

AIKUISSOSIAALITYÖTÄ NÄKYVÄKSI VISUALISOINILLA - Espoon aikuissosiaalityön esittelyvideon suunnitteluprosessi

Maria de Arruda
Camara
Kati Perttula
Sosiaalityön
käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Joulukuu 2017

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Sosiaalityön viestintä ei aina vastaa kansalaisten ja yhteistyökumppaneiden tiedontarpeisiin. Tutkimuksessa aloitettiin uuden sosiaalityön videon suunnitteluprosessi ja tuotettiin materiaalia uuteen esittelyvideon. Tutkimuksessa hyödynnettiin viestinnän ja aikuissosiaalityön tutkimusta ja käsitteitä. Käytäntötutkimuksen lähtökohta oli Espoon kaupungin aikuissosiaalityön jo olemassa oleva esittelyvideo, johon ei olla oltu tyytyväisiä ja sen katsojamäärä on ollut alhainen.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoitus oli saada aikaan Espoon aikuissosiaalityön videosta asiakaslähtöinen ja sellainen, että se sisältää keskeiset aikuissosiaalityön elementit tiivistetyssä muodossa. Tutkimus on osa sosiaalityön viestinnän kehittämistä.

Tutkimuskysymykset:

Millaisia näkemyksiä asiakkailta ja ammattilaisilla on aikuissosiaalityön tehtävistä?

Mitkä ovat aikuissosiaalityön ydinviestit asiakkaille? Miten ne tulisi esittää?

AINEISTO JA ANALYYSI

Tiedonhankinnassa käytettiin luovasti erilaisia menetelmiä, kuten learning cafe:a, asiakkaille järjestettyä pop-up kahvilaa, ryhmien havainnointia ja kuvakäsikirjoittamista. Tutkimusmetodi on hermeneuttis-fenomenologinen, jossa on käytetty narratiivista analyysiä.

Tarinallisuus oli keskeinen käsite; vanhasta tarinasta kuljettiin kohti uutta aikuissosiaalityön tarinaa. Tutkimusaineistosta rakennettiin kolme erilaista tarinaa. Näiden kautta työyhteisö sai myös käytännön ohjeita uuden aikuissosiaalityön videon tekemiseksi.

TULOKSET

Aikuissosiaalityön tärkeimmiksi tehtäviksi muodostui avun antaminen sosiaalisten ongelmien hallintaan, tuki ihmisen elämän eri vaiheissa, tuki asumisen asioissa, osallisuuden tukeminen, tieto erilaisista palveluista sekä tuki toimeentuloon ja raha-asioihin liittyen. Asiakkailta korostui erityisesti konkreettisen tiedon tarve. Tärkeänä pidettiin myös esimerkiksi jalkautumista, suunnitelmallista sosiaalityötä ja yksinäisyyden ehkäisemistä/poistamista. Tukea tulisi tarjota myös ennaltaehkäisevästi ennen kuin ongelmat kärjistyvät.

Analysin kautta rakentui kolme uudenlaista aikuissosiaalityön tarinaa: 1) Etsitään yhdessä ratkaisuja, 2) Kuka tahansa meistä ja 3) Espoonsossu.fi. Käytimme käsikirjoitusten tekemisessä hyödyksi Storyboard that- työkalua.

Asiakkaiden ja asiantuntijoiden kohtaamisten pohjalta muokattuja tarinoita voi hyödyntää videon tuotantoprosessissa. Näissä ehdotuksissa aikuissosiaalityön tärkeimmät tehtävät kuin myös toiveet siitä, minkälaisia elementtejä uuden videon tulisi sisältää sulautuvat yhteen.

Etsitään yhdessä ratkaisuja -käsikirjoituksessa tavoitteena on kertoa, millaisiin ongelmiin aikuissosiaalityöstä voisi olla apua. Toinen oleellinen viesti tässä tarinassa on, että ratkaisut ongelmiin etsitään asiakkaan kanssa yhdessä; asioita ei sanella ylhäältä alaspäin. Kuvakäsikirjoituksen pohjalla ovat ikään kuin aikuissosiaalityössä paikannetut yleiset ongelmat ja niihin saatavilla olevat täysi-ikäisille tarjotut ilmaiset palvelut. Tässä käsikirjoituksessa katsojalle halutaan jättää muistijälki tunteisiin vetoamalla ja tiiviillä, mutta intensiivisellä viestillä.

Kuka tahansa meistä -käsikirjoituksen pääviesti on se, että kuka tahansa meistä voi olla joskus tilanteessa, missä olisi syytä kääntyä aikuissosiaalityön puoleen. Video haluaa poistaa häpeän leimaa. Empiriasta on tulkittavissa, että aikuissosiaalityön asiakas voi näyttää keneltä tahansa. Stereotyyppia tukka pystyssä olevasta laitapuolen kulkijasta ei tulisi vahvistaa videoviestinnän keinoin. Asiakkuudessa ovat tavalliset ihmiset ja asiakkuus aikuissosiaalityössä ei näy päällepäin.

Kolmas käsikirjoitus *Espoonsossu.fi* etenee kohti positiivisempaa viestintää ja siinä korostuu myös informatiivisuuden vaatimus. Käsikirjoituksessa halutaan lähteä liikkeelle asiakkaan omasta aktiivisesta roolista-ajatus aikuissosiaalityön asiakkaasta aktiivisena toimijana on videon taustalla. Videolla voi olla aikuissosiaalityön asiaa esittelemässä esimerkiksi jokin sympaattinen ja hauska hahmo. Ehdotettiin, että aikuissosiaalityöllä voisi olla oma opastava piirroshahmonsa. Käsikirjoituksen mukaan oivasta palvelusta voisi esimerkiksi vinkata kaverille ja "laittaa sanaa kiertämään".

Tutkimusprosessin kautta häpeän käsite nousi keskeiseksi aikuissosiaalityötä määrittäväksi asiaksi. Uudessa videossa olisi tärkeää purkaa aikuissosiaalityöhön liitettyä häpeän leimaa.

HUOM. Liite

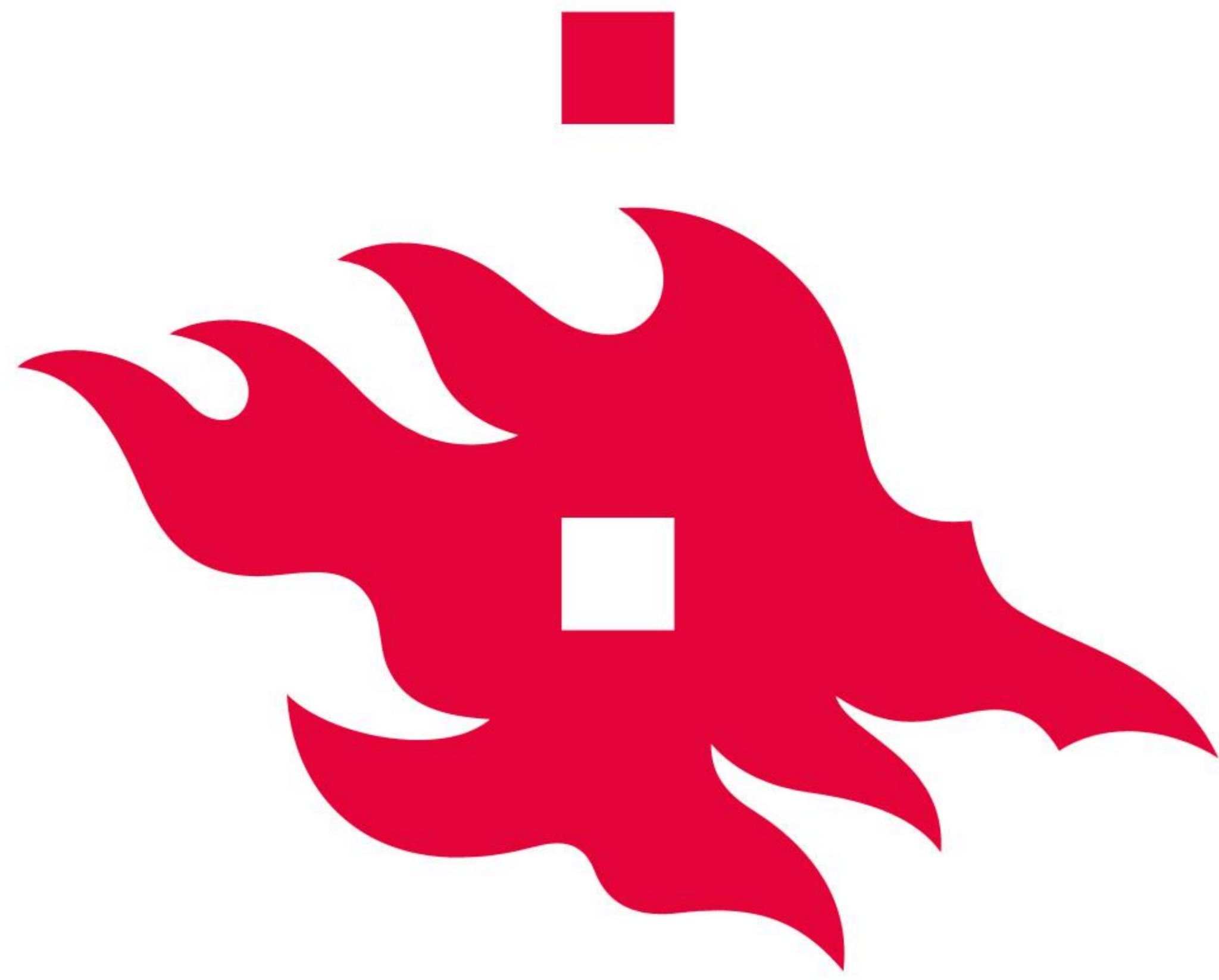
IDEAT KEHITTÄMISEEN

Asiakkaille oli suunnitteluprosessissa mahdollisuus tuottaa vastapuhetta, joka on omalta osaltaan määrittelemässä tulevaisuuden aikuissosiaalityötä ja kenties edesauttamassa luomaan uutta positiivisempaa kuvaa sosiaaliasemalla tapahtuvasta asiakastyöstä. Keskeiseksi asiaksi nousi aikuissosiaalityön asiakkuuteen liitetyn häpeän leima ja sen poistamisen problematiikka. Uudessa videossa olisi todella tärkeää säilyttää arvostava, kunnioittava ja positiivinen sävy aikuissosiaalityöstä, koska häpeä saattaa estää ihmisiä hakemasta apua tarpeeksi ajoissa ja siten ongelmat ehtivät monimutkaistua ja muuttua pitkäkestoisiksi.

Toimeentulotuen Kela-siirron jälkeen aikuissosiaalityötä on alettu suunnitella valtakunnallisesti. Videokäsikirjoitustyö on yksi tapa ja keino määrittellä uudelleen aikuissosiaalityön tulevaisuuden suuntaa ja uusia tehtäviä. Kerättyä yhteisöllistä tietoa kannattaa yleisemminkin hyödyntää aikuissosiaalityön kohtaamisissa. Analyysi valottaa niitä asioita aikuissosiaalityössä, mitä on hyvä painottaa ja myös sitä, millaisesta viestinnästä ei pidetä. Kerättyä tietoa voidaan halutessa hyödyntää laajemmin esimerkiksi asiakasviestinnässä ja brändin hallinnassa. Viestintätyöt olisi myös hyvä nivoa strategisesti jatkumoon, jossa kaikki viestintä ja sisällöntuotanto tukevat toisiaan; esimerkiksi videoviestintä internetviestintää ja toisinpäin.

Kehittelemämme storyboardit ovat konkreettinen työkalu ja väline työyhteisön viestien välittämiseen. Toimeksiantajan mukaan projekti tulee jatkumaan niiden pohjalta. Valmiita ideoita voi kehitellä eteenpäin, niitä voi tyrmätä, yhdistellä toisiinsa tai jatkojalostaa.

Uusi esittelyvideo voi olla parhaimmillaan luomassa uudenlaista aikuissosiaalityön imagoa ja sitä kautta parantaa asiakkaan ja työntekijän kommunikaatiota ja poistaa väärinkäsityksiä, joita aikuissosiaalityöhön liittyy. Kuka tahansa meistä voi tarvita apua ja silloin on hyvä etsiä yhdessä ratkaisuja ja vierailta vaikka Espoon-sossu.fi sivustolla, etsimässä itseään koskettavaa tietoa.



AIKUISSOSIAALITYÖTÄ NÄKYVÄKSI VISUALISOINNILLA - Espoon aikuissosiaalityön esittelyvideon suunnitteluprosessi (LIITE)

Storyboard 1 - Etsitään Yhdessä Ratkaisuja!



Musiikki hiljaista / dramaattista.
Surullinen katse (asiakas 1). Teksti tulee kuvan jälkeen.



(Asiakas 2)



(Asiakas 3) Voi olla myös yksi asiakas, jolla kaikki haasteet.



Ongelmat tulevat ilmi lähinnä pienillä eleillä ja ilmeillä.



Positiivinen musiikki.
Lopussa asiakkaat yhdessä esim. ulkona "voimassa hyvin" "jotakin on tapahtunut".



Storyboard 2 - Kuka Tahansa Meistä

- Näyttelijöinä erilaisia persoonallisia ihmisiä (eri ikäisiä, eri yhteiskuntaluokista..)
- Taustamusiikki: voi olla koskettava tai heti lähtää positiivisesti
- Perustuu vaikuttaviin ja samaistuttaviin persooneihin (miehellään harrastaneita näyttelijöitä)
- Viimeisin ihmiskuvan jälkeen hypätään suoraan sloganiin "Kuka tahansa meistä".
- Voidaan lisätä mukaan myös palvelua selittävä lyhyt teksti

Versio 1 (ensin nimi, sitten kuvaa henkilöstä)



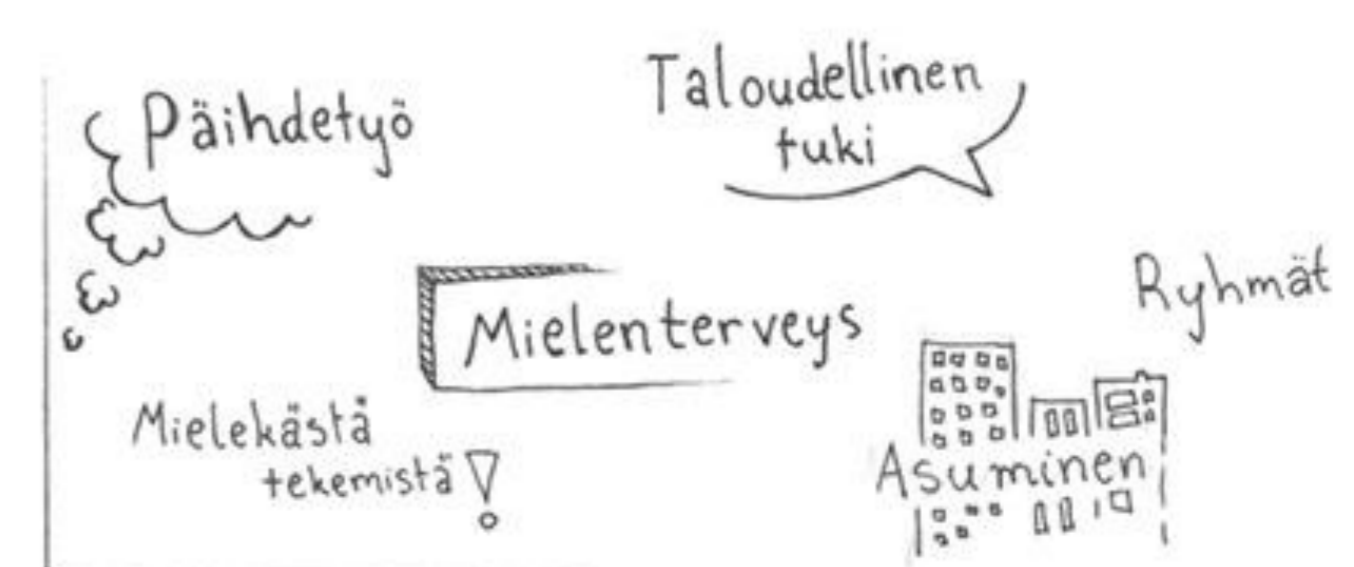
Versio 2 (Henkilöt sanovat itse nimensä)



STORYBOARD 3 Espoonsossu.fi



2) (Palvelut informatiivisesti)



3) "Otetaan koppi sun asioista"

