



Tiina Myllykoski, Heini Pulkkinen, Mari Putkivaara & Eveliina Ruhanen

## **SUKUPUOLISENSITIIVINEN NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ**

Toimintamallin prototyyppi

# **SUKUPUOLISENSITIIVINEN NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ**

Toimintamallin prototyyppi

Tiina Myllykoski, Heini Pulkkinen, Mari  
Putkivaara & Eveliina Ruhanen  
Opinnäytetyö  
Syksy 2016  
Sosiaalian tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

---

Tekijät: Tiina Myllykoski, Heini Pulkkinen, Mari Putkivaara & Eveliina Ruhanen  
Opinnäytetyön nimi: Sukupuolisensitiivinen nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintamallin prototyyppi  
Työn ohjaajat: Päivi Onkalo, Harriet Tervonen & Pirjo Ylikauma  
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2016 Sivumäärä: 55 + 11

---

Opinnäytetyömme oli toiminnallinen tuotekehitysprosessi, jossa käytettiin myös tutkimuksellisia piirteitä. Sen tavoitteena oli kehittää sukupuolisensitiivinen nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintamallin prototyyppi nuorten parissa toimivien työntekijöiden ja vapaaehtoisten käyttöön. Yhteistyökumppaneinamme olivat Oulun kaupungin Byströmin nuorten palveluiden Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi sekä Oulun Tyttöjen Talo®. Tarve tällaiselle toimintamallille nousi yhteistyökumppaneidemme halusta kehittää keskinäistä yhteistyötään ja täydentää omaa osaamistaan toistensa työmuotojen kautta. Kehitimme toimintamallia käyttäjä- ja toimijälähtöisesti, eli perustimme tuotekehitysprosessimme käyttäjien ja toimijoiden kokemusasiantuntijuuteen sekä osallisuuteen.

Toimintamallin kehityksen taustalla oleva tietoperusta koostui sukupuolen ulottuvuuksista, sukupuoli- ja kulttuurisensitiivisestä työotteesta, nuorten tiedontarpeesta sekä tuotekehitysprosessin eri vaiheista. Keräsimme aineistoa myös kuulemalla työntekijöitä, vapaaehtoisia ja nuoria. Osallistuimme Sukupuolisensitiivinen työote nuorten tieto- ja neuvontatyössä -koulutukseen sekä hyödynsimme omia kokemuksia ja näkemyksiä sukupuolisensitiivisestä nuorten tieto- ja neuvontatyöstä. Tutkimusmenetelminä käytimme kyselyissä saatujen vastauksien teemoittelua sekä jäsentelyä miellekarttaan. Tästä miellekartasta kehittyi toimintamallin prototyyppi, jota voi jatkokehittää tarvittaessa varsinaiseksi painotuotteeksi.

Toimintamallin prototyyppimme on Puu-kuvio, jossa juurina ovat sukupuolisensitiivinen työote ja nuorten tieto- ja neuvontatyö. Puun oksina eli pääteemoina ovat ilmapiiri, kohtaaminen, toiminta ja työntekijä. Oksat haarautuvat alateemoiksi, jotka syventävät pääteemoja. Teemat ovat nousseet kerätyistä aineistosta. Toimintamallin prototyypin kautta työntekijä voi tehdä nuorten tieto- ja neuvontatyötä sukupuolisensitiivisen näkökulman kautta. Tämä on tärkeää, jotta nuori saa kokonaisvaltaisemmin tarpeisiinsa vastaavaa tietoa ja neuvontaa. Toimintamallimme tuo työntekijän ohjaustyöhön uusia näkökulmia sekä auttaa haastamaan ja kehittämään omaa työskentelyä. Pitkän aikavälin tarkoituksena on edistää jokaiselle nuorelle tasavertainen mahdollisuus tehdä ja tavoitella samanlaisia asioita sukupuolesta riippumatta yksilöllisyys huomioon ottaen.

---

Asiasanat: Sukupuolisensitiivisyys, nuoret, nuorisotiedotus, neuvonta, käyttäjälähtöisyys, tuotekehitys, toimintamalli

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

---

Authors: Tiina Myllykoski, Heini Pulkkinen, Mari Putkivaara & Eveliina Ruhanen

Title of thesis: Gender sensitivity in youth information and counselling

Supervisors: Päivi Onkalo, Harriet Tervonen & Pirjo Ylikauma

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2016      Number of pages: 55 + 11

---

Our thesis is a product development. The aim of this thesis was to create operation model of gender sensitivity in youth information and counselling. Our co-operation partners were Oulu's Youth Information and Counselling Centre Nappi (Oulun tieto- ja neuvontakeskus Nappi) and Oulu's Girls' House (Oulun Tyttöjen Talo®). The need for this kind of model came from our co-operation partners' urge to develop their partnership and complete their knowledge. We used user-oriented approach to achieve workers' and clients' participation.

We gathered material to our thesis from literature and websites. We also asked experiences from employees and clients and we participated to Gender sensitivity in youth information and counselling training. Our research method was to make a map of themes, which we got from our material. We created operation model prototype based on this. It can be developed further to an actual model.

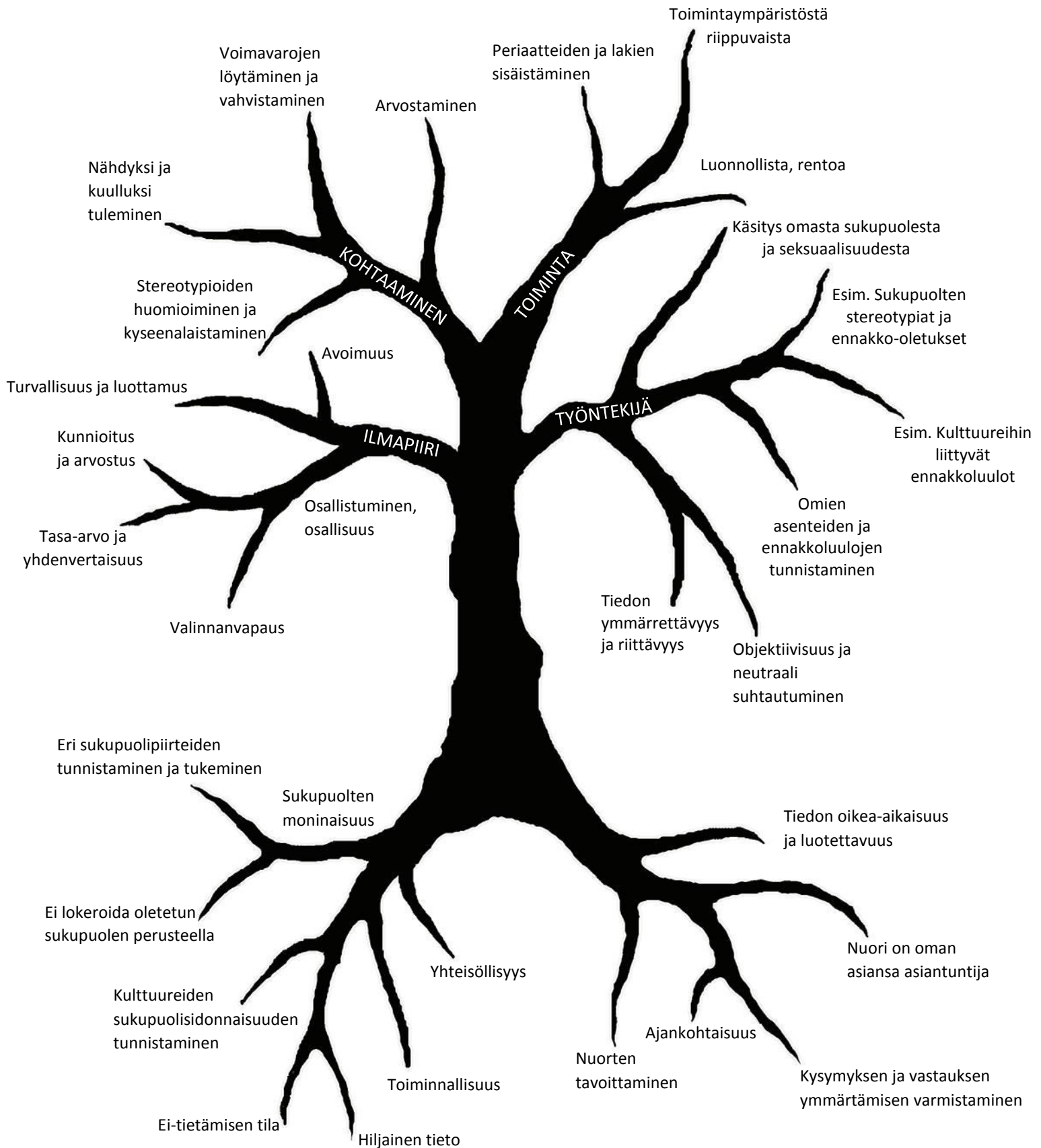
Our operation model prototype is represented in the form of a Tree design. In the Tree design the Roots describe gender sensitivity and youth information and counselling. The Branches describe our main themes, which are atmosphere, encounter, action and employee. The main themes divide to a smaller themes which deepens the subject. With help of this prototype employee can work better in the field of gender sensitivity in youth information and counselling. Our long term goal is to advance equal opportunities of young people to do and achieve same kind of things despite what their gender is. It is important to pay attention to person's individuality while working in the field of gender sensitivity in youth information and counselling.

---

Keywords: Gender sensitivity, youth, youth information, counselling, user-orientation, product development, operation model



SUKUPUOLISENSITIIVINEN NUORTEN TIETO- JA NEUVONTATYÖ -TOIMINTAMALLIN PROTOTYYPPI



SUKUPUOLISENSITIIVINEN-  
TYÖOTE

NUORTEN TIETO- JA  
NEUVONTATYÖ

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	8
2	YHTEISTYÖKUMPPANIT .....	11
3	SUKUPUOLEN ULOTTUVUUDET .....	13
4	SUKUPUOLI- JA KULTTUURISENSITIIVINEN TYÖOTE .....	15
4.1	Tyttötyö ja naistietoisuus .....	16
5	NUORTEN TIEDON TARVE.....	18
5.1	Nuorten tieto- ja neuvontatyö .....	19
5.2	Nuorisotiedotus ja neuvontatyö työntekijän näkökulmasta .....	20
6	KÄYTTÄJÄ- JA TOIMIJALÄHTÖINEN TUOTEKEHITYSPROSESSI .....	23
6.1	Tiedon merkitys nuorisotyön kehittämistyössä .....	24
7	IDEOINTI- JA LUONNOSTELUVAIHE .....	25
8	KEHITTELYVAIHE .....	28
8.1	Sukupuolisensitiivinen työote nuorten tieto- ja neuvontatyössä -koulutus .....	28
8.2	Toimijoiden ja käyttäjien kuuleminen.....	29
8.3	Kysely työntekijöille ja vapaaehtoisille .....	30
8.4	Nuorten kuulemisen suunnittelu ja toteutus.....	32
9	TOIMINTAMALLIN PROTOTYYPPI .....	34
9.1	Prototyypin arviointi .....	40
10	ARVIOINTI.....	42
10.1	Tuotekehitysprosessin arviointi .....	43
10.2	Luotettavuuden ja laadun arviointi.....	44
10.3	Oppimistavoitteiden toteutuminen sekä eettisyyden arviointi .....	46
11	POHDINTA.....	48
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET .....	57

# 1 JOHDANTO

Vantaan Sanomien artikkelista 17.4.2016 käy ilmi, että lapset pohtivat yhä useammin sukupuoli-identiteettiin ja seksuaaliseen suuntautumiseen liittyviä kysymyksiä soittaessaan Mannerheimin Lastensuojeluliiton lasten ja nuorten puhelimeen. Yhä useampi yhteydenottaja ei määrittele omaa sukupuoltaan tytöksi tai pojaksi vaan joksikin muuksi. Monet nuoret, jotka pohtivat seksuaaliseen suuntautumiseen liittyviä kysymyksiä, kokevat saavansa lähipiiriltään tukea ja hyväksyntää. Kuitenkin liian moni lapsi kokee, että heidän omaa ajatustaan sukupuolestaan vähätellään. Yksilön identiteetin kunnioitus on ihmisoikeuskysymys eikä mielipide. (Kuisma 2016, viitattu 26.9.2016.)

Suomen Setlementtiliitto ry on sukupuolisensitiivisen työtteen kehittäjä. Vuonna 2014 Settlementtiliitossa alkoi kolmivuotinen (2014–2016) sukupuolisensitiivisen nuorisotyön MeKaikki!-hanke, jonka tarkoituksena on vahvistaa ja kehittää sukupuolisensitiivistä nuorisotyötä. Tavoitteena on luoda myös kansainvälisiä kytköksiä omaava moniääninen ja monipuolinen sukupuolisensitiivisen nuorisotyön verkosto. (Suomen Setlementtiliitto ry 2016, viitattu 23.9.2016.) Sukupuolisensitiivisyyden merkitys on huomioitu myös kansainvälisesti. Ankaran yliopistossa Turkissa on tehty tutkimus kasvatuksellisesta näkökulmasta ja opettajien tehtävästä sukupuolisensitiivisyyden toteuttamisessa. Tutkimuksessa todettiin, että sukupuolisensitiivisen koulutuksen myötä pystytään luomaan tietoisuuden ja sensitiivisyyden uusia muotoja ja auttamaan osallistujia saavuttamaan taitoja, joilla he voivat tukea jo olemassa olevia käsityksiään sukupuolisensitiivisyydestä. Koulutuksella nähtiin olevan merkitystä ja vaikutusta muutoksen tekemiseen. (Esen 2013, 2551.)

Sukupuolisensitiivisyydellä on merkittävä tehtävä myös nuoren tukemisessa, sillä sukupuoli-identiteetin omaksuminen on yksi nuoruuden keskeisistä psykologisista kehitystehtävistä (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2006, 131). Nuoruuden voi käsittää tarkan iänmäärittelyn sijaan kontekstisidonnaiseksi elämänvaiheeksi. Esimerkiksi psykologi Tony Dunderfelt määrittelee nuoren 12–20 -vuotiaaksi. Hänen mukaansa nuoruus on aikaa, jolloin opetellaan ohjaamaan elämää oman yksilöllisyyden kautta suhteessa muihin ihmisiin ja ympäristöön. (Dunderfelt 2011, 88.) Lastensuojelulaki sen sijaan määrittelee nuoren 18–20 -vuotiaaksi (Lastensuojelulaki 417/2007 1:6 §). Opinnäytetyössämme käytämme nuorisolain ikämääritelmää, joka määrittää nuoren alle 29-vuotiaaksi (Nuorisolaki 72/2006 1:2 §). Tammikuussa 2017 tulee voimaan uusi nuorisolaki, johon esitetään ikämäärityksen pitämistä ennallaan. Muun muassa nuorten osallisuuden ja



yhdenvertaisuuden edistäminen sekä itsenäisyyden ja kasvun tukeminen ovat uudistetun lain tavoitteita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016, viitattu 27.9.2016.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat kansainvälisiä ja merkittävä osa nuorisotyötä niin nykypäivänä kuin historiallisestikin. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat lähtöisin 1960-luvun puolivälistä. 1980-luvun puolivälissä järjestettiin ensimmäinen Euroopan konferenssi, jonka yhtenä tärkeänä aiheena oli nuorten tieto- ja neuvontatyö. Konferenssin myötä perustettiin European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) vuonna 1986. (Faché 2012, 201.) ERYICA on kansainvälinen voitto tavoittelematon nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kattojärjestö. Se pyrkii keräämään ja päivittämään tietoa nuorisotiedotuksen alalla Euroopassa. (Eryica 2016, viitattu 8.9.2016.)

Sukupuolisensitiivisyys ja nuorten tieto- ja neuvontatyö yhdistettynä työmuotona on aiheena uusi, eikä vastaavanlaista toimintaa ole tiettävästi muualla Suomessa. Pidämme aihetta tärkeänä ja ajankohtaisena, sillä kulttuurin ja yhteiskunnan sekä ajan muutosten myötä käsitys sukupuolesta muuttuu. Ympäristön odotuksista ja haasteista johtuen on yhä tärkeämpää, että annettu tieto ja neuvonta ovat oikea-aikaisia, luotettavia sekä kaikkien saatavilla. Lisäksi sukupuolten tasa-arvokysymysten pohtiminen on tärkeää. Oman ammatillisen kasvumme kannalta on merkittävää pohtia ja saada uusia näkökulmia ohjaustyöhön ja ylipäänsä sosionomina työskentelyyn.

**Opinnäytetyössämme tehtävän tuotekehityksen tavoitteena** oli yhdistää Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa tapahtuva tieto- ja neuvontatyö ja Vuolle Settlementti ry:n Oulun Tyttöjen Talolla® tapahtuva sukupuolisensitiivinen työmuoto sukupuolisensitiiviseksi nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintamalliksi. Idea työmuotojen yhdistämiseen tuli alun perin Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napilta, joka on osa Oulun kaupungin Byströmin nuorten palveluja. Sukupuolisensitiivisen näkökulman kautta nuorten tieto- ja neuvontatyötä voitaisiin toteuttaa sekä tasa-arvoisesti että tasavertaisesti nuorten tarpeisiin vastaten. Tyttöjen Talolla nousi tarve kehittää Talolla tapahtuvaa tieto- ja neuvontatyötä, jotta Tyttöjen Talon toiminta monipuolistuisi. Tieto- ja neuvontakeskus Nappi haluaa huomioida sukupuolisensitiivisyyttä laajemmin ja siten taata vielä paremmin yhdenvertaisuuden tieto- ja neuvontatyössään.

**Opinnäytetyömme välitöntavoite** oli kehittää toimiva yhdistetty toimintamalli, joka palvelee monia yhteistyökumppaneita sekä nuorten tarpeita ja, joka on sovellettavissa myös muihin nuori-

sotyön kenttiin ja toimintaympäristöihin. Toimintamalli tukee työntekijöitä ja vapaaehtoisia sukupuolisensitiivisen nuorten tieto- ja neuvontatyön toteuttamisessa. Toimimme työntekijöiden ja nuorten kanssa yhteistyössä heidän osallisuuttaan tukien.

**Pitkän aikavälin kehitystavoitteenamme** on, että sukupuolisensitiivisen nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintamallia hyödynnettäisiin laajemmin myös muissa toimintaympäristöissä, joissa työskennellään nuorten parissa. Tällöin edistettäisiin nuorten mahdollisuuksia tehdä tai tavoitella samoja asioita tasavertaisesti yksilöllisyys huomioon ottaen.

**Omissa oppimistavoitteissamme** korostuvat sosiaalialan kompetensseista erityisesti tutkimuksellinen kehittämisosaaminen, sosiaalialan eettinen osaaminen sekä asiakastyön osaaminen. Kehittämisosaaminen näkyy kompetensseista vahvimpana, sillä opinnäytetyössämme kehitimme toimintamallin perustuen yhteistyökumppaneiden havaitsemaan tarpeeseen. Eettinen sekä asiakastyön osaaminen näkyvät olennaisesti opinnäytetyössämme, sillä tavoitteenamme oli saada paremmin asiakkaiden ääntä kuuluvaksi sekä edistää tasa-arvoa ja osallisuutta. Tavoitteenamme oli myös oppia käyttäjä- ja toimijälähtöisen tuotekehitysprosessin eri vaiheet. Halusimme kehittyä tiedonkeräämisessä sekä uuden tiedon tuottamisessa reflektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen mukaisesti. Toimimme sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita noudattaen (ks. Talentia ry 2013, 5-23).

## 2 YHTEISTYÖKUMPPANIT

Opinnäytetyöllämme oli kaksi yhteistyökumppania: Oulun Tyttöjen Talo ja Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi. Tyttöjen Taloja rahoittaa Raha-automaattiyhdistykseltä (RAY) saatava Ak-toiminta-avustus sekä Oulun kaupunki. Oulun Tyttöjen Talo on Suomen Setlementtiliikkeeseen kuuluvaa toimintaa. Tyttöjen Taloja on Espoossa, Helsingissä, Kuopiossa, Oulussa, Rovaniemellä, Tampereella ja Turussa. Tyttöjen Taloja pidetään uutta nuorisotyön muotoa kehittävänä. Se ei ole pelkästään tytöille tarkoitettu kohtaamispaikka, vaan siellä tuetaan tyttöjen identiteetin muodostumista sekä oman naiseuden löytämistä eri keinoin. (Eischer 2011, 13-14.)

Tyttöjen Talon kävijät kohdataan yksilöllisesti tyttöinä ja naisina ilman ennakkokäsityksiä ja -oletuksia. Siellä korostuvat yhteisöllisyys, sukupuoli- ja kulttuurisensitiivinen työote, sosiaalinen nuorisotyö sekä setlementtityö. Arvot perustuvat Setlementtiliikkeen arvoihin, joita ovat mm. yhteisöllisyys, yksilön kunnioittaminen ja luottamus hänen voimavaroihinsa, tasa-arvoisuus sekä yksilön omien voimavarojen vahvistaminen. (Eischer 2011, 12.)

Tyttöjen Talon toiminnan tavoitteena on lisätä hyvinvointia ja elämähallinnollisia taitoja sukupuolensensitiivistä erityistä tukea tarvitseville 12–28-vuotiaille tytöille ja naisille. Se mahdollistaa paikan, jossa voi olla täysin oma itsensä ilman vastakkaisen sukupuolen tuomia paineita. Toiminta on asiakkaiden tarpeista lähtevää, ja tämän pohjalta on kehitetty erilaisia työmuotoja, kuten seksuaalikasvatusta, yksilöohjausta ja vuorovaikutuksellisia tyttöryhmiä. (Eischer 2011, 13.)

Ryhmätoiminta on tavoitteellista, johon osallistujat sitoutuvat tietyksi määräajaksi. Ryhmiä on esimerkiksi ujoille ja hiljaisille tytöille. Yksilöohjaus voi olla esimerkiksi tukea antavaa keskusteluapua ja eri tukiverkostojen kartoittamista. Tyttöjen Talolla on avointa eli yhteisöllistä toimintaa, johon voivat tulla kaikki tytöt ja naiset. Avoimessa toiminnassa voi jutella luotettavan ja välittävän työntekijän kanssa tai ihan vain olla. (Suomen Setlementtiliitto ry 2015, viitattu 13.11.2015.)

Toinen yhteistyökumppanimme Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi on osa Oulun kaupungin nuorisopalveluiden toimintaa. Napissa tehdään nuorten tieto- ja neuvontatyötä, joka palvelee ja auttaa nuoria ammattitaitoisesti kaikissa elämäntilanteissa ajanvarauksetta ja maksutta. Nykyinen Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi avattiin vuonna 1993, ja se toimii tällä hetkellä Byströmin talossa Oulun keskustassa.

Napista saa matalan kynnyksen palveluita ja se pitää Byströmin nuorten palvelut leimaamattomana palveluna. Byströmin nuorten palvelut mahdollistavat nuorille kohdennettuja, moniammatillisia palveluita ja sinne on mahdollista varata aika myös itse esimerkiksi TE-palveluiden työntekijälle, terveydenhoitajalle, psykiatriselle sairaanhoitajalle tai eri asioihin erikoistuneille sosiaaliohjaajille. Napin työntekijät tekevät tarvittaessa nuoresta ns. palvelukartoituksen, joka kertoo nuoren ensisijaisen palvelutarpeen. Jos tarvetta on monipuolisemmalle palvelulle, Napin työntekijät tietävät Byströmin palvelutarjonnan ja voivat ohjata nuoren talon sisällä eteenpäin tarpeelliseen palveluun tai tarvittavalle työntekijälle. Jos nuori ei tarvitse näitä palveluita, hän saa Napista tai Byströmiltä tarvitsemansa tiedon, neuvonnan ja ohjauksen. Tällöin ei tarvita talon sisäistä jatko-ohjausta. (Koordinaatti 2014, viitattu 16.5.2016.) Lisäksi nuoria ohjataan myös talon ulkopuolisiin palveluihin.

Napin asiakkaat ovat iältään 13–30-vuotiaita ja vuosittain se palvelee tuhansia asiakkaita. Nappi palvelee nuorten lisäksi myös heidän vanhempiaan ja nuorten parissa työskenteleviä ammattilaisia. Nappi-keskus tarjoaa mahdollisuuden myös omatoimiseen tiedonhankintaan esitteiden ja lehtien, tietokoneiden sekä nuorisotiedon kirjaston avulla. Itse paikalla saatavan avun ja tiedon lisäksi nuori voi ottaa henkilökuntaan yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse sekä NettiNapin kautta. Työskentely asiakkaan kanssa perustuu aina hänen omiin tarpeisiinsa sekä toiveisiinsa, ja se on aina luottamuksellista. Nappi antaa tietoa muun muassa opiskelusta, harrastuksista, asumisesta, työllisyydestä, terveyspalveluista sekä kansainvälisestä toiminnasta. (NettiNappi 2015, viitattu 13.11.2015.)

### 3 SUKUPUOLEN ULOTTUVUUDET

Käsitys sukupuolesta ja sen muodoista vaihtelee ajan ja yhteiskunnallisten käsitysten mukana. Sukupuolen voi kokea ja määrittää monella tavalla, eikä sitä voi rajata vain ruumiilliseksi, vaan tulee nähdä myös sen sosiaalinen ja kulttuurinen ulottuvuus. (Rossi 2010, 21-23.)

Englanninkielinen sana *sex* on yleismaailmallinen käsite sukupuolisuudesta. Sen mukaan ihmiset jaetaan sukupuoliltaan biologisesti miehiin ja naisiin. *Gender*-käsite viittaa puolestaan yksilön kokemukseen tai tulkintaan omasta sukupuolestaan eli naisena tai miehenä olemisesta. Tähän ulottuvuuteen liittyvät myös yhteisön odotukset, tulkinnat ja kokemukset yksilön sukupuolesta. (Virtanen 2002, 35-36.) *Sex*- ja *gender* -käsitteiden johdosta sukupuoli voidaan jakaa neljään ulottuvuuteen: *biologiseen*, *anatomiseen*, *psykologiseen* ja *sosiaaliseen* sukupuoleen.

**Biologinen eli geneettinen sukupuoli** määräytyy sikiölle useimmiten joko mieheksi tai naiseksi vanhemmilta saatujen sukupuolikromosomien mukaisesti (Virtanen 2002, 36). **Anatomisella sukupuolella** tarkoitetaan kehon rakenteellisia sukupuoliominaisuuksia eli ulkoisia ja sisäisiä sukupuolielimiä sekä kehon muita sukupuoliominaisuuksia. Ne määräytyvät geneettisen sukupuolen mukaisesti ja vaikuttavat myös yksilön sukupuoli-identiteetin muodostumiseen, sukupuolikäyttäytymiseen sekä lisääntymiseen. (Virtanen 2002, 39–40.)

**Psykologinen sukupuoli** on puolestaan yksilön sisäinen käsitys tai tulkinta omasta sukupuolestaan. Se on siis sukupuolen kokemuksellinen ulottuvuus, jota määrittää yksilön henkilökohtainen kokemus naisena tai miehenä olemisesta. Yksilö voi kokea myös kuuluvansa niin sanottuun kolmanteen sukupuoleen, jolloin hän ei koe olevansa yksiselitteisesti mies eikä nainen. Psykologinen sukupuoli on myös vahvasti sidoksissa yhteisön arvoihin ja normeihin sekä yleisiin käsityksiin naisuudesta ja mieheydestä, jolloin stereotyyppiset käsitykset sukupuolista ohjaavat niin yhteisöjä kuin yksilöitäkin. (Virtanen 2002, 42–43.)

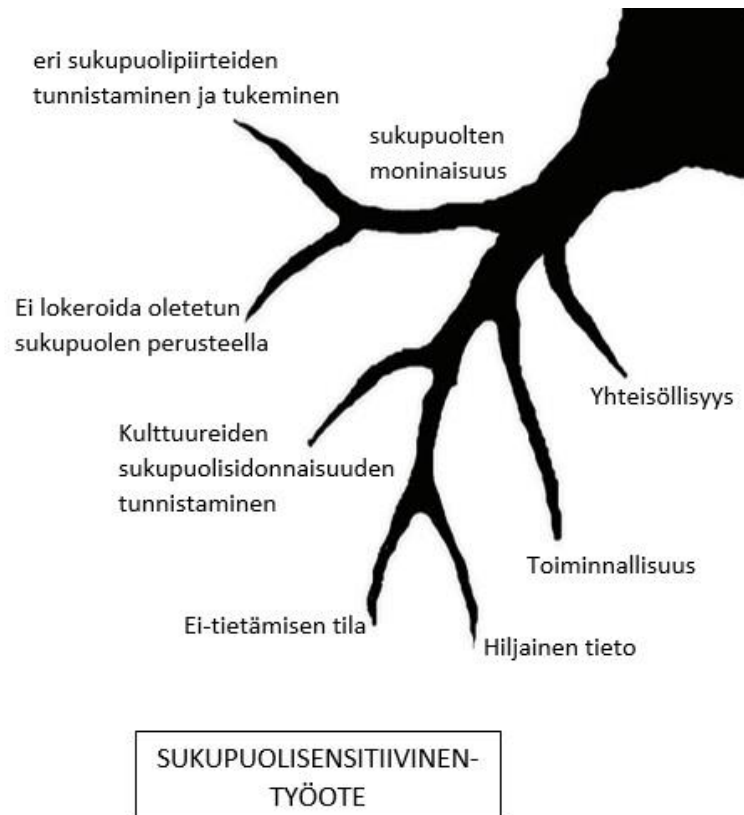
**Sosiaalinen sukupuoli** tarkoittaa yhteisön sosiokulttuurista kokemusta ja tulkintaa yksilön sukupuolesta. Tällöin kaikki yksilöt pyritään jakamaan sukupuoleltaan joko miehiin tai naisiin. Sosiaaliseen sukupuoleen liittyy myös yksilön juridinen asema yhteiskunnassa naisena tai miehenä. Tähän *juridiseen sukupuoleen* voi liittyä ongelmia, jos yksilön psykologinen sukupuoli, pukeutuminen ja

käyttäytyminen ovat ristiriidassa yhteiskunnan tulkinnan kanssa. (Virtanen 2002, 44–45.) Tätä nykyä Suomessa on vain kaksi, jo syntymässä määriteltyä, juridista sukupuolta, mies ja nainen (THL 2015, viitattu 20.11.2015). Jos lapsella on syntyessään sekä miehen että naisen sukupuolen piirteitä, hän on *intersukupuolinen*. Tällöin lapsen sukupuoli voidaan päättää joko tytöksi tai pojaksi ja sukupuolielimet korjataan kosmeettisella leikkauksella. Sukupuolen määrittäminen on kritisoitu lapsen ihmisoikeuksia rikkovaksi. (Suomalainen 2012, viitattu 20.11.2015.) Sukupuolen nähdään määrittävän niin fyysisesti, geneettisesti kuin psyykkisesti, joten vauvaiässä päätetty sukupuoli voi olla ristiriidassa yksilön sukupuoli-identiteetin kanssa. Esimerkiksi Tyttöjen Talolle ovat terveilleitä kaikki itsensä tytöksi tai naiseksi kokevat, fyysisestä sukupuolesta riippumatta.

**Sukupuoli-identiteetillä** tarkoitetaan yksilön omaa sisäistä kokemusta ja tietoisuutta sukupuolestaan. Kokemus omasta sukupuolesta voi olla selkeä ja pysyvä, jolloin puhutaan vakaasta sukupuoli-identiteetistä. Tulkinta voi olla myös epävarma tai vaihdella, jolloin sukupuoli-identiteetti nähdään epävakaana. Sukupuoli-identiteetti jäsentyy niin biologisen, anatomisen, psykologisen kuin sosiaalisenkin sukupuolen perusteella. Se koostuu kolmesta osa-alueesta: ensimmäisinä lapsuusvuosina kehittyvästä ydinseksuaali-identiteetistä, kulttuuri- ja aikakaussidonnaisesta sukupuoliroolistä sekä yksilön seksuaalisesta orientaatiosta eli suuntautumisesta. Ydinseksuaali-identiteetti määrittää yksilön käsityksiä naisena ja miehenä olemisesta sekä omasta sukupuolesta. Sukupuolirooli sisältää muun muassa yksilön pukeutumisen, käyttäytymisen sekä valinnat, joilla hän ilmaisee itselleen ja muille olevansa nainen, mies tai jotakin muuta. Tällöin myös ympärillä vallitsevat yhteisön asettamat normit määrittävät sukupuolisuuden ilmaisua ja siihen liittyviä odotuksia. Seksuaalinen orientaatio sisältää muun muassa yksilön sukupuolikäyttäytymisen, emotionaalisen ja sosiaalisen suuntautumisen sekä oman identiteetin. (Virtanen 2002, 48-50.)

**Sukupuolisensitiivisyydellä** tarkoitetaan herkkyyttä ottaa huomioon erilaiset sukupuolen vaikutukset yksilön kasvamisessa ja elämässä (Suomen Setlementtiliitto ry 2015, viitattu 2.11.2015). Sukupuolisensitiivisyyden tavoitteena on, että jokainen löytää omanlaisensa sukupuoli-identiteetin. Se onkin sukupuoliin liitettyjen kulttuuristen ja sosiaalisten oletusten, käsitysten ja ennakkoluulojen tunnistamista niin toiminnassa kuin puhutavoissa. Sukupuolisensitiivinen toimija on tietoinen sukupuoliroolien aika-, historia- ja kulttuurisidonnaisuudesta, ja hän ymmärtää niiden olevan muutettavia ja muuttuvia. Hän pystyy myös tunnistamaan ja kyseenalaistamaan stereotyyppien vaikutukset niin yhteiskunnassa kuin yksilön elämässä. Hän ymmärtää, että yksilön persoonallisuus koostuu moninainen kuin pelkän anatomisen ja annetun sukupuolen perusteella. (Tasa-arvoinen varhaiskasvatus 2015, viitattu 20.11.2015.)

## 4 SUKUPUOLI- JA KULTTUURISENSITIIVINEN TYÖOTE



Kuvio 1. Sukupuolisensitiivinen työote

Kuviossa 1 on esillä sukupuolisensitiivisen työotteen käsitteitä, joista käsitteet **ei-tietämisen tila** ja **hiljainen tieto** avataan myöhemmin luvussa 9 *Toimintamallin prototyyppi*. Sukupuolisensitiivisen työotteen yhtenä tavoitteena on **tunnistaa ja tukea eri sukupuoli- ja kulttuuripiirteitä**, eli esimerkiksi erilaisia tyttöinä ja poikana olemisen muotoja. **Sukupuolten moninaisuutta**, sukupuolirooleja ja käyttäytymismalleja pyritään avaamaan, laajentamaan ja purkamaan niitä kyseenalaistamalla sekä uudistamalla näkemyksiä. Identiteetin muodostumisessa ympäröivällä kulttuurilla on olennainen rooli. Nuorisokulttuurit, yhteiskunnallinen osallistuminen, elämäntavat ja seksuaalinen suuntautuminen määrittelevät erilaisia olemisen tapoja. Tämän huomioon ottava kulttuurisensitiivinen työote edellyttää työntekijältä herkkyyttä ottaa huomioon eri kulttuurien erityispiirteitä ja tunnistaa oman kulttuurin arvot sekä normit. Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivinen työote vaatii työntekijältä omaa toimintaa ohjaavien stereotyyppien ja oman ajatusmaailman kriittistä tarkastelua sekä sukupuolirooleihin ja muihin kulttuureihin liittyvien käsitysten tiedostamista. Hänen tulee myös **tunnistaa eri kulttuurien sukupuolisidonnaisuuksia**. (Suomen Setlementtiliitto ry 2015, viitattu 2.11.2015.)

Asiakkaan ja ohjaajan välisissä vuorovaikutustilanteissa ohjaaja on merkittävässä roolissa sosiaalisen sukupuolen rakentamisessa ja uudistamisessa. Ohjaaja tuottaa sukupuolta esimerkiksi silloin, kun hän käyttäytyy eri tavoin mies- ja naisasiakkaiden kanssa tai jos hänen omat mielipiteensä naiseudesta tai mieheydestä ovat hyvin tarkasti rajatut. Sukupuolisensitiivinen ohjaaminen on siis **ammattillista toimintaa**, jossa sukupuolittuneet rakenteet ja niiden vaikutukset yksilöihin tunnustetaan, tiedostetaan ja merkityksellistetään. Lisäksi ohjaajan tulee olla tietoinen myös omista sukupuolittuneista käsityksistään ja oletuksistaan, ja hänen tulee myös kyseenalaistaa niitä. Ohjaajan tehtävänä on haastaa asiakasta ja rohkaista häntä tutkimaan **omaa toimintaansa**. Samanaikaisesti ohjataan tunnistamaan sukupuoliin liittyviä olettamuksia ja odotuksia. Sukupuolisensitiivisen ohjauksen tavoitteena on asiakkaan valtaistuminen ja omanlaisen sukupuoli-identiteetin löytäminen. (Nummenmaa & Korhonen 2000, 70-82.)

Naiseus ja mieheys ovat moniulotteisia ja joskus jopa ristiriitaisiakin. Lapset ja nuoret tarvitsevat tukea ja tilaa pohtiessaan omaa sukupuoli- ja seksuaali-identiteettiään. Sukupuolisensitiivinen työote korostaa sitä, ettei ole olemassa yhtä tapaa olla tyttö tai poika, mies tai nainen, **eikä yksilöä lokeroida oletetun sukupuolen perusteella**. Sen sijaan sen päämääränä on nostaa esiin yksilön oma sukupuoli voimavarana. Huomioon tulee myös ottaa yksilön oman ja vastakkaisen sukupuolen erot niitä kuitenkaan arvottamatta. Olennaista sukupuolisensitiivisessä työssä on ymmärtää ja tunnistaa tyttöjen ja poikien kasvun ja kehityksen erilaiset sukupuolisidonnaiset erityiskysymykset ja kipukohdat. Työn tavoitteena on tukea nuorta löytämään omannäköinen identiteetti ja omat vahvuudet sekä voimavarat. Jokaista rohkaistaan ja tuetaan kuuntelemaan itseään ja olemaan rohkeasti oma itsensä. Samanaikaisesti vahvistetaan yksilön sosiaalisia taitoja ja mahdollistetaan **yhteisöllinen kokemus**. (Poikien Talo 2015, viitattu 2.11.2015.)

#### 4.1 Tyttötyö ja naistietoisuus

Tarkastelemme tyttötyötä sekä naistietoisuutta, koska ne ovat olennainen osa Tyttöjen Talon toimintaa ja näin ollen ne vaikuttavat myös toimintamallimme muodostumiseen. Vaikka toimintamallia kehittäessämme tarkastelemme sitä Tyttöjen Talon toiminnan näkökulmasta, toimintamallimme ei pois sulje poikatyötä. Toimintamalliamme voidaan hyödyntää sukupuoleen katsomatta muissakin ympäristöissä, esimerkiksi nuorisotaloilla ja kouluilla.



Setlementtiliikkeen piirissä tehtävä tyttötyö, on sukupuolisensitiivistä sosiaalista nuorisotyötä. Sen tavoitteena on pyrkiä tavoittamaan sosiaalisen vahvistamisen ja erityisen tuen tarpeessa olevia nuoria ennaltaehkäisevästi. Toisena keskeisenä tavoitteena on osallistaa ja kannustaa nuoria aktiivisiksi toimijoiksi omassa elämässään ja yhteisöissään. Tyttötyö toimii ihanteellisimmillaan siten, että tytöt ja nuoret naiset pääsevät harjoittelemaan vaikuttamista omaan elämäänsä, yhteisöönsä ja laajemmin yhteiskuntaan. (Suomen Setlementtiliitto ry 2012, viitattu 6.11.2015.)

Tyttötyö perustuu ajatukseen auttaa tyttöjä hahmottamaan ja tulemaan tietoisiksi kulttuurien ja ympäristön luomista ristiriidoista. Se antaa keinoja myös niiden purkamiseen sekä käsittelyyn. Tämä työskentelymuoto perustuu tyttöjen sisäisen ja sosiaalisen minän sekä yksilöllisen ja yhteisöllisen identiteetin tukemiseen. (Näre 2007, 541.) Sukupuolisensitiivisessä tyttötyössä eri kulttuurien erityispiirteet otetaan huomioon siten, ettei kulttuuri ole pelkkää etnisyyttä eivätkä monikulttuuriset tytöt ole yhtenäinen ryhmä (Helsingin Tyttöjen Talo 2015, viitattu 19.11.2015).

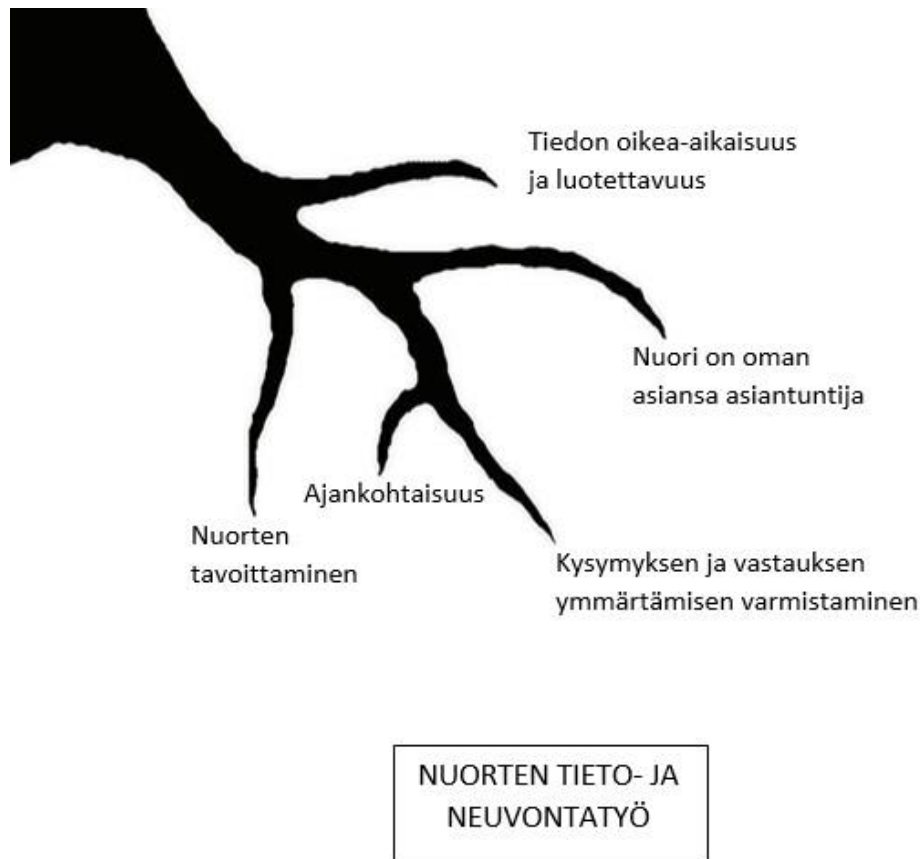
Naistietoisuus on osa sukupuolisensitiivistä tyttötyötä. Se pohjautuu naistutkimukseen ja naiseksi kasvamisen problematiikan eri teemoihin. Naistietoisuus tarkoittaa ymmärrystä ja käsitystä tytöksi ja naiseksi kasvamisesta naisena olemisen historiallisessa kontekstissa. Se nostaa esille erilaisia aikaan sidottuja naiseuden malleja ja myyttejä sekä tarkastelee niitä suhteessa naisena olemisen kipukohtiin. Tällä tavoin voidaan ymmärtää yhteiskunnallisten odotusten ja arvostusten vaikutuksia naisena olemiseen ja yksilön kokemusmaailmaan. Naistietoisen työskentelyn päämääränä on omanlaisen naiseuden löytäminen ja itsensä hyväksyminen suhteessa ympäröivään maailmaan. (Eishcer & Tuppurainen 2011, 16–17.)

## 5 NUORTEN TIEDON TARVE

Yhteiskunnassa yksilön asema määräytyy yhä enemmän hänen tietämyksensä mukaan. Älykkyys, tiedonhallinta ja oppiminen ovat asioita, joita painotetaan ja arvostetaan. Nuoret löytävät tietoa erityisesti internetin kautta nopeammin kuin muut ikäluokat, minkä vuoksi heillä saattaa olla joistakin asioista enemmän tietoa kuin esimerkiksi vanhemmillaan. Kuitenkin tiedon luonteesta, merkityksestä ja sen arvosta ei nuorilla ole tarpeeksi kokonaisvaltaista käsitystä. Tiedon tulva on suuri, ja nuorilla ei ole välttämättä tarvittavia valmiuksia erottaa olennaista tietoa epäolennaisesta, minkä vuoksi monesti valitaan valmis ratkaisu. Heillä ei myöskään ole aikaa pohtia, mihin tietoa voi käyttää tai miten sitä voi soveltaa ja hyödyntää. Tämän vuoksi nuoret tarvitsevat monialaista tukea ja ohjausta, jotta heidän tasa-arvoisia tietoyhteiskuntavalmiuksiaan voitaisiin parantaa nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa. (Fedotoff 2007, 410.)

Yksilöä tai suuria massoja voidaan ohjalla tiedolla tarkoituksenaan. Tiedonantaja valitsee tiedolle haluamansa merkityksen eli päättää, onko tieto tiedottavaa vai ohjailevaa. Tiedon antamisella voidaan ehkäistä esimerkiksi nuorten syrjäytymistä. Nuorille annetaan niitä tietoja ja taitoja, joita yhteiskunnassa tarvitaan. (Fedotoff 2007, 411–412.) Kaikilla nuorilla on tasa-arvoinen oikeus tietoon, joka ei ole esimerkiksi aatteellisesti tai muulla tavoin painottunutta. Kaikista nuoria askaruttavista kysymyksistä ja tarpeista pitää olla mahdollisimman laaja valikoima luotettavaa ja ymmärrettävää tietoa.

## 5.1 Nuorten tieto- ja neuvontatyö



Kuvio 2. Nuorten tieto- ja neuvontatyö

Nuorten tieto- ja neuvontatyö (kuvio 2) on luonteeltaan ennaltaehkäisevää nuorisotyötä, jota tuottavat kunnat ja järjestöt. Se tarjoaa **ajankohtaista**, ammattitaitoista tietoa, neuvontaa ja ohjausta peruspalveluna kaikenlaisissa nuorten elämään liittyvissä tilanteissa ja kysymyksissä. Tavoitteena on tukea nuorten hyvinvointia, kasvua ja itsenäistymistä. Nuoren kanssa työskenneltäessä on muistettava, että **nuori on oman asiansa asiantuntija**. Tieto- ja neuvontapalvelut ovat asiakaslähtöisiä ja perustuvat nuorten tiedon ja tuen tarpeisiin. Palveluita voivat käyttää myös nuorten vanhemmat ja nuorten kanssa työskentelevät. (Koordinaatti 2015, viitattu 2.11.2015.)

Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden monipuolinen, **luotettava ja oikea-aikainen tieto** auttaa nuoria omaa elämää koskevien päätösten tekemisessä sekä elämänhallintaan liittyvissä asioissa. Jotta tieto olisi nuorelle hyödyllistä, työntekijän tulee **varmistaa kysymyksen ja vastauksen ymmärtäminen**. Tiedotuksella ja neuvonnalla halutaan myös auttaa nuoria toteuttamaan pyrkimyksi-

ään työ- ja henkilökohtaisessa elämässään sekä lisäksi edistää nuoria osallistumaan yhteiskunnalliseen toimintaan vastuullisina kansalaisina. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden tulisi myös edistää nuorten itsenäistymistä ja liikkuvuutta. Nuorten mahdollisuuksia tulisi avartaa siten, että kansainvälisyydestä tulisi monipuolisemmin osa heidän elämäänsä. (Fedotoff 2007, 415.)

**Nuorten tavoittaminen** on olennainen osa nuorten tieto- ja neuvontatyötä. Sitä toteutetaan lähipalveluna palvelupisteissä, verkossa ja muissa toimintaympäristöissä henkilökohtaisena ohjauksena ja neuvontana. Sen keskeisiä toimintamenetelmiä ovat esimerkiksi yksilötyöskentely, ryhmätyöskentely, vertaisnuorisotiedottaminen, pelilliset menetelmät sekä erilaiset fyysiset toimintaympäristöt. Verkossa työskentely tapahtuu esimerkiksi sosiaalisen median, verkkopalveluiden sekä chat-alustojen avulla. Tieto- ja neuvontatyötä tehdään myös jalkautumalla esimerkiksi kouluihin ja erilaisiin tilaisuuksiin sekä tapahtumiin. Näiden palveluiden tulee perustua nuorten tarpeisiin, palvelukartoitukseen sekä moniammatilliseen yhteistyöhön. Nämä palvelut täydentävät toisiaan ja mahdollistavat sen, että nuori saa mahdollisimman monipuolista ja laadukasta tukea sekä apua. (Koordinaatti 2015, viitattu 2.11.2015.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyötä ohjaavat monet eri lait, asetukset sekä periaatteet. Esimerkiksi Suomen nuorisolaki, Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet (liite 3), Euroopan neuvoston suositus nuorisotiedotuksesta 2010 Rec(2010)8 sekä Euroopan neuvoston suositus No R (90)7 nuorisotiedotuksesta ja -neuvonnasta. (Koordinaatti 2015, viitattu 7.12.2015.)

## **5.2 Nuorisotiedotus ja neuvontatyö työntekijän näkökulmasta**

Usein nuoret esittävät asiansa kierrellen ja välttämällä paljastamasta, mistä he tarkalleen haluaisivat tietoa. Joskus he eivät itsekään tiedä, mitä tietoa ovat hakemassa. Tämän vuoksi työntekijän tärkeimpiä ominaisuuksia ovat kyky kuunnella, esittää tarkentavia kysymyksiä, myötäelää ja rohkaista. Lisäksi on tärkeää, että työntekijä pystyy neuvontatilanteessa tekemään asiakkaan olon mahdollisimman luontevaksi ja vapautuneeksi. Myös valmius ottaa tietoa, neuvoja ja ohjeita vastaan vaihtelee yksilöittäin. Osalle nuorista riittää, että he saavat jonkin ohjeen tai neuvon, ja osa taas kaipaa selkeää opastusta ja toimintaohjeita. Nuorelle on hyvä ehdottaa useampia toimintatapoja, jolloin nuori pystyy itse valitsemaan hänelle sopivimman vaihtoehdon. Nuorta neuvoessaan työntekijän on kyettävä löytämään keskeisimmät tiedontarpeet, jotta nuori saa ongelmiinsa selkeää tukea. Päämääränä neuvontatilanteessa ei ole pelkkä oikean vastauksen antaminen. Vaikka nuorelle osattaisiinkin antaa täsmälleen oikea vastaus, palvelu ei ole välttämättä täysin onnistunutta.

Työntekijän tehtävänä onkin varmistaa, että nuori on saanut tietoa ja neuvontaa hänelle ymmärrettävässä muodossa. (Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi 2003, 65.)

**Neuvontatyö** on luonteeltaan viestintää, jossa korostuu neuvojan ammattimainen rooli ja asiantuntemus. Työntekijän ei tule pakottaa nuorta ottamaan vastaan neuvoja tai toimimaan niiden mukaisesti, vaan auttaa nuorta tekemään itseään koskevia ratkaisuja ja päätöksiä. Nuorten tieto- ja neuvontatyö pyrkii selkeyttämään nuorille asioita tietoa pursuavassa yhteiskunnassa. (Fedotoff 2007, 419.)

**Tiedottaminen** on yksi ammatillinen toimintatapa neuvonnan ja ohjauksen lisäksi. Työntekijän tulee tunnistaa mitkä toimintatavat auttavat parhaiten asiakkaan tilannetta. Tiedon jakamisen tarkoitus on antaa asiakkaalle hänen tarvitsemaansa totuudenmukaista ja tarkistettua tietoa. Asiakas on tiedon vastaanottaja ja käyttää tietoa hyväkseen. Pelkkä tiedottaminen ei kuitenkaan välttämättä riitä tukemaan tarpeeksi asiakkaan päätöksentekoa. Ammattitaitoisilta työntekijöiltä odotetaan tiedon hallintaa ja tiedonvälitystä. (Onnismaa 2007, 23–24, 28.)

**Nuorisotiedotus** on osa nuorten tieto- ja neuvontatyötä. Nuorisotiedotustyössä keskitytään välittämään tietoa. Nuoren oma päätös on, haluaako hän ottaa vastaan sitä tietoa, mitä nuorisotiedotus hänelle tarjoaa. Nuorisotiedotustyöntekijän tulee suhtautua asiakkaiden kysymyksiin objektiivisesti ja neutraalisti. Työntekijän tulee siis kertoa nuorille tarjolla olevista vaihtoehdoista ja olla tekemättä päätöksiä nuoren puolesta. Tärkeää nuorisotiedotustyössä on myös se, että nuorta itseään kannustetaan toimimaan aktiivisesti. Nuorisotiedotustyöntekijällä tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot ja hänen tulee tuntea aitoa kiinnostusta nuoria sekä nuorisotiedotustyömuotoa kohtaan. Työntekijöiltä vaaditaan myös monipuolisten viestintätaitojen hallintaa. Nuorisotiedotustyössä painottuvat siis myös työntekijöiden tietotekniset taidot. Kaikkien nuorisotiedotustyöntekijöiden osaamisen alueisiin kuuluu vahva asiakaspalvelutaito, jota heidän omat erityisosaamisalueensa täydentävät. (Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi 2003, 60.)

Nuorisotiedotuksen etiikan voidaan nähdä rakentuvan kahdesta tasosta. Kaikkia ammatteja koskevasta yleisestä ammattietiikasta sekä nuorisotiedotuksen omasta sisäisestä etiikasta, joka sisältää erityisesti nuorisotiedotukseen liittyvät eettiset valintatilanteet ja niiden mukanaan tuomat haasteet. (Härmä 2003, 27.) Suomessa nuorisotiedotustyötä ohjaavat myös eurooppalaiset nuorisotiedotustyön periaatteet (liite 3). Nuorisotiedotustyöntekijällä on tukenaan vahva alueellinen, kan-

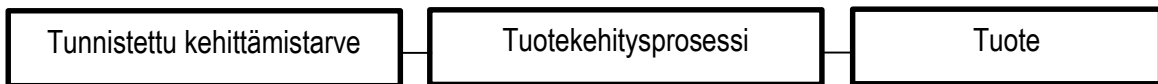
sallinen ja kansainvälinen verkosto. Tämä verkosto tukee nuorisotiedotustyöntekijöitä heidän varsinaisessa työssään sekä lisäksi ammatti-identiteetin vahvistamisessa. (Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi 2003, 60.)

## 6 KÄYTTÄJÄ- JA TOIMIJALÄHTÖINEN TUOTEKEHITYSPROSESSI

Tuotekehitysprosessissa tuotteiden kehittäminen ja suunnittelu perustuu viiteen eri vaiheeseen; kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi ja tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja lopuksi tuotteen viimeistely. Vaiheesta toiseen siirtyminen ei tarkoita, että edellinen vaihe olisi kokonaan päättynyt. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

Käyttäjien ja toimijoiden osallistuminen on tärkeässä osassa kehittämistoiminnassa. Käyttäjä- ja toimijalähtöistä käsitettä voidaan määrittää ainakin neljän eri suunnan mukaan. Ensimmäisessä suuntauksessa voidaan tavoitella käyttäjien ja toimijoiden ymmärtämistä. Tämä vaatii herkkyyttä ymmärtää käyttäjien ja toimijoiden tarpeita sekä kokemuksia. Heiltä kerätään tietoja, joihin kuuluu muun muassa tavoitteiden ja intressien kartoitus. Tietojen keräämisessä heille annetaan mahdollisuus saada mielipiteensä kuuluviin ja heitä kuullaan asiantuntijoina, mutta he eivät kuitenkaan ideoi, tuota tai kehitä. Työmenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi keskustelutilaisuuksia tai fokusryhmiä. Toisessa määritelmässä käyttäjät ja toimijat ovat itsekin osallisena kehittämistoiminnassa. Heidän osallistumisensa avulla voidaan saada realistinen käsitys tavoitteista ja siitä kuinka ne voitaisiin saavuttaa. Kolmanneksi käyttäjät ja toimijat ovat tasavertaisessa osassa ja heidän osallistumisensa nähdään kehittämisen pääprosessina. Tavoitteita, tuloksia ja kehittämisprosessin suuntaa ei voida tietää etukäteen, vaan ne selkiintyvät yhteisen vuorovaikutuksen ansiosta prosessin edetessä. Neljännessä käyttäjät ja toimijat ovat päävastuussa kehittämisestä. (Toikko & Rantanen 2009, 96–98.)

Haimme tuotekehitysprosessillamme käytännöllistä ratkaisua, joka perustui käyttäjien ja toimijoiden osallistumiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työntekijät ovat monesti tuotteen ensisijaisia käyttäjiä ja asiakkaille hyöty tulee heidän kauttansa (Jämsä & Manninen 2000, 44). Tuotekehitysprosessissamme käyttäjillä tarkoitetaan siis työntekijöitä sekä vapaaehtoisia ja toimijoilla asiakkaita, eli tässä tapauksessa nuoria. Toisin sanoen työntekijät ovat toimintamallimme käyttäjiä, sillä he hyödyntävät sitä työssään. Toimijat ja käyttäjät osallistuivat kehittämisprosessiimme henkilökohtaisten kokemusten, näkemysten sekä ajatusten mukaan. Osallistumiseen edistäville välineille odotetaan emotionaalisuutta ja dialogisuutta, jotta tasavertainen ja avoin osallistuminen toteutuu. Intressien avaaminen ja läpikäyminen sekä osallistujien toisistaan poikkeavien näkemysten edistäminen ovat myös tärkeässä osassa osallistumisen mahdollistamisessa. (Toikko & Rantanen 2009, 98–99.)



*KUVIO 3. Uuden tuotteen kehittäminen*

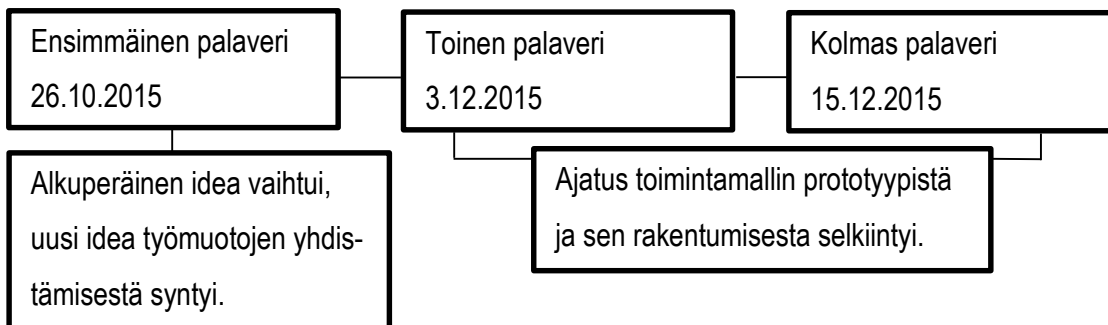
Sosiaali- ja terveysalalla tuote voi saada alkunsa toiminnasta, jolla pyritään muuttamaan perinteistä tapaa kohdata asiakas hänen voimaantumistaan tukevampaan suuntaan. (Jämsä & Manninen 2000, 31). Kuviossa 3 on nähtävissä tuotekehitysprosessimme runko yksinkertaistetussa muodossa. Tuotekehitysprosessimme tavoitteena oli yhdistää Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa tapahtuva nuorten tieto- ja neuvontatyö sekä Oulun Tyttöjen Talolla tapahtuva sukupuolisensitiivinen työmuoto sukupuolisensitiiviseksi nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintamalliksi. Kehittämistarve nousi yhteistyökumppaniemme havainnoista, asiakkaiden tarpeista ja halusta kehittää yhteistyötä Tyttöjen Talon ja Tieto- ja neuvontakeskus Napin välillä. Opinnäytetyömme tuotekehitysprosessi sisältää aineistonkeruun, koonnin sekä prototyypin. Prototyypin pohjalta yhteistyökumppanimme voivat räätälöidä halutessaan tuotteen oman näköisekseen.

## **6.1 Tiedon merkitys nuorisotyön kehittämistyössä**

Kehittämistyötä tukee parhaiten vuorovaikutteinen ja moniääninen tieto. Kehittämistyötä ohjaa sensitiivinen tutkimusote, jossa tietoa tuotetaan esimerkiksi käytännön kehittämistarpeista. Näin ollen tieto ja toiminta sekä teoria ja käytäntö ovat vuorovaikutuksessa, ja ohjaavat myös tiedon ja tietämisen määrittämistä uudella tavalla. Nuorilta itseltään tuleva hiljainen tieto on huomioitava työntekijöiltä tulevan tiedon lisäksi. (Komonen, Suurpää & Söderlund 2012, 67.) Hiljainen tieto perustuu ihmisen intuitioon sekä kokemusmaailmaan. Sitä on sekä työyhteisöillä että yksilöillä. Tiedot opitaan harjoittelemalla ja käyttämällä luovaa intuitiivista kykyä. Hiljaisen tiedon kertyminen alkaa jo lapsena ja jatkuu koko eliniän. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 37.) Hyödynsimme toimijoiden ja käyttäjien hiljaista tietoa tuotekehitysprosessimme eri vaiheissa.



## 7 IDEOINTI- JA LUONNOSTELUVAIHE



KUVIO 4. Opinnäytetyömme ideointi- ja luonnosteluvaiheprosessi

Ideointi- ja luonnosteluvaihe käynnistyy, kun kehittämistarpeet on tunnistettu (Jämsä & Manninen 2000, 35). Luonnosteluvaiheessa on ensimmäiseksi tärkeää selvittää yhteistyökumppaneiden ehdotukset ja näkemykset (Jämsä & Manninen 2000, 48). Pidimme yhteistyökumppaneidemme kanssa palavereita, joissa kuulumme heidän mielipiteitään ja heittelimme vapaasti ideoita toimintamallin ulkomuodosta, sisällöstä sekä tavoitteista. Ideointi- ja luonnosteluvaiheen tavoitteeksi nousi selvittää yhteistyökumppaneidemme näkemys siitä, mitä he odottavat toimintamallilta. Samalla tavoitteenamme oli saada tietoa siitä, mitä toimintamallin tulee sisältää ja mitä siinä pitää huomioida. Kuvio 4 kuvaa tätä prosessia.

Saimme syyskuussa 2015 Oulun ammattikorkeakoulusta idean tutkia ns. Isosisko -hankkeen vaikuttavuutta ja kokemuksia siitä haastattelemalla sekä Tyttöjen Talolla käyviä tyttöjä eli "Pikkusiskoja" sekä "Isosiskoiksi" alkaneita vapaaehtoisia. Pidimme ensimmäisen palaverimme lokakuun 2015 loppupuolella (26.10.2015) ja siihen osallistuivat sekä Oulun Tyttöjen Talon johtaja että Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin tietopalveluohjaaja. Palaverissamme kävimme läpi mielikuvia, mitä jokaisella oli opinnäytetyömme aiheesta mielessä. Ilmeni, että uuden toimintamallin kehittäminen olisi molempien yhteistyökumppaneiden tarpeista katsottuna merkittävämpää kuin alkuperäinen opinnäytetyömme aihe. Aikamme aiheita pohdittuamme päätimme lähteä yhdistämään sukupuolisensitiivistä työmuotoa ja nuorten tieto- ja neuvontatyötä ja näin ollen kehittämään uutta toimintamallia.

Pidimme seuraavan palaverin joulukuun alussa (3.12.2015) ja siihen pääsi osallistumaan meidän lisäksi vain Oulun Tyttöjen Talon johtaja. Koska Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin työntekijät eivät päässeet osallistumaan tähän palaveriin, tapasimme heidät joulukuun puolivälissä

(15.12.2015). Tähän palaveriin osallistui Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin tietopalveluohjaaja sekä Oulun seudun, Oulunkaaren ja Kainuun nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinaattori. Palavereita varten kokosimme ideointi- ja luonnosteluvaiheita täsmentäviä kysymyksiä (liite 1). Tavoittaaksemme kummankin yhteistyökumppanimme näkökulmat kävimme molemmissa palavereissa läpi muun muassa sitä, mistä idea työmuotojen yhdistämiseen tuli; mitkä ovat uuden toimintamallin tavoitteet; millaista sukupuolisensitiivinen nuorten tieto- ja neuvontatyö käytännössä olisi; onko vastaavanlaista toimintamallia jo muilla paikkakunnilla; miten keräämme tietoa toimintamallin kehittämistä varten; miltä valmis "tuotteemme" konkreettisesti näyttää; sekä mitkä ohjeet, säädökset ja lait ohjaavat toimintaa.

Idea työmuotojen yhdistämiseen tuli alun perin Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin puolelta, eikä vastaavanlaista toimintaa tiettävästi ole muilla paikkakunnilla. Sukupuolisensitiivisen työotteen sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön yhdistämisen taustalla oli ajatus vertaistiedotustoiminnan kehittamisestä sekä siitä, miten tieto- ja neuvontatyö voitaisiin siirtää toisiin nuorisotyön muotoihin tai toimintapaikkoihin. Luontevina yhteistyökumppaneina Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi koki Tyttöjen ja Poikien Talot. Talojen kautta sukupuolisensitiivinen työote tulee luonnostaan ja ammatitaitoisesti osaksi työmuotojen yhdistämisprosessia. Ajatus toimintamallien yhdistämisestä lähti siitä, että sukupuolisensitiivisen näkökulman kautta nuorten tieto- ja neuvontatyötä voitaisiin toteuttaa sekä tasa-arvoisesti että tasavertaisesti nuorten tarpeita vastaavasti. Tarkoituksena on taata kaikille nuorille mahdollisuus tehdä tai tavoitella samoja asioita tasavertaisesti yksilöllisyys huomioiden ottaen.

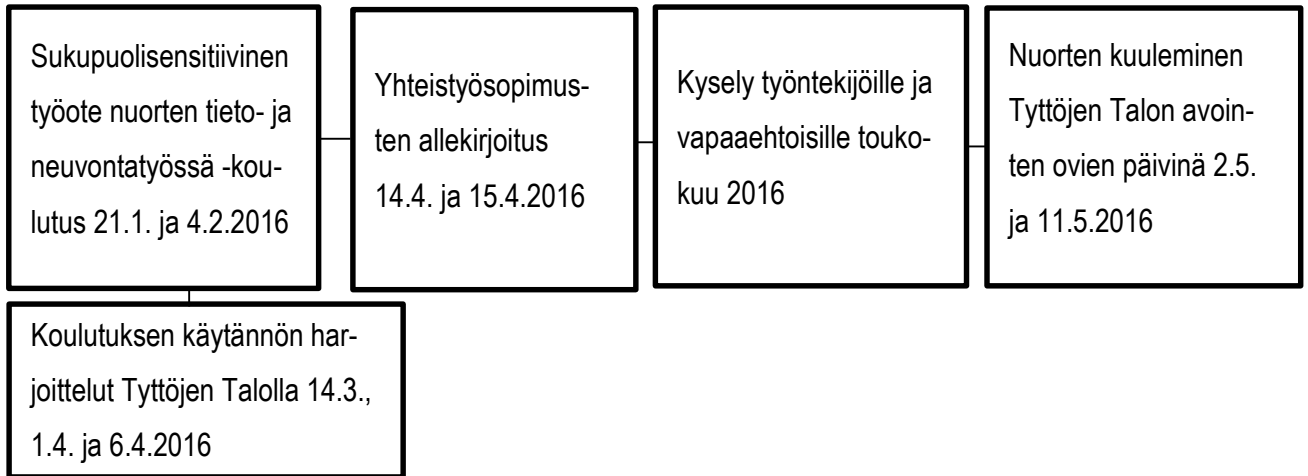
Uuden toimintamallin tavoitteena on palvella molempien yhteistyökumppanien kehittämistarpeita. Tyttöjen Talolla tavoitteeksi nousi tarve kehittää Talolla tapahtuvaa tieto- ja neuvontatyötä ammatitaitoisemmin, mikä monipuolistaisi Tyttöjen Talon toimintaa. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi haluaa taata laajemman yhdenvertaisuuden tieto- ja neuvontatyössään sekä huomioida sukupuolisensitiivisyyttä laajemmin. Palavereissa nousi esille toiveita siitä, että toimintamallia tehdessä kehiteltäisiin se myös verkkoympäristöön tai vertaistiedotukseen. Toimintamalli soveltuu hyödynnettäväksi niin kasvokkain kuin verkossa tapahtuvassa työssä. Toimintamalli on myös vertaistiedottajien ja vapaaehtoistyöntekijöiden käytettävissä, vaikka se on pääasiassa suunnattu sosiaalialan ammattilaisille. Käytännössä sukupuolisensitiivinen nuorten tieto- ja neuvontatyö tulisi näkymään kaikessa toiminnassa ja se olisi yksi työntekijöiden ammatillisen toiminnan periaatteista.

Uuden toimintamallin kehittämisessä otimme huomioon myös ohjeet, säädökset ja lait, jotka ohjaavat yhteistyökumppaniemme toimintaa. Tyttöjen Talon sukupuolisensitiivistä toimintaa määrittävät tietyt laatukriteerit, Setlementin arvopohja sekä Oulun kaupungin tasa-arvosuunnitelma. Tyttöjen Talon laatukriteereihin (liite 2) kuuluu muun muassa naistietoinen ja tyttötietoinen työote, tyttö- ja naislähtöisyys, aito kohtaaminen, moniammatillinen työskentely, yhteisöllisyyden toteutuminen, ammatillinen laatu, arvopohja, alueellisuus, paikkakuntalähtöisyys sekä perustoimintamuotojen toteuttaminen. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin toimintaa ohjaavat esimerkiksi nuorisolaki ja -takuu, nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet (liite 3) sekä EU:n nuorisopoliittinen strategia 2010–2018.

Pohdimme yhteistyökumppaniemme kanssa sitä, miltä uusi toimintamalli tulee konkreettisesti näyttämään sekä miten aineistonkeruu toteutetaan. Ideoita tuli mm. miellekartoista, oppaasta, kaavioista sekä huoneentaulusta. Yksi visio oli, että toimintamalli voisi olla taulu tai juliste, jonka työntekijä voi laittaa omalle seinälleen. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että emme opinnäytetyömme resurssien puitteissa alkaneet viimeistellä toimintamallia graafisesti valmiiksi tuotteeksi. Emme nähneet graafista suunnittelua oleellisena osana opinnäytetyötämme tai tavoitteitamme.

Keskustelimme palaverissa myös siitä, millä tavoin asiakkailta ja työntekijöiltä voisi kerätä tietoa toimintamalliimme. Tavoitteenamme oli saada kokemusperäistä tietoa ja yksilöllisiä ajatuksia toimintamallin pohjaksi. Tulimme siihen tulokseen, että työntekijöiltä ja vapaaehtoisilta paras tapa kerätä tietoa olisi sähköisesti kyselylomakkeella aikataulullisista syistä. Asiakkailta puolestaan helppoin ja luonnollisin tapa kerätä tietoa on toiminnan sekä tasavertaisen ja avoimen jutustelun kautta. Rajasimme asiakaskunnan Tyttöjen Talon asiakkaisiin, sillä he ovat helposti tavoitettavissa ja koimme Tyttöjen Talon luonnolliseksi ja rennoksi paikaksi keskustella nuorten näkemyksistä.

## 8 KEHITTELYVAIHE



KUVIO 5. Kehittelyvaiheen aikajana

Kehittelyvaihe etenee luonnosteluvaiheessa valittujen periaatteiden, ratkaisuvaihtoehtojen, asiantuntijayhteistyön ja rajausten mukaisesti (Jämsä & Manninen 2000, 54). Tuotekehitysprosessimme kehittelyvaiheen tavoitteena oli saada erilaisia näkökulmia toimintamallin kehittämistä varten. Samanaikaisesti tavoitteena oli varmistaa toimintamallin käyttäjä- ja toimijälähtöisyys. Kuviossa 5 on nähtävissä toimintamallimme kehittämisen eri vaiheet.

Toimintamallin kehittämistä varten teimme kyselyn Tyttöjen Talon ja Tieto- ja neuvontakeskus Napin työntekijöille. Kartoitimme mielipiteitä ja selvitimme nuorten tarpeita käymällä Tyttöjen Talolla avointen ovien päivänä (2.5. ja 11.5.2016) ja keskustelimme toimintamalliimme liittyvistä aiheista nuorten kanssa. Tämän lisäksi kävimme Sukupuolisensitiivinen työote nuorten tieto- ja neuvontatyössä -koulutuksen, johon kuului myös käytännön harjoittelua vapaaehtoisjaksolla Oulun Tyttöjen Talolla. Kyselyjen sekä koulutuksen pohjalta saimme tietoa siitä, mitä toimintamallilta odotetaan ja mitä toiveita sille asetetaan. Näiden vaiheiden kautta toimintamallin prototyyppistä tuli käyttäjä- ja toimijälähtöinen.

### 8.1 Sukupuolisensitiivinen työote nuorten tieto- ja neuvontatyössä -koulutus

Osallistuimme Oulun kaupungin Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin sekä Vuolle Settlementin Tyttöjen ja Poikien Talojen järjestämään koulutukseen sukupuolisensitiivisestä työotteesta nuorten tieto- ja neuvontatyössä 21.1.2016 ja 4.2.2016. Koulutuksessa perehdyttiin verkossa tehtävään

nuorten tieto- ja neuvontatyöhön, nuorten tiedontarpeeseen, nuorten tieto- ja neuvontatyöhön, sukupuolisensitiiviseen työotteeseen sekä vapaaehtoistyöhön. Koulutuksen sisältö koostui kahdesta koulutuspäivästä, verkkokysymyksiin vastaamisesta, tiedon tuottamisesta verkkopalveluun sekä käytännön toiminnasta Tyttöjen tai Poikien Talolla.

Tyttöjen Talolla pääsimme käytännössä harjoittelemaan nuorten tieto- ja neuvontatyötä sukupuolisensitiivisessä ympäristössä. Merkittävin oivallus oli, että mitä luonnollisemmin ja rennommin tieto- ja neuvontatyö sekä nuoren kohtaaminen tapahtuu, sitä parempi mahdollisuus on, että nuoren todellinen tiedontarve tulee ilmi. Tällöin asiakasta on huomattavasti helpompi tukea. Käytännön jaksolla huomasimme myös, että tieto- ja neuvontatyön toteuttaminen on hyvin erilaista riippuen toimintaympäristöstä, jossa sitä tehdään. Esimerkiksi Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappiin nuori tulee yleensä selkeämmän tiedontarpeen kanssa, mutta Tyttöjen Talolla nuorten tiedontarpeet eivät välttämättä ole niin selkeitä ja niitä tulee osata tunnistaa. Huomasimme myös, että Napin verkkokysymyksiin vastatessa sukupuolisensitiivisyys oli helpompi sisällyttää vastauksiin, sillä vastausta kirjoittaessa oli aikaa pohtia sekä kyseenalaistaa omia ajatuksia ja käsityksiä. Tyttöjen Talolla kysymyksiin vastaaminen oli haastavampaa, sillä tilanteet tulivat nopeasti ja niihin oli kyettävä reagoimaan heti. Koska sukupuolisensitiivisyys oli meille suhteellisen uusi käsite, sen periaatteiden mukaan toimiminen ei vielä ollut luontevaa, vaan omaa ajattelua piti työstää niitä vastaavaksi.

## **8.2 Toimijoiden ja käyttäjien kuuleminen**

Tavoitteenamme oli selvittää työntekijöitä kuulemalla, millaisia odotuksia tiedon välittämiseen liittyy ja minkälaista sukupuolisensitiivisyyden huomioiva tiedonvälitys heidän mielestään on. Nuorilta oli tavoitteena saada tietoa Tyttöjen Talon ja Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappiin liittyvistä kokemuksista ja ajatuksista. Tarkoituksena oli mahdollistaa käyttäjien ja toimijoiden tasavertainen ja osallistava kuuleminen. Nuoret ja työntekijät osallistuivat kehittämisprosessiin omien henkilökohtaisen kokemusten ja näkemysten mukaan. Heidän kuulemisensa ja osallistumisensa palvelivat parhaiten toimintamallin kehittämisprosessia.

Allekirjoitimme yhteistyösopimukset Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa 14.4.2016 ja Oulun Tyttöjen Talolla 15.4.2016. Napista saimme tilastoitua tietoa nuorten tiedontarpeesta, joka auttoi ymmärtämään nuorten tämän hetkisiä mieltä askarruttavia asioita. Vuoden 2016 tilastoista kävi ilmi, että nuoret ovat kysyneet eniten työllistymiseen, koulutukseen ja omaan talouteen liittyvistä asioista. Napista haettiin tietoa ja neuvontaa myös ihmissuhteisiin sekä hyvinvointiin ja terveyteen

liittyen. Näitä tilastoja tukee myös Oulun kaupungin teettämä tutkimus (Honkakoski, Kinnunen & Vuorijärvi 2016) oululaisten nuorten aikuisten sosiaalisen tuen tarpeista. Sen mukaan nuoren sosialisatioprosessit keskittyvät kouluttautumiseen, työllistymiseen, elämänhallintaan sekä taloudelliseen itsenäistymiseen (em., 18). Näistä esille nousseet nuorten tarpeet ovat toimintamallimme kehitysprosessin taustalla. Toimintamalliamme voidaan käyttää työvälineenä riippumatta nuorten tuen tarpeen luonteesta.

### **8.3 Kysely työntekijöille ja vapaaehtoisille**

Sähköinen kyselylomake (liite 4) on tarkoitettu Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin sekä Oulun Tyttöjen Talon työntekijöille sekä vapaaehtoisille. Kysymykset laadittiin siten, että ne vastaavat tavoitteisiimme ja tukevat toimintamallimme kehitysprosessia. Käsittelimme vastauksia niin, ettei kuitenkaan vastanneista ole tunnistettavissa missään vaiheessa opinnäytetyötämme. Kyselyymme vastasi yhteensä kuusi työntekijää/vapaaehtoista. Käsittelimme vastaukset yleisesti, jotta työntekijöiden anonymiteetti säilyisi. Näin turvasimme myös eettisyyden toteutumisen.

Työntekijät ja vapaaehtoiset kertoivat heidän omista käsityksistään sukupuolisensitiivisestä nuorten tieto- ja neuvontatyöstä. He nostivat esille, että on tärkeää kohdata nuori yksilöllisesti sukupuolien eri piirteitä tunnistaen ja tukien. Sukupuolisensitiivisessä nuorten tieto- ja neuvontatyössä tulisi huomioida nuorten yhdenvertaisuus ja tasavertaisuus riippumatta sukupuolesta, etnisestä taustasta, elämäntilanteesta tai yhteiskunnallisesta asemasta. Työntekijän tulisi tiedostaa omat ennakkokäsitykset ja -asenteet, jotta ne eivät vaikuttaisi hänen työskentelynsä. Nuorten kohtaamisen tulisi olla sukupuolta korostamatonta, mutta tarvittaessa huomioon ottavaa, ilman ennako-oletuksia tai sukupuolistereotypioita. Työntekijän tulisi työskennellä omalla persoonalla, turvallisena ja luotettavana aikuisena. Työn haasteena voi olla rauhallisen ajan ja tilan löytäminen keskustelulle juuri silloin, kun sopiva aihe tai kysymys on ajankohtainen. Myös eri kulttuureista tulleiden nuorten lähtömaiden kulttuurien ymmärtäminen voi olla haastavaa. Tässä tapauksessa sukupuolisensitiivisen tieto- ja neuvontatyön tulisi tapahtua mahdollisimman neutraalisti.

Vastauksissa kerrottiin, että sukupuolisensitiivisyys näkyy Tyttöjen Talolla yhteisissä nuorten kanssa käytävissä juttutuokioissa ja teemallisissa tuokioissa. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa sukupuolisensitiivisyys näkyy erilaisissa ohjaustilanteissa, nuorisotiedotuksessa sekä verkossa tapahtuvassa tieto- ja neuvontatyössä. Verkossa tapahtuvassa neuvonnassa ei välttämättä

tule esille sukupuolta, jolloin ei saa tehdä väärä oletuksia sukupuolesta. Haasteena verkkonuori-sotyössä on se, että työntekijä ei saa välttämättä palautetta tekemästään työstä ja monesti jää epätietoisuuteen siitä, onko asia edennyt ja onko nuori päässyt hakemiensa palveluiden piiriin.

Napissa ollaan vastuussa tieto- ja neuvontatyön lisäksi ajanvarauksesta ja asiakkaiden ohjaamisesta vastaanotosta oikealle työntekijälle. Näissä tilanteissa ei välttämättä tiedä nimen tai ulkonäön perusteella, mitä sukupuolta nuori on tai kokee olevansa. Nuorta ei voi tämän vuoksi lokeroida ulkonäön tai oletetun sukupuolen perusteella. Esille nostettiin myös nuorten tasa-arvoisen kohtaamisen ja valinnanvapauden tärkeys. Työntekijän tulisi muistaa, että nuori on oman asiansa asiantuntija ja tämän vuoksi nuorta tulee ohjata kuuntelemaan itseään omia valintojaan harkitessaan. Nuorelle voi antaa vaihtoehtoja, mutta nuori itse tekee lopulliset päätökset. Sukupuolisensitiivisessä työssä haasteena koettiin olevan nuoren kohtaaminen puhtaasti ilman ennakko-oletuksia, eri kulttuureista tulleiden nuorten kohtaaminen sekä oma toimiminen esimerkillisenä aikuisena.

Napissa työ perustuu nuorten tiedon tarpeeseen. Nuoren tiedon tarve näkyy esimerkiksi siinä, että nuori on saattanut jäädä esimerkiksi palveluiden tai harrastusten ulkopuolelle, sillä nuori ei ole välttämättä saanut tai osannut hakea tietoa kaikista saatavilla olevista mahdollisuuksista. Nuorten tiedon tarve näkyy lähestymisenä sekä kysymyksinä. Haasteina pidettiin oikean/luotettavan tiedon löytymistä, tietotulvasta sopivien vaihtoehtojen löytämistä, nuorten tavoittamista, oikeiden kanavien löytämistä, työntekijöiden ajan tasalla pysymistä (monet asiat muuttuvat, esim. lait ja käytännöt) sekä tiedottamisen oikea-aikaisuutta. Tietoa tulisi tarjota siihen aikaan ja siinä tilanteessa, kun nuorella on sille tarve. Haasteena pidettiin myös sitä, miten voidaan varmistaa, onko nuori ymmärtänyt saamansa tiedon oikein sekä onko hän saanut tarpeeksi oikeanlaista tietoa, ohjausta ja neuvontaa tilanteeseensa.

Vapaaehtoisten perehdyttämistä pidettiin erittäin tärkeänä, sillä monesti ihmisillä on mustavalkoisia ennakkokäsityksiä sukupuolesta joko nais- tai miesnäkökulmasta. Sukupuolirooleja tai odotuksia kyseenalaistetaan liian vähän, jonka vuoksi monesti ihmiset kasvattavat ja ohjeistavat tiedostamattaan mukautumaan perinteisiin sukupuolirooleihin ja käytänteisiin. Työntekijän tulisi myös tiedostaa ns. kolmannen sukupuolen ja sukupuolettomuuden mahdollisuudet. Työskentelyssä tulisi huomioida, ettei tee liian nopeita johtopäätöksiä ja tulkintoja, vaan kunnioittaa, arvostaa ja kuuntelee nuorta arvottamatta hänen näkemyksiään tai sukupuoltaan. Myös nuorten tieto- ja neuvontatyötä ohjaaviin periaatteisiin ja lakeihin perehtymistä pidettiin tärkeänä.

Tyttöjen Talon ja Napin työntekijät sekä vapaaehtoiset kaipasivat oman työskentelyn tueksi selkeää muistilistaa tai ohjeistusta, sekä enemmän keskustelua sukupuolisensitiivisyydestä ja siihen liittyvistä kokemuksista työyhteisössä. He toivoivat myös yhteistyötä eri tahojen kanssa sukupuolisensitiiviseen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön liittyen. Työntekijät ja vapaaehtoiset kaipasivat lisää tietoa ja oppimista sekä harjaantumista ihmisten kohtaamiseen. Vastauksissa mainittiin myös, että jokaisen ihmisten kanssa työskentelevän olisi hyvä käsitellä esimerkiksi koulutuksissa ja työohjauksissa enemmän sukupuolisensitiivisyyteen liittyviä asioita, jotta tietoisuus ja ymmärrys sosiaalisesti ja kulttuurisesti tuotetusta sukupuolesta lisääntyisi ja sukupuolten tasa-arvo etenisi.

#### **8.4 Nuorten kuulemisen suunnittelu ja toteutus**

Pohdimme paljon, kuinka nuorten ajatuksia ja mielipiteitä voisi kartoittaa. Vaihtoehtoina ovat olleet esimerkiksi kyselylomakkeet, seinälle ripustettavat vapaamuotoiset mielipidekartoitustulosteet, yksilöhaastattelut ja vapaamuotoinen keskustelu. Yhteistyökumppanimme olivat sitä mieltä, että esimerkiksi kyselylomakkeet, yksilöhaastattelut tai seinälle ripustettavat mielipidekartoitustulosteet eivät ole hyvä keino kerätä mielipiteitä, koska ne eivät välttämättä sovi Tyttöjen Talon toimintaympäristöön. Pohdimme myös kyselytapoja, jotka eivät ole eettisessä ristiriidassa alaikäisten kuulemisen kanssa. Päädyimme nuorten mielipiteiden kartoittamiseen, jolloin kyseessä ei ole varsinainen tutkimus ja tällöin vältetään myös eettiseltä ristiriidalta.

Vapaaehtoisjakson kokemuksiemme myötä tulimme siihen tulokseen, että tällaisessa toimintaympäristössä vapaamuotoinen keskustelu on kaikkein luontevin tapa saada vastauksia ja yhteistyökumppanimmekin olivat samaa mieltä. Päädyimme hyödyntämään vapaamuotoisen keskustelun tukena lappukyselyä. Jaoimme jokaiselle punaisen ja vihreän lapun. Nostamalla punaisen lapun nuori kokee kysytyn asian negatiiviseksi tai hänellä ei ole kokemusta tai tietoutta siitä. Nostamalla vihreän lapun kysytty asia koetaan positiivisena tai siitä ollaan tietoisia. Lappukyselyn tarkoituksena oli helpottaa mielipiteiden esille tuomista ja saada kaikki osallistumaan.

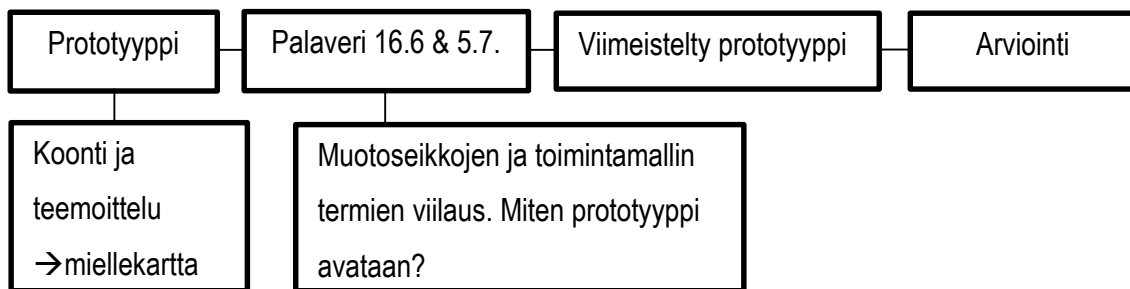
Ensimmäisellä Tyttöjen Talo käynnillä (2.5.2016) pidimme aluksi lappukyselyn ja tämän jälkeen tarkoituksenamme oli kysellä mielipiteitä vapaamuotoisten keskustelujen lomassa. Keskusteluissa ja lappukyselyssä meillä oli tukena muistiinpanoja ja aiheeseen johdattavia kysymyksiä. (Liite 5) Lappukyselyn aikana saimme hyvin vastauksia kysymyksiimme, mutta emme huomanneet kysyä vastauksiin tarkennuksia. Tarkoituksenamme oli palata kysymysten aiheisiin rennon keskustelun ja muun toiminnan lomassa, mutta se osoittautui haasteelliseksi. Haastavan siitä teki se, että tytöillä



oli omat keskustelunsa menossa ja siihen oli epäluonnollista mennä väliin keskeyttämään. Tästä kerrasta oli paljon hyötyä seuraavaa käyntiä (11.5.2016) ajatellen, sillä mielipiteiden keräämistapaa oli selkeästi aiheellista hieman muuttaa. Tästä tuli idea, että mielipiteitä ja tarkennuksia on parempi kysyä heti lappukyselyn aikana, kuin palata niihin myöhemmin takaisin. Tämä toimikin selvästi paremmin ja tytöiltä sekä paikalla olleilta työntekijöiltä nousi mielipiteitä, joista he kertoivat heti lappukyselyn yhteydessä.

Kaikki lappukyselyyn osallistujat olivat käyneet aiemminkin Tyttöjen Talolla ja tykänneet käydä siellä. Kodinomaisuus, tasa-arvoisuus, seura, tekeminen, mielipiteiden kuunteleminen ja ennen kaikkea se, että saa olla oma itsensä, olivat syitä miksi tytöt viihtyvät Tyttöjen Talolla. Lisäksi tytöt kokivat, että yhdenvertaisuus tuo turvallisuutta ja kaikki tulevat kuulluksi. Tyttöjen Talolla voi kysyä mistä asioista tahansa ja on hyvä, että on olemassa tällainen matalan kynnyksen palvelu. Työntekijät kokivat, että olisi kiva kuulla tytöiltä lisää kehittämisideoita. Suurin osa tytöistä oli kuullut aikaisemmin Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napista ja suurin osa tiesikin, missä se sijaitsee. Kuitenkin tytöt kokivat, että sinne oli vaikea löytää. Napissa käyneillä oli siitä kuitenkin hyviä kokemuksia. Toiveeksi nousi, että Napissa voitaisiin järjestää työpaikkainfo korkeakoulutetuille.

## 9 TOIMINTAMALLIN PROTOTYYPPI



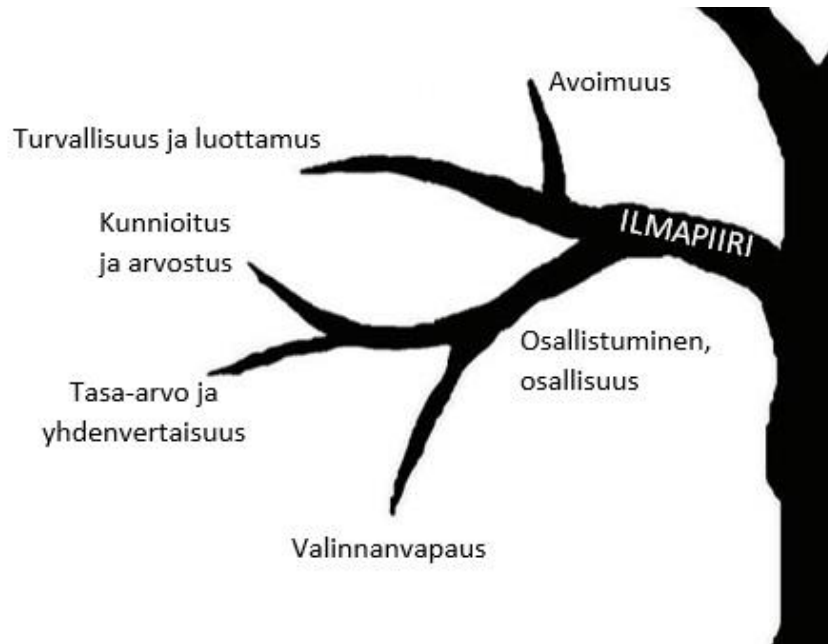
KUVIO 6. Toimintamallin kehittämisen eri vaiheet

Ensimmäinen vaihe monien tuotteiden valmistamisessa on mallipiirroksen tekeminen. Kun valmistettavan tuotteen keskeinen ominaisuus on sen välittämä informaatio eikä aineellisuus, tuotteen asiasisällöstä laadittu jäsentely vastaa mallipiirustusta. Mahdollisimman ymmärrettävä, käyttäjän tiedontarpeen huomioiva ja täsmällinen sisältö on osa informaation välittämisen keskeisiä periaatteita. (Jämsä & Manninen 2000, 54.) Nuorten, työntekijöiden sekä vapaaehtoisten kuulemisen jälkeen aloimme suunnitella sukupuolisensitiivisen nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintamallin prototyyppiä. Kuviossa 6 näkyy toimintamallimme kehittämisen eri vaiheet. Ensimmäiseksi teimme koonnin nuorten ja työntekijöiden vastauksista. Sen jälkeen teemoittelimme vastauksia miellekarttaan ja siitä alkoi myös muotoutua ensimmäinen versio prototyypistä (liite 6).

Palautetta ja arviointia tarvitaan kaikkien tuotemuotojen kehittelyn eri vaiheissa. Tuote viimeistellään saadun palautteen pohjalta. Tuotteen viimeistelyyn kuuluu esimerkiksi yksityiskohtien hiomista ja käyttö- tai toteutusohjeiden laadintaa. (Jämsä & Manninen 2000, 80–81.) Prototyypin ensimmäisen version valmistuttua lähetimme sen yhteistyökumppaneillemme ja pyysimme siitä palautteen. Tarkoituksenamme oli alun perin keskustella yhteistyökumppaniemme kanssa toimintamallista yhdessä, mutta aikataulullisista syistä päädyimme tapaamaan yhteistyökumppanit erikseen. Tapasimme Tyttöjen Talon johtajan 16.6.2016 ja Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin tietopalveluohjaajan 5.7.2016. Kävimme palaverissa läpi opinnäytetyömme tietoperustaan liittyviä käsitteitä ja niiden tarvittavia muokkauksia. Visioimme yhdessä myös sitä, miten prototyypimme voitaisiin avata opinnäytetyössämme. Saimme palaverissa palautetta prototyypin ensimmäisen version kieliasusta, visuaalisuudesta sekä sisällöstä. Yhteistyökumppaniemme mielestä se oli vaikea lukuinen ja heillä oli haasteita hahmottaa sen sisältöä. Kuitenkin esiteltyämme heille prototyypistä muodostuvan toimintamallimme puukuvio-idean, he ymmärsivät visiomme ja pitivät siitä.

Palaverin jälkeen muokkasimme prototyyppiä saadun palautteen perusteella ja siitä muotoutui toimintamallin prototyypin toinen versio (liite 7). Lisäsimme ja yhdistelimme prototyypin toiseen versioon joitakin alateemoja sekä tarkensimme muutamia termejä. Vaihdoin esimerkiksi suvaitsevaisuuden arvostukseen ja lisäsimme sukupuolisensitiivisen työtteen periaatteisiin ei-tietämisen tilan ja hiljaisen tiedon. Hiljaisella tiedolla tarkoitamme kokemuseräistä tietoa, joka kertyy koko elämän ajan heijastuen täten kaikkeen yksilön toimintaan. Ei-tietämisen tilalla tarkoitamme työntekijän tapaa kohdata nuori ilman ennakko-oletuksia. Lisäsimme myös Työntekijä-pääteemaan objektiivisuuden ja tiedon ymmärrettävyyden sekä lisäsimme Toiminnan neljänneksi pääteemaksi. Pidimme näitä olennaisena osana sukupuolisensitiivistä nuorten tieto- ja neuvontatyötä.

Tämän jälkeen aloimme hahmotella käsitteitä Puu-kuvion muotoon sopiviksi jäsentelemällä niitä tiiviimmäksi kokonaisuudeksi. Puun graafisesta toteutuksesta vastasi ulkopuolinen henkilö, jolla on muotoilualan korkeakoulututkinto. Päädyimme Puu-kuvioon, sillä se oli mielestämme kuvaavin tapa toimintamallimme visuaaliseen toteutukseen. Puun juurina ovat sukupuolisensitiivisen työtteen sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteet tiivistettynä. Puun oksat eli pääteemat haarautuvat alateemoiksi, jotka syventävät pääteemoja. Työntekijöiden ja nuorten kuulemisesta saatujen vastausten teemoittelun kautta lopullisiksi pääteemoiksi muodostuivat ilmapiiri, nuoren yksilöllinen kohtaaminen, toiminta sekä työntekijä.

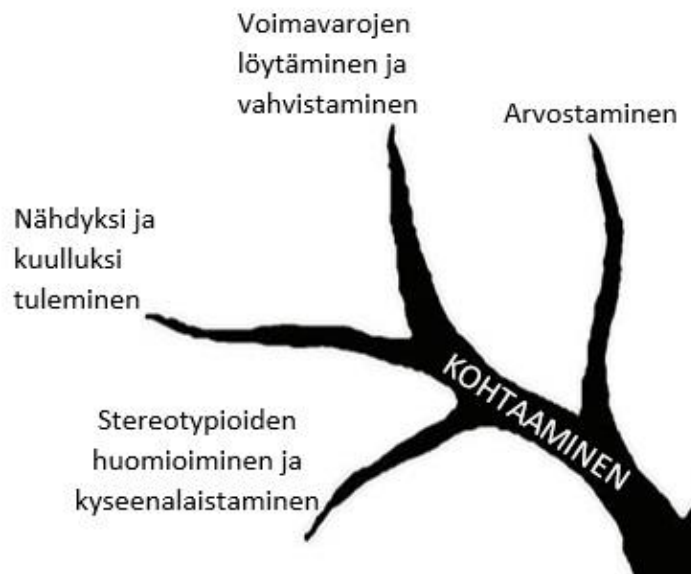


Kuvio 7. Ilmapiiri

**Ilmapiiri** (kuvio 7) nousi ensimmäiseksi pääteemaksi nuorten kuulemisen kautta. Nuoret kokivat että Tyttöjen Talolla he tulevat kuulluksi sekä voivat olla omia itseään, minkä mahdollistaa kohtauselle luotu avoin ja turvallinen ilmapiiri. Alateemoihin nuorilta ja työntekijöiltä nousivat **tasa-arvoisuus, yhdenvertaisuus, turvallisuus** sekä **avoimuus**. Näitä alateemoja tukevat myös Suomen Setlementtiliiton arvot, joita ovat mm. **yksilön kunnioittaminen** sekä tasa-arvoisuus.

Työntekijät ja vapaaehtoiset nostivat esille **valinnanvapauden** merkityksellisyyden. Nuorisotiedotuksen periaatteista sekä Tyttöjen Talon laatukriteereistä nousee nuoren valinnanvapautta tukevat käsitykset. Nuorelle on hyvä antaa useimpia eri vaihtoehtoja, joista nuori voi itse valita hänelle sopivimman vaihtoehdon. On tärkeää, että työntekijällä on luottamus yksilön ja hänen yhteisönsä omaan kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia. Tiedonsaannin tasavertaisuus kaikille nuorille, yksilön ja yksityisyyden kunnioitus sekä itsemääräämisoikeuden ja toimintamahdollisuuksien edistäminen ovat osa nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisia periaatteita(liite3).

Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin työskentelyn lähtökohdista alateemoiksi nousivat nuorten tarpeiden ja toiveiden **kunnioittaminen** sekä **luottamuksellinen** työskentely. Tiedon luotettavuus sekä nuoren oman elämän **osallisuuden ja yhteiskunnallisen osallistumisen tukeminen** ovat osa nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteita. Nämä linkittyvät myös tyttötyöhön, jonka keskeisenä tavoitteena on osallistaa ja kannustaa nuoria aktiivisiksi toimijoiksi omassa elämässään ja yhteisöissään sekä yhteiskunnassa.

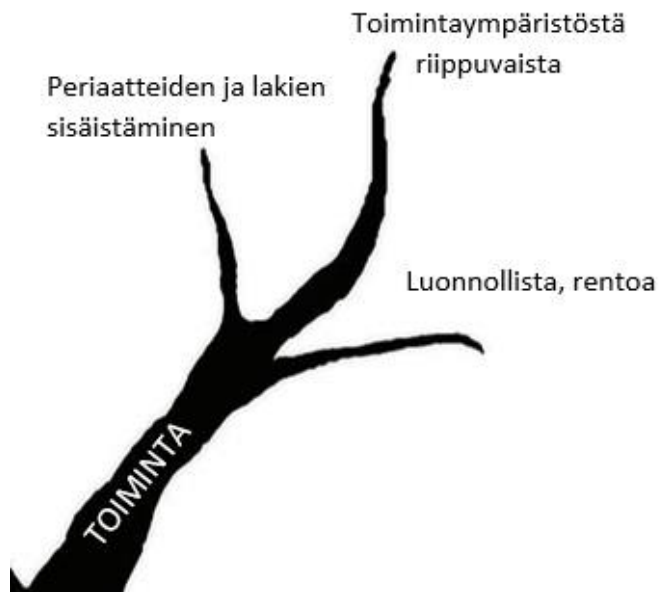


Kuvio 8. Kohtaaminen

**Nuoren yksilöllinen kohtaaminen** (kuvio 8) nousi toiseksi pääteemaksi Tyttöjen Talolta ja Napista keräämiemme aineistojen kautta. Sukupuolisensitiivisen työtteen periaatteisiin kuuluu nuoren tukeminen omien **voimavarojen löytämiseen ja vahvistamiseen**. Jokaista rohkaistaan ja tuetaan kuuntelemaan itseään ja olemaan rohkeasti oma itsensä. Samanaikaisesti vahvistetaan yksilön sosiaalisia taitoja ja mahdollistetaan yhteisöllinen kokemus.

Tyttöjen Talon asiakkaat kokivat merkittäväksi **nähdyksi ja kuulluksi tulemisen**. Työskentely asiakkaan kanssa perustuu aina hänen omiin tarpeisiinsa sekä toiveisiinsa. Tavoitteena on tukea nuorten hyvinvointia, kasvua ja itsenäistymistä. Tieto- ja neuvontapalvelut ovat asiakaslähtöisiä ja perustuvat nuorten yksilöllisiin tiedon ja tuen tarpeisiin.

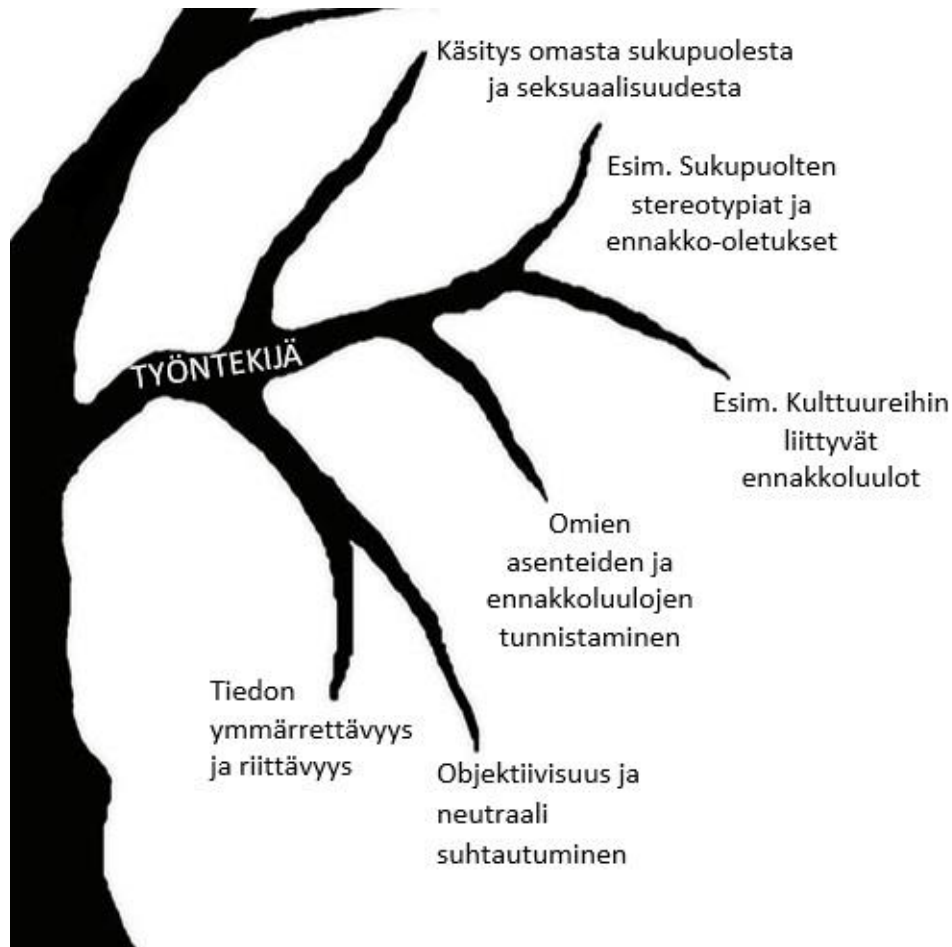
Kysyessämme työntekijöiltä sekä vapaaehtoisilta sukupuolisensitiivisestä nuorten tieto- ja neuvontatyöstä, he nostivat esille, että on tärkeää kohdata nuori yksilöllisesti sukupuolien eri piirteitä tunnistuen ja tukien. Sukupuolisensitiivisen työtteen mukaisesti työntekijän tulee osata **huomioida ja kyseenalaistaa stereotyyppien vaikutukset** niin yksilön elämässä kuin yhteiskunnassammekin, oli kyse sitten kulttuurisista piirteistä, sukupuolesta tai sukupuolettomuudesta tai seksuaalisuudesta. Myös kyselyn vastauksissa nostettiin esiin se, että työntekijän tulee tiedostaa myös kolmannen sukupuolen ja sukupuolettomuuden mahdollisuudet. Työntekijöiden ja vapaaehtoisten vastauksissa korostettiin myös sitä, ettei työntekijän tule arvottaa nuoria tai heidän asioitaan, vaan hänen tulee kohdata kaikki **arvostaen**.



Kuvio 9. Toiminta

**Toiminta** (kuvio 9) nousi kolmanneksi pääteemaksi omista kokemuksistamme ja havainnoistamme koulutuksen aikana. Molempien yhteistyökumppaniemme toiminta perustuu asiakkaiden tarpeiden huomioimiseen ja toiminnan kehittämiseen niiden mukaisesti. Koulutuksen vapaaehtoisikäynneillä Tyttöjen Talolla huomasimme, kuinka tiedottaminen, ohjaus sekä neuvonta on helpompaa, kun tilanne on **luonnollinen ja rento**.

Tieto- ja neuvontatyö sekä sukupuolisensitiivisyyden huomioiminen on myös **toimintaympäristöstä riippuvaista**, esimerkiksi kun ajatellaan tapahtuuko työ kasvotusten vai netissä. Esimerkiksi kasvokkain nuorten kanssa työskenneltäessä, työntekijän tulee osata reagoida nopeasti, kun taas nettipalveluissa toimiessa omaa vastausta voi rauhassa pohtia. Tämä huomio nousi niin työntekijöiden vastauksissa kuin omassa havainnoissamme koulutusjakson aikana. Erilaisten **periaatteiden ja lakien sisäistäminen** nousi olennaisena erityisesti työntekijöiden vastauksissa. Jotta toiminta on ammattieettistä ja nuoren hyvinvointia sekä turvallista kasvua ja kehitystä tukevaa, on sisäistettävä ne periaatteet ja lait, jotka ohjaavat niin työntekijän toimintaa kuin yleensäkin toiminnan järjestämistä.



Kuvio 10. Työntekijä

**Työntekijä** (kuvio 10) nousi tietoperustastamme sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten kyselyistä toimintamallimme neljänneksi pääteemaksi. Vaikka tarkastelemmekin mallissamme *työntekijää*, se siis ei poissulje vapaaehtoistyöntekijöitä, vaan he voivat soveltaa mallia siinä missä alan koulutuksen saaneet ammattilaisetkin. Sukupuolisensitiivisen työtteen periaatteista sekä Tyttöjen Talon ja Napin työntekijöille ja vapaaehtoisille suunnatusta kyselystä alateemaksi nousi ennen kaikkea sukupuolisensitiivistä nuorten tieto- ja neuvontatyötä tekevän **kyky tunnistaa omat asenteensa ja ennakkoluulonsa**. Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivinen työote itsessäänkin edellyttää **työntekijältä herkkyyttä tunnistaa paitsi oman kulttuurinsa arvot ja normit**, myös **kykyä huomioida muidenkin kulttuurien erityispiirteitä**.

Nostimme toimintamalliimme alateemaksi nuorten tieto- ja neuvontatyön periaatteiden mukaisesti myös työntekijän **objektiivisuuden sekä neutraalin suhtautumisen asiakkaisiin**. Työntekijän tulee siis kertoa nuorelle tarjolla olevista vaihtoehdoista, eikä hänen tule tehdä päätöksiä nuoren puolesta tai painostaa häntä parhaaksi katsomaansa valintaa kohti. Työntekijän tulee myös pystyä

tunnistamaan, millaiset toimintatavat auttavat nuorta parhaiten. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisten periaatteiden mukaisesti tiedon on oltava ajantasaista, luotettavaa ja ymmärrettävää. Kyselyssä nousikin esiin, kuinka haastavaa oikean ja luotettavan tiedon löytäminen, nuorten tavoittaminen, ajan tasalla pysyminen sekä tiedottamisen oikea-aikaisuus onkaan. Työntekijän onkin **varmistettava, että nuori saa tiedon ymmärrettävässä muodossa ja, että hän saa sitä riittävästi.**

## 9.1 Prototyypin arviointi

Saimme yhteistyökumppaneiltamme sähköpostitse arvioinnin Puu-kuviosta (liite 9). Aluksi aikomuksemme oli kysyä palautetta myös nuorilta toimintamallistamme. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että palaute tulee heiltä vasta toiminnanlomassa ja ehkä jopa pitkällä aikavälillä. On myös käytännöllisempää arvioida prosessia käyttäjälähtöisen palautteen pohjalta.

Tyttöjen Talon yhteistyökumppanimme olisi halunnut, että toimintamallissamme olisi vielä yhtenä alateemana ”sukupuolen merkityksen ymmärtäminen lapsen ja nuoren kehityksessä ja kasvussa”. Hän halusi lisäksi täsmentää toimintamallimme käsitettä ”ei lokeroida oletetun sukupuolen perusteella”. Yksilöä ei tule lokeroida minkään ennakkokäsityksen mukaan, oli kyseessä sitten diagnoosi tai muu ihmisenä olemiseen liittyvä asia. Toisin sanoen tämä lokeroimattomuus koskee koko ihmistä ja hänen kohtaamistaan. Meikin koemme tärkeäksi sen, että lokeroimattomuus koskee ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista. Kuitenkin toimintamallia tehdessämme keskityimme ihmisen kohtaamiseen sukupuolisensitiivisen näkökulman kautta. Yhteistyökumppanimme olisi halunnut toimintamalliin myös ”aidon kohtaamisen” ja ”läsnäolon” -käsitteet. Hän kokee ne yhdeksi oleellisimmista asioista Tyttöjen Talon toiminnoissa, sillä ne vahvistavat ja syventävät kunnioitusta sekä arvostusta. Nämä käsitteet ovatkin olleet tausta-ajatuksena toimintamallia kehittäessämme, vaikka ne eivät näillä sanoilla toimintamallissa olekaan.

Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin yhteistyökumppanimme koki, että visuaalisesti puumalli on rakenteeltaan selkeä. Hän kaipasi kuitenkin otsikoiteihin ja tekstiin vielä syvällisempää avaamista ja muotoilua. Puu-kuviossa olevat käsitteet eivät olleet hänen mielestään yhteneväisiä sanamuodoiltaan. Esimerkiksi Ilmapiiri-oksaan parempi muotoilu olisi ollut ”turvallinen ja luottamuksellinen” eikä ”turvallisuus ja luottamus” tai ”osallistava ja osallisuuteen tukeva” olisi parempi kuin ”osallistuminen ja osallisuus”. Käytännönläheisempi muotoilu ohjaisi paremmin toimintaan.



Napin yhteistyökumppanimme koki myös, että Puu-kuviossa ei käy aina selvästi ilmi puhutaanko nuoresta vai työntekijästä. Tämä näkyi erityisesti Kohtaaminen-oksassa, jossa on esimerkiksi käsitteet nähdyksi ja kuulluksi tuleminen sekä stereotyyppien huomioiminen ja kyseenalaistaminen. Pohdimme, että tämän olisimme voineet vaihtaa esimerkiksi ”nähdyn ja kuullun tulemisen mahdollistaminen” ja ”työntekijän tulee huomioida ja kyseenalaistaa omat stereotyyppiset käsitykset”.

Toiminta-oksassa oleva alateema ”luonnollista ja rentoa” koettiin haasteelliseksi ohjeistukseksi työntekijälle. Sijainti olisi ollut Napin yhteistyökumppanimme mielestä parempi Ilmapiiri-oksalla, jossa työntekijä kiinnittäisi huomiota rennon ja luonnollisen ilmapiirin luomiseen. Meidän tarkoituksemme oli kuvata toiminnan luonnetta luonnolliseksi ja rennoksi, ei niinkään työntekijän olemuksiksi. Tämä ajatus ei välittynyt riittävän selvästi. Yhteistyökumppanimme pohti myös, että jos halutaan pelkän Puu-toimintamallin toimivan ohjauksen tukena, työkaluna tai muistilistana, niin osa tekstistä kaipaa syvällisempää avaamista. Yhteistyökumppanimme mukaan itse Puuhun valitut asiat ovat kuitenkin olennaisia ja tarpeellisia sukupuolisensitiivisen työskentelyn mallissa.

Olemme samaa mieltä siitä, että Puu-kuviomme kieliasu olisi voinut olla ohjaavampi. Näin se selkiyttäisi ajatusta siitä, että se on tarkoitettu ohjenuoraksi työntekijöille. Tämän tiedostamista hankaloitti se, että keskityimme tuotekehitysprosessissamme enemmän nuoriin ja siihen, että toimintamalli on heidän tarpeisiinsa vastaava. Kuitenkin toimintamallimme on huomioinut työntekijät ja vapaaehtoiset käyttäjät sekä uskomme sen hyödyttävän heitä myös siinä muodossa kuin se on. Jotta toimintamallia voisi hyödyntää syvällisemmin, on hyvä tutustua kokonaisuudessaan opinnäytetyöhömmme.

## 10 ARVIOINTI

Opinnäytetyön arviointi on osa oppimisprosessia ja se tulee toteuttaa kriittisesti tutkivalla otteella. Oman arviointimme perustimme toiminnallisen opinnäytetyön arvioinnin periaatteisiin. (Vilka & Airaksinen 2004, 154–161.) Arvioimme aluksi työn ideaa sekä opinnäytetyölle asetettujen päätavoitteiden toteutumista. Seuraavaksi arvioimme tuotekehitysprosessimme tavoitteiden toteutumista sekä sen kohderyhmää. Tämän jälkeen arvioimme käyttämämme tietoperustan, kieliasun sekä raportoinnin kautta tuotekehitysprosessimme luotettavuutta ja laatua. Lopuksi arvioimme omien oppimistavoitteiden toteutumista sekä opinnäytetyön eettisyyttä. Pyysimme yhteistyökumppaneitamme arviointia tuotekehitysprosessistamme samassa sähköpostissa, kuin toimintamallimme arviointia. Saimme kuitenkin arvioinnin tuotekehitysprosessiimme Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin yhteistyökumppaniltamme. Tyttöjen Talon yhteistyökumppani antoi muokausehdotuksia sukupuolisensitiivisyyden tietoperustaamme ja lisäysehdotuksia toimintamallimme sisältöön.

Opinnäytetyömme ensisijainen tavoite, nuorten tieto- ja neuvontatyön ja sukupuolisensitiivisen työotteen yhdistäminen, toteutui mielestämme luontevasti ja suunnitelmien mukaisesti. Saimme yhdistettyä käytäntöä ja teoriaa siten, että toimintamallin prototyypistä tuli käytännönläheinen ja tieteellisesti perusteltu. Alkuperäisenä tavoitteenamme oli tehdä valmis toimintamalli, mutta tuotekehitysprosessimme aikana totesimme, että ammattikorkeakoulun opinnäytetyöksi se on liian laaja ja olisi vaatinut pitkän aikavälin testaamista ja arvioimista. Tavoite uudesta ja täysin valmiista toimintamallista muuttui vielä tuotteistamista ja kehittämistä vaativaan toimintamallin prototyyppiin, koska koimme tarpeelliseksi rajata aihetta opinnäytetyön raameihin sopivaksi. Tärkeänä oppimiskokemuksena koimme taidon löytää olennaisia asioita ja muuttaa suunnitelmia tarpeen mukaan.

Opinnäytetyömme välittömänä tavoitteena oli kehittää sekä yhteistyökumppaneiden että nuorten tarpeisiin vastaava ja myös muissa toimintaympäristöissä sovellettava toimintamalli. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin yhteistyökumppanimme koki, että toimintamalli vastasi idealtaan heidän tavoitteitaan ja tarvettaan. Huomioimme yhteistyökumppaneiden ja nuorten tarpeet tuotekehitysprosessin jokaisessa vaiheessa. Tarpeisiin vastaaminen oli käytännössä haasteellista, sillä se olisi vaatinut pitemmän aikavälin tarkastelua ja toimintamallin testaamista yhteistyökumppaneiden toimintaympäristöissä.

Pitkän aikavälin kehitystavoitteenamme oli se, että toimintamalliamme voitaisiin hyödyntää laajemmin monenlaisissa toimintaympäristöissä. Otimme tämän kehittelyssä huomioon, mutta sitä ei voida tässä opinnäytetyössä kuitenkaan todentaa. Mielestämme toimintamallistamme muodostui kuitenkin sellainen, että sitä voitaisiin soveltaa myös esimerkiksi nuorisotaloilla ja kouluissa. Toimintamallimme ei ole aika- tai paikkasidonnainen, vaan sitä voidaan käyttää sovelletusti useissa erilaisissa ympäristöissä.

## 10.1 Tuotekehitysprosessin arviointi

Tuotekehitysprosessimme eteni selkeästi eri vaiheiden mukaisesti. Ideointi- ja luonnosteluvaiheen tavoitteenamme oli selvittää yhteistyökumppaneidemme näkemys siitä, mitä he odottavat toimintamallilta. Samalla tavoitteenamme oli saada tietoa, mitä toimintamallin tulee sisältää ja mitä siinä pitää huomioida. Ideointi- ja luonnosteluvaiheessa pohdimme eri tapoja toimintamallin muotoutumiseen ja selvitimme yhteistyökumppaneidemme näkemyksiä ja odotuksia toimintamallilta. Haasteeksi nousi yhteistyökumppaneidemme selkeän yhteisen vision puute. Yhteisen näkemyksen hahmottuminen vaikeutui, koska aikaa molempien yhteistyökumppaneiden yhtäaikaiseen tapaamiseen ei löytynyt tai tapaamiset peruuntuivat. Saimme kuitenkin tavattua molempia yhteistyökumppaneita melko paljon ja saimme sitä kautta suhteellisen selkeän näkemyksen siitä, mitä toimintamallilta odotetaan.

Kehittelyvaiheen tavoitteenamme oli saada erilaisia näkökulmia toimintamallin kehittämistä varten. Samanaikaisesti tavoitteena oli varmistaa toimintamallin käyttäjä- ja toimijalähtöisyys. Nämä tavoitteet saavutimme kuulemalla sekä työntekijöitä että vapaaehtoisia ja nuoria. Myös Napin yhteistyökumppanimme mielestä toimintamallimme on käyttäjä- ja toimijalähtöinen. Käyttäjien kuulemisen tavoitteenamme oli selvittää työntekijöitä kuulemalla, millaisia odotuksia tiedon välittämiseen liittyy ja minkälaista sukupuolisensitiivisyyden huomioiva tiedonvälitys heidän mielestään on. Olemme tyytyväisiä työntekijöille tekemäämme kyselylomakkeeseen ja se vastasi asetettua tavoitetta. Kyselylomaketta tehdessämme pyrimme laatimaan kysymykset siten, että saisimme toimintamallin kannalta olennaisia vastauksia. Mielestämme onnistuimme tässä hyvin ja vastaukset olivatkin hyödyllisiä ja saimme oleellista kokemuseräistä tietoa toimintamallin kehittämiseen. Napin yhteistyökumppanimme koki, että koottu aineistomme oli työntekijöiden kuulemisen osalta kattava. Mielestämme haastavaa työntekijöiden kuulemisessa oli tiukka aikataulu ja melko suppea vastaajien määrä. Olisimme toivoneet enemmän vastauksia, sillä ne olisivat mahdollisesti monipuolistaneet aineistoa. Toisaalta teemoittelu oli helpompi toteuttaa suppeammalla vastausmäärällä.

Toimijoilta oli tavoitteena saada tietoa Tyttöjen Taloon ja Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappiin liittyvistä kokemuksista ja ajatuksista. Nuorten kuulemisen tavoitteet toteutuivat kahden kuulemiskerran aikana. Ensimmäisen kerran jälkeen totesimme, että kuulemistapaa tulee muuttaa, jotta saisimme enemmän tavoitteitamme palvelevia vastauksia. Toisella kerralla osasimme muotoilla kysymykset niin, että saimme toimintamallimme kehittämisen kannalta täsmällisempiä vastauksia. Lapukyselymme mahdollisti jokaisen nuoren osallistumisen ja madalsi oman mielipiteen ilmaisemisen kynnystä.

Napin yhteistyökumppanimme jätti meille pohdittavaksi sen, olisiko nuoria voinut ottaa enemmän mukaan toimintamallin tekemiseen. Nuorten kuulemista suunnitellessamme pohdimme itsekkin sitä, miten voisimme kuulla myös Napin asiakkaiden mielipiteitä. Sukupuolisensitiivinen työote nuorten tieto- ja neuvontatyössä -koulutuksen aikana meillä oli mahdollisuus tehdä kysely NettiNappiin. Olisimme voineet kysellä sen avulla kokemuksia Napista sekä yrittää selvittää nuorten tarpeita toimintamallimme prototyyppiin. Kyseessä oli kuitenkin koulutukseen liittyvä harjoitus, joten emme päätyneet käyttämään sitä opinnäytetyömme aineistonkeruuseen. Myöskään internetissä oleva, kaikille avoin kysely ei välttämättä tuottaisi luotettavia vastauksia. Napin toimintaympäristössä olisi ollut myös haastavaa toteuttaa tämän kaltainen kysely, sillä Napin asiakkaat olisi ollut mahdollista tavoittaa vain yksitellen. Nuorten tavoittaminen olisi vaatinut näin ollen paljon resursseja. Jos aikaa ja resursseja olisi ollut enemmän, asiakkaita olisi voinut kuulla sekä osallistaa monipuolisemmin ja nuorten kohderyhmää olisi voinut laajentaa.

## **10.2 Luotettavuuden ja laadun arviointi**

Toiminnallinen opinnäytetyö tulee tehdä tutkivalla otteella alan omaa kirjallisuutta hyödyntäen. Vainnatt tulee toteuttaa ja perustella aihetta koskevaan tietoperustaan nojaten. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 154.) Tietoperustamme kuuluvien asioiden rakenteet ovat olleet alusta asti selkeät ja siihen myöhemmin tulleet lisäykset ovat olleet aiheeseen oleellisesti liittyviä. Mielestämme opinnäytetyömme on johdonmukainen ja kaikki vaiheet ovat perusteltuja, mikä lisää työn vakuuttavuutta. Alussa opinnäytetyömme oli rönsyilevä, mutta muokkasimme sitä annetun palautteen perusteella lukijalle selkeämmäksi ja johdonmukaisemmaksi. Jätimme myös muutamia epäolennaisuuksia pois, esimerkiksi tiivistimme tietoperustaa ja yhteistyökumppanien esittelyä. Teimme opinnäyte-

työstä lukijalle selkeämmän lisäämällä kuvioita, jotka jäsentävät ja auttavat hahmottamaan tuotekehitysprosessin kulkua. Koimme tämän tarpeelliseksi, koska tuotekehitysprosessimme sisältää monia eri vaiheita ja opinnäytetyössämme on kokonaisuudessaan paljon sisäistettävää sisältöä.

Tuotteen laadun tunnistamista auttaa asiantuntijatiedon hankinta sekä kirjallisuuteen perehtyminen (Jämsä & Manninen 2000, 50). Olemme saaneet myös tietoperustaan kommentteja yhteistyökumppaneilta koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tämä on lisännyt tuotekehitysprosessiimme käytännönläheisyyttä ja työelämän asiantuntijoiden näkemyksiä aiheesta. Napin yhteistyökumppanimme arvioi toimintamallin vahvuudeksi sen, että se on tehty käytäntöön ja käytännönläheisesti koko tuotekehitysprosessin ajan. Käyttämämme lähdeaineisto on selkeästi yhdistettävissä toimintamallimme prototyyppiin. Erityisesti toimintamallimme prototyypin Puun juuret ovat suoraan sidoksissa sukupuolisensitiiviseen ja nuorten tieto- ja neuvontatyön kirjallisuuteen sekä luotettaviin ja uskottaviin internetlähteisiin. Emme löytäneet tietoa siitä, onko kyseisiä käsitteitä tutkittu aikaisemmin yhdistettynä, mikä lisäsi toteutuksen haastavuutta. Tämä näkyi siten, että meidän piti käyttää paljon aikaa ensin kahden eri käsitteen sisäistämiseen ja sen jälkeen niiden loogiseen yhdistämiseen.

Mahdollisimman asiakaslähtöinen toiminta on yksi laadunhallinnan painopiste (Jämsä & Manninen 2000, 133). Pohdimme eri tapoja, miten saisimme mahdollisimman ymmärrettävästi ja asiakaslähtöisesti kysytyä nuorilta sukupuolisensitiivisestä nuorten tieto- ja neuvontatyöstä. Päädyimme siihen, että emme käyttäneet näitä ammattisanastoon kuuluvia käsitteitä nuorten kanssa keskustellessa. Keskustelimme nuorten kanssa käytännönläheisesti ja sellaisella kielellä, jota he ymmärtävät. Asiakaslähtöisyys näkyy myös toimintamallimme prototyypissä, sillä Puun oksien pääteemoihin ja niiden alateemoihin olemme lisänneet suoraan nuorilta tulleita ajatuksia, esimerkiksi siitä millainen ilmapiiri tukee nuoren kuulluksi tuleamista.

Monille sosiaali- ja terveysalan informaation välitykseen tarkoitetuille tuotteille yhteisiä ongelmia voivat olla tietojen vanhentumisen ja muuttumisen mahdollisuus sekä asiasisällön valinta ja määrä (Jämsä & Manninen 2000, 54). Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin yhteistyökumppanimme toivoi nuorten- tieto ja neuvontatyön aineistoon vuonna 2016 julkaistua Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön -kirjaa. Meillä on ollut myös käytössämme NettiNapin vanhat nettisivut, jotka ovat uudistuneet kevään 2016 aikana. Näin ollen hän toivoi, että aineisto olisi voinut olla tuoreempaa. Kyseiset kohdat olemme kirjoittaneet syksyllä 2015, eli jo ennen kirjan julkaisua ja nettisivun päivitystä. Uutta tietoa ja julkaisuja tulee jatkuvasti lisää, joten olisi haasteellista päivittää tietoa aina tuoreempaan.

Olemme tutkineet omaa tekstiämme kriittisesti koko prosessin ajan ja olemme hakeneet muiltakin rakentavaa palautetta. Olemme arvioineet ja pohdiskelleet saamaamme palautetta eri näkökulmista ja sen myötä tehneet lopulliset päätökset asioiden toteutuksesta. Alussa olisimme voineet olla enemmänkin kriittisiä aiheen rajauksen suhteen, mutta silloin ei ollut vielä riittävästi tietoa siitä, mitä kaikkia asioita tulee huomioida.

### **10.3 Oppimistavoitteiden toteutuminen sekä eettisyyden arviointi**

Omat oppimistavoitteemme sosiaalialan kompetensseista olivat tutkimuksellinen kehittämisosaaminen, eettinen osaaminen sekä asiakastyön osaaminen. Tavoitteenamme oli myös oppia käyttäjä- ja toimijälähtöisen tuotekehitysprosessin eri vaiheet. Halusimme kehittyä tiedonkeräämisessä ja uuden tiedon tuottamisessa reflektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen mukaisesti.

Opinnäytetyöprosessin aikana saavutimme mielestämme hyvin omia oppimistavoitteitamme. Opinnäytetyömme eteni tuotekehitysprosessin teorian mukaisesti. Löysimme ja keräsimme itsenäisesti tietoa ja sovelsimme sitä omaan käyttöömme sopivaksi. Esimerkiksi käyttäjä- ja toimijälähtöisen tuotekehitysprosessin eri vaiheet tulivat tutuiksi, vaikka välillä olikin hieman epäselvää ketkä ovat toimintamallimme käyttäjiä ja ketkä toimijoita. Perustelimme kuitenkin kirjallisuuteen nojaten oman näkökantomme työntekijöistä käyttäjinä ja nuorista toimijoina. Olemme myös itse mahdollisia toimintamallin prototyyppin tulevia käyttäjiä, joten pidimme tärkeänä yhdistää myös omat kokemuksemme ja näkemyksemme tuotekehitysprosessiimme sekä toimintamalliimme. Nämä edellä mainitut taidot kuuluvat myös tutkimukselliseen kehittämisosaamiseen, sillä osana sosionomin ydinosaamista on järjestelmällisen tiedon hankinta ja arviointi sekä eri tutkimusmenetelmien hallinta. Menetelmien hallinta palvelee käytännön kehittämistoimintaa ja siihen liittyvää tiedontuotantoa kriittisen arvioinnin näkökulmasta. (Viinämäki 2010, 25.)

Sosionomin eettinen osaaminen perustuu asiakaslähtöisyyteen sekä oman toiminnan jatkuvaan reflektointiin (Viinämäki 2010, 16–18). Olemme opinnäytetyössämme toimineet asiakkaiden yksilöllisyyttä ja ainutkertaisuutta kunnioittaen sekä reflektoineet ja muuttaneet omaa toimintaamme mahdollisimman asiakaslähtöiseksi. Pidemmällä aikavälillä asiakkaiden tasa-arvon, osallisuuden sekä kuulluksi tulemisen edistäminen voisi olla mahdollista sukupuolisensitiivisessä nuorten tieto- ja neuvontatyössä tämän kaltaista toimintamallia työn tukena käyttäen. Asiakastyön osaamiseen kuuluvat kuuntelun ja keskustelun lisäksi myös toiminnalliset valmiudet (Viinämäki 2010, 21).

Olemme käyttäneet näitä taitoja muun muassa nuorten kuulemisen suunnittelussa ja toteutuksessa. Nuoria, työntekijöitä ja vapaaehtoisia kuultaessa toimimme eettisesti turvaamalla heidän anonymiteettinsä.

Sosiaalialan ammattietiikkaan kuuluu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaan rohkaiseminen osallisuuteen. (Talentia ry 2013, 14). Tuotekehitysprosessimme eri vaiheissa olemme huomioineet ammattieettiset periaatteet sekä toimineet niiden mukaisesti. Toimintamallimme prototyyppi ohjaa työntekijää toimimaan muun muassa näiden periaatteiden mukaisesti.

## 11 POHDINTA

Ajankohtaisuuden puolesta opinnäytetyömme on merkityksellinen, koska sukupuolisensitiivisyyden toteuttaminen lasten ja nuorten kasvun ja kehityksen tukena on puhututtanut ihmisiä. Esimerkiksi Opetushallituksen vuonna 2017 voimaantuleva perusopetuksen tasa-arvosuunnitelma (ks. Jääskeläinen, Hautakorpi, Onwen-Huma, Niittymäki, Pirttijärvi, Lempinen & Kajander 2016) herätti paljon keskustelua ihmisten keskuudessa. Monista mediassa käydyistä keskusteluista havaitsimme, että on tärkeää lisätä tietoutta sukupuolisensitiivisyydestä ja sen eri muodoista. Usein sukupuolisensitiivisyys rinnastetaan sukupuolineutraaliuteen, jotka ovat kaksi aivan eri asiaa. Myös nuorten syrjäytyminen yhteiskunnallisena ilmiönä on ollut pinnalla pitkään. Nuorten syrjäytyminen on jo pitkään huolestuttanut ja se on otettu huomioon hallitusohjelmassakin esimerkiksi nuorisotakuun muodossa (ks. Nuorisotakuu 2016, viitattu 25.10.2016.)

On mielestämme tärkeää, että työntekijä pystyy tunnistamaan ja kyseenalaistamaan stereotyyppien vaikutukset niin yhteiskunnassa kuin yksilön elämässä. Tulee muistaa, että sukupuolisensitiivisyys antaa yksilölle mahdollisuuden olla omanlaisensa myös stereotyyppisesti, esimerkiksi maskuliininen mies tai feminiininen nainen. Mielestämme tärkeintä on tukea nuoren yksilöllisyyttä hänen omilla ehdoillaan. Nuorelle on hyvä tuoda esille, että häneltä ei vaadita sukupuoleen kohdistettujen odotusten täyttämistä, mutta halutessaan hän saa niin tehdä. On myös tärkeää tunnistaa nuoren oman sukupuolen ilmaisemisen lähtökohdat, esimerkiksi toteuttaako nuori sukupuolelleen asetettuja odotuksia vai onko hän aito oma itsensä.

Nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdessä on muistettava objektiivisuus. Työntekijän tulee olla puolueeton ja neutraali kaikissa asioissa, joissa hän nuorta ohjaa sekä neuvoo. On haasteellista pysyä objektiivisena silloin, kun työntekijä kokee, että asiakkaan etu on joku muu. Esimerkiksi jos nuori kysyy asiasta, joka heikentää hänen turvallista kasvuaan sekä kehitystään, työntekijän tulee vastata sekä asiakkaan tiedontarpeeseen, mutta toimia myös ammattieettisesti. Olemme omassa toiminnassamme huomanneet, ettei työntekijä saa tehdä oletuksia neuvoessaan nuorta. Nuorelle on annettava aikaa ja tilaa kertoa omin sanoin asiansa, eikä täydentää keskustelua omalla tietämyksellään. Opinnäytetyöprosessin aikana huomasimme myös, ettei nuorten tieto- ja neuvontatyö ole paikkasidonnaista, vaan olemme itsekin tehneet sitä kaikkialla nuorten kanssa työskennellessämme.



Nuorten tieto- ja neuvontatyötä on merkityksellistä tehdä sukupuolisensitiivisen näkökulman kautta, jotta nuori saa kokonaisvaltaisemmin tarpeisiinsa vastaavaa tietoa ja neuvontaa. Samalla se edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta asiakastyössä. Toimintamallimme tuo työntekijän ohjaustyöhön uusia näkökulmia sekä auttaa haastamaan ja kehittämään omaa työskentelyä. Toivomme, että opinnäytetyömme aihe herättäisi ajatuksia ja keskustelua esimerkiksi työyhteisöissä. Työyhteisöissä olisi hyvä tarkastella, miten sukupuolisensitiivisyys sekä nuorten tieto- ja neuvontatyö toteutuvat heidän työympäristössään. Esimerkiksi nuorten tieto- ja neuvontatyötä tehdään huomaamatta kaikissa paikoissa, missä on asiakkaina nuoria. Sukupuolisensitiivisyys tulee osaksi toimintaa puolestaan työntekijän oman tiedostamisen kautta.

Olemme tyytyväisiä toimintamallimme prototyyppiin, mutta olisimme halunneet kiinnittää vielä enemmän huomiota sen visuaaliseen puoleen esimerkiksi lisäämällä siihen värejä. Toimintamallin prototyyppiä voisi kehittää eteenpäin tekemällä siitä esimerkiksi sellaisen kokonaisuuden, jossa sen sisältämät käsitteet ovat avattu selkeästi ja ymmärrettävästi esimerkiksi Puu-kuvion takapuolelle. Tällä hetkellä ajatuksen sisäistäminen pelkän kuvan perusteella ei onnistu, vaan se vaatii koko opinnäytetyömme lukemista sekä aiheeseen perehtymistä. Napin yhteistyökumppanimme mielestä Puu-kuviota voisi muotoilla vielä siten, että se on helpommin käytäntöön vietävissä. Hänen kehittämis ehdotuksensa oli, että Puu-toimintamallin tekstit olisi hyvä kirjoittaa työntekijää ohjaavaan muotoon. Vaihtoehtoisesti Puu-kuvion vierellä voisi olla toimintamallia avaavaa tekstiä.

Opinnäytetyömme lopputulos on mielestämme innovatiivinen, sillä olemme rohkeasti tarttuneet kahden työmuodon yhdistämiseen. Tämä oli haastavaa, koska vaikka työmuodoissa on joitakin samoja piirteitä, ne ovat kuitenkin luonteeltaan hyvin erilaisia. Koemme, että toimintamallillamme on mahdollisuus ammatilliseen kehittämiseen, jos käyttäjällä on kiinnostusta kehittää omaa ammattitaitoaan tällä alueella.

Sukupuolisensitiivinen työote nuorten tieto- ja neuvontatyössä – koulutuksessa saimme näkökulmaa myös Poikien Talon toimintaan. Pohdimme, että olisi ollut mielenkiintoista kuulla myös Poikien Talon asiakkaita ja työntekijöitä. Ajoittain opinnäytetyöprosessimme aikana mietimme, että olisimme tehneet myös heidän kanssaan yhteistyötä. Kuitenkin tulimme siihen lopputulokseen, että aineistosta tulisi liian laaja ja haastava käsitellä. Pidämme tärkeänä myös poikien näkemysten ja kokemusten esille tuomista. Tulevaisuudessa toimintamallimme prototyyppiä voisikin kehittää eteenpäin siten, että tekisi yhteistyötä Poikien Talon kanssa. Tämä monipuolistaisi entuudestaan sukupuolisensitiivisen nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintamallia.

Koimme, että saimme yhteistyökumppaneiltamme poikkeuksellisen paljon palautetta ja he olivat aktiivisesti mukana opinnäytetyöprosessissamme. Mielestämme työskentely yhteistyökumppaneidemme kanssa oli sujuvaa ja he myös kokivat, että yhteistyö meidän kanssamme sujui hyvin, vaikka aikataulut oli osittain melko haasteellinen. Voisi kuvitella, että neljän hengen opinnäytetyöryhmässä työskentely olisi haastavaa ja ristiriitaitilanteita sekä eriäviä mielipiteitä olisi paljon. Kuitenkin keskinäinen yhteistyömme on ollut sujuvaa, olemme puhaltaneet hyvin yhteen hiileen ja meillä on ollut jopa hauskaa. Yhteistyötä on myös helpottanut se, että meillä on ollut yhteinen näkemys opinnäytetyöstämme ja mitä siltä haluamme.

Suunnitelma aikataulustamme (liite 10) piti muuten paikkansa, mutta arviointimme venyi syksyyn. Aloitimme opinnäytetyöprosessimme jo syksyllä 2015 aiheen valinnalla ja yhteistyökumppaneihin yhteyden ottamisella. Saimme kirjoitettua tietoperustan valmiiksi jo joulukuun 2015 mennessä. Sen jälkeen aikataulumme alkoi rakoilla, koska töiden, harjoitteluiden ja muun opiskelun ohella oli haastavaa järjestää opinnäytetyölle aikaa. Koska teimme opinnäytetyön neljän hengen ryhmässä sekä kahden yhteistyökumppanin kanssa, aikataulujen yhteensovittamisessa oli ajoittain ongelmia. Kesän 2016 aikana teimme tuotekehitysprosessiamme ja saimme sen valmiiksi syyskuun 2016 loppuun mennessä. Arvioinnin ja loppupohdintojen sekä muiden opinnäytetyöhön liittyvien osien viimeistely valmistui lokakuussa 2016. Haasteita aikatauluun toi loppuvaiheessa yhden opinnäytetyön ohjaajan vaihtuminen. Kuitenkaan tästä ei muodostunut suurempaa ongelmaa. Koska kyseessä oli toiminnallinen opinnäytetyö, siinä oli paljon muuttuvia tekijöitä, joita oli hankala ennakoita. Vaikka jaoin keskenämme itsenäisesti suoritettavia osa-alueita, koimme usein tarpeelliseksi pohtia ja työstää asioita yhdessä. Opinnäytetyön loppuvaiheessa, kun tiedostimme valmistumisen lähestyvän, liian tiukka aikataulu aiheutti stressiä. Työelämään siirtyminen tulee ajankohitaiseksi opintojen loppupuolella, joten täytyi alkaa jo ajatella myös tulevaa työpaikkaa. Vaikka aikataulu hiukan venyi, opinnäytetyömme valmistui kuitenkin lähes suunnitelman mukaisesti.

Opinnäytetyöprosessimme on kehittänyt taitojamme toimia yhteistyössä niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin kanssa. Oman ammatillisen kasvun osalta olemme saaneet käytännön kokemusta asiakkaiden kokemuksien huomioon ottavasta kehittämistyöstä. Mielestämme asiakkailta ja työntekijöiltä kuullut kokemukset ovat arvokkaita, sillä ne mahdollistavat asiakaslähtöisyyden ruohonjuuritasolla. Olemme myös saaneet tietoutta syistä miksi nuori mahdollisesti on vaarassa syrjäytyä ja miten häntä voidaan auttaa. Sukupuolisensitiivinen työote sekä nuorten tieto- ja neuvontatyö

ovat juurikin tällaisia työmuotoja, joilla voidaan auttaa nuoria matalalla kynnyksellä. Oman toimintamallimme tekemisen kautta nämä työmuodot ovat tulleet osaksi omaa ammatillista osaamistamme, erikseen ja yhdistettynä.

Omaa ammatillista kasvuamme tulisi kehittää siten, että innovatiivisuus ja rohkea kehittämisosaaminen säilyisivät myös työelämässämme ja uskaltaisimme haastaa muitakin kehittämään omaa sekä työyhteisön ammatillisuutta. Pohdimme, miten saamme työelämässä säilytettyä innon kehittää ja rohkeuden kyseenalaistaa toimintaamme. Omaa osaamista voi päivittää osallistumalla esimerkiksi erilaisiin koulutuksiin. Tämä estää jumiutumasta tietynlaiseen toimintatapaan ja auttaa pysymään ajan hermolla. Jakamalla tietoisuutta näistä teemoista voidaan pitkällä aikavälillä mahdollisesti muuttaa myös yhteiskunnallisia asenteita.

## LÄHTEET

Dunderfelt, T. 2011. Elämänkaaripsykologia. Helsinki: WSOYpro Oy.

Eischer, H. & Tuppurainen, J. 2011. Tyttöjen Talo on kuin avoin koti. Helsinki: Painokurki Oy.

Eryica 2016. ERYICA in numbers. Viitattu 8.9.2016, <http://eryica.org/page/eryica-numbers>.

Eryica 2004. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet.

Esen, Y. 2013. Making Room for Gender Sensitivity in Pre-Service Teacher Education. European Researcher, 01 January 2013, 61 (2544-2554).

Faché, W. 2012. The early years of innovative approaches to youth information and counselling. Teoksessa G. Verschelden, F. Coussée, T. Van de Walle & H. Williamson (toim.). The history of youth work in Europe: Relevance for today's youth work policy. Strasbourg, France: Council of Europe Publishing. (201-214).

Fedotoff, J. 2007. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut – tiedon henki nuoruudessa. Teoksessa T. Hoikkala & A. Sell (toim.). Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy, 410-428.

Helsingin Tyttöjen Talo 2015. Viitattu 19.11.2015, <http://www.tyttojentalo.fi/kulttuurisensitiivisyys>.

Honkakoski, A., Kinnunen, P. & Vuorijärvi, P. 2016. Nuorten aikuisten sosiaalisen tuen tarpeet ja niihin vastaaminen. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 41. Oulu: Oulun kaupungin kasvatustakeskus.

Härmä, M. 2003. Nuorisotiedotuksen etiikka. Teoksessa P. Timonen-Verma & J. Fedotoff (toim.). Näkökulmia nuorisotiedotus- ja -neuvontatyöhön. Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus & Oulun kaupungin nuorisosiainkeskus.

Jääskeläinen, L. Hautakorpi, J., Onwen-Huma, H., Niittymäki, H., Pirttijärvi, A., Lempinen, M. & Kajander, V. 2016. Tasa-arvotyö on taitolaji. Opas sukupuolten tasa-arvon edistämiseen perusopetuksessa. Opetushallitus. Oppaat ja käsikirjat 2015:5. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Kuisma, T. 2016. Ei tyttö eikä poika – yhä useampi nuori määrittelee sukupuolensa ”joksikin muuksi”. Vantaan Sanomat 17.4.2016. Viitattu 26.9.2016, <http://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/383746-ei-tytto-eika-poika-yha-useampi-nuori-maarittelee-sukupuolensa-joksikin-muuksi>.

Komonen, K., Suurpää, L. & Söderlund, M. 2012. Kehittyvä nuorisotyö, Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 128.

Koordinaatti 2014. Kohti Ohjaamoita -blogi. Viitattu 16.5.2016, <http://www.koordinaatti.fi/fi/blogi/1008/kohti-ohjaamoita.html>.

Koordinaatti 2015. Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö? Viitattu 2.11.2015, <http://www.koordinaatti.fi/fi/mita-on-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>.

Koordinaatti 2015. Periaatteet ja suositukset. Viitattu 7.12.2015, <http://www.koordinaatti.fi/fi/15/periaatteet-ja-suositukset.html>.

Koordinaatti 2015. Toimintamuodot. Viitattu 2.11.2015, <http://www.koordinaatti.fi/fi/toimintamuodot>.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

NettiNappi 2015. Viitattu 13.11.2015, <http://www.nettinappi.fi/nuorisotiedotus/nuorten-tieto-ja-neuvontakeskus-nappi/>.

Nuorisolaki 27.1.2006/72.

Nuorisotakuu 2016. Viitattu 25.10.2016, <http://nuorisotakuu.fi/>.

Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi. 2003. Neuvonta osana nuorisotiedotustyötä. Teoksessa P. Timonen-Verma & J. Fedotoff (toim.). Näkökulmia nuorisotiedotus- ja -neuvontatyöhön. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus & Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.

Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi 2003. Nuorisotiedotus - monipuolinen ja haastava työmuoto. Teoksessa P. Timonen-Verma & J. Fedotoff (toim.). Näkökulmia nuorisotiedotus- ja -neuvontatyöhön. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus & Oulun kaupungin nuorisoasiainkeskus.

Nummenmaa, A. & Korhonen P-K. 2000. Sukupuolisensitiivinen ohjaus. Teoksessa. J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.). Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Juva: WS Bookwell Oy, 70-82.

Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2006. Ihmisen psykologinen kehitys. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Näre, S. 2007. Sukupuoli- ja kulttuurisensitiivinen tyttötyö. Teoksessa T. Hoikkala & A. Sell (toim.). Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Hakapaino Oy, 541-547.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö, aikaa huomiota ja kunnioitusta. Tampere: Tammer-Paino.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Uusi nuorisolaki voimaan tammikuussa 2017. Viitattu 27.9.2016, [http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2016/06/HE\\_uusi\\_nuorisolaki.html?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2016/06/HE_uusi_nuorisolaki.html?lang=fi).

Poikien Talo 2015. Mitä on sukupuolisensitiivinen poika- ja tyttötyö? Viitattu 2.11.2015, <http://www.poikientalo.fi/mit%C3%A4-sukupuolisensitiivinen-poika-ja-tytt%C3%B6ty%C3%B6>.

Rossi, L-M. 2010. Sukupuoli ja seksuaalisuus, erosta eroihin. Teoksessa T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juvonen (toim.) 2010. Käsikirja sukupuoleen. Tampere: Vastapaino, 21-38.

Saarnivala, M. 2016. Opinnäytetyö asiaa. Johtaja, Oulun Tyttöjen Talo. Sähköpostiviesti 5.4.2016.

Suomalainen, T. 2012. Sukupuoliin sopimaton. Tehy-lehti. 13/2012. Viitattu 20.11.2015, <http://www.tehy.fi/tehy-lehti/2012/13-2012/sukupuoliin-sopimaton/>.

Suomen Setlementtiliitto ry 2016. MeKaikki!-hanke. Viitattu 23.9.2016, <http://www.setlementti.fi/sukupuolisensitiivisyys/mekaikki-hanke/>.

Suomen Setlementtiliitto ry 2015. Sukupuolisensitiivisyys. Viitattu 2.11.2015, <https://setlementti-fi.directo.fi/sukupuolisensitiivisyys/sukupuolisensitiivisyys2/>.

Suomen Setlementtiliitto ry 2015. Tyttöjen Talot. Viitattu 13.11.2015, <http://www.setlementti.fi/sukupuolisensitiivisyys/toimintamuodot/tyttojen-talot/>.

Suomen Setlementtiliitto ry 2012. Tyttötyön kansio. Viitattu 6.11.2015, <http://www.likka.fi/wp-content/uploads/2014/10/tyttotyönkansio.pdf>.

Talentia ry 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta. Viitattu 27.9.2016, [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikka-opas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikka-opas_2013_net.pdf).

Tasa-arvoinen varhaiskasvatus 2015. Käsitepankki, sukupuolisensitiivisyys. Viitattu 20.11.2015, <http://www.tasa-arvoinenvarhaiskasvatus.fi/kasitepankki/>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Sukupuoli-identiteetti. Viitattu 20.11.2015, <https://www.thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/sukupuolen-moninaisuus/sukupuoli-identiteetti>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Viinamäki, L. 2010. Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025. Havainnot ja päätelmiä sosionomin (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010. Kouvola: SOLVER palvelut Oy.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtanen, J. 2002. Kliininen seksologia. Vantaa: WSOY.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä vuorovaikutus ammattitaitona. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.



## LIITTEET

LIITE 1: Palaverikysymyksiä Oulun Tyttöjen Talolla 3.12. ja Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa 15.12.2015

LIITE 2: Sähköpostiviesti Tyttöjen Talon laatukriteereistä

LIITE 3: Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaiset periaatteet

LIITE 4: Kysely Tyttöjen Talon ja Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin työntekijöille ja vapaaehtoisille

LIITE 5: Tyttöjen Talolle muistilista

LIITE 6: Toimintamallin prototyypin 1. versio

LIITE 7: Toimintamallin prototyypin 2. versio

LIITE 8: Toimintamallin prototyypin 3. versio: Puu-kuvio

LIITE 9: Sähköpostiviesti yhteistyökumppaneille arvioinnista

LIITE 10: Aikataulu

PALAVERIKYSYMYKSIÄ OULUN TYTTÖJEN TALOLLA 3.12. JA NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAKESKUS NAPISSA 15.12.2015

- Mistä tarve sukupuolisensitiivisen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön on lähtenyt? Mistä idea on siis teille tullut? Onko siis tarve huomattu esim. asiakaspalautteissa, onko kyseessä uuden tuotteen kehittäminen entisen pohjalta vai täysin uuden tuotteen kehittäminen vai muutetaanko toimintaa uusien sovellusten kautta? Mikä on Napin rooli = onko se tieto- ja neuvontatyö mallin tiedonantaja vai tuleeko menetelmä myös heille käyttöön?
- Mitä uudelta toimintamallilta halutaan/toivotaan, eli mitkä ovat sen tavoitteet?
- Minkä luontoista sukupuolisensitiivinen tieto- ja neuvontatyö olisi?
- Mitä Napin toimintatavasta halutaan tuoda Tyttöjen Talolle?
- Onko tällaista mallia muilla paikkakunnilla, olisiko tarvetta?
- Miten palautetta kerätään (asiakkailta, työntekijöiltä & vapaaehtoisilta) esim. haastattelu, lomake, palauteboxi eli siis mikä/mitkä menetelmät?
- Mikä on se tuotekonsepti eli ns. miltä tuote "näyttää"? esim. kaavio yms.?
- Tarvitaanko sidosryhmiä? Tämä toimintamalli ei ehkä vaadi sidosryhmäyhteistyötä?
- Mitkä ovat Tyttöjen Talon ja Napin toimintaa ohjaavat ohjeet, säädökset, suunnitelmat, toimintaohjelmat ja lait?

## TYTTÖJEN TALON LAATUKRITEEREITÄ

- Naistietoinen ja tyttötietoinen työote
- Tyttö- ja naislähtöisyys
- Aito kohtaaminen
- Moniammatillinen työskentely
- Yhteisöllisyyden toteutuminen
- Ammatillinen laatu (ammattitaito, naistutkimuksen, historian ja yhteiskunnallinen tieto ja näkemys)
- Arvopohja (luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia, yksilön oikeuksien kunnioittaminen, erilaisuuden kunnioittaminen, tasa-arvo, sitoutuminen erityisesti heikoimmassa tilanteessa olevan ihmisen tilanteen parantamiseen, yksilön elämänhallinnan edistäminen ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen edistäminen.
- Alueellisuus, paikkakuntalähtöisyys
- Perustoimintamuotojen toteuttaminen (avoin matalankynnyksen toiminta, supportiivinen yksilötuki, tapahtumat, seksuaalikasvatus ja kouluttaminen) (Saarnivala, M. Sähköpostiviesti 5.4.2016.)

## NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAPALVELUIDEN EUROOPPALAISET PERIAATTEET

1. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on pidettävä avoimina kaikille nuorille ilman poikkeuksia.
2. Tavoitteena on taata tiedonsaannin tasavertaisuus kaikille nuorille heidän elämäntilanteestaan, etnisestä taustastaan, sukupuolestaan tai yhteiskunnallisesta asemastaan riippumatta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä ryhmiin ja nuoriin, joilla on erityistarpeita.
3. Palveluiden tulee olla helposti käytettävissä ilman ajanvarausta. Aukioloaikojen on vastattava nuorten tarpeita.
4. Tiedon tulee perustua nuorten toiveisiin. Tiedon tulee kattaa kaikki nuoria kiinnostavat aiheet.
5. Nuorta on kunnioitettava yksilönä ja jokaisen vastauksen on oltava yksilöllinen. Samalla pyritään edistämään nuoren omia toimintamahdollisuuksia, itsemääräämisoikeutta ja hänen kykyään hyödyntää ja soveltaa tietoa.
6. Palvelujen on oltava maksuttomia.
7. Nuorten tieto- ja neuvontatyössä kunnioitetaan nuoren yksityisyyttä ja oikeutta olla kertomatta henkilöllisyyttään.
8. Tehtävään koulutettu henkilöstö vastaa palveluiden tuottamisesta.
9. Tieto on ajantasaista, oikeaa, luotettavaa ja helposti hyödynnettävää.
10. Tarjottavan tiedon puolueettomuus pyritään varmistamaan kaikin tavoin käyttämällä useita eri lähteitä ja tarkistamalla niiden luotettavuus.
11. Tarjottavan tiedon on oltava vapaata kaikista uskonnollisista, poliittisista, aatteellisista tai kaupallisista vaikutteista.
12. Palveluilla pyritään tavoittamaan mahdollisimman laajasti nuoria käyttämällä erilaisia menetelmiä, välineitä ja toimintatapoja, jotka soveltuvat eri ryhmille ja erilaisiin tiedon tarpeisiin.
13. Nuorille on mahdollistettava tilaisuus osallistua työmuodon sisältöjen ja toiminnan kehittämiseen, esimerkkinä vertaisryhmätoiminta, uusien menetelmien kehittäminen, palvelujen arviointi.
14. Palvelujen tulee toimia yhteistyössä nuorille suunnattujen muiden palveluiden ja rakenteiden kanssa, esimerkkinä moniammatillinen ja monialainen verkostoyhteistyö.
15. Tiedon välittämisessä tulisi hyödyntää uusia tieto- ja viestintätekniikan mahdollisuuksia sekä myös kehittää nuorten taitoja näiden hyödyntämisessä.
16. Palvelujen rahoituslähteet eivät saa toimia niin, että ne estävät nuorten tieto- ja neuvontakeskusta tai -palvelua soveltamasta näitä periaatteita. (Eryica, 2004)

KYSELY SÄHKÖPOSTITSE TYTTÖJEN TALON JA NUORTEN TIETO- JA NEUVONTAKESKUS  
NAPIN TYÖNTEKIJÖILLE JA VAPAAEHTOISILLE

Hei! Olemme 4 sosionomiopiskelijaa Oulun ammattikorkeakoulusta. Teemme yhteistyössä tieto- ja neuvontakeskus Napin sekä Oulun Tyttöjen Talon kanssa opinnäytetyönä toimintamallia sukupuolisensitiivisestä nuorten- tieto ja neuvontatyöstä. Kaipaisimme teiltä ajatuksia kehittämisprosessimme tueksi. Opinnäytetyössämme emme käytä kenenkään nimiä, eikä kukaan ole tunnistettavissa. Tarkoituksena on saada taattua toimija- ja käyttäjälähtöisyys toimintamallia luodessamme. Kysymyksiin ei ole oikeaa ja väärää vastausta, vaan haluaisimme saada vastauksia teidän omien kokemusten mukaisesti. Toivoisimme, että vastaisitte mahdollisimman pian mutta viimeistään 6.5. mennessä. Vastaukset voi lähettää osoitteisiin (sähköpostiosoite) ja (sähköpostiosoite)

Ystävällisin terveisin, Tiina Myllykoski, Eveliina Ruhanen, Heini Pulkkinen ja Mari Puuronen.

1. Minkälainen käsitys sinulla on sukupuolisensitiivisestä nuorten tieto- ja neuvontatyöstä?
2. Miten työssäsi näkyy sukupuolisensitiivisyys ja millaisia haasteita koet siinä olevan?
3. Miten nuoren tiedon tarve näkyy työssäsi? Mitä haasteita koet olevan nuorten tieto- ja neuvontatyössä?
4. Kuinka tärkeänä pidät vertaistiedottajien/vapaaehtoisten perehtymistä sukupuolisensitiiviseen nuorten tieto- ja neuvontatyöhön?
5. Miten työskentelet kohdataksesi nuoret yksilöllisesti ja tasavertaisesti?
6. Mitä kaipaisit oman työskentelyn tueksi sukupuolisensitiivisessä nuorten tieto- ja neuvontatyössä?
7. Vapaa sana:

Kiitos vastauksistasi! ☺

## TYTTÖJEN TALOLLE MUISTILISTA

– Ensiksi esittelyt ketä ollaan ja tehdään opparina Tyttöjen Talon ja Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin kanssa yhteistyössä uutta työmuotoa ja haluaisimme sen tekemiseen mielipiteitä ja kokemuksia Tyttöjen Talon toiminnasta. Huom! Ei ole oikeita eikä vääriä mielipiteitä! Mielipiteenne auttavat tekemään työmuodosta sellaisen, että siitä on hyötyä myös teille (asiakkaille). Voimme laittaa opinnäytetyöhömme esille tulleita ajatuksia, mutta kukaan ei ole tunnistettavissa millään muotoa (ei nimiä, iäkiä yms)

Alkulämmittely (lappukysely):

Kaikille jaetaan punaiset (ei) ja vihreät (kyllä) laput ja niillä vastataan oman mielipiteen mukaan muutamiin kysymyksiin:

Onko ollut hyvä päivä?

Oletko ensimmäistä kertaa Tyttöjen Talolla?

Oletko tykännyt käydä Tyttöjen Talolla?

Voitko olla Talolla oma itsesi ja sanoa mielipiteesi ääneen?

Oletko kokenut, että Tyttöjen Talolla voi kysyä mitä vaan? esim. seksuaalisuus, työt, opiskelu, ihmissuhteet

Oletko saanut uutta tietoa/ahaa-elämyksiä Talolta omaan elämääsi?

Onko Tyttöjen Talolla jotain kehitettävää?

Oletko kuullut Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napista?

Tiedätkö missä se on?

Millaisia kokemuksia sinulla on Napista? (vihreä = hyvä, punainen = huono)

Keskusteluja varten:

– Oletko käynyt pitkään Tyttöjen Talolla? Mitä olet tykännyt Tyttöjen Talosta?

– Oletko kokenut, että Tyttöjen Talolta saa apua ja neuvoja / sieltä voi kysyä mitä vaan

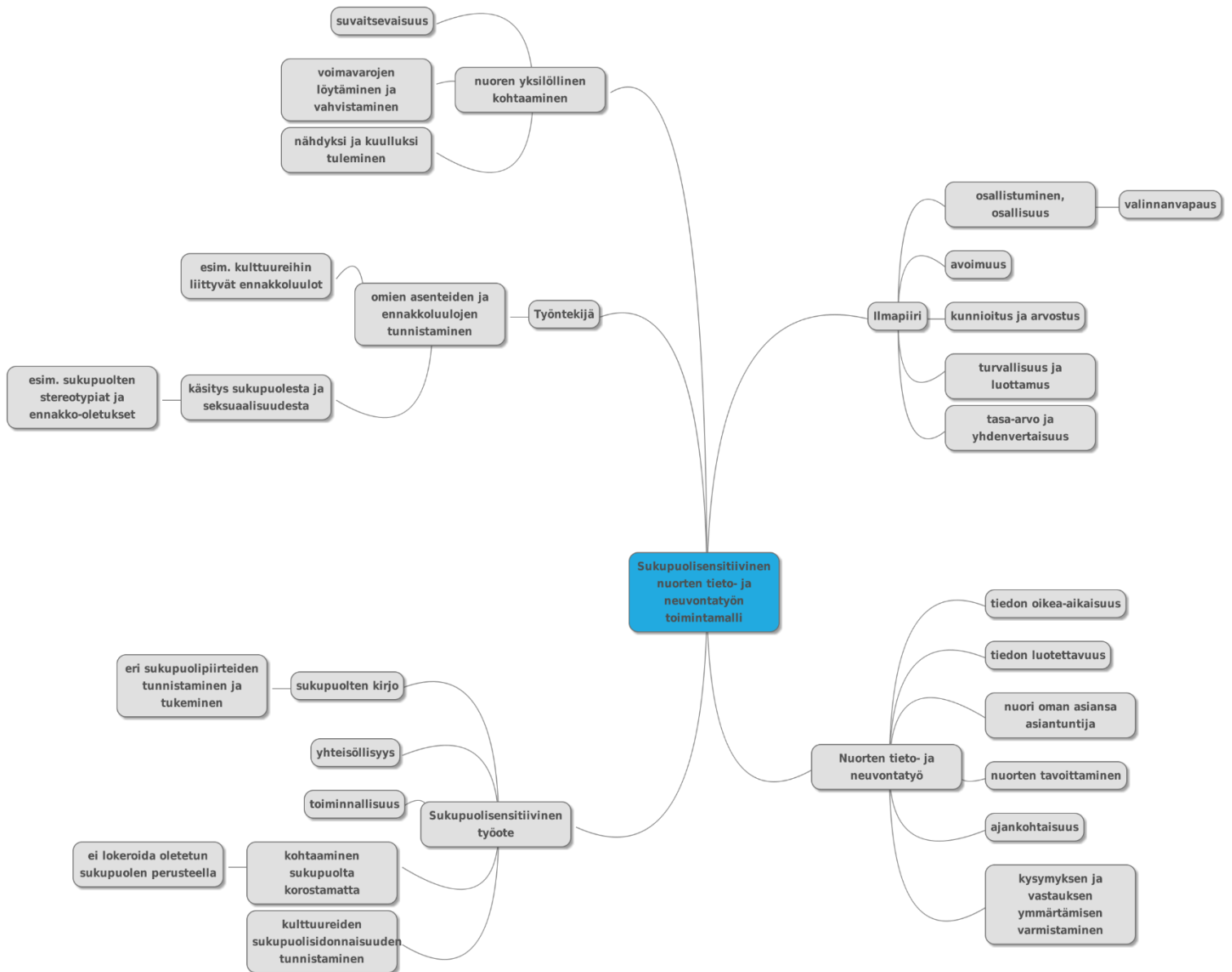
– Jos olet saanut neuvoja ym, oletko ollut niihin tyytyväinen?

– Oletko saanut uutta tietoa/ahaa-elämyksiä Talolta omaan elämääsi?

– Mitä uutta haluaisit tuoda Tyttöjen Talolle? esim. onko monipuolista tekemistä tarpeeksi?

– Oletko kuullut / käynyt nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa, Byströmin talolla? Millaisia kokemuksia siitä on?

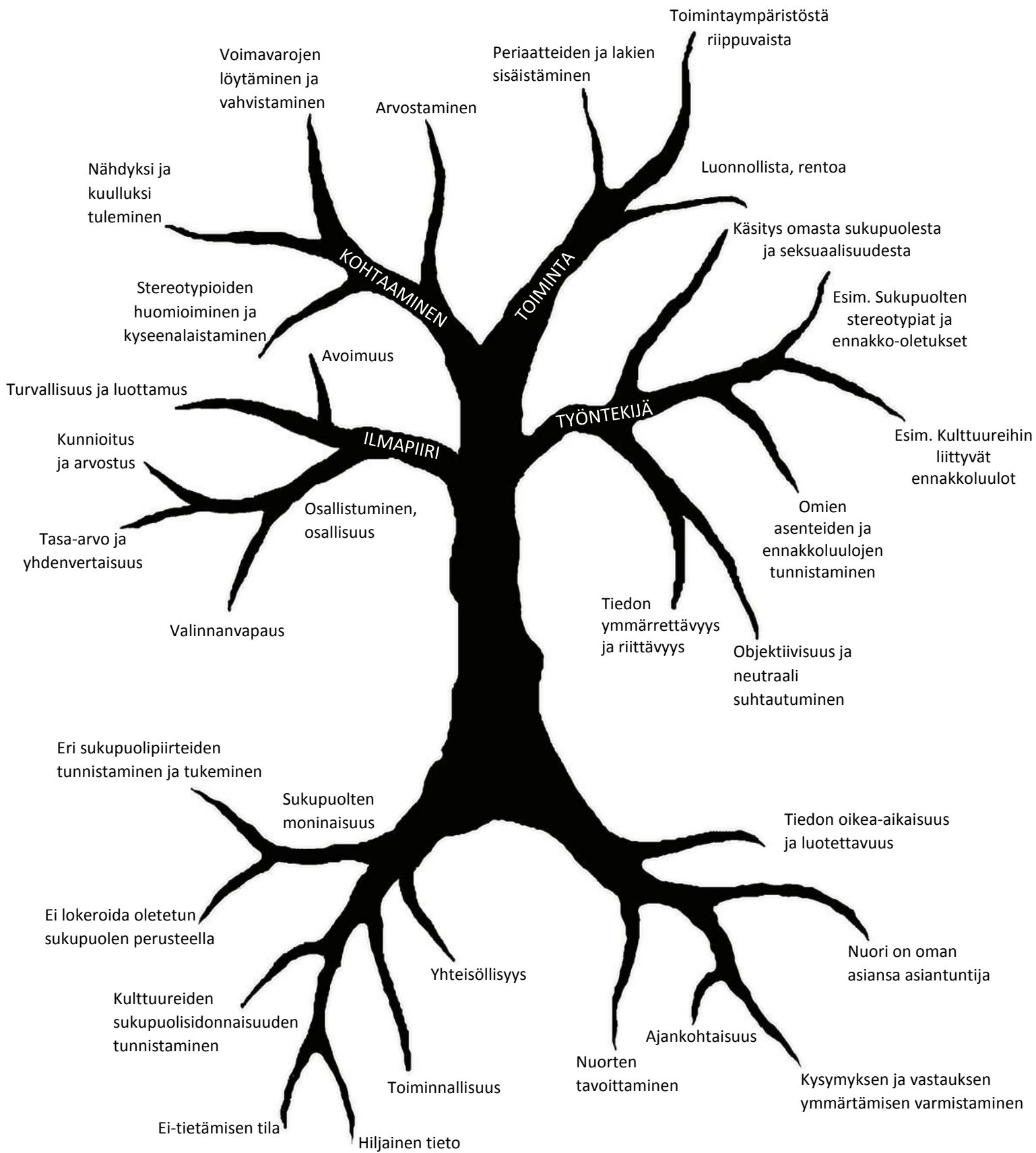
TOIMINTAMALLIN PROTOTYYPIN 1. VERSIO



TOIMINTAMALLIN PROTOTYYPIN 2. VERSIO







SUKUPOULISENSITIIVINEN-  
TYÖOTE

NUORTEN TIETO- JA  
NEUVONTATYÖ

## SÄHKÖPOSTIViesti YHTEISTYÖKUMPPANEILLE ARVIOINNISTA

Moi!

Opinnäytetyömme työprosessi on vihdoin tullut siihen pisteeseen, että kaipaisimme siitä arviointia teiltä. Laitamme liitteeksi viimeisimmän version opparista. Siitä puuttuu vielä arviointi ja pohdinta, mutta muilta osin se on lähes valmis. Mutta siis, tarvitsisimme nyt kommenttejanne itse toimintamallista ja koko tuotekehitysprosessista. Opinnäytetyömme sisältöä ei sinänsä tarvitse kommentoida, toki saatte jos haluatte. Tässä muutamia kysymyksiä arvioinnin avuksi:

Mitkä ovat toimintamallin vahvuudet ja heikkoudet?

Onko malli käyttäjä- ja toimijalähtöinen?

Miten mallin visuaalisuus toimii?

Onko malli käyttökelpoinen? / Miten se toimisi käytännössä?

Onko malli luotettava? / Olemmeko käyttäneet luotettavaa ja ajantasaista aineistoa?

Keräsimmekö aineistoa tarpeeksi kattavasti?

Vastaako malli tarpeisiinne ja asetettuihin tavoitteisiin?

Millaisia kehittämissuhteita tulee mieleen?

Mitä olisimme voineet tehdä toisin?

Miten koko tuotekehitysprosessi mielestänne toimi?

Miten yhteistyö meidän kanssamme mielestänne sujui?

Muita kommentteja mallista tai koko prosessista?

Voitte vastata kysymyksiin sähköpostitse tai voimme tavata mahdollisuuksien mukaan myös kasvokkain.

Aikataulumme opinnäytetyömme osalta on hyvin tiukka ja tarvitsisimme arviointinne jo mielellään ensi viikon alkupuolella. Pahoittelut kiireisestä aikataulusta!

Terkuin,

Heini, Tiina, Eve ja Mari

## AIKATAULU

1. Suunnitelma valmiiksi huhtikuun puoleen väliin 15.4
2. Ensimmäinen prototyyppi (kehittely)
  - a. "haastattelut"
  - b. koulutus
  - c. prototyyppi valmis, toukokuu 15.5
3. Palaute
  - a. prototyypin esittely yhteistyökumppaneille
  - b. palauttekeskustelu toukokuun loppuun mennessä
4. Viimeistely (=valmis toimintamalli)
  - a. palautteen pohjalta mahdollinen muokkaus
  - b. viimeiset silaukset kesäkuun aikana
5. Arviointi kesän aikana
6. Kokonaisarviointi kesän aikana
7. Muut loppumuokkaukset ja hommat (tietoperustan viimeistely, abstract, johdanto, tiivistelmä, lähteet yms.)
8. VALMIS, syksy 2016
9. Esitys syksyn 2016 aikana