismahdollisuudet...

TYÖNTEKIJÖIDEN / PALVELUIDEN NÄKÖKULMA - esim. oma työnkuva, etä-, liikkuva-, läsnätyön merkitys, motivaatio työhön, työhön vaikuttaminen...

HALLINNOLLINEN/YHTEISKUNNALLINEN NÄKÖKULMA - esim. Miten palveluita johdetaan, millaisia palveluita tuotetaan, mitä rahoitetaan, mitä kansallisella tasolla tapahtuu, lainsäädännössä...

Pelin tarkoitus – Muutokset ja niiden suhde

2 Tarkastellaan mikä muuttuu jos asetelmaa muutetaan

Pelissä pohditaan yhdessä **asiakkaiden eri elämäntilanteita** ja lähdetään liikkeelle ”perustilanteesta” / alkutilanteesta. Hahmotellaan keitä asiakkaan kanssa työskentelee, missä hän asuu, mitä palveluita hän käyttää tai tarvitsee, millainen lähipiiri hänellä on...

Kun perusta on luotu, **tilannetta muutetaan**: Tapahtuuko jotain olennaista muutosta jos asiakkaan tilanne pysyy samana mutta sijainti muuttuu? Tapahtuuko jotain muutosta vaikkapa verkostossa, palveluissa...?

Kun tätä muutosta on pohdittu - entäpä jos asiakkaan **tilanne muuttuu**? Entä jos asiakkaan tilanne muuttuu jollain hyvin haastavalla tavalla?

Voidaan pohtia mm.: **Mitä olennaista muutosta tarvitaan** esimerkiksi verkostossa? Mitkä ovat tiedolla johtamisen, rakenteellisen sosiaalityön tai osallisuuden mahdollisuudet? Miten eri tahot voivat tuottaa tietoa tai miten niistä voidaan tuottaa tietoa? Mihin se vaikuttaa? Mistä tiedetään ja miten varmistetaan, että se vaikuttaa?

Pelin tarkoitus – Eri rooli ja roolien suhde

3 Eri roolien ottaminen

Asiakas: Yksi ryhmästä on asiakas. Valitaan asiakkuus ja käydään läpi taustatarina

Kuuntelija: Kuuntelija ainoastaan kuuntelee ja kirjaa huomioita. Mitä sanotaan, miten sanotaan (Kontakti, äänenpainot, jäädäänkö johonkin kysymykseen jumiin, tuleeko uusia ideoita, säilyykö asiakaslähtöisyys jne...)

Monialainen tiimi: Loput ryhmästä edustaa omaa ammattiaan ja itseään

Kirjaaja (voi olla myös hallinnollinen taho / muu yhteiskunnallinen taho)

Fasilitaattori (Käytetään jos tarve ja/tai isompi työpajaryhmä)

Asiakkuudet

- Asiakkaille kehitetään taustatarinat ja valitaan paikka Sotelan saarelta

Asiakkuudet:

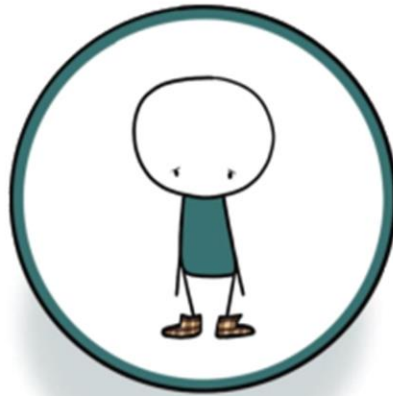
1 Lapsi, perhe

2 Nuori

3 Aikuinen

4 Ikäihminen

(5 Hallinnollinen taho)

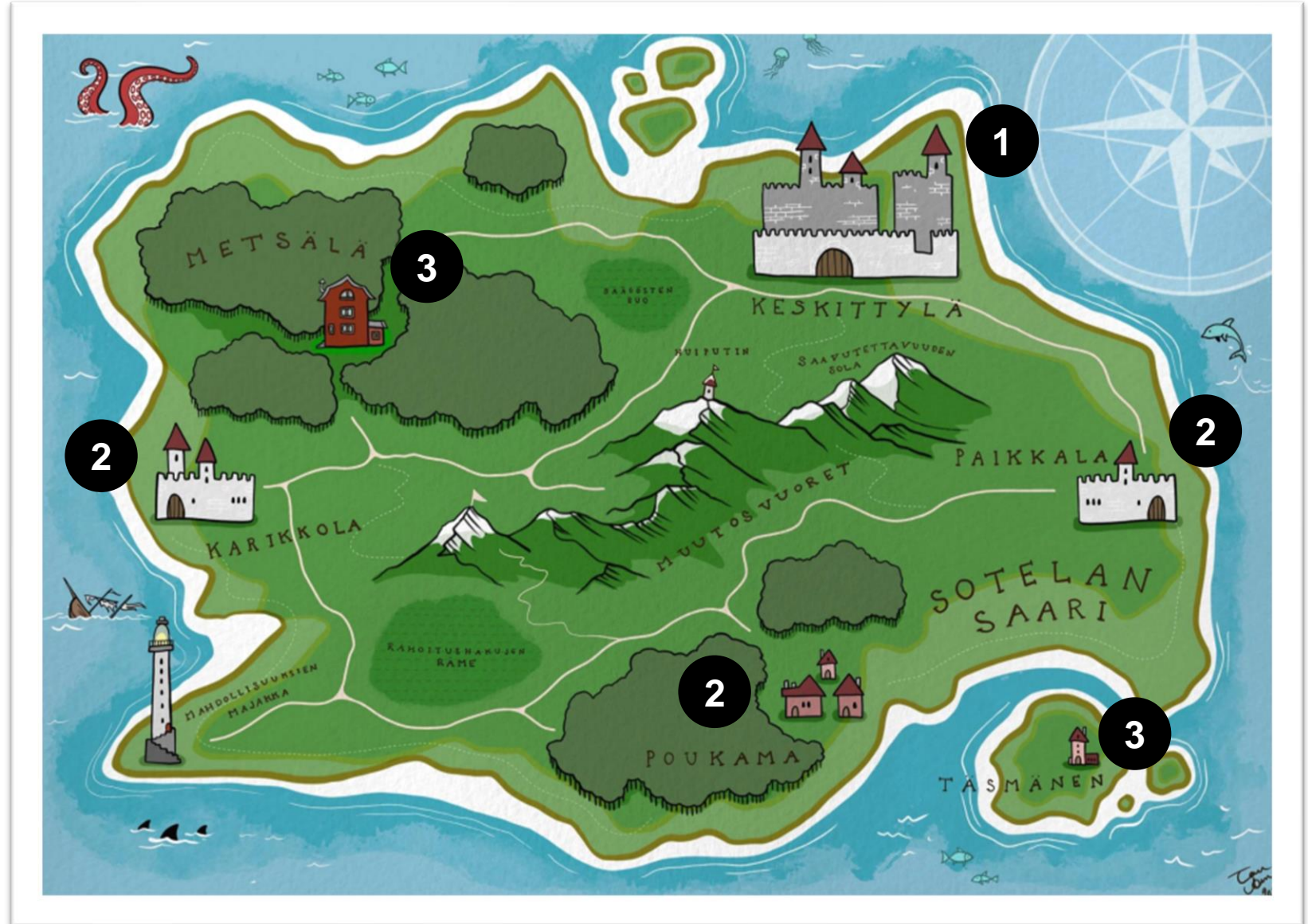


ALUEET

1 Iso alue, keskusta, paljon palveluita ja liikenneyhteyksiä, ei paljoa välimatkaa kattaviinkin palveluihin
• Esim. Keskittyä

2 Pieni alue, vähän palveluita, karsittuja palveluita, rajatut liikenneyhteydet, jonkin verran välimatkaa kattavampiin palveluihin
• Esim. Paikkala, Poukama, Karikkola

3 Alue erillään palveluista, kaukana ja huonojen yhteyksien päässä
• Esim. Metsälä, Täsmänen

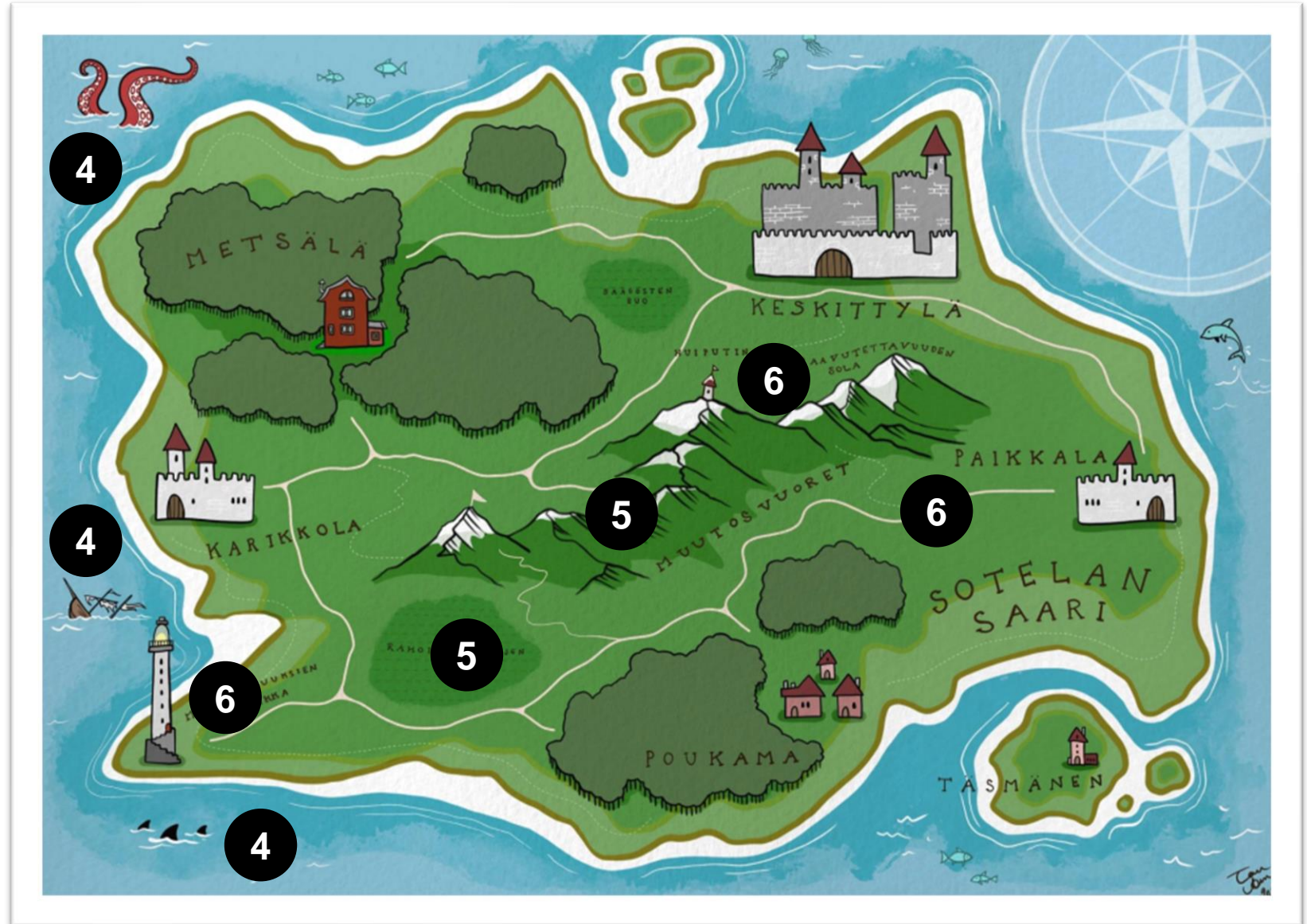


HAASTEET JA EDISTÄJÄT

4 Karikot, uhat, Mitä vaaran paikkoja tunnustetaan, mitä haasteita ”pinnan alla tai yllä”...

5 Vuoret, suot, Mitä esteitä matkan varrella mitkä hidastaa, näyttää liian suurilta...

6 Valoisat näkymät, näkymät kaiken yli, yhdistäjät, Mitä hyvää tunnustetaan, mikä ”valo” (tai ehkä tavoite) kaiken yli, mikä yhdistää...



Pelin visuaalisuus keskustelun tukena

- Jos käytössä on pelilauta, pelinappuloiden liikuttaminen toimii visuaalisena apuna keskustelussa
- Karttaa voi tutkia metaforisesti sen eri paikkakuntien, etäisyyksien, karikoiden ja esteiden kautta
 - Voi myös luoda oman kartan ja pelinappulat keskustelun välineeksi
- Peli toimii dialogisena ”kolmantena osapuolena”, jututtamisen välineenä, jonka äärellä voi kokoontua
 - Sovellus HAMK:lla: Asiakaslähtöinen palveluohjaus –jaksolla opitaan palvelutarpeen arvioinnista ja menetelmistä sekä palveluohjauksesta. Yksi tavoite menetelmillä on toimia *yhteisen keskustelun jäsentämisen välineenä* ja yhteisenä keskustelun pohjana / johdattelijana

Yleiset ”pelaamisen” periaatteet

- Olkaa omat itsenne, ”roolia” voi esittää tarpeen mukaan, mutta pääasia on koittaa pohtia tilannetta roolista käsin (olla esim. ”asiakkaan saappaissa”)
- Jos sinulla ei ole kokemusta esim. jossain tietyssä ammatissa toimimisesta – se ei haittaa! Tuo tilanteeseen omia näkemyksiäsi, kysymyksiä, ideoita ja sinussa heränneitä tunteita ja ajatuksia
- Harjoittelussa keskitytään positiiviseen vahvistamiseen. Ei arvioida roolisuorituksia - vaan pysähdytään ja keskitytään harjoituksen ajaksi vuorovaikutukseen ja toisten kuunteluun
- Opitaan kuuntelemaan erilaisia lähestymistapoja, opitaan eri rooleista ja eri ammattiryhmistä. Syvennetään tilanteeseen ja näkökulmaan tutustumista vaihtamalla tilanteita ja niiden syvyyksiä
- Kirjaajat kirjaa ”kynällä paperille”, muut keskittyvät vain vuorovaikutukseen. Pelin tai harjoituksen lopuksi täytetään tätä materiaalia muistiinpanojen ja yhteisen keskustelun pohjalta
 - Sovellus HAMK:lla: Pohditaan vuorovaikutustaitojen lisäksi myös asiakaslähtöistä kirjaamista

Pelin tukena: Dialogisuus

... se on *vaikea laji.*



Mitä on dialogisuus?

- Kuunteleminen – *”Ihmisellä on kaksi korvaa ja vain yksi suu, jotta kuuntelisimme enemmän kuin puhumme.”* (kreikkalainen filosofi Epiktetos)
 - Alkup. Antiikin kreikka > *Dia* = Läpi, *Logos* = Sana, puhe > Yhdessä sanat tarkoittavat keskustelua, vuoropuhelua kahden tai useamman henkilön välillä)
- Empatia – Toisen ihmisen asemaan asettuminen, ymmärrys toisen tunteista ja tarpeista
> Auttaa rakentamaan luottamusta ja yhteyttä
- Selkeys – Käyteään selkeää, kunnioittavaa kieltä. Vältetään kiertoilmauksia ja monimutkaisia termejä, jotka voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä

Mitä on dialogisuus?

- Vastavuoroinen keskustelu – Keskustelu on vastavuoroista, puhuminen ja vastaaminen, kuunnellaan mitä toinen sanoo tai kysyy
- Kunnioitus – Kunnioita toisen ihmisen mielipiteitä ja näkökulmia, vaikka et olisi samaa mieltä. Vältä loukkaavaa kieltä
- Avoimet kysymykset – Osallista toista avoimilla kysymyksillä
- Uteliaisuus – Ole kiinnostunut toisesta

Mitä on dialogisuus?

- Nonverbaalinen viestintä – Kehonkieli, eleet, ilmeet voivat kertoa paljon
 - Peilaaminen voi auttaa pääsemään toisen kanssa saman äärelle
- Rakentava palaute – Jos olet eri mieltä, ilmaise se rakentavasti ja perustele näkemyksesi
- Yhteenveto – Varmista, että ymmärrät toisen sanoman kunnolla ja pyydä tarvittaessa lisätietoja. Lopuksi voitte tiivistää keskustelun tärkeimpiä kohtia
 - Käytä varmistamiseen kysymyksiä kuten ”*Ymmärsinkö oikein...*”, ”*Kuulinko oikein jos sanon, että...*”
- Aika ja paikka – Huomioi keskustelun ajoitus ja ympäristö. Varmista, että keskustelulle on aikaa

Mikä on ”dialoginen kolmas osapuoli”?

- Henkilö, taho tai käsite, joka ei ole suoraan osallisena vuorovaikutuksessa, mutta vaikuttaa siihen silti jollain tavalla
 - Esim. fasilitaattori, asiantuntija, neuvonantaja, lainsäädäntö, yhteiskunnalliset normit... tai peli!
- Peli voi auttaa edistämään vuoropuhelua ja yhteistyötä. Se voi myös tarjota kontekstia ja raamia, joka auttaa osapuolia keskustelemaan ja ratkaisemaan ongelmia tehokkaammin
 - Voi auttaa harjoittamaan keskustelun taitoja
 - Opettaa kuuntelemisen taitoja
 - Auttaa löytämään yhteisiä ratkaisuja
- Esimerkkinä vuorovaikutuksellisista peleistä on esim. roolipelit
 - Tiimityöskentelyä, ongelmanratkaisua yhdessä...

Dialogia edistävät tekijät

- Tilojen valitseminen, ajankäyttö
- Fasilitointi, fasilitaattorin taidot
- Puheen ja kuuntelun erottaminen toisistaan
- Jäsentävät menetelmät tukemaan keskustelua
 - Tulevaisuuden muistelu
 - Bonon hatut
 - Akvaario, learning café...
 - Dialogiset ”kehät”
 - Puhepiiri
 - Ym.

Linkit materiaaleihin Innokylässä

Mistä työkalussa kyse, miten käytetään ym.:

- <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/sotelan-saari-menetelma-asiakasnakokulman-seka-monialaisen-tyon-vahvistamiseen>

Ohje-PDF:

- https://innokyla.fi/sites/default/files/2023-04/Sotelan%20saari_menetelm%C3%A4_Kanta-H%C3%A4meen%20Tulsote-hanke.pdf

Kiitos!

