

ESA ERIKSSON, TOM ERIK ARNKIL, MARIE RAUTAVA

Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä

Verkostokonsultin käsikirja – ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus
postimyynti: Stakes / Asiakaspalvelut PL 220, 00531 Helsinki
puhelin: (09) 3967 2190, (09) 3967 2308 (automaatti)
faksi: (09) 3967 2450 • Internet: www.stakes.fi

Stakes, Työpapereita 29/2006. Helsinki 2006. 88 sivua, hinta 19 €.

© Kirjoittajat ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 951-33-1878-8 (paperimoniste)

ISSN 1795-8091

ISBN 951-33-1879-6 (verkkokirja)

ISSN 1795-8105

Stakes, Helsinki 2006

Stakesin monistamo

Helsinki 2006

Lukijalle

Mitä enemmän vedetään rajoja, sitä tarpeellisemmaksi tulee rajojen ylittäminen. Rajojen ylittäminen taas edellyttää kurottautumista toisia kohti, dialogisuutta.

Suomalaisen hyvinvointipalvelujärjestelmän erikoistuminen on tuottanut eri tahoille runsaasti asiantuntemusta. Eri sektoreiden asiantuntemus toteutuu usein kuitenkin rajojensa sisällä, fragmentoituneena. Hyvinvointipalvelut toimivat hyvin vastatessaan selvärajaisiin ja toisistaan erotettavissa oleviin palvelutarpeisiin. Verkostomaisen työskentelyn tarve nousee kuitenkin esiin silloin, kun auttamistyössä tarvitaan eri alojen osaamisen yhdistämistä. Palvelujärjestelmän merkittävä pulma on myös järjestelmän sektorikeskeisyydestä johtuva työskentelyn koordinoinnin puute.

Erikoistuneisuuden ja sektorikeskeisyyden lisäksi suomalainen hyvinvointipalvelukulttuuri on myös hyvin asiantuntijakeskeinen. Asiantuntijakeskeinen palvelukulttuuri painottaa ammattilaisten voimavaroja ja huomioi heikosti tai sivuuttaa asiakkaiden sosiaalisissa suhteissa piileviä mahdollisuuksia, läheisverkoston voimavaroja. Asiakkaille tärkeiden arjen toimijoiden merkitys sekä suojaavina tekijöinä kuormittavissa elämäntilanteissa että olennaisina resursseina ongelmanratkaisuisissa tunnetaan hyvin. Moniasiakkuustilanteissa kukin auttajasektori hoitaa omaa siivuaan, usein toisistaan tietämättä. Moniasiakkuus kohdataan tällöin hallinnan pulmana. Tätä monimuotoista ilmiötä ei pystytä ratkaisemaan sektorijakoisen järjestelmän koetelluimmalla keinolla, eli erikoistumalla lisää. Tällä tavoin tuotetaan vain lisää sitä fragmentaatiota, joka kohdataan ongelmana. Tarvitaan uudenlaista integraatiota -toimivia verkostotyön käytäntöjä.

Verkostomaista työskentelyä on tehty ja tehdään paljon, mutta usein ilman jäsenyöneitä työskentelytapoja ja käytäntöjä. Työntekijöiden toimien koordinaatiota haetaan mm. työntekijöiden keskinäisillä suunnittelukäytännöillä. Toisinaan yhteistoimintaa suunnitellaan asiakkaiden läsnä ollessa, erilaisissa asiakasyhteistyöryhmissä, hoitokokouksissa, verkostokokouksissa yms. Työntekijöiden keskinäinen suunnittelu johtaa helposti monologisiin käytäntöihin eli pyrkimykseen hallita sitä miten toiset ajattelevat ja toimivat, kun tähdätään yhteiseen suunnitelmaan kohteiden muuttamiseksi. Tämä ei ole epätavallista. Myös sellaiset verkostomaiset kohtaamiset, joissa asiakas on läsnä, kallistuvat usein monologien suuntaan, mikäli yhteistä suunnittelua ei käsitetä auttamisprosessin osaksi. Asiakkaan läsnä ollessa on kyse interventiosta asiakkaiden elämään, ja sen tulisi itsessään olla hoitavaa ja asiakkaan toimintakykyisyyttä edistävää.

Verkostomaisten, dialogisten työmuotojen kehittämistä tarvitaan kaikilla palvelusektoreilla, joissa kohdataan eri-ikäistä väestöä arjen monimutkaisissa pulmatilanteissa, mm: lapsi- ja perhepalveluissa, mielenterveytyössä, vanhustenhuollossa, päihdehuollossa, pitkäaikaistyöttömyydessä, oppilashuollossa ja vammaishuollossa. Palvelukulttuurin muutoksen ja siihen liittyvän kehittämisen tavoitteena on edistää palvelujen joustavaa verkostointia ja asiakaslähtöistä työskentelyä. Asiantuntija- ja ongelmaakeskeisen työskentelyn sijaan voimavaroja haetaan yhteistyössä asiakkaiden läheisverkostojen ja eri toimijatahojen kanssa. Verkostomaisen työskentelyn tueksi on kehitettävä hallinnonalojen rajat ylittäviä koordinaatio- ja johtamisrakenteita.

Toimivan verkostomaisen työskentelyn ensimmäinen ehto on, että kyetään havaitsemaan ja erottamaan verkostomaisen työskentelyn tarve. Toiseksi kun tuo tarve kohdataan, on verkostomaista työskentelyä voitava tehdä tietoisesti ja jäsenyöneesti. Tässä käsikirjassa kuvataan yksityiskohtaisesti Ennakointidialogeiksi nimetyn verkostotyöskentelyn menetelmä- ja toimintakokonaisuus. Sen taustajäsennyksenä on Huolen vyöhykkeistö, joka toimii myös apuvälineenä verkostotyön tarpeen arvioinnissa.

Ennakointidialogit ovat työskentelytapaa, joka edellyttää käsiteltävään asiaan ja tilanteeseen nähden ulkopuolisia verkostokonsultteja. Tämä käsikirja on tarkoitettu ensisijaisesti Stakesin

kouluttamien verkostokonsulttien käsikirjaksi. Verkostokonsulttien on käsikirjan lisäksi syytä perehtyä dialogisuuden ja ennakointialogien tausta-ajatteluun tutustumalla erityisesti seuraaviin kirjallisuuslähteisiin; Tom Erik Arnkil, Esa Eriksson ja Robert Arnkil: Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Stakes Raportteja 53/2000, Tom Erik Arnkil, Esa Eriksson ja Jaakko Seikkula: Avoimet dialogit ja ennakointialogit -sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 2/2001, Esa Eriksson ja Tom Erik Arnkil: Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakes oppaita 60/2005, Jaakko Seikkula ja Tom Arnkil: Dialoginen verkostotyö. Tammi 2005, Riitta-Liisa Kokko: Tulevaisuuden muistelu. Ennakointialogit asiakkaiden kokemina. Stakes 2006. Lisää aiheeseen liittyvää kirjallisuutta esitellään käsikirjan lopussa.

Ennakointialogit ovat 15 vuoden teoreettisen ja käytännöllisen kehittelytyön tulosta. Kyseessä ei ole vain tekniikka, vaan voimavaroja ja ratkaisuja hakeva dialoginen toimintatapa. Ennakointialogit huolen vyöhykkeillä – Verkostokonsultin käsikirja on rakennettu Stakesin Verkostotutkimus ja kehittämismenetelmät -ryhmässä yhteistyössä kymmenien verkostokonsultti- ja verkostokonsulttikouluttajakoulutuksessa olleiden kanssa. Suuret kiitokset kaikille heille. Verkostotutkimus- ja kehittämismenetelmät ryhmästä erityisen panoksen käsikirjaan ovat antaneet suunnittelijat Mimosa Koskimies, Jukka Pyhäjoki ja Heli Hartikainen-Isokoski.

Käsikirjan tarkoituksena on toimia kehittyvän toimintatavan ”perusraamina” ei lopullisena ”totuutena”. Jos halutaan kehittyä, pitää olla jotain kehiteltävää. Kaikki aiheeseen liittyvät pohdinnat, kokemuksiin perustuvat kommentit, lisäykset, muunnelmat ja parannusehdotukset ovat erittäin tervetulleita.

Sisällys

Lukijalle

DIALOGINEN VERKOSTOTYÖ	7
Ennakointialogien lähtökohdat ja tausta-ajattelu	7
Huolen vyöhykeistö ja huolia vähentävien menetelmien paletti	8
Ennakointialogien tarkoitus ja toteutus	11
Ennakointialogit asiakastyössä	11
Ennakointialogit suunnittelutyössä	14
Miksi ennakointialogeja kannattaa järjestää?	18
Ennakointialogien välitön osallistujapalautte	18
Asiakkaan kokemuksia Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverista: "Yhteistyö on palaverin jälkeen parantunut"	21
Verkostokoordinaattorin kokemuksia Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverista	23
ENNAKOINTIDIALOGIEN TOTEUTTAMINEN	25
Ennakointialogin vaiheet	25
Ennakointialogin tilaus ja valmistelu	27
A. Tilaajan ja verkostokoordinaattorin neuvottelu	27
B. Verkostokoordinaattorin ja verkostokonsulttien neuvottelu	29
C. Verkostokonsulttien ja tilaajan neuvottelu	29
Ennakointialogin kulku ja vetäminen	31
Palaverin aloitus	31
Haastattelukierroksen aloitus	35
Tulevaisuuden muistelu -menetelmä – tulevaisuuteen nostaminen	36
Tarkentavat kysymykset	38
Väilyhteenvedot	40
Verkostokonsulttien parityöskentely	40
Kirjaaminen	41
Suunnitelma ja jatkotoimista sopiminen	43
Muistion laatiminen	45
Osallistujapalautteen kerääminen	45
Palaverin tarkkailijana toimiminen	45
Lasten ja nuorten kanssa työskentely	47
Haasteelliset tilanteet	48
Seurantapalaveri	50
HUOMIOITA JA SOVELLUKSIA	52
Ennakointialogien muuntelu	52
Toiminnallisuuden hyödyntäminen	53
Muita mahdollisuuksia	54
VERKOSTOKONSULTTITOIMINNAN ORGANISOINTI	57
Verkostokonsulttitoiminnan koordinaattorirakenne	57
Verkostotyön menetelmien kysyntä	58
Verkostotyön menetelmien tarjonta	59
Verkostotyön ja verkostomaisten menetelmien käytön koordinointi	59
Verkostotyön ja verkostomenetelmien käytön johtaminen	59
Palautte- ja seurantatiedon kokoaminen	60
Kirjallisuutta	61

LIITTEET:

Liite 1.	Ennakointidialogeihin liittyvät asiakirjat:.....	63
	Ennakointidialogin tilaajan tehtävät ja vastuu	
	Kutsu Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveriin	
	Kutsu alue-/teemaneuvonpitoon/Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveriin	
	Tulevaisuuteen siirtymisen apuväline	
	Ennakointidialogin muistiomalli	
Liite 2.	Ennakointidialogeihin liittyvät lomakkeet:	68
	Ennakointidialogin perustietolomake	
	Ennakointidialogin palautelomake, aikuiset	
	Ennakointidialogin palautelomake, lapset	
	Seurantapalaverin perustietolomake	
	Seurantapalaverin palautelomake	
Liite 3.	Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin vetäminen, konsulttien muistilista	74
	Teemaneuvonpidon vetäminen koulussa	
	Työyhteisön kehittämispalaverin vetäminen Tulevaisuuden muistelu suunnittelupalaverina	
Liite 4.	Huolen puheeksiottaminen.....	80
	Läheisneuvonpito	
	Avoimet dialogit	
	Verkostoterapia	
	Arviointidialogit	

DIALOGINEN VERKOSTOTYÖ

Ennakointidialogien lähtökohdat ja tausta-ajattelu

Tässä käsikirjassa esiteltävien työskentelymenetelmien, ennakointidialogien, taustalla on jäsenyys työntekijän huolesta ja sen eri tasoista. Nämä työntekijän niin sanotut huolen vyöhykkeet eivät sinänsä sijaitse missään, vaan kyseessä on metafora työntekijän työskentelysuhteista. Huolen vyöhykkeistön (ks. sivu 9) lähtökohtana on ajatus huolen subjektiivisuudesta. Jokainen työntekijä näkee ja kokee asiakkaan ja perheen tilanteen omasta näkökulmastaan. Ammattilaisten huolten aste voi vaihdella samankin asiakkaan ja perheen kohdalla. Tämä johtuu siitä, että huoli perustuu työskentelysuhteeseen ja sen toimivuuteen. Huoli kasvaa sitä mukaan, kun työntekijä kokee omien keinojensa hupenevan. Siinä vaiheessa auttamisessa tarvitaan muiden apua. Tarkoitus on, että jokainen tekee omassa tehtävässään sen mitä siinä on tehtävissä. Kun omat keinot loppuvat, tukea haetaan verkostosta. Työntekijän subjektiivinen huoli on tärkeä työväline avun tarpeen tunnistamisessa.

Puhumalla huolesta myönnetään se tosiasia, että tilanteiden määrittelyt ovat aina subjektiivisia. Kullakin on oma subjektiivinen näkökulmansa ja kontaktinsa asiakkaaseen ja perheeseen tai suunnittelun alaiseen teemaan, kenelläkään ei voi olla objektiivista kokonaiskuvausta. Yhteistä ongelmaa ei voi olla ja siksi yhteiseen ongelmanmäärittelyyn ei edes kannata pyrkiä. Kukin yrittää aina ratkaista omaa ongelmaansa ja löytää oman toimintansa muuntelumahdollisuuksia sekä hahmottaa muiden omaa toimintaansa täydentävät toimet. Keskeinen käänne psykososiaalisessa työssä ja -palveluissa on siirtyminen ongelmapuheesta huolipuheeseen.

Ennakointidialogien tavoitteena on tuottaa mahdollisimman moniääninen, voimavarakeskeinen ja tasavertainen vuoropuhelu. Tarkoitus on rakentaa toivoa ja toimintamahdollisuuksia. Vuoropuhelun toteutuksessa keskeistä on kuuntelun ja puhumisen erottaminen. Kukin puhuu vuorollaan ja muut kuuntelevat, toisen puhetta ei saa keskeyttää eikä kommentoida. Kyseessä ei siis ole keskustelu sanan tavanomaisessa merkityksessä, vaan kirjaimellisesti vuoropuhelu ja vuorokuuntelu. Ulkoinen dialogi järjestetään tarkoituksella sellaiseksi, että se tarjoaa mahdollisimman paljon vaikutelmia sisäisen dialogin tueksi. Asiakaspalaverissa asiakkaan ja perheen kanssa lähdetään liikkeelle myönteisestä tulevaisuudesta ja haetaan voimavaroja ongelmien sijaan. Asiakaspalaverien tavoitteena on aina toiveikkuuden lisääminen ja selkeyden tuominen asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistoimintaan.

Ennakointidialogeja vetävät Stakesin kouluttamat ulkopuoliset verkostokonsultit, jotka eivät työskentele ao. asiakkaan tai asian kanssa. Näin ennakointidialogiin osallistujat voivat rauhassa keskittyä omaan tehtäväänsä verkostokonsulttien huolehtiessa palaverin kulusta. Verkostokonsulteilla ei ole hallussaan tietoa siitä, miten kussakin tilanteessa ja palaverissa asiat tulisi ratkaista. Konsulttien asiantuntijuutta on dialogin mahdollistaminen ja tukeminen. Ennakointidialogeissa asiantuntijuus on kollektiivista, dialogissa rakentuvaa.

Ennakointidialogeissa on tietty selkeä rakenne. Rakenteen yhtenä tavoitteena on lieventää isomorfia eli samarakenteisuus nimisen ilmiön vaikutuksia. Se tarkoittaa sitä, että asiakasverkon ilmiöillä on taipumus toistua työntekijäverkostossa. Tämä voi ilmetä työntekijöiden keskinäisenä syytelynä, ongelmien määrittelykilpailuna, tehtävien delegoimisena muille, yhteistyöstä vetäytymisenä jne. Myös työntekijäverkon ilmiöt voivat heijastua asiakasverkon toimintaan. Ennakointidialogien rakenteella pyritään estämään tämänkaltaiset ilmiöt. Dialogien kysymykset varmistavat sen, että kukin puhuu vain omasta puolestaan ja omista toimintamahdollisuuksistaan.

Ennakointidialogipalaverien selkeä rakenne tukee myös konsulttien työtä. Ennakointidialogit ovat yritys organisoida monitoimijaista ja siksi usein monimutkaista tilannetta. Dialogissa tapahtuva työn- ja vastuunjaon selkiyttäminen tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden tehdä entistä jäsentyneempää työtä. Työnjaon selkiintymisen myötä osa työntekijöistä voi usein vetäytyä asiakkaan ja perheen asioiden hoitamisesta etäämmälle ja näin mahdollistuu työpanoksen vapautuminen toisaalle.

Huolen vyöhykkeistö ja huolia vähentävien menetelmien paletti

Verkostomaisen työskentelyn tarvetta ja menetelmiä voidaan jäsentää huolen vyöhykkeistön avulla. Sen avulla työntekijä voi tunnustella asiakasta ja perhettä koskevaa huoltaan. Vyöhykkeistö on jaettu neljään osaan sen mukaan minkälainen on työntekijän kokema huoli: 1) ei huolta -tilanne, 2) pieni huoli, 3) harmaa vyöhyke ja 4) suuri huoli.

Ei huolta -vyöhyke kuvaa tilannetta, jossa työntekijä kokee, että asiakkaan ja perheen asiat ovat kunnossa. Pienen huolen alueella työntekijällä voi olla pientä huolta tai ihmettelyä tilanteesta, mutta hän kokee voivansa auttaa. Huolen harmaalla vyöhykkeellä työntekijä kokee, etteivät hänen omat auttamiskeinonsa riitä. Tilanteeseen tarvitaan lisää tukea ja/tai kontrollia. Kontrollilla tarkoitetaan tässä tilanteen hallinnan lisäämistä rajoittamalla jotain epätoivottavaa, esimerkiksi perheen vanhempien päihteiden käyttöä. Kontrollikin on tukeen pyrkimistä. Suuren huolen alueella on kyse kriisitilanteista, jotka pakottavat nopeaan toimintaan.

Työntekijän näkökulmasta kuormittavin ja epäselvin toimintamaasto on huolen harmaalla vyöhykkeellä. Siellä herää paljon kysymyksiä: miten toimia, mistä lisäapua, onko tilanteessa mukana muitakin toimijoita, pitäisikö tehdä lastensuojeluilmoitus, jne? Harmaalla vyöhykkeellä on hyvät mahdollisuudet ehkäistä tilanteiden kriisiytyminen. Harmaa vyöhyke edellyttää yhteistyön käynnistämistä, tilanteen selkiyttämistä ja tukitoimien suunnittelua. Jos omaan huoleen ei puututa, epäselvyys jatkuu ja vaikeudet kasautuvat. Suuren huolen tilanteissa ns. kriisivyöhykkeellä on helpompi toimia kuin harmaalla vyöhykkeellä, mikäli kuntien eri toimiyksiköillä on olemassa suuren huolen tilanteisiin selkeät hoitoketjut ja kriisityön välineet.

Keskeistä huolen vyöhykkeistön tausta-ajattelussa on, että työntekijä arvioi sen avulla omaa työskentelysuhdettaan asiakkaaseen. Kuinka toimiva suhde on ja millaiset ovat minun mahdollisuuteni tukea? Riittävätkö omat tukikeinot vai tarvitaanko muuta asiantuntemusta? Työntekijä ei siis arvioi ongelmien laatua tai määrää, vaan omia toimintamahdollisuuksiaan. Tarkoitus ei ole luokitella asiakkaita, vaan arvioida työntekijän työskentelysuhteita ja niissä selviämistä.

Huolen vyöhykeistö ja huolia vähentävien menetelmien paletti

1 Ei huolta	2 Pieni huoli		3 Huolen harmaa vyöhyke		4 Suuri huoli	
(1) Ei lainkaan huolta	(2) Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva	(3) Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia isävoimavarojen tarpeesta.	(4) Huoli kasvaa. Luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin lisäämisestä.	(5) Huoli tuntuva. Omat voimavarat ehtymässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	(6) Huolta paljon ja jatkuvasti. Lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa. Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti	(7) Huoli erittäin suuri. Lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti

Alue- ja teemaneuvonpidot

Tukeen liitetyt huolen puheeksiottamiset

Tulevaisuuden muistelu
-verkostopalaverit &
Ennakointimetodi työntekijöiden kesken

Läheisneuvonpidot

Verkostoterapiat

Avoimet dialogit

Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverit

Työntekijöiden huoltien kartoitus

Kainuussa ja Länsi-Uudellamaalla kartoitettiin lasten, nuorten ja heidän perheidensä kanssa työskentelevien työntekijöiden lapsista ja nuorista kokemaa huolen määrää ja siihen liittyvää yhteistyön tarvetta. Lasten ja nuorten palvelujen työntekijät arvioivat yhteensä lähes 30 000 lasta tai nuorta koskevaa työskentelytilannetta. Lukuun sisältyy lasten ja nuorten osalta päällekkäisyyttä, koska eri henkilöt tai tahot ovat arvioineet osin samoja lapsia ja nuoria.

Kaikista arvioiduista työskentelysuhteista ja kohtaamisista 64 prosenttia sijoittui ei huolta vyöhykkeelle, 26 prosenttia pienen huolen alueelle, 8 prosenttia huolen harmaalle vyöhykkeelle ja 1,5 prosenttia suuren huolen alueelle. Kartoituksen mukaan siis 8 prosenttia työntekijöiden kohtaamista tilanteista oli sellaisia, joissa erityisesti olisi kannattanut harkita asiakastyöhön kehitetyn ennakointidialogin eli Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin järjestämistä.

Työntekijöiden huolen määrä vaihteli kartoituksessa sen mukaan oliko kyseessä peruspalvelun (esim. äitiys- ja lastenneuvola, päivähoido, opetus, perusterveydenhuolto, nuorisotoimi, seurakunta) työntekijä vai ns. huolipalvelun (esim. perheneuvola, sosiaalityö, mielenterveystyö, A-klinikka, puhe- ja muut terapeutit, poliisi) työntekijä. Peruspalveluiden työntekijöiden kohtaamista tilanteista 70 prosenttia sijoittui ei huolta vyöhykkeelle. Huolipalveluiden työntekijöiden vastaava luku oli runsaat 30 prosenttia. Pienen huolen alueelle peruspalveluiden työntekijöillä sijoittui lähes 25 prosenttia ja huolipalveluiden työntekijöillä 40 prosenttia kohtaamistilanteista. Huolen harmaalle vyöhykkeelle peruspalveluiden työntekijät sijoittivat lähes 6 prosenttia ja huolipalveluiden työntekijät lähes 25 prosenttia tilanteista. Suuren huolen alueelle peruspalveluiden työntekijöillä sijoittui 1 prosentti ja huolipalveluiden työntekijöillä 4 prosenttia tilanteista. Peruspalvelujen ja huolipalvelujen työntekijöiden erot eri vyöhykkeillä selittyvät palvelujen luonteella ja asiakaskunnalla.

Ennakointidialogit huolen vyöhykkeistöllä

Huolen eri vyöhykkeillä tarvitaan siis erilaisia työmuotoja. Ennakointidialogit ovat verkostomaiseen työskentelyyn soveltuvia palaverimuotoja, joita vetävät Stakesin kouluttamat verkostokonsultit.

Verkostokonsultin työmenetelmiä ovat:

- Ennakointidialogit asiakastyössä
 - Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri
 - Työntekijöiden ennakointimetodi
- Ennakointidialogit suunnittelutyössä
 - Alueneuvonpito
 - Teemaneuvonpito
 - Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveri

Verkostokonsulttien vetämät ennakointidialogit on suunnattu ensisijaisesti pienen huolen alueella ja harmaalla vyöhykkeellä käytettäväksi. Menetelmiä voidaan käyttää myös suuren huolen alueella, mutta tällöin on käytettävä erityistä harkintaa.

Muita dialogisia menetelmiä

Edellä kuvattuun huolen vyöhykkeistöön on ennakointidialogien lisäksi sijoitettu myös muita dialogisia verkostotyön menetelmiä (ks. kuva Huolen vyöhykkeistö ja menetelmäpaletti, s. 9). Huolen puheeksiotto -menetelmän avulla työntekijä voi ottaa vaikeitakin asioita asiakkaan ja perheen kanssa puheeksi ja avata siten dialogia huoltien vähentämiseksi ja myös mm. verkostopalaverin tarpeen arvioimiseksi. Menetelmä kuuluu suoraan ennakointidialogien ”perheeseen”. Sen taustateoreettinen jäsentely ja kehittäminen on kulkenut käsi kädessä ennakointidialogien kehittämisen kanssa.

Suuren huolen alueelle kriisityöhön on olemassa omia toisaalla kehitettyjä työmuotoja. Kyse on selkeistä dialogisuutta hyödyntävistä toimintatavoista, jotka verkostokonsulttienkin on syytä tuntea. Näitä ovat erityisesti läheisneuvonpito ja avoimet dialogit. Dialogisia työmuotoja on kehitetty myös monialaisen ja moniammatillisen työskentelyn arviointiin ja kehittämiseen. Kaikki nämä työmuodot ja menetelmät kuvataan käsikirjan lopussa olevassa liitteessä 4: Muita dialogisia työmuotoja.

Ennakointialogien tarkoitus ja toteutus

Ennakointialogin tyypin valinnassa keskeistä on arvioida sitä, mikä menetelmä parhaiten soveltuu kyseessä olevaan tilanteeseen ja verkostopalaverille asetettuun tavoitteeseen. Mitä palaverissa yritetään saada aikaan ja millä menetelmällä se parhaiten onnistuu? Tärkeää on tunnistaa eri menetelmien mahdollisuudet ja rajoitukset.

Ennakointialogit voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään sen perusteella mitä niillä yritetään saada aikaan:

- 1) Ennakointialogit asiakastyössä
- 2) Ennakointialogit suunnittelutyössä

Asiakastyössä käytetyt ennakointialogit soveltuvat hyvin lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelyyn. Lisäksi niitä voi käyttää mm. aikuispsykiatriassa, kuntoutuksessa ja vanhustenhuollossa. Suunnittelun apuna ennakointialogeja voi käyttää mm. ehkäisevässä työssä, erilaisessa hallinnollisessa tai strategisessa suunnittelussa, yhteisöjen kehittämisessä ja kehittämishankkeiden suunnittelussa.

Ennakointialogit asiakastyössä

- Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri
 - Ennakointimetodi työntekijöiden kesken
-

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri

Palaveri, joka järjestetään asiakkaiden ja heidän ajankohtaisen tilanteensa hoitamiseen kytkeytyneiden ammattilaisten kesken. Tavoitteena on samanaikaisesti sekä hoidon toteuttaminen että jatkosuunnitelmista ja työnjaosta sopiminen.

Mihin sopii:

”Moniauttajatilanteisiin” eli asiakastilanteisiin, joissa asiakkaan, esim. lapsen tai nuoren tai hänen perheensä ympärillä toimii useita huolestuneita tahoja eikä ole riittävää selvyyttä keitä kokonaisuudessa on tai pitäisi olla mukana ja tekemässä mitä. Sopii erityisesti ”huolen harmaan vyöhykkeen” tilanteisiin. Menetelmä on asiakaslähtöinen. Asiakkaiden kuulluksi tuleminen on varmistettu ja asiakkaat määrittelevät itse hyvän lähitulevaisuuden ja tuen tarpeen.

Mikä se on:

Asiakkaan ja perheen, heidän läheistensä ja tilanteeseen liittyvien työntekijöiden yhteistyöpalaveri ja vuoropuhelu. Palaverissa kaikki osallistujat saavat mahdollisuuden rikastaa näkemyksiään kuulemalla asiakkaan ja perheen näkemyksiä hyvästä lähitulevaisuudesta, siihen johtavasta toiminnasta sekä ajankohtaisista huolista ja niiden vähentämisestä. Dialogi, jossa muodostetaan yhteinen toimintasuunnitelma.

Mitä sillä saa aikaan:

Runsaitea ”pään sisäisiä dialogeja” ja niiden mahdollistamaa näkökulmien monipuolistumista sekä tulevaisuuden toivoa ja toiveikkaan realistinen toimintasuunnitelma. Tämä tuotetaan turvallisella, selkeällä työskentelyllä, varmistamalla kaikkien näkökulman esiintulo, hyvä kuuntelemisen mahdollisuus kaikille sekä kirjaamalla konkreettinen jatkosuunnitelma.

Miten se toteutetaan käytännössä:

Asiakas, lapsi, nuori, perhe, tarvittavat läheiset ja työntekijät kokoontuvat yhteiseen palaveriin. Palaveri toteutetaan dialogina, jossa kukin pohtii vuorollaan ääneen palaveria vetävien verkostokonsulttien esittämiä kysymyksiä. Konsultit johtavat palaveria kysymyksillään ja pitävät huolen siitä että yhden puhuessa muilla on rauhallinen mahdollisuus kuunnella – puhuminen ja kuuntelu on erotettu toisistaan.

Asiakkaalle ja perheenjäsenille esitettävät kysymykset:

1. Vuosi on kulunut ja asiat ovat nyt aika hyvin. Miten ne Sinun kannaltasi ovat?
2. Mitä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi ja mistä/keneltä sait tukea/millaista?
3. Mistä olit huolissasi ”silloin vuosi sitten” ja mikä sai huolesi vähenemään?

Työntekijöille ja perheen läheisille esitettävät kysymykset:

1. Kuten kuulitte, asiat perheessä ovat nyt aika hyvin. Mitä teit myönteisen kehityksen tueksi ja keneltä sinä sait tukea/millaista?
2. Mistä olit huolissasi ”silloin vuosi sitten” ja mikä sai huolesi vähenemään?

Lopuksi kootaan keskustellen mm. kuka tekee mitä seuraavaksi kenen kanssa, kuka koordinoi. Päätetään mahdollisesta konsulttien vetämästä yhdestä seurantapalaverista.

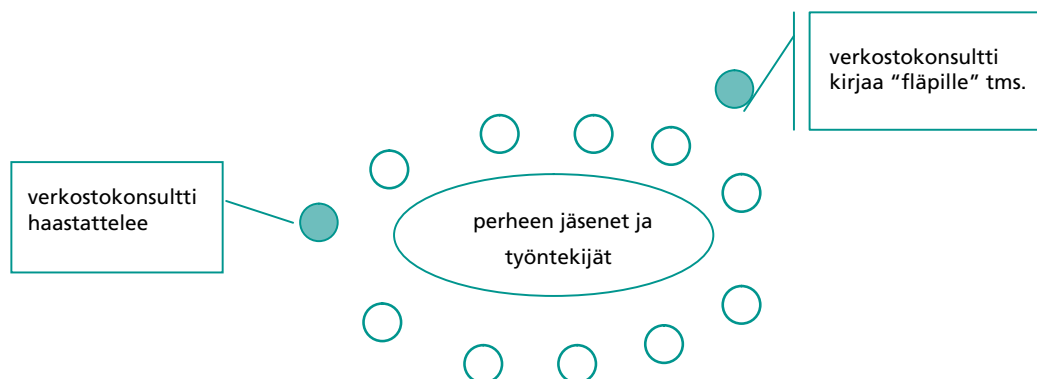
Kuka voi järjestää tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin ja miten:

Kuka tahansa, joka haluaa rikastaa näkemyksiään huolta aiheuttavasta tilanteesta ja löytää yhteisen suunnitelman perusainekset varaamalla ajankohdan (kolmisen tuntia), kutsumalla vuoropuheluun tarvittavat tahot sekä tilaamalla verkostokonsultit ”konsulttipankista” paikallisen verkostokoordinaattorin kautta.

Mihin se ei sovellu:

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri ei yleensä sovi tilanteisiin, joissa esim. asiakas-perheen vanhemmilla on hyvin ristiriitaiset lähtökohdat esim. lasten huoltoja ja tapaamista koskevissa riitatilanteissa. Tällöin on vaikea löytää yhteistä tulevaisuutta. Myöskään akuutissa psykoosissa olevalle ei sovi näin strukturoitu palaveri. Myös asiakkaan humalatila on este palaverin pitämiselle.

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri



Ennakointimetodi työntekijöiden kesken

Pääsääntö on, että asiakkaiden tulisi olla mukana kaikissa heitä koskevissa palavereissa. Palvelujärjestelmässämme syntyy kuitenkin – ainakin vielä – tilanteita, joissa ammattilaiset käsittelevät asiakkaan tai perheen tilannetta keskinäisessä palaverissaan. Tällöin tavoitteena on eri tahojen näkökulmien ja työskentelyn selkiintyminen muille ja työnjaosta sekä yhteistyöstä sopiminen. Perustehtävä siis eroaa edellä olleesta asiakaspalaverista, joten perusmenetelmänkin on oltava toinen – perustehtävää vastaava.

Mihin sopii:

Moniammatilliseen työntekijäneuvotteluun silloin, kun yhteisen asiakkuuden verkostoimat osapuolet ovat epävarmoja työskentelyn tavoitteista tai toimintatavoista, työskentely on jumiutunutta tai osapuolet ovat ”sukset ristissä”.

Mikä se on:

Työntekijöiden yhteistyöpalaveri ja vuoropuhelu, jossa osallistujat saavat pohtia ääneen toiminnan vaihtoehtoja ja kuulla toisten pohdintoja ilman, että tarvitsee kantaa huolta siitä, että keskustelu riistäytyy syyttelyksi.

Mitä sillä saa aikaan:

Monipuolisen kuvaa tilanteesta ja eri osapuolten näkökulmista sekä sopimuksia toiminnan seuraavista askelista.

Miten se toteutetaan käytännössä:

Yhteisen asiakkuuden verkostoimat työntekijät kokoontuvat yhteiseen palaveriin. Palaveri toteutetaan dialogina, jossa kukin työntekijä pohtii vuorollaan ääneen verkostokonsulttien esittämiä kysymyksiä. Konsultit johtavat palaveria kysymyksillään tilanteesta, jonka keskeinen sääntö on, että puhuminen ja kuunteleminen on erotettu toisistaan.

Osallistujille esitettävät kysymykset::

1. Mitä tapahtuisi jos et(te) tekisi tässä asiassa mitään?
2. Mitä kannattaisi tehdä ja mitä juuri sinä voisit tehdä?
3. Mitä tapahtuu, jos teet sen?

Lopuksi kootaan keskustellen syntynyt kuva eri tahojen työskentelystä ja toimenpiteistäkä sovitaan työnjaosta ja tarpeenmukaisesta yhteistyöstä.

Kuka voi järjestää työntekijöiden yhteistyöpalaverin ja miten:

Kuka tahansa, joka haluaa saada selkeyttä yhteisen asiakkuuden kysymyksiin varaamalla ajankohdan (kolmisen tuntia), kutsumalla vuoropuheluun tarvittavat tahot sekä tilaamalla verkostokonsultit ”konsulttipankista” paikallisen verkostokoordinaattorin kautta.

Jos ennakointimetodia käytetään työntekijöiden yhteistyöneuvottelussa, pitää asiakkaalta pyytää lupa. Asiakkaalle pitää kertoa jälkeenpäin mistä palaverissa keskusteltiin. Asiakkaalle toimitetaan palaverista tehty muistio.

Sovelluksia:

Ennakointimetodia työntekijöiden kesken on sovellettu lähinnä tulehtuneissa työyhteisössä. Kysymyksellä ”Mitä tapahtuu jos ei tehdä mitään?” saadaan kriisivisiot auki. Lisäksi palautetaan itse kullekin vastuu tilanteesta, sen sijaan että sitä delegoidaan muille.

Mihin se ei sovellu:

Työntekijöiden keskinäisen dialogin kysymyksiä ei tule käyttää asiakasperheen kanssa, koska asiakaspalaverin tulisi aina luoda toiveikkautta asiakkaan elämään (poikkeuksena voivat olla hankalat huoltajuuskiistat, jos keskustelussa ei muutoin päästä eteenpäin).

Ennakointidialogit suunnittelutyössä

- Alueneuvonpito
- Teemaneevnonpito
- Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveri

Alueneuvonpito

Mihin sopii:

Alueellisen yhteistyön tms. pohdintaan silloin, kun lapsista tai nuorista on pientä huolta, eikä oikein tiedetä tekeekö joku asiassa jotain. Voidaan järjestää esim. puolivuositain. Alueena voidaan käsittää koko kunta, asuinalue, koulu, vapaa-ajan tila tms. Alueneuvonpidon kysymyksiä voidaan soveltaa myös esim. työyhteisöjen tilanteen kartoitukseen.

Mikä se on:

Niiden tahojen neuvonpito, jotka edustavat tärkeitä ”ääniä” lasten tai nuorten asioissa alueella. Mm. lapset tai nuoret itse, vanhemmat, muut asukkaat, työntekijöitä kouluista, päivähoidosta, neuvoloista, nuorisotoimesta, sosiaalitoimesta, lasten ja nuorten kanssa toimivat henkilöt seurakunnista, kerhoista, urheiluseuroista, alueen luottamushenkilöitä, jne. Tärkeintä ei ole tahojen täydellinen edustus vaan hyvä moniäänisyys ja usean näkökulman esiin saanti.

Mitä sillä saa aikaan:

Monipuolista kuvaa lasten, nuorten ja perheiden tilanteesta alueella sekä aineksia yhteiseen toimintasuunnitelmaan – jos toiminnan tarvetta on.

Miten se toteutetaan käytännössä:

Tarvittavat tahot kutsutaan yhteiseen neuvonpitoon. Osallistujat kokoontuvat tarpeeksi suureen tilaan esimerkiksi koulun juhlasaliin – niin että kaikki kuulevat kaikkien pohdinnat. Verkostokonsultit vetävät tilaisuuden esittämällä eri osapuolille vuorollaan joukon kysymyksiä ja auttamalla yhteenvedojen tekemistä.

Toteutus esimerkiksi sisäringi/ulkoringi -rakenteella. Sisäringissä istuu kunkin tahon edustaja, jota konsultti haastattelee. Ulkoringissä olevilta saman tahon edustajilta kysytään täydennyksiä. Samoin niille tahoille, joilla ei sisäringissä ole edustusta annetaan vuorollaan mahdollisuus esittää ajatuksiaan. Sisäringi kannattaa yleensä pitää pienehkönä jottei tilaisuudesta tule pitkästyttävää ja ajatuspohdintoista itseään toistavia.

Alueneuvonpitojen järjestämisessä kannattaa tilanteen mukaan kuitenkin käyttää sisä- ja ulkorinkijärjestyksen lisäksi myös muita dialogia mahdollistavia ja tukevia rakenteita kuten erilaisista ryhmätyömenetelmistä tuttuja pari- ja pienryhmäkeskusteluja, joiden tuotokset jaetaan jossain muodossa koko osallistujajoukolle. Etukäteissuunnittelussa kannattaa kaikissa toteutusmuodoissa kuitenkin huomioida dialogisuuden, puheen/kuuntelun erottamisen, tulevaisuussuuntautuneisuuden, voimavarakeskeisyyden, asioiden selkeyttämisen yms. seikkojen toteutuminen.

Alueneuvonpidon osallistujille esitettävät kysymykset:

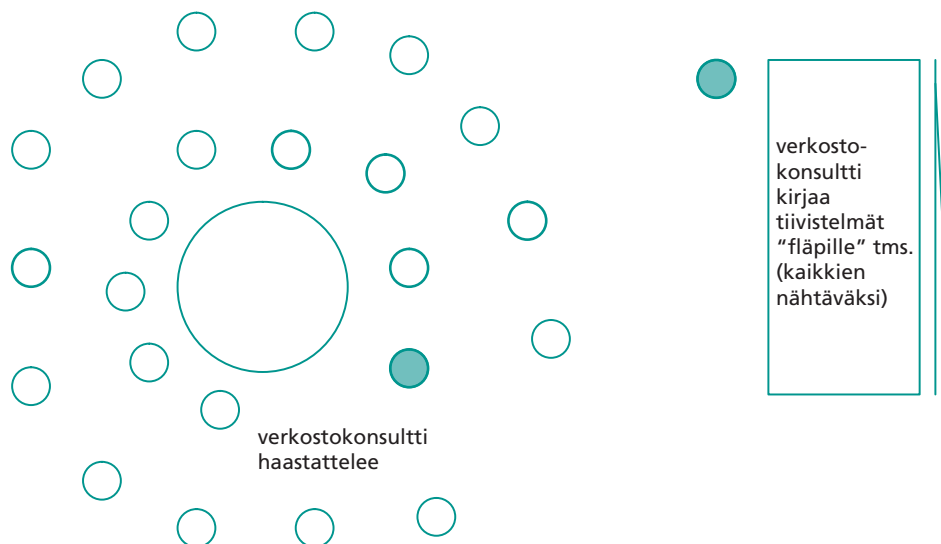
1. Oletteko havainneet alueellanne sellaista lapsiin/nuoriin liittyvää ilahduttavaa kehitystä, jota juuri nyt kannattaisi tukea? Mitä, millaista?
2. Oletteko havainneet alueellanne sellaista lapsiin/nuoriin liittyvää huolestuttavaa kehitystä, johon juuri nyt kannattaisi puuttua? Mitä, millaista?
3. Mitä kannattaisi tehdä ja mitä juuri sinä voisit tehdä/te voisitte tehdä?
4. Mitä tapahtuu jos teet(te) sen? Kuka siihen reagoi ja millä tavalla?

Lopuksi pohditaan yhdessä keskustellen onko löytynyt yhteisiä teemoja, joissa tarvitaan yhteistoimintaa. Neuvotellaan teema, jonka työstämistä jatketaan alueneuvonpidon jälkeen. Sovitaan miten teeman työstämisessä edetään, miten yhteistoimintaa ao. teemassa koordinoidaan eli kuka tekee mitä seuraavaksi ja kenen kanssa?

Kuka voi järjestää alueneuvonpidon ja miten:

Kuka tahansa, jota kiinnostaa kartoittaa alueen lasten tai nuorten tilannetta ja tuen tarvetta, varaamalla ajankohdan (kolmisen tuntia, esim. illansuussa), kutsumalla vuoropuheluun tarvittavat tahot paikalle sekä tilaamalla verkostokonsultit ”konsulttipankista” paikallisen verkostokoordinaattorin kautta.

Alueneuvonpito sisärinki/ulkorinki -toteutuksella.



Teemaneuvonpito

Mihin sopii:

Huolta herättävän asian kartoittamiseen ja yhteisen toiminnan suunnitteluun jollain alueella, organisaatiossa tms., kun huolen teema (esim. näpistely, kiusaaminen, päihteiden käyttö) on tiedossa. Ellei selvää huoliteemaa ole, kannattaa ensin järjestää alueneuvonpito, jolla jo sinällään on asioita selkiennyttävä vaikutus.

Mikä se on:

Niiden tahojen neuvonpito, jotka edustavat tärkeitä ”ääniä” lasten/nuorten/perheiden asioissa kyseisen huolenaiheen tiimoilta. Mm. lapset ja nuoret itse, vanhemmat, muut asukkaat, teemaan liittyvät eri tahojen ja järjestöjen työntekijät kouluista, päivähoidosta, neuvoloista, nuorisotoimesta, sosiaalitoimesta, seurakunnista, kerhoista, urheiluseuroista, jne. sekä alueen luottamushenkilöitä. Tärkeintä ei ole tahojen täydellinen edustus vaan hyvä moniäänisyys ja usean näkökulman esiin saanti.

Mitä sillä saa aikaan:

Monipuolista kuvaa huolta aiheuttavan pulman ratkaisemisesta sekä siihen liittyviä aineksia yhteiseen toimintasuunnitelmaan.

Miten se toteutetaan käytännössä:

Tarvittavat tahot kutsutaan yhteiseen neuvonpitoon. Osallistujat kokoontuvat tarpeeksi suureen tilaan esimerkiksi koulun juhlasaliin – niin että kaikki kuulevat kaikkien pohdinat. Verkostokonsultit vetävät tilaisuuden esittämällä eri osapuolille vuorollaan joukon kysymyksiä ja auttamalla yhteenvetojen tekemistä.

Toteutus kuten alueneuvonpidossa: Voidaan toteuttaa rakenteella sisärinki/ulkorinki, jolloin sisäringissä istuu kunkin tahon edustaja, jota konsultti haastattelee. Ulkoringissä olevilta saman tahon edustajilta kysytään täydennyksiä. Samoin niille tahoille, joilla ei sisäringissä ole edustusta annetaan vuorollaan mahdollisuus esittää ajatuksiaan. Sisärinki kannattaa yleensä pitää pienehkönä jottei tilaisuudesta tule pitkästyttävää ja ajatuspohdinnoista itseään toistavia.

Teemaneuvonpidon järjestämisessä, samoin kuin alueneuvonpidon kohdalla, kannattaa kuitenkin käyttää sisä- ja ulkorinkijärjestyksen lisäksi myös muita dialogia mahdollistavia ja tukevia rakenteita kuten erilaisista ryhmätyömenetelmistä tuttuja pari- ja pienryhmäkeskusteluja, joiden tuotokset jaetaan jossain muodossa koko osallistujajoukolle. Etukäteissuunnittelussa kannattaa kaikissa toteutusmuodoissa kuitenkin huomioida dialogisuuden, puheen/kuuntelun erottamisen, tulevaisuussuuntautuneisuuden, voimavarakeskeisyyden, asioiden selkeyttämisen yms. seikkojen toteutuminen.

Teemaneuvonpidon osallistujille esitettävät kysymykset:

(samat kuin Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa)

1. Vuosi on kulunut ja asiat tässä huolta aiheuttaneessa kysymyksessä ovat kehittyneet mukavaan suuntaan. Kuinka asiat nyt ovat sinun kannaltasi/teidän kannaltanne?
2. Mitä teit(te) myönteisen kehityksen tukemiseksi ja mistä sait(te) tukea?
3. Mistä olit(te) huolissasi/huolissanne tämän asian suhteen ”siltoin vuosi sitten” ja mikä sai huolesi/huolenne vähenemään?

Huom. Jossain teemaneuvonpidoissa on mahdollista hyödyntää alueneuvonpidon kysymyksiä varioimalla niitä. Tällöin asioita suunnitellaan ”reaaliajasta” käsin ja joitakin tulevaisuuden muistelussa parhaimmillaan saavutettavia näkökulmia ei ehkä saada esille. Alueneuvonpitokysymysten varioiminen tulee kysymykseen lähinnä silloin, kun on tiedossa, että osallistujia on paljon ja aikaa on käytettävissä vähän (tulevaisuuden muisteluun tarvitaan enemmän aikaa kuin reaaliaikaiseen keskusteluun).

Lopuksi, kun kaikkia tahoja on kuultu, tehdään yhdessä keskustellen suunnitelma, jossa sovitaan kuka tekee mitä tässä asiassa seuraavaksi ja kenen kanssa.

Kuka voi järjestää te maneuvonpidon ja miten:

Kuka tahansa, joka haluaa vähentää tiettyä lapsiin/nuoriin liittyvää huoltaan, varaamalla ajankohdan (kolmisen tuntia), kutsumalla vuoropuheluun tarvittavat tahot paikalle sekä tilaamalla verkostokonsultit ”konsulttipankista” paikallisen verkostokoordinaattorin kautta.

Tulevaisuuden muistelu - suunnittelupalaveri

Mihin sopii:

Työyhteisöjen, työryhmien, projektien, hankkeiden, toimintaohjelmien, yms. hallinnollisiin, strategiisiin yms. suunnittelutilanteisiin, joissa käynnistetään suunnitteluprosessi tai laaditaan suunnitelma.

Mikä se on:

Tarvittavien osapuolien suunnittelupalaveri ja vuoropuhelu. Palaverissa osallistujat saavat mahdollisuuden kuulla eri tahojen näkemyksiä toivottavasta ohjelmasta ja toiminnasta, tarvittavista teoista, asiaan liittyvien huoltien vähentämisestä sekä tulla itse kuulluksi lähitulevaisuuden toimintojen suunnittelussa.

Mitä sillä saa aikaan:

Moniäänistä pohdintaa ja ”pään sisäisiä dialogeja” sekä niiden mahdollistamaa näkökulmien monipuolistumista, tulevaisuudentoivoa ja toiveikkaan-realistisia suunnitelmia.

Miten se toteutetaan käytännössä:

Tarvittavat osapuolet kokoontuvat yhteiseen suunnittelupalaveriin. Palaveri toteutetaan dialogina, jossa kukin osallistuja pohtii vuorollaan ääneen verkostokonsulttien esittämiä kysymyksiä. Vuoropuhelussa hahmotetaan sekä ohjelman tai suunnitelman sisältöä että siihen johtanutta prosessia.

Toteutus esimerkiksi kuten alue- ja te maneuvonpidossa: Sisäringissä istuu kunkin tahon edustaja, jota konsultti haastattelee. Ulkoringissä olevilta saman tahon edustajilta kysytään täydennyksiä. Samoin niille tahoille, joilla ei sisäringissä ole edustusta annetaan vuorollaan mahdollisuus esittää ajatuksiaan. Sisärinki kannattaa yleensä pitää pienehkönä jottei tilaisuudesta tule pitkästyttävää ja ajatuspohdintoista itseään toistavia.

Suunnittelupalaverissa voidaan käyttää myös teemoittajia (katso sivu 41). Teemoittajat nimetään palaverin aluksi. Yleensä suunnittelupalaverin tilannehenkilön (esimies/vastaava/yms.) on hyvä toimia yhtenä teemoittajana. Teemoittaja seuraa keskustelua ja kirjaa usein toistuvia teemoja ylös. Palaverin lopuksi teemoittaja kertoo havainnoistaan ja teemoista. Keskeiset teemat ohjaavat varsinaisen suunnitelman tekoa.

Jos suunnittelupalaverin osallistujamäärä on suuri, kannattaa järjestämisessä, samoin kuin alue- ja te maneuvonpidon kohdalla, käyttää sisä- ja ulkorinkijärjestyksen lisäksi tai sijaan myös muita dialogia mahdollistavia ja tukevia rakenteita kuten erilaisista ryhmätyömenetelmistä tuttuja pari- ja pienryhmäkeskusteluja, joiden tuotokset jaetaan jossain muodossa koko osallistujajoukolle.

Etukäteissuunnittelussa kannattaa kaikissa toteutusmuodoissa kuitenkin huomioida dialogisuuden, puheen/kuuntelun erottamisen, tulevaisuussuuntautuneisuuden, voimavarakeskeytyksen, asioiden selkeyttämisen yms. seikkojen toteutuminen.

Osallistujille esitettävät kysymykset:

1. Vuosi on kulunut ja toimintasuunnitelma/ohjelma/strategia on valmis. Mikä Siinä erityisesti ilahduttaa? Mitkä ovat suunnitelman painopisteet? Mistä suunnitelmaa erityisesti kiitetään? Ketkä kiittävät?

2. Mikä sinua suunnitelman valmisteluprosessissa erityisesti ilahdutti? Mitä itse teit suunnitelman hyväksi? Onko jokin teko josta olet erityisen ylpeä (vaikka salaisesti)? Saitko jostakin tukea, mistä/millaista?
3. Mistä olit huolissasi ”siloin vuosi sitten” tämän suunnitelman valmistumisen suhteen ja mikä sai huolesi vähenemään?

Lopuksi kootaan keskustellen alustavan suunnitelman pääpiirteet ja sovitaan seuraavista askelista ja niiden koordinaatiosta.

Kuka voi järjestää suunnittelupalaverin ja miten:

Kuka tahansa, joka haluaa rikastaa näkemyksiään yhteistoimintaa kaipaavasta tilanteesta ja löytää yhteisen suunnitelman perusainekset, varaamalla ajankohdan (kolmisen tuntia), kutsumalla vuoropuheluun tarvittavat tahot sekä tilaamalla verkostokonsultit ”konsulttipankista” paikallisen verkostokoordinaattorin kautta.

Miksi ennakointialogeja kannattaa järjestää?

Stakesin verkostotutkimus- ja kehittämismenetelmät -ryhmä (Verk) on tutkinut ennakointialogien välittömiä palaverihyötyjä sekä erityisesti asiakaspalavereiden pitkän aikavälin hyötyjä.

Ennakointialogien välitön osallistujapalaute

Ennakointialogien välittömien palaverihyötyjen tutkimuksessa ennakointialogeihin osallistuneilta henkilöiltä, asiakkailta, läheisiltä ja työntekijöiltä kysyttiin palaverin jälkeen välitöntä palaveripalautetta kyselylomakkeella. Palautetta kerättiin vuosina 2003–2005 yhteensä 42 paikkakunnalla. Eri palaverimuotoja koskevaa palautetta antoi yhteensä 3500 henkilöä. Palaute sisälsi sekä numeroarviointeja että avovastauksia. Osallistajat ovat palautteessa arvioineet arviointiasteikolla 1–10 muun muassa palaverikokemuksia, palaverihyötyä, kuulluksi tulemista, toisten kuulemista, toiveikkuutta ja suunnitelmien syntymistä. Palautteen avokysymyksissä kysyttiin muun muassa palaverien kehittämisehdotuksia. Kyselyn tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, kuinka hyvin ennakointialogit vastaavat niille asetettuihin tavoitteisiin.

Eri palaverimuotoja koskevan osallistujapalautteen (n = 3 500), mukaan ennakointialogeja pidettiin hyödyllisinä ja asiakaslähtöisinä. Palautteessa korostui erityisesti osallistujien kokemus kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta kuulla muiden osallistujien näkemyksiä. Vastaajien mukaan ennakointialogit avasivat tilanteeseen uusia toimintavaihtoehtoja, joiden pohjalta kyettiin sopimaan tarkoituksenmukaisesta yhteistyöstä ja lähitulevaisuuden toimista. Vastaajat kokivat, että omat ajatukset selkiytyivät ja he saivat uutta ymmärrystä kokonaistilanteesta ja toisten toimijoiden näkemyksistä.

Palautteen avovastauksissa palavereja pidettiin tasavertaisina, järjestelmällisinä ja asiakaslähtöisinä. Verkostokonsulttien roolia palaverin puolueettomina vetäjinä ja keskustelun ohjaajina pidettiin keskeisenä palaverien onnistumiselle. Palaverin alussa toivottiin enemmän orientointia tulevaisuuden muistelu -menetelmään, samoin lisää aikaa tulevaisuuteen siirtymiselle. Tulevaisuudesta käsin asioiden ajattelemisen koettiin usein aluksi vaikeaksi ja yllättäväksi. Toisaalta juuri tulevaisuuden muistelu toi osallistujien mukaan etäisyyttä ja aikaperspektiiviä käsillä olevan tilanteen ratkomiseen. Palaverin uudenlaisen lähestymistavan koettiin tuovan esiin vaihtoehtoja ja voimavaroja sekä lisäävän toimintamahdollisuuksia.

Vuosina 2004–2005 asiakkaiden kanssa järjestetyistä Tulevaisuuden muistelu -verkostopalavereista kerättiin välitöntä palautetta 12 paikkakunnalta, yhteensä 845 vastaajalta. Vastaajat koostuivat palavereihin osallistuneista perheistä; aikuisista, lapsista ja nuorista, perheen läheisistä sekä heidän tilanteisiin liittyvistä työntekijöistä. Vastausten mukaan palavereihin osallistuminen koettiin pääsääntöisesti hyödylliseksi (keskiarvo 8,1). Osallistujaryhmien välillä ei ollut juurikaan eroja, ainoastaan lasten ja nuorten ryhmä koki hyödyn muita vähäisemmäksi (keskiarvo 6,5). Erityisesti vastauksissa korostui kuulluksi tuleminen (keskiarvo 9,0). Vastaajista kolme neljästä, 74 prosenttia koki palaverin tilanteessaan hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi. Kohtuullisen tai pienen hyödyn palaverista sai 20 prosenttia vastaajista. Vähäistä hyötyä koki 4 prosenttia ja 3 prosenttia ei antanut vastausta. Palaverit näyttivät tuottavan selkeitä lyhyen aikavälin hyötyjä.

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverien osallistajat kokivat asiakkaiden ja perheiden omien tavoitteiden ympärille rakentuvan suunnitelman lisäävän suunnitelmaan sitoutumista ja omaan toimintaan motivoitumista. Sekä asiakkaat että työntekijät kokivat palaverien vahvistaneen toiveikkautta tilanteeseen ja tulevaan. Palaverin lopussa kirjausten pohjalta rakentui konkreettinen toimintasuunnitelma. Palautteessa korostui asiakkaiden ja työntekijöiden huoli siitä, miten varmistetaan palaverissa tehtyjen suunnitelmien toteutuminen.

Palautteen avulla menetelmää on kehitetty käyttäjien tarpeita mahdollisimman hyvin palvelevaksi. Palautteen perusteella palaverirakennetta on esimerkiksi muutettu siten, että palaverin lopussa päätetään, onko tarpeen järjestää myös seurantapalaveri sekä on luotu seurantapalaverimalli ja -rakenne.

Ennakointidialogien seuranta- ja vaikuttavuustutkimus

Ennakointidialogeista saatu välitön palaute on ollut hyvää. Stakesin Verk -ryhmä on tutkinut, tuottavatko asiakkaiden kanssa järjestettävät Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverit myös pitkän aikavälin hyötyjä. Verk-ryhmä toteutti Ennakointidialogien seuranta- ja vaikuttavuustutkimuksen vuosina 2004–2005. Tutkimuksesta on ilmestynyt Stakesin erikoistutkija Riitta-Liisa Kokon teos Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Stakes 2006. Lisää tutkimuksen tuloksista voi lukea teoksesta.

Tutkimuksessa haastateltiin 18 Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveriin osallistunutta perhettä, yhteensä 30 henkilöä kahdeksassa kunnassa. Näihin 18 palaveriin oli osallistunut yhteensä 185 henkilöä. Asiakkailta kysyttiin Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverien kokemuksia ja palaverissa tehtyjen suunnitelmien toteutumista.

Tutkimuksen asiakashaastattelut tehtiin keskimäärin 4–12 kuukauden kuluttua palaverista. Vaikka verkoston kokoontumisesta oli haastatteluhetkellä kulunut jo suhteellisen pitkä aika ja useimmat haastateltavat olivat osallistuneet myös joihinkin muihin palavereihin, palautui Tulevaisuuden muistelu ja silloinen elämäntilanne hyvin haastateltujen mieleen. Palaverikokemusten prosessointi ja asiayhteyksien oivaltaminen jatkui myös useimmissa haastattelutilanteissa.

Palaverien kokoontumisen aiheita olivat muun muassa

- Perheen, lasten tai nuorten hyvinvoinnin turvaaminen
- Perhe-elämän ja perheenjäsenten jaksamisen turvaaminen
- Perheen elämäntilanteen selvittely ja tulevaisuuden suunnittelu
- Kasvatus- ja yhteistyökysymysten ratkaiseminen vanhempien ja/tai vanhempien ja työntekijöiden välillä
- Nuorten koulunkäynnin ja itsenäistymisen tukeminen
- Erityistä tukea tarvitsevien nuorten opiskelun ja tulevaisuuden suunnittelu
- Vammaisten lasten hoito-, päiväkotitai koulujärjestelyt
- Työpaikan/opiskelupaikan järjestäminen vuosien tauon jälkeen
- Kuntoutuksen, hoidon tai omaishoidon toteutuminen

Useimmat haastateltavat kokivat, että palaverista oli ollut heille hyötyä. Asiakkaat kertoivat pienistä sekä myös suurista elämänmuutoksista, joihin palaverilla oli ollut heidän mielestään vaikutusta. Palaveri oli toiminut tilanteessa ikään kuin liikkeelle sysäävänä voimana.

Seuranta- ja vaikuttavuustutkimuksessa tarkasteltiin asiakkaiden palaverikokemuksia ja suunnitelmien toteutumista. Perheistä yli puolet (10/18) katsoi, että palaverikokemus oli ollut myönteinen ja palaverisuunnitelma oli toteutunut hyvin. Palaverikokemusta piti myönteisenä, mutta palaverisuunnitelman toteutumista heikkona kaksi perhettä (2/18). Palaverikokemus oli ollut myönteinen, mutta suunnitelma oli jäänyt toteutumatta yhden perheen kohdalla (1/18). Palaverikokemus oli ollut hankala, mutta palaverisuunnitelma oli toteutunut hyvin viiden perheen (5/18) mielestä. Joitakin kuukausia palaverin jälkeen palaverisuunnitelmat olivat toteutuneet joko osittain tai suurimmaksi osaksi yhtä perhettä lukuun ottamatta.

Asiakkaiden kokemuksia palaverikohtaamisista tarkasteltiin palaverin eri vaiheissa: palaverin aloitus, tulevaisuuden ennakointi, tekojen ja tuen löytyminen, huolenaiheiden käsittely ja suunnitelmasta ja seurantapalaverista sopiminen. Palaverin alussa perheenjäsenet olivat pitäneet vaikeassa elämäntilanteessa hankalana eläytyä tulevaisuuteen. Palaverimenetelmä, vuoropuhelun toteutuminen ja vetäjien selkeä rooli oli auttanut kuitenkin kaikkia haastateltuja löytämään omia lähitulevaisuuden tavoitteita ja tulevaisuuden näköaloja. Osalle asiakkaista palaveri oli muodostanut oman elämän näköalapaikan, jopa käännekohdan omaan tai perheen elämäntilanteeseen. Palaveri oli toiminut ideariihenä, joka tuotti yllättäviä oivalluksia ja uusia tapoja toimia omassa arkipäivässä. Vuoropuhelu oli auttanut purkamaan hankalia yhteistyösuhteita ja keskinäisiä ristiriitoja. Palaverilla oli ollut myönteistä vaikutusta palaverin osallistujien keskinäisiin suhteisiin sekä perheenjäsenien kesken että asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Palaverissa sekä verkoston kokema huoli tilanteesta että verkoston tuki tulivat näkyviksi.

Tutkimuksessa tulevaisuuden muistelua tarkasteltiin vuoropuhelumenetelmänä ja dialogisena verkostokohtamisena. Erityisesti vuoropuhelu oli avannut uusia näkökulmia ja tuonut selkeyttä ja kokonaiskuvaa tilanteesta. Myös useita lapsia ja nuoria oli osallistunut palaveriin ja omaan tai perheen elämäntilanteen ratkomiseen. Yllättävää palaverissa oli ollut se, että asioita, joista aikaisemmin ei ollut puhuttu avoimesti, puhuttiin verkoston läsnä olleessa. Asioiden sanominen ääneen oli lisännyt avoimuutta ja keskinäistä luottamusta ja tehnyt mahdolliseksi käsitellä tunteita ja purkaa verkoston välisiä jännitteitä ja ristiriitoja. Kokonaisuutena haastateltavat olivat kokeneet tämän vahvistaneen heidän voimavarojaan ja tukeneen heidän selviytymistään arkipäivässä.

Tulevaisuuden muistelu -verkosto palavereista koettu hyöty

Asiakashaastattelujen perusteella Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverit näyttivät tuottaneen useita koettuja hyötyjä perheiden elämäntilanteisiin. Keskeiset hyödyt koskivat

- konkreettista apua ja toimintasuunnitelma palaverin aiheena olleisiin pulmatilanteisiin
- oivalluksia uusista arkielämän toimintatavoista ja mahdollisuuksista
- kokemuksia lähisuhteiden ja verkostojen vahvistumisesta
- selkeyttä elämän näköaloihin ja tulevaisuuden ratkaisuihin.

Haastateltavien elämäntilanteiden käsittely ennakointidialogissa näytti liittyvän vahvasti kysymyksiin omien voimavarojen löytymisestä ja vahvistumisesta, luottamuksesta lähi- ja verkostosuhteissa, verkoston tuen löytymisestä ja tulevaisuuden kysymyksistä. Palaverihyödyt on käsitteinä liitettävissä laajempiin yläkäsitteisiin kuten valtaistuminen, voimaantuminen, sosiaalinen pääoma, yhteisöllisyys ja toiveisuus.

Asiakkaan kokemuksia Tulevaisuuden muistelu verkostopalaverista: "Yhteistyö on verkostopalaverin jälkeen parantunut"

Verkostopalavereja koskevassa seuranta- ja vaikuttavuustutkimuksessa haastateltiin Tulevaisuuden muistelu -palaverihin osallistuneita asiakasperheitä. Alla yhden perheen isän puhelinhaastattelu. Haastattelussa perheen isä kertoo kahdeksan kuukautta palaverin jälkeen kokemuksiaan perheen tilanteesta, Tulevaisuuden muistelu -palaverista ja yhteistyöstä työntekijöiden kanssa palaverin jälkeen. Haastattelun nimet ja muut tunnistetiedot on muutettu ja alkuperäisen haastattelun tekstiä on lyhennetty.

Koulu halusi siirtää 8-vuotiaan Terhin perusopetuksesta erityisopetukseen, koska Terhi ei opettajan mukaan pysynyt muiden oppilaiden tahdissa. Erityisopetukseen siirtäminen olisi tarkoittanut Terhin kohdalla koulun vaihtamista. Vanhemmat halusivat pitää Terhin tutussa lähikoulussa. Koulu teki vanhempien toiveista huolimatta päätöksen, jonka mukaan Terhi siirtyisi erityisopetukseen ja toiseen kouluun. Vanhemmat saivat kuulla tästä jälkikäteen. He veivät asian koulutoimenjohtajalle, joka ehdotti yhteistä Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveria.

Opettaja ehdotti vanhemmille, että verkostopalaverissa kokeiltaisiin koulutoimenjohtajan ehdottamaa uudenlaista työskentelytapaa ns. tulevaisuuden muistelua. Vanhemmat kiinnostuivat opettajan kuvaamasta menetelmästä, joten opettaja tilasi paikalliselta verkostokoordinaattorilta kaksi verkostokonsulttia vetämään Tulevaisuuden muistelu -palaverin. Palaveriin osallistuivat perheen vanhemmat Liisa ja Matti, perheen 8-vuotias tytär Terhi, Terhin luokanopettaja, erityisopettaja, koulun rehtori, puheterapeutti ja terveydenhoitaja.

Verkostopalaverissa kuultiin vanhempien ja Terhin näkemykset Terhin hyvästä tulevaisuudesta ja tukitarpeista sekä vanhempien, Terhin ja työntekijöiden ajatuksia sen hetkisistä huolista, tukimahdollisuuksista ja tukitoimista. Palaverin lopuksi tehtiin suunnitelma, jonka mukaan Terhi jatkaisi tutussa lähikoulussa tietyin tukitoimin.

Perheen isän puhelinhaastattelu:

Haastattelija: Mitä kuuluu, millainen on perheen ja Terhin tilanne nyt?

Isä: Terhi on saanut jatkaa samassa lähikoulussa. Ennen verkostopalaveria koulun päätös ja ilmoitus meille oli, että Terhi siirretään erityisopetusta varten toiseen kouluun, koska ei pärjää nykyisessä lähikoulussa. Opettajat ja muut ammattilaiset olivat myös sitä mieltä, että me emme vanhempina ymmärrä tyttäremme parasta.

Haastattelija: Oliko Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverista hyötyä tähän nykyiseen tilanteeseen?

Isä: Verkostopalaveri avasi opettajien silmät, kun kaikkia kuultiin siellä ja vanhempien mielipide otettiin huomioon. Sen jälkeen yhteistyö on sujunut hyvin. Yhteistyö on palaverin jälkeen parantunut. Tytön tilanne on nyt hyvä, pieniä kimmelluksia lukuun ottamatta. Esimerkiksi opettajat eivät aina muista lähettää Terhiä koulun jälkeen kotiin. Terhi jää välitunnille ja palaa luokkaan, vaikka koulu on jo päättynyt. Vaimo odottaa tyttöä turhaan koulun portilla, kun opettajat eivät muista lähettää tyttöä kotiin. Koulussa on ollut asiasta useasti puhetta ja nyt odotetaan, että tilanne siltä osin paranee.

Haastattelija: Miten Terhin koulunkäynti nyt sujuu?

Isä: Koulunkäynti sujuu hyvin. Terhi viihtyy koulussa, jopa erittäin hyvin! Keväällä kouluun lähtö oli vaikeaa, nyt hän lähtee mielellään, oikein odottaa koulun alkua, aamulla on malttamaton lähtemään. Jopa kipeänä haluaa kouluun. Ennen itkeä tihrusti, ettei halua lähteä, mahaan koski.

Nyt tilanne on aivan toinen! Olemme kiittäneet opettajaa ja antaneet tunnustusta, että hän suhtautuu nyt hyvin Terhiin. Vain kerran on opettajalta tullut lause, etteivät tällaiset oppilaat pärjää jossakin tilanteessa. Kysyin, että ai millaiset oppilaat, mutta opettaja ei jatkanut enää. Muuten suhtautuminen ja asennoituminen on ollut oikein hyvää.

Haastattelija: Oliko verkostopalaverilla merkitystä tähän nykyiseen tilanteeseen?

Isä: Tilanne muuttui nimenomaan siinä palaverissa. Me olemme erittäin tyytyväisiä. Palaverin jälkeen rehtorin, opettajien ja muiden työntekijöiden käytös muuttui. Sen jälkeen on otettu huomioon meidän ja tyttären mielipide. Nyt meitä kuullaan. Yhteistyö sujuu ja tieto kulkee. Terhi otetaan hyvin huomioon.

Haastattelija: Onko palaverissa tehdyllä suunnitelmalla ollut vaikutusta tilanteeseen, onko siihen palattu tai onko se ollut käytössä?

Isä: Suunnitelmasta on ollut hyötyä. Muistioon on palattu myöhemminkin neuvotteluissa. Joku työntekijöistä mainitsi jossakin palaverissa, että muistioon kirjattiin silloin jokin tietty asia.

Haastattelija: Onko yhteistyö työntekijöiden kanssa tiivistynyt tai muuttunut jollakin tavalla?

Isä: Opettaja vaihtuminen on ollut hyvin myönteinen asia. Yhteistyö koulun kanssa on parantunut. Puheterapeutti ja toimintaterapeutti ovat käyneet Kelan kustantamalla ohjauksikäynnillä kotona.

Haastattelija: Onko Terhin vointi nyt hyvä tai parempi?

Isä: Terhin vointi on nyt paljon parempi. Hänet on integroitu isompaan ryhmään koulussa. Se on ollut myönteistä. Oppimistulokset ovat olleet hyviä, Terhi on saanut hyvät sanalliset arvioinnit. Opettaja kertoi, että oli aloittanut Terhin kohdalla nolasta, nyt Terhi osaa lukea tavuttamalla lyhyitä lauseita.

Haastattelija: Onko arkipäivä kotona muuttunut jollakin tavalla?

Isä: Siis kotielämä? Kyllä kotona on myös nykyisin helpompaa. Tytöllä ei ole enää stressiä kouluun menosta. Nyt on halu käydä koulua, odottaa kouluun pääsyä ja tekee läksyjä mielellään.

Haastattelija: Onko pidetty muita palavereja ja millaisia ne ovat olleet?

Isä: Palavereja pidetään puolivuositain, Hojks-suunnitelman tarkistaminen ja ajan tasalla pitäminen. Englannin kieli jätettiin pois. Se oli yhteinen päätös. Opettaja ehdotti ja puheterapeutti, samoin me vanhemmat ja Terhikin oli samaa mieltä. Terhi sanoi, että se on vaikeaa. Otetaan sitten myöhemmin uudestaan esille. Asioista on pystytty sopimaan neuvottelemalla. Tulevaisuudenmuistelu -verkostopalaveri on vaikuttanut näihin sen jälkeen pidettyihin muihinkin palaveriin. Nyt on aina kysytty vanhempien mielipidettä ja lasten mielipidettä. Aikaisemmin vain ilmoitettiin, että näin tehdään.

Haastattelija: Olisiko tarvetta uuteen Tulevaisuudenmuistelu-palaveriin?

Isä: (kysyy vaimoltaan ennen kuin vastaa) Ei nyt tässä vaiheessa, kun asiat on näin hyvin. Silloin se oli tosi tarpeen, sillä ilman sitä palaveria Terhi ei olisi nyt tässä koulussa. Jos tulee ongelmia, niin silloin taas voisi pitää. Me on sanottu, että suositellaan muillekin, joilla on vaikeuksia, niin paljon aikaisemmin pitäis jo pitää tällänen palaveri.

Haastattelija: Olisiko tarpeen pitää seurantalpalaveria tietyn ajan kuluttua Tulevaisuuden muistelu-palaverista?

Isä: (kysyy vaimoltaan ennen kuin vastaa) Voisi sellaisen pitää tässä lähellä koululla, ellei se ole pitkäkestoinen. Sinä aikana Terhin voisi saada kerhoon.

Verkostokoordinaattorin kokemuksia Tulevaisuuden muistelu -verkostopalavereista

Kirjoittaja – erikoissairaanhoidaja, perheterapeutti Jussi Pietikäinen Kajaanista – on toiminut oman työnsä ohessa verkostokonsulttina ja kunnan verkostokoordinaattorina sekä uusien verkostokonsulttiopiskelijoiden lähiohjaajana. Verkostokoordinaattorilta kunnan työntekijät voivat tilata verkostokonsultteja vetämään erilaisia ennakointidialoigeja ja kunnista riippuen myös muita verkostomaisia työmenetelmiä kuten läheisneuvonpitoa ja rohkeuskoulutusta.

Vaikuttaa siltä, että Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa mahdollistuva perheen lähipiirin ja perheen tilanteeseen liittyvien työntekijöiden ajatusten kuulemisella on perheelle näkökulmia laajentava merkitys. Palaverissa osallistujien vaihtoehtojen ajatus- ja toimintamallien esiintulo lisää usein toiveikkautta perheen tulevaisuuden suhteen. Perheen, työntekijöiden ja läheisten yhteinen pohdinta luo uskoa, että hankalaankin tilanteeseen voi vaikuttaa (sen sijaan että asiakas olisi vain tahdoton olento elämänvirran vietävänä). Palaverissa esitetty tukikysymys; mitä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi/tueksi ja keneltä sinä sait tukea/millaista?, tuo esiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden käytettävissä olevia voimavaroja. Huolista puhuminen on paljon helpompaa sen jälkeen, kun ensin on rakennettu myönteistä, vaihtoehtoista tulevaisuuskuva. Tulevaisuuden muistelu -menetelmä tarjoaa turvalliset puitteet käsitellä pelottaviakin huolia. Palaverirakenteen mahdollistama dialogi tarjoaa mahdollisuuden sopia kuhunkin tilanteeseen parhaiten soveltuvasta voimavarayhdistelmästä.

Palaverissa läpikäyty tulevaisuuden muistelu voi toimia itseään toteuttavana ennusteena niin yksilöiden, perheiden kuin ryhmienkin elämässä. Myönteisen näkökulman esiin tuominen ja sen yhteistyösuunnitelman pohjaksi ottaminen voi jo sinällään olla perheelle vaikuttava interventio. Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverihin osallistuneet asiakkaat ja työntekijät ovat usein todenneet huojentuneina, että on hyvä kun välillä puhutaan siitä mikä on hyvin eikä aina murehdita ongelmia, puutteita tai vajeita. Myönteisten asioiden esille tulolla on koettu olevan oman toiminnan mielekkyyttä lisäävä vaikutus. Kun hyvään tulevaisuuskuvaan lisätään jokaisen teot, tuki ja huoltien käsittely, saadaan valmis toimintasuunnitelma. Tulevaisuuden muistelun tekeminen yhdessä asiakkaan ja hänen lähiverkoston kanssa edesauttaa sitä, että toimintasuunnitelma pysyy paremmin mielessä arkihuolien paineen alla.

Dialogisesti toteutetulla verkostopalavereilla on osanottajia yhdistävä ja sitouttava vaikutus. Yhdensuuntaiset tavoitteet (hyvä tulevaisuus) yhdistävät perhettä ja perheen tukiverkoston kuuluvia. Työntekijälle on tärkeää tietoa kuulla olevansa asiakkaalle tarpeellinen tukihenkilö. Toisaalta työntekijänä voi olla huojentavaa kuulla ja nähdä, että asiakkailla on muitakin tukihenkilöitä ja voimavaroja elämässään. Asiakastyötä myös selkiyttää, kun omat teot voi liittää muiden antamaan tukeen. Usein palaverin jälkeen ja toimintasuunnitelman myötä osa työntekijöistä voi helpottuneena siirtyä hieman sivummalle asiakkaiden tukemisessa. Työn- ja vastuunjaon selkiintyessä loppuu epämääräinen pätkäily ja ajatusenergiaa vapautuu muuhun käyttöön.

Työntekijöille on tärkeää saada asiakkaiden palautetta omasta toiminnastaan. Palautteen puuttuessa mahdollisten tukitekojen suuntaaminen voi olla sattumanvaraista ja koordinoimatonta. Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa asiakkaiden omat toiveet ohjaavat tukitoimien valintaa. Työntekijöiden tukitoiminnan jäsentymisen myötä asiakkaan kanssa laaditaan selkeä tukisuunnitelma, joka estää päällekkäistä työtä ja säästää aikaa ja rahaa. Eri tahojen (ja samankin tahon) organisaatioiden tai työntekijöiden yhteistyökysymyksissä voi usein olla epäselvyyttä toiminnan tavoitteista. Usein todetaan, että on olemassa yhteiset visiot päämääristä, mutta lähemmin tarkasteltaessa näin ei ehkä olekaan. Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin avulla saadaan esiin eri osapuolten tärkeitä pitämät tavoitteet. Tällöin nähdään ovatko osanottajien tavoitteet

samansuuntaisia. Palaveri auttaa osallistujia selkiinnyttämään omaa toimintaansa ja näkemään oman toimintansa mielekkyyden kokonaisuuden kannalta.

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa on melko tiukka rakenne. Rakenne kuitenkin tukee sitä, että mahdollisia jumitilanteita ei pääse syntymään perheen, läheisten ja työntekijöiden erilaisten orientaatioiden ja tavoitteiden tullessa esiin. Palaveria vetävien verkostokonsulttien ulkopuolisuudella on tärkeä merkitys jumitilanteiden ehkäisijänä. Jumitilanteissa ulkopuolisten verkostokonsulttien käyttö mahdollistaa uusien yhteistoiminta-ajatusten löytymisen. Tulevaisuuden muisteluna toteutettavan verkostopalaverin tilaamista harkitsevan työntekijän kannalta näyttää myös olevan merkittävää, että vaikka pohdinnan alaisena olevaa palaveria ei toteutetaisikaan, niin ko. mahdollisuuden pohtiminen ulkopuolisen verkostokoordinaattorin kanssa, jolta palaveri ja sen vetäjät tilataan, näyttää tuottavan usein työntekijälle selkeyttä sen suhteen, miten asiassa kannattaa edetä.

Toteamus, että ennakointidialogit eivät kaikesta kehittyneisyydestään huolimatta ole aina ainoita ”autuaaksitekeviä” tapoja toteuttaa dialogeja, on merkittävä. Verkostokonsulttitoiminnassa korostetaan koko palvelukulttuurin muutoksen merkitystä. Esimerkiksi ”tietämisen opin” sijaan toiminnassa korostetaan dialogisuuden merkittävyyttä. Verkostokonsulttitoiminnan rakenteet tukevat mm. dialogisuutta, voimavaraistamista, tulevaisuussuuntautuneisuutta ja mahdollisimman hyvän tarpeenmukaisen voimavarayhdistelmän löytymistä. Sillä seikalla, että kyseessä ei ole jokin ”tempusarja”, jota toistetaan sellaisenaan asian kuin asian yhteydessä, on ollut tärkeä ja innostava merkitys toiminnan kehittäjäyhteisölle (paikalliset verkostokonsultit & verkostokoordinaattorit). Verkostokonsulttitoiminnan yhteinen dialogikeskeinen kehittäminen ei ehkä ole aina ollut tai tule olemaan helpoin eikä myöskään nopein tapa edetä. Toisaalta vuoropuheluna tapahtunut verkostokonsulttitoiminnan yhteinen kehittäminen (menetelmien kehittäjät Stakesissa, Hämeenlinnassa, Raisiossa, Kainuussa, Länsi-Uudellamaalla, Kuopiossa, jne.) on ollut hyvä esimerkki periaatteista ja seikoista, jotka ovat tärkeitä verkostokonsulttitoiminnan yhteydessä. Näitä seikkoja ovat dialogisuus, voimavara-suuntautuneisuus, verkostollisuus, asiakaslähtöisyys, toisten arvostus ja kunnioittaminen, epävarmuuden sieto sekä palautejärjestelmän kehittäminen.

ENNAKOINTIDIALOGIEN TOTEUTTAMINEN

Ennakointidialogin vaiheet

Ennakointidialogien järjestämisessä voidaan erottaa neljä eri vaihetta, joilla kullakin on oma luonteensa ja tarkoituksensa.

1. NEUVOTTELU Palaverin tilaus ja valmistelu	2. DIALOGI Palaverin aloitus ja dialogi	3. KESKUSTELU Palaverin yhteenveto ja lopetus	4. NEUVOTTELU Palaverin jälkitoimet
<p>A. Neuvottelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilaaaja ja asiakas - Tilaaaja ja verkostokoordinaattori - Verkostokoordinaattori ja verkostokonsultit - Verkostokonsultit ja tilaaaja <p>B. Koollekutsuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilaaaja tekee ja lähettää (yhdessä asiakkaan) kanssa kutsut palaveriin osallistujille - Tilaaaja järjestää puitteet palaverille 	<p>A. Palaverin aloitus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilaaaja avaa palaverin esittelemällä itsensä ja kertomalla miksi palaveri on kutsuttu koolle - Osallistujat esittäytyvät toisilleen - Verkostokonsultit esittelevät palaverin rakenteen ja tulevaisuuden muistelu-menettelyn <p>B. Dialogi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkostokonsultit vetävät vuoropuhelun; ääneen ajattelemista 	<p>A. Keskustelu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minkälainen suunnitelma syntyi - Miten edetään jatkossa - Mitä tässä voidaan sopia, mitä jää sovittavaksi muualla - Päätetään mahdollisesta seurantalapaalaverista <p>B. Osallistujapalaute</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkostokonsultit keräävät osallistujilta palautekortteja ja toimittavat ne verkostokoordinaattorille 	<p>A. Muistio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palaverissa sovitettu henkilö kirjoittaa palaverin muistion ja suunnitelman puhtaaksi ja laittaa jakoon kaikille osallistujille. <p>B. Neuvottelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mikä jää tilaajan, mikä verkostokonsulttien tehtäväksi - Eri tahojen neuvottelut päätöksiä varten - Mahdollinen kokoava neuvottelu - Seuranta ja mahdollinen seurantalapaalaveri

Ennen palaveria

1. NEUVOTTELU: Palaverin tilaus ja koollekutsuminen

Ennakointidialogien valmisteluvaiheen neuvottelujen tarkoituksena on neuvotella palaveritilauksesta: palaverin tarpeesta, tarkoituksesta, osallistujista ja verkostokonsulteista.

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin tilaamista harkitseva työntekijä neuvottelee palaverin järjestämisestä asiakkaiden sekä verkostokoordinaattorin kanssa. Kun asiakas ja tilaaaja päättävät tilata Tulevaisuuden muistelu-verkostopalaverin, käy verkostokoordinaattori neuvottelut tilauksesta myös palaverin vetävien verkostokonsulttien kanssa. Myös verkostokonsultit ja tilaaaja neuvottelevat ja varmistavat palaverin järjestelyt keskenään ennen palaveria. Sama kaava toistuu myös alue- ja teemaneevnonpitojen sekä Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverien kohdalla.

Ennakointidialogin tilaaaja muotoilee kutsut ja kutsuu (asiakaspalaverissa yhdessä asiakkaan kanssa) palaverin osallistujat ja hoitaa tilaisuudelle paikan ja ajan (n. 2–3 tuntia) sekä mahdolliset tarjoilut ja lapsille tekemistä (piirustusvälineet, yms.), jne.

Palaveri

2. DIALOGI: Palaverin aloitus ja dialogi

Varsinainen ennakoitdialogi l. verkostopalaveri jakaantuu kahteen osaan: 1) dialogiosuuteen, jossa käydään moninäkökulmainen dialogi ja 2) keskusteluosuuteen, jossa tehdään dialogin pohjalta suunnitelma.

Palaverin laajimman osuuden eli dialogiosuuden aloittaa palaverin tilaaja toivottamalla kaikki osallistujat tervetulleiksi, esittelemällä itsensä sekä pyytämällä paikalla olijoita esittelemään jokainen itsensä. On tärkeää, että jokainen saa itse puhua omasta puolestaan ja kertoa kuka on, missä roolissa on paikalla ja miten liittyy tilanteeseen. Tämän jälkeen tilaaja kertoo miksi palaveri on järjestetty ja minkälaiset asiat tilaajaa mietityttävät.

Verkostokonsultit jatkavat kertomalla osallistujille minkälaisesta palaverista on kyse, palaverin vaiheet ja miten palaveri etenee. Konsultit johtavat palaveria kysymyksillään, jotka kerrotaan etukäteen. Puhuminen ja kuuntelu on erotettu toisistaan ja muiden puheita on mahdollista kommentoida vasta omalla puheenvuorolla. Näin saadaan luotua kaikille osallistujille rauhallinen tilaisuus moninäkökulmaiseen dialogiin. Se on luonteeltaan ääneen ajattelemista ja kuuntelemista. Tarkoituksena on saada esiin kaikkien oma ääni ja näkökulma, tuottaa näkyville vaihtoehtoja ja saada aineksia dialogia seuraavalle keskustelulle.

3. KESKUSTELU: Palaverin yhteenveto ja lopetus

Dialogin jälkeen tapahtuvassa keskusteluosuudessa tehdään yhteenvetoa ja päätöksiä. Tälle suunnitelman tekovaiheelle sovitaan jo palaverin alussa riittävästi aikaa (esim. ½ tuntia). Dialogivaiheesta siirrytään suunnitelman tekovaiheeseen mahdollisimman selkeästi, esimerkiksi vaihtamalla istumapaikkoja. Kyseessä on siis yhteistyösuunnitelmista sopiminen käydyn dialogin pohjalta.

Suunnitelmavaiheessa keskustellaan ja päätetään:

- asiat, toimet ja yhteistyö, joista voidaan sopia ja päättää nyt
- tarvitaanko "tapauskohtaista, pienempää, työryhmää" jatkamaan työskentelyä yhdessä asiakkaan kanssa
- seurantapalaverin tarpeesta ja ajankohdasta.

Suunnitelmista tehdään tiivis kirjallinen yhteenveto.

Palaverin lopuksi, suunnitelman tekovaiheen jälkeen, osallistujilta kerätään välitön osallistujapalaute kyselylomakkeella (Liite 5: Ennakoitdialogin palautelomake). Verkostokonsultit toimittavat palautelomakkeet verkostokoordinaattorille.

Palaverin jälkeen

4. NEUVOTTELU: Palaverin jälkitoimet

Sovittu henkilö kirjoittaa palaverissa tehdystä suunnitelmasta muistion puhtaaksi ja huolehtii, että kaikki palaverin osallistujat saavat sen itselleen.

Jos palaverin jälkeen tarvitaan neuvotteluja, sovitaan siitä kuka/ketkä neuvottelee ja koska/miten neuvottelun tuloksesta tiedotetaan palaverin osallistujille. Koska palaveriin osallistuu monisektorinen/ammattillinen työntekijäjoukko, niin päätöksiä toimista tehdään viimekädessä sektoreiden sisällä. Eri tahot järjestävät tarvittavat neuvottelut tarvittavia päätöksentekoa varten.

Jos palaverissa on sovittu seurantapalaverin järjestämisestä, järjestetään sovittu ajan kuluttua seurantapalaveri samalla osallistujajoukolla. Seurantapalaverissa kokoonnutaan katsomaan miten tehdyt suunnitelmat ovat edenneet ja mikä on jatkotyöskentelyn tarve.

Ennakointialogeihin liittyvät asiakirjat (liitteinä):

- Ennakointialogin tilaajan tehtävät ja vastuu
- Kutsu Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveriin
- Kutsu alue-/teemanuovonpitoon/Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveriin
- Tulevaisuuteen siirtymisen apuväline
- Ennakointialogin muistiomalli

Ennakointialogeihin liittyvät lomakkeet (liitteinä):

- Ennakointialogin perustietolomake
- Ennakointialogin palautelomake, aikuiset
- Ennakointialogin palautelomake, lapset
- Seurantapalaverin perustietolomake
- Seurantapalaverin palautelomake

Ennakointialogin tilaus ja valmistelu

A. Tilaajan ja verkostokoordinaattorin neuvottelu

- Verkostokoordinaattori selvittää dialogisen verkostopalaverin järjestämistä harkitsevan työntekijän kanssa mikä on palaverin tarkoitus ja mikä työntekijää tilanteessa huolestuttaa, mikä on tilaajan huolenaihe. Teeman, aiheen, huolen osuvuutta kannattaa pohtia jo tässä vaiheessa tarkasti, myös muiden palaveriin kutsuttujen kannalta. Jos palaverissa käsiteltävä aihe ei ole kaikkien osanottajien kannalta ajankohtainen, heidän sitoutumisensa palaveriin ja sen jälkeisiin toimiin jää todennäköisesti puutteelliseksi.
- Verkostokoordinaattori arvioi soveltuuko ennakointialogi tähän tarkoitukseen ja täsmentää yhdessä tilaajan kanssa palaverityypin (Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri, aluenuovonpito, teemanuovonpito, Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveri).
- Verkostokoordinaattori kertoo tilaajalle käytettävästä menetelmästä, palaverin rakenteesta ja palaverissa esitetyistä kysymyksistä.
- Jos dialogi tuntuu tarkoituksenmukaiselta, koordinaattori täyttää verkostopalaverin perustietolomakkeen alkuosan (lomake liitteessä 1) tai kirjaa muuten tiedot ylös palaverin vetäviä verkostokonsultteja varten.
- Huomioitavaa on, että jo sillä, että yhdessä koordinaattorin kanssa mietitään palaverimuotoa ja palaverin toteuttamiseen liittyviä asioita, on usein tilaajan kannalta tilannetta selkeyttävä merkitys (vaikka palaveri ei toteutuisikaan). Tilaaja voi saada uutta ymmärrystä tilanteesta myös, kun hän neuvottelee asiakkaan ja perheen kanssa palaverin järjestämisestä. Yhteistyötahojen merkitys perheen elämässä selkiytyy usein jo alkuneuvotteluvaiheessa. Tilaaja saa usein tässä vaiheessa myös arvokasta tietoa perheen vahvuuksista, joita kannattaa tukea.
- Palaverin tarkoitusta ja tavoitteita kannattaa selkiyttää senkin takia, ettei tilaajalle ja osanottajille synny ylisuuria odotuksia palaverin vaikuttavuuden suhteen. On hyvä todeta, että palaverissa syntyy vähintäänkin aineksia ”toimintasuunnitelmalle”, mutta sen varsinainen toteutuminen on lopulta kiinni osanottajien sitoutumisesta ja toiminnasta.
- Tulevaisuudenmuistelun käyttö soveltuu kaikenlaisille ihmisille ja monenlaisiin huoliin ja teemoihin. Tilauksen yhteydessä kannattaa kuitenkin huomioida, että huomattava älyllisen käsityskyvyn vajavuus voi joillekin olla esteenä ymmärtää Tulevaisuuden muistelu -lähestymistapaa. Jos ko. henkilön tukena on muita henkilöitä, niin menetelmä selkiinnyttää

usein tulevaisuuden suunnitelmia. Voimakkaasti traumatisoituneiden henkilöiden kyky tämääntapaiseen lähestymistapaan voi olla tilapäisesti estynyt. Myös selkeässä akuutissa psykoosissa tai humalatilassa olevien henkilöiden kanssa tulevaisuuden muistelusta kannattaa pidättäytyä.

- Tilaaajaa kannattaa erityisesti pyytää kannustamaan kaikkia asiakasperheen jäseniä osallistumaan palaveriin. Tällä turvataan tulevan palaverin moniäänisyys.

Verkostokoordinaattori antaa tilaajalle seuraavat ohjeet:
(Kopioitavissa liitteenä)

1. Jos kyseessä on asiakaspalaveri, keskustele perheen kanssa siitä keitä työntekijöitä ja perheen läheisiä palaveriin kutsutaan. Kunnioita asiakkaan ehdotuksia. Korosta kaikkien avainhenkilöiden osallistumisen tärkeyttä. Huomaa, että osallistujista sopiminen voi viedä aikaa. Korosta myös, että erilaisten näkökulmien esiin saamiseksi olisi suotavaa, että perhettä edustaisi mahdollisimman moni ihminen (mukaan lukien perheen läheisverkosto eli ystävät, läheiset sukulaiset, jne.). Monien näkemysten mukanaolo rikastuttaa tulevaisuuden suunnitelman tekemistä.
2. Jos kyseessä on ennakointimetodin käyttö työntekijöiden kesken, keskustele sekä työntekijöiden että asiakkaan kanssa etukäteen aiheesta. Ennakointimetodin käyttöön työntekijöiden kesken on oltava asiakkaan lupa. Jos asiakas vastustaa työntekijöiden keskinäistä kokoontumista ja kyseessä on lastensuojeluasia, voit tukeutua lastensuojelulakiin. Voit kertoa asiakkaalle, että tarkoitus on selkiyttää eri tahojen rooleja lapsen tukemisessa. Jos asiakas ei hyväksy työntekijöiden keskinäistä kokoontumista, neuvottele hänen kanssaan Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin järjestämisestä. Molemmissa palaverimuodoissa on mahdollista saada selkeyttä tukitoimille.
3. Kerro sekä perheelle että mukaan kutsutuille työntekijöille minkä tyyppisestä palaverista on kysymys. Kerro, että ulkopuoliset konsultit vetävät palaverin ja että palaverilla on tietty rakenne jolla varmistetaan että jokainen saa mahdollisuuden rauhassa puhua ja kuunnella. Voit lyhyesti kuvata konsulttien esittämät kysymykset esim. seuraavasti: ”Ensin perheen kanssa luodaan hyvä tulevaisuuskuva, sitten katsotaan tekoja ja tukea joilla sinne pääsee ja lopuksi käydään läpi mahdollisia huolenaiheita. Työntekijöiltä kysytään miten he voivat tukea perhettä, jotta asiat sujuvat hyvin.” Kerro myös että konsultit ovat vaitiolovelvollisia, heidän tehtävänsä on vain vetää keskustelu eivätkä he osallistu asioiden käsittelyyn palaverin jälkeen. Huomioitavaa on, että etukäteisinformaatio saa usein osanottajat työstämään ajatuksiaan/asioita jo ennen varsinaisen palaverin alkua. Mahdollinen, toivottu muutos saattaa näin alkaa jo ennen palaveria.
4. Sovi palaverin päivä ja aika perheen ja työntekijöiden kanssa (kun ensin on selvitetty että ko. aika sopii verkostokonsulteille). Muistuta palaverin vaatimasta kokonaisajasta ja korosta sitä, että jokaisen on tärkeää olla koko aika paikalla. Työntekijöille voi vielä korostaa, että perhe toivoo juuri heidän läsnäoloaan.
5. Keskustele palaverista verkostokonsulttien kanssa.
6. Varaa riittävän iso kokoustila. Siellä tarvitaan:
 - tuolit kaikille
 - fläppitaulu (1–2)
 - tusseja
 - teippiä
 - jos palaveritila on iso ja osallistujajoukko suuri, on mikrofoni usein tarpeen.

7. Varaa osallistujille palaverin tauoille kahvia tai mehua ja mahdollisesti hedelmiä/keksejä.
8. Lähetä palaverin kirjallinen kutsu hyvissä ajoin (malleja kutsuista liitteenä).

B. Verkostokoordinaattorin ja verkostokonsulttien neuvottelu

- Verkostokoordinaattori sopii ja järjestää ketkä verkostokonsulteista pääsevät vetämään verkostopalaverin
- Koordinaattori kertoo verkostokonsulteille tilauksen aiheen ja mahdollisen päivämäärän
- Koordinaattori lähettää verkostokonsulteille tilaajan yhteystiedot ja verkostopalaverin perustietolomakkeen (tai toimittaa tarvittavat tiedot)
- Kertoessaan verkostokonsulteille verkostopalaverin aiheesta ja tilaajana toimivan työntekijän huolesta, koordinaattorin on hyvä suodattaa tarvittaessa saamaansa tietoa, jotta konsulteilla ei ole liikaa taustatietoa asiakkaan tilanteesta
- Koordinaattori pyytää verkostokonsultteja ottamaan yhteyttä tilaajaan

C. Verkostokonsulttien ja tilaajan neuvottelu

Verkostokonsultit ottavat yhteyttä verkostopalaverin tilaajaan neuvotellakseen tarkemmin palaverin tarkoituksesta ja kuluista. Neuvottelu voi tapahtua puhelimitse tai kasvokkain tapaamisessa; sähköpostissa saatava tieto voi jäädä liian suppeaksi. Tilaaajan kanssa neuvoteltuaan verkostokonsultit kirjaavat verkostopalaverin perustietolomakkeeseen ao. tiedot.

Kun verkostokonsultti neuvottelee tilaajan kanssa, kannattaa muistaa:

Yleiset asiat:

- Sovitaan tilaajan ja verkostokonsulttien rooleista ja työnjaosta. Eli sovitaan miten tilaaja aloittaa verkostopalaverin, miten hän esittelee itsensä ja pyytää paikalla olijoita esittelemään itsensä (Huom. Tärkeää, että jokainen saa puhua omasta puolestaan ja esitellä itse itsensä) ja mitä hän kertoo verkostopalaverin tarkoituksesta: miksi palaveri pidetään, mikä on tilaajana toimineen työntekijän huoli, asiakkaan huoli tai perheen huoli tai teema ja mitä hän kertonut verkostokonsulteille tilanteesta. Verkostokonsultit kertaavat nämä asiat tilaajan kanssa ennen palaveria, vaikka työntekijä olisi jo aiemmin toiminut verkostopalaverin tilaajana.
- Varmistetaan, onko huoli/teema esitetty palaveriin osallistujille sellaisena kuin se on ollut esillä tilaajan ja verkostokoordinaattorin keskustelussa. Varmistetaan myös, että ei ole olemassa mitään ”piiloesityslistaa”, tai ”piilohuolta” (ts. ettei konsultteja pyydetä keskusteluttamaan osallistujia jostain aiheesta, ja toisaalta todeta, että itse asiassa pitäisi kylläkin puhua xxx asiasta). Selvitetään onko joku taho mahdollisesti tulossa mukaan vastoin tahtoaan, velvoitettuna (esim. nuoret). Tällöin kannattaa etukäteen pohtia heidän motivointiaan.
- Varmistaudutaan huolen/teeman tarkkuudesta. Usean teeman tuominen samaan palaveriin ei tue selkeyttä.
- Kerrotaan tilaajalle, että verkostokonsultti kuvaa palaverin alussa palaverissa käytetyn työskentelytavan.
- Kerrotaan tilaajalle, että hän voi kertoa palaveriin osallistuville etukäteen yleisesti minkälaisia asioita palaverissa käsitellään. "Ensin palaverissa mietitään asiakkaan ja perheen hyvää lähtu-

levaisuutta, sitten jokaisen tekoja ja huolia." Tilaajan kannattaa kertoa palaveriin osallistujille etukäteen myös palaverissa käytetystä työskentelytavasta. "Palaverissa kaikki saavat rauhassa kuunnella muita ja kertoa omat ajatuksensa." Osallistujien ei pidä etukäteen valmistautua palaveriin. Jos tapahtuu ennakkovalmistautumista, saatetaan menettää ääneen ajattelun ja ajatuskokeen luonne.

- Sovitaan tavasta jolla palaverin yhteistyösuunnitelma kootaan palaverin lopussa (kuka/ketkä ja miten).
- Sovitaan tavasta jolla palaverin lopussa puheenvuoro siirtyy tilaajalle. Tilaajan tehtävänä on yhdessä verkoston kanssa vetää yhteen palaverin johtopäätökset ja tehdä yhteenveto siitä miten jatkossa edetään. Verkostokonsultit eivät ota vastuuta jatkotoimista sopimisesta, vaan ainoastaan tukevat tilaajaa/osanottajia tässä asiassa. Sovitaan myös siitä, miten ja kuka kirjoittaa suunnitelman puhtaaksi ja kuinka se jaetaan osallistujille. Suunnitelman puhtaaksi kirjoittamisesta voidaan mainita palaverin alussa ja sopia siitä palaverin päättyessä.
- Tarkistetaan tilaajalta keitä palaveriin on kutsuttu ja ovatko mukana kaikki tarpeelliset tahot. Varmistetaan, että palaverin aihe on kaikkien osallistujien kannalta merkittävä.
- Muistutetaan palaverin vaatimasta ajasta ja tilatarpeista.
- Jos palaverin tilaamisen ja toteutumisen välinen aika on pitkä, kannattaa konsulttien olla tilaajaan uudelleen yhteydessä ennen palaveria ja varmistaa onko väliaikana tullut esiin jotain sellaista, mikä olisi otettava huomioon palaverissa.
- Varmistetaan, että palaverin ajankohta on kaikille palaverin osanottajille sopiva (esim. lasten kannalta ei liian myöhään illalla). Varmistetaan välipala-/kahvittelemahdollisuus.

Kun kyse on Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverista asiakkaiden kanssa

- Tilaaja ja verkostokonsultit keskustelevat etukäteen tilaajan kanssa siitä, mikä on tilaajan huolenaihe. Konsulttien ei tarvitse tietää asiakkaista tai tilanteesta muuta kuin mistä palaverin tilaaja on huolissaan, mihin tämä hakee apua. Liika tieto usein hankaloittaa konsulttien tehtävää (mm. neutraalisuutta on tällöin hankala säilyttää). Verkostokonsultit auttavat tarvittaessa tilaajaa tarkentamaan huolenaihettaan, esim. kysymällä "Mitä aiot kertoa palaverin alussa siitä miksi palaveri on kutsuttu koolle? Mikä on huolenaiheesi?" tai "Mitä tapahtuu sinun työsi näkökulmasta jos palaveria ei pidetä?". Konsultit auttavat tilaajaa muotoilemaan huolensa omasta subjektiivisesta näkökulmastaan käsin.
- Verkostokonsulttien on tärkeä tietää tilaajan huolenaihe, eli miksi palaveria tarvitaan. Palaverissa verkostokonsultin luontevan haastattelun ja ulkopuolisena pysymisen kannalta on kuitenkin tärkeää, ettei hän tiedä liikaa perheestä. Siksi koordinaattori tai verkostokonsultti voi rajoittaa tilaajan tarjoamaa tietoa sanomalla esim. että "Tämä riittää, enempää tietoa en tarvitse." Jos verkostokonsulteille tulee tunne, että he ovat saaneet liikaa sellaista tietoa, joka voisi vaikeuttaa konsulttina toimimista, kannattaa vaihtaa konsultteja.
- Varmistetaan, että palaveriin tulijat ovat tietoisia ulkopuolisten konsulttien mukanaolosta ja heidän tehtävästään.
- Jos tilaaja kieltää nostamasta jotakin aihetta esiin, kannattaa kieltäytyä konsultointipyynnöstä. Muutoin konsultti tulee ylläpitäneeksi asiakas- ja työntekijäverkoston isomorfista salailurakennetta.
- Työntekijöiden keskinäisen palaverin pitäminen edellyttää aina asiakkaan lupaa!

Kun kyse on Alueneuvonpidosta, teemanuovonpidosta tai Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverista:

- Tilaaaja ei välttämättä aina tiedä tarkkaan mitä haluaa. Siksi on hyvä käydä teemaa tarkentava keskustelu. Konsultit auttavat tilaajaa jäsentämään mikä on suunnittelun fokus kysymällä: mitä ongelmaa, asiaa yritetään ratkaista ja mitkä ovat ne keskeiset äänet, jotka täytyy saada kuuluviin, jotta suunnitelma syntyy?
- Konsultit selvittävät tilaajalta onko olemassa esim. työryhmä, jonka täytyy tehdä suunnitelma ja raportoida asiasta eteenpäin.
- Konsulttien etukäteistiedon tarve on suunnittelupalavereissa suurempi kuin asiakaspalavereissa. Konsulteilla on hyvä olla ainakin jossain määrin etukäteistietoa suunniteltavasta asiasta, jotta he osaavat tehdä eteenpäin vieviä tarkentavia kysymyksiä (tilaajan haastattelu, tutustuminen projektisuunnitelmiin jne.).
- Konsultit keskustelevat tilaajan kanssa organisaation rakenteesta ja tehtävistä, jotta ymmärtävät järjestelmää, jonka kanssa ovat tekemisissä
- Jos konsultit ovat tilaajaan kanssa käydyssä keskustelun jälkeenkin epävarmoja suunnittelupalaverin teemasta, voivat konsultit kirjoittaa kysymykset paperille ja tarkistaa esimerkiksi sähköpostilla tilaajalta vastaavatko ne tilausta.
- Konsultit keskustelevat tilaajan kanssa siitä mitä hän on kertonut suunnittelupalaveriin osallistuville palaverin tarkoituksesta ja menetelmästä ja varmistavat, että osallistujat tietävät mihin ovat tulossa
- Aikajännettä mietittäessä perusohjeena on, että kun halutaan konkreettisia toimia, aikajänne on melko lyhyt. Kun taas halutaan enemmän visioita, on aikajänne pidempi.
- Teeman osuvuus on keskeinen asia suunnittelupalaverin onnistumisessa. Teema ja aikaperspektiivi on hyvä tarkistaa ja tarkentaa osallistujien kanssa palaverin alussa.
- Konsultit selvittävät etukäteen tai palaverin alussa onko suunniteltavasta asiasta jo olemassa jotain sopimuksia.

Ennakointidialogin kulku ja vetäminen

Palaverin aloitus

Verkostokonsulttien on hyvä olla ajoissa kokoontumispaikalla. Ennen palaverin aloitusta on tärkeää, että tarvittavat fläpit, tuolit ym. ovat järjestyksessä. Osallistujien kokoontumistilaan tuleminen voi tapahtua ainakin kahdella tavalla. Joko niin, että osallistujat tulevat sisään satumanvaraisessa järjestyksessä, ja heidät otetaan vastaan asianmukaisesti kättelemällä, pienen jutustelun merkeissä. Tai niin, että palaveriin osallistujat päästetään yhteiseen kokoontumistilaan vasta palaverin alussa kaikki yhtä aikaa. Tällä tavoin voidaan korostaa tilaisuuden ainutlaatuisuutta. Tässäkin tapauksessa verkostokonsultit kättelevät kaikki osanottajat.

Kiireetön, rauhallinen tunnelma helpottaa hyvän ilmapiirin syntymistä. Kevyt rupattelu ennen palaverin aloitusta edesauttaa ihmisten liittymistä toisiinsa ja tilanteeseen (me, nyt ja tässä -tunnelma) ja helpottaa kaikkien jännittyneisyyttä. Osallistujia kunnioittava asenne on oleellinen. Verkostokonsultit ovat paikalla palaveriin osallistujia varten. Verkostokonsultit voivat ”tsemptää” toisiaan ennen istuntoa hyvään fiilikseen pääsemiseksi. Tunteet ja tunnelma tarttuvat.

Palaverin kaikki osapuolet ovat verkostokonsulttien asiakkaita. Kaikkia kohdellaan kunnioittavasti. Tarvittaessa kuitenkin pidetään tiukastikin kiinni vuoropuhelun rakenteesta (puheen/kuuntelun erottaminen, ei kommentointia jne.).

Palaverin alussa on tärkeää, että palaverin osallistujat esittäytyvät. Jokainen paikallaolija esittelee itse itsensä. Palaverin tunnelman, ryhmäytymisen ja dialogisuuden kannalta on tärkeää, että jokainen saa puhua omasta puolestaan ja kertoa itse kuka on, missä roolissa on paikalla ja miten liittyy tilanteeseen. Myös konsultit esittelevät itse itsensä. Esittäytyminen voi tapahtua kahteenkin kertaan; ensin palaveriin tultaessa kätellään kaikki ja sitten käydään vielä istuallaan esittelykierrros.

Jos kyseessä on suunnittelupalaveri, johon osallistuu niin iso joukko ihmisiä, että esittäytyminen veisi kohtuuttomasti aikaa, se voidaan hoitaa nostattamalla kunkin tahon edustajat yhtä aikaa ylös ja pyytämällä jokaista kertomaan vain nimensä. Joskus voidaan toimia niin, että pyydetään osallistujia esittäytymään toisilleen pienryhmissä. Näin tutustutaan ainakin muutama henkilöön ja liittyminen muihin osallistujiin on helpompaa. Tällä on merkitystä palaverin jatkoon kannalta.

Esittäytymisen lisäksi palaverin alussa kerrataan palaverin aikataulu ja sovitaan tauoista. Osallistujille kerrotaan mitä palaverissa tullaan kysymään ja tekemään. Näin luodaan tilanteelle turvalliset raamit. Palaverin tavoitteena on tuoda tilanteeseen selkeyttä. Se, että alussa kerrotaan miten palaveri etenee, ja myös pysytään luvatussa, selkeyttää osaltaan tilannetta. Palaverin etenemistä voidaan havainnollistaa kalvon tai fläpin avulla.

Konsulttien neutraaliuden korostamisesta huolimatta suhteen syntymisen merkitystä ei saa unohtaa. Palaverin ajaksi syntyvä suhde on tärkeä. Yhteinen asia yhdistää. Myönteisessä ilmapiirissä oppimista (ahaa-elämyksiä) syntyy helpommin. Palaverin myönteinen, rakentava ilmapiiri voi heijastua osallistujien kanssakäymiseen palaverin jälkeenkin.

E erityisesti asiakaspalavereissa konsulttien asenne osallistujiin on tärkeä. On syytä muistaa, että palaverissa on aina kyse ihmisten elämästä. Tapa, millä konsultit kohtelevat niin perheenjäseniä kuin työntekijöitäkin voi heijastua pitkään myöhemmissä asiakas- ja yhteistyösuhteissa. Suhteen nopea luominen konsulttien ja osanottajien välille on vaativa tehtävä. Yleensä ja monissa muissa yhteyksissä toimivaa suhdetta rakennetaan jopa vuosia. Suhteen luominen palaverin osallistujiin on molempien konsulttien yhteinen tehtävä. Suhteen rakentamiseen voi ja kannattaa käyttää mallina konsulttien keskinäistä tapaa kommunikoida. Konsulttien aito kiinnostus ihmisiin ja heidän näkemyksiinsä vaikuttaa myönteisesti palaverin kulkuun.

Kaikissa palaverimuodoissa tilaaja avaa palaverin ja

- toivottaa kaikki tervetulleiksi
- kertoo palaverin tarkoituksen: huoli/teema
- kertoo konsulttien tehtävästä: tehtävänä on "vain" organisoida keskustelu
- kertoo mitä konsultit tietävät asiakkaan ja yleensä tilanteesta. Tilaajan on tärkeä kertoa perheelle mitä konsultit tietävät, muuten luodaan "ikään kuin ulkopuolinen" -rakenne.
- kertoo, että konsultit eivät ole palaverin jälkeen työskentelyssä mukana
- kertoo ketkä/mitkä tahot on kutsuttu paikalle, puuttuuko joku, miksi ja huolehtii osallistujien esittäytymisestä.

Tämän jälkeen verkostokonsultit kertovat

- roolinsa ja tehtävänsä eli "asemoivat itsensä"
- tietävänsä vain mitä tilaaja äsken kuvasi palaverin tarkoituksesta (jos on muuta tietoa niin se tuodaan esille)

- olevansa vaitiolovelvollisia
- palaverissa käytävien keskustelujen olevan luottamuksellisia
- paljonko palaveriin kuluu aikaa ja varmistavat samalla, että osanottajat ovat varautuneet olemaan mukana koko ajan; sovitaan myös tauoista
- minkälaisesta työskentelytavasta on kyse; dialogimenetelmän kuvaus
- mitä osallistujilta tullaan kysymään (esim. kalvolla tai fläpillä)
- että ennen suunnitelman tekovaihetta esitetyt ajatukset ja ”muistelut” ovat ideoita, jotka eivät vielä velvoita mihinkään. Varsinainen osallistujia sitova suunnitelma tehdään vasta palaverin lopussa
- mikä on konsulttien keskinäinen työnjako
- että osallistujien puheet kirjataan fläpeille/kalvoille
- mitä kirjauksille tehdään; asiakas/perhe saa alkuperäisen muiston ja tehty suunnitelma kirjoitetaan puhtaaksi ja jaetaan osallistujille
- että palaverin lopussa tehdään yhteenveto ja katsotaan minkälainen suunnitelma syntyi
- että palaverin lopussa sovitaan miten jatkossa edetään/seuraavasta askeleesta (kuka/ketkä ja miten).
- verkostokonsultit voivat tarvittaessa vielä tarkentaa teemaa yhdessä osallistujien kanssa tai käydä julkisen keskustelun tilaajan kanssa kysymällä "Mistä tiedät klo 14 että palaveri on sujunut sinun kannaltasi riittävän hyvin?". Teeman tarkentaminen/tavoitteen asettaminen sitouttaa osallistajat yhteiseen pohdintaan
- mikä on Tulevaisuuden muistelun aikajänne. Mistä ajasta käsin muistellaan. Vuosi, puoli vuotta, kuukausi eteenpäin, jne. Kriisiytyneissä tilanteissa aikajänne kannattaa pitää mahdollisimman lyhyenä.

Verkostokonsultit tarkistavat istumajärjestyksen ja järjestävät osallistujat tarvittaessa erilaisiin ryhmiin/sisä- ja ulkorinkiin/jne.

- Isoissa palavereissa istumajärjestyksen voi havainnollistaa esim. kalvokuvan kanssa.
- Etenkin Tulevaisuuden muistelua käytettävissä palavereissa on tärkeää, että kaikki osallistujat näkevät vaivatta toisensa
- Konsulttien on rohjettava asettaa palaverin osallistujat lähelle itseään ja toisiaan. Lähellä oleminen lisää kuuluvuuden lisäksi tilaisuuden intensiivisyyttä. Osanottajien etäisyys, etenkin konsulteista, lisää kuuluvuusongelmien lisäksi henkistä etäisyyttä, ja vaikuttaa tunnelmaa viilentävästi. Toisaalta on otettava huomioon osanottajien toiveet.
- Suunnittelupalavereissa mahdollisen sisärinki/ulkorinki -rakenteen käytössä sisäringin jäsenten valikoituminen tapahtuu mieluiten osallistujien päättämänä
- Sisärinkiin ei yleensä sijoiteta tilaajaa eikä ylintä esimiestä. Tämä siksi, että he voivat ulkoringistä käsin saada paremman kokonaiskuvan esillä olevasta teemasta. Jos käytetään ns. teemoittajia, useimmiten tilaaja/ylin esimies toimii yhtenä teemoittajista. Näin vastuu kokonaistilanteen hahmottamisesta siirtyy asianmukaisille tahoille.

Verkostokonsultit kuvaavat osallistujille palaverissa käytettävän dialogisen menetelmän:

- Verkostokonsulttien tehtävänä on ainoastaan organisoida keskustelun kulku

- Puhuminen ja kuunteleminen erotetaan, jotta saadaan tilaa huolelliselle kuuntelulle
- Kuunteleminen on aktiivista, päässä alkavat kaikua sisäiset vuoropuhelut; toisen puhetta ei saa keskeyttää eikä kommentoida, jotta ei keskeyttäisi omia ajatuksiaan
- Edistetään sitä, että jokainen saa rauhassa puhuttua omat ajatuksensa ja kuulla muita
- Kyse on ääneen ajattelusta
- Verkostokonsultit esittävät vain kysymyksiä. "Kysymykset ovat sellaisia, että ensin suuntaudutaan hyvään tulevaisuuteen, sitten kysytään teoista, millaisia tekoja voi hyvän tulevaisuuden hyväksi tehdä ja mitä tukea katsoo siihen tarvitsevana. Sitten katsotaan vielä huolet ja niiden vähenemiseen liittyvät asiat. Itse asiassa palaverissa tehdään toimintasuunnitelmaa, joskin hieman totunnaisesta tavasta poiketen."
- Aikaa tarvitaan xx h, jotta varmasti päästään hyvään suunnitelmaan.

Dialogisen menetelmät käyttöä suunnittelussa voi suunnittelupalavereissa perustella seuraavasti:

- "Meitä on täällä ilahduttavan paljon eri tahojen edustajia, miten siis järjestää keskustelu ja asioiden suunnittelu niin, että kaikki saavat tilaisuuden kertoa näkemyksistään ja samalla saadaan hyödynnettyä koko se valtava asiantuntemus mikä täällä tänään on".
- "Päätimme kokeilla uutta menetelmää, jota on käytetty monenlaisten asioiden suunnittelussa silloin kun koolla on paljon eri tahojen edustajia".
- Ideana on organisoida vuoropuhelu siten, että se tarjoaa mahdollisimman paljon erilaisia näkökulmia ja vaikutelmia itse kunkin omien ajatusten tueksi ja tarkistamiseen.
- Normaalisessa keskustelussa osallistujat usein keskittyvät omien puheenvuorojensa valmisteluun tai puheenvuoron nappaamiseen; joku vetäytyy keskustelusta, joku taas dominoi sitä jne. Siksi tässä menetelmässä puhuminen ja kuunteleminen erotetaan toisistaan .

Verkostokonsulttien tehtävät pähkinänkuoressa:

- Toimii dialogin avustajana, helpottajana
- Johtaa keskustelua
- Selkiyttää kysymysten avulla tilannetta, ei toimi auttajana
- Huolehtii dialogin rakenteesta ja etenemisestä
- Ei anna neuvoja (jos sinua tai työpariasi "neuvotuttaa", niin voitte katkaista sen toteamalla asian ääneen ja palata sitten kysymysten esittämiseen). Kysymysten tuputtamista tai jankkaamista tulee välttää.
- Muuntelee kysymyksiä ja välttää saman kysymyksen esittämistä, jos siihen vastaaminen on jollekin hankalaa
- Suuntaa aina huomion kulloiseenkin puhujaan, näin keskittyy ja kuulee paremmin ja varmistaa, että puhuja puhuu juuri ja vain konsultille.
- Huolehtii luottamuksellisen, turvallisen ilmapiirin aikaansaamisesta.
- Huolehtii aikataulussa pysymisestä.

Huom!

Hyvän ilmapiirin luomisessa hyvänä apuna on usein huumori!

Haastattelukierroksen aloitus

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa asiakkaiden kanssa:

- Haastattelukierros aloitetaan aina asiakkaasta ja perheestä.
- Olennaista on, että teemat/tärkeät asiat saadaan perheeltä.
- Ei ole sääntöä, kenestä perheenjäsenestä aloitetaan.
- Lapsen iän ja tilanteen mukaan arvioidaan, aloitetaanko lapsesta tai nuoresta vai vanhemmista. Joskus lapsi voi aloittajana joutua liian jännittävän tehtävän eteen, joskus taas voi olla tärkeää että juuri häntä haastatellaan ensin. Hänelle voi ainakin tarjota mahdollisuutta aloitukseen. Näin tulee esille, että hänen ajatuksensa ovat tärkeitä kuulla. Mikäli hän ei halua tai pysty tuomaan esiin ajatuksiaan, eivät konsultit jää "jankkaamaan" kysymyksiä häneltä. Tällöin todetaan, että hän saa puheenvuoromahdollisuuden myöhemmin (muistettava kysyä mahdollista halua puhua kierroksen päätteeksi).
- Lapsen ääni on hyvä saada esille millä tahansa keinolla, esim. piirtäminen, draama, avustajan välityksellä, jne.
- Lapsella voi olla mukana tukihenkilö.
- Kulttuurisille eroille pitää olla sensitiivinen, esim. perheen, jotka ovat muslimeja, palaverissa haastattelukierros aloitetaan miehestä (isästä).
- Aloittajasta voidaan kuitenkin myös neuvotella, esim. "Meillä on kysyttävää teiltä kaikilta, sopiiko että aloitetaan äidistä?" tai "Kenestä teidän mielestänne olisi hyvä aloittaa?"
- Työntekijöiden haastattelu aloitetaan siitä työntekijästä, joka esiintyy perheen puheessa keskeisenä tuen antajana. Työntekijöitä haastateltaessa on muistettava varata riittävästi aikaa yleensä viimeisenä haastateltavalle tilaajalle, sillä palaveri on koolla hänen huolensa vuoksi.
- Verkostokonsultti sopii ennen haastattelukierroksen alkamista ja tulevaisuuteen siirtymistä osallistujilta mikä on sopiva aikajana tulevaisuuteen, esim. puoli vuotta, vuosi, jne. Aikajanaasta yhdessä sopiminen luo yhteisyyden tuntua ja lisää sitoutumista.

Alue- tai teemaneuvonpidossa:

- Jos alue- tai teemaneuvonpitoon osallistuu "asiakkaita" (lapset/nuoret, vanhemmat, jne.), niin haastattelu aloitetaan heistä, sitten haastatellaan työntekijät, sitten päättäjät.
- Jos alue- tai teemaneuvonpitoon osallistuu työntekijöitä, johtoa ja poliitikkoja, haastatellaan ensin työntekijät, sitten johto ja poliitikot viimeisinä. Tämä siksi, koska työntekijät edustavat asiakasta ja poliitikot päättäjia.
- Jos esimerkiksi koululla järjestetään alue- tai teemaneuvonpito (tai suunnittelupalaveri) oppilaiden hyvinvoinnista, on haastattelujärjestys: oppilaat, vanhemmat, opettajat, oppilashuolto, jne.

Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverissa:

- Aloitetaan haastattelu sen tahon kanssa, joka parhaiten edustaa asiakastasoja. Koska hallinto on olemassa asiakasta varten, ei aloiteta hallinnon edustajista. Esimerkiksi naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisy -hankkeen suunnittelupalaverissa haastattelukierros aloitettiin väkivaltaa kokeneista naisista, koska he edustivat lähimpänä suunniteltavaa asiaa olevaa tahoja.

- Suunnittelupalaverissa puhuvat ensimmäisinä aina ne, joiden työ on toisille osapuolille sisältöä. Eli johdon edustajat haastatellaan viimeisenä, koska muiden perustyö on heidän työnsä sisältöä.
- Jos on vaikea ratkaista ketkä ovat lähinnä asiaa/asiakastasoa, niin käytetään sattumanvaraista haastattelujärjestystä.
- Jos paikalla on jokin asiasta vastaava suunnitteluryhmä, haastatellaan heidät viimeiseksi.

Huom!

Haastattelua ei aloiteta missään palaverityypissä tilaajasta, vaan hänet haastatellaan yleensä viimeisenä. Ensimmäisten haastateltavien kanssa kuluu yleensä enemmän aikaa. Konsulttien on huolehdittava siitä, että aika riittää kaikkien kunnolliseen haastattelemiseen.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmä – tulevaisuuteen nostaminen

Tulevaisuuden muistelun idea:

- Tulevaisuuden muistelu ei ole leikkiä siitä, että ollaan tulevaisuudessa. Tulevaisuuden muistelussa yritetään sen sijaan auttaa jokaista kertomaan ne ajatukset, jotka ovat jo läsnä nykyisyydessä.
- Kysymystavan kautta autetaan itse kutakin ajattelemaan ääneen tulevaisuutta koskevia toiveita ja huoliaan.
- Menetelmän avulla pyritään tulevaisuutta koskevien ajatusten monipuolistamiseen ja rikastamiseen.
- Eri ihmiset näkevät, kuulevat, ja muistavat asioita eri tavoin. Kukin katsoo asioita omasta näkökulmastaan. Eri näkemysten esiin saaminen on tulevaisuuden muistelussa olennaista. Näin saadaan monipuolisempia ajatusvaihtoehtoja esille.

Tulevaisuuden muistelu menetelmää käytettäessä on huomioitava, että hyvää tulevaisuuden kuvaa kysytään vain asiakkaalta ja/tai asiakasperheen jäseniltä. Niiltä, jotka osallistuvat palaveriin tukipositioista käsin, esimerkiksi kaikki työntekijät ja läheiset (esimerkiksi isovanhemmat) ei kysytä asiakkaan/perheen hyvästä tulevaisuudesta, vaan vain tuki-, teko- ja huolikysymykset (Kysymykset työntekijöille ja perheen läheisille).

Hyvä, arkinen ohjenuora on lukea perheeksi esimerkiksi ne ihmiset, ”jotka käyttävät samaa jääkaappia.” Jos taas perheen vanhemmat ovat eronneet, lasketaan perheeksi vanhemmat ja lapset ja heidän mahdolliset uudet puolisonsa. Jos taas kyse on 18-vuotiaasta (ja yli) tai itsenäisesti asuvasta nuoresta, kysytään hyvästä tulevaisuudesta vain nuorelta, vanhemmat yms. läheiset ovat tällöin palaverissa tukipositiossa. Konsulttien kannatta selvittää asiaa asiakkaan/perheen kanssa ja käyttää (myös näissä tilanteissa) omaa tervettä maalaisjärkeä ja harkintaa.

Asiakkaalle/perheenjäsenille esitetään seuraavat kysymykset niin, että ensin kysytään jokaiselta kysymykset 1. ja 2. ”putkeen”. Eli ensin kysytään samalta henkilöltä ”nykyistä hyvää elämäntilannetta” ja mitä hän on itse tehnyt sen aikaansaamiseksi ja mistä ja keneltä hän sai ”viimeisen vuoden aikana” tässä tukea ja millaista. Tämän jälkeen asiakkaalta/perheenjäseniltä kysytään jokaiselta vuoronperään kysymys 3., eli käydään ns. huolikierron: Mistä jokainen oli huolissaan ”silloin vuosi sitten” ja mikä sai huolet vähenemään.

Asiakkaalle ja perheenjäsenille esitettävät kysymykset:

1. Vuosi on kulunut ja asiat ovat nyt aika hyvin. Miten ne Sinun kannaltasi ovat?
2. Mitä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi ja mistä/keneltä sait tukea/millaista?
3. Mistä olit huolissasi ”siltoin vuosi sitten” ja mikä sai huolesi vähenemään?

Tämän jälkeen työntekijöille ja läheisille esitetään jokaiselle kysymykset 1. ja 2. ”putkeen”. Eli kysytään samalta työntekijältä/läheiseltä mitä hän teki asiakkaan/perheen myönteisen kehityksen tueksi ja keneltä hän sai siinä tukea ja millaista sekä mistä hän oli huolissaan ”siltoin vuosi sitten” ja mikä sai huolet vähenemään.

Työntekijöille ja perheen läheisille esitettävät kysymykset:

1. Kuten kuulitte, asiat perheessä ovat nyt aika hyvin. Mitä teit myönteisen kehityksen tueksi ja keneltä sinä sait tukea/millaista?
2. Mistä olit huolissasi ”siltoin vuosi sitten” ja mikä sai huolesi vähenemään?

Palaverin ilmapiirin kannalta on tärkeää lähteä myönteisestä tulevaisuudesta, ahdistuksen vähentämisestä käsin. Keskeistä on, että tämän hetken huolia voidaan lähestyä hyvästä, huojentuneesta, tulevaisuudesta käsin.

Asiakaspalaverin tilaajan kanssa keskustellaan etukäteen tulevaisuuden muistelun aikaperspektiivistä. Varsinainen sopiminen kannattaa jättää palaverin alkuun, jotta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin omat näkemyksensä sopivasta aikaperspektiivistä. Asiakaspalaverissa aikaperspektiivinä on yleensä enintään vuosi, mutta se voi olla lyhyempi ja joskus pitempikin. Erityisesti kriisityypisissä tilanteissa, joissa ihmisten aikaperspektiivi muutenkin lyhenee, kannattaa tulevaisuusmuistelu suunnata muutaman kuukauden tai viikon tai jopa muutamien päivien päähän.

Suunnittelupalavereissa aikaperspektiivi valitaan sen mukaan milloin suunnitelman pitää olla valmis, kolme vuotta on kuitenkin maksimiaika. Jos suunnitellaan pitemmällä aikavälillä, kannattaa käyttää välietappeja, esimerkiksi ”Kun suunnitelma nyt on valmis kahden vuoden kuluttua, mitä se sisälsi?”, ”Nyt kun suunnitelman valmistumisesta on kulunut jo kolme vuotta, monet asiat ovat alkaneet toteutua. Miten suunnitelman toteutuminen näkyy sinun työssäsi?”

Hyvään tulevaisuuteen pääseminen on vaativinta ensimmäisen haastateltavan kanssa. Hänelle on hyvä antaa aikaa rauhassa eläytyä kysymyksiin ja hakea itselle sopivaa tapaa puhua tulevasta. Haastattelija voi myös kokeilla erilaisia tapoja säilyttää intensiteetti itsensä ja haastateltavan välillä. Haastattelija ja haastateltava voivat esimerkiksi istua vastakkain, ”piirin keskiössä”. Haastattelija istuu paikoillaan ja haastatteluvuorossa oleva vaihtaa aina istumaan ”haastateltavan penkille”.

Tulevaisuuden kuvailuissa ja hyvässä tilanteessa haetaan konkreettisia, jotta myöhemmin saadaan esille konkreettisia tekoja. Hyvää tulevaisuutta kuvailtaessa etsitään samalla polkuja, joilla hyvään tulevaisuuden tilanteeseen on päästy. Konsulttien tulee siis hakea haastateltavien kuvausten takaa konkreettisia, joihin liittyen voidaan myöhemmin kysyä tekoja. Tulevaisuuden tarkka rekonstruktio on samalla tulevaisuuden tekojen suunnittelua. Tulevaisuuden muistelulla kartoitetaan itse asiassa ihmisten tämän hetken toiveita ja huolia, ei siis olla fantasiamaailmassa. Ensimmäisen haastateltavan kohdalla konsulttien pitää olla erityisen tarkkana, jotta saadaan mahdollisimman paljon esiin konkreettisia hyvää tulevaisuutta kuvaavia asioita.

Konsulttien tehtävänä on tukea osallistujien eläytymistä hyvään tulevaisuuteen koko tulevaisuuden muisteluvaiheen ajan. Parhaiten he tekevät sen huolehtimalla omasta eläytymisestään ja puhuttavastaan. Jos osallistujien aikamuodot horjuvat, siitä ei tarvitse tehdä numeroa. Konsultit voivat ohjata eläytymistä esimerkiksi toistamalla joitain osia puhujan puheesta preesens-muotoisina.

Tulevaisuuteen nostamisen tavoissa vain konsulttien mielikuvitus asettaa rajoja. Jokainen voi kokeilla ja kehitellä itselleen soveltuvia tapoja. Nostamiseen kannattaa käyttää jonkin verran aikaa, koska esim. lyhyt toteamus, että nyt ollaan siirrytty tänne X-ajankohtaan ei yleensä riitä. Konsulttien kannattaa myös ennakoita sopiiko suunniteltu tulevaisuuteen nostamistapa palaverin luonteeseen. Joskus konsultit voivat käyttää hyvinkin erikoisia toiminnallisia menetelmiä, joskus taas, etenkin asiakaspalaverissa, perinteisempi ja turvallisempi tapa voi olla parempi.

Tulevaisuuteen nostamisessa on palaverin aluksi suositeltavaa käyttää apuna erilaisia mielikuvaharjoituksia. Huumorikin on sallittu. Lorum, runot, musiikkikappaleet, mielikuvaharjoitukset, siirtymät kuukausi kuukaudelta yms. ovat konsulttien kokeilemia ja käyttökelpoisiksi toteamia. Tulevaisuuden muistelu tarjoaa ihmisille mahdollisuuden käyttää luovaa puoltaan. Mielikuvaharjoituksessa tulevaisuuteen voi siirtyä asteittain, vaikka kuukausi kuukaudelta (katso liitteenä kalevalaisia sanontoja kuukausista). Tapa jolla tulevaisuuteen siirtyminen toteutetaan ei ole sinällään oleellinen. Tärkeintä on, että siirtymiseen annetaan hieman psykologista aikaa.

Tarkentavat kysymykset

Tarkentavien kysymysten tehtävänä on konkretisoida asioita. Niillä haetaan asiantiloja, kokemuksia, tekoja, aikatauluja, tapahtumahetkiä. Konkreettisuus on sitä, että kysyjänä ymmärrät mistä on kysymys ja mikä on puhujalle tärkeää. Tarkoituksena on selvittää: ”Mitä tämä asia käytännössä tarkoittaa, miten se ilmenee, mitä teit sen hyväksi, milloin teit, kenen kanssa teit?”

Asiakaspalaverissa asiakkaan ja perheen haastattelussa kannattaa olla pikkutarkka, jotta työntekijät saavat riittävästi kiinnekohtia tuelle. ”Vuosi on nyt kulunut. Teidän perheessänne asiat ovat nyt aika hyvin (melko kivasti). Miten ne mahtavat nyt olla (esim. asumiseen/työhön/harrastuksiin liittyen)? Missä asutte, miten asutte jne.” Tarkennettaessakin on hyvä seurata puhujaa ja tarttua hänen esille ottamiinsa asioihin.

Aina kun joku sanoo jotain konkreettista hyvästä tulevaisuudesta kysytään aikaa. ”Meillä on uusi hyvä asunto”; kysytään ”Milloin muutitte, mistä saitte tukea siihen, että asunto järjestyi?”. ”Kun Pekka alkoi käydä koulua...” ”No milloin alkoi? Mitä silloin tapahtui? Tekikö joku silloin jotain, että Pekka alkoi käydä koulua?”

Mitä teit? -kysymys konkretisoidaan siten, että kysytään käytännön asioita ja tekoja. ”Pidettiin palaveri.” ”Ai jaa, milloin?” ”Oliko se jo keväällä; missä kuussa?” ”Keitä oli paikalla?” ”Kuka kutsui palaverin koolle?” Tarkoituksena on selvittää mitä tämä asia käytännössä tarkoittaa, mitä teit sen hyväksi, milloin teit, kenen kanssa teit.

Tekojen yhteydessä keskitytään palaverin ja hyvän tulevaisuuden välisen aikajanan kuvaukseen (ei ”esitelmointiä” tai toimintakertomuksen tyyppistä kuvausta yhteistyön alkuvaiheesta ongelmiseen). Työntekijöiltä kysytään, miten he ”muistavat” tuen, jota asiakkaat ovat kertoneet heidän tarjonneen.

Tuki-kysymystä voi konkretisoida asiakaspalaverissa osoittamalla vuorotellen kutakin työntekijää ja kysymällä perheenjäseneltä: ”Saitko koulukuraattorilta tukea?”, ”Entä opettajalta?”, ”Mitä tukea?” Tukikysymyksessä konsultit tukevat ns. avojuoruilua, jotta konkreettinen tuen tarve/toive saadaan esille (työntekijät voivat tarttua tähän myöhemmin kertoessaan omista teoistaan).

Ns. kiitoskysymysten avulla voidaan saada selville mahdollisia tukihenkilöitä tai tukitekoja. Kiitoksen saamisen merkittävyys näkyy usein uusia näköaloja avaavina mahdollisuuksina. ”Mistä/keneltä saadusta tuesta olet nyt erityisen kiitollinen?”, ”Mistä haluaisit kiittää paikalla olevia?” (voidaan kysyä jokaiselta paikallaolijalta), ”Mikä oli ensimmäinen sellainen sinua tukeva asia vuodentakaisen palaverin jälkeen, josta haluaisit antaa kiitosta?” Kiitoksen antamisella ja saamisella on usein myönteinen vaikutus palaverin ilmapiiriin ja mahdollisesti pitkäaikainenkin vaikutus yhteistyöhön.

Tarkentavien kysymysten avulla vastuutetaan ehdotusten tekijöitä. Kun joku tekee suunnittelupalaverissa ehdotuksen, mutta ei määrittele tekijää, tartu siihen kysymyksillä. ”Saatiin lapsille hyppyruudut asfalttiin”, ”Milloin saatiin?”, ”Mitä teit sen hyväksi?”, ”Tarvitsitko muiden tukea?”, ”Keneltä?”, ”Mitä tukea?” ”Tarvitsitko tukea pomoltasi?” ”Mitä teit, jotta sait tuon tuen?”

Kysymysten avulla tarkistetaan mikä on jo olemassa ja mikä on uutta. ”Oliko se ja se asia/ tapahtuma/hanke olemassa/suunnitteilla jo silloin vuosi sitten kun viimeksi tavattiin?” Puhu tässäkin kuin oltaisiin jo tulevaisuudessa ja muisteltaisiin taaksepäin. ”Työryhmä sai suunnitelman valmiiksi 02/200X”. ”Oliko se työryhmä jo olemassa kun viimeksi tapasimme vuosi sitten? Jos ei, niin miten se perustettiin? ”Mikä oli sinun osuutesi?”

Tarkentavien kysymysten tarkoituksena on konkretisoinnin lisäksi tukea puhujan eläytymistä kulloiseenkin näkökulmaan (tulevaisuuskuvaan/omaan osuuteen/tukiverkoston). Tarkentavilla kysymyksillä voi tukea elävää ja puhujaa itseään kiehtovaa tulevaisuuskuvaan, jolloin pieni epä-määräisyys ja väljyyskin voivat olla paikallaan.

Konsultit pyrkivät toiminnassaan ja kysymyksissään neutraaliuteen. Tarkentavia kysymyksiä tehdessään konsultit joutuvat kuitenkin arviomaan sitä, mitkä kysymykset ovat mielekkäitä eteenpäin menon kannalta (mihin asioihin, mihin kertomuksiin liitytään). Konsulttien on oltava tarkkana siinä, etteivät he liittoudu kenenkään tai minkään tulevaisuuskuvan kanssa. Tehtävä on vaativa, koska toisaalta konsulttien on liittouduttava kulloisenkin haastateltavan kanssa. Erityisen tarkkoina konsulttien on syytä olla omien tulevaisuuskuvien tarjoamisen suhteen.

Hankalista asioista on uskallettava kysyä huoltien käsittelyn yhteydessä. Se tapa, millä konsultit kysymyksensä esittävät voi heijastua asiakasperheen ja työntekijöiden palaverin jälkeisiin keskusteluihin. Huoltien vähenemisestä kysytään tarkasti, jotta ongelmapuheesta päästään eteenpäin vievään, voimistavaan keskusteluun.

Tarkentavien kysymysten yhtenä tarkoituksena on avata vaihtoehtoja. Tarkentavat kysymykset auttavat osallistujia ymmärtämään itseään ja toisia paremmin (toiveet, haaveet, huolet, pelot, tarpeet). Konsulttien tehtävänä on tarkentavilla kysymyksillä löytää niitä aspekteja, joita kertomuksista ei ehkä muutoin huomattaisi. Tämä vaatii konsulteilta keskittynyttä kuuntelua, sävyjen havaitsemista. Haastateltaville tulee antaa riittävästi tilaa, sillä puheen taukopaikat antavat ajattelulle aikaa.

Esimerkki suunnittelupalaverissa esitetyistä kysymyksistä

1. Kysymys > Hyvä tilanne

”Vanhustenhuollon toimintaohjelma on valmis. Mistä teitä erityisesti kiitettiin?”

”Mistä olet henkilökohtaisesti ylpeä/iloinen tässä ohjelmassa?”

”Onko siinä jokin juttu, joka oli sinulle itsellesi tärkeä?”

”Mistä asioista asiakasjärjestöt kiittivät ohjelmaa?”

”Mistä asioista valtuusto kiitteli?”

”Ohjelma on valmis ja sitä on kiitelty eri tahoilla. Ohjelma ohjaa käytännön toimintaa. Mistä sinä huomaat, että se ohjaa toimintaa?”

”Miten se näkyy käytännössä/sinun työssäsi?”

”Mitkä tahot ovat erityisesti kiittelleet ohjelmaa?”

2. Kysymys > Teot ja tuki

”Mistä teosta/teoista näin jälkikäteen olet erityisen ylpeä, mitä teit viime vuoden aikana tämän ohjelman valmistumiseksi?”

”Saitko jostakin tukea siihen?”

”Mistä?”

3. Kysymys > Huolet

”Oliko sinulla silloin vuosi sitten jotain huolia tämän ohjelman valmistumisen suhteen ja mikä sai huolesi vähenemään?”

Ulkorinkiläisille/ryhmille voidaan esittää myös henkilökohtaisesti kohdistettuja kysymyksiä esim. ”Haluaisitko sinä (tai joku teistä) lisätä jotain ajatuksia?” Ei siis kysytä ”Kerro myös sinä ajatuksiasi”, jotta ihminen voi itse päättää haluaako hän osallistua keskusteluun. Kannattaa välttää asettamasta ketään hänelle mahdollisesti hankalaan tilanteeseen.

Strategian/ohjelman suunnittelussa yritetään saada näkyviin:

- Sisällöt/teemat/painopisteet: ”Mikä sinua ohjelmassa erityisesti ilahduttaa? Mitkä sinun kannaltasi keskeiset teemat/painopisteet ovat mukana?”
- Valmisteluprosessi: ”Mikä sinua ohjelman valmistelussa erityisesti ilahdutti?” (mahdollisuus kertoa miten ohjelmaa valmisteltiin ja kuinka moni lähti mukaan).
- Sidosryhmät: ”Ketkä/mitkä tahot kiittivät ohjelmaa?”

Lisää esimerkkejä palaverien vetämisestä liitteenä käsikirjan lopussa.

Väliyhenteenvedot

Verkostokonsultti tekee luonteivissa kohdissa palaveria väliyhenteenvetoja eli antaa haastateltavalle/ puhujalle ”naturellia” palautetta, esimerkiksi: ”Ymmärsinkö oikein, että sinä järjestit palaverin?” On tärkeää, että konsultti ei esitä omia ehdotuksiaan eikä kommenttejaan, vaan toistaa sanatar-kasti haastateltavan puheen keskeiset kohdat.

Väliyhenteenvetojen tarkoituksena on:

- Antaa haastateltavalle/puhujalle tilaisuus reflektoida sanomaansa
- Tarkistaa, että konsultti on kuullut oikein
- Auttaa kirjuria kirjaamisessa

Yhteenvetoja tehdään sen mukaan mikä tuntuu luontevalta, eli konsultin ei kannata ”jankuttaa”. Yhteenvetoja voi tehdä kunkin haastateltavan kohdalla kunkin kysymyksen lopuksi tai jos on aikapulaa, niin kunkin puhujan haastattelun lopussa. Aikapulan uhatessa osanottajia voi pyytää itse pitämään huolta siitä, että kirjaukset tulevat puhutun mukaisesti kirjattua. Tämä voi tukea osanottajien sisäisiä pohdintoja. Kun osanottajia on paljon ja aikaa on vähän, voi tästä käytännöstä sopia jo heti alussa ja sitouttaa näin kaikki seuraamaan sanomisiensa kirjaamista.

Verkostokonsulttien parityöskentely

Verkostokonsulttien parityöskentely vaihtelee joustavasti konsulttiparin ja tilanteen mukaan, yhtä ainoaa ja oikeaa työskentelytapaa ei ole. Konsulttien työnjako on käytännön sanelemaa, toisen on haastateltava ja toisen kirjattava. Konsulttien kannattaa hyödyntää työpariutta kaikilla mahdollisilla tavoilla. Pääsääntö on, että konsulttien tulee auttaa toisiaan kaikissa tilanteissa. Palaverien aikana konsultit voivat käydä keskenään tilanteeseen liittyvän julkisen keskustelun milloin tahansa. Konsulttien parityöskentely, eli se miten he puhuvat toisilleen, antaa mallia myös palaveriin osallistujille.

Dialogisissa verkostopalavereissa myös istumajärjestys on tärkeää. Istumajärjestyksellä rohkaistaan ihmistä puhumaan ainoastaan häntä haastattelevalle konsultille. Konsultin tulee rohkaista

haastateltavaa katseillaan ja eleillään. Konsulttien viesti haastateltaville on: ”Puhu itsestäsi minulle.” Haastattelijana toimiva konsultti voi samalla siirtyä lähemmäksi haastateltavaa. Fyysinen läheisyys viestii muille osallistujille, että nyt kuunnellaan juuri tätä henkilöä ja tätä haastattelua.

Konsulttiparin keskinäinen kommunikaatio voi olla hieman erilainen asiakaspalaverissa ja suunnittelupalaverissa. Asiakaspalaverissa voi esimerkiksi olla parempi, että kirjurina toimiva konsultti esittää palaverin osallistujille suunnatut kysymyksensä haastattelijana toimivan konsultin kautta. Kirjurikonsultin ei siis välttämättä kannata alkaa suoraan haastatella osallistujia, vaan kohdistaa puheensa haastattelevalle konsultille: ”Olethan ottamassa tällaista asiaa esiin...” Joskus voi kuitenkin olla luontevampaa, että kirjurikonsultti kysyy tarkennusta suoraan perheenjäseneltä/työntekijältä pyydettyään ensin haastattelijalta luvan. ”Kun sanoit hyvästä tulevaisuudestasi näin ja näin, niin miten se saatiin aikaan?” Suunnittelupalaveri taas ei välttämättä ole niin intensiivinen kuin asiakaspalaveri. Silloin on mahdollista, että kirjurikonsultti pyytää haastattelevalta konsultilta luvan kysyä tarkennuksia suoraan osallistujalta. Tosin jos kyseessä on pieni ryhmä, kirjurin voi olla luontevampi kysyä tarkennuksia suoraan osallistujilta. Haastattelijakin voi palaverin aikana kysyä/varmistaa kirjurilta: ”Haluatko kysyä/tarkentaa jotakin?” ”Tuleeko sinulle mieleen jotakin, mitä olisi tärkeä/hyödyllistä kysyä?” Haastatteleva konsultti voi myös kysyä kirjurilta saiko tämä kirjattua jonkun asian.

Palaverin vetämisen onnistumisen kannalta kirjurin rooli on yhtä tärkeä kuin haastattelijankin. Kirjuri voi tarvittaessa, esimerkiksi jumitilanteessa, auttaa haastattelijaa löytämään avainsanoja, joista lähteä uudelleen liikkeelle. Haastattelevan konsultin on vaikea myös seurata ajan kulumista, siksi kirjuri pitää huolta aikataulusta.

Kirjaaminen

Palaverissa osallistujien puheet kirjataan tiivistettynä fläppitaululle/tms. Fläpeille kirjaaminen ja niiden palaverissa esillä oleminen tuottaa tilanteeseen selkeyttä. Kun ihmiset näkevät silmiensä edessä mitä ovat sanoneet, oma puhe tulee tarkastelun kohteeksi. Siihen voi palata ja sitä on mahdollista tarkistaa ja täydentää. Kirjurina toimiva konsultti voi tarvittaessa välillä lukea ja kerrata mitä fläpeille on kirjoitettu on. Myös osallistujille esitettävät kysymykset on hyvä olla näkyvillä koko ajan. Myös tämä tuo osaltaan selkeyttä palaveritilanteeseen.

Kirjurina toimiva konsultti kirjaa:

- Osallistujien puheet aina puhujan omin sanoin, sananmukaisesti.
- Lyhentäen, ei kokonaisia lauseita.
- Niin, että ne ovat ymmärrettävissä myös myöhemmin luettaessa (teksti tukee sisäistä reflektiota pitkänkin ajan kuluttua palaverista).
- Erityisen tarkasti palaverin lopussa tehtävän yhteistyösopimuksen.

Kirjuri voi asiakas- ja suunnittelupalaverissa kirjaamisen lisäksi:

- Tukea haastattelijaa kirjaamalla heti haastateltavan ensilauseista jotain avainsanoja, joita haastattelijaa voi sitten alkaa tarkentaa haastateltavalta (tärkeä tuki haastattelijalle jos ”liikellelähtö” on vaikeaa).
- Tarkistaa onko kirjannut asiat oikein kysymällä sitä konsultilta/puhujalta.
- Kysyä tarkennusta, jos ei saa jostain sanasta/asiasta selvää.
- Seurata, että fläpille alkaa muodostua kiintopisteitä tukitoimille (jotta yhteenvetotilanteessa on jotain mihin tarttua).
- Auttaa aikataulun kirjaamisessa (”Oliko tämä asia olemassa jo silloin vuosi sitten?”).

Kirjattujen asioiden teemoittelu suunnittelupalaverissa:

- Kirjuri voi tehdä teemoittelua, esimerkiksi alleviivaamalla toistuvat teemat.
- Palaverin alussa voidaan myös sopia muutamasta henkilöstä, jotka seuraavat palaverin keskustelua ja kirjaavat asioita sen perusteella, mitkä teemat erityisesti nousevat esiin. He esittelevät ne palaverin lopussa ja tämän pohjalta voidaan sopia teemojen jatkotyöstämisestä.
- Teemoituksen voi myös tehdä joku ennalta sovittu pieni ryhmä.
- Suunnittelupalaverin tilaaja voi myös toimia teemoittajana, jos hän on esim. jonkun työryhmän puheenjohtaja tai sihteeri. Teemoittajat istuvat aina ulkoringissä.
- Esiin nousseita teemoja/osanottajien tärkeiksi kokemia asioita voi nostaa esiin myös pyytämällä osallistujia alleviivaamaan fläpeistä 2–3 keskeistä asiaa, jotka heidän mielestään kannattaa ensisijaisesti toteuttaa. Näin yhteisesti tärkeiksi koetut asiat tulevat esille. Alleviivaukset toimivat teemoittajina. Tärkeimmiksi toteutettaviksi koetut asiat tulevat näin osallistujilta. Lopuksi yhdessä sovitaan, miten nämä eniten alleviivauksia saaneet asiat toteutetaan (kuka, miten, kenen kanssa, aikataulu, seuranta).
- Kun teemoitus tulee ryhmän sisältä, vastuu siirtyy niille joille se kuuluu!

Huom!

Haastattelevan konsultin kannattaa haastattelutilanteessa tehdä muistinsa tueksi muistiinpanoja (kaikkien työskentelytyyliin tämä ei kuitenkaan istu). Konsultin kannattaa kertoa tämä palaverin alussa osallistujille ja todeta, että omat muistiinpanot hävitetään heti palaverin päätyttyä.

Esimerkki kirjauksen toteutuksesta:

1.
Ensimmäisen fläpin yläreunaan kirjoitetaan:
HYVÄ TILANNE
(ja tulevaisuuden päivämäärä, kun se on ensin yhdessä sovittu)

(Väliin kannattaa jättää tyhjiä fläppejä)

2.
Toisen fläpin yläreunaan kirjoitetaan:
OMAT TEOT/TUKI

3.
Kolmannen fläpin yläreunaan kirjoitetaan:
HUOLET/HUOLTEN VÄHENEMINEN

4.
Neljännen fläpin yläreunaan kirjoitetaan
SUUNNITELMA (JA/TAI SOPIMUKSET)

Kirjuri voi tehdä kirjauksia sen mukaan mitä ihmiset palaverissa puhuvat eli jos joku mainitsee hyvän tulevaisuuden kohdalla huolia tai tekoja, niin kirjuri kirjaa ne ao. otsikoiden alle. Kunkin otsikon alla merkitään kirjauksen viereen kuka/mikä taho mainitsi asian.

Fläppitauluja voi olla yksi, kaksi tai kolmekin vierekkäin. Fläppejä voi olla myös teipattuina seinälle. Kirjaamisessa voi käyttää apuna erivärisiä tusseja. Kalvojen/piirtoheittimen käyttö on osoittautunut toimivaksi tavaksi isojen osallistujajoukkojen kanssa. Kirjaamista on tehty kannettavalla tietokoneellakin, teksti on silloin heijastettu videotykillä seinälle. Etenkin suunnittelupalavereissa tämä on toiminut hyvin; muistiinpanot on voitu antaa/lähetää kaikille osallistujille sähköisesti pian palaverin jälkeen.

Asiakaspalaverien (ja muiden palaverien) kirjauksiin tulee suhtautua kuten muihinkin potilas- tai asiakasasiakirjoihin!

Palaverin alussa sovitaan palaverissa syntyneiden kirjauksien käytöstä. Yleensä palaverin tilaaja (tai muu sovittu henkilö) ottaa fläpiti talteen, jotta ne voidaan kirjoittaa puhtaaksi ja jakaa osallistujille suunnitelman jatkotyöstämistä tai toimeenpanoa varten. Konsulttien tehtävänä ei ole kirjoittaa fläppejä puhtaaksi eikä tehdä muistiota palaverista!

Suunnitelma ja jatkotoimista sopiminen

Palaverin lopussa tehtävän suunnitelman laatiminen voidaan aloittaa asiakkaan tai tilaajan kanssa keskustellen, siten että muut osallistujat täydentävät ja kommentoivat suunnitelmaa. Tavoitteena on, että asiakas tai tilaaja ei jää palaverin jälkeen ”yksin”. Verkostokonsultit kysyvät suunnitelman tekovaiheesta tilaajalta tarvitaanko osallistujien kokoontumista pienemmissä ryhmissä lähiaikoina uudelleen. Tarvittaessa sovitaan ”tapauskohtaisen työryhmän” kokoontumisesta.

Suunnitelman tekeminen/kaikki palaverimuodot:

- Aikaa on varattava riittävästi suunnitelman teolle ja jatkosta sopimiselle.
- Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa aikamuoto muuttuu takaisin tähän päivään sen jälkeen kun kaikki osallistujat on haastateltu ja on aika tehdä yhteenveto. "Nyt aika-matkamme tulevaisuuteen on päättynyt ja palaamme takaisin tähän päivään." Reaaliaikaan paluuta voidaan korostaa esimerkiksi vaihtamalla osallistujien istumapaikkoja.
- On tärkeää, että palaverin lopussa "kapula" siirtyy verkostokonsulteilta palaverin tilanneelle työntekijälle. Konsultit antavat tilaajalle loppupuheenvuoron ja tilaajan tehtävä on kertoa miten jatkossa edetään.
- Se, että heti palaverin alussa on sovittu palaverin pelisäännöistä, ja se, että lopussa sovitaan tarkasti siitä miten jatkossa edetään, luo selkeyttä osanottajien jatkoyhteistyölle. Asioita ei jätetä levälleen, ts. verkostopalaverissa sovitaan muustakin kuin seuraavasta palaverista.
- Palaverin lopuksi on hyvä muistuttaa osanottajille, että tehdyn suunnitelman/hyvän tulevaisuuden toteutuminen on jatkossa kiinni osanottajien omasta toiminnasta. Konsulttien osuus päättyy palaverin päättyessä.

Suunnitelman teko Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa asiakkaiden kanssa:

- Konsultti (kirjuri) tekee fläpeistä yhteenvedon toistamalla mitä on tullut esiin ja tarkistaa osallistujilta onko asiat kirjattu oikein. Tarvittaessa kirjuri korjaa virheet. Lisäyksiä voi tehdä jos joku niitä esittää. Samalla saadaan esille alustava suunnitelma (fläppikirjauksista kohta teot).
- Suunnitelman toteutumisen kannalta on tärkeää saada aikaan sitoutumista ja luottamusta. Konsultti voi esimerkiksi kysyä: "Onko tämä nyt sellainen suunnitelma, että kaikki voivat siihen sitoutua?"
- Jatkotyöskentelyn kannalta on tärkeä varmistaa seuraava askel. Konsultit eivät ole mukana palaverin jälkeen suunnitelman seurannassa, mutta konsultit auttavat muita sopimaan siitä kuka tekee mitä, milloin, kenen kanssa, kuka seuraa, koordinoi suunnitelman toteutumista jne. "Miten tässä asiassa nyt sitten edetään, kuka ottaa tämän jutun hoitaakseen, kutsuakseen koolle jne.?"
- Palaverin lopuksi tilaaja ja asiakas kuvaa oman käsityksensä suunnitelmasta ja seuraavasta askeleesta.

Asiakaspalaverin lopussa sovitaan aina siitä, miten tehtyjen suunnitelmien toteutumista seurataan. Sovitaan mm. miten, koska ja kenen toimesta tämä tapahtuu. Palaverin lopuksi sovitaan myös järjestetäänkö seurantalpalaveri samalla tai eri kokoonpanolla. Seurannasta sopiminen toimii työn- ja vastuunjaon selkiinnyttämisen lisäksi sitoutumista edesauttavana tekijänä (vrt. tuki/kontrolli).

Konsultti voi tukea jatkotyöskentelyn sopimista toteamalla: "Hyväksi on havaittu työryhmän muodostaminen niistä, jotka nyt ovat mukana (tapauskohtainen työryhmä). Tapana on myös järjestää seurantaistunto sinä ajankohtana, jota juuri muistelimme" tai "Tapana on, että muisteltuamme, millainen on hyvä tulevaisuus, kokoonnumme tuona ajankohtana uudelleen katsomaan, millainen tilanne on silloin."

Suunnitelman teko alue- ja teemanneuvonpidossa/Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverissa:

- Konsultti tekee yhteenvedon ja
 - Tilaaja kertoo omat johtopäätöksensä/mikä hänen mielestään on seuraava askel
 - Ja tarkistaa ovatko muut samaa mieltä etenemisestä
- tai
- Käytetään teemoittajia, jotka kuuntelevat keskustelun osallistumatta itse siihen ja kertovat kunkin ryhmän jälkeen ja/tai koko päivän lopussa mitkä yhteiset teemat nousivat esiin (ns. teemojen saturaatio eli useimmissa puheenvuoroissa esiintyneet teemat).

Lisäksi voidaan tehdä:

- Konsulttien yhteenvedon jälkeen se ryhmä, jonka jatkossa pitää tehdä päätöksiä, keskustelee julkisesti siitä mitä se aikoo tehdä. Konsultit selvittävät etukäteen tilaajalta onko olemassa joku suunnitteluryhmä joka jatkaa työtä
- tai
- Johtopäätökset pyydetään johdon edustajalta tai edustajilta kysymällä: "Olette kuulleet tällaista keskustelua, mikä tässä teidän mielestänne oli olennaista?"
- tai
- Osallistujat voivat tehdä sovittun määrän, yksi tai kaksi alleviivausta niistä asioista, joista nyt erityisesti on hyvä tehdä suunnitelma/sopimus. Eniten alleviivauksia, ”ääniä” saaneet asiat otetaan erityistarkastelun kohteeksi suunnitelmaa tehtäessä
- tai
- Osallistujat keskustelevat pareittain yhteenvedon herättämistä ajatuksista.

Alue- ja teemanneuvonpidoissa voidaan valita työryhmä, joka kehittää ja suunnittelee palaverissa nousseita teemoja. Palaverissa sovitaan, että työryhmä tuo esimerkiksi muutaman kuukauden päästä muille toimijoille oman ehdotuksensa, jota arvioidaan joukolla.

Vaikka ennen palaveria on usein etukäteen sovittu, että palaverin yhteenvedosta ja lähiajan suunnitelman teosta vastaa pääosin palaverin tilannut työntekijä, kannattaa konsulttien varautua siihen, että heidän on oltava aktiivisessa roolissa myös suunnitelman tekovaiheessa. Kun kaikki keskeisimmät asiat on saatu sovittua, kertaavat konsultit vielä, että asiat on ymmärretty ja kirjattu oikein. Lopuksi sovitaan, että kuka/ketkä/miten/milloin koordinoivat suunnitelman toteutumista, ja kuka/ketkä/miten/milloin työstävät niitä fläpeillä olevia asioita, joista ei nyt ehditty sopia.

Huom!

Verkostokonsultit eivät ole vastuullisia yhteistyön koordinoimiseen ja suunnitelman toteutumisesta palaverin jälkeen! Tämä kannattaa tehdä selväksi kaikille osanottajille.

Muistion laatiminen

Verkostopalaverin tilaajana toimivan työntekijän tehtävänä on huolehtia palaverissa tuotetuista (fläppi- tms.) kirjauksista. Tilaaja tai sovittaessa joku muu palaveriin osallistuneista kirjoittaa siitä tiiviin muistion, joka toimitetaan kaikille osallistujille. Lähtökohtana on, että muistion tekijä on joku palaveriin osallistuneista, jotta siitä tulee asianmukainen ja kokouksen kulkua vastaava. Näin salassapitovelvollisuuskään ei muodostu ongelmaksi.

Palaverin muistioon kirjataan

- palaverin aika, paikka ja osallistujat
- palaverin aiheena ollut huoli/teema (kutsukirje liitteenä)
- palaverissa tehdyt sopimukset
- palaverissa mahdollisesti sovitut kokoukset (kuka koollekutsuja, milloin pidetään, ketä kutsutaan paikalle jne.)
- kuka toimii verkoston koordinaattorina jatkossa
- mitä seurantalpalaverin pitämisestä sovittiin sekä mahdollisen seurantalpalaverin ajankohta.

Kaikkea fläpeille kirjattua ei kirjoiteta muistioon, ainoastaan suunnitelma, jonka toteutumista on tarkoitus seurata. Muistio toimitetaan kaikille osallistujille. Fläpiti/kalvot jäävät asiakkaalle tai tilaajalle.

Osallistujapalautteen kerääminen

Verkostokonsultti jakaa palaverin lopussa kaikille osallistujille osallistujapalautelomakkeen (lapsille on oma lomake) ja pyytää täyttämään sen paikan päällä. Lomakkeet täytetään nimettömänä. Myös seurantalpalaverilla on oma osallistujapalautelomakkeensa. Lomakkeet ovat liitteenä käsikirjan lopussa.

Verkostokonsultit huolehtivat siitä, että kaikki täyttävät itse oman palautteensa. Joskus etenkin nuoret pyrkivät täyttämään lomakkeita yhdessä. Tämä voi estää henkilökohtaisen mielipiteen esiintuloa.

Konsultti lähettää osallistujien palautelomakkeet sekä palaverin perustietolomakkeen verkostokoordinaattorille.

Palaverin seuraajana toimiminen

Verkostokonsulttikoulutukseen kuuluu palaverien vetäminen sekä niiden seuraajana toimiminen. Konsulttiopiskelijat osallistuvat palaverihin oppijan roolissa palaverien seuraajina. He ovat paikalla havainnoimassa ja tekemässä huomioita palaveria vetävien konsulttien toiminnasta ja palaverin kulusta ynnä muuhun sellaiseen liittyvistä asioista omaa oppimistaan silmällä pitäen. Konsulttiopiskelijat eivät siis ole seuraamassa palaverissa asiakkaiden/perheiden tilanteita tai toimintaa tai, että toimivatko palaverin vetävät konsultit palaverintilanteissa ”oikein tai väärin”.

Palaveriin tulevista ylimääräisistä seuraajista on aina kysyttävä asiakkaiden lupa. Tämä tapahtuu jo ennen palaverin järjestämistä. Ennen varsinaisen palaverin aloitusta paikan päällä on syytä vielä varmistaa sopiiko perheelle opiskelijaseuraajien osallistuminen palaveriin. Myös palaverin seuraajat esittelevät itse itsensä osallistujille ja käsittelevät kaikki osallistujat sekä kertovat miksi ja millaisesta roolista käsin osallistuvat palaveriin.

Seuraaja/opsikelija voi seurata palaverissa mm. seuraavia asioita:

- Palaverin avaus ja merkitys palaverin kulun kannalta
- Haastattelijan työskentely
 - Tulevaisuuteen meneminen/nostaminen
 - Tulevaisuudessa pysyminen
- Kirjaajan työskentely
 - Kirjaukset ja puhuttu/sanottu
 - Kirjausten selkeys
 - Kirjausten ymmärrettävyys (ymmärretäänkö esim. vuoden kuluttua)
 - Kirjausten tuki haastattelijalle
- Konsulttien parityöskentely
 - Vaikutus palaverin kulkuun ja tunnelmaan
- Hyvä tulevaisuus -osio
 - Osallistujien omien tekojen esiintulo
 - Osallistujien tukitoiveiden esiintulo
 - Osallistujien huoltien käsittely ja niiden väheneminen
 - Mahdollisen ulkoringin huomioiminen
- Konkretisoivat ja tarkentavat kysymykset:
 - Milloin?
 - Mistä huomasit?
 - Mikä erityisesti sai sen aikaan?
 - Mitä itse teit?
- Apukysymykset:
 - Palaverin tarkoituksen tukeminen
 - Ilahduttavat asiat
 - Teot, joista ylpeitä
 - Kiitokset, jne.
- Suunnitelman laatiminen ja jatkosta sopiminen
 - Edellä mainittujen asioiden esiintulo
 - Keskeisten asioiden esiin tulo
 - Yhteenvedo-osuus/sujuvuus, napakkuus
 - Suunnitelman konkreettisuus
- Sitoutuminen: Onko suunnitelma sellainen johon osapuolet voivat sitoutua
 - Osallistujilla suunnitelman tarkistamisen mahdollisuus
 - Sovitaan jatkotyöskentelyn koordinoijasta
 - Sovitaan ketkä tekevät ja mitä
 - Sovitaan kokoonnutaanko vielä tällä porukalla
 - Sovitaan seurantapalaverista
- Palaverin tunnelma
 - Oliko toiveita herättävä, mutta kuitenkin realistinen
 - Kuultiinko kaikkien äänet (erityisesti lapset/nuoret)
 - Minkälaisia sisäisiä dialogeja suraajana/opsikelijana heräsi
 - Tukiko konsulttien toimiminen, kohtaaminen, oleminen, vuorovaikutus palaveriin osallistuneita.

Huom!

Seuraaja/opiskelija kertoo palaverin jälkeen konsulleille havainnoistaan. Seuraaja/opiskelija ja konsultit miettivät yhdessä mikä tilaisuudessa (ja siihen valmistautumisessa) meni hyvin ja mitä voisi vielä kehittää.

Lasten ja nuorten kanssa työskentely

Lasten ja nuorten kanssa työskenneltäessä tulee erityisesti kiinnittää huomiota palaveritilanteen rakenne- ja tunnelmatekijöihin. Tilanne on pyrittävä luomaan mahdollisimman turvalliseksi. Tätä edistää selkeä ja rauhallinen kättely- ja esittäytymiskierros; kuka kukin on ja miten liittyy käsiteltävään asiaan. Samoin konsulttien kertomus palaverin kulusta, esitettävistä kysymyksistä ja omasta roolistaan. Ulkoisia häiriötekijöitä kuten melua, rauhatonta liikuskelua, jne. on pyrittävä minimoimaan/poistamaan.

Palaverissa kannattaa olla pientä tarjottavaa, esim. mehua ja keksejä, tarjolla. Pienemmille lapsille on hyvä varata piirustuslehtiä, pehmoleluja, rakennuspalikoita yms. Konsulttien, kuten muidenkin, avoimuus ja johtajuus luovat turvallisuutta. Konsulttien tapa olla ja toimia tarttuu muihin palaverin osallistujiin. Palaverin tunnelmaan ja sen synnyttämiseen kannattaa panostaa. Palaverin alussa ja taukojen aikana tapahtuva juttelu ihmisten kanssa on tärkeää. Myös lapsiin kannattaa luoda suhde. Jäykkä tunnelma tuntuu lapsista usein pelottavalta. Lapset vapautuvat, kun he huomaavat aikuisten kuuntelevan toisiaan kiinnostuneina ja rauhallisina.

Palavereja, joissa on ollut mukana lapsia, aiheet ovat liittyneet mm. kouluun ja päivähoitoon liittyvien asioiden suunnitteluun, koulukiusaamisen käsittelyyn, luokkien toimintasuunnitelmien tekoon, koulun hyvinvointitilanteen kartoitukseen, koulun vaihtumiseen liittyvien huolien käsittelyyn sekä kodin ja koulun yhteistyön suunnitteluun. Mm. konsulttien yleinen toteamus ja ihmettelyn aihe on ollut lasten hyvä viihtyminen ja jaksaminen pitkissäkin palaveri-istunnoissa.

Nuorten kanssa työskenneltäessä on tärkeää, että käsiteltävä asia koskettaa heitä henkilökohtaisesti. Konsulttien kannattaa jo etukäteen pohtia palaverin tilaajan kanssa palaverin teemaa. Suunnittelupalaveri pelkästään suunnittelun vuoksi ei etenkään nuorten kanssa toimi. Kun suunniteltava asia on mielekäs, nuoret eivät tarvitse mitään erityisiä viihdykkeitä. Viihtyisä ja osallistujien kannalta luonteva palaverinpitopaikka on kaikissa palavereissa tärkeä seikka. Lapsille ja nuorille voi varata heidän tarpeisiinsa soveltuvan tilan. Ajankäyttöön kannattaa kiinnittää huomiota. Palaveria ei kannata turhaan pitkittää.

Konsulttien kannattaa miettiä myös tulevaisuuden aikaorientaatiota, kun työskennellään nuorten kanssa. Nuorilta on saatu palautetta tulevaisuuteen asettumisen vaikeudesta. Nuoret mielellään vetoavat siihen, että ”elävät muutoinkin vain päivän kerrallaan, jolloin tulevaisuuden miettiminen ja ”sinne meneminen” voi tuntua heistä pelottavalta, ahdistavalta ja pakotetulta.” Toisaalta useat nuoret ovat jälkepäin palautteessa todenneet, että juuri tämän vuoksi eläytyminen esim. vuoden päähän on ollut erikoinen ja vaikuttava kokemus. Nuoret usein miettivät tulevaisuutta lukukausina tai lukuvuosina, eivät niinkään kalenterivuosina. Konsulttien kannattaa sopia tulevaisuuden muistelun aikaperspektiivistä yhdessä nuorten kanssa. Tämä sitouttaa heitä tilanteeseen. Myös palaverin taukoihin kannattaa panostaa. Nuoret haluavat yleensä useita, vaikka lyhyitäkin, taukoja. Konsulttien kokemusten mukaan useitten taukojen pitämisestä ei ole ollut haittaa palaverin kululle.

Nuorisoryhmien kanssa tulevaisuuden muistelua on käytetty mm. nuorisotilojen käytön, kunnan/asiunalueiden toimintojen, nuorten, vanhempien ja työntekijöiden yhteistyökysymysten ja kouluun ja vapaa-aikaan liittyvien teemojen pohdinnoissa (koulukiusaaminen, ilkkailta, päihteidenkäyttö).

Haasteelliset tilanteet

Verkostokoordinaattori ja verkostokonsultit ovat ennen palaveria yhteydessä palaverin tilaajaan ja käyvät keskusteluja tulevasta palaverista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö palaverissa voisi tulla yllätyksiä.

Verkostokonsulttien kokemusten mukaan esimerkiksi palaverin avaamisen tapa saattaa jäädä tilaajalta huomiotta tai ymmärtämättä. Tilaaja saattaa esimerkiksi tulla palaveriin valmiin esitystai toivelistan tai kalvoesityksen kanssa. Jos tilauksen ja palaverin välillä on pitkä aika, kannattaa konsulttien olla tilaajaan yhteydessä uudestaan ennen palaveria. Konsulttien kokemusten mukaan tilaajan ja osanottajien toiveet ja tilanteet voivat ajan kuluessa myös muuttua.

Joku palaverin osallistujista saattaa ilmoittaa palaverin alussa, että hän ei pysty olemaan koko palaverille varattua aikaa paikalla. Kaikkien annetaan osallistua palaveriin, eikä poislähtö kesken palaverista ole syy kieltää ketään osallistumasta. Konsultti kertoo palaverin alussa kauanko palaveri kestää ja että kyseessä on työtapa jossa jokainen puhuu vain vuorollaan, esimerkiksi: ”Voi olla ettet ehdi puhua, jos joudut lähtemään kesken palaverin pois, mutta jos se sopii sinulle niin hyvä, palaverin rakennetta ei kuitenkaan muuteta. Harmi, että sinulta jää nyt kuulematta joidenkin osallistujien ajatukset ja muilta jää kuulematta sinun ajatukset.” Tai konsultit voivat sanoa että ”Voi olla, ettet ehdi käyttää puheenvuoroa. Tässä menetelmässä kuunteleminen on kuitenkin yhtä tärkeää kuin puhuminen, joten siitäkkin on sinulle hyötyä että voit kuulla muiden ajatuksia.” Konsultit kertovat palaverin aluksi, että X henkilö on vain osan aikaa palaverissa paikalla. Jos kyseessä on kovin lyhyt käynti, voi henkilölle todeta ettei hänen ehkä kannata jäädä palaveriin. Konsulttien kokemusten mukaan joskus on käynyt niinkin, että henkilö onkin kiinnostunut palaverissa niin paljon muiden kuulemisesta ja omien ajatusten esittämisestä muille, että hän on kuitenkin jäänyt palaveriin koko palaverin ajaksi.

Jos joku ilmoittaa heti palaverin alkuun, että ei halua olla ”tällaisessa leikissä (tulevaisuuden muistelu) mukana”, voi konsultti todeta, että palaverin tarkoitus ei ole loukata ketään. Konsultti voi vielä kertaalleen yrittää perustella tällaisen menetelmän käyttöä. Konsultti voi todeta, että menetelmä on todellakin hiukan leikkimielinen, koska ideana on vapauttaa ihmisten luovuutta ja tuottaa uusia ideoita ja ratkaisuja. Lisäksi hän voi todeta, että ”kokeillaan nyt tätä ja keskustellaan sitten lopuksi miltä tällainen työtapa tuntui ja miten menetelmää voisi kehittää toimivammaksi”.

Jos jonkun palaverin osallistujista on vaikea eläytyä tulevaisuuteen, kannattaa konsultin toistaa kysymyksiä hiukan toisessa muodossa. Ihmisillä on erilaisia tapoja siirtyä mielessään ajasta toiseen. Sopivat tavat löytyvät vain kokeilemalla erilaisia ilmauksia. Ajan vaihtumista voi elävöittää esimerkiksi todellisella ajankohtaan liittyvällä tapahtumalla: ”Nyt kun on taas Hangon Regatta...” Joidenkin konsulttien kokemusten mukaan ihmisille, jotka ovat elävät islamilaisen uskonnon oppien mukaan, voi olla vaikea siirtyä tulevaisuuteen. Tällöin konsultti voi käyttää muslimikulttuurille tyypillistä sanontaa: ”Jos Allah suo, niin vuoden kuluttua asiat ovat perheessänne hyvin. Minkälainen on tilanne perheessänne nyt, kun vuosi on kulunut ja asiat ovat hyvin?”

Haastateltavien tulevaisuudessa pysymistä auttaa se, että konsultti itse pysyy tulevaisuudessa sanamuotoja myöten. Tulevaisuudessa pysytään konkreettisten tekojen tai tilanteiden kautta: ”Pekka meni kouluun.” ”Milloin Pekka meni kouluun, tammikuussa vai helmikuussa?” Jos konsultti käyttää konditionaalia (”Entä jos asiat olisivat näin?”), niin hän pudottaa muutkin osallistujat tulevaisuudesta pois. Konsulttien parityöskentely on tässäkin olennaista. Jos toinen konsulteista huomaa toisen puhuvan tulevaisuusnäkökulman kannalta horjuvasti, hän voi ehdottaa vankemmin eläytyvää sanamuotoa. Huomauttaminen kannattaa tehdä ”leikkimielisesti.” Tämä voi myös sopivasti vapauttaa yleistä tunnelmaa.

Konsulttien ei tarvitse huolestua, vaikka perheenjäsenet tuottaisivat hyvin vähän tulevaisuutta koskevia ajatuksia. Kokemusten mukaan tällainen tilanne yleensä havahduttaa työntekijät huomaamaan perheen neuvottomuuden ja avun tarpeen. Näissä tilanteissa työntekijät ovat aktivoituneet kertomaan perheen hyvää tulevaisuutta tukevista omista teoistaan.

Jos joku palaverin osallistujista esittää hyvin epärealistisen tulevaisuuden vision (esimerkiksi lottovoiton), voivat konsultit suhtautua siihen kahdella tavalla:

- 1) Konsultit voivat joko sivuuttaa sen
- 2) tai konsultit voivat kysellä siitä lisää. Jos visioon suhtaudutaan todellisena mahdollisuutena, niin konsultti kysyy siitä erityisen tarkasti. Esimerkiksi: ”Perheessä on nyt paljon rahaa.” ”Miten se hankittiin?” ”Saatiin lottovoitto!” ”No paljonko voititte?” ”Kuka täytti kupongin?” jne. Tämä johtaa yleensä nopeasti aiheen vaihtamiseen. Tällöin asiakas huomaa itsekin, että hänen visionsa on fantasiaa ja ettei siitä ole apua perheen tilanteen parantamisessa. Työyhteisöjen suunnittelupalavereissa epärealistisena visiona voi olla esimerkiksi: ”Päästiin resurssipulasta, saatiin uusi virka.” Konsultin ei kannata kysyä kuka virkaan tuli vaan jatkaa haastattelua tyyliin: ”Ahaa, tapahtui siis hyviä asioita, mitä sinä teit sen hyväksi?” ”Pomo järjesti.” ”Mutta mitä sinä teit, että pomo järjesti tämän asian?” ”Menin puhumaan hänelle.” ”Milloin menit puhumaan hänelle?” Jne.

Jos taas näyttää siltä, ettei tulevaisuuden muistelu - menetelmä sovi ollenkaan tilanteeseen, kannattaa konsulttiparin keskustella tilanteesta ja vaihtaa menetelmää.

Jos esimerkiksi perhepöydässä syntyy monia erilaisia visioita perheen hyvästä tulevaisuudesta, voivat konsultit jättää kokonaan pois kysymykset hyvästä tulevaisuudesta ja soveltaa työntekijöiden ennakointimetodin kysymyksiä: ”Entä jos ette tekisi mitään, mitä lapsille tapahtuisi?”

Toinen mahdollisuus tällaisessa tilanteessa on kysyä perheenjäseniltä: ”Vuosi on kulunut, silloin vuosi sitten teillä oli erilaisia näkemyksiä tästä asiasta, mutta nyt tämä asia on saatu vuoden aikana ratkaistua myönteisellä tavalla. Mitä sinä teit sen hyväksi?”

Jos konsulteilla on käytettävissä runsaasti aikaa, voidaan palaverissa kuljettaa yhtä aikaa myös kahta rinnakkaista tulevaisuuden visiota. Palaverin lopussa nostetaan yhdessä molemmista visioista oleellisia asioita esiin ja kysytään: ”Mistä asioista sinä haluat kiittää tätä toista kuvausta?”, ”Mikä tässä toisessa kuvauksessa on erityisen hyvää sinun kannaltasi?”. Lisäksi konsultit voivat myös pyytää osallistujia alleviivaamaan mielestään parhaat kohdat omasta ja toisten tulevaisuuden visioista. Palaverin lopuksi sovitaan yhdessä, miten asioiden käsittelyssä edetään, kuka, kenen kanssa, milloin, millä aikataululla, jne.

Jos vasta palaverissa paljastuu, että perheen tilanteessa on kyseessä on akuutti kriisi, kannattaa tulevaisuuden vision aikaa lyhentää radikaalisti. Konsultit voivat tällöin kysyä perheenjäseniltä esimerkiksi: ”Miten asiat ovat huomenna tai miten asiat ovat viikon kuluttua?” Toimintaan voi myös liittää jonkun toiminnallisen perspektiivin: ”Entäpä jos parin viikon kuluttua pidetään uusi palaveri?”

Jos haastateltava alkaa puhua konsultin sijaan jollekin toiselle palaverin osallistujalle, on konsultin vedettävä hänen huomionsa takaisin. Jos esimerkiksi opettaja kääntyy Pekka-pojan puoleen ja sanoo, että: ”Kun vaan alkaisit käydä koulua.”, niin konsultti voi sanoa opettajalle: ”Ymmärsinkö oikein, että sinä sait siis tuettua perhettä, kun Pekka tuki sinua käymällä koulua.”

Jos joku palaverin osallistujista alkaa delegoida muille erilaisia tehtäviä, on konsultin palautettava vastuu omista toiminnoista puhujalle. Esimerkiksi jos joku kertoo, että ”Se ja se henkilö kutsui palaverin koolle.”, niin konsultti sanoo: ”Mitä sinä teit, jotta hän kutsui palaverin koolle?”. Aina kun puhuja viittaa muiden tekemisiin, konsultti kysyy: ”Mitä sinä voit tehdä, että saat hänet tekemään tuon asian?”

Jos perheen lapsi tai nuori ei ole palaverissa paikalla ja konsultista näyttää siltä, että osallistujien puheissa lapsen hyvinvointi uhkaa unohtua (vanhempien tulevaisuuskuvat usein poikkeavat paljon toisistaan huoltajuuskiistan vuoksi tai jos vanhemmilla on päihdeongelma tai eripuraa työntekijöiden kanssa), tulee tulevaisuuden kuvailun keskiöön nostaa lapsen hyvä tilanne. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi ”tyhjän tuolin” -tekniikalla. Kaikki, joilla on kontakti lapseen ja perheeseen kuvaavat, kuinka hyvä lähitulevaisuus näyttäätyy lapsen elämässä. Konsultti kysyy:

”Vuosi on nyt kulunut ja asiat ovat hyvin. Miten se sinulle näyttytyy, että lapsen asiat ovat hyvin?” Tällöin asiaa lähestytään lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta. Vaikka vanhemmilla olisikin henkilökohtaisia tai keskinäisiä ongelmia, he yleensä haluavat lapsilleen hyvää. Usein he ovat myös halukkaita puhumaan lapsistaan. Tällöin myös päihde- tai huoltajuuskysymykset saadaan mukaan kuvauksiin, huoliin ja tukitoimiin lapsen näkökulmasta.

Konsulttien kannattaa muistaa, että omaa toimintaa on tunnetusti helpompi muuttaa kuin toisten. Jos konsultti huomaa itsessään tai palaveriin osallistujissa kyllästyneisyyttä, niin helpointa on miettiä kiintopisteitä omalle kiinnostukselle. Myös konsulttipari voi antaa toiselle tukea, jos huomaa toisen toiminnassa herpaantumista. Konsulttien keskinäinen reflektointikaan ei ole kiellettyä, kunhan vain pidetään mielessä miksi ja mitä ollaan tekemässä. Tunteet, myös uteliaisuus ja kiinnostuneisuus, ovat tärkeitä ja tartuttavia ja tartutettavissa.

Jos konsulteille tulee tunne, että palaveri uhkaa karata käsistä, kannattaa tietoisesti palauttaa mieleen palaverin perusrakenne ja siihen liittyvät kysymykset. Avainsanoina mieleen voi palauttaa ulkopuolisuuden, neutraaliuden ja selkiinnyttämisen. Näihin turvautumalla palaverin vetäminen loppuyhteenvetoon saakka sujuu herpaantumisen tunteista huolimatta. Tällöin voidaan myös vielä keskustella mahdollisesta jatkopalaverista, mikäli asioiden selkiinnyttämiseen on edelleen tarvetta.

Konsultit voivat varautua etukäteen vaativiksi arvioituihin palavereihin pyytämällä mukaan kolmannen konsultin, joka seuraa tapahtumia sivusta. Häntä voi konsultoida, tai hän voi itse tarvittaessa puuttua käytävään keskusteluun. Tätä tapaa kannattaa kokeilla silloin tällöin muutenkin vertaistyönohjauksen merkeissä. Uusien konsulttien koulutusvaiheessa tämä on käyttökelpoinen mallioppimisen menetelmä.

Jos palaverissa tarvitaan tulkkia, konsulttien kannattaa ehdottomasti etukäteen varata mahdollisuus kertoa tulkille käytettävästä menetelmästä ja kysymyksistä. Tulkilla voi olla tietoa siitä ovatko menetelmä ja kysymykset käyttökelpoisia ko. kulttuurin edustajia ajatellen. Tulkin kanssa voi pohtia löytyykö kulttuuriin sopivat kysymystavat, vai onko viisainta valita joku muu menettelytapa. Tulkkien etukäteistieto auttaa heitä valmistautumaan ja eläytymään tilanteeseen, joka kokemusten mukaan on tärkeä asia.

Konsulttien sukupuoli kannattaa huomioida tilanteissa, joissa palavereihin osallistuu eri kulttuuritaustan omaavia henkilöitä. Joissakin kulttuureissa kasvaneille henkilöille sillä onko haastattelijana mies vai nainen, voi olla ratkaiseva merkitys. Palaverimuodosta riippumatta sukupuoliasia kannattaa ottaa esille, jos konsultit ovat samaa sukupuolta ja osanottajat joko kaikki vastakkaisista sukupuolista, tai vastaavasti heitä on vain yksi tai muutama isossa joukossa. Konsulttien voi myös palaverissa olla hyvä todeta ääneen, että konsultit eivät ehkä voi tavoittaa kaikkia ajatuksia, ja pyytää vastakkaisen sukupuolen edustajia rikastuttamaan tilannetta oman sukupuolen ehkä toisenlaisilla ajatuksilla.

Seurantapalaveri

Verkostokonsulttien vetämä seurantapalaveri järjestetään useimmiten vain asiakkaiden kanssa järjestettävissä tulevaisuuden muistelu -verkostopalavereissa. Ensimmäisessä palaverissa tehdään aina päätös siitä pidetäänkö seurantapalaveri. Seurantapalaverin tarkoitus on tukea dialogin ja koordinaation jatkuvuutta ja ensimmäisessä palaverissa tehdyn suunnitelman toteutumista. Ensimmäisessä palaverissa tehty suunnitelma toimii seurantapalaverissa keskustelun pohjana. Seurantapalaverin vetävät joko samat verkostokonsultit kuin ensimmäisen palaverin tai konsultteina voivat toimia toiset konsultit.

Seurantapalaverin avaa tilaaja kertomalla lyhyesti milloin ensimmäinen palaveri pidettiin, mitä asioita (teemat esim. lasten asiat, työasiat, asuntoasiat, ihmissuhdeasiat tms.) tuolloin käsi-

teltiin ja millaisia suunnitelmia tehtiin. Tilaaja luovuttaa puheenvuoron ja jatkon verkostokonsultteille, jotka huolehtivat esittäytymisestä ja palaverialoituksesta normaaliin tapaan; konsultit kertovat seurantapalaverin etenemistavan, eli ajankäytön, esitettävät kysymykset ja fläppien käytön (Ensimmäisen palaverin fläpit voivat olla nähtävillä, mutta niitä ei käydä yhdessä läpi kohta kohdalta).

Konsultit kiinnittävät huomiota työskentelyn tunnelmatekijöihin samalla tavalla kuin ensimmäisessäkin palaverissa. Seurantapalaverin vetämisen periaatteet ovat samat kuin ensimmäisessä verkostopalaverissa (puheen ja kuuntelun erottaminen, ei neuvota, läsnäolijoiden kunnioitus jne.) Haastattelukierroksen jälkeen sovitaan jatkotyöskentelystä.

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin seurantapalaverin kysymykset:

1. Mitä ilahduttavaa kehitystä (tässä asiassa) on tapahtunut edellisen palaverin jälkeen?
 - Mistä haluat kiittää itseäsi? Missä olet onnistunut?
 - Mistä (tähän asiaan liittyvistä asioista) haluat kiittää muita läsnä olevia?
2. Oletko kokenut jotain yllätyksiä näissä asioissa?
 - Myönteisiä
 - Kielteisiä
3. Onko jotain huolestuttavaa kehitystä ilmennyt edellisen palaverin jälkeen (tässä asiassa)?
 - Jos tulee esiin vahva selkeä huolenaihe, niin tehdään lyhyt asiaan keskittyvä tulevaisuuden muistelu asiakkaan kanssa
4. Mitä nyt kannattaa tehdä (tässä asiassa), ja mitä sinä itse erityisesti voit tehdä?
5. Sovitaan jatkotoimista (suunnitelma + sopimukset kirjataan ja jaetaan osallistujille)

Verkostokonsultti voi kysyä kultakin haastateltavalta kysymyksen kerrallaan tai vaihtoehtoisesti kysymykset 1–2 putkeen ja tämän jälkeen vaihtaa haastateltavaa. Kysymys 3 kysytään jokaiselta erikseen/vuorollaan.

Alue- ja teemanuovonpidon/Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverin seurantakysymykset:

- Käytetään samoja kysymyksiä ja etenemistapaa kuin Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverien kohdalla.
- Jokaista kysymystä pohditaan vuorollaan ryhmissä. Näin tuetaan osallistujien osanottomahdollisuutta ja sitoutumista.
- Puretaan keskustelut niin, että vuorotellen joku ryhmistä kertoo lyhyesti heidän ryhmänsä ajatuksista. Tällöin muiden ryhmien jäsenet kuuntelevat.
- Suunnitelmasta ja jatkotoimista sovitaan yhdessä. Tässä vaiheessa voidaan hyödyntää teemoittajia (esimiehet yms.).

HUOMIOITA JA SOVELLUKSIA

Ennakointialogien muuntelu

Ennakointialogeissa on lähtökohtana palaverimuodosta riippumatta aina sama perusrakenne samoine kysymyksineen. Ennakointialogien tavoitteena on aina edistää dialogia ja tuottaa selkeyttä. Konsulttien on ”konsulttiuran” alussa syytä opetella eri palaverimuodot ja käytössä olevat menetöt hyvin harjoittelemalla niitä käytännössä ja perehtymällä taustakirjallisuuteen. Konsulttien on tiedettävä, miksi he toimivat niin kuin toimivat. Sattumanvaraiset muutokset kysymysten tai palaverin rakenteessa eivät tue tilanteiden selkeyttämistä.

Konsulttien toimintaan liittyen tulee kuitenkin usein esiin kysymyksiä siitä, sopiiko jokin menetelmä juuri sellaisenaan tiettyyn tilanteeseen. Tällöin voidaan palauttaa mieleen ajatus, että verkostokonsulttien käyttämät menetöt ovat kehittyneisyydestään huolimatta yhä kehittyviä ja kehitettävissä. Tässä oppaassa ja verkostokonsulttien koulutusohjelmassa käydään ja harjoitellaan ns. rautalankamalleja eri palaverimuodoista.

Luovuuden käyttö tietyissä puitteissa on sallittua ja jopa suotavaa. Ennen kuin konsultit soveltavat ja turvautuvat mahdollisiin muutoksiin, on syytä ennakoida tuottaako muutos lisäselkeyttä tilanteeseen. Erityisesti asiakastilanteissa on hyvä muistaa, että palaverissa käsitellään ihmisten elämän kannalta tärkeitä asioita. Jos ennen palaveria konsulteilla herää huoli siitä, että jonkun palaverin osapuolen kannalta katsoen mahdollinen muutos palaverin rakenteessa ja kysymyksissä voi olla ei-toivottu, on siitä syytä pidättäytyä. Jos taas palaverirakenteen ja kysymysten mahdollisen muuntelun selkeästi nähdään tukevan ja edesauttavan asioiden selkiintymistä, niin muutos palaverin käsikirjoitukseen on hyvä tehdä.

Ihmiset tulevat alue- ja teemanuovonpitoihin ja muihin suunnittelupalaveriin varsinaisen palaverin ja toiminnan lisäksi myös tapaamaan toisiaan ja viihtymään. Siksi on hyvä etukäteen pohtia palaverin tunnelman luomiseen liittyviä seikkoja. Hyvä intensiivinen tunnelma edesauttaa sitä, että osanottajat pysyvät mukana koko ajan.

Alue- ja teemanuovonpidoista sekä Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverien osallistujapalautteen mukaan on tärkeää, että jokaiselle palaveriin osallistujalle annetaan tai ainakin tarjotaan mahdollisuutta sanoa jotain. Tämä voidaan toteuttaa erilaisilla pienryhmäjärjestelyillä perinteisen sisärinki- ulkorinki -toteutuksen sijaan tai perinteisessä mallissa siten, että kehoitetaan ulkoringissä istuvia keskustelemaan ajatuksistaan hetken keskenään pareittain tai pienissä ryhmissä. Asian voi toteuttaa myös siten, että pyydetään jo istunnon alussa samaa organisaatiota tms. edustavia ulkoringin henkilöitä istumaan sisäringissä istuvien takana.

Usein kaikilla tahoilla ei alue- ja teemanuovonpidoissa tai suunnittelupalaverissa ole edustusta sisäpiirissä. Tämä ei haittaa, kunhan myös heidät muistetaan huomioida konsulttien toimesta. Etenkin jos konsultit tekevät palaverin lopussa teemoitusta, he voivat huomioida tahot, joilla ei ollut edustusta sisäringissä. Heillä voi ”hieman ulkopuolisempina” nousta uusia ajatuksia käydystä keskustelusta.

Jos ulkorinki on pieni, voi ulkoringin antaa hetken aikaa keskustella sisäringin keskustelun herättämistä ajatuksista. Kommentointia kuitenkin varotaan ja siihen puututaan heti. Kirjuri voi kirjata ulkoringin ajatuksia fläpeille. Haastatteliija voi jatkaa hetken kuluttua sisäringissä istuvien kanssa kysymällä heidän aiemmin puhumaansa liittyviä tekoja ja saatua tukea kommentoimatta mitenkään ulkoringissä istuvien äskeistä keskustelua. Aikanaan ulkoringissä istuville on syytä antaa taas lyhyt mahdollisuus puhua keskeisimmistä teko- ja tukiajatuksistaan. Pyritään siihen, että ulkopiiri innostaa ja rohkaisee sisärinkiä jatkotyöskentelyyn. Tätä voi edesauttaa keskittämällä teko- ja tukiasiat siihen, mikä on ”erityisesti innostuttanut, tuntunut erityisen hyvälle ja saanut aikaan jopa yllpeyttä.” Aikanaan taas huolissa ja niiden vähenemisessä huomioidaan ulkorinki.

Ulkoringin keskusteluaika rajataan lyhyeen. Näin ei kulu paljoa aikaa, mutta saadaan mukaan oletettavasti keskeisiä asioita ja uusia ideoita, joita sisärinki voi halutessaan hyödyntää. Edellä mainittu tapa edetä voi sopia silloin kun kyseessä on pienehkö osanottajajoukko. Se antaa kaikille mahdollisuuden osallistua keskusteluun. Samalla mahdollistuu useampien näkökulmien esiintulo. Kirjuri joutuu lujille, koska hän joutuu koko ajan kirjaamaan. Haastattelijalla taas on mahdollisuus hieman huokaista, ja keskittyä käymään läpi jo syntyneitä muistiinpanoja. Lisäksi hän voi miettiä jatkossa käytettäviä apukysymyksiä ja asioita, joita haluaa tarkentaa jatkokysymysten yhteydessä. Haastattelijan on kuitenkin oltava tarkkana, ettei rakenne riistäydy käsistä yleiseksi vuoropuheluksi ja/tai toisten puheiden kommentoinniksi.

Kysymysten esillä pitämällä koko palaverin ajan on selkiinnyttävä vaikutus. Kysymysten etukäteen tiedossa oleminen jo ennen palaveria on ainakin joissakin suunnittelupalaverissa osoittautunut toimivaksi ratkaisuksi.

Mahdollisia muunnelmia mietittäessä asiassa voidaan konsultoida tilaajaa, jolla usein on käsitys siitä, miten erilaiset toimintatavat mahdollisesti toimivat. Hänellä voi olla myös käyttökelpoisia ideoita. Oleellista kuitenkin on, että verkostokonsultit itse päättävät omista toimintavoistaan.

Huom!

Hyvien kokemusten jakaminen on tärkeää verkostokonsulttitoiminnan kehittymiselle. Variaatiokokeiluista kannattaa keskustella paikallisesti koordinaattorin ja muiden konsulttien kanssa säännöllisissä konsulttitapaamisissa. Muunnelmia, kokemuksia, sovelluksia ja jne. kannattaa välittää myös muiden paikkakuntien konsulteille ja koordinaattoreille sekä toiminnan kehittäjille Stakesiin joko suoraan ja henkilökohtaisesti tai sitten loppuvuodesta 2006 avautuvan verkostokonsulttien (ja muiden Stakesin dialogisten menetelmien koulutuksia käyneiden) verkossa toimivan oppimisympäristön kautta.

Toiminnallisuuden hyödyntäminen

Verkostokonsulttien käyttämät menetelmät mahdollistavat hyvin toiminnallisuuden liittämisen niihin. Puhumisen ja kuuntelun kautta saavutetaan paljon, mutta usein toiminnallisuudella ja kehon mukaan otolla tavoitetaan useampia vuorovaikutuskanavia. Eri palaverimuotojen vaatima pitkäkö yhtämittäinen kesto on monille osallistujille erikoinen kokemus. Muiden ja omien ajatusten yhtämittäinen kuuntelu on vaativaa. Toiminnallisuus tuo vaihtelua. Se on perusteltua myös siksi, että tutkimusten mukaan oppimisessa ja vuorovaikutuksessa hyödynnetään monia muitakin kanavia kuin auditiivisia ja visuaalisia.

Toiminnallisuus alkaa jo palaverin alussa tapahtuvalla kaikkien osanottajien kättelyllä, istumapaikkojen järjestelyllä ja sillä, että otetaan osanottajia avuksi tilan järjestelyssä ennen palaverin alkua. Teemojen esiin nostossa suunnitelman tekovaiheessa, osallistujia voi pyytää kävelemään fläppitaululle ja alleviivaamaan omasta näkökulmastaan keskeiset asiat.

Värien ja symbolien käyttö vapauttaa ilmapiiriä ja voi tuottaa ajatuksia, joita ei muuten syntyisi. Lapsia voidaan esimerkiksi pyytää sanomaan joku eläinhahmo, jota käytetään kun hän pitää oman puheenvuoronsa (tämä voi tukea myös osanoton aktiivisuutta). Kuvien tms. käyttö voi tuottaa iloa osanottajille. Erilaisia kuvia ja esineitä voidaan hyödyntää pyytämällä osanottajia valitsemaan kuvien/esineiden joukosta vaikkapa kolme sellaista, jotka liittyvät hyvään tilanteeseen. Heitä pyydetään kuvaamaan hyvä tilanne ja kertomaan miten valitut esineet/kuvat liittyvät asiaan. Tekojen ja tuen käsittelyssä näitä ”apuvälineitä” pidetään keskustelussa edelleen mukana. Huolien yhteydessä voi taas pyytää valitsemaan kolme uutta kuvaa/esinettä ja käydä niiden avulla huolet ja niiden väheneminen läpi. Näin suunnitteluun saadaan ei-tiedollisia ja ei-sanallisia ulottuvuuksia. Usein sekä hyvässä tilanteessa että huoltilanteessa käytetään samoja kuvia/esineitä. Näkökulman muutoksella asiat näyttäytyvät osallistujan kannalta yllättävästi eri tavoin. Symboleilla saadaan nopeasti tehtyä näkyväksi eri vaihtoehtojen hyvät ja huonot puolet.

Erilaisia kuvia ja esineitä voidaan käyttää myös niin, että kertoja kertoo, kuinka hän erilaisten tekojen ja tuen kautta on päässyt hyvään tilanteeseen. Kertoessaan hän koko ajan laittaa kuvia/esineitä/symboleja pöydälle tai lattialle, jossa ne ovat koko ajan nähtävillä. Näin syntyy kuvakerromus tai tarina. Työryhmien kanssa tätä variaatiota on käytetty siten, että osa osallistujista on pareittain kertonut tarinaa ja kuvittanut sitä samalla laittamalla symboleja kaikkien nähtävälle. Ainakin työyhteisöjen kanssa em. puhumisen, kuuntelun ja näkemisen erottelut antavat hyvän pohjan suunnitelman teolle.

Toimintavasta jossa on hyödynnetty puhumisen lisäksi myös kirjoittamista on ollut hyviä kokemuksia. Suunnittelutoiminnan yhteydessä osallistujia on aluksi pyydetty kirjoittamaan muistiinpanolehtiölle itselleen hyvän tilanteen kuvaus. Tämän jälkeen asiasta on keskusteltu ryhmissä, ja tämän jälkeen ryhmät ovat kertoneet vuorollaan muille ryhmille ajatuksistaan. Tämän jälkeen osallistujat ovat samaan tapaan kirjoittaneet ja keskustelleet omista teoistaan ja tarvitusta tuesta ja huolista ja niiden vähenemiseen johtavista asioista.

Hyvä kokemus saatiin myös kokeilusta, jossa lopuksi vielä lyhyesti käytiin läpi alueneuvonpidon kysymyksiä varioiden olemassa olevat hyvät käytännöt ja jatkotyöstämistä vaativat asiat ja pyydettiin kutakin osallistujaa kirjaamaan itselleen ”ensimmäisten askelten suunnitelman”.

Työyhteisöjen suunnitteluhetkien yhdistäminen toiminnallisiin Tyky-päiviin on koettu hyväksi. Suunnittelua edeltänyt liikunta ja vapaamuotoinen yhdessä olo on poikkeuksetta vapauttanut tunnelmaa jo ennen suunnittelupalaveria.

Ihmisten välistä ja kunkin osallistujien sisästä dialogia ja reflektiota voidaan tukea monin tavoin. Variaatioita voi tehdä loputtomiin. Joskus myös osallistujilta voi pyytää ideoita siihen, miten edetään. Kunnioittavan asenteen merkitys verkostokonsulttien toiminnassa on kuitenkin hyvä pitää mielessä kun kokeiluja tehdään. Osallistujia ei saa asettaa tukalaan tilanteeseen. Toiminnallisia menetelmiä voidaan käyttää kaikissa palaverissa, mutta niistä ei kannata tehdä itsetarkoitusta. Rakenteen tulee tukea osanottajien toiminnan selkeyttämistä. Luovuutta voidaan hyvin käyttää lasten kanssa työskentelyssä sekä erilaisten työryhmien suunnittelupalaverissa. Etenkin suunnittelupalaverit mahdollistavat luovuuden. Erilaisia variaatioita ja kokeiluja tehdään kuitenkin vain jos ne nähdään tarpeellisiksi. Huumorikaan ei ole itsetarkoitus (toisaalta ei kyllä haittaakaan).

Muita mahdollisuuksia

Ennakointidialogien tausta-ajattelua ja kysymyksiä voidaan hyödyntää konsulttitoiminnan ulkopuolellakin, esimerkiksi yhdistelemällä niiden aineksia omiin työtapoihin.

Asiakastyön työsuhteiden läpikäynti

Huolen vyöhykkeistön ja seuraavien kysymysten avulla jokainen voi käydä läpi omi asiakastapauksiaan. Se on yksi tapa tuottaa itselle selkeyttä ja uutta näkemystä asiakkaan tilanteesta. Tämän voi tehdä myös työryhmän kanssa.

Kysymyksiä:

- Mille vyöhykkeelle huolen vyöhykkeistöllä työsuhteeni asiakkainani olevien/kohtaamani lasten ja heidän perheidensä kanssa sijoittuvat?
- Kuinka monen lapsen tai perheen kanssa olevan työsuhteen kohdalla selviän omin voimin, kuinka monen kohdalla tarvitaan verkostomaista työskentelyä?
- Mitä kunkin lapsen kohdalla tapahtuu, jos minä/työryhmämme ei tee mitään? Mitä siitä seuraa, kuka reagoi ja miten?

Ihmisten odotuksien koulutuksen, kokouksen, tapaamisen, asiakastapaamisen suhteen selvittäminen
Ennakointia voit käyttää, kun haluat selvittää ihmisten odotuksia koulutuksen, kokouksen tai asiakastapaamisen suhteen. Aloita tilaisuus kysymällä:

Kysymyksiä:

- Mistä tiedät klo xx että päivä/kokous/tapaaminen on ollut sinun kannaltasi riittävän hyödyllinen?

Työyhteisöjen/työntekijöiden/perheen/seura- ja yhdistystoiminnan kanssa käytävät kehityskeskustelut

Alueneuvonpidon kysymyksiä voi soveltaa mm. työyhteisöjen tai työntekijöiden kanssa käytäviin kehityskeskusteluihin, oman perheen kanssa käytäviin keskusteluihin, seura- tai yhdistystoiminnan pohdintaan.

Kun asiakastyössä on "pohdinnan paikka"

Työntekijöiden ennakointimetodin kysymykset on alunperin kehitetty yksilö- ja parityöskentelyyn. Niitä voidaan siis hyödyntää kunkin yksilöasiakassuhteissa. Joskus asiakastyössä voi olla pohtimisen paikka, vaikka näyttäisi siltä, että on toiminnan aika. Toiminta voidaan ottaa ajatuskokeen kohteeksi. Entä jos teen näin, mitä siitä seuraa? Petollista toimintavarmuutta on uskoa vain yhteen vaihtoehtoon. Yleensä on kuitenkin olemassa useita toimintavaihtoehtoja. Krooniseen kriisiin ajaututaan, jos toistetaan samaa toimintatapaa. Kannattaa siis tehdä myös asiakaskohtaisia ennakointeja.

Kysymyksiä:

- Mitä tapahtuu jos kukaan ei tee mitään?
- Mitä tapahtuu lapselle?
- Mitä siitä seuraa, jos teen niin kuin ennen tai aivan toisella tavalla?
- Kuka reagoi ja miten?"

Muita sovelluksia

Kysymyksiä voi myös hyödyntää mm. pohdittaessa omaa suhdetta hankalaksi koettuihin yhteistyökumppaneihin/alaisiin/esimiehiin/työtovereihin tai omaa parisuhdetta.

Tulevaisuuden muistelu -menetelmää voi soveltaa lähes kaikenlaiseen asiakastyöhön. Kysymykset soveltuvat erityisesti sellaisiin tilanteisiin, joissa joku/jotkut perheenjäsenet ovat hallinneet keskustelua ja muut eivät juurikaan ole saaneet suunvuoroa. Tai tilanteisiin, joissa perheen asioiden käsittely on ollut kovin ongelmakeskeistä. Perheelle voidaan sanoa, että: "Tällä kertaa jokainen puhuu vain vuorollaan, ketään ei saa keskeyttää. Nyt keskitytään kuuntelemaan." Perheelle tulee antaa palautetta toistamalla välillä puheet "Ymmärsinkö oikein, että...?" Keskustelussa hyödynnetään tulevaisuuskysymyksiä. Jos perheen lapsi ei ole paikalla, voidaan kysyä vielä: "Jos kuvitellaan että lapsenne olisi paikalla, mitä hän sanoisi?"

Tulevaisuuden muistelun kysymyksiä voidaan soveltaa myös terapia- tai muussa asiakastyössä yksilöiden, perheiden tai verkostojen kanssa. Nuorten kohdalla on monia hyviä kokemuksia tulevaisuuden muistelun käytöstä yksilötyöskentelyssä. Koulutuksen ja ammatinvalinnan lisäksi on pohdittu yksinäisyyteen, itsetunnon vahvistamiseen yms. liittyviä kysymyksiä. Lisäksi menetelmää voidaan soveltaa työntekijän tai työyhteisön työnohjauksessa ja konsultoinnissa sekä työhön tai opiskeluun liittyvien suunnitelmien laatimisessa (esim. HOPS, viikko- tai kuukausisuunnitelman teko, työyhteisön tilannekartoitus, kehityskeskustelut). Myös johtamiseen liittyvässä työn suunnittelussa metodi on toimiva. Kysymyksiä voi hyödyntää myös yhdistys- ja seuratoiminnassa, poliittisessa tai muussa aatteellisessa toiminnassa.

Tulevaisuuden muistelua voi soveltaen käyttää myös itsensä kehittämiseen yleisimminkin, esim. tavoitteiden asettamisen apuna (ihmisenä kasvaminen, painon pudottaminen, lasten, tai puolison kanssa puheyhteyteen pääsy, hankalaksi koetun anopin/työkaverin/naapurin kanssa pärjääminen). Jopa remonttia tai suursiivoustakin voi suunnitella tulevaisuuden muistelun avulla.

VERKOSTOKONSULTTITOIMINNAN ORGANISOINTI

Verkostokonsulttitoiminnan koordinaattiorakenne

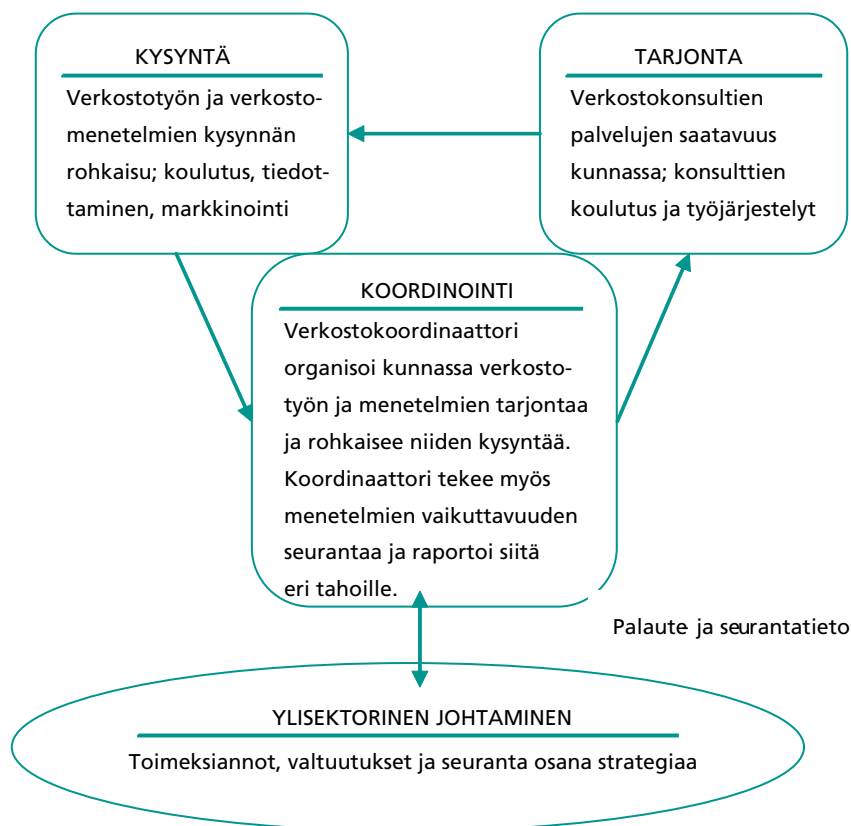
Verkostotyön menetelmien käytössä on kyse isosta auttamis- ja tukityön palvelukulttuurin muutoksesta. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveystalouden järjestelmä ylläpitää sektorijakoista ja yksilökeskeistä työskentelyä (vrt. esimerkiksi suoritelaskenta), joista on iso harppaus kokonaisvaltaiseen ja dialogiseen työskentelyyn asiakkaan tilanteen yhdistäminä verkostoina.

Maakunnissa, kunnissa tai pienemmällä alueella verkostomenetelmien käytön kysynnän rohkaiseminen ja verkostokonsulttitoiminnan ylläpitäminen edellyttää sekä verkostokoordinaattorin että verkostokonsulttien työpanosta. Myös paikallisen johdon tuki ja sitoutuminen verkostomaiseen työhön ja verkostotyön menetelmien käyttöön on välttämätöntä.

Verkostokonsulttitoimintaa edellyttää kunnallista tai seudullista rakennetta, joka sisältää seuraavat elementit:

- 1) Verkostotyön ja -menetelmien KYSYNTÄ
- 2) Verkostotyön ja -menetelmien TARJONTA
- 3) Verkostotyön KOORDINOINTI
- 4) Verkostotyön JOHTAMINEN

VERKOSTOTYÖN JA VERKOSTOMENETELMIEN



Verkostotyön menetelmien kysyntä

Verkostotyölle ja verkostotyön menetelmille on palvelujärjestelmässä selkeä tarve. Palvelujärjestelmä rakentuu kuitenkin perinteisesti sektori-, asiantuntija- ja ongelmakeskeisesti. Järjestelmän rakenne ei sellaisenaan tue verkostotyötä tai verkostomenetelmien käyttöä tai edistä dialogisuutta. Siksi verkostotyön ja verkostomaisten menetelmien kysynnän eteen joudutaan usein tekemään paljon töitä. Kysyntää täytyy rohkaista ja ylläpitää. Verkostokonsulttitoiminnassa toiminnan kysyntä edellyttää verkostokonsulttitoiminnan määrätietoista markkinointia kunnan/alueen työntekijöille. Myös kunnan palvelujen asiakkaiden ja muiden kansalaisten tulisi saada tietää olemassa olevasta palvelusta.

Verkostokonsulttitoiminnan alkuvaiheessa, jolloin toimintaa pystytetään ja kehitetään, tulevat menetelmän ja verkostokonsulttien käytön tilaukset usein konsulttien sisäisen markkinoinnin ja aktiivisuuden kautta. Vaikka suurin osa palaveritilauksista tulisi pitkään toisilta konsulteilta, ei siitä kannata huolestua. Konsultit ovat usein erittäin aktiivisia toimijoita omissa työyhteisöissään ja toimintaverkostoissaan. Konsulttien kautta tapahtuva toiminnan ja palvelujen markkinointi tavoittaa tällöin yleensä suuret toimijajoukot. Konsulttitoiminnan vaikuttavuus muodostukin näin suureksi, vaikka muilta työntekijöiltä ei tulisi alkutaipaleella yhtään palaveritilausta.

Verkostokonsulttien käyttämät menetelmät on ensisijaisesti tarkoitettu avuksi huolen harmaan vyöhykkeen, eli pitkään jatkuneisiin, vaikeisiin, monimutkaisiin ja epäselviin tilanteisiin. Usein konsulttien vetämän palaverin tilannut työntekijä saattaa kuitenkin sanoa, että kokeillaan nyt vielä tätäkin menetelmää, kun mikään muukaan ei tunnu auttavan. Tällöin kyseessä on kuitenkin usein jo erittäin suuri huoli ja kriisiytyneet tilanne. Kun tällaisissa tilanteissa on kuitenkin päädytty käyttämään verkostokonsultteja ja heidän hallitsemia menetelmiään, on suurimmasta osasta palavereja saatu hyvää palautetta. Tärkeää on kuitenkin rohkaista konsultteja tilaavia työntekijöitä varhaisempaan puuttumiseen tilanteessa ja varhaisempaan ennakointidialogien järjestämiseen.

Ennakointidialogien käytön kysyntää rohkaistaan

- tilaamalla itse palavereja
- puhumalla asiasta omassa työyhteisössä
- mainostamalla pidetyissä ennakointidialogipalavereissa palaverien päätyttyä mihin eri palaverimuodot sopivat, mistä ja keneltä niitä voi tilata, jne. Esim. suunnittelupalaverien osallistujat tilaavat palavereja usein muihinkin yhteyksiin
- nimeämällä yksiköistä tai kunnista vastuuhenkilöt, jotka tuntevat verkostokonsulttitoimintaa ja siihen liittyviä menetelmiä ja toimivat asian "puolestapuhujina"
- jakamalla paikallisen verkostokonsulttitoiminnan esitettä työntekijöille ja asiakkaille (mm. vastaanottotiloihin)
- järjestämällä kunnassa/alueella varhaiseen puuttumiseen ja verkostotyöhön rohkaisevaa huolen puheeksioton koulutusta. Useissa kunnissa toimii Stakesin kouluttamia puheeksioton kouluttajia, joiden toimintaa koordinoi sama henkilö, joka koordinoi myös verkostokonsulttitoimintaa
- markkinoimalla verkostokonsulttitoimintaa ja eri ennakointidialogipalaverimuotoja erilaisissa koulutustilaisuuksissa, esim. Huolen puheeksiottokoulutuksessa
- tiedottamalla verkostokonsulttitoiminnasta, esim. kirjoittamalla lehtiin, antamalla haastatteluja jne.

Verkostotyön menetelmien tarjonta

Verkostotyön menetelmien tarjonnalla tarkoitetaan tässä yhteydessä pääasiassa verkostokonsultti-toiminnan ja ennakointidialogien tarjontaa. Yllä esitetyssä rakennekaaviossa tarjonnalla tarkoitetaan, että kunnassa/alueella on saatavissa riittävästi verkostomaisiin yhteistyömenetelmiin liittyvää osaamista. Verkostokonsulttitoiminnan oleellisin osa ovat koulutetut verkostokonsultit.

Konsulttitoiminnan tarjontaa pidetään yllä

- koulutuksilla ja työnohjauksilla. Konsulttien omaa kiinnostuneisuutta/aktiivisuutta ja osaamisen ja työmenetelmien kehittymistä pidetään yllä erilaisilla koulutuksilla, työnohjauksella, konsulttien keskinäisillä tapaamisilla (vertaisryhmän tuki) sekä vuonna 2006 perustettavalla Stakesin menetelmäkoulutuksen käyneiden yhteisellä verkossa toimivalla oppimisympäristöllä
- sopimalla paikallisen verkostokonsultti- ja muun toimijaverkoston kesken viikoittainen/kuukausittainen yhteinen aika, jolloin ennakointidialogeja voidaan toteuttaa. Kaikki merkitsevät ajan kalenteriin
- perehdyttämällä ja kouluttamalla uusia konsultteja tarvittaessa.

Verkostotyön ja verkostomaisten menetelmien käytön koordinointi

Verkostokonsulttitoiminta on ylisektorista toimintaa ja palvelua. Ylisektorisen verkostokonsulttitoiminnan ylläpito edellyttää toiminnan systemaattista koordinointia. Tällöin kunnassa/alueella on oltava koordinaattori, joka toimii kokoavana ja toimintaa organisoivana työntekijänä koko toimintakentällä. Verkostokoordinaattori organisoii kysynnän ja tarjonnan kohtaamisen. Hän markkinoi verkostokonsulttien taitamia menetelmiä ja auttaa palaverin tilaajaa selkeyttämään huolensa sekä tukee verkoston koolle kutsumisessa. Koordinaattori ohjaa verkostokonsulttien työskentelyä. Hän myös huolehtii verkostokonsulttien keskinäisestä yhteydenpidosta, kokemusten jakamisesta ja työnohjauksesta. Lisäksi koordinaattori kerää verkostokonsulttitoiminnasta systemaattista asiakas-/osallistujapalautetta ja seurantatietoa. Palautetta ja seurantatietoa tarvitaan toiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa. Koordinaattorille kertyvää palaute- ja seuranta-aineistoa voidaan hyödyntää kuntien hyvinvointistrategisessa työssä.

Stakes tukee verkostokoordinaattoreiden työtä järjestämällä heille yhteisiä tapaamisia muutaman kerran vuodessa. Tapaamisissa käsitellään ajankohtaisia työn organisointiin, koulutuskysymyksiin, toiminnan kehittämiseen ja seurantaan liittyviä kysymyksiä. Jatkossa myös koordinaattoreiden tukena on Stakesin verkossa ylläpitämä oppimisympäristö.

Verkostotyön ja verkostomaisten menetelmien käytön johtaminen

Palvelujärjestelmässä johtaminen on organisoitu sektorikohtaisesti. Ylisektoristen palvelujen tuottamista on myös kyettävä johtamaan ylisektorisesti. Ehdotus on, että tämä järjestetään em. koordinaation organisoinnin kautta. Tällöin johdon tehtävänä on ohjata ja seurata verkostokonsulttitoimintaa ja turvata sen toimintaedellytykset. Koska varsinainen päätöksenteko toteutuu kuitenkin sektorikohtaisesti, toiminnan taustatueksi on tärkeä perustaa ylisektorinen (ja mahdollisesti ylikunnallinen) johtoryhmä, jolle verkostokoordinaattori raportoi toiminnasta säännöllisesti.

Palaute- ja seurantatiedon kokoaminen

Palaute- ja seurantatiedon hankkiminen verkostokonsulttitoiminnasta ja ennakointidialogeista on tärkeää, jotta kunnan/alueen johdolle ja luottamushenkilöille voidaan esittää vakuuttavaa aineistoa konsulttitoiminnan ja ennakointidialogien hyödyllisyydestä. Palautetta ja seurantatietoa tarvitaan myös toiminnan kehittämiseen. Lisäksi asiakaslähtöiseen ja dialogiseen ajattelutapaan kuuluu, että palvelujen käyttäjiltä itseltään kysytään toiminnasta ja sen vaikutuksista palautetta ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Ennakointidialogeista kerätään palaute- ja seurantatietoa seuraavasti:

- 1) Kaikilta eri palaverimuotoihin osallistuneilta kerätään heti ensimmäisen palaverin ja mahdollisen seurantapalaverin jälkeen välitön osallistujapalaute. Välittömässä osallistujapalautteessa kysytään millainen kokemus palaveri oli, selkiyttikö palaveri asioita, syntyikö palaverissa suunnitelma jne. Osallistujapalautelomakkeen täyttävät kaikki palaveriin osallistuneet.
- 2) Pidetyistä palavereista ja seurantapalavereista kerätään seurantatietoa mm. palaverien perustietolomakkeilla, jotka täytetään jokaisesta palaverista ennen palaveria. Perustietolomakkeeseen kirjataan palaverin tilaajataho, kunta, tilaajan huolet, palaverien teemat, palaverimuodot, palaverien ja osallistujien määrät jne.
- 3) Pidemmän ajan vaikuttavuuden seurannalla selvitetään mitä palaverista seurasi, toteutuiko tehty suunnitelma, paraniko eri osapuolten yhteistyö, tehtiinkö mitä luvattiin jne. Tietoa voidaan kerätä seurantapalavereissa (havainnot + seurantapalaverin osallistujapalaute) sekä haastatteleamalla asiakkaita, perheenjäseniä ja työntekijöitä.

Palaverien välittömät osallistujapalautteet sekä seurantatiedot kootaan seuraavasti:

- Verkostokonsultit toimittavat kunkin palaverin jälkeen välittömät osallistujapalautteet ja palaverin perustietolomakkeen koordinaattorille.
- Koordinaattori tallentaa lomakkeet sähköisesti Stakesin luomalle tallennuspohjalle.
- Koordinaattori tekee palautteista määräajoin yhteenvedot ja toimittaa ne verkostokonsulttitoiminnan ohjausryhmälle sekä verkostokonsulteille.
- Koordinaattori pitää kirjaa konsulttien osallistumisesta palavereihin sekä konsulttien vertaistapaamisiin ja toimittaa yhteenvedotiedot toiminnan ohjausryhmälle sekä konsulteille.

Palaverien pidemmän ajan vaikuttavuuspalaute kootaan seuraavasti:

- Seurantapalaverin lopussa osallistujat täyttävät osallistujapalautelomakkeen.
- Seurantapalaverin lopussa osallistujilta kysytään lupa verkostokoordinaattorin yhteydenottoon.
- Verkostokoordinaattori haastattelee luvan antaneita palaveriin osallistujia (ensisijaisesti asiakkaat/perheet) puhelimitse tai henkilökohtaisesti tai lähettää kyselylomakkeen. Vaikuttavuuspalaute kerätään 3–6 kuukauden kuluttua palaverista.

Kirjallisuutta

- Andersen, T. 1990. Reflektioiva työryhmä. Keskustelu ja Meta-keskustelu kliinisessä työssä. *Perheterapia* 1/1990.
- Arnkil, T. E. 2005. Peräkammari ja huolen vyöhykkeet. Metaforat, dialogisuus ja yhteinen kielialue. *Yhteiskuntapolitiikka* 2/2005.
- Arnkil, T. E. 2004. Verkostotyö lastensuojelussa -menetelmät huolen mukaan. Teoksessa Puoti, A. & Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) *Lastensuojelu tänään*. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Arnkil, T. E. 2004. Dialogisuus, epävarmuus ja rajoja ylittävä asiantuntijuus. Teoksessa Onnismaa, J. & Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet*. Jyväskylä. PK-kustannus.
- Arnkil, T. & Eriksson, E. 2001. Moniäänisyys verkostoivassa yhteistyössä. *Ratkes* 2/2001.
- Arnkil, T. E. & Eriksson, E. 1999. Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa: Virtanen, P. (toim.) *Verkostoituva asiakastyö*. Kirjayhtymä.
- Arnkil, T. E. & Eriksson, E. 1998. Yritämme ottaa päihdeasian puheeksi. *Dialogi* 3–4/1998.
- Arnkil, T. E. & Eriksson, E. 1998. Selkeyttäviä vuoropuheluita moniammatilliseen yhteistyöhön. *Dialogi* 8/1998.
- Arnkil, T. E. & Eriksson, E. 1996. Kenelle jää kontrollin Musta Pekka -kortti? Sosiaalitoimisto verkostoissaan. *Stakes tutkimuksia* 63. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Arnkil, T. E. & Eriksson, E. 1996. Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. Nuorisopoliklinikka verkostoissaan. *Stakes Tutkimuksia* 61. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Arnkil, T. E. & Eriksson, E. & Arnkil, R. 2000. Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Helsinki. Stakes. Raportteja 253/2000.
- Arnkil, T. E. & Eriksson, E. & Saikku, P. 1998. Huolen harmaa vyöhyke. *Dialogi* 7/1998.
- Arnkil, T. E. & Seikkula, J. & Eriksson, E. 2001. Avoimet dialogit ja ennakoitdialogit -sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. *Yhteiskuntapolitiikka* 2/2001.
- Arnkil, T. E. & Seikkula, J. 2004. Kuntoutusta, ymmärrystä, dialogia sosiaalisissa verkostoissa. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.) *Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen*. Helsinki. Stakes.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. E. 2005. Huoli puheeksi. *Opas varhaisista dialogeista*. Helsinki. Stakes, Oppaita 60/2005.
- Haarakangas, K & Seikkula, J. (toim.) 1999. *Psykoosi – uuteen hoitokäytäntöön*. Helsinki. Kirjayhtymä.
- Heino, T. (toim.) 2000. *Läheisneuvonpito – uusi sosiaalityön menetelmä*. Helsinki. Stakes, Oppaita 40/2000. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kokko, R.-L. 2006. *Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina*. Stakes tietokirjat. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Seikkula, J. 1996. *Sosiaaliset verkostot - ammattiauttajan voimavara kriiseissä*. 2. Painos. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2005. *Dialoginen verkostotyö*. Helsinki. Hygieia-sarja. Tammi.

LIITE 1

Ennakointidialogeihin liittyvät asiakirjat

Ennakointidialogin tilaajan tehtävät ja vastuu

1. Kun kyseessä on Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri, keskustele asiakkaan/perheen kanssa siitä keitä perheen läheisiä ja työntekijöitä palaveriin kutsutaan. Kunnioita asiakkaan/perheen ehdotuksia, mutta korosta kaikkien avainhenkilöiden osallistumisen tärkeyttä. Huomaa, että osallistujista sopiminen voi viedä aikaa.
2. Kun kyseessä on ennakointimetodin käyttö työntekijöiden kesken, keskustele sekä työntekijöiden että asiakkaan kanssa. Työntekijäpalaverilla tulee olla asiakkaan lupa. Jos asiakas vastustaa työntekijöiden kokoontumista ja kyseessä on lastensuojeluasia, voit tukeutua lastensuojelulakiin. Kerro asiakkaalle, että palaverin tarkoitus on selkiyttää eri työntekijätahojen rooleja lapsen tukemisessa. Jos asiakas ei hyväksy työntekijäpalaveria, neuvottele hänen kanssaan Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin järjestämisestä. Molemmissa palaverimuodoissa on mahdollista saada selkeyttä työntekijöiden tukitoimille.
3. Sovi palaverin päivä ja aika asiakkaan/perheen ja työntekijöiden kanssa.
4. Keskustele palaverin vetävien verkostokonsulttien kanssa. Verkostokonsultit ottavat sinuun yhteyttä.
5. Varaa palaverille riittävän iso kokoustila. Tilassa tarvitaan:
 - tuolit kaikille osallistujille
 - fläppitaulu (1–2) tai kalvot ja piirtoheitin tai kannettava tietokone ja videotykki, erivärisiä tusseja
 - teippiä, jos käytetään fläppejä
 - kahvia tai mehua ja mahdollisesti hedelmiä/keksejä yms. tarjottavaa
 - palaveriin osallistuville lapsille piirustusvälineitä, leluja, yms. tekemistä.
6. Lähetä palaverin osallistujille kirjallinen kutsu palaveriin hyvissä ajoin (saat konsulteilta valmiita kutsumalleja).
7. Palaverin alussa:
 - Toivota kaikki tervetulleiksi ja esittele itsesi.
 - Kerro lyhyesti miksi olet kutsunut palaverin koolle ja mikä on huolenaiheesi tilanteessa tai päivän teema.
 - Pyydä osallistujia esittelemään itsensä vuorotellen. On tärkeää, että jokainen saa jo tässä vaiheessa mahdollisuuden puhua omasta puolestaan eli kertoa itse kuka on, missä roolissa on palaverissa ja miten liittyy tilanteeseen.
 - Anna puheenvuoro konsulteille.
8. Palaverin lopussa:
 - Sopikaa järjestetäänkö seurantapalaveri ja jos, niin milloin (pvm ja aika).
 - Sopikaa kuka kirjoittaa palaverissa tehdyn muistion ja suunnitelman puhtaaksi ja lähettää sen kaikille osallistujille (Huom. työntekijöiden tulee säilyttää suunnitelma) ja kenelle jäävät alkuperäiset palaverissa tuotetut kirjoitukset.

Palaverin muistioon/suunnitelmaan on hyvä laittaa

 - palaverin aika, paikka ja osallistujat
 - palaverin teema tai huolenaihe (kutsu liitteeksi)
 - palaverissa syntynyt suunnitelma-/sopimus
 - mitä sovittiin: esim. sovitut palaverit (kuka koollekutsuja, milloin pidetään, ketä kutsutaan paikalle jne.)
 - kuka toimii verkoston koordinaattorina jatkossa (ja kutsuu mahdollisen seurantapalaverin koolle).
9. Palaverin jälkeen:
 - Varmista, että kaikki osallistujat saavat kopion palaverissa tehdystä suunnitelmasta.
10. Toteuttakaa laatimaanne suunnitelmaa ja huolehdiikaa sovitun seurantapalaverin järjestämisestä.

Kutsu Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveriin

xx.xx.xx (päivämäärä)

Hei!

Sinut on kutsuttu Maija Meikäläisen / Virtasen perheen Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveriin.

tai Maija Meikäläinen / Virtasen perhe ja minä titteli, esim. sosiaalityöntekijä Matti Heikäläinen kutsumme Sinut osallistumaan kanssamme Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveriin.

Tai joku muu vapaavalintainen aloitus.

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri on yhteistyöpalaveri, jonka tavoitteena on tuoda tilanteeseen selkeyttä ja muodostaa yhteinen tuki- ja toimintasuunnitelma.

Palaverissa keskustelun kulusta huolehtivat Stakesin (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus) kouluttamat vuoropuhelun vetäjät. He huolehtivat palaverin etenemisestä siten, että jokaisella on mahdollisuus kuulla muiden ajatuksia ja tulla itse kuulluksi. Vetäjät ovat palaverissa käsiteltävien asioiden suhteen ulkopuolisia henkilöitä ja heitä sitoo vaitiolovelvollisuus. He käyttävät Tulevaisuuden muistelu -nimistä työmenetelmää, jossa asioita käsitellään tulevaisuusnäkökulmasta. Palaverissa pohditaan hyvästä tulevaisuuden tilanteesta käsin siihen liittyviä tekoja ja tukea. Lisäksi palaverissa käsitellään huolia ja niiden vähentämistä. Palaverin lopuksi näistä aineksista muodostetaan yhteinen tuki- ja toimintasuunnitelma.

Palaveriin ei tarvitse valmistautua etukäteen millään tavalla.

On tärkeää, että varaatte mahdollisuuden olla palaverissa mukana koko palaverin ajan. Kaikkien kutsuttujen läsnäolo on Maija Meikäläisen / perheen kannalta tärkeää.

Palaveri järjestetään:

päivämäärä

klo xx - klo xx (noin 3 tuntia)

paikka

Palaverin teemana on:

Seuraavat henkilöt on kutsuttu mukaan palaveriin:

Tervetuloa!

Tilaaajan nimi, titteli ja yhteystiedot

HUOM!

Jos olet epävarma työntekijöiden motivoitumisesta pitkään palaveriin, lisää työntekijöiden kutsuun:

”Perheen toive on, että palaveriin kutsutaan kaikki perheen kanssa työskentelevät työntekijät. Näin saadaan muodostettua kokonaiskuva ja yhtenäisempi tukisuunnitelma. Kokous kestää noin kolme tuntia, koska toimijoita on paljon ja on tärkeää kuulla kaikkien näkemykset.”

Kutsu Alue- ja teemaneuvonpitoon ja Tulevaisuuden muistelu - suunnittelupalaveriin

xx.xx.xx (päivämäärä)

Hei!

Sinut on kutsuttu Lummeniityn koulun järjestämään alueneuvonpitoon/teemaneuvonpitoon *tai*

Sinut on kutsuttu Lummeniityn päiväkotiperhosen henkilökunnan suunnittelupalaveriin tai muu vapaavalintainen aloitus.

Alue-/teemaneuvonpidossa/Suunnittelupalaverissa keskustelun kulusta huolehtivat Stakesin (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus) kouluttamat vetäjät. He huolehtivat palaverin etenemisestä siten, että jokaisella on mahdollisuus kuulla muiden ajatuksia ja mahdollisuus tulla itse kuulluksi. Palaverissa keskeisiä ovat tulevaisuus- ja ratkaisukeskeiset näkökulmat. Palaverin vetäjät ovat suunniteltavan asiaan suhteen ulkopuolisia henkilöitä ja heitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Jotta palaverissa mahdollistuu kaikkien kuulluksi tuleminen ja mahdollisimman monipuolisten näkökulmien esiintulo, on palaverin kesto noin kolme tuntia. On tärkeää, että varaatte mahdollisuuden olla palaverissa mukana koko sen keston ajan. Kaikkien kutsuttujen läsnäolo on tärkeää. Palaveriin ei tarvitse valmistautua etukäteen millään tavalla.

Alue-/teemaneuvonpito/Suunnittelupalaveri järjestetään:

päivämäärä

klo xx - klo xx (noin 3 tuntia)

paikka

Alue-/teemaneuvonpidon/ Suunnittelupalaverin teemana on:

Seuraavat henkilöt on kutsuttu mukaan palaveriin:

Tervetuloa !

Kutsujan nimi, titteli ja yhteystiedot

Tulevaisuuteen siirtymisen apuväline

Alla esimerkkinä kalevalaisia sanontoja, joita on käytetty palavereissa siirryttäessä kuukausi kuukaudelta kohti tulevaisuusmuistelun ajankohtaa. Ajan säästämiseksi sanonnoista voi lukea vain osan.

Kalevalaisia sanontoja matkalla tulevaisuuteen

TAMMIKUU

Sydänkuu surkein, vaahtokuu valkein, hankikuu haikein.

HELMIKUU

Liuvu, liuvu laskiainen, liinat pitkät liukujalle, takut takant koukkaajalle.

MAALISKUU

Maaliskuu jo maata näyttää, tiet tukkii ojat täyttää.
Kun maaliskuussa on suvi niin toukokuussa on kesä.

HUHTIKUU

Virpoi, varpoi vitsat käyvät. Tuoreeks, terveeks, tulevaks vuuveks. Kuin monta urpaa, niin monta uittii, kuin monta oksaa, niin monta orrii.

TOUKOKUU

Vappu toi pääskysen povessaan ja pääskysen kainalossaan.

KESÄKUU

Juhannusyönä tytöt letittävät kolme kortta yhteen, jos ne aamulla ovat auki, pääsevät miehelään, jos ovat letillä eivät pääse.

HEINÄKUU

Hermannin heinät tekköö, Markareetta karheet kääntää.

ELOKUU

Laurista syksy, kynttelistä kevät.

SYYSKUU

Kesää mikkeliin, syystä jouluun, talvea mattiin, kevättä juhannukseen.
Mikosta perunat kuoppaan ja ämmät pirttiin.

LOKAKUU

Simo siltoja tekee, Antti aisoilla ajaa.

MARRASKUU

Köyrii, möyrii uunin päällä tuhkapussi selässään.

JOULUKUU

Tule joulu jonker, konker, villikalantietä myöten, rieskakukko kainalossa, lohta leipää säkissä.

Ennakointidialogin muistiomalli

(Vaihda palaverin nimi tarvittaessa)

Palaveri pidettiin:

Paikka:

Palaverin koollekutsuja:

(Jos kyseessä on työntekijöiden palaveri, jossa käytetään ennakointimetodia, kirjataan kuka ja milloin on kysynyt asiakkaalta/perheeltä luvan palaverin järjestämiseen.)

Palaverissa mukana:

(Nimet, työntekijöiden tittelit sekä heidän edustamansa taho/organisaatio),

Palaverin vetivät ulkopuoliset verkostokonsultit:

(Nimet)

Palaverin teema:

Palaverissa syntynyt suunnitelma tai sen ainekset:

Muistion laatija:

Jakelu: Palaverin läsnäolijat

(Tarvittaessa muistio lähetetään myös niille kutsutuille, jotka olivat estyneitä osallistumaan)

(Jos kyseessä asiakasperhettä koskeva työntekijäpalaveri, merkitään muistioon kuka ensisijaisesti vastaa palaverista tiedottamisesta perheelle.)

VERKOSTOPALAVERIN PERUSTIETOLOMAKE**2006**

-Verkostokoordinaattori ja verkostokonsultit täyttävät

sivu I

Palaverin tilaaja

Nimi: _____

Tehtävänimike: _____

Toimipiste: _____

Kunta: _____

Yhteystiedot / puh., posti _____

Palaverityyppi1. Asiakaspalaveri 2. Suunnittelupalaveri 3. Työntekijäpalaveri 4. Alue- tai teemanuonpito 5. Seurantapalaveri *)**Tilaajan huolenaihe**1. Ei huolta 2. Pieni huoli 3. Harmaa vyöhyke 4. Suuri huoli

*) Seurantapalaveria edeltänyt verkostopalaveri pidetty (pvm): _____

Palaveri

Palaverin teema: _____

Pvm + Aika: _____

Paikka (tila + kunta): _____

Verkostokonsultit: _____

Muut paikalla olleet: _____

esim. konsulttiopiskelijat, jne. _____

Palaverin osallistujat**Asiakas, perhe, läheinen**

Etunimi/äiti, isä, lapsi(ikä),jne. _____

kutsuttu

saapui

Työntekijät

Ammatti + toimipiste _____

kutsuttu

saapui

- Verkostokonsultit täyttävät

Palaverissa tehty suunnitelma / Seurantapalaverissa käsitellyt aiheet

Kuka tekee mitä. Sovittiin seuraavaa: / Käsitellyt aiheet. Mahdollinen jatkosuunnitelma.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Keskeinen vastuutaho: _____

Palaverissa sovittiin seurantapalaverista

Kyllä

Ei

Seurantapalaveri järjestetään (pvm): _____

Palaverin yhteenvedon kirjoittaa puhtaaksi ja lähettää kaikille palaveriin osallistuneille:

Nimi / ammatti: _____

Yhteystiedot / puh., sposti _____

Palaverin osallistujilta kerättiin välitön palaute

Kyllä

Ei Miksi ei? _____

Yleisarvio palaverista

Esim. tunnelmat, kulku, yllätykset, yms.

Kehittämisiä

Palaverien toteuttamisen jatkokehittelyä koskevia ajatuksia ja kysymyksiä

VERKOSTOPALAVERIN PALAUTELOMAKE**2006**

- Verkostopalaverin osallistujat täyttävät

sivu 1

Toivomme Sinun arvioivan nyt pidettyä palaveria ja sen työskentelytapaa.
Pyrimme kehittämään palavereja niihin osallistuville mahdollisimman hyödyllisiksi.

Tämä verkostopalaveri pidettiin (pvm): _____

Vastaaja

Rastita oikea vaihtoehto

Asiakkaat

1. Aikuinen
 2. Lapsi / nuori (alle 18 v)
 3. Asiakkaan, perheen läheinen (esim. mummo, poikaystävä, työtoveri, jne.)

Työntekijät

4. Työntekijä Nimike: _____ Toimipaikka: _____
 Olen palaverin tilaaja

Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1-10.

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1. Miten hyödylliseksi koit tämän tilaisuuden?

Täysin hyödytön	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyödyllinen
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

2. Oliko sinulla mielestäsi riittävä mahdollisuus kertoa omat ajatukset?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

3. Pystyitkö mielestäsi kertomaan omat huolenaiheesi?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

4. Koitko, että sinua kuunneltiin?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

5. Oliko sinulla mielestäsi riittävä mahdollisuus kuulla muiden ajatukset?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

6. Saitko uutta ymmärrystä siitä, mitä eri osallistujat ajattelevat asioista?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

7. Selkiinnyttikö palaveri omia ajatuksiasi?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

8. Selkiinnyttikö palaveri eri osallistujien osuutta?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

9. Miten pystyit eläytymään hyvään tulevaisuuteen?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

KÄÄNNÄ

10. Koitko, että ajatuksesi / ehdotuksesi otettiin riittävästi huomioon?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

11. Koitko, että palaveri lisäsi luottamustasi asioiden järjestymiseen?

Erittäin vähän 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin paljon

12. Havaitsitko tilanteessasi uusia vaihtoehtoja tai mahdollisuuksia toimia?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

13. Koitko saaneesi tukea omaan tilanteeseesi / toimintaasi?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

14. Millainen olo sinulla oli tilaisuuden päättyessä?

Erittäin toivoton 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin toiveikas

15. Kuinka paljon luotat palaverissa tehdyn suunnitelman toteutumiseen?

Hyvin vähän 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Hyvin paljon

16. Jos muistelet aiempia palavereja, neuvotteluita tai muita tapaamisia, joissa olet ollut, niin miten tämä palaveri mielestäsi erosi niistä? Oliko siinä jotain erilaista tai uutta?**17. Olisitko valmis suosittelemaan ystävilleesi osallistumista tällaiseen palaveriin?**

Kyllä

Ei

Miksi?

18. Muut kommentit ja/tai ehdotukset?**KIITOS!**

STAKES

Verkostopalaverin välitön palaute

Palautelomake, lapset (7-10 vuotta)

2006

1. Millaista palaverissa oli?



2. Millaista oli mieltä hyvää tulevaisuutta?



3. Saitko kerrottua toiveistasi?



4. Saitko kertoa huolistasi?



5. Miten jaksoit kuunnella, kun muut puhuivat?



6. Millainen olo sinulla oli palaverin jälkeen?



7. Auttoiko palaveri sinua ymmärtämään paremmin asioita, joista keskusteltiin?



8. Otettiin ajatuksesi huomioon?



9. Uskotko, että sovitut asiat auttavat sinua?



10. Miltä sinusta tuntuu nyt tulevaisuus?



11. Mikä palaverissa oli parasta?

12. Mikä palaverissa oli huonointa?

13. Oliko palaverissa jotakin mikä yllätti sinut?

14. Haluatko kertoa tai piirtää vielä jotakin paperin toiselle puolelle?



KIITOS!

SEURANTAPALAVERIN PALAUTELOMAKE**2006**

- Seurantapalaverin osallistujat täyttävät

sivu 1

Toivomme Sinun arvioivan nyt pidettyä seurantapalaveria ja sen työskentelytapaa sekä edellisessä verkostopalaverissa tehdyn suunnitelman toteutumista. Pyrimme kehittämään palavereja niihin osallistuville mahdollisimman hyödyllisiksi.

Tämä seurantapalaveri pidettiin (pvm): _____

VASTAAJA

Rastita oikea vaihtoehto

Asiakkaat

1. Aikuinen
 2. Lapsi / nuori (alle 18 v)
 3. Asiakkaan, perheen läheinen (esim. mummo, poikaystävä, työtoveri, jne.)

Työntekijät

4. Työntekijä Nimike: _____ Toimipaikka: _____
 Olen palaverin tilaaja

Arvio seuraavia asioita asteikolla 1-10.

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1. Onko edellisestä verkostopalaverista ollut mielestäsi hyötyä elämäntilanteesi/työskentelytilanteesi selkiytymiseen?

Ei lainkaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin paljon
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------

2. Miten hyvin edellisessä verkostopalaverissa tehdyt suunnitelmat ovat mielestäsi toteutuneet?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

3. Miten hyvin edellisessä verkostopalaverissa sovittu yhteistyö on mielestäsi toteutunut?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

4. Koitko saaneesi edellisestä verkostopalaverista lisää toimintamahdollisuuksia ja voimavaroja?

Erittäin vähän	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin paljon
----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------

5. Miten hyödylliseksi koit tämän tänään pidetyn tilaisuuden?

Täysin hyödytön	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyödyllinen
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

6. Koitko, että sinua kuunneltiin?

Erittäin huonosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin hyvin
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------

7. Millainen olo sinulla on nyt tämänpäiväisen tilaisuuden päättyessä?

Erittäin toivoton	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin toiveikas
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------

8. Miten luottavaisesti suhtaudut tänään sovittujen asioiden järjestymiseen jatkossa?

Erittäin epäilevästi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Erittäin luottavaisesti
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------------

9. Mitä mieltä olet tämän muotoisesta seurantapalaverista? Haluaisitko muuttaa sitä? Miten?**KIITOS!**

LIITE 3

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin vetäminen – konsulttien muistilista

1. Esittäytyminen (jokainen esittäytyy itse, myös palaverin mahdolliset seuraajat)
2. Mitä ovat verkostokonsultit - koulutus, käytetyt menetelmät, ulkopuolisuus, vaitiolovelvollisuus, konsulttiparin työn jako, palaverin rakenne ja eteneminen lyhyesti
3. Osallistujien kanssa sopiminen, että konsultit organisoivat keskustelua kysymyksillään ja että puhuminen ja kuuntelu erotetaan toisistaan sisäisten dialogien edistämiseksi.
4. Järjestäytyminen (jos eivät osallistujat jo istu sopivilla paikoilla) siten, että perhe, mahdolliset sukulaiset, tuttavat, tukihenkilöt tms. ja perheen tilanteeseen kytkeytyvät työntekijät istuvat siten, että kaikki näkevät ja kuulevat toisensa
5. Tulevaisuuteen nostaminen
6. Haastattelukierros: kukin haastatellaan vuorollaan, toiset kuuntelevat, ensin haastatellaan asiakas ja perhe. Eläydytään asiakkaan/perheen tulevaisuudesta (haaveet ja toiveet) käsin kuluneeseen vuoteen. Nykyisyyden tarkastelua ennakoitun vuoden perspektiivistä

Asiakkaan/perheen haastattelukierros:

Sama henkilö vastaa kysymyksiin 1. ja 2. peräjälkeen

1. Vuosi on nyt kulunut ja tilanne perheessänne on hyvä (on kehittynyt myönteiseen suuntaan). Kuinka asiat nyt ovat sinun kannaltasi?
2. Mitä teit tämän hyvän kehityksen toteuttamiseksi? Keneltä ja mistä sai tukea ja minkälaista?

Kysyttäessä huomioitavaa:

- Huomio tavallisissa ja arkisissa asioissa
- Lähdetään liikkeelle palaverin "keskushenkilönä" olevasta tai harkinnan mukaan ensin jostain muusta henkilöstä, esim. lapsen tilannetta käsiteltäessä vanhemmista ja vasta sitten lapsesta/nuoresta, osallistujien halukkuuden mukaan. Huomioi myös mahdolliset kulttuurisista taustoista johtuvat aloitusvuorot (muslimiuskonto > aloitetaan aina isästä/miehestä)
- Lapsille ja nuorille esitetään heidän näköalojaan koskettavia kysymyksiä
- Tehdään väliyhteenvedoja tiivistäen, perheenjäsenten käyttämiä muotoiluja noudattaen, mitään lisäämättä: "Olenko kuullut oikein, kun kuulin teidän sanovan, että...?"
- Huomio myös läheisverkosto (Keneltä läheiseltä sait tukea ja minkälaista?)
- Tarvittaessa kysytään asiakkaalta/perheeltä tuesta ja teoista ammattilainen kerrallaan: Mitä tukea saitte tältä työntekijältä? jne.
- Väliyhteenvedot (tiivistäen, mitään lisäämättä): "Olenko kuullut oikein, kun kuulin teidän sanovan, että...?"

Kun kysymykset 1. ja 2. on kysytty jokaiselta, käydään huolikierron:

3. Mistä olit huolissasi silloin vuosi sitten ja mikä sai huolesi vähenemään?

Kysyttäessä huomioitavaa:

- Asianosaisille annetaan tilaisuus ilmaista nykyhuolensa
- Tehdään konkreettisia kysymyksiä, esim.: "Milloin huolesi alkoivat vähentyä, milloin mainitsit huojentava asia tapahtui tai alkoi ilmaantua, mistä huomasit, että käänne parempaan oli tapahtunut?"
- Tehdään väliyhteenvedoja tiivistäen, mitään lisäämättä: "Olenko kuullut oikein, kun kuulin teidän sanovan, että...?"

Asiakkaan/perheen haastattelun lopuksi konsultti tekee yhteenvedon asiakkaan/perheenjäsenten toteamista hyvän tulevaisuuden aineksista ja kysyy onko heidän ajatuksensa ymmärretty ja kirjattu oikein. Mahdollisten korjausten ja tarkennusten jälkeen haastatellaan työntekijät.

Työntekijöiden ja perheen läheisten haastattelu

Läheisiltä ja työntekijöiltä kysytään kysymykset 1. ja 2. peräjälkeen samalta henkilöltä:

1. Perheen vuosi on siis kulunut hyvin, kuten kuulitte. Kuinka tuitte tätä hyvää kehitystä?
2. Mistä olitte huolissanne silloin vuosi sitten, ja mikä sai huolenne vähenemään?

Kysyttäessä huomioitavaa:

- Avustetaan vastaajia viittaamalla asioihin, joita perhe on kertonut
- Tehdään väliyhteenvetoja muistiinpanoista tiivistäen, puhujan muotoiluja noudattaen, niihin mitään lisäämättä: "Olenko kuullut oikein, kun kuulin teidän sanovan, että?"
- Annetaan asianosaisille tilaisuus ilmaista nykyhuolensa
- Tehdään konkreettisia kysymyksiä, esim.: "Milloin huolesi alkoivat vähentyä, milloin mainitsemasi huojentava asia tapahtui tai alkoi ilmaantua, mistä huomaisit, että käänne on tapahtunut...?"
- Tehdään väliyhteenvetoja tiivistäen, mitään lisäämättä: "Olenko kuullut oikein, kun kuulin teidän sanovan, että?"

Konsultti tekee yhteenvedon työntekijöiden ja perheen läheisten tukitoimista ja kysyy onko heidän ajatuksensa ymmärretty ja kirjattu oikein.

Yhteenveto, suunnitelmasta ja koordinaatiosta sopiminen

Konsultit ”kertaavat” paperitaululle kirjatut perheen näkymät hyvästä vuodesta ja perheen ja työntekijöiden tukiteoista tarkistaen samalla, että ne on kirjattu oikein.

Konsultit pyytävät tilaisuuden koollekutsujaa:

- Esittämään tulkintansa siitä, mistä sopimus yhteistyöstä voi koostua
- Tarkistamaan läsnä olevilta, onko tulkinta riittävän yhteinen
- Johtamaan nyt palaverissa lyhyen neuvottelun tarvittavasta yhteistyöstä ja suunnitelman seurannasta
- Varmistamaan, että on selvästi sovittu siitä kuka (työntekijä tai perheenjäsen) toimii jatko-työskentelyn koordinaattorina ja milloin mahdollinen seurantalaveri järjestetään

Teemanuuvonpidon vetäminen koulussa

Koulussa voidaan järjestää sekä alue- että teemanuuvonpitoja, jolla kartoitetaan eri osapuolten näkemyksiä koulun hyvinvointitilanteesta. Jos aluenuuvonpidossa nousee esiin koulun ilmapiiriin tai työympäristöön liittyviä pulmia, kannattaa seuraavaksi järjestää samalla osallistujajoukolla aiheesta teemanuuvonpito. Teemanuuvonpitoon on varattava aikaa vähintään 2,5–3 tuntia. Taukoja voi ja on suositeltavaa pitää.

”Huvikummun koulun” viihtyisyyteen ja hyvään työskentelyilmapiiriin keskittyvään teemanuuvonpitoon kutsuttiin kaikki tarpeelliset tahot (oppilaat, vanhemmat, opettajat, oppilashuoltoryhmä, koulun muu henkilökunta). Teemanuuvonpidon aluksi nuuvonpidon tilannut koulun rehtori toivotti kaikki tervetulleiksi, esitteli itsensä ja kiitti suurta osallistujajoukkoa paikalle saapumisesta ja kertoi miksi oli tilannut teemanuuvonpidon ja mitkä olivat työskentelyn tavoitteet. Teemanuuvonpitoa vetämään saapuneet verkostokonsultit esittäytyvät ja toivottavat osallistujat tervetulleiksi ja kertoivat lyhyesti mikä teemanuuvonpito on, mitä illan aikana oli tarkoitus tehdä ja miten. Tämän jälkeen jokainen osallistuja esitteli lyhyesti itsensä nimeltä ja mitä tahoja edusti tilaisuudessa.

Tämän jälkeen konsultit jakoivat osallistujat ”tahoittain”; oppilaat, oppilashuoltoryhmä, vanhemmat, opettajat, ja pyysivät jokaisesta tahosta edustajan (tai kaksi) ja kokosivat eri tahon edustajat istumaan muun ”yleisön eteen” ympärään. Muu yleisö istui edustajista kootun ympyrän ympärillä. (Teemanuuvonpito voidaan organisoida myös muilla tavoilla. Konsulttien kannattaa vaihtaa kokemuksiaan erilaisista toimivista toteuttamistavoista). Koska osallistujajoukko oli suuri ja kaikkien puheen kuuluvuuden huomioiminen oli kuitenkin tärkeää, käytettiin nuuvonpidossa mikrofonina.

Toinen konsulteista keskustelututti sisärinkiläisiä istuen mukana sisäympyrässä. Toinen konsultti kirjasi puheet ja asiat fläpille. Keskustelutaja sijoittui rinkiin niin, että näki koko ajan mitä kirjuri kirjasi. Tämä auttoi mukanaoloa ja keskittymistä. Keskustelun aluksi konsultit sopivat osallistujien kansa mikä aikajana otettiin käyttöön; lukukausi, lukuvuosi vai kalenterivuosi. Konsultti kertasi vielä lyhyesti käytetyn menetelmän ja johdatti sen jälkeen johdattavat heidät tulevaisuuteen: ”Nyt on kulunut vuosi siitä, kun viimeksi tapasimme näissä tiloissa. On 15.01.200X ja täällä Huvikummun koulussa on viihtyisää ja hyvä työskentelyilmapiiri. Tänne on kaikkien mukava tulla. Tämä koulu on saanut paljon hyvää palautetta monilta tahoilta. Mm. lehdistön taholta on tullut myönteistä julkisuutta”.

Konsultti esitti kysymykset vuorotellen sisäringin jäsenille:

1. Nyt on vuosi kulunut ja Huvikummun koulussa on viihtyisää, ja kaikkien on mukava tulla tänne. Millainen Huvikummun koulu on nyt? Minkälaista toimintaa täällä on? Miten viihtyisyys näkyy käytännössä?
⇒ Täällä on muitakin oppilaita paikalla, haluaako joku muu kertoa millainen tilanne on nyt (15.01.200X)?”
2. Mitä kuluneen vuoden aikana on tapahtunut, että asiat ovat näin hyvin? Mitä itse olette tehneet tilanteen parantamiseksi? Entä saitteko jostain tukea?”

Konsultti kysyi kaksi ensimmäistä kysymystä peräjälkeen (hyvä kuva ja mitä teit -kysymykset yhdistettynä) vuorollaan jokaiselta sisäpiiriläiseltä täydentäen näkemyksiä ja kirjauksia ulkopiirissä olevilta vertaishenkilöiltä. Kierroksen päättyessä pidettiin lyhyt 15 min jaloittelutauko.

Tauon jälkeen konsultti jatkoi haastattelukierrosta kysymällä kultakin sisäpiiriläiseltä kysymyksen 3

3. Mistä olitte silloin vuosi sitten (15.01.200X) huolissanne? Mikä sai huolenne vähene-
mään?
⇒ Täällä on muitakin oppilaita, haluaako (muistaako) joku muu kertoa mitä olette viime vuoden aikana tehneet, että tilanne on nyt näin hyvä?
Entä oliko joku asia mistä olitte huolissanne? Mikä sai huolenne vähene-
mään?”

Tämän jälkeen konsultti palautti osallistujat reaaliaikaan toteamalla, että ”Yhteinen aikamatkamme on nyt päättynyt ja on loppuyhteenvedon aika. Vaihdetaanpa kaikki paikkaa, jotta pääsemme konkreettisesti tulevaisuudesta takaisin tähän päivään” Tähän väliin otettiin myös paikallaan tapahtuva pieni humoristinen liikuntatuokio.

Kirjurina toimiva konsultti kirjasi haastattelukierroksien aikana käydyn keskustelun fläpeille. Kirjuri kirjasi kunkin mainitun asian kohdalle kuka/mikä taho mainitsi asian.

Fläpeille kirjattiin:

1. HYVÄ TILANNE
2. OMAT TEOT/TUKI
3. HUOLET/NIIDEN VÄHENEMINEN
4. SUUNNITELMA/SOPIMUKSET

Tilaisuuden lopussa käytiin kirjaukset läpi ja sovittiin miten jatketaan eteenpäin: ketkä, milloin ja missä tapaavat yms. (Tilaisuuden alussa voidaan myös sopia ns. teemoittajat, jotka tilaisuuden lopussa nostavat esille keskeisimmät teemat, jotka tulee huomioida jatkotoimista sovittaessa.) Konsultit siirsivät lopuksi puheenvuoron koulun rehtorille, joka kiitti konsultteja ja osallistujia ja lupasi kirjoittaa neuvonpidon muistion puhtaaksi ja lähettää sen kaikille osallistujille sähköisesti tai muulla tavoin. Rehtori painotti kaikkien osallistujien vastuuta tehdyn suunnitelman toteutamisessa ja kertoi, että suunnitelmaa aletaan heti toteuttamaan ja jatkotyöstämään yhteistyössä koulun oppilaiden ja henkilökunnan sekä oppilaiden vanhempien kanssa.

Työyhteisön kehittämispalaverin vetäminen Tulevaisuuden muistelu suunnittelupalaverina

Konsultit olivat etukäteen olleet yhteydessä suunnittelupalaverin tilaajaan ja selvittäneet työyhteisön tilannetta, kehittämissuunnitelmia, aikatauluja, palaverinpitopaikan sopivuutta jne. Konsultit olivat myös etukäteen miettineet palaverin rakennetta (sisä-/ulkorinki, jokin muu), ja arvioineet ajankäyttöä. Konsultit päättivät, että sisäringiin tulee korkeintaan kolme henkilöä, jotta jää enemmän aikaa ulkoringin kuulemiselle. He sopivat, että osallistajat valitsevat sisäringin jäsenet. Tilaajana toiminut ylin esimies päätettiin sijoittaa ulkorinkiin. Konsultit sopivat työnjaostaan ja siitä, että fläpit levitetään seinätilaan.

Konsultit tulivat suunnittelupalaverin pitopaikalle hyvissä ajoin ja käittelivät kaikki osallistajat, ja jutustelivat jo paikalla olijoiden kanssa. Palaverin aluksi tilaaja käytti sovittun avauspuheenvuoron, jossa hän esitteli itsensä, toivotti osallistajat tervetulleiksi ja kertoi miksi ja mihin tarkoitukseen oli tilannut suunnittelupalaverin. Tilaajan pyysi myös muita paikallaolijoita esittelemään itsensä kertomalla kuka on, mitä tahoa edustaa. Tämän jälkeen konsultit kertoivat osanottajille tulevaisuuden muistelumenetelmästä ja omasta työnjaostaan. Haastatteleva konsultti pyysi osanottajia valitsemaan keskuudestaan kolme henkilöä sisäringiin. Konsultit järjestivät osallistujat tiiviiseen muodostelmaan, mikä takasi hyvän kuuluvuuden ja tiiviin tunnelman. Kirjuri oli jo aiemmin laittanut esitettävät kysymykset kaikkien näkyville fläpille ja kalvoille.

Haastatteliija kertoi menetelmästä perustellen tulevaisuusnäkökulman sekä puhumisen ja kuuntelun erottamisen tärkeyttä. Hän korosti, että tulevaisuuden muistelussa ei ole oikeita tai vääriä ajatuksia, on vain erilaisia näkökulmia ja eri ihmiset muistavat asioita eri tavoilla. Haastatteliija kertoi myös, että lopussa sovittaisiin yhdessä lähiajan toimintasuunnitelmasta. Haastatteliija kysyi, sopiiko kaikille, että suunniteltava aikaperspektiivi ulottuu vuoden päähän kuten tilaajana ollut esimies oli ehdottanut. Tämän jälkeen haastatteliija pyysi kaikkia paikallaolijoita sulkemaan silmänsä, ja lähtemään mukaan aikamatkalle. Haastatteliija eteni kuukausi kuukaudelta, kertoen vuodenaikojen vaihtelusta juhlahyphineen. Haastatteliija maalaili vuodenaikojen vaihtumista siteeraten niihin liittyvien laulujen sanoja. Lopulta haastatteliija pyysi osallistujia avaamaan silmänsä ja toivotti kaikki tulevaisuuteen tervetulleeksi (24.02.200X päivään). Haastatteliija totesi vielä kepeään tyyliin monia seikkoja, joista kaikki osanottajatkin näkivät, että nyt todellakin oltiin ihan eri tilanteessa kuin silloin vuosi sitten, kun tavattiin ensimmäisen kerran.

Haastatteliija totesi, että vuoden takaiseen tilanteeseen oli kuuleman mukaan tullut hyviä muutoksia. Työyhteisö on kuuleman mukaan saanut myönteistä julkisuutta ja työyhteisön hyvä tilanne on herättänyt kateutta muilla osastoilla. Tämän jälkeen haastatteliija aloitti sisäringin jäsenten haastattelun, luvaten antaa aikanaan ulkorinkiläisille mahdollisuuden kertoa ajatuksiaan. Haastatteliija haastatteli sisäringin kaikki kolme jäsentä vuorollaan kysyen heiltä kultakin mahdollisimman tarkkaa, konkreettista kuvausta ”tästä” hyvästä työyhteisön tilanteesta ”nyt” 24.02.200X sekä mitä he itse kukin olivat tehneet työyhteisön hyvän tilanteen eteen ja mistä he ovat saaneet siihen tukea ja millaista.

Haastatteliija innosti haastateltavia, (etenkin ensimmäistä, jonka valitsi oman intuitionsa perusteella) mm. kysymällä heiltä mikä juuri sinua nyt tänään (24.02.200X) ilahduttaa tässä työyhteisön hyvässä tilanteessa, mistä muut ovat teille kateellisia yms. jne. Haastatteliija tarkensi kunkin haastateltavan teko- ja tukikysymyksiä mm. kysymällä mistä omista teoistaan he ovat erityisen tyytyväisiä, missä toimissa he itse erityisesti kokevat onnistuneensa viimeisen vuoden aikana, millaista kiitosta he antavat itselleen jne. Haastatteliija tarkensi vielä, mistä saamastaan tuesta he ovat erityisen tyytyväisiä ja haluavatko he antaa siitä jollekin kiitosta. ”Onko täällä sisäringin ulkoringissä henkilöitä, joille haluatte antaa kiitosta?”

Kun haastatteliija oli kysynyt hyvä tilanne, omat teot, ja tuen saanti -kysymyksensä kaikilta sisäringiläisiltä, hän kääntyi ulkoringin puoleen. Konsultit olivat sopineet etenemistavasta jo etukäteen.

Seuraavassa etenemisen vaihtoehtoja, joita he miettivät etukäteen.

Haastattelija pyytää:

- a) Halukkaita ulkorinkiläisiä lisäämään omia ajatuksiaan sisärinkiläisten ajatusten rinnalle (toteaa samalla, että ei kommentointia, ainoastaan omia ajatuksia) tai
- b) Pyytää ulkorinkiläisiä keskustelemaan hetken reflektiivisesti keskenään heitä erityisesti ilahduttavista ajatuksista ”nyt hyvässä tilanteessa”
- c) Pyytää ulkorinkiläisiä hetken pareittain keskustelemaan itseään ilahduttavista asioista ”nyt hyvässä tilanteessa”.

Kysyessään ulkorinkiläisten ajatuksia haastattelija huolehti siitä, että kun yksi puhuu, niin muut kuuntelevat (ainoastaan vaihtoehto b:ssä ulkorinki saa keskustella hetken vapaasti). Kirjuri kirjasi koko ajan kuultavia ajatuksia ylös fläpeille. Haastattelija ei tarkentanut/puuttanut ulkorinkiläisten hyvän tilanteen kuvauksiin, kuten teki sisärinkiläisten kohdalla.

Ulkorinkiläisten esitettyä keskeisimpiä ajatuksiaan haastattelija ryhtyi haastattelemaan sisärinkiläisiä heidän huolistaan ja niiden vähenemisestä ”siltoin vuosi sitten”. Kun huoli ja niiden väheneminen oli kysytty sisärinkiläisiltä, haastattelija antoi aiempaan tapaan puheoikeuden ulkorinkiläisille keskeisimmistä huolista ja niiden vähenemisestä. Huolienkaan yhteydessä haastattelija ei täsmentänyt tai tarkentanut ulkorinkiläisten kohdalla heidän esittämiä muistikuvia, kuten oli tehnyt sisärinkiläisten kohdalla (tähän olisi mennyt kohtuuttomasti aikaa, eikä oleellista lisäinformaatiota todennäköisesti olisi syntynyt).

Tämän jälkeen haastattelija totesi, että aikamatka on päättynyt, ja nyt palataan reaaliaikaan ja tehdään suunnitelma. Tämä tehdään joko niin, että:

- a) Teemoittajat, jotka on sovittu jo palaverin alussa nostavat keskeisimpiä asioita/teemoja esille fläpeiltä tai omista muistiinpanoista. Teemoittajina yleensä 2-3 henkilöä, esim. esimies, tilaaja ja työntekijöiden edustaja tai
- b) Kaikki osanottajat käyvät merkitsemässä fläpeiltä kolme asiaa, joita he pitävät keskeisinä kehittämisaiheina tulevalle vuodelle tai
- c) Konsultit nostavat keskeisiä aiheita yhdessä osanottajien kanssa.

Keskeisimpien aiheiden pohjalta tehtiin lähiajan toimintasuunnitelma. Sovittiin mahdollisen tarpeenmukaisen työryhmän perustamisesta, muistion tekemisestä ja mahdollisesta seuranta-palaverista tai muusta suunnitelman toteutumisen seurantatavasta. Lopuksi konsultit pyysivät osanottajia täyttämään osallistujapalautteen ja totesivat, että heidän osuutensa suunnitelman teossa päättyi tähän ja vastuu suunnitelman varsinaisesta toteuttamisesta jää osallistujille.

LIITE 4

Huolen puheeksiottaminen

Huolen puheeksiottamisen menetelmä esitetään kattavasti teoksessa:

Esa Eriksson, Tom Arnkil: Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakes Oppaita 60/2005.

Mihin sopii:

Tilanteisiin, jossa työntekijällä on huolta asiakkaan/lapsen/nuoren/perheen tilanteesta ja tarve keskustella asiasta asiakkaan/ lapsen tai huoltajien/perheen kanssa

Mikä se on:

Tapa ottaa hankala asia puheeksi kunnioittavasti ja samalla tukea tarjoten

Mitä sillä saa aikaan:

Yllättyneitä ja joskus torjuvia ensireaktioita, mutta saman tien helpotusta ja mahdollisuuksia rakentaa suhde arvailujen sijasta avoimeksi

Miten se toteutetaan käytännössä:

Kunnioittavana keskusteluna, jossa päätehtävänä on saada aikaan tukiliittouma (esim. lasta koskevan) huolen poistamiseksi. Puheeksiottamisen tukena voi käyttää kysymyssarjaa, jonka avulla asiaa lähestytään yhteistyötä rakentaen ja tukea hakien

Kysymyssarjassa on kolme osaa:

1. Ensimmäistä kysymysjoukkoa pohditaan silloin, kun valitaan tilannetta, jossa koetaan puheeksi ottaminen tarpeelliseksi ja halutaan ymmärtää tilanteesta lisää.

Kysymykset:

- Mistä olet huolissasi lapsen/nuoren tilanteesta?
 - Mitä tapahtuu, jos et ota huoltasi puheeksi?
 - Kuinka suuri huolesi on?
2. Toista kysymysjoukkoa pohditaan silloin, kun ollaan juuri valmistautumassa tapaamaan asiakas/lapsen tai nuoren huoltajan tai huoltajat/perhe. Kysymysten tarkoituksena on auttaa löytämään arvostava, jokaiselle luonteva tapa ilmaista oma huoli.

Kysymykset:

- Missä asioissa lapsen/nuoren huoltaja (t) kokee(vat) saavansa sinulta tukea? Mikä on sinun arviosi?
- Onko asioita, joissa hän (he) voi(vat) kokea sinut uhkaavaksi? Mitkä ovat ehkä tuollaisia uhkaksi koettuja asioita?
- Mitä voimavaroja lapsessa/nuoressa ja hänen tilanteessaan näet ja mitä voisit niistä kertoa huoltajalle/huoltajille?
- Mitä sinä ja huoltaja(t) voisitte tehdä tahoillanne ja/tai yhdessä lapsen/nuoren tilanteen parantamiseksi?
- Miten otat huolesi ja yhteistyötoiveesi esille?
- Ennakoi mitä tapahtuu puheeksiottamistilanteessa.
- Ennakoi mihin puheeksiottaminen johtaa lähitulevaisuudessa?
- Millainen tila ja aika olisi tällaiselle kohtaamiselle otollinen eli milloin ja missä otat asian puheeksi?

3. Kolmas kysymysjoukko on tarkoitettu pohdittavaksi pian tapaamisen jälkeen. Tässä osassa kysytään ”Miten meni? ja ”Mitä ajattelet nyt”, niin kuin esim. hyvä työtoveri kysyisi.

Kysymykset:

- Miten toteutit puheeksiottamisen?
- Mitkä olivat tunnelmasi puheeksioton alla? Entä sen aikana? Ja puheeksioton jälkeen?
- Tapahtuiko niin kuin ennakoit vai jotakin muuta? Koitko jotain yllättävää?
- Miltä toiminta lapsen/nuoren tilanteen helpottamiseksi nyt näyttää? Mikä herättää toiveikkuuttasi? Mikä huolestuttaa edelleen?
- Mitä aiot tehdä tämän huolesi vähentämiseksi?

Läheisneuvonpito

Läheisneuvonpito-menetelmää esittelevä kirjallisuus on listattuna Stakesin Lapsuus ja perhe -ryhmän ylläpitämällä Läheisneuvonpitoa esittelevillä verkkosivuilla osoitteessa: info.stakes.fi/laheisneuvonpito

Mihin sopii:

Sosiaalityön hankaliin tai kriisiytyneisiin tilanteisiin, joissa on tarpeen arvioida lapsen tai nuoren huollon tai suojelun tarvetta

Mikä se on:

Neuvonpito, jossa perheille ja heidän läheisilleen (ystävät, sukulaiset, naapurit ym.) tarjotaan mahdollisuus asioiden yhdessä selvittelyyn, vastuunottamiseen ja päätöksentekoon

Mitä sillä saa aikaan:

Perheen läheisverkosto saadaan esiin ja aktivoitua. Saadaan lisävoimavaroja ja tukea lapsen/perheen arkielämään. Varmistetaan, että kaikki mahdollinen on tehty ennen kuin ryhdytään esim. huostaanottoon

Miten se toteutetaan käytännössä:

Ulkopuolinen koollekutsuja laatii (sosiaalityöntekijän pyynnöstä) yhdessä perheen kanssa läheisneuvonpidon osallistujalistan. Koollekutsuja huolehtii osallistujien kutumisesta. Sosiaalityöntekijä ja muut perheen tilanteeseen kytkeytyneet työntekijät kertovat koontumisen aluksi huolenaiheensa lapsen/perheen tilanteesta ja mitä tähän asti on tehty. Työntekijät poistuvat ja perhe jää läheistensä kanssa keskustelemaan ja suunnittelemaan mahdollisia ratkaisuja. Noin kolmen tunnin kuluttua viranomaiset palaavat kuulemaan läheisverkoston suunnitelman lapsen/perheen tukemiseksi. Sosiaalityöntekijä kertoo suunnitelman kuultuaan hyväksyykö hän sen sellaisenaan, haluaako siihen joitakin muutoksia vai hylkääkö sen

Kuka voi järjestää läheisneuvonpidon ja miten:

Yleensä aloitteen tekee sosiaalityöntekijä. Läheisneuvonpito edellyttää koulutettuja koollekutsujia, joiden ei tarvitse olla sosiaalialan ihmisiä

Avoimet dialogit

Avoimet dialogit kuvataan kattavasti psykologian tohtori Jaakko Seikkulan kirjoituksissa, katso kirjallisuusluettelo.

Mihin sopii:

Psykiatriisiin kriisitilanteisiin, esim. psykoottinen käyttäytyminen. Voi soveltaa muihinkin kriisitilanteisiin.

Mikä se on:

Hoitohenkilöstön, potilaan ja perheen kokous, jossa yhdessä laaditaan hoitosuunnitelma.

Mitä sillä saa aikaan:

Potilas ja hänen perheensä ovat alusta lähtien mukana hoidon ja tukitoimien suunnittelussa. Tuetaan potilaan vastuullisuutta ja kuntoutumista avohoidossa. Estetään laitosterteeseen joutuminen puuttumalla kriisitilanteeseen varhaisvaiheessa.

Miten se toteutetaan käytännössä:

Kutsutaan koolle verkosto eli asiaan liittyvät omaiset ja työntekijät heti kriisin ilmetessä. Eli muodostetaan tarpeenmukainen hoitotiimi. Keskustelua ei strukturoida, vaan sitä käydään potilaan ehdoilla. Pyritään käyttämään potilaan omia ilmaisuja ja seuraamaan potilaan ajatuksen kulkua. Kysytään myös läheisten ja hoitotyöntekijöiden näkemyksiä. Pyritään ymmärtämään potilaan omaa kertomusta. Muodostunut hoitotiimi vastaa potilaan hoidosta jatkossakin, koko hoitoprosessin ajan. Tapaamisia voi aluksi olla jopa päivittäin.

Kuka voi järjestää ja miten:

Kuka tahansa työntekijä, joka ensimmäisenä kohtaa kriisissä olevan henkilön. Järjestetään myös potilaan/perheenjäsenen yhteydenoton perusteella. Tavoitteena on pitää ensimmäinen palaveri 24 tunnin sisällä.

Arviointidialogit

VAPPU KARJALAINEN & TUUKKA LAHTI

Arviointidialogien käyttö työttömien yhteispalvelukokeilun arvioinnissa

Työttömien valtakunnallisen yhteispalvelukokeilun (2002–2003) arvioinnissa¹ hyödynnettiin dialogisuutta kehittelemällä ns. arviointidialogeja. Yhteispalvelu on luonteeltaan verkostoilmiö, mikä tarkoittaa monien toimijoiden vuorovaikutusta, runsaita neuvottelullisia suhteita, verkostoitumista ja erilaisten toimintojen koordinoitua. Olennaista yhteispalvelukäytäntöjen kehittämisessä ja yhteispalvelussa työskentelyyn harjaantumisessa ovat toimijoiden dialogiset taidot, toistensa kuuntelu ja toisiltaan oppiminen. Kokeilun yksi keskeinen tavoite oli sektoreiden yhteisen toimintamallin luominen. Arvioitsijat kohtasivat kysymyksen: miten tutkia ja arvioida yhteistyön kehittyneisyyttä, joka on vuorovaikutuksellinen ja laadullinen ilmiö? Ratkaisuna oli 'samalla lähestymistavalla' eli suunnitelimme yhdessä paikallisten toimijoiden kanssa verkoston toimivuuden tutkimiseen vuorovaikutuksellisia menetelmiä - arviointidialogeja.

Arviointidialogit ovat reflektioivia² yhteisistuntoja, joissa verkoston keskeiset toimijat voivat tuoda esille omia näkökantojaan arvioitavasta asiasta. Dialogin periaattein järjestetyssä, toisiaan kuuntelevassa yhteisessä istunnossa, jota vetää toiminnan ulkopuolinen vetäjäpari, kaikki voivat tuoda esiin oman näkemyksensä käsiteltävästä asiasta. Eri sektoreilta yhteisistuntoon kokoontuvat ammattilaiset voivat keskinäisessä dialogissa oppia ymmärtämään toistensa erilaisuutta ja myös sitä monipuolisuutta mitä ko. toimijoilla yhdessä on käytettävissään.

Arviointidialogi on verkostoilmiöiden laadullinen tutkimusmenetelmä (Karjalainen 2004).³ Samalla kun se tuottaa arviointitietoa verkoston kehittyneisyydestä se edistää verkoston yhteistä oppimista. Keskeiset toimijat kuulevat toistensa käsityksiä kehitteillä olevasta yhteisestä kohteesta. Arviointi-istunnon päätteeksi osallistujien on mahdollista rakennella kehittämistyön seuraavia askelmia. Osapuulleen samassa merkityksessä puhutaan emergentistä arvioinnista (Arnkil & Spangar 2003).⁴

Yhteispalvelukokeilun arvioinnissa yhdistettiin tutkimustiimin tarpeet (saada valtakunnallista arviointiaineistoa yhteistyön kehittyneisyydestä) ja kentän toimijoiden yhteistyön kehittämistä koskevat tarpeet. Stakes (Tom Arnkil) koulutti arviointidialogien vetäjät ja kahden vuoden kokeilun aikana toteutettiin kuuden arviointidialogin sarja yhteispalvelupaikkakunnilla. Vetäjäparit kirjasiivat arviointi-istunnoissa käydyt keskustelut ja kirjatut aineistot olivat paitsi paikallisten toimijoiden myös valtakunnallisen arviointitiimin käytössä. Arviointidialogit toteutettiin ennalta laadittujen kysymysten pohjalta (ks. lopussa). Lopuksi arviointi-istuntoon osallistuneet saattoivat hahmotella yhteistä jatkosuunnitelmaa esille nousseiden näkökulmien pohjalta. Dialogeja toteutettiin kokeilun aikana kiitettävän aktiivisesti, joskin loppua kohden oli havaittavissa myös niihin väsymistä.

Tausta-ajatuksena arviointidialogien käytössä siis oli, että ne olisivat hyödyksi yhteispalvelupisteen ja sen paikallisen verkoston yhteistyön infrastruktuurin kehittämisessä. Halusimme tietää, oliko asia näin vai koettiin arviointi-istuntojen järjestäminen enemmänkin vaivalloiseksi ja aikaa vieväksi muun kiireen keskellä. Asian selvittämiseksi teimme pienen 'nettikyselyn' yhteispalvelupisteiden vastuuhenkilöille (N = 22) siitä, miten arviointidialogit oli yhteispalvelupisteissä koettu. Alla lyhyt yhteenveto tuloksista.

Yleisesti arviointidialogit koettiin yhteispalvelupisteissä joko myönteisinä (10) tai varauksin myönteisinä (7). Arviointiasteikolla 1–5 arviointidialogit saivat yleisarvosanan 3,4 (keskiarvo). Myönteisiä kannanottoja perusteltiin mm. seuraavasti: 'kaikki saivat antaa mielipiteensä kaikessa

1 Loppuraportti Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S-M, Spangar, T.: Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339. Työministeriö 2004.

2 reflektioiva = omaa toimintaansa, käsityksiään ja asenteitaan pohdiskelevala; toimintaansa palautteen pohjalta korjaava.

3 Karjalainen, Vappu (2004) Polyphonic Evaluation - How to Use Dialogues in Organizational and Network Development. Teoksessa Evaluation in Nordic Countries Fin Soc, Working Papers (tulossa)

4 Arnkil, Robert & Spangar, Timo (2003) Evaluation, Dialogue and Learning in Multi-Stakeholder Settings. Fifth European Conference on Evaluation of the Structural Funds, Budapest 26/27 June 2003.

rauhassa, asioista voitiin keskustella'; 'yhteistyö yhteistyötahojen kanssa tiivistynyt ja monipuolistunut istuntojen ansiosta'; 'uudella pohdintaa... keskustelunomaista, kaikkien sana kuului'. Varauksin myönteisiä perusteluja olivat mm. ' pystyttiin pohtimaan jäsennellysti toimintaa, kuitenkin pulmallisimmat asiat työyhteisön sisällä jäivät käsittelemättä'; dialogit hyödyllisiä jokaisen oman työn kehittymisen kannalta, onko YP:ssä kuitenkin osattu hyödyntää arviointidialogien antia?. Osa (5) suhtautui arviointidialogeihin kielteisesti. Perusteluja olivat mm.: 'dialogeissa ei ollut mahdollista olla rehellinen...koska se olisi aiheuttanut sanojalleen niin suuria vaikeuksia omassa työyhteisössä'; 'henkilöstövaihdosten vuoksi anti jäi vähäiseksi'.

Mikäli yhteis palvelupisteessä oli tuntuja työkuultuurisia ristiriitoja, eivät arviointidialogitkaan näyttäneet silloin oikein toimineen. Arviointidialogit eivät ole kriisityön välineitä vaan niillä pyritään oman työn ja toisten työn sisältöjen avaamiseen. Valtaosassa yhteis palvelupisteitä arviointidialogit ovat ilmeisesti näin toimineetkin. Kaikkein myönteisimpänä yhteis palvelupisteissä jäi mieleen vertaisdialogi mutta myös muista dialogeista saatiin hyviä kokemuksia (mm. perustehtävädialogi, yhteistyön kehittyneisyyttä arvioiva dialogi).

Yhteis palvelupisteissä arvioitiin dialogien toimineen parhaiten toiminnan itsearvioinnin välineenä, keskiarvo 3,4 (asteikko 1–5). Vuoropuhelun edistäjänä dialogit toimivat hieman heikommin (3,0) ja kehittämisen välineenä vähiten (2,7).

Kaiken kaikkiaan arviointidialogit olivat – työteläisyydestään huolimatta – erilainen ja pääosin hyödyllinen lisä yhteis palvelupisteiden toiminnan kehittämisessä. Dialogisuuden hyödyntäminen tavalla tai toisella myös työvoiman palvelukeskusten toiminnassa on harkinnan arvoinen asia.

Arviointidialogeja sovellettiin verkostoitumisen tutkimiseen ja verkostotoimijoiden yhteistyön kehittelyyn. Arviointi-istuntoihin osallistui työntekijöitä ja paikallisia johtohenkilöitä. Jatkossa kiinnostava arviointidialogin hyödyntämisalue voisi olla asiakkaiden palautteen ja arvioinnin hankkiminen dialogisesti. Voisivatko asiakkaat muodostaa oman pöytäkuntansa ja työntekijät omansa työvoiman palvelukeskusten arviointi-istunnossa? Pöytäkunnat voisivat keskenään vuorotellen keskustella vetäjien arviointikysymysten johdantelemina. Entä jos ulkopuolissa istuisi paikallisen /seudullisen sektorijohdon edustajia? Tällaisessa asetelmassa asiakkaiden 'arviointiääni' välittyisi niin työntekijöille kuin johdollekin samanaikaisesti.

Perustehtävädialogi

Osallistujina yhteis palvelupisteiden työntekijät: työhallinnon työntekijät, sosiaalityöntekijät, terveydenhoitaja, Kelan virkailija, palveluohjaaja, työvalmentaja tms.

Olette kohta vuoden työskennelleet yhteis palvelussa. Kukin teistä on tullut yhteis palveluun lähinnä emotoimistoista mutta eräillä teistä – kuten Kelan työntekijä – on edelleenkin päätehtävä muualla kuin yhteis palvelussa.

- 1) Kerro millainen on perustehtäväsi yhteis palvelussa ja miten se eroaa aikaisemmasta (sektori)työstäsi? Ellei perustehtäväsi ole muuttunut niin onko jotain muuta muutosta tapahtunut työssäsi? Millaista? Mikä puoli työstäsi olisi jäänyt kehittymättä ellei olisi työskennellyt yhteis palvelussa?
- 2) Kerro mitä olet yhteis palvelussa työtovereiltasi oppinut? Kuvaile ammattiryhmittäin (esim. mitä sosiaalityöntekijöidentyöstä). Entä mitä olet oppinut asiakkailta? Onko siinä mitä olet muilta oppinut ollut yllätyksiä?
- 3) Mihin haluaisit erityisesti panostaa työssäsi yhteis palvelupisteessä? Minkä koet kehittävän työtäsi yhteis palvelussa?
- 4) Millaista tukea ja miltä taholta siihen tarvitset? Mitä aiot tehdä saadaksesi mainitsemaasi tukea?

Ensimmäinen ulkopoliittinen dialogi

Osallistujina 'emotoimistojen' (työvoimatoimisto, sosiaalitoimisto, terveyskeskus, Kela) ja muiden keskeisten toimijoiden johtohenkilöitä. Yhteis palvelupisteen työntekijät ulkoringissä.

Vuosi on kulunut. Elämme tammikuuta 2004. Yhteis palvelukokeilun ensimmäinen vaihe on juuri päättynyt. Siitä saatiin täällä oikein hyviä kokemuksia ja tuloksia.

- 1) Yhteis palvelu on Sinun näkökulmastasi mennyt hyvin. Mistä seikoista olet erityisen iloinen?
- 2) Millainen on Sinun ja edustamasi tahon rooli yhteis palvelun hyvien tulosten edesauttamisessa? Mistä olet ainakin salaisesti ylpeä? Onko Sinulla mielessäsi ainakin yksi tai kaksi tällaista asiaa?
- 3) Olitko vuosi sitten - toisen kokeiluvuoden alkaessa - huolissasi yhteis palvelun suhteen? Mikä sai tämän huolesi vähenemään?

Lopuksi kysymykset ulkorinkiläisille (= yhteis palvelupisteen työntekijöille):

- 1) Millaisia vaikutelmia käyty keskustelu teissä herätti?
- 2) Millaisia teidän toiminnan kannalta tärkeitä teemoja nousi keskustelussa esiin?
- 3) Yhteistyön kehittyneisyyttä arvioiva dialogi (maalis-huhtikuu 2003)

Osallistujina yhteis palvelupisteen ja emotoimistojen työntekijöitä; osallistajat tekevät asiakas kohtaista yhteistyötä.

Kysymykset:

- 1) Millaisia ovat yhteis palvelupisteen toimivimmat yhteistyökäytännöt? Kuvaillkaa: missä asioissa? keiden kanssa? millaisin yhteisin välinein?
- 2) Mitkä asiat teitä huolestuttavat yhteis palvelupisteen yhteistyön käytännöissä? Kuvaillkaa huolianne Arvioikaa huolianne seuraavalla asteikolla: 1= vähän huolta - 5 = paljon huolta
- 3) Mikä olisi hyvä askel huoltien vähentämiseksi? Miten se toteutetaan? Mitä Sinä alasi ja tahosi edustajana voisit tehdä?

Toinen ulkopoliittinen dialogi (kesä-syyskuu 2003)

Osallistujina samat johtohenkilöt kuin ensimmäisessä ulkopoliittisessä dialogissa. Yhteis palvelupisteen työntekijät ulkoringissä.

Kysymykset:

- 1) Missä määrin yhteis palvelun hyvä tulevaisuus näyttäisi edustamasi tahon näkökulmasta olevan toteutumassa?

Käydään läpi keskeiset ensimmäisessä dialogissa esille nostetut asiat: hyvä kehitys, hyvät teot.

Arvioi tähänastista toteutusta myös asteikolla:

- = takapakkia
- 0 = ei ole toteutunut lainkaan
- + = askelia oikeaan suuntaan, mutta vain osittaisesti
- ++ = yhteis palvelu näyttäisi olevan hyvän tulevaisuuden toteutusuralla

Arvioidaan yleisvaikutelman tasolla.

- 2)
 - a. Mitkä teot ovat erityisesti vieneet kehitystä eteenpäin?
 - b. Miltä osin yhteispalvelun hyvää tulevaisuutta tulisi hahmotella uudelleen?
- 3) Mitä Sinä voisit tehdä kokeilun jäljellä olevana toiminta-aikana yhteispalvelun hyvän tulevaisuuden edesauttamiseksi?

Vertaisarviointi: meidän mallin ja teidän mallin kehittyneet puolet (syys–marraskuu 2003)

Osallistujina kahden yhteispalvelupisteen vastuuhenkilöt ja työntekijät (työvoimaneuvojat, sosiaalityöntekijät, terveydenhoitajat, Kelan virkailijat, palveluohjaajat jne.). Ulkoringissä esim. toimintaansa aloittelevan työvoiman palvelukeskuksen henkilöstöä.

Kysymykset tiimeille A ja B

- 4) Mitä opetuksia (TEE – ÄLÄ TEE!) kokemustesi perusteella haluaisit välittää vasta yhteispalvelua käynnistävälle ryhmälle
 - a. Toiminnan yhteisen valmistelun ja suunnittelun osalta?
 - b. Asiakaspalvelun osalta?
 - c. Hallinnon ja johtamisen osalta?

Näkemykset kirjataan taulukon muotoon : TEE - ÄLÄ TEE!

Ryhmien A ja B keskinäinen kommentointi

- 5) Millaisia ajatuksia tiimin A kokemukset tiimissä B herättivät ja päinvastoin? Mikä oli erityisen kiinnostavaa?

Yhteiskeskustelu tiimien A ja B kesken

- 6) Miten kysymyksessä 1 esille nostamianne toimivia käytäntöjä voisi siirtää muihin toimintayhteyksiin (esim. työvoiman palvelukeskukseen, emo-organisaatioihin, toiselle paikkakunnalle)? Mitä te voisitte tehdä asian edistämiseksi?

Lopuksi kysymys ulkoringille

- 7) Millaisia vaikutelmia käyty keskustelu teissä herätti?

Yhteispalvelupisteestä palvelukeskukseksi – siirtymävaiheen arviointidialogi

Osallistujina 'emotoimistojen' (työvoimatoimisto, sosiaalitoimisto, terveyskeskus, Kela) ja muiden paikallisten toimijoiden johtohenkilöitä. Yhteispalvelupisteen työntekijät ulkoringissä.

Kysymykset:

1. Mitkä ovat Sinun näkökulmastasi siirtymävaiheen (talvi-kevät 2004) suurimmat haasteet?
2. Mitkä yhteispalvelukokeilun aikana kehitellyt käytännöt siirtyvät mielestäsi erityisen hyvin palvelukeskuksen toimintaan?
3. Millaisia uusia käytäntöjä toivot palvelukeskuksen toiminnassa kehitettävän?
4. Millaista tukea ennakoit palvelukeskuksen tiimin tarvitsevan onnistuneen toiminnan kehittämisessä? Mitä olet itse valmis tekemään asiassa?



TYÖPAPEREITA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

2006

Stakes ja Lääkehoidon kehittämiskeskus ROHTO: Potilas- ja lääkehoidon turvallisuussanasto
Työpapereita 28/2006 Tilausnro 28/2006

Tuomas Tenkanen: Ennakointidialogien käyttö päihdestrategiatyössä
Työpapereita 27/2006 Tilausnro T27/2006

Eija Hiltunen (toim.): Terveydenhuoltotutkimuksen päivät 2006. Yksilö vai rakenteet. Kuopio 5.–
6.10.2006 Tutkimuspaperit
Työpapereita 26/2006 Tilausnro T26/2006

Pauliina Luopa, Minna Pietikäinen, Jukka Jokela: Nuorten elinolot, koulutyö, terveys ja terveystottumuk-
set 1996–2005. Kouluterveyskysely 2005
Työpapereita 25/2006 Tilausnro T25/2006

Mauno Konttinen, Milla Roos (red.): Annus Socialis och Medicus Fenniae 2006. Nordiskt social- och
hälsodirektörsmöte. Grönland 22.–24. augusti 2006
Työpapereita 24/2006 Tilausnro T24/2006

Stakesin asiantuntijoiden vastauksia kysymyksiin vanhustenhuollosta ja hoitotakuusta
Työpapereita 23/2006 Tilausnro T23/2006

Tuula Hurnasti: Apuvälinepalveluja ohjaavien käsitteiden tulkintaa. Kuntoutustyöntekijöiden erilaiset
näkömynkset "lääkinnällisen kuntoutuksen apuväline" ja "päivittäiset toiminnot" -käsitteistä
Työpapereita 22/2006 Tilausnro T22/2006

Päivi Topo (toim.): Eettiset kysymykset vanhustenhuollon tutkimuksessa. Seminaari 26.1.2006
Työpapereita 21/2006 Tilausnro T21/2006

Antti Parpo (toim.): SOMA 2003. Sosiaaliturvan ja verotuksen mikrosimulointimalli
Työpapereita 20/2006 Tilausnro T20/2006

Timo Itälä: Hoidon saatavuuden seuranta. Hoidon saatavuuden seurannan määrittys- ja toteutushankkeen
loppuraportti.
Työpapereita 19/2006 Tilausnumero T19/2006

Kristiina Häyrinen (toim.): Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät.
Tutkimuspaperit 2006
Työpapereita 18/2006 Tilausnro T18/2006

Matti Rimpelä, Anne-Marie Rigoff, Kirsi Wiss, Tuovi Hakulinen-Viitanen: Seulontatutkimukset 3–7-vuotiai-
den lasten terveystarkastuksissa. Kyselytutkimus terveystarkastuksille huhti-toukokuussa 2006
Työpapereita 17/2006 Tilausnro T17/2006

Åse Brandt, Charlotte Löfqvist, John Nilsson, Kersti Samuelsson, Tuula Hurnasti, Inga Jónsdóttir, Anna-
Liisa Salminen, Terje Sund, Susanne Iwarsson: Liikkumisapuvälineiden vaikuttavuusmittari NAME 1.0.
Käsikirja
Työpapereita 16/2006 Tilausnro T16/2006

Laura Yliruka: Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä
Työpapereita 15/2006 Tilausnro T15/2006