

Jukka Riikonen

Ennakointidialogit verkostotyössä

Sosiaalialan työntekijöiden näkemyksiä ennakointidialogeihin

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi Yamk

Hyvinvointi ja toimintakyky

Opinnäytetyö

19.02.2014

Tekijä(t) Otsikko	Jukka Riikonen Ennakointialogit verkostotyössä
Sivumäärä Aika	72 sivua + 2 liitettä 17.2.2014
Tutkinto	Sosionomi Yamk
Koulutusohjelma	Hyvinvointi- ja toimintakyky
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Opinnäytteen tehtävänä on tuottaa tietoa mistä tekijöistä koostuvat dialogiset ja voimaannuttavat ennakointialogikokoukset.</p> <p>Opinnäytetyö on laadullinen ja metodologialtaan teorialähtöistä sisällönanalyysia hyödyntävä. Opinnäytteessä selvitettiin ryhmähaastattelulla ja lomakekyselyllä sosiaalialan työntekijöiden käsityksiä dialogisista ja voimaannuttavista ennakointialogeista, sekä tekijöitä jotka vaikuttavat ennakointialogien käyttöönottoon. Opinnäytteessä haastateltiin kolmea lastensuojelun työyksikkö tiedon kokoamiseksi. Saatuja tuloksia tarkasteltiin voimaantumisen ja dialogisuuden teorioihin. Analyysirunko muodostettiin dialogisuuden ja voimaantumisen tekijöistä ja teemoista. Opinnäytteen aineistosta poimittiin asiat, jotka kuuluivat analyysirunkoon, sekä ne asiat, jotka jäivät analyysirungon ulkopuolelle.</p> <p>Työntekijäryhmien käsityksen mukaan dialogisissa ennakointialogeissa korostuu kuulluksi tuleminen. Onnistuneessa ennakointialogissa syntyy suunnitelma ja tavoite. Lisäksi onnistuneet ennakointialogit luovat toiveikasta ja voimaannuttavaa ilmapiiriä. Ennakointialogipalaverien onnistumista edesauttavat menetelmään perehtyneet ja osaavat verkostokonsultit. Ennakointialogi –menetelmän käyttöönottoa edesauttaa informaatio palaveri -menetelmästä. Tietoa tulisi olla saatavilla mm.: Mihin ennakointialogeja käytetään, mistä niitä tilataan, kuka voi palavereja tilata ja keitä henkilöitä verkostokonsultit ovat. Ennakointialogien käyttöä edistäisi yksinkertainen tapa järjestää palaveri ja verkostopalavereista vastaavan yhteyshenkilön olemassaolo. Sosiaalityöntekijöillä nähtiin olevan keskeinen rooli ennakointialogi –palaverien tilaamisessa. Sosiaalityöntekijöillä on paras kokonaiskäsitys asiakkaiden tilanteesta ja näin paras mahdollisuus arvioida menetelmän käyttöä eri asiakkuuksissa. Ennakointialogi –palaverien käyttöä aktivoi johdon kiinnostus, ja kun menetelmä hyväksytään yleisesti verkostotyön käytännöksi.</p>	
Avainsanat	Dialogisuus, voimaantuminen, ennakointialogi, verkostotyö

Author Title	Jukka Riikonen Anticipation Dialogues in Network Activity
Number of Pages Date	72 pages + 2 appendices Spring 2014
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer First name Last name, Title (for example: Principal Lecturer)
<p>The purpose of this study was to produce information which elements dialogic and empowering anticipation dialogue meetings consisted of. The thesis was qualitative and a theoretical analysis of the content was used as a study method. In the thesis the opinion of personnel's dialogical and empowering anticipation dialogues in the social field was examined by group interviews and questionnaires. Another goal was to find out which factors had an impact on starting to use anticipation dialogues.</p> <p>In the thesis three child welfare work units were interviewed to gather information. The gained results were studied and compared to the theories of empowerment and dialogue. The body of the analyses was formed on the basis of the elements and themes of empowerment and dialogue. The matters that were part of the body of the analyses were collected from the material of the thesis as well as the matters left aside the body of the analyses. According to the opinion of the three work units the feeling of being heard was highlighted.</p> <p>A plan and a goal were generated in a successful anticipation dialogue. Furthermore, successful anticipation dialogues created a promising and an empowering atmosphere. Well-oriented and professional network consultants supported anticipation dialogue meetings so that they could become a success. Information about meeting methods supported the introducing of anticipation dialogue. Information on for example the following issues should be easily available: For what are anticipation dialogues used, where they can be ordered from, by whom they can be ordered and who are the network consultants. A simple way of arranging a meeting and an existing contact person could contribute to the use of anticipation dialogue. It appeared that social workers had a central role in ordering an anticipating dialogue meeting.</p> <p>Social workers have the best overall picture of the clients' situation and therefore the best chance to evaluate the use of anticipation dialogue in client relationships. The use of anticipation dialogues is activated by the interest of the management and being widely accepted as a method of networking.</p>	
Keywords	dialogic, empowerment, anticipation dialogue, network

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Verkostotyö ja moniammatillisuus	3
2.1	Verkostotyö	3
2.2	Moniammatillisuus	5
2.3	Moniammatillisen verkostotyön tarve ja haasteita	6
2.4	Moniammatillinen verkostotyö Hämeenlinnan organisaatorakenteessa	9
3	Ennakointidialogien tausta-ajattelun lähtökohdat ja intervention oikeus	11
3.1	Ennakointidialogit moniammatillisen yhteistyön muotona	14
3.2	Valtakunnallista tutkimustietoa ennakointidialoista	20
4	Opinnäytteen taustateoriat	24
4.1	Voimaantuminen	24
4.1.1	Voimaantumisen osatekijät	26
4.1.2	Päämäärien osatekijät	27
4.1.3	Kyky- ja kontekstiuskomukset	28
4.1.4	Emootiot	29
4.1.5	Esimerkki voimaannuttavasta tilanteesta	30
4.2	Dialogisuus	32
4.2.1	Dialoginen kuunteleminen ja puhuminen auttamistyössä	33
4.2.2	Dialoginen kohtaaminen auttamistyössä	35
4.2.3	Kunnioitus auttamistyössä	36
4.2.4	Esimerkki dialogista	37
5	Tutkimuskysymys	39
6	Menetelmälliset ratkaisut	41
6.1	Osallistujat ja kohderyhmä	41
6.2	Aineiston hankinta	41
6.3	Ryhmähaastattelun järjestelyt ja haastattelukysymykset	44
7	Teemahaastattelun avulla tuotettu sisällön analyysi	46
8	Tulokset	49
8.1	Kyselylomakkeiden tulokset ennakointidialogin onnistumisen tekijöistä	49
8.1.1	Verkostokonsultin ammattitaito	49

8.1.2	Moniäänisyys	50
8.1.3	Päämäärien kategoria	50
8.1.4	Asianosaisten läsnäolo	51
8.1.5	Ennakkotiedot kokouksesta	52
8.1.6	Lapsen huomioiminen kokouksessa	52
8.1.7	Kriittiset tekijät epäonnistuneessa ennakointidialogissa	53
8.2	Ryhmähaastattelujen tulokset dialogisesta ennakointidialogista	54
8.2.1	Kuunteleminen ja puhuminen dialogisessa ennakointidialogissa	54
8.2.2	Kohtaaminen dialogisessa ennakointidialogeissa	57
8.2.3	Kunnioitus dialogisessa ennakointidialogeissa	58
8.3	Ryhmähaastatteluiden tulokset voimaannuttavasta ennakointidialogista	58
8.3.1	Päämäärien osatekijät voimaannuttavassa ennakointidialogissa	59
8.3.2	Konteksti- ja kykyuskomukset ennakointidialogissa	60
8.3.3	Emootiot voimaannuttavassa ennakointidialogissa	61
8.4	Haastattelujen tulokset liittyen ennakointidialogien käyttöönottoon	62
8.4.1	Informaatio ennakointidialogeista	62
8.4.2	Ennakointidialogien saatavuus ja toimivat käytännöt	63
8.4.3	Kokemus työtavasta	64
8.4.4	Sosiaalityöntekijöiden keskeinen rooli	64
8.4.5	Johdon tuki	65
8.4.6	Verkostokonsulttien ammattitaito	65
9	Johtopäätökset	66
10	Pohdinta	69
	Lähteet	72
	Liitteet	
	Liite 1. Info ja kirje	
	Liite 2. Kyselylomake	

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillinen verkostotyö on nähty tärkeänä osana työtä, eikä sen tekemistä ole tarvinnut paremmin perustella. Ammattiauttajat ovat voineet melko itsenäisesti määritellä moniammatillisen verkostotyön määrää ja laatuakin.

Uusi sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmän esitys tuottaa uutta näkökulmaa moniammatilliseen verkostotyöhön. Työryhmän ehdotuksessa korostuu se, että asiakkaalla on oikeus saada tarvitsemaansa palvelua. Työryhmä esittää, että asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä vahvistetaan yhteistyötä niin, että asiakkaan näkemys otetaan huomioon entistä enemmän. Lakiesityksen mukaan vuoropuhelulla ja dialogilla on jatkossa merkittävä asema suunniteltaessa asiakkaan kanssa hänelle tarpeelliset palvelut. Asiakassuunnitelmaan tulisi jatkossa kirjata tuen tarve, arvio palveluista ja tukitoimista. Lisäksi suunnitelmaan tulisi kirjata tavoitteet, yhteistyötahot ja seuranta. Lakiesityksen mukaan asiakkaan mielipidettä ja verkostoja ei voi tulevaisuudessa jättää huomiotta päätöksiä tehtäessä. Jos lakiesitys hyväksytään, on sillä vaikuttavuutta myös moniammatillisen verkostotyön toteuttamiseen.

Moniammatillinen verkostotyö koetaan hyödylliseksi, jopa välttämättömäksi toiminnaksi ammattiauttajien keskuudessa. Toiminnalle on muodostunut vakiintuneita käytäntöjä, osin suunnittelemattomastikin tai ilman johdon vaatimuksia.

Moniammatillista verkostotyötä tarvitaan, kun asiakkaan tilannetta on ratkomassa useita työntekijöitä palvelujärjestelmän eri sektoreilta ja ammattiryhmistä. Työtä on tehty keskeisesti kuuntelemalla asiantuntijoita ja ammattilaisia. Tällaisissa ”perinteisissä” moniammatillisissa kokouksissa on ollut mahdollista, että palvelun saajan mielipide tai jonkun muun paikallaolijan ajatus on jäänyt huomioimatta. Tilanne on ollut mahdollista esimerkiksi silloin, kun moniammatillisella kokoontumisella ei ole ollut tiedossa sen rakennetta ja kuka vastaa palaverin tasapuolisesta puheenvuorojen jakamisesta. On kokoonnuttu, mutta kokouksilla ei ole ollut keskustelun ohjaajaa, asioiden kirjaajaa ja tiedossa olevaa suunnitelmaa palaverin etenemisestä. Tällaisia ”perinteisiä” moniammatillisia verkostokokouksia on pääosin johdettu asiantuntijakeskeisesti. Joskus on kokoonnuttu käsittelemään palvelun saajan tilannetta ilman palvelun saajan läsnäoloa ja myös tällä tavoin palvelun saajan näkemys asiaan on jäänyt kuulematta.

Moniammatillinen työ on haasteellista yksittäisen ammattilaisen näkökulmasta, esimerkiksi kun ratkaisut ovat ristiriidassa muiden ammattilaisten näkemysten kanssa. Joskus

myös lainsäädäntö asettaa rajoituksia moniammatilliseen työhön. On mahdollista, että ammattilaisilla on poikkeavia käsityksiä palvelun saajan tilanteesta tai avun tarpeesta. Kenenkä näkemys on tällaisessa tapauksessa merkittävin, miten ratkaisuihin edetään ja kuka on pätevin ratkaisija? Eri työyhteisöillä ja organisaatioilla on myös erilaisia toimintatapoja. Kukin ammattilainen pyrkii ratkomaan tilannetta omasta ammatillisesta viitekehyksestään käsin. Tällöin eri ammattilaisilla on erilaisia asioita ratkottavana ja varsinaista ”yhteistä” ongelmaa ei ole löydettävissä.

Sosiaali- ja terveysalalla on ollut sektorijakoinen, asiantuntija- ja ongelmakeskeinen työtapana. Tämä järjestelmä on tuottanut hyvinvointia noin satavuotisen historiansa aikana tehdasmaisella palveluiden tuotantonäkökulmalla. Tällaisessa rakenteessa on ollut haasteellista toteuttaa moniammatillista yhteistyötä. Haasteet eivät ole liittyneet pelkästään resursseihin, yhteisen näkemyksen löytämiseen tai lainsäädäntöön. Näiden lisäksi haasteena on ollut myös, että kuinka saada palvelun saajan omat verkostot aktivoitua mukaan yhteistoimintaan?

Sosiaali- ja terveysalan moniammatillisen verkostotyön käytäntöihin kohdistuu kehittämistarpeita. Kehittämistarpeet liittyvät tarpeisiin siirtyä ongelma- ja asiantuntijakeskeisyydestä voimavarasuuntautuneeseen ja dialogiseen moniammatilliseen työtapaan. Moniammatillinen työ edellyttää tulevaisuudessa, että palvelun saaja ja hänen läheisverkostonsa otetaan entistä enemmän yhteistoimintaan mukaan. Mielestäni, esimerkiksi palvelun saajan asioiden käsittely ilman hänen läsnäoloaan tai suostumustaan, vain perustellusta syystä, tai poikkeustilanteissa. Tällä tavalla palvelun saajan ja hänen omien verkostojen aktivoituminen ja kuulluksi tuleminen mahdollistuu paremmin.

Ennakointidialogit ovat Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen Stakesin kehittämä dialoginen verkostotyömenetelmä. Työmenetelmä on tarkoitettu vaativiin asiakastilanteisiin ja käytettäväksi silloin, kun asiakkaiden ongelmat edellyttävät asioimista usean palvelun piirissä. Lisäksi yhteistyö eri toimijoiden välillä on monimutkaistunut. Työmenetelmän periaatteena on verkostomaisuus, voimavarakeskeisyys, dialogisuus ja tulevaisuuteen suuntautuminen. Ennakointidialogit on yksi yritys järjestää moniammatillinen yhteistyö palvelun saajan kanssa dialogisemmalla tavalla kuin ”perinteiset” moniammatilliset kokoontumiset. Ennakointidialogeissa kokouksen etenemisestä vastaavat verkostokonsultit, jotka ovat koulutettuja tähän kokousmenetelmään. Hämeenlinnassa ennakointidialogeja on ollut saatavilla 2000 –luvun alusta lähtien. Aikai-

sempien selvitysten mukaan ennakointidialogeissa on hyvä mahdollisuus kuulla toisien palaveriin osallistujien ajatuksia ja kertoa omia ajatuksiaan käsiteltävästä asiasta.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Hämeenlinnan lastensuojelun työntekijöiden näkemyksiä siitä, mistä koostuvat voimaannuttavat ja dialogiset ennakointidialogit? Opinnäytteessä selvitetään lisäksi Hämeenlinnan lastensuojelun työntekijöiden näkemyksiä siitä, mitkä tekijät edistävät ennakointidialogien käyttöä lastensuojelun moniammatillisessa työssä ja minkälaiset ennakointidialogit ovat hyödyllisiä työntekijöiden näkökulmasta. Millä tavoin ennakointidialogeja tulisi jatkossa kehittää?

Näiden asioiden selvittämiseksi hankittiin laadullinen aineisto. Aineisto koottiin kolmen Hämeenlinnan kaupungin lastensuojelun työyhteisön ryhmähaastatteluista, jotka pidettiin touko-kesäkuussa 2013. Tiedonantajina olivat seuraavat työyhteisöt: Hämeenlinnan Perhekeskus, Pollentien nuorisokoti ja keskustan moottoritien itäisen puolen/ydin Hämeen avoimuuden sosiaalityöntekijät.

2 Verkostotyö ja moniammatillisuus

2.1 Verkostotyö

Verkostotyöstä on tullut sosiaalialalla merkittävä ja monissa yhteyksissä ilmenevä tekijä. Verkostokäsitteen käyttö näkyy nykyisin esimerkiksi talouden, politiikan, hallinnon sekä johtamisen alueilla. Maailmaa selitetään avautuvaksi meille verkostomaisena, ja voidaan sanoa, että verkostosta on tullut yksi yhteiskunnan avainkäsite. Verkosto ohjaa ihmisiä kiinnittämään huomiota yhteyksien ja suhteiden muodostamaan kenttään, sen sijasta että tarkastelisimme yksittäisiä tai muista irrallaan olevia seikkoja (Eriksson 2009, 8-9.)

Verkostotyön juuret ymmärretään ulottuvan ajallisesti 1800 –luvun loppupuolelle, jolloin sosiaaliantropologit kiinnostuivat tutkimaan alkuperäiskansojen heimon jäsenten keskinäisiä vuorovaikutussuhteita. Kiinnostusta herätti heimojen tapa suhtautua yhteisöjensä keskuudessa syntyneisiin ongelmatilanteisiin. Mikäli jokin asia aiheutti yhteisössä ongelman, niin se nähtiin koko yhteisöä koskevana asiana. Paitsi ongelman näkeminen yhteisenä asiana, niin myös sen ratkaisu tapahtui koko heimon kanssa yhteisesti. Pop-pamiehet selvittelivät ensin tarkkaan tilannetta. Selvittelyn jälkeen he haastattelivat jokaista ja kutsuivat lopulta koko heimon koolle ongelman ratkaisemiseksi. Yhteen ko-

koontumisen, yhteisen keskustelun ja siitä syntyneen ymmärryksen kautta tilanne saatiin takaisin normalisoitua (Naapila 1992, 7.)

Suomessa alettiin puhua verkostotyöstä psykososiaalisena auttamistyön muotona -80 luvulla. Psykososiaalinen työ on ihmisten kanssa tehtävää työtä, jossa työskentelyn kohteena on sekä asiakkaan sisäinen (psykkinen) että ulkoinen (esimerkiksi sosiaalinen) todellisuus. Psykososiaalinen työ huomioi ihmisten psykkiniset tekijät ja sosiaalisen ympäristön, sekä niihin liittyvät vuorovaikutussuhteet. Verkostotyössä huomioidaan asiakkaan sosiaaliset verkostot ja työntekijäverkostot. Työmuoto alkoi kehittyä, kun ammatillinen työ laajentui ja erikoistuminen lisääntyi. (Arnkil & Seikkula 2005, 7-9.)

Ihmisen sosiaaliset verkostot muodostuvat sukulaisuussuhteista, ystävyysuhteista ja muista ihmissuhteista (Esimerkiksi koulun, työpaikan, harrastusten välityksellä muodostuneet ihmissuhteet sekä suhteet viranomaisiin). Olennaista on ihmisen oma käsitys siitä, ketä hänen verkostoonsa kuuluu. Verkosto on sosiaalisten suhteiden systeemi, jossa ihmiset toimivat ja toteuttavat suunnitelmiaan ja toiset valvovat niitä epävirallisesti. Verkoston toimivuutta kuvaa vuorovaikutuksen laatu ja määrä. Psykososiaalisessa verkostotyössä ymmärretään asiakkaan sosiaalisen verkoston muodostavat ne henkilöt, jotka työskentelevät asiakkaan pulmien kanssa ja ne, jotka ovat tuoneet hänet ammattiavun piiriin. Verkostossa voi olla työntekijöitä ja yksityishenkilöitä, jotka eivät välttämättä tunne toisiaan (Forsberg & Wallmark 1998, 10; Seikkula 1994, 27.)

Verkostot voidaan jakaa primaari- ja sekundaariverkostoihin. Primääriverkosto muodostuu perheestä, sukulaisista, ystäväistä ja naapureista. Kriiseissä heihin turvaututaan ja he antavat tukea. Sekundaariverkoston kuuluvat ammatillaiset. Ammatillisapua tarvitaan silloin, kun primaariverkostolla ei ole kykyä auttaa (Klefsbeck ja Ogden 1995, 85.)

Sosiaalisella verkostotyöllä tarkoitetaan sosiaalityössä käytettävää verkostot huomioivaa toimintatapaa. Tällaisen verkostotyön alussa työntekijä keskustelelee asiakkaan kanssa. Keskustelussa selvitetään, keitä asiakkaan verkostoon kuuluu ja ketkä voivat olla apuna ongelman ratkaisemisessa. Näin työntekijä saa kuvan asiakkaan verkostosta. Seuraavaksi kokoonnutaan asiaan liittyvien muiden työntekijöiden ja läheisverkoston kanssa. Kokouksessa pyrkimyksenä on saada uusia näkökulmia tilanteeseen ja löytää siten ratkaisuja. Työntekijä määrittelee yhdessä asiakkaan kanssa keitä kutsutaan verkostokokoukseen. On olennaista saada mukaan verkostokokoukseen kaikki, jotka liittyvät ongelmaan työnsä tai läheissuhteensa kautta. Pelkästään yhteisellä ko-

koontumisella on selkeyttävä vaikutus. Ratkaisut ongelmaan voivat syntyä yhteisen ymmärryksen lisääntyessä. Verkostotyö antaa mahdollisuuden koota eri työntekijöiden käyttämien työmenetelmien merkitykset yhteen, jolloin ne saavat yhdessä yhteisen merkityksen (Seikkula 1994, 55-64, 173.)

2.2 Moniammatillisuus

Moniammatillisuudella on viitattu monenlaisiin yhteistyöilmiöihin yleisluontoisesti ja arkikielessä eri ammattiryhmät olettavat kaikkien tietävän mitä käsitteellä tarkoitetaan, vaikka käsitteellä voidaan viitata erilaisiin yhteistyön muotoihin. Moniammatillisuus käsitettä on käytetty vakiintuneesti 1990 –luvulta lähtien. Käsitettä käytetään, kun kuvataan työskentelytapaa tai työmenetelmää. Moniammatillisuus voi olla myös kehittämiskohde, tavoite tai yleinen kehys, jossa työtä tehdään (Isoherranen 2005, 13.)

Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan ammattikuntien välistä yhteistyötä, joka toteutuu organisaatioiden sisällä tai eri organisaatioiden välillä (Pärnä 2012, 49.) Määritelmiä moniammatillisuudesta löytyy useita. Kaarina Isoherranen (2005) määrittelee moniammatillisen yhteistyön olevan eri asiantuntijoiden yhteistyötä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaistilanne yhdistämällä ammattilaisten tiedot. Yhteistyössä muodostetaan tapauskohtainen yhteinen tavoite ja käsitys tarvittavista toimenpiteistä. Asioista keskustellaan yhteisesti sovituilla foorumeilla. Tarvittaessa asiakas tai omainen on keskusteluissa mukana (Isoherranen 2005, 14-16) Näin ymmärrettynä moniammatillista työtä voidaan tehdä työntekijöiden kesken, tai että asiakas on siinä mukana. Kun asiakas ei ole läsnä, määrittelevät asiantuntijat yhteisen tavoitteen.

Katariina Pärnä hahmottelee väitöskirjassaan moniammatillista yhteistyötä seuraavasti: Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa sitä, että erilaisen koulutuksen saaneiden, eri ammattinimikkeillä ja monenlaisista taustayhteisöistä tulevien työntekijöiden olisi kyettävä tekemään yhteistyötä mahdollisimman hyvin asiakkaan parhaaksi, tuomaan oman ammattinsa erityisosaamisen ja tieto yhteiseen käyttöön, sekä kohtaamaan joustavasti asiakkaat ja toisten ammattiryhmien edustajat (Pärnä 2012, 50)

Moniammatillinen yhteistyö on myös eri osapuolten välisiä yhteisiä prosesseja. Ne voivat olla vuorovaikutus-, arviointi- ja yhdessä tekemisen prosesseja, joissa arvostetaan eri osapuolten osaamista. Yhteistyö voi olla eri organisaatioiden rajat ylittävää tai työyhteisön sisällä tapahtuvaa yhteistyötä. Tämä tarkoittaa ammattiryhmien tietojen ja taitojen yhteensovittamista yhteisessä toiminnassa. Päätöksistä neuvotellaan ja sitou-

dutaan tavoitteelliseen yhteistoimintaan. Yhteiset tavoitteet ja yhteinen toiminta ovat keskeisiä asioita moniammatillisuudessa (Pärnä 2012, 48 - 50.)

2.3 Moniammatillisen verkostotyön tarve ja haasteita

Sosiaali- ja terveysalan erikoistunut palvelujärjestelmä toimii hyvin, kun se vastaa selväärajaisiin palvelutarpeisiin. Palvelun saajat saavat apua helposti yhteen ongelmaan. Nykyisinkin ihmiset kohtaavat moninaisia ongelmia ja tarvetta on monenlaiseen apuun. Tällaisessa tilanteessa palvelun saaja tarvitsee apua useampaan ongelmaan, hän joutuu asioimaan useamman ammattiauttajan luona ja on näin usean eri ammattiauttajan työn kohteena samanaikaisesti. Esimerkiksi palvelun tarvitsijaa on kohdannut työttömyys, toimeentulon puute, päihdeongelma ja lapsen koulun käyntiin liittyvät ongelmat. Hyvin toimivassa tilanteessa ammattiauttajat tietävät mitä tekevät, kehin ovat yhteydessä, kun on tarve täydentää ammatillista osaamista. Joissain tapauksissa auttajatahot toimivat asiakkaiden kanssa tietämättä toisista auttajatahojen toimista. Seurauksena voi olla päällekkäistä työtä ja kustannustehottomuutta. Salassapitovelvollisuudet voivat olla yksi este yhteistyölle epätietoisuudelle. Yhteistyön esteeksi voi muodostua myös tilanteet, joissa työntekijä pyrkii siirtämään vastuuta toiselle. Toimimaton moniammatillinen työ voi olla epätietoisuutta siitä, kenellä on vastuu. Seurauksena voi olla jatkuvia verkostokokouksia ja avunhakijoiden tilanteen ajautumista umpikujaan (Arnkil & Seikkula 2005, 9.)

Palvelujärjestelmän niukkenevat resurssit voivat aiheuttaa ongelmia palvelujen saatavuuteen. Taloudelliset paineet lisäävät painetta höylätä sosiaalialan resursseja ja palvelujen karsimista. Jos sosiaalialan resursseja karsitaan, tarkoittaa se, että yhä pienempi määrä ammattilaisia hoitaa tulevaisuudessa isompaa määrää asiakkaita. Myös itse palvelujärjestelmän organisaatio voi aiheuttaa pulmia palvelun tarvitsijoille. Moniportaisessa palvelujärjestelmässä eri ammattikunnat ovat erikoistuneet työnjaon mukaan kapeisiin erityisosaamista vaativiin tehtäviin. Palvelujärjestelmä tuottaa yhä erikoistuneempia palveluja. Erikoistuminen on johtanut organisaatioiden antamien palvelujen hajanaisuuteen ja porrastukseen. Palvelujen hajanaisuus ja kokonaisuudet ovat olleet palvelujen saajalle ongelmallisia, koska tarvitsemaansa palvelua on ollut vaikea löytää tai täyttää kriteerejä päästäkseen palvelujen piiriin. Kun tarvitsemaansa palvelua ei ole ollut saatavilla, tilanne on mahdollisesti pitkittynyt. Palvelun saajan näkökulmasta olisi parempi, mitä aikaisemmassa vaiheessa saa apua tilanteeseensa ja riittävän vaittomasti (Kokko 2006, 17.)

Moniammatilliseen verkostotyön tilanteisiin liittyy haasteita niin ammattilaisen, kuin palvelun saajan näkökulmasta. Yksi ”perinteinen” tapa työskennellä on ollut eritellä, mitkä ovat palvelun saajan ongelmat ja yritys muuttaa palvelun saajaa tai hänen toimintaansa. Moniammatillisessa tilanteessa on mahdollista, että tällaista tehdään monella auttajataholla. Palvelunsaajaan kohdistuu siten eri suunnista muutospyrkimyksiä ja kukin erikoistunut auttajataho koettaa oman perustehtävänsä puitteissa muuttaa asiakasta (Arnkil & Seikkula 2005, 8,17.)

Ammattiauttajat voivat olla tottuneempia määrittelemään miten asiat ovat, kuin kuuntelemaan, mitä palvelunsaaja on kokenut. Hyvä moniammatillinen verkostokokous ei ole sitä, että asiakas kutsutaan tilanteeseen, jossa asiantuntijat määrittelevät kuinka asiat ovat ja mitä toimenpiteitä tulisi tehdä. Tällaisesta tilanteesta kokemuksena saattaa olla, että palvelun saaja poistuu vähemmän voimissaan kuin tullessaan kokoukseen. Tilanteessa ei ole kohdattu ihmistä hänen tilanteessaan. Asiakaslähtöinen yhteistyö tarkoittaa kokonaisvaltaista ja vastavuoroista työtettä, jossa ihminen kohdataan yksilönä ja persoonana asiakkuuden sijaan. Työntekijäverkostojen ja palvelun saajan verkostojen kohtaamisista on hyviä kokemuksia silloin, kun toimintatapaa on muutettu kohtaavammaksi ja dialogisemmaksi (Kokko R-L 2006; 18, 162 - 166.)

Sosiaali- ja terveysalalla on paljon epäselviä tilanteita siitä, kenelle asia kuuluu, kuka ottaa koordinoivavastuun? Ammattiauttajilla ei ole välttämättä tietoa siitä, mitä toinen auttajataho on asiakkaan kanssa suunnitellut. On mahdollista, että auttajat tekevät päällekkäistä työtä ja palvelun saajalle on tehty esimerkiksi useampia suunnitelmia eri auttajatahojen toimesta. On ollut myös mahdollista, että moniammatillisessa työssä on syntynyt kierre toinen toisiaan seuraavista palavereista. Palaverien määrästä huolimatta, asiat eivät ole edenneetkään positiiviseen suuntaan. Autettavan näkökulmasta tilanne voi vaikuttaa pompottelulta. Joskus käy niin, että asiakkaita määritellään väärin perustein ja ammattiauttajien toimet eivät sovi palvelun saajan elämäntilanteeseen. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan lisää selkeyttä ja koordinoitua.

Useissa tilanteissa moniammatillisia verkostokokouksia järjestetään pohtimatta sitä, kuinka ne kannattaisi toteuttaa. Tästä syystä ne ovat joskus turhauttavia kokemuksia. Monenkeskinen yhteistyö on yksilökeskusteluja monimutkaisempaa, mutta silti oletetaan moniammatillisen kohtaamisen sujuvan itsestään. Jaakko Seikkula ja Tom Arnkil (2005) kuvaavat moniammatillisten verkostokokousten problematiikkaa neljästä näkökulmasta:

1) Moniammatillisessa verkostotyössä ei ole aina määritelty tehtäväjakoja. Ammattilaiset pyrkivät kohtaamistilanteissa määrittelemään ja kommunikoimaan keskinäisiä suhteita. Kommunikoimissaan keskustelijat asemoivat itseään suhteessa toisiinsa. Ammattilaisten haasteena on samanaikaisesti tietää omasta erityisalasta yhä enemmän ja samalla pystyä jakamaan tietoa sellaisten kanssa, jotka toimivat eri ammateissa. Työntekijät määrittelevät omia ja toisen asemaa suhteessa asiakastapaukseen, sekä arvioivat kuka on pätevin määrittelemään asiakkaan tilannetta ja ongelmia. (Arnkil & Seikkula 2005, 29 – 39.) Esimerkkinä moniammatillinen verkostokokous, jossa kohtaavat lastenkodin ohjaaja, koulukuraattori, opettaja ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Ammattilaiset ovat kokoontuneet keskustelemaan yhteisen asiakkaan koulunkäynnin vaikeuksista. Kukin ammattilainen tuo oman erikoisosaamisensa kautta tietoa tilanteeseen vaikuttavista tekijöistä. Psykiatrinen sairaanhoitaja ja koulukuraattori voivat esimerkiksi painottaa tilanteessa, että lapsen arjessa, vapaa-aikana ja lastenkodissa pitää lapsella olla selkeämpi päivärytmi ja enemmän yksilöllistä aikaa aikuisen kanssa. Tällä tavoin levottomuus oppimistilanteissa rauhoittuu. Lastenkodin työntekijäresurssit ovat kaksi työntekijää vuorossa ja levottomia lapsia on kahdeksan lastenkodissa. Yksilöityä aikaa ja tekemistä aikuisen kanssa on kyseisellä työntekijäresurssilla vaikea lisätä. Lastenkodin ohjaajan näkemyksenä saattaa olla, että koulussa tulisi olla yksilöllisempää opetusta oppilaalle. Ammattilaisten näkemykset tilanteen korjaamiseksi ovat ristiriitaiset. Psykiatrisella sairaanhoitajalla, opettajalla, koulukuraattorilla ja lastenkodin ohjaajalla on määritellyt asemat omassa työyksikössään. Mutta kun he kohtaavat moniammatillisessa verkostokokouksessa kunkin asemaa ei ole määritelty, vaan asemat ja suhteet on neuvoteltava. Tällaisten keskinäisten suhteiden määrittely voi tapahtua asiakasasiaa käsiteltäessä, vaikkakaan suhteiden määrittelyä ei asiana erikseen nimettäisikään.

2) Moniammatillisissa verkostokokouksissa saatetaan yrittää määritellä yhteistä ongelmaa. Yhteistä ongelmaa ei voi määritellä, koska sitä ei ole. Asianosaisten ongelmat voivat kytkeytyä toisiinsa, mutta kullakin toimijalla on oma perustehtävänsä ja sen toteuttamiseen liittyvät pulmat ratkottavana. (Arnkil & Seikkula 2005, 29 – 39.)

Edellisen esimerkkitapauksen psykiatrinen sairaanhoitaja, opettaja, koulukuraattori ja lastenkodin ohjaaja ratkovat tilannetta oman perustehtävän näkökulmasta. Opettaja pyrkii ratkaisemaan pulmaa vaikkapa oppimistilanteiden rauhallisuuden näkökulmasta ja lastenkodin ohjaaja lastenkodin levollisuuden/kodinomaisuuden näkökulmasta. Opettajan ongelma lapsen tilanteeseen liittyen ei ole sama kuin lastenkodin ohjaajan. Kullakin ammattilaisella on omat perustehtävänsä liittyvät asiat ratkaistavana, eivätkä ne ole vaihdettavissa keskenään. Lastenkodin ohjaajan on ratkaistava lastenkodin lasten

yksilöllinen ohjaus lastenkodissa ja opettajan on ratkaistava oppimistilanteiden rauhallisuus koulussa. Näin Opettajan ongelma perheen tilanteeseen liittyen ei ole sama kuin lastenkodin ohjaajan. Tällä logiikalla ongelmia on yhtä monta kuin on toimijoitakin.

3) Monitoimijaisissa kokoontumisissa auttajatahot tunnustelevat sitoutumista yhteiseen toimintaan, ja itse kukin pyrkii samalla säätelemään omaa kuormitustaan. Sitoutumista myös vältellään. Yhteinen asiakas on helposti ei-kenenkään-asiakas, jos työskentelyvastuu ei jää selkeästi kenellekään. Moniammatilliset palaverit voivat päättyä yhteisymmärrykseen siitä, että palvelun saaja on yhteinen, mutta seurauksena on väliinpuutoaminen. Omakohtaisen sitoutumisen sääntely on tärkeää psykososiaalisessa työssä, jossa sitoutuminen toimintaan merkitsee itsensä asettamista alttiiksi määrälliselle ja henkiselle kuormitukselle (Arnkil & Seikkula 2005, 29 – 39.) Edellä esillä olleessa esimerkissä kukin ammattilainen saattaa pyrkiä välttämään ”lisätehtäviä” oman työn kokonaiskuormituksen lisääntymisen pelossa. Jos esimerkiksi lastenkodin ohjaaja painottaisi työtään iltavuorossa antamalla enemmän yksilöllisempää aikaa yhdelle lapselle, lisääisi toimenpide mahdollisesti muiden lasten levottomuutta lastenkodissa. Tällä tavoin työ kävisi kokonaisuutena raskaammaksi työntekijälle. Yhden lapsen tilanne parani, mutta kokonaisuutena yhdelle lapselle lisääjän ja huomioiminen lisääkin työpainetta ohjaajan työn näkökulmasta.

4) Vuorovaikutuskuviot, joiden kanssa ammattilaiset ovat asiakastyönsä kautta tekemisissä, pyrkivät toistumaan myös ammattilaisten välissä; silloinkin, kun asiakkaat eivät ole läsnä. Tässä tarkastelussa keskeiseksi oletukseksi nousee isomorfia, rakenneyhtälisyys. Tämä tarkoittaa oletusta, että keskenään vuorovaikutuksessa olevat systeemit alkavat tuottaa yhteistä rakennetta ja samankaltaistuvat. Ihmisillä on kyky samastua toisiin ja tuntee toisten tunteita. Isomorfisten ilmiöissä on kysymys samaistumisprosessista, jossa on keskeistä tunteiden tarttuminen (Arnkil & Seikkula 2005, 29 – 39.) Esimerkiksi moniammatillinen verkosto ja perhe, jossa keskeistä on tunteiden tarttuminen. Samastuminen on keskeistä keskinäisen ymmärryksen kannalta. Eli kun ihmisellä on kyky tuntee, miltä toisesta tuntuu, häntä ymmärretään hyvin. Toisen ihmisen ilo ja kauhu tarttuu. Esimerkiksi monikin ymmärtää tunteen hammaslääkäri ja pelkotilat.

2.4 Moniammatillinen verkostotyö Hämeenlinnan organisaatorakenteessa

Hämeenlinnassa moniammatillinen työntekijäverkosto voi koostua ammattilaisista, jotka työskentelevät eri ammateissa ja eri työyksiköissä. Tällainen työntekijäverkosto voidaan koota esimerkiksi käsiteltävän asian mukaan ja kokoonpano voi usein myös vaih-

della. Moniammatillinen tiimi eroaa moniammatillisesta verkostosta siten, että tiimin jäsenet ovat samasta organisaatioyksiköstä.

Moniammatillinen työ nähdään tärkeänä osana Hämeenlinnan uudessa organisaatiomallissa. Sosiaali- ja terveysalan ammattiauttajien työnjakoja muutettiin, kun siirryttiin tilaaja-tuottajamalliin kaupungin organisaatorakenteessa vuonna 2010. Uudessa mallissa korostetaan moniammatillista työtä. Kuntalaisten ja palvelun saajan kannalta on olennaisinta saada tarvitsemansa apu ja palvelu.

Tilaaja-tuottaja –malli tarkoittaa sitä, että palvelun tilaajan ja tuottajan tehtävät on erotettu toisistaan. Tilaaja vastaa palvelujen järjestämisestä päättämällä, mitä palveluja kuntalaisille tarjotaan ja mistä tarvittavat palvelut hankitaan, esimerkiksi kaupungin omalta palvelutuotannolta tai yksityiseltä palveluntarjoajilta. Tilaajan vastuulle on myös määritelty palvelu- ja asiakasohjaus. Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilla kerrotaan, että tilaajatiimien moniammatillista osaamista käytetään laajasti ja monipuolisesti yli lautakuntarajojen.

Tilaajatiimejä johtavat tilaajohtajat ja tiimit ovat seuraavat:

- Lapset, nuoret ja elämänlaatutiimi
- Terveiden ja toimintakyvyn edistäminen sekä ikäihmiset –tiimi
- Yhdyskunta- sekä ympäristö- ja rakennusvalvontapalvelut –tiimi

Palveluntuotannosta vastaa kaupungin oman organisaation tuottamista palveluista budjetin ja palvelusopimuksen mukaisesti.



Kuvio 1. Hämeenlinnan organisaatiokaavio (www.hameenlinna.fi/organisaatiokaavio)

Moniammatillinen työ edellyttää toimivaa ja suunniteltua järjestelmää, jossa ammattilaiset tietävät keihin ovat yhteydessä, kun tarvitaan lisää asiantuntemusta. Tällöin moniammatillinen kokonaisuus muodostuu toisiaan täydentävistä osista. Parhaimmillaan toimiessaan palvelun saajat saavat asiantuntevaa apua ammattilaisilta (Arnkil & Seikkula 2005, 7- 9.)

3 Ennakointidialogien tausta-ajattelun lähtökohdat ja intervention oikeus

Moniammatillisessa verkostoyhteistyössä asiakas- ja työntekijäverkostot verkostoituvat eri kokoonpanoilla ja erilaisilla orientaatioilla. Verkostokokouksia organisoitaessa on merkityksellistä kuinka ne järjestetään ja minkälaisella työskentelyorientaatiolla ollaan liikkeellä. Työ edellyttää auttajatahojen ja palvelun saajan hyvää kohtaamista, kun käsitellään palvelun saajan elämän tärkeitä kysymyksiä

Psykososiaalisessa työssä voidaan erottaa ainakin kolmea erilaista työorientaatiota: Asiantuntijakeskeinen orientaatio, asiakaskeskeinen orientaatio ja dialoginen orientaatio. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa asiantuntija määrittää ja tulkitsee yksilön ja ryhmän toimintaa. Asiantuntija käyttää myös valtaa ongelmien määrittelyyn. Asiakaskeskeisessä orientaatiossa asiakas nähdään oman elämän asiantuntijana. Tässä orientaatiossa asiakkaan tarpeet korostuvat vuorovaikutuksessa ja työntekijä toimii neutraalina auttajana ja vastavuoroinen kommunikaatio on vähäistä. Dialogisessa orientaatiossa vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla, pyritään moniäänisyyteen ja dialogisissa suhteissa. Moniammatillisen verkostoyhteistyön kontekstissa eri orientaatiot viittaavat kolmeen eri tavoin painottuvaan työmuotoon: Asiantuntijakeskeisiin moniammatillisiin työryhmiin, asiakkaita osallistaviin yhteistyökokouksiin ja monitoimijaiseen dialogiseen verkostotyöhön (Mönkkönen 2002, 63.) Tässä raportissa keskitytään dialogiseen verkostotyöhön.

Asiantuntijakeskeisen palvelukulttuurin rinnalle on kehittynyt dialogisen orientaation verkostotyökäytäntöjä. Dialogisessa työmuodossa auttajatohot ja asiakas verkostoinen voivat kohdata toisiaan. Keskeinen ajatus dialogisissa verkostokäytännöissä on siihen osallistujien tasavertainen kohtaaminen ja vuoropuhelu. Dialoginen verkostotyö tarkoittaa sellaista tilannetta, jossa asiakkaan tilanteen ratkointaan kutsutaan mukaan myös asiakkaan lähiverkostoa (Arnkil & Seikkula 2005, 57.)

Dialogisia verkostokäytäntöjä ja työskentelymenetelmiä voidaan hahmottaa Palmuke – projektissa (Palvelurakenteen muutos –projekti Hämeenlinnassa 1996 - 2000) kehitetyille työntekijän huolen astetta kuvaavalle huolen vyöhykkeistölle (kuvio 2).

Huolen vyöhykkeistö auttaa työntekijää jäsentämään asiakasta koskevan huolensa astetta, omien auttamismahdollisuuksiensa riittävyyttä sekä lisävoimavarojen tarvetta. On huomioitava, että vyöhykkeistöllä ei määritellä asiakasta tai hänen ongelmiansa astetta.

Huolen vyöhykkeistön lähtökohtana on idea huolen subjektiivisuudesta. Ammattiauttaja kokee asiakkaan tilanteen omasta auttamisnäkökulmastaan käsin. Eri ammattilaisten huolten aste voi vaihdella samankin asiakkaan kohdalla. Tämän selitys on, että huoli perustuu työskentelysuhteeseen ja sen toimivuuteen. Huoli kasvaa, kun työntekijä kokee omien auttamiskeinojensa vähenevän. Tällöin auttajataho voi kokea että tarvitaan muiden ammattilaisten apua. Kun auttajatahon auttamiskeinot loppuvat, tukea haetaan moniammatillisesta verkostosta. Työntekijän huoli on tässä yhteydessä työväline avun tarpeen tunnistamisessa. Kullakin auttajataholla on oma subjektiivinen näkökulmansa asiakkaaseen, ja kenelläkään auttajataholla ei ole välttämättä kokonaiskuvaa tilanteesta. Yhteiseen ongelmanmäärittelyyn ei siten pyritä. Kukin auttajataho pyrkii ratkaisemaan omaa pulmaansa ja löytää oman toimintansa mahdollisuudet. Myös muiden auttajatahojen toimia hahmotellaan (Eriksson E, Arnkil T, Rautava M, 2006, 7.)

EI HUOLTA	PIENI HUOLI		HUOLEN HARMAA VYÖHYKE		SUURI HUOLI	
1	2	3	4	5	6	7
Ei huolta lainkaan.	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin* lisäämisestä	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huolta paljon ja jatkuvasti: lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti	Huoli erittäin suuri: lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti

Ennakointidialogit I

- Alueneuvonpidot
- Teemaneeuvonpidot
- Suunnittelupalaveri

-Huolten ottaminen
puheeksi varhaisena dialogina

Ennakointidialogit II

- Tulevaisuuden mui-
telu –asiakaspalaverit
- Läheisneuvonpidot
- Verkstoterapia
- Avoimet dialogit

Kuvio 2. Dialogisia toimintatapoja ja menetelmiä huolen vyöhykkeistöllä

Vyöhykkeistö on jaettu neljään osaan sen mukaan minkälainen on työntekijän kokema huoli: 1) ei huolta –tilanne, 2) pieni huoli, 3) harmaa vyöhyke ja 4) suuri huoli.

Ei huolta –vyöhyke kuvaa tilannetta, jossa työntekijä kokee, että asiakkaan asiat ovat kunnossa. Pienen huolen alueella työntekijällä voi olla pientä huolta tai ihmettelyä tilanteesta, mutta työntekijä kokee voivansa auttaa. Harmaalla vyöhykkeellä työntekijä kokee, etteivät hänen auttamiskeinonsa riitä. Tilanteeseen tarvitaan lisää tukea tai kontrollia. Kontrollilla tarkoitetaan tässä yhteydessä pyrkimyksenä hallinnan lisäämiseen rajoittamalla jotakin epätoivottavaa. Suuren huolen alueella on kyse kriisitilanteesta, ja kyse nopeasta toiminnasta Työntekijän näkökulmasta epäselvin tilanne on harmaalla vyöhykkeellä. Työntekijällä voi olla paljon kysymyksiä: Miten toimia, mistä lisäapua ja onko tilanteessa muita auttajatahoja. Harmaalla vyöhykkeellä käynnistetään yhteistyö, pyritään selkiyttämään tilanne ja suunnitellaan lisää tukitoimia. Työntekijän näkökulmasta vyöhykkeistön idea on, että sen avulla voi arvioida työskentelysuhdetta asiakkaaseen ja millaiset mahdollisuudet on tukea asiakasta. Riittävätkö omat tukikeinot, vai tarvitaanko muita auttajatahoja mukaan? Näin vyöhykkeistöllä ei arvioida ongelmien laatua tai määrää, vaan auttajatahon omia toimintamahdollisuuksia (Eriksson E, Arnkil T, Rautava M, 2006, 7-9.) Huolen vyöhykkeistöllä tarvitaan erilaisia työmuotoja, kuten kuvioista 2 käy selville. Ennakointidialogit ovat soveltuneet pienen huolen alueella ja harmaalla vyöhykkeellä käytettäväksi.

Huolen vyöhykkeistöä on syytä tarkastella myös kriittisesti. Esimerkiksi tilanne, jossa työntekijä on huolissaan ja neuvoton omista toimintamahdollisuuksistaan auttaa asiakasta, mutta neuvottomuus johtuu työntekijän omasta osaamattomuudesta. Kun ammattilaisen huolet omista auttamismahdollisuuksista liittyvät ammattilaisen omaan osaamattomuuteen, on interventio asiakkaan näkökulmasta ja ammatillisesta näkökulmasta kyseenalaista.

Työntekijän subjektiiviset tunteet eivät välttämättä liity objektiivisiin tosiasioihin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän pelkkä tunne asiakkaan asioiden tilasta eivät pelkästään riitä puuttumisen oikeutukseen. Tunteen lisäksi tarvitaan faktaa, eli tosiasioita siitä, kuinka asiat tosiasiallisesti ovat. Ihmisten asioita tulee tarkastella myös objektiivisesti. Esimerkiksi, tunne siitä että lapsi on välittömässä vaarassa, on eri asia, kuin se, että lapsi on välittömässä vaarassa. Jotta työntekijä voi vaatia lisää voimavaroja ja kontrollia asiakkaan tilanteeseen pitää myös olla tosiasiallista tietoa asioiden olemassa olost. Pelkät huolet eivät välttämättä anna oikeutusta asioihin puuttumiseen. Faktat ja objektiivinen tieto asioiden olemassa olost liittyvät työntekijän oikeutettuun interventioon.

3.1 Ennakointidialogit moniammatillisen yhteistyön muotona

Ennakointidialogeilla tarkoitetaan verkoston yhteistyöpalavereja, jossa käytetään ennakointidialogi -menetelmää. Tällaisessa verkostotyössä on tavoitteena dialogin mahdollistaminen moniammatillisessa yhteistyössä. Ennakointidialogeja on kehitetty vastamaan vuoropuheluun ja koordinoimisiin tarpeisiin. Työmenetelmää on kehittänyt Terveystyön- ja hyvinvoinnin laitos yhteistyössä eri kuntien psykososiaalista työtä tekevien ammattilaisten kanssa 2000 –luvulta lähtien (Kokko & Koskimies 2007, 15.)

Ennakointidialogeja voidaan käyttää yksittäisen asiakasperheen tilanteisiin, joissa tavoitteena on yhdistää eri toimijoiden voimavaroja ja selkiyttää toimintaa. Ennakointidialogimenetelmällä järjestetään myös palavereja jotka liittyvät yhteistoiminnan tarpeisiin (alueneuvonpito, teemaneeuvonpito ja suunnittelupalaveri).

Yhteistyöpalaverissa, menetelmällä pyritään dialogin avulla löytämään uusia ajatuksia ja ratkaisuja tilanteeseen. Ennakointidialogipalaverissa kokouksen kulkua ohjaa verkostokonsultit, jotka ovat saaneet koulutuksen menetelmän käyttöön. Verkostokonsultit ovat asiakkaan tilanteesta ulkopuolisia, eivätkä liity asiakkaan ammattilais- tai läheisverkostoihin (Kokko & Koskimies 2007, 15-16.)

Ennakointidialogeja on hyödynnetty tilanteisiin, joihin liittyy useita toimijoita ja yhteistyöhön tarvitaan selkeyttä ja suunnitelmallisuutta. Asiakastyöhön kehitettyä ennakointidialogia (Tulevaisuuden muistelu -palaverimenetelmä) on käytetty pitkittyneissä tilanteissa, joissa asiakkaan asiaa on hoitamassa ammattilaisia, eikä tiedetä mitä kukin tekee tai ollaan tyytymättömiä toisen tekemiseen. Lisäksi tilanteeseen liittyy huolta, neuvottomuutta ja ammattilaisten yhteistyö on jumiutunut paikoilleen. Ennakointidialogeja on käytetty myös erilaisten elämän siirtymävaiheiden suunnittelussa, esimerkiksi kun nuori henkilö itsenäistyy omaan asuntoon. (Nieminen-Kurki 2006, 12-13.)

Ennakointidialogissa keskeistä on vuoropuhelu, kuuntelun ja puhumisen erottaminen. Tämä tarkoittaa vuoropuhelua, jossa kaikki saavat vuoron puhua ja kaikki tulevat kuuluisiksi. Verkostokonsultit ohjaavat osallistujia niin, että kukin puhuu vain omasta puolestaan ja omista toimintamahdollisuuksistaan. Menetelmässä suuntaudutaan tulevaisuuteen ja etsitään yhdessä ratkaisuja ja voimavaroja (Arnkil & Eriksson 2000, 161-162.)

Tämän keskustelurakenteen yksi tavoite on lieventää verkostokokouksissa joskus syntyviä negatiivisia vuorovaikutuskuvia. Tällaiset negatiiviset vuorovaikutuskuvat ilmenevät esimerkiksi työntekijöiden tai perheen keskinäisenä syyttelynä, tehtävien siirtämisenä toisille, kuuntelemattomuutena ja huonona sitoutumisena.

Ennakointidialogien tavoite on tuottaa toivoa, moniäänisyyttä, voimavarakeskeisyyttä ja tasavertaista vuoropuhelua. Pyrkimyksenä on saada perhe, läheiset ja työntekijät toimimaan yhteistyössä niin, että perhe saa tilanteeseensa tarvitsemansa avun. Palaverimenetelmässä on pyritty dialogiseen ja voimavarakeskeiseen tapaan toimia. Ennakointidialogi –kokoukseen kutsutaan mukaan keskeiset ammattiauttajatahot, palvelun saaja ja hänen läheisverkostonsa.

Ennakointidialogien vetäjiä nimitetään verkostokonsulteiksi. Verkostokonsultit ovat THL:n kouluttamia kuntien työntekijöitä (Kokko & Koskimies 2007.)

Konsulttipari huolehtii palaverin kulusta seuraavalla tavalla: Verkostokonsultit esittävät sarjan kysymyksiä palaveriin osallistujille. Kukin osallistuja pohtii vuorollaan ääneen esitettyjä kysymyksiä ja muut osallistujat kuuntelevat pohdintaa. Toisen puhetta ei saa keskeyttää tai kommentoida. Siten ennakointidialogit eivät ole tavallisia keskusteluja, vaan ne rakentuvat vuoropuhelusta ja vuorokuuntelusta. Jokainen puhuu omista toimintamahdollisuuksistaan ja omista huolistaan. Yhteistä ongelmaa ei määritellä, eikä toisten osapuolten toimintaa. Verkostokonsultit kirjaavat kaikkien puheet ”julkisesti luettavaksi” fläppitaululle. Lopuksi puheiden ja kirjausten perusteella tehdään yhteinen toimintasuunnitelma (Nieminen-Kurki 2006, 12 - 15.)

Ennakointidialogien keskeisin asiakastyössä käytetty menetelmä on Tulevaisuuden muistelu –asiakaspalaveri. Tulevaisuuden muistelu –asiakaspalaverit ovat vuoropuhelua asiakkaiden, heidän läheis- ja työntekijäverkostojen kesken. Tällaista palaveria ohjaa myös koulutetut verkostokonsultit. Tulevaisuuden muistelu –menetelmä on kehitetty lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelyyn. Menetelmää on käytetty myös muissa konteksteissa, esimerkiksi vanhustenhuollossa, opetustoimessa ja päihdetyössä. Tällaisen ennakointidialogin tilaajana on toiminut työntekijä, jolla on ollut huolta tilanteesta ja hän pyytää apua verkostolta oman huolensa vähentämiseksi. Ennen palaverin tilaamista työntekijä keskustelee ja sopii palaverin järjestämisestä asiakkaan kanssa. Työntekijä ja asiakas sopivat keitä perheenjäseniä, läheisiä, ystäviä ja tilanteeseen liittyviä työntekijöitä kutsutaan palaveriin mukaan (Kokko & Koskimies 2007, 16-17.)

Verkostokonsulttien perustehtävä on turvata dialogisuuden, puhumisen ja kuuntelemisen, ääneen ajattelun ja kuulluksi tuleminen mahdollisuus. Lisäksi konsultit vastaavat palaverin etenemisestä ja kirjauksista (Riikonen J. 2008, 9-10.)

Palaverissa konsultit ohjaavat palaveriin osallistujia eläytymään tulevaisuuteen (esimerkiksi ajattelemalla, että ajassa siirrytään vuosi eteenpäin) ja kysyvät ensin perheenjäseniltä vuorotellen kolme kysymyssarjaa:

1. Vuosi on kulunut ja asiat ovat hyvin perheesi tilanteen osalta. Miten ne ovat sinun kannaltasi ja mikä sinua erityisesti ilahduttaa?
2. Mitä sinä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi? Mistä ja keneltä sait tukea ja millaista tukea?
3. Mistä olit huolissasi silloin vuosi sitten? Mikä sai huolesi vähenemään?

Perheen jälkeen muilta osallistujilta kysytään kysymykset 2. ja 3. Lopuksi tehdään suunnitelma siitä kuka tekee mitäkin (Arnkil & Eriksson 2000, 161-163.) Suunnitelman toteutumista seurataan järjestetyn seurantapalaverin avulla

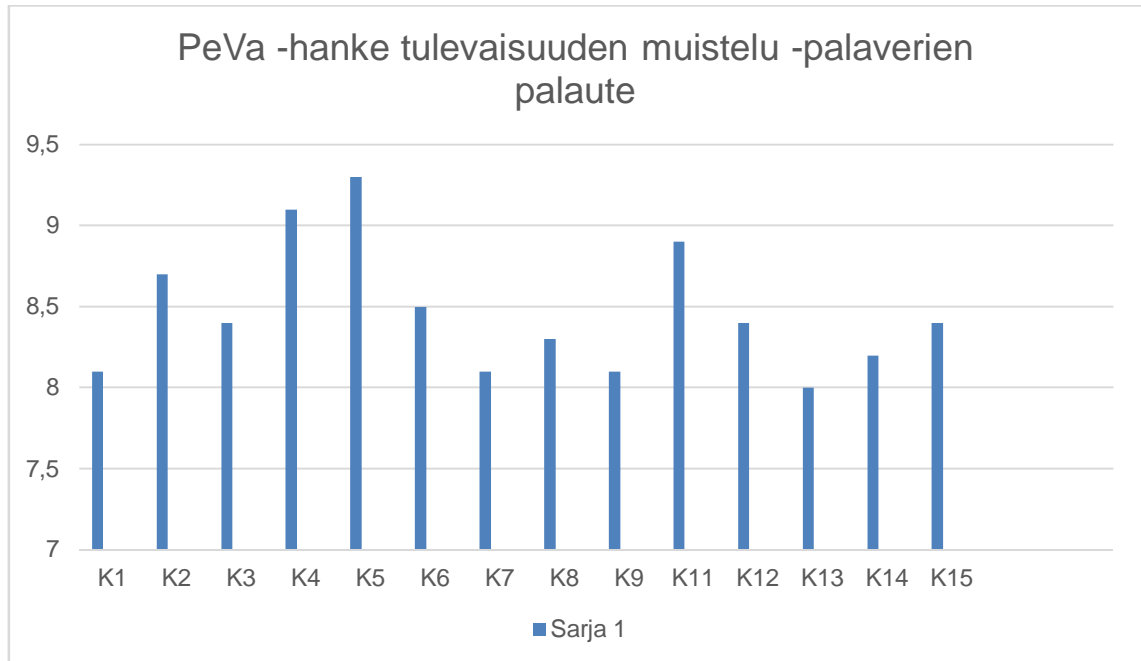
Seuraavaksi tarkastelen ennakointidialogeja Hämeenlinnassa. Hämeenlinnassa on ollut mahdollisuus järjestää ennakointidialogeja 2000 luvun alusta lähtien. Hämeenlinnan kaupunki kytkeytyi mukaan Stakesin johdolla organisoituun palvelurakenteen muutos ja henkilöstön kehittäminen projektiin -90 luvun lopussa (Palmuke –projekti). Palmukkeen tavoitteena oli kehittää voimavarakeskeisiä menetelmiä, verkostosuuntautunutta työtettä ja ylisektorista palvelurakenteita.

Palvelujen kehittäminen kohdistettiin sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä ehkäisevään työhön. Projektin jatkona Hämeenlinnaan koulutettiin verkostokonsultteja, joista muodostettiin verkostokonsulttipankki (Nieminen-Kurki T. 2006, 10.) Palmuke –projektin jälkeen Hämeenlinnaan on koulutettu verkostokonsultteja lisää ja toimintaa on pystytty jatkamaan näihin päiviin saakka. Tästä verkostokonsulttipankista on voinut tilata verkostokonsultteja ennakointidialogeihin asiakastilanteisiin ja viranomaisten suunnittelu-palavereihin yhteyshenkilön kautta.

Perheet Vahvemiksi hankkeessa vuosina 2004 - 2005 Hämeenlinnan ennakointidialogeista on kerätty osallistujia palautetta. Palautetieto on kerätty tulevaisuuden muistelu –asiakaspalavereista Stakesin lomakkeella (liitetiedosto 1). Palautelomakkeeseen vastasi 145 henkilöä, eli lähes kaikki ennakointidialogi –palavereihin osallistuneet henkilöt.

Palautelomakkeen kaikkien asteikkovastausten keskiarvo oli 8,5 (asteikko 1-10, 1=huonoin arvosana, 10=paras arvosana). Keskiarvo tulosta voidaan pitää varsin korkeana, koska asteikko alkaa perinteisestä kouluarvostelusta poiketen ykkösestä (ei nelosesta)

Korkeimmat arvioinnit palautekyselyssä saivat kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus kuulla muiden ajatuksia (ka 8,9). Ennakointidialogeihin osallistuneet henkilöt ovat arvioineet, että ko. palaverissa on hyvät mahdollisuudet esittää omia ajatuksia ja kuulla toisten ajatuksia käsiteltävästä asiasta.



Kuvio 3. Hämeenlinnan tulevaisuuden muistelut asiakaspalaverin palauteaineisto vuosilta 2004-2005.

N=145

Keskiarvo 8,5

K1	Kokemus palaverin hyödyllisyydestä	8,1
K2	Mahdollisuus kertoa omat ajatukset	8,7
K3	Omien huolenaiheiden kertominen	8,4
K4	Kokemus kuulluksi tulemisesta	9,1
K5	Mahdollisuus kuulla muiden näkemyksiä	9,3
K6	Uutta ymmärrystä muiden ajatuksista	8,5
K7	Omien ajatusten selkiytyminen	8,1
K8	Eri osallistujien osuuden selkiytyminen	8,3
K9	Eläytyminen hyvään tulevaisuuteen	8,1
K11	Otettiin omat ehdotukset huomioon	8,9
K12	Luottamus asioiden järjestymiseen	8,4
K13	Uusia toimintavaihtoehtoja	8,0

K14	Tukea omaan tilanteeseen	8.2
K15	Toiveikkuus tilaisuuden päättyessä	8.4

Palautteista saadun tiedon perusteella voidaan todeta, että ennakointialogipalaveri on ollut myönteinen kokemus niihin osallistuneille. Palautteiden perusteella voidaan pitää, että ennakointialogeissa on ollut hyvät mahdollisuudet tulla kuulluksi ja kuulla myös toisten osapuolien ajatuksia käsiteltävästä asiasta.

Hankkeen tulevaisuuden muistelut –palaverin kerätyissä avovastauksissa osallistujat olivat kokeneet palaverin voimaannuttavaksi dialogiseksi palaveritilanteeksi. Asiakkaiden kommentit vertailusta aiempiin muilla tavoilla toteutettuihin palavereihin kertoivat seuraavaa:

”Aiemmista palavereista olen yleensä lähtenyt itkien pois”.

”Sai selkiyttä omiin ajatuksiin.”

”Erittäin hyvä kokemus.”

”Tämä palaveri oli hyvin täsmällinen ja suunniteltu.”

”Jokainen sai oman vuoron puhua ja tuntui, että minua kuunneltiin.”

”Asioita käsiteltiin minun kannalta.”

”Perhe sai osallistua enemmän.”

(Nieminen-Kurki T. 2006, 32-33.)

Perheet Vahvemiksi –hankkeen aikana ennakointialogi –toimintaan oli palkattu työntekijä koordinoimaan työtä. Vuoden 2006 jälkeen Hämeenlinnassa ei ole ollut palkattua koordinaattoria. Myöskään palautetietoa ei ole ollut yleisesti saatavilla vuoden 2006 jälkeen Hämeenlinnassa.

Hämeenlinnassa ennakointialogi –palaverin on voinut järjestää kuka tahansa psykososiaalisen auttajatahon työntekijä. Esimerkiksi, kun asiakkaan kanssa työskentelevällä ammattilaisella on huoli omista toimintamahdollisuuksistaan auttaa asiakasta.

Palaverin tilaaja (auttajatahon työntekijä) on neuvotellut asiakkaan kanssa, keitä läheisiä ja ammattilaisia kutsutaan palaveriin. Palaverin tilaajatyöntekijä on ollut asiakkaan tilannetta hyvin tunteva lähityöntekijä. Usein lähityöntekijä ja asiakas ovat neuvotelleet palaverin tilaamisesta useampaankin kertaan, koska asiakkaan näkökulmasta ei ole aina helppoa kutsua samaan kokoukseen kaikkia auttajatahoja ja läheisiään.

Palaverin tilauksen apuna on käytetty tilauslomaketta, jossa määritellään tilauksen perustana oleva huoli, verkostoneuvonpidon tavoite ja keitä kutsutaan palaveriin. Täytetty

tilauslomake on toimitettu verkostokonsulttitoiminnasta vastaavalle yhteyshenkilölle. Yhteyshenkilö on välittänyt kaksi verkostokonsulttia palaveriin. Verkostokonsulteiksi on järjestetty henkilöt, jotka eivät ole liittyneet asiakkaan tilanteeseen. Jäljennös tilauslomakkeesta ja erillinen ennakoitdialogin luonnetta kuvaava kutsukirje on lähetetty kaikille, keitä kutsutaan mukaan paikalle.

Ennakointialogikokouksissa on menetelty pääsääntöisesti seuraavalla tavalla: Palaverin tilaaja on avannut palaverin kertomalla, miksi on kutsunut sen koolle. Alkuun on käyty esittelykierros keitä on mukana ja millä tavalla henkilöt liittyvät tilanteeseen. Verkostokonsultit ovat kertoneet omasta osuudestaan. Ulkopuoliset verkostokonsultit ovat organisoimassa keskustelua ja kirjaamassa asiat ylös, eivät ratkaisemassa asioita. Verkostokonsulteista toinen on toiminut haastattelijana ja toinen kirjaajana fläppipaperitaululle (Nieminen-Kurki T. 2006, 14)

Ennakointialogeissa asiakkaan kanssa on hyödynnetty tulevaisuuden –muistelut – tyyppistä kysymysten asettelua, joka alkaa siten, että toinen verkostokonsultti ohjaa osallistujia eläytymään tulevaisuuteen. Haastattelija aloittaa asiakkaan kanssa kysymällä seuraavan kysymyssarjan:

- 1) Vuosi on kulunut ja asiat ovat nyt hyvin. Miten ne ovat sinun kannaltasi? Mikä sinua erityisesti ilahduttaa?
- 2) Mitä sinä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi?
- 3) Mistä ja keneltä sait tukea ja millaista tukea?
- 4) Mistä olit huolissasi ”silloin vuosi sitten”? Mikä sai huolesi vähenemään?

Haastattelija on voinut tehdä myös lisäkysymyksiä, jos jotakin asiaa on pitänyt tarkentaa.

Auttajatahon viranomaisilta on vuorollaan kysytty kaksi kysymystä:

- 1) Kuten kuulit, asiakkaalla menee hyvin. Mitä teit hyvä vuoden tueksi-voitko olla tukemassa kuulemiasi asioita?
- 2) Olitko jostain huolissasi silloin vuosi sitten? Mikä sai huolesi vähenemään?

Kirjaajan tekemät muistiinpanot on käyty osallistujakohtaisesti läpi ja tarkistettu, että asiat ovat kirjattu oikein. Käydystä keskustelusta ja kirjauksista on useimmiten löytynyt ainekset suunnitelmalle, joka on tehty palaverin lopuksi. Työskentelysuunnitelmaan kootaan pääkohdat suunnitelmaan ja kuka vastaa mistäkin osa-alueesta. Palaverin lopussa on ollut mahdollisuus myös sopia seurantapalaverista. Ennakointialogin tilaaja ja työntekijä on huolehtinut neuvottelun muistion kirjoittamisesta ja toimittamisesta.

Hämeenlinnassa ennakoitdialogien järjestämiseen ja tilaamiseen on liittynyt monenlaisia haasteita, vaikkakin muun muassa edesmenneissä hankkeissa menetelmän käyttöä on pyritty edistämään (Perheet Vahvemiksi –hanke vuosina 2003 - 2005). Haasteina auttajatahojen näkökulmasta on ollut:

- Selkeyttä, mikä ennakoitdialogin idea on ja mitä hyötyä siitä on?
- Mihin tarkoitukseen menetelmää käytetään?
- Dialogisuuden ja voimaantumisen näkökohdat eri palaverimuodoissa?
- Tietoisuus siitä mistä ja miten palavereja voi tilata? Kuka voi tilata palavereja? Keitä henkilöitä ovat verkostokonsultit, mikä on verkostokonsulttien koulutus ja osaamisen alueet?
- Mitkä seikat vaikuttavat työntekijöiden valitsemaan moniammatillisen työn työskentelytapaan/metodiin? Työnantaja ei ole edellyttänyt työntekijöiltä ennakoitdialogien järjestämistä?

3.2 Valtakunnallista tutkimustietoa ennakoitdialogeista

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL entinen Stakes) on koonnut ennakoitdialogeista valtakunnallista palaute- ja seurantatietoa. Ennakoitdialogien palaveripalautetta on kerätty kyselylomakkeella 42 paikkakunnalla.. Kyselylomake on sisältänyt numeroarviointeja (1-10 asteikko) ja avovastauksia. THL on analysoinut tätä numeerista ja laadullista palautetietoa. Eri palaverimuotoja (dialogiset verkstopalaverit) koskevaa palautetta on antanut yhteensä 3 500 henkilöä vuosina 2003 - 2005. Osallistujat ovat arvioineet muun muassa palaverikokemuksia, hyötyä, kuulluksi tulemista, toisten kuulemista, toiveikkuutta ja suunnitelmien syntymistä. Tässä yhteydessä tarkastellaan tutkimustietoa tulevaisuuden muistelut asiakaspalaverin osalta.

Tulevaisuuden muistelu –asiakaspalaverista (vuosina 2004 - 2005) palautetta on saatu palaveriin osallistuneilta ammattilaisilta, asiakkaalta ja hänen lähiverkostolta, kaikkiaan 12 paikkakunnalta yhteensä 845 vastaajan vastaukset. Heistä aikuisasiakkaita 205, lapsia ja nuoria 72, perheen läheisiä 105 ja työntekijöitä 463 henkilöä.

Vuoden 2005 jälkeen kunnat ovat itse keränneet palautetiedot omiin tilastoihin. Vuosina 2004 - 2005 järjestettiin tulevaisuuden muistelu –asiakaspalavereja yhteensä 92 (Taulukko 1). Näissä palavereissa palautetta antoi yhteensä 845 henkilöä. Heistä aikuisasiakkaita oli 205, lapsia ja nuoria 72, perheen läheisiä 105 ja työntekijöitä 463 henkilöä.

Paikkakunta	2004	2005	Yhteensä
Espoo	2	6	8
Hämeenlinna	14	11	25
Kainuu	9	9	18
Kokkola	6	6	12
Kuopio	6	4	10
Nurmijärvi	7	3	10
Rovaniemi	0	9	9
Yhteensä	44	48	92

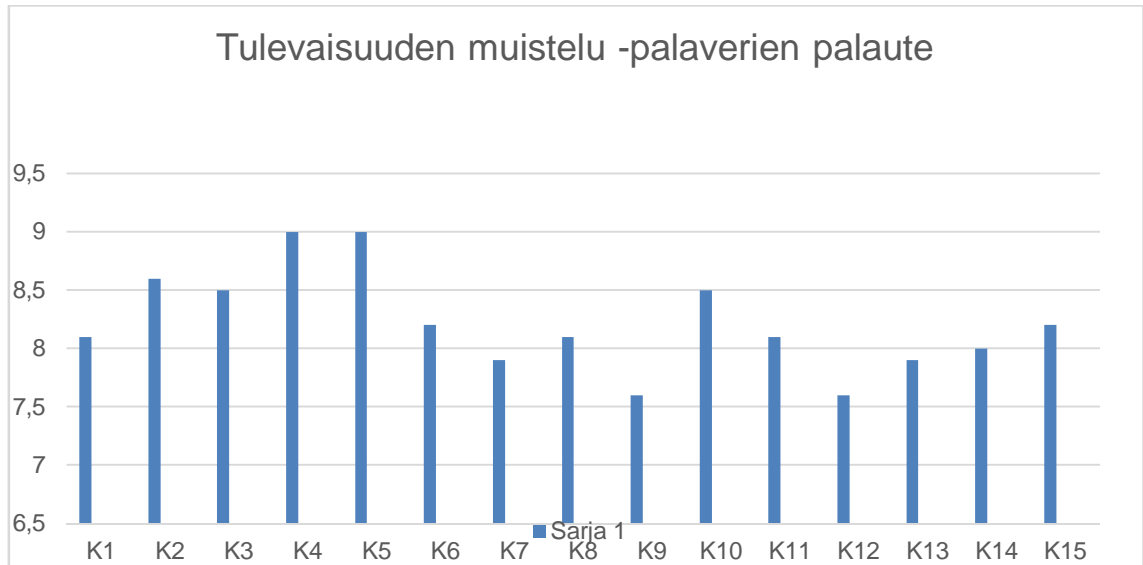
Taulukko 1. Vuosina 2004 - 2005 järjestetyt tulevaisuuden muistelut –asiakaspalaverit kunnittain (Kokko & Koskimies 2007, 27.)

Asiakaspalaverien palautteiden numeroarviointien kaikkien vastausten keskiarvo oli 8,2 (asteikko 1-10). Kaikkien vastausten keskiarvo palaverien hyödyllisyydestä oli 8,1. Työntekijät ja muut aikuiset kokivat palaverin hyödyllisemmäksi kuin lapset ja nuoret. Lasten ja nuorten arvio palaverin hyödyllisyydestä oli 6,5.

Tulevaisuuden muistelu –asiakaspalavereissa toteutuivat vastaajien mukaan erityisen hyvin kuulluksi tuleminen (ka 9,0), muiden ajatusten kuuleminen (ka 9,0), mahdollisuus kertoa omat ajatukset (ka 8,6), sekä huolenaiheet (ka 8,5). Palaverissa sai hyvin uutta ymmärrystä muiden ajatuksista (ka 8,2), palaveri selkiinnytti omia ajatuksia (ka 7,9) ja palaverissa sai tukea omaan tilanteeseen ja toimintaan (ka 7,9). Vastajaat katsoivat saaneensa palaverissa uusia vaihtoehtoja toimia (ka 7,6) ja he olivat eläytyneet hyvään tulevaisuuteen (ka 7,6). Tilaisuuden päättyessä osallistujat kokivat olonsa toiveikkaiksi keskiarvolla 8,0.

Tulevaisuuden muistelu –asiakaspalavereihin osallistuneista 135 henkilöä vastasi palautelomakkeen avokysymyksiin. Stakesin tutkimusten mukaan avovastauksissa palaverimenetelmää koskeissa maininnoissa korostui vuoropuhelun merkitys. Vastauksissa palaverissa käytettyä vuoropuhelurakennetta pidettiin osapuolia tasavertaisesti huomioon ottavana työmenetelmänä. Myös tulevaisuuden muistelua pidettiin toimivana työtapana. Asiakkaat kokivat palaverin auttaneen heitä löytämään asioihin uusia näkökulmia ja selkeyttäneen kokonaistilannetta. Ulkopuoliset vetäjät ja asioiden kirjaaminen näkyville oli koettu hyödylliseksi.

Useat aikuisasiakkaat pitivät tulevaisuuden muistelut työskentelytapaa hyvänä tai jopa parhaana palaverikokemuksenaan, koska asioista oli puhuttu ilman syyttelyä. Palaverikokemus oli ollut positiivinen ja rohkaiseva. Aikuisasiakkaat pitivät palaveria tilanteessaan hyödyllisinä ja olivat tyytyväisiä siitä saamaansa apuun.



Kuvio 4. Tulevaisuuden muistelu –asiakaspalavereista palautetta antaneiden henkilöiden numeroarviointien keskiarvot (ka). (Kokko & Koskimies 2007, 29 – 31.)

K1	Palaverien hyödyllisyys	8,1
K2	Mahdollisuus kertoa omat ajatukset	8,6
K3	Mahdollisuus kertoa omat huolenaiheet	8,5
K4	Kokemus kuulluksi tulemisesta	9,0
K5	Mahdollisuus kuulla muiden ajatuksia	9,0
K6	Uutta ymmärrystä muiden ajatuksista	8,2
K7	Omien ajatusten selkiintyminen	7,9
K8	Eri osallistujien osuuksien selkiintyminen	8,1
K9	Hyvään tulevaisuuteen eläytyminen	7,6
K10	Omien ajatusten huomioon ottaminen	8,5
K11	Luottamus asioiden järjestymiseen	8,1
K12	Uusia vaihtoehtoja tai toimintamahdollisuuksia	7,6
K13	Tuen saaminen omaan tilanteeseen tai toimintaan	7,9
K14	Olo tilaisuuden päättyessä	8,0
K15	Kaikkien vastausten keskiarvo	8,2

Osa asiakkaista oli pitänyt palaveria erikoisena, outona ja vaikeana, mutta silti hyvänä palaverina. Palaverimenetelmä tulevaisuuteen eläytymistä oli pidetty jossain määrin haasteellisena ja vaikeana. Silti palaveri oli koettu onnistuneena ja hyödyllisenä. (Kokko & Koskimies 2007, 34.)

Tulevaisuuden muistelu –asiakaspalaverista on tehty asiakashaastatteluihin perustuva, pitkän aikavälin vaikuttavuutta arvioiva tutkimus (Kokko 2006). Tutkimuksessa haastateltiin 18:aa palaveriin osallistunutta perhettä, yhteensä 30 henkilöä 8 paikkakunnalla. Haastateltavilta oli kysytty, millainen oli heidän palaverikokemuksensa, mitä hyötyä heille oli palaverista ollut ja millä tavoin palaverissa tehdyt suunnitelmat olivat toteutuneet. Haastateltavat olivat kertoneet osallistuneensa verkostopalaveriin vaikeassa elämäntilanteessa ja voimavarat olivat olleet loppumassa.

Haastattelut on toteutettu 4-12 kuukautta palaverin jälkeen, kysymällä heiltä palaverikokemuksia ja hyötyjä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että tulevaisuuden muistelut – palaverin keskeinen hyöty asiakkaiden mukaan on ollut palaverissa laadittujen suunnitelmien toteutuminen. Palaverissa on rakennettu konkreettisia suunnitelmia, jotka on toteutettu. Tutkimuksessa asiakkaat kertoivat ennakoitdialogi –palaverin lisänneen voimavaroja ja luottamusta asioiden järjestymiseen ja omaan selviytymiseen. Vuoropuhelu verkoston kanssa oli tuonut asiakkaille konkreettista apua ja lisännyt perheiden hyvinvointia ja voimaantumista. Yleinen palaverikokemus ennakoitdialogista oli kokemus kuulluksi tulemisesta ja tasavertaisesta kohtaamisesta. Koetut pitkän aikavälin hyödyt liittyivät keskeisesti asiakkaiden omaan elämään, tulevaisuuden ratkaisuihin, arkielämän toimintatapoihin ja konkreettiseen apuun, sekä lähisuhteiden ja verkostojen vahvistumiseen. Tutkimuksessa esitetään, että palaverin hyödyt liittyvät käsitteisiin: Toiveikkuus, valtaistuminen, yhteisöllisyys ja sosiaalinen pääoma (Kokko 2006, 162-166.)

<p>Konkreettinen hyöty</p> <ul style="list-style-type: none"> +Konkreettista apua ja muutoksia elämäntilanteissa +Elämäntilanteiden selkeytyminen +Itse asetettujen tavoitteiden saavuttaminen +Palaverisuunnitelmien toteutuminen 	<p>Arkielämän toimintatavat ja mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> +Parempi arjen sujuvuus +Vuorovaikutussuhteiden parantuminen +Omien toimintamahdollisuuksien lisääntyminen +Omaan toimintaan motivoituminen ja aktiivisuus
<p>Lähisuhteiden ja verkostojen vahvistuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> +Kokemus kuulluksi tulemisesta ja kohtaamisesta +Lähiverkoston ja ammattilaisten apu +Verkoston tuki näkyväksi +Yhteisvastuullisuus 	<p>Elämän näköalat ja tulevaisuuden ratkaisut</p> <ul style="list-style-type: none"> +Luottamus omaan selviytymiseen ja asioiden järjestymiseen +Kokemus voimavarojen vahvistumisesta ja valtaistumisesta +Tulevaisuuden uskoa ja toiveikkuutta

Taulukko 2. Palaverista koettu hyöty perheiden elämäntilanteissa (Kokko 2006, 164.)

Tutkimustiedon valossa ennakoitdialogi palaverimuotona näyttää vastaavan asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyötarpeisiin. THL:n selvitysten mukaan ennakoitdialogit tuottivat palavereihin lisäarvona vuoropuhelua (dialogisuutta), tulevaisuuteen suuntautumista (voimaantuminen), asiakaslähtöisyyttä, tasavertaisuutta (dialogisuus) ja yhteistyötä selkeyttävää työtettä (Kokko & Koskimies 2007.)

4 Opinnäytteen taustateoriat

4.1 Voimaantuminen

Yhtenä arvona moniammatilliselle työlle ja sen hyödyllisyydelle voidaan nähdä se, että esimerkiksi verkostokokoukseen osallistujat lähtevät tilanteesta pois toiveikkaampana asioiden järjestymisen suhteen, kuin tullessaan kokoukseen. Tätä toiveikkuutta voidaan tarkastella myös voimaantumisen ilmiönä.

Voimaantumiskäsitettä on suomenkielessä ilmennetty sanoilla: Voima, valta, voimaantuminen, voimistuminen, valtautuminen, valtaistuminen ja toimintakyvyn lisääntyminen. Robert Adams (2008, 17-18.) määrittelee voimaantumisen yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen kyvykkyudeksi hallita tilannettaan, käyttää valtaa ja saavuttaa asettamia tavoitteita. Lisäksi Adams kuvaa voimaantumista prosessiksi, jossa henkilöt pystyvät sekä yksilöllisesti, että yhteisöllisesti parantamaan omaa sekä toisten elämänlaatua. Adamsin teoriassa nähdään yksilön voimaantumisosprosessin kokonaisvaltaisena ja ei-hierarkisena prosessina, jonka pohjana toimivat yksilön omat saavutukset ja sosiaalinen toiminta ympäristön kanssa. Keskeistä prosessille on yksilön mahdollisuus tuntea osallisuutta ja yhteenkuuluvuutta.

Voimaantumisosprosessin ylläpitämisessä ja vahvistumisessa ympäristöstä ja yhteisöstä saadut kokemukset ovat merkittäviä vaikuttajia. Ihmisen hyvinvoinnin, jaksamisen, elämänhallinnan ja toimintakyvyn kannalta keskeistä on voimaantuminen (Dunder 2002, 5.)

Voimaantumisen ilmenemistä Adams kuvaa kolmen näkökulman kautta. Ensimmäinen kuvailee empowermentia absoluuttisena asiana, joka on yhteydessä yksilön tai ryhmän voiman ja vallan saavuttamiseen. Toisen näkökulman mukaan voimaantuminen liittyy prosessiin, jonka lopputuloksena on yksilön tai ryhmän suhteellinen voimaantuminen ja jonka edeltävää olotilaa ilmentää taas suhteellinen voimaantumisen puuttuminen. Toisessa näkökulmassa voimaantuminen nähdään suhteellisena, kun taas ensimmäisessä kuvailussa sen olemassaolo kuvataan absoluuttisena. Kolmannessa näkökulmassa

voimaantumisella viitataan prosessiin, jossa kyvykkyys käyttää voimaa ja valtaa siirtyy yksilöstä tai ryhmästä toiseen (Adams 2008, 62.)

Heikkilä- Laakso ja Heikkilä (1997) näkevät voimaantumisprosessin itsestä lähtevänä ja sosiaalisena prosessina. Voimaantumiseen liittyvissä määritelmässä kuvattuja asioita ovat: Vapaus kehittää itseään ja valinnan vapaus (Ramcharan R., Grant, Borland 1997, 224.)

Ilmari Rostila (2001, 41) määrittelee empowermentin voimavarakeskeisessä työskentelyssä yksilön toimintavoiman kasvuksi. Asiakkaan toimintavoima kasvaa hänen ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksessa, jossa asiakasta tuetaan löytämään omat vahvuutensa ja voimansa sille suotuisissa olosuhteissa. Työntekijä hyväksyy asiakkaan ja tämän omat näkemykset tilanteestaan sekä vahvistaa ja tukee tämän kykyä selviytyä ja uudistua. Kantava tekijä voimavarakeskeisessä työskentelyssä on työntekijän ja asiakkaan yhteistyöstä syntyvä voima, synergia, joka on suurempi kuin osapuolten voima erikseen. Tärkeää on yksilön voimaantumisprosessissa kokemus yhteenkuuluvuudesta, joka voi asiakastyössä realisoitua asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Työntekijän tehtävänä on tukea yhteenkuuluvuuden tunteen toteutumista Rostila 2001, 40-42.)

Voimaantumista voidaan pitää sosiaalisena ilmiönä. Esimerkiksi ihminen voi lupaamalla jotakin toiselle, voimaannuttaa toista osapuolta. Lupaus synnyttää ihmiselle velvollisuuden ja toiselle osapuolelle oikeuden. Näin henkilö jolla on valta ja hän lupaa jotakin, on luopunut omasta vallastaan toisen hyväksi. Tällä tavoin toinen osapuoli voi voimaantua sosiaalisessa prosessissa.

Juha Siitonen näkee voimaantumisprosessin olevan yhteydessä ihmisen omaan haluun, omien päämäärien asettamiseen, luottamukseen omista mahdollisuuksistaan ja kyvyistään. Voimaantumista voidaan tukea ulkoapäin, esimerkiksi jos verkostokokouksen ilmapiiri on avoin, luottamuksellinen ja kokoukseen osallistujat voivat osallistua tavoitteiden asettamiseen (Siitonen 1999, 117.) Siitonen kuvaa voimaantumisteoriaa viidestä premissistä käsin:

1. Voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi
2. Voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi. Tätä jäsentää päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot, sekä näiden sisäiset suhteet.
3. Sitoutumisprosessin katalyyttimäisyys. Vahva katalyytti (voimaantuminen) johtaa vahvaan sitoutumiseen ja heikko päinvastaiseen.
4. Voimaantuminen on yhteydessä ihmisen hyvinvointiin.

5. Voimaantuneisuus ei ole pysyvä tila

(Siitonen 1999,116.)

Tarkastelen opinnäytetyöni teoreettisena viitekehyksenä voimaantumisteorian toista premissiä, jossa voimaantumista määrittelevät osaprosessit. Näiden avulla on pyrin tarkastelemaan voimaantumista verkostokokouksissa.

4.1.1 Voimaantumisen osatekijät

Useat tekijät vaikuttavat ihmisen voimaantumiseen ja se on monitasoinen prosessi. On selkeyttävää tiedostaa, että toisen ihmisen voimaantumisesta ei voida päättää vaikka pa sosiaaliviraston päätöksellä. Tällöin yksi mahdollisuus prosessin tukemiseksi on luoda ympäristö, joka mahdollistaa voimaantumisprosessia. Voimaantumista mahdollistavan verkostokokouksympäristön luomisen edellytyksenä on seuraavien osa-alueiden tunnistaminen osana voimaantumisprosessia (Siitonen 1999, 117.) Arvioitavana ympäristönä tässä opinnäytetyössä ennakointidiologi –kokous.

Päämäärät	Kykyuskomukset	Kontekstiuskomukset	Emootiot
<p>Toivotut tulevaisuuden tilat</p> <p><i>Henkilökohtaisten päämäärien asettaminen</i></p> <p><i>Halu ymmärtämiseen</i></p> <p><i>Halu menestyä</i></p> <p><i>Osallistuminen yhteisten päämäärien asettamiseen</i></p> <p>Vapaus</p> <p><i>Valinnanvapaus</i></p> <p><i>Vapaaehtoisuus</i></p> <p><i>Itsemäärääminen</i></p> <p><i>Autonomisuus</i></p> <p><i>Arvot</i></p>	<p>Minäkäsitys</p> <p><i>Minäkuva</i> <i>Itsetunto</i> <i>Identiteetti</i></p> <p>Itseluottamus, itsearvostus</p> <p>Tehokkuususkomukset ja itsesääätely</p> <p>Vastuu</p>	<p>Hyväksyntä</p> <p><i>Tervetulleeksi kokeminen</i></p> <p>Arvostus, luottamus ja kunnioitus</p> <p>Ilmapiiri</p> <p><i>Turvallisuus</i> <i>Avoimuus</i> <i>Ennakkoluulottomuus</i> <i>Rohkaiseminen</i> <i>Tukeminen</i></p> <p>Toimintavapaus</p> <p><i>Oma kontrolli</i></p> <p>Autenttisuus</p> <p>Yhteistoiminta, kollegiaalisuus ja tasa-arvoisuus</p>	<p>Säätelevä ja energisoiva toiminta</p> <p>Positiivinen laetus</p> <p><i>Innostuneisuus</i></p> <p><i>Toiveikkaus</i> <i>Onnistuminen ja epäonnistuminen</i></p> <p><i>Eettisyys</i> <i>Ihmisen äänen kuunteleminen</i></p>

Taulukko 3. Voimaantumisen osaprosessit. (Siitonen 1999, 158).

Teoreettisesti tarkastellen voimaantumisen osaprosesseilla on keskeinen merkitys, mutta ne eivät ole yleispäteviä. Osatekijät voivat vaikuttaa eri ihmisiin eri tavoilla (Siitonen 1999,119). Voimaantumisen osaprosessien luokittelun kehyksenä ovat tässä seu-

raavat: Päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot (Siitonen 1999,109). On huomioitavaa, että osaprosessit ovat yhteydessä toisiinsa ja ne vaikuttavat toisiinsa. Muutos missä tahansa osa-prosessissa voi käynnistää voimaantumisen. Prosessin voi käynnistää esimerkiksi kokemus vaikuttaa päämäärien asetteluun verkostokokouksessa. Ideaalisessa tilanteessa kaikki kategoriat tukevat ihmisen voimavarojen kasvua. Voimaantuminen voi käynnistyä yksilöstä itsestään tai positiivisen sosiaalisen ympäristön vaikutuksella (Siitonen, 1999, 188 – 189.)

Opinnäytetyön kysymysten näkökulmasta keskeiset kategoriat ovat: Kykyuskomukset, kontekstiuskomukset, emootiot ja päämäärät. Näiden kategorioiden avulla tarkastelen voimaantumisprosessia.

4.1.2 Päämäärien osatekijät

Ihminen pyrkii ympäristössään päämääriin, jotka hän kokee itselleen arvokkaiksi (Turunen 1997, 11). Nämä henkilökohtaiset päämäärät ovat toivottuja tiloja ja tuloksia, jotka ihminen haluaa saavuttaa. Ei-toivottuja tiloja ihminen välttelee (Ford 1992, 83, 249). Päämäärien osatekijöihin kuuluvat; toivotut tulevaisuuden tilat, vapaus ja arvot.

Päämäärät voidaan saavuttaa nopeasti, tai ne saavutetaan pitkällä aikavälillä. Kun ihminen asettaa tavoitteen, niin hän pyrkii siihen päämäärätietoisesti. Välitavoitteet ja niiden saavuttaminen antaa energiaa kohti päämäärää. Ympäristöllä on myös merkittävä osuus päämäärien saavuttamisessa, jos ympäristö tukee päämääriin pyrkimisessä (Siitonen 1999, 119 - 121.) Ihmisen päämääriin sitoutumiseen vaikuttaa Siitosen (1999) mukaan, arvioiko ja kokeeko yksilö itse päämäärät:

- 1) Tulevaisuuden tilat arvioidaan nykyisistä oloista poikkeaviksi
- 2) Asetetut päämäärät arvioidaan riittävän haastaviksi, mutta ne ovat saavutettavissa
- 3) Päämäärät koetaan selkeiksi ja konkreettisiksi
- 4) Asetetut päämäärät koetaan läheisiksi tai lyhytkestoisiksi, mutta ne ovat nähtävissä myös pitemmällä aikavälillä merkittävänä

Merkittävää on, että ihminen voi vapaasti asettaa itselleen tulevaisuuden unelmia, joissa voi kokea voimavarojen vapautumisen tunteen. Jos ihminen julkistaa omat pyrkimyksensä, se vaikuttaa myönteisesti sitoutumiseen. Sitoutumista päämääriin lisää myös se, että henkilölle muodostuu tarve saavuttaa päämäärä ja hän voi olla itse kontrolloimassa ja osallistumassa päämäärien asettamisen prosessiin (Siitonen 1999, 121-129.)

Vapauden osatekijällä ja sen lähiosatekijöillä (vallinnanvapaus, vapaaehtoisuus, itsemäärääminen ja autonomisuus) on kytkentä voimaantumiseen. Elämä koostuu jatkuvien valintojen sarjoista. Ihminen haluaa ja pystyy tekemään omaa kasvuja tukevia valintoja, jos ihminen saa valita vapaasti turvallisessa, hyväksyvässä ja kunnioittavassa ilmapiirissä. Valinnat sisältävät vaihtoehtojen pohdintaa tulevaisuuden näkökulmasta. Jos valinnat joudutaan tekemään toisten ihmisten toiveiden pohjalta, vaikutus voi näkyä esimerkiksi sitoutumattomuutena (Maslow 1968, 57-58.)

Siitosen (1999) mukaan osallistuminen yhteisten päämäärien asettamiseen lisää yhteisten päämäärien sisäistämistä ja sitoutumista niihin. Voimaantumista mahdollistaa konteksti, jossa ihminen voi kokea asetut päämäärät ja itsensä arvokkaaksi. Voimaantumista mahdollistaa konteksti, jossa ihminen voi kokea toiveikkuutta, jossa ilmapiiri on avoin, hyväksyvä, turvallinen ja kannustava ja jossayhteistoiminta perustuu keskinäiseen kunnioitukseen ja tasa-arvoon (Siitonen 1999, 123 – 124.)

Ihmisen arvot ja mitä pitää arvokkaana vaikuttavat päämäärien asetteluun ja luomiseen. Tavoitteet kuuluvat ihmisen toiminnan rakenteeseen. Ihmisen elämä rakentuu arvostamiensa asioiden tavoitteluun (Turunen 1997, 100.).

4.1.3 Kyky- ja kontekstiuskomukset

Siitonen (1999) mukaan kykyuskomusten alakäsitteitä ovat minäkäsitys, itseluottamus, tehokkuususkomus, itsesäätely ja vastuu. Ihmisen päämäärien saavuttamiseen tarvitaan uskoa omaan kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa. Pelkät päämäärät, taidot ja sopivat olosuhteet eivät riitä päämäärien saavuttamiseen. Kykyuskomusten kautta ihminen arvioi, kykeneekö hän saavuttamaan päämäärän. Kun ihminen uskoo (tai kun ei usko) mahdollisuuksiinsa saavuttaa asettamansa päämäärän, hän on jo tehnyt arviointiprosessin tulevaisuudestaan (Ford 1992, 123-124.)

Ihmisen käsitys itsestä on yhteydessä siihen, millaisia odotuksia hänellä on tulevaisuudesta ja miten hän arvioi voimavaransa näihin odotuksiin. Tällä tavalla minäkäsitys on merkityksellistä voimaantumisprosessissa (Aho 1997, 16.)

Ihmisen voimaantuminen näkyy parantuneena itsetuntona, kykynä asettaa ja saavuttaa päämääriä, oman elämän ja muutoksen hallinnan tunteena, sekä toiveikkuutena tulevaisuutta kohtaan (Siitonen 1999, 129-133.)

Siitonen näkee ihmisen voimaantumisen kannalta tärkeänä, että hänellä on mahdollisuus kontrolloida omia asioitaan ja vaikuttaa päätöksiin, jotka koskettavat hänen elämänsä. Vastuun ottaminen ja vastuun kantamiseen sitoutuminen ovat yhteydessä voimaantumiseen. Sitoutumista lisää ihmisen itsenäisen (oman) näkemyksen pohjalta asettaa päämääriä (Siitonen 1999, 129 - 133.)

Kontekstiuskomukset rakentuvat hyväksynnästä, arvostuksesta, luottamuksesta, kunnioituksesta ja ilmapiiristä. Nämä kontekstiuskomukset ovat arvioita siitä, onko ihmisellä voimaantumista mahdollistava ympäristö. Osapuolten molemminpuolinen hyväksyntä on yhteydessä positiiviseen ilmapiiriin, luottamuksellisuuteen ja toisen osapuolen arvostukseen. Nämä seikat ovat yhteydessä positiiviseen lataukseen ja voimavarojen vapautumiseen. Kontekstissaan toimiessaan ihminen arvioi, antaako konteksti mahdollisuuden päämäärän saavuttamiseen. Ympäristön tunneilmapiiri tukee tehokasta toimintaa. Kontekstin kokeminen joustavana ja mahdollistavana, vapauttaa voimavaroja ja antaa rohkeutta vaihtaa suunnitelmia, tai kokeilla eri vaihtoehtoja. Toimintavapaus, kunnioittaminen, merkityksellisyyden kokeminen, demokraattinen päätöksenteko, molemminpuolisuus puhumisessa ja kuuntelemisessa, nöyryys, kriittisyys, reflektiivisyys ja avoin dialogi vaikuttavat ihmisen voimaantumiseen (Siitonen 1999, 143 - 149.)

4.1.4 Emootiot

Kykyuskomusten, kontekstiuskomusten sekä päämäärien alulle saattamisella on keskeinen vaikutus emootioilla. Emootiot ovat tunnetilojen tuottamaa tietoa ihmiselle, kun hän pohtii mahdollisuuksiaan ja vaihtoehtojaan. Jos esimerkiksi ihminen kokee innostuneisuutta, antaa tunnetila lisää voimavaroja ja energiaa. Onnistumiset käynnistävät kykyuskomuksia, sekä kontekstiuskomuksia ja rohkaisevat uusien päämäärien valinnassa. Onnistumiset tukevat tavoitteiden asettamista ja niihin pyrkimistä. Ihmisen kasvu mahdollistuu turvallisessa, rakentavassa ja dialogia mahdollistavassa ympäristössä. Voimaantumisen piirteisiin liittyy kuuntelu, oman elämän hallinta ja kunnioitus toista ihmistä kohtaan. Esimerkiksi ryhmässä jokaisen ääni on merkityksellistä ja arvokasta. Eettisyyden periaatteisiin kuuluvat vastuu omasta kasvusta ja yhteisestä kasvusta. Vastuullisuus ja eettisyys mahdollistavat sisäisen voimantunteen rakentumista ja sisäinen voimantunne näkyy vastuullisuutena ja eettisyytenä (Siitonen 1999, 152 - 157.)

Juha Siitonen näkee emootioiden säätelevän ja energisoivan ihmisen toimintaa. Emootiot auttavat ihmistä selviytymään muuttuvista olosuhteissa. Tunnetilat antavat evaluatiivista tietoa ihmisen ja ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta ja ne helpottavat toimintaa, joka on suunniteltu tuottamaan haluttu seuraus. Emootiolla on energisoiva tehtävä silloin, kun on toimittava nopeasti todellisten ongelmien ja mahdollisuuksien yhteydessä.

Positiivinen lataus luo voimavaroja, innostuneisuutta ja antaa energiaa joita ihminen tarvitsee uusissa haasteellisissa tilanteissa. Positiivisen latauksen mieliala on keskei-

nen voimaantuneen ihmisen piirre, mutta se on myös yhteisön ilmapiirin piirre. Positiivinen lataus syntyy todennäköisemmin hyväksyvässä, turvallisessa, luottamuksellisessa, arvostavassa ja kunnioittavassa ilmapiirissä.

Toiveikas ihminen ei luovuta helposti, eikä masennu vaikeiden haasteiden tai epäonnistumisen edessä. Toiveikkaus on yhteydessä myönteisten tuntemusten syntymiseen ja voimavarojen vapautumiseen. Optimismi ja toiveikkaus tarkoittaa vahvaa uskoa siihen, että asiat järjestyvät parhain päin pettymyksistä ja takaiskuista huolimatta. Positiivinen ja toiveikas ihminen pyrkii toiveikkaasti kohti uusia haasteita.

Onnistumisen kokemukset ovat arvokkaita voimaantumisen näkökulmasta. Onnistumisen kokemukset energisoivat kyky- ja kontekstiuskomuksia, sekä vaikuttavat myönteisesti uusien päämäärien valinnassa. Onnistumisen kokemusten saavuttamiseksi ihmisen on uskottava itseensä ja asioihinsa, joita tekee. Se mitä teemme on tärkeämpää, kuin mitä ajattelemme. (Siitonen 1999, 152 - 158.)

4.1.5 Esimerkki voimaannuttavasta tilanteesta

Opinnäytteen kirjoittaja oli joitakin vuosia sitten pitämässä ennakoitdialogia eräässä Etelä-Suomen kaupungissa verkostokonsulttityöparin kanssa. STM (Sosiaali- ja terveysministeriö) oli tilannut THL:tä (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos) muutamia ennakoitdialogeja pidettäväksi talous- ja velkaneuvonnassa asioiville asiakkaille. Tarkoitus oli selvittää, kuinka ennakoitdialogi –menetelmä soveltuu ylivelkaantuneiden ihmisten tilanteen selvittelyssä ja taloussuunnitelman teossa. Myös ennakoitdialogien soveltuvuutta mielenterveydenhäiriöiden kanssa kamppailevien ihmisten parissa selvitettiin.

Sovimme työparin kanssa, että opinnäyteentyön tekijä haastattelee asiakasta ja työparini kirjaa asiat fläppipaperille. Emme tienneet asiakkaan tilanteesta juuri mitään, vain mitä tilaus-lomakkeesta ilmeni: Tilanne mihin tarkoitukseen palaveri oli tilattu, mistä asiasta työntekijät olivat huolissaan ja keitä viranomaisia ja lähiomaisia oli kutsuttu koolle. Asiakas oli menettänyt omaisuutensa pelaamisen ja mielenterveyden häiriöiden johdosta. Käytännössä asiakkaan tilanne oli hyvin huono ja rahat eivät riittäneet välttämättömään ruokaan ja asuntoon. Lisäksi masennuksen johdosta asiakas oli työkyvytön.

Saavuimme kokoukseen, jossa paikalla oli talous- ja velkaneuvoja, psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, asiakkaan ystävä ja asiakas Timo.

Aloitin haastattelun, kuten ennalta olimme verkostokonsulttityöparini kanssa sopineet, eli Timosta. Timo istui paikallaan hiljaa masentuneen oloisena. Hän ei halunnut vastata kysymyksiini yrityksistäni huolimatta. Hän halusi vain olla hiljaa. Näytti siltä, että pelkästään kokoukseen saapuminen oli tarkoittanut Timolta melkoisia ponnistuksia.

Työparini keskeytti haastattelun, ja sanoi minulle, jos aloittaisinkin haastattelun asiakkaan ystävistä. Niin teinkin ja ryhdyin haastattelemaan Timon ystävää haastattelujärjestysuunnitelmasta poiketen. Kysyin ystävältä, mikä nyt erityisesti ilahduttaa, kun Timon tilanne on hyvällä mallilla (Tulevaisuuden muistelu –palaveri).

Ystävä kuvasi hyvää positiivista tilannetta muun muassa siten, että Timo oli löytänyt uudelleen vanhan harrastuksensa kalastuksen, josta oli syntynyt positiivinen pyörre elämään. Kalastus ja luonnossa liikkuminen olivat tuoneet elämään sellaisia elämyksiä, joita ei voi rahalla ostaa. Ystävä kuvasi myös tilannetta, kuinka hyvällä hoidolla oli Timon mielenterveydentila kohentunut ja että rahaa ei enää kulunut muunmuassa turhiin rahapeleihin. Tämän ystävänsä kuvauksen kuullessaan Timo voimaantui niin paljon, että Timo keskeytti ystävänsä puheen, ja alkoi itse kuvaamaan omaa tilannettaan kalastusharrastuksestaan ja hyvästä tulevaisuudestaan käsin.

Voimaantumisen elementit esimerkkitapauksessa:

Palaverin alussa Timo ei halunnut puhua tilanteestaan ja tulevaisuudestaan. Timon kuunnellessa ystävänsä kuvausta tulevaisuudesta, hän ilmeisesti alkoi kokea palaveritilanteen ja läsnä olevat ihmiset riittävän hyväksyviksi ja turvallisiksi. Turvallisuuden tunne tuotti halun itse kuvata hyvää tulevaisuutta. Turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri voi mahdollistaa, että ihminen asettaa itselleen tulevaisuuden unelmia.

Timo halusi kuvata hyvää tulevaisuuttaan aluksi kalastusharrastuksestaan käsin. Ilmeisemmin Timo koki harrastuksen aloittamisen uudelleen saavutettavissa olevaksi ja riittävän konkreettiseksi asiaksi. Mahdollinen näkökulma on myös se, että aiemmin koettu onnistuminen harrastuksessa tuotti tässä palaverissa positiivista energiaa.

Voimaantumisteoriassa päämäärät voivat hahmottua, kun asetut päämäärät henkilö voi arvioida saavutettavissa oleviksi, mutta kuitenkin haastaviksi. Ilmeisemmin Timon ajatuksissa harrastuksen uudelleen aloittaminen oli nykyisestä oloista poikkeavaa ja mieluisaa. Mitä ihminen pitää arvokkaana vaikuttaa voimaantumisteoriassa päämäärien asetteluun ja on tärkeä osatekijä.

Ihmisen päämäärien saavuttamiseen tarvitaan uskoa omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin. Kykyuskomustensa kautta Timo arvioi, kykenevänsä aloittamaan kalastuksen. Tämän arvioin tehdessään, Timo arvioi mahdollisuuksiinsa saavuttaa asettamansa päämäärä (kalastus), ja oli siten tehnyt arviointiprosessin tulevaisuudestaan.

Kontekstissaan toimiessaan ihminen arvioi, antaako konteksti mahdollisuuden päämäärän saavuttamiseen.

Esimerkkitilanteessa on ollut mahdollista, että Timo on kokenut positiivisen tunnetilan palaveritilanteessa ja sen avulla pystyi pohtimaan mahdollisuuksiaan ja vaihtoehtojaan.

Onnistumisen kokemukset ovat arvokkaita voimaantumisen näkökulmasta. Huom. Kertomuksen henkilöiden nimet ovat muutettu.

4.2 Dialogisuus

Dialogi voidaan määritellä ihmisten väliseksi vuorovaikutukseksi, jossa käytetään jokin merkijärjestelmää ja se perustuu puhuttuihin sanoihin. Dialogin tärkeimmät piirteet sosiaalialan työssä ovat moniäänisyys, dialoginen kohtaaminen, keskinäinen kunnioitus ja aito kuunteleminen. Dialogia kuvataan vuoropuheluksi, jossa osapuolet ajattelevat yhdessä. Yhdessä ajattelu tarkoittaa, että yksilö ei pidä omaa kantansa lopullisena, vaan askeleena kohti lopputulosta (Isaacs 2001, 38 - 40.)

Dialogisessa vuoropuhelussa pyritään luomaan puhekuumppanien välille yhteisiä merkityksiä ja yhteisesti jaettua näkemystä käsiteltävästä asiasta. Dialogisuudessa ei ole olennaista ihmisten puhuminen keskenään, vaan pyrkimys saavuttaa avoimessa kohtauksessa ymmärrys yhdessä puhumisen kautta. Dialogisessa vuorovaikutuksessa tavoitteena ei ole löytää lopullista totuutta, vaan pyrkiä yhdistämään erilaiset näkemykset. Tällaisessa vuorovaikutuksessa keskustelijat ovat valmiita kuuntelemaan ja ymmärtämään toistensa näkökulmia sekä muuttamaan omia näkemyksiään. Tällaisen keskustelun perusaineiksia ovat reflektiivisyys ja vastavuoroisuus (Haarakangas 1997, 23 - 24.)

Paulo Freire näkee sanojen olevan välineitä, jotka mahdollistavat dialogin. Sanojen perusrakenteessa on kaksi ulottuvuutta: Reflektio ja toiminta. Näiden vuorovaikutus on kiinteä, ja jos toinen ulottuvuus jää pois, kärsii heti toinenkin ulottuvuus. Jos sanoista ei seuraa toimintaa, on puhe vain verbalismia ja sanahelinää. Toimintaan painottuminen on aktivismia (Freire 2005, 95-97.)

Dialogisuus voidaan ymmärtää myös ajattelutapana ja toimintakäytäntönä. William Isaacs näkee päätöksentekoon tai sopimukseen tähtäävän neuvottelun ja dialogin eroavan toisistaan. Neuvottelun tarkoitus on päästä sopimukseen erimielisten osapuolten kesken. Dialogin pyrkimys on saavuttaa uusi ymmärrys, jonka pohjalle muodostetaan myöhempi ajattelu ja toiminta. Dialogiseen vuoropuheluun osallistujat eivät pidä näkökulmaansa lopullisena, vaan muita keskustelijoita kuunnellaan avoimesti. Keskustelijat esittävät omia näkemyksiään ja ajatuksiaan tutkittavaksi. Eri näkökulmat huomioiden syntyy uusi yhteinen ymmärrys (Isaacs 2001, 39-40.)

Kun toistensa kanssa dialogissa olevat ihmiset ovat toisilleen ristiriitaisia, ei keskustelu ole ongelmien ja ristiriitojen neuvottelua tai sivuun siirtämistä. Dialogin kautta eri kielten erot tuottavat uusia vaihtoehtoja. Dialogi edellyttää osallistujilta sen periaatteiden sisäistämistä. Kaikki ajatukset ovat arvokkaita. Ilman näitä "dialogitaitoja" keskustelusta

saattaa tulla väittelyä, ohi puhumista tai pinnallista keskustelua, joka ei tuota uusia oivalluksia (Seikkula 1996, 152 - 155.)

Dialogisuudessa puhuja asettuu koko ajan suhteisiin ympärillään olevan sosiaalisen vuorovaikutuskentän kanssa. Näin puhuja pyrkii lausumissaan huomioimaan toiset keskusteluun osallistujat ja sosiaalisen kontekstin, sekä jättämään tilaa vastaussanoille. Vastaussanat eivät anna lopullista vastausta esitettyyn lausumaan, vaan avaavat uutta näkökulmaa puhutusta asiasta (Arnkil & Seikkula 2005, 86.)

Dialogia voidaan hahmottaa myös monologin kautta. Monologissa on viestitystä, mutta ei vastaanottoa. Dialogi syntyy vastaanottamisen eli kuuntelemisen kautta – tai pidemmälle vietyinä: Dialogi syntyy vastaamisen kautta. Tällöin on syntynyt kahden tai useamman ihmisen välille ajatusten vaihtoa ja yhdessä ajattelua. Monologinen puhe on sellaista, missä puhuja muotoilee omat ajatuksensa valmiiksi ilmaisuiksi tai lauseeksi. Sanomallaan asialle puhuja ei odota täydentävää vastausta kuulijalta, vaan puhuja ajattelee sanomansa kuvaavan tyhjentyvästi asiasta. Esimerkki monologisesta puheesta on vaikkapa koulun rehtorin puhe joulujuhlissa. Juhlapuheen ei odoteta johtavan keskusteluun, vaan se on puhujan kannanotto kyseisessä tilanteessa (Seikkula 1996, 152-155.)

Dialogisessa keskustelussa työntekijät voivat paneutua asiakkaan tärkeimmiksi valitsemiin teemoihin, sen sijaan, että määrittelisivät itse, mistä on tärkeintä puhua. Dialogisessa keskustelussa puheenvuorot odottavat toisen vastausta. Uusi ymmärrys syntyy keskustelijoiden kesken, eikä ole tärkeää, kuka on oikeassa, koska kaikkien näkökannat ovat olennaisia uuden ymmärryksen syntyemiselle (Nieminen-Kurki 2006, 12.)

4.2.1 Dialoginen kuunteleminen ja puhuminen auttamistyössä

Psykologi Lev Vygotski jäsentää puhuttua kieltä ja sen sosiaalista alkuperää. Hänen mukaan dialogisessa keskustelussa puhe luo mahdollisuuden uudelle yhteisesti jaetulle kielelle. Puheen voidaan sanoa siis olevan toimintaa, jossa puhuja tekee sanomalla ymmärrettäväksi, mitä hän sanotusta on kokenut ja ajattelee nyt (Vygotski Suomennos 1982, 59 - 63.)

Keskeisempiä auttamistyön välineitä sosiaali- ja terveysalalla on puhuminen ja kuunteleminen. Puheella viestitetään asioita ja kuuntelemisella tarkoitetaan kuullun selville saamista eli ymmärtämistä. Kuunteleminen edellyttää keskittymistä siihen, mitä toinen sanoo. Toisen sana otetaan vastaan ja siihen vastataan. Kuunteleminen on siten äänien ymmärtämistä (Heikkilä & Heikkilä 2001, 106 - 107.)

Kuuntelukyky mahdollistaa yhteyden ympäröivään maailmaan. Kuuntelu avaa tunnetilaa ihmisessä, että hän on osallisena ympäröivässä maailmassa. Kuuntelu on osallistumista maailmaan jossa ihminen elää. Osallistuminen on yksi dialogin pääperiaate. Osallistumisen ajatus on, että yksilöt osallistuvat aktiivisesti elolliseen maailmaan osana luontoa, että sen tarkkailijoina. Tämän periaatteen ydinsisältö on siinä, että ihmiset osallistuvat maailmaansa aktiivisesti eivätkä elä siitä irrallaan (Isaacs 200, 102.)

Yksinkertainen ja tehokas kuuntelun apukeino on pysyä hiljaa. Hiljentämällä oman sisäisen "metelin", voi olla paremmin läsnä ja kuunnella toista. Isaacs (2001) kuvaa, kuinka voi oppia kuuntelemaan kun, tiedostaa ensin omia reaktioitaan kuulemastaan, esimerkiksi: "Mitä tunnen tässä tilanteessa tai miltä tämä tuntuu?". Omien tunnetilojen yksilöinti voi avata yhteyttä omaan kokemukseen kuulemastaan. Jotta oppii olemaan läsnä, tulee oppia tarkkailemaan, mitä tuntee tässä ja nyt (Isaacs 2001, 106.)

Puhutulla kielellä on keskeinen asema vuorovaikutuksessa. Kielellä luodaan asioille merkityksiä ja vuoropuhelussa merkitykset muodostuvat osanottajien kesken aina uudesta. Sanat saavat merkityksen vuoropuhelussa. Kuulluksi tuleminen ja vastauksen saaminen ovat kommunikaation ainekset. Kun sana saa kielen välityksellä vastauksen, voidaan kokea myös yhteys toiseen ihmiseen. Kielen välityksellä mahdollistuu yhteys esimerkiksi työntekijän ja palvelun saajan välillä (Arnkil & Seikkula 2005, 93.)

Isaacs (2001) näkee vuorovaikutustilanteessa tärkeäksi, että odottaa oman mielipiteen muodostamista ja sitä tukevien perustelujen keräämistä. Kun keskustelutilanteessa kuuntelee jonkun puhumista, on tehtävä valinta: Muodostaako kuulemastaan heti mielipiteen puolustamalla omaa näkemystään ja vastustamalla puhujan ajatuksia? Toinen vaihtoehto on lykätä oman mielipiteen muodostamista. Lykkääminen tarkoittaa, että omia ajatuksia ei tukahduteta, mutta niitä ei myöskään tuoda esiin yksipuolisesti. Omia ajatuksia tuodaan esille niin, että sekä itsellä että muilla on mahdollisuus ymmärtää, miten ajattelee. Odottaminen tarkoittaa pysähtymistä ja asioiden katsomista uusilla "silmälaseilla". Odottaminen on haaste, varsinkin jos on jo ottanut kantaa johonkin asiaan. Haaste on suuri, koska ihmisellä on taipumus samastaa itsensä siihen, mitä on sanonut tai sanoo (Isaacs 2001, 144 - 145.)

Vuoropuhelu ei ole itsestäänselvyys, kun työntekijä ja palvelun saaja keskustelevat auttamistilanteessa. Asiakkaat voivat kokea auttamistilanteen toimivaksi, kun asiakas havaitsee, että hänet otetaan vakavasti ja että asiakas kokee olevansa tasavertainen ammattilaisen kanssa. Ammattiauttaja voi muuttaa auttamistilannetta dialogisemmaksi

sanomalla mielipiteensä asioihin tai kertomalla, mitä kaikkea hän tietää käsiteltävästä asiasta (Seikkula 1996, 158 - 159).

Hankalien ja haasteellisten asioiden käsittely puhumalla ei ole yksinkertaista. Esimerkiksi: Ihmiset kokoontuvat jonkun asian ympärille, mutta eivät usko saavuttavansa mitään, on kohtaamistilanne turhauttavaa. Keskusteluun osallistujat voivat rikastuttaa kohtaamista kertomalla esimerkiksi omia luovia näkemyksiään asiasta. Tällainen keskustelu voi laajentaa osallistujien käsitystä ilmiöstä ja aktivoi keskusteluun osallistumista (Heikkilä J., Heikkilä K. 2001.) Isaacsin (2001) näkemyksen mukaan suora puhe on dialogin haasteellisin alue. Suoraan puhuminen tarkoittaa itsensä aidosti ilmaisemista riippumatta siitä, mitä muita vaikuttavia tekijöitä tilanteessa on. Jotta ihminen voi puhua dialogissa suoraan, hänen tulee vastata yhteen kysymykseen: ”Mitä nyt on tarpeen ilmaista?” (Isaacs 2001, 167.)

Dialogi mahdollistaa moniäänisyyttä. Keskusteluun osanottajien ajatusten erot eivät aiheuta oman kannan puolustamista, vaan toisten ajatuksille ollaan vastaanottavaisia ja uteliaita ja omia käsityksiä ollaan valmiita muuttamaan. Dialogi tuo vaihtoehtoja, mutta varmat mielipiteet ja käsitykset estävät uusien ajatusten syntyminen. Dialogisessa kuuntelemisessa ja puheessa ollaan kiinnostuneita eri näkökulmista ja kaikki esillä olevat ajatukset ovat yhtä arvokkaita. Moniäänisyys auttaa saamaan tilanteesta laajemman näkemyksen ja omien ajatusten tarkastelun. Dialogisessa työtavassa hyväksytään asiakkaat tasavertaiseksi yhteistyökumppaneiksi ja oman elämänsä asiantuntijoiksi (Seikkula 2001, 40 - 41.)

4.2.2 Dialoginen kohtaaminen auttamistyössä

Dialogisessa kohtaamisessa on tärkeä suhde, joka muodostuu ihmisten välille. Dialogin avulla kohtaamistilanteessa oleville alkaa muodostua uutta yhteistä ymmärrystä käsiteltävästä asiasta. Tämä yhteinen ymmärryksen lisääntyminen voi auttaa pääsemään esimerkiksi hankalassa tilanteessa eteenpäin. Syntyy toimintaa ja ulottuvuus muutokseen (Freire 2005, 95 - 97.) Dialogissa ei ole alistamista, pakottamista, sopeuttamista eikä manipuloimista. Kaikkien osallisuus on tärkeää työntekijän ja palvelunsaajan välisessä vuorovaikutuksessa on olennaista kuulluksi tuleminen ja vastauksen saaminen. Dialogissa oma näkökulma ei sulaudu toisen näkökulmaan, vaan säilyy itsenäisenä. Dialoginen sana kohdistuu sanaan. Sana elää vuorovaikutuksessa ihmisten välissä (Bahtin 1991, 100.)

Dialogisessa auttamistyössä ei valita puolta tai pidetä kiinni omista lukkoon lyödyistä mielipiteistä. Dialogin avulla voi saada ymmärrystä ja tietoa itsestään ja toisista. Saavutettu uusi ymmärrys toimii esimerkiksi auttamistyössä toiminnan ja ajattelun pohjana. toimii dialogissa saavutettu yhteinen, mahdollisesti uusi ymmärrys. Näin dialogisuus on yhdessä ajattelua työntekijän ja palvelun saajan välillä. Ajattelijana ei ole yksilö, vaan dialogiin osallistuvat keskustelijat yhdessä (Isaacs 2001, 39 - 42.)

Arnkil ja Eriksson painottavat psykososiaalisen työn interventioissa dialogista kohtaamista ja toivon tuottamista. Psykososiaalisen työn interventioiden keskeisin tehtävä on tuottaa toiveikkuutta, johon osalliset uskovat. Toiveikkuus voi olla jopa tärkeintä asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamistilanteissa (Arnkil & Eriksson 1999, 98 - 99.)

Dialoginen kohtaaminen auttamistyössä edellyttää ympäristöä, joka mahdollistaa häiriöttömän ja turvallisen kuuntelemisen ja puhumisen. Tätä ympäristöä voi kuvata säiliöksi tai näkymättömäksi tilaksi. Tällainen tila muodostetaan tietoisesti paineita ja erilaisia tunteita kestäväksi. Käytännössä vuoropuhelun toteuttamisessa osallistujien välinen kasvokkain kohtaaminen edistää dialogisuutta, koska silloin nähdään toisten eleet ja ilmeet, joiden välityksellä annetaan vastauksia toisten puheille (Isaacs 2001, 239 -240.)

Jani Roman ottaa väitöskirjassaan esille neljä kohtaa dialogitaitojen merkityksellisyydestä keskusteluissa: 1) Kyky käsitellä omia tunteita. Tämä tarkoittaa kykyä tunnistaa itsessään liikkeellä olevat tunteet. Jos tällaista taitoa ei ole kehittynyt, keskustelija reagoi keskusteluun voimakkaasti tunteella ja provosoituu vahvasti, mikä ei edistä rakentavaa keskustelua. 2) Kuuntelemisen taito. Tämä edellyttää taitoa hiljentää omat ajatuksensa niin, että voi tarkkaavaisesti kuunnella toista henkilöä. Ilman tätä taitoa ihminen kuulee vain omat ennakkoluulonsa sen sijaan, että kuulisi mitä toinen keskustelija sanoo.

3) Romanin mukaan, kyky puhua on merkityksellistä dialogitaidoissa. Keskustelussa on eduksi puhua minä -muodossa, se edistää selkeyttä ja rehellistä ilmaisua. Eli puhua suoraan mitä ajattelee ja miksi. Puhumisen taitoon liittyy kyky ilmaista itsensä niin, että ei hyökkää, arvostelee tai tuomitse muita. Neljäntenä asiana Roman tuo esille keskustelun taustalla vaikuttavat voimat. Kun dialogia käytetään yhdessä oppimisen ja oivaltamisen työkaluna, on sen apuna kyky nähdä yhteisestä keskustelusta hahmottuvia taustavoimia tai uskomuksia (Roman 2005, 38 - 49.)

4.2.3 Kunnioitus auttamistyössä

Dialogin lähtökohtia on toisen kunnioitus. Kun ihminen osoittaa kunnioitusta toista kohtaan, hän näkee, että muilla on oikeus olla olemassa. Tämä ei tarkoita välttämättä, että ihminen arvostaisi toisen ihmisen tekoja tai sanoja, vaan sitä että ei voi kieltää toisen ihmisen olemassaolon oikeutusta. Kunnioitus tarkoittaa myös toisen ihmisen rajojen huomioon ottamista ja niiden suojelemista. Kun ihminen kunnioittaa toista ihmistä, hän ei tuppaudu liian lähelle toista, mutta ei myöskään vetäydy syrjään toisesta (Isaacs 2001, 122 -126.)

Dialogin avulla ei pyritä saavuttamaan valtaa toisen yli. Tällainen asennoituminen edellyttää toisen kunnioittamista, nöyrää asennetta ja uskoa toisen ihmisen mahdollisuuksiin. Paulo Freiren näkemyksen mukaan yhteistyö syntyy tasavertaisten keskusteluun osallistujien kesken, vaikka osallistujat toimisivatkin eri tasoilla ja tehtävissä ja heillä olisi erilainen vastuu. Dialogissa ei ole alistamista, pakottamista, sopeuttamista tai manipulointia (Freire 2005, 99–101.)

Dialogi auttamistyössä on vaikuttamista vastavuoroisesti ja toista osapuolta kunnioittaen. Dialogi auttamistyössä ei ole esimerkiksi vain puhetta, jossa autettavaa informoidaan. Asiakkaan ja ammattilaisen välisellä kunnioittavalla vuorovaikutuksella on suuri merkitys muutoksessa, joita voi tapahtua asiakas-ammattilainen yhteistoiminnan tuloksena. Dialogissa ammattilainen on läsnä samaan aikaan sekä ammattilaisena, että kokevana ihmisenä (Arnkil T. & Seikkula J. 2005, 93-97.)

4.2.4 Esimerkki dialogista

Lastensuojelun laitoksen henkilökunta halusi kehittämispäivillään käsitellä erilaisia näkemyksiään asiakkaittensa tilanteista. Työntekijät kokivat, että heillä oli toisinaan asiakkaita, joiden auttamisesta ja kasvatuksesta he olivat eri linjoilla. Tällaisia esimerkkejä keskusteluissa tuli esille esimerkiksi television katselemisajoista lipsuminen, nukku-
maanmenoajoista poikkeaminen ja ruokailutilanteet. Kehittämispäivän vetäjä tarttui kiinnostuneena työntekijöiden haastavaan tilanteeseen ja lähti tutkimaan kyseisiä tilanteita heidän kanssaan. Kehittämispäivän vetäjä kehotti työntekijöitä aluksi kuvailemaan yksityiskohtaisemmin jonkin tällaisen kasvatustilanteen. Tämän jälkeen hän pyysi heitä kertomaan mahdollisimman selvästi, millaisia erilaisia näkemyksiä työntekijöillä oli kuvatuissa kasvatustilanteissa. Kehittämispäivän vetäjä kuitenkin painotti, että tämän työskentelyn tavoitteena ei ollut päättää, kuka on oikeassa ja kuka on väärässä eikä välttämättä ratkaista, mitä tilanteessa pitäisi tehdä. Tämän sijaan tavoitteena oli ymmärtää paremmin lasten kasvatustilanteisiin liittyviä ilmiöitä ja siihen liittyviä erilaisia näkökulmia.

Keskustelun kuvausta:

Maija: *”Mä olen aina pitänyt tiukasti kiinni sopimastamme säännöstä, että telkkari menee kiinni kello 22. Osa lapsista nurisee telkkarin kiinnilaittoa vastaan niin aikaisessa vaiheessa, koska esimerkiksi edellisen iltavuoron ohjaaja oli antanut katsella vielä myöhäisillan elokuvan. Mä, en voi käsittää kuinka jotkut antaa niitten valvoa niin myöhään. Sitten aamulla lasten on vaikea herätä kouluun, kun ovat valvoneet illalla myöhään ja katselleet jotain liian jännittävää, joka vaikuttaa yöuniinkin.”*

Teppo: *”No mä annoin viime iltavuorossani niiden katsella elokuvan loppuun, kun kysyivät sitä ennen elokuvan alkamista ja se filmi loppui klo 22.30. Keskustelin siitä lasten kanssa ja sovimme, että sitten mennään heti elokuvan jälkeen nukkumaan ja viimeisellä mainostauolla käydään pesemässä hampaatkin, jotta päästään heti elokuvan jälkeen nukkumaan. Sovin myös, että jos eivät pääse aamulla ylös, niin en enää anna lupaa ylittää aikarajaa. Kuulin, että olivat nousseet hyvin seuraavana aamuna. Musta sopiminen voi kasvattaa vastuullisuuteen.”*

Sari: *Minä olen sanonut, jos ovat lupaa kysyneet, että ottakaa nauhalle ja katselkaa sitten seuraavana päivänä filmi loppuun. Homma on toiminut ihan hyvin.”*

Erkki: *Minun mielestä sen vois laittaa kiinni vaikka aikaisemminkin, mutta kyllä se klo 22. on ihan ehdoton takaraja. Sääntö on sääntö ja sitä pitää noudattaa.*

Keskustelu jatkui eteenpäin ja työntekijöiden näkemykset jakoutuivat pääosin kahtia: Osa työntekijöistä näki, että säännöistä ei voinut lipsua ja toinen osa näki, että säännöstä voisi poikkeustilanteissa neuvotella. Asetelma herätti jonkin verran ärtymystä ja työntekijöiden oli hetkittäin vaikea kuunnella toisiaan.

Kehittämispäivän vetäjä kirjasi kaikkien näkyville eri näkökulmiin liittyvät huomiot ja seikat. Näkökulmien vertailun ja arvottamisen sijaan kehittämispäivän vetäjä kysyi, mitä työntekijät ajattelivat erilaisten näkökulmien kertovan heidän työstään tai juuri tämän lapsen auttamisesta. Työntekijät miettivät tovin, ja lopulta yksi heistä sanoi uskovansa, että eri näkökulmat heijastelevat sitä, kuinka tiiviisti kukin heistä on työskennellyt lapsen kanssa. Läheisesti työtä tehneet näkivät paljon edistystä, kun taas vähemmän lapsen kanssa työskennelleet eivät tätä nähneet. Tästä päästiin pohtimaan sitä, missä määrin lapsen edistyminen oli sidoksissa hänen saamaansa tuen määrään ja mikä ja mikä siitä kantoi tilanteisiin, jossa läheisimmät työntekijät eivät olleet paikalla.

Keskustelu jatkui tästä dialogisemmalla tavalla, kun työntekijät huomasivat kiinnostuneensa aidosti toistensa menettelytavoista erilaisissa kasvatustilanteissa. Alkoi syntyä yhteistä ymmärrystä siitä, mikä oli olennaisinta heidän yhteisessä työssään.

Maija: ”Toihan oli hyvä pointti, että voi sanoa lapsille, että ottakaa nauhalle ja katsokaa vaikka seuraavana päivänä. Milloin Sari keksit ton idea? Harmi kun meillä on niin vähän yhteisiä työvuoroja. Meidän pitäis saada yhdessä enemmän vaihtaa ajatuksia millä lailla kukin tätä duunia tekee. Voitko Sari kertoa lisää?

Teppo: Mua kiinnostaa Erkki sun näkemys, että ei voi milloinkaan poiketa säännöistä?

Erkki: No, jos nyt oikeen ajattelin, niin joskus voi poiketa säännöistä. Jos on vaikka oikeen hyvä syy. Vaikka jos lapsi on sairaana ja ei ole mihinkään menemistä seuraavana aamuna. Elokuvan loppumisaika ei saa kuitenkaan ylittyä puolella tunnilla nukku-
maanmeno ajasta. Muuten se nauhoittamisajatus on mun mielestä kyllä ihan hyvä vaihtoehto. Sitten mä ajattelen, että joskus on hyvä antaa lapselle niin sanottua laatu-
aikaa ja yhdessä katsella ihan rauhassa joku hyvä leffa. Se on mun mielestä tärkeätä näissä duuneissa, että ollaan aidosti lasten kanssa ja tehdään jotain yhdessä. Mua kiinnostaa Teppo sun näkemys koska sun mielestä voi säännöistä poiketa?

Teppo: Kyl mä ajattelen, että sitä elokuvaa voi katsella työntekijä lasten kanssa yhdessä pääsääntöisesti, niin kuin sanoit Erkki. Eikä se voi olla itsetarkoitus, että elokuvaa pitäisi saada katsoa tai antaa lupa, jos ei oo hirveen hyvää syytä. Mulle tulee mieleen, että esimerkiksi silloin, kun on lasten kanssa hyvä hetki ja kun elokuva on oikeesti hyvä tai sillain kasvattava, opettavainen kertomus.

Sari: Mä olen tota nauhoittamisajatusta pyöritelly mielessäni jo jonkin aikaa, kun lapset marisee, että he eivät oo saaneet katsoa jotain elokuvaa ja siitä sitten kaverit koulussa kysyy, että näitkö sitä eilistä leffaa. Toi sun ajatus Teppo oli mielenkiintoinen, kun sanoit että vois poiketa säännöistä, jos on hyvä hetki tai on kasvattava elokuva. Millainen sun mielestä on kasvattava elokuva?

Teppo: ”Mun mielestä luontoelokuvat on hyviä ja sitten vanhojen lastensatujen pohjalle tehdyt elokuvat ovat hyviä ja niitä vois katsella yhdessä pienempien lasten kanssa. Mitä sä Sari ajattelet, että millaiset elokuvat olisi hyviä ja kasvattavia?

Keskustelu jatkui eteenpäin astetta dialogisemmalla tavalla, kun keskustelijat alkoivat aidommin kiinnostumaan toistensa ajatuksista ja tekemisistä. Työntekijät huomasivat vaihtoehtoisia tapoja toimia ja ilmapiiri oli hyväksyvämpi uusille ajatuksille. Keskustelussa arvostettiin toista työntekijänä ja ihmisenä, vaikka mielipiteet käsiteltävästä asiasta voivatkin olla ristiriidassa keskenään.

5 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tehtävä on tuottaa tietoa Hämeenlinnan lastensuojelussa hyödynnettävistä ennakoitdialogeista ja ennakoitdialogien kehittämiseen liittyvistä seikoista.

Mikä on Hämeenlinnan lastensuojelun työntekijöiden näkemys ennakoitdialogeista, jotka ovat dialogisia ja voimaannuttavia? Mitkä tekijät edistävät ennakoitdialogin käyttöönottoa? Tiedon tuottamiseksi haastateltiin Hämeenlinnan kaupungin lastensuojelun työntekijöitä ja heidän käsityksiään opinnäytteen kysymyksiin.

Palvelun tuottajan näkökulmasta moniammatillisentyön käytäntöjen arviointi ja kehittäminen on arvokasta tietoa. Myös palvelun, tilaajat, käyttäjät, kehittäjät ja päättäjät tarvitsevat tietoa olemassa olevien palveluiden hyödyllisyydestä. Moniammatillinen työ koetaan välttämättömäksi toiminnaksi ammattiauttajien keskuudessa ja sen uskotaan tuottavan kokonaisvaltaisia ja kustannustehokkaita ratkaisuja. Työn onnistuminen vaatii paljon aikaa, ammattitaitoa ja valmistautumista.

Moniammatillinen verkostotyö on haasteellista silloin, kun ei ole määritelty tehtävänjakoja ja kuinka työssä kohdataan muita osapuolia. Perusasia tällaisissa kokouksissa on, että ammatilliset verkostopalaverit tuottaisivat hyödyllisen kokonaisuuden palvelun saajan näkökulmasta ja että niissä saavutetaan kaikkien auttajatahojen voimavarojen yhdistelmiä. Hyviä voimavarojen yhdistelmiä on pyritty tuottamaan kohtaamalla verkoston jäseniä. Verkoston kohtaamisessa on ollut merkityksellistä, että verkostopalaverissa saadaan aikaan vuoropuhelu, joka toisia kunnioittava ja dialoginen. Verkostopalaverien haasteena on ollut, että kohtaamistilanteista poistuessaan osallistujat olisivat toiveikkaampia ja voimaantuneempia asioiden järjestymiseen, kuin siihen tullessaan. Palvelun saajan näkökulmasta on keskeistä, että saa tilanteeseensa avun.

Ennakoitdialogit on yksi tapa järjestää ammattilaisten ja palvelun saajan kohtaamistilanteita. Hämeenlinnassa ei ole aiempaa tutkittua tietoa ammattiauttajien näkemyksistä mistä koostuvat dialogiset ja voimaannuttavat ennakoitdialogit.

Opinnäytetyö tuottaa tietoa kysymyksiin:

1. Mistä tekijöistä koostuvat dialogiset ja voimaannuttavat ennakoitdialogikokoukset?
2. Mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota ennakoitdialogien kehittämisessä dialogisuuden sekä voimaantumisen näkökulmasta, ja mitkä tekijät edistävät ennakoitdialogien käyttöä moniammatillisessa verkostotyössä?

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Teoreettinen viitekehys liittyy voimaantumisen ja dialogisuuden käsitteisiin. Tuloksia pohditaan taustateorioiden ja opinnäytetyön kysymysten kannalta.

6 Menetelmälliset ratkaisut

6.1 Osallistujat ja kohderyhmä

Opinnäytetyön tiedonantajaryhmäksi muodostui Hämeenlinnan kaupungin lastensuojelun työntekijät. Haastateltaviksi suostui kolmen lastensuojelun työyksikön työtiimit, jotka olivat: Hämeenlinnan Perhekeskus, Pollentien nuorisokoti ja Keskustan Moottoritien itäinen puoli/Ydin Hämeen avohuollon sosiaalityöntekijöiden työtiimi.

Perhekeskus ja Pollentien nuorisokoti toimivat ympärivuorokautista hoitoa tarjoavina lastensuojelulaitoksina. Perhekeskuksen palveluotteita ovat kriisisijoitus, lapsen arviointijakso ja lyhykestoinen jakso 0-17 -vuotiaille lapsille. Pollentien nuorisokodin palveluna on lyhykestoinen sijoitus alle 18 -vuotiaille lapsille ja mahdollisuus harjoitteluasuntoon.

Avohuollon sosiaalityöntekijöiden työtiimi tekee lastensuojelutarpeen selvityksiä, arvioi ja tarjoaa perheille erilaisia lastensuojelun palveluita.

Perhekeskuksella ja Pollentien nuorisokodilla on yhteinen johtaja ja lisäksi kummassakin laitoksessa on omat vastaavat ohjaajat. Molemmissa laitoksissa työskentelee seitsemän ohjaajaa. Ohjaajien koulutusvaatimus on nykyisellään ammattikorkeakoulututkinto. Perhekeskuksen ja Pollentien nuorisokodin ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja, sosiaalikasvattajia tai opistotason koulutuksen saaneita henkilöitä.

Avohuollon sosiaalityöntekijöiden työtiimissä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä ja neljä sosiaalityöntekijää.

Avohuollon sosiaalityöntekijöiden koulutusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto sekä pääaineen laajuiset yliopistolliset opinnot sosiaalityössä.

Keskustan Moottoritien itäisen puolen/Ydin-Hämeen tiimin sosiaalityöntekijät täyttävät sosiaalityöntekijän pätevyysvaatimukset.

Sosiaalityöntekijät ovat virka-asemassa ja käyttävät julkista valtaa. Ohjaajat ovat työsuhteisia toimia, ja he vastaavat työvuorollaan laitoksen jokapäiväisistä toiminnoista.

6.2 Aineiston hankinta

Hämeenlinnan kaupungin lasten ja nuorten kasvua tukevien palveluiden palvelupäällikkö myönsi luvan tähän opinnäytetyöhön keväällä 2013 ennakoitdialogien kehittämiseksi Hämeenlinnassa.

Opinnäytetyön kysymysten selvittämiseksi kokosin laadullisen aineiston haastatteleamalla kolmea eri työtiimiä omina haastatteluryhminään. Näissä ryhmähaastatteluissa pyrin löytämään merkityksellisiä vastauksia opinnäytetyön tarkoituksen ja tehtävän mukaisesti.

Yleisesti ottaen ryhmähaastattelussa on merkityksellistä, että saadaan koolle ryhmä haastateltavia, jotka pystyvät tuottamaan tutkittavaan asiaan erilaisia näkökulmia. Tämä ryhmäkeskustelu muodostaa tutkimusaineiston (Hirsijärvi S., Hurme H. 2010, 63-65.)

Suunnittelin haastattelun toteutuksen niin, että etukäteen valittujen teemojen (voimaantumisen ja dialogisuus) avulla kokoan näihin teemoihin liittyvän tiedon haastatteluista. Näin haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Teemahaastattelu kohdistuu ennalta valittuihin teemoihin (Hirsijärvi & Hurme 2010, 47.)

Koska haastatteluiden tavoite oli saada mahdollisimman paljon tietoa kuhunkin teemaan liittyvästä asiasta, niin päätin antaa haastattelukysymykset tiedonantajille jo etukäteen. Kaksi viikkoa ennen haastattelua lähetin sähköpostia tiedonantajille, jossa kuvasin kuinka haastattelu etenee ja haastattelukysymykset. Eettisesti on myös perusteltua kertoa tiedonantajalle mitä aihetta haastattelu koskee. Ihmiset eivät välttämättä suostu haastatteluun, jos eivät tiedä mistä haastattelussa on kyse (Tuomi J, Sarajärvi A. 2009, 75-76).

Ryhmähaastattelu tarkoittaa haastattelua, jossa paikalla on samalla kertaa useita haastateltavia. Ryhmähaastattelussa haastatteliija puhuu useille haastateltaville yhtä aikaa ja suuntaa välillä kysymyksiä myös ryhmän yksittäisille jäsenille. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 61.) Valitsin ryhmähaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, koska ryhmähaastattelulla voidaan helpottaa yksilöhaastatteluissa esiintyvää jännitystä ja arastelua. Ryhmähaastattelussa haastateltavat saavat tukea toisiltaan. Osallistujat voivat yhdessä muistella, keskustella, rohkaista, tukea ja herättää toinen toisissaan uusia näkökulmia. Menetelmällä saadaan tietoa usealta henkilöltä yhtä aikaa (Robson C. 2011, 294.)

Tutkittaessa haastateltavien mielipiteitä haastattelijan vaikutus on ryhmähaastattelutilanteessa vähäisempi kuin yksilöhaastattelutilanteessa. Ryhmähaastattelussa asian kuvaukset ja tieto syntyvät haastattelun osapuolten yhteistyönä ja vuorovaikutuksessa (Ruusuvoori J., Nikander P. 2010, 214.)

Eskola ja Suoranta (2005, 97) pitävät sopivana haastatteluryhmän kokona 4-8 henkilöä. Haastattelupaikkoina toimivat työyksiköiden toimistotilat. Sovin etukäteen työyksiköiden esimiesten kanssa haastatteluajan ennakkoon. Haastattelujen ajalliset kestot olivat noin yhden tunnin mittaisia. Toteutin haastattelut yksin. Perhekeskuksen haastattelussa mukana oli kirjaaja, joka kirjasi asioita ylös. Kaikissa haastatteluissa käytettiin nauhoituslaitetta.

Haastattelijana kiinnitin huomiota saavuttaa keskustelutilanne jossa erilaisten käsitysten ja mielipiteiden esittäminen on mahdollista. Fokusryhmähaastattelussa haastattelija voi ylläpitää ryhmäkeskustelua ennalta suunnitellun haastattelurungon pohjalta (Robson C. 2011, 293 - 295). Tällä tavoin tarkoitus oli löytää haastateltavien tulkinnat ja merkitykset käsiteltävistä teemoista.

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on etukäteen määritelty. Hirsjärven ja Hurmeen (2010, 41-43) ohjeistuksen mukaan tässä opinnäytteessä haastattelun teema-alueet perustuivat opinnäytteessä esitettyihin taustateorioihin. Eskolan ja Vastamäen (2001, 27) mukaan haastattelija varmistaa haastattelutilanteessa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus saattaa vaihdella haastattelusta toiseen. Tässä opinnäytteessä haastatteluryhmissä käsiteltiin teema-alueet voimaantuminen ja dialogisuus. Haastattelutilanteessa pyrin teema-alueista rakentuvaan, vapaamuotoiseen, mutta asiassa pysyvään keskusteluun.

Teemahaastattelun avulla oli tarkoitus selvittää lastensuojelun työntekijöiden käsityksiä ja näkemyksiä hyvästä ennakoitdialogista. Saadun aineiston perusteella tarkasteltiin lastensuojelun työntekijöiden kuvauksia hyvästä ennakoitdialogi –kokouksesta ja peilattiin saatuja vastauksia dialogisuuden ja voimaantumisen teorian periaatteisiin.

Avohuollon sosiaalityöntekijöiden työtiimin haastattelu suoritettiin 30.5.2013 ja paikalla oli neljä sosiaalityöntekijää. Pollentien nuorisokodin haastattelu pidettiin 4.6.2013 ja tässä ryhmähaastattelussa oli mukana viisi työntekijää. Perhekeskuksen haastattelu järjestettiin 5.6.2013, johon osallistui viisi työntekijää. Opinnäytetyöntekijä toimi itse haastattelijana ja haastattelut nauhoitettiin tallennuslaitteella.

Kaikille haastateltaville lähetettiin ennakkoon sähköpostitse kutsukirje (liitetiedosto 1), informaatio haastattelun kulusta ja haastattelukysymykset (liitetiedosto 1), sekä tietoa ennakoitdialogeista (liitetiedosto 1).

Teemahaastattelun yhteydessä pyydettiin haastateltavia vastaamaan kyselylomakkeeseen, joka sisälsi avoimia kysymyksiä (liitetiedosto 2). Avoimissa kysymyksissä esitetään kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 187 – 188.) Kyselylomakkeessa kysyttiin osallistujien käsityksiä siitä, mistä tekijöistä koostuvat voimaannuttavat ja dialogiset ennakointialogit. Lisäksi lomakkeessa kysyttiin, mikä on olennaista onnistuneessa ennakointialogissa, ja mikä on kriittinen tekijä epäonnistuneessa ennakointialogissa. Kyselylomakkeen avulla oli tarkoitus selvittää työntekijöiden käsityksiä mistä asioista koostuu voimaannuttava ja dialoginen ennakointialogi. Lisäksi kyselylomakkeella pyrittiin selvittämään työntekijöiden näkemyksiä mikä on olennaista onnistuneessa ennakointialogissa ja mikä kriittinen tekijä epäonnistuneessa ennakointialogissa. Saadun aineiston perusteella tarkasteltiin työntekijöiden kuvauksia peilaten niitä taustateorioihin. Lisäksi kyselylomakkeiden vastauksien perusteella etsittiin vastauksia opinnäytetyön kysymyksiin.

Kyselyn etuina pidetään seuraavia asioita: Niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, säästää aikaa ja vaivannäköä, aineisto voidaan nopeasti käsitellä ja analysoida sekä aikataulu ja kustannukset arvioida tarkasti. Vastaavasti haittapuolia ovat seuraavat asiat: Vastaajien huolellisuudesta ja rehellisyydestä on vaikea varmistua, väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida, vastaajien perehtyneisyydestä aihealueeseen ei ole varmuutta, sekä kato saattaa nousta suureksi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 184.)

6.3 Ryhmähaastattelun järjestelyt ja haastattelukysymykset

Kaikille haastatteluryhmille esitettiin samat kysymykset, samassa järjestyksessä ja keskustelut nauhoitettiin. Opinnäytteen tekijä toimi haastattelijana.

Focusryhmähaastattelu on tiedonkeruumenetelmä, joka tuo esiin osallistujien käsitykset ja näkökulmat. Haastattelun vetäjä fasilitoi, ohjaa ja johtaa keskusteluprosessia pyrkien lisäämään ryhmäläisten osallisuutta ja edistää dialogin syntymistä ryhmän jäsenten välillä. Keskusteluissa tarkoitukseni keskusteluttajana oli antaa paljon tilaa haastateltavien ajatuksille. Ryhmähaastattelun aikana tein muutamia tarkentavia kysymyksiä, ja keskustelu eteni pääosin ennalta suunnitellun aikataulua ja kysymysrunkoa noudattaen. Kaikissa ryhmähaastatteluissa haastateltavat kertoivat näkemyksiään avoimesti esille ja kommentoivat myös toisten haastateltavien käsityksiä.

Haastattelun aluksi käytiin läpi, mistä tässä haastattelussa on kysymys (Liitetiedosto 1) ja kerrottiin haastatteluun liittyvät perusasiat ja kuinka tilanne etenee (Liitetiedosto 1)

- Kukin haastateltava saa oman vuoron puhua ja toisen puheen suora kommentointi tai keskeyttäminen ei ole mahdollista.
- Kaikille esitetään samat kysymykset
- Haastattelun lähtökohtana on tulevaisuus ja kysymyksiä käsitellään ”leikkimielisesti” ns. tulevaisuudesta ja ratkaisuista käsin.
- Haastattelurunko on ”tulevaisuuden muistelu –haastattelurunko”, jota tarkennetaan opinnäytetyön kysymysten ja teemojen suuntaisesti.

Haastattelijana kävin vielä ennen haastattelun alkua lyhyesti läpi mitä ennakointialogit ovat ja ennakointialogin järjestämisen vaiheet (etukäteisinformaatio, joka lähetetty sähköpostitse haastateltaville). Kaikilla haastateltavilla oli tieto minkälaisesta palaverimetodista (ennakointialogi) on kysymys ja suurimmalla osalla haastateltavista oli myös kokemus menetelmästä käytännössä.

Haastattelukysymykset olivat seuraavat:

1. Tiedonantajien kanssa eläydytään hyvään tulevaisuuteen. ”Vuosi on kulunut ja asiat ovat hyvin ennakointialogien osalta, mikä ennakointialogeissa nyt erityisesti ilahduttaa?”

Apukysymyksiä:

- Kuinka dialogisuus ja voimaantuminen ilmenevät nyt ennakointialogeissa?
- Mitkä tekijät ovat edistäneet ennakointialogien käyttöönottoa?
- Kuinka ennakointialogien koordinaatio, markkinointi ja saatavuus on järjestetty?

2. Mitä tehtiin myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi?

3. Mistä olitte huolissanne ”vuosi sitten” ja mikä sai huolenne vähenemään ennakointialogien osalta.

Haastatteluilla pyrin selvittämään haastateltavien näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä ennakointialogeista.

Ryhmähaastatteluiden lisäksi hankin opinnäytetyön aineistoa kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeiden avulla pyrin saamaan laajemman ja monipuolisemman kokonaiskuvan työntekijöiden käsityksistä onnistuneesta ennakointialogista. Lomakehaastattelulla pyrittiin varmistamaan myös haastateltavien mahdollisuus ilmaista subjektiivisia käsityksiä ennakointialogeista. Ryhmähaastatteluissa haastateltavat eivät aina pysty ilmaisemaan kaikkia mielipiteitään käsiteltävästä asiasta. Lomakehaastattelut toimivat ryhmähaastatteluiden tukena, syventäen opinnäytetyön tuloksia ja lisäten opinnäytteen luotettavuutta.

Edellä kuvatuista haastatteluiden nauhoituksista litteroin haastattelut sanatarkasti tekstimuotoon. Lisäksi litteroin kirjalliset lomakevastaukset erikseen. Luin keräämääni aineistoa useampaan kertaan ja etsin tuloksista dialogisuuden ja voimaantumisen teemoihin liittyviä lausumia.

7 Teemahaastattelun avulla tuotettu sisällön analyysi

Opinnäytetyö on metodologialtaan teorialähtöistä sisällönanalyysia hyödyntävä laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdetta pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti. Eskolan ja Suorannan (2005) mukaan tutkimuksessa pystytään harvoin soveltamaan vain yhtä analyysitapaa ja usein analyysitavat kietoutuvat toisiinsa olematta selvärajaisia.

Sisällönanalyysia voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä ja sitä voidaan pitää paitsi yksittäisenä metodina, myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2006, 93.)

Laadullisen aineiston analyysi voi alkaa haastattelutilanteessa, kun haastattelija havainnoi haastatellessaan ilmiöiden toistuvuutta, jakautumista ja erityistapauksia (Hirsijärvi S., Hurme H. 2010, 136.)

Tuomi ja Sarajärvi tarkastelevat sisällönanalyysiä menettelytapana, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Tällä menetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa etsitään tekstin merkityksiä. Aineiston sisältämä informaatio säilytetään tiivistyksessä. Analyysilla tehdään selkeyttä aineistoon, jotta sen perusteella voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja koodataan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi (Tuomi J., Sarajärvi A. 2009, 105-107.)

Teorialähtöinen analyysi nojaa johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Tutkimuksessa kuvataan tämä malli ja sen mukaan määritellään tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Tämän tyyppinen analyysi testaa aikaisempaa tietoa uudessa kontekstissa. Teorialähtöisessä analyysissä päättely yhdistetään deduktiiviseen (yleisestä yksittäiseen) päättelyyn. Tutkimuksen teoreettisessa osassa selvitetään esimerkiksi kategoriat, joihin aineisto suhteutetaan. Tässä opinnäytteessä aineiston analyysiä ohjasi valmis, aiemman tiedon perusteella esitetty kehys voimaantumisteoriasta ja dialogisuudesta.

Ensimmäiseksi teorialähtöisessä sisällönanalyysissä muodostetaan analyysirunko.

Analyysirungon sisälle muodostetaan aineistosta erilaisia luokituksia tai kategorioita noudattaen induktiivisen sisällönanalyysin periaatteita. Tässä tapauksessa aineistosta poimitaan ne asiat, jotka kuuluvat analyysirunkoon, sekä ne asiat, jotka jäävät analyysirungon ulkopuolelle. Analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista muodostetaan uusia luokkia induktiivisen sisällönanalyysin periaatteita noudattaen.

Analyysirunko voi olla myös strukturoitu, jolloin aineistosta kerätään vain ne asiat, jotka sopivat analyysirunkoon. Tässä tapauksessa testataan aikaisempaa teoriaa tai käsittejärjestelmää uudessa kontekstissa (Tuomi J., Sarajärvi A. 2009, 116 – 117.)

Tuomi ja Sarajärvi (2006, 94) kuvaavat analyysin vaiheita seuraavasti: 1) Tehdään päätös siitä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa; 2.a) Käydään läpi aineisto, erotetaan ja merkitään kiinnostuksen sisältävät asiat, 2.b) rajataan muu tutkimuksen ulkopuolelle, 2.c) kerätään merkityt asiat yhteen ja erikseen muusta aineistosta; 3) luokitellaan, teemoitetaan tai tyytitellään aineisto; ja 4) kirjoitetaan yhteenveto.

Analyysin toisessa vaiheessa hankin aineiston, kyselylomakkeella ja haastattelemalla teemahaastatteluna Hämeenlinnan lastensuojelun työntekijöitä kolmessa ryhmähaastattelussa. Nauhoitin kaikki tekemäni kolme ryhmähaastattelua ja purin ne sanatarkasti tekstiksi eli litteroin haastattelut. Sen jälkeen koodasin aineiston ja etenin siten abduktiivisen päättelyn kautta analyysiin.

Abduktiivisessa päättelyssä opinnäytteen tekijällä on valmiina teoreettisia johtoideoita, joita hän pyrkii aineistonsa avulla todentamaan. Tässä opinnäytteessä aineiston analyysiä ohjasi valmis, aikaisemman tiedon perusteella tuotettu kehys voimaantumisteoriasta ja dialogisuudesta. Opinnäytetyön teoreettisessa osassa on esitetty voimaantumisteorian kategoriat (Päämäärät, kyky- ja kontekstiuskomukset ja emootiot) ja dialogisuus (Kohtaaminen, kunnioitus, kuunteleminen ja puhuminen).

Analyysin kolmannessa vaiheessa teemoittelin haastattelumateriaalin teemahaastattelut ja kyselylomakkeiden vastaukset eri aihepiireihin ja muodostin analyysirungon voimaantumisteorian ja dialogisuuden mukaisesti.

Aineistosta etsin opinnäytteessä esitetyn teorioiden kuvaavia näkemyksiä ja poimin aineistosta ensin ne asiat, jotka kuuluivat analyysirunkoon. Tässä työskentelyvaiheessa erotin tekstistä värikoodein eri teema-alueisiin liittyviä haastateltavien kommentteja ja ilmaisuja. Tekstistä nousi myös asioita ja ilmaisuja, jotka jäivät ennalta muodostetun

analyysirungon ulkopuolelle. Analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista muodostin luokan, johon kokosin ennakoitdialogien käyttöönottoa edistäviä tekijöitä.

Tuomen ja Sarajärven (2006, 95) mukaan teemoittelussa painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu eivätkä vastausten lukumäärät. Vastauksista esille nousseita tärkeimpiä teemoja peilattiin teoriapohjaan, minkä perusteella etsittiin vastauksista yhtäläisyyksiä teoriapohjan kanssa. Lisäksi etsin teemoittelussa työntekijäryhmien vastauksien välisiä samankaltaisuuksia ja eroavuuksia, mitä kustakin teemasta ilmaistiin.

Viimeisessä vaiheessa raportoin aineistosta saadut opinnäytteen tulokset.

Opinnäytteen luotettavuuden osoittamisessa laadullisessa tutkimuksessa on usein vaikea käyttää tilastollisesta tai kvantitatiivisesta tutkimusperinteestä lähteviä validiteetin ja reliabiliteetin käsitteitä, joiden perusta on mittaamisen luotettavuuden arvioinnissa. Esimerkiksi reliabiliteetin vaatimukset eivät sovellu laadullisen opinnäytteen luotettavuuden arviointiin siitä syystä, että laadullinen opinnäytetyö on huonosti toistettavissa. Laadullisessa opinnäytteessä ei tavoitella tilastollista yleistettävyyttä. (Ahonen 1996, 152.)

Laadullisen aineiston luotettavuus riippuu esimerkiksi siitä, kuinka hyvin aineiston luokittelussa muodostettujen kategorioiden merkitykset vastaavat opinnäytetyön tutkimushenkilöiden vastauksissaan tarkoittamia merkityksiä (Ahonen 1996, 129 – 130). Tapaustutkimuksen luotettavuutta mietittäessä validiteetilla tarkoitetaan tieteellisten löydösten tarkkuutta. Eli miten opinnäytteessä tehdyt johtopäätökset vastaavat todellisuutta, josta ne on saatu. Usein validiteetti on jaettu erikseen sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin opinnäytetyön raportti vastaa tutkittavien näkemyksiä tutkittavasta tilanteesta. Ulkoinen validiteetti tarkoittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä. Ulkoisella validiteetilla ei ole suurta merkitystä laadullisessa tutkimuksessa, jossa ei tavoitella tilastollista yleistettävyyttä (Ahonen 1996, 152; Metsämuuronen 2006, 48).

Tässä opinnäytteessä on pyritty tuomaan esiin työntekijöiden käsityksiä liittyen ennakoitdialogiin. Tulosten käsittelyosuudessa on esimerkiksi käytetty tiedonantajien suoria lausumia. Opinnäytteen raportissa on pyritty kuvaamaan todellisuutta suorien lausumien kautta.

Tässä opinnäytteessä tutkimustulokset muodostuivat teemahaastatteluaineistosta ja kyselylomakkeiden vastauksista.

8 Tulokset

8.1 Kyselylomakkeiden tulokset ennakointidialogin onnistumisen tekijöistä

Kyselylomakkeiden kysymykset suunniteltiin opinnäytetyön kysymysten ja opinnäytteen taustateorioiden perusteella. Kyselylomakkeessa oli neljä kysymystä: 1) Mikä on olennaista onnistuneessa ennakointidialogikokouksessa? 2) Mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota ennakointidialogikokouksessa? 3) Mikä on kriittinen tekijä epäonnistuneessa ennakointidialogikokouksessa? 4) Mistä tekijöistä koostuu dialoginen ja voimaannuttava ennakointidialogikokous?

Kyselylomakkeiden haastattelujen tuloksissa yhdistettiin kysymysten 1 ja 2 tulokset. Vastauksista etsittiin voimaantumisen ja dialogisuuden teemoihin liittyviä lausumia. Dialogisuuteen ja voimaantumiseen liittyvät lausumat muodostivat analyysirungon. Analyysirungon ulkopuolisista tuloksista muodostui kolme ryhmää: Ennakkotiedot, lapsen huomioiminen ja oleellisten henkilöiden läsnäolon merkitys.

Seuraavaksi tarkastelen työntekijöiden lomakehaastatteluiden kysymysten yksi ja kaksi tuloksia. Lainausten jäljessä oleva koodi ilmaisee vastaajan työyksikön ja vastaajan järjestysnumeron (esimerkiksi S 2 = sosiaalityöntekijät, vastaaja 2).

Kyselylomakkeessa pyydettiin työntekijöitä kirjaamaan asiat, jotka ovat olennaisia onnistuneessa ennakointidialogikokouksessa ja mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota ennakointidialogikokouksissa. Pyrin havainnoimaan eri työntekijäryhmien vastauksissa samuuksia ja erottavia lausumia.

8.1.1 Verkostokonsultin ammattitaito

Kaikki työntekijäryhmät pitivät kokouksen onnistumisen edellytyksenä olevan verkostokonsultin ammattitaidon. Työntekijät näkivät, että verkostokonsultin tulee osata haastatella kaikkia palaveriin osallistujia ja varmistaa kaikkien osallistujien kuulluksi tuleminen. Kuulluksi tuleminen on keskeinen dialogisuuden osatekijä.

Sosiaalityöntekijöiden lomakevastauksissa kolme vastaajaa neljästä piti verkostokonsultin roolia merkittävänä ennakointidialogi -palaverissa. Pollentien nuorisokodin tuloksissa kaksi vastaajaa viidestä piti verkostokonsultin ammattitaitoa palaverin onnistumisen edellytyksenä ja Perhekeskuksen tuloksissa yksi vastaaja.

Työntekijät kuvasivat onnistunutta ennakointidialogikokousta seuraavalla tavalla:

- *"Puheenjohtaja tai vastaava vetää kokouksen ja jakaa puheenvuorot tasapuolisesti, aikataulutusta."* (T3)
- *"Että kokouksen vetäjät ottavat huomioon kaikki osallistujat tasapuolisesti, jakavat ajan tasaisesti ja huolehtivat, että asiat etenevät suunnitelman mukaisesti."* (S1)

Vastauksissa kautta linjan ilmeni keskeisinä tekijöinä, että verkostokonsultti osaa jakaa puheenvuorot tasaisesti, pitää kokouksen aikataulussa ja osaa sujuvasti viedä kokousta eteenpäin. Verkostokonsultin ammattitaitona nähtiin myös tilannetaju, eli että osaa vetää kokouksen sujuvasti läpi ja tarvittaessa verkostokonsultti osaa tiivistää aikataulua. Tilannetajua tarvitaan, kun kokouksessa ilmenee jotain yllättävää esimerkiksi asiatasolla.

8.1.2 Moniäänisyys

Dialogisuudessa keskustelijoiden osanottajien ajatusten erot eivät aiheuta oman kannan puolustamista, vaan toisten ajatuksille ollaan uteliaita ja omia käsityksiä ollaan valmiita muuttamaan. Tällaisessa vuoropuhelussa ollaan kiinnostuneita eri näkökulmista ja kaikki esillä olevat ajatukset ovat arvokkaita.

Kaikki työntekijäryhmät näkivät, että moniäänisyys on tärkeä ennakoitdialogin elementti. Kyselylomakkeiden tuloksista kävi selville, että on tärkeä huomioida kaikkien palaveriin osallistujien mielipiteet käsiteltävästä asiasta. Kuulluksi tuleminen on olennaista onnistuneessa ennakoitdialogissa.

- *"Että kaikkien osallistujien mielipiteet kuullaan ja kirjataan."* (S1)
- *"Lapsen äänen tulee tulla kuuluviin ja keskitytään työskentelemään yhdessä ydinasian äärellä. Epäoleelliset asiat pois."* (P5)

Tasapuolinen puheenvuorojen jakamisen nähtiin dialogisuutta edistävänä tekijänä. Myös käsiteltävien asioiden kirjaaminen nähtiin tärkeänä osana onnistuneessa ennakoitdialogissa. Ennakoitdialogin onnistumisena nähtiin kaikkien palaveriin osallistujien ajatusten kuuleminen.

8.1.3 Päämäärien kategoria

Voimaantumisen päämäärien kategorian mukaan, osallistuminen yhteisten päämäärien asettamiseen lisää yhteisten päämäärien sisäistämistä ja sitoutumista niihin.

- *"Yhteinen tavoite, mitä/ketä varten kokous on."*(T4)
- *"Tehdään jatkosuunnitelma."*(T2)

Perhekeskuksen ja Pollentien nuorisokodin lomakehaastattelujen tuloksissa yhteisten päämäärien ja jatkosuunnitelmien asettaminen koettiin onnistuneen ennakoitdialogin osatekijänä

Perhekeskuksen tuloksissa mainittiin arvostus ja sitoutuneisuus onnistuneen ennakoitdialogin edellytyksenä. Toisen ihmisen arvostus on osa dialogisuutta. Ihmisen osoittaessa arvostusta toista kohtaan, hän näkee, että toisella on oikeus olla olemassa mielihiteistään riippumatta.

- *"Osallistujien arvostus toisiaan kohtaan."* (T4)
- *"Osallistujien sitoutuneisuus."* (T2)

Arvostus liittyy voimaantumisen kontekstiuskomusten kategoriaan ja sitoutuneisuus päämäärien kategoriaan. Voimaantumisessa kontekstiuskomukset rakentuvat toisten osallistujien arvostuksesta, kunnioituksesta ja ilmapiiristä. Voimaantumisen päämäärien kategoriassa sitoutuneisuutta lisää, jos henkilölle muodostuu tarve saavuttaa päämäärä ja hän voi olla itse osallistumassa prosessiin

8.1.4 Asianosaisten läsnäolo

Kaikki työntekijäryhmät näkivät, että kokouksen onnistumisen edellytyksenä on, että kokouksessa on läsnä käsiteltävään asiaan liittyvät henkilöt. Läsnäolon merkitys viittaa dialogisuuden kohtaamisen osatekijään.. Isaacsin mukaan kasvokkain kohtaaminen edistää dialogisuutta (Isaacs 2001, 239 – 240.) Perhekeskuksen tuloksissa myös rauhallinen tila nähtiin kokouksen onnistumisen tekijänä. Dialogisen kohtaaminen edellyttää ympäristöä, joka mahdollistaa häiriöttömän kuuntelemisen ja puhumisen.

- *"Paikalla on ne osallistajat jotka ns. asianosainen on toivonut/halunnut olevan paikalla."*(T2)
- *"Kaikki asiaan liittyvät eri henkilöt/työntekijät/asiantuntijat ovat paikalla ja tietävät miksi."*(T3)

- *"Ulkoiset tekijät kunnossa. Riittävän suuri tila, rauhallinen/häiriötön ympäristö."*(T1)

Dialogin avulla kohtaamistilanteessa oleville voi muodostua uutta yhteistä ymmärrystä käsiteltävästä asiasta. Siten voidaan nähdä, että osana ennakoitdialogin onnistumista on se, että kaikki tilanteeseen liittyvät henkilöt saadaan saman pöydän ääreen

8.1.5 Ennakkotiedot kokouksesta

Analyysirungon ulkopuolelle muodostui ennakkotietojen ryhmä, johon tuli merkittävä määrä lausumia. Palaveriin liittyvät ennakkotiedot nähtiin osana palaverin onnistumisessa kaikissa työntekijäryhmissä.

- *"Kaikki osallistujat tietävät miksi on kokoonnuttu ja mitä kokouksessa tapahtuu."*(P4)
- *"Järjestäytyneisyys ja perehtyneisyys. Salassapitosäännösten huomioiminen."*(T4)

Ennakkotietojen nähtiin auttavan palaverin suunnitteluun, sitoutumiseen ja kutsuttavien henkilöiden motivaatioon. Ennakkotietojen nähtiin jäsentävän kokouksen kulkua ja niiden nähtiin lisäävän kokoukseen osallistujien motivaatiota. Ennakkotiedot kokouksesta auttavat salassapitosäännösten huomioimisessa.

8.1.6 Lapsen huomioiminen kokouksessa

Pollentien nuorisokodin ja sosiaalityöntekijöiden lomakehaastattelujen tuloksissa huomioitiin lapsen näkökulma. Neljässä Pollentien lomakehaastattelun tuloksessa viidestä korostettiin lapsen huomioimista ja sosiaalityöntekijöiden tuloksissa yhdessä tapauksessa.

- *"Lapsen nuoren ikä – osaako sanoittaa/kertoa aikuisen lailla. Lapsi/nuori on oppinut sanomaan sen mitä aikuiset haluavat kuulla."*(P4)
- *"Että vetäjät muistavat katsella ja kuulostella asioita uusin ja avoimin silmin ja ottavat lapsen edun perheen osana ensisijaisesti huomioon tavoitetta mietittäessä."*(S1)

Pollentien nuorisokodin työntekijät ja sosiaalityöntekijät näkivät, että ennakoitdialogi – palaverissa on erityisesti huomioitava lapsen kuuleminen. Kokouksessa, jossa on lapsen omaisia ja viranomaisia paikalla, ei ole itsestään selvää että, lapsi pystyy sanoittamaan ajatuksensa.

8.1.7 Kriittiset tekijät epäonnistuneessa ennakoitdialogissa

Lomakehaastattelussa kysyttiin työntekijäryhmien käsityksiä kriittisistä tekijöistä epäonnistuneessa ennakoitdialogissa. Vastauksista poimittiin tekijöitä, jotka liittyivät voimaantumisen ja dialogisuuden tekijöihin. Kokosin tulokset taulukkomuotoon, joka havainnollistaa eri työntekijäryhmien ajatuksia kriittisistä tekijöistä epäonnistuneesta ennakoitdialogikokouksesta.

Työntekijäryhmä	Voimaantumiseen liittyvät	Dialogisuuteen liittyvät
Sosiaalityöntekijät	<ul style="list-style-type: none"> -Kokous ei johda mihinkään. Ei suunnitelmaa, ei ratkaisua (S3). -Heikko perehtyminen asiaan/aiheeseen. Huono valmistautuminen(S4) -Erilaiset ennako-odotukset (S2) 	<ul style="list-style-type: none"> -Vetäjä ei huomioi osallistujia tasapuolisesti, muistuta tavoitteesta ja ole mukana avoimin mielin (S1) -Osallistujat eivät pysy asiassa/aiheessa (S2) -”Kemat” ei kohtaa. Ei onnistunut vuorovaikutus (S4)
Pollentien nuorisokoti	<ul style="list-style-type: none"> -Ei saada aikaan tavoitteita, johon kaikki sitoutuisivat. Kukaan ei tiedä mitä tehdään, miksi tehdään (P4). -Jos eriävät mielipiteet aiheuttavat konfliktin tai ristiriitatilanteen. Haluttuun lopputulokseen ei päästä (P5). 	<ul style="list-style-type: none"> -Liian iso osallistujamäärä, liian pitkä kokous ja ihmiset eivät enää keskity (P3). -Vetäjä ei saa pidettyä hommaa kasassa (P2) -Lapsen omaisten mielipiteen kuulematta jääminen (P1)
Perhekeskus	<ul style="list-style-type: none"> -Kokous laitettu liian nopeasti kasaan. Esim. lapsen sijoitusprosessi on pahasti kesken, eikä lapsi pysty tulevaisuuden muisteluun (T1) -Puuttuu jatkotyöskentelyn sopiminen, osallistujat eivät ole sitoutuneita (T2) -”Tilausta” ei ole suunniteltu riittävästi. Menetelmästä ei ole riittävästi etukäteistietoa (T5) -Keskeiset muutokset ja niiden toteuttaminen jäävät sopimatta ja seuraamatta (T5) 	<ul style="list-style-type: none"> -Erilaisia mielipiteitä ei hyväksytä/kuulla (T3) -Osallistujat eivät kuuntele toisiaan. ”Punainen lanka” puuttuu, vetäjä ei osaa asiaansa (T4)

Taulukko 6. Kriittiset tekijät epäonnistuneessa ennakoitdialogikokouksessa.

Voimaantumiseen liittyvänä kriittisenä tekijänä epäonnistuneessa ennakoitdialogissa nähtiin olevan päämäärien puute. Työntekijäryhmien näkemyksen mukaan ennakoitdialogit ovat turhauttavia, jos niissä ei synny suunnitelmaa tai kokoukset eivät johda mihinkään. Yhteinen kriittinen tekijä epäonnistuneessa ennakoitdialogissa oli myös sitoutumattomuus ja tavoitteiden puute. Sitoutuminen tavoitteisiin liittyi voimaantumisprosessin vapauden osatekijöihin. Voimaantumisteorian mukaan ihminen haluaa ja pystyy tekemään omaa kasvua tukevia valintoja, jos ihminen saa valita vapaasti turvallisessa, hyväksyvässä ja kunnioittavassa ilmapiirissä. Valinnat sisältävät vaihtoehtojen pohdintaa tulevaisuuden näkökulmasta. Jos valinnat joudutaan tekemään toisten ihmisten toiveiden pohjalta, vaikutus voi näkyä esimerkiksi sitoutumattomuutena (Maslow 1968, 57 - 58)

Voimaantumisteorian päämäärien kategoriassa esitetään, että voimaantuessaan henkilölle muodostuu tarve asettaa ja saavuttaa päämäärä. Voimaantumista vahvistaa, jos henkilö voi olla itse kontrolloimassa ja osallistumassa päämäärien asettamisen prosessiin (Siitonen 1999, 121 - 129.)

Samuutena työntekijäryhmien tuloksissa oli dialogisuuden osatekijän puute kuulluksi tulemisesta. Kaikkien palaveriin osallistujien mielipiteiden kuuleminen nähtiin tärkeänä osana ennakoitdialogeissa.

8.2 Ryhmähaastattelujen tulokset dialogisesta ennakoitdialogista

Ryhmähaastattelujen litteroiduista tekstimassasta etsin työntekijäryhmien kuvaamia asioita dialogisuuden osatekijöistä. Dialogisuuden osatekijät määrittelin teoreettisesti koostuvan kohtaamisesta, kunnioituksesta, kuuntelemisesta ja puhumisesta. Nämä dialogisuuden osatekijät muodostivat analyysirungon. Etsin työntekijäryhmien kuvaamia samuuksia ja erottavia seikkoja dialogisuuden osatekijöistä määrittelyn mukaan. Lainausten jäljessä oleva koodi ilmaisee vastaajan työyksikön ja vastaajan järjestysnumeron (esimerkiksi S 2 = sosiaalityöntekijät, vastaaja 2). Tuloksiin on liitetty kyselylomakkeiden tulokset siitä, mistä asioista koostuvat dialogiset ennakoitdialogipalaverit. Esitän tässä yhteydessä tiedonantajien täyttämien lomakehaastattelun tulokset, koskien lomakehaastattelun kysymystä numero neljä dialogisuuden osalta. Etsin kaikkien työntekijäryhmien vastauksista samankaltaisia ja erilaisia ilmauksia dialogisuudesta.

8.2.1 Kuunteleminen ja puhuminen dialogisessa ennakoitdialogissa

Kaikki työntekijäryhmät näkivät merkitykselliseksi, että ennakoitdialogissa pyritään kuuntelemaan, mitä toinen sanoo ja ymmärtämään mitä sanoja tarkoittaa. Kuunteleminen edellyttää keskittymistä siihen, mitä toinen sanoo. Toisen puhe otetaan kuuntelemalla vastaan ja siihen vastataan (Heikkilä & Heikkilä 2001). Isaacs kuvasi kuuntelun tehokkaana apukeinona pysyä hiljaa. Työntekijäryhmien vastauksissa on nähtävissä, että palaverin tärkeänä osana on ettei puhuta toisen päälle. Hiljentämällä oman ”sisäisen metelin”, voi olla paremmin läsnä ja kuunnella toista.

- *”Kaikki mielipiteet on sallittuja, eriävätkin ja niistä sitten rakentuu mahdollisesti jotain uutta käsitystä.” (T2)*
- *”Ei puhuta päälle, vaan kuunnellaan oikeasti. Et siitä se muodostuu.”(P3)*
- *”Jokaista kuullaan, jokaisen ääni on tavallaan yhtä arvokas, ja se että ei oo pakko sanoa mitään, mutta on mahdollisuus siihen.” (T1)*

Kuulluksi tuleminen ja vastauksen saaminen nähtiin työntekijäryhmien tuloksissa olennaisena osana ennakoitdialogi –palavereissa. Työntekijäryhmät näkivät, että ennakoitdialogi –palaverin keskusteluissa osanottajien ajatusten erilaisuus ei aiheuta oman kannan puolustamista, vaan toisten ajatuksista ollaan kiinnostuneita. Työntekijäryhmien näkemyksen mukaan ennakoitdialogien onnistumista edistää se, että kaikki paikalla olijat saavat mahdollisuuden esittää omia ajatuksiaan.

Sosiaalityöntekijät ja Pollentien nuorisokodin työntekijät näkivät, että kun vuoropuhelu kokouksessa on toimivaa, edistää se myös dialogisuutta. Ennakoitdialogin toimintarakenteessa peräkkäin haastattelua ei nähty dialogisuutta edistävänä tekijänä.

- *”Tota, varmaan on mietitty sitä tällaisen ennakoitdialogin rakennetta, että onko se toimiva?” (P1)*
- *”Tulee niinku semmonen vastavuoroisuus. Mua aiemmin inhotti se perätysten haastattelu. En mä osaa oikeen sanoo. Samanlailla siinä edelleen kysellään ja vastaillaan.”(S1)*

Taimistontien työntekijöiden ennakoitdialogeissa vuorotellen haastattelu nähtiin dialogisuutta edistävänä ratkaisuna.

- *"Helposti on palavereja, että yksi ihminen siellä puhuu ja että hiljaisemmat eivät pääse ollenkaan ääneen. Tässä on hyvää se, että jokainen saa puhua vuorollaan ja että saa myös myöhemmin kommentoida."*(T2)

Sosiaalityöntekijät ja Pollentien nuorisokodin vastauksissa liian suurilla palaveriin osallistujien määrillä ei nähty dialogisuutta edistävää vaikutusta:

- *"Ne oli ne kauheen isot ryhmät ja menttiin yksi kerralansa haastateltiin..mietittiin tulevaisuutta..kello kävi ja..kotio olis mukava päästä."*(S1)

Perhekeskuksen työntekijöiden tuloksissa näkyi, että ennakoitdialogeissa tulisi käyttää kieltä jota kaikki ymmärtävät. Tältä osin Perhekeskuksen vastaukset erosivat muiden työntekijäryhmien vastauksista. Ammattikieli ja vieraat termit eivät edistä oikeaa käsitystä siitä, mitä ennakoitdialogit ovat.

- *"Että on yhteinen kieli..kansankielellä, että se on itsellekin vaikeeta, se voi olla vähän pelottavakin, kun puhutaan näistä eri termeistä, mitä me käytetään joka päivä. Tilanne parani, kun puhuttiin selkokieltä. Termit oli vieraita ja niistä on tehty tutumpia kaikille. Tiedetään mistä on kyse ja mihin tällä pyritään."*(T2)

Pollentien nuorisokodin ja Perhekeskuksen tuloksissa mainittiin, että keskusteluun osallistuvien ajatusten erot eivät aiheuta oman kannan puolustamista, vaan toisten ajatuksille ollaan uteliaita ja että omia käsityksiä ollaan valmiita muuttamaan.

- *"Se yhteistyö on ollut toimivaa, ei synny konflikteja esimerkiksi eriävistä mielipiteistä, vaan päästään yhteisölliseen henkeen ja sitä kautta ratkomaan niitä ongelmia."* (P1)
- *"Kaikille tulee tunne, että tulee kuulluksi ja hänen mielipiteillään on merkitystä."*(T1)

Pollentien nuorisokodin henkilökunta piti merkityksellisenä, että on mahdollisuus kuulla kaikkien kokoukseen osallistujien ajatukset käsiteltävästä asiasta. Tällaiseen tilanteeseen ei aina ole mahdollisuus, jos osapuolet puolustavat omia käsityksiään ja asemaansa ja pyrkivät löytämään vain ristiriitaisuuksia toisen osapuolen esittämistä asioista.

8.2.2 Kohtaaminen dialogisessa ennakointidialogeissa

Sosiaalityöntekijät ja Perhekeskuksen työntekijät näkivät kohtaamisen olevan tärkeä tekijä ennakointidialogeissa. Pollentien nuorisokodin vastauksissa kohtaamisen osatekijästä ei tullut mainintoja.

Dialogisessa kohtaamisessa muodostuu suhde keskustelijoiden välille. Perhekeskuksen työntekijät ja sosiaalityöntekijät näkivät, että psykososiaalisessa työssä asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamistilanteissa on toiveikkuuden tuottaminen tärkeää. Dialoginen kohtaaminen nähtiin edellyttävän ympäristöä, joka mahdollistaa häiriöttömän ja turvallisen vuoropuhelun. Myös vuoropuhelun osallistujien välinen kasvokkain kohtaaminen nähtiin dialogisuutta edistävänä. Isaacsin mukaan kasvokkain kohtaaminen on tärkeää, koska silloin nähdään toisten eleet ja ilmeet, joiden välityksellä annetaan vastauksia toisten puheille (Isaacs 2001, 239 - 240.)

- *"Mun mielestä sen pitää olla niin ammattitaitoinen, että se ymmärtää myös ton kehon kielen, elikkä siinä keskustelutilanteessa hän näkee ilmeitä ja muita ja osaa niinkun lukee niitäkin ja vie sitä keskustelua eteenpäin. Silloinkin, kun joku ahdistuu tai joku näyttää vihaiselta."* (T5)

Perhekeskuksen ja Pollentien nuorisokodin tuloksissa pidettiin tilan ja ajan vaikuttavan dialogisuuteen. Häiriötön tila ja tilanne, mahdollistaa kunkin osallistujan esittää ajatuksiaan käsiteltävästä asiasta.

- *"Että on tarpeeksi aikaa siihen asian käsittelyyn ja sitten kun se muodostuu tästä tulevaisuuden ajattelusta..tai mikä termi se nyt virallisesti on."*(T2)
- *"Rauhallinen tilanne, valmistautuneet vetäjät, aito kuuleminen. Realistiset tavoitteet siitä, kuka tekee mitä tekee, milloin."*(P4).

Kun kaikki ennakointidialogi –palaveriin osallistuvat henkilöt kokevat olevansa riittävän turvallisessa ja häiriöttömässä tilassa, on omia ajatuksia helpompi ilmaista. Riittävään kokousaikaan pitäisi Pollentien ja Perhekeskuksen työntekijöiden käsityksen mukaan kiinnittää huomiota. Jos käsiteltävän asian tilanne on ollut pitkään kriittinen, pitäisi asian käsittelyyn varata myös riittävästi aikaa, jotta mahdollisimman paljon näkökulmia asiasta pystytään tuottamaan.

8.2.3 Kunnioitus dialogisessa ennakoitdialogeissa

Perhekeskuksen haastattelutuloksissa ilmeni kunnioituksen merkitys ennakoitdialogi-
kokouksessa. Muiden työntekijäryhmien vastauksissa ei tullut mainintoja liittyen kunnioitukseen.

- *”Sanoisinpa että tiettyä nöyryyttä työntekijöiltä että..täytyy työntekijöidenkin tunnustaa ettei he voi yksittäisen asiakkaan tilannetta muuttaa. Voivat ehkä sitä jossain määrin korjata, mutta..tiettyä nöyryyttä siihen, että tässä ihan oikeasti tarvitaan niinkun monia ihmisiä ja henkilöitä.. niin työntekijöitä kun sitten lähihenkilöitä..tarkotan sillä nyt sukulaisia ja ystäviä..että saadaan niinkun perheen tilanne aiempaa paremmaksi.”(T4)*

Dialogin lähtökohtia on toisen kunnioitus. Kun ihminen osoittaa kunnioitusta toista kohtaan, hän näkee, että muilla on oikeus olla olemassa mielipiteistään tai teoistaan huolimatta. Dialogin avulla ei pyritä saavuttamaan valtaa toisen yli. Dialogissa ei ole pakottamista, sopeuttamista tai manipulointia. Dialogi auttamistyössä ei ole esimerkiksi vain puhetta, jossa autettavaa informoidaan. Kunnioittavalla vuorovaikutuksella on suuri merkitys muutoksessa, joita voi tapahtua asiakas-ammattilainen yhteistoiminnan tuloksena (Arnkil & Seikkula 2005, 93 – 97.)

8.3 Ryhmähaastatteluiden tulokset voimaannuttavasta ennakoitdialogista

Teemahaastattelun tulokset voimaantumisesta ennakoitdialogeissa esitetään voimaantumisteorian kategorioitten mukaisesti (Päämäärät, kyky- ja kontekstiuskomukset ja emootiot). Nämä voimaantumisen kategoriat muodostivat analyysirungon. Tekstima-
massasta etsittiin työntekijäryhmien kuvaamia asioita voimaantumisen osatekijöistä. Tuloksissa tarkastellaan työntekijäryhmien ilmaisemia samuuksia ja erottavia seikkoja voimaantumiseen kategorioihin liittyen. Linausten jäljessä oleva koodi ilmaisee vastaajan työyksikön ja vastaajan järjestysnumeron (esimerkiksi S 2 = sosiaalityöntekijät, vastaaja 2).

Esitän tässä yhteydessä myös tiedonantajien täyttämien kyselylomakkeiden tulokset, koskien kyselylomakkeen kysymystä numero neljä voimaantumisen osalta. Lomakehaastattelussa kysyttiin, mistä koostuvat dialogiset ja voimaannuttavat ennakoitdialogi-
kokoukset?

8.3.1 Päämäärien osatekijät voimaannuttavassa ennakoitdialogissa

Pollentien nuorisokodin haastattelutuloksissa korostui yhteisten päämäärien löytyminen ennakoitdialogeissa. Myös sosiaalityöntekijät näkivät tärkeänä yhteiset tavoitteet ja sopimukset palaverin tuloksena. Edellä mainitut työntekijäryhmät näkivät, että osallistuminen yhteisten päämäärien asettamiseen lisää yhteisten päämäärien sisäistämistä ja sitoutumista niihin.

- *"Tiiviillä porukalla olis selkee päämäärä ja sitten keksittäis vaan keinot miten tähän päämäärään päästään ja mitä oikeesti kukin tekee. Mä näkisin sen niinku näin toimivampana palaverina."* (P4)
- *"Tota, että osallistujat on paikalla, ne kaikki jotka tarvitaan, ja että kaikki saavat mielipiteensä kuuluviin. Kaikki kirjataan ylös ja sit katotaan ne yhteiset tavoitteet yhdessä."*(S2)

Päämäärien kategoriassa vapaudella nähdään olevan merkitys ihmisen voimaantumisprosessissa. Voimaantumisen näkökulmasta on merkittävää, että ihminen voi vapaasti asettaa itselleen tulevaisuuden unelmia, joissa voi kokea voimavarojen vapautumisen tunteen. Valinnanvapaus ja itsemäärääminen tarkoittaa sitä, että yksilö voi määrätä omaa elämänsä, voi tehdä päätöksiä ja toteuttaa niitä ilman, että muut puuttuvat valintoihin.

Perhekeskuksen haastattelutuloksissa nähtiin henkilökohtaisten tavoitteiden ja päämäärien olevan merkityksellistä voimaantumisen näkökulmasta. Pollentien nuorisokodin lomakehaastattelun tuloksissa vapaudella, ja että voi päättää omista asioistaan, nähtiin olevan merkityksellistä.

- *"Jokainen tietää niinkun sen oman tehtävänsä, oman tavoitteen. Että ei tehdä päällekkäisiä hommia. Nää tuli päällimmäisenä mieleen mikä on siinä semmonen voimaannuttava."* (T2)
- *"Rakentava suunnitelma, kuullaan perheen mielipidettä ja pyritään tuomaan apua heidän haluamiinsa seikkoihin."* (P1)

Perhekeskuksen lomakehaastattelun tuloksissa nähtiin tulevaisuuteen suuntautumisen merkitys ja niiden tuominen esiin ennakoitdialogi –palaverissa voimaannuttavana.

Muiden työntekijäryhmien tuloksissa tulevaisuuden suuntautumisesta ei tullut mainintoja.

- *"Ei kaivella vanhoja ja pyritään rakentamaan tulevaisuutta." (T1)*

Perhekeskuksen työntekijöiden tuloksissa on nähtävillä, että jos ihminen julkistaa omat pyrkimyksensä, se vaikuttaa myönteisesti sitoutumiseen. Sitoutumista päämääriin lisää myös se, että henkilölle muodostuu tarve saavuttaa päämäärä ja hän voi olla itse kontrolloimassa ja osallistumassa päämäärien asettamisen prosessiin.

8.3.2 Konteksti- ja kykyuskomukset ennakoitdialogissa

Kaikkien työntekijäryhmien tuloksissa kontekstilla nähtiin olevan yhteys voimaantumiseen. Kontekstissaan toimiessaan ihminen arvioi, antaako konteksti mahdollisuuden päämäärän saavuttamiseen. Työntekijäryhmät arvioivat, että kun konteksti koetaan joustavana ja mahdollistavana, vapauttaa se voimavaroja ja antaa rohkeutta vaihtaa suunnitelmia, tai kokeilla eri vaihtoehtoja.

- *"Arvostus." (T4)*
- *"No sehän rakentuu tietenkin siitä että se asiakas näkee, että hänen ympärillään oleva verkosto pyrkii samaan yhteiseen hyvään..niin hän saa myös siitä voimia pyrkiä siihen yhteiseen päämäärään. Asiakas näkee verkoston voimaannuttavana."(P4)*

Ihmisen voimaantumiseen nähtiin työntekijäryhmien vastauksissa vaikuttavan se, että osapuolet arvostavat ja kunnioittavat toisiaan ennakoitdialogi –palaverissa.

Kontekstiuskomusten kategoriaan liittyy toimintaympäristön tunneilmapiiri ja turvallisuus. Jos ilmapiiri on suotuisa, tukee se tehokasta toimintaa ja voimaantumista.

Työntekijäryhmien tuloksissa samuutena nähtiin toimintaympäristön ja hyvän ilmapiirin olemassaolon vaikuttavan positiivisesti voimaantumiseen.

- *"No varmaan se, että kukin kuulee avoimesti muiden mielipiteet ja miettii miltä osalta ne hyödyttää itseä ja sitä tilannetta. Kyllähän se on tosi voimaannuttavaa kuulla toisen näkökulmia, että se on musta siinä se juttu." (S2)*

- *"Se että kun siihen kerättiin niitä eri asiantuntijoita, ihmisiä, jotka ei välttämättä ollutkaan niin kovin lähellä, tulivat nyt niin kun tietoisiksi ja kuulluksi ja lapsi ja koko perhe sai oivalluksen ja ymmärryksen kuinka paljon on niitä välittäviä ihmisiä. tää on mun mielestä yks semmonen voimaannuttava tekijä." (T2)*

Kontekstiuskomukset rakentuvat hyväksynnästä, arvostuksesta, luottamuksesta, kunnioituksesta ja ilmapiiristä. Nämä kontekstiuskomukset ovat arvioita siitä, onko ihmisellä voimaantumista mahdollistava ympäristö. Osapuolten molemminpuolinen hyväksyntä on yhteydessä positiiviseen ilmapiiriin, luottamuksellisuuteen ja toisen osapuolen arvostukseen.

Ihmisen käsitys itsestä on yhteydessä siihen, millaisia odotuksia hänellä on tulevaisuudesta ja miten hän arvioi voimavaransa näihin odotuksiin. Pollentien nuorisokodin ja Perhekeskuksen tuloksissa nähtiin kykyuskomusten vaikuttavuus voimaantumisprosessiin.

- *"Se on varmasti se että luodaan jonkunnäköinen suunnitelma, että mitä kohti ollaan menossa. Siellä on kyl ihan turhaa olla puhumassa, jos ei usko selviytvänsä ja jos ei tiedä mitä kohti on menossa."(P3)*
- *"Vaikka ollaan vaikeiden asioiden äärellä, niin siinähän keskitytään niin kuin positiivisiin ja siihen mitä kukin pystyy oikeasti tekemään ja parantamaan."(T2).*

Kykyuskomusten kautta ihminen arvioi, kykeneekö hän saavuttamaan päämäärän. Päämäärät, taidot ja sopivat olosuhteet eivät riitä pelkästään päämäärien saavuttamiseen. Kun ihminen uskoo mahdollisuuksiinsa saavuttaa asettamansa päämäärän, hän on tehnyt arviointiprosessin tulevaisuudestaan.

8.3.3 Emootiot voimaannuttavassa ennakoitdialogissa

Pollentien nuorisokodin, Taimistontien henkilökunnan ja sosiaalityöntekijöiden tuloksissa nähtiin positiivisten tunnetilojen edesauttavan voimaantumista. Emootiot ovat tunnetilojen tuottamaa tietoa ihmiselle, kun hän pohtii mahdollisuuksiaan ja vaihtoehtojaan. Positiivinen lataus luo voimavaroja, innostuneisuutta ja antaa energiaa joita ihminen tarvitsee uusissa haasteellisissa tilanteissa

- *"Ja se myös voimaannutta, että ymmärretään, että kuinka monta välittävää ihmistä on oikeasti olemassa. Ja sit se tulee siinä palaverissa ilmi, et kuka on valmis tekemään mitäkin."(T2).*

- *"Käsittävän aiheen "luonne" vaikuttaa voimaantumiseen> onko kriisivaihe ja tunteet pinnassa vai rauhallisempi vaihe."*(S2)

Positiivisen latauksen mieliala on keskeinen voimaantuneen ihmisen piirre, mutta se on myös yhteisön ilmapiirin piirre. Positiivisen latauksen nähtiin syntyvän hyväksyvässä ja toisista ihmisistä välittävässä ilmapiirissä. Kriisiytyneessä tilanteessa ei nähty voimaantumisella kokoustilanteessa olevan mahdollista.

8.4 Haastattelujen tulokset liittyen ennakoitdialogien käyttöönottoon

Teemahaastattelussa kysyttiin työntekijöiden käsityksiä siitä, mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota ennakoitdialogien kehittämisessä ja mitkä tekijät edistävät ennakoitdialogien käyttöä. Varsinaisen analyysirungon (voimaantumien ja dialogisuus) ulkopuolisia tekijöitä saatiin haastatteluvastauksia merkittävä määrä. Näistä analyysirungon ulkopuolisista tuloksista muodostettiin uusia luokkia. Tuomi & Sarajärvi esittävät, että teorialähtöisen sisällönanalyysin analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista voidaan muodostaa uusia luokkia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 116.) Varsinaisen analyysirungon ulkopuolisiksi luokiksi muodostuivat: Informaatio ennakoitdialogeista, ennakoitdialogien saatavuus ja toimivat käytännöt, kokemus työtavasta, sosiaalityöntekijöiden keskeinen rooli, johdon tuki metodille ja verkostokonsulttien ammattitaito.

8.4.1 Informaatio ennakoitdialogeista

Kaikkien työntekijäryhmien vastauksissa nähtiin ennakoitdialogien käyttöönottoa edistävänä tekijänä olevan, menetelmästä saatavana olevan informaation. Työntekijäryhmien näkemyksen mukaan ennakoitdialogeista tulee olla tietoa saatavilla muun muassa: Mitä palaverit ovat, mihin niitä käytetään, mistä niitä tilataan, kuka palavereja voi tilata ja ketä henkilöitä verkostokonsultit ovat

- *"Asia tuli meilläkin tietoisuuteen ja vielä saimme esitteen, missä juuri löytyy nää yhteystiedot ja tää prosessi miten tää kokous kulkee."* (T3)
- *"Ilahduttaa se kun se on tullut tähän kaupunkiin niin pysyväksi menetelmäksi, että kaikilla on tiedossa mistä niitä saa. Ehdottaa sitä palaveriahan voi kuka vaan. Meillä täällä laitoksessa on myös numero tiedossa mihin voi soittaa näissä ennakoitdialogiasioissa."* (T2)
- *"Esimiehet saaneet tiedon vetäjistä ja palavereista ja perehdyttävät työntekijöitä asiaan. On olemassa henkilö, joka vastaa ennakoitdialogeista."*(S2)

Työntekijäryhmien mukaan tietoa ennakoitdialogeista pitäisi jakaa esitteillä, sähköpostilla ja intranetissä. Lisäksi työtiimien työpaikkakokouksissa pitäisi käsitellä ennakoitdialogeja ja jakaa niissä työntekijöille tarvittavaa tietoa.

Työntekijäryhmien näkemyksen mukaan riittävää tietoa ennakoitdialogeista ei ollut haastatteluhetkellä olemassa:

- *"Tarvittais ikäänkuin tietoisu. Tietopläjäys, yks semmoinen joka työntekijät heittäis."* (T1)
- *"Ei oo tietoo vetäjistä. Vetäjistä pitäis olla lista ja tietoo mistä tilataan."*(S2)
- *"Kaikilla pitäis olla tiedossa mistä niitä saa ja pitäis olla selkeä esite, missä kerrotaan mitä palaverissa tapahtuu ja millä tavalla. Esite pitäis olla jaossa työyksiköissä, ja erityisesti niinku johtavilla sosiaalityöntekijöillä, sekä myös laitoksen johtajilla."*(P4)

Oleellisten tietojen puuttuminen ei edistä ennakoitdialogi –palaverin käyttöönottoa. Pelkästään riittävän tiedon jakaminen vetäjistä ja mistä ennakoitdialogi –palavereja voi tilata, näyttäisi työntekijöiden käsityksen mukaan edistävän menetelmän käyttöä.

8.4.2 Ennakoitdialogien saatavuus ja toimivat käytännöt

Työntekijäryhmien käsitysten mukaan ennakoitdialogien käyttöönottoa helpottaisi yksinkertainen tapa tilata ja järjestää palaveri. Palaverin tilaamista helpottaisi tieto siitä, keitä verkostokonsultit ovat ja milloin vetäjiä on saatavilla.

- *"Esitteessä on mainittu yhteyshenkilö joka sitä koordinoi. Esitteessä on numero johon voi soittaa ja se yhteyshenkilö kertoo keitä konsultteja on saatavilla. Yhteyshenkilöllä on sellainen taito vielä, että se pystyy valitsemaan sellaisen konsultin joka ei ole asiaan liittyvä."*(P4)
- *"Varmaan pitäis olla olemassa yhteyshenkilöt, joidenka kautta tilataan palvelua."*(T1)

Kaikkien työntekijäryhmien tuloksissa nähtiin tärkeänä, että on olemassa henkilö, koordinaattori, joka vastaa ennakoitdialogi –palavereista.

8.4.3 Kokemus työtavasta

Ennakointidialogien järjestämistä edistävänä tekijänä nähtiin hyvät kokemukset ja positiivinen palautetieto työtavasta. Onnistuneet palaverikokemukset rohkaisevat menetelmän käyttöönottoa työntekijäryhmissä.

- *”Työntekijät ovat rohkaistuneet ihan siitä, että omissa tiimeissä käyty näitä asioita läpi, että tällainenkin mahdollisuus on olemassa käyttää asiakastyössä hyödyksi. Sitten on vielä jonkin verran semmoisia työntekijöitä jotka on itse osallistuneet näihin kokouksiin pystyneet kertomaan, että mitä hyötyä ja mitä hyviä kokemuksia näistä on ollut. (S3)*
- *”Siellä on tiedotukseen panostettu. Että on saatu työntekijätilaajat, sosiaalityöntekijät vakuuttuneiksi siitä, että ennakointidialogi on hyvä ja oikee. Hyvistä palavereista on saatu nostetta näiden tilaisuuksien järjestämiseen.”(P2)*
- *”Olisko se puskaradio..tulee mieleen, että tollasen vois itsekkin järjestää.”(S1).*

Huonot palaverikokemukset nähtiin estävän ennakointidialogien järjestämistä:

- *”Ne on varsin kamalia, jos ne alkaa meneen pieleen. Muistan kun Jukolan kirkossa oli kerran tällöinen palaveri ja meitä ihmisiä oli 20 tai 30 ja se kyseli yksi kerrallansa..kysy jotakin..niin kyllä se ei voimaannuttanut.” (S1)*

Ennakointidialogi –menetelmän käytössä tai harkittaessa sen käyttämistä, olisi syytä pohtia mihin palaverikäytäntö sopii. Työyhteisöillä tulisi olla aikaa pohtia ennakointidialogi -menetelmän mahdollisuuksia eri tilanteissa.

8.4.4 Sosiaalityöntekijöiden keskeinen rooli

Kaikki työntekijäryhmät näkivät, että sosiaalityöntekijöillä on keskeinen rooli siinä, min-kälaisissa ja missä asiakastilanteissa ennakointidialogia käytetään:

- *” Sosiaalityöntekijät ovat hyvin ratkaisevassa asemassa. Ainakin itse olen sillä mielellä. Sosiaalityöntekijöiden on niinku pakko tästä asiasta innostua, koska he ovat kuitenkin niin keskeisessä roolissa näissä asiakkuuksissa. Jos he eivät luota tällaseen menetelmään, niin se voi jäädä sen osalta tekemättä.”(T4)*

- *"Sosiaalityöntekijöiden torstai-iltoissa käsiteltäisiin näitä ennakointipalaverijuttuja, niin että sosiaalityöntekijät vois vaikuttaa siihen, että kenen keissit käsitellään seuraavaksi tämmösessä isommassa kokouksessa."*(S2)

Kaikkien työntekijäryhmien käsitys oli, että sosiaalityöntekijöillä on asiakkaan ja perheen kokonaistilanteesta paras käsitys ja paras mahdollisuus arvioida menetelmän hyödyllisyyttä eri asiakkuuksissa.

8.4.5 Johdon tuki

Työntekijäryhmät ilmaisivat, että ennakointidialogi -menetelmän käyttöönottoa aktivoisi, sen hyväksyminen yleiseksi toimintatavaksi moniammatillisissa verkostotyössä. Tätä edistäisi johdon aktiivinen tuki menetelmään, sitoutuminen ja kehottaminen ennakointidialogien käyttöön:

- *"Jotenkin mä haluaisin ensin lähteä siitä, että mä palaan vielä vuoden verran taaksepäin, siis tähän hetkeen. Meillä ei oo missään tavoitteissa mainittu eikä yleisesti keskusteltu näistä ennakointidialogeista, eikä niiden käytöstä tai niiden käytön niinku elävöittämisestä ja takaisin palauttamisesta. Mä ymmärsin, että niitä on täällä aikaisemmin enemmän ollut. Ne ei oo tällä hetkellä tai tässä päivässä esillä tai ainakaan mulla ei ole tietoa."*(S3)
- *"No totta kai se että tähän menetelmään on niinkun lastensuojelun johto satannu..että tää on niinku yksi osa ammattitaitoa hallita..samalla lailla kun joku lakipykälä."*(T4)

Sosiaalityön johdolla nähtiin olennainen rooli ennakointidialogien käyttöönotossa. Kuinka resursseja jaetaan ja mitä työmenetelmiä edistetään palvelutuotannossa, on oleellisilta osin johdon hallinnoitavissa ja päätettävissä.

8.4.6 Verkostokonsulttien ammattitaito

Kaikkien työntekijäryhmien tuloksissa nähtiin verkostokonsulttien ammattitaidon olevan tärkeä tekijä ennakointidialogien järjestämiseen ja käyttöönottoon liittyen. Sellaisilla verkostokonsulteilla nähtiin olevan lisäarvoa palaverissa, jotka osaavat jakaa tasapuolisesti puheenvuoroja ja että palaveri etenee tehokkaasti aikarajoissa

- *”Ja sitten nää vetäjät tulee niinku avoimin mielin siihen ja huolehtivat siitä, että kaikki saavat mielipiteensä kuuluviin ja pitävät kiinni siitä sovitusta ajasta ja siitä rungosta. Vetäjät turvaa että kaikki saa vuoron puhua..ja kaikki kirjataan ylös ja sit katotaan ne yhteiset tavoitteet.” (S2)*
- *”Kokouksissa on ollut hyviä haastattelijoita. Palaverin vetäjät on ollut napakoita ja pitäneet sen niinku silleen aisoissa homman, ettei siinä oo ruvettu rönnyilemään, vaan on puhuttu suoraa asiaa.” (T1)*

Palaverien vetäjien ammattitaito nähtiin lisäävän dialogisuutta ennakointialogeissa. Tyypillinen vastaus työntekijäryhmien tuloksissa oli, että verkostokonsultti pitää aika- taulusta kiinni, jakaa puheenvuorot tasapuolisesti ja pystyy reagoimaan yllättäviin tilanteisiin palaverin etenemisen kannalta myönteisesti.

9 Johtopäätökset

Opinnäytteen tarkoitus oli tuottaa tietoa mistä tekijöistä koostuvat dialogiset ja voimaannuttavat ennakointialogikokoukset. Opinnäytteen tehtävänä oli myös selvittää työntekijöiden käsityksiä siitä, mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota ennakointialogien kehittämisessä ja mitkä asiat edistävät ennakointialogien käyttöä moniammatillisessa verkostotyössä.

Teemahaastatteluissa oli haastateltavina kolme työyhteisöä Hämeenlinnan kaupungista. Opinnäytteen analyysissä hyödynnettiin teorialähtöistä sisällönanalyysiä.

Tuloksista käy selville, että kaikki haastatteluun osallistuneet työntekijäryhmät pitivät onnistuneen ennakointialogi –palaverin rakennusaineena dialogisuuden osatekijöitä ja voimaantumisen elementtejä. Työntekijäryhmät näkivät ennakointialogi –palaverin hyödyllisenä silloin, kun kokouksessa voi kuulla kaikkien osallistujien mielipiteitä ja että kaikki osallistujat voivat esittää mielipiteitään käsiteltävästä asiasta. Tällaisen vuoropuhelun syntymisen nähtiin mahdollistavan se, että kokoustila on häiriötön ja käsiteltävään asiaan on varattu riittävästi aikaa.

Tuloksista voidaan myös lukea että, kun dialogisuuden lisäksi palavereilla on voimaannuttava vaikutus, on se merkittävää. Tällaiselle palaverikäytännölle olisi paljon kysyntää sosiaali- ja terveystoimen alueella.

Voimaantumisessa päämäärät, emotiot, kyky- ja konteksti nähtiin tekijöinä, jotka edesauttavat ennakointialogi –palaverissa voimaantumista. Ennakointialogit nähtiin

hyödyllisenä menetelmänä silloin, jos ne tuottavat toiveikkuutta asioiden järjestymiseen ja tuottavat yhteisiä suunnitelmia päämäärien toteuttamiseksi.

Kriittisenä tekijänä epäonnistuneessa ennakointidialogi –palaverissa työntekijäryhmät ilmaisivat olevan sen, jos kaikki kokoukseen osallistujat eivät tule kuulluksi. Työntekijäryhmät olivat yksimielisiä, että ennakointidialogien onnistumista edistää se, että kaikki paikalla olijat saavat mahdollisuuden esittää omia ajatuksiaan. Palaverin rakenteessa peräkkäin haastattelua ei pidetty dialogisuutta edistävänä asiana. Sosiaalityöntekijät ja Pollentien nuorisokodin työntekijöiden näkemys oli, että palaveriin liian suuri osallistujien määrä ei edistä dialogisuutta.

Perhekeskuksen työntekijöiden näkemyksen mukaan, kokouksessa ja kokouksesta, tulisi käyttää sellaista kieltä jota kaikki ymmärtävät. Pollentien nuorisokodin ja Perhekeskuksen työntekijät olivat yksimielisiä siitä, että hyvässä dialogisessa ennakointidialogi -palaverissa keskusteluun osallistuvien ajatusten erot eivät aiheuta oman kannan puolustamista, vaan toisten ajatuksista ollaan avoimesti kiinnostuneita.

Hyvää kohtaamista pidettiin ennakointidialogien onnistumisen näkökulmasta merkityksellisenä. Sosiaalityöntekijät, Pollentien nuorisokodin työntekijät ja Perhekeskuksen työntekijät pitivät toiveikasta ilmapiiriä asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamistilanteissa tekijänä, joka mahdollistaa onnistuneen ennakointidialogi –palaverin.

Toista ihmistä kunnioittava ja arvostava asenne katsottiin työntekijäryhmien tuloksissa olevan yksi dialogisuuden osatekijä ennakointidialogi -palaverissa. Dialogin mahdollisuus syntyy, kun ihminen näkee toisella olevan oikeuden olla olemassa mielipiteistään huolimatta. Tällaisen positiivisen kokousilmapiirin ilmaistiin vaikuttavan positiivisesti myös voimaantumiseen.

Onnistuneessa ennakointidialogissa syntyy suunnitelma ja tavoite. Yhteinen suunnitelma nähtiin voimaannuttavana varsinkin, kun osapuolet pääsevät itse vaikuttamaan lopputulokseen. Positiivista sitoutumista suunnitelmaan edistää se, kun ihminen voi ilmaista ääneen sen, mitä haluaa. Työntekijäryhmien tulokset kertoivat, että päämäärien puute, tai jos suunnitelma kokouksessa ei synny, nähtiin sen olevan kriittinen tekijä epäonnistuneessa ennakointidialogissa. Perhekeskuksen työntekijät kokivat, että tulevaisuuden näköalojen esille otto ennakointidialogi –palaverissa on voimaannuttavaa. Positiiviset tunnetilat auttavat ennakointidialogipalaverin onnistumisessa. Kun palaverissa konkreettisesti kohtaavat kasvojen ne henkilöt, jotka aidosti välittävät asioiden edistymisestä positiiviseen suuntaan, on se voimaantumista edistävä kokemus.

Tulokset ennakointidialogin käyttöönottoa edistävästä tekijöistä koostuivat Informaatios- ta, palaverien saatavuudesta, työmenetelmän kokemuksista, johdon tuesta, verkosto- konsultin ammattitaidosta ja sosiaalityöntekijöiden keskeistä roolista palaverien tilaami- sessa.

Palaverin onnistumisen edellytyksenä pitivät työntekijäryhmät tärkeänä ennakkotietoja järjestettävästä palaverista. Informaatiota kaikille osallistujille pidettiin tärkeänä muun muassa: Mitä varten kokous järjestetään, keitä henkilöitä kokoukseen on tulossa ja mi- ten kokous etenee. Ennakkotiedot jäsentävät kokouksen kulkua ja lisäävät osallistujien motivaatiota palaveriin osallistumiseen.

Kaikki työntekijäryhmät olivat sitä mieltä, että ennakointidialogi –palavereista tulisi olla riittävää tietoa saatavilla mm.: Mitä palaverit ovat, mihin niitä käytetään, mistä niitä tila- taan, kuka palavereja voi tilata ja keitä henkilöitä verkostokonsultit ovat. Tällaista tietoa tulisi jakaa esitteillä, sähköpostilla, intranetissä ja työpaikkakokouksissa. Kaikkien työn- tekijäryhmien käsitysten mukaan, haastatteluhetkellä edellä esitettyä tietoa ei ollut saa- tavilla.

Ennakointidialogien käyttöönottoa helpottaisi yksinkertainen tapa järjestää palaveri. Työntekijäryhmät näkivät tärkeänä, että olisi olemassa henkilö, joka vastaa ennakointi- dialogi –palavereista. Haastatteluhetkellä yhteyshenkilöä ja yhteystietoja ei ollut ole- massa.

Positiivisen palautetiedon nähtiin edistävän ennakointidialogien käyttöönottoa. Työyh- teisöillä tulisi olla mahdollisuus pohtia sitä, mihin tarkoitukseen ennakointidialogeja voi- si käyttää ja millaisia palaverikokemuksia työntekijöillä on ollut.

Verkostokonsultin rooli kokouksen puheenjohtajana on tärkeä tekijä onnistuneessa ennakointidialogi –palaverissa. Verkostokonsultin tulee osata johdattaa kokousta suju- vasti eteenpäin, pitää kokous aikataulussa ja huolehtia siitä että kaikki osapuolet tule- vat kuulluksi. Tasapuolinen puheenvuorojen jakaminen on osa dialogisuutta.

Sosiaalityöntekijällä katsottiin olevan keskeinen rooli ja tieto siitä, kannattaako enna- kointidialogia järjestää eri asiakkuuksissa. Kaikkien työntekijäryhmien käsitys oli, että sosiaalityöntekijällä on asiakkaan kokonaistilanteesta paras käsitys ja paras mahdolli- suus arvioida menetelmän käyttöä eri asiakkuuksien kohdalla. Toisaalta tuloksissa

nähtiin, että kaikilla työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus tilata ja järjestää ennakointidialogi –palaveri.

Ennakointidialogi –palaverin käyttöä aktivoi se, että menetelmä hyväksytään ja hyödynnetään moniammatillisen verkostotyön toiminnassa. Johdon aktiivinen ote menetelmän käyttöönoton edistämiseksi, pidettiin keskeisenä tekijänä kaikkien työntekijäryhmien tuloksissa.

10 Pohdinta

Aiempien tutkimustulosten mukaan ennakointidialogi –palaverit ovat olleet dialogisia ja voimaannuttavia. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen kokoaman palaute- ja seuranta-tietojen perusteella, ennakointidialogi –palavereissa on ollut varsin hyvä mahdollisuus tulla kuulluksi ja kuulla muiden ajatuksia käsiteltävästä asiasta. Tämän opinnäytteen tulosten perusteella myös Hämeenlinnalaiset sosiaalialan työntekijät pitivät edellä mainittuja seikkoja edellytyksenä sille, että ennakointidialogi –palaveria voidaan pitää onnistuneena.

THL:n tutkimusten mukaan ennakointidialogi –palaverin vuoropuhelurakenne on ollut osapuolia tasavertaisesti huomioonottava. THL:n selvitysten mukaan, palavereihin osallistuneet asiakkaat olivat kokeneet palaverin auttaneen heitä löytämään asioihin uusia näkökulmia ja selkiyttäneen kokonaistilannetta käsiteltävästä asiasta. Ulkopuoliset vetäjät oli koettu hyödyllisiksi. THL:ssä oli aiemmin tehty pitkän aikavälin vaikuttavuus arvio ennakointidialogien osalta. Kyseisessä pitkän aikavälin vaikuttavuus arviossa käy selville, että keskeinen hyöty palavereista oli ollut palavereissa laaditut suunnitelmat ja niiden toteutuminen. THL:n tutkimusraportissa asiakkaat kertoivat ennakointidialogi –palaverin lisänneen voimavaroja ja luottamusta asioiden järjestymiseen ja omaan selviytymiseen. Vuoropuhelu verkoston kanssa oli tuonut asiakkaille konkreettista apua ja lisännyt perheiden hyvinvointia ja voimaantumista. Myös Hämeenlinnassa vuosina 2004 – 2006 olleesta Perheet Vahvemmiksi –hankkeen raportissa on kuvattu ennakointidialogi –palavereja vastaavanlaisiksi; dialogisiksi ja voimaannuttaviksi.

Edellä kuvattuja asioita pitivät Hämeenlinnan sosiaalityöntekijät, Pollentien nuorisokoti ja Perhekeskuksen henkilökunta merkittävinä seikkoina ennakointidialogi –palaverien onnistumisen edellytyksinä.

THL:n tutkitun tiedon perusteella ennakointidialogit palaverimuotona näyttäisivät vastaavan hyvin Hämeenlinnan sosiaalialan työntekijöiden odotuksiin ennakointidialogeista. Tilausta ja tarvetta pitäisi siten olla juuri ennakointidialogin kaltaiselle palaverimuodolle. Kuinka ennakointidialogi –palaverien ”tilauskirjat” ovat täyttyneet, jäi tässä opin-

näytteessä selvittämättä. Kiinnostavaa olisi vertailla ennakoitdialogi –palavereja valitseviin muihin moniammatillisen verkostotyön palaverikäytäntöihin.

Mielenkiintoista olisi myös jatkossa tutkia ennakoitdialogi -palaverikäytäntöä. Olisiko ennakoitdialogeja mahdollista kehittää vieläkin dialogisemmiksi, esimerkiksi luopumalla peräkkäin haastattelusta ja varioimalla useampia haastattelutekniikoita tai haastattelurunkoja? Verkostokonsultin ammattitaidon kehittäminen on tärkeä tutkimuksellinen ja kehittämisen kohde jatkossa. Jatkossa verkostokonsultit tarvitsevat: Lisäkoulutusta, lisää palaverikokemuksia ja lisää verkostokonsultin työtä.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tarvitsevat lisää tutkittua tietoa ennakoitdialogien hyödynnettävyydestä verkostokokouksissa. Ilman ammattilaisten kiinnostusta menetelmään ei palaverikokemuksia tule lisää. Johdon ja esimiesten aktiivinen ote ennakoitdialogien käytössä verkostotyön asiakastilanteissa, ei ole vähäarvoinen. Vuoropuhelua johdon ja työntekijöiden välille tarvitaan jatkossa lisää. On hyödyllistä oppia uusia menettelytapoja ja kyseenalaistaa vanhoja työtapoja.

Työn kehittämisen kannalta on hyödyllistä tutkia minkälaista tulosta saadaan aikaan, esimerkiksi erilaisilla palaverikäytännöillä. On erilaisia tapoja suorittaa sama työ, mutta tulos niissä voi olla toisistaan poikkeava. Sosiaalialalla ammattilaisten tekemiin interventioihin kohdistuu laadullisia odotuksia. Pystytäänkö moniammatillisissa verkostopalavereissa tuottamaan toiveikkuutta? Jos verkostopalavereissa ei pystytä tuottamaan lisää toiveikkuutta asioiden järjestymisen suhteen, ovatko ne hyödyllisiä? Arnkil ja Eriksson (1999) painottavat psykososiaalisen työn interventioissa dialogista kohtaamista ja toivon tuottamista. Psykososiaalisen työn interventioiden keskeisin tehtävä on tuottaa toiveikkuutta, johon osalliset uskovat. Toiveikkuus voi olla jopa tärkeintä asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamistilanteissa.

Ammattilaisten näkökulmasta olisi mielenkiintoista saada tutkittua tietoa lisää siitä, millaisia suunnitelmia ennakoitdialogi –palavereissa syntyy ja kuinka suunnitelmat ovat toteutuneet. Hyvistä palaverikokemuksista tiedon levittäminen edesauttaa menetelmän käyttöönottoa. Selkeä tapa edistää ennakoitdialogien käyttöä on informaation jakaminen palaverimuodosta. Esite, yhteyshenkilö ja tiedon jakamista ennakoitdialogi –palaverista tarvitaan Hämeenlinnassa.

Verkostotyötä on pidetty tähän asti itsestään selvyyttenä sosiaalialan ammattilaisten keskuudessa. Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillinen verkostotyö on nähty tärkeänä osana työtä, eikä sen tekemistä ole tarvinnut paremmin perustella päätöksentekijöille. Ammattiauttajat ovat voineet melko itsenäisesti määritellä moniammatillisen verkostotyön määrän ja laadun.

Tähän asti verkostotyölle kunnissa ei ole esitetty taloudellisia ja laadullisia vaatimuksia. Mielestäni, kaikessa toiminnassa tulee resurssien käyttöä ja hyödyllisyyttä arvioida. Resursseille tulee luoda taloudellisia tulostavoitteita ja laadullisia vaatimuksia. Kiristyvässä taloustilanteessa, on kuntien tulevaisuudessa tarkasteltava millaisia palveluja jatkossa tuotetaan ja kuinka resursseja jaetaan. Siten moniammatillisen verkostotyön jatkon kannalta on tärkeää arvioida, millä tavalla toteutettu moniammatillinen verkostotyö lisää ihmisten hyvinvointia ja mitkä ovat sen kustannukset.

Lähteet

Adams, R. 2008. Empowerment, participation and social work. Basingstoke: Palgrave Macmillan Ltd.

Aho, S. (1997) Minä. Teoksessa: Aho S ja Laine K (toim) Minä ja muut. Kasvaminen sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Otava, Keuruu, s 16-67.

Ahonen, S. 1996. Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa L. Syrjälä, S. Ahonen, E. Syrjäläinen, & S. Saari (Toim.). Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.-3.painos. Rauma: West Point, 113-160.

Arnkil, T., Eriksson E. (2000). Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Gummerus Kirjapaino Oy

Arnkil, T. & Seikkula J. (2005). Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Bahtin, M. 1991. Dostojevskin poetiikan ongelmia. RT-paino

Eriksson, E., Arnkil, T., Rautava, M. (2006) Ennakointiallogeja huolten vyöhykkeellä. Stakes. Helsinki.

Eriksson, K. (2009) Maailma ilman ulkopuolta, verkostot yhteiskunnallisessa ajattelussa. Helsinki: Caudeamus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Vinkkejä aloiteleville tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 24-42.

Freire, P. (2005). Sorrettujen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino

Ford, ME. (1992) Motivating humans: Goals, emotions and personal agency beliefs. Sage Publications Inc, Newbury Park

Forsberg, G. & Wallmark, J. (1998). Nätverksboken – om mötets möjligheter. Kristianstads Boktryckeri AB 2000.

Haarakangas, K. (1997). Hoitokokouksen äänet. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research.

Heikkilä, J., Heikkilä, K. (2001). Dialogi-Avain innovatiivisuuteen. Helsinki:WSOY

Hirsijärvi, S., Hurme, H. (2010). Tutkimushaastattelu. Tallinna: Raamatutrükikoda

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammerpaino Oy.

Hämäläinen, J. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Isaacs, W. (2001). Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Jyväskylä: Gummerus.

Isohanni, M. 1984. Systemiteoria ja sen soveltaminen terapeuttiseen yhteisöön. Lääketieteellinen aikakauslehti Duodecim 100: 1297—1304, 13—20.

Isoherranen, K. (2005) Moniammatillinen yhteistyö. WSOY, Vantaa

Klefbeck, J. & Ogden, T. 1995. Barn och nätverk. Ekologiskt perspektiv på barns utveckling och nätverksterapeutiska metoder i behandlingsarbetet med barn. Sweden: Gummessons tryckeri AB, Falköping

Kokko, R-L., Koskimies, M. (2007). Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Stakes. Helsinki.

Kokko, R-L. (2006). Tulevaisuuden muistelu. Gummerus Kirjapaino Oy

Maslow, AH. (1968) Toward a psychology of being. Van Nostrand Reinhold Company Inc, New York.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Myllärniemi, A. (2007). Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntöinä – jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris-instituutti 6/2007. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 2007.

Mönkkönen, K. (2002). Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja. E. Yhteiskuntatieteet 94.

Mönkkönen, K. (2007). Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita

Naapila, K. (1992) Verkot esille. Koulutus ja Perheterapiakeskus, Helsinki: Suomen mielenterveysseura

Nieminen-Kurki, T. (2006). Perheet Vahvemiksi –hankeraportti. Offset Kolmio, Hämeenlinna

Pärnä K. (2012) Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Turun yliopisto. Väitöskirja

Ramcharan, P., Gwyneth, Grant Gordon, Borland, J. 1997. Empowerment in everyday life. Learning disability. Great Britain, Gateshead: Athenaeum Press, Tyne and Wear

Riikonen, J. (2008). Puhu Mulle (Järvenpään kaupungin Varpu –hankkeen projektiraportti). Järvenpään Kopiopalvelu.

Robson, C. (2011). Real world research. Padstow Great Britain.

Roman, J. (2005) A Study of Organizational Dialogue. Helsingin Yliopisto

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto

Ruusuvuori, J., Nikander, P. (2010). Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

Saavalainen, M. & Salonen, S. (2000). Kumpi on ensin: perhe vai verkosto? Perhe ja verkosto systeeminä. Perheterapia 2/2000, 44—59.

Seikkula, J. (1994). Sosiaaliset verkostot ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Seikkula, J. (2001). Menetelmiä dialogiin perheterapiassa. Perheterapia 1/2001, s. 34-47.

Siitonen, J. (1999), Oulun yliopisto Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua Tutki ja kirjoita 2008. Hirsijärvi S., Remes P., Sajavaara P.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Turunen, KE. (1997) Halut, arvot ja valta. Atena Kustannus Oy, Jyväskylä

Vygotski, L. (Suomennos 1982) Ajattelu ja kieli. Helsinki, WSOY

Kutsukirje ja info

HEI!

HAASTATTELU 23.5. klo 11.30-13.30 Wetteri 4. kerros

Olen Jukka Riikonen ja teen opinnäytetyötä Hämeenlinnan kaupungin lastensuojelun kehittämiseksi. Opiskelen Metropolia ammattikorkeakoulussa Yamk –tutkintoa. Opinnäytetyöni aiheena on ennakointialogit verkostotyössä ja tarkastelen asiaa Hämeenlinnan kaupungin lastensuojelun työntekijöiden näkökulmasta. Haastattelu on fokusryhmähaastattelu –tyyppinen. Liitteenä infoa haastattelutilanteesta.

Mikäli sinulla on kysymyksiä haastatteluun liittyen, niin voit ottaa minuun yhteyttä esim. sähköpostitse.

Tervetuloa haastatteluun!

Jukka Riikonen

Yamk -opiskelija

HAASTATTELU 23.5.2013

ENNAKOINTIALOGIT VERKOSTOTYÖSSÄ

ONT tutkimuskysymys:

Opinnäytetyön kysymys on:

1. Mistä tekijöistä koostuvat dialogiset ja voimaannuttavat ennakointialogikokoukset?
2. Mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota ennakointialogien kehittämisessä dialogisuuden sekä voimaantumisen näkökulmasta, ja mitkä tekijät edistävät ennakointialogien käyttöä moniammatillisessa verkostotyössä?

Haastattelurunko:

1. Haastateltavien kanssa eläydytään hyvään tulevaisuuteen. Esimerkiksi: **”Vuosi on kulunut ja asiat ovat hyvin ennakointialogien järjestämisen ja kehittämisen osalta”**. (”Mihin asioihin on kiinnitetty huomiota ennakointialogeissa”?)

- Mikä erityisesti ilahuttaa nyt ennakointialogien osalta, kun tilanne on hyvä?

- Kuinka ennakointialogien saatavuus, informaatio, markkinointi ja koordinaatio nyt hoidetaan?

- Mikä on olennaista onnistuneessa ennakointialogikokouksessa? Millaisista asioista koostuvat hyvät ennakointialogit? *Miten/kuinka dialogisuus ja voimaantuminen mahdollistuu ennakointialogissa)*

2. **Mitä tehtiin, asioiden järjestymiseksi näin hyvään malliin?** Mistä saitte tukea asioiden järjestymiseksi? Millaista tukea? *(Kuinka johto on tukenut ennakointialogien järjestämisen mahdollisuuksia)*

3. **Oliko jotain huolta olemassa ennakointialogien kehittämisen suhteen** vuosi sitten?

Mikä sai huolen vähenemään?

Mitä ennakointialogit ovat?

Ennakointialogit ovat verkostotyöhön sopivia palaverimuotoja, joita vetävät terveyden ja –hyvinvoinnin laitoksen (THL) kouluttamat verkostokonsultit. Hämeenlinnassa on ollut saatavilla verkostokonsultteja 2000 –luvun alusta lähtien, esimerkiksi lastensuojelun pulmallisiin asiakastilanteisiin.

Ennakointialogin järjestämisen vaiheet:

- Asiakkaan tilanteesta vastaava työntekijä kutsuu yhdessä asiakkaan kanssa tilanteeseen liittyviä ammattiauttajia sekä asiakkaan omia läheisiä, sukulaisia ja ystäviä yhteiseen palaveriin.
 - Työntekijä ottaa yhteyttä verkostokonsulttien toiminnasta vastaavaan henkilöön ja tilaa verkostopalaverin vetäjät.
 - Verkostokonsultit vastaavat palaverin etenemisestä, vuoropuhelun ja dialogin toteutumisesta.
 - Verkostokonsulteilla on tietyt kysymykset, joita he kysyvät palaverissa.
 - Neuvonpidossa pyritään tekemään yhteinen suunnitelma, johon kaikki osallistujat voivat sitoutua.
 - Suunnitelman toteutumista seurataan järjestetyn seurantapalaverin avulla.
-

Mitä ennakointialogit ovat?

Ennakointialogit ovat verkostotyöhön sopivia palaverimuotoja, joita vetävät terveyden ja –hyvinvoinnin laitoksen (THL) kouluttamat verkostokonsultit. Hämeenlinnassa on ollut saatavilla verkostokonsultteja 2000 –luvun alusta lähtien, esimerkiksi lastensuojelun pulmallisiin asiakastilanteisiin.

Ennakointialogin järjestämisen vaiheet:

- Asiakkaan tilanteesta vastaava työntekijä kutsuu yhdessä asiakkaan kanssa tilanteeseen liittyviä ammattiauttajia sekä asiakkaan omia läheisiä, sukulaisia ja ystäviä yhteiseen palaveriin.
- Työntekijä ottaa yhteyttä verkostokonsulttien toiminnasta vastaavaan henkilöön ja tilaa verkostopalaverin vetäjät.
- Palaverissa on olennaista, että kaikki saavat puheenvuoron ja että kaikki osallistujat voivat kuulla toisten ajatuksia käsiteltävästä asiasta.
- Verkostokonsultit vastaavat palaverin etenemisestä, vuoropuhelun ja dialogin toteutumisesta.
- Verkostokonsulteilla on tietyt kysymykset, joita he kysyvät palaverissa.
- Neuvonpidossa pyritään tekemään yhteinen suunnitelma, johon kaikki osallistujat voivat sitoutua.
- Suunnitelman toteutumista seurataan järjestetyn seurantapalaverin avulla.

23.5. pidettävän fokusryhmähaastattelun INFO ja haastattelukysymykset

Opinnäytetyöhöni kerään laadullisen aineiston, ja hyödynnän aineiston keruussa Fokusryhmähaastattelun toimintatapaa. Fokusryhmähaastattelussa haastattelija ylläpitää ryhmäkeskustelua ennalta suunnitellun haastattelurungon pohjalta ja pyrkimyksenä on saada esille haastateltavien näkemyksiä ja mielipiteitä asiasta. Esimerkiksi ennakointialogien hyödynnettävyys omassa työssä. Ryhmähaastattelu nauhoitetaan ja haastattelutilanteeseen on hyvä varata aikaa noin kaksi tuntia.

Haastattelun Hml:n kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia noin 4-10 hengen ryhmissä. Teen noin kolme erillistä haastattelua, joissa kysyn kaikilta osanottajilta samat haastattelukysymykset, saman haastattelurungon mukaisesti.

Ryhmähaastattelun järjestelyt:

- Kukin haastateltava saa oman vuoron puhua ja toisen puheen suora kommentointi tai keskeyttäminen ei ole sallittua.

- Kukin puhuu vain omasta toiminnastaan ja omasta näkökulmasta. Yhteistä ongelmanmäärittelyä ei tavoitella.
- Haastattelun lähtökohtana on tulevaisuus ja kysymyksiä käsitellään tulevaisuudesta käsin.
- Opinnäytetyöntekijä haastattelee ja ohjaa keskustelun kulkua. Haastattelu nauhoitetaan

Haastattelurunko:

1. Haastateltavien kanssa eläydytään hyvään tulevaisuuteen. Esimerkiksi: ”Vuosi on kulunut ja asiat ovat hyvin ennakoitdialogien järjestämisen ja kehittämisen osalta”. ”Mihin asioihin on kiinnitetty huomiota ennakoitdialogeissa”?

- Kuinka ennakoitdialogien saatavuus, informaatio, markkinointi ja koordinaatio nyt hoidetaan?

- Mikä on olennaista onnistuneessa ennakoitdialogikokouksessa? Millaisista asioista koostuvat hyvät ennakoitdialogit?

- Mikä erityisesti ilahduttaa nyt ennakoitdialogien osalta, kun tilanne on hyvä?

2. Mitä tehtiin, asioiden järjestykseksi näin hyvään malliin? Mistä saitte tukea asioiden järjestykseksi? Millaista tukea?

3. Oliko jotain huolta olemassa ennakoitdialogien kehittämisen suhteen vuosi sitten? Mikä sai huolen vähenemään?

Kyselylomake

1. Mikä on olennaista onnistuneessa ennakointialogikokouksessa?
2. Mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota ennakointialogi –kokouksessa?
3. Mikä on kriittinen tekijä epäonnistuneessa ennakointialogi –kokouksessa?
4. Mistä tekijöistä koostuu dialoginen ja voimaannuttava ennakointialogi –kokous?