

LAPSI- KESKEINEN PALVELU- MUOTOILU



Reetta Kalliomeri • Katja Mettinen
Anna-Maija Ohlsson • Sonja Soini
Hanna Tulensalo



Pelastakaa Lapset - Rädda Barnen
Save the Children



Pelastakaa Lapset - Rädda Barnen
Save the Children

Teksti: © **Reetta Kalliomeri, Katja Mettinen, Anna-Majja Ohlsson,
Sonja Soini, Hanna Tulensalo**

Ulkoasu ja kuvitus: **Inari Savola** / NOON Kollektiivi
Paino: Suomen Uusiokuori Oy

ISBN 978-952-7112-52-6
ISSN 1459-9392: 28

SISÄLLYS

Esipuhe: Tervetuloa kehittämään parempia palveluita lapsille!	5
Mistä lapsikeskeinen palvelumuotoilu rakentuu?	8
Myönteinen tunnistaminen ja lapsikeskeisyys	9
Lapsen oikeudet	10
Palvelumuotoiluprosessi	12
Lapsen kanssa työskenteleminen	15
1 Valmistautuminen	16
2 Työskentely lapsen kanssa	17
3 Yhteisen työskentelyn jälkeen	19
Ehdotuksia tutustumis- ja loppuleikeiksi	21
Prosessin vaiheet ja menetelmät	23
1 Kehittämishaaste: Minkä asian haluamme muuttaa?	23
2 Tutustu ja ymmärrä	32
3 Kokoa, opi ja oivalla	41
4 Oivallukset: Mihin kohderyhmän tarpeisiin vastaamme?	44
5 Keksi ja ideoi	47
6 Testaa ja kokeile	54
7 Toteutussuunnitelma: Minkä ratkaisun toteutamme ja miten?	59
Onnistumisia	65
Loppusanat: Miksi tästä kannattaa innostua?	71
Kirjoittajat	75



ESIPUHE:

Tervetuloa kehittämään parempia palveluita lapsille!

Luomme parempia palveluita, kun ymmärrämme palvelun käyttäjien ajatuksia, kokemuksia ja toimintaa. Vaikka tämä on tiedossa, lapsia pyydetään mukaan kehittämiseen verrattain harvoin. Lasten tarpeiden ja näkökulman ymmärtäminen vaatii tahtoa ja taitoa pysähtyä lasten ajatusten ja toiminnan ääreen avoimin mielin. Tämä pysähtyminen tuottaa aivan uusia näkökulmia.

Idea tähän oppaaseen syntyi Pelastakaa Lapset ry:n kehittämis-toiminnassa 2018, kun palvelumuotoilija kohtasi lasten osallisuuden ja yhteiskehittämisen asiantuntijat. Huomasimme, että meillä on paljon yhteneviä ajatuksia mutta myös paljon opittavaa toisiltamme. Halusimme koota opit yhteen, ja niin syntyi tämä opas. Toivottavasti tämän oppaan avulla innostut ottamaan lapset mukaan kehittämään!

Lapsikeskeinen palvelumuotoilu tarjoaa palvelun tai organisaation kehittäjälle toimintamallin, vinkkejä ja työkaluja. Tämä ei ole kattava palvelumuotoilun opas, mutta tämän avulla pystyt kehittämään lasten tarpeisiin vastaavia palveluita yhdessä heidän kanssaan. Lapsinäkökulma ja lapsen oikeudet ovat mukana oppaan kehittämisprosessin joka vaiheessa ja tulevat osaksi myös toteutettavaa palvelua.

Oppaamme koostuu kolmesta pääluvusta. Ensimmäisessä avaamme lapsikeskeisen palvelumuotoilun kolmea aineisosaa: palvelumuotoilua, lapsen oikeuksia ja lapsikeskeisyyttä. Toisessa luvussa annamme vinkkejä lapsen kanssa työskentelyyn. Kolmannessa pääluvussa käymme läpi palvelumuotoilun prosessin seitsemän vaihetta. Tarjoamme konkreettisia työkaluja ja menetelmiä pitkin matkaa. Mukana on myös esimerkkejä onnistuneista lapsikeskeisistä prosesseista.

Kannustamme käyttämään opasta aina, kun kehitettävä palvelu koskettaa lapsia ja nuoria suoraan tai välillisesti. Lapsikeskeinen palvelumuotoilu sopii kehittämisen työkaluksi kaikkiin toimintaympäristöihin, niin yksityiselle, julkiselle kuin kolmannelle sektorille. Viittaamme

oppaassa lapsilla kaikkiin alle 18-vuotiaisiin ja olemme kiinnittäneet erityistä huomiota siihen, että opasta voi soveltaa myös alle 12-vuotiaiden lasten kanssa työskentelyyn. Lähtökohtamme on, että jokaisella lapsella on mahdollisuus osallistua ilman, että edellytämme häneltä tiettyjä taitoja tai kykyjä.

Lapsikeskeinen palvelumuotoilu on innostavaa ja luovaa. Kun otamme lapset mukaan, voimme kehittää parempia palveluita. Mikä tärkeintä, tarjoamme lapselle samalla kokemuksen siitä, että hänen mielipiteellään on merkitystä ja hän voi vaikuttaa asioihin.

Luovia hetkiä lasten kanssa toivottaen,

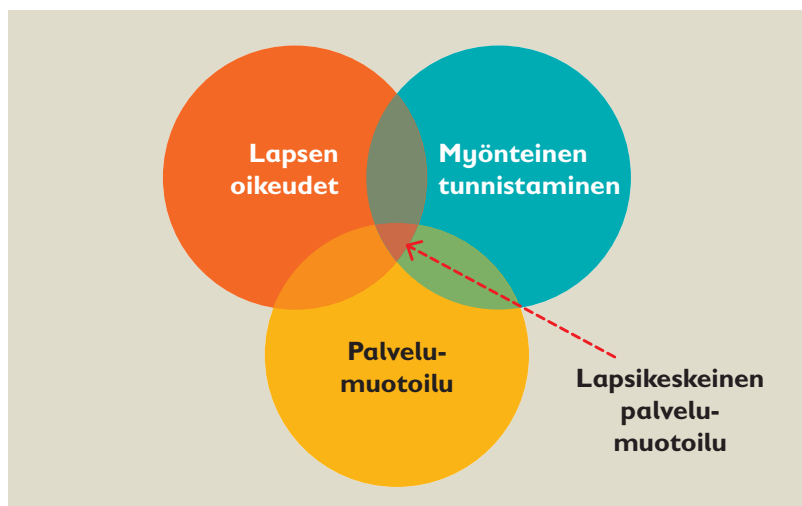
Reetta, Katja, Anna-Maija, Sonja ja Hanna



MISTÄ LAPSIKESKEINEN PALVELUMUOTOILU RAKENTUU?

Lapsikeskeinen palvelumuotoilu yhdistää palvelumuotoilun, lapsen oikeudet ja lapsikeskeisyyden (Lapsikeskeisen palvelumuotoilun taustalla vaikuttaa myönteisen tunnistamisen näkökulma). Palvelun kehittämisprosessin ja kehittämisen työkalut olemme ottaneet palvelumuotoilusta. Kun lapsen oikeudet ohjaavat toimintaamme, kehittäminen ja kehitettävä palvelu ovat eettisesti kestäväällä pohjalla. Lapsikeskeisyys tarkoittaa asennetta ja toimintatapaa: näemme lapsen kehittämisprosessissa arvokkaana toimijana.

Tällä yhdistelmällä voidaan kehittää asiakkaiden tarpeisiin vastavia ja eettisesti kestäviä palveluita niin, että kehittäminen on kaikille osapuolille mukavaa ja tarkoituksenmukaista.



Myönteinen tunnistaminen ja lapsikeskeisyys



Lapsikeskeisen palvelumuotoilun taustalla vaikuttaa myönteisen tunnistamisen näkökulma. Myönteisessä tunnistamisessa keskitytään kohtaamaan lapset tässä ja nyt – aktiivisina, vaikuttavina ja kehittyvinä toimijoina arjen yhteisöissään. Huomio kiinnitetään tietoisesti lapsen *monenlaisiin* vahvuuksiin ja *erilaisiin* onnistumisiin. Näkökulmaa ohjataan yksilöllisten haasteiden tarkastelusta yhteisöllisen hyvinvoinnin ja toimijuuden tukemiseen. Myönteinen tunnistaminen vahvistaa lapsen kokemusta siitä, että hän on tärkeä juuri sellaisena kuin on. Hän voi löytää paikkansa muiden

joukossa, tulla ymmärretyksi itselleen tärkeissä asioissa ja vaikuttaa niihin mielekkäästi niin vertaisryhmissä kuin aikuisten kanssa.

Myönteisen tunnistamisen keskiössä on lapseen tutustuminen. Vain avoimen ja ennakkoluulottoman tutustumisen jälkeen aikuinen voi havaita ja tunnistaa lapselle tärkeitä asioita ja tukea siten, että lapsen oma näkökulma tulee huomioitua.

Lapsikeskeisessä palvelumuotoilussa lapsi nähdään tasavertaisena ja aktiivisena toimijana. Lapsikeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että lapsi ja lapsen näkökulma huomioidaan prosessin joka vaiheessa. Lapsen kokemus ja lapselta saatava tieto on yhtä arvokasta kuin aikuisen tai ammattilaisen tarjoama tieto. Aikuisella on vastuu siitä, että lapsi nähdään yksilönä ja että prosessissa pyritään ymmärtämään lapsen kokemuksia ja ajatuksia. Aikuinen tutustuu lapseen empatian avulla – hän astuu lapsen saappaisiin ja näkee maailman sellaisena, kuin lapsi sen näkee.

Palvelumuotoiluun osallistuminen on lapselle aina vapaaehtoista.

Lapsen oikeudet

Lapsikeskeistä palvelumuotoilua ohjaavat YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen yleisperiaatteet, jotka on kirjattu neljään artiklaan. Nämä artiklat muodostavat pohjan, jolle kaikki muut lapsen oikeuksien sopimuksen takaamat oikeudet perustuvat ja joiden kautta muita sopimuksen velvoitteita tulkitaan. Numerot viittaavat Lapsen oikeuksien sopimuksen artiklan numeroon.

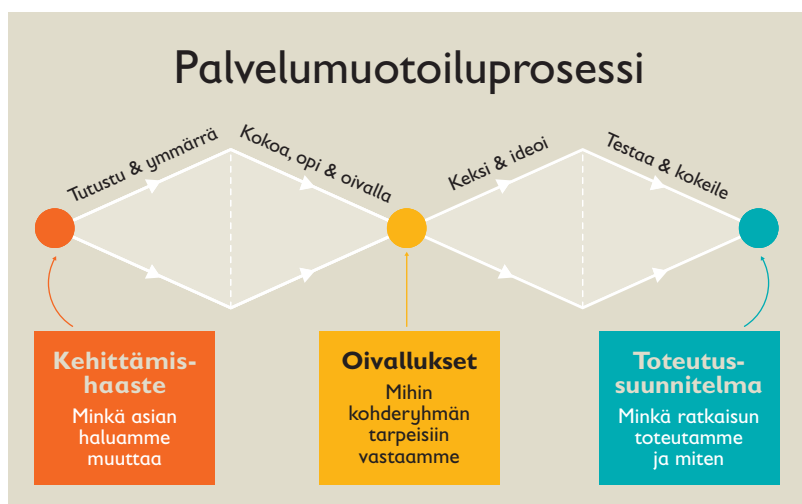
- 6 Jokaisella lapsella on **oikeus elämään**, henkiinjäämiseen ja kehittymiseen. Kehittymisellä viitataan fyysiseen, psyykkiseen, hengelliseen, moraaliseen ja sosiaaliseen kehittymiseen.
- 12 Jokaisella lapsella on **oikeus vapaasti ilmaista oma näkemyksensä** kaikissa itseään koskevissa asioissa. Lapsen näkemys pitää ottaa huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.
- 2 Lapsen oikeudet kuuluvat kaikille lapsille. **Lasta ei saa syrjiä** hänen tai hänen vanhempiansa ulkonäön, alkuperän, mielipiteiden tai muiden ominaisuuksien vuoksi.
- 3 Lasta koskevissa päätöksissä on aina ensisijaisesti harkittava **lapsen etu**. Lapsen etu on otettava huomioon aina, kun tehdään suunnitelmia tai päätöksiä.

Lapsikeskeisessä palvelumuotoilussa lapset osallistuvat prosessiin tuottamalla tietoa, kehittämällä ratkaisuideoita ja antamalla palautetta. Aikuisen tulee huomioida lapsen oikeudet prosessin joka vaiheessa. Aikuinen varmistaa, että lasta ei syrjitä ja että lapsi saa riittävästi tietoa ymmärtääkseen, mistä on kyse. Tämän oppaan sivulta 30 löytyy työkalu, joka auttaa valitsemaan työskentelyn kannalta olennaiset lapsen oikeudet.

Lapsen edun arvioinnissa on aina huomioitava lapsen oma näkemys. Toimintatavat valitaan niin, että lapsi voi ilmaista itseään prosessissa itselleen ominaisella tavalla ja vaikuttaa prosessin kulkuun. Kehittämisprosessiin osallistuminen ei saa koskaan olla lapselle vahingollista. Aikuisen tehtävänä on varmistaa, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi koko työskentelyn ajan ja että hänen yksityisyydensuojansa turvataan.

Muotoiluprosessi voi tarjota lapselle hauskaa ja kiinnostavaa tekemistä. Parhaimmillaan osallistuminen tarjoaa lapselle onnistumisen tunteita ja kokemuksen siitä, että hän voi vaikuttaa asioihin.

Palvelumuotoiluprosessi



Palvelumuotoilun prosessi koostuu kolmesta työskentelyä ohjaavasta solmukohdasta ja kahdesta näkökulmaa vuorotellen laajentavasta ja tarkentavasta tekemisen vaiheesta. Työskentely ei ala tyhjiöstä, vaan tarve uuden kehittämiseksi tai vanhan muuttamiselle on syntynyt yleensä asiakaspalautteen, ammatillisen ymmärryksen tai muun tiedon pohjalta.

Alussa on tärkeää määritellä kehittämishaaste: Minkä asian haluamme muuttaa? Määrittelyn jälkeen haasteeseen ja sen taustoihin tutustutaan tarkemmin. Asiakasymmärrystä laajennetaan, kunnes tietoa on koottu tarpeeksi, jolloin siirrytään analyysivaiheeseen. Tässä kohtaa tarkennetaan myös kysymystä: Mihin kohderyhmän tarpeisiin meidän tulee vastata, jotta haluttu muutos saadaan aikaan? Kun kehittämishaastetta on tarkennettu ja rajattu, ideoidaan ratkaisuehdotuksia. Ideointivaihe on rönsyilevä. Ideointivaiheessa syntyneitä ratkaisuehdotuksia testataan vielä ennen kuin päätetään, mikä ratkaisuehdotus toteutetaan ja miten.

Aivan näin suoraviivaisesti työskentely ei koskaan etene, vaan aika ajoin on syytä palata takaisin, pohtia ja tehdä uudestaan. Solmukohdat ovat siksi erityisen tärkeitä. Ne varmistavat prosessin etenemisen,

mutta tarjoavat samalla mahdollisuuden pysähtyä ja tarkistaa, onko fokus pysynyt oikeassa asiassa. Pysähtyminen on välttämätöntä ja vie prosessia eteenpäin. Palvelumuotoilun prosessin kesto vaihtelee ja riippuu muun muassa siitä, tehdäänkö kehittämistä osana perustyötä vai projektimaisesti.

Lapsikeskeisessä palvelumuotoilussa lapsikeskeisyys on se punainen lanka, johon kiinnittymällä tavoite ja kohderyhmä pysyvät kirkaana mielessä. Lapsikeskeisyyteen tulee sitoutua, mutta muutoin palvelumuotoiluprosessia tai työskentelytapoja ei voi ennalta suunnitella alusta loppuun, vaan niiden täytyy antaa elää matkalla. Suunnanmuutokset eivät koskaan ole epäonnistumisia, vaan ne tarjoavat kohdan oppimiselle ja viisastumiselle. Vain kokeilemalla löydät oikean polun.

Myös työskentelytapoihin voi suhtautua sikäli kevyesti, että kaikkiin vaiheisiin on tarjolla useita eri menetelmiä. Tietoa voi koota ja jäsentää esimerkiksi työpajoissa, haastattelemalla, havainnoimalla tai vaikka verkkokyselyllä. Palvelumuotoilua voi ja kannattaa toteuttaa myös osana tavallista arkityötä luonnollisten kohtaamisten kautta. On sallittua heittäytyä luovaksi ja leikkimieliseksi!



LAPSEN KANSSA TYÖSKENTELEMINEN



Lapsen tai lasten kanssa voi työskennellä monilla eri tavoilla. Lapsen voi tavata esimerkiksi lapsen omassa ympäristössä, tai työskentelyn voi sisällyttää osaksi lapsen kanssa tehtävää asiakastyötä. Voit myös järjestää erillisiä lasten ryhmiä ja työpajoja, katuhaastatteluja tai verkkokyselyjä. Aina kun lapsi on osallinen palvelumuotoilu-prosessissa, toiminnassa tulee huomioida lapsen tarpeet ja kunnioittaa hänen oikeuksiaan.

Olemme koonneet alle asioita, jotka tulisi huomioida lapsikeskeisen palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa.

1 Valmistautuminen

Lapsella on lähtökohtaisesti oikeus osallistua kehittämiseen, mutta ei pakkoa. Osallistuminen on lapselle aina vapaaehtoista, kerro se myös lapselle ja pyydä häneltä suostumus (suullinen tai kirjallinen). Varo lasten näennäistä osallistamista: varmista, että lapset osallistuvat tarkoituksen mukaisella tavalla. Jos on mahdollista, suunnittele kehittämisprosessi yhdessä lasten kanssa. **12**

Tee tilanteesta lapsiystävällinen

Kun suunnittelet tapaamista, varmista, että tilat ja toimintatavat ovat lapsiystävällisiä ja vastaavat lasten valmiuksia ja kiinnostusta. Huomioi myös mahdolliset aistiärsykkeet: kaikuvat tilat, ohikulkijat ja meteli. Tee tilasta lapsiystävällinen poistamalla välineet, jotka eivät ole lapsille tarkoitettuja tai sallittuja.

Valmistaudu aina hyvin tapaamiseen lapsen tai lasten kanssa. Pohdi ja päätä ennakkoon myös, miten reagoit lasten yllättäviin aloitteisiin ja avauksiin, tai jos lapsi kertoo jotain sellaista, mikä vaatii henkilökohtaista huomiota.

Muista turvallisuus

Huolehdi, että tilanne ja prosessi on aina lapselle turvallinen. Turvallisuutta luo aikuisen läsnäolo ja lapsen mahdollisuus valita millä tavalla, missä tahdissa ja mitä kertoo. Erityistä huomiota turvallisuuteen pitää kiinnittää silloin, kun käsiteltävä aihe on lapselle arkaluontoinen. **19**

Kun työskentelet lapsiryhmän kanssa, huolehdi, että kaikkien on turvallista olla ryhmässä ja mahdollista kertoa ajatuksistaan. Huomioi

Lapsen oikeuksien sopimuksen artiklat

- 12** Jokaisella lapsella on **oikeus vapaasti ilmaista oma näkemyksensä** kaikissa itseään koskevissa asioissa. Lapsen näkemys pitää ottaa huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.
- 19** Lasta on suojeltava kaikelta väkivallalta, välinpitämättömältä kohtelulta ja hyväksikäytöltä.

esimerkiksi kiusaamisen riskit ja lasten yksilölliset tarpeet ryhmän sisällä. **13**

Huomioi lasten tarpeet

Ota huomioon suunnitelmassasi jokaisen lapsen perustarpeet, kuten kyky olla erossa vanhemmasta ja kyky keskittyä. Huomioi myös vesisatauot, välipalat ja lapsen tarvitsemien virikkeiden määrä. Kaikkeen ei aina voi varautua etukäteen, joten takataskussa on hyvä olla varasuunnitelmia ja mahdollisuus poiketa alkuperäisestä suunnitelmasta.

Varmista yhdenvertaisuus

Varmista, että kaikilla lapsilla on mahdollisuus osallistua ja ilmaista itseään. Joidenkin lasten kohdalla se tarkoittaa rohkaisemista ja isompaa valmistelua, esimerkiksi erilaisten puhetta tukevien tai korvaavien kommunikaatiovälineiden käyttöä. **2**

Miten dokumentoit?

Mieti etukäteen, miten tilanne dokumentoidaan. Kuinka monta aikuista tarvitaan toimimaan lasten kanssa, että kirjaamaan muistiinpanoja? Mieti myös millä tavalla muistiinpanot tehdään.

2 Työskentely lapsen kanssa

Varmista, että lapsi ymmärtää, mistä on kyse

Kerro lapselle ymmärrettävällä tavalla, mistä asiasta hänen näkemyksiään halutaan kuulla ja mitä kulloinkin tapahtuu. Voit esimerkiksi piirtää tai käyttää kuvia visualisoimaan kertomaasi. Lapsen on helpompi ymmärtää, kun asia kerrotaan sekä sanoin että kuvin. Kun kuva jää näkymään esimerkiksi seinälle, lapsen on helppo palata siihen ja kysyä tarvittaessa lisää.

Lapsen oikeuksien sopimuksen artiklat

- 13** Lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä, kunhan ne eivät loukkaa muiden oikeuksia
- 2** Ketään ei saa syrjiä.

Lapsen terveiset:

- Tutustu minuun ja siihen, mikä juuri minulle on tärkeää
- Kerro minulle, mitä tapahtuu ja että haluat kuulla minun ajatuksiani.
- Osoita, että olet huomionut ajatukseni ja mielipiteeni.
- Ole kiinnostunut siitä, miltä tuntuu minusta ja mitä olen siitä saanut.
- Älä unohda minua silloinkaan, kun en ole paikalla.

Luo luottamuksellinen vuorovaikutustilanne

Pyri rakentamaan luottamuksellinen vuorovaikutustilanne lapsen tai lapsiryhmän kanssa. Asetu fyysisesti lapsen tasolle eli lattialle, pöydän ääreen, leikkimökin katolle tms. Osoita, että olet kiinnostunut lapsen ajatuksista ja hänestä juuri sellaisena kuin hän on. Tutustu lapseen ja kerro jotain myös itsestäsi.

Tutustumisessa on tärkeä lähteä liikkeelle siitä, mitä lapsi kertoo tai tekee. Leiki tai juttele hetki jostain lasta kiinnostavasta. Anna lapsen kertoa ja kuvata hänelle merkityksellisiä asioita vapaasti ja itselleen ominaisilla tavoilla.

Tue lapsen omaa tapaa osallistua

Usko lapsen kykyyn kertoa ja ilmaista itseään. Lapsilla on monenlaisia tapoja kertoa. Näe lapsen mielikuvitus voimavarana, jonka kautta voit sukeltaa myös lapsen tapaan hahmottaa ja kokea asioita. Hyödynnä mielikuvitusta myös tehtävissä.

Älä painosta tai pakota lasta osallistumaan. Anna lapselle mahdollisuus olla tekemättä suunnittelemissasi asioita – usein se saattaa innostaa tekemisessä. Jos kommunikointi ei suju kuten oletit, etsi yhdessä lapsen kanssa sopiva tapa kommunikoida. Pyydä lapselta apua, tarjoa vaihtoehtoa ja havainnoi, miten lapsi ilmaisee itseään.

Havainnoi ja kerro avoimesti havainnoinnista

Havainnoi lapsen kertoman lisäksi sitä, mitä lapsi tekee. Ilmeet ja eleet kertovat paljon. Kannattaa myös huomioida, miten lapsi toimii yksin ja muiden seurassa.

Tee muistiinpanoja niin, että lapsi näkee ne. Kerro, mitä ja miksi kirjoitat ja mihin muistiinpanoja käytetään. Näin rakennat luottamusta ja annat lapselle myös mahdollisuuden kommentoida tai tehdä ehdotuksia.

3 Yhteisen työskentelyn jälkeen

Varmista lapselta tai lapsiryhmältä, että olet ymmärtänyt oikein keskeisimmät ajatukset. Kerro lapselle, mitä seuraavaksi tapahtuu, mitä teet lapsen kertomilla asioilla ja miten hänen kertomansa asiat vaikuttavat aiheen kehittämiseen. Jos mahdollista, kerro lapselle kehittämisen lopputuloksista.

Pyydä lapsilta palautetta yhteisestä työskentelystä.

Lasten kanssa työskentely:

MIELEKÄS VAPAA-AIKA LASTEN KOKEMANA

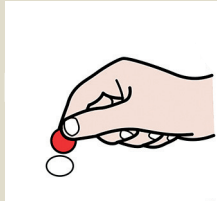
” Olin saanut tehtäväkseni selvittää, miksi lapset viettävät aikaa hyvinvointikeskuksessa, mikä heitä motivoi tulemaan sinne ja millainen vapaa-aika on heidän näkökulmastaan mielekästä. Olimme kutsuneet lapsia kehittämisiltapäivään avoimella kutsulla, jota oli välitetty mm. koulun kautta. Kun eräs 7-vuotias poika saapui paikalle, menin tervehtimään häntä ja kerroin, miksi haluamme kuulla lapsia sekä esittelin tehtävää, johon toivomme ajatuksia. Tehtävä oli kuvitettu polku lapsen päivän kulusta: tehtävässä lapsi kulkee koulusta hyvinvointikeskukseen ja lähtee kotiin. Pöydällä oli lehtileikkeitä, kyniä, liimaa ja saksia tehtävän tekemiseen. Poika vaikutti vaivaantuneelta ja huomasin hänen tuijottavan kauempana olevaa pöytäjalkkispeiliä. Kysyin haluaisiko hän pelata sitä, ja poika vastasi heti, että haluaa. Kysyin, voisiko hän opettaa minuakin, ja poika suostui. Yhden pelin jälkeen poika tuli tekemään tehtävää ja kertoi tehtävän avulla monia omia ajatuksiaan omasta vapaa-ajastaan ja sen merkityksestä.”

Lasten kanssa työskentely: LASTEN KOKEMUKSIA PALVELUISTA

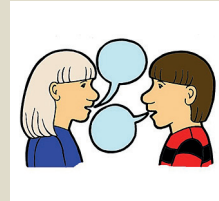
” **Tapasin tietyn asuinalueen lapsia**, tavoitteenani oli kuulla heidän kokemuksiaan oman asuinalueensa sivistys-, sosiaali- ja terveyspalveluista. Halusin, että kaikilla asuinalueen lapsilla on mahdollisuus osallistua. Valokuvasin ja tulostin kyseisen kunnan verkkosivuilta kuvia eri palveluista: uimahallin, kirjaston, terveysaseman, iltapäivähoidon, päiväkodin, koulun jne. Liimasin valokuvat yksittäin paperille, jotka levitin isoon luokkatilaan. Laitoin esille myös kyniä ja hymynaamatarroja. Lasten saapuessa kerroin heille, että haluan kuulla heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan kuvien paikoista ja ihmisistä. Kerroin, että he voivat käydä piirtämässä, kirjoittamassa tai liimaamassa erilaisia hymynaamatarroja kuviin tai kertoa minulle ajatuksiaan. Olin tulostanut sanallisen ohjeeni tueksi kuvia myös Papunetin kuvatyökalulla.”



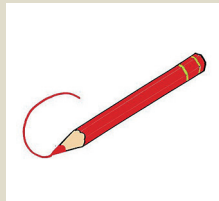
Kokemuksesi?



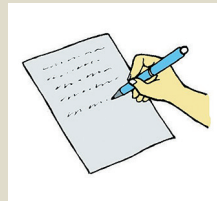
Voit liimata tarroja



Kertoa



Piirtää



Kirjoittaa

Yllä Papunet-kuvapankin kuvia, joita voi vapaasti hakea Papunetin verkkosivuilta löytyvällä kuvatyökalulla.

Ehdotuksia tutustumis- ja loppuleikeiksi

Kun tapaat lapsia ryhmänä, kiinnitä huomiota yhteiseen tutustumiseen sekä tapaamisen päättämiseen. Tässä joitakin tapoja.

Tutustumisleikki 1:

Esitä 5–10 väittämää, joiden mukaan pyydät lapsia tai nuoria asettumaan kuvitteelliselle tai piirretylle janalle. Tehtävä edistää vuorovaikutusta ryhmäläisten välillä, ja liikkuminen voi olla alkuun sopivan kevyt tapa kertoa itsestä.

Tutustumisleikki 2:

Esittely kuvien tai pikkuesineiden kautta. Laita lattialle lehtileikkeitä, postikortteja, kuvakortteja tai pikkuesineitä. Pyydä jokaista paikallaolijaa valitsemaan yksi ja kertomaan itsestään tai filiksestään jotain kuvan tai esineen kautta.

Tutustumisleikki 3:

Ota jokin esine, esimerkiksi pallo, lankakerä, nappi tai noppa. Pyydä lapsia istumaan ringissä, anna esine lapselle ja pyydä lasta ojentamaan esine vuorollaan eteenpäin vieruskaverille. Kun sanot STOP, lapsi, jonka kädessä esine on, kertoo nimensä ja haluamansa asian itsestään. Voit kysyä myös jokaiselta yhden kysymyksen, esimerkiksi: ”Mikä eläin olisit, jos olisit eläin?”, ”Mikä on lempivuodenaikasi?”

Loppuleikki 1:

Soita lasten musiikkia ja jumpatkaa tai tanssikkaa sen tahdissa. Esimerkiksi Fröbelin palikoiden Jumppalaulu tai Sutsisatsi sopii tähän hyvin.

Loppuleikki 2:

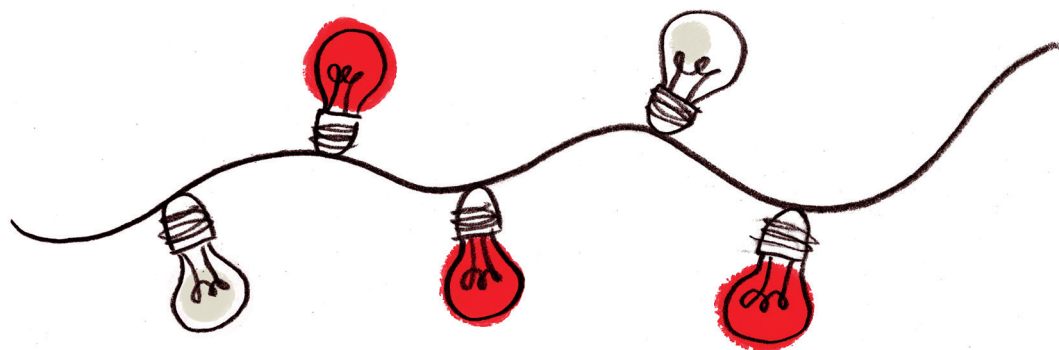
Pelatakaa hetki jotakin liikunnallista leikkiä, esimerkiksi hippaa.

Loppuleikki 3:

Jokainen lapsi voi vuorollaan näyttää oman tempun tai liikkeen, jonka toiset tekevät perässä.



PROSESSIN VAIHEET JA MENETELMÄT



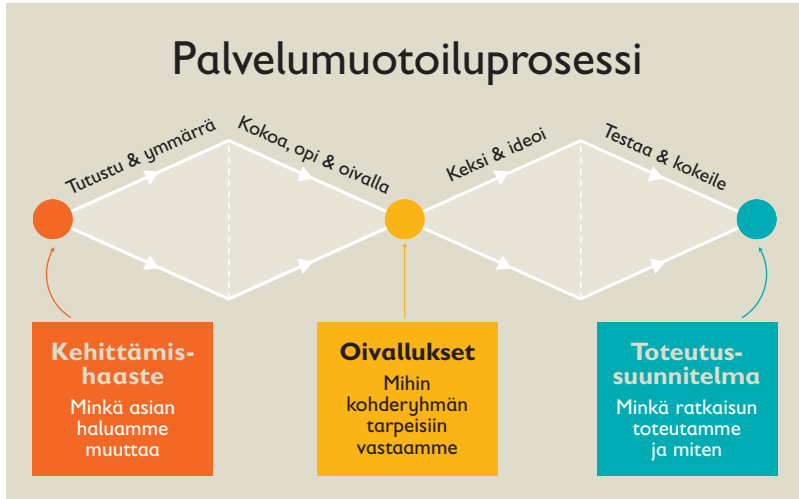
1 Kehittämishaaste:

Minkä asian haluamme muuttaa?

Kaikki kehittäminen aloitetaan kysymällä ”miksi”. Miksi olemme lähdössä kehittämään nykyistä tai uutta palvelua? Kun kehitettävän palvelun pääasiallinen tai yksi käyttäjäryhmistä on lapsi tai palvelu vaikuttaa välillisesti lapsiin, kysymystä pitää pohtia lapsen näkökulmasta. Kehittämisen keskiössä tulee olla lasten tarpeet ja lasten mahdollisesti kokemat ongelmakohdat palvelussa.

Lasten näkökulmat sovitetaan yhteen organisaation arvojen ja tavoitteiden kanssa sekä palvelumuotoiluun osallistuvien aikuisten näkemysten kanssa. Se voi olla haastava tehtävä. Siksi on tärkeää aloittaa kehittäminen tutustumalla kaikkiin eri näkökulmiin. Lasten näkökulman ymmärtäminen edellyttää, että lasten toimintaan, ajatteluun ja toimintaympäristöön perehdytään avoimin mielin. Näin voidaan saavuttaa ymmärrys siitä, mitä pitää kehittää, ja vastata paremmin lasten tarpeisiin. Kehittäminen voi alkaa myös suoraan lasten aloitteesta. Joskus organisaation, aikuisten ja lasten näkökulmat voivat olla myös ristiriidassa keskenään. Tällöin on erityisen merkityksellistä koota yhteen kaikki näkökulmat ja määrittää sellainen ongelma tai tarve, jonka kaikki kokevat omakseen.

Palvelumuotoiluprosessi



Kehittämishaastetta määriteltäessä tulee konkretisoida, mitkä ovat ne lapsen oikeudet, joihin pitää erityisesti kiinnittää huomiota, ja miten valittujen oikeuksien tulisi toteutua tämän kyseisen palvelun kontekstissa. Näin luodaan laadulliset raamit, joiden rajoissa kehitystyön ratkaisujen tulee olla. Olennaiset lapsen oikeudet eivät välttämättä nouse esiin lasten puheesta, vaan on aikuisten vastuulla varmistaa lapsen oikeuksien toteutuminen.

Kaikkien kehittämiseen osallistuvien tulisi osallistua jo kehittämishaasteen määrittelyyn. Kun kehittämishaaste määritetään aluksi hyvin ja siihen sitoudutaan kunnolla, työssä on selkeä fokus, joka auttaa tekemään päätöksiä kehittämistyön aikana. Määrittelyvaiheessa on tärkeää tutustua myös kaikkeen siihen, mitä aiheen ympärillä on jo tehty tai tehdään.

Kun kehitettävä palvelu koskee lapsia, lapsen näkökulma tulee huomioida joka vaiheessa. Tämän tavoitteen onnistumista myös mitataan. Jos palvelussa pyritään parantamaan esimerkiksi lasten kokemusta kuulluksi tulemisesta, yksi onnistumisen mittareista tulee olla se, miten lapset kokevat tulevansa kuulluksi. Lisäksi mitataan, miten kehittämisessä onnistutaan prosessiin osallistuvien aikuisten sekä organisaation tavoitteiden näkökulmasta. Jälkimmäistä voidaan mitata esimerkiksi kävijämäärän lisääntymisellä tai uuden kohderyhmän tavoittamisella.

Kehittämishaasteen määrittäminen: SÄHKÖISEN PERHETYÖN KEHITTÄMINEN

” **SPR:n Nuorten turvatalolla** Espoossa heräsi ajatus sähköisen perhetyön kehittämisestä. Turvataloilla on pitkään tehty ns. perinteistä perhetyötä eli tavattu nuoria ja perheitä. Tämän rinnalle päätettiin lähteä kehittämään sähköistä perhetyötä. Kehittäminen aloitettiin kehittämishaasteen määrittämisellä. Tiedossa oli erilaisia syitä sille, miksi perinteisen perhetyön tapaamiset Turvatalolla eivät aina onnistu tai sovi kaikille, mutta halusimme sanoittaa asiakkaan sanoin sen, miksi uutta palvelua tarvitaan. Kehittämishaasteeksi määrittyi: ”en pääse käsittelemään tilannettani siten kuin minulle sopii”. Tämä tarkennettiin vielä kolmella alakohdalla: ”en pysty osallistumaan, koska en halua tulla paikalle”, ”en pysty osallistumaan, koska en pääse paikalle” ja ”vuorotyön vuoksi haluamani työntekijä voi olla mahdollista tavata vasta liian pitkän ajan kuluttua”. Tässä vaiheessa emme voineet olla varmoja, onko sähköinen perhetyö oikea vastaus näihin ongelmiin. Oli tärkeää kääntää idea uudesta palvelusta siihen, miksi uutta palvelua tarvitaan, jotta varmasti kehitetään tarpeeseen vastaavaa palvelua.

Kehittämisen onnistumisen arviointia varten määriteltiin vielä mittarit jo ensimmäiseen testivaiheeseen. Tiedonkeruu tapahtui siten, että Turvatalon työntekijä pyysi nuorilta ja vanhemmilta palautetta joka tapaamisen jälkeen sekä hiukan laajemmin työskentelyn päättyessä. Tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista liittyen valitun digitaalisen työkalun käytettävyyteen, kohtaamisen laatuun ja osallisuuden kokemukseen. Onnistumista lähdettiin arvioimaan lasten näkökulmasta seuraavilla kysymyksillä:

- Koitko saavasi apua?
- Mitä mieltä olit tästä työskentelytavasta?
- Saitko osallistua haluamallasi tavalla?
- Tiesitkö mitä puhuttiin, vaikka et ollut fyysisesti paikalla?

- Saitko kertoa mitä halusit, vaikka et ollut fyysisesti paikalla?
- Olisitko osallistunut, jos etämahdollisuutta tai verkkotehtäviä ei olisi ollut?
- Haittasiko, että kävit asioita läpi verkossa eri työntekijöiden kanssa?
- Tuntuiko, että haluamasi työntekijä oli saatavilla, kun häntä tarvitsit?
- Oliko järjestelmä helppo käyttää?
- Jäikö jotain tekemättä, koska sinulla on ongelmia järjestelmän kanssa tai se ei toiminut?
- Organisaation näkökulmasta kehittämisen onnistumiselle määritettiin seuraavat mittarit:
 - Asiakassuhteiden pituus
 - Pystytäänkö vastuuta yhdestä asiakassuhteesta jakamaan työntekijöiden kesken paremmin kuin ennen?
 - Toteutuuko uuden työskentelytavan kautta asiakassuhteita, jotka olisivat muuten jäänyt toteutumatta?
 - Tuleeko prosessiin mukaan tällä tavalla lähiyhteisöstä sellaisia ihmisiä, jotka eivät muuten olisi osallistuneet?
 - Kuinka moni prosessiin lähteneistä keskeyttää?”

Kehittämishaasteen ja mittareiden määrittäminen: LASTEN ILTAPÄIVÄTOIMINNAN KEHITTÄMINEN

” **BC Nokia aloitti** iltapäivätoiminnan järjestämisen Nokialla, ja halusimme tietää, mikä lapsille on tärkeää iltapäivätoiminnassa ja milloin lapsella on hyvä olla kerhossa. Järjestimme lapsille ”unelmien iltapäivä” -työpajan, jossa lapset kertoivat ajatuksiaan unelmien iltapäivästä. Tämä toteutettiin liimaamalla lehtileikekuvia isolle yhteiselle kartongille ja kertomalla näistä kuvista. Lisäksi keskustelimme pienryhmissä siitä, milloin lapset kokevat, että heillä on hyvä olla kerhossa.

Tämän työskentelyn pohjalta määritimme toiminnassa onnistumisen mittareiksi nämä lasten tärkeiksi kokemat asiat:

- Saan tehdä asioita, joista tykkään. Mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi siihen, mitä leikkii.
- Minulla on kavereita, joiden kanssa voin olla.
- Saan olla kerhossa sellainen kuin olen: minun ei tarvitse esittää tai pelätä että joudun kiusatuksi.
- On mahdollista hakeutua hiljaiseen paikkaan, jos väsyttää ja on kova meteli.
- Aikuisilla on aikaa kuunnella lapsia. Aikuiset tarvittaessa auttavat ja puuttuvat.
- Lapset kuuntelevat aikuisia, ja on yhdessä sovittuja sääntöjä, joita noudatetaan. Lapsi saa päättää leikkimisestä mutta ei lyömisestä.
- Minulla on turvallinen olo. Minua ei kiusata.
- On mahdollisuus esittää toiveita ja joskus ne toteutuvat.

Myös työntekijöille järjestettiin kolme työpajaa, joissa pohdittiin, mikä heille on tärkeää iltapäivätoiminnassa. Työntekijöiden näkökulmasta onnistumisen mittareiksi määritettiin nämä asiat:

- Lapset viihtyvät.
- Välitetään toisistamme.

- On myönteinen ilmapiiri.
- Toiminta on kaikille turvallista.
- Viestintä on avointa lasten ja aikuisten kesken.
- Vallitsee molemminpuolinen luottamus.
- Aikuisilla on viimesijainen vastuu ja päätösvalta.

Tämän työskentelyn pohjalta valitsimme keskeisimmät lapsen oikeuksien artikkelit, joiden toteutumista mittareilla seurataan:

- 13** Lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä, kunhan ne eivät loukkaa muiden oikeuksia. Lapsella on oikeus saada tietoa.
- 19** Lasta on suojeltava kaikelta väkivallalta, välinpitämättömältä kohtelulta ja hyväksikäytöltä.
- 31** Lapsella on oikeus lepoon, leikkiin ja vapaa-aikaan sekä taide- ja kulttuurielämään.

Loimme mobiilikyselyn, jolla voimme seurata systemaattisesti onnistumistamme. Testasimme kyselylomakkeen kysymyksiä iltapäivätoiminnan lasten kanssa ja teimme tämän testauksen pohjalta vielä muutamia muutoksia kyselyyn.”



Työkalu kehittämishaasteen määrittämisen tueksi

- 1. Pohdi ja määritä vastaukset näihin kysymyksiin:**

Mitä haluat saavuttaa? Mikä on ratkaistava ongelma? Mikä ratkaistava ongelma on lapsen sanoin? Tässä kohdassa on tärkeää lähteä liikkeelle lapsen näkökulmasta, minkälaista muutosta lapset toivovat? Miten tämä sopii yhteen organisaation tavoitteiden ja arvojen kanssa? Pyri sanoittamaan ratkaistava ongelma lapsen näkökulmasta, lapsen sanoin.
- 2. Mittarit, joilla arvioit kehittämisen onnistumista:**
 - A. Onnistumisen mittarit lapsen näkökulmasta.**

Mikä on lasten kokemus siitä, miten asiat ovat tai miten asiat ovat muuttuneet?
 - B. Onnistumisen mittarit organisaation näkökulmasta.**

Onko päästy organisaation tavoitteisiin ja palvelevatko tehdyt muutokset organisaation tavoitteita?
 - C. Onnistumisen mittarit lapsen oikeuksien näkökulmasta.**

Valitse kehittämäsi palvelun kannalta ne lapsen oikeudet, joiden toteutumisesta tulee erityisesti huolehtia. Mieti, miten lapsen oikeuksien toteutumista arvioidaan.
- 3. Ketkä ovat muutoksen kohderyhmää? Mistä tavoitat nämä lapset?**
- 4. Mieti tutkimuskysymyksiä, jotka auttaisivat sinua kehittämään palvelua.** Mitä haluaisit oppia siitä, miten lapset käyttävät palvelua nyt? Mitä haluaisit oppia asiakkaan tarpeista, tunteista ja käyttäytymisestä?
- 5. Mitkä haasteet ja esteet estävät asioiden toteutumisen tällä hetkellä?**
- 6. Mitä tiedät jo kohderyhmään ja ratkaistavaan ongelmaan liittyen?**



Työkalu lapsen oikeuksien valitsemiseen

Lapsen oikeuksien valintaa helpottaa seuraavat kysymykset, joiden kautta voi pohtia mitkä oikeudet kulloinkin kehittämiskohteen osalta ovat olennaisia. Numerot viittaavaat Lapsen oikeuksien sopimuksen artikloihin.

1. Edistääkö palvelu lapsen oikeutta ilmaista näkemyksiään kaikissa itseään koskevilla asioissa?

- 12 Lapsella on oikeus ilmaista omat näkemyksensä kaikissa itseään koskevilla asioissa ja ne on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.
- 13 Lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä, kunhan ne eivät loukkaa muiden oikeuksia. Lapsella on oikeus saada tietoa.
- 3 Lasta koskevilla päätöksissä on aina ensisijaisesti harkittava lapsen etu.

2. Kunnioittaako palvelu lapsen oikeutta leikkiin, huolenpitoon ja suojeluun?

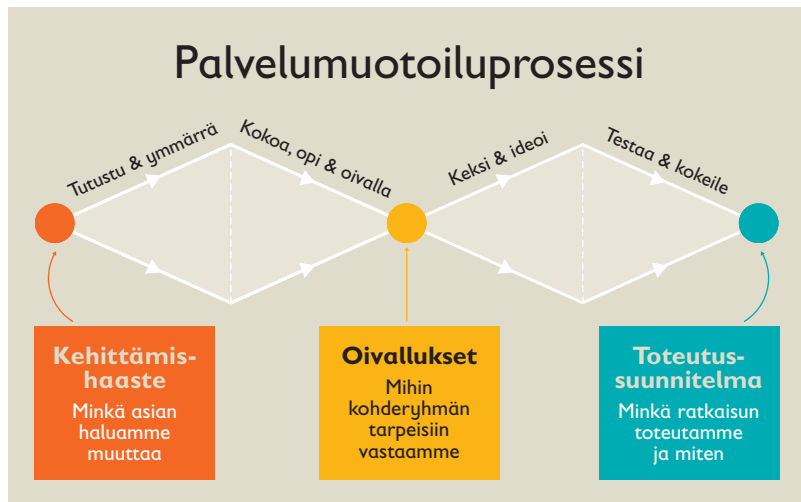
- 16 Lapsella on oikeus yksityisyyteen ja perhe-elämään. Lapsen yksityisyyteen, perheeseen, kotiin tai kirjeenvaihtoon ei saa puuttua mielivaltaisesti tai laittomasti. Lapsen kunniaan tai mainetta ei saa halventaa
- 18 Ensijainen vastuu lapsen kasvatuksesta on lapsen vanhemmilla. Heidän toimiaan tulee ohjata lapsen etu.
- 9 Lasta ei tule erottaa vanhemmistaan heidän tahtonsa vastaisesti ja lapsella on oikeus ylläpitää suhteita kumpaankin vanhempaansa, ellei tämä ole lapsen edun vastaista.
- 31 Lapsella on oikeus lepoon, leikkiin ja vapaa-aikaan sekä taide- ja kulttuurielämään.

- 23 Vammaisen lapsen erityistarpeet tulee huomioida ja hänen tulee saada nauttia täysipainoisesta ja hyvästä elämästä
- 19 Lasta on suojeltava kaikelta väkivallalta, välinpitämättömältä kohtelulta ja hyväksikäytöltä.
- 34 Lasta on suojeltava kaikenlaiselta seksuaaliselta hyväksikäytöltä.
- 20 Lapsella, joka ei voi elää perheensä kanssa, on oikeus saada valtiolta erityistä suojelua ja tukea.

3. Turvaako palvelu jokaisen lapsen oikeutta kehittyä täyteen mittaansa? Edistääkö toiminta sitä, että lapsella on riittävät aineelliset ja aineettomat resurssit kehittymiseensä?

- 6 Jokaisella lapsella on oikeus elämään ja kehittymisen edellytykset on taattava mahdollisimman täysimääräisesti.
- 24 Lapsella on oikeus elää mahdollisimman terveenä ja saada tarvittaessa hoitoa.
- 27 Lapsella on oikeus riittävään ruumiilliseen, henkiseen, hengelliseen, moraaliseen ja sosiaaliseen elintason.
- 29 Koulutuksen tulee pyrkiä kehittämään lapsen kasvua täyteen mittaansa.
- 26 Lapsella on oikeus sosiaaliturvaan.
- 17 Lapsella on oikeus saada tietoa esim. television, radion ja lehtien välityksellä. Valtiolla on velvollisuus rohkaista tiedotusvälineitä tuottamaan lapsen hyvinvointia ja kehitystä tukevaa aineistoa. Lasta tulee suojella hänen hyvinvointinsa kannalta vahingolliselta aineistolta.

2 Tutustu ja ymmärrä



Kun tavoitteena on ymmärtää lasten ja nuorten tarpeita, muista ennakkoluuloton asenne! Lapsilta ja nuorilta kerätään tietoa tutustumalla heihin ja kokoamalla tietoa yhdessä heidän kanssaan. Lasten tarpeita kartoitetaan paitsi kuulemalla heidän kokemuksiaan, myös havainnoimalla lasten arkea ja käyttäytymistä. Lasten näkökulman selvittäminen ei tarkoita siis pelkästään sitä, että heiltä kysytään, mitä he haluavat.

Suunnittele lasten tapaaminen ennalta hyvin, mutta varaudu toisaalta myös heittäytymään ja muuttamaan suunnitelmiasi. Kiinnitä huomiota aloitukseen ja lopetukseen. Tapaamisen voi järjestää esimerkiksi niin, että haastattelet lapsia ympäristössä, jossa lapset ovat muutenkin. Voit järjestää myös erillisen tapaamisen kohderyhmään kuuluville lapsille.

Lasten tapaamisissa on tärkeää luoda heitä huomioiva, innostava ja luottamuksellinen ilmapiiri. Tapaamisessa on tärkeää kertoa lapsille, mitä on tarkoitus tehdä ja miksi tapaaminen järjestetään. Kertomisessa voi käyttää apuna esimerkiksi kuvitettua ohjelmarunkoa. Muista kiitokset, palaute lapsilta sekä mahdollinen palkinto. Suhteuta palkinto lapsen ikään ja siihen, mitä osallistuminen lapselta vaatii.

Tavatessasi lapsia ja kootessasi ymmärrystä heidän tarpeistaan suhteessa ratkaistavaan ongelmaan, voit käyttää apuna erilaisia me-

netelmiä. Mieti, miten eri ikäiset ja erilaiset lapset voivat olla mukana. Aina kannattaa olla myös varasuunnitelma, jotta voit tarpeen mukaan muuttaa käsikirjoitusta lennossa lasten palautteen perusteella.

Menetelmäehdotuksia:



Tilannekuva lasten tai nuorten näkökulmasta

Menetelmä sopii hyvin kaikenikäisille!

- **Piirrä** isolle kartongille llojen aurinko, Harmitusten haamu ja Toiveiden puu.
- **Kerro lapsille**, mistä asiasta (esimerkiksi kehitettävästä tuotteesta tai palvelusta) haluat kuulla heidän ajatuksiaan. Mieti kysymys ja sanavalinnat etukäteen. Käytä tarvittaessa kuvia tukena kysymyksen esittämiseen.
- **Varmista**, ymmärsivätkö lapset tehtävänannon.
- **Pyydä lapsia piirtämään** tai kirjoittamaan ajatuksia: aurinkoon ilahduttavia asioita, haamuun harmittavia asioita ja puuhun asioita, joita toivoo. Voit toimia myös kirjaajana, mutta käytä kirjatessasi lapsen kieltä. Kirjoittamisen tai piirtämisen sijaan lapset voivat myös valita valmiita kuvia, joilla kuvaavat näitä kolmea asiaa. Kuvat voivat olla esimerkiksi lehtileikkeitä tai Papunetistä tulostettuja kuvia.
- **Tee havaintoja** lasten tehdessä tehtävää. Mitä lapset kertovat tekemisen ohessa? Mitä havaitset ja näet? Kirjaa ylös havainnot.
- **Pysähdy lapsen luokse** ja pyydä kertomaan, mitä lapsi on piirtänyt, kirjoittanut tai liimannut. Tarkenna miksi-kysymyksillä saadaksesi lisätietoa ja ymmärtääksesi asioiden merkityksen lapsen näkökulmasta.



Kuvakollaasi

Menetelmä sopii hyvin kaikenikäisille!

Kuvakollaasin kautta voit selvittää lasten mielikuvia, toiveita tai odotuksia erilaisista asioista: tiloista, työprosesseista, työntekijöistä.

- **Ota esille** iso kartonki, kyniä, liimaa, lehtiä leikeltäväksi tai valmiiksi leikattuja tai tulostettuja kuvia.
- **Pyydä lasta tekemään** teos aiheesta, johon kaipaat lapsen näkökulmaa esim. ”unelmien iltapäivä”, ”unelmien tapaaminen”, ”mielikuva lastensuojelusta”. Sanojen tulee olla lapselle ymmärrettäviä. Ennen aloitusta voitte vielä yhdessä keskustella ja ihmetellä, mitä sana tarkoittaa lapselle ja samalla varmistua, että lapsi tietää, mistä puhutaan.
- **Katselkaa teosta yhdessä**, kun lapsi tekee sitä tai kun se on valmis. Tee tarkentavia kysymyksiä, jotta ymmärryksesi syvenee, etkä tulkitse väärin: ”Miksi valitsit tämän kuvan?”, ”Mitä tässä kuvassa on tai tapahtuu?”, ”Mikä tässä kuvassa on erityisen tärkeää?” Kirjaa ylös lapsen sanoin.

Jos käytät menetelmää lapsiryhmän kanssa, voitte ripustaa teokset taidenäyttelyksi, jolloin lapset voivat katsella toistensa teoksia ja käydä niistä keskustelua.



Vinkki: Voit tehdä myös itse kuvakollaasin asioista, jotka liittyvät palveluun tai toimintaan ja pyytää lasta esimerkiksi hymynaamatarroilla merkitsemään ne kuvat, jotka ovat hänelle erityisen tärkeitä.





Haastattelu

Tiedosta haastattelun haasteet! Haastattelu on paljon käytetty menetelmä, mutta erityisesti nuorempien lasten kohdalla se ei yleensä toimi, koska se ei ole lapselle luontainen vuorovaikutuksen tapa. Lapsi saattaa helposti pyrkiä vastaamaan sen mukaisesti, mitä kuvittelee aikuisen häneltä odottavan. Erityisesti pieni lapsi saattaa vastata yhdellä sanalla kysymyksiin tai kokea tilanteen epämiellyttävänä, jolloin aikuisen johdattelua on vaikea välttää. Jos haluat kokeilla haastattelua pienen lapsen kanssa, kannattaa siihen liittää leikkilisiä elementtejä. Voit esimerkiksi lähettää kysymykset lapselle lennokilla tai ottaa kysymysten esittäjäksi käsinuken.

- Haastattelun voi toteuttaa myös puhelimitse tai esimerkiksi videopuheluna.
- Haastattelun voi toteuttaa sekä yksilö- että ryhmähaastatteluna. Mitä pienempiä lapsia on mukana, sitä enemmän aikuisia tarvitaan, jotta ymmärryksen syntyminen on mahdollista ja jokaisen paikalla olevan lapsen mahdollisuus osallistua taataan. Myös toteutustapa vaikuttaa siihen, kuinka monta aikuista on hyvä olla paikalla. Nyrkkisääntönä ryhmähaastattelun koolle voisi pitää max 6 lasta/2 aikuista.
- Käytä selkeää ja konkreettista kieltä sekä lyhyitä lauseita: sovita omaa puhettasi lapselle sopivaksi käyttämällä lapsen sanoja.
- Varmista, ymmärtääkö lapsi keskeiset käsitteet samalla tavalla kuin sinä. Voit testata niitä etukäteen tuttavapiirin lapsilla. Muista, että lapsi saattaa vastata sellaiseenkin kysymykseen, jota ei ymmärrä.
- Vältä johdattelua. Älä tuo esiin omia oletuksiasi tai sellaista tietoa, jota lapsi ei nosta esiin.
- Käytä avoimia kysymyksiä. Kysy yksi kysymys kerrallaan.
- Jos et ymmärrä, mitä lapsi kertoo, ihmettele sitä ääneen. Kysy mitä lapsi tarkoittaa tai pyydä kertomaan lisää.
- Anna myös lapsen tehdä aloitteita keskustelun tai toiminnan kautta. Lapset kertovat myös toiminnallaan, mikä heille on tärkeää.



Mobiilikyselyt

Mobiilikyselyt sopivat erityisesti nuorille ja ovat nopeita toteuttaa ja vetää yhteen. Kyselyllä harvoin saavutetaan kuitenkaan syvällistä ymmärrystä tai päästään kiinni siihen, miksi lapsi ajattelee tai tuntee tietyllä tavalla. Usein kysely onkin hyvä täydentävä menetelmä kerätä tietoa tai aloittaa tiedonkeruu. Mobiilikyselyyn on mahdollista vastata anonyymisti, mikä saattaa olla joidenkin teemojen kohdalla tärkeää.

1. Mieti olennaiset kysymykset.
2. Tee mobiilikysely ja kirjoita linkki ylös. Tähän löytyy runsaasti erilaisia ilmaisiaikin työkaluja.
3. Mene lasten luokse ja kysy, haluavatko he vastata kännykällä lyhyeen kyselyyn. Muista palkita vastaajat.
4. Voit jatkaa halutessasi keskustelua kyselyn pohjalta syventääksesi ymmärrystä tai käyttää kyselyaineistoa sellaisenaan esimerkiksi lasten työpajan pohjana.



Valokuvaus

Valokuvaus sopii menetelmänä esimerkiksi lapsiystävällisten tilojen ideointiin tai kehittämiseen sekä lapsen arjen ja lapselle tärkeiden asioiden kuvaamiseen.

1. Ota mukaasi kamera tai pyydä lapsia käyttämään omia kännyköitä, jos niissä on kamerat.
2. Aloita opastamalla kameroiden käyttöön. Jos teet tätä pienten lasten kanssa, on hyvä tehdä kuvauskierros yhdessä ja muistutella kulloisestakin kuvaustehtävästä. Isommat voivat kuvata itseksensä tai pienryhmissä. Tehtävän voi antaa myös ennen työpajaa tietylle lapsiryhmälle.

3. Esitä kuvaustehtävät, esim. ”Kuvaa itsellesi mieluisia paikkoja täällä”, ”Kuvaa paikka, josta et pidä täällä museossa”, ”Kuvaa asia, joka tuo iloa”, ”Kuvaa asia, josta et pidä.”, ”Kuvaa yksi asia, jonka haluaisit nähdä tai tehdä uudelleen”.
4. Kokoa kuvat kaikkien nähtäville esimerkiksi lattialle tai koneelle niin, että voitte katsella niitä yhdessä. Jos teetät kuvaustehtävän ennakkotehtävänä, voit sopia lasten kanssa myös yksilötapaamisia, joissa käytte kuvat läpi yhdessä.
5. Keskustele kuvista ja kuuntele, mitä lapsi haluaa niistä kertoa. Varmista, että tiedät syyn, miksi lapsi on ottanut tai valinnut kyseisen kuvan (pienikin asia, esimerkiksi lempiväri, saattaa olla syy valintaan ja tärkeä tieto, jotta virheellisiltä tulkinnoilta vältytään). Mieti, mikä sinua yllättää, ja tartu siihen.



Kuvallinen palvelupolku

Palvelupolku on palvelumuotoilun työkalu, jolla kuvataan palvelukokemusta asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolun karkea rakenne:

1. Miten lapsi saa tietää palvelusta?
2. Mikä saa hänet valitsemaan palvelun?
3. Mitä palvelussa tapahtuu ja miltä se tuntuu?
4. Mitä palvelun käytön jälkeen tapahtuu?

Palvelupolkutyökalusta löytyy paljon esimerkkejä internetistä. Lasten kokemuksia palveluista tai toiminnasta sekä niiden vaikutuksista voi kartoittaa kuvallisen palvelupolun kautta.

1. Mieti mistä tuokioista palvelu tai toiminta muodostuu lapsen näkökulmasta ja tulosta, piirrä tai ota kuvat polun eri vaiheista. Kyse voi olla laajasta palvelukokonaisuudesta tai pienestä palvelutuokiosta. Kuvat pitää valita niin, että ne ovat lapselle ymmärrettäviä ja sopivat lapsen arjen kokemuksiin ja kiinnittävät tilanteet kontekstiin, josta tietoa halutaan.

2. Ota iso rullapaperi, johon liimaat valitsemasi kuvat oikeassa järjestyksessä.
3. Ota mukaan eri väreisiä kyniä, kuvia, lehtileikkeitä, hymynaamatarjoja tms.
4. Käy lasten kanssa läpi, mitä polulla olevissa kuvissa on. Pyydä lapsia täydentämään janaa kuvilla, piirroksilla, hymynaamoilla ja kirjoituksilla. Käytä tukena kysymyksiä, esim.

- Mitä tässä kohtaa tapahtuu tai tapahtui?
- Mikä jäi mieleen?
- Millaisia tunteita heräsi?
- Mikä auttoi?

Voitte pysähtyä eri kohtiin yhdessä. Syvennä keskustelua kysymällä, mitkä asiat, tapahtumat, sanat tai teot ovat olleet tärkeitä ja millaisia merkityksiä lapsi toiminnalle, asioille tai paikoille antaa. Voit osallistua itse polun täydentämiseen kirjoittamalla ylös asioita, joita lapset kertovat työskentelyn aikana.



Vinkki: Anna lapsen/lasten tuoda polulle juuri ne asiat, ihmiset ja paikat, jotka he itse haluavat. Valitsemasi kuvat tuovat kontekstia ja fokusta työskentelyyn, mutta niiden ei ole tarkoitus rajata lapsen kokemuksia.

Lasten ja perheiden tarpeisiin tutustuminen: UUDEN TUKIMUODON KEHITTÄMINEN

” **Kehittämishaasteenamme oli**, että tukiperheitä ei riittänyt kaikille tukea tarvitseville perheille ja lapsille. Näin myös odotusaika ennen kyseisen avun saamista muodostui perheille kohtuuttomaksi. Mitä muuta tukea perheille voisi tarjota ja millaista sen tulisi olla lasten sekä perheiden näkökulmasta? Tutustuimme tukiperhettä hakevien lasten ja perheiden toiveisiin ja näkökulmiin asiakirjojen ja tilastojen perusteella

sekä tapaamalla heitä. Millaisia toiveita lapsilla ja vanhemmilla oli tukiperhettä hakiessaan? Miksi tukiperhettä haettiin? Mikä tukiperheessä käymisessä oli kivaa? Mistä epäonnistumiset tukiperhesuhteissa johtuivat? Mitä voisi tehdä toisin?

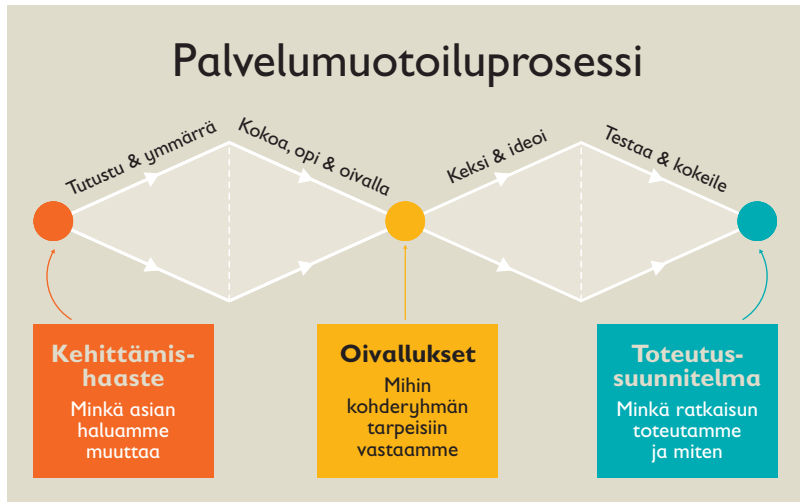
Lasten näkökulmasta nousi esiin tiettyjä asioita: kaverit tai niiden puute, tekeminen tai sen puute, lemmikkieläimet tai niiden puute, tukiperheen asuminen maalla. Vanhemmat toivat näiden lisäksi esiin tukiperheen kyvyt ja taidot huomioida sekä tukea erilaisia lapsia. Tilastot tukivat havaintoja: pisimpään kestivät tukiperhesuhteet, jossa toiveet ja tarpeet kohtasivat.”

Lasten ajatuksiin tutustuminen:

LASTEN KOKEMUSVERTAISTOIMINNASTA

” **Halusimme kysyä lapsilta**, millaista on hyvä tuki vanhempien eron jälkeen. Kutsuimme 7–10-vuotiaita lapsia Kasper ry:n ja Pelastakaa Lapset ry:n järjestämälle päiväleirille. Lapsia yhdisti vanhempien ero ja kokemus vertaisryhmästä sen jälkeen. Kysyimme, mitkä asiat olivat jääneet mieleen vanhempien eron jälkeen saadusta tuesta ja mitä siitä kertoisi toiselle lapselle. Osa lapsista toteutti tehtävän piirtämällä, osa halusi rakentaa majaa ja samalla jakaa kokemuksia, joita aikuinen kirjoitti ylös. Lapset toivat myös esiin, että ryhmässä majan rakentaminen oli ollut erityisen kivaa. Annoimme tilan lasten erilaisille tavoille kertoa omista ajatuksistaan.”

3 Kokoa, opi ja oivalla



Tässä vaiheessa kootaan yhteen ja analysoidaan edellisessä vaiheessa kerätty tieto. Huomioi erityisesti, että aineistossa säilyy lapsen näkökulma. Ole tarkkana! Analysoijan omat ennakko-oletukset vaikuttavat helposti tulkintaan. Varo, ettei lähde niiden pohjalta valikoimaan ja tulkitsemaan aineistoa liian pitkälle, jolloin lapsen näkökulma katoaa.

Vältä edellä mainittu sudenkuoppa:

1. Tiedosta omat sekä organisaatiosi ennakko-oletukset. Voit lisätä tietoisuutta ennakko-oletuksista esimerkiksi kirjoittamalla niitä ylös tai pyytämällä kollegaa haastattelemaan sinua niistä.
2. Tee analyysia yhdessä toisten, eri näkökulmista asiaa tarkastelevien kanssa.
3. Käsittele tietoa useamman kerran: toisinaan se näyttää erilaiselta pienen tauon jälkeen.
4. Pysähdy aineistossa tietoisesti sen ääreen, mikä yllättää ja hämmästyttää, herättää tunteita eikä tue ennakko-oletuksiasi.
5. Pyydä lapset työvaiheeseen mukaan tai pidä lasten tuotoksia ja sanavalintoja esillä.

Lasten kertomat asiat saattavat aikuisista tuntua joskus liian yksinkertaisilta ja konkreettisilta. Tällöin ne helposti ohitetaan ja teoretisoidaan kauaksi lapsen tarpeista ja kertomasta. Aikuinen saattaa myös vähätellä lapsen tuottaman tiedon merkitystä. Kiinnitä erityistä huomiota tällaisiin ajatuksiin.

Ole kiinnostunut niistä merkityksistä, joita lapset antavat asioille. Varmista, ettei tulkitse lasten tietoa liikaa. Lasten kertomat asiat liittyvät usein tiiviisti itse tilanteisiin eikä niitä siksi voi yleistää.

Tiedon käsittelyyn voi hyödyntää eri keinoja, esimerkiksi visualisointia, teemoittelua ja luokittelua. Luokittelussa ja teemoittelussa on hyvä säilyttää lasten käyttämiä sanoja ja ilmaisuja. Varmista, ettei jäsentäminen vie asioita liian yleiselle tasolle, jotta et kadota aineistosta jotain oleellista.

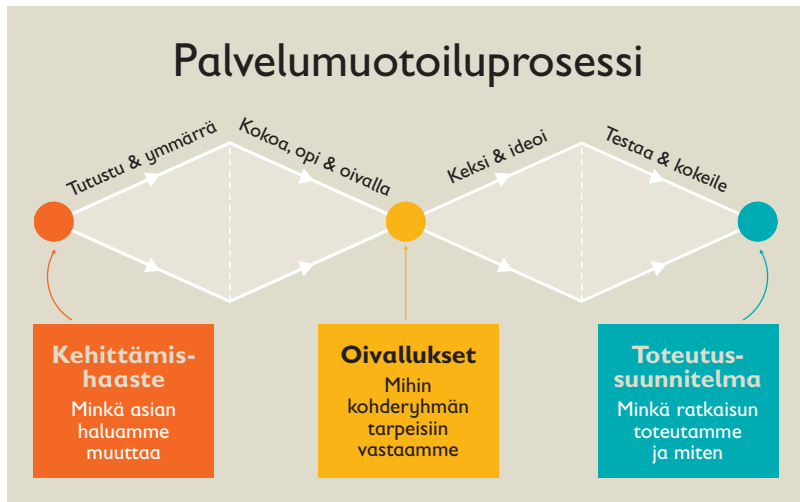
Nuorilta kerätystä tiedosta tehdyt oivallukset: MIELIKUVAT LASTENSUOJELUSTA

”**Olimme valinneet** kehittämishaasteeksi sen, että liian usein lapset eivät hae apua, koska pelkäävät, että heistä tehdään lastensuojeluilmoitus. Lähdimme kokoamaan asiakasymmärrystä siitä, millaisia mielikuvia lapsilla on lastensuojelusta. Kokosimme tietoa eri lähteistä erilaisilla menetelmillä. Meille tärkeää oli pitää tieto juuri siinä muodossa, kuin lapset olivat sen meille kertoneet tai kirjoittaneet. Kokosimme kaikki lasten kertomat asiat ensin listaksi yhteen tiedostoon ja teemoitimme ne sen mukaan, mistä asioista lapset puhuvat. Teemoja olivat esimerkiksi lastensuojelun asiakkaana olevat lapset, heidän vanhempansa, sosiaalityöntekijät ja lastensuojelun tilat. Huomasimme kuitenkin nopeasti, että tämä teemoittelu ei tuottanut meille uusia näkökulmia. Teimme teemoittelun uudestaan mind mapiksi siten, että teemoiksi nousivat ”mitä lastensuojelussa tehdään”, ”miksi lastensuojelussa ollaan” ja ”mikä lastensuojelun tarkoitus on”. Tämän jäsennyksen avulla huomasimme, kuinka eri tavalla lapset puhuivat lastensuojelun asiakkuuden sijstä,

jos ne liittyvät lapsiin tai jos ne liittyvät vanhempiin. Lapsiin liittyvät syyt kuvasivat tekemistä eli jotain, mitä lapsi oli tehnyt. Vanhempiin liittyvät asiat kuvasivat sitä, millaisia vanhemmat ovat. Tästä oivalsimme, että yksi lastensuojeluun liittyvä pelko lapsilla on, että lastensuojelu leimaa vanhemmat jonkinlaisiksi.”

4 Oivallukset:

Mihin kohderyhmän tarpeisiin vastaamme?



Nyt on aika pysähtyä. Palaa kehittämishaasteeseen – minkä asian halusit muuttaa? Tämän jälkeen tutustuit kohderyhmään ja analysoit esiin tullutta tietoa. Mitä oivalsit? Mihin kohderyhmän tarpeisiin tulee vastata, jotta toivottu muutos on mahdollinen?

Pysähdy oivallusten ääreen. Oivallus voi olla mikä vain. Se voi toistua aineistossa usein tai olla yksittäinen näkökulma, joka kiinnittää huomiosi. Valitse mielestäsi 3–5 tärkeintä oivallusta alla olevaan taulukkoon ja muuta ne kysymyksiksi: ”Kuinka voisimme?” ja ”Mikä meitä estää?” Näihin kysymyksiin etsitte vastauksia, kun lähdette ideoimaan ratkaisuja.



Työkalu kerätyn tiedon analysointiin

Minkä ongelman yritämme ratkaista:

Oivallus 1:

Kuinka voisimme...

Mikä meitä estää:

Oivallus 2:

Kuinka voisimme...

Mikä meitä estää:

Oivallus 3:

Kuinka voisimme...

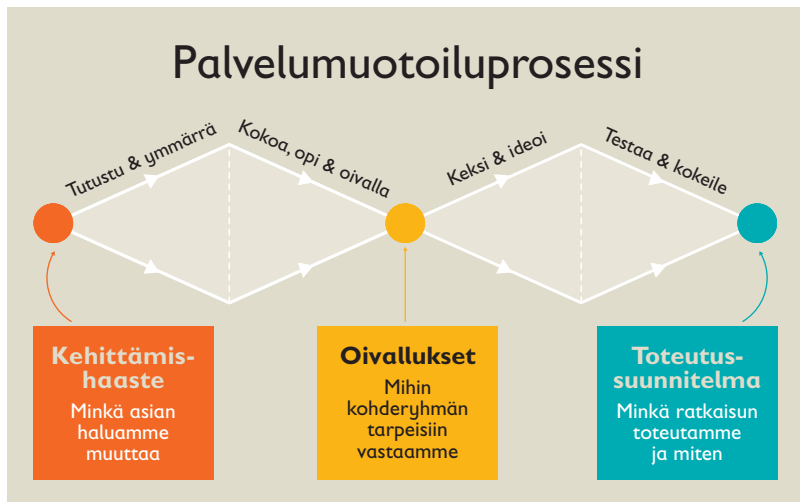
Mikä meitä estää:

Oivallus 4:

Kuinka voisimme...

Mikä meitä estää:

5 Keksi ja ideoi

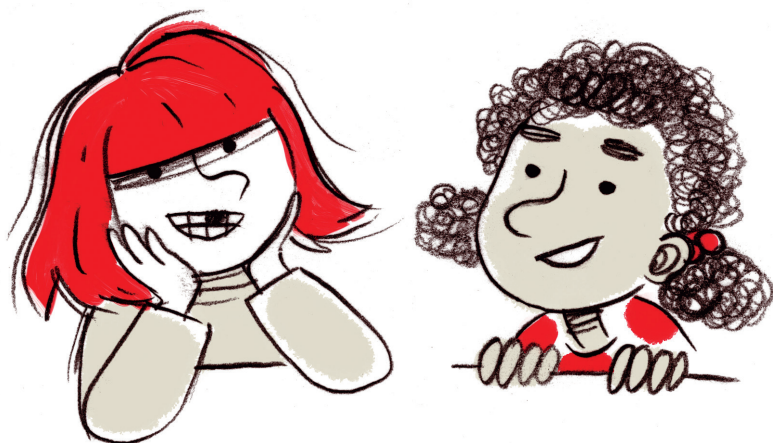
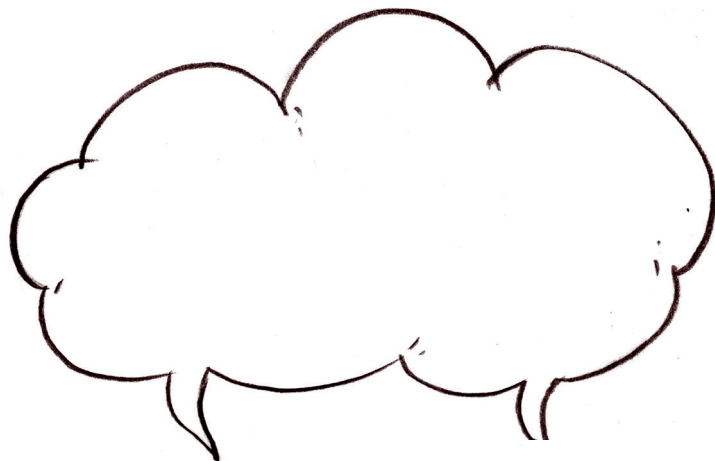


Tässä vaiheessa on aika ajatella luovasti ja ideoida yhdessä! Tarkoituksena on tuottaa ratkaisuja edellisessä vaiheessa määriteltyihin kysymyksiin. Jos esiin on noussut jo ratkaisuehdotuksia, ne otetaan tietysti mukaan työskentelyyn.

Kutsu lapsia mukaan ideoimaan. Mukaan voi kutsua jo tutustu ja ymmärrä -vaiheessa mukana olleet lapset tai ihan eri lapset. Mikäli lapset jätetään pois ratkaisujen ideoinnista, voi lapsilta aiemmin saadun tiedon merkitys unohtua tai vähintäänkin saada aikuislähtöisiä tulkintoja.

Tässä vinkkejä ideointitapaamisen järjestämiseen ja suunnitteluun.

1. Tutustukaa! Tutustuminen on tärkeää, sillä luovuus kukkii turvalisessa ympäristössä. Kerro nimesi ja jotakin itsestäsi. Mieti, miten lasten ja nuorten on helppo tutustua toisiinsa, ja järjestä tarvittaessa tutustumista tukeva leikki tai peli.
2. Kertaa tapaamisen ohjelma esimerkiksi kuvitetun ohjelmaringon avulla. Ohjelmaringosta voitte tarvittaessa myöhemminkin kerrata, miksi olemme täällä. Kerro, miksi olette kokoontuneet ja mihin lasten tietoa on tarkoitus käyttää. Käytä lapsille ymmärrettävää kieltä.



Kerro lapsille ideoinnin periaatteet:

- ideoinnissa ei ole väärää vastauksia
 - kaikkien ideat ovat yhtä hyviä
 - ideat voivat olla hassuja, hurjia ja mahdottomia
 - annetaan kaikkien esittää ideoita.
- 3.** Tehkää lasten kanssa yhteiset säännöt työpajalle. Tarkoituksena on saada työpajaan mukava ja turvallinen ilmapiiri kaikille. Sääntöjen tekeminen yhdessä sitouttaa lapsia niiden noudattamiseen.
- 4.** Kertaa, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja visualisoi ongelma esimerkiksi kuvilla. Visualisointi ja puhe yhdessä auttavat lasta ymmärtämään paremmin. Tämä kohta on erityisen tärkeä, jos

lapset ovat eri kuin tutustu ja ymmärrä -vaiheessa. Tutustukaa yhdessä aiemmin esille nousseeseen tietoon: mikä on ratkaistava kysymys tai kysymykset. Käytä selkeää kieltä ja lapsille ymmärrettäviä käsitteitä, vältä esimerkiksi sananlaskuja, koska ne eivät yleensä ole lapsille tuttuja. Esitä myös aiemmin lapsilta noussut tieto lapsiystävällisessä muodossa lasten käyttämällä käsitteillä ja kielellä. Visualisoi lasten tuottama tieto.

5. Jos ratkaistavia kysymyksiä on monta, lapset voivat valita esimerkiksi äänestämällä, mikä niistä on tärkein ja mistä aloitetaan ratkaisun ideointi.
6. Tapaamisen lopetus tulee olla suunniteltu, jotta lapsille ei jää epä-määräinen olo tapahtuneesta. Valokuvaa lopuksi lasten tekemät ratkaisuehdotukset ja palauta tuotokset lapsille, jos he haluavat säilyttää ne. Järjestä loppuleikki, joka purkaa energian ja saa ajatukset irti ideoinnista. Kiitä lapsia osallistumisesta ja anna heille mahdollinen palkkio.

Menetelmäehdotuksia:



Piirtäminen ja/tai kuvien käyttö

1. Pyydä lasta piirtämään paperille ideoita ratkaisuihin yksittäisinä kuvina tai vaikka sarjakuvana. Voit käyttää myös lehdestä leikattuja tai kuvaohjelmista (esim. Papunet) tulostettuja kuvia.
2. Pyydä lasta kertomaan, mitä kuvassa on, ja kirjoita lapsen kertoma ylös lapsen kielellä.



Rakentelu

1. Pyydä lasta ideoimaan ratkaisu rakentamalla se esimerkiksi legopalikoista, muovailuvahasta tai vastaavista rakennusmateriaaleista.
2. Pyydä lasta kertomaan, mitä rakennelmassa on, ja kirjoita lapsen kertoma ylös lapsen kielellä.



Lasten tai nuorten ratkaisuehdotuksia tilanteisiin näytelmän kautta

Menetelmä sopii hyvin kaikenikäisille! Tarkoituksena on saada lapset eläytymään näytelmään, jonka avulla he voivat tuottaa ratkaisuja.

1. Mieti alkutarina etukäteen sen mukaan, mistä olet kiinnostunut.
Esimerkki: Koulun pihaa remontoidaan ja kaksi lasta keskustelevat, miten pihan pitäisi muuttua, jotta se olisi lasten mielestä parempi.
Esimerkki: Kun palvelussa kysytään perheen kuulumisia, kysytään sitä yleensä isältä tai äidiltä. Tällä kertaa työntekijä kysyykin lapselta, mitä sinulle ja teidän perheellenne kuuluu.
2. Tee tarina, johon lapsen on helppo samaistua omien arkisten kokemustensa kautta. Tarina voi olla esimerkiksi johonkin palveluun tuleminen tai jonkin tilanteen kuvitteellinen kokeminen.
3. Tarinan voi esittää esimerkiksi käsinukeilla, legoukkeilla tai pikkusineillä. Voit kertoa, keitä henkilöt ovat, mutta anna lapsille mahdollisuus nimetä heidät.
Esimerkki: kaksi lasta esittää joko lapsia, jotka alkavat keskustella koulun pihan muutoksista, tai työntekijää ja lasta keskustelemassa.
Esimerkki: esitä koulun pihan muutokseen liittyvää esimerkinäytelmää legoukkeilla. Pysäytä näyttelemisen ja kysy lapsilta, mitä ukkelit seuraavaksi sanovat. Jatka näytelmää lasten ehdotuksen mukaisesti, kunnes pysäytät sen jälleen.
4. Näyteltyäsi tai lasten näyteltyä kysy lapselta tai lapsilta: ”Mitä sitten tapahtuu?”, ”Miltä lapsesta tuntuu?”, ”Millainen leikkikentän pitäisi pihassa olla?”, ”Mitä aikuisen pitäisi kysyä seuraavaksi lapselta?”, ”Mitä pitäisi tapahtua, että lapsella olisi hyvä olla?” jne.
5. Jatka näytelmää lasten vastaamien ratkaisuehdotusten mukaisesti. Voit samalla tehdä tarkentavia kysymyksiä: ”Mitä se tarkoittaa?”, ”Miksi se tekee niin?”
6. Lopeta näytelmä, kun ratkaisuehdotus on sinun ja lasten mielestä valmis. Kertaa lopuksi, millainen ratkaisusta tuli.

Tärkeintä on ottaa vastaan lasten erilaisia ratkaisuehdotuksia sellaisenaan, ethän vähättele niitä. Lapset kuljettavat tarinaa, ja sitä voi pysähtyä pohtimaan lasten kanssa eri näkökulmista.

Lapset voivat osallistua näytelmään myös hymynaamalapuilla. Voit esimerkiksi kysyä, miltä näytelmän lapsesta tuntui, kun työntekijä kysyi häneltä kuulumisia. Hymynaamoilla lapset voivat ilmaista tunteitaan näytelmän eri kohtiin liittyen.



Vinkki: Anna lapsen kuljettaa tarinaa ja tarkenna kuulemaasi. Kysy kysymyksiä, jotka auttavat sinua saamaan ymmärrystä lapsen kokemusmaailmasta sekä aiheesta, josta olet kiinnostunut. Jos esiin nousee jotain sinua yllättävää, pysähdy siihen: pyydä kertomaan lisää!



Aihesadutus

1. Järjestä tuokio rauhallisessa tilanteessa. Ota tyhjää paperia ja kynä mukaan (harkitse nauhuria tilanteen mukaan).
2. Pyydä lasta tai lapsiryhmää: ”Kerro satu tai tarina aiheesta X. Kirjaan sen juuri niin kuin sen minulle kerrot. Luen sen ääneen ja saat halutessasi korjata.” Jos kyseessä on lapsiryhmä, jokainen voi vuorollaan jatkaa tarinaa.
3. Kirjaa tarina ja lue se ääneen. Kysy haluaako lapsi/lapset korjata tai lisätä tarinaan jotain.
4. Sadutus voi toimia hyvin pohjana myös jonkin teeman käsittelylle – mitä asioita lapsen kertomasta nousee esiin ja millaisia sanoja lapsi käyttää.



Vinkki: Lapset innostuvat usein sadutuksesta, jos siihen saa yhdistettyä jotain elämyksellistä, esimerkiksi sadutus tarinateltassa voi olla mukavampaa kuin tavallisessa kohtaamisessa.

Ideointi lasten kanssa:
HAASTAVIEN TILANTEIDEN
RATKAISEMINEN PÄIVÄKODISSA

” **Alustimme lapsiryhmälle** päiväkodin arjessa haasteelliseksi koettuja tilanteita käsinukeilla. Yksi tilanteista oli päiväkotiin tulo, joka harmittaa lapsia usein. Aloitimme tehtävän antamalla lasten päättää käsinukkejen nimet. Meillä oli myös hymynaamat, joilla lapset saivat äänestää tarinan jälkeen, millainen mieli käsinukeille jää tilanteesta. Otimme vastaan lasten erilaisia ratkaisuehdotuksia tilanteeseen.

Lapset ehdottivat aluksi tikkarilla houkuttelua. Aloimme näytellä ja kysyimme lapsilta, mistä tikkarit tulevat – onko vanhemmalla tai päiväkodin aikuisella tikkareita? Lapset totesivat, ettei ole, ja ehdottivat lapsen väkisin viemistä. Koska pakottamisesta ei tullut hyvä mieli, lapset lopulta ehdottivat itse ratkaisuksi syliä, lohdutusta tai sitä, että aikuinen ehdottaa lapsen mielestä kivaa leikkiä.”

Muistathan nämä, jos päädyt ideoimaan ilman lapsia:

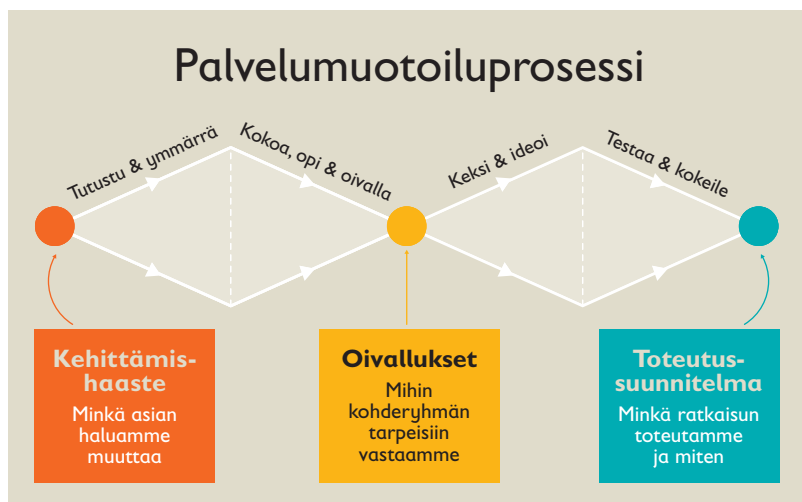
Jos päädyt miettimään ratkaisuja ilman lapsia, perustele päätös itsellesi. Selvitä myös, voisivatko lapset olla mukana esimerkiksi videoyhteydellä. Jos tämäkään ei ole mahdollista, varmista työpajan lapsikeskeisyys seuraavilla keinoilla:

- Pidä koottu ja teemoiteltu tieto esillä lasten sanoilla, älä muuta lasten käyttämiä sanoja aikuisten kielelle.
- Sovi osallistujien kanssa, että kaikki keskustelu käydään lapsia kunnioittavalla sekä lapsiystävällisellä kielellä. (**Vinkki:** käyttöön voi ottaa ns. kiroilukassan aikuislähtöisen kielen käytöstä.)
- Pidä esillä lasten tuotoksia.
- Pidä esillä lasten valokuvia. Jos kuvat ovat aidosta kohderyhmästä, muista lasten yksityisyydensuoja sekä kuvausluvut lasten huoltajilta.
- Käytä samoja menetelmiä kuin käyttäisit lasten kanssa.

Ratkaisujen ideointi nuorten kanssa: VANHEMPIEN ERO NUORTEN KOKEMUKSENA

” **Yhdessä nuorten kanssa** asetimme kehittämishaasteeksi sen, kun vanhemmat eivät aina riittävästi ajattele tai ymmärrä lapsiaan erotilanteessa. Lähdimme MLL Tampereen osastolla etsimään ratkaisuja siihen, miten vanhemmat saisivat enemmän tietoa siitä, mikä auttaa tai kuormittaa nuorta erossa, ja siten huomioisivat lapset paremmin erotilanteessa. Nuoret ideoivat ero-oppaan aikuisille ja pohdimme yhdessä, miten se toteutetaan. Nuoret ehdottivat, että siinä olisi autenttisia sitaatteja sekä valokuvia, jotka kuvaavat hankalia eron jälkeisiä tilanteita sekä asioita, jotka auttavat selviämään erossa. Järjestimme valokuvaajan, joka opasti nuoria valokuvien ottamisessa ja asettelussa ja pyysimme teatteriopiston nuoria kuviin. Kokosimme sitaatteja yhteen. Ideoinnin lopputuloksena syntyi ehdotus Nuorten ero-oppaaksi vanhemmille.”

6 Testaa ja kokeile



Ratkaisuehdotusta testataan aina kohderyhmällä, eli ideaa kokeillaan kohderyhmään kuuluvien lasten kanssa. Ideoita on hyvä testata jo aikaisessa vaiheessa, jotta voidaan varmistua siitä, että ratkaisu todella vastaa kohderyhmän tarpeisiin ja alkuperäiseen ongelmaan. Testaamisen ja kokeilemisen tarkoituksena on hioa ratkaisua vieläkin paremmaksi – voidaan myös päätyä tulokseen, että idea ei toimi. Testaamisen jälkeen ratkaisua kehitetään edelleen, jonka jälkeen testataan uudestaan. Tätä jatketaan, kunnes idea on toteuttamiskelpoinen. On hyvä muistaa, että tuotteet tai palvelut eivät tule koskaan lopullisesti valmiiksi, vaan ajan ja tarpeiden muuttuessa myös niitä täytyy pystyä muuttamaan.

Ensimmäisen testikierroksen voi tehdä jo hyvinkin alustavan idean kanssa. Testaamisen on tarkoitus olla nopeaa, helppoa ja halpaa. Testaamista varten ratkaisuideasta rakennetaan kokeiluversio. Tämä voi olla oikeastaan millainen vain, esimerkiksi paperille piirretty verkkosivu tai näytelty palvelutilanne. Kokeiluversion tarkoitus on esitellä ideaa tai sen osaa, se ei vielä ole valmis tuote.

Kokeileminen ja testaaminen vaativat mielikuvitusta ja heittäytymistä. Se on kuin leikkiä, ja siksi lapset saattavat olla näissä työvaiheissa jopa helpompi kohderyhmä ja kumppani kuin aikuiset.

Kokeiluversion voi rakentaa myös yhdessä lasten kanssa. Kokeiluvaiheesta muodostuu tällöin jo luonteva ensimmäinen testikerta, koska voidaan tarkastella, miten lapset ideaan suhtautuvat tai mitä asioita he nostavat olennaisimmiksi. Jos kokeiluversiota ei rakenneta yhdessä lasten kanssa, se tulee kuitenkin aina testata kohderyhmällä.

Menetelmäehdotuksia:



Sarjakuva

Tämä on hyvä tapa erityisesti, jos ideoita on rakennettu tarinallistamisen, sadutuksen tai sarjakuvan avulla. Tässä muodossa olevat ratkaisuehdotukset voi kirjoittaa puhtaaksi piirtämällä ne vielä uudestaan sarjakuvaksi.

Tarvittaessa avuksi voi ottaa palvelupolun rakenteen:

1. Miten lapsi saa tietää palvelusta?
2. Mikä saa hänet valitsemaan palvelun?
3. Mitä palvelussa tapahtuu ja miltä se tuntuu?
4. Mitä palvelun käytön jälkeen tapahtuu?
5. Jokaisen näistä kohdista voi piirtää omaan sarjakuvaruutuunsa.



Piirtäminen

Jos kehitettävä asia on konkreettinen, sen voi myös piirtää. On kyseessä sitten esine, tila tai verkkosivu, ensimmäisen testauksen voi tehdä hyvinkin karkean piirustuksen avulla. Muista, että tarkoitus ei ole kiinnittää huomiota siihen, kuinka hyvä piirtäjä kukin on.



Rakentaminen

Konkreettisen esineen tai tilan voi myös rakentaa esimerkiksi muovivuiluvahan, legojen tai askarteluvälineiden avulla. Erilaisia nukkeja voi käyttää havainnollistamaan toimintaa.



Esitys tai tarina

Kun halutaan testata jonkin tilanteen etenemistä tai tilan toimivuutta tiettyyn tarkoitukseen, se voidaan kuvitella ja näytellä läpi.

1. Kirjoittakaa tilanteesta käsikirjoitus ja antakaa näytelmälle nimi. Näytelmä voi olla kestoltaan pari minuuttia.

2. Jakakaa roolit ja hankkikaa tarvittava rekvisiitta mielikuvitusta käyttäen. Näytellä voi myös varjoteatterina tai käsinukeilla.
 3. Harjoitelkaa näytelmä läpi kerran tai kaksi, jonka jälkeen näytelmä on valmis esitettäväksi muille.
-



Kuvakollaasi

Varsinkin tilojen suunnittelussa kuvakollaasi voi toimia ensimmäisenä kokeiluversiona. Kuvakollaasiin kerätään kuvia esineistä, tiloista ja värimaailmasta, ja lapsilta voi kerätä palautetta kuvakollaasin kuviin vaikka hymynaamatarroilla.



Kokeiluversion testaaminen lasten kanssa

Kokeiluversiota voi testata joko lapsiryhmän tai yksittäisen lapsen kanssa. Ryhmätilanteissa tulee ottaa huomioon se, että kaikki lapset uskaltavat ja pääsevät sanomaan oman mielipiteensä. Testaamista voi tehdä hyvin erilaisissa ympäristöissä, esimerkiksi verkossa, omien asiakkaiden kanssa tai ihmisten parissa kadulla. Sopiva tapa riippuu kohderyhmästä tai testattavasta ideasta. Muista tarkoituksenmukaisuus.

Testitilanteessa pitää huomioida seuraavat asiat:

- Kerro testiin osallistuvalla selkeästi, mistä on kyse. Muistuta, että kyse ei ole osallistujan osaamisen testaamisesta vaan idean testaamisesta. Tavoite on luoda tila, jossa on lupa ja mahdollisuus antaa palautetta. Lapset ovat kyllä tottuneita osallistumaan erilaisiin kokeisiin, mutta nimenomaan sellaisiin testeihin, joissa testataan heidän osaamistaan. Siksi asiaan on tärkeää kiinnittää huomiota.
- Panosta motivointiin. Mitä osallistuja saa testiin osallistumisesta itselleen? Testiin osallistujat tekevät suuren palveluksen, joten kiitos ja palkkio ovat paikallaan.

- Testitilanteessa olet havainnoijan ja haastattelijan roolissa. Älä ohjaa tai neuvo lasta, vaan anna hänen edetä omaa tahtiaan, kokeilla rauhassa ja kertoa ajatuksistaan. Havainnoijana sinun on tärkeää kiinnittää huomiota juuri lapsen toimintaan ja reaktioihin. Testitilanteen lopussa voit tehdä myös pienen haastattelun.

Toteutusehdotuksen testaaminen nuorten kanssa:

LASTENSUOJELUN MIELIKUVAT

” Kehitimme Instagram-tiliä, jonka kautta nuoret voivat lähettää meille kysymyksiä lastensuojelusta. Teimme tilille ensin muutaman julkaisun, jonka jälkeen olimme aloittamassa kanavan markkinointia. Halusimme varmistaa, että markkinointi on varmasti nuorten mielestä kiinnostavaa, joten kävimme tapaamassa kolmea sijaisperheessä asuvaa nuorta. Kahvittelun lomassa juttelimme siitä, millä tavalla he käyttävät sosiaalista mediaa, ja pyysimme heiltä palautetta palvelumme ideasta, suunnittelemistamme mainoksista sekä Instagram-tilin ulkoasusta ja sisällöstä. Saimme nuorilta paljon palautetta ja kehittämisideoita, ja oli tärkeää kuulla, mihin asioihin he kiinnittävät huomiota. Aivan ensimmäiseksi he esimerkiksi tarkastavat Instagram-tilin seuraajamäärän – heidän näkökulmastaan oli uskottavuustekijä, että tilillä oli jo seuraajia. Itse olimme pitäneet yhdentekevänä sitä, että niin moni sosiaalialan ammattilainen oli jo ryhtynyt seuraamaan tiliä.”

7 Toteutussuunnitelma:

Minkä ratkaisun toteutamme ja miten?



Kun ratkaisuidea on löytynyt ja se on todettu toimivaksi lasten kanssa testaamalla, on toteuttamisen vuoro! Kun suunnittelet toteuttamista, huolehdi siitä, että lasten näkökulma ei häviä toteutuksen edetessä. Palaa siis vielä ensimmäisessä vaiheessa määritettyyn kehittämissaasteeseen ja arvioi, mitkä toimiviksi todetuista ratkaisuehdotuksista vastaavat alkuperäiseen ongelmaan alussa määriteltyjen reunaehtojen mukaisesti.

Toteutussuunnitelmassa tulee tarvittavien resurssien lisäksi näkyä, miten lapsen tarpeeseen tai ongelmaan vastataan. On myös tärkeä kirjata ylös ne lapsen oikeudet, joiden toteutumiseen halutaan erityisesti kiinnittää huomiota toteutettavassa palvelussa.

Palvelun kohderyhmään kuuluvat lapset eivät saa unohtua toteutuksen jälkeenkään. Toteutusta suunniteltaessa on hyvä suunnitella myös se, kuinka lapsilta kerätään jatkossa säännöllisesti palautetta. Palautteen keruussa voidaan hyödyntää samoja mittareita, jotka määritettiin jo prosessin alussa. Näiden mittareiden keskiössä tulisi olla lapsi: miten lapset kokevat palvelun käytön ja minkälaisia vaikutuksia he itse kokevat palvelun tuottavan.

Palautteen kerääminen lapsilta:

LASTEN KOKEMUS OSALLISUUDESTA OSANA PALVELUN KÄYTTÖKOKEMUSTA

” Lasten osallisuuden lisääminen on Pelastakaa Lapset ry:n strateginen tavoite. Osallisuutta pyritään edistämään paitsi lasten arjessa, myös palveluissa, joita Pelastakaa Lapset järjestää. Halusimme kerätä lapsilta entistä systemaattisemmin asiakaspalautetta ja mitata, miten lapset kokevat osallisuutta palveluissamme. Ensimmäinen askel oli tutustua lasten ajatuksiin ja kokemuksiin siitä, mikä tuottaa heille hyvän käyttökokemuksen ja mitä osallisuus heille tarkoittaa osana tätä kokemusta. Jututimme eri palveluiden asiakaslapsia ja -nuoria ja tutustuimme lisäksi tutkimuksiin, joissa lapset ja nuoret kertoivat palveluiden käyttökokemuksistaan. Tästä tiedosta meille piirtyi kokonaiskuva, mistä asioista lapsille ja nuorille syntyy osallisuuden kokemus osana palvelun käyttöä. Meille oli tärkeä tieto myös se, että lasten mielestä osallisuus oli yksi tärkeimmistä palvelun laatua mittaavista tekijöistä.

Tämän ymmärryksen pohjalta määritimme mittarit ja käänsimme ne konkreettiseksi palautekyselyksi:

- 1.** Mitä olet tehnyt toiminnassa X?
- 2.** Mikä on kivaa?
- 3.** Mikä on kurjaa?
- 4.** Mitä haluaisit tehdä toiminnassa X?
- 5.** Pystytkö puhumaan vapaasti ja kertomaan mielipiteesi toiminnassa X?
- 6.** Tunnetko olosi turvalliseksi toiminnassa X?
- 7.** Haluatko käydä toiminnassa X uudestaan?
- 8.** Suositteletko toimintaa x kaverillesi?
- 9.** Mitä muuta haluaisit kertoa?

Itse kysymysten lisäksi oli tärkeä miettiä, miten palautetta kerätään, ja valita työkalu, joka istuu lasten ja nuorten tapaan tehdä asioita. Työkaluksi valikoitui digitaalinen tiedonkeruun työkalu, jolla pystymme luomaan hyvin visuaalisia ja vuorovaikutteisia kyselyitä. Mietimme tiedonkeruun prosessin jokaiselle palvelulle ja sitä käyttävälle kohderyhmälle erikseen. Alustavat kokeilut ovat osoittaneet, että palautetta on alkanut kertyä aiempaa enemmän, ja tämän kautta on noussut esiin sellaisia asioita, joita ei kasvokkaisissa tapaamisissa ole noussut. Kaikkein tärkeintä on toki ollut se, että strategisen tavoitteen toteutumista lasten osallisuudesta mitataan nyt lasten oman kokemuksen kautta!



Työkalu toteuttamisen suunnitteluun

Mieti ja suunnittele seuraavat asiat:

1. Lapsen tarpeeseen vastaaminen

- Mikä lasten kokema ongelma ratkaistaan ja miten?
- Mihin lasten kokemuksiin tarpeisiin vastataan ja miten?

2. Lapsen oikeudet

- Mitkä lapsen oikeudet tulee erityisesti huomioida toteutuksessa?
- Miten oikeudet toteutetaan ja miten toteutumista arvioidaan?

3. Kohderyhmä

- Mitkä ovat palvelun tärkeimmät kohderyhmät?
Ovatko lapset pääkohderyhmä vai välillinen kohderyhmä?
- Mistä kohderyhmä tavoitetaan?

4. Toiminnot

- Minkälaisia toimintoja tai tehtävärooleja kehitetyn palvelun toteuttaminen edellyttää?

5. Avainkumppanit

- Mihin toimintoihin tarvitaan kumppaneita?

6. Resurssit

- Mitä resursseja kehitetyn palvelun toteuttaminen vaatii

7. Kulurakenne

- Mitä kuluja kehitetyn palvelun toteutuksesta syntyy?
Mikä on kulurakenne?

8. Vaikutusten seuraaminen

- Miten jatkossa kerätään palautetta lapsilta ja muilta mahdollisilta kohderyhmiltä?
- Miten seurataan organisaation tavoitteiden täytymistä?





ONNISTUMISIA

Lapsikeskeisen palvelumuotoilun tuloksia: LUOMISEN JA ONNISTUMISEN ILOA LASTEN TOTEUTTAMASSA MIELIHUVITUS-TAIDENÄYTTELYSSÄ

” **Kulttuurikeskus Piipoossa** on kokoontunut lasten taidetoiminnan asiantuntijaryhmä Väriläiskä vuodesta 2017. Vuonna 2018 Väriläiskä-ryhmän työskentelyn teemana oli mielikuvitus ja sen merkitys. Työskentelyn tuloksena syntyi toiminnallinen Mielihuvitus-näyttely, joka kertoi lasten omaa tarinaa mielikuvituksen merkityksestä heille itselleen. Väriläiskän asiantuntijalasten mukaan mielikuvitus on muun muassa: ”Paikka, jossa voi eksyä turvallisesti, jossa umpikujat on tärkeitä ja jossa asiat ovat erikseen, mutta lähekkäin.”

Toiminnassa toteutuvat lapsen oikeuksien sopimuksen artikla 12: ”lapsella on oikeus ilmaista omat mielipiteensä kaikissa itseään koskevissa asioissa ja ne on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti” sekä artikla 31 ”lapsella on oikeus lepoon, leikkiin ja vapaa-aikaan sekä taide- ja kulttuurielämään”. Aikuisten rooli lasten asiantuntijaryhmässä on mahdollistava ja kuunteleva. Toiminnassa pyritään kuulemaan asiat niin, kuin lapsi ne sanoo tai näyttää, ja dokumentoimaan ideoita ilman ”aikuisuuden ja realismin filteriä”. Työskentelyyn, uppoutumiseen ja ideoissa harhailuun varataan aikaa, ja teemoja tutkitaan eri taiteenlajien menetelmillä usean kuukauden ajan. Ryhmään osallistuminen on ilmaista.

Palautetta kerättiin ryhmän lapsilta sekä keskustellen että toiminnallisilla menetelmillä tapaamiskertojen lopuksi. Hetken merkkäminen -harjoitteessa lapset menivät siihen paikkaan ja asentoon, jossa kokivat jotain, mikä sillä kerralla oli heille tärkeää. Halutessaan lapsi kertoi, miksi meni juuri valitsemaan-

sa paikkaan. Kosketa jotain -harjoitteessa pyydettiin koskemaan jotain, mistä tuli vaikkapa innostunut, ihmettelevä tai rauhallinen olo. Näiden harjoitteiden kautta ohjaajat saattoivat havainnoida jokaisen lapsen yksilöllistä kokemusta kullakin tapaamiskerralla. Lasten mielestä osallistuminen oli usein mukavaa ja mieluisaa. Erityisesti lapset innostuvat, kun työkentelyyn tuotiin omia mielenkiinnon kohteita ja tehtiin niitä näkyväksi. Isoimmat wow-filikit tulivat esiin näyttelyiden avajaisissa. Lasten ylpeys omasta tekemisestään ja omien ideoiden hyödyntämisestä oli käsin kosketeltavaa. Mielihuvitus-näyttelyn avajaisissa yksi väriläiskäläinen kiteytti ajatuksensa ohjaajille: ”Onneksi teillä oli meidät.” Luomisen ja onnistumisen ilo näkyy väriläiskäläisissä ja näyttelyissä, jollaisia me aikuiset emme koskaan olisi keksineet.

Toiminnan arvioinnissa ja jatkokehittämissä taidekasvattajien kanssa nousi esiin osallisuuden jatkuvan määrittelyn tarve. Eri-ikäisten lasten yksilölliset tarpeet, valmiudet ja oma tahto ja tavat osallistua vaihtelevat. Näiden kunnioittaminen vaatii jatkuvaa arviointia ja edellyttää osaamista, herkkyyttä ja reagointikykyä ryhmän ohjaajilta. Haasteelliseksi koettiin uusien asioiden ja käsitteiden sanoittaminen lasten kielelle ja se, miten varmistaa, että asiat ovat ymmärretty riittävän samankaltaisesti, jotta jokaisella lapsella olisi yhtä hyvä mahdollisuus osallistua omana itsenään.

Videoidussa palautteessa väriläiskäläiset kertovat toiminnan merkityksestä mm. näin:

- **Aikuinen:** Mitä se väriläiskäläisyys tarkoittaa?
- **Lapsi:** Niinkun sitä, että siellä suunnitellaan näyttelyä.
- **Aikuinen:** Millaisen näyttelyn te olette nyt suunnitelleet?
- **Lapsi:** Mielikuvitus.
- **Aikuinen:** Mitä se mielikuvitus sulle merkitsee?
- **Lapsi:** No, vähän supersankaria ja semmosta. Ja vähän hurjaa. Mä tykkään hurjista jutuista. Mun toinen nimi on Batgirl.

- **Aikuinen:** Mitä sä ajattelet siitä, että lapset saa itse suunnitella asioita?
- **Lapsi:** Mitä se tarkoittaa? Mä en tiä.
- **Aikuinen:** Hmmmm... Ootko sä aiemmin suunnitellut näyttelyä?
- **Lapsi:** En, se oli eka kerta.
- **Aikuinen:** Oliko se susta mukavaa?
- **Lapsi:** Joo.
- **Aikuinen:** Mitä mielikuvitus sulle merkitsee?
- **Lapsi:** Kaikkee periaatteessa?
- **Aikuinen:** Mitä esimerkiksi? Haluatko kertoa?
- **Lapsi:** Että mun gerbiili Nipsu lentäis omilla siivillä pois.
- **Aikuinen:** Kyllä. Se on todella mielikuvituksellinen idea.

Lapsikeskeisen palvelumuotoilun tuloksia:

YHDESSÄ KEHITETTY LASTEN YHTEISÖLLINEN RYHMÄTOIMINTA

” Kehittämishaasteenamme oli, että lapsille ei aina löydy kohtuullisessa ajassa heidän tarpeitaan vastaavaa tukiperhettä. Kehittäessämme uutta palvelua tukiperhetoiminnan rinnalle keräsimme Tutustu ja ymmärrä -vaiheessa eri tavoin tietoa lapsilta ja vanhemmilta. Oivalsimme, että lasten näkökulmasta nousi esiin tiettyjä asioita: kaverit tai niiden puute, tekeminen tai sen puute, lemmikkieläimet tai niiden puute, tukiperheen asuminen maalla. Vanhemmat toivat näiden lisäksi esiin tukiperheen kyvyt ja taidot huomioida ja tukea erilaisia lapsia. Tilastot tukivat havaintoja: pisimpään kestivät tukiperhesuhteet, jossa toiveet ja tarpeet kohtasivat.

Järjestimme lapsille ja vanhemmille ideointipajoja, joissa uusia palveluja ja tukimuotoja ideoitiin yhdessä. Syntyi ajatus ryhmämuotoisesta ammatillisesta tuesta lapsille maaseudulla. Otimme

yhteyttä Maaseudun Sivistysliiton kautta sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon ammattilaisiin, jotka olivat muuttaneet maaseudulle yrittäjiksi. Tästä alkoi matka kohti Lasten yhteisöllistä ryhmätoimintaa.

Yhdessä lasten, vanhempien ja ammattilaisten kanssa ideoimme, miten ryhmätoimintaa toteutettaisiin. Ensin kokeiltiin kahdeksan viikonlopun kestoista ryhmätoimintamallia, jota testasimme kolmen lapsiryhmän kanssa ja kolmen eri yrittäjän kanssa. Keräsimme palautetta jatkuvasti kaikilta osapuolilta ja järjestimme kehittämistuokioita lapsille. Samalla syntyi uusi menetelmä: llojen aurinko, Harmitusten haamu ja Toiveiden puu, jolla lapset kertoivat ajatuksiaan ryhmätoiminnasta. Palvelu vakiintui lopulta kymmenen viikonlopun kestoiseksi ryhmätoimintamalliksi, jota toteutetaan nykyään ympäri Suomea. Edelleen pidämme yllä kehittämisajatusta ja muokkaamme palvelua lasten tarpeiden ja palautteiden mukaisesti.





LOPPUSANAT:

Miksi tästä kannattaa innostua?

Meille lapsikeskeisen palvelumuotoilun kehittäminen on ollut erityisen innostavaa aikaa. Löysimme uuden toimintatilan kahden osaamisalan – palvelumuotoilun ja lapsen kohtaamisen – väliltä ja saimme sanoitettua sen tähän oppaaseen. Olemme keksineet uutta, oivaltaneet ja saaneet laajentaa omaa osaamistamme. Mikä voisi olla hienompaa?

Siitä on kyse myös lapsikeskeisessä palvelumuotoilussa. Kun uskalletaan heittäytyä ja antaa toisen ihmisen tiedon haastaa omaa osaamistaan, syntyy aina jotakin uutta. Silmien avaaminen lapsen näkökulmalle luo aivan uusi mahdollisuuksia löytää jotakin, mitä ei olisi itse osannut kuvitella.

Oppaan kirjoittamisen ajan olemme kaikki tahoillamme työskennelleet lasten kanssa erilaisten kehittämisprojektien parissa. Oppaassa esitelty prosessi ja menetelmäehdotukset ovat siis olleet koko ajan käytännön testauksessa. Prosessin ja työkalujen luominen on ollut opettavainen kokemus, mutta kaikkein tärkein opetus on ollut se, että oivaltaminen on mahtavaa. Se kerta kaikkiaan tuntuu hyvältä! Oivaltaminen, ratkaisujen keksiminen ja positiivisen asiakaspalautteen saaminen antavat sellaisia energiabuusteja, että työhyvinvointimittarista loppuu asteikko. Voimme suositella tätä työtapaa siitä yksinkertaisesta syystä, että se on kamalan mukavaa.

Myös lapsilla on mukavaa, kun otamme heidät mukaan kehittämään. Eri-ikäiset lapset lähtevät innoissaan kehittämään palveluita, kun vilpittömästi osoitamme kiinnostusta lasten kokemuksiin kohtaan ja annamme tilan erilaisille ilmaisun tavoille. Lapsikeskeinen palvelumuotoilu tuo lapsille iloa ja kokemuksia omien ajatusten merkityksestä. Lasten antamissa palautteista nousee esiin usein mm. kaverit, mukavat leikit ja kiitokset osallistumisesta.

- ”Parasta oli tarrat. Sain kaverin ja leikittiin piilosta.”
- ”Kuunnellaan nuoria oikeesti. Mahtava, että nuoret voi ihan itse vaikuttaa toimintaan. Kyl sen huomaa kuunteleeko oikeesti vai yrittääkö tietää.”
- ”Leikkiminen ja tekeminen ja nauraminen ja että on kivaa että aikuisetki leikkii.”
- ”Koska lapsellakin on mielipide.”
- ”Kuvaus oli kivaa ou jee, oli kiva relata.”
- ”Mä muistan ne keksit. Ja sen, että ne aikuiset hymyili mulle.”

Lapsikeskeisen palvelumuotoilun suurin vahvuus on kuitenkin se, että sen avulla saa kehitettyä asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaavia palveluita. On palvelu sitten sosiaalityötä, varhaiskasvatusta, nuorisotila, kirjasto, auttava chat tai vaikka kampaamo, voidaan palvelun tavoitteisiin päästä vain asiakasta ja hänen arkeaan ymmärtämällä. Useimmissa palveluissa lapset ovat asiakkaita suoraan tai välillisesti, joten heidän maailmaansa tutustuminen kannattaa.

- ”Et aikuiset pysähtyy lasten mielestä oikeisiin asioihin. Ei ne oo vaan aikuisten juttuja, ne on myös lasten elämää.”
- ”Lasta pitää kuunnella ja katsoa, että lapsi huomaa, että on arvokas.”
- ”Onneksi teillä oli meidät!”





KIRJOITTAJAT



Reetta Kalliomeri on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä (VTM) ja on työskennellyt koulukuraattorina sekä järjestöpuolella erilaisissa kehittämishankkeissa lasten ja perheiden osallisuuden ja myönteisen tunnistamisen vahvistamiseksi. Toimintaympäristöinä ovat olleet lasten arjen yhteisöt ja perheiden palvelut sekä erityisesti eroauttaminen ja perheväkivaltatyö lasten osallisuuden näkökulmasta. Parasta työssä ovat osallisuutta ja yhdessä tekemistä vahvistavat kohtaamiset, lapsista liikkeelle lähtevät kehittämiskokeilut sekä yhdessä oivaltaminen



Katja Mettinen on koulutukseltaan erikoistuva sosiaalityöntekijä (YTM) ja on työskennellyt lasten, nuorten sekä perheiden kanssa 20 vuoden ajan. Hän on työskennellyt niin asiakas- kuin kehittämistehtävissä sekä järjestö- että kuntakentällä. Katja innostuu, kun tehdään yhdessä tai kun puhutaan kohtaamisesta, osallisuudesta tai rakenteista.



Anna-Maija Ohlsson on sosiaalipsykologi (YTM) ja intohimoinen ihmiskeskeisen suunnittelun puolestapuhuja. Hänellä on 20 vuoden kokemus asiakaskokemuksen tutkimuksesta sekä palvelumuotoilusta. Anna-Maija uskoo, että ihmisten ajatusten, arvojen ja käyttäytymisen ymmärtäminen on kriittinen elementti vaikuttavien ratkaisujen luomisessa. Se on myös loputon inspiraation ja motivaation lähde tekemisessä, minkä maailmaan Anna-Maija haluaa luotsata aina kokonaisvaltaisesti organisaation eri tekijöitä.



Sonja Soini on erikoistuva sosiaalityöntekijä (YTM) ja aloittanut uransa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Sonja oli itse aktiivinen lapsi ja nuori ja hänelle on siksi tärkeää, että lapset nähdään toimijoina, eikä vain erilaisten toimintojen kohteina. Työssään hän pyrkii nostamaan lapsia ja heidän näkökulmiaan esille, on kyse sitten viranomaistyöstä, kehittämisestä tai päätöksenteosta.



Hanna Tulensalo on koulutukseltaan nuorisotyöntekijä ja lapsi- ja nuorisososiaalityön erikoissosiaalityöntekijä (YTL). Hän toimii kehittämisspäällikkönä Pelastakaa Lapset ry:llä ja ennen tätä tehtävää hän on työskennellyt erilaisissa lapsi- ja perhepalvelujen kehittämistehtävissä yli 20 vuoden ajan. Hanna syntyy lasten osallisuuden ja lapsen oikeuksien edistämisestä, dialogisuudesta ja yhdessä oppimisesta.



