



Ihan paras palvelukohtaaminen!

Mistä on kyse

Propellipööt huomasi yhdessä kumppanijärjestönsä, Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen (Kakspy) LovMe-hankkeen kanssa tarpeen tuoda näkyviin kokemuseräistä, mielenterveystoipumiseen liittyvää tietoa uudenlaisten visualistointien avulla.

Tarpeesta syntyi kolmen ideapajan sarja, joissa kerättiin elementtejä joiden avulla piirrettiin yhdessä toipumiskartta, luotiin kuva parhaasta mielenterveyspalveluiden palvelukokemuksesta sekä rakennettiin yhdessä elämänhallinnan huokuva torni.

Tämä ohje on parhaan palvelukohtaamisen kuvaamiselle.

Kenelle

Kenelle tahansa tahansa porukalle, joka pohtii miten tuoda kokemuseräistä tietoa näkyviin helposti levitettävään muotoon.

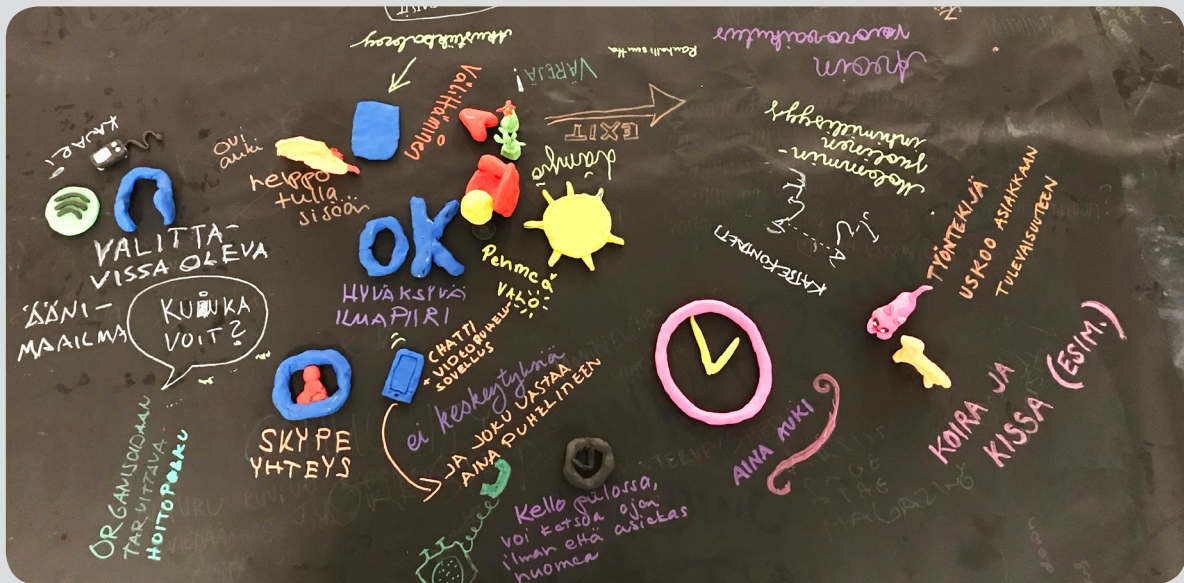
Fakta

🕒 3 h 👥 n. 10

Lopputulos: kootusti parhaan palvelukohtaamisen elementit, joiden pohjalta voit peilata omaa toimintaasi

Mitä tarvitset

- Työpajasuunnitelma
- Liitutaulukangasta tai vahakangasta, joka suojaa pöydän
- Muovailuvahaa
- Kahvittelutarpeet
- Oikeat osallistujat (eli kokemusasiantuntijat!)
- Kaksi fasilitaattoria, joista toinen vetää harjoituksia ja toinen kirjaa (mikäli mahdollista, ota mukaan yksi visuaalinen fasilitaattori! Näin saat suoraan visuaalista lisämateriaalia pajan aikana.)



Näin sen teet

Etukäteisvalmistelut:

- kirjaa fläppipaperille työpajan ohjelma ja aseta se kaikkien osallistujien näkyviin.
- Järjestä tila siten, että kaikki osallistujat mahtuvat yhden, yhteisen, pöydän ympärille. Peitä yhteinen pöytä liitutaulukankaalla tai vahakankaalla.
- **Toivota ihmiset tervetulleeksi** yhteisen pöydän äärelle, käy läpi työpajan ohjelma ja kerro, mitä työpajasta tulee tulemaan ulos.

Lämmittely. Käytä lämmittelyyn tehtävää, jonka avulla ajatus muovailuvahalla työskentelemisestä tulee tutuksi. Voit käyttää esimerkiksi seuraavaa lämmittelyharjoitusta.

- Ohjeista osallistujat ottamaan käsiin muovailuvahaa ja muovailemaan asia, jonka kukin työpajaan mukanaan tuo. Korosta, ettemme pyri visuaalisesti mahdollisimman taitavaan tuotokseen vaan käytämme muovailuvahaa kommunikointivälineenä. Lopputuotos saa siis näyttää ihan miltä tahansa – se on hyvä joka tapauksessa! Anna tämän jälkeen jokaiselle osallistujalle puheenvuoro, jonka aikana he esittelevät muovaamansa asian sekä sen avulla jotain haluamaansa omasta itsestään.

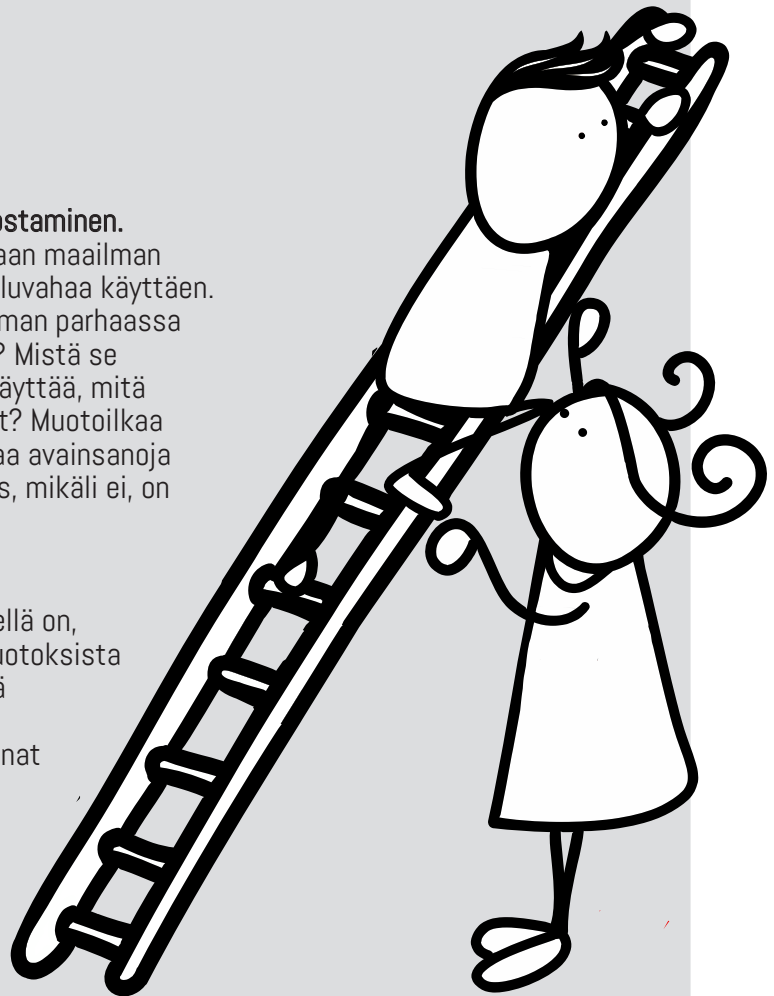
Sellaisten elementtien koostaminen joita parhaassa palvelukohtaamisessa ei ole läsnä.

Ollaan yhteisen pöydän äärellä. Jaa jokaiselle liimalappuja ja kyniä.

- Ensin tehdään **yksilötyö**:
 - Ohjeista osallistujat yksilötyöhön: Mieti, mitä kaikkea mielestäsi parhaassa mahdollisessa palvelukohtaamisessa ei ole. Kirjaa asiat ylös: 1 asia / liimalappu.
- Seuraavaksi **työskennellään pareissa**:
 - Ohjeista osallistujat parityöhön: Jaa parille ajatuksesi. Pohtikaa yhdessä, minkälaisia asioita kirjasitte kukin ylös. Löydätkö yhdessä lisää? Mikäli löydätte, kirjatkaa vielä ne liimalappuille.
- **Purku.** Jokainen pari käy viemässä liimalaput yhteiselle seinälle tai valkotaululle ja lukee lapuilla olevat asiat ääneen. Tue pareja asioiden ryhmittelyssä. Käy vielä lopuksi ääneen läpi yhteenvetona se, minkälaisia asioita taululla näkyy.

Näin sen teet

- Muista tauottaa!
- **Parhaan palvelukohtaamisen elementtien koostaminen.**
 - Palataan yhteisen pöydän äärelle. Muotoillaan maailman paras palvelukohtaaminen pöydälle muoviluvahaa käyttäen. Ohjeista osallistujat esim. näin: Olet maailman parhaassa palvelukohtaamisessa. Missä se tapahtuu? Mistä se alkaa? Mitä kaikkea siinä on? Miltä siellä näyttää, mitä ihmiset toisilleen sanovat? Mitä he tekevät? Muotoilkaa elementti kerrallaan – voitte myös kirjoittaa avainsanoja liinaan (mikäli käytössä on liitutaulukangas, mikäli ei, on avainsanat kirjattava liimalapuille).
- **Purku.** Käy läpi yhteinen kuvaus parhaasta palvelukohtaamisesta: minkälaisia asioita siellä on, entä mitä ei ole? Anna jokaisen sanoa vielä tuotoksista jotain. Jos purkukeskustelussa ilmentyy, että pöydälle pitäisi vielä lisätä jotain, lisää se ja varmista osallistujilta, että saithan oikeat sanat ylös. Ota vielä loppuun ripeähkö fiiliskierros.
- **Loppu.** Kertaa kertaalleen, mitä kaikkea on saatu tehtyä ja kiitä. Kerro, milloin ja miten luonnoksesta luodaan lopullinen visualisointi.



Jälkityöt

Tee kirjallinen ja kuvallinen kooste työpajasta ja lähetä ne eteenpäin visualisoinnista vastaavalle henkilölle.

Arviointi

Seuraa ja arvioi parhaan palvelukohtaamisen visualisoinnin avulla liikkeelle lähteviä asioita – käyttökertoja ja keskusteluja, joita se saa aikaan.

