

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Kirsi Kulhoranta

# **VERKOSTOMENETELMÄT DIALOGISEN YHTEIS- TYÖN TUKENA KAAKKOIS-SUOMESSA**

Opinnäytetyö 2010

## **TIIVISTELMÄ**

Kirsi Kulhoranta

Verkostomenetelmät dialogisen yhteistyön tukena

63 sivua, 5 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Sosiaali- ja terveysala, sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2010

Ohjaajat: lehtori Leena Byckling, kehittämissuunnittelija Tiina Vormisto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten hyvin lasten ja nuorten palveluiden toimijat Kaakkois-Suomessa tuntevat verkostotyömenetelmiä ja missä tilanteissa he niitä käyttävät. Lisäksi selvitettiin alueen toimijoiden koulutus- ja lisätiedon tarvetta. Tavoitteena oli myös, että selvityksen tulokset voivat olla Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämisverkoston Kehikon apuna suunniteltaessa verkostotyömenetelmiin liittyviä koulutuksia sekä verkostopankkitoiminnan kehittämisessä.

Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämisverkosto Kehikko on osa Etelä-Suomen lapsen ääni -kehittämisohjelmaa. Kehittämisohjelman lähtökohtana on, että toiminta suunnitellaan asiakkaiden eikä palvelujärjestelmän näkökulmasta. Lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden vahvistaminen tapahtuu mm. dialogisen kohtaamisen avulla. Dialogisessa kohtaamisessa lapsi, nuori ja perhe nähdään aktiivisina toimijoina.

Selvitys on laadullinen, ja se toteutettiin kyselynä. Kysely suoritettiin internetin välityksellä toimivan Webropol kysely- ja tiedonkeruusovellusohjelman avulla. Kaakkois-Suomen kuntien sosiaalitoimesta tai perusturvasta vastaavia viranhaltijoita pyydettiin elokuussa 2009 vastaamaan ja/tai välittämään kysely alueensa lasten ja nuorten palveluiden toimijoille. Kyselyyn vastasi 51 pääasiassa lasten ja nuorten palveluissa työskentelevää toimijaa. Aineiston analysoinnissa käytettiin apuna Webropol kysely- ja tiedonkeruusovellusohjelmaa.

Selvityksen perusteella noin puolet kyselyyn vastanneista tunsi verkostotyömenetelmiä. Lisäksi vastausten perusteella selvisi, että noin 20 % vastaajista kyllä tunsi, mutta ei kuitenkaan käyttänyt verkostotyömenetelmiä. Yleisin syy tähän oli toimijoiden omakohtainen kokemus siitä, ettei heillä ollut riittävästi tietoa menetelmien sopivuudesta omaan käytännön työhön. Varsinaista koulutusta enemmän toivottiin lisätietoa ja käytännön esimerkkejä eri verkostotyömenetelmistä ja niiden soveltuvuudesta arjen asiakastyöhön.

Mahdollisia jatkoselvitysaiheita voisivat olla perheiden kokemukset verkostotyöstä, tuntevatko asiakkaat verkostotyömenetelmiä ja tarjotaanko niitä heidän tuekseen sosiaali- terveyspalveluiden kautta. Mielenkiintoista olisi myös selvittää miten ja mitä viranomais- ja läheisverkostoja asiakkaan ympärille muodostuu ja miten niiden välinen yhteistyö toteutuu.

Asiasanat: verkostotyö, dialogisuus, huolen vyöhykkeistö, dialogiset työmenetelmät, Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämisverkosto

## **ABSTRACT**

Kirsi Kulhoranta

Networking Methods for Support of Dialogical Co-operation

63 pages, 5 appendices

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Social Services and Health Care, Degree Programme in Social Services

Bachelor's Thesis 2010

Instructors: Senior Lecturer Leena Byckling, Development Planner Tiina Vormisto

The purpose of this thesis was to find out how well the service providers for children and youth in southeast Finland know and use networking methods in their work, and what kinds of training and additional information the providers might need about the networking methods. The aim was also that the results of the survey may be of help to the Southeast Finland Welfare Development Network for Child and Youth Care, "Kehikko".

The Southeast Finland Welfare Development Network for Child and Youth Care, "Kehikko" is part of the Southern Finland child's voice development program. The basis for the development program is that the activities are planned from the perspective of customers, not the service system. Strengthening of the participation of children, youth and families takes place through dialogic encounters, where all members are seen as active participants.

The survey method was qualitative and it was carried out using an online internet questionnaire programme, Webropol. In August of 2009, social service administrators throughout Southeast Finland were asked to respond to and/or forward the questionnaire to the areas of children and youth service providers. Fifty-one service providers working mainly in children and youth services answered the questionnaire. The Webropol software was used to analyze the data.

The survey showed that about half of the respondents were familiar with network methods. In addition, the responses revealed that about 12 % of respondents knew about, but did not use network methods. The most common reason for this was the providers' subjective experience that they had not sufficient information about the suitability of the methods for their practical work. The respondents felt the need for additional information and practical examples of different networking methods and their applicability to everyday client work.

Possible follow-up survey topics might be family experiences of networking and their knowledge and opinions about the methods. It would also be interesting to find out how the official service networks cooperate with the natural family networks in helping to support the clients.

Key words: Network, Dialogue, Care Zoning, Dialogic Working Methods, Southeast Finland Welfare Development Network for Child and Youth Care

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
2 VERKOSTOTYÖ JA VERKOSTOT .....	7
2.1 Verkostotyö: yhteistyötä ja rajojen ylityksiä .....	8
2.2 Sosiaalinen verkosto .....	9
3 DIALOGISUUS .....	12
3.1 Dialogin ja keskustelun ero .....	12
3.2 Dialoginen vuorovaikutus asiakastyössä .....	13
3.3 Dialogin neljä perustaitoa .....	14
3.4 Dialoginen kohtaaminen .....	16
4 VARHAINEN PUUTTUMINEN .....	16
4.1 Huolen vyöhykkeistö .....	17
4.2 Huolen subjektiivisuus .....	21
5 DIALOGISET TYÖMENETELMÄT .....	22
5.1 Huolen puheeksiotto .....	23
5.2 Ennakointidialogit .....	23
5.3 Läheisneuvonpito .....	26
5.4 Verkostoterapia .....	29
5.5 Avoin dialogi .....	30
6 VERKOSTOTYÖTÄ KAAKKOIS-SUOMESSA .....	31
6.1 Verkostohankkeet .....	32
6.2 Verkostopankki .....	34
6.3 Kehikko .....	35
7 SELVITYKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTTAMINEN .....	36
7.1 Selvityksen tavoitteet ja selvitystehtävät .....	37
7.2 Selvityksen kohderyhmä .....	37
7.3 Aineiston keruu .....	38
7.4 Kvalitatiivinen tutkimus .....	40
7.5 Aineiston analysointi .....	40
7.6 Selvityksen luotettavuus ja eettisyys .....	41
8 SELVITYKSEN TULOKSET .....	43
8.1 Verkostotyömenetelmien tuntemus ja käyttö .....	43
8.2 Läheisneuvonpidon koollekutsujan tai verkostokonsultin tilaus .....	44
8.3 Verkostotyömenetelmien käyttö .....	45
8.3.1 Huolen puheeksiotto .....	46
8.3.2 Läheisneuvonpito .....	48
8.3.3 Ennakointidialogit .....	50
8.3.4 Muut verkostotyömenetelmät .....	52
8.4 Koulutuksen ja lisätiedon tarve .....	53
8.5 Yhteenveto .....	54
9 POHDINTAA .....	55
LÄHTEET .....	60
LIITTEET	
Liite 1 Kuviot ja taulukot	
Liite 2 Yhteistyösopimus	
Liite 3 Varhaisen puuttumisen periaatteet	
Liite 4 Kyselyn saatekirje	
Liite 5 Kyselylomake	

# 1 JOHDANTO

Suomalaisessa palvelukulttuurissa on alkanut saada tilaa uudenlainen ajattelu- ja toimintatapa. Palveluissa on otettu käyttöön verkostomaisia työmuotoja sekä dialogisia verkostotyökäytäntöjä. Yhteistyö tuo mukanaan uutta ymmärrystä sekä avaa osapuolien välille uusia vaihtoehtoja ja toimintamahdollisuuksia. (Kokko & Koskimies 2007, 13.) Verkostotyössä toimitaan yhteistyössä asiakkaan läheis- ja viranomaisverkoston kanssa ja hyödynnetään jokaisen toimijan näkemystä asiakkaan tarvitsemasta tuesta (Mönkkönen 2007, 130).

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (Socom) on toteuttanut ja koordinoanut useita kehittämishankkeita, joiden aikana toimijoita on koulutettu dialogisten verkostotyömenetelmien käyttöön. Kehittämishankkeet ovat omalta osaltaan edistäneet verkostotyömenetelmien tunnettavuutta ja käyttöönottoa. Kehittämishankkeilla on ollut myös oma tärkeä roolinsa Kaakkois-Suomen alueen verkostopankkitoiminnan syntyyn. Alueen verkostopankkiirina toimi vuosina 2007 – 2009 Kaakkois-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikkö.

Kaakkois-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikkö julkaisi lokakuussa 2009 raportin Verkostotyötä Kaakkois-Suomessa – Hankkeista kohti pysyvää verkostopankkitoimintaa. Raporttia tehtäessä havaittiin, että on tarpeen selvittää verkostotyömenetelmien käyttöä, tunnettavuutta sekä koulutustarvetta. Olin toinen raportin tekijöistä, ja minulle tarjottiin mahdollisuutta yhdistää tehtävä selvitystyö osaksi opinnäytetyötäni. Samalla opinnäytetyöstä tuli työelämälähtöinen ja minä sain itseäni kiinnostavan aiheen.

Verkostotyömenetelmiin liittyvän selvityksen tavoitteena on saada tietoa siitä, miten hyvin verkostotyömenetelmät tunnetaan Kaakkois-Suomen alueella ja mitä verkostotyömenetelmiä käytetään erityisesti lasten ja nuorten palveluissa. Lisäksi selvityksen avulla halutaan saada tietoa siitä, millaista verkostotyömenetelmien koulutusta tai lisätietoa toimijat kokivat tarvitsevansa. Selvityksen tuloksista toivotaan olevan apua niiden verkostotyömenetelmien ja

verkostopankin kehittämisessä, jotka kuuluvat Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämisverkosto Kehikon tehtäviin.

Kehikko on osa Etelä-Suomen Lapsen ääni -kehittämishjelmaa, jota toteutetaan kahden toimintalinjan ja kolmen alueellisen (pääkaupunkiseutu, Länsi- ja Keski-Uusimaa ja Kaakkois-Suomi) kehittämisverkoston avulla. Muut Lapsen ääni kehittämisohjelmaan kuuluvat kaakkoissuomalaiset osahankkeet ovat Etelä-Kymenlaakson perhepalveluverkosto, Kouvolan perhepalveluverkosto sekä Rajan lapset ja nuoret. Kehittämishjelman lähtökohtana on, että toiminta suunnitellaan asiakkaiden, ei palvelujärjestelmän näkökulmasta. Lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden vahvistaminen ja vaikutusmahdollisuuksien parantaminen tapahtuu kehittämällä vuorovaikutteista palvelukultuuria. (Lapsen ääni -hankesuunnitelma 2008.)

Kehittämishjelmassa osallisuuden vahvistaminen tapahtuu mm. dialogisen kohtaamisen avulla, mikä edellyttää ammattilaiselta taitoa luoda turvallinen välittämisen ilmapiiri. Dialogisessa kohtaamisessa lapsi, nuori ja perhe nähdään aktiivisina toimijoina. Aktiivinen toiminta mahdollistaa asiakkaan voimaantumisen. Kehittämishjelman aikana henkilökuntaa koulutetaan dialogisten, osallisuutta ja aktiivista vuorovaikutusta aikaansaavien menetelmien käyttöönottoon. Kehittämistyön sisällöt muodostuvat osahankkeiden kautta luotavissa uusissa työmenetelmissä ja toimintamalleissa sekä aiempien hyvien käytäntöjen levittämisessä. Yhteisiä teemoja osaamisen kehittämisessä ovat verkostotyömuodot ja toimintatavat. (Lapsen ääni -hankesuunnitelma 2008.)

Verkostotyöhön liittyvää raporttia ja opinnäytetyötä tehdessäni aloin ymmärtää, että dialogisen ajattelu- ja toimintatavan omaksuminen on hyvä perustamoniammatillisen yhteistyön ja vuorovaikutuksen onnistumiselle. Dialogisuus vaatii kykyä hyväksyä keskenkäisyyttä sekä itsessään että muissa. Keskenkäisyyden ja epävarmuuden sieto tämän päivän yhteiskunnassa ei kuitenkaan ole helppoa, koska yksilöiltä vaaditaan entistä enemmän tietoa, taitoja ja kykyä tehdä valintoja ja sopeutua yhteiskunnan jatkuviin muutoksiin. Dialogisuus tarjoaa välineitä oppia hyväksymään elämän monimuotoisuutta, sen

tarjoamia mahdollisuuksia ja rajoituksia sekä mahdollisuuksia vastavuoroiseen oppimiseen ja kasvamiseen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kuvataan verkostotyötä ja avataan dialogisuuden käsitettä. Lisäksi siinä esitellään huolen vyöhykkeistölle sijoittuvia dialogisia työmenetelmiä. Opinnäytetyön selvitysosuus muodostuu verkostotyöhön liittyvän kyselyn tuloksissa. Tulosten avulla selvitetään verkostotyömenetelmien käyttöä, tunnettavuutta ja koulutustarvetta Kaakkois-Suomen alueella.

## **2 VERKOSTOTYÖ JA VERKOSTOT**

Verkostotyöllä pyritään vastaamaan asiakkaiden monimuotoisiin ja muuttuviin tarpeisiin. Verkostoitumisen tunnusmerkkejä ovat vuorovaikutus, keskinäinen sitoutuminen, monen toimijan ja organisaation välinen yhteistyö ja yhteinen tavoite. (Sirola & Salminen 2002, Vilénin, Leppämäen ja Ekströmin 2002, 202 mukaan.) Verkostotyössä asiakkaan tilanteen ratkointaan kutsutaan mukaan hänen läheisiään ja asiaan kytkeytyneitä asiantuntijoita (Kokko & Koskimies 2007, 13). Parhaimmillaan verkostotyö merkitsee avointa yhteistyötä, jossa toteutuvat verkoston tasavertainen kohtaaminen ja vuoropuhelu (THL, 2009b).

Verkostotyön tarkoitus ei kuitenkaan ole korvata jo käytössä olevia auttamismenetelmiä, vaan käytettävät menetelmät liitetään toisiinsa. Peruslähtökohtana pidetään sitä, että verkosto toimii muutoksen toteuttajana eikä muutoksen kohteena. (Heikkinen, Maikkula & Södervall 2003, 123 – 125.) Dialoginen verkostotyö merkitsee yhteistyötä, jossa toteutuvat osallistujien tasavertainen kohtaaminen ja vuoropuhelu asiakkaan ja hänen verkostojensa kanssa (Kokko & Koskimies 2007, 13).

Verkostotyössä ei ole olemassa yhtä menetelmää, eikä yhtenäistä ajattelutapaa. Yhteisenä piirteenä voidaan pitää yhdistelyä, koska verkostotyössä suuntaudutaan etsimään ja yhdistämään yksilön sosiaalisen verkoston voi-

mavaroja. (Arnkil 2004b, 214.) Verkostotyö on käsitys suhteiden merkityksestä yksilölle ja suuntautumista suhdeverkostoihin (Seikkula & Arnkil 2005, 15). Kuitenkaan kaikissa verkostotyön muodoissa ei ole tarpeen saada ihmistä mieltämään itseään verkostojensa kautta. Verkostotyössä suuntaudutaan niihin yhteyksiin, joita jostakin asiasta on joka tapauksessa muodostumassa, sekä niihin, joita pitäisi saada toteutumaan. (Arnkil 2004b, 218.)

## **2.1 Verkostotyö: yhteistyötä ja rajojen ylityksiä**

Verkostomaisilla ja voimavarakeskeisillä työmuodoilla saadaan aikaan voimavarayhdistelmiä, jotka ylittävät erikseen toimimisen mahdollisuudet (Kokko & Koskimies 2007,12). Työmuodot ovat asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistoimintaa, jossa keskeistä on asiakkaiden ongelmien hahmottaminen heidän arkensa näkökulmasta. Mukaan liitetään kunkin työntekijätahon tuki ja apu osaamisen ja mahdollisuuksien mukaan. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 439.) Verkostotyön tarve on noussut ajankohtaiseksi tilanteissa, joissa tarvitaan eri sektorien osaamisen yhdistämistä. Verkostomaisten työmuotojen kehittämistä tarvitaan kaikilla palvelusektoreilla, missä kohdataan eri-ikäistä väestöä arjen monissa ongelmatilanteissa (Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 3).

Palvelujärjestelmän erikoistuminen on tuottanut runsaasti asiantuntemusta, joka toteutuu usein rajojensa (oman sektorin) sisällä (Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 3). Palvelujärjestelmän erikoistuminen on tuottanut myös moniasiakkuutta, kun asiakkaat ovat monen eri palvelujärjestelmän työn kohteena ja asiakkaana samanaikaisesti (Pyhäjoki 2005, 71). Usein palvelujärjestelmät toimivat asiakkaittensa kanssa toisistaan tietämättä ja ilman keskinäistä yhteistyötä. Eri palvelujärjestelmissä mukana olevasta asiakkaasta tulee helposti ei kenenkään asiakas. (Kokko 2003, Kokon 2006, 18 mukaan.) Näissä tilanteissa tarvitaan rajojen ylittämistä, mikä edellyttää kuroutumista toisia kohti, dialogisuutta (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 3).

Dialogisuudessa on kyse rajojen ylittämisen taidosta, jossa huomio kiinnittyy ihmisten väliseen kohtaamiseen, rajalle (Voloshinov 1999, Erikssonin ja Pyhäjoen 2007, 442 mukaan). Rajanylitykset koskevat moniammatillisen järjes-



telmän sisäisiä, erikoistuneiden ammattilaisten sekä ”maallikoiden” välillä tapahtuvia kohtaamisia (Seikkula & Arnkil 2005, 10). Selvät rajanvedot ovat hyödyllisiä ammattilaisten erityisosaamista vaativissa tehtävissä, mutta rajanylitykset ovat kuitenkin pulmallisia kohdatessa sellaisia ilmiöitä, jotka eivät noudata sektorijärjestelmän työnjakoa. Erityisesti niissä tilanteissa, joissa erikoistunut ammatillinen järjestelmä kohtaa asiakkaan sosiaaliset verkostot, vaaditaan rajanylityksiä. (Seikkula & Arnkil 2005, 9.)

Verkostotyössä ei pyritä yhteisen ongelman määrittelyyn, koska sellaista ei yleensä ole (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 443). Ongelman määrittely sisältää perinteisesti oletuksen siitä, että on olemassa yhteinen ratkaistava ongelma. Yhteisen ongelman määrittely- ja ratkaisuyritykset voivat johtaa kilpailutilanteeseen, jossa jokainen asiaan liittyvä henkilö tietää parhaiten, mikä ongelma on ja miten se ratkaistaan. Yhteiseksi määritelty ongelma ratkaisuyrityksiin muodostuu helposti uudeksi ongelmaksi. (Eriksson & Arnkil 2005, 20.) Jokaisella verkostoon kuuluvalla on oma ongelmansa ratkaistavanaan, mutta usein ongelmat kuitenkin liittyvät toisiinsa. Dialogisia verkostopalavereja järjestetään selkiyttämään jäsentymätöntä tilannetta. Palavereissa voidaan kuulla toisten ajatuksia ja luoda yhdessä uusia ajatuksia toiminnalle. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 443.)

## **2.2 Sosiaalinen verkosto**

Sosiaalinen verkosto on nähtävissä käsitteenä, jonka avulla kuvataan ihmis-suhteiden kokonaisuutta. Verkosto rakentuu aina uudelleen kussakin vuorovaikutussuhteessa. (Seikkula 1994, 16.) Sosiaalisella verkostolla tarkoitetaan vuorovaikutussuhteita, joiden kautta yksilö pitää yllä sosiaalista identiteettiään (Marsella & Snyder 1981, Arnkilin 2004b, 215 mukaan). Yksilöllä on useita sosiaalisia verkostoja samanaikaisesti, mutta vain jotkut henkilöt ovat mukana niissä kaikissa. Sosiaaliset verkostot myös muuttuvat elämäntilanteiden mukaan. Vain jotkut todella tärkeät henkilöt pysyvät verkostossa läpi elämän. (Arnkil 2004b, 215.) Yksilön sosiaalinen verkosto saattaa olla hyvin pieni, koska yhteisöllisyys ja laajemman suvun välinen vuorovaikutus on ny-

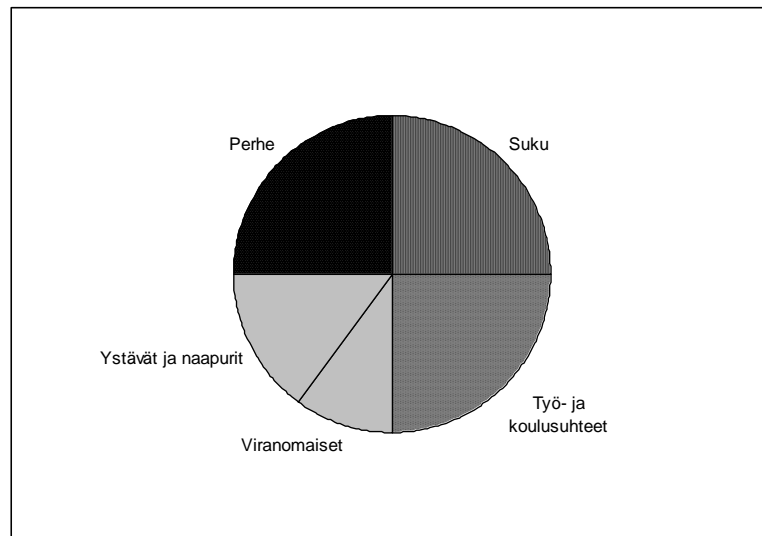
kyisin vähäistä tai saattaa puuttua jopa kokonaan (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 19 – 20).

Sosiaalisen verkoston käsite ei ole sidottu mihinkään yhteisömuotoon esimerkiksi perheeseen, sukuun tai naapurustoon. Käsite ohjaa yksilön kysymään itseltään, keitä hän pitää tärkeinä voimavaroinaan ja ketkä toimivat kyseisen henkilön asioissa huolimatta siitä, toivooko hän sitä vai ei. (Arnkil 2004b, 216.) Verkostotyössä etsitään ja yhdistetään juuri näitä asiakkaan sosiaalisten verkoston voimavaroja (Kokko & Koskimies 2007, 12). Esimerkiksi lastensuojelutyössä käytettävän verkostokartan laadinnan yhteydessä yksilö mahdollisesti ensimmäistä kertaa elämässään hahmottaa itsensä osaksi verkostoa, jossa hän elää ja toimii (Arnkil 2004b, 218).

Asiakkaan sosiaalisen verkoston, esimerkiksi perhe- tai läheisverkoston kutsuminen mukaan yhteistyöhön, on asiakastyön voimavara ja onnistumisen avain (Kokko 2006, 19). Asiakkaiden sosiaalisten verkostojen voimavaroja ei kuitenkaan osata tarpeeksi hyödyntää, vaikka lähi-ihmissuhteiden merkitys suojaavana tekijänä kuormittavissa elämäntilanteissa ja olennaisena resursina ongelmatilanteissa hyvin tiedetään (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 439). Mitä enemmän yksilöllä on sosiaalisia suhteita ja niiden antamaan tukeen liittyvää luottamusta, sitä paremmin hän yleensä selviytyy ongelmatilanteissa (Arnkil 2004a, 109).

Yksilön sosiaalisesta verkostosta voidaan muodostaa kuva verkostokartan avulla. Verkostokartassa kuvataan yksilölle tärkeät henkilöt eri elämäalueilla ja heidän suhteensa verkostokartan laatijaan sekä toisiinsa. (Heikkinen, Maikkula & Södervall 2003, 124). Verkostokarttaa voidaan käyttää apuna hahmotettaessa sosiaalityön yhteistyötahoja, selvittäessä potentiaalisen tuen mahdollisuuksia tai asiakkaan kannalta negatiivisia ihmissuhteita (Sosiaaliportti 2008b). Verkostokarttaa voidaan käyttää apuna tilanteessa, jossa keskustellaan, keitä kutsutaan mukaan mahdollisesti järjestettävään verkostokokoukseen (Heikkinen, Maikkula & Södervall 2003, 125).

Yksilön sosiaalista verkostoa voidaan hahmottaa kuvion 1 mukaisen verkostokartan avulla.



Kuvio 1 Sosiaalinen verkosto (Pattison & Pattison 1981, Klefbeck ym. 1988, Seikkulan 1994 mukaan)

Sosiaalisessa verkostossa katsotaan olevan neljä päälohkoa: 1) perhe 2) suku 3) koulu- ja työsuhteet sekä 4) ystävät ja naapurit. Viranomaiset sijoitetaan viimeksi mainittuun lohkoon omana ryhmänään. Perheellä tarkoitetaan samassa taloudessa asuvia, joiden sosiaaliset suhteet ovat päivittäisiä ja tapahtuvat tunnetasolla. Myös suvun väliset sosiaaliset suhteet tapahtuvat tunnetasolla, mutta eivät ole yhtä tiheitä. Perhe- ja sukulaissuhteista ei voi erota. Koulu- ja työsuhteet tapahtuvat myös päivittäin, mutta ne toimivat vastavuoroisuuden ja yleisen työnjaon tasoilla. Ystävyys- ja naapurisuhteet toteutuvat yksilön oman aktiivisuuden perusteella ja edellyttävät eniten yksilön omien sosiaalisten voimavarojen käyttämistä. (Sosiaaliportti 2008c.)

Verkostokartan piirtäminen on asiakkaalle voimakas tunnekokemus, joka vaatii luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä. Verkostokartta on keskusteluväline sekä kahdenkeskisessä asiakastapaamisessa että perhetapaamisessa. Joskus verkostokartan piirtäminen ja asiakkaan ihmissuhteiden kartoitus voi pelkästään riittää tukemaan asiakasta voimavarojen kartoittamisessa ja muutoksen mahdollistamisessa. (Heikkinen, Maikkula & Södervall 2003, 124 – 125.)

### **3 DIALOGISUUS**

Dialogisuus tarkoittaa vuoropuhelua, moniäänisyyttä ja vastavuoroista vaikuttamista erilaisten osanottajien kesken. Dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolet kohtaavat tasavertaisesti; kaikki saavat puhua ja kaikki tulevat kuulluiksi. (Kokko & Koskimies 2007, 12.) Dialogin tavoitteena voidaan pitää keskustelijoiden yhteistä ymmärrystä, joka vaatii dialogiin osallistuvilta kykyä ymmärtää muiden keskustelijoiden ajatuksia, mielipiteitä ja tunteita (Aarnio 1999 ym., Mäkitalo 2006, 16 mukaan). Jokainen dialogiin osallistuva on tärkeä osa kokonaisuutta. Kokonaisuus ei toimi, jos kaikki osat eivät toimi yhdessä. Jokaisen on otettava huomioon itsensä lisäksi muut dialogiin osallistuvat. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 117.)

Dialogisuus on ajattelutapa ja toimintakäytäntö, jota voidaan rikastaa menetelmillä, jotka edistävät kuulluksi tuleamista ja yhdessä ajattelemista. Dialogisuudessa ei ole keskeistä tekninen osaaminen vaan suhtautumis- ja ajattelutapa sekä perusasenne. (Seikkula & Arnkil 2005, 11 – 15.) Dialogi vaatii meitä ottamaan vastuuta omasta ajattelusta, eikä vain omista reaktioistamme. Dialogi on tapa olla. (Isaacs 2001, 64 – 65, 91.)

Dialogisuus ei tarkoita työntekijän ammatillisuuden vähenemistä vaan työntekijän kykyä hyväksyä asiakkaiden sekä muiden työntekijöiden ajatuksia, tietoja ja taitoja. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 198). Kun työntekijä antautuu epävarmuuden sietämisen tilaan, syntyy yhteisen ihmettelyn kautta ratkaisuja, joita ei voitu etukäteen tietään (Kirvesniemi 2008, 25). Jokaisen dialogiin osallistuvan pitäisi oppia tunnistamaan ja tunnustamaan oma tietämättömyytensä. Dialogisuus onnistuu parhaiten ihmisiltä, jotka hämmästelevät omaa tapaansa ajatella ja toimia. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 131.)

#### **3.1 Dialogin ja keskustelun ero**

Dialogi ja keskustelu eroavat toisistaan siinä, että keskustelua voidaan pitää tavoitteellisena toimintana, jonka päämääränä on tuoda julki omat ajatukset. Dialogi on vuoropuhelua, jossa oleellista on keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin esiin tuleville asioille. Dialogisuus vuoropuhelussa on tapa toimia

ja kohdata toinen toisensa. Dialogin vastakohtana voidaan pitää monologia eli yksinpuhelua. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 86.) Dialogi on vuoropuhelu, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä. Dialogi tapahtuu ihmisten välisenä ja siihen osallistuvien sisäisinä vuoropuheluinä. Dialogissa on kyse kontaktissa tapahtuvasta kommunikaatiosta, joka toteutuu puheena, eleinä, ilmeinä ja tunteina. (Eriksson & Arnkil 2005, 37.)

Dialogissa ei valita tai hyväksytä mitään vaan avoin keskustelu tapahtuu jokaisen keskustelijan omilla ehdoilla. Ymmärtäminen vahvistuu sitä mukaan, kun dialogiin osallistuja kehittää käsiteltävän asian lähestymistapoja. Dialogi ei läheskään aina johda käsiteltävän asian hyväksymiseen. (Heikkilä & Heikkilä 2001, Mäkitalon 2006, 16 mukaan.) Dialogisuus vaatii epävarmuuden sietoa, joka edellyttää, että asioita ei yritetä ymmärtää ja määritellä liian pian ja lopullisesti (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 443).

Dialogin avulla on tarkoitus herättää oivalluksia ja auttaa valinnan tekemisessä, päinvastoin kuin keskustelussa, jossa tarkoituksena on päätöksenteko ja lopputulokseen pyrkiminen (Isaacs 2001, 63). Dialogin kautta on mahdollista saavuttaa neutraali tila, jossa ei tarvitse olla oikeassa tai puolustella itseään. Tähän tilaan pääsy vaatii opettelua pitämään tilannetta auki eli toistaiseksi ratkaisemattomana. Tällöin saavutetaan tilanne, jossa jokainen uskaltautuu oman persoonallisen otteen etsimiseen ja kokeilemiseen eli omalla äänellä oman ajattelun ilmaisemiseen. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 86, 140.)

### **3.2 Dialoginen vuorovaikutus asiakastyössä**

Dialogisessa vuorovaikutuksessa työntekijä pyrkii olemaan herkkä asiakkaan tarpeille sekä löytämään vastauksia yhdessä asiakkaan kanssa. Dialogin käyttö vuorovaikutuksessa tuottaa usein tietoa, jota asiantuntija ei yksin koskaan saavuttaisi. Dialogin avulla työntekijä osaa olla tietämätön ja luottaa asiakkaan asiantuntijuuteen, jolloin syntyy kokemus jaetusta asiantuntijuudesta. Vuorovaikutustaitojen merkitys työntekijän toiminnassa on korostunut entistä enemmän, koska palveluverkoston merkitys asiakkaiden elämässä on kasvanut. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 87, 20, 198.)

Dialoginen vuorovaikutus on ennen kaikkea osapuolten tasavertaista kohtaamista (Kokko & Koskimies 2007, 12). Sosiaalialan asiakassuhteessa on huomioitava, että vuorovaikutusta määrittelevät aina ensisijaisesti asiakkaan eivätkä työntekijän tarpeet. Tässä suhteessa työntekijä ja asiakas eivät ole tasavertaisia. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 87.) Asiakkaan tunnelmiin mukaan meneminen on asian ymmärtämisen kannalta välttämätöntä, mutta ei riittävä ehto vuorovaikutuksen toteutumiselle. Jos vuorovaikutus tapahtuu täysin asiakkaan ehdoilla, ei se enää tuota uutta osapuolten välille. Tämä johtaa vastaamattomuuteen, neuvottomuuteen ja vastuun hämärtymiseen vuorovaikutussuhteessa. (Arnkil & Eriksson 1995, Mönkkösen 2007, 65 mukaan.)

Dialoginen vuorovaikutus on puhumista, kuulluksi tulemista ja toisten kuuntelelua (Kokko & Koskimies 2007, 12). Työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa ei aina löydetä tai käytetä oikeita sanoja vaan tulkitaan ilmeitä, eleitä ja kielen ulkoisia viestintämuotoja (Vilén ym. 2002, Mäkitalo 2006, 20 mukaan). Jotta hiljaisuus asiakastilanteessa voi muuttua työntekijää hyödyttäväksi tiedoksi, on asiakasta opittava kuuntelemaan kokonaisvaltaisesti. Hiljainen tieto ei ole vain hiljaa olemista, vaan jotakin, jota on opittava näkemään, kokemaan ja aistimaan. Tällainen ns. hiljainen tieto on hyvin henkilökohtaista ja kokemuksiin perustuvaa. (Leinonen ym. 2002, Vilénin, Leppämäen ja Ekströmin 2002, 88 mukaan.)

### **3.3 Dialogin neljä perustaitoa**

Dialogin taito alkaa ihmisestä itsestään ja hänen kyvystään kuunnella itseään ja puhua itsensä kanssa. Dialogin neljä perustaitoa ovat kuuntelu, kunnioitus, odotus ja suora puhe. (Isaacs 2001, 96.) Dialogissa korostuu kuuntelu, koska sen avulla ihmisen on mahdollista ymmärtää muiden osallistujien näkemyksiä ja niistä syntyviä tunteita omassa sisäisessä dialogissaan (Pyhäjoki 2005, 73). ”Pelkkä” kuulluksi tuleminen antaa voimia ja kokemus hyvästä kuulluksi tulemisesta antaa niitä monin verroin (Arnkil 2009a, 4). Dialogissa löydetään uusi kuuntelemisen ulottuvuus: mahdollisuus kuunnella yhdessä osana suurempaa kokonaisuutta. Kun ihmiset kuuntelevat yhdessä, herättää dialogi

syvän ja epätavallisen ymmärryksen sekä yhteyden kokemuksen. (Isaacs 2001, 116.)

Dialogisuudessa kunnioitus tarkoittaa toisen ihmisen rajojen huomioon ottamista samalla kun hyväksytään sen, että voidaan oppia häneltä jotakin. Dialogin aikana syntyvä keskinäisen kunnioituksen ja kypsyyden tunne vaikuttaa kaikkiin osallistujiin. Dialogissa kunnioitus syntyy kunnioituksesta itseään, kanssaihmissä ja erityisesti niitä kohtaan, joiden näkemykset poikkeavat omista. Kunnioitus ei ole passiivista toimintaa vaan toisen ihmisen tarkastelamista lähemmin ja hänen alkuperäisten kokemustensa aktiivista etsintää. Kunnioittamalla toista ihmistä tunnustetaan hänen olemassaolonsa. (Isaacs 2001, 122 -128.)

Dialogi on menestyksellinen, jos oppii odottamaan. Odottaminen on suunnan vaihtamista, pysähtymistä askeleen taaksepäin ottamista sekä asioiden katsumista uusin silmin. Odottaminen ei tarkoita omien ajatusten ja tunteiden tukahduttamista, vaan niiden hyväksymistä ilman, että ne tuodaan välittömästi esille tai tehdään jotakin. Odottaminen on myös oman tietämättömyytensä tiedostamista. (Isaacs 2001, 144 – 146.) Dialogisuus hyötyy viiveestä (Arnkil 2009a, 4).

Suora puhe on aidon dialogin haasteellisin tehtävä. Suora puhe on oman aidon itsensä ilmaisemista riippumatta siitä, mitä muita vaikuttavia tekijöitä tilanteessa on. Suora puhe vaatii päättäväisyyttä, voimaa ja itseluottamusta, jota saadaan, kun huomataan omien sanojen merkitys muille. Oman aidon itsensä löytäminen ja suora puhe vaativat kykyä osata olla hiljaa, vaikenemaan ja kuuntelemaan. Suora puhe vaatii kykyä luottaa tyhjyyden tunteeseen, jota ihminen tuntee sisimmässään, kun hän ei tiedä, mitä sanoa tai tehdä. Ihmiset välttelevät hiljaisuutta ja kokevat tyhjyyden tunteen uhkaksi. Hiljaisuus on kuitenkin luovuuden edellytys. Hiljaisuudessa muodostuvilla luovilla tauoilla ja niistä kumpuavilla ajatuksilla voi olla todellista arvoa. Siksi ne kannattaa rohkeasti pukea sanoiksi. Hiljaisuudesta kumpuavaa suoraa puhetta kannattaa kuunnella. (Isaacs 2001, 167 – 171.)

### **3.4 Dialoginen kohtaaminen**

Dialogisen kohtaamisen vaatimus on, että ihmisten, joita asia koskettaa, on oltava mukana oman konkreettisen tilanteensa pohdinnassa. Dialogisuus edellyttää luottamusta, joka syntyy aidossa kohtaamisessa. Aidossa kohtaamisessa ihmiset uskaltavat tuoda esiin omat toimintamahdollisuutensa, toiveensa, halunsa ja huolensa. Luottamus ei kuitenkaan kestä, jos sanat eivät vastaa tekoja. Luottamuksen kestävyys mitataan vasta toiminnassa, elämisen arjessa. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 439 - 440.)

Dialoginen kohtaaminen ei onnistu ilman toivoa, joka auttaa jaksamaan vaikeidenkin elämänvaiheiden yli. Ihmisten välistä kohtaamista ei voi käydä epätoivon ilmapiirissä. Jos osapuolet eivät usko saavuttavansa mitään, on heidän kohtaamisensa merkityksetöntä. (Siitonen 1999, Erikssonin ja Pyhäjoen 2007, 440 mukaan.) Dialoginen kohtaaminen vaatii myös nöyryyttä, koska dialogi on yhteiseen oppimiseen ja toimintaan pyrkivien ihmisten kohtaamista (Freire 2005, 98).

Dialoginen kohtaaminen on asiakkaan kokonaisvaltaista kuulemistä. Dialogisessa kohtaamisessa tavoitteet on etsittävä yhdessä asiakkaan kanssa heidän arjestaan, heidän todellisesta elämäntilanteestaan. Tavoitteen asettelu edellyttää suuntautumista tulevaisuuteen. Tulevaisuus elää jo tämän hetken toiveissa, huolissa, päämäärissä ja velvoitteissa (Pyhäjoki 2005, 79). Ihmiset eivät vastaanota tulevaisuutta vaan luovat sen itse (Freire 2005, 41).

## **4 VARHAINEN PUUTTUMINEN**

Varhainen puuttuminen on toimimista mahdollisimman varhain, avoimesti ja hyvässä yhteistyössä. Olennaista on ongelmatilanteiden ehkäiseminen silloin kun mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on vielä runsaasti. Varhainen puuttuminen on ennen kaikkea varhaista vastuunottamista omasta toiminnasta toisten tukemiseksi. (THL 2010.)



Varhaista puuttumista korostetaan sekä Suomessa että ulkomailla, mutta toisaalta siitä käydään myös kriittistä keskustelua. Helsingin Sanomissa julkaistiin 9.2.2008 yleisönosastokirjoitus, jonka mukaan varhainen puuttuminen on lisännyt huostanottoja kouluvaikeuksien takia. (Varpu 2004a.) Kirjoitukseen vastasi Tom Arnkil sosiaali- ja terveystieteissä aikakauslehti *Tessossa* (5/2009). Arnkilin mukaan varhaisen puuttumisen vaikutuksia on vaikea todistaa, koska ei ole olemassa mallia, jonka avulla voitaisiin osoittaa monensuuntaisen vuorovaikutuksen yksiselitteiset syy-seuraussuhteet. (Arnkil, 2009b, 32.)

Varpu (Valtakunnallinen varhaisen puuttumisen verkosto) on julkaissut varhaisen puuttumisen eettiset periaatteet. Varpun yhtenä tehtävänä on herättää keskustelua varhaisen puuttumisen eettisistä toimintaperiaatteista, jotka tähtäävät varhaisen puuttumisen eettisen toiminnan yhtenäistämiseen. Eettiseltä perustaltaan varhaisen puuttumisen tulee olla varhaista ja avointa yhteistyötä, ei "kohteiden" kontrollointia tai selän takana toimimista. (Varpu 2004 b.) Eettiset toimintaperiaatteet ovat tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 3). Varhaista puuttumista ja tukemista jäsennetään huolen vyöhykkeistön avulla (Lastensuojelun keskusliitto 2010).

#### **4.1 Huolen vyöhykkeistö**

Huolen vyöhykkeistön avulla työntekijä voi tunnustella asiakasta, esim. lasta koskevaa huoltaan, ja omia toimintamahdollisuuksiaan (Kokko & Koskimies 2007, 13). Työntekijä voi käyttää huolen vyöhykkeistöä myös arvioidessaan omaa työskentelysuhdettaan asiakkaaseen (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 441). Huolen vyöhykkeistö on kehitetty ennen kaikkea lasten, nuorten, perheiden ja heidän kanssaan työskentelevien työntekijöiden yhteistyövälineeksi. Vyöhykkeistöä voidaan käyttää myös muussa psykososiaalisessa työssä. Vyöhykkeistön avulla myös lapset, nuoret ja vanhemmat voivat arvioida omaa huolen astettaan ja tukitarpeitaan. (THL 2009a.)

Huolen vyöhykkeistö on jaettu neljään osaan ja seitsemään huolen asteeseen sen mukaan, minkälainen on työntekijän kokema huoli (Eriksson & Py-

häjoki 2007, 441). Kuviossa 2 kuvataan huolen vyöhykkeistöä ja työntekijän kokeman subjektiivisen huolen kasvua ja toimintamahdollisuuksia.

1 EI HUOLTA	2 PIENI HUOLI		3 HUOLEN HARMAA VYÖHYKE		4 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 lisävoiman tarpeesta.	Huoli kasvaa, luottamus omiin mahdollisuuksiin heikenee.  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 välittömästi vaarassa. Omat keinot lopussa.  Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti.

Kuvio 2 Huolen vyöhykkeistö (Arnkil & Eriksson)

Kuviossa 2 esitetty Huolen vyöhykkeistö voidaan nähdä jatkumona ei huolta tilanteesta toiseen ääripäähän eli suuren huolen tilanteeseen. Huolen vyöhykkeistö tarjoaa kaikille verkostossa toimiville ymmärrettävän ja yhteisen käsitteen: oma huoli. (THL 2009a.)

Huolen harmaasta vyöhykkeestä voidaan käyttää myös nimitystä tuntuva huolen vyöhyke. Huolen harmaa vyöhyke sekä tuntuva huolen vyöhyke ovat molemmat oikeita tapoja ilmaista asia. Pääasia on, että vyöhykkeistö selittää oikein. Vyöhykkeistön käyttötarkoitus on työntekijän subjektiivisen huolen ja samalla toimintamahdollisuuksien havainnollistaminen. (Sankalahti, Katja, erikoissuunnittelija. THL. 28.1.2010. Sähköposti.) Tässä opinnäytetyössä käytetään nimitystä huolen harmaa vyöhyke.

Huolen vyöhykkeistön avulla ei luokitella lapsia, nuoria ja perheitä eikä myöskään arvioida ongelmien laatua tai määrää (Eriksson & Pyhäjoki 2007). Huolen vyöhykkeistöllä liikkuu työntekijä, eikä sille sijoiteta lapsia, nuoria tai perheitä. Huolen vyöhykkeistölle sijoittelu on turhaa (yhdenkin henkilön huol-

let ja huolettomuudet vaihtelevat muuttuvien tilanteiden mukaan), vahingollista (leima jää, vaikka huolet vaihtuvat) ja laitonta (rekistereitä ei saa tehdä). (THL 2009a.) Huolen vyöhykkeistön kehittäjät tutkimusprofessori Tom Arnkil ja kehittämisspäälikkö Esa Eriksson ovat esittäneet vakavan vetoamuksen siitä, ettei huolen vyöhykkeistöä käytettäisi lasten ja nuorten luokitteluun. Puheenvuoro ”Älkää leimatko lapsia huolten vyöhykkeistöllä” on luettavissa sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti Dialogissa 8/2008.

### **Kontrolli huolen vyöhykkeistöllä**

Huolen vyöhykkeistön kontrollilla tarkoitetaan tilanteen hallinnan lisäämistä rajoittamalla jotain epätoivottavaa asiaa. Kontrolli on myös tukeen pyrkimistä. (Eriksson, Arnkil & Rautava, 2006.) Sosiaalinen tuki ja kontrolli mielletään usein toistensa vastakohtiksi, mutta ne liittyvät aina toisiinsa. Auttamistyö on mahdollisuuksien avaamista eli tukea ja hallinnan lisäämistä eli kontrollia. (Eriksson & Arnkil, 2005, 31.) Dialogisessa kohtaamisessa kontrolli ei kuitenkaan katoa vaan tulee näkyväksi ja avoimemmaksi. Ratkaisevaa auttamistyön kannalta on se, ovatko työntekijän toimenpiteet voimaannuttavia vai alistavia. (Pyhäjoki 2005, 76 – 77.)

### **Ei huolta -vyöhyke**

Ei huolen vyöhykkeellä työntekijällä on tunne, että kaikki sujuu kuten pitääkin. Esimerkiksi lapsi saa tarvitsemansa huolenpidon kotona ja tarvitsemiensa palvelujen piirissä. Verkostot eivät ole aktiivisia eli verkostojen eri osista ei suuntauduta toisia kohti. Lapsen elämässä vaikuttavat verkostot elävät taustalla omaa elämäänsä. (Arnkil 2004b, 221.)

### **Pienen huolen vyöhyke**

Pienen huolen vyöhykkeellä työntekijällä on pieni lasta, nuorta tai perheen tilannetta koskeva ihmettely tai huolenhäivähdys, mutta tässä vaiheessa luottamus omiin toimintamahdollisuuksiin ja ammattitaitoon on vielä vahva. Kun työntekijän subjektiivinen huoli kasvaa, ei kyseessä ole pelkästään lasta kos-

keva huoli. Huoli koskee myös työntekijää itseään ja hänen toimintamahdollisuuksiaan. Mielessä saattaa käydä tarve keskustella huoltajien tai työtovereiden kanssa. Jos asiat ovat ratkaistavissa esimerkiksi pienillä toimintatapojen muutoksilla, ei huoli edellytä aktiivista verkostotyöskentelyä. (Arnkil 2004b, 221 - 222.)

Työntekijä voi pohtia myös muun verkoston (perhe, sukulaiset, mahdollinen palvelujärjestelmä) toimivuutta ja sen antamaan tukea. Onko tuki riittävää vai onko sitä ollenkaan? Tässä vaiheessa työntekijää voi huojentaa tieto siitä, että lapsella on joku perheen ulkopuolinen aikuinen, jolle kertoa omista asioista ja jolta lapsi saa tarvittaessa tukea. Työntekijän ja lapsen/nuoren työskentelysuhte ei ole koskaan irrallaan muista verkostosuhteista. (Arnkil 2004b, 221 - 222.)

### **Huolen harmaa vyöhyke (tuntuvan huolen vyöhyke)**

Huolen harmaalla vyöhykkeellä työntekijän luottamus omiin toimintamahdollisuuksiin heikkenee ja huoli kasvaa edelleen. Omat yritykset auttaa lasta, nuorta tai perhettä eivät tuota tulosta tai helpota tilannetta. Työntekijä alkaa kaivata toiminnalleen muiden tukea, lisävoimavaroja ja kontrollin lisäämistä. Muut verkostot (yksityis- ja viranomaisverkostot) saattavat tässä vaiheessa jo toimia työntekijän tietämättä. Huolen harmaa vyöhyke on alue, jolla muodostuu helposti moniasiakkuutta, koska esimerkiksi perhe saattaa olla jo usean viranomaistahon asiakas. (Arnkil 2004b, 222.) Tutkimusten mukaan lasten ja nuorten palveluissa alle joka kymmenessä tilanteessa huoli on harmaalla vyöhykkeellä (Eriksson & Arnkil 2005, 27).

Harmaalla vyöhykkeellä esiintyy paljon epäselvyyttä, eikä ole lainkaan harvinaista, että työskentelyolosuhteet muodostuvat hankaliksi tai paikallaan polkeviksi vuorovaikutussuhteiksi. Työntekijät toimivat toisistaan tietämättä, dominoivat, sivuuttavat mielipiteitä tai liittoutuvat toisiaan vastaan. Myös läheisverkostot saattavat toimia samalla tavalla. Tässä tilanteessa on tärkeää saada hyvä yhteistyön sekä voimavarojen yhdistelmä asiakkaiden läheis- ja eri sektoreille jakautuneiden työntekijäverkostojen välille. Harmaan vyöhykkeen

työskentelyolosuhteissa tarvitaan koordinoitua ja selkeyttä, jotka myös muodostavat harmaan vyöhykkeen verkostotyölle erityisen haasteen. (Arnkil 2004b, 223 - 224.) Työntekijälle harmaan vyöhykkeen alue on kuormittavin ja epäselvin alue, jolla herää paljon työntekijää askarruttavia kysymyksiä (Eriksson & Arnkil 2005, 26 - 27).

### **Suuren huolen vyöhyke**

Suuren huolen vyöhykkeellä työntekijän omat keinot ja voimavarat ovat loppussa. Työntekijän tuntema huoli on suurta. Tilanteessa tarvitaan selkeää, nopeaa ja määrätietoista toimintaa, joiden avulla haetaan välitöntä muutosta esim. lapsen tilanteeseen. Suuren huolen alueella työntekijällä ei ole enää epäselvyyttä tilanteen vakavuudesta. Suuren huolen vyöhykkeellä vaaditaan toisenlaisia toimintatapoja kuin muilla huolen vyöhykkeen alueilla. Mukaan on saatava välittömästi lisää voimavaroja ja kontrollia. (Arnkil 2004b, 224 - 225.)

### **4.2 Huolen subjektiivisuus**

Huolen vyöhykkeet eivät konkreettisesti sijaitse missään ja lähtökohtana on ajatus huolen subjektiivisuudesta. Jokainen työntekijä kokee asiakkaan tilanteen omasta näkökulmastaan ja huolen aste saman asiakkaan kohdalla voi vaihdella työntekijästä toiseen. Työntekijän huoli esimerkiksi lapsesta on aina sidoksissa siihen, millaisiksi hän kokee omat toimintamahdollisuutensa. Huoli kasvaa sitä mukaa, kun auttamiskeinot vähenevät, ja kun huoli kasvaa, tarvitaan muita, yhteistyötä. Työntekijän kokema subjektiivinen huoli on työväline lapsen, nuoren tai perheen avun tunnistamisessa. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 440, 441 – 447.)

Koska subjektiivinen huoli on ennakoitua omista toimintamahdollisuuksista, kohdistuu huoli aina tulevaisuuteen – seuraavaan hetkeen tai seuraavaan vuoteen (Eriksson & Arnkil 2005, 21). Työntekijän kokemiin toimintamahdollisuuksiin vaikuttavat omien voimavarojen lisäksi muun verkoston voimavarat. Koettua huolta voidaankin pitää subjektiivisena yhteenvetona koetusta voimavaratilanteesta. (Arnkil 2004b, 221.)

Subjekttiivinen huoli esimerkiksi lapsesta perustuu kontaktitietoon, jota on vain niillä ihmisillä, jotka ovat lapsen kanssa tekemisissä. Jokaisen kontaktitieto on ainutlaatuista ja jokaisella on työnsä/tilanteensa puolesta erilaiset auttamismahdollisuudet. Siksi huoli lapsesta voi olla eriasteinen. (Pyhäjoki, 2006.) Huoli syntyy ja on koettava kontaktissa, jotta sen voisi ymmärtää. Lisäksi huoli tuntuu työntekijässä. (Eriksson & Arnkil 2005, 21, 29.) Kunnioittavan varhaisen dialogin edellytys on, että huoli otetaan puheeksi niiden ihmisten kanssa, joiden välisessä kontaktissa huoli esiintyy (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 442).

Huolen subjektivisuus ei kuitenkaan riitä näytöksi siitä, että jokin asia on näin. Työntekijän huoli ei ole myöskään pätevä tilannearvio vaan työntekijän on ryhdyttävä toimimaan ja selvitettävä, tarvitseeko hänen olla huolissaan. Työntekijän tunteet eivät siis kerro totuutta, vaan huolesta on saatava monipuolisempi kuva. Huolen perusteella lähdetään tekemään yhteistyötä ja selvittämään asioita. (Peltonen 2009, 28 – 29.)

## **5 DIALOGISET TYÖMENETELMÄT**

Työmenetelmiä on luotu kahdenkeskiseen suhteeseen (huolen puheeksiotto) sekä verkostomaiseen työskentelyyn (ennakointidialogit I ja II). Lisäksi erityisesti kriisityöhön eli ns. suuren huolen tilanteisiin on olemassa omat verkostomaiset työtavat (läheisneuvonpito, verkostoterapia, avoimet dialogit). (Kokko & Koskimies 2007, 15.) Työmenetelmän valintaa ei ratkaise lapsen ongelman laatu tai perheen tilanne. Menetelmän valintaan vaikuttaa työntekijän kokemus huolen aste, hänen kokemansa toimintamahdollisuudet tilanteessa ja tarve saada tukea ja voimavaroja muilta verkostoon kuuluvilta. (Arnkil 2004b, 220.) Huolen vyöhykkeistö toimii apuvälineenä verkostotyön tarpeen arvioinnissa (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 3).

## 5.1 Huolen puheeksiotto

Huolen puheeksi ottaminen on osa varhaista puuttumista (Eriksson & Arnkil 2005, 7). Huolen puheeksiotto –menetelmän avulla työntekijä voi ottaa puheeksi vaikeitakin asioita asiakkaan kanssa ja avata dialogia huoltensa huojentamiseksi. Menetelmä sopii käytettäväksi erityisen hyvin pienen huolen tilanteisiin, esimerkiksi tilanteessa, jossa työntekijä haluaa ottaa puheeksi lapseen liittyvät havaintonsa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja perhettä kunnioittavasti. Avatessaan dialogin työntekijä ei tuo esille pelkästään omaa huoltaan vaan pyytää huoltajia mukaan pohtimaan lapsen tilannetta. Huolen puheeksiotto on avaus yhteistyöprosessiin perheen kanssa. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 444 - 445.)

Huolen puheeksi ottamalla työntekijä käyttää ongelmapuheen sijasta huoli-puhetta. Puhe on sävyltään erilaista ja mahdollistaa vuoropuhelun ja yhteistyön jatkumisen. Yhteistyön jatkuminen turvaa lapsen avun sekä konkreettiset tukitoimet työntekijän huolen helpottamiseksi. (Eriksson & Arnkil 2005, 7; Eriksson & Pyhäjoki 2007, 440 – 445.) Huolen aiheet kannattaa konkretisoida kertomalla esimerkkitalanteita omista huolta herättävistä havainnoista. Keskeistä on puhua lapsen toimimisesta huolta herättävissä tilanteissa, ei ominaisuuksista. Huolen konkretisointi auttaa työntekijää sekä selkiyttämään huolen aihetta että pohtimaan tukitoimia lapsen auttamiseksi. (Eriksson & Arnkil 2005, 23.)

## 5.2 Ennakointidialogit

Ennakointidialogit on suunnattu pienen ja harmaan huolen vyöhykkeellä käytettäväksi. Menetelmiä ovat ennakointidialogit asiakastyössä (tulevaisuuden muistelu –verkostopalaveri ja työntekijöiden ennakointimetodi) sekä suunnittelutyössä (alueneuvonpito, teemaneeuvonpito ja tulevaisuuden muistelu –suunnittelupalaveri). (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 10.) Ennakointidialogit ovat kehittyneet yrityksistä päästä pois umpikujaan ajautuneista moniammatillisista tilanteista (Seikkula & Arnkil 2005, 15)

Ennakointidialogeilla tarkoitetaan verkostomaisia yhteistyöpalavereja, jotka ovat monitoimijaisen yhteistyön, vuoropuhelun ja kohtaamisen paikkoja. Niiden tarkoituksena on tuottaa moniammatilliseen yhteistyöhön selkeyttä, suunnitelmallisuutta ja kokonaisuuksien hallintaa. Menetelmän avulla saadaan yhteistyöhön selkeyttä, uusia toimintamahdollisuuksia sekä kaikkia osapuolia motivoiva toimintasuunnitelma. (Eriksson & Pyhäjoki 2007 445; Kokko & Koskimies 2007, 5, 11, 15 – 16.)

Ennakointidialogit ovat asiakaslähtöisiä ja menneisyyden sijasta tulevaisuuteen suuntautuvia, joissa dialogin avulla etsitään ratkaisuja ja voimavaroja (Kokko & Koskimies 2007, 15). Hyvää tulevaisuutta pohditaan, jotta tilanteen huojentuminen valaisisi nykyhetkeä eivätkä tämän päivän huolet varjostaisi tulevaisuuden pohdintaa. Vaikka pohdinta on asetettu tulevaisuuteen asianosaiset itse asiassa pohtivat ääneen tämpäpäiväisiä ajatuksiaan, toiveitaan ja huoliaan – tulevaisuudessa. (Seikkula & Arnkil 2005, 66.)

Keskeistä ennakointidialogeissa on tasavertainen vuoropuhelu sekä kuuntelun ja puhumisen erottaminen. Jokainen puhuu omalla vuorollaan vain omasta puolestaan ja omista toimintamahdollisuuksistaan. Toisen puhetta ei saa keskeyttää eikä kommentoida. Kyseessä ei ole siis tavanomainen keskustelutilanne vaan kirjaimellisesti vuoropuhelu ja vuorokuuntelu. Kaikkien puheet kirjataan kaikkien nähtäville esim. fläppitaululle koko palaverin ajan. ”Kirjatut” puheet muodostavat pohjan yhteiselle toimintasuunnitelmalle. (Kokko & Koskimies 2007, 16; Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 7.)

Ennakointidialogeissa on tietty selkeä rakenne, jonka yhtenä tavoitteena on lieventää ja ehkäistä negatiivisten vuorovaikutuskuvioiden syntymistä. Esimerkkejä negatiivisesta vuorovaikutuskuvioista ovat verkostojen kohtaamisessa tapahtuva työntekijöiden keskinäinen syyttely tai yhteistyöstä vetäytyminen. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 446.) Ennakointidialogien selkeä rakenne tukee myös palavereja vetävien verkostokonsulttien työtä (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 8). Ennakointidialogit ovat kuitenkin joustavia verkostotyömenetelmiä, joita verkostokonsultit voivat työssään tarpeen mukaan soveltaa ja muuntaa tilanteen vaatimalla tavalla (Kokko & Koskimies 2007, 5).



Keskeisin käytetty ennakoitdialogimuoto asiakastyössä ja erityisesti harmaan huolen vyöhykkeen huolitilanteissa on Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 446). Se on kehitetty psykososiaalisen työn tilanteisiin, joihin liittyy useita toimijoita. Työmuoto on tarkoitettu ensisijaisesti työskentelyyn lasten, nuorten ja perheiden kanssa. Esimerkiksi tilanteessa, jossa perheellä on useita tukitahoja eikä eri tahojen keskinäinen työnjako ole riittävän selvä, voidaan järjestää tulevaisuuden muistelu –verkostopalaveri. Menetelmää voidaan käyttää myös esimerkiksi vanhustenhuollon ja kuntoutuksen monitoimijatilanteissa. (Kokko & Koskimies 2007, 16.)

Tulevaisuuden muistelu –verkostopalaveri ei sovi tilanteissa, joissa kaikkea mahdollista on jo yritetty eikä läheisverkostolla ole enää voimavaroja tilanteen ratkaisemiseksi (Mäntynen 2009, 30). Tulevaisuuden muistelun asiakaslähtöisyys perustuu ajatukseen, jossa asiakkaat itse määrittelevät hyvän tulevaisuuden ja siihen johtavat toimet (Kokko & Koskimies 2007, 17). Menetelmän avulla ei ”leikitä” olevansa tulevaisuudessa. Muistelun avulla yritetään tuoda esille palaveriin osallistujien ne ajatukset, jotka ovat jo läsnä nykyisyydessä. (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 36.)

Tulevaisuuden muistelu –verkostopalaveri järjestetään asiakkaan, hänen lähi- ja työntekijäverkoston kesken. Työntekijä kertoo tarpeestaan/huolestaan asiakkaalle ja sopii hänen kanssaan, keitä lähi- ja työntekijäverkostosta pyydetään mukaan. Palaverin vetävät tilanteeseen nähden ulkopuoliset verkostokonsultit, jotka ohjaavat osallistujia eläytymään tulevaisuuteen. (Kokko & Koskimies 2007, 16 - 17.) Verkostokonsultit eivät ole vastuussa käsiteltävän tapauksen ratkaisemisesta eivätkä työskentele kyseisen asiakkaan tai asian kanssa. He tietävät verkoston asiasta vain palaverin tilaajan huolen. Verkostokonsultit huolehtivat palaverin kulusta ja sujumisesta. (Eriksson, Arnkil & Rautava 2006, 7.)

### 5.3 Läheisneuvonpito

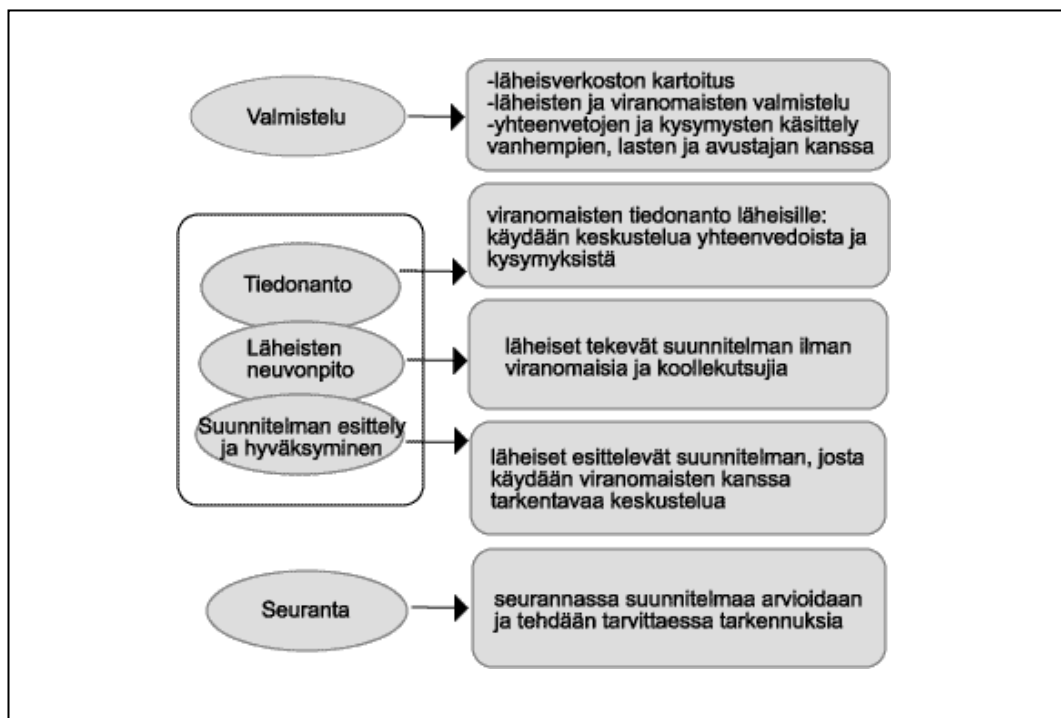
Läheisneuvonpito on lähtöisin Uudesta-Seelannista, jossa menetelmä on ollut vuodesta 1989 lakisääteinen lastensuojeluperheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Suomessa läheisneuvonpidon soveltaminen sosiaalityöhön (ensisijaisesti lastensuojelun alueella) käynnistettiin Stakesin Huosta-projektin osahankkeena vuonna 1997. Suomessa käyttöön otetun läheisneuvonpito -käsitteen tarkoituksena on korostaa, että asiakkaalle merkitykselliseen yksityiseen tukiverkostoon voi kuulua muitakin kuin perheen tai suvun jäseniä. (THL 2007a). Suomessa läheisneuvonpito ei perustu lakiin, mutta laki ei myöskään estä sen käyttöä (Heino 2000, 7).

Läheisneuvonpito ei ole strukturoitu työmenetelmä vaan se on ennen kaikkea asennoitumisen tapa (Sosiaaliportti 2008a). Läheisneuvonpidon avulla vahvistetaan asiakkaan ja hänen läheisverkoston asemaa ja voimavaroja oman asiansa ratkaisemiseksi ja selvittämiseksi (Mäntynen 2008, 29). Menetelmän periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, kunnioitus, avoimuus, yksityisyyden suojaaminen, osallisuus ja aktiivisuus. Läheisneuvonpidossa korostuu luottamus lapsen, perheen ja läheisten omaan ongelmanratkaisukykyyn. Läheisneuvonpito perustuu kaikkien osapuolten vapaaehtoisuuteen. (Heino 2000, 11 – 12.)

Läheisneuvonpitoa voidaan pitää sosiaalityön päätöksentekoon liittyvänä toimintatapana, jonka avulla etsitään vaihtoehtoja huostaanotolle tai uusia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia nuorelle, jonka elämä on ajautumassa väärään suuntaan. Läheisneuvonpidosta on saatu hyviä kokemuksia erityisesti lasta/nuorta koskevan ensimmäisen lastensuojeluilmoituksen aikaansaamassa työskentelyssä. Läheisten saaminen mukaan tilanteeseen on edistänyt lapsen tilanteen vakauttamista. (Arnkil 2004b, 219.) Vaikeiden lastensuojelutilanteiden lisäksi läheisneuvonpitoa voidaan käyttää lapsen huolto- ja tapaamisoikeuteen liittyvissä ristiriitatilanteissa, mielenterveys-, päihde- ja vammaistyössä sekä vanhustenhuollossa (Heino 2000, 17).

## Läheisneuvonpitoprosessi

Läheisneuvonpitoprosessissa voidaan erottaa kolme ajallisesti etenevää työvaihetta, joita ovat läheisneuvonpidon valmistelu, läheisneuvonpito ja seuranta. Varsinainen läheisneuvonpito jakautuu tiedonantovaiheeseen, lapsen, perheen ja läheisten omaan neuvonpitoon sekä suunnitelman esittely- ja hyväksymisvaiheeseen. (Heino 2000, 13 - 14.) Läheisneuvonpidon prosessimaisesti etenevä kulku voidaan kuvata kuvion 3 mukaisesti.



Kuvio 3 Läheisneuvonpidon prosessi (Sosweb)

Läheisneuvonpito käynnistyy sosiaalityöntekijän tai perheen aloitteesta (Arnkil 2004, 236). Sosiaalityöntekijöiden ja perheen väliin kutsutaan mukaan ulkopuolinen ja puolueeton koollekutsuja, joka ohjaa läheisneuvonpitoprosessia. Koollekutsuja kartoittaa perheen kanssa tilanteeseen liittyvän läheis- ja työntekijäverkoston ja kutsuu heidät koolle yhteiseen kokoukseen. Jokaisella verkostoon kuuluvalla (perheenjäsenet, mukaan kutsuttavat läheiset, lapsen avustaja, sosiaalityöntekijä, koollekutsuja ja viranomaiset/asiantuntijat) on läheisneuvonpidon eri vaiheissa omat tehtävänsä. (Heino 2000.)

Kokouksessa perhe laatii yhteistyössä mukaan kutsun läheisverkoston kanssa suunnitelman lapsen tilanteen ratkaisemiseksi. Suunnitelma esitellään sosiaalityöntekijälle, joka ratkaisee, onko suunnitelma toteutettavissa ja hyväksyttävissä. Ratkaisevaa on se, turvaako suunnitelma riittävästi lapsen edun. Suunnitelman pohjalta sovitaan myös siitä, mitä kukakin jatkossa tekee. Asiassa järjestetään yksi tai useampi seurantakokous, jonka avulla perheen tilannetta ja suunnitelman toteutumista seurataan. (Heino 2000.)

Läheisneuvonpito vaatii työntekijältä uudenlaista asennoitumista, kun on luovuttava omasta tietämisen vallasta ja uskallettava siirtää asiantuntijuus asiakkaalle (Mäntynen 2008, 30). Läheisneuvonpidon avulla lastensuojelutyö laajenee yksilö- ja perhekohtaisesta työstä lapsen ja perheen sosiaaliseen verkostoon (Heino 2000, 11). Läheisneuvonpidon avulla pyritään vähentämään lastensuojelussa viranomaisten ja asiakasperheen välille helposti syntyvää vastakkainasettelua ja tukemaan uudenlaisten kumppanuusrakenteiden kehittymistä (THL 2007b).

### **Lapsen asema läheisneuvonpidossa**

Lapsen läsnäolo läheisneuvonpidossa on konkreettinen muistutus siitä, kenen asiaa ollaan ratkomassa. Läheisneuvonpidossa lapsen ääni ja osallisuus toteutuvat, koska lapsen omat näkökulmat ja mielipiteet selvitetään huolellisesti. (Heino 2000, 11, 40.) Läheisneuvonpidossa lapsen etu määritellään käytännöllisesti ja juuri kyseisen lapsen kannalta. Lapsen tilanne on keskiössä, mutta hänen hyvinvointinsa nähdään verkostosuhteiden yhteydessä. (Arnkil 2004a, 105, 107.) Läheisneuvonpidon tavoitteena on lapsen asian ratkaiseminen eikä aikuisen vaikeuksien käsittely (Heino 2000, 11).

Sosiaalityöntekijä keskustelelee lapsen iän ja kehitystason mukaisesti tämän kanssa läheisneuvonpidon tarkoituksesta ja lapsen omista näkemyksistä. Läheisneuvonpito voidaan järjestää vain huoltajien ja lapsen/nuoren suostumuksella. Lapselta tarvitaan suostumus aina, kun hän on riittävän kypsä sen antamaan ja ymmärtämään suostumuksen merkityksen. Lapsi voi painavasta

ja perustellusta syystä kieltäytyä läheisneuvonpidosta, vaikka huoltajat siihen suostuisivatkin. (Heino 2000, 26, 29.)

Läheisneuvonpidossa lapselle valitaan ensisijaisesti läheisten joukosta avustaja, joka auttaa lasta ymmärtämään prosessin ja huolehtii siitä, että lapsi saa äänensä kuuluviin. (Arnkil 2004b, 236). Avustajan valitsematta jättäminen jättää lapsen tarpeineen helposti piiloon. Avustajan tulisi olla henkilö johon lapsi luottaa ja jonka lapsi tuntee pidemmältä ajalta. (Heino 2000, 15, 39.)

#### **5.4 Verkostoterapia**

Verkostoterapian taustalla on oletus siitä, että ihmissuhteet ovat tärkeä, ellei tärkein suojaava tekijä sekä psyykkistä että somaattista murtumista vastaan (Arnkil 2004a, 109). Verkostoterapiassa verkostot kutsutaan koolle auttamaan tilanteen ratkaisemisessa, ei muutettavaksi tai hoidettavaksi (Kokko & Koskimies 2007, 15). Asiakasta pidetään voimiensa mukaan yhtä vastuullisena kuin verkoston muita jäseniä. Asiakkaan ja hänen verkostonsa vajavaisuuksien sijasta pyritään tukemaan heidän voimavarojaan niin, että jo käytössä olevat auttamismenetelmät liitetään toisiinsa. (Heikkinen, Maikkula & Södervall 2003, 123.)

Verkostoterapian tarkoituksena on keskustelun synnyttäminen ja uuden yhteisen ymmärryksen luominen sekä asiakkaan läheisverkoston että ammattiavustajien kesken. Verkostoterapiassa oleellista on puhuminen, toisten kuunteleminen ja tunteiden jakaminen. Keskustelun ja asioiden jakamisen kautta on mahdollista saada asiakkaan ympärillä olevan verkoston voimavarat käyttöön. Verkostoterapiakokouksia voi olla eriluonteisia. (Naapila 1992.)

Toiset kokoukset voivat olla sisällöltään enemmän suunniteltuja ja ratkaisuun tähtääviä. Toisissa korostuu terapeuttisen muutosprosessin käynnistäminen. Ennen kuin verkosto kutsutaan koolle, on usein tarpeen järjestää esikokous. Esikokoukseen kutsutaan asiakas tai perhe, jonka kanssa työskennellyt työntekijä sekä mahdollisen verkostokokouksen vetäjinä toimivat verkostoterapeutit. Esikokouksessa kartoitetaan asiakkaan verkostoa, pohditaan, olisiko

verkostopsykoterapiasta apua ja keitä kokoukseen kutsuttaisiin. (Naapila 1992.)

Verkostoterapia on parhaimmillaan silloin, kun tarvitaan ihmisiä jakamaan kriisiin joutuneiden tunnetaakkaa ja sitoutumaan tukitoimiin kriisin laukaisemiseksi. Verkostoterapian yhteys kriisityöhön on kuitenkin kaventunut, koska verkostoterapiaa on käytetty monissa eri yhteyksissä, kuten esimerkiksi työnohjauspalavereissa. Verkostotyö ja verkostoterapia -nimikkeitä käytetään myös synonyymeinä. Kuitenkin verkostoterapia nimike on syytä varata käytettäväksi hoitotyöskentelyyn, jonka osapuolet ovat sopineet terapiaksi kriisityyissä ja kriisiin menneissä tilanteissa. (Arnkil 2004b, 231.)

Verkostoterapia on verkostojen kartoittamista, verkoston eri osien liikkeelle saamista sekä vaikeissa tapauksissa järjestettäviä verkostoterapiaistuntoja. Prosessimaisesti etenevä verkostoterapiaistunto, ns. spiraalokokous, on kriisityön keino, ei yleinen verkostokokouksen malli, jota ei ole syytä toteuttaa ilman asianmukaista verkostoterapeutin koulutusta. Verkostoterapian kautta kehittyneet verkoston eri osien liikkeelle saamisen eli mobilisoinnin keinot ja verkostojen kartoittaminen soveltuvat kriisiä lievempiin tilanteisiin. (Arnkil 2004b, 231 – 237.)

## **5.5 Avoin dialogi**

Avoin dialogi on psykiatrisessa työssä kehitetty työtapa akuuttien psykiatristen kriisien kohtaamiseen. Siinä korostuvat nopeasti organisoidut verkostolliset hoitokokoukset. Ensimmäisen hoitokokouksen jälkeen psykologinen jatkuvuus turvataan niin pitkään ja tiheään kuin tarvitaan. (Seikkula & Arnkil 2005.) Avoimen dialogin periaatteita ovat joustavuus, liikkuvuus, vastuullisuus, psykologinen jatkuvuus ja epävarmuuden sietäminen. Avoin dialogi tapahtuu kaikkien hoitoon osallistuvien kesken. (Seikkula & Alakare 2004, 289.)

Hoidon perustapahtumaan hoitokokoukseen kutsutaan mukaan potilaan lisäksi hänen läheisensä, asiaan osallistuneet viranomaiset ja hoitava työryh-

mä (Seikkula & Alakare 2004, 289). Kokouksissa pyritään aikaansaamaan dialogia, jossa kaikki osallistujat tuovat esille omat näkökulmansa. Avoimessa dialogissa läheisiä pyydetään mukaan, jotta voitaisiin moniäänisesti ymmärtää, mistä on puhe. (Seikkula & Arnkil 2005.) Läheisverkostojen mukaan kutsuminen lisää potilaan ja hänen läheistensä psyykkisiä voimavaroja, jotka auttavat selviytymään kriisistä (Seikkula & Alakare 2004, 291).

Avoimessa dialogissa hoidon lähtökohtana pidetään kriisin kohtaamista. Kriisitilanteessa muodostetaan tapauskohtainen hoitava työryhmä, johon moniasiakkuustapauksissa kutsutaan mukaan työntekijöitä eri verkoista, esimerkiksi sosiaalitoimistosta tai A-klinikalta. Avoimeen dialogiin eivät kuulu henkilökunnan keskinäiset hoidonsuunnittelukokoukset. Keskustelut hoidettavaan ongelmaan ja hoidon suunnitteluun liittyvistä asioista käydään alusta alkaen kaikkien verkostoon kuuluvien läsnä ollessa. Tällä tavoin alun perin psykiatriassa kriiseissä noudatetut eri verkostojen mukaan kutsumisen periaatteet ovat levinneet myös muihin auttamisjärjestelmiin. (Seikkula & Alakare 2004, 291.)

## **6 VERKOSTOTYÖTÄ KAAKKOIS-SUOMESSA**

Verkostotyötä ja verkstopankkitoimintaa kehittäneet ja toteuttaneet hankkeet ovat luoneet hyvän pohjan verkostotyölle ja verkstopankkitoiminnalle Kaakkois-Suomessa. Hankkeiden kautta käynnistyneet verkostotyömenetelmien koulutukset ovat omalla merkittävällä tavalla edistäneet menetelmien tunnettavuutta, käyttöönottoa ja verkostotyön osaamista. Työntekijöitä on koulutettu mm. huolen puheeksi ottamiseen ja läheisneuvonpitoon. Verkostotyömenetelmät ja välineet eivät ole jääneet pelkästään hankkeissa hyödynnettäviksi työmenetelmiksi, vaan niitä on otettu konkreettisesti käyttöön moniammatillisissa työyhteisöissä. Osa hankkeiden aikana kouluttautuneista asiantuntijoista sekä toimijoista on edelleen mukana ja verkstopankin tilauksiin käytettävissä. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 16 – 24.)

## 6.1 Verkostohankkeet

Lastensuojelun ja perhetyön osaamisklinikka -hankeen (1.3.2003 - 30.6.2005) aikana luotiin Kaakkois-Suomeen lastensuojelun tutkimuksen, oppimisen ja palvelujen tuottamisen osaamisverkosto, jossa koordinoitiin lastensuojeluun liittyvää erityisosaamista ja kehitettiin psykososiaalisen tuen palveluja. Hankkeen loputtua seudullista lastensuojelun kehittämistyötä jatkettiin verkostoituen koko Kaakkois-Suomen alueella. Hankkeessa koulutettiin puheeksiottamisen kouluttajia ja aloitettiin verkostokonsultti- ja läheisneuvonpidon koollekutsujakoulutukset. Hanke sisälsi myös koulutuskokonaisuuden, joka koostui huolen puheeksiotto-, huolen kartoitus- ja hyvien käytäntöjen koulutuksesta. Hankkeen aikana toteutui lisäksi rohkeuskoulutus, joka oli opettajille suunnattu poliisi-sosiaalityöntekijä-työparin vetämä ns. puuttumiskoulutus koulussa ilmenneisiin ongelmiin. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 18 – 23.)

Etelä-Kymenlaakson lastensuojelun ja perhetyön osaamisklinikan hankkeeseen sisältyi Huoli puheeksi – teot tueksi sekä Verkostomenetelmät lapsen eduksi -osahankkeet. Huoli puheeksi - teot tueksi -hanke (1.10.2003 - 31.3.2006) keskittyi varhaiseen tukemiseen. Osahankkeen päätavoitteena oli parantaa työntekijöiden kykyä ja mahdollisuutta auttaa lasta silloin, kun työntekijällä oli herännyt lasta koskeva huoli. Perus- ja erityispalveluissa työntekijöitä koulutettiin varhaisen puuttumisen ja lastensuojelun verkostotyön kehittämiseen liittyviin menetelmiin. Verkostomenetelmät lapsen eduksi – osahankkeen (1.11.2004 - 30.9.2006) päätavoitteena oli juurruttaa läheisneuvonpitomenetelmä Etelä-Kymenlaaksossa osaksi tavanomaista sosiaalityötä sekä lisätä muiden verkostomenetelmien käyttöä perustyössä. Osahankkeessa koulutettiin työntekijöitä läheisneuvonpitomenetelmän käyttöön, jolloin myös erityisosaaminen parani. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 18 – 23.)

EPM – varhaisen tuen toiminnalliset menetelmät hankeen (1.7.2005 – 30.10.2008) tarkoitus oli parantaa pienten lasten kanssa työtä tekevien kasvattajien kykyä tehdä yhteistyötä vanhempien kanssa. Varhaiskasvattajien kykyä vahvistettiin varhaisen puuttumisen ja huolien esille ottamisen taitoja



kouluttamalla sekä eri ammattilaisten keskinäisiä yhteistyötaitoja parantamalla. Perinteisen kasvatusyhteistyön toimintamallia pyrittiin muuttamaan tasa-vertaisemman yhteistyön, kasvatuskumppanuuden suuntaan. Kasvatuskumppanuuden osaamisen kehittämisessä kasvatuskumppanuuskoulutukset olivat valtakunnallisesti ajankohtaisia ja nousivat keskiöön myös EPM -hankkeen koulutuskokonaisuudessa. Hankkeessa luotiin koulutuksiin osallistuneiden palautteiden ja kuntien paikallisten tarpeiden pohjalta uusia, kuntien tarpeista lähteviä koulutusmalleja. EPM-hanke järjesti myös Huoli puheeksi -koulutuksia Yhdessä enemmän – seudullisen lastensuojelun kehittämishankkeen kanssa ja yhteistyössä kuntien kanssa. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 18 – 23.)

Yhdessä Enemmän -hankkeen (1.3.2005 – 31.12.2007) tavoitteena oli parantaa Länsi-Saimaan seudun kuntalaisten palvelujen saatavuutta ja lisätä peruspalveluissa toimivan henkilöstön osaamista. Hankkeen aikana parannettiin erityisesti lastensuojelutyössä varhaisen puuttumisen mallia, mikä edellyttää toimivaa verkostotyötä ja yhteisesti sovittuja toimintakäytäntöjä. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 18 – 23.)

Etelä-Karjalan lastensuojelun jälkihuollon kehittämishankkeen (2.5.2006 – 30.4.2008) päätavoite oli kehittää jälkihuoltoa nuorten tarpeista lähteväksi ja selkeyttää kuntien jälkihuoltotyötä lastensuojelun jälkihuoltopalveluiden saatavuuden ja laadun parantamiseksi. Lisäksi jälkihuoltotyön kehittämisen kannalta koettiin tärkeäksi koota yhteen näkemyksiä jälkihuollosta, palveluverkostosta, jälkihuollon toimivista käytännöistä ja toimintamalleista. Myös asiakastyöhön kaivattiin lisää apuvälineitä ja uusia työmenetelmiä. Jälkihuoltotyön sisällön kehittämisen lisäksi koettiin tärkeäksi jälkihuoltoprosessin kuvaaminen. Hanke järjesti koulutuksen Life Coachista -menetelmästä, jonka avulla nuorta tuetaan henkilökohtaisella valmennuksella löytämään omat voimavaransa tavoitteidensa saavuttamiseksi. Hankkeen aikana järjestettiin myös läheisneuvonpidon koollekutsujakoulutus. Koulutuksen tavoite oli syventää läheisneuvonpidon tuntemusta verkostotyömenetelmänä ja antaa valmiuksia koota läheisneuvonpito ja toimia sen puheenjohtajana. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 18 – 23.)

Kouvolan seudun lastensuojelun kehittämishankkeen (1.4.2006 – 31.10.2008) tavoitteena oli lastensuojelupalveluiden saatavuuden turvaaminen ja laadun parantaminen luomalla Kouvolan seudun kuntien yhteinen lastensuojelun palvelurakenne, toimintamalli sekä palvelustrategia. Lastensuojelun sosiaalityön perus- ja erityisosaamisen kehittäminen koulutussuunnitelman pohjalta oli yksi hankkeen päätavoitteista. Tähän liittyi uusien lapsen ja perheen kanssa työskentelyyn kehitettyjen työvälineiden ja menetelmien juurruttaminen ja toteuttaminen. Verkostokonsultaatiot ja läheisneuvonpitojen koollekutsuminen sisältyivät erityisosaamisen kehittämiseen. Hankkeessa toteutettiin verkostokonsultaatioita sekä laadittiin esitteet verkostokonsultti-toiminnasta ja läheisneuvonpidon koollekutsujen prosessista. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 18 – 23.)

## **6.2 Verkstopankki**

Etelä-Kymenlaakson lastensuojelun ja perhetyön osaamisklinikka – hankkeella oli oma tärkeä roolinsa verkstopankin syntyyn Kaakkois-Suomessa. Hankkeen aikana koulutetuista työntekijöistä ja hankkeen menetteliin perehtyneistä työntekijöistä ja yhteyshenkilöistä muodostettiin osaajien verkstopankki ja heidän osaamistaan hyödynnettiin koko Kymenlaakson alueella. Verkstopankki tarjosi kaikille lasten ja nuorten kanssa toimiville kymenlaaksolaisille menetelmäpalveluita varhaiseen puuttumiseen ja moniammatilliseen verkostotyöhön. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 16 – 24.) Verkstopankki kokoaa yhteen esimerkiksi tietyn alueen eri verkostotyömenetelmien osaajia, joiden osaamista ”pankkiiri” tai verkstokoordinaattori välittää tilauksiin käytettäviksi.

Syksyllä 2007 verkstopankin ylläpitoa jatkoi Kaakkois-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikkö, joka oli yksi Socomin neljästä kehittämissyksiköstä. Kaakkois-Suomen lastensuojelun kehittämissyksikkö koordinoi ja ylläpiti verkosto-osaajarekisteriä sekä välitti verkostotyömenetelmien toimeksiantoja. Verkstopankista voitiin tilata ulkopuolinen koulutettu verkstokonsultti tai läheisneuvonpidon koollekutsuja sekä saatiin tietoa huolen puheeksioton kouluttajista, jotka kouluttivat huolen puheeksioton menetelmistä, kuten esi-

merkiksi huolen vyöhykkeistön käytöstä. Verkostopankkitoimintaa koordinoi ja ylläpitänyt Lastensuojelun kehittämissyöksikköhanke päättyi 31.10.2009. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 16 – 24.)

Kaakkois-Suomen verkostopankin toimintaa jatkaa, ylläpitää ja koordinoi Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämisverkosto Kehikko. Verkostopankin koordinaattori ylläpitää verkosto-osajien rekisteriä ja välittää verkostomenetelmien toimeksiantoja Kaakkois-Suomen alueella. Verkostokoordinaattorin kanssa voi keskustella, sopivatko verkostotyömenetelmät tilanteeseen ja mikä menetelmistä olisi tarkoituksenmukaisin. Verkostopankissa toimii huolen puheeksiottamisen kouluttajia, verkostokonsultteja, verkostoterapeutteja ja läheisneuvonpidon koollekutsujia. (Socom.)

Verkostopankkitoiminnan tulevaisuuden kannalta on koettu tärkeäksi toiminnan laajentaminen alueellisesti, määrällisesti ja sisällöllisesti, jolloin pankkiin voitaisiin ottaa mukaan eri alojen toimijoita. Toimiakseen hyvin sekä asiakkaita ja heidän tarpeitaan palvelevalla tavalla verkostopankkitoiminnan on oltava pysyvää. Lisäksi toiminnasta vastaavan tulisi voida työskennellä kokoaikaisesti. (Ylönen & Kulhoranta 2009, 16 – 24.)

Lapsen ääni kehittämisohjelman hankesuunnitelmassa (2008) todettiin, että asiantuntija- ja verkostopankkitoimintaa on yhdistettävä siten, että siitä muodostuu yhtenäinen toimintamalli ja –rakenne. Samalla on huolehdittava toimijoiden rekrytoinnista ja ammattitaidon ylläpitämisestä. Tavoitteena on, että verkostopankkitoiminnalla on päätoiminen ylläpitäjä. Onnistunut toiminta edellyttää myös kuntien välisten sopimusten luomista ja voimassaoloa koko Kaakkois-Suomen alueella.

### **6.3 Kehikko**

Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämisverkosto Kehikko on osa Etelä-Suomen Lapsen Ääni –kehittämisohjelmaa (2009 – 2011). Kehittämisohjelman tavoitteena on edistää lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvointia ja osallisuutta varhaisen tuen ja intensiivisten nuoriin kohdistuvi-

en interventioiden avulla. (Socom 2010a.) Lapsen ääni –kehittämishojelman lähtökohtana ovat olleet lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen kehittämistarpeet Etelä-Suomessa sekä valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishojelman eli Kaste-ohjelman tavoitteet. Kehittämishojelman ensimmäisessä toimintalinjassa kehitetään ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea lasten, nuorten ja lapsiperheiden peruspalveluissa. Toisessa toimintalinjassa kehitetään intensiivisiä, nopeita matalan kynnyksen interventioita lasten ja nuorten koulu-, lastensuojelu- ja mielenterveyden ongelmiin puuttumiseksi. (Lapsen Ääni, 2010.)

Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämishojelma hankkeessa käynnistetään koko Kaakkois-Suomen kattava (sosiaali- ja terveydenhuollon, kasvatus- ja opetustoimen, nuorisotoimen, muiden palveluntuottajien ja 3. sektorin toimijoiden) verkostomainen lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kehittämissyö. Kehittämishojelmahanke käyttää apuna varhaiskasvatuksen ja lastensuojelun kehittämissyöyksiköiden toiminnassa kertyneitä kokemuksia ja toimintamalleja. Hankkeen avulla laajennetaan toimintaverkostoa ja sitoutetaan toimijat yhteisten tavoitteiden mukaiseen toimintaan. (Socom 2010b.)

Kehittämishojelmahanke työ liittyy muihin Kaakkois-Suomen alueella toteutettaviin Lapsen ääni -ohjelman osahankkeisiin ja tukee niiden tavoitteiden saavuttamista. Kehittämishojelmahanke toteuttaa erikseen sovittavia, kaikkia osahankkeita hyödyttäviä tehtäviä. Yksi Kehikon tehtävistä on kehittää verkostopankkia sekä ottaa käyttöön verkostotyömenetelmiä. Muita tehtäviä ovat mm. luoda asiantuntijaverkoston toimintamalli sekä koota osahankkeiden moniammatillisia yhteistyöverkostoja. (Socom 2010c.)

## **7 SELVITYKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTTAMINEN**

Verkostotyötä Kaakkois-Suomessa – Hankkeista kohti pysyvää verkostopankkitoimintaa raporttia tehtäessä nousi esille tarve selvittää verkostotyön menetelmien käyttöä ja tunnettavuutta Kaakkois-Suomessa. Selvityksen

avulla haluttiin saada lisäksi tietoa siitä, miten hyvin verkostotyömenetelmät ovat juurtuneet Kaakkois-Suomen alueelle ja mikä on alueen toimijoiden lisätiedon ja koulutuksen tarve. Tähän liittyen toteutettiin kysely verkostotyön menetelmistä, niiden tuntemisesta ja käytöstä sekä koulutustarpeesta. Mahdollisimman laaja-alaisen näkemyksen saamiseksi toivottiin, että kyselyyn vastaisi mahdollisimman moni lasten, nuorten ja perheiden kanssa työtä tekevä.

### **7.1 Selvityksen tavoitteet ja selvitystehtävät**

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää verkostotyömenetelmien käyttöä, tunnettavuutta ja koulutustarvetta Kaakkois-Suomen alueella. Lisäksi tavoitteena on, että selvityksen tulokset olisivat Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittämisverkosto Kehikon apuna suunniteltaessa verkostotyömenetelmiin liittyviä koulutuksia sekä verkostopankkitoiminnan kehittämistä.

Selvitystehtäviksi muodostuivat seuraavat:

1. Miten hyvin erityisesti lasten ja nuorten palveluiden toimijat Kaakkois-Suomen alueella tunsivat verkostotyömenetelmiä ja missä tilanteissa niitä käytettiin?
2. Minkälaista koulutusta tai lisätietoa verkostotyömenetelmistä toivottiin?

### **7.2 Selvityksen kohderyhmä**

Selvityksen kohderyhmäksi valittiin seuraavilla alueilla toimivat lasten ja nuorten palveluiden edustajat: terveydenhuolto, lasten ja äitiysneuvolat, päivähoido ja varhaiskasvatus, koulu, oppilashuolto, kouluterveydenhuolto, nuorisotoimi, päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut ja lastensuojelu. Kaakkois-Suomen kuntien sosiaalitoimesta/perusturvasta vastaavilla viranhaltijoilla oli myös mahdollisuus vastata kyselyyn. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 164) mukaan kyselyn kohdejoukon valinta tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen, on kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen piirre.

Selvityksen kohderyhmäksi muodostui lasten ja nuorten parissa työskentelevät, koska heillä uskottiin olevan ammattinsa puolesta tietoa verkostotyömenetelmistä ja kokemusta niiden käytöstä. Tuomen ja Sarajärven (2003, 88) mukaan laadullisessa tutkimuksessa pidetään tärkeänä, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Tiedonantajien valinta ei tule olla satunnaista vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa.

### **7.3 Aineiston keruu**

Selvitysaineisto muodostui kyselyn vastauksista. Kysely on yksi tapa kerätä aineistoa. Kysely toteutettiin pääosin avoimina kysymyksinä, jotka sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin. Avoimet kysymykset osoittavat vastaajan tietämyksen aiheesta sekä sen, mikä vastaajan mielestä on keskeistä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 193, 201). Kyselylomake sisälsi myös kaksi taustatietokysymystä. Kyselylomakkeiden avulla on mahdollista kerätä tietoja tosiasioista, tiedoista, käyttäytymisestä, arvoista ja asenteista sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 197).

Kysely toteutettiin internetin välityksellä toimivan Webropol kysely- ja tiedonkeruusovellusohjelman avulla, koska näin uskottiin tavoitettavan suurempi vastaajajoukko kuin perinteisessä postitse lähetettävässä lomakekyselyssä. Kaakkois-Suomen kuntien sosiaalitoimesta/perusturvasta vastaaville viranhaltijoille lähetettiin elokuussa 2009 sähköpostiviesti (liite 4), jossa heitä pyydettiin vastaamaan ja/tai välittämään kyselyyn johtava linkki alueensa lasten ja nuorten palveluiden edustajille. Se, miten monelle viesti edelleen välittyi ja miten moni kyselyyn vastasi, ei ole tiedossa. Kyselyn kokonaisvastausprosentti ei ole edellä mainituista syistä laskettavissa.

Aineiston hankintaan kyselyn avulla liittyy useita heikkouksia. Aineisto voi olla pinnallista ja tutkimukset teoreettisesti vaatimattomia. Kato eli vastaamattomuus voi joissakin tapauksissa nousta suureksi. Vastaamattomuutta voidaan ehkäistä vastaajajoukon valinnalla ja selvitettävän aiheen kiinnostavuudella.

Vastaamattomuutta voidaan ehkäistä myös lähettämällä kyselylomake jonkin organisaation, instituution tai yhteisön välityksellä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195 – 196.) Tässä selvityksessä käytettiin apuna sosiaalitoimesta/perusturvasta vastaavia viranhaltijoita, joita pyydettiin välittämään kysely valitulle vastaajajoukolle eli lasten ja nuorten palveluiden toimijoille.

Kyselyn avulla suoritettavan tutkimuksen haittoina voivat olla kysymysten väärinymmärtäminen ja vastausvaihtoehtojen onnistumattomuus vastaajien näkökulmasta. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vie myös aikaa. Kyselylomakkeen laadinnalla ja tarkalla suunnittelulla voidaan edistää tutkimuksen onnistumista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195, 198.) Verkostotyöselvityksen kysymykset muotoiltiin selkeiksi. Selvityskysymykset rajattiin koskemaan tarkkaan tiettyä aihealuetta eli verkostotyömenetelmiä. Lomakkeessa kysyttiin ainoastaan niitä tietoja, jotka selvityksen kannalta olivat merkityksellisiä.

Kyselylomake laadittiin lisäksi käyttäjäystävälliseksi. Webropolin avulla oli kyselylomakkeeseen mahdollista määrittää ns. hyppykysymyksiä, jotka automaattisesti siirsivät vastaajan kysymyksen vastausvaihtoehdosta johtuen etukäteen määritettyyn paikkaan kysymyslomakkeella. Esimerkiksi kun vastaaja kysymyksessä 3 valitsi vaihtoehdon, ettei hän tunne verkostotyömenetelmiä, siirtyi kysely automaattisesti kysymykseen 8, joka käsitteli koulutus- ja lisätiedon tarvetta. Tämä nopeutti kyselyyn vastaamista, kun vastaajan ei tarvinnut käydä läpi kysymyksiä, jotka käsittelivät hänelle tuntemattomien verkostotyömenetelmien käyttöä.

Kyselylomakkeita palautui 21.8.2009 mennessä yhteensä 51 kpl, mikä oli odotettua suurempi määrä. Kyselyn Webropol linkki myös ”sulkeutui” kyseisen päivämäärän jälkeen eikä kyselyyn vastaaminen ollut enää mahdollista. . Kuulan (2006, 174) mukaan verkkolomaketutkimukset tuottavat yleensä suuremman vastaajamäärän, kun vastaajiksi valittu kohderyhmä on verkon kautta tavoitettavissa. Verkkolomakkeiden käyttö on lisääntynyt niiden käytännöllisyyden vuoksi. Sähköisiin kyselylomakkeisiin voidaan sisällyttää vuorovaiku-

tuksellisuutta ja käyttäjiä ohjaavia toimintoja. Aineisto saadaan valmiina sähköisessä muodossa ja vastaukset nopeasti.

#### **7.4 Kvalitatiivinen tutkimus**

Selvitys toteutettiin laadullisena. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan pyritään kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2005, 61). Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien oma näkökulma ja ”ääni” pääsevät esille, koska tieto kerätään suoraan tutkittavilta (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 164). Tässä selvityksessä tutkittavien ”ääntä” edustivat lasten ja nuorten palveluiden toimijat, jotka toivat oman näkökulmansa selvitettävään aiheeseen.

Laadullisessa tutkimuksessa on keskeistä aineiston mahdollisimman tarkka rajaus. Liikkeelle lähdetään hyvinkin pienestä aineistosta, josta rakennetaan eheä tulkinta. Aineistoa voi tarvittaessa hankkia lisää. Valitun ja rajatun aineiston tunteminen on tärkeitä, ettei tulkinta perustu satunnaisuuksiin. (Eskola & Suoranta 2007, 64.) Verkostotyömenetelmistä tehty selvitys rajattiin etukäteen koskemaan Kaakkois-Suomen lasten ja nuorten palveluiden toimijoita.

#### **7.5 Aineiston analysointi**

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Informaatioarvon kasvattamiseen pyritään luomalla hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä. Laadullisessa analyysissä tutkijan apuna ovat ainoastaan omat ja muiden tutkijoiden ennako-oletukset, arkielämän ”peukalosäännöt” ja teoreettinen oppineisuus. (Eskola & Suoranta 2005, 137, 208.)

Aineiston analysoinnissa käytettiin apuna Webropol kysely- ja tiedonkeruusovellusohjelmaa. Ohjelman luoman automaattisen peruseräraportin avulla saatiin yhteenveto kyselyn tuloksista. Peruseräraportti sisälsi kokonaisvastaajamää-



rän, vastaajamäärät ja prosenttiosuudet alueittain, toimiala/työpaikka ja tehtävänimiketiedot sekä verkostotyömenetelmiä käyttäneiden lukumäärät ja prosenttiosuudet. Peruseraportti tuotti avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset kysymyksittäin valmiiksi ryhmiteltyinä.

Peruseraportin lisäksi aineiston analysointiin käytettiin apuna Excel-raporttia, joka sisälsi kyselyn raakadatan. Excel-raportin avulla muodostetussa taulukossa kysymykset sijaitsivat sarakkeilla ja yksittäiset vastaukset taulukon riveillä. Excel-raporttia käytettiin apuna tarkasteltaessa avoimiin kysymyksiin annettuja vastauksia. Excel-raportin avulla aineistoa voitiin tarkastella kysymyksittäin ja löytää vastauksista mahdollisia samankaltaisuuksia. Samankaltaisuuksia sisältäneet vastaukset ryhmiteltiin taulukossa allekkain ja merkittiin värikoodein. Eskolan ja Suorannan (2007, 206) mukaan tietokoneohjelmista on apua aineiston hallinnassa varsinkin, jos aineisto muodostuu suureksi. Parhaimmillaan ohjelmat ovat tiettyjen sanojen hakemisesta tekstimassasta, sanaluetteloiden tekemisessä, aineiston koodauksessa sekä erilaisten poimintojen tekemisessä aineistosta.

Webropol ohjelman suodatustoiminnon avulla voitiin hakea tietyt kriteerit täyttävää tietoa kaikkien vastausten joukosta kuten esimerkiksi Etelä-Karjalassa verkostotyömenetelmiä käyttäneiden määrä lukuina ja prosentteina. Eskolan ja Suorannan (2007, 164) mukaan laadulliseen aineistoon voi soveltaa myös määrällistä analyysiä. Jos haluaa ja taulukoista pitää, voi aineistosta eritellä tarkkoina lukuina nousevia seikkoja.

## **7.6 Selvityksen luotettavuus ja eettisyys**

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija joutuu pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja ottamaan kantaa samanaikaisesti tekemänsä työn luotettavuuteen ja aineiston kattavuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kattavuudella tarkoitetaan aineiston koon lisäksi analyysin ja tulokinnan onnistuneisuutta sekä tutkimustekstin muodostamaa kokonaisuutta. (Eskola & Suoranta 2007, 60, 208.)

Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 51. Vastauksista muodostetun aineiston määrää pidettiin tämän selvityksen kannalta riittävänä. Aineiston määrä on tutkimuskohtainen ja vastauksia tarvitaan juuri sen verran kuin aiheen kannalta on välttämätöntä (Eskola & Suoranta 2007, 62).

Verkostotyömenetelmien selvityksineiden perusteella ei voida tehdä päätelmiä sen yleistettävyydestä. Hirsjärven ym. (2009, 182) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei aineistosta tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen. Yksityisessä toistuu yleinen, joka ilmenee kun yksityistä tapausta tutkitaan kyllin tarkasti jolloin saadaan näkyviin ilmiön merkittävyys ja toistettavuus tarkasteltaessa ilmiötä yleisemmällä tasolla.

Tutkimuksen tekoon liittyy monia eettisiä kysymyksiä, jotka tutkimuksen tekijän tulee ottaa huomioon. Jotta tutkimus olisi eettisesti hyväksyttävä, on tutkijan noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä tutkimuksenteossa. Tärkeitä hyvän tieteellisen käytännön ohjeita ovat rehellisten ja huolellisten toimintatapojen toteuttaminen. Tiedonhankintatavat ja koejärjestelyt aiheuttavat monia eettisiä ongelmia. Lähtökohtana tutkimuksessa pidetään ihmisarvon kunnioittamista. Tutkittavien tulee itse saada päättää, osallistuvatko he tutkimukseen vai ei. On myös mietittävä, mitä ja miten paljon tietoa tutkittaville annetaan ja millaisia riskejä tutkimukseen osallistuminen aiheuttaa. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 23 – 25.)

Selvitykseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Selvityksessä ei kysytty arkaluonteisia tietoja eikä verkostotyömenetelmien käytöstä annettuja vastauksia pystytä yhdistämään tapauksiin, joissa niitä on käytetty. Vastaajat saivat avoimien kysymysten avulla itse määrittellä mitä ja miten paljon he halusivat vastauksissaan antaa tietoa. Kuulan (2006, 177) mukaan internetin käyttö aineiston keräämisessä on tutkimusetiikan kannalta selkeää silloin, kun ihmiset itse päättävät mitä tietoja he vapaaehtoisesti antavat tutkimuksen käyttöön. Näin tapahtuu, kun tutkimukseen osallistutaan esimerkiksi verkkolomakkeella.

Kysely toteutettiin anonyymikyselynä. Kyselyn julkinen linkki lähetettiin Socomin omasta sähköpostijärjestelmästä Webropolin järjestelmän sijaan. Koska kyselyyn johtava linkki oli kaikille vastaajille sama, ei kyselyn vastauksia pystytty yhdistämään yksittäisiin vastaajiin. Kyselylomakkeeseen ei myöskään liitetty yhteystietolomaketta eikä täsmentävää kysymystä, joiden avulla vastaaja olisi voitu kohdentaa. Excel-raportti ja paperitulosteet hävitettiin paperisilppurilla.

Kysymyslomakkeessa ei tunnistetietoina kysytty vastaajien henkilötietoja. Kysely jätetään toistaiseksi Socomin Webropol järjestelmään. Kyselyaineistoa ei poisteta, sillä aineistoa voidaan tarvittaessa käyttää myöhemmin uudelleen. Kuulan (2006, 177) mukaan henkilötietolakia ei sovelleta aineistoihin, jotka eivät sisällä tunnistetietoja. Siksi anonymisoitua aineistoa voidaan käyttää muihin tutkimuksiin vaikka siitä ei ole aineistoa kerättäessä kerrottu.

## **8 SELVITYKSEN TULOKSET**

Kyselyyn vastanneet toimivat Etelä-Karjalan (42 %), Etelä-Kymenlaakson (28 %) ja Kouvolan (30 %) alueilla. Vastanneiden joukossa oli lasten ja nuorten palveluissa toimivien lisäksi myös Kaakkois-Suomen kuntien sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia sekä palvelujohtajia ja -päälliköitä. Kyselyyn vastasivat lisäksi useat terveydenhuollon työntekijät, jotka toimivat pääosin sairaanhoitajan nimikkeellä. Vaikka vastaajien toimialat ja tehtävänimikkeet eivät tulosten kannalta muodostuneet merkittäviksi, osoittavat ne kuitenkin, että kysely oli tavoittanut selvityksen kohderyhmän eli lasten ja nuorten palveluiden toimijat.

### **8.1 Verkostotyömenetelmien tuntemus ja käyttö**

Parhaiten verkostotyömenetelmät tunnettiin Kouvolan alueella, jossa vastaajista 73,3 % ilmoitti tuntevansa ko. menetelmät. Etelä-Karjalan alueelta vastauksia tuli eniten (21), mutta vastaajista vain 47,6 % ilmoitti tuntevansa verkostotyömenetelmät. Etelä-Kymenlaakson kohdalla oli merkillepantavaa, että verkostotyömenetelmiä tuntevien ja niitä käyttämättömien prosentuaalinen

määrä oli täsmälleen sama eli 35, 7 %. Kaikista vastaajista 29,4 % ilmoitti, etteivät he tunne verkostotyömenetelmiä. Taulukossa 1 on esitetty Etelä-Karjalan, Kouvolan ja Etelä-Kymenlaakson alueiden kyselyyn vastanneiden lukumäärät sekä vastaajien omakohtainen kokemus omasta verkostotyötuntemuksestaan.

Taulukko 1 Vastaajien lukumäärä ja verkostotyömenetelmiä tuntevien prosenttiosuudet alueittain

	Vastaajien lukumäärä	Tuntee verkostotyömenetelmiä	Tuntee, mutta ei käytä	Ei tunne
Etelä-Karjala	21	47,6 %	23,8 %	28,6 %
Kouvola	15	73,3 %	0 %	26,7 %
Etelä-Kymenlaakso	14	35,7 %	35,7 %	28,6 %

Yleisin syy verkostotyömenetelmien käyttämättömyyteen oli, ettei vastaajilla omasta mielestään ollut tarpeeksi tietoa menetelmistä eikä niiden soveltuvuudesta omaan käytännön työhön. Vastaajat kokivat, ettei verkostotyömenetelmien käyttöön ollut saatu riittävästi koulutusta. Vastaajien joukossa oli myös toimijoita, jotka eivät tehneet asiakastyötä tai eivät senhetkisessä työtehtävässään tarvinnut verkostotyömenetelmiä. Verkostotyömenetelmät koettiin hankaliksi käyttää ja niiden ilmoitettiin vievän liikaa aikaa. Eräs vastaajista ilmoitti, ettei hän ollut sisäistänyt verkostotyön käsitettä ja työmenetelmiä.

## 8.2 Läheisneuvonpidon koollekutsujan tai verkostokonsultin tilaus

Läheisneuvonpidon koollekutsuja tai verkostokonsultti tilattiin yleisimmin lastensuojelun kehittämissyksikön verkostopankista. Verkostokonsultti oli ollut käytettävissä hanketoiminnan kautta. Erikssonin ym. (2006, 7 – 8) mukaan ulkopuolisten verkostokonsulttien käyttö on tarkoituksenmukaista, koska verkostokonsultit mahdollistavat ennakoitdialogeihin osallistuvien keskittymisen omaan tehtäväänsä, kun konsultit huolehtivat palaverin kulusta. Verkostokonsultit tukevat dialogin rakentumista, mikä mahdollistaa työntekijöiden keskinäisen työn- ja vastuunjaon selkiytymisen asiakkaan asiassa.

Kyselyn mukaan lasten ja nuorten palveluiden toimijoiden omaa verkostoa hyödynnettiin sekä läheisneuvonpidon koollekutsujina että läheisneuvonpidon toteuttajina. Heino (2000) on todennut, että läheisneuvonpidon koollekutsujan käyttö selkeyttää toimijoiden tehtäviä ja rooleja, kun asiakkaan, hänen läheistensä ja viranomaisten väliin kutsutaan ulkopuolinen taho eli läheisneuvonpidon koollekutsuja. Koollekutsuja on kaikkiin osapuoliin nähden puolueeton ja päätöksenteosta riippumaton. Koollekutsuja luo edellytykset järjestettävälle läheisneuvonpidolle. Läheisneuvonpidon koollekutsijat voivat olla erillisen koollekutsujakoulutuksen käyneitä vapaaehtoistyöntekijöitä tai sosiaalityön, ryhmä-, verkosto-, tai terapiatyön ammattilaisia, joilla on läheisneuvonpidon tehtävän kannalta tarpeellinen koulutus ja kokemus.

Aloite verkostojen koollekutsumiseen tuli myös toimijoilta itseltään, kun oma huoli asiakkaan tilanteesta ja yhteistyön tarpeesta kasvoi. Verkostojen koollekutsuminen toteutui myös moniammatillisena yhteistyönä. Esimerkiksi oppilashuoltoryhmissä yhteistyötä tehtiin sosiaali- ja terveystoimen kanssa. Eräässä tapauksessa potilas itse toimi neuvonpidon koollekutsujana. Mönkösen (2007, 128) mukaan erityisesti sosiaali- ja terveysalojen moniammatillisessa työssä yhteistoiminnallinen suhde syntyy viranomaisten kesken.

*Omasta ammatillisesta verkostosta löytyy suoraan ihminen tähänkin tarpeeseen tai jos ei löydy juuri oikeaa ihmistä löytyy ihminen jolla on yhteystiedot oikeaan tahoon.*

### **8.3 Verkostotyömenetelmien käyttö**

Kyselyn avulla selvitettiin huolen puheeksioton, läheisneuvonpidon ja ennakointidialogien käyttöä. Lisäksi kyselyn avulla selvitettiin sitä, missä tilanteissa verkostotyömenetelmiä oli käytetty ja miksi käytetty verkostotyömenetelmä vastaajan mielestä sopi tai ei sopinut tilanteeseen.

Taulukon 2 avulla kuvataan huolen puheeksiottoa, läheisneuvonpitoa ja ennakointidialogeja käyttäneiden toimijoiden määrää. Mukana taulukossa ovat myös muita verkostotyömenetelmiä käyttäneet toimijat.

Taulukko 2 Verkostotyömenetelmiä käyttäneet toimijat alueittain

	Huolen puheeksiotto*	Läheisneuvonpito*	Ennakointidialogit tulevaisuuden muistelu, alue-neuvonpito*	Jokin muu verkostotyömenetelmä tai vastaava*
Etelä-Karjala	9	7	4	verkostoterapia
Kouvola	7	6	7	perheinterventio verkostopalaveri hyvät käytännöt
Etelä-Kymenlaakso	4	4	7	lapset puheeksi -menetelmä

\* Vastaajat itse käyttäneet/soveltaneet menetelmää tai osallistuneet osana verkostoa. Mukana myös huolen puheeksioton kouluttajat ja läheisneuvon koollekutsujat.

Vastaajat eivät välttämättä käyttäneet menetelmiä strukturoituna työmuotoina tai –menetelminä, vaan niitä sovellettiin oman asiakastilanteen ja oman tarpeen mukaan. Tässä selvityksessä verkostotyömenetelmien käyttäjiksi laskettiin myös huolen puheeksioton kouluttajat sekä läheisneuvonpidon koollekutsujat.

### 8.3.1 Huolen puheeksiotto

Kyselyyn vastanneiden joukossa oli huolen puheeksiotto -menetelmää käyttäneitä sekä huolen puheeksioton kouluttajia (3). Vastaajien omakohtaisen kokemuksen mukaan menetelmä toimi parhaiten riittävän pienen ja osittain harmaan vyöhykkeen alueilla. Huolen puheeksiottoa käytettiin työntekijän oman subjektiivisen huolen herätessä asiakkaan tilanteessa. Huolen puheeksiotto koettiin toimivaksi menetelmäksi lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskenneltäessä. Vastaajat kokivat, että menetelmän avulla oli mahdollista pysähtyä ja miettiä perheen tilannetta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa eli siinä vaiheessa, kun ollaan vielä peruspalveluiden piirissä.

*... Paikkakunnallamme huolen puheeksiotto on yksi keskeinen "väline" siihen, että perheet saisivat apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja peruspalveluissa.*

Huolen puheeksiotto -menetelmän koettiin sopivan parhaiten päiväkodeihin ja kouluihin. Koulujen oppilashuoltotyössä huolen puheeksiottoa käytettiin terveystarkastuksien yhteydessä sekä oppilaiden kanssa käydyissä keskusteluissa, jotka käsittelivät mm. koulukiusaamista ja -pinnausta. Eräässä tapauksessa huolen puheeksiotto perheen kanssa toteutettiin koulun ja sosiaalityön avopuolen yhteistyönä. Päiväkodin työntekijät käyttivät huolen puheeksiottoa tilanteissa, joissa työntekijä koki huolta lapsen tai perheen tilanteeseen liittyen.

*Olen käyttänyt Hupua oppilashuoltotyössä mm. oppilaan kanssa käytävissä keskusteluissa. Menetelmä toimii ohjenuorana keskusteluissa.*

*Useissa tilanteissa (päihteet, koulupinnaus, seksuaalinen holtittomuus, kiusaaminen jne.) Menetelmä käytössä jo pitkään, mutta huolen puheeksiotto koulutuksen jälkeen se sai tämän nimen.*

*kyllä, päiväkodeissa asiakasperheiden kanssa yhdessä eteenpäin- tarvitsemme toisiamme, ei olla raja-aidoilla ammattilaiset –perhe*

Huolen puheeksiotto mahdollisti yhteistyön jatkumisen sekä työntekijöiden ja huoltajien tasavertaisen ja kunnioittavan kohtaamisen. Toimijat kokivat, että huolen puheeksiotto mahdollisti työntekijän ja asiakkaan välisen rajan ylittämisen ja toimimisen yhteistyössä lapsen parhaaksi. Erikssonin ja Arnkil (2005, 15) mukaan on eri asia puhua työntekijän omasta huolesta ja pyytää vanhempien yhteistyötä, kuin kertoa havaitsemastaan ongelmasta ja siitä kuinka se tulisi työntekijän mielestä ratkaista.

Selvityksen mukaan huolen puheeksiottoa käytettiin paljon lastensuojelutyössä. Huolen puheeksioton avulla verkosto voi konkretisoida vanhemmille miksi ja miten lapsen tilanteesta oltiin huolissaan. Lastensuojeluilmoitusten yhteydessä taustalla toimi usein moniammatillinen työryhmä, jota yhdisti näkemys huolen laadusta. Tilanteissa hyödynnettiin koko verkoston osaamista sekä määriteltiin, kuka verkostosta otti huolen puheeksi. Lastensuojelun avoimuuden sosiaalityö oli käyttänyt huolen puheeksiotto -menetelmää tilanteessa, jossa lapsen vanhempi oli sairastunut vakavasti. Tässä tilanteessa verkoston yhteinen huoli koski lapsen selviytymistä perheessä vanhemman sairauden aikana.

Huolen puheeksiotto koettiin työskentelyä helpottavaksi välineeksi tilanteissa, joissa työntekijä mietti edeltä käsin tulevan asian puheeksiottoa perheen kanssa. Toimijat kokivat lisäksi, että menetelmän avulla oli huolen puheeksioton jälkeen mahdollisuus arvioida omaa toimintaa ja sen onnistumista kyseisessä tilanteessa. Oman toiminnan arviointi koettiin tärkeäksi oman ammattitaidon sekä puheeksiottajana kehittymisen kannalta. Huolen puheeksioton koettiin helpottavan työntekijäverkoston osaamisen hyödyntämistä ja oman työtaakan jakamista.

*...hyvää tässä oli yhteen hiileen puhaltamisen lisäksi jokaisen verkoston osan osaamisen hyödyntäminen ja yksittäisten työtaakkojen vähentäminen työtä jakamalla.*

### **8.3.2 Läheisneuvonpito**

Kyselyyn vastanneiden joukossa oli kaksi läheisneuvonpidon koollekutsujaa. Toimijat olivat osallistuneet läheisneuvonpitoon asiakkaan asioissa osallistuneina työntekijöinä sekä sosiaalityöntekijän tai viranomaisen/asiantuntijan ”rooleissa”. Heino (2000, 34 – 35) määrittelee viranomaiset/asiantuntijat henkilöiksi, jotka ovat jo kytkeytyneet sen lapsen/nuoren tilanteeseen, jota tulevassa läheisneuvonpidossa käsitellään. Läheisneuvonpitoon kutsuttavat viranomaiset/asiantuntijat antavat etukäteen kirjallisen yhteenvedon lapsen tilanteesta (mitä huoli koskee, mitä on jo tehty, suunnitelman toimenpiteiksi, mahdolliset reunaehdot, palvelutarjonta). Myös sosiaalityöntekijä tekee kirjallisen yhteenvedon etukäteen.

Lastensuojelutyössä läheisneuvonpitoa käytettiin selvitettäessä perheen ulkopuolisen avun ja tuen tarvetta. Vastaajat kokivat, että läheisneuvonpito oli parhaimmillaan tilanteissa, joissa pohdittiin, miten lapsen ja perheen ympärillä olevia verkostoja voitaisiin parhaiten hyödyntää. Olisiko jollakin läheisverkostoon kuuluvalla kenties mahdollisuutta ottaa enemmän vastuuta lapsen asioissa? Menetelmää käyttäen läheisverkostot saatiin esiin ja niiden tarjoama tuki ja apu konkreettisemmaksi. Arnkilin (2004b, 236) mukaan läheisneuvonpitoa voidaan soveltaa lapsen tai nuoren huollon ja suojelun arvioimisen



lisäksi myös tilanteisiin, joissa halutaan aktivoida läheisverkoston antamaa tukea.

*Meiltä oli pyydetty vetäjiä uhkaavassa huostaanottotilanteessa. Sopi siksi, että sukulaisverkosto saatiin koolle. Toinen neuvonpito oli erään perheen kriisitilanteessa. Sopi myöskin siksi, että läheisten apu tuli konkreettiseksi.*

Läheisneuvonpitoa käytettiin suuren huolen alueella ja erilaisissa koko perhettä koskevissa kriisitilanteissa. Vastaajien mielestä läheisneuvonpitoa tulisi käyttää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kuitenkin annetuista vastauksista ilmeni, että läheisneuvonpitoa ja läheisverkoston kartoitusta käytettiin vasta suuren huolen tilanteessa, huostaanoton valmisteluvaiheessa. Arnkilin (2004b, 236) mukaan läheisneuvonpidon tavoitteena on saada lapsen ja perheen läheisverkoston tuki ja apu aktivoitua arkipäivän tilanteissa. Tavoitteena voidaan pitää myös sitä, että saataisiin aikaan selkeä suunnitelma lisävoimavarojen löytymiseksi mahdollisimman varhain eikä vasta suuren huolen alueella, kun ryhdytään esimerkiksi huostaanottoon.

*Menetelmä sopii mm. tilanteisiin joissa lasten tilanne kotona on sellainen, että perhe tarvitsee ulkopuolista tukea. Menetelmää tulisi käyttää varhaisessa vaiheessa, ei vasta silloin kun mietitään jo vakavasti huostaanottoa.*

Läheisneuvonpitoa voidaan käyttää työmenetelmänä lapsen läheisverkoston kartoittamisessa. Lastensuojelulaissa (32 §) säädetään lapsen läheisverkoston kartoittamisesta. Lapsen sukulais- ja läheisverkosto on kartoitettava ja verkoston mahdollisuudet huolehtia lapsesta on selvitettävä silloin, kun harkitaan lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle; huostaanottoa valmisteltaessa tai kun suunnitellaan avohuollon sijoitusta. (Sosiaaliportti 2008d.)

Läheisneuvonpidon katsottiin mahdollistavan monipuolisen näkökulman syntymisen asiakkaan ympärillä olevista ja toimivista verkostoista. Jokaisen verkostoon kuuluvan osaamisen hyödyntäminen tuki tehokkaammin ja paremmin asiakasta kuin olisi tapahtunut ilman verkostoon kuuluvien toimijoiden välistä yhteistyötä. Toimijat kokivat, että läheisneuvonpito auttoi kokonaisuuksien hahmottamisessa ja helpotti omaa työtä, kun mukaan tuli läheis- ja viranomaisverkostojen tuki.

Läheisneuvonpitoa käytettiin myös mielenterveyspalveluissa sekä tilanteissa, joissa työntekijän huoli koski lapsen tai nuoren terveydentilaa tai nuorella oli elämänhallintaan liittyviä ongelmia. Läheisneuvonpidon katsottiin tuovan esille lapsen omia näkökantoja ja tukevan lapsen osallisuutta. Vuorion (2008, 11) mukaan pohjoismaisessa ja suomalaisessa läheisneuvonpidon mallissa korostuvat lapsen asema, osallisuus ja oikeuksien esillä pitäminen. Eräs kyselyyn vastanneista kuvasi läheisneuvonpidon merkitystä lapsen osallisuutta lisäävänä menetelmänä seuraavasti:

*Nuorisotyön panos läheisneuvonpidossa on ollut enemmänkin tukeva ei niinkään osallistuva. Oman ammattitaidon puolesta on ollut helppo tuoda lapsen näkökantaa esille, joka valitettavan usein tuntuu unohtuvan...*

Toimijat kokivat, että ulkopuoliset vetäjät = koollekutsujat sopivat hyvin tilanteeseen, koska heidän avullaan saatiin kaikkien lapsen asiaan kytkeytyneiden mielipiteet esiin. Yhteistyö perheen ja lastensuojelun välillä koettiin haastavaksi, jonka perusteella ulkopuoliset vetäjät sopivat hyvin tilanteeseen. Erikssonin ja Arnkilin (2005, 13) mukaan läheisneuvonpidon tavoitteena on, että syntyy neuvottelurakenne, joka vähentää asiakkaiden ja viranomaisten välistä vastakkainasettelua.

### **8.3.3 Ennakointidialogit**

Vastaajista vain yksi oli osallistunut ennakointidialogeihin kuuluvaan tulevaisuuden muistelu –asiakaspalaveriin, jossa mukana olivat ulkopuoliset vetäjät eli verkostokonsultit. Tulevaisuuden muistelu kuitenkin tunnettiin työmenetelmänä varsin hyvin. Toimijat käyttivät tulevaisuuden muistelua omassa työssään sovellettuna mallina. Verkostokonsultteja ei näissä asiakastilanteissa käytetty. Erikssonin ym. (2006, 54) mukaan työntekijät voivat hyödyntää ennakointidialogien tausta-ajattelua ja kysymyksiä omissa yksilöasiakassuhteissaan ilman verkostokonsultteja.

Omissa asiakastilanteissaan työntekijät pyysivät asiakasta pohtimaan omaa tulevaisuuttaan ja keinoja hyvän tulevaisuuden saavuttamiseksi. Menetelmän avulla asiakas saatiin suuntaamaan katseensa kohti tulevaisuutta eikä poh-

timaan sitä, mikä nykyhetkessä on vialla. Erikssonin ym. (2006, 36 – 37) mukaan tulevaisuuden muistelu on tulevaisuutta koskevien ajatusten monipuolistamista ja rikastamista. Jokainen katsoo ja ajattelee ääneen asioita omasta näkökulmastaan ja pohtii omaa myönteistä ja hyvää tulevaisuuttaan.

Selvityksen perusteella tulevaisuuden muistelua käytettiin myös tilanteessa, jossa vanhempi oli kotiutumassa lasten kanssa koko perheen avohuollon sijoituksen jälkeen. Erikssonin ym. (2006, 23) mukaan tulevaisuuden muistelulla on perheen näkökulmia laajentava merkitys, koska palaveriin osallistuvien vaihtoehtoisten ajatus- ja toimintamallien esiintulo lisää uskoa perheen tulevaisuuteen. Tulevaisuuden muistelun myönteisen näkökulman ottaminen yhteistyösuunnitelman pohjaksi voi jo sellaisenaan olla perheelle vaikuttava interventio. Puhutaan siitä, mikä on hyvin, eikä ongelmista, puutteista tai vajavaisuuksista. Myönteisten asioiden esille tuominen lisää toiminnan vaikuttavuutta. Kun toimintaan lisätään teot, saadaan aikaan toimintasuunnitelma, joka kestää paremmin arkihuolten aiheuttamia paineita.

*... on hyvä menetelmä, auttaa hahmottamaan mitä oma elämä voisi olla, havahdutus.*

*...tehokas keino saada nuori miettimään sitä, että tämänhetkinen tilanne on todellakin ohimenevä ja tulevaisuus voi olla rakentunut jo ihan eri asioista. Tätä menetelmää käytin paljon.*

Eniten vastaajat olivat osallistuneet ennakoitdialogeihin, joita oli käytetty apuna oman työn suunnittelussa ja kehittämisessä. Ennakointialogeja käytettiin apuna työntekijöiden konsultoinnissa. Ennakointialogeja käytettiin tilanteissa, joissa haluttiin suuntautua ratkaisukeskeisempään toimintatapaan, pois negatiivisesta ajattelu- ja toimintamallista. Parhaimmillaan tulevaisuuden muistelun katsottiin käynnistäneen jonkin prosessin ja kääntäneen toimijoiden katseet samaan suuntaan.

Vastaajat kokivat, että ennakoitdialogien tarkka strukturoitu malli tuki vetäjien ulkopuolisuutta ja neutraalia suhtautumistapaa tilanteeseen nähden. Haasteeksi koettiin se, että on tarkkaan mietittävä, minkä tyyppiseen asiakkaan ongelmatilanteeseen ennakoitdialogit soveltuvat. Erikssonin ym. (2006, 10 – 11) mukaan käytettävän ennakodialogin valintaan vaikuttavat

kyseessä oleva tilanne sekä verkostopalaverille asetettu tavoite. Tärkeää on tunnistaa myös eri menetelmien mahdollisuudet ja rajoitukset.

#### **8.3.4 Muut verkostotyömenetelmät**

Muita käytettyjä verkostotyömenetelmiä olivat verkostoterapia ja verkostopalaveri, jossa työntekijöiden lisäksi oli mukana ulkopuolinen vetäjä. Eräässä työyhteisössä käytiin säännöllisesti hyvien työkäytäntöjen keskustelua sekä oman että moniammatillisen työverkoston kesken. Hyvien työkäytäntökeskusteluiden avulla työntekijöillä on yhdessä mahdollisuus pohtia ja jakaa ei huolta ja huolta aiheuttavia työskentelytilanteita ja huolta huojentavia työkäytäntöjä. Menetelmän avulla työntekijät voivat tulla tietoisiksi omasta ja työyhteisön ns. hiljaisesta tiedosta ja toimivista työkäytännöistä. Menetelmä sopii myös työn kehittämiseen. (THL 2009c.)

Muita käytettyjä menetelmiä olivat perheinterventio ja Lapset puheeksi -menetelmä. Lapset puheeksi -menetelmä sekä Beardsleen perheinterventio kuuluvat toimiva Lapsi & Perhe –työmenetelmiin. Lapset puheeksi -työmenetelmä on kehitetty terveydenhuoltoa ja sitä työntekijää varten, joka hoitaa psyykkisesti sairasta vanhempaa. Menetelmän käyttöön ei tarvita terapiakoulutusta. Työmenetelmää voidaan soveltaa myös sosiaali- ja koulutoimeen. Lapset puheeksi -työmenetelmän tarkoitus on 1) tukea vanhemmuutta ja lasten kehitystä, 2) arvioida lasten ja perheen muiden palveluiden tuen tarve, 3) arvioida lastensuojelutoimenpiteiden ja/tai muiden sosiaalipalvelujen tarve ja 4) saattaa lapsi ja perhe tarvittavien lisäpalvelujen äärelle. (Solantaus 2006, 4.)

Työmuotoina oli käytetty lisäksi menetelmiä, jotka eivät olleet varsinaisia strukturoituja verkostotyömenetelmiä. Esimerkiksi oppilaiden ryhmäytymiseen oli käytetty erilaisia yhteistoimintaharjoituksia. Lisäksi asiakastilanteissa oli käytetty moniasiantuntijaisesti toteutettuja vastaanottotilanteita ja kotikäyn- tejä.

## 8.4 Koulutuksen ja lisätiedon tarve

Vastaajista enemmistö toivoi koulutusta, jonka avulla heillä olisi mahdollisuus tutustua eri verkostotyömenetelmiin ja niiden käyttömahdollisuuksiin käytännön työssä. Verkostotyöhön ja sen periaatteisiin liittyvä koulutus koettiin tarpeelliseksi senkin vuoksi, että verkostotyömenetelmien käytöstä tulisi luonteva osa tavanomaista asiakastyötä. Uusia työmenetelmiä ja -tapoja kaivattiin käytännön asiakastyöhön sekä verkostojen väliseen yhteistyöhön.

*Jos ei mitään tiedä, niin mikä tahansa tieto on tervetullut. Tässä työssä uudet työkalut on aina vartenotettavia.*

*Kaikki tieto on tervetullutta.*

Verkostotyömenetelmiä käyttäneet ja niihin tutustuneet toivoivat koulutusta, jonka avulla voitaisiin syventää verkostotyömenetelmien tuntemusta. Myös lisätiedon tarve sekä omien tietojen ”päivitys” koettiin verkostotyömenetelmiä käyttäneiden ryhmässä tarpeelliseksi ja oman ammattitaidon kannalta välttämättömäksi.

*Menetelmien käytön syventävää koulutusta sekä mahdollisesti uusien verkostotyön menetelmien koulutusta.*

*Koulutuksista on kauan aikaa ja tietojen päivitys ei olisi koskaan pahitteeksi.*

Kyselyyn vastanneet toivoivat perus- tai syventävän koulutuksen lisäksi erityisen paljon kirjallista tai suullista informaatiota, jonka avulla tiivistetyssä muodossa esiteltäisiin eri verkostotyömenetelmät ja niiden käyttömahdollisuudet asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Tietoa toivottiin jaettavaksi esimerkiksi sähköpostin välityksellä tai yhden päivän intensiivikoulutuksen aikana. Vastauksissa nousi esille tarve saada tapaus- ja käytännön esimerkkien avulla tietoa, miten eri verkostotyömenetelmät sopivat asiakkaiden kanssa tehtävään työhön.

*... myös verkostomenetelmien käyttö case-luontoisesti esimerkkinä voisi olla mielenkiintoista.*

*Tietoa sähköpostitse ja koulutusiltapäivä, jossa kerrotaan mistä on kysymys.*

Uuden lastensuojelulain voimaantulo on lisännyt tarvetta saada lisätietoa erityisesti läheisneuvonpidon käytöstä. Toimijat tunsivat, ettei heillä ole tarpeeksi tietoa menetelmän käytöstä lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Myös toimijoiden väliseen yhteistyöhön lastensuojelutilanteissa kaivattiin yhdenmukaisia ”pelisääntöjä” ja toimintatapoja. Vastaaajien joukossa oli muutama toimija, jotka olivat kiinnostuneet läheisneuvonpidon koollekutsujakoulutuksesta.

## **8.5 Yhteenveto**

Kaikista kyselyyn osallistuneista 51 % tunsi verkostotyömenetelmät. Vastaa- jista 19,6 % tunsi verkostotyömenetelmiä, mutta ei kuitenkaan käyttänyt niitä. Toimijoiden omakohtainen kokemus oli, ettei heillä ollut tarpeeksi tietoa, mitkä verkostotyömenetelmät ja missä tilanteissa soveltuivat käytettäväksi asiakkaiden kanssa. Tämä näkyi myös vastauksista, jotka koskivat koulutuksen tai lisätiedon tarvetta. Varsinaista verkostotyöhön liittyvää koulutusta enemmän kaivattiin kirjallista informaatiota verkostotyöstä ja -menetelmistä. Toimijat toivoivat ennen kaikkea käytännön sovellutuksia arjen asiakastyöhön sekä esimerkkejä asiakastilanteista, joissa verkostotyömenetelmiä oli käytetty onnistuneesti. Verkostotyöhön liittyvien käsitteiden avaamista toivottiin, koska eri ammattialojen edustajat käyttävät eri nimityksiä samoista asioista.

Vastausten perusteella huolen puheeksiotto ja läheisneuvonpito tunnettiin ja niitä käytettiin lasten ja nuorten perus- sekä erityispalveluissa. Huolen puheeksiotto oli läheisneuvonpidon lisäksi käytetyin verkostotyömenetelmä lastensuojelun puolella. Ennakointidialogeista tulevaisuuden muisteluä käytettiin sovellettuna mallinna työntekijän omissa asiakastilanteissa. Vain yksi toimija ilmoitti osallistuneensa verkostokonsulttien vetämiin tulevaisuuden muisteluä asiakasdialogeihin. Ennakointidialogeja oli käytetty toimijoiden omissa työyhteisöissä, esimerkiksi oman työn kehittämiseen liittyvissä suunnittelupalaverissa.

Verkostokonsulttikoulutusta ja huolen puheeksiottajakoulutusta kohtaan toimijat eivät ilmaisseet kiinnostusta. Kyselyyn vastanneista kaksi olisi valmis

läheisneuvonpidon koollekutsujakoulutukseen, jos sellainen Kaakkois-Suomen alueella järjestettäisiin. Vastausten perusteella muodostui kuitenkin käsitys siitä, etteivät verkostotyömenetelmät olleet vielä täydellisesti juurtuneet käytännön asiakastyöhön.

## **9 POHDINTAA**

Kaakkois-Suomen alueella toteutetut kehittämishankkeet ovat luoneet hyvän pohjan verkostotyömenetelmien tunnettavuudelle ja käytölle. Hankkeiden kautta syntynyt verkstopankkitoiminta ja sen kehittämistyö jatkuvat edelleen. Tavoitteena on laajentaa kaakkoissuomalaista asiantuntijaverkostoa ja verkstopankkia yhtenäiseksi toimintamalliksi. Lasten ja nuorten hyvinvointiverkoston tehtävänä on Lapsen ääni -kehittämishankkeen aikana luoda pysyvät edellytykset verkstopankkitoiminnalle. Verkstopankin toimijoille on ammattitaidon turvaamiseksi järjestettävä tarvittavaa täydennys- ja lisäkoulutusta sekä mahdollisuus työnohjaukseen. Tärkeää on huolehtia myös uusien toimijoiden rekrytoinnista toiminnasta poistuvien tilalle.

Avoimen ja tasavertaisen yhteistyön onnistuminen vaatii koko palvelujärjestelmän yhteistyörakenteiden ja lisäksi työyhteisöiden keskustelukulttuurin muuttamista dialogisemmaksi. Työyhteisöissä olisi kehitettävä ja otettava käyttöön dialogisia ajatus- ja toimintamalleja, joihin koko työyhteisö sitoutuu. Työyhteisön hyvät vuorovaikutussuhteet ja dialoginen osaaminen heijastuvat myös ulospäin ja näkyvät tavassa kohdata asiakkaita ja tehdä yhteistyötä verkostoissa. Hyvät vuorovaikutustaidot omaava esimies luo edellytykset dialogiselle toimintakulttuurille ja ymmärtää verkostomaisen työskentelyn tarpeen ja välttämättömyyden moniammatillisen yhteistyön ja asiakastyön onnistumiselle.

Kunnioittava ja riittävän varhainen huolen puheeksiottaminen tukee lasten ja perheiden selviytymistä ja saattaa estää huolien muuttumista varsinaisiksi ongelmiksi. Kun asioihin puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, saatetaan tulevaisuudessa välttyä kalliilta ja raskailta erityistoimenpiteiltä.

Kuntien päättäjät ja luottamushenkilöt tulisi saada tiedostamaan varhaisen puuttumisen, verkostotyön ja dialogisten verkostotyömenetelmien aikaansaamat hyödyt. Varhainen puuttuminen vaatii kuitenkin rohkeutta ja uskallusta ottaa huoli puheeksi ja käynnistää verkostojen välinen yhteistyö asiakkaan tukemiseksi. Varhainen puuttuminen ongelmien ehkäisyssä on meidän kaikkien, eikä vain ammattihenkilöstön työhön liittyvä tehtävä.

Kaakkoissuomalaiset kehittämishankkeet ovat tehneet tunnetuksi huolen puheeksiottoa, läheisneuvonpitoa sekä ennakoitdialogeista tulevaisuuden muistelua. Eri toimijasektoreilla tarvitaan kuitenkin vielä työtä, että kyseiset menetelmät saadaan juurrutettua osaksi arkipäivän asiakastyötä. Tehdyn selvityksen perusteella yli puolet alueen toimijoista tuntee verkostotyömenetelmät. Toimijoiden keskuudessa eniten epävarmuutta aiheuttaa se, mitkä verkostotyömenetelmät sopivat mihinkin tilanteeseen. Toimijoita tulisikin rohkaista ottamaan yhteyttä alueen verkostokoordinaattoriin. Verkostokoordinaattorin kanssa toimijoilla on mahdollisuus käydä keskustelua siitä, sopivatko verkostotyömenetelmät tilanteeseen vai tarvitaanko kenties joitakin muita tukitoimenpiteitä. Verkostokoordinaattori voi auttaa toimijoita myös oman huolen selkeyttämisessä. Kaakkois-Suomen verkstopankin ja verkostokoordinaattorin toimintaa tulisi tuoda entistä tehokkaammin näkyville. Verkstopankin ja verkostokoordinaattorin toimintaa voitaisiin esitellä esimerkiksi moniammatillisissa yhteistyöpalavereissa ja työkokouksissa. Myös verkstopankkitoiminnan ja sen tarjoamien menetelmien esitleminen sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille olisi harkitsemisen arvoinen vaihtoehto.

Toimijoiden kaipaamaa lisätietoa verkostotyöstä ja sen eri menetelmistä voitaisiin julkaista esitteiden muodossa. Esitteitä voitaisiin jakaa toimijoiden toimivalla tavalla sähköpostin välityksellä. Vaarana on kuitenkin se, että sähköpostin liitetiedostot päätyvät roskapostiin tehokkaan roskapostisuodatuksen ja virustorjunnan vuoksi. Edellistä parempi ratkaisu olisi lähettää sähköpostin välityksellä linkki Socomin kotisivuille, joilta esite löytyy. Kotisivuilla oleva materiaali olisi vapaasti toimijoiden käytettävissä ja tarvittaessa tulostettavissa.



Internetiä voidaan helposti ja vaivattomasti käyttää verkostotyöstä kertovan tiedon etsimiseen. Esimerkiksi Sosiaaliportti.fi/lastensuojelunkäsikirja/työvälineet sisältää melko kattavan sivuston huolen vyöhykkeistöstä ja huolen puheeksiottamisesta, läheisneuvonpidosta sekä ennakoitidialogeista. Lisäksi sivustolla esitellään lukuisia muita työmenetelmistä, joita voidaan käyttää tai soveltaa asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen websivusto antaa tietoa verkostotyön ja -menetelmien lisäksi verkostotyöhön liittyvästä tutkimuksesta ja koulutuksesta. THL:n sivuilta löytyy lisäksi linkkejä eri artikkeleihin ja julkaisuihin. Tähän opinnäytetyöhön käytetty lähdemateriaali löytyi myös sähköisessä muodossa (linkit löytyvät lähdeluettelosta).

Koulutustarpeeseen tulisi vastata toimijoiden toivomalla tavalla. Kaakkois-Suomen alueella voitaisiin järjestää verkostotyökoulutusta. Koulutuksen avulla olisi mahdollisuus tutustua verkostotyöhön ja verkostotyömenetelmiin. Koulutus tarjoaisi osallistujille mahdollisuuden tutustua ja harjoitella menetelmiä käytännössä esimerkkitapausten avulla. Koulutus antaisi samalla valmiudet verkostotyömenetelmien soveltamiseen toimijoiden omassa työyhteisössä ja toimintaympäristössä.

Sosionomin (AMK) menetelmällisessä osaamisessa korostuu moniammatillinen yhteistyö, joka edellyttää hyvää ammatti-identiteettiä sekä hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Sosiaalialan palveluihin muodostuvat moniammatillisuus sekä moniasiakkuus edellyttävät toimijoilta entistä enemmän valmiuksia käyttää verkostoituvaa työtettä. Näihin tarpeisiin pystytään vastaamaan dialogisten verkostotyömenetelmien käytöllä. Kun asiakkaan tilanteen ratkointaan kutsutaan mukaan työntekijäverkoston ja asiakkaan lisäksi läheisiä, saadaan aikaan monipuolisia näkemyksiä ja uusia ratkaisuehdotuksia.

Dialogisten verkostotyömuotojen ja –menetelmien avulla voidaan löytää ratkaisuja mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaan oman arjen näkökulmasta. Dialogisten verkostotyömenetelmien käyttö tukee asiakkaan osallisuutta ja hänen oikeuttaan olla mukana oman asiansa käsittelyssä. Asiakkaan sitoutuminen verkostoissa tehtyihin toimintasuunnitelmiin oletettavasti

paranee, kun hän saa itse ilmaista ja määritellä omat tavoitteensa ja voimavaransa. Asiakkaan läsnäolo verkostoissa selkeyttää hänen omaa vastuutaan ja toimenpiteitä oman asiansa hoitamisessa. Lisäksi asiakas saa konkreettista tietoa siitä, mitä tukea ja toimenpiteitä työntekijäverkosto ja mahdollisesti mukana oleva läheisverkosto pystyy tarjoamaan.

Sosionomiopintoihimme (AMK) sisältyy 3 opintopisteen opintokokonaisuus verkostotyömenetelmistä. Opintojakson aikana mm. tutustutaan dialogisuuteen, esitellään yleisimmät verkostotyömenetelmät ryhmäharjoitusten avulla ja suoritetaan Huoli puheeksi –koulutus. Sosiaali- ja terveysalan opintojen osittainen yhtenäistäminen ja yhdistäminen esimerkiksi verkostotyömenetelmien opetuksen kohdalla olisi perusteltua ja tarkoituksenmukaista. Näin luotaisiin pohjaa tulevaisuudessa tapahtuvalle avoimelle ja tasavertaiselle yhteistyölle, koska sosiaali – ja terveysalan toimijat ovat usein osallisina asiakkaan verkostopalaverissa.

Mahdollinen jatkoselvitysaihe voisi olla selvitystyö verkostotyömenetelmien käytöstä asiakkaan näkökulmasta. Tuntevatko palveluita käyttävät asiakkaat verkostotyömenetelmiä ja ennen kaikkea tarjotaanko niitä heidän tuekseen sosiaali- terveystalveluiden kautta? Miten perheet ovat kokeneet verkostotyön? Mielenkiintoista olisi myös selvittää, miten ja mitä viranomais- ja läheisverkostoja asiakkaan ympärille muodostuu ja miten niiden välinen yhteistyö toteutuu. Selvitykseen voitaisiin käyttää jo olemassa olevaa aineistoa, esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten kautta syntyneitä asiakkuuksia, jos se olisi salassapito- ja muut lainsäädännölliset seikat huomioon ottaen mahdollista.

Oma opinnäytetyöprosessi ideapaperista valmiiksi opinnäytetyöksi kesti noin puolitoista vuotta. Opinnäytetyön aiheen löytäminen oli eniten aikaa vienyt vaihe opinnäytetyöprosessissani. Monien aihevalintojen ja suunnanmuutosten kautta löysin viimein itseäni kiinnostavan opinnäytetyön aiheen. Opinnäytetyön teoriaosuuden sain kirjoitettua nopeasti. Lähdekirjallisuuden ja tiedon hakeminen ei tuottanut ongelmia. Lähdemateriaalia olin saanut kootuksi jo verkostotyömenetelmin liittyvän selvitysraportin tekovaiheessa.

Selvityssuuden tekeminen vei paljon aikaa, vaikka Webropol sovellusohjelman avulla selvitysaineisto oli lähes valmiiksi analysoitavassa muodossa. Vastausten joukosta olennaisen hahmottaminen vaati paljon aikaa. Samankaltaisuuksien löytäminen vastausten joukosta muodostui yllättävän hankalaksi. Vaikka avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset olivat lyhyitä, jopa muutaman sanan lauseita tai lausahduksia, onnistuin kuitenkin saamaan vastauksista esiin vastaajien omia näkökulmia ja ”ääntä”.

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli prosessi, jonka aikana kävin monta omaa sisäistä dialogia. Perehtyessäni verkostotyömenetelmiin löysin itsestäni dialogisuuden vaatimia perustaitoja. Taidon kuunnella, odottaa sekä toisen ihmisen kunnioituksen olen oppinut elämäni aikana erilaisten vuorovaikutustilanteiden kautta. Suoran puheen taito vaatii itseltäni vielä opettelua, mutta siinäkin taidossa tunnen olevani kehittymässä. Ihmisten välisessä vuorovaikutussuhteessa ei kuitenkaan aina tarvitse tai ei ole pakko sanoa mitään, joskus riittää kun on vain läsnä.

## LÄHTEET

Arnkil, T. 2004a. Verkostotyö – perinnekaluja, uutta eksperttiä vai pirullinen juoni? Teoksessa Helne, T., Hänninen, S & Karjalainen, J. (toim.). Seis yhteiskunta - tahdon sisään. Helsinki: Minerva Kustannus Oy, 99 – 123.

Arnkil, T. 2004b. Verkostotyö lastensuojelussa – menetelmät huolen mukaan. Teoksessa Puonti, AM, Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 214 - 239.

Arnkil, T. 2009a. Dialogeja, kohtaamisia ja verkostoja huolten vyöhykkeillä. 12.3.2009. Verkostokonsulttikoulutus luento.

Arnkil, T. 2009b. Varpun vaikutuksia on vaikea todistaa. Tesso 5/2009. 32 – 33.

Eriksson, E. & Pyhäjoki, J. 2007. Huolen vyöhykkeistö ja työmenetelmät - dialogisuuden edistäminen. Teoksessa Armanto, A. & Koistinen, P. (toim.). Neuvolatyön käsikirja. Helsinki: Tammi, 439 – 448.

Eriksson, E., Arnkil, T. & Rautava, M. 2006. Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä. Verkostokonsultin käsikirja - ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Stakes työpapereita 29. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T29-2006-VERKKO.pdf> (Luettu 21.10.2010)

Eriksson, E. & Arnkil, T. 2005. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakes oppaita 60.

Eskola, S & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7.painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Freire, P. 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Heikkinen, R-M, Maikkula, S. & Södervall, R. 2003. Perhe- ja verkostokeskeinen näkökulma. Teoksessa Saarelainen, R, Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. (toim.) Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. 3 uudistettu painos. Porvoo: WSOY, 123 - 126.

Heikkilä, J & Heikkilä, K. 2001. Dialogi – Avain innovatiivisuuteen. 1. – 2. painos. Helsinki: WSOY.

Heino, Tarja. 2000. Läheisneuvonpito - uusi sosiaalityön menetelmä. Stakes Oppaita 40.

Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

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

Kirvesniemi, T. 2008. Asiantuntijakeskeisyydestä dialogiseen vuorovaikutukseen. *Sosiaaliturva* 2, 25.

Kokko, R-L & Koskimies, M. 2007. Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Dialogisten verkostopalaverien välitön palaute. *Stakes Raportteja* 17.

Kokko, R-L. 2006. Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. *Stakes*. Helsinki.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Lapsen ääni -hankesuunnitelma 1.3.2009 – 31.10.2011. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom. [http://www.socom.fi/dokumentit/kehikko/kehikko\\_hankesuunnitelma.pdf](http://www.socom.fi/dokumentit/kehikko/kehikko_hankesuunnitelma.pdf) (luettu 1.2.2010)

Lapsen ääni -kehittämishjelma. 2010. <http://www.lapsenaani.fi/index.html> 2010 (luettu 9.3.2010)

Lastensuojelun keskusliitto. 2010. Varpu Varhaisen puuttumisen –hanke. [http://www.lskl.fi/showPage.php?page\\_id=66](http://www.lskl.fi/showPage.php?page_id=66) (luettu 11.3.2010)

Mäkitalo, I. 2006. Dialogi hoitajien välisessä keskustelussa. Kuopion yliopisto, terveyshallinnon ja –talouden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Mäntynen, A 2008. Läheisneuvonpidossa asiakkuus muuttuu asiantuntijudeksi. *Sosiaaliturva* 9, 29.

Mäntynen, A 2009. Tulevaisuutta muistelemalla syntyy positiivinen positiivinen visio. 2009. *Sosiaaliturva* 1, 30.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Naapila, K. 1992. Johdatus verkostoterapiaan. Suomen mielenterveysseura, koulutus ja perheterapiakeskus. Koulutussarja no 3.

Peltonen, H. 2009. Eettinen varhainen puuttuminen on kaikkien etu. *Tesso* 5/2009.

Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) *Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot*. Jyväskylä: PS-kustannus, 71 – 91.

Pyhäjoki, J. 2006. Varhainen puuttuminen. Miksi, milloin ja miten. Elinkaariajattelu ja erilainen oppija. [http://www.helsinki.fi/palmenia/hyvinkaa/elinkaari/Pyhajoki\\_Jukka.pdf](http://www.helsinki.fi/palmenia/hyvinkaa/elinkaari/Pyhajoki_Jukka.pdf) (luettu 10.12.2009)

Seikkula, J.1994. Sosiaaliset verkostot. Ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Seikkula, J. & Alakare, B. 2004. Avoin dialogi: vaihtoehtoinen näkökulma psykiatrisessa hoitojärjestelmässä. Lääketieteellinen aikakauskirja DuodeCim 120(3): 289 - 96 Saatavilla [www-muodossa:](http://www.muodossa.com) <http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo94071.pdf> (Luettu 4.1.2010)

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammi: Helsinki.

Socom 2010a = Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy. Verkostopankki. <http://www.socom.fi/verkostopankki.html> (luettu 7.4.2010)

Socom 2010b = Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittäminen – Kehikko. [http://www.socom.fi/hankkeet/h\\_kehikko.html](http://www.socom.fi/hankkeet/h_kehikko.html) (luettu 7.4.2010)

Socom 2010c = Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin kehittäminen – Kehikko - Esittely. [http://www.socom.fi/hankkeet/h\\_kehikko\\_esittely.html](http://www.socom.fi/hankkeet/h_kehikko_esittely.html)

Solantaus, T. 2006. Lapset puheeksi - kun vanhemmalla on mielenterveyden ongelmia. <http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/9599FC38-BD35-4E04-809F-129739E041E5/0/LAPSETPUHEEKSI.pdf> (luettu 15.1.2009)

Sosiaaliportti.fi 2008a. Lastensuojelun käsikirja. Työvälineet. Työmenetelmät. Läheisneuvonpito. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/laeisneuvonpito/> (luettu 16.12.2009)

Sosiaaliportti.fi 2008b. Lastensuojelun käsikirja. Työvälineet. Työmenetelmät. Verkostokartta. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/verkokartta/> (luettu 4.1.2010)

Sosiaaliportti.fi 2008c. Työvälineet. Työmenetelmät. Verkostokartta. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/verkokartta/#piirtaminen> (luettu 7.4.2010)

Sosiaaliportti.fi 2008d. Työvälineet. Työmenetelmät. Läheisneuvonpito lapsen läheisverkoston kartoituksen menetelmänä. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/laeisneuvonpito/#laeisneuvonpidon> (luettu 7.4.2010)

Sosweb = sosiaalityön työmenetelmät. Läheisneuvonpito. Asiakkaat lähiverkosto ja viranomaiset yhteen. <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/laeisneuvonpito.htm> (luettu 20.12.2009)

THL 2007a = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Läheisneuvonpito Suomessa. <http://info.stakes.fi/laheisneuvonpito/FI/LaheisneuvonpitoSuomessa/index.htm> (luettu 6.4.2010)

THL 2007b = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Läheisneuvonpito lyhyesti. <http://info.stakes.fi/laheisneuvonpito/FI/Laheisneuvonpitolyhyesti/index.htm> (luettu 15.12.2009)

THL 2009a = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Huolen vyöhykkeistö - apuväline avoimen yhteistyön kehittämiseksi. <http://info.stakes.fi/verkostomenetelmat/FI/vyohykkeisto/index.htm> (luettu 10.12.2009)

THL 2009b = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Miten lisätä asiakkaiden osallisuutta ja edistää avointa palvelukulttuuria? <http://info.stakes.fi/verkostomenetelmat/FI/index.htm> (luettu 14.12.2009)

THL 2009c = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työyhteisöjen hyvien käytäntöjen dialogit. <http://info.stakes.fi/verkostomenetelmat/FI/tyokaytannot/index.htm> (luettu 15.1.2010)

THL 2010. Varhainen puuttuminen (Varpu) - vastuunottoa omasta toiminnasta toisten tukemiseksi. <http://groups.stakes.fi/VERK/FI/Varpu/index.htm> (luettu 21.1.2010)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi.1. -2. painos. Helsinki: Tammi.

Varpu.fi 2004a = Varhaisen puuttumisen vastuuhenkilöverkosto. Lisääkö varpu-toiminta huostaanottoja? <http://www.lapsitieto.fi/prodo/index.phtml?s=866> (luettu 15.12.2009)

Varpu.fi 2004b = Varhaisen puuttumisen vastuuhenkilöverkosto. Yhtenäinen eettinen perusta. <http://www.lapsitieto.fi/prodo/index.phtml?s=652> (luettu 15.12.2009)

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Porvoo: WSOY.

Vuorio, J-P. 2008. Läheisneuvonpito ja lastensuojelu. Vuorio, J-P., Saurama, E. & Hänninen, S. (toim) Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 18, 9 – 36. [http://www.socca.fi/aineistot/kokemuksia\\_laheisneuvonpidosta.pdf](http://www.socca.fi/aineistot/kokemuksia_laheisneuvonpidosta.pdf) (luettu 4.1.2010)

Ylönen, P. & Kulhoranta, K. 2009. Verkostotyötä Kaakois-Suomessa. Hankkeista kohti pysyvää verkostopankkitoimintaa. Socom julkaisu. [http://www.socom.fi/dokumentit/Paattyneet\\_hankkeet/lastensuojelun\\_kehvy/verkkostotyota\\_kaakkois\\_suomessa.pdf](http://www.socom.fi/dokumentit/Paattyneet_hankkeet/lastensuojelun_kehvy/verkkostotyota_kaakkois_suomessa.pdf) (luettu 16.12.2009)

## **KUVIOT**

Kuvio 1 Sosiaalinen verkosto, s. 11

Kuvio 2 Huolen vyöhykkeistö, s. 18

Kuvio 3 Läheisneuvonpidon prosessi, s. 27

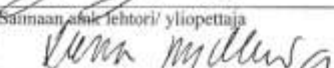
## **TAULUKOT**

Taulukko 1 Vastaajien lukumäärä ja verkostotyömenetelmiä tuntevien prosenttiosuudet alueittain, s.44

Taulukko 2 Verkostotyömenetelmiä käyttäneet toimijat alueittain, s. 46



**YHTEISTYÖSOPIMUS  
OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Aihe</b>		
<b>Opinnäytetyön tekijät</b>	Opiskelijat Kirsi Kulhoranta	Yhteystiedot Kabilanniementie 17 A 1 53130 LPR 050 362 2458 kirsi.kulhoranta@pp1.inet.fi
<b>Ohjaajat</b>	Työelämän edustaja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom  Tiina Vormisto	Yhteystiedot Socom Laserkatu 6 53850 LAPPEENRANTA 040 712 2303 tiina.vormisto@socom.fi
	Saimaan amk	Yhteystiedot
<b>Opinnäyteprojektin kokonaiskesto</b>	1.8.2009 - 31.5.2010	
<b>Työsuunnitelma:</b> • Projektin tavoitteet, työvaiheet ja niiden toteutusajataulu  • Opinnäytetyön tuloksena syntyy	Kysely 8/2009 Kyselyn "purku" ja analysointi 10 - 11/2009 Opinnäytetyön kirjoittaminen 11/2009 - 5/2010	
	Opinnäytetyö verkostotyön menetelmien käytöstä, tunnettavuudesta ja koulutustarpeesta Kaakkois-Suomessa	
<b>Sopimus resurssien käytöstä, kustannusten jakautumisesta ja palkkioista</b>	Opinnäytetyöntekijä käyttää tarvittaessa Socomin koneita, laitteita ja ohjelmistoja. Työn tulostuskulut jaetaan puoliksi Socomin ja opinnäytetyön tekijän kesken.	
<b>Tekijänoikeudet</b> (tekijänoikeuslaki, mallioikeuslaki, patenttilaki, hyödyllisyysmallilaki)	Opinnäytetyö julkaistaan sähköisessä muodossa Socomin verkkosivuilla.	
<b>Raportointi ja tavoitteiden toteutumisen seuranta</b>	Ohjauspalaverit työelämän edustajan kanssa erikseen sovittavina ajankohtina..	
<b>Vastuukysymykset ja salassapito</b>	Opinnäytetyö on julkinen	
<b>Työn arviointi</b>	Työelämän edustaja osallistuu arviointiin <input checked="" type="checkbox"/> Työelämän edustaja ei osallistuu arviointiin <input type="checkbox"/>	
<b>Päiväys ja allekirjoitukset</b>	Työelämän edustaja  <b>TARJA MÄKELÄINEN</b>	
	Opiskelijat 	
	Saimaan amk lehtori/ yliopettaja 	



## **Varhaisen puuttumisen eettiset toimintaperiaatteet**

### **1. Turvataan yhteiset palvelut**

Kaikille tarkoitettut palvelut ehkäisevät ongelmia. Palveluiden toimivuutta on vaalittava. Varhaisen puuttumisen korostaminen ei saa heikentää yhteisiä palveluita. Toimivat yhteiset palvelut ovat varhaisen puuttumisen kivijalka.

### **2. Otetaan oma vastuu**

Jokaisella on inhimillinen vastuu sekä itsestään että lähimmäisistään. Heräävään huoleen on puututtava varhain, omaa vastuuta ei tule sysätä toisille. Vastuu varhaiseen puuttumiseen on sillä, jonka huoli herää.

### **3. Otetaan huolet puheeksi**

Jokaisella on velvollisuus ottaa huolensa puheeksi kunnioittavasti - siellä, missä ne ilmenevät ja silloin kun ne ilmenevät. Kunnioittava puheeksiottaminen tähtää yhteistyöhön. Syyttely ei edistä yhteistyötä.

### **4. Toimitaan yhteistyössä läheisverkostojen kanssa**

Arjen tärkeimmät tukijat ovat läheiset: perheenjäsenet, sukulaiset, ystävät. Ammatillinen apu parhaimmillaan täydentää niitä. Varhainen puuttuminen tähtää läheisverkostojen ja ammattilaisten hyvään yhteistyöhön.

### **5. Tuetaan osallisuutta**

Yhteistyö edellyttää vuoropuhelua. On tärkeää kuunnella ja tulla kuulluksi. On vältettävä asiantuntijakeskeisyyttä, joka sivuuttaa valtaa vailla olevien äänet. Yhdessä laadittu suunnitelma kantaa.

## **6. Toimitaan avoimesti ja yhdessä**

Palvelun käyttäjän tai perheen asioita käsitellään heidän luvallaan ja läsnä ollessaan. Kohtaamisten tulee olla kunnioittavia ja edistää vuoropuhelua. Ammatillista neuvoa kysyttäessä ei käytetä asianosaisten nimiä tai muita tunnistetietoja.

## **7. Yhdistetään tuki ja kontrolli**

Varhainen puuttuminen tähtää asianosaisten itsenäisyyden ja elämänhallinnan kasvuun. On vältettävä sellaista rajoittamista, joka perustuu vain ulkoiseen paktoon. On myös vältettävä sellaista tukea, joka tekee riippuvaiseksi tuen antajasta.

## **8. Vaalitaan yhteistoiminnan jatkumista**

On tärkeää vaalia mahdollisuuksia jatkaa vuoropuhelua ja yhteistoimintaa huolenaiheiden selvittämiseksi ja huolten hälventämiseksi. Ketään ei tule jättää yksin, väliinpuotoamista tulee välttää, oma vastuu yhteistyön jatkumisesta tulee kantaa.

## **9. Ei leimata ketään**

Varhainen puuttuminen ei oikeuta ihmisten luokittelua toimenpiteiden kohteiksi. Varhaisen puuttumisen nimissä ei saa laatia rekistereitä, jotka loukkaavat tietosuojaa ja avoimuuden eettisiä periaatteita. Varhaisen puuttumisen tulee tapahtua avoimessa yhteistyössä, joka tukee osallisuutta.

## **10. Puututaan varhain myös rakenteellisiin tekijöihin**

Syrjäytymisvaaraa, joka aiheutuu rakenteellisistakin tekijöistä, taloudellisista syistä tai uloslyöivistä toimintakulttuureista, ei tule yksilöllistää henkilöiden tai perheiden ominaisuuksiksi. On puututtava varhain sellaisiin yhteiskunnallisiin tekijöihin, jotka asettavat yksilöt alttiiksi ongelmien kasautumiselle.

Lähde: Varpu-verkosto

Hyvä vastaanottaja

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen lastensuojelun kehittämissyksikkö on ylläpitänyt ns. verkostopankkitoimintaa syksystä 2007 alkaen. Kehittämissuunnittelijat ovat ottaneet vastaan tilauksia ja välittäneet ne eteenpäin. Verkostotyön menetelmien toimijoina on ollut verkostokonsultteja, läheisneuvonpidon koollekutsujia ja huolen puheeksioton kouluttajia.

Lastensuojelun kehittämissyksikössä valmistuu syksyn 2009 aikana selvitys, jossa kuvataan verkostotyön menetelmiä, verkostotyötä ja verkostopankkitoimintaa Kaakkois-Suomessa. Alueelle tarvitaan lisää verkostotyön menetelmien osaajia ja täydennyskoulutusta jo toiminnassa mukana oleville. Tähän selvitykseen liittyen toteutetaan **kysely verkostotyön menetelmistä, niiden tuntemisesta ja käytöstä sekä koulutustarpeesta**.

Pyydämme vastaamaan ja/tai välittämään oheisen kyselyn seuraavien lasten ja nuorten palveluiden edustajille

- terveydenhuolto
- lasten ja äitiysneuvolat
- päivähoito ja varhaiskasvatus
- koulu
- oppilashuolto
- kouluterveydenhuolto
- nuorisotoimi
- päihdepalvelut
- mielenterveyspalvelut
- lastensuojelu

Saadaksemme laaja-alaisen näkemyksen verkostotyön menetelmien tuntemisesta ja käytöstä toivomme, että vastausten antajina olisi mahdollisimman moni lasten, nuorten ja perheiden kanssa työtä tekevä. Kyselyn tulokset ovat apuna verkostopankkitoiminnan kehittämisessä alueellisesti, määrällisesti ja sisällöllisesti. Lisäksi niitä voidaan käyttää tukena lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämisessä.

**Vastaaminen kyselyyn tapahtuu alla olevan linkin kautta 21.8.2009 mennessä.**

<http://www.webropol.com/P.aspx?id=340579&cid=37813383>

Kun välität tämän saman sähköpostiviestin muille vastaajille, siirtyy mukana oleva linkki kätevästi heidän käyttöönsä.

Yhteistyöterveisin

Paula Ylönen  
Kehittämissuunnittelija  
[paula.ylonen@socom.fi](mailto:paula.ylonen@socom.fi)

Kirsi Kulhoranta  
Sosionomi (AMK) –opiskelija  
[kirsi.kulhoranta@socom.fi](mailto:kirsi.kulhoranta@socom.fi)

1. Olen työntekijänä

- Etelä-Karjalassa
- Pohjois-Kymenlaaksossa
- Etelä-Kymenlaaksossa

2. Toimiala ja tehtävänimike

---

---

3. Tunnetko verkostotyön menetelmiä?

- Kyllä
- Tunnen, mutta en ole käyttänyt (siirry kysymykseen 6 ja 8)
- Ei (siirry kysymykseen 8)

4. Oletko käyttänyt seuraavia verkostotyön menetelmiä? Selvitä lyhyesti missä tilanteessa ja miksi kyseinen menetelmä mielestäsi sopi/ei sopinut tilanteeseen.

4.1.  Huolen puheeksiotto

---

---

---

---

---

---

---

4.2.  Läheisneuvonpito

---

---

---

---

---

---

---

4.3.  Ennakointialogit esim. tulevaisuuden muistelu

---

---

---

---

---

---

---

5. Mistä tilasit läheisneuvonpidon koollekutsujan tai verkostokonsultin?

---

---

---

6. Jos et ole käyttänyt kyseisiä menetelmiä, niin miksi?

---

---

---

---

7. Oletko käyttänyt jotain muuta verkostotyön menetelmää? Mitä?

---

---

---

---

---

8. Minkälaista lisätietoa tai koulutusta tarvitset verkostotyön menetelmistä?

---

---

---