



Towards Person Centred Housing Services in Europe

# **Alojen välisen yhteistyön paketti**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## IO5 - Alojen välisen yhteistyön paketti

<b>1. Johdanto .....</b>	<b>- 2 -</b>
1.1. Alojen välisen yhteistyön kehitystä varten kehitetty opas .....	- 2 -
1.2. Kuinka käyttää opasta .....	- 2 -
<b>2. Tausta .....</b>	<b>- 2 -</b>
2.1. YK: n yleissopimus .....	- 2 -
2.2. Integroitu asuminen ja tuki .....	- 3 -
2.3. Alojen välisen yhteistyö osana henkilökeskeistä lähestymistapaa .....	- 3 -
2.4. yhteiskunnallinen suuntautuminen ja palvelun käyttäjien tahto etualalla.....	- 5 -
<b>3. Opas sektorien välisen yhteistyön kehittämiseen asunto- ja tukiverkostoissa.....</b>	<b>- 6 -</b>
3.1. Verkon luominen.....	- 6 -
3.1.1. Rakenteelliset edellytykset.....	- 7 -
3.1.2. Menettely .....	- 7 -
3.1.3. Arviointi .....	- 11 -
3.1.4. Henkilöstön jäsenten, käyttäjien ja organisaatioiden rooli.....	- 12 -
3.2. Verkko-yhteistyökumppanit .....	- 15 -
3.2.1 Kuka voi olla kumppani?.....	- 15 -
3.2.2. Nykyiset käyttäjien verkostokumppanit ja heidän osallistumisensa .....	- 15 -
3.3. Verkoston ylläpitäminen: .....	- 16 -
3.3.1. Verkoston ja sen kumppaneista huolehtiminen .....	- 16 -
3.3.2. Verkoston mobilisaanti.....	- 18 -
3.3.3. Henkilöstön rooli .....	- 18 -
3.3.4. Tukipalvelun käyttäjän rooli: vuorovaikutus verkostokumppaneiden kanssa .....	- 19 -
<b>4. Keskeiset menestys tekijät ja tulokset käytäntöön .....</b>	<b>- 19 -</b>
4.1. Tukipalvelun / jakamisen henkilöstön oppimistulokset.....	- 19 -
4.2. Organisaatioiden oppimistulokset .....	- 20 -
4.3. Tukien käyttäjän oppimistulokset .....	- 21 -
4.4. Poliittisten strategioiden oppimistulokset .....	- 21 -
<b>5. References.....</b>	<b>- 22 -</b>

## 1. Johdanto

### 1.1. Alojen välisen yhteistyön kehitystä varten kehitetty opas

Verkostojen rakentaminen ja ylläpito ovat erittäin tärkeitä avainasioita räätälöityyn asumiseen ja tukipalveluita. Vammaiset henkilöt kokevat suurta tehokkuutta ja osallisuutta aktiivisessa kanssakäymisessä ympäristönsä kanssa, jolloin osallisuudesta tulee todellisuutta.

Näin ollen, on tärkeää, että ammattilaisilla on tarpeelliset taidot muodostaa ja ylläpitää verkostoja tai mahdollistaa ne palvelun käyttäjille.

Hyvä paikallinen tuki estää sellaista asumisen jakaumista ja henkilökohtaista ja sosiaalista sekasortoa mitä siitä voi aiheutua.

### 1.2. Kuinka käyttää opasta

Tämä opas kuvaa lyhyesti mahdollisuuksia, kuinka järjestää asuminen ja tukiverkosto tukea tarvitseville, etenkin henkilöille, joilla on oppimisvaikeuksia. Tutkimuksessa käytettiin Euroopan maissa käytössä olevia metodeja. Mukaan lukien **TopHouse** partnereita Suomesta, Espanjasta, Irlannista Belgiasta ja Itävallasta (katso liitteet 6.1. – 6.2.)

Opas sisältää tietoa organisaatioille, jotka ovat mukana kohdennuksessa ja/tai asumisen arvioinnissa tai asumispalvelun henkilökunnalle, joka tukee asukasta. Opas saattaa kiinnostaa myös palvelun käyttäjiä.

Opas sisältää parhaat toimintatapa esimerkit muista Euroopan maista. Näistä kaikki eivät aina ole käyttökelpoisia meillä. kuitenkin, niistä saa panosta ja inspiraatiota siitä, kuinka verkostot voisivat toimia.

## 2. Tausta

### 2.1. YK: n yleissopimus

YK: n yleissopimus (UN CRPD)<sup>1</sup> toteaa, "vammaisilla henkilöillä on yhdenvertaisesti muiden kanssa mahdollisuus valita asuinpaikkansa sekä se, missä ja kenen kanssa he asuvat, eivätkä he ole veloitettuja käyttämään tiettyä asuinjärjestelyä. vammaisten henkilöiden saatavissa on valikoima kotiin annettavia palveluja sekä asumis- ja laitospalveluja sekä muita yhteiskunnan tukipalveluja, mukaan lukien henkilökohtainen apu, jota tarvitaan tukemaan elämistä ja osallisuutta yhteisössä ja estämään eristämistä tai erottelua yhteisöstä".

## 2.2. Integroitu asuminen ja tuki

**TopHouse** on jatkoa ELOSH <sup>2</sup>(European Core Learning Outcomes for Integration of Support and Housing) projektille, joka aloitti taistelun tukea tarvitsevien henkilöiden sosiaalista syrjäytymistä vastaan vuonna 2013, parantamalla sosiaalisten tukipalveluiden ja asuntosektorin yhteistyötä. ELOSH tähtäsi asumiseen ja integroituun tukeen liittyvien innovatiivisten oppimistulosten ja erityisten koulutusmateriaalien siirtämiseen seitsemään EU jäsenvaltioon. ELOSH käytti yhteistuotannon periaatteita koluttaessa henkilökuntaa asumis- ja tuki sektorille, integroimalla käyttäjiä palvelujen kehitykseen ja tuottamiseen.

Osallistava asuminen ja henkilökeskeinen tuki ovat uusien tarjousten ja palvelujen ymmärtämisen edellytys. Maat, jotka ovat ratifioineet YK:n yleissopimuksen ovat yhtä mieltä siitä, että ainoastaan osallistamalla saadaan aikaan omaehtoinen, autonominen elämä, jossa yhteiskunnallinen osallisuus on huipussaan. Tämä tarkoittaa myös yhtenevää sosiaalista elämää. On "normaalia" omata henkilökohtaisia resursseja ja verkostoja. Näemme näiden taitojen vahvistamisen vammaisissa henkilöissä kohdennushenkilöstön ja tukijärjestelmän tuiki tärkeänä tehtävänä.

## 2.3. Alojen välisen yhteistyö osana henkilökeskeistä lähestymistapaa

Pientenäköisempiä kuilua hallinnon, julkisen ja yksityisen sektorin välillä, **yhteistyö ja verkostot** ovat välttämättömiä. Tulee kehittää yhteinen visio, joka vastaa kysymyksiin, kuten mitä julkinen velvollisuus on (esim. Ihmisten oikeuksien kunnioittaminen ja syrjäytymisen välttäminen), mikä on hallinnon pohjimmainen vastuu (esim. Oikeuksien progressiivinen toteutuminen sen instituutioiden kehittämisen kautta), ja mitä palveluita tai rooleja yksityiset organisaatiot voivat edistää?

Huolimatta YK:n vammaissopimuksesta, jos haluaa muuttaa sitä suuntaa mihin paikalliset viranomaiset ja hallitukset kohdentavat ja antavat tukea vammaisille henkilöille, se vaatii jatkuvaa lobbaamista organisaatioilta ja yksilöiltä, jota asia koskee

Miten verkostot määritellään?

Verkostot ovat yleensä epävirallisia, sosiaalisia muotoja, jossa moninaiset ryhmät, organisaatiot, instituutiot ja yksityiset voivat olla tekemisissä keskenään menettämättä omaa itsenäisyyttään. He ovat täten sopivia muodostamaan keskenään **alojen välistä yhteistyötä**, joka menee yli perinteisen byrokraattisten, poliittisten tai kulttuurillisten rajojen. Ne perustuvat jäsentensä halukkuuteen antaa omat tiedot ja taidot muiden käyttöön tarvittaessa.<sup>3</sup>

Verkostot eroavat erityisesti ryhmistä, perheistä tai organisaatioista koska olemme niistä vain osittain tietoisia, silloin kun päivitämme niitä tapaus kerrallaan.<sup>4</sup>

Kuinka voidaan työskennellä henkilökeskeisellä lähestymistavalla sekä organisaatioiden verkostojen kanssa?

Avainkysymys, joita organisaatioiden tulee kysyä itseltään, ottaessaan käyttöön **henkilökeskeisen lähestymistavan** on:

*“pystymmekö tunnistamaan yksilöllisiä suunnitteluprosesseja ja siitä seuraavia toimia rajoina, heikkouksina ja esimerkkeinä hyvistä toimintatavoista organisaatiosta, josta voimme vetää johtopäätöksiä tulevista toimista, jotka kasvattavat kykyämme mahdollistaa yksilöille yksilöllinen ja itsemääräyksellinen elämä organisaatiossa ja sen ulkopuolella?”<sup>5</sup>*

Pätevyys rakentaa ja muokata yhteisöjä ravistaa syvästi sitä perustaa johon vammaisten ihmisten palvelut on perinteisesti rakennettu. Se vaatii työskentelyä yhteisöissä ja niiden kanssa ja/ tai rakentaa suhteita siten, että tyypilliset roolit ja viitekehys olosuhteet organisaatioiden mukavuusalueilla eivät yleensä tätä salli tai ovat yksinkertaisesti häkeltyneitä tehtävästä.<sup>6</sup>

**Ihmisten yhdistäminen** ja verkostojen **rakentaminen** vaatii joko verkostoitumis- tai “yhdistämis-” pätevyyttä. Tämä pätevyys hyväksyy organisaatiossa tarvittut taidot ja henkilökunnan ottaa mukaan ihmiset, jotka ovat eläneet ja työskennelleet laitospäristössä suurimman osan elämänsä, mukaan mielekkäisiin aktiviteetteihin yhteisön keskellä, jotka voidaan voimauttaa rakentamaan uusia suhteita tai vahventamaan jo olemassa olevia.<sup>7</sup>

Tavoitteet ja säädökset määrää usein rahoittava taho. Wolfgang Hinten<sup>8</sup> mukaan, rahoittajien ja tukevien tahojen tulee uudelleen arvioida säännöksensä siten että kyseessä olevan ihmisen **tahto** muodostaa tukipalvelujen perustan.

Tukevien organisaatioiden ja rahoittavien tahojen Yhteisö orientoituneet palvelut rahoitettaisiin **sosiaalisella budjetilla**, erityisosastot muuttuvat **integroiduiksi tiimeiksi**, ja muokatusta avusta ja palveluista käyttäjien muodostamiksi tavoitteiksi. Näiden apuvälineiden ja palveluiden hankinta tapahtuisi tukipalvelutarjousten kautta. Liikkuvat ja paikallaan pysyvät tuen muodot lakkautettaisiin ja instituutioiden välistä yhteistyötä lisättäisiin.<sup>9</sup>

## 2.4. yhteiskunnallinen suuntautuminen ja palvelun käyttäjien tahto etualalla

Yhteiskunnallisesti suuntautunut työskentely riippuu henkilön halusta. Ensisijaisesti, ei ole kyse henkilön tarpeista tai siitä missä asemassa henkilö on toimiessaan vaan siitä mitä henkilö **haluaa**. Koska on eri asia, jos henkilö tarvitsee jotain kuin että hän haluaa sitä. Halun pitää olla **kiinnostusta** ei himoa. Halu ilmaisee henkilön omaa valmiutta toimia, mutta ulkoinen toiminta yhdistetään himoon. Halu on itsetoivottua yksilöllisyyttä ja johtaa usein psykologisiin voimanlähteisiin, joista joku imee energiaa arvokkuutta. Tämä vaatii kommunikoivan tilanteen, jossa molemmat osapuolet kunnioittavat toistensa näkemyksiä, ilmaisevat selkeästi mielenkiinnon kohteensa, kommunikoivat ja neuvottelevat, niistä ja sitten yrittävät muokata tilannetta siten, että mahdollisimman moni mielenkiinnon kohde otetaan huomioon, myös instituutioiden [...].<sup>10</sup>

Jotta palveluntarjoajan tarjoama tuki ei heikkene passiiviseksi tarpeiden tyydyttämiseksi", ja jotta "apua tarjotaan tarpeeksi, muttei liikaa" ja saatavilla olevat resurssit sekä henkilön omat kyvyt ja mahdollisuudet on käytössä, täytyy kiinnittää erityistä huomiota itse henkilöön. Henkilöt ovat sentään aktiivisia ihmisiä, jotka käyttävät omia kykyjään sekä muita ihmisiä ja muita saatavilla olevia ulkoisia resursseja omassa ympäristössään, oman elämäntyylin ylläpitoon.<sup>11</sup> on olemassa useita henkilökeskeisiä metodeja, joilla on helppo tunnistaa mielenkiinnon kohteita, henkilön haluja, mutta myös henkilöllä olevia resursseja. Sosiaalisissa tiloissa olevat resurssit ovat erittäin tärkeitä yhteiskunnallisesti suuntautuneessa työssä. Sosiaalityön tulisi rakentaa, tukea ja laajentaa resursseja sosiaalialalla yhteistyössä asuinyhteisön kanssa.<sup>12</sup>

Sosiaalitulojen resurssit tulisi löytää tai tunnistaa, ottaa käyttöön ja kehittää erilaisia yhteistyö muotoja. **verkostot** ovat erittäin sopivia tällaiseen yhteistyöhön. Verkostot ovat tunnistettavissa siitä, niiden jäsenet antavat taitonsa ja tietonsa tarvittaessa muiden käyttöön. To be able to fall back on a network in a concrete case, i.e. in case work, preceding **non-case related work** is necessary.

In casework the professionals focus on individual cases [...] and try to provide or mediate suitable support on a case-by-case basis. The non-case related work, on the other hand, tries to identify the opportunities in the district, on the streets, towns and villages, commerce, etc. that can be used to support casework. This provides a professional view that the community around the individual case offers or could at least offer if they were mobilised. For the professionals to be able to use this potential in their case work, they must be acquainted with it or even develop it first. [...]. To implement such resources quickly and easily, they must be available at hand. This means that ideally, professionals

need to build up a resource pool which needs to be continuously maintained, and in individual cases - if everything goes well – to have something in reserve.<sup>13</sup>

The theory of **social capital** introduces a new form of currency, which does not yet exist in organized social work in a market economy, but which is assumed to be an effective aid and inclusion factor: social capital means the gold (subject matter) that is in our networks, our relationships with other people and the potential they have.<sup>14</sup>

Social space analyses carried out, for example, by TEAM FOCUS<sup>15</sup> an interdisciplinary team, which on behalf of institutions of the city administration in Vienna, Austria make it clear that community-orientated characteristics and available spatial and social resources have an **influence on people's living conditions**. The result of these analyses also reflected that the relevant local community services correspond to the interests of those concerned must be developed with them and cross over to all sectors and target-groups.<sup>16</sup>

### 3. Opas sektorien välisen yhteistyön kehittämiseen asunto- ja tukiverkostoissa

#### 3.1. Verkon luominen

Mitä tapahtuu, jotta monialainen yhteistyö asuin- ja tukiverkostoissa toimisi hyvin?

Esimerkiksi, hyötyvätkö sekä tukikäyttäjät että kumppanit jollain tavalla? Kunnioittavatko he tukipalvelun käyttäjän tahtoa tulla mukaan paikallisyhteisöön ja tehdäänkö uusia yhteyksiä alkukumppaneiden kautta?

Yksi tapaukseen liittymättömän työn periaate ei ole tukahduttaa ihmisen elämäntapaa. Olemassa olevaa, jokapäiväistä verkkoa, johon henkilö voi olla jo kietoutunut, tulisi edelleen käyttää ja tukea. Lisäksi on tärkeää käyttää olemassa olevia resursseja ja yhteisön mahdollisuuksia tukea ihmisiä heidän itsenäisissä elämäntaitoissaan. Jotta olemassa olevia potentiaaleja voidaan käyttää henkilökohtaisesti, ne on tunnistettava, kehitettävä ja viljeltävä.

Tapauksiin liittymättömä työtä varten on tiedettävä monia asioita, oltava yhteydessä lukuisiin ihmisiin, olla kiinnostava keskustelukumppani, olla jatkuvasti läsnä, kyetä hyödyntämään monia resursseja ja vahvistaa meneillään olevia prosesseja ja pätevöittää yksilöitä tai ryhmät tarvittaessa.

### 3.1.1. Rakenteelliset edellytykset

Tukiverkon perustaminen riippuu suurelta osin paikallisella alueella olevien ihmisten ja palvelujen potentiaalista (sosiaalisesta pääomasta). Kunnallisessa ympäristössä asuvilla ihmisillä voi olla parempi pääsy laajempaan palveluvalikoimaan kuin maaseutualueilla asuviin. Maaseudulla on yleensä pienimuotoinen jäsenelty, mutta ei kovin eriytetty kansalaisyhteiskunta: Yhdistysten jäseniä on suhteellisen helppo löytää ja heidät voidaan tavoittaa aktiiviseen yhteistyöhön. Kuitenkin juuri tällaiset ihmiset ovat usein jo useissa tehtävissä useiden toimintojen kautta (vapaaehtoinen palokuntapalvelu, kylien uusimisyhdistys, Punainen Risti, paikallinen neuvosto, seurakunnan neuvosto jne.).

Tämän potentiaalin aktivoiminen riippuu suurelta osin tukihenkilöstön taidoista ja tukikäyttäjän tahdosta (katso 3.1.5.).

Tukipalveluverkosto saattaa koskea ihmisiä (maksettuja tai vapaaehtoisia), jotka jo asuvat alueella ja haluavat tukea muita. Katso esimerkiksi Ison-Britannian Keyring-organisaatio: [www.keyring.org](http://www.keyring.org). Tukityöntekijät asuvat täällä ja tuntevat alueen, jolla tukipalvelun käyttäjät asuvat. He tarjoavat tukea itse, mutta voivat myös käyttää paikallisia kontakteja mahdollisen lisätuen tarjoamiseen.

Alueelle voi olla jo perustettu tukiverkostoja. **Aikapankki tai Naapuruverkostot** ovat esimerkkejä tällaisista mahdollisuuksista tarjota palveluita muille lähiympäristössä (katso Aikapankki: [www.timebanking.org](http://www.timebanking.org) Isossa-Britanniassa ja Naapuruverkot: <https://fragebenan.com> Wienissä, Itävallassa), missä ihmiset voi vaihtaa aikaa ja palveluita.

### 3.1.2. Menettely

**"Sosiaalinen pääoma on tavaraa, josta verkostomme ovat."**

Tätä pääomaa, suhteita ihmisiin ja mahdollisuuksia auttaa on ensin rakennettava ja ylläpidettävä, ja siksi investoinnit ovat välttämättömiä.

Verkkoyhteistyökumppaneita on useita tapoja. Ympäristössä olevat olemassa olevat kontaktit ja resurssit voidaan mobilisoida ja tehdä läpinäkyviksi luomalla henkilökohtainen verkkokartta. Keskusteluissa tukikäyttäjän kanssa voidaan selvittää, mitkä resurssit ovat jo saatavilla, mitä strategioita on tähän mennessä käytetty ongelmien ratkaisemiseksi.

Riippumatta yksilöllisesti käytettävissä olevista resursseista on tärkeää löytää uusia verkostokumppaneita tapauksiin liittymättömän työn kannalta. Tarvittaessa ne voidaan aktivoida tapauskohtaisessa työssä.



Ensinnäkin henkilölle tai ryhmälle annetaan tehtäväksi tunnistaa resurssit ja rakentaa verkkoja. Voit kutsua heitä "resurssien etsijöiksi". Etsiessään verkostokumppaneita, he käyttävät erilaisia tekniikoita::

- Yksi / Aktivoiva neuvo tapauksiin liittymättömien kysymysten kautta:

Keskustelut piirin kansalaisten ja avainhenkilöiden kanssa ovat tapaukseen liittymättömän työn tukipiste. Kasvokkain käytyjä keskusteluja, joita kutsutaan myös yksityisiksi, tuntemattomien piirin ihmisten kanssa voidaan käyttää paikallistamaan tärkeitä tietoja, ihmisiä ja siten resursseja.

Tärkeää ei ole kenet tunnet, **vaan kenet opit tuntemaan**. Tavoitteena tulisi olla dominoefektin luominen näiden henkilökohtaisten kontaktien kautta.

Alueelta löytyy ihmisiä, jotka voivat mobilisoida lisää kontakteja tai luoda yhteyksiä muille. Tätä strategiaa, joka tunnetaan "yhteisön järjestämisen" salaisena aseena, voidaan käyttää myös etsimään ihmisiä, jotka olisivat valmiita asettamaan taitonsa saataville.

Nämä kasvotusten käydyt keskustelut voivat käydä supermarketin kassalla, kampaajassa, pubeissa, välipalabaarissa tai kahvilassa, kaupunginhallinnossa tai tukikäyttäjän kanssa. Tukipalvelun käyttäjät ovat usein oman yhteisönsä pätevimpiä asiantuntijoita, ja kysymällä heidät voidaan tunnustaa sellaisiksi.

Keskusteluissa tai työpaikalla käytyjen neuvottelujen jälkeen ihmisiä pyydetään vastaamaan kysymyksiin, jotka liittyvät alueeseen, elämänlaatuun, kiinnostuksiin ja tämän hetkisestä tuesta

Yleissääntönä on kysyä piiristä erityisiä kysymyksiä joka päivä viiden minuutin ajan ja dokumentoida nämä tiedot (katso 3.3. Verkoston ylläpitäminen).

- Verkostoituminen asiantuntijoiden kanssa:

Ammatillisen verkostoitumisen tavoitteena on luoda tietoa piirin sosiaalisesta infrastruktuurista. Tietää mitä ja missä jotain tarjotaan ja kuka tekee yhteistyötä fokusten, kohderyhmien, kampanjoiden ja tilojen kanssa.

Ammattitaitoiset työntekijät tuntevat usein muita ammattitaitoisia työntekijöitä. Säännölliset yhteydet tai yhteishankkeet heidän kanssaan tarjoavat mahdollisuuden tutustua ammattilaisten vahvuuksiin ja rajoihin ja saada heidät tarvittaessa mukaan.

Uudet työntekijät voisivat osallistua "lähtötason harjoitteluun" ja aloittaa työnsä ammattikokemuksella piirin tärkeissä sosiaalisissa tai kaupallisissa laitoksissa ja organisaatioissa. Tämä luo potentiaalisia yhteistyökumppaneita ja mahdollistaa ulkoisen kuvan omasta työalueestaan.

Tiettyjä aiheita käsittelevät konferenssit tai tapahtumat tarjoavat sopivan alustan muiden ammattilaisten tuntemiseen.

- Harjoittelu ryhmissä:

Usein resurssien etsijä tuntee ympäristössään aktiiviset yhdistykset, seurat ja aloitteet. Hän tuntee palvelut, vahvuudet ja tavoitteet. On tärkeää luoda yhteys ns. Avainhenkilöille, koska heillä on yhteyksiä tärkeisiin henkilöihin näissä ryhmissä ja yhdistyksissä. Kun työskentelee ryhmässä, resurssien etsijät voivat koordinoita ja sopia, kuka muodostaa yhteyden mihin yhteyshenkilöön.

Sanomalehtiä tulisi etsiä säännöllisesti festivaaleista ja tapahtumista. Osallistumalla näihin tapahtumiin paljastuu kiinnostus muiden palveluihin ja voidaan luoda suora yhteys avainhenkilöihin.

- Yhteisöpohjaisten hankkeiden luominen:

Jos kohderyhmän henkilöitä ei ole verkotettu toisiinsa, kertaluonteisen tai toistuvan tarjouksen muodossa olevat projektit (sosiaalisen avaruuden projektit) voivat auttaa muodostamaan ryhmän näistä yksilöistä, joka voidaan tarvittaessa mobilisoida.

Uutiskirjeet ovat suosittu tapa tavoittaa ihmisiä. Piirin festivaalit voivat olla lähtökohta tai yhteisökeskuksen kahvilan perustaminen ovat esimerkkejä tästä. Tällaiset hankkeet voivat olla erityisen hyödyllisiä, jos ne ovat onnistuneita ja hyödyttävät kaikkia osapuolia.

- Organisaatioiden tekeminen verkosto-partnereiksi:

Organisaatiot ovat erityisen arvokkaita, koska niiden käytettävissä on laaja valikoima palveluita ja resursseja. Lisäksi organisaatiot ovat usein yhteydessä toisiin organisaatioihin, mikä mahdollistaa uusien suhteiden luomisen. (vrt. Früchtel / Budde, 2006)

Organisaatioiden voittaminen verkostopartnerina ei ole aina helppoa, Früchtel ja Budde (2006) suosittelevat 4-vaiheista menettelyä:

1. Organisaatiot voidaan valita tiettyjen perusteiden, kuten tarjottujen palvelujen, perusteella.
2. Tutki, mikä edistää organisaatiota, josta se on erityisen ylpeä.
3. Jalka organisaation oven väliin tehdään ilmaisella lahjalla, kuten (talon) palvelun tarjoamisella.
4. Luomme "win-win-tilanteita", koska osallistujien on saatava jotain uudesta yhteistyöstä.

- Käytä olemassa olevia verkkoja:

Voidaan myös käyttää olemassa olevia verkkoja. Esimerkiksi joillakin alueilla järjestetään säännöllisiä tapaamisia poliittisten, liike-elämän, terveysviranomaisten ja kansalaisten avainhenkilöiden edustajille, joihin osallistuminen on mahdollista. Lisäksi on olemassa myös Internet-alustoja, joissa piirin ihmiset voivat vaihtaa tietoja ja asettaa vahvuutensa, kiinnostuksenkohteensa ja resurssinsa naapureiden käyttöön ilmaiseksi (ks. 3.1.1. Aikapankki- ja naapuruusverkot).

Tietoja alueen potentiaalisista resursseista voidaan saada tutkimalla aluetta. Ryhmän resurssienhakijat jakavat kaupungin alueisiin, piiriin ja sopivat ryhmän vastuusta. Erilaisten polkujen avulla on mahdollista tuntea alue, sen varat, tärkeät paikat, olemassa olevat avainhenkilöt ja olemassa olevat verkot. Tämän saavuttamiseksi resurssihakijoiden on upotettava ihmisten sosiaaliseen ympäristöön ja tullut osa sosiaalista tilaa. Tämä voidaan saavuttaa tutkimalla aluetta piirin asiantuntijoiden kanssa, tarkkailemalla ja haastatteleamalla.

Früchtel / Budde / Cyprian (2013) ovat ehdottaneet mielenkiintoista menetelmää, nimeltään "Village Storming".

- Resurssien etsimen tehtävänä on rakentaa parisuhtejärjestelmä muutamassa päivässä aiemmin tuntemattomalle alueelle, jonka kanssa voidaan työskennellä. Ensinnäkin resurssija tietoa kehitetään.
- Yritä tuntea mahdollisimman monta asukasta, tunnistaa heidän tarpeensa ja vahvuutensa ja saada heidät tunnustamaan. Tämä on edellytys kestäville suhteille ja win-win-tilanteiden luomiselle.
- Tehtävien ja roolien jakautuminen alueella ja sen sosiaalisessa järjestelmässä on dokumentoitava.
- Alueen tai piirin historiaa, perinteitä ja arvoja on analysoitava.
- Resurssit ja mahdollisuudet alueella on tunnistettava.
- Sen jälkeen verkoston suhteiden laatu tarkistetaan tehtävien avulla. Pitäisikö esimerkiksi ruoka järjestää maksamatta siitä. Lisäksi tulisi aina löytää tapa palauttaa myönteisyys. Tai on selvitettävä, mistä piirin asukkaat ovat eniten ärsyttäviä ja mitä ratkaisuja he ehdottavat. Toinen tehtävä voisi olla kuvailla oma projekti paikallisessa tai piirilehdessä.

### 3.1.3. Arviointi

Arvioinnit suoritetaan eri tavoitteilla, jotka liittyvät usein toisiinsa käytännössä. On hyödyllistä pohtia, mitkä näistä tavoitteista tulisi olla etualalla. Arviointien tehtävänä on aina tarjota oivalluksia ja vastauksia kysymyksiisi.

Mahdollisia kysyttäviä kysymyksiä voivat olla:

- Kuka tietää kenet ja kuinka hyvin?
- Onko verkosto saavuttanut tavoitteensa?
- Onko verkosto kestävä?
- Kuinka yhteistyötä voitaisiin parantaa?
- Onko muita hyviä käytäntöjä, jotka voisivat parantaa yhteistyötä?
- Onko verkostossa muita kumppaneita, jotka saattavat olla mukana?
- Mitä taloudellisia eroja sektorien välinen yhteistyö on tehnyt?

esim. voisiko rahaa säästää paikallisten resurssien kautta?

- Onko tuki-käyttäjä tyytyväinen?
- Kuinka tyytyväiset kumppanit ovat yhteistyöhön?

Mahdollisuus analysoida verkon status quo ja verrata myöhemmin sitä, miltä verkko näytti ennen aktivointia tukipalvelun kautta, käyttämällä sosiaalisen verkoston karttoja.

Sosiaalisen verkoston kartat seuraavat suhteellista paradigmaa: suhteet ovat etusijalla. Toisin kuin "Eco Maps" (ks. 3.2.2.), jota voidaan käyttää perustamaan jo olemassa olevat tuki-käyttäjän verkot, sosiaalisen verkoston kartta luo kuvan verkosta ja tarjoaa yleiskuvan lisäresurssien löytämiseksi (katso esimerkkejä sosiaalisista liitteessä olevat verkkokartat: 6.4)

Itsekeskeisten verkostojen lähestymistapa mahdollistaa sosiaalisten suhteiden kuvaamisen ja analysoinnin sosiaalisessa tilassa, jota suhteet kattavat yksittäisten toimijoiden näkökulmasta. Käyttämällä itsekeskeisiä verkostanalysejä, sosiaalisessa tilassa tapahtuvat suhteet voidaan kuvata eri kategorioina (esim. Koskien tila-maantieteellistä ulottuvuutta tai suhteiden kontekstuaalista ulottuvuutta) ja kirjata niiden suhteelliseen rakenteeseen.

Sosiaalisen verkoston kartat voivat auttaa tunnistamaan ne (yksilöt ja ryhmät), jotka pelaavat keskeisiä roolia (johtajat, avainkäyttäjät jne.) Ja

- Tunnista pullonkaulat ja eristetyt.
- Löydä mahdollisuuksia parantaa yhteistyötä.
- Kohdista niihin, joissa paremmalla tiedon jakamisella on suurin vaikutus.
- Lisää tietoisuutta epävirallisten verkostojen merkityksestä.

Mitä voit tehdä sellaisilla verkostokartoilla?

Verkkokartat luovat mahdollisuuden puhua käyttäjien tukemiseksi heidän elinympäristöstään. Tietoja ihmisistä, jotka voivat olla arvokkaita resursseja, sekä katkeamista ja vähän käytetyistä suhteista.

Tässä verkkokartassa esitetyt suhteet ovat hyödyksi käyttäjille; he ovat heidän "sosiaalista pääomaa", jota voidaan viljellä ja kehittää.

Yksinkertaisesti sanottuna kyse on ihmisten löytämisestä.

Sosiaalisen verkoston kartassa kerätyn tiedon analysoimiseksi voidaan toteuttaa "sosiaalisen verkoston analyysin" menetelmä.

Sosiaalisen verkoston analyysi (SNA) on prosessi, jolla tutkitaan sosiaalisia rakenteita verkkojen ja graafiteorian avulla. Se kuvaa verkkoon liitettyjä rakenteita solmujen (yksittäiset toimijat, ihmiset tai verkossa olevat asiat) ja yhteyksien, reunojen tai linkkien (suhteet tai vuorovaikutukset), jotka yhdistävät. Esimerkkejä sosiaalisista rakenteista, joita yleensä visualisoidaan sosiaalisen verkostanalyysin avulla, ovat sosiaalisen median verkot, ystävyys- ja tuttavuusverkot, yhteistyökaaviot, sukulaisuus. Nämä verkot visualisoidaan usein sosiogrammien avulla, joissa solmut on esitetty pisteinä ja siteet esitetään viivoina (ks. Liite 6.4.)

### 3.1.4. Henkilöstön jäsenten, käyttäjien ja organisaatioiden rooli

Verkkoyhteistyökumppaneiden löytäminen ja verkkojen rakentaminen ja ylläpitäminen siten, että resurssit ovat käytettävissä ja käytettävissä aina, ei ole jotain, mitä vain tapahtuu. Organisaation on uskottava tämä tehtävä asiantuntijoille tai asiantuntijaryhmälle.

**Ammattitaitoisen työntekijän** on täytettävä useita vaatimuksia (katso myös **TopHouse-kumppanin ASPA: n IO2 Thina Tool**) tullakseen onnistuneeksi resurssien etsijäksi. Resurssien löytämisessä onnistuneesti ammattitaitoinen työntekijä tarvitsee tiettyjä kykyjä ja taitoja sen lisäksi, että on vakuuttunut siitä, että yhteisön mahdollisuudet ylittävät heidän oman sitoutumisensa. Heidän on paitsi kyettävä työskentelemään käyttämällä henkilökeskeistä lähestymistapaa, myös heidän on oltava verkottumis- ja viestintätaitoja.

Resurssien löytäjien on tiedettävä paljon, oltava kommunikatiivisia ja pitävä yhteyttä ihmisiin. Heidän on pystyttävä selvittämään nopeasti, mistä muut voivat olla innoissaan ja voittaa. Olisi annettava mahdollisuus työskennellä pidemmällä aikavälillä organisaatiossa verkkojen ylläpitämiseksi. Hyvä yhteistyö ja vaihto muiden ryhmän jäsenten kanssa on myös tärkeää.

Resurssien etsijöiden on taisteltava useita palloja kerralla, ja siksi heidän on voitava liikkua erilaisissa tilanteissa ja olosuhteissa, kuten sosiaalisissa kokoontumisissa, vanhempien / lasten tukiryhmässä, vanhusten kerhossa tai paikallisessa julkisessa baarissa.

Tukityöntekijän ja tukikäyttäjän on ensin aloitettava luominen henkilökohtainen verkosto paikallisille alueilleen liittyvistä sidosryhmistä.

Ota yhteyttä näihin asiaankuuluviin sidosryhmiin eri organisaatioiden ja paikallisen yhteisön osien sisällä muodollisen verkoston luomiseksi. He voivat koostua joku paikallisesta asuntohallinnosta, sosiaalipalveluista, yhteisökeskuksesta, lääkärin käytöstä, nurkkakaupasta, kahvilan omistajasta, kirkon tai moskeijan jäsenistä, ystävistä ja naapureista tai paikallisista ryhmistä ja klubeista.

Etsi nämä asiaankuuluvat sidosryhmät paikalliselta alueelta ja käytä kaikkia olemassa olevia verkkoja, esimerkiksi tukikäyttäjän omaa tai organisaatioiden verkostoa, jolla on kokemusta työskennellä yhdessä apua tarvitsevien kanssa.

Esittele ja tutustu sidosryhmiin. Asiaankuuluvat sidosryhmät voivat ehkä tuoda esiin muita potentiaalisia sidosryhmiä, jotka voivat auttaa edelleen tukipalvelun käyttäjän tarpeita. Tämä voi luoda muodollisia ja epävirallisia osia verkosta.

Varo yhteisötason aloitteita, jotka saattavat olla viranomaisten tuntemattomia. Avainhenkilöillä, jotka voivat auttaa tavoittamaan tiettyjä yhteisöjä tai muita sidosryhmiä, on tärkeä rooli tukiverkoston rakentamisessa. Kyse on siitä, kuka ja mitä joku tietää ja kuinka he voivat inspiroida paikallisen yhteisön muita ihmisiä osallistumaan. Nämä avainhenkilöt voivat myös auttaa levittämään tukikäyttäjän syyt muutoin tavoittamattomalle yleisölle.

Ole luova ja ota riskejä lähestyessäsi ihmisiä. Pahimmassa tapauksessa joku tai organisaatio ei ehkä halua tarjota tukea. Ei ole sellaista asiaa kuin väärä ovi. Yritä luoda tietoisuutta tukien käyttäjien tarpeista ja omista resursseistaan, jotka he voivat tuoda yhteisöön. Ole valmis kuulemaan huolenaiheet ja yrittämään luoda yhteistyötunnetta ja ymmärrystä.

Ota aikaa tutustua ihmisiin, vaikka tarvitset ehkä löytää nopea ja helppo ratkaisu: tämä prosessi on yhtä arvokas kuin mikä tahansa saavutettava tulos. Aktivoi ”sosiaalinen pääoma” yhteisön ihmisissä ja organisaatioissa. Tätä varten ammattilaisen on investoitava suhteisiin ja ylläpidettävä näitä kontakteja, jotta et pääse tavoittamaan vain ongelmia.

Organisaatioilla on yhteyksiä muihin organisaatioihin sateenvarjohdistysten kautta, sopimusten kautta yritysten ja paikallisten viranomaisten kanssa. Samoin kuin tuki-käyttäjän paikallisen sosiaalisen tilan sosiaalinen pääoma, nämäkin tulisi aktivoida mahdollisten lisäresurssien tarjoamiseksi.

**Organisaatiot** saattavat käyttää asiantuntemustaan yhdistääkseen voimansa tarjotakseen parempia palveluita tukikäyttäjälle. Esimerkiksi YK:ssa **Yhdistyneessä kansakunnassa Lontoossa** sijaitseva Southwark-neuvosto kertoi meille tästä oppaalle lähetetyn kyselylomakkeen avulla yhteistyöstä kansallisen hyväntekeväisyysjärjestön kanssa kodittomuuden torjumiseksi uudella integroidulla tavalla. Turvakoti-asiantuntijaneuvojat työskentelevät rinnalla neuvoston henkilöstön kanssa tarjotakseen ilmaisia ja riippumattomia neuvoja ja tukea jokaiselle, joka sitä tarvitsee. Neuvoston henkilökunta ei vain saa talon koulutusta Shelterin kautta, vaan myös hyväntekeväisyshenkilöstö työskentelee neuvoston ryhmässä.

TopHouse-kumppani **Tutelar-tukisäätiö** työskenteli yhdessä Gironassa, **Espanjassa sijaitsevan terveystieteiden instituutin (IAS)** kanssa tarjotakseen psykiatrisen ja lääketieteellisen tuen verkoston mielenterveystilanteessa eläville ihmisille, jotka eivät aiemmin pystyneet saamaan riittävää hoitoa. Psykiatrisen ja lääketieteellisen henkilökunta työskentelevät alueen läpi kulkevista erilaisista lääkärikeskuksista tuki-käyttäjiin pääsemiseksi.

Organisaation ja resurssien etsijän kannalta on itsestään selvää, että on myös välttämätöntä myöntää myönnytys verkkoon sitoutumiselle tiukkojen työaikojen ulkopuolella.

Ryhmän uusille asiantuntijoille on hyvä idea tehdä lyhytaikainen harjoittelu tärkeiden verkkopartnerien kanssa (ks. 3.1.2.). Tämä antaa mahdollisuuden tutustua hyvin yhteistyökumppaneihin ja luoda henkilökohtainen yhteys.

Halukkuus dokumentoida tietoja uusista verkkopartnereista on välttämätöntä.

**Tukien käyttäjien** on osallistuttava aktiivisesti tavoitteidensa saavuttamiseen ja kuten tämän oppaan johdannossa todetaan, mitä he haluavat saavuttaa (ks. 2.4.). Tukipalvelun käyttäjällä tulisi olla **valtuudet** ilmaista halukkuutensa kolmansille osapuolille ja ilmaista vaatimuksiaan heidän oikeuksistaan viranomaisille..

## 3.2. Verkkoyhteistyökumppanit

Kaikki verkoston osallistujat määritellään verkostopartnereiksi.

Termiä voidaan käyttää monin tavoin - intensiivisenä, välttämättömänä kontaktina tai vain sattumalta, mutta silti merkittävänä. Yhteyden merkitys annetaan aina verkon keskellä olevalle henkilölle.

### 3.2.1 Kuka voi olla kumppani?

Koska yhteisöpohjainen työskentely ja verkostojen kanssa työskenteleminen tarkoittaa työskentelyä ihmisen ja hänen ympäristön kanssa, hyvin erilaiset kumppanit voivat olla osa verkostoa.

Ne voivat olla avainhenkilöitä viranomaisista, toimistoista tai yrityksistä tai paikallisesta yhteisökeskuksesta, lääkärin käytöstä, kulmakaupasta, kahvilan omistajasta, kirkon tai moskeijan jäsenistä, ystävistä ja naapureista tai paikallisista ryhmistä ja yhdistyksistä. Periaatteessa kuka tahansa verkkopartneri voi olla sellainen, joka voi ja haluaa tarjota resursseja.

Suhde verkkopartnereihin voi myös olla vahva tai heikko. Molemmilla suhteiden muodoilla on etunsa. Siksi vahva suhde verkkopartnerien kanssa johtaa parempaan motivaatioon tukea. Heikko suhde verkkopartnereihin puolestaan avaa usein uusia mahdollisuuksia, ideoita ja kontakteja. (vrt. Früchtel / Budde, 2006)

### 3.2.2. Nykyiset käyttäjien verkostokumppanit ja heidän osallistumisensa

Kuten aiemmin mainittiin, paikalliselle alueelle voi olla jo luotu tukiverkkoja, kuten naapuruston vaihto, aikapankki jne. (Ks. 3.1.1.).

Tukipalvelun käyttäjä voi myös tuoda mukanaan vakiintuneen verkon.

Ekokartoitus on yksi tapa auttaa selvittämään, miten tämä verkko hyödyttää tukikäyttäjää ja millaisia suhteita ja mihin tarkoituksiin heillä on verkon kumppaneiden kanssa. Se auttaa käyttäjiä verkostojensa rekonstruoinnissa ja auttaa työntekijöitä näkemään, missä resursseja mahdollisesti tarvitaan. Ekokartoissa esiintyvät ihmiset / kumppanit edustavat myös resursseja, joista voi olla hyötyä tapaustöissä.

Yhdessä tukikäyttäjän kanssa ekologinen kartta voidaan täyttää esittämällä kysymyksiä henkilöistä, joita tietyissä tilanteissa pidetään avuliaina ja tukevina, esimerkiksi:

- Ketkä ovat ystäväsi naapurustossa?
- Kenelle tiedät tärkeitä tapahtumista, kuten raskaudesta tai avioliitosta?



- Keneltä kysyt, kun tarvitset neuvoja?

Yksityiskohtaisempia tietoja ekologisesta kartoituksesta on liitteissä 6.3.

### **3.3. Verkoston ylläpitäminen:**

Kun verkon perustaminen on onnistunut, seuraavassa vaiheessa on välttämätöntä ylläpitää verkkoa, jotta varmistetaan luomien resurssien jatkuva säilyminen.

#### **3.3.1. Verkoston ja sen kumppaneista huolehtiminen**

Jos on luotu yhteyksiä ja löydetty yhteistyökumppaneita yhteistyöhön ja tukeen, on luotava toimiva verkko. Jotta tämä verkko olisi käytettävissä tarvittaessa, on välttämätöntä huolehtia verkostopartnereista tapauskohtaisesta työstä riippumatta.

Yhteys yhteyshenkilöihin on ylläpidettävä ja verkkopartnereita tuettava. Tässä vaiheessa on välttämätöntä saada yleiskuva kaikista kumppaneista. Tämä voidaan saavuttaa esimerkiksi luomalla resurssitiedosto.

Resurssitiedostossa voidaan järjestelmällisesti tallentaa erilaisia tietoja ihmisistä ja yhteyshenkilöistä.

Ei ole vain tietojen tallentamisen, vaan myös tietojen käsittelyä, säilyttämistä siten, että ne voidaan kutsua kohdennetulla tavalla ja mahdollistaa hyvän kontaktien ylläpidon. Siksi ryhmään on löydettävä standardoitu menettely.

Früchtel / Budde / Cyprian (2013) mukaan resurssitiedosto koostuu neljästä eri värillisestä kortista:

- Organisaatiokortti:

Kortin etupuolella on perustiedot organisaatiosta, kuten yhteystiedot, kohderyhmä, mahdolliset välineet ja saatavilla olevat tarjoukset. Lisäksi merkitään yhteyshenkilö, vastuhenkilö ja päivitysten päivämäärä.

Kortin takana on tietoja mahdollisista organisaation resursseista ja organisaation mahdollisista resursseista, jotka heillä on käytettävissänne. Se huomauttaa myös mitä resursseja organisaatio voi tarvita, koska tämä saattaa olla lähtökohta uuden linkin luomiseen organisaatiolle.

Kortin alaosassa on dokumentoitu aktiviteetit ja toimet, ts. Mitä olet tehnyt organisaation kanssa.

- Kansalaisen kortti:

Kortin etusivulla on perustietoja, kuten yhteystiedot, saatavuus, syntymäpäivä, taidot ja tarvittavat tiedot.

Kortin takana on toiminnot / toiminnot, jotka on järjestetty päivämäärän, asiantuntijan, sisällön ja tuloksen mukaan.

"Vastaava" -luokka dokumentoi kuinka ja mihin kansalainen on jo antanut resursseja.

- Pätevyyskortti:

Tämä kortti sisältää erilaisia taitoja selviytyä arkielämästä, kuten kotityöt, terveydenhuolto, käsityöt, toimistotyöt, kielet jne.

Pätevyyskortit luodaan kansalaisille sen mukaan, kuinka monta kompetenssia voidaan / pitäisi tarjota. Vain pätevyys kuvataan yksityiskohtaisemmin ja mahdolliset mieltymykset tutustumishetkessä huomioidaan. Linkki kansalaiskorttiin voidaan luoda kirjoittamalla pätevyyden haltijan nimi.

- Vahvuuskortit:

Nämä kortit luodaan osaamiskorttien mukaan, mutta vahvuudet dokumentoidaan tässä kompetenssien sijasta.

Ennen kuin kerätyt tiedot voidaan tallentaa tiedostoon ja antaa tiimin kollegoiden saataville, kumppanin on suostuttava sisällyttämiseen resurssitiedostoon. On tietysti välttämätöntä tiedottaa verkostokumppanille käytön tarkoituksesta ja varmistaa, että tiedot siirretään kolmansille osapuolille vain, jos on annettu konkreettinen suostumus.

Omien yhteystietojen dokumentoinnin lisäksi on tärkeää tarjota verkkoyhteistyökumppaneille omat yhteystietosi ja välittää käyntikortit.

Kun paikallinen henkilökohtainen verkosto on paikallaan, kutsu verkostokumppaneita tuntemaan toisensa. Tämä voidaan saavuttaa järjestämällä satunnaisia epävirallisia kokouksia tai käyttämällä sosiaalisia tapahtumia kutsumaan kumppaneita ja tukikäyttäjiä.

Yhteyksiä voidaan pitää hyvin ajan tasalla ottamalla verkostopartnereita mukaan hankkeisiin tai järjestämällä koulutustilaisuuksia, joihin kumppanit kutsutaan. Tämä antaa myös kumppaneille mahdollisuuden verkostoitua.

Mainitseamalla ne vuosikertomuksissa tai lähettämällä onnittelukortteja useaan otteeseen, säännöllisiin uutiskirjeisiin tai ottamalla yhteyttä puhelimitse, verkkopartnerit voidaan tunnistaa ja ilmoittaa, että he pidetään edelleen yhteistyökumppaneina.

Yhteistyön hoidossa ja ylläpidossa on tärkeää luoda win-win-tähdistöjä. Loppujen lopuksi verkostokumppani haluaisi myös hyötyä kumppanuudesta.

Työskentele yhdessä sidosryhmien kanssa ratkaisun löytämiseksi keskittyen aina ratkaisuun eikä ongelmaan. Antaa tukipalvelun käyttäjille mahdollisuuden näyttää omat varat ja resurssit.

### 3.3.2. Verkoston mobilisaanti

Tarpeet ja tukipalvelut riippuvat ihmisen tahdosta. Ensinnäkin on välttämätöntä selvittää tahto ja tavoitteet, joita käyttäjät tukevat käyttäjiin. Eri menetelmistä voi olla apua, kuten: "Vahvuuteni - voin tehdä niin hyvin! (Doose, 2011) tai" Mikä on henkilölle tärkeä? Mikä on tärkeä henkilölle? "(Lunt / Sanderson, Uudet polut osallisuuteen).

Ns. Resurssitarkistuksen avulla olemassa olevat kompetenssit, vahvuudet, kyvyt ja olemassa olevat verkostot tunnistetaan ja tutkitaan tarkemmin. Resursseja tarkastelemalla syntyy positiivinen asenne ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa tulee mahdolliseksi. Tukipalvelun käyttäjä itse tunnistaa myös heidän sisäisen potentiaalin ja mahdollisuudet, jotka he tuovat mukanaan.

Resurssitarkastus tapahtuu osallistujien keskuudessa vastaanottajan elämän eri alueilta, vastaanottajan vahvuudet nimetään ja huomioidaan kuten aivojen myrskyssä. Vahvuudet voivat liittyä taitoihin, omaisuuteen, suhteisiin tai resursseihin sosiaalisessa tilassa. Myöhemmin mainitut vahvuudet konkretisoidaan ja tallennetaan resurssikortteihin, jotta ne voidaan muistaa uudelleen myöhemmin.

Tukityöntekijä osallistuu aktiivisesti resurssien keräämiseen ja tuo omia tunnettuja varoja alueelta tai alueelta, johon vastaanottajalla on pääsy. Laaja tietämys käytettävissä olevista resursseista on tärkeää, asiantuntijan tulee tuoda nykyiset verkostokumppanit mukaan. Ei-asiaan liittyvien tapausten resursseja käytetään yksittäistapauksissa, asiantuntija ottaa yhteyttä verkkopartneriin ja pyytää tukea.

### 3.3.3. Henkilöstön rooli

Henkilöstön jäsenet ovat ihmisiä, jotka "mahdollistavat" tukien käyttäjien luoda tai ottaa yhteyttä. Henkilöstön jäsenillä on aina kyseinen tukikäyttäjä tukitoimiensa keskuksessa ja he luovat järjestelyn henkilön ympärille, jotta hän voi saavuttaa tavoitteensa. Henkilöstön jäsenet tuntevat verkossa olevat ihmiset ja voivat auttaa käyttäjiä mobilisoimaan henkilökohtaiset kontaktit. He voivat myös esitellä omia kontaktejaan ja asettaa ne saataville.

Henkilöstön jäsenten tehtävänä on myös antaa tukipalvelun käyttäjille mahdollisuus ottaa yhteyshenkilöt itse käyttöön. Tuen tarkoituksena on antaa tukipalvelun käyttäjille mahdollisuus vastata tarpeisiin itsenäisesti ja koordinoida asiaankuuluvia verkostokumppaneita.

Henkilöstön jäsenten rooli nähdään verkon koordinoitina. He eivät puutu suoraan, vaan pitävät yleiskatsauksen ja tuntevat verkostokumppanit.

### 3.3.4. Tukipalvelun käyttäjän rooli: vuorovaikutus verkostokumppaneiden kanssa

The support users are the centre of their network - they are the main actors and are responsible for the network (with possible support). The support users are the interlocutors with the network partners. The support users should experience this personal responsibility, which is made possible by the members of staff. Taking responsibility" is central to the support service.

## 4. Keskeiset menestys tekijät ja tulokset käytäntöön

### 4.1. Tukipalvelun / jakamisen henkilöstön oppimistulokset

- Työntekijöiden henkilökeskeinen lähestymistapa - työskentely tukipalvelun käyttäjän tahdolla  
Tukien käyttäjien kanssa työskentelemisen eturintamassa on henkilö itse - työskentelee tahdon mukaan, ei vain heidän toiveidensa tai ideoidensa kanssa. Työskentely heidän tahtojensa kanssa on jotain voimakasta ja energistä. Tätä lähestymistapaa käyttämällä tukipalvelun käyttäjän henkilökohtainen vastuu kasvaa. Jos joku haluaa jotain, sen laatu on erilainen kuin jotain haluamisen.

Henkilön tahdon selvittäminen on tai voi olla pitkä prosessi. Alustavien suhteiden avulla on luotava kestävä perusta, joka mahdollistaa etujen, vahvuuksien ja oman tahdon vaihtamisen. Lisäksi voi olla tarpeen tukea oman etujen, vahvuuksien ja tahdon selvittämisessä.

Tukipalvelun tai jakamisen piirissä olevien työntekijöiden on kyettävä kehittämään tarvittavia elämäntyyliin liittyviä palveluita tukipalvelun käyttäjän kanssa. Voimaantumisen yhteydessä näiden tulisi auttaa tukikäyttäjää saavuttamaan itsenäisen ja osallistava elämäntapa. Työntekijöillä on siksi välttämätön tuki-käyttäjän perusetu, tietämys henkilökeskeisistä tuki- ja pohdintamenetelmistä sekä pätevyys toimia tarvittaessa.

Valmistetut kyselylomakkeet ja adaptiiviseen käyttöön tarkoitetut työmateriaalit (ns. "Menetelmätyökalupakki") voivat lisäksi tukea näitä prosesseja.

- Työntekijät ottavat uuden roolin

Tämän oppaan toteuttaminen vaatii myös työntekijöiden uudelleenarviointia. On tärkeää etäännyä asenteesta, jonka mukaan ammattimaisten auttajien on tehtävä kaikki ja asetettava yhteisötilan mahdollisuudet etusijalle. Työntekijöiden toiminta muuttuu tämän näkymän kautta - kaukana kaiken kattavasta tuesta käyttäjäverkoston johtajalle. Työntekijät

koordinoivat ja helpottavat kohtaamisia ja yhteyksiä sekä tukevat käyttäjiä verkkojen ylläpitämisessä ja laajentamisessa.

- Suuntaus sosiaaliseen tilaan - näe se resurssina

Työntekijöitä kehoitetaan pitämään silmänsä ja korvansa auki käyttäjän sosiaalisessa tilassa. Ne muodostavat tärkeän linkin käyttäjän ja sosiaalisen tilan välillä ja tukevat ja helpottavat tapaamisia, kontakteja ja yhteistyötä. Työntekijät suuntautuvat käyttäjien tavoitteisiin, ovat ratkaisevassa asemassa verkostojen muodostamisessa ja näkevät itsensä välittäjinä.

Työntekijöiden on siksi tunnettava yhteystietojen käsittelymuodot ja kyettävä arkistomaan yhteystiedot jäsenmäärällä tavalla. Viestintätaidot ja innostus olla yhteydessä muihin ihmisiin ovat myös edellytykset onnistuneelle toteutukselle.

## 4.2. Organisaatioiden oppimistulokset

- Avoimet organisaatiot

Organisaatiot oppivat ja ovat menestyviä vain, jos ne ovat avoimia ympäristölle, mikä mahdollistaa läpäisevyyden kaikkien hierarkkisten tasojen välillä ja tulee yhteistyökumppaneiksi. Siksi on myös tarpeen siirtyä kilpailusuhteesta yhteistyöhön yhteistyössä muiden organisaatioiden ja instituutioiden kanssa (esimerkiksi kuntasektorilla).

Itsenäinen organisaatio kehittyy todennäköisemmin vaikeuksiin.

Organisaatiotasolla on siksi tärkeää järjestää säännöllisiä tapahtumia, verkostoitumiskokouksia tai konferensseja tai osallistua niihin onnistuneen toteutuksen saavuttamiseksi.

Organisaatioilla on oltava rohkeutta pohtia työtä ja tarjouksiaan ja murtaa uutta aluetta. Henkilökeskeisestä näkökulmasta organisaatiot ovat menestyviä ja vakiintuneita vain, jos ne ovat suuntautuneet tukien käyttäjien ja heidän palveluidensa haluihin vastaavasti.

### Organisaatiot antavat yhteydenpidonsa ja verkkonsa muiden sidosryhmien saataville.

Olenainen tekijä on, että organisaation osat eivät vain käytä olemassa olevia yhteyksiä itse, vaan myös asettavat ne koko organisaatiojärjestelmän saataville. Organisaation on tunnistettava yhteistyön ja yhteyksien tärkeys kaikilla tasoilla. Vasta sitten hedelmällinen vaihto on mahdollista, ja jokainen taso voi oppia ja hyötyä kaikille.

- Organisaatiot ankkuroivat yhteisöön suuntautuneen työn sisällöltään ja tekevät siitä vilkkaan kulttuurin

Organisaatioiden toiminta-ajatuksessa sitoutuminen sosiaalisesti suuntautuneisiin työmenetelmiin on dokumentoitava ja toteutettava. Työntekijöillä on mahdollisuus käydä tarvittavissa koulutus- ja jatkokoulutuskursseissa ja osallistua verkostoitumiskokouksiin. Tämä voi vaatia joustavampaa työaika ja joustavampaa työympäristöä työntekijöille.

Joka tapauksessa sisäiset määräykset ja rakenteet on mukautettava siten, että ne tukevat prosesseja.

#### 4.3. Tukien käyttäjän oppimistulokset

##### Tukikäyttäjistä tulee suunnittelijoita

Käyttäjät tietävät vahvuutensa ja kiinnostuksensa. He käsittelevät henkilökohtaisia olosuhteitaan sekä omia kehitys- ja muutosmahdollisuuksia. Heillä on tahto muokata nykyistä ja tulevaa elämäntilannettaan.

Siksi käyttäjiä kannustetaan olemaan avoimia muutoksille ja heidän ympäristölleen. Vuoropuhelussa tukityöntekijöiden kanssa heidän henkilökohtaista vastuutaan vahvistetaan ja heillä on valtuudet huolehtia tarvittavasta tuesta. Pääpaino on siirtymässä puhtaasti ammattimaisesta työstä kohti sosiaalisen tilan ja sen kontaktien käyttöä.

#### 4.4. Poliittisten strategioiden oppimistulokset

- Poliittiset päättäjät tarjoavat taloudellisia resursseja yksilöllisiin asumis- ja tukitarpeisiin

Rahoituksen tarjoajien taloudelliset / taloudelliset edut on yhdenmukaistettava tukien käyttäjien henkilökohtaisten tarpeiden kanssa. Henkilökohtaisen asumisen ja elämäntavan saavuttamiseksi tarvitaan palveluita, jotka täyttävät yksilölliset tukitarpeet ja -vaatimukset tukien käyttäjien elämän eri vaiheissa.

Henkilökohtaisen elinympäristön muotoilun mahdollistaminen osallisuuden kannalta edellyttää siten poliittisia päättäjiä ja sijoittajia tarjoamaan erilaisia nykyaikaisia asuntovaihtoehtoja.

- Poliittiset päättäjät osallistuvat tukikäyttäjiin ja organisaatioihin asumisen suunnittelu- ja kehitysprosessiin ja tukevat verkostojen perustamista.

Tukikäyttäjät ja organisaatiot on osallistuttava piirien tai maakuntien suunnittelukomiteoihin, kuten naapuruston kehittämishankkeisiin.

Verkot ja osallistavat rakenteet on luotava, jotta käyttäjiä voidaan tukea paikallisessa ympäristössä tarjolla olevalla avulla..

## 5. References

- 
- 1 <http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>
  - 2 <http://www.housingeurope.eu/section-47/elosh>
  - 3 Karl Birkhölzer, Ökonom
  - 4 Budde/Früchtel/Hinte: Sozialraumorientierung – Wege zu einer veränderten Praxis, VS-Verlag Wiesbaden 2006, p.4)
  - 5 <http://trainingpack.personcentredplanning.eu/index.php/de/becoming-a-person-centred-organisation-de>
  - 6 <http://trainingpack.personcentredplanning.eu/index.php/de/service-community-and-network-competence-de>
  - 7 <http://trainingpack.personcentredplanning.eu/index.php/de/service-community-and-network-competence-de>
  - 8 <https://www.uni-due.de/person/10392>
  - 9 Hinte in: Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten Fürst/Hinte, 2017, p. 23f.
  - 10 Hinte in: Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten Fürst/Hinte, 2017, p. 17
  - 11 Hinte in: Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten Fürst/Hinte, 2017, p. 20
  - 12 Hinte in: Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten Fürst/Hinte, 2017, p. 20
  - 13 Wie funktioniert fallunspezifische Ressourcenarbeit? Sozialraumorientierung auf der Ebene von Netzwerken, in: Budde/Früchtel/Hinte: Sozialraumorientierung – Wege zu einer veränderten Praxis, VS-Verlag Wiesbaden 2006, p.5f.
  - 14 Sozialer Raum und Soziale Arbeit, Früchtel/Cyprian,/Budde, p.23, 2013
  - 15 <https://www.fsw.at/p/teamfocus>
  - 16 Gabler/Kolar Paceski in: Fürst/Hinte, 2017



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Copyright © TOPHOUSE Partnership 2019

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system without the prior permission of the copyright.