

# TEACHING NOTE

laatinut  
Budapest Esély Nonprofit Kft,  
Tea Erdélyi, Norbert Szalai-Komka

MARIAN TARINA

Asiakkaiden erilaisten

tarpeiden tunnistaminen ja

niihin vastaaminen

Osaaminen: tunnistaa ja vastata asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin

# SISÄLLYSLUETTELO

Avainsanat	2
Osaaminen: asiakkaiden erilaisten tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen	2
Tapaustutkimuksen tavoite ja workshop	3
Tapaustutkimuksen yhteenveto	3
Ongelman painopiste	3
Kompetenssin kehitettävät alueet (kyvyt)	4
Ehdotettu kohderyhmä	4
Metodologisia ehdotuksia ja pohdinnanaiheita	4
Menetelmä 1	5
Menetelmä 2	6
Kokemuksia tapaustutkimuksen testaamisesta	7

## Avainsanat

uraohjaajien työnkuvan ammatillistaminen, kompetenssi / osaaminen, asiakkaiden erilaiset tarpeet, tapauskertomus, koulutus- ja opetusmateriaali

## Osaaminen:

asiakkaiden erilaisten tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen

Ohjaajat tapaavat monia erilaisia ihmisiä päivittäisessä työssään. Heidän asiakkaillaan on erilainen kulttuurinen, etninen ja uskonnollinen tausta, he edustavat eri vähemmistöjä, heillä on erilaiset viestintätaidot ja koulutustausta sekä erilaista osaamista. Asiakkailla on monenlaisia eri tarpeita, ja ohjaajien on pystyttävä erottamaan heidän pääasialliset tarpeensa ja löydettävä oikeat keinot asiakkaiden auttamiseksi. Välillä ohjaajat kohtaavat tasa-arvoon liittyviä ongelmia ja toisinaan heidän on taisteltava omia ennakkoluulojaan vastaan.

## Tapaustutkimuksen tavoite ja workshop

Tämän tapaustutkimuksen ja siihen liittyvän workshopin tavoitteena on parantaa ohjaajan kykyä tunnistaa asiakkaiden moninaiset tarpeet ja hallita erilaisia ongelmia. Tämän tapaustutkimuksen avulla ohjaajat tulevat tietoisiksi mah-

dollisista ennakkoluuloista vähemmistöryhmiä kohtaan. Lisäksi toivotaan, että se lisää ohjaajien tietämystä vähemmistöryhmistä ja auttaa heitä viestimään vähemmistöryhmien edustajien kanssa.

## Tapaustutkimuksen yhteenveto

Tämä tapaustutkimus kertoo Márian, työtä etsivän romaninaisen tarinan. Hän oli yksinhuoltaja ja asui naisten turvakodissa kahden lapsensa kanssa. Koulutuksen puuttumisen vuoksi Mária ei ollut löytänyt vakinaista työtä. Tästä syystä hän hakeutui projektiin, joka antoi hänelle mahdollisuuden kouluttautua ammattiin ja saada siihen liittyvää työkokemusta. Lisäksi projektissa annettiin opastusta henkilökohtaisten taitojen kehittämiseen ja neuvoja työnhakuun.

Mária aloitti projektin hyvin motivoituneena. Hänen lievät oppimisvaikeutensa selvitettiin onnistuneesti. Lisäksi Mária auttoi projektiryhmän ja opettajan välille syntyneen kiistan ratkaisemisessa, mikä johti siihen, että hänestä tuli pian johtava hahmo ryhmässä. Tämä vahvisti entisestään hänen itsevarmuuttaan.

Kaikesta huolimatta Márialla oli kuitenkin vaikeuksia löytää työtä romanitaustaansa liittyvien ennakkoluulojen vuoksi. Ongelmia aiheuttivat myös Márian puutteelliset selviytymisstrategiat, joita hän oli kehittänyt toistuvasti kokemien-  
sa ennakkoluulojen vuoksi.

Projektin aikana Mária koki yksityiselämässään useita kriisejä: hänen asumisoikeutensa päättyi, joten hän joutui lähtemään turvakodista lapsineen. Tästä eteenpäin perheen asumisolot olivat hyvin epävarmat. Epävarmuus vaikutti myös lapsiin. Lapsista vanhempi, 15-vuotias poika, alkoi viettää aikaa kadulla, mikä johti ongelmiin koulussa. Márian epävarmuutta lisäsi sekin, että hän oli viettänyt elämänsä laitoksessa varhaisesta lapsuudesta lähtien, ja perheeltä oli saatavissa vain rajoitetusti apua. Hän ei myöskään luottanut omiin kykyihinsä äitinä.

Tässä tapaustutkimuksessa kerrotaan siitä, miten ohjaaja käsitteli kyseistä vaikeaa tilannetta, miten hän analysoi ja priorisoi asiakkaan tarpeita sekä miten hän sai asiakkaansa ymmärtämään asioiden tärkeysjärjestyksen. Toisin sanoen kertomuksessa selvitetään, miten ohjaaja tunnisti asiakkaansa erityistarpeet ja miten hän menetteli niiden kanssa. Tapaustutkimus koskee asiakkaiden erilaisuutta, johonkin vähemmistöryhmään kuuluvien asiakkaiden erityisongelmia ja mahdollisia tapoja tunnistaa ja käsitellä näitä erityisongelmia.

## Ongelman painopiste

Tapaustutkimuksessa käsiteltävä kompetenssi liittyy seuraaviin aiheisiin:

- › Asiakkaiden todellisten tarpeiden tunnistaminen monien ongelmien joukosta ja sopivien ratkaisujen löytäminen niihin.
- › Ongelmien priorisoinnin ratkaiseminen siten, että erilaiset käytännön näkökohdat otetaan huomioon.

- › Ohjaajien on työskenneltävä sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka tulevat eri kulttuuriympäristöistä ja vähemmistöryhmistä. Näillä asiakkailla on usein ainutlaatuisia tarpeita ja ohjaajien on voitava tunnistaa ja vastata tehokkaasti näihin yksilöllisiin tarpeisiin.

## Kompetenssin kehitettävät alueet (kyvyt)

Kehittääkseen kykyään tunnistaa ja vastata asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin, ohjaajien täytyy tehdä / heillä on oltava seuraavaa:

- › Tulla tietoiseksi omista asenteistaan kulttuurierojen, syrjinnän ja stereotyyppien suhteen, ja kehittää omaa kykyään hankkia tietoa näihin aiheisiin liittyen.
- › Hankkia tietoa säännöistä ja käytännöistä yhdenvertaisiin mahdollisuuksiin liittyen ja kunnioittaa erilaisia arvoja ja maailmankatsomuksia.
- › Kehittää luottamusta rakentavia tekniikoita ja sellaisia tekniikoita viestintään ja yhteistyöhön, jotka sopivat asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin.
- › Tunnistaa päätarve(/tarpeet): kyky kerätä, suodattaa ja priorisoida tietoa (ja erottaa olennaiset ongelmat epäolennaisista).

- › Kyky ja taito tunnistaa, analysoida ja ratkaista monitasoisia ongelmia; luovuutta ja proaktiivisuutta ongelmanratkaisuun.
- › Kyky työskennellä monikulttuurisessa ympäristössä (kansallisten, etnisten, rodullisten tai muiden vähemmistöryhmien kanssa).

## Ehdotettu kohderyhmä

Hyvinvoinnin asiantuntijat, työntekijät auttavissa ammateissa; (keskitason) johtajat, jotka työskentelevät auttavissa ammateissa, ammatilliset koordinaattorit.

## Metodologisia ehdotuksia ja pohdinnanaiheita

### 1. Koulutustilanteeseen valmistautuminen

Tapaustutkimuksen lukeminen: jos mahdollista, pyydä workshopin osallistujia lukemaan tapaustutkimus ennen workshopin alkua. On hyödyllistä, jos he tietävät jonkin verran tapauksesta ennen workshopia, mutta heidän ei tarvitse muistaa kaikkia yksityiskohtia. Tarinan lukeminen riittää! Heidän tulisi pohtia vaadittavaa kompetenssia ja osaamista – asiakkaiden erilaisten tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen (tarpeiden suodattaminen ja priorisointi) – tapaustutkimuksen analyysin aikana, sillä he eivät tarvitse kaikkia annettuja tietoja!

### 2. Workshopin alkaessa

Aluksi voidaan pitää lyhyt keskustelu tapauksen teemoista: yhdenvertaiset mahdollisuudet, kulttuurierot, ja miten nämä asiat liittyvät asiakkaan tarpeisiin ja kommunikointiin asiakkaan kanssa. Osallistujilta voidaan kysyä heidän omista kokemuksistaan (enintään 15 minuuttia). Sen jälkeen on hyödyllistä lukea (ääneen) tapaustutkimuksen yhteenveto (5 minuuttia).

### 3. Työskentely tapaustutkimuksen parissa

Ehdotetut menetelmät työskentelyyn tapaustutkimuksen parissa:

## MENETELMÄ 1:

Tapaustutkimuksessa on 6 osaa. Työskentele osien 1–5 parissa vähintään 3 hengen ryhmissä. Perinteistä ryhmätyön rakennetta voidaan käyttää, jolloin jokainen ryhmä työskentelee vain yhden osan parissa käyttäen hyväkseen seuraavia kysymyksiä:

### 1. (Perustilanne):

- › Mitä mahdollisia ongelmia perustilanteeseen liittyy? Laadi luettelo tarpeista ja mahdollisista ongelmista ja tunnista prioriteetit.
- › Miten mentori voi ratkaista ongelmat? Laadi luettelo niistä työkaluista, jotka voivat auttaa vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja ongelmiin.

### 2. (Ensimmäinen puolen vuoden jakso/1):

- › Mikä on ongelman (ongelmien) ja asiakkaan tarpeiden painopiste ensimmäisen puolen vuoden jakson ensimmäisessä osassa?
- › Laadi luettelo niistä ihmisistä, joiden yhteistyö oli tarpeen matematiikan opettajan kanssa syntyneen ongelman ratkaisemiseksi.
- › Mitä muuttoon liittyviä vaihtoehtoja asiakkaalla oli? Miten mentori kykeni auttamaan päätöksessä?
- › Seurauksena riidasta isänsä kanssa, mitä tulevia ongelmia ja tarpeita luulet Márialla olevan lastensa ja asumisjärjestelynsä suhteen?

### 3. (Ensimmäinen puolen vuoden jakso/2):

- › Mikä on ongelman (ongelmien) ja asiakkaan tarpeiden painopiste ensimmäisen puolen vuoden jakson toisessa osassa?
- › Mitä mieltä olet kommunikaatiosta ja sen tasosta Márian, koulun, Márian mentorin ja perheen tukipalvelun välillä? Mikä on mentorin rooli?

- › Mitä muuttoon liittyviä vaihtoehtoja asiakkaalla oli? Miten mentori voi auttaa asiakasta muuton järjestämisessä, kun perhetilanne otetaan huomioon?

- › Mitä muita taloudellisia / asuntoon liittyviä ongelmia asiakkaalla saattaa olla?

### 4. (Toinen puolen vuoden jakso):

- › Mikä on ongelman (ongelmien) ja asiakkaan tarpeiden painopiste toisen puolen vuoden jakson aikana?
- › Mitä muuttoon liittyviä vaihtoehtoja asiakkaalla oli? Mitä taloudellisia / asuntoon liittyviä ongelmia ja niihin liittyviä tarpeita asiakkaalla voi olla? Millaisia ratkaisuja mentori pystyi asiakkaalle tarjoamaan?

- › Mitä tekisit mentorina, jos asiakas ottaisi sinuun yhteyttä valittaen työpaikoista, jotka oli täytetty ja selittäisi käsitystään tilanteesta niin kuin Mária teki? Miten voit tarkistaa, onko syrjintää tapahtunut vai ei? Mitä tekisit, jos syrjintää on tapahtunut?

### 5. (Kolmas puolen vuoden jakso):

- › Mikä on ongelman (ongelmien) ja asiakkaan tarpeiden painopiste kolmannen puolen vuoden jakson aikana?
- › Mieti mitkä tekijät ovat saattaneet vaikuttaa ensimmäisen työpaikan menettämiseen. Miten keskustelisit tästä asiakkaan kanssa? Miten ja millä tavalla kehittäisit asiakkaan kykyä säilyttää työpaikkansa? Mitä mentori voi tehdä? (Laadi lista). Jos olisit Márian mentori, miten perustelisit tälle, että tämän tulisi raportoida tapaus syrjintänä? Mitkä ryhmät (ja minkä ominaisuuksien vuoksi) voivat joutua syrjinnän kohteiksi? Laadi luettelo näistä ryhmistä! Minkä tahon puoleen voi syrjintätapauksessa kääntyä saadakseen apua sinun maassasi?

## MENETELMÄ 2:

Myös tähän menetelmään liittyy ryhmätyöskentelyä, mutta jokainen ryhmä työskentelee koko tapauksen parissa. On parasta järjestää istunto niin, että ryhmä jaetaan eri pöytiin (World Café). Ryhmä jaetaan 3–5 pöytään niin, että kunkin pöydän ääressä on 3–5 henkilöä. Jokaisella pöydällä on teema ja ryhmäläiset keskustelevat ja vastaavat kysymyksiin oman teemaansa näkökulmasta. Teemat ja kysymykset ovat seuraavat:

### Tarpeiden ryhmä:

- › Mitkä ovat Márian tarpeet? Listaa ja laita ne tärkeysjärjestykseen!
- › Yritä tunnistaa Márian todelliset tarpeet ja tarpeen tyyppi (kuten koulutustarve jne.)!
- › Miten ja millä tavoin voit havaita asiakkaasi tarpeet kun työskentelet heidän kanssaan?
- › Miten mentori tunnistaa ja priorisoi asiakkaan tarpeet?
- › Tunnista ne työkalut, jotka voivat vastata näihin tarpeisiin! Mitä työkaluja mentori käytti tapaustutkimuksessa

### Ongelmien ryhmä:

- › Mitkä ovat Márian henkilökohtaiset ongelmat? Listaa ja laita ne tärkeysjärjestykseen!
- › Onko hänellä jotain piileviä ongelmia? Millaisia ongelmia ne ovat? Kuinka mentori voi tunnistaa tämän kaltaisia ongelmia ja mitä hän voi tehdä?
- › Mitkä ongelmat ovat seurausta hänen alkuperästään ja elämäntarinastaan?
- › Miten ja millä tavoin voit havaita asiakkaasi ongelmat kun työskentelet heidän kanssaan?
- › Miten mentori voi tunnistaa ja priorisoida asiakkaan ongelmat?

### Olosuhteiden ryhmä:

- › Miten Márian tausta vaikuttaa hänen tarpeisiinsa ja

hänen käsitykseensä niistä?

- › Miten asiakkaan tausta vaikuttaa mentoreiden/ ohjaajien käyttämien viestintämenetelmien ja -tekniikoiden valintaan? Miten tausta vaikuttaa asiakkaan motivaatioon? Miten se puolestaan vaikuttaa mentorin/ohjaajan käyttämiin motivointimenetelmiin?
- › Miten asiakkaan tausta vaikuttaa ohjaajan ja asiakkaan yhteistyöhön?
- › Mitä mentori voi tehdä tämän suhteen lisätäkseen tehokkuutta?

### Tarinan pääjuonen ryhmä:

- › Mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja ongelmat asunnon etsimiseen liittyen? Millaisia työkaluja käytettiin? Mitä työkaluja käyttäisit tässä tilanteessa?
- › Mitkä ovat hänen tarpeensa ja ongelmansa koulutukseen liittyen? Millaisia työkaluja käytettiin? Mitä työkaluja käyttäisit tässä tilanteessa?
- › Mitkä ovat hänen tarpeensa ja ongelmansa perhehistoriaan liittyen? Millaisia työkaluja käytettiin? Mitä työkaluja käyttäisit tässä tilanteessa?
- › Mitä mieltä olet yhtäläisten mahdollisuuksien problematiikasta tässä tarinassa? Miten voit selvittää onko syrjintää tapahtunut? Millaisia työkaluja tässä tapaustutkimuksessa käytettiin? Mitä tekisit tai mitä työkaluja käyttäisit tässä tilanteessa?

### Tarinan alajuonen ryhmä:

- › Miten mentori voi motivoida ja auttaa asiakasta ymmärtämään riittävästi omia tarpeitaan, ja erottaa asiakkaan todelliset tarpeet hänen epärealistisista toiveistaan, henkilökohtaisista ongelmistaan ja taustaolosuhteistaan?
- › Millä tavoin voimme vastata tapaustutkimuksessa kuvattuihin ongelmiin ja tarpeisiin? Mitä mentori voi tehdä itsenäisesti ja milloin mentorin on osallistuttava muita organisaatioita (viranomaisia, laitoksia, palvelun tarjoajia)? Miten asiakas ja mentori voivat tehdä yhteistyötä tässä asiassa?

Mikäli sinulla on käytettävissä vain kolme pöytää, ehdotetaan käytettäväksi vain kolmea ensimmäistä teemaa. Mikäli sinulla on vähemmän kuin 90 minuuttia ryhmätöitä ja keskustelua varten, ehdotetaan, että teemojen alta käsitellään vain osa kysymyksistä.

#### 4. Prosessin viimeistely, frontaalinen työ:

Molempia menetelmiä käytettäessä jokainen ryhmä jakaa pohdintansa koko ryhmän kesken, ja sen jälkeen koko ryhmä keskustelelee asiasta yhdessä. Tässä vaiheessa koko ryhmälle voidaan esittää seuraavat kysymykset: Oletko koskaan kohdannut vastaavanlaista tapausta? Mitä teit? Mitä tekisit samalla ja mitä eri tavalla ongelman ratkaisemiseksi? (Tämä kestää noin 30–60 minuuttia – riippuen ryhmien määrästä).

## Kokemuksia tapaustutkimuksen testaamisesta

Tämä tapaustutkimus on testattu kahdesti Espanjassa. Testaustilanteissa oli mukana ohjaajia, kouluttajia ja sosiaalityöntekijöitä eri aloilta ja heillä oli erilaista työkokemusta. Ensimmäisessä istunnossa oli mukana kahdentoista hengen ryhmä, kun taas toisessa oli kahdeksan henkeä. Istunnot pidettiin huoneessa, jossa oli iso pyöreä pöytä. Pyöreä pöytä on epävirallisempi kuin perinteiseen luokkamuotoon järjestetyt istumapaikat ja auttaa siten luomaan tuttavallisen ilmapiirin.

Testaustilanteet kestivät puoli päivää, ja niiden sisältö oli seuraavanlainen: ensin testin vetäjä esitteli istuntojen tavoitteet ja tiivistelmän tapaustutkimuksesta. Jotta "jää murtuisi", hän pyysi osallistujia jakamaan omia, tapaustutkimukseen liittyviä kokemuksiaan. Sen jälkeen hän pyysi osallistujia lukemaan uudelleen tapaustutkimuksen kuvauksen (kuvaus oli lähetetty osallistujille etukäteen ja suurin osa heistä oli jo lukenut sen); heitä pyydettiin alleviivaamaan tekstistä asiakkaan tarpeet ja ongelmat sekä mentorin toimenpiteet. Seuraavaksi keskustelun vetäjä seurasi tässä opetusmuistiossa esiteltyä tapauksen käsittelymenetelmää numero kaksi. Vetäjä päätti muodostaa 3 ryhmää, joissa kaikissa oli 4 henkeä (ensimmäinen istunto). Ryhmä numero 1 keskittyi asiakkaan tarpeisiin, ryhmä numero 2 keskittyi asiakkaan ongelmiin ja ryhmä numero 3 keskittyi tarinan pääjuoneen. Koska toisessa istunnossa oli vähemmän osallistujia, muodostettiin vain kaksi työryhmää (teemoiksi valittiin asiakkaan tarpeet ja asiakkaan ongelmat). Kun molemmat ryhmät olivat vastanneet kysymyksiinsä, vetäjä pyysi heitä keskustelemaan asiakkaan olosuhteista (joka on kolmas teema opetusmuistiossa). Tämän jälkeen kaikkien ryhmien vastaukset esiteltiin kaikille osanottajille ja kirjoitettiin fläppitaululle. Lopuksi käytiin yleistä keskustelua, jossa vastattiin viimeisiin opetusmuistion kysymyksiin.

# GUIDE

# PROJEKTI

GUIDE -projektin toteutti MetropolisNet verkostoineen. Verkosto koostuu organisaatioista, jotka toimivat kaupunkiseuduilla sosiaalisen osallistamisen, työllisyydenhoidon ja kaupunki-kehityksen parissa.

MetropolisNet EEIG

[www.metropolisnet.eu](http://www.metropolisnet.eu)

Yhteystiedot Suomessa

Työllisyydenhoidon palveluyksikkö  
Tampereen kaupunki  
Hammareninkatu 8 B  
33100 Tampere, Finland

fax: +358 40806 3435

[www.typpa.fi](http://www.typpa.fi)

Yksikön johtaja

Mika Itänen

[mika.itanen@tampere.fi](mailto:mika.itanen@tampere.fi)

Yhteyshenkilö

Ene Härkönen

[ene.harkonen@tampere.fi](mailto:ene.harkonen@tampere.fi)

*Hanke on rahoitettu Euroopan komission tuella. Tästä julkaisusta vastaa ainoastaan sen laatija, eikä komissio ole vastuussa siihen sisältyvien tietojen mahdollisesta käytöstä.*