

# **DIALOGINEN TYÖMENETELMÄ**

## **Lastensuojelun verkostopalaverikäytännön analyysi**

Mäkelä Minna

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Jyväskylän yliopisto

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Kevät 2009

Jyväskylän yliopisto  
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

MÄKELÄ, MINNA: Dialoginen työmenetelmä – Lastensuojelun  
verkostopalaverikäytännön analyysi

Pro gradu -tutkielma, s. 151, 5 liitesivua  
Sosiaalityö  
Kevät 2009

---

Tutkimuksessani tarkastelen lastensuojelun verkostopalavereissa käytettävän dialogisen työmenetelmän tarkoituksenmukaisuutta. Tutkimuskohteeni, ennakoitdialogit asiakaspalaveri, on verkostomainen yhteistyöpalaveri asiakasperheen voimavarojen yhdistämiseen ja toiminnan selkiyttämiseen. Selvitän, missä määrin dialoginen työmenetelmä tuottaa asiakkaan osallistumismahdollisuuksia ja osallisuuden kokemuksia. Tarkastelen, millä tavalla näissä vuorovaikutustilanteissa ilmenee asiantuntijavaltaa ja missä määrin saavutetaan kokemuksia dialogisesta kohtaamisesta.

Tutkimukseni on fenomenologinen tapaustutkimus sekä haastattelututkimus. Tutkimus toteutetaan havainnoimalla palaveria ja haastatteleamalla vanhempia ja verkostokonsultteja heidän kokemuksistaan lastensuojelun verkostopalavereista, joissa on käytetty Tulevaisuuden muistelu -menetelmää. Tutkimusaineisto koostui yhdestä palaverihavainnoinnista ja kahden vanhemman sekä viiden verkostokonsultin teemahaastatteluista.

Tutkimustulosten mukaan dialogisen työmenetelmän käyttäminen palaverikäytäntönä rajoittaa asiantuntijavallan ilmenemistä. Menetelmän kautta asiakkaat saavat mahdollisuuden osallistua asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua tasa-arvoisesti muiden kanssa palaverin kulkuun, ja asiakas tulee palaverissa kuulluksi. Asiakkaan osallisuus kuitenkin edellyttää ennakkoinformaatiota palaverimenetelmästä. Merkittävin osallisuuden kokemuksen synnyttäjä on vanhempien saavuttama tuntemus toivosta. Osallisuuden kokemiseen loivat säröä muun muassa tuntemukset tuen ja ohjauksen puutteesta. Aikaisemmat kokemukset palvelujärjestelmien asiakkuudesta vaikuttavat Tulevaisuuden muistelu -palaverin ja osallisuuden kokemiseen. Tutkimuksessa havainnoimassani palaverissa avoimuuden ja huolipuheen kokonaisvaltaisuuden puutteet vaikeuttivat lopulta dialogisen kohtaamisen kokemista.

Dialogiset verkostomenetelmät tuovat huolellisesti valmisteltuna ja toteutettuna myönteisiä merkityksiä asiakkaiden elämään toivon ja sisäisen dialogin syntymisen kautta. Menetelmät ja tulevaisuuden muistelu eivät näytä ratkaisevan kuitenkaan niitä perustavaa laatua olevia ymmärtämisen ja vuorovaikutuksen ongelmia, jotka ovat systeemimaailman ja elämissä maailman rajapinnalla. Dialogisuutta tarvitaan todelliseen jokapäiväiseen asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen ja vuorovaikutussuhteeseen. Tarvitaan keskinäistä luottamusta ja avoimuutta, lupaa ottaa asioita esille ja rohkeasti ihmetellä yhdessä erilaisia totuuksia.

Asiasanat: dialogi, dialogisuus, lastensuojelu, vuorovaikutus, huoli, verkostomenetelmät

# SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 Johdanto  | 6  |
| 1.1 Tutkimuskohteeni yhteiskunnallisessa kontekstissa         | 6  |
| 1.2 Tutkimuksen lähtökohdat                                   | 9  |
| 1.3 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteutus                   | 13 |
| 2 Dialogisuus ja arvostava vuorovaikutus                      | 15 |
| 2.1 Dialogi ja dialogisuus                                    | 15 |
| 2.2 Klassisia käsityksiä dialogisuudesta                      | 17 |
| 2.3 Reflektio ja moniäänisyys                                 | 23 |
| 2.4 Kieli ja kuunteleminen                                    | 25 |
| 3 Dialogisuuden rajoitukset ja kritiikki                      | 28 |
| 4 Vuorovaikutus ja verkostotyö lastensuojelussa               | 32 |
| 4.1 Vuorovaikutus ja sen ongelmia sosiaalityön käytännöissä   | 32 |
| 4.2 Verkostotyötä suhdeverkostoihin suuntautuen               | 35 |
| 5 Asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen piirteitä | 38 |
| 5.1 Asiantuntijavalta – dialogisuuden tukahtuminen            | 39 |
| 5.2 Asiakkaan osallisuuden herääminen                         | 44 |
| 5.3 Dialoginen kohtaaminen ja tasa-arvoinen kommunikaatio     | 53 |
| 6 Dialogiset työmenetelmät verkostotyössä                     | 56 |
| 6.1 Huolen vyöhykkeet   | 56 |
| 6.2 Ennakointidialogit-asiakaspalaveri ja palaverin rakenne   | 59 |
| 6.3 Huoliajattelun ja Varpun kritiikkiä                       | 64 |

|  |     |
|--|-----|
| 7 Tutkimusmenetelmät   | 67  |
| 7.1 Fenomenologinen lähestymistapa ja tapaustutkimus   | 67  |
| 7.2 Tutkimusaineiston hankinta   | 69  |
| 7.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi   | 74  |
| 7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys  | 79  |
| 8 Dialogisuus ja työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen piirteet<br>ennakointidialogit-asiakaspalaverissa | 82  |
| 8.1 Tulevaisuuden muistelu -palaverin kulku  | 82  |
| 8.2 Havaintoja työntekijän asemasta ja asiantuntijavallan ilmenemisestä  | 93  |
| 8.3 Asiakkaan osallisuuden kokemuksia  | 95  |
| 9 Huolista toivoon ja dialogiseen kohtaamiseen   | 101 |
| 10 Tutkimustulosten tulkintaa  | 117 |
| 10.1 Toivo osallisuutta kohottamassa, kun vaikeudet painavat alas  | 117 |
| 10.2 Toivonkipinän herääminen  | 121 |
| 10.3 Hyvän tulevan ennakointi  | 124 |
| 10.4 Vuorovaikutuksen avoimuudesta dialogisuuteen  | 127 |
| 11 Johtopäätöksiä  | 133 |
| 11.1 Vallitseva huoliyhteiskunta ja kehitettyjen toimintamallien kritiikki   | 133 |
| 11.2 Dialogisuus – vaativa ja antoisa vuorovaikutuksen elementti   | 136 |
| 11.3 Pohdintaa asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen piirteistä  | 138 |
| 11.4 Dialogisuus arjen asiakastyössä   | 140 |
| Lähteet  | 144 |
| Liite 1: Verkostopalaveriin osallistuvien vanhempien teemahaastattelurunko   | 152 |
| Liite 2: Verkostokonsultin teemahaastattelurunko   | 154 |
| Liite 3: Kirje tutkimukseen osallistuville   | 156 |

## **KUVIOT JA TAULUKOT**

KUVIO 1. Huolen vyöhykkeistö (Kokko & Koskimies 2007, 14).

KUVIO 2. Dialogisia toimintatapoja ja menetelmiä huolen vyöhykkeistöllä (Erikssonia ja Pyhäjokea lainaten Kokko & Koskimies 2007, 14).

KUVIO 3: Tutkimukseni kohteena oleva Tulevaisuuden muistelu -palaveri 12/2008.

KUVIO 4: Asiakkaan osallisuutta Tulevaisuuden muistelu -palaverissa heikentävät ja parantavat tekijät.

KUVIO 5: Dialogisen kohtaamisen ja osallisuuden mahdollistuminen Tulevaisuuden muistelu -palaverissa.

TAULUKKO 1: Aineiston analyysiteemat ja luokat

TAULUKKO 2: Huolipuheen analyysirunko

# 1 JOHDANTO

Tutkimukseni on katsaus lastensuojelun sosiaalityöhön ja siinä välttämättömään ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, joka tutkimuksessani konkretisoituu Tulevaisuuden muistelu -palaverissa. Tutkimukseni nostaa esille asiakkaan asemaa palvelujärjestelmässä sekä työntekijän kohtaamistilanteissa. Myös työntekijän asema huomioidaan asiantuntijana ja dialogisen kohtaamisen ja vastavuoroisuuden kautta tasa-arvoisena toimijana yhteistyöpalaverissa. Tämä kaikki tapahtuu osana suurempaa yhteiskunnallista viitekehystä.

## 1.1 Tutkimuskohteeni yhteiskunnallisessa kontekstissa

Yhteiskuntamme on omaksunut talouteen liittyviä kovia arvoja. Ne ulottavat vaikutuksensa ihmisten arkielämään ja asiantuntijoiden toimintatapoihin, myös sosiaalityöhön. 2000-luvun keskeiset taloudelliset, poliittiset ja hallinnolliset opit korostavat yhteiskunnan toiminnan tehokkuutta ja ihmisten oman vastuullisuuden merkitystä. Uusliberalismin mukaan yhteiskunta toimii tehokkaammin, mitä vähemmän ihmiset ovat hyvinvointivaltiosta riippuvaisia ja mitä vahvempia markkinatoimijoita he ovat. Riippuvuus nähdään ongelmallisena ja se tulkitaan myös syrjäytymiseksi. Sosiaalityön tehtäväksi tulee riippuvuussuhteen purkaminen ja ihmisten vastuuttaminen omasta elämästään. Tämä voi tapahtua ennaltaehkäisevästi tai korjaavasti. Ennaltaehkäisy perustuu riskiryhmien tunnistamiseen ja asioiden puuttumiseen ajoissa, silloin kun suuria ongelmia ei ole vielä päässyt syntymään. Erityisesti lasten ja nuorten kohdalla varhaista puuttumista pidetään tärkeänä. Hyvinvointivaltion ammattilaisten tulisi nähdä tulevaisuuteen ja löytää riskitapaukset ajoissa, jotta ongelmallisilta syrjäytymiskuvioilta ja pitkiltä asiakkuusprosesseilta välttyttäisiin. (Juhila 2006, 50, 77 - 78.)

Perheissä erilaiset syyt voivat aiheuttaa tuen tarvetta. Perheet hakeutuvat itse palveluiden piiriin tai puuttuminen tapahtuu viranomaisten interventiona perheen elämään. Vallitsevat ajatukset syrjäytymisen ehkäisemisestä ja kustannuskasvun välttämisestä ovat johtaneet asioiden puuttumiseen varhain. Tällaisessa yhteiskunnallisessa ilmapiirissä on kehitetty Stakesin (nykyisin Terveyden ja hyvinvoinnin laitos), alaisuudessa hankkeita ja työmene-

telmiä ongelmien varhaisen tunnistamisen, varhaisen puuttumisen ja syntyneiden huolien käsittelemisen välineiksi.

Timo Harrikari (2008, 263 - 266) on kritisoinut tätä huolten näkemisen ja varhaisen puuttumisen ajatusta. Hänen mukaansa yhteiskunnassamme vallitsee riskipuhunnan ja puuttumisen ilmapiiri. Riskienhallinnan keskeisin väline on hänen mukaansa puuttuminen, jonka keinoin kustannuskasvua voidaan yhteiskunnassa rajoittaa. Tutkimukseni dialogisen verkostotyömenetelmän hyödyntämisestä lastensuojelussa asettuu tähän varhaisen puuttumisen ja huoliin reagoimisen viitekehukseen.

Hyvinvointipalveluita ja sosiaalityötä tarkastellessamme, kohtaamme termit moniammatillinen yhteistyö ja yhteistyöverkostot. Nämä käsitteet kertovat ajan hengestä. Ihmisten elämäntilanteet ovat hyvin erilaisia ja ongelmat usein monimutkaisia. Peruspalvelujen eli sektoroituneiden hyvinvointipalvelujen asiakas – työntekijä asetelma ei ole useinkaan riittävä asiakkiden tukemiseksi arjessaan. Enemmän tarvittaisiin palveluja, jotka huomioisivat asiakkaan yksilönä erilaisine kokemuksineen, ongelmineen, mutta myös vahvuuksineen. Hyvinvointipalvelujen sektoroituneisuus ja ammattilaisten erikoistuminen on voimavara, kun palvelujen ja tuen tarve kohdistuu johonkin tiettyyn tarkasti määriteltyyn kohteeseen. Ihmisten elämä on kuitenkin monimuotoista ja palveluja tarvitaan usein sektorirajoja ylittäen. Lisäksi olisi nähtävä asiakkaan verkostoissa olevat voimavarat. (Karjalainen & Lahti 2001, 22 - 23 ja Arnkil & Eriksson 1999, 73.)

Asiakkaiden tarpeiden muuttuminen ja järjestelmän ja organisaatioiden rakennemuutokset ovat asettaneet työntekijöille uusia vaatimuksia. Asiantuntijakeskeisyys on kohdannut kritiikkiä eikä perinteisellä asiantuntijuudella pystytä vastaamaan muuttuneisiin tilanteisiin vaan tarvitaan uudenlaista asiantuntijuutta, joka toimii yhteistyön areenoilla juuri moniammatillisuutta ja verkostoja hyödyntäen. Vuorovaikutukseen ja kontekstiin sidottu asiantuntijuus on avointa ja ammatillisuuden kautta synnytetään uutta asiantuntijuutta yhteistyö- ja neuvottelutilanteissa. Tässä uudenaikaisessa tiedonmuodostuksessa sosiaalityön tärkeäksi toimintaperiaatteeksi nousee dialogi. (Raunio 2004, 128.)

Asiakkaan asema palvelujärjestelmässä on monitahoinen asia. Toisaalta puhutaan asiakaslähtöisyydestä, ainakin tavoitteissa, mutta käytännössä asiakas nähdään usein toiminnan kohteena. Sekä Pohjola (1999) että Karjalainen & Lahti (2001) käyttävät Habermasin

(1981) käsitteitä elämismaailma (Lebenswelt) ja systeemimaailma (Systemwelt), joiden nykyisin pitäisi enemmän lähestyä toisiaan kansalaisten palvelutilanteissa. Elämismaailmaa on arkielämän kokemuksellisuus ja kokonaisvaltaisuus. Systeemimaailmaa ovat muun muassa markkinoiden ja byrokratian ”koneistot”. Elämismaailma tähtää yhteisymmärrykseen, mutta systeemimaailman tiedonintressi on teknokraattis-rationaalinen. Elämismaailma paloitellaan järjestelmän vallan alla. Ihmisten sosiaalinen osallisuus on uhattuna, kun elämä pienitään ongelmanpalasiksi. (Arnkil ym. 2002, 224 ja Sipilä 1989, 186 - 190.)

Dialogisia verkostomenetelmiä on kehitetty juuri tähän systeemi- ja elämismaailman rajapintaan, ja palvelujen tuottamisessa näkyy siirtyminen verkostoituneempaan ja yksilöllisempään tapaan kohdata asiakkaita. Palvelujen lähtökohtana on ihmisten arjen kokonaisuus itse järjestelmän sijasta. Uudenlaisia palveluja tarvitaan täydentämään peruspalvelujärjestelmää ja tarjoamaan ammattilaiselle toisin toimimisen mahdollisuuksia ja vahvempaa osallisuutta myös asiakkaalle itselleen. (Karjalainen & Lahti 2001, 22 - 23 ja Raunio 2004, 191 - 192.)

Vaikka nämä uudet haasteet, eli yhteiskunnan monimuotoisuus ja ihmisten ongelmien monimutkaisuus haastavat hyvinvointipalveluja uudistumaan, ei elämismaailman ja systeemimaailman kohtaamisessa syntyvät vaikeudet ole uusia. Sipilän (1993, 186 - 190) ajatuksissa konkretisoituu sosiaalityön todellisuus työnä, joka rakentuu ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Sosiaalityössä kohtaaminen vaatii keskustelua, vuorovaikutusta ja yhteistä tilanteenmäärittelyä. Sosiaalisissa tilanteissa on kuitenkin aina rooliongelmansa, joiden takia kommunikaatio voi vääristyä. Ihmisten elämäntilanteet ja kulttuurit luovat erilaisia merkityksiä näille kohtaamisille. Ymmärtämisongelmat ovat asiakkaan ja työntekijän välillä molemminpuolisia. Sosiaalityössä lisäksi suhteen ehtoja määrittää aina vielä hallinnollinen järjestelmä, sillä asiakassuhde on sen osa. (Sipilä 1989, 195 - 206.)

Nämä teoriat luovat pohjaa tutkimukselleni, jossa pyrin tuomaan lastensuojelun asiakkaan ääntä kuuluville tähän huolen kokemisen sekä järjestelmän ja arjen kokemuksellisuuden maailmojen todellisuuteen, jossa vuorovaikutustilanteet asiakkaan ja työntekijän sekä muun verkoston välillä ovat hyvin vaativia. Tärkeimmäksi kysymykseksi tutkimuksessani nousee dialogisuuden merkitys kohtaamistilanteissa.



Tutkimusraporttini koostuu yhdestätoista luvusta ja etenee seuraavalla tavalla. Luvussa 2 hahmotan dialogiin ja dialogisuuteen liittyviä teorioita ja käsitteitä, luvussa 3 käsittelen dialogia ja dialogisuutta rajoittavia ja estäviä tekijöitä. Luvussa 4 tarkastelen lastensuojelun näkökulmasta vuorovaikutusta ja verkostotyötä ja luvussa 5 vuorovaikutus näyttäytyy asiakkaan ja työntekijän välisenä. Luku 6 hahmottaa tutkimuskohteenani olevaa, ennakointi-dialogit -asiakaspalaveria ja sen tausta-ajattelua. Luvussa 7 käyn läpi tutkimukseni metodologiset valinnat sekä tarkastelen tutkimukseni luotettavuutta. Luvussa 8 ja 9 esittelen tutkimusaineiston ja tutkimustuloksia. Luvut 10 ja 11 sisältävät tutkimustulosten tulkintaa ja johtopäätöksiä.

## **1.2 Tutkimuksen lähtökohdat**

Tarve tutkimukselleni nousee lastensuojelun sosiaalityön käytännön arjesta. Perinteisissä palavereissa on monellakin tavalla parannettavaa. Nykyään yhteistyökokouksia leimaavat erilaiset ammattikäytännöt, toisistaan poikkeavat odotukset ja erilaiset päämäärät; eri asiantuntijoiden ihmiskäsitys voi jopa olla erilainen. Palavereissa vuorovaikutus ei ole tasaista, toiset voivat käyttää huomattavan paljon puheaikaa toisiin verrattuna ja palaverien johtaminen on usein hajanaista, epävarmaa sekä asiantuntijapainotteista. Asiakkaalla tulisi olla merkittävä rooli verkostokokouksessa, mutta liian usein asiakas jää vastaanottavan objektin asemaan vaikuttavan subjektiuden sijasta. Asiakas voi jäädä kohteen asemaan työntekijöiden käyttäessä asioiden määrittämisen ja määräämisen valtaa. Riitta-Liisa Kokon (2006, 3) väitöskirjatutkimus ”Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä” tukee ajatustani, sillä tutkimuksen mukaan asiakkaista tuntui usein, etteivät he tulleet yhteistyössä kuulluiksi. Kokko (2003) toteaa, että monesti työryhmä ratkaisee viranomaisten yhteistyön ja asiakkuuden ongelman asiakkaan ongelman jäädessä ratkaisematta.

Sekä asiakkaalla että työntekijöillä tulisi yhteistyöpalaverin jälkeen olla ajatus, että yhteinen kokoontuminen on tuonut jonkinlaista selkeyttä tilanteeseen. Palaverin olisi luotava myönteinen osallisuuden kokemus kaikille osallistujille. ”Verkostokokoukset saattavat mennä junnaamiseksi, vaikka pitäisi löytää yhteinen sävel”, sanovat Seikkula ja Arnkil (2005, 29). Tutkimukseni tavoitteena onkin löytää dialogisuudesta ja verkostopalavereista vaihtoehtoja perinteisten käytäntöjen rinnalle ja herättää myös ajatuksia asiakkaan kohtaa-

misesta ja vuorovaikutustilanteista. Dialogisuus voisi olla oikea tapa ja oikea menetelmä kohdata asiakkaat luonnollisemmin ja paremmin. Dialogisen kohtaamisen kautta voitaisiin saavuttaa sellaista vuorovaikutusta, joka tuo asiakkaan elämäntilanteeseen selkeyttä ja luo pohjaa paremmalle tulevaisuudelle.

Lastensuojelun sosiaalityössä näen tarvetta erilaisille työvälineille ja -menetelmille yksittäisen asiakkaan, lapsen ja vanhemman sekä koko perheen ja läheisverkoston kohtaamiseen. Työmenetelmän hyödyntämisessä tärkeintä on se, mihin tuloksiin sitä käyttämällä päästään. Menetelmät ovat työkaluja eivätkä sinällään oikotie positiivisiin muutoksiin. Työmenetelmien käyttö edellyttää työntekijältä tietoja ja taitoja kohdata asiakas vuorovaikutustilanteessa. Tietyn menetelmän aktiivinen käyttö mahdollistuu sillä, että sopivia työtapoja on rajattu määrä. Menetelmän hyödyntäminen edellyttää myös työyhteisön panostusta ja eri työmenetelmien tuntemista. Näitä käytettäessä riittävästi, ne juurtuvat osaksi työkäytäntöjä. (Sosiaaliportti, lastensuojelun käsikirja 2008.)

Käyttämätön työmenetelmä ei johda mihinkään. Käytäntöjä on kehitetty tutkimusten ja hankkeiden perustalta ja niiden toimivuutta ja käyttöä usein seurataan (vrt. THL:n työmenetelmät). Tässä yhteydessä sosiaalityössä ollaan kuitenkin suuren kysymyksen äärellä. Missä määrin sosiaalityöntekijä turvautuu ulkopuolelta tuleviin näyttöön perustuvan käytännön luomiin työmenetelmiin ja missä määrin hän luottaa omaan ammatilliseen kokeemukseensa ja kykyihinsä työntekijänä (Smith 2004, 8 - 10). Kun työmenetelmiä käytetään verkostoissa ja moniammatillisessa yhteistyössä, on tärkeää jakaa tietoa ammattilaisten kesken myös siitä, mitä menetelmiä asiakkaiden kanssa käytetään. Yhteistyön sujumisen kannalta on hyvä tietää, millä keinoilla ja millä orientaatiolla kukin taho työskentelee. (Sosiaaliportti, lastensuojelun käsikirja 2008.)

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu dialogin ja dialogisuuden teorioiden tarkastelusta. Dialogisuuden teoria perustuu erityisesti Mihail Bahtinin ajatuksiin. Bahtin tutki Dostojevskin tuotantoa ja piti kirjailijaa aidon polyfonisen romaanin luoja. Bahtin (1991, 50 - 56, 115 - 116) kertoo sisäisestä dialogista, jossa ihminen puhuu häneen sisäistyneiden äänien kanssa. Äänet synnyttävät polyfoniaa, moniäänisyyttä. Sekä yksilön sisäiset dialogit että ihmisten väliset dialogit saavat voimansa vastakkaisten totuuksien olemassaolosta, totuuden ristiriitaisuus on Bahtinin dialogisuudessa tärkeää. Paolo Freire (2005) on toinen dialogisuuden klassikko, joka pohtii dialogin merkitystä ihmisten toiminnassa ja muutok-

sen tavoittelussa. Freire korostaa rakkauden, nöyryyden, uskon ja toivon merkitystä dialogissa.

Vuorovaikutusta ja verkostotyötä käsittelem lähinnä Kaarina Mönkkösen ja Heli Valokiven tutkimusten valossa, mutta hyödynnän myös Tom Erik Arnkilin ja Esa Erikssonin sekä Jaakko Seikkulan näkemyksiä mahdollisimman monipuolisesti. Dialogisen verkostotyön menetelmistä tarkastelen ennakointidialogeja. Ennakointidialogit on kehitetty osana Varhaisen puuttumisen Varpu-hanketta. Ennakointidialogeista olen valinnut tutkimukseni kohteeksi Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverit lastensuojelun sosiaalityössä. Tulevaisuuden muistelu -palaverit luovat asiakkaalle tilaisuuden kuulluksi tulemiseen ja oman elämän suunnitteluun. Ennakointidialogeja vetävät Stakesin kouluttamat kuntien työntekijät eli verkostokonsultit. Heitä toimii 24 kunnassa eri puolilla Suomea. (Kokko 2006, 4.) Dialogisten työmenetelmien ohella huomioin tutkimukseni teoreettisessa osuudessa ”huolen vyöhykkeet”, koska ne toimivat työmenetelmien käytön apuna. Ennakointidialogeja asiakkaiden kokemana on tutkinut mm. Riitta-Liisa Kokko.

Kaarina Mönkkönen (2002) käsittelee väitöskirjassaan monipuolisesti tutkimukselleni tärkeitä alueita: dialogisen vuorovaikutuksen esteitä ja edellytyksiä asiakastyön vuorovaikutuksessa. Mönkkönen (2002, 53) jakaa asiakas - työntekijäsuhteen vuorovaikutuskulttuurin kolmeksi erilaiseksi orientaatioksi: asiantuntijakeskeiseksi, asiakaskeskeiseksi ja dialogiseksi orientaatioksi. Heli Valokivi (2008, 7) luo väitöskirjatutkimuksellaan tietoa siitä, mitä asiakkaan asemassa olevan kansalaisen kansalaisuus ja osallisuus ovat sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmissä, erityisesti asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa. Valokivi (2004, 130) jakaa artikkelissaan ”Lainrikkokojan ääni auttamisjärjestelmissä”, asiakkaan ja työntekijän kohtaamiset kolmeen osa-alueeseen: lainrikkokojan vahvaan ääneen, työntekijän tai järjestelmän hallitsevaan ääneen ja jaettuun ääneen eli dialogiin. Näiden jaottelujen pohjalta tarkastelen sosiaalityön vuorovaikutuskysymyksiä asiantuntijavallan, osallisuuden ja dialogisen kohtaamisen käsittein.

Dialogisuutta tarkastelen siis työmenetelmänä ja elementtinä vuorovaikutussuhteessa. Pohdin tutkimuksessani asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden kokemusten ja dialogisuuden yhteyttä. Asiantuntijavalta on näkyvää ja näkymätöntä ja se vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutustilanteisiin. Mietin, miten valtasuhteet näkyvät verkostopalavereissa, joita vetävät koulutetut konsultit eikä esimerkiksi sosiaalityöntekijä, kuten usein perinteisissä

palavereissa on tapana. Asiantuntijavallan näkökulmaa valotan Nicolas Rosen sekä Timo Harrikarin näkemyksillä. Asiakkuuden ja osallisuuden teoriaa lähestyn Aila-Leena Mattiesin, Vuokko Niirasen ja Anneli Pohjolan artikkeleiden kautta.

Tutkimukseni yhteiskunnallinen ja lähemmin sosiaalityön viitekehys on lastensuojelun asiakkaan, vanhemman, näkökulman esiin tuominen palvelujen käyttäjänä. Eli tutkimukseni nousee vanhemman ääni nuoren ja muun verkoston ääntä tärkeämmäksi. Myös verkostokonsulttien kokemuksista saan näkemyksiä dialogisuuden merkityksestä asiakkaan osallisuudelle ja osallistumiselle sekä asiakkaan asemaan kokonaisuudessaan näissä lastensuojelun verkostopalavereissa, joissa hyödynnetään dialogista työmenetelmää. Valokivi (2008) pohtii tutkimuksessaan, miten kansalainen asiakkaana voi osallistua ja vaikuttaa palvelujärjestelmiin ja niiden toimintakäytäntöihin. Hänen mukaansa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät saavat arkisiin kohtaamisiinsa tukea kuuntelevista ja aidosti kohtaavista vuorovaikutuskäytännöistä sekä vahvasta ammattietiikasta. Sekä asiakkaat että työntekijät tarvitsevat rohkeutta kertoa ja herkkyyttä kuulla jokaisen elämäntilanteen hienovaraisia yksityiskohtia. Tämän toteuttaminen vaatii juuri työkäytäntöjä sekä organisatorisia ja yhteiskunnallisia puitteita, joihin kansalaisen erilaiset toimintatavat mahtuvat. (Valokivi 2008, 80.) Nämä sanat Valokiven tutkimuksessa antoivat energiaa jatkaa tutkimukseni parissa ja tunteen siitä, että teen tutkimusta juuri oikeasta aiheesta. Mönkkönen (2002, 77) toteaaakin, että ”tutkimuksessa on pyrittävä astumaan, kuten dialogissakin, ennalta määrittelemättömälle alueelle, jossa voidaan raivata tilaa uusille kysymyksille”.

### 1.3 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteutus

Pyrin tutkimuksellani saamaan lastensuojelun asiakasperheiden vanhempien äänen kuuluviin lastensuojelun palaverikäytäntöjen kehittämiseksi ja heidän osallisuuden merkityksen huomioimiseksi asiakkuusprosessissa. Ennen muuta toivon tutkimukseni synnyttävän ajatuksia mahdollisuudesta kohdata asiakkaita tietoisemmalla tavalla, jolloin työntekijä pohtii voimakkaammin vuorovaikutustilanteen vaikutteita.

Tutkimuksen tarkoituksena on havainnoida ja saada uutta tietoa lastensuojelun asiakasperheiden vanhempien ja verkostokonsulttien kokemuksiin perustuen siitä,

- 1) Millä tavalla dialogisen työmenetelmän käyttäminen lastensuojelun verkostopalaverissa on tarkoituksenmukaista. Tutkimuksessani tarkastelen, saavutetaanko dialogisen verkostotyömenetelmän kautta perinteisiä verkostopalavereja parempia tuloksia.
- 2) Pyrin selvittämään missä määrin dialogisuus ja dialogisen työmenetelmän hyödyntäminen lisää asiakkaan osallistumismahdollisuuksia ja osallisuuden kokemuksia.
- 3) Tarkastelen, millä tavoin näissä vuorovaikutustilanteissa ilmenee asiantuntijavalta ja
- 4) missä määrin niissä saavutetaan kokemuksia dialogisesta kohtaamisesta.

Metodologiaperustaltaan tutkimukseni on fenomenologinen tapaustutkimus ja se sisältää myös evaluaatiotutkimuksen piirteitä. Fenomenologinen tutkimukseni on, koska tutkin vanhempien ja verkostokonsulttien kokemuksia ainutlaatuisista elämäntilanteista. Tutkimuksen aineistonhankinta on fenomenologiselle tutkimukselle tyypillisesti harkinnanvarainen kohdistuen henkilöihin, joilla on kokemusta tutkittavasta asiasta ja jotka suostuvat tutkimukseen. (vrt. Lukkarinen 2001.) Tapaustutkimus tutkimukseni on siten, että tutkin ainoastaan yhtä palaveria havainnointieni ja vanhempien kokemusten kautta. Tämän tapaustutkimuksellisen aineiston tukena käytän verkostokonsulttien haastattelujen kautta saamaani aineistoa. Kun vertaan hankkimani empiirisen aineiston perusteella perinteisten palaverien ja Tulevaisuuden muistelu -palaverin eroja sekä dialogisen työmenetelmän käyttökelpoisuutta näyttäytyy tutkimuksessani arviointitutkimuksen ominaisuuksia.

Tutkimus toteutetaan havainnoimalla palaveria ja haastattelemalla vanhempia ja verkostokonsultteja heidän kokemuksistaan lastensuojelun verkostopalavereista, joissa on käytetty Stakesin (nyk. THL) kehittämää ennakointidialogit-menetelmää. Haastattelen palaveriin

osallistuneet vanhemmat sekä palavereita vetäneitä verkostokonsultteja teemahaastattelun avulla. Tutkin lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien sekä lastensuojelun tilaamia Tulevaisuuden muistelu -palavereita vetäneiden konsulttien kokemuksia dialogista työmenetelmää hyödyntävästä verkostopalaverista sekä asiantuntijavallan, osallisuuden ja dialogisen kohtaamisen teemoista.

Tutkimusaineistona tulen käyttämään yhden verkostopalaverin havainnointia sekä seitsemää teemahaastattelua. Haastattelen tutkimuksessani sekä Tulevaisuuden muistelu-palaveriin osallistuneita vanhempia että palavereita vetäneitä verkostokonsultteja. Vanhempia tutkimukseeni osallistuu kaksi, ja viisi haastatelluista henkilöistä toimii verkostokonsultteina eli kyseisten palaverien vetäjinä. Tutkimusaineisto hankitaan Kokkolasta sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueelta.

## 2 DIALOGISUUS JA ARVOSTAVA VUOROVAIKUTUS

Tässä luvussa käsittelen dialogin ja dialogisuuden teoriaa ja keskeisiä käsitteitä. Nämä muodostavat työni merkittävimmän teoreettisen perustan. Dialogisuus sisältää monia myönteisenä pidettäviä tekijöitä, kuten vastavuoroisuutta, kunnioitusta ja nöyryyttä. Kuka-pa ihminen ei haluaisi tulla tärkeissä asioissa kuulluksi ja tuntea, että omat näkemykset ovat hyväksytyjä. Seuraavassa havainnollistan otteella Dostojevskin ”Köyhää väkeä” -teoksesta (alkuteos 1846) varhaista kirjemuotoista dialogia.

Minä asun keittiössä, tai oikeastaan olisi parempi sanoa näin: tässä keittiön sivussa on huone (ja se on sanottava että keittiö täällä on puhdas, valoisa, oikein hyvä), pieni huonepahanen, sellainen vaatimaton soppi... siis, tai vielä paremmin sanoen, kun on suuri, kolmen ikkunan keittiö, niin minulla on poikkiseinän myötäinen sermi, niin että siitä tulee ikään kuin vielä yksi huone, ylimääräinen asuminen, aivan väljää ja mukavaa, ikkunakin on ja kaikkea – sanalla sanoen kaikki on mukavasti. Tällainen soppi minulla siis on. Älkää nyt vain luulko että tässä olisi jotakin muuta ja jonkinlainen salattu merkitys, mamma: että mukamas keittiössä! – siis että jos minä asunkin tässä sermin takaisessa huoneessa, niin ei se mitään; kaikista erillään asustan, olla hissittelen vähin äänin. Kalusteita minulla on täällä sänky, pöytä, lipasto, pari tuolia, ikonin olen ripustanut seinälle. Onhan sitä kyllä parempia – mutta mukavuus se on tärkeintä, ja mukavuuden tähdenhän minä olen kaiken näin järjestänyt, älkääkää te luulko että jostain muusta syystä. (Dostojevski 2008, 11 - 12.)

Lainauksessa Makar Devuškin lähestyy kirjeitse pietarilaisessa vuokratasarmissa naapurissaan asuvaa naista. Kirjoittaja ennakoi koko ajan monologina tuottamassaan tekstissä vastaanottajan reaktioita. Hän toteaa kirjoittamassaan: ”Älkää nyt vain luulko - -” jne. kuin odottaen ymmärretyksi tulemista ja naisen hyväksyntää itselleen ja elämäntavalleen. Bah-tin (1991) tulkitsee tämän Dostojevskin varhaisena dialogina. Näin ymmärrän sen itsekin tutkimuksessani ja se näyttäytyy myös tutkimusraporttini myöhemmissä vaiheissa.

### 2.1 Dialogi ja dialogisuus

Dialogin käsitteellä tarkoitetaan kaksinpuhelua, vuoropuhelua tai keskustelua. Dialogi-sana tulee sanoista dia ’lävitse’ ja logos ’sana’, joka viittaa ääneen ja merkitykseen. (Isaacs 2001.) Dialogia voi pitää kommunikoivien ihmisten välisenä merkityksen vapaana virtauksena (Bohm & Peat 1992, 245). Mönkkösen lainaamien Markovan ja Foppin (1990) mu-

kaan kaikki keskustelu ei ole kuitenkaan dialogista ja myös sana ”dialogi” on syytä erottaa ”dialogisuudesta”. Dialogi voi olla luonteeltaan myös monologista, vaikka kysymyksessä olisikin vuorovaikutus kasvotusten. Usein dialogin yhdeksi keskeiseksi nimittäjäksi määritellään tasavertaisuus, jolla tarkoitetaan, että kukaan keskustelun osapuoli ei dominoi tilanteen kulkua tai asioiden määrittämistä. (Mönkkönen 2002, 12, 33.) Isaacs (2001, 39 - 40) näkee dialogin keskusteluna, jossa on ydin ja jossa ei valita puolta. Dialogi on vuoropuhelu, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä.

Dialogin historiaa tutkittaessa ensimmäiset viitteet johtavat Platoniin. Hän pani hahmonsaa keskustelemaan teoksessaan. (Seikkula & Arnkil 2005, 9.) Dialogi on innoittanut monia tutkijoita. Martin Buber on tutkinut dialogisuutta opetuksen periaatteena dialogifilosofian innoittamana. Kielitieteilijä ja kirjallisuudentutkija Mihail Bahtin on merkittävä dialogifilosofian perustaja. (Huttunen 1995, 5.) Pedagogi Paolo Freire (2005) taas tarkastelee dialogisuutta kasvatuksessa. William Isaacs (2001) pohtii dialogia yhdessä ajattelemisen taitona liike-elämän viestinnässä ja dialogisuutta ovat tutkineet myös teknisen alan Bohm ja Peat (1992). Suomessa dialogisuuteen ovat perehtyneet Kaarina Mönkkönen (2002), Kauko Haarakangas (2008) sekä Tom Erik Arnkil, Esa Eriksson ja Jaakko Seikkula (esim. 2004).

Kun dialogia tarkastellaan kahden ihmisen välisenä kohtaamisena, näyttäytyy Buberin (1993, 25 - 28, 53 - 53) ymmärrys dialogista vahvimmillaan. Hän kuvaa aitoa kohtaamista toisen ihmisen toiseuden tunnustamisena. Buber käyttää termejä Minä ja Sinä. Näiden suhteessa kaksi erillistä yksilöä kohtaavat toisensa ja asettuvat Minän ja Sinän väliseen tilaan eikä siten, että toinen olisi subjekti ja toinen objekti. Bahtin (1991, 27, 358 - 359) ymmärtää subjektiuden ja objektiuden suhteessa yksilöön. Hän korostaa, että vieras ”minä” tulee hyväksyä subjektina eikä vain objektina. Bahtinin mukaan sisäistä ihmistä ei voi tavoittaa, jos hänestä tehdään neutraali analyysin objekti. Häneen ei voi myöskään sulautua tunnesuhtautumisella. Häntä voi ainoastaan lähestyä ja saada hänet itse jäsentämään itsensä puhuttelemalla dialogisesti. Vain vuorovaikutuksessa jäsentyy ”ihminen ihmisessä” niin toisille kuin itsellekin. Oleminen merkitsee dialogista suuntautumista toista kohti. Dialogin kautta ihminen ei vain ilmaise itseään ulospäin vaan muotoutuu siksi mitä on, ”ei vain toisille vaan myös itselleen”. Bahtin kokee, että dialogi ei voi päättyä. Kun dialogi päättyy, kaikki päättyy.



## 2.2 Klassisia käsityksiä dialogisuudesta

Freire (2005, 96) ajattelee ihmisten kohtaamisen ensiarvoisena siinä, että hänen teoriassaan tärkeää aitoa sanaa ei voi lausua yksin eikä myöskään määräyksenä toisen puolesta. Buberin (1993 25 - 28, 53 -53) ymmärtämänä Minän ja Sinän suhteessa kumpikaan ei näe toista toiminnan kohteena tai välineenä, kuten monologisessa Minä - Se-suhteessa. Ihminen voi Buberin mukaan valita, asettuuko hän monologiseen vai dialogiseen suhteeseen toisen ihmisen kanssa eli tunnustaako hän toisen ihmisen "toiseuden" (Huttunen 1995, 6). Myös Bahtin (1991, 360) puhuu toiseudesta, sillä dialogin perusrakenteessa ihminen on vastakkain ihmisen kanssa, kuten "minä" ja "toinen".

Kun pohditaan dialogia suhteessa ympäröivään maailmaan ja todellisuuteen, niin Bahtin (1991, 68 - 69) hahmottaa dialogisuuden universaalina ilmiönä, joka kattaa kaiken inhimillisen puheen ja inhimillisen elämän suhteet ja ilmenemismuodot, sen kaiken missä on mieltä ja merkitystä. Dialogi alkaa siitä mistä tietoisuuskin, se on sisäsyntyistä ja todentuu kaikessa ihmisten vuorovaikutuksessa. Dialogisia suhteita on kaikkialla ihmiselämän ilmauksissa. Se ei ole väline vaan itseisarvo, ei myöskään johdatusta toimintaan vaan itse toimintaa.

Freiren (2005, 96 - 97) käsitys dialogista kytkeytyy ihmisen lausumaan aitoon sanaan, joka on työtä, maailman nimeämistä ja muuttamista ja se on kaikkien etuoikeus. Ihminen ja maailma ovat Freirelle tärkeitä, sillä hänen mielestään dialogi edellyttää syvää rakkautta maailmaa ja ihmistä kohtaan. Dialogi tarvitsee ihmisiä ja toisen huomioimista, se on maailman välittämä yhteys ihmisten välillä, jotta maailma voitaisiin nimetä. Kun ihmiset muuttavat maailmaa sanomalla, dialogi on tapa, jolla he saavuttavat merkityksensä ihmisinä. (Freire 2005, 95 - 101.) Buberin mukaan maailmassa olemisen sisältää sekä Minä - Sinä että Minä - Se olemuspuolen. Minä - Se suhde maailmaan on sitä havainnoiva, esineellistävää ja hallitsemaan pyrkivä. Se on luonnostaan läsnä arjessamme, mutta sen ei tulisi hallita elämäämme ja vuorovaikutussuhteitamme. (Haarakangas 2008, 48.)

Freire (2005, 96) pitää siis dialogisuuden olennaisimpana piirteenä sanaa, jolla on kaksi ulottuvuutta: reflektio ja toiminta. Aitoa sanaa ei ole olemassa ilman praksista. Aidon sanan lausuminen on maailman muuttamista. Ihmiset eivät hänen mukaansa kasva hiljaisuus-

nessa vaan kielessä, työssä sekä toiminnan ja reflektion vuorovaikutuksessa. Kuten Freire, myös Bahtin (1991, 378 - 379, 290) näkee sanalla erityisen dialogisen luonteen. Sana oli Bahtinin tutkimalle Dostojevskille keskeisin kuvauskohde. Bahtin puhuu sanasta myös metaforan tyyliin. Sanat tarttuvat toisiinsa ja lävistävät toisiaan erilaisista dialogisista näkökulmista. Tämän kohtaamisen tuloksena avautuu uusia ulottuvuuksia ja uusia funktioita. Sana tulee huomioida dialogisessa kanssakäymisessä, todellisessa elämässä. Se on liikkuva ja muuttuva, eikä se koskaan perustu yhteen tietoisuuteen tai yhteen ääneen, vaan elää siirtymällä suusta suuhun ja yhdestä kontekstista toiseen. Sana on aina täynnä vieraita ääniä ja tulee kontekstiinsa toisesta yhteydestä, joka on täynnä vieraita merkityksiä.

Bahtinin (1991, 329, 285 - 293) teoriassa merkittävää on sisäinen dialogi, jossa ihminen puhuttelee itseään. Samalla yksilö puhuu myös muiden häneen sisäistyneiden äänien kanssa eli käy läpi muiden tuottamien näkemysten synnyttämää ääntä. Ihmisen kokemukset, ajatukset, tunteet ja elämykset suodattuvat ympärillä olevien sanojen, vieraan tavan ja tyylin läpi. Bahtin huomaa dialogissa yksilön suhteen vieraaseen tietoisuuteen, mutta myös itseensä. Näin tekee myös Freire reflektiosta puhuessaan.

Bahtinin tyyli tarkastella dialogisuutta on Freireä abstraktimpi, filosofinen. Freire liittää tarkasteluun myös ihmisen aseman yhteiskunnassa. Freire puhuu vertauskuvoin ja metaforia käyttäen abstraktisti asioita yhdistellen. Lopulta lauseet löytävät yhteytensä konkretiaan verrattain helposti. Sekä Bahtinilla että Freirellä on idealistinen käsitys dialogisuudesta. Dialogisuus näyttäytyy kaikkivoipana, kunhan siihen päästään. Bahtin tulkitsee dialogin helpommin saavutettavana, Freire nimeää dialogisuudelle selkeämmin esteitä. Lopulta heidän ajatuksistaan löytää monia yhtäläisyyksiä, myös siten, että Freire (2005, 97 - 101) näkee dialogisuuden eksistentiaalisena välttämättömyytenä ja Bahtin kokee dialogisuuden päättyvän vasta kuolemassa.

Vaikka Freire puhuu vertaiskuvoin, on hän näkemyksissään konkreettisempi ja lähempänä arjen ihmistä, joka ei aina sorron vuoksi yllä dialogiin, mutta ei tule siitä sen huonommaksi, sillä hän omaa kuitenkin kykyjä saavuttaa muutosta. Bahtinin käyttämälle termille sisäisestä äänestä ja Freiren reflektiolle on yhteistä oman tietoisuuden ja oman äänen kuuntelu ja pohdinta. Freiren ajatuksissa painottuu selkeämmin muutokseen suuntaaminen, "maailman muuttaminen paremmaksi", vaikka Bahtinkin näkee dialogisuuden myös toimintana ja tunnustaa ajatuksen ja teon yhteyden.

Freire (2005, 97 - 101) asettaa dialogin saavuttamiselle selkeitä vaateita. Tarvitaan rakkautta, sillä se merkitsee sekä dialogin perustaa että dialogia itseään. Rakkauden hän näkee vastuullisten subjektien tehtävänä. Rakkautta määrittää rohkeus, koska se on omistautumista toisille ihmisille. ”Jos en rakasta maailmaa, jos en rakasta elämää, jos en rakasta ihmisiä, en voi päästä dialogiin.” Dialogia ei voi olla ilman nöyryyttä. Se on yhteiseen oppimiseen ja toimintaan pyrkivien ihmisten kohtaamista, joka hajoaa jos he eivät ole nöyriä. ”Kohtaamisessa ei kukaan ole täysin tietämätön eikä kukaan täysin viisas. On vain ihmisiä, jotka pyrkivät yhdessä oppimaan enemmän kuin sillä hetkellä tietävät.” Freiren mielestä rakkautelle, nöyryydelle ja uskolle perustuva dialogi luo tasavertaisuutta ja synnyttää keskinäistä luottamusta. Dialogi vaatii uskon ihmiseen, hänen kykyynsä tehdä, uudistaa ja luoda sekä uskoa hänen kutsumukseensa tulla täydemmin ihmiseksi. Freiren mukaan yksilön kyky luoda ja muuttaa syntyy uudelleen, vaikka se olisikin välillä olosuhteiden heikentämä.

Freire (2005, 97 - 101) ajattelee luottamuksen ohella dialogiin tarvittavan toivoa, jonka avulla suuntaudutaan maailmaan aina uutta etsien. Toivo edellyttää ihmisen omaa aktiivisuutta, taistelua ihmisyyden puolesta. Ilman kriittistä ajattelua ei kyetä aitoon dialogiin ja ilman dialogia ei ole kommunikaatiota. Dialogi on luovaa toimintaa ja sen voima on vapaaseen vuoropuheluun antautuvien ihmisten valtaa maailman yli, maailman valloittamista ihmisten vapauttamiseksi.

Buberin ja Bahtinin ajatuksille dialogisuudesta on yhteistä muun muassa se, että toinen nähdään itsestä erilaisena. Eroa on siinä että Bahtin puhuu myös toisen koettelemisesta suhteessa. Hän näkee toisen hyväksymisen dialogisena prosessina ja se tulee käytännöksi vuorovaikutuksessa. Bahtinin mukaan totuuden koetteleminen on keskeistä. Hän näkee sen ajatuksen ja teon yhteytenä, jota vertaisin Freiren praksikseen. Bahtinin teoriaa dialogisuudesta ei voi ottaa täysin annettuna, sillä Bahtinin ajatukset ovat kovin idealistista kuvausta ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Hänen näkemyksiään esimerkiksi moniäänisyydestä ja sisäisestä dialogista on pidetty ongelmallisina, kun sen ajan yhteiskunnallisia ilmiöitä yritetään soveltaa nyky-yhteiskuntaan. (Mönkkönen 2002, 37, 58.) Tutkimuksessani näkyvät silti vahvasti sekä Bahtinin että Freiren ajatukset dialogisuudesta toisiaan täydentäen.

William Isaacs'n (2001, 30, 49 - 50, 96) ote dialogisuuteen on ohjaava ja neuvova. Hän tuo dialogisuuden käsittelyyn arjenläheisyyttä ja konkreettisuutta. Hänen mielestään dialogiin pääsemiseksi tarvitaan oppimista. Se edellyttää ennen muuta ihmisiin ja ihmissuhteisiin

liittyvän asenteen muuttamista. On luovuttava pyrkimyksistä saada muita ymmärtämään itseä. Tämän sijasta on lisättävä ymmärrystämme sekä itsestämme että muista. Yhdessä ajatteluun voidaan päästä johdonmukaisella toiminnalla, jolloin tekomme johtavat tarkoitettuihin tuloksiin. Myös joustavien vuorovaikutusrakenteiden luominen ja dialogille sen tarvitseman tilan antaminen luovat mahdollisuutta yhdessä ajattelulle.

Isaacs'n (2001, 30, 49 - 50, 96) mukaan dialogi alkaa aina itsestä. On kysyttävä itseltä, miten hyvin osaa kuunnella itseään ja puhua itsensä kanssa, aivan kuten Bahtinin (1991) sisäisessä dialogissa ja Freiren (2005) reflektiassa. Dialogissa tarvitaan kuuntelun lisäksi toisen kunnioitusta, odotusta eli oman mielipiteen muodostamisen lykkäämistä, sekä suoraa puhetta. Mönkkönen (2002, 36) ajattelee, että dialogiin on aina saatava oikeutus. Dialogi on suhde, jossa syntyy tilaa vastata toisen toimintaan, siinä on mahdollisuus tuoda esiin erilaisia näkökohtia ja vielä niin, että nämä näkökohdat tulevat osaksi uutta yhteistä perspektiiviä. Bohmin ja Peatin (1992, 246, 250) mukaan dialogiin kuuluu se, että erimielisyydet pystytään kohtaamaan ilman vastakkainasetteluja ja kyetään tutkimaan sellaisiakin näkökantoja, joita ei itse kannateta. Olennaista on dialogin henki ja yhteiseen merkitykseen pyrkiminen.

Isaacs'n (2001, 39 - 40) mielestä dialogi kohottaa ihmiset kohti suurempaa yhteistä kokemusta. Se on keino hyödyntää ihmisten yhteistä älykkyyttä. Bahtinin (1991, 115 - 116, 162) mukaan sekä yksilön sisäiset dialogit että ihmisten väliset dialogit saavat voimansa juuri vastakkaisten totuuksien olemassaolosta. Hän kuvaa inhimillisen ajattelun dialogista olemusta sokraattisen dialogin kautta. Sokraattisella dialogilla tarkoitetaan totuuden ja sitä koskevan inhimillisen ajattelun dialogista luonnetta. Totuus syntyy sitä etsivien ihmisten välillä heidän dialogisessa kanssakäymisessä. Erilaiset totuudet tulee saattaa toistensa yhteyteen.

Mönkkösen (2002, 36) mukaan vastakkaisten totuuksien olemassaolo asiakastyössä näkyy pyrkimyksenä mobilisoida erilaiset näkökohdat kohtaamaan toisensa ja hyväksyä myös risitiridat. Yhteisen ymmärryksen tavoittelu ei ole ensisijaista. Bahtinin (1991, 123) mielestä ainoa totuus edellyttää tietoisuuksien moneutta ja totuus syntyy näiden erilaisten tietoisuuksien kosketuspisteessä. Tähän ei kuitenkaan aina päästä pelkillä keskustelutaidoilla. Mönkkönen (2002) tuo väitöskirjatutkimuksessaan esiin aidon hämmästyksen merkitystä sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksen kehittämisessä. Asiakassuhteessakin yhteinen

hämmästyksen ja ihmettelyn luovat valmiit määritelmät ja kommentteja parempia edellytyksiä avoimelle dialogille. (Mönkkönen 2002, 21, 58.)

Seuraavissa luvuissa tarkastelen paremmin keskeisiä dialogisuuden käsitteitä, kuten sisäistä dialogia, reflektiota ja moniäänisyyttä. Kieli ja kuunteleminen saavat myös huomion, ne ovat kommunikaatiossa pääosassa. Dialogisuuden kannalta on keskeistä myös sanojen merkitys ja niiden ymmärtäminen. Mönkkönen (2002, 32) pohtii heijastelevatko sanat jotain näkymättömiä, julkilausumattomia asioita, menneitä kokemuksia vai saavatko ne merkityksensä vasta yhteyksissään, myös sisäisissä dialogeissa? Mikäli sanat ja lauseet, kuten Bahtin näkee, saavat merkityksensä kulloisessakin käyttötilanteessa puhujan ja kuulijan välillä, syntyy ristiriitaa samankielisyyden ja sanojen saman ymmärtämisen merkityksestä (Lähteenmäki 2001).

Mönkkönen (2002) ja Lähteenmäki (2001) eivät näe yksiselitteistä vastausta sanojen ja kielen merkitykseen ja sen rakentumiseen dialogissa. Hyväri (2001, 61) käyttää termiä dialoginen tietäminen. Hänen mielestään siinä työstetään sanojen merkityksen kautta saatuja kokemuksia ja niiden tulkintoja ja näiden pohjalta ymmärrys laajenee ja syvenee. Laajeneminen suuntaa uuteen ja syveneminen jo koettuun tietoon. Dialogisessa vuorovaikutuksessa keskustelijat paneutuvat kaikkeen siihen, mitä heillä on aikaisempaa kokemusta sekä mitä he aiheesta ajattelevat. Samalla kun jo olemassa olevia ja aikaisempia näkemyksiä verrataan toisiinsa, luodaan uutta dialogin välityksellä. Tulkiten dialogisen kielen ja kommunikoinnin tutkimuksessani siten, että kieli ja merkitykset rakentuvat sosiaalisissa tilanteissa kieliyhteisön vakiintuneiden käytänteiden mukaisesti heijastellen yksilön aikaisempia kokemuksia.

Näkisin Hyvärin ajatuksissa konkretisoituvan Bahtinin sisäisen dialogin ja Freiren reflektion ajatukset. Dialogisuus näyttäytyy omien ajatusten työstämisestä ja saadun tiedon käsitteilynä ja peilaamisena. Dialoginen ymmärtäminen ja dialoginen tietäminen voidaan ymmärtää myös kokemuksellisenä oppimisena, jossa hyödynnetään omaa aikaisempaa kokemusta ja ajatuksia sekä reflektion ja kyselyn kautta muodostetaan konkreettista kokeilua ja toimintaa. Sisäinen dialogi ja reflektio ovat samantapaista omien ajatusten kriittistä arviointia saadun tiedon pohjalta. Kaikissa näissä vaikuttavat muiden äänet, omat sisäiset äänet ja aikaisemmin koettu, joka synnyttää oppimista sekä itsestä että muista.

Tutkimukseni näen sisäisen dialogin ja reflektion käsitteet merkittävinä. Niiden kautta uskon ymmärrettävän toisen kunnioittamisen tärkeyden ja oman asennoitumisen merkityksen toisen ihmisen kohtaamisessa. Oman sisäisen dialogin ja reflektion ajattelen muutoksen mahdollistajana aivan kuten Bahtin ja Freirekin. Hyväriin käsitykset aikaisempien kokemusten, tunteiden ja ajatusten merkityksestä dialogisuudessa näen perustana, jolle ihminen luo uutta sisäisen dialogin ja reflektion kautta uuden tiedon pohjalta. Eli tärkeää on se, että ihminen ei ole irrallinen toimija vaan vahvasti sidoksissa aikaisempaan elettyyn elämään ja kokemuksiinsa. Myös kielen ja sen merkitykset ajattelen muotoutuvan näin, toisin kuin Bahtin, joka näkee kielen saavan merkityksensä kulloisissakin yhteyksissään.

Tutkimuksessani tulen painottamaan Bahtinin (1991) ja Freiren (2005) ajatuksia dialogista ja dialogisuudesta. Isaacs'n (2001) ajatuksia hyödynnän lähinnä Bahtinia ja Freireä selkiyttämään. Buber jää minulle vieraammaksi, vaikka Buberin (1993) dialogisuuden perusasetelman näen selkeämpänä kuin muiden teorit. Freiren dialogisuuden määritelmässä pidän näkemyksestä rakkauden, nöyryyden, uskon ja toivon toimimisesta dialogin mahdollistajina. Freirestä tuli työni edetessä tutkimukseni kannalta yhä merkittävämpi ajattelija, joka avasi myös Bahtinin teoriasta aivan uusia puolia. Vaikka Freire puhuu sorrosta ja väkivallasta, on hänen ajatuksissaan kriittistä pehmeyttä ja ennen kaikkea uskoa ihmiseen paremman arjen luomiseksi. Toisaalta voi pohtia, miten idealistiset rakkauden nöyryyden ja uskon ajatukset toteutuvat arjen asiakastyössä. Toisaalta haluan ajatella niin, että lastensuojelun asiakastyön vuorovaikutuksessa tarvitaan rehellistä, aitoa vastavuoroisuutta toivon ilmapiirissä synnyttämässä muutosta. Ja tähän on juuri sitä Freiren (2005, 97 - 101) käsittelemää rakkautta ihmistä ja maailmaa kohtaan.

## 2.3 Reflektio ja moniäänisyys

Dialoginen kommunikointi on aina reflektiivinen tapahtuma. Keskustelun teemaa tarkastellaan erilaisissa merkityssuhteissa ja monin eri mahdollisuuksin. Reflektio tapahtuu sosiaalisena osallistujien kesken sekä itsereflektiona. Reflektiivinen toiminta on moniäänistä, sillä se kyseenalaistaa vain yhden totuuden olemassaolon. (Haarakangas 2008, 30.) Haarakankaan (2008, 84 - 85) mukaan moniäänisyys ei ole kuitenkaan samaa kuin Bahtinin (1991) käyttämä polyfonian käsite. Pahimmillaan moniäänisyys on kaaosta, jossa muita ei kuunnella ja dialogin saavuttaminen voi hankaloitua monien eri äänien virrassa. Polyfonia on dialogisuutta moniäänisyydessä. Polyfonian vallitessa eri äänet voivat olla keskenään tasavertaisia, tulla kuulluiksi ja saada vastauksia. Parhaimmillaan moniäänisyydessä toteutuu monien eri näkemysten yhteinen jakaminen, yhdessä ajattelu ja kokemus yhteisyydestä. Moniäänisyys on dialogin ehto.

Reflektiona siis ymmärrän Bahtinin (1991, 285 - 293) puheen sisäisestä dialogista, jossa ihminen puhuu muiden häneen sisäistyneiden äänien kanssa. Tutkimuksessani käytän sisäistä dialogia, sisäistä ääntä, sisäistä puhetta ja reflektiota samaa tarkoittavina. Moniäänisyyden käsitteellä kuvaan juuri dialogista moniäänisyyttä, josta Bahtin puhuu polyfoniana. Bahtin (1991, 33 - 36, 50 - 56, 273) kuvaa eriyäänisyydellä puhunnan tietoisuutta suhteessa toisiin tietoisuuksiin. Dialogisessa suhteessa yksilölliset äänet synnyttävät moniäänisyyttä, sillä kieli elää vain käyttäjiensä dialogisessa kanssakäymisessä. Dialogisessa vuorovaikutuksessa on keskeistä erilaisten asioiden liittäminen sisäisesti yhteen eli niiden saattaminen merkityssuhteeseen.

Kun ihmiset keskustelevat, näyttäytyy keskustelun aihe osallistujille erilaisena. Omat näkökulmat syntyvät erilaisista elämäkokemuksista. Keskusteluun tuodaan erilaisia merkityksiä, ja tämä moniäänisyys on keskustelun mahdollisuus ja rikkaus. (Haarakangas 2008, 27.) Myös ihmisen sosiaaliset verkostot tuovat mukanaan moniäänisyyden, ja verkostossa eläminen on dialogin synnyttämistä (Arnkil ym. 2001, 107). Koko sosiaalinen todellisuus on polyfonista, sillä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa on läsnä eri ääniä. Dialogisessa vuorovaikutuksessa on keskeistä asioiden liittäminen sisäisesti yhteen eli saattaminen merkityssuhteeseen (Bahtin 1991, 273). Mönkkösen (2002, 47) mielestä tämä tarkoittaa asia-

kastyön kannalta sitä, että eriyttäminen mahdollistaa uusien asioiden saamisen ryhmän ressurssiksi.

Seikkulan & Arnkilin (2005, 87) mukaan ”ääni” viittaa puhuvaan yksilöön ja tietoisuuteen. Ääni viittaa tilannekohtaiseen tapahtumaan, jossa puhujan viesti rakentuu osana kuulijoiden ja puhujan välistä vuorovaikutusta. Bahtinin kuvaamassa polyfonisessa todellisuudessa ei ole pysyviä sosiaalisia rakenteita, vaan kussakin tilanteessa luodaan aina uudelleen kieli ja kohtaaminen, missä itse kunkin sosiaalinen merkitys ja identiteetti rakentuvat. Bahtinin (1991, 285 - 293) mukaan sana on aina täynnä vieraita ääniä, koska jokaisen omat kokemukset, ajatukset, tunteet ja elämykset vielä suodattuvat ympärillä olevien sanojen ja vieraiden tyylien läpi. Tämä Bahtinin ajatus tuntuu vieraalta, koska itse ajattelen, että ihmisen kokemusmaailma vaikuttaa vahvasti kieleen enkä niin, että kieli ja merkitykset olisivat kussakin kohtaamistilanteessa erikseen muotoutuvia.

Bahtinin mukaan dialogi ei voi päättyä tai ratketa. Yksi ääni ei saata mitään loppuun eikä ratkaise mitään. Kaksi ääntä on elämän minimi ja olemassaolon minimi. (Bahtin 1991, 329, 359.) Bahtin näkee dialogisuuden itsessään toimintana. Freire (2005, 69 - 70) kokee reflektion tienä toimintaan. Kun tilanne edellyttää toimintaa, siitä tulee aitoa praksista vain jos sen seuraukset otetaan kriittisen pohdinnan kohteiksi. Praksiksessa toiminta ja reflektio ovat yhtä.

Seikkula & Arnkil (2005, 7, 88) ajattelevat bahtinilaisittain, että polyfoniassa kaikki äänet osallistuvat merkitysten rakentumiseen. Ihminen muodostaa uusia merkityksiä kuullun ja kokemansa perusteella, kuljettaen myös verkoston ääniä mukanaan. Osa näistä olemassaolevista äänistä lausutaan ääneen, osa elää keskustelussa mukana olevien fyysisen ja sosiaalisen kontekstin ominaisuuksina ja jokaisen sisäisinä kokemuksina. Kaikki tuovat oman totuutensa jaetun ymmärryksen synnyttämiseksi ja kaikkien äänet ovat yhtä arvokkaita. Kun asiakkaalta kysytään tämän läheisistä, tulevat läheiset henkilöt mukaan keskusteluun asiakkaan sisäisessä dialogissa, vaikka he eivät olisi fyysisesti läsnä. Jokainen asiakaskohtaamisessa tehty kysymys ja tuotettu kommentti tuo uusia ääniä asiakkaan dialogeihin läheistensä kanssa.

Valokiven (2008, 42) tutkimuksessa palvelujärjestelmissä asiakkaina asioineiden kansalaisten ääni on keskiössä. Usein tarpeet ja sosiaaliset ongelmat jättävät yksilön äänen ja



toimijuuden varjoonsa. Ääni on asiakkaan yritys muuttaa palvelua tai sen tuottamisen tapaa. Valokivi (2008, 43) lainaa Worthamia (2001), jonka mukaan ääni on osa jatkuvaa itsemäärittelyn prosessia. Tämä määrittely tapahtuu dialogissa muiden äänien kanssa. Bahtin (1991, 297) toteaa ihmisen suhteen itseensä liittyvän välittömästi hänen suhteeseensa toiseen ja toisen suhteeseen häneen. Valokiven lainaaman Bahtinin (1981) mielestä ääni on puhuva persoonallisuus ja puhuva tietoisuus. Äänen taustalla on aina tahto tai halu.

Valokiven (2004, 116) mukaan auttamiskäytännöissä on esiintynyt ja esiintyy edelleen asiakkaan äänen sivuuttamista. Kun dialogi rakentuu äänistä ja moniäänisyydestä, on ehdottoman tärkeää, että työntekijä ja asiakas puhuvat kohtaamisessaan samaa kieltä ja ovat niin sanotusti samalla kielialueella. (Seikkula & Arnkil 2005, 106.) Konkreettisimmillaan samankielisyys on ammattikielen ja vaikeiden käsitteiden välttämistä ja asiakkaan käyttämien käsitteiden tarkistamista vuorovaikutustilanteissa. Tämä vaatii pysähtymistä tilanteeseen antamalla asiakkaalle mahdollisuus tuoda äänensä kuuluviin. Äänen kautta ihminen kertoo sosiaalisen elämänsä äänistä. Äänet vaihtelevat aktiivisesta passiiviseen, ne kertovat esim. ”minun” ja ”meidän” toimijuuden hetkistä, kuten Valokiven (2008) tutkimuksessa.

Äänet näyttäytyvät tutkimuksessani monessa yhteydessä. Ensinnäkin ennakoitdialogit-asiakaspalaveri on työmenetelmä, jossa osallistujien äänet tulevat vuoropuheluna esiin. Samalla tavoitellaan ihmisten sisäistä ääntä ja pyritään synnyttämään tietoista reflektiota. Mikäli tilanne synnyttää moniäänisyyttä, syntyy dialogia. Tutkimukseni taas tuo palaveriin osallistuneiden vanhempien ja verkostokonsulttien ääntä kuuluville heidän kokemuksistaan haastattelujen kautta.

## **2.4 Kieli ja kuunteleminen**

Haarakankaan (2008, 25) mukaan kieli on kommunikaation ja ajattelun väline. Kielen avulla muodostamme merkityksiä ja välitämme niitä toisille ihmisille. Sosiaalinen elämä ja keskinäinen kommunikaatio perustuvat merkkeihin, kuten sanoihin, kuviin tai ruumiin kielen. Myös sanaton viestintä on tärkeä osa vuorovaikutusta. Ilmaisemme itseämme monin tavoin. Puhe on silti keskeisin väline, kun haluamme tehdä asiamme ja itsemme ymmärret-

täväksi muille. Puhe toimii myös ajattelumme välineenä. Ajattelussa puhe on äänetöntä, sisäistä puhetta.

Isaacs (2001, 98) pitää dialogin ytimenä kuuntelemisen taitoa. Kuunteleminen edellyttää keskittymistä toisen puheeseen ja ääneen, jotta ymmärtäisimme niiden sanoman. Kuunteleminen ei ole vain sanojen kuulemistä, vaan kykyä vastaanottaa sanoja ja hyväksyä ne ja samalla vaientaa omaa sisäistä hälinää. Keskittymistämme häiritsee usein se, että mielemme on muualla. Pelkkä muiden kuuntelu ei riitä, vaan on kuunneltava myös itseä ja omia reaktioita. Kuuntelu edellyttääkin sisäistä hiljaisuutta. Toisen avoimen kuuntelemisen esteenä voi olla tarve puolustaa omia näkemyksiä tai torjua ajatukset, joita ei itse kannata. Kuuntelemisessa on oltava avoimin mielin. On luotava tilaa toisen kuulemiselle. Dialoginen keskustelu onkin kuuntelevaa keskustelua ja kuultuun vastaamista. Se mitä vuorovaiikutustilanteessa sanotaan, on suunnattu toisen ihmisen kuultavaksi ja hänen odotetaan jotenkin vastaavan lausumaani. Samalla puheenvuoroni on vastausta edeltävään keskusteluun.

Isaacs (2001, 65) ajattelee, että kun kuuntelemme toisia ihmisiä kunnioittavasti ja kun puhumme avoimesti ja vältämme ennakkoasenteita. Näin älykkyytemme herää ja silmämme aukeavat näkemään uusia mahdollisuuksia ja saamme näin kykyä ajatella uudella tavalla. Myös Haarakangas (2008, 28) painottaa dialogisen keskustelun avoimuutta. Tilanteessa ollaan läsnä ja muiden mielipiteistä ollaan kiinnostuneita. Toisten näkemyksiä arvostetaan, vaikka ei samaa mieltä oltaisiakaan. Itse koen, että on todella vaativaa hiljentää omia ajatuksiaan ja keskittyä toisen kuuntelemiseen, jos omat näkökannat eroavat esitetyistä. Kun ei puhuta samaa kieltä, ei voida yltää dialogiin, koska keskustelussa molemmat tuovat vain omaa monologista näkemystä esille avaamatta ajatuksia toisen esittämille asioille.

Seikkula & Arnkil (2005, 98, 106) puolestaan pitävät tärkeänä, että työntekijä pyrkii sovitautumaan asiakkaiden ja heidän läheistensä kieleen, sen sijaan että pysyttäytyy erikoiskielialueellaan. On antauduttava sille, että tulee kosketuksi – mikä ei ole vain tekniikkana omaksuttua myötätunnon esittämistä. Yhteisen kielialueen muodostuminen on yhteisten päätösten onnistumisen ehto. Yhteinen kielialue voidaan saavuttaa, kun asianosaiset ovat kokeneet käsiteltäviä asioita riittävän samansuuntaisesti. Työntekijöiden käyttämä asiantuntijakieli ja erikielisyys vuorovaikutussuhteessa estävät asiakasta omaksumasta itseään koskevaa tietoa. Vaikeaselkoinen kieli, vieraat käsitteet, kiire ja jännitys haittaavat asiak-

kaan keskittymistä ja keskustelussa mukana pysymistä. Palaverin jälkeen asiakasta saattaa vaivata epävarmuus ja epätietoisuus puhutuista ja sovituista asioista, vaikka asiakkaat kokouksessa esittävät ymmärtäneensä asiat. Yhteisen kielen puuttuminen johtaa väärinkäsityksiin ja sillä voi olla asiakkaalle kauaskantoisia seurauksia. (Kokko 2003, 113 - 114.)

Haarakangas (2008, 25) muistuttaa, kuinka kommunikaatiomme koostuu monista eri tekijöistä. Viestintä on sanallista ja sanatonta, itsemme ilmaisua eri tavoin. Puhe on äänen tuottamista tai myös sisäistä hiljaista puhetta. Isaacs (2001, 167) pitää suoraa puhetta aidon dialogin haasteellisimpana tehtävänä. Se tarkoittaa oman itsensä ilmaisemista riippumatta muista tekijöistä. Kun dialogista kieltä luonnehtii avoimuus, arvaamattomuus ja moniäänisyys, niin monologista kieltä kuvaa yksinäisyys, syy - seuraussuhteet ja ennustettavuus. (Mönkkönen 1996, 47, 59.) Dialogista kommunikaatiota tavoitellessamme olemme haasteellisen tehtävän edessä, kun tiedämme mitä todellinen arki ja työelämä usein ovat.

Avoimuus, suora puhe ja toisen arvostaminen ovat tärkeitä periaatteita, joiden kautta dialogisuutta on mahdollista tavoitella. Dialogissa pidän tärkeänä jonkintasoisen vastauksen saamista, sillä se synnyttää vastavuoroisuutta ja tunnetta siitä, että minut on huomioitu eikä jätetty ohitetuksi. Teoriaan viitaten haluan nähdä ihmisen vahvasti elämänyhteyksissään. Bahtin (1991) toteaa sisäisessä dialogissa ja vieraisissa äänissä ihmisen kokemusten, ajatusten, tunteiden ja elämysten suodattuvan ympärillä olevien vaikuttimien läpi. Tässä näyttäytyy ihmisen kokonaisvaltaisuus osana kontekstia. Dialogi on ehdottoman kokonaisvaltainen prosessi, joka vaatii uskoa ja toivoa ihmiseltä itseltään sekä vuorovaikutuskumppaneilta.

### 3 DIALOGISUUDEN RAJOITUKSET JA KRITIIKKI

Teoria dialogisuuden rajoituksista asettaa pohtimaan, kuinka todella kykenemme arjen tilanteissa dialogin saavuttamiseen. Se ei ole helppoa, vaan vaatii ihmisten rauhoittumista hetkeen sekä tilanteen rauhallisuutta. Näkisin, että työelämämme on täynnä monologisuutta ja antidialogisia piirteitä, jotka meidän tulisi paremmin tiedostaa. Antidialogisuutta ja monologisuutta en näe täysin samanarvoisina käsitteinä, vaan ajattelen antidialogisuuden kokonaisvaltaisempana ihmisen objektina kohtelemisena. Lähinnä koen dialogin toteutumismahdollisuudet kritiikin huomioiden yksinkertaisimmillaan vuorovaikutussuuntautuneisuutena, vastaamisen mahdollisuutena ja vastauksen antamisena sekä kuulluksi tulemisen tuntemuksena. Suurempana vaateena dialogisuuteen pääsemiselle ajattelen toivon saavuttamisen ja siihen uskomisen, kuten Freire (2005) painottaa.

Tässä luvussa hahmotan dialogisuutta rajoittavia tekijöitä ja sen esteitä. Monologisuuden ja antidialogisuuden käsitteet nousevat tarkastelussa keskeisiksi. Dialogin vastakohta on monologi. Monologissa puhuja ei odota välitöntä vastausta, sillä se ei ole vuorovaikutussuuntautunutta. Se on yksinpuhetta, puhetta itselle tai myös toiselle suunnattua puhetta, joka on itseä täynnä olevaa. Kun dialoginen sana on aina kehittyvä ja päättymätön, monologinen sana on lopullinen ja muuttumaton. Monologista suhdetta leimaavat yksisuuntaisuus, vallankäyttö ja alistaminen, koska monologinen puhuja haluaa sanoa viimeisen sanan. Mikäli keskustelussa jollakin osanottajalla on toisiin nähden auktoriteetti, on hänen sanallaan erityinen painoarvo. Jos valta-asemassa oleva haluaa sanoa viimeisen sanan, dialogi päättyy. Monologisuus on yhden totuuden valtaa. (Haarakangas 2008, 30 - 31.)

Bahtin (1991) kritisoi monologista vuorovaikutusta sekä objektina olemista vuorovaikutussuhteessa. Myös Buber (1993) käsittää monologisen suhteen Minä - Se -suhteena. Freire (2005, 57 - 58) puolestaan näkee sortona tilanteet, joissa ihminen käyttää objektiivisesti toista hyväkseen tai estää tätä tavoittelemasta itsenäistä asemaa ja olemaan vastuussa omasta itsestään. Hän kokee ne jopa väkivaltaisina. Freiren mielestä väkivallan aloittavat ne, jotka sortavat ja käyttävät hyväkseen. Ihminen tarvitsee toisen tunnustusta. ”Rakkauttomuutta eivät aiheuta ne, joita ei rakasteta, vaan ne, jotka eivät kykene rakastamaan, koska rakastavat vain itseään.” Freiren mukaan vallankäyttö tekee sen kohteista elämän hylkäämiä. Voimaa käyttävät vahvat, jotka ovat riistäneet toisilta heidän voimansa.

Freire (2005, 25, 68 - 69) puhuu teoriassaan sortajista ja sorretuista. Sorrolla Freire viittaa tilanteeseen, jossa toinen estää toisen pyrkimyksiä tulla enemmän ihmiseksi. Hän haluaa sorrettujen taistelevan vapautuksensa puolesta. Hänen mielestään sorrettujen on käytettävä vapaustaistelun vaiheissa kriittistä ja vapauttavaa dialogia, joka edellyttää toimintaa. Jos dialogi korvataan monologilla, sorretut yritetään vapauttaa sopeuttamisella. Sorrettujen tulee osallistua vapautukseensa reflektoiden. Jos näin ei tapahdu, kohdellaan heitä objekteina ja he ovat manipuloitavissa.

Freire (2005, 153 - 154, 163 - 169, 186) pitää dialogisuuden vastaisuutta antidialogisuutena. Se on valloittamisen tarvetta. Ihminen voidaan pyrkiä valloittamaan kovaotteisesti, hienovaraisesti, alistavasti tai huolehtivasti ja paternalistisesti. Valloittaja pakottaa valloitettavaa sopeutumaan omiin tavoitteisiinsa. Ihmiset ovat tällöin kohteita ja esineitä. Objektiviivissä sortotilanteessa valloitetuilta riistetään heidän sanansa, ilmaisukykynsä ja heidän kulttuurinsa. Valloittamista tuetaan hajottamalla, hallitsemalla ja manipuloimalla. Kulttuurien valtaamisen kautta tukahdutetaan sorrettujen itseilmaisun mahdollisuus. Antidialogisuudessa alistaminen tarvitsee subjektin, joka alistaa toisen ihmisen ja esineellistää hänet. Antidialoginen hallitseva minä valloittaa hallitun sinän ja siitä tulee ”se”, toteaa Freire lainaten Buberin käsitettä.

Freirelle (2005, 95 - 96) tärkeässä asemassa oleva sana onkin sorron alla epäaito eikä pysty muuttamaan maailmaa. Kun sanalta riistetään toiminnan ulottuvuus, kärsii reflektion kyky ja sanasta tulee vieraantunutta ja vieraantuvaa sanahelinää, verbalismia. Tyhjä sana ei pysty kyseenalaistamaan maailmaa ja kyseenalaistaminen ei ole mahdollista ilman sitoutumista muutokseen eikä muutosta ole ilman toimintaa. Jos taas toiminta painottuu ja reflektio jää puutteelliseksi, muuttuu sana aktivismiksi. Toiminta toiminnan vuoksi estää aidon tietoisien käytännön ja tekee dialogin mahdottomaksi.

Dialogia ei voi syntyä niiden välille, jotka haluavat nimetä maailman ja niiden, jotka eivät haluaisi tätä nimeämistä. Tällä Freire (2005, 96 - 97) tarkoittaa niitä, jotka ovat kieltäneet toisilta oikeuden puhua ja niitä, joiden oikeus on viety. Dialogia ei voi pelkistää yhden ihmisen ajatuksiksi, jotka hän siirtää toisiin. Se ei myöskään ole pelkkää ajatusten vaihtoa, kulutusta. Se ei voi olla vihamielistä, poleemista väittelyä omaa totuutta julistavien välillä. Dialogi ei ole toisten puolesta nimeämistä eikä väline vallan hankkimiseksi toisten yli.

Freire (2005, 70, 100 - 101) huomauttaa, että mikäli toivoa ei saavuteta, ei päästä dialogiin. Täydempää ihmisyyttä tavoittelevien ihmisten vapaata vuoropuhelua ei voi käydä epätoivon ilmapiirissä. Jos kohtaamisessa ei uskota saavutettavan mitään, on se tyhjää, merkityksetöntä ja byrokraattista. Ilman luottamusta kukaan ei voi saavuttaa dialogia, reflektiota ja kommunikaatiota. Päinvastoin käytetään monologeja, käskyjä ja julistuksia. Tämä on vapautuksen pintapuolisuutta.

Bahtin (1991) ei Freiren (2005) tavoin tuo esille dialogisuuden vastaisuutta, joka ilmenisi vahvasti yhteiskunnallisessa kontekstissa yksilön arvon alentamisena. Bahtin (1991) kohdistaa käyttämänsä monologin käsitteen yksilön ihmisarvoon ja määrittelemättömyyteen yhteyksistä irrallisena. Mönkkönen (2002, 54) yhdistää Bahtinin (1991, 96 - 97) kritiikin yksinäisyydestä ja monologisesta vuorovaikutuksesta asiantuntijakeskeisyyden kuvaukseen. Monologissa on vain yksi ”tiedostava subjekti”. Vaikka asiakkaiden ongelmien ratkominen edellyttää niiden ymmärtämistä, on tällaisen pyrkimyksen ongelmana se, ettei asiakasta tarkastella täysivaltaisena tavoitteellisena toimijana, joka toimii eri tavalla ja luo itsestään erilaisia selontekoja erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Myös Kokon (2003) kuvauksessa erikielisydestä asiakas menettää subjektiuttaan ymmärtämisen esteiden takia.

Dialogisuuden vastaisuus näyttäytyy selkeästi toisen ihmisen ylemmyytenä, eriarvoisuutena ja vallan asetelmina. Bahtin (1991, 111) kuvaa asiantuntijavaltaisuutta monologina, jossa on vain yksi tiedostava subjekti kaikkien muiden ollessa tämän tietoisuuden objekteja. Ihmisolemuksessa tulisi kiinnittää huomiota määrittelemättömyyteen ja ehtymättömyyteen. (Bahtin 1991, 96 - 97 ja Mönkkönen 2002, 54.) Monologisessa keskustelussa puhujat joutuvat usein puolustamaan sanomaansa. Jokainen puolustaa omaa oikeana pitämäänsä näkemystä. Tällainen keskustelu määrittää myös helposti valtasuhteita; kenellä on valtaa määrittää, mikä on oikea vaihtoehto. Onko esimerkiksi työntekijällä valtaa ja oikeutta määrittää asiakkaan elämäntilannetta? (Seikkula & Arnkil 2005, 91.) Tähän merkittävällä tavalla liittyy Lauri Rauhalan (2005, 53) ajatus, jossa hän painottaa ihmisyksilön rakentumista persoonaksi vain omien olemisen ehtojen varassa. Kenenkään ainutkertaisuutta ei tulisi ohittaa.

Bahtin (1991, 93 - 94) näkee Dostojevskin kuvaamat ihmiset sisäisesti ehtymättöminä. Heillä on kyky muuttua sisäisesti ja osoittaa ulkopuolinen määrittely epätodeksi. Romaanien henkilöhahmot taistelevat myös toisten ihmisten heihin kohdistamia määrittely-yrityksiä

vastaan. Bahtinin mielestä ihmisessä on aina jotakin sellaista, minkä hän kykenee vain itse löytämään eikä se voi alistua ulkopuoliseen määrittelyyn. Vieraita tietoisuuksia ei voi tarkastella, analysoida ja määrittellä objekteiksi, niitä voi vain puhutella dialogisesti. (Bahtin 1991, 106.) Buber puhuu Minä - Se -suhteena tilanteesta, jossa toinen ihminen asetetaan objektin asemaan, ja kuvaa näin määrittelypyrkimyksiä (Huttunen 1995, 7).

Mönkkönen (2002, 37 - 40) pohtii Bahtinin esittämää ajatusta toisen hyväksymisestä luonteeltaan dialogisena prosessina. Tämä ei tarkoita vain toisen arvon tunnustamista, vaan tuo hyväksyminen todentuu vuorovaikutuksessa, jossa kysytään, kuunnellaan ja koetellaan kannanottoja, yhteensovitetään niitä ja paljastetaan eri ulottuvuuksia. Dialogi estyy, mikäli ihminen ei näe omaa tietämättömyyttään vaan pitää vain muita tietämättöminä, jos hän ylentää itsensä ja pitää itseään erikoistapauksena muihin verrattuna tai kokee omistavansa totuuden ja tiedon. Mönkkösen mielestä sosiaalialan työntekijöille totuuden koetteleminen on haaste, sillä helposti vain vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden totuudet tulevat koetelluiksi ilman, että työntekijät tarkistavat omia tulkintojaan asiakkaan tilanteesta. Näin ilmenee asiantuntijavalta. Sisäisten dialogien huomioiminen asiakastyössä on olennaista, sillä usein vuorovaikutusongelmiin vaikuttavat erilaiset ennakkokäsitykset ja mielikuvat tilanteista. Freiren (2005, 99) mukaan dialogi ei voi edes alkaa, mikäli ihminen ei anna muiden osallistua ja pelkää syrjäytetyksi tulemistä. Itseriittoisuus ei sovi yhteen dialogin kanssa.

## **4 VUOROVAIKUTUS JA VERKOSTOTYÖ LASTENSUOJELUSSA**

Tutkimuksessani dialogisuutta tarkastellaan sosiaalityön vuorovaikutus- ja kommunikatioympäristössä. Tässä luvussa hahmotan vuorovaikutusta moniammatillisessa yhteistyössä, sekä asiakkaan ja työntekijän välisenä tapahtumana. Pohdin ongelmia, joita vuorovaikutuksessa esiintyy ja selvennän verkostotyön merkitystä lastensuojelussa. Työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen piirteitä tarkastelen tutkimuksessani tarkemmin asiantuntijavallan, asiakkaan osallisuuden ja dialogisen kohtaamisen kautta luvussa 5. Vuorovaikutuksen jakaminen tällä tavalla, pohjautuu Kaarina Mönkkösen (2002) ja Heli Valokiven (2008) tutkimuksiin, joissa tarkastellaan asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta kolmena osa-alueena: työntekijä/asiantuntijakeskeisenä, asiakkaasta lähtevänä ja jaettuna dialogisena vuorovaikutuksena.

### **4.1 Vuorovaikutus ja sen ongelmia sosiaalityön käytännöissä**

Tutkimuksessani käytän käsitettä verkostotyö tarkoittamaan lastensuojelutyötä, jossa huomioidaan asiakasperhe, sosiaalityöntekijä, muut perheen kanssa työskentelevät asiantuntijat ja ammattilaiset sekä perheen läheiset ihmiset. Asiakkaan verkostoon ymmärrän kuuluvaksi oman sosiaalisen lähiverkoston sekä työntekijät, joihin asiakas pitää asioissaan yhteyttä. Verkostopalaveri tai verkostokokous käsitteitä käytän yhteistyöpalaverista, joka kutsutaan koolle lapsen ja perheen asiassa, jotta mahdollisesta huolesta ja perheen tilanteesta voidaan keskustella yhdessä. Tutkimuksessani dialogisen verkostotyömenetelmän esimerkkinä toimii Tulevaisuuden muistelu -palaveri ja sen vertailukohtana on perinteinen ilman työmenetelmää toteutettu vuorovaikutusyhteistyö. Vuorovaikutuksella ymmärrän asiakkaan ja työntekijän, asiakkaan ja tämän läheisten ja Tulevaisuuden muistelu -palaverissa konsultin ja osallistujien välistä kommunikaatiota ja viestintää. Se on joko sanallista tai sanatonta, ja tutkimuksessani sitä tarkastellaan erityisesti dialogisuuden kautta.

Verkostotyössä vuorovaikutus kohdistuu moneen suuntaan. Se esiintyy asiakkaan ja työntekijän välisenä, asiakkaan ja lähiverkoston sisäisenä vuorovaikutuksena sekä työntekijöiden keskeisenä vuorovaikutuksena. Hyvärin (2001, 195) mukaan vuorovaikutus on ensinnäkin konkreettisten asioiden hoitamisen väline. Toiseksi, kun yksilö kokee tulleen kuul-



luksi ja kohdelluksi vuorovaikutustilanteessa ihmisenä, saattaa tämä kohtaaminen kantaa häntä eteenpäin ja vaikuttaa hänen elämäänsä myönteisesti. Vuorovaikutus on kuitenkin lopulta aina itseisarvo ja jättää jälkeensä kuulluksi tulemisen, luottamuksen rakentumisen, ihmisyyden ja arvostuksen kokemuksen. Kulmala ym. (2003, 140) huomauttavat, että sosiaaliryöön asiakkuus on hyvin kokonaisvaltaisesti ihmistä määrittelevä, jopa leimaava, eikä se sen vuoksi anna aina asiakkaalle mahdollisuutta kyseenalaistaa toimenpiteitä, joita häneen kohdistetaan. Tämän takia vuorovaikutuksella sinänsä voi olla hyvin tärkeä merkitys asiakkaiden elämässä. Näkisin dialogisuuden ihanteen normittavan sosiaaliryöötä siten, että asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa tulisi olla aitoa kuulemistä ja luottamuksen saavutettavaa molemminpuolista tasavertaista vastavuoroisuutta.

Ihmisten välinen kommunikointi on haasteellista. Emme voi irrottautua elämänyhteyksistämme vaan elämme osana yhteisöämme ja kulttuuriamme. Kun ihmiset kohtaavat, tulevat mukaan tilanteisiin nämä eri merkitykset. Mönkkösen (2002, 62, 46 - 47) mukaan vuorovaikutuksen ongelmat esiintyvät asiakkaan ja työntekijän välisissä suhteissa sekä ammattilaisten välillä vaikuttaen myös asiakkaaseen. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tuomiin vaikeuksiin keskustelu dialogisuudesta on tuonut uusia näkökulmia ja korostanut eri alan osaajien herkkyyden tärkeyttä toisen toiminnan logiikan tutkimisesta. Verkostotyössä vuoropuhelu eri ihmisten välillä on keskeistä. Verkostokokoukset ovat rakenteita, joilla on pyritty edistämään dialogia yhteisöissä. Näissä on kuitenkin mahdollista pitää yllä vanhoja asetelmia uusissa retorisisa vaatteissa. Vaarana voi olla, että puhe dialogin merkityksestä kätkeekin alleen erilaisia suhteita, joita voisi nimittää aivan muuten.

Tiina Jäppinen (2007) on pohtinut Socius-lehden artikkelissa, miksi vuorovaikutuksen ammattilaiset tarvitsevat apua omisssa vuorovaikutustilanteissaan. Tom Erik Arnkilin mukaan työntekijän kasvava huoli omasta selviytymisestäään vaikuttaa myös viestintään. Saatetaan joutua tilanteeseen, jossa muille ilmoitetaan, miten pitää toimia tai ajatella, myös ruumiin kieli voi pettää. Kuuleminen ja kuulluksi tuleminen ovat tärkeitä erityisesti huolestuttavissa tilanteissa. Kun työntekijöiden huolet kasvavat ja olisi tarvetta saada tilannetta hallintaan, saatetaan kohdata isomorfiaa eli rakenneyhtäläisyyttä. Tällöin työntekijöiden väliin saattaa kulkeutua perheen ja läheisverkoston kanssa koettu vuorovaikutus ja työskentelysuhteet hankaloituvat. Työntekijät koettavat saada toisensa tekemään välttämättömäksi kokemiaan tekoja. Tällaisissa tilanteissa usein sivuutetaan mielipiteitä, dominoi-

daan, liittoudutaan toisia vastaan ja puhutaan selän takana. (Arnkil 2005, 165 ja Seikkula & Arnkil 2005, 39.)

Arnkilin & Erikssonin (1999, 82) mielestä erityisesti lastensuojelutyössä tulee huomata, kuinka vuorovaikutustilanteet ovat vaikeiden prosessien vuoksi alttiita myrskyille. Mikäli vuoropuhelu etenisi täysin metodisoimatta, on se alttiina sisällöstä nouseville väärinymmärryksille, tunteiden voimakkaille purkautumisille ja todellisten asioiden peittymiseen tähän kaikkeen muuhun. Se jää junnaamaan paikoilleen. Omassa työssäni koin yhteistyöpalavereja, joissa näkyi rakennetyhtäläisyys työntekijöiden keskinäisissä suhteissa. Arnkil ja Eriksson puhuvat myrskystä ja tunteiden voimakkaasta näkymisestä. Itse olen kokenut vaikeampana ”mykkyuden ja hiljaisuuden kulttuurin” palaveritilanteessa. Asiat, esimerkiksi huolet, jätetään puhumatta itse palaverissa, mutta nostetaan taas esille heti palaverin päätyttyä.

Asiakastyön vuorovaikutuksesta puhutaan yleensä myönteisessä mielessä, jolloin sen negatiivisemmat ulottuvuudet, kuten vallankäyttö, vuorovaikutuksesta syrjäytyminen, ihmisen väheksyminen tai laajemmat yhteiskunnalliset ja kulttuuriset kysymykset saattavat jäädä tarkastelun ulkopuolelle (Mönkkönen 2002, 12, 20). Lastensuojelussa toimivan vuorovaikutussuhteen luominen on vaativaa, sillä asiakkaan ja työntekijän suhteeseen liittyy monia vaikeita asioita ja niiden käsittelyä. Joskus yhteistyösuhde tuntuu jopa mahdottomalta saavuttaa. (Pohjola 1999, 126.) Kuitenkin nämä vuorovaikutuksen kielteisemmätkin puolet ovat sosiaalialan asiakastyön arkipäivää, eikä näitä saisi ohittaa. Sosiaalityössä tehtävillä ratkaisuille on vaikutuksensa asiakkaan elämään. Tämän takia vuorovaikutuksen eri puolet on huomioitava. (Mönkkönen 2002, 12, 20.) Voikin miettiä, onko dialogisuus sitten oikea käytäntö vuorovaikutuksen myönteisten ja kielteisten puolien käsittelyyn. Verkostomenetelmien kehittämisessä nämä vuorovaikutuksen ongelmakohdat on otettu huomioon, ja niitä pyritään välttämään esimerkiksi palaverin rakenteen tai subjektiivisuuden lisäämisen kautta (vrt. Arnkil ym. 2002).

## 4.2 Verkostotyötä suhdeverkostoihin suuntautuen

Verkosto-käsitteen synty liitetään John Barnesin (1972) tutkimuksiin. Verkostotyö-nimike alkoi vakiintua 1970-luvulta lähtien. Verkostotyö ei ole sarja verkostomenetelmiä, vaan käsitys suhteiden merkityksestä yksilöille ja suuntautuneisuutta suhdeverkostoihin. (Seikkula & Arnkil 2005, 8, 15.) Verkostotyöllä on suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa kaksi perinnettä. Näistä tutkimukseni kannalta merkittävä on psykiatrisesta ja kriisityöstä syntynyt verkostoterapeuttinen suuntaus, jossa ollaan kiinnostuneita läheis- ja ystäväverkoston voimavaroista. (Arnkil & Eriksson 1999, 80.)

Lastensuojelutyössä asiakkaana on aina koko sosiaalinen verkosto (Mönkkönen 2002, 29). Näin ei voida toimia irrallaan verkostoista. Asiakkailta on yksityiset verkostonsa ja samalla he ovat yhteydessä viranomaisiin ja muihin ammattilaisiin. Lapsen asioita hoidetaan yleensä vanhempien ja perheen kanssa, jolloin näkökulma tulee heidän kauttaan tulkituksi. Asiakkuus saattaa muotoutua monista vuorovaikutuksen vyyhdeistä. Verkostotyön menetelmä on sikäli epämääräinen, että ei ole olemassa yhtä tiettyä verkostotyön menetelmää eikä yhtenäistä ajattelutapaa. Verkostotyössä suuntaudutaan etsimään ja yhdistämään sosiaalisen verkoston voimavaroja. (Arnkil 2004, 214 ja Pohjola 1999, 112 - 113.) Lastensuojelussa keskeistä on luoda lasten ja hänen läheistensä sekä työntekijöiden välille sellaiset keskinäiset yhteydet, että löytyy hyviä ideoita, ratkaisuja ja resursseja, jotka erillisinä eivät tuottaisi yhtä hyvää tulosta lapsen tilanteen helpottamiseksi. Arnkilin mielestä lapsen koko verkoston näkeminen avaa silmiä. (Arnkil 2004, 214.)

Lastensuojelussa käsiteltävät asiat ovat hauraita ja kriisiytyviä ja vaikeudet usein levittyvät. Ollaankin isojen verkostoihin kysymysten edessä. Saako lapsi tarpeeksi rakkautta ja riittävästi rajoja? Joskus arki voi olla sotkua ja kaaosta vaikka välittämistä olisikin. Lastensuojelussa yhteistyö asiakkaan kanssa on haastavaa; käsiteltävät asiat ovat henkilökohtaisia ja kipeitä, läheisten ihmissuhteiden vaikeuksia. Yhteistyövalmiudet eivät ole kovin hyviä, kun käsitellään asioita, joihin liittyy asiakkaan kokemus oman vanhemmuuden epäonnistumisesta. Verkoston kohtaaminen voi tuntua jopa saarroksissa olemiselta. Tuen ja kontrollin perusongelma toistuu kaikkialla lastensuojeluverkostoissa. Työntekijät kantavat kaksoisroolia olemalla sekä tukijoita että päätöksentekijöitä. (Arnkil & Eriksson 1999, 72 - 73 ja Pohjola 1999, 117 - 118.) On kuitenkin huomattava, että vaikka kriiseissä asiat levittäy-

tyvät verkostoihin ja on perusteltavaa ottaa verkosto käyttöön, joudutaan rauhallisemmassa tilanteessa arvioimaan verkoston kokoamisen oikeutusta. On pohdittava julkistetaanko asiakkaan ja perheen asioita liikaa ja levitetäänkö asiakkaan vaikeudet liiaksi näkyville. (Arnkil & Eriksson 1999, 72 - 73, 80.)

Puhe sosiaalisesta verkostosta lastensuojelussa suuntaa tarkastelemaan niitä yhteyksiä jotka asianosaisille, ennen kaikkea lapselle itselleen, ovat tärkeitä. Toisaalta on merkittävää myös se, ketkä toimivat tämän ihmisen asioissa huolimatta hänen omasta mielipiteestään, sillä yksilö on verkostojensa keskellä. (Arnkil 2004, 215 - 216.) Kun lapsi tai nuori itse määrittelee oman verkostonsa, saa hän äänensä kuuluviin. Liian usein lastensuojelutyössä kuullaan vain aikuista ja varsinkin pienemmän lapsen ääni hukkuu muun hälinän alle.

Sosiaaliset verkostot lastensuojelutyössä voivat olla laajoja, sekä henkilökohtaisia, yksityisiä verkostoja että ammattilais- ja työntekijäverkostoja, jotka liittyvät perheen ja lapsen vaikeutuneen tilanteen ratkaisemiseen. On olemassa konkreettisia välineitäkin verkostojen kartoittamiseen. Lastensuojelussa voi hyödyntää esimerkiksi verkostokarttaa ja yhteistä laatimisprosessia informaation saamiseksi lapsen ja nuoren elämänsuhteista ja kokemuksista. Verkostokartan avulla on mahdollista kuvata yksilön ihmissuhdekokonaisuutta tai sen avulla voi yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa asiakkaan tukiverkostoja. Verkostokartan ajatusta voi käyttää apuna myös hahmotettaessa sosiaalityön yhteistyötahoja. (Arnkil 2004, 217 - 218 ja kts. Sosiaaliportti, lastensuojelun käsikirja 2008.)

Verkostotyössä keskeisintä on ajattelutapa. Vasta sen jälkeen tulevat erilaiset menettelytavat ihmisten saamiseksi toistensa yhteyteen. Verkostotyötä voi tehdä yksin, pienissä ryhmissä tai isommissa kokouksissa. Ratkaisevaa on, mihin ollaan pyrkimässä ja mitä ollaan tekemässä. Asiakkaan elämäntilanteelle verkoston tärkein merkitys on voimavarojen etsiminen ja löytäminen. Suomalaisen lastensuojelun piirissä tunnettuja verkostotyön muotoja ovat läheisneuvonpito, verkostoterapia ja ennakoitdialogit. (Arnkil 2004, 217 - 218.) Dialogiset verkostotyön menetelmät ja erityisesti ennakoitdialogit-asiakaspalaverit esittelen luvussa 6.

Tämän luvun tärkeimpänä antina koen Seikkulan ja Arnkilin ajatuksen siitä, että ihminen ei toimi irrallaan, vaan verkoston osana silloinkin kun työntekijä kohtaa hänet kahdestaan. Itse asiassa näen tässä Bahtinin (1991) moniäänisyyden teorian vaikutusta. Ihminenhan tuo

vuorovaikutustilanteeseen omat äänensä. Anneli Pohjolan näkemykset näen arvokkaina asiakkaan aseman huomioimisessa. Hän pitää tärkeänä yhteistyön momenttina asiakkaan osallisuutta. Olisi aina muistettava, että lastensuojelussa käsiteltävät asiat vaikuttavat vahvasti monen ihmisen elämään. Pohjola (1999) tarkastelee luontevasti asiakkaan ja työntekijän sekä lähiverkoston yhteistyötä sosiaalityössä. Seikkula ja Arnkil (2007) peilaavat taas enemmänkin työntekijöiden välisiä vaikutteita.

## 5 ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN VÄLISEN VUOROVAIKUTUKSEN PIIRTEITÄ

Sosiaalityön asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta koskevasta tutkimuksesta olen löytänyt tutkimukseeni teemat, jotka kulkevat läpi aineistonhankinnan ja -analyysin. Nämä teemat auttavat dialogisuuden tarkastelua verkostopalaverissa, dialogisuuden esteitä ja sitä edistäviä tekijöitä. Seuraavassa käyn läpi Mönkkösen ja Valokiven tutkimuksista oman tutkimukseni kannalta merkittäviä kohtia a) asiantuntijakeskeisyyttä ja asiantuntijavaltaa, b) asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuutta sekä c) dialogista kohtaamista tarkastellen.

Mönkkönen (2002, 53 - 57 ja 2001) jakaa asiakastyön vuorovaikutuskulttuurin kolmeen erilaiseen orientaatioon: asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogiseen orientaatioon. Asiantuntijakeskeistä näkökulmaa ohjaavat asiantuntijoiden ja järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Asiantuntijan tulkinnat ovat vahvassa asemassa vuorovaikutustilanteessa. Asiakaskeskeinen orientaatio tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan konstruktioihin perustuvaa suuntautumista. Asiantuntija- ja asiakaskeskeisellä positiolla on vahva asema auttamistyön retoriikassa. Asiakassuhteessa eri vuorovaikutuksen tasot voivat vaihdella ja pienikin dialoginen hetki voi olla muutoksen mahdollisuus. Dialoginen orientaatio ymmärtää vuorovaikutuksen vastavuoroisena suhtena, jossa molemmat vaikuttavat. Siinä pyritään yhteisen ymmärryksen rakentumiseen. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa on alettu korostaa keskusteluyhteyttä ja tasavertaisten suhteiden luomista sen sijaan, että analysoitaisiin ongelmia tai asetuttaisiin pelkästään asiakkaan näkökulmaan ja asemaan. Tasavertaisen vuorovaikutuksen merkitystä asiakassuhteissa korostetaan.

Myös Heli Valokivi (2004, 130) jakaa artikkelissaan ”Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä” asiakkaan ja työntekijän kohtaamiset kolmeen osa-alueeseen: lainrikkojan vahvaan ääneen, työntekijän tai järjestelmän hallitsevaan ääneen ja jaettuun ääneen eli dialogiin. Näitä Mönkkösen ja Valokiven kolmea vuorovaikutuksen osa-alueita olen käyttänyt tutkimuksessani perustana jakaessani sosiaalityön asiakastyön vuorovaikutuksen tarkastelun asiantuntijavallan, osallisuuden ja dialogisen kohtaamisen käsitteisiin.

## 5.1 Asiantuntijavalta – dialogisuuden tukahtuminen

Nikolas Rosen (1989, 2 - 3, 7 - 11) mukaan asiantuntijat ovat nykyisin aina valmiina neuvomaan esimerkiksi kuinka menestyä työssä ja miten kasvattaa lapsia. On syntynyt ”ihmisielun insinöörikunta” ja sosiaalinen sekä poliittinen valta on tunkeutunut sisäiseen elämäämme. Rosen mukaan asiantuntijat hallitsevat legitimoidun totuuden avulla ihmisiä, jotka tekevät omasta mielestään vapaita ja itsenäisiä valintoja. Rose liittää asiantuntijavaltan kasvun ihmisen käyttäytymistä tutkivien tieteiden syntymiseen. Tämän myötä asiantuntijat ovat tarjonneet neuvoja, joiden avulla ihmiset ovat voineet suunnata arkeaan ja elämänvalintojaan. Ihmiset eivät ole voineet ohittaa valinnoissaan asiantuntijoiden esittämiä faktoja. Arvoihin vetoavien valintojen avulla ihmiset saadaan ajattelemaan ja toimimaan halutulla tavalla.

Rosen (1989, 121) mukaan lapsuus on elämänvaihe, jota hallitaan hyvin aktiivisesti. Tämä näkyy siten, että lapset ovat nykyisin monenlaisten heitä turvaavien ja heidän elämää edistävien projektien keskipisteessä. Lapsen elämää säädellään mm. taloudellisesti tukien ja avustusten kautta, pedagogisesti opetusohjelmin ja lainsäädännöllisesti esimerkiksi lastensuojelulainsäädännöllä. Myös Hoikkala (1993, 47 - 48) huomauttaa, että lapset, nuoret ja kasvatus ovat ammattilaisten asiantuntijuuden ja tieteellisen tiedon asia. Yhteiskuntamme kasvatus- ja sosialisatiojärjestelmä on ammattilaisvetoinen, sillä asiantuntijat seuraavat lapsen kasvua ja kehitystä sikiötilasta aikuisuuteen asti.

Rose (1989) käsittelee asiantuntijavaltaa kokonaisvaltaisena yksilön arkipäivään ja elämänvalintoihin vaikuttavana asiana. Valta näyttäytyy elämässämme omien valintojemme kautta. Valokiven (2004, 133) mukaan valtasuhteet ovat aina läsnä asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa. Ne voivat olla jyrkkähierarkisia ja sanelevia tai dialogisia ja eri osapuolia kuuntelevia. Tunnistamalla ja tekemällä näkyväksi eri asiantuntijuuksia, eli asiakkaan ääntä, työntekijän ääntä ja järjestelmän ääntä tai jaettua ääntä, on mahdollista tavoitella asiakkaan äänen kuulemistä ja yhteiskunnallista osallisuutta. Dialogi rakentuu asiakkaan ja työntekijän asiantuntijuuksien tunnistamisesta ja samanaikaisuudesta.

Myös Timo Harrikari (2008, 205 - 209) tunnistaa Valokiven (2004) tapaan dialogin mahdollisuuden yksilön osallisuuden kokemusten tavoittelussa. Seuraavassa tarkastelen hänen

esittämäänsä kritiikkiä yhteiskunnassamme vallitsevalle puuttumisen ja huolien näkemisen ilmapiirille sekä asiantuntijakeskeisyydelle.

### *Asiantuntijuuden ilmeneminen huolina*

Tutkimukseni kannalta huolen käsite on merkittävä, koska koko varhaisen puuttumisen ajatus kytkeytyy huolen käsitteen ympärille ja ennakoitdialogit-asiakaspalaveri on juuri huolien käsittelyn areena. Huolen puheeksiotto on Stakesin kehittämän varhaisen puuttumisen työskentelymenetelmä. Sen avulla työntekijä voi käydä asiakkaan kanssa läpi syntyneitä huolta keskusteluyhteyden säilyttäen, se tulisi käydä kunnioittavasti ja tukea tarjoten. Menetelmässä korostuu työntekijän kokeman huolen jakaminen vanhempien kanssa. Huolen puheeksiottoa suositellaan käytettäväksi huolen vyöhykkeistön (kuvio 1 luvussa 6.1) pienen huolen ja huolen harmaan vyöhykkeen osissa. (Kokko 2006, 26.) Huolipuheella ja hyvän tulevaisuuden muistelulla pyritään palaverissa huolien huojentamiseen ja samalla perinteisen ongelmapuheen väistymiseen hetkeksi asiakkaan ja perheen elämästä. Tähän kontekstiin yhdistän tutkimuksessani keskustelun huolista ja niihin puuttumisesta.

Timo Harrikari (2008, 22, 27, 267) suhtautuu huoleen ja varhaiseen puuttumiseen kriittisesti ja kyseenalaistaa niiden todellisen merkityksen. Harrikarin mukaan on menty siihen pisteeseen, että ”uusi eetos pyytää vanhempia epäilemään jälkikasvuun ja pyrkii rakentamaan aikuisrintamaa lapsia ja nuoria vastaan”. Elämme riskiyhteiskunnassa, jolle on tunnusomaista puhe moniammatillisilla pinnoilla leviävästä huolesta, riskilapsuudesta, näiden varhaisesta tunnistamisesta ja niihin varhain puuttumisesta. Lapsia, nuoria ja lapsiperheitä koskeva yhteiskunnallinen ilmapiiri on muuttunut siten, että suvaitsemattomuus ja kontrollipyrkimykset ovat lisääntyneet. Lapsi- ja nuorisopolitiikan keskeisiä käsitteitä ovat nykyisin huoli, riski ja puuttuminen. Lapsuutta, nuoruutta ja vanhemmuutta koskevaa julkista keskustelua on leimannut voimakas ”huoli” lapsista ja nuorista ja vaatimukset lapsiperheisiin kohdistettavista toimenpiteistä. Nykylapset nähdään alttiimpina erilaisille riskeille ja epävarmuuksille, vaikka heillä on enemmän mahdollisuuksia kuin ennen. On pidetty tärkeänä puuttua huoliin yhä varhaisemmin, jotta ongelmat voitaisiin välttää myöhemmin elämässä.



Harrikarin (2008, 116 - 117) mukaan hyvinvointipolitiikka pyrki välttämään voimakkaita interventioita. Niinpä ongelmista puhuttiin sopeutumattomuutena. 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa ei enää puhuttu ”sopeutumattomista” tai ”häiriintyneistä”. Niiden sijasta puhutaan lasten, nuorten ja lapsiperheiden elämänpiiristä erilaisina riskeinä. Riskipolitiikassa on kyse talouden ja sosiaalisen pelistä, jossa toimenpiteet on kyettävä kohdentamaan tehokkaasti ja se edellyttää niiden yksilöiden poimimista massasta, jotka voivat tuottaa yhteiskunnalle ”haittaa”. Nämä riskiperustelut näkyvät myös lastensuojelussa, sillä niissä ilmenee riskienhallintaa koskevia tekniikoita. On kehitetty huolen vyöhykkeistöjä, joissa työntekijät tarkastelevat huoltaan.

Hyvinvointipolitiikassa kansalaisia pyrittiin suojaamaan viranomaisten piilo-, pakko- ja mielivallalta tai sosiaaliselta turvattomuudelta. Riskipolitiikassa hyvinvointipolitiikan aikainen kansalaisen parhaan ja valtion välinen ristiriita on kadonnut. Jos hyvinvointipolitiikassa ongelmat nähtiin johtuvan valtiosta viranomaisineen, niin riskipolitiikassa yhteiskuntaa pidetään hyvänä. ”Riskiyksilöiden” poikkeava toiminta määrittyy heistä itsestään aiheutuvaksi, joihin yksilöiden yhdenmukaisuuteen ja samankaltaisuuteen aiempaa enemmän panostava yhteiskunta katsoo olevan oikeutettu puuttumaan siihen turvallisuuden takia. (Harrikari 2008, 118 - 119.) Harrikarin esittämä kritiikki on perusteltua. Kehitys ongelmien varhaisessa tunnistamisessa menee suuntaan, jossa ”mörköjä” nähdään sielläkin, missä niitä ei ole. Vastuu on siirretty nyt yksilöille ja perheille, kun ennen hyvinvointivaltio tarjosi apuaan.

Harrikari (2008, 205 - 209) myös kritisoi auktoritativista monologia paikallisissa rikoksentorjunta ja turvallisuusohjelmissa, joita laadittiin kunnissa laajasti 2000-luvun alussa. Harrikarin mielestä niissä painottui aikuisvaltaisuus ja lasten ja nuorten osallisuuden ja osallistumisen huomioiminen jäi puutteelliseksi. Kontrollitoiminnan vähimmäisvaatimuksena hän näkisi dialogin rakentamisen yhteistyössä, jossa lapsia ja nuoria kuullaan heitä koskevissa asioissa ja otettaisiin myös mukaan. ”Dialogisuus, toiminnallistaminen ja – edes hienoinen – irrottautuminen eksplisiittisestä rikoksentorjunnan näkökulmasta saattaisi saada aikaan hyvinkin positiivisia vaikutuksia paikalliseen elämään ja sukupolvien välisiin suhteisiin.”

Näen tässäkin yhtymäkohdan tutkimuskohteeseeni, lastensuojelun sosiaalityöhön ja perheiden tukemiseen. Dialogisuus voisi mahdollistaa vastavuoroisuuden, toiminnallisuuden

ja asiakkaiden ja perheiden osallisuuden kokemukset niin, ettei lastensuojelun tarvitsisi kantaa niin vahvaa monologisen puuttumisen ja kontrollin varjoa yllään. Työ nähtäisiin vahvemmin perheiden tukemisena heidän omien voimavarojen löytämisessä.

### ***Asiantuntija asiakkaan tilanteen määrittäjänä arjessa***

Edellä tarkastelin asiantuntijavaltaa dialogisuuden vastaisuutena Freiren, Bahtinin ja Buberin näkemysten valossa, sekä yhteiskunnan järjestelmään kytkeytyvinä vallan muotoina, joita ei edes huomata kyseenalaistaa. Lopuksi tarkastelen asiantuntijavaltaa arjen vuorovaikutustilanteissa, asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa.

Kun Mönkkönen (2002, 87 ja 2001, 436) kuvaa vuorovaikutusta asiantuntijakeskeisen orientaation kautta, viittaa hän asiantuntijavaltaan, jossa työntekijä määrittää asiakkaan elämän ongelmia ja näkee asiakkaan elämäntilanteen taustalla selkeitä syy - seuraussuhteita. Asiantuntijavallassa kielellä on merkittävä rooli. Kielenkäyttöön liittyy ongelmia ja näin esimerkiksi asiantuntijakeskeisyyttä on kritisoitu asiakkaiden kokemusmaailman ja omien tulkintojen huomiotta jättämisestä. Myös Valokiven (2004, 116) mukaan asiakkaan ääni usein sivuutetaan. Kun työntekijän ja asiakkaan ajatusmaailmat eivät kohtaa, tehdään vääriä päätelmiä ja tulkintoja toisten toiminnasta. Yhteistä kieltä ja ymmärtämistä korostavat myös Seikkula & Arnkil (2005, 106).

Asiantuntijavalta näyttäytyy monologina myös siten, että työntekijän toimintaa ohjaavat opitut teorit, ammattitermit ja rutiinit; asiakkaasta tehdään päätelmiä vähäisin perusteluin. Työntekijä määrittää asiakkaan ongelmat ja asettaa tavoitteet omien näkökulmiensa mukaisesti. Liiallinen huolenpito voi ”tukehduttaa” asiakkaan. Myös rutiini, josta puuttuu luovuus ja herkkyys toisen näkemyksille, voidaan nähdä asiantuntijavaltana. Asiantuntijavaltaa kritisoidaan psykologisesta determinismistä, jossa asiantuntija määrittää liiallisesti asiakkaan elämää koskevia syy - seuraussuhteita, myös yksisuuntainen vaikuttaminen ja moralismi sekä ymmärtämättömyys nähdään Mönkkösen tutkimuksessa vallan välineinä. (Mönkkönen 2001, 437 - 438.) Tämä kaikki on asiakkaan asiantuntemuksen syrjäyttämistä ja hänen asettamista kohteen asemaan (Valokivi 2008, 123).

Ihmissuhdeammateissa työntekijät ovat perinteisesti määritelleet ja tulkinneet ihmisten ongelmia. ”Asiantuntemisessa” työntekijällä on valtaa ja tietoa tulkita asiakkaan toiminnan tarkoituksellisuutta ja tarkoituksettomuutta. Valta uhkaa helposti dialogista suhdetta. (Mönkkönen 2002, 21.) Michel Foucault kuvaa valtaa anonyyminä koneistona, jossa valta on tehty näkymättömäksi ja kätkeyty ideologiaan ja retoriikkaan (Foucault 2000). Hyvärin (2001, 135) mielestä valta on keskeinen vuorovaikutussuhteiden ominaisuus, joka ilmenee toisiin vaikuttamisena. Se on tunnistettavissa vain, kun ilmenee alistamista tai vastustusta pakottamisen seurauksena.

Arnkil ja Eriksson (1999, 81) muistuttavat vallan olemassaolosta siten, että asiakkaat ja työntekijät eivät ole koskaan samassa asemassa. Ei ole sellaista kumppanuutta, joka poistaisi epäsymmetrian ja valtasuhteet. Myöskään työntekijät eivät ole keskenään samassa asemassa. Seikkula ja Arnkil (2007, 31 - 32) myös pohtivat, kuka on pätevin määrittämään, mistä asiakkaan tilanteesta on kysymys. Samalla kohtaamisissa määritellään ammatilaisten keskinäisiä suhteita. Ihmiset kommunikoivat koko ajan ja he kommunikoivat suhteita. Keskinäisten suhteiden määrittely tapahtuu asiakkaan asiaa käsiteltäessä. Yhteiset ongelmanmäärittelypyrkimykset eivät johda mihinkään, sillä kullakin toimijalla on lopulta omat ongelmansa.

Ongelmanmäärittely-yritykset voivat johtaa siihen, että ongelma näyttäytyy lopulta vain asiakkaan ongelmana. Kokon (2003, 116 - 117) mukaan ongelmanmäärittelyille ryhmässä oli ominaista työntekijänäkökulman hallitsevuus ja asiakasnäkökulman toissijaisuus. Näkemuserot saattavat jopa kärjistyä ristiriidoiksi, ellei neuvottelussa päästä yhteisymmärrykseen tai jos viranomaiset käyttävät päätöksenteossa yksipuolisesti asiantuntijavaltaa. Mönkkönen (2002, 55, 59) on omassa tutkimuksessaan havainnut vuorovaikutuksessa ilmenneiden ongelmien jäsentämisen lähinnä asiakkaan ongelmina. Tätä nimitetään atributioerheeksi, jossa asiakassuhteen ongelmat eivät ole lähtöisin työntekijästä, vaan ne nähdään pääasiassa asiakkaasta johtuviksi. Dialogisessa orientaatioissa moniäänisyyden tarkastelun on ulotuttava sekä asiakkaaseen että työntekijään. Mönkkönen (2002, 442) lisäksi huomauttaa, että asiantuntijuuteen on myös hyvä kätkeytyä, sillä suostumista yhteistoiminnalliseen suhteeseen on pidetty asiakastyössä epäammattillisena. Ammatillisuus näin suojaa työntekijää dialogiselta suhteelta. Liiallinen läheisyys autettavaan ja rajaamaton omien tunteiden päästäminen auttamistilanteeseen nähdään ammattityössä ongelmallisena.

Asiantuntijavaltaa olen tarkastellut dialogisuuden vastaisina toimina sekä yhteiskunnan järjestelmään kytkeytyvinä vallan muotoina, joita ei edes aina huomata. Asiantuntijavallan hahmottamisessa keskeistä on vallan tunnistaminen. Valta on aina jossain muodoissa läsnä. Kun se kyetään tiedostamaan ja ymmärtämään, se ei pääse vaikuttamaan niin voimakkaasti vuorovaikutustilanteessa. Uskon, että valta lipsuu huomaamattakin asiakkaan ja työntekijän kohtaamisiin määrittäessämme asiakkaan tilannetta keskiluokkaisen arvoasteikon mukaisesti, joka on usein työntekijän elämänpiiriä, mutta aina se ei ole asiakkaalle sitä. Tutkimuksessani valta näyttäytyy osaltaan koko yhteiskunnan tasolla puuttumisena ja huolien näkemisen vallitsevuutena, mutta huomaan sen myös työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa konkreettisina asioina, kuten rutiineina, ymmärtämisvaikeuksina, määrittelynä ja vähäisin perusteluin tehtävinä päätelminä (vrt. Mönkkönen 2001).

Ihmisten arvostaminen ja kunnioittaminen ainutkertaisina olisi ensiarvoista. Jokainen ihminen itse määrittää itsensä, sitä ei voi tehdä kukaan muu. Jokaisella on omat olemisen ehtonsa, jotka häntä yksilönä muokkaavat (vrt. Bahtin 1991 ja Rauhala 2005). Mitä hyötyä olisi edes ulkopuolisen tekemästä määrittelystä, sillä se voi loukata asiakasta eikä sen perustalle rakennettu muutos tuota yleensä mitään kestävää hyötyä. Eihän ihminen voi tunnistaa itseään ulkopuolisen määrittelystä, kun asiat eivät ole itsestä lähtöisin. Lisäksi on huomattava Harrikarin (2008) kritiikki, jossa pohditaan sitä, kuinka huoliin puuttumisen kautta on sorruttu määrittelemään koko yhteiskunnan laajuudelta asiantuntijalähtöisesti lapsia ja kokonaisia perheitä. Toki määrittely on helppoa, sillä silloin ei tarvitse kohdata asiakasta. Joudumme pohtimaan työntekijöinä, uskallammeko ja osaammeko nähdä asiakkaamme ainutlaatuisissa elämänyhteyksissään.

## **5.2 Asiakkaan osallisuuden herääminen**

Tutkimuksessani käytän käsitteitä asiakas, nuori ja vanhempi kuvaamaan lastensuojelun sosiaalityön asiakasta, joka osallistuu lastensuojelun tilaamaan verkostopalaveriin. Palaveriin osallistuu usein koko perhe, myös lapset, joista tutkimuksessani käytän myös käsitettä asiakasperhe. Osallisuudella puolestaan kuvaan dialogisuuden mahdollistavaa asiakkaan äänen kuulumista, asiakkaan osallistumisen keinoja ja tämän omaa tuntemusta osallisuudesta, oman asiansa käsittelyssä ja asiakkuudessaan. Osallisuuden ja dialogin keskinäisen

suhteen ajattelen vastavuoroisena, toisiaan tukevana. Asiakkaan osallisuuden kokemuksiin vaikuttavat hänen asemansa palvelujärjestelmässä ja konkreettinen kohtaaminen työntekijän kanssa.

Asiakas-termin ja osallisuus-käsitteen ymmärtämiseksi vilkaisen historiaan. Suomalaisen hyvinvointivaltioprojektin myötä 1960 - 1980-lukujen aikana vallinnut ilmapiiri tarjosi uutta ympäristöä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteille. Asiakkaalle vaadittiin parempaa kohtelua. Kansalaisten oikeudet, palveluhenkisyys ja asiakaslähtöisyys olivat uusia ihanteita ja niitä vaadittiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteiden ominaisuuksiksi. (Juuhila 2006, 45 - 47.)

Nykyisin sosiaalipalvelujen asiakkaasta puhutaan kuluttajana tai palvelujen käyttäjänä kun taas kansalainen-termiä käytettäessä korostuvat näkemykset yksilön oikeuksista ja velvollisuuksista. Vuokko Niiranen (2002, 67 - 68) tarkastelee kansalaisen rooleja asiakkaana ja palvelujen käyttäjänä kolmella tavalla: kohdeasiakkaana, palvelujen kuluttajana ja palveluasiakkaana. Adalbert Evers (2006a, 257) tarkastelee kansalaisten osallistumista erilaisissa hyvinvointipoliittisissa ajattelumalleissa viiden käsityksen mukaisesti: hyvinvointivaltiollisena ajatteluna, professionalismina, kuluttajalähtöisenä ajatteluna, johtajuuskulttuurina ja osallistavana ajattelumallina. Eversin ajattelussa erityisesti managerialismi ja konsumerismi tavoittelevat palvelujen massatuotantoa, sillä kuluttajalähtöinen ajattelu luottaa yksilöllisen valinnan ja kuluttajiin vaikuttamisen hyötyyn ja managerialismi painottaa johtamistaitoja myös kansalaisten etujen takaajana. (Kts. Matthies 2008, 67 - 68.)

Myös Niiranen (2002, 68 - 69) hahmottaa kansalaisen palvelujen kuluttajana. Tällöin häneltä odotetaan maksuvalmiutta ja valinnanmahdollisuutta. Palvelun käyttäjän nähdään hyötyvän palvelun tarjoajien keskinäisestä kilpailusta ja palvelujen ajatellaan kehittyvän ja parantuvan käyttäjien valinnan seurauksena. Kuluttajanäkökulma ei huomioi sitä, että palvelujen käyttäjät eivät välttämättä ole sellaisessa asemassa, että he pystyisivät vapaasti valitsemaan haluamiaan ja tarvitsemiaan palveluja.

Evers (2006a, 257) käsittää yhden malleista hyvinvointivaltiollisena, jossa lautakunnat ja johtokunnat toimivat kansalaisia edustaen, kansalaisilla on myös valtion takaamat sosiaaliset oikeudet. Tässä kansalaisten osallistuminen on edellisiä malleja helpompaa. Osallistava ajattelumalli johtaa kuitenkin parhaiten kansalaisten valtaistumiseen palvelujen käyttäjinä

ja tuottajina. Osallistavan mallin ero muihin Eversin luokittelun malleihin on siinä, että se tähtää paikallisuuteen ja monimuotoisuuteen (Matthies 2008, 68). Tälle ajattelulle läheisenä korostuu Niirasen (2002, 68 - 70) jaottelussa palveluasiakkuudessa ajatus palvelujen käyttäjien aktiivisuudesta, mikä edellyttää toimivia ja hyväksytyjä vaikuttamisen ja osallistumisen kanavia. Näin näyttäytyy myös osallisuus verrattain vahvana. Asiakas nähdään palvelujen tarpeessa olevana, mutta myös hänen asemansa kansalaisena ja kuntalaisena tunnustetaan. Palveluasiakkaan on helpompi saada äänensä kuuluviin kuin kuluttaja- tai kohdeasiakkaan. Tässä myös yhteisön jäsenyys tulee paremmin huomioiduksi. Näkisin, että tällöin lähestytään myös dialogista suhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä, kun asiakkaan asema ja osallisuus tunnustetaan.

Niirasen (2002, 67 - 68) asiakkuuden luokittelumalleista yhden voi tulkita osallisuuden ulkopuolisena, siten että kohdeasiakas kuvaa kansalaisia vain palveluiden ja työntekijöiden toimenpiteiden kohteina. Yksilöllä ei nähdä olevan kykyä arvioida omaa tilannettaan eikä aktiivisuutta omien palvelujensa tai niiden laadunarvioinnin suhteen. Hänen odotetaan toimivan annettujen ohjeiden mukaisesti ja sitoutuvan asiantuntijoiden esittämiin tavoitteisiin. Tämän luokittelun voisi tulkita monologisuuden ja antidialogisuuden ilmentymänä, koska asiakkaalla ei ole mahdollisuutta toimia vaan hän alistuu ja hänet alistetaan.

Anneli Pohjola (1992, 101 - 102 ja 1999, 58 - 59) näkee asiakkaiden aseman muotoutuvan järjestelmän ja työn tekemisen näkökulmasta. Hän ajattelee asiakkaiden olevan työn objekteja ja tapauksia, sillä he jäävät mielipiteineen syrjään, kasvottomiksi ja abstrakteiksi. Asiakkaan arkielämää katsotaan ylhäältä alas, järjestelmästä käsin, ja sille asetetaan ehtoja ja normeja. ”Ylemmät” tasot nähdään ”alempia” määrittävinä. Muutos tähän voisi tapahtua kääntämällä asetelma toisin päin. Silloin ajattelu lähtisi järjestelmänäkökulman sijasta asiakkaan elämismaailmasta. Tämän kautta voitaisiin saavuttaa todellista ihmislähtöisyyttä, kun kaikki tasot limittyisivät toisiinsa ja niiden vuorovaikutus olisi avointa. Myös Kokko (2003, 27 - 28) pohtii samaa asiaa ja huomauttaa, että asiakkaalta odotetaan aktiivista toimijuutta ja vastuun ottamista, mutta hänen edellytetään myös sopeutuvan viranomaisten toimenpiteisiin. Ihmisellä on asemansa ”elämismaailmassa”, jossa hän käyttää itsemääräämisoikeuttaan ja toimii palvelujen kuluttajana, mutta toisaalta ”systeemimaailma” asettaa ehtoja kuinka hänen tulisi toimia. Vaikka asiakas halutaan nähdä tietoa, tahtoa ja voimaa omaavana oman elämänsä asiantuntijana, odotetaan häneltä käytännön palvelutilanteissa mukautumista organisaation tavoitteisiin.

Hyvinvointipalvelujen käyttäjää kutsutaan usein kuitenkin asiakkaaksi. Asiakas-käsitettä käytän myös tutkimuksessani puhuessani lastensuojelun palveluja käyttävistä henkilöistä ja verkostopalaverin osallistujista. Asiakaskeskeisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä pidetään usein rinnakkaisina käsitteinä. Kokko (2003, 27) näkee käsitteet toistensa vastakohtina siten, että asiakaskeskeisyys korostaa asiakasta palvelutoiminnan kohteena ja asiakaslähtöisyys viittaa toimintaan asiakkaan lähtökohdista hänen rinnallaan. Mönkkösen (2002) tutkimuksen mukaan asiakaskeskeinen orientaatio ilmenee asiakkaiden tarpeista lähtevänä työnä. Auttaja määrittäyty tällöin suhteellisen neutraalina toimijana, joka ei ota kantaa eikä puutu asiakkaan tilanteeseen. Ongelmallista tässä orientaatioissa on asiakkaan ehdoilla toimiminen sen sijaan, että työntekijä asettuisi vastavuoroiseen vastuuttavaan suhteeseen asiakkaan kanssa. Tällainen auttamissuhde voi vahvistaa asiakkuuden identiteettiä, mutta se lisää asiakkuuteen liittyvää peliä.

Tutkimuksessani on huomioitava myös järjestelmän rooli asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta määrittävänä tekijänä. Yhtä lailla kun asiakas nähdään osana verkostoaan, tulee myös työntekijä nähdä osana laajempaa kokonaisuutta. Vaikka asiakkuuden ideologioista löytyy dialogisuutta myötäviä piirteitä, on uhkana, että nämä käytännössä jäävät tavoitekuviksi. Dialogisuus tarvitsee kuitenkin suotuisat olosuhteet. Mikäli järjestelmän valta on voimakas, on yksittäinen työntekijä asiakaslähtöisyyttä toteuttaessaan suuren tehtävän edessä. Seuraavassa tarkastelen muutamain sanoin asiakkuuden taustalla olevia ideologioita.

Pohjolan (1992, 104 - 105) mukaan liberalistinen asiakkuuden ideologia korostaa yksilön vapautta ja omatoimisuutta. Ihminen nähdään valintoja tekevänä subjektina ja tämä vapaus myös vastuullistaa yksilön. Vaikeuksiin joutuneet ihmiset ovat tehneet järjestelmän kannalta väärin valintoja, joten heidän on kannettava siitä seuraukset. Myös silloin, kun institutiot ja viranomaiset tekevät asiakkaan asioissa päätöksiä, jää vastuu ja seuraukset niistä lopulta asiakkaan kannettaviksi (Kokko 2003, 28 - 29). Ongelmat yksilöllistyvät ja todellisten valintojen hyväksymisen kriteerit ovat tiukkoja. Ideologia korostaa asiakkaiden omaa aktiivisuutta asioiden hoidossa. Palvelujärjestelmässä ajatellaan, että asiakasta tulee kasvat-  
taa omien asioiden hoitamiseen, asiakasta ei saa palvella liikaa, jotta ei synny riippuvuutta palveluista. (Pohjola 1992, 104 - 105.)

Filosofinen idealismi painottaa ihmisen kykyä kehittyä ja muuttua. Palvelujärjestelmän tehtävänä on luoda hyvinvointia ja tukea yksilölliselle kasvulle. Asiakkaan roolissa painot-

tuvat vapaaehtoisuus ja oma-aloitteisuus. Idealismi kuitenkin voi halkaista palvelumarkkinat persoonalliseen kohtaamiseen liittyvään toiminnan sektoriin ja kovaan avointa kontrollia ja pakkotoimenpiteitä soveltavaan sektoriin. (Pohjola 1992, 105 - 106.)

Humanistinen ideologia korostaa ihmisen kunnioittamista, tasa-arvoa ja valinnanvapautta. Tavoitellaan kansalaisten tietoisuuden lisäämistä. Kun puhutaan hyväksynnästä, luottamuksellisuudesta, myötäelämisestä ja yhteisestä tietoisuudesta, puhutaan tavoitekieltä, pyrkimyksiä, joita Pohjolan (1992, 107) mukaan on vaikea konkretisoida toiminnaksi. Tässä näen kuitenkin yhtymäkohdan dialogisuuden periaatteisiin. Humanismi myös individualisoi yhteiskunnalliset merkitykset. Käytetty kieli luo etäisyyttä asiakkaan ja työntekijän välillä. Lisäksi asiakkailta edellytetään kielellistä lahjakkuutta palvelujärjestelmässä pärjätäkseen. Näin tapahtuu asiakkaiden näkymätöntä valikointia. Palvelujärjestelmä tarvitsisi kielellisen kulttuurin ohelle toiminnan kieltä. Ideologiat tarjoavat palvelujen kehittämisen tavoiteperustaa, mutta käytännössä ne saattavat toteutua jopa periaatteidensa vastaisesti. Ne jäävät kielelliseksi retoriikaksi ja toiminta rakentuu edelleen byrokraattisesti lähtökohdanaan toimenpiteiden suuntaaminen rajattuun ongelmaan. Toiminta on tällöin kaavamaisuutta ja rutiineja. (Pohjola 1992, 108.)

Näiden teoreettisten ajatusten perusteella on todettavissa, että asiakkuus nähdään joko konkreettina tai abstraktina. Abstrakti asiakas esiintyy palvelujärjestelmän tavoitteissa positiivisena, jolloin puhutaan hänen subjektiudesta, itsemääräämisoikeudesta, vapaudesta, valintoikeudesta ja osallistumisesta. Konkreetti asiakas on ennemminkin ongelmankantaja, ja häneen liitetään negatiivisia ilmauksia. Hän on palvelujärjestelmälle jopa ongelma. Anneli Pohjolan mielestä palvelujen valta-asetelmassa todellinen asiakkaan subjektiivisuus on nähty mahdottomana; asiakas on palveluiden kohde. Palveluissa korostuu käyttäjakeskeisyyden sijasta järjestelmäkeskeisyys, jossa subjektiivisuus näkyy heikosti niin asiakkaalla kuin työntekijälläkin. (Pohjola 1994, 51 - 52 ja Pohjola 1992, 100 - 103 ja Pohjola 1999, 55, 57.)

Palvelujärjestelmässä, näyttää vallitsevan ristiriitainen suhde asiakkaaseen. Pohjola näkee työntekijöiden pyrkivän tekemään parhaansa asiakkaan hyväksi sosiaalityön arvojen mukaisesti. Asiakkuus ymmärretään usein kapeasti työntekijän ja yksittäisen asiakkaan vuorovaikutuksena ja kohtaamisena, jolloin siitä suljetaan pois molempien muut vaikutteet. Asiakkuus ymmärretään standarditapausten kautta ja näin myös palvelut ovat muotoutu-



neet kaavamaisiksi standardipalveluiksi. On huomattava, että asiakas kuitenkin elää verkostonsa jäsenenä, ja myös työntekijä on osa järjestelmää, joka vaateineen voi tehdä asiakaslähtöisyyden toteuttamisen haastavaksi. Järjestelmän ja työntekijän orientaatiot saattavat olla ristiriidassa keskenään. (Pohjola 1994, 51 - 52 ja Pohjola 1992, 100 - 103 ja Pohjola 1999, 55, 57.)

Pohjola (1992, 100 - 101) näkee yhteistyön vastauksena tähän ristiriitatilanteeseen. Tällöin asiakas tulisi ymmärtää yhteistyökumppanina, joka voi tuoda omat resurssinsa yhteiseen toimintaan. Leimautuneesta ja ongelmakäsittein määritellystä asiakkaasta tulisi päästä kansalaisasiakkaan näkökulmaan. Asiakkaana oleva yksilö on kuitenkin jatkuvasti vuorovaikutuksessa ympäristöönsä ja elämän kokonaisuuteen. On vaikea ajatella, että palveluiden kohteeksi asettuisi vain osa tästä prosessista. Myös ihmisen omalla panoksella on osansa hänen elämäntilanteensa hallitsemisessa ja muuttamisessa. Subjektius syntyy myös näistä, suhteista johonkin.

Kun asiakkuutta tarkastellaan kuluttamisena tai palveluasiakkuutena, on silloin myös kansalaisen osallistumisella ja osallisuudella vahva asema. Pohjola kantaa huolta asiakkaan todellisen tilanteen heikkoudesta, kohteena olost ja subjektiuden menettämisestä, ja olenkin samaa mieltä hänen kanssaan. Asiakas tulisi nähdä yhteyksissään verkoston osana ja osallistuvana, näkemyksensä esittävänä subjektina. Asiakas tarvitsee tietoa, ohjausta, neuvontaa ja tukea hänen ehdoillaan ja hänen valmiuksista lähtien. Mielestäni palvelujärjestelmän ja työn tekemisen imu on niin vahva, että siinä työntekijä saattaa unohtaa reflektoinnin tarpeen ja huomaakin tehneensä töitä kuin koneiston osa. Asiakkaalle asiointi- ja vuorovaikutustilanteet ovat ainutlaatuisia ja niihin pitäisi kyetä panostamaan. Silloin työntekijä ei voi olla vain yksi pyörivä ratas koneistossa, vaan aito kohtaava ihminen.

### ***Osallisuuden teoreettista tarkastelua***

Euroopan unionin sosiaalipoliittiset linjaukset ovat tehneet tunnetuksi osallisuuden käsitettä. Sosiaalinen osallisuus (social inclusion) ja sosiaalinen syrjäytyminen (social exclusion) nähdään niissä toisilleen vastakkaisina käsitteinä. (Council of... 2004.) Osallistuminen nähdään itsemääräämisoikeutta ja subjektiutta edistävänä ja syrjäytymistä ehkäisevänä

(Niiranen 1997, 186 - 188). Osallistumista ja osallisuutta voi tarkastella laajemmassa yhteydessä kansalaisen vaikuttamisena palvelujärjestelmään tai suppeammin vaikuttamisena omaan asiakkuuteensa ja asiansa käsittelyyn.

Niirasen (1997, 71 - 73, 186 - 188) mukaan osallistumisen ja osallisuuden kokemukset ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Osallisuuden kokemus luo tunnetta kumppanuudesta ja aktivoi osallistumaan. Asiakkaille tarjotut osallistumisen muodot, kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen kokemukset lisäävät osallisuuden tunnetta. Osallisuus tuottaa osallistumista ja toisaalta se on sen edellytys. Osallistumisen kautta vaikuttaminen ja kokemukset osallisuudesta ovat tärkeitä asiakkaita itseään (Niiranen puhuu kuntalaisista) ja heidän elämäänsä koskevissa asioissa. Osallisuus tukee vastuunottoa ja halua toimia, samalla se tukee avoimuutta ja kumppaneiden arvostusta. Pohjolan (1992, 114) mukaan osallistuminen ei aina kuitenkaan takaa osallisuutta. Käyttäjät voi jäädä ulkopuoliseksi kohteeksi, vaikka hän olisikin paikalla ja häntä kuultaisiin.

Niiranen (2002, 63, 71 - 73) pitää syrjäytymisen ehkäisyä sitä, että asiakkaan osallistumiselle ja osallistumaan opettelemiselle annetaan tilaa. Osallisuuden kokemus ja vaikuttamisen mahdollisuudet punnitaan silloin, kun työntekijä pohtii asiakkaan kanssa toiminnan vaihtoehtoja. Pienetkin asiakkuudessa saavutetut kuulluksi tulemisen ja osallistumisen kokemukset tukevat elämänhallintaa ja täysivaltaista kansalaisuutta. Heikoimmassa asemassa olevilla kansalaisilla on uhkana vaikuttamismahdollisuuksien väheneminen ja syrjäytyminen. (Niiranen 2002, 63, 71 - 73.)

Niirasen (1997, 188) mukaan ihmiset muokkaavat omalla toiminnallaan palvelujärjestelmää. Tähän liittyen Aila-Leena Matthies (2008, 13) toteaa, että kansalaisten osallistuminen ja yhteisöllisyys ovat toimivan yhteiskunnan ja sen hyvinvointijärjestelmän välttämättömiä edellytyksiä. Nykyiset palvelumarkkinat eivät kuitenkaan pidä osallistumista kovin tärkeänä, vaan yhteiskuntamme ja palvelujen tuottaminen muovautuu kaavamaisemmaksi. Hänen mukaansa yhteiskunnallista hyvinvointia ei voida rakentaa vain asiantuntijoiden varaan, vaan tarvitaan näitä ”palvelujärjestelmän muokkaajia”. Matthies näkee jopa asiantuntijuu-teen pohjaavan ja ihmisten ongelmiin keskittyneen järjestelmän vanhanaikaisena.

Myös Mönkkösen (2002, 87) lainaama Shotter (1993) huomauttaa, että ihmisten osallisuutta edistää parhaiten kuulumisen sosiaalisiin yhteisöihin, joissa on mahdollista toimia vas-

tuullisina ihmisinä. Shotter käyttää osallisuuden käsitettä korostamassa, että vain vastavuoroisessa kommunikaatiossa ihminen voi saada itselleen äänen, osallisuuden ja vastuullisen toimijan roolin. Mönkkönen (2002, 87) itse toteaa, että dialogisessa suhteessa molemminpuolinen osallisuus on keskeistä. Osallisuus ja dialogisuus kulkevat näin käsi kädessä ruokkien toisiaan. Tämä teoreettinen havainto on merkityksellinen tutkimuksessani.

Heli Valokiven (2008, 64) väitöskirjatutkimuksen mukaan kumppanuus ja sopivan äänekäs toimintatapa takaavat parhaiten osallisuuden toteutumisen ja täyden kansalaisuuden. Asiakkaan ja järjestelmän kumppanuutta luonnehtivat Mönkkösenkin mainitsema dialogisuus, hyvä vuorovaikutus ja molemminpuolinen kuuleminen. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallistuminen voi vaihdella osallistumattomuudesta aina tiukkaan omien etujen puolustamiseen. Kaikissa Valokiven määrittämässä asiakkuuden muodoissa korostuu vastakainasettelu kansalaisten ja palvelujärjestelmän kesken. Asiakkaana olevan kansalaisen osallisuus muodostaa jatkumon, jonka toisessa päässä on vaativa, äänekäs toimintatapa ja toisessa päässä palvelujärjestelmistä irtisanoutunut ja ulkopuolelle ajautunut toimintatapa. Hiljainen sekä hyvin äänekäs toimintatapa johtavat heikkoon osallisuuteen ja kansalaisuuden toteutumiseen. Osalla asiakkaista on potentiaalia neuvottelevaan ja sopimukselliseen kumppanuuteen palveluiden piirissä, mutta suurin osa jää tämän toimintatavan ulkopuolelle.

Riitta-Liisa Kokon (2003, 130 - 137) kuntoutuksen yhteistyöryhmistä tehdyn tutkimuksen tulokset antavat tietoa siitä, miten asiakkaan osallisuus arjessa toteutuu. Tuloksia voi peilata lastensuojelun verkostopalaveriinhin ja asiakkaan osallisuuteen niissä, sillä perinteisiä, ilman työmenetelmää toteutettuja yhteisneuvotteluja pidetään paljon. Kokon tutkimukseen osallistuneet asiakkaat kokivat viranomaisten taholta myönteisyyttä, hyväksyntää ja asiakkaan arvostusta sekä tukea ja ymmärtämystä. Asiakkailla oli kokemuksia työntekijöiden hyvästä valmistautumisesta ja perehtymisestä asiakkaan asiaan ennen palaveria. Kokouksessa oli aikaa keskustella ja kuunnella asiakasta. Kielteiset kokemukset liittyivät suurempiin kokouksiin, joissa oli asiakkaille myös vieraampia henkilöitä läsnä. Kielteistä palautetta annettiin kiireisestä aikataulusta ja vuorovaikutuksen heikkoudesta siten, että asiakkaat kokivat työntekijöiden suhtautuneen heihin välinpitämättömästi. Kokouksessa tehty työ ei aina ollut asiakaslähtöistä, vaan neuvottelut vietiin läpi rutiinilla, näin asiakkaat saattoivat pettyä tilanteensa pinnallisesta ja persoonattomasta käsittelystä ja he kokivat olleensa ongelmia ja tapauksia. Tilanteeseen valmistautumattomuus näkyi asiakkaille kiireenä, myö-

hästymisinä ja unohtamisina. Asiakkaalle saattoi tulla tunne asioidensa kanssa yksin jäämisestä ja näki itsensä ongelmiseen viranomaisille taakkana ja velvollisuutena. Luottamuspuhla ja välinpitämättömyys vievät Kokon mukaan pohjaa aidolta yhteistyöltä ja syventävät asiakkaan kuilua hakea ja vastaanottaa tarvitsemaansa apua. (Kokko 2003, 130 - 137.)

Työntekijänä tulisi muistaa, että työstä ollaan vastuussa ensisijaisesti asiakkaalle. Luopumalla reviirien varjelusta, suhtautumalla avoimesti asiakkaaseen, tämän verkostoon ja yhteistyökumppaneihin, on mahdollista löytää voimavaroja. Oman suhtautumistavan muutoksen lisäksi tulee etsiä niitä työtapoja, joita on kehitetty asiakkaan kohtaamiseen erilaisissa tilanteissa. On muistettava, että jo laki velvoittaa työntekijää asiakkaan osallistumisen tukemiseen ja huomioimiseen. Koska tutkimukseni kohteena on lastensuojelun sosiaalityö, on huomattava, että lastensuojelulaki korostaa lapsen asianosaisuutta kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Lain tavoitteena on varmistaa lapsen todellinen osallistuminen omien asioidensa hoitoon. Vastavuoroisuus on olennaista: vaikuttaminen ei ole mahdollista, jos ei pääse mukaan asioiden käsittelyyn eikä saa niistä tietoa. Osallistuminen on toimintaa, jossa osallisuus usein konkretisoituu. (Sosiaaliportti, lastensuojelun käsikirja 2008.)

Mönkkösen (2002) lainaama Shotter (1993) pitää vastavuoroista vuorovaikutusta osallisuuden yhtenä mahdollistajana. Tämän luomisessa työntekijällä on tärkeä rooli. Kun työntekijältä odotetaan kykyä kuunnella, pitäisi huomioida myös valmiudet keskustella. Keskustelutaidot ja rohkeus kuulla ja reagoida kerrottuun sekä ottaa itse asioita esille on ensiarvoisen tärkeää. Kuulemisen ja keskustelun kautta luodaan vastavuoroista kommunikaatiosuhdetta. (vrt. Mönkkönen 2002, 132.)

Niiranen (2002) kiinnittää huomiota siihen, kuinka pienetkin osallistumisen kokemukset tuottavat elämänhallintaa. Matthiesin (2008) ajatusten pohjalta olen huolissani siitä, kuinka vahvasti uudet palvelumarkkinat pyrkivät tehokkuuteen unohtaen yksittäisen kansalaisen tarpeet ja osallisuuden kokemisen välttämättömyyden. Millä tavalla kumppanuus ja yhteisöllisyys olisi toteutettava, että ihmiset eivät jäisi suurten asiantuntijavetoisesti johdettujen järjestelmien rattaisiin? Valokiven (2008) tutkimustulosten perusteella ihmisten tulee olla sopivasti aktiivisia saadakseen asiaansa esille, kokeakseen osallisuutta ja täyttä kansalaisuutta. Mutta tässäkin asiakkaan ja järjestelmän kumppanuutta luonnehti ennen kaikkea hyväksi koettu vuorovaikutus.

### 5.3 Dialoginen kohtaaminen ja tasa-arvoinen kommunikaatio

Freiren (2005, 2, 186 - 188) sanoin: ”tulevaisuus ei ole jotain, mitä ihmiset vastaanottavat, vaan jotain, minkä he luovat.” Hän näkee dialogisen kohtaamisen syntyvän tasavertaisten subjektien keskinäisenä yhteistyötä, joka saavutetaan kommunikaatiossa. Aito ihmisten osallisuus tuo aina mukanaan valinnan vapauden ja edellyttää kommunikaatiota. Ihmisten osallisuus mahdollistuu, kun he alkavat nähdä maailman ja oman itsensä aidossa praksiksessa. Ihmiset alkavat luottaa itseensä ja ylempiinsä, kun he huomaavat muiden uskon heihin ja aitouden. Dialogisen kohtaamisen tavoitteena on katseen suuntaaminen tulevaisuuteen. Dialogisessa kohtaamisessa asiakasta tuetaan tekemään toiveet, tavoitteet ja suunnitelmat käytännön arjeksi.

Isaacs (2001, 129) kokee, että dialogisen kohtaamisen kautta voidaan saavuttaa uutta ymmärrystä, joka muodostaa pohjan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Myös Buber (1993) painottaa dialogisen ymmärryksen merkitystä, jossa yksilöllisyys toteutuu. Eriksson ja Pyhäjoki (2007, 443) näkevät ihmisten välisen kohtaamisen dialogissa tärkeimpänä. Tämän kautta tavoitellaan muutosta, joka vaatii turvallista ilmapiiriä, luottamusta omiin voimavaroihin ja itsestä lähtevää tarvetta kokeilla vaihtoehtoisia menettelytapoja ilman pelkoa epäonnistumisesta ja sen seurauksista. Muutos on dialogisessa vuorovaikutuksessa kehittyvä uusi merkitys.

Erikssonin ja Pyhäjoen (2007, 448) mielestä dialogisessa ajattelussa toinen ihminen ei muutu muuttamalla, vaan luomalla yhdessä mahdollisuuksia. He ajattelevat dialogisuuden toteutumiseen tarvittavan tukea. Ammatillisissa yhteyksissä se merkitsee tietoista orientoitumista dialogiin ja oman toiminnan muuntelumahdollisuuksiin. Heidän mukaansa tarvitaan myös dialogisia työkäytäntöjä ja menetelmiä. Verkostomaisissa tilanteissa tämä tarkoittaa jäsentyneimmillään lähes kaikkien menetelmien kohdalla ulkopuolisten koulutettujen dialogin organisoijien käyttöä.

Lastensuojelussa perheiden ja lasten asioita käsiteltäessä kielen merkityksen ymmärtäminen on hyvin tärkeää. Kun työ perustuu kommunikaatioon, on olemassa uhka, ettei ymmärretä toisia. Kaikki asiakkaat eivät kykene ilmaisemaan itseään tyydyttävästi, ja se suurentaa tulkintariskejä. Vaikeuksia aiheuttaa myös eri kulttuuriympäristöjen puhutulle kielelle an-

tamat merkitykset. Asiakastilanteessa kohtaavat eri rooleja kantavat työntekijät ja asiakkaat, mutta myös ammatti- ja perhekulttuurit, joissa puhutaan eri kieltä. Käytetty kieli muovaa todellisuutta. Lastensuojelun kieli on usein hallinnollista, kielen epäselvyydellä pyritään hallitsemaan epävarmuutta. Kohtaamisissa tarvitaan arkielämän ymmärrettävää kieltä. Yhteisellä kielellä mahdollistetaan vanhemman ja lapsen asianosaisuus omassa asiassa. Yhteistyö ja kohtaamiset tarvitsevat yhteisen kielen ja käsitteet. Luonnollisesti kohtaamistilanteita voi vaikeuttaa myös tietoinen vastustaminen. (Pohjola 1999, 121 - 122 ja Sipilä 1989, 206.)

Sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaat tulevat hyvin erilaisista elämäntilanteista ja kaikilla on omanlaiset taustansa. Ennakointidialogit-asiakaspalaveri voi perheelle ja yksittäiselle asiakkaalle olla ensimmäinen dialoginen hetki, jossa vuorovaikutus todella ymmärretään dialogiseksi. Tällöin asiakkaiden ei voida olettaa omaavan erityisiä taitoja tai lähtökohtia dialogisuuden onnistumiselle, vaan jokainen toimii palaverissa omana itsenään ja verkostokonsultti mahdollistaa dialogin. Konsultti on dialogin taitaja. Dialogisen kohtaamisen kokemuksen saavuttaminen on lopulta hyvin monista asioista kiinni. Seikkula ja Arnkil (2005, 15) huomauttavat, että dialogisuudessa ei ole keskeistä tekninen osaaminen vaan asennoituminen. Tästä poikkeaviakin näkemyksiä on olemassa.

Helena Aarnio (1999, 40 - 41) pohtii tutkimuksessaan, miten dialogiin päästään. Hänen mukaansa dialogin tutkijoiden ajatuksista puuttuu vielä konkreettisia keinoja dialogin toteuttamiseen. Aarnio näkee dialogin vaativan taitoja, joita moni perinteisesti hyvä keskustelija ei välttämättä saavuta. Dialogin taito ei ole yksinkertainen. Se edellyttää kasvamista ja kehittymistä sellaisissa vuorovaikutussuhteissa, joissa suhtautuminen toisiin ihmisiin on kunnioittavaa ja avointa. Kauko Haarakangas (2008, 9) toteaa lisäksi, että dialogisuutta ei voi oppia kirjoista, vaan sitä on opeteltava käytännön vuorovaikutussuhteissa ja -tilanteissa.

Isaacs'n (2001, 89, 91) mukaan dialogin opettelu on välttämätöntä. ”Ei riitä, että osaa tanssia musiikin mukana, pitää ymmärtää myös miten soitetaan.” Dialogi on tapa olla, se on suhtautumistapa eikä menetelmä. Isaacs toteaa, että ohjeistukset ovat hyödyllisiä, mutta vasta todellisuus luo aitouden. Myös Arnkil ym. (2001, 107) huomauttavat, että olennaista ei ole interventio tai metodi sinänsä, vaan asiakkaan todellisuuden moniäänisyyden havaitseminen. Näin siis nykytutkijat suhtautuvat epäilevämmiin dialogin saavuttamiseen, mitä

ideologiset Bahtin (1991) ja Freire (2005), jotka näkivät dialogisuuden kytkeytyvän itse ihmisenä olemiseen.

Eriksson ja Pyhäjoki (2007, 442 - 443) peräävät työntekijältä herkistymistä dialogiselle kohtaamiselle. Itse en ajattele tätä näin tunteenomaisin termein. Mielestäni on riittävästi haastetta siinä, että kunnioitamme asiakasta ainutlaatuisena yksilönä elämäntaustoineen ja omine tarpeineen. Huomioiminen, pysähtyminen tilanteeseen ja omien toimintatapojen tekeminen itselle tietoisiksi antavat eväitä myös asiantuntijavaltaan suhtautumiseen. Tulevatpa nämä asiakkaan ja työntekijän paremman kohtaamisen opit sitten dialogisuudesta tai jostain muusta, ovat ne yhtä hyväksytyjä kunhan valta-asetat neutraloituvat ja syntyy osallisuuden kokemusta niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin.

Keskeisenä ongelmana on se, millä tavalla olisi yhdistettävissä ajatukset asiantuntijuudesta, asiakkaan ja työntekijän osallistumisesta ja osallisuuden kokemuksista sekä dialogisesta kohtaamisesta. Saavutetaanko dialogisen ajattelutavan kautta uudenlaista vuorovaikutusta, joka tasapainottaa asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen synnyttäen vastavuoroisuuden ja molempien osallisuuden kokemuksen? Tässä pidän tärkeänä sekä itse asiakkaiden että asiakaspalvelutyötä tekevien työntekijöiden äänen kuulumista, ettei yhteiskuntamme muutu liikaa ylhäältä ohjatuksi. Kohtaamiset ovat arjen konkretiaa, joskus hyvin pientenkin asioiden toimittamista, joiden sujuminen voi johtaa asiakkaan oman elämän voimavarojen löytymiseen.

## **6 DIALOGISET TYÖMENETELMÄT VERKOSTOTYÖSSÄ**

Hyvinvointivaltion sektorijakoinen palvelujärjestelmä ja sen sisäinen ammatillinen asiantuntijuus voidaan nähdä voimavarana. Se sisältää paljon erikoistunutta tietoa. Toinen näkökulma asiaan on kielteinen, jolloin kunkin työntekijän omaan asiantuntijuuteen nojaavat ratkaisut voivat pitemmällä aikavälillä ja laajempaa kokonaisuutta tarkastellen osoittautua puutteellisiksi. Tämän takia tarvitaan rajanylityksiä. Ne nostavat esiin erityisosaamisen ja verkostoinnin yhdistelmiä. Vastauksena tähän on kehitetty verkostotyön menetelmiä, kuten läheisneuvonpitoa, verkostoterapiaa, avoimia dialogeja sekä ennakoitdialogeja. (Arnkil ym. 2001, 97.)

### **6.1 Huolen vyöhykkeet**

Huolen vyöhykkeet syntyivät Tom Erik Arnkil ja Esa Erikssonin visuaalisena metaforana subjektiivisen huolen vyöhykkeistä vuonna 1997. ”Koetimme muodostaa välinettä, jolla eri perustehtäviä toteuttavat ammattilaiset voisivat kommunikoida keskenään.” Huolen vyöhykkeiden ydin on huolen kokeminen. (Arnkil 2005, 163.) Perinteisesti, kun työssä ilmaantuu ratkottavaksi jokin ongelma, on työntekijöiden ensimmäisenä toiveena sen tarkka ja mahdollisimman yksimielinen määrittely. Tämä luo tunteen tilanteen hallinnasta ja samanmielisyydestä. Yhteisiä ongelmia ei kuitenkaan ole. Yksittäisen henkilön ongelma ei ole kaikille toimijoille sama, vaan kaikki ratkovat omaa ongelmaansa. Vaikeudet ilmenevät aina subjektiivisina huolina. Työntekijöiden huolen aste voi vaihdella saman asiakkaan kohdalla. Tämä on selitettävissä sillä, että huolen aste perustuu työskentelysuhteeseen ja sen toimivuuteen. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 440 ja Eriksson ym. 2006, 7 - 10.) Arnkil (2005, 166 - 167) kokee, että huolen vyöhykkeistö on tarjonnut mahdollisuuden työntekijän subjektiivisuuteen tilanteessa, jossa eriytyneet asiantuntijat ovat menettäneet mahdollisuuttaan kommunikoida keskenään. Vyöhykkeistö pyrkii edistämään erikoistuneiden toimijoiden mahdollisuutta kiinnostua keskinäisestä erilaisuudestaan. Professio- ja sektorirajoja on kyetty ylittämään vyöhykemetäforan avulla.

Työntekijän kokema huoli kohdistuu työntekijän ja lapsen sekä muiden merkityksellisten henkilöiden suhteeseen. Huolen taustalla on yksittäisen työntekijän kokonaisvaltainen oma



näkökulma tilanteesta. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 440 ja Eriksson ym. 2006, 7.) Huolimallilla työntekijä arvioi omaa työskentelysuhdettaan lapseen, nuoreen ja perheeseen. Työntekijän huoli lapsen ja perheen tilanteesta on aina sidoksissa siihen, kuinka toimiva suhde on ja mitkä ovat työntekijän mahdollisuudet tukea. Huoli kasvaa sitä mukaa, kun omat auttamiskeinot vähenevät. Silloin tarvitaan yhteistyötä ja verkostoja. Työntekijä siis arvioi omia toimintamahdollisuuksiaan, omia työskentelysuhteitaan ja niissä selviämistä. (Eriksson ja Pyhäjoki 2007, 442.) Arnkilin (2004, 220) mukaan huolen vyöhykkeistö toimii yhtenä työvälineenä perhettä kohdattaessa. Vyöhykkeiden avulla työntekijä voi myös miettiä, mihin mitäkin verkostotyön muotoa voisi parhaimmin käyttää.

Huolen vyöhykkeistö on dialogisten työmenetelmien taustametafora. Se on neljä vyöhykettä sisältävä subjektiivisen huolen jatkumo, jonka toisessa ääripäässä on täysin huoleton tilanne ja toisessa päässä lapsen koetaan olevan välittömässä vaarassa. Työntekijän subjektiivinen huoli on työväline lapsen, nuoren ja perheen avun tarpeen tunnistamisessa, ja se kertoo työntekijälle, milloin tarvitaan verkostojen tukea tilanteeseen. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 441, 448.) Käytännössä huolten kohotessa aletaan kiinnostua siitä, mitä muut tekevät, miten verkosto asiakkaan ja perheen ympärillä toimii ja millaiseen kokonaisuuteen työntekijän oma toiminta ja omat yritykset liittyvät (Arnkil 2005, 165).

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

\* kontrolli = tilanteen hallinnan lisääminen esimerkiksi rajoittamalla jotain epätoivottavaa asiaa.

KUVIO 1. Huolen vyöhykkeistö (Kokko & Koskimies 2007, 14).

Huolten vyöhykkeiden sanotaan antavan välineitä puuttua lasten ongelmiin ajoissa. Kuitenkin huolen vyöhykkeisiin on suhtauduttu myös kriittisesti. Esa Erikssonin mukaan tulee olla tarkka, ettei lapsista tehdä rekisteriä huolten pohjalta. Huoli ei suoraan kosketa lasta, vaan enemmänkin työskentelysuhdetta. Päähuomio tulee kiinnittää siihen, mitä työntekijä voi tehdä, että huoli häviää. (Valtavaara 2007.)

Huolikarttaa on Liikasen ja Kaislan (2007, 9 - 10) mukaan mahdollista käyttää myös muualla kuin lasten kanssa työskenneltäessä. He kokevat huolen asteet käyttökelpoisena esimerkiksi muistihäiriöisten, psyykkisesti sairaiden ja päihdeongelmaisten asiakkaiden tilanteiden tunnistamisessa, sillä nämä ongelmat ovat vaikeasti lähestyttäviä, eikä toimenpiteisiin ryhtyminen ole aina helppoa.

Huolen vyöhykkeet ovat työväline, joiden käyttö edellyttää osaamista ja ammattitaitoa. Arnkil (Jäppinen 2007) on todennut, että koulutuksessa huomaa, kuinka ihmiset oivaltavat huolen käsitteen. Tarkoitus on pyytää apua oman huolensa huojentamiseen niin, että pääsee itse takaisin työn tekemisen motiiviin. Valitettavaa on, että huolta voidaan käyttää myös väärin lasten luokitteluun huolen asteikolla ja lapsesta ja perheestä keskusteluun heidän tietämättään, kuten Arnkil ja Eriksson (2008, 20) toteavat. He ovat huolissaan lasten leimaamisesta, sillä ”huolet vaihtuvat, leimat jäävät”. Huolen vyöhykkeistö on vertauskuvallinen väline, jonka avulla työntekijällä on mahdollisuus tunnistaa omat huolensa, puuttua niihin ja kehittää sen kautta toimintatapoja. Oikein käytettynä vyöhykkeistö tarjoaa pohjaa hyvien käytäntöjen kehittelyyn.

Verkostomenetelmien tarpeessa on aina kysymys jonkun tai joidenkin kokemasta huolesta. Verkostomenetelmän valinta pohjautuu sen henkilön huoleen, joka kokee tarvetta kääntyä aktiivisemmin verkostojen puoleen. Subjektiiivinen huoli koskee tulevaisuutta, se on ennakointi omista toimintamahdollisuuksista. Lastensuojelun työntekijä tekee emotionaalisia yhteenvetoja tilanteista. Lapsiin ja nuoriin liittyvät huolet lastensuojelutyössä ovat työntekijän kokonaisnäkemystä hänen kokemistaan toimintamahdollisuuksista, ja koettuihin toimintamahdollisuuksiin vaikuttavat hänen tiedossaan olevat verkoston resurssit. (Arnkil 2004, 220 - 221.) Työntekijän kokema huoli siis aiheuttaa tarpeen dialogille ja verkoston, eli asiakasperheen ja läheis- ja työntekijäverkoston, yhteen kokoontumiselle. Tämän kautta tavoitellaan asiakkaan voimaantumista ja verkoston voimavarojen hyödyntämistä asiakasperheen tukena.

Arnkil ym. puhuvat asiakkaiden ja perheiden ongelmien ja vaikeuksien sijaan usein pulmista ja huoli-käsite on perustellusti usein käytetty. Tutkimuksessani käytän ongelma- ja huoli-termejä puhuessani asiakkaan ja perheen vaikeutuneesta tilanteesta.

## **6.2 Ennakointidialogit-asiakaspalaveri ja palaverin rakenne**

Ennakointidialogeilla tarkoitetaan verkostomaisia yhteistyöpalavereja, jotka voivat liittyä yhteistoiminnan tarpeen kartoittamiseen (alueneuvonpito) ja jonkin yhteistoimintaa vaativan teeman suunnitteluun (teemaneuvonpito). Se voi myös olla yksittäiseen asiakasperheeseen liittyvien toimijoiden voimavarojen yhdistämistä ja toiminnan selkiyttämistä eli tulevaisuuden muistelua perheen kanssa. (Eriksson & Pyhäjoki 2007, 444 - 446.)

Ennakointidialogeja on kehitetty osana Sosiaali- ja terveysministeriön, Stakesin (nyk. THL) ja kuntien yhteistyössä toteuttamaa varhaisen puuttumisen hanketta vuosina 2002 - 2004 (Kokko & Koskimies 2007, 19). Alun perin ennakointidialogit syntyivät Palmuke-projektin (palvelurakenteen muutos ja henkilöstön kehittäminen) myötä vuosina 1996 - 2000 (Arnkil ym. 2002).

Arnkil ym. (2001, 97 - 99) mukaan verkostoterapiat saivat alkunsa Yhdysvalloissa 1960-luvulla erityisesti Ross Speckin ja Carolyn Attneaven (1973) toimesta. Se omaksuttiin erityisesti sosiaalityön sekä aikuis- ja lastenpsykiatrian piirissä. Trimbleä ym. (1984) lainaten verkostoterapialla ymmärrettiin alkujaan suurten verkostokokousten järjestämistä kriisitilanteissa. Tästä on peräisin suomalaisenkin psykososiaalisen työn verkostosuuntautunut haara. Pohjoismaissa alkujaan kriisityöstä lähteneitä oppeja alettiin soveltaa myös tapauksissa, jotka eivät olleet selkeästi akuuttien kriisien ratkomista. Ennakointidialogeissa käytetty vuoropuhelun ja vuorokuuntelun eli kuuntelun ja puhumisen erottamisen malli on peräisin T. Andersenin refleктоivien tiimien metodista. Ongelmia taas lähestytään ratkaisukeskeisten menetelmien tapaan ratkaisuisista käsin (vrt. S. deShazer 1991), joskin ennakointidialogeissa tästä poiketen painotetaan myös huolien käsittelyä.

Seuraava kuvio (kuvio 2) valottaa ennakoitdialogit-asiakaspalaverien sijaintia kehitettyjen menetelmien ja toimenpiteiden kokonaisuudessa ja näiden suhdetta työntekijän huolen kokemiseen ja asettumiseen huolen vyöhykkeistölle. Kuvio on kaavamainen ja luo ajatuksen positivistisen mallin hyödyntämisestä sosiaalityössä. Se ei kuitenkaan toimi niin, että työntekijä palveluohjaustyylisesti lukee ohjekirjasta, mikä on oikea työmenetelmä kunkin perheen ongelmiin vaan tarvitaan harkintaa ja reflektiivistä työtapaa. (Smith 2004, 9 ja Fook 2004, 32.)



KUVIO 2. Dialogisia toimintatapoja ja menetelmiä huolen vyöhykkeistöllä (Erikssonia ja Pyhäjokea lainaten Kokko & Koskimies 2007, 14).

Ennakointialogit toteutuvat sektoroituneen hyvinvointipalvelujärjestelmämme ja kokonaisvaltaisten läheisverkostojen kohtauspinnoissa. Kohdassa, jossa teoreettisesti ajatellen kohtaavat Habermasin (1981) käsittein systeemimaailma ja elämismaailma. (Arnkil ym. 2001, 99.) Ennakointialogit ovat kehittyneet yrityksissä päästä eteenpäin umpikujaan ajautuneista moniammatillisista tilanteista. Siitä on hyötyä erityisesti silloin, kun tilanteeseen liittyy monta tahoja, kun on epäselvää mitä kukin tekee, kun on monia avoimia kysy-

myksiä ja toiminnan koordinaatio on hukassa. (Seikkula & Arnkil 2005, 15, 57.) Vaikka ennakoitdialogit-asiakaspalaverit toteutuvatkin elämismaailman ja systeemimaailman rajalla, aloite niihin tulee työntekijän taholta, työntekijän huolen synnyttyä. Asiakkaalla on vastaanottajan ja hyväksyjän rooli, silloin kun työntekijä kertoo huoltaan hänelle, tarjoaa palaverimahdollisuutta ja informoi palaverimenetelmästä.

Ennakointialogien tavoitteena on tuottaa mahdollisimman moniääninen, voimavarakeskeinen ja tasavertainen vuoropuhelu, joka toteutuu sarjana kommentoimattomia monologeja. Vuoropuhelun toteutuksessa on keskeistä kuuntelun ja puhumisen erottaminen. Kukin puhuu vuorollaan ja toiset kuuntelevat. Toisen puhetta ei saa keskeyttää ja kommentoida. Ennakointialogien taustalla vaikuttava ajatus on siirtyä ongelmapuheesta huolipuheeseen. Tällöin luovutaan ajatuksesta yhteisestä ongelmanmäärittelystä. Pääkohdaksi siirtyy työntekijän subjektiivinen huoli. (Arnkil 2004, 119 - 220 ja Eriksson 2006, 3 ja Eriksson & Pyhäjoki 2007, 444 - 446 ja Arnkil ym. 2001, 104.)

Ennakointialogeja vetävät Stakesin kouluttamat verkostokonsultit, jotka ovat käsiteltävän asian suhteen täysin ulkopuolisia. Verkostokonsultti huolehtii palaverin kulusta ja ottaa johtaakseen ulkoisen dialogin. Konsulttien asiantuntijuutta onkin dialogin mahdollistaminen ja tukeminen. Konsultit tukevat osallistujien reflektiota kysymyksillään. Tärkeää on, että konsultit eivät yritä ratkaista asioita eivätkä esitä neuvoja. He ovat dialogin mahdollistajia. (Eriksson ym. 2006, 3 ja Eriksson & Pyhäjoki 2007, 446 ja Arnkil ym. 2001, 104.)

Ennakointialogeissa asiantuntijuuden tulisi olla kollektiivista, dialogeissa rakentuvaa. Työntekijän ja asiakkaan asiantuntijuuden pitäisi toteutua tasa-arvoisena. Palavereissa on tietty selkeä rakenne ja sen yhtenä tavoitteena on lieventää ja ehkäistä negatiivisia vuorovaikutuskuvioita, kuten syytelyä, ongelmien määrittelykilpailua, huonoa sitoutumista ja tehtävien delegointia muille. Palaverirakenteella ja verkostokonsulttien esittämällä kysymyksillä varmistetaan, että itse kukin puhuu vain omasta puolestaan sekä omista toimintamahdollisuuksistaan ja teoistaan käsin. (Eriksson ym. 2006, 3 ja Eriksson & Pyhäjoki 2007, 446 ja Arnkil ym. 2001, 104.)

Ennakointialogeja kutsutaan myös Tulevaisuuden muistelu -palavereiksi. Ennakointialogit ovat perheen, läheisverkoston ja ammattilaisverkoston kohtaamisen ja vuoropuhelun paikkoja. Ne ovat myös perheen arjen ongelmien ja jumiutuneiden tilanteiden ratkai-

semiseen sekä voimavarojen etsimiseen tarkoitettu työmuoto. Palavereissa muistellaan ja ennakoidaan asiakkaan tai perheen hyvää tulevaisuutta. (Kokko 2006, 3.) Tutkimuksessani käytän sekä ennakoitdialogit-termiä että Tulevaisuuden muistelu -nimeä.

Tulevaisuuden muistelu -haastattelu on muunnelma ratkaisukeskeisestä haastattelusta. Sen lähtökohtana on tulevaisuus, joka hahmotetaan tyydyttävästi toimivana, jolloin keskeisiin ongelmiin on löydetty ratkaisu. Nykyisiä huolia ja ongelmia lähestytään menneisyyteen katsoen, jotta mahdolliset ratkaisut hallitsisivat ajatusta tulevaisuudesta sen sijaan että nykyiset ongelmat loisivat varjoa sen ylle. Ennakointia palaveritilanteessa perustellaan sillä, että jokainen ihminen ennakoii rutiininomaisesti ja jatkuvasti. Ennakointi on intuitiivisesti ajateltuna sitä, mitä tapahtuisi, jos teen tämän – tai ellen tee mitään. Reflektiivisyys on tapahtumassa olennaisinta. Rutiininomaisista toiminnoista tehdään tietoisempia, reflektiivisempiä ja dialogisempia. Monimutkaisissa tilanteissa oletukset eivät helposti tarjoutu dialogiselle. Ennakoinneista voi olla apua, sillä ennakoiteja saa tietoiseen reflektointiin erityisin menettelyin ja ne avaavat myös taustaoletuksia. Ennakoinneilla tarkoitetaan tekojen seurausten ennakoiteja. Ennakointi antaa mahdollisuuden palautteen tietoiseen hyödyntämiseen. Aktiivinen ennakoija voi tietoisesti reflektoida toimintansa vaikutuksia. Ja näin siitä on hyötyä tilanteiden ja toiminnan ehtojen uudelleenarviointia ajatellen. Aktiivinen ennakoite tekee rutiininomaiset toiminnot tietoisemmiksi, reflektiivisemmiksi ja dialogisemmiksi. (Arnkil ym. 2002, 155 - 156, 160.)

Ennakointialogeja kehitettäessä huomattiin, että ongelmapuhe jossa ammattilaiset koontuvat erittelemään asiakkaan ongelmia, korvautui puheella, jossa ammattilaiset pohtivat mitä voisivat tehdä toisin, kuunnellen toisten dialogeja. Ongelmapuhe korvattiin huolilla, koska ongelmien käsittelyn ei nähty johtavan rakentavaan vuorovaikutukseen. (Eriksson ym. 2006, 7 ja Seikkula & Arnkil 2005, 18.) Huolien tarkastelu on palaverissa keskeistä, koska se realisoi käsiteltävän teeman, sillä hyvän muistelun kautta tavoiteltu toivopuhe ei ole tarpeeksi vakuuttavaa. Sitoutumisen kannalta toivon tulee olla subjektiivisesti koettua ja uskottavaa. (Arnkil ym. 2001, 105.) Ennakointialogien tarkoituksena on laatia huolia vähentävä yhteistyösuunnitelma lähitulevaisuuteen suunnaten. Tämä laaditaan siten, että prosessi antaisi asiakkaalle toivoa ja voimaa. Itse dialogitilanteen tarkoituksena on kuuluksi tuleminen ja toisten kuuleminen ja niiden kautta voimaantuminen. (Seikkula & Arnkil 2005, 59.)

Käytännössä Tulevaisuuden muistelu -palaveria suunniteltaessa tilaaja ottaa yhteyden verkostokoordinaattoriin, joka neuvottelee palaverin järjestämisestä tilaajan kanssa. Tilaaja esittelee palaverimuotoa perheelle ja neuvottelee, ketä perhe haluaa kutsuttavan paikalle. Tilaaja kutsuu verkoston koolle. Konsultteja on palaverissa kaksi, toinen vetää palaverin ja toinen kirjaa asiat fläppitaululle. Konsultti esittelee aluksi menetelmän ja käydään osallistujien esittelykierros. Tilaaja kertoo, miksi ollaan paikalla. Vetäjä siirtää ajatukset yhdessä sovittuun tulevaan ajankohtaan, esimerkiksi vuoden päähän. Palaverin rakenteen muodostavat vuoropuhelu ja vuorokuuntelu sekä seuraavat kysymykset:

Asiakkaalle ja perheenjäsenille esitetään seuraavat 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?

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 lopuksi kootaan keskustellen suunnitelma, jossa kirjataan, kuka tekee mitä ja kenen kanssa sekä kuka koordinoi. Päätetään myös mahdollisesta seurantalpalaverista. (Eriksson ym. 2006.)

Ennakointidialogeissa painottuu subjektiivisuus siten, että osallistujia rohkaistaan kehittämään omaa näkökulmaansa. Ammatillisessa näkökulmassa keskeistä on objektiivisista ongelmista subjektiiviseen huoleen siirtyminen. Oman huolen ilmaus on työntekijän avunpyyntö asiakkaalle ja tämän läheisverkostolle. Subjektiivisuus tuottaa moniäänisyyden. Yksilö on aina verkostonsa keskiössä ja verkostot ovat vaikeita hallita. Niinpä tarvitaankin epävarmuuden sietoa, jota edistää sekä dialogisuus että aktiivinen kokeilu. Dialogien kautta ymmärrys omasta verkostosta voi muokkautua. Ennakointidialogeissa keskeistä on myös uskottava, realistinen toivo. Välittäjäys toteuttaa näitä. (Arnkil ym. 2001, 107.)

Tutkimuksessani ymmärrän Tulevaisuuden muistelu -palaverin dialogin ja dialogisen vuorovaikutuksen areenaksi. Dialogisuus on yksi ennakointidialogien lähtökohta. Tutkimuksessani sen tarkastelu painottuu. Vaikka muillakin lähtökohdilla, kuten subjektiivisuudella

ja voimavarakeskeisyydellä on omat vaikutuksensa, jäävät ne tutkimuksessani vähemmälle huomiolle.

### **6.3 Huoliajattelun ja Varpun kritiikkiä**

Ennakointidialogien käytöstä saatu asiakaspalaute on ollut pääsääntöisesti myönteistä (Kokko 2006 ja Kokko & Koskimies 2007). On asiakkaita, joille palaverit ovat olleet elämäntilanteiden näköalapaikkoja, siten että he ovat löytäneet lähitulevaisuudelle uusia tavoitteita, joihin he olivat myös yltäneet (Kokko 2006). Ei voida kuitenkaan sulkea silmiä siltä kritiikiltä, mitä tämä varhainen huoliin puuttumisen ajattelu on herättänyt.

Nykyisin tunnetaan huolta monista lapsia, nuoria ja perheitä koskevista asioista. Huolen tunteminen on jopa vallitsevaa, kuten Harrikari (2008) toteaa. Kärjistäen voi kysyä, miksi kaikkien nuorten pitäisi pukeutua farkkuihin ja t-paitaan ollakseen ”normaaleja”, kun meidän pitäisi elää hyväksyvässä moniarvoisessa yhteiskunnassa. Lapset ja vanhemmat saavat helposti ammattilaisten huolta osakseen. Toki usein huoli on todellinen ja käsiteltävä, mutta huolta voi syntyä myös tilanteissa, joissa työntekijä ei tunnista omia arvojaan asiakkaan arvoista. Mutta Harrikari (2008, 271) muistuttaa, että kaikki lapset, nuoret ja lapsiperheet eivät voi olla riskiryhmää. Huolesta voi syntyä myös leima.

Suomessa työ huolen vyöhykkeistön pohjalta ei aina ole edennyt menestyksekkäästi. Mirja Satka (2008) toteaa, että Suomessa on siirrytty huolenpidosta lasten kontrolliin. Puhe varhaisesta puuttumisesta on oikeuttanut huolen ilmauksia. Varhaisen puuttumisen perusajatuksena on, että aikuisiän ongelmia enteileviin merkkeihin on tehokkainta puuttua jo lapsuusiässä. Puuttuminen voi olla esimerkiksi rikosentorjuntaa, yhteisöllistä kontrollia tai lastensuojelua. Se voi kohdistua lapseen itseensä sekä hänen perheeseen. Näin pyritään ehkäisemään yhteiskunnan ulkopuolella elävän alaluokan syntymistä sekä kustannuksia, joita hoitamaton tilanne myöhemmin aiheuttaisi.

Varhaisesta puuttumisesta alettiin puhua samaan aikaan, kun Suomessa kohdattiin laman jälkeiset sosiaalipalvelujen leikkausten ja koulujen isojen ryhmäkokojen aiheuttamat ongelmat. Samalla työelämä asetti vanhemmille kovenevia vaatimuksia; myös heidän epä-



varmuutensa kasvattajina lisääntyi. Lasten tarve kodin ulkopuoliseen tukeen kasvoi. Varhaisen puuttumisen ajatus lainattiin uusliberalismin maista, joissa ihmiset eivät kuitenkaan koskaan ole olleet yhtä riippuvaisia julkisista palveluista kuin Suomessa. ”Varpu” on siirtänyt julkista vastuuta perheille ja paikallisille toimijoille. Puuttumisessa on kuitenkin vaaransa. Siitä voi tulla varhaista leimaamista. Riskiyksilöksi leimautumisella on lapsen elämässä kauaskantoisia seurauksia. Yksilön käyttäytymistä on vaikea ennustaa sosiaalisten ongelmien osalta vuosien päähän. Lapsen kanssa työskentelevät ovat puuttumisvaateen kanssa vaikeassa tilanteessa, moni puuttuu varmuuden vuoksi. Ne kansalaiset, jotka eivät kykene yksilölliseen ja itsenäiseen valintojen tekemiseen, saavat osakseen tuen ja luottamuksen sijasta kontrollia. (Satka 2008.)

Keskustelu huolesta ja huolen vyöhykkeistä on saanut outoja piirteitä. Ihmisistä on tullut turvallisuutta maksimoivia, ja asiat synnyttävät helposti huolta. Oman työkokemukseni kautta pystyn tarkastelemaan huolen vyöhykkeiden ja verkostomenetelmien painottamaa subjektiivisen huolen tuntemusta. Työntekijä jää toisinaan huolensa kanssa yksin. Hän kuulee erilaista tietoa asiakkaan tilanteesta ja usein vaateita siitä, että pitäisi toimia. Eri asiantuntijoilla on erilaiset näkemykset perheen tilanteesta ja todella puhutaan eri kieltä. Joku kokee olevansa hyvin huolissaan, toinen ei lainkaan.

Kun sosiaalityöntekijä yrittää muodostaa kokonaisnäkemystä perheen tilanteesta, voi hänellä syntyä huoli omista kyvyistä ja kyvyttömyydestä tukea perhettä, koska on syntynyt epätietoisuus todellisuudesta. Tässä tilanteessa näen perusteltuna asiantuntijan turvautumisen kehitettyihin työmenetelmiin, huolen vyöhykkeisiin ja verkostomenetelmiin. On ammattitaitoa arvioida, onko oma huoli sellainen, johon nämä työmenetelmät tuovat ratkaisuja. Samalla on hyvä myös vakavasti reflektoida sitä, mikä merkitys palaverilla voi olla perheen arkeen ja onko työmenetelmä perheen tilanteeseen juuri oikea. Arnkilin ym. (2001, 98) mukaan erityisesti lastensuojelussa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden nähdään etsivän ratkaisuja verkostoista, koska he eivät voi siirtää asiakasta ja perhettä enää ”läheteketjussa” eteenpäin.

Koko kansan työvälineenä huolen vyöhykkeet eivät ole toimineet. Huoliin puuttumisessa tulee olla varovainen, varmuuden vuoksi niihin ei tulisi puuttua. Huolen vyöhykkeet on nostettu liian tärkeäksi ohjenuoraksi. Nehän vain havainnollistavat työntekijän kokemaa huolta omista mahdollisuuksistaan toimia asiakkaan asiassa. Huoli on epämääräinen käsite,

ja kaavio huolen vyöhykkeistä tuo konkretiaa oman huolen käsittelemiseen. Vyöhykkeistö on ollut liian helposti kaikkien saatavilla, sillä sen käyttöön ei ole valmiuksia henkilöllä, jolla ei ole asiaan riittävää ammattitaitoa ja perehtyneisyyttä. Vyöhykkeistön kaavamaisuus ja konkreettisuus muodostavat siitä asteikon, johon lapsia, nuoria ja perheitä on asiasta tietämättömän helppo asetella.

## 7 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa hahmotan tutkimukseni metodologisia valintoja. Tarkastelen ja perustelen valitsemiani tutkimusmenetelmiä. Kerron aineiston hankinnan ja käsittelemisen eri vaiheista haastatteluista aineiston analysointiin. Myös luotettavuus ja eettiset kysymykset saavat luvussa oman huomionsa.

### 7.1 Fenomenologinen lähestymistapa ja tapaustutkimus

Tutkimukseni on lähestymistavaltaan fenomenologinen. Fenomenologia tutkimusotteena on kiinnostunut todellisuuden rakenteellisesta ja psykologiana reaalisisältöisestä tasosta sellaisena kuin se ihmisen kokemuksissa ilmenee. Fenomenologisen tutkimuksen kohde on inhimillinen kokemus ja tämä kokemus muotoutuu merkitysten mukaan, koska kaikki ilmiöt merkitsevät yksilölle jotain. Fenomenologinen merkitysteoria perustuu oletukseen, että yksilön toiminta on tietoisesti ja tarkoituksenmukaisesti johonkin suuntautunutta ja se on merkitysten mukaista. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 34.)

Lauri Rauhala (2005, 11 - 12) eksistentiaalisen fenomenologian edustajana painottaa ihmisen ainutlaatuisuutta suhteessa kulttuuriin. Kulttuuritieteillä hän käsittää kaikki ne tutkimusalat, joissa ihmisen omalaatuinen olemassaolo on mukana tutkimuskohteessa. Ihmisen arvojen, tarpeitten, pyrkimysten, toiveitten, uskomusten ja kielen säätelemä toiminta ja niihin kietoutuva vuorovaikutus on kuitenkin aina huomioitava näitä aloja tutkittaessa. Sillä jo omalla olemassaolollaan, ajatuksillaan ja käyttäytymisellään ihminen luo kulttuuria. Rauhalan mukaan ihmistä tutkittaessa on aina tutkittava myös hänen kulttuuriaan, kokonaisuutta. Tutkimuksessani näen tärkeänä perustana Rauhalan ajatukset ihmisen ainutkertaisuudesta ja fenomenologian käsitykset ihmisen kokemuksellisuudesta. Niistä lähdetään liikkeelle, kun tutkitaan ihmisten kokemuksia elämäntilanteissaan.

Fenomenologia vierastaa tutkimuskohteen rajaamista teemoihin, vaikka Perttula (1995, 176 - 178) pohtiikin, että teemahaastattelulla hankittu aineisto olisi mahdollista analysoida fenomenologisen analyysin keinoin. Tämä oli silti syy, miksi en pitäytynyt fenomenologisessa metodissa ja käyttänyt fenomenologista analyysiä tutkimuksessani. Teemahaastatte-

lua pidin tärkeänä, jotta sain ihmiset kertomaan kokemuksistaan laajasti. En ollut myöskään täysin vailla ennakkokäsityksiä tutkittavasta aiheesta, vaan ajattelin, että dialogisuus voisi olla hyvä mahdollisuus asiakkaan laadukkaampaan kohtaamiseen ja tulevaisuuden luomiseen.

Tutkimustani voi kuvata myös kvalitatiiviseksi tapaustutkimukseksi. Laadullisen tutkimuksen kautta voin saada vanhempien kokemuksia parhaiten näkyviin. Tapaustutkimuksen määrittely nousee toiminnallisesta tilannesidonaisuudesta. Tapaustutkimuksen kohteena voi olla toiminnallinen tapahtuma tai prosessi. Tapaustutkimuksen aineistona voi olla haastattelu ja havainnointi. Käytännössä tapaustutkimuksella voi hahmottaa ja avata erilaisia piilossa olevia ja vaikeasti lähestyttäviä osa-alueita. (Pohjola 1993, 267 - 269.) Tutkimukseni aineisto koostuu yhden ennakointidialogit-asiakaspalaverin havainnoinnista ja tähän osallistuneiden vanhempien haastatteluista. Tutkin yhtä palaveritilannetta ja sen synnyttämiä kokemuksia. Verkostokonsulttien haastatteluista saamani aineisto toimii tapaustutkimuksen avulla hankitun aineiston tukena ja vertailukohtana.

Tutkimuksessani on myös laadullisen arviointitutkimuksen piirteitä sikäli, että tutkin lastensuojelun asiakasperheen vanhempien ja verkostokonsulttien kokemuksia dialogisen työmenetelmän käyttämisestä, eli toteutunutta käytäntöä. Arvioin, millä tavalla ennakointidialogit toimivat lastensuojelun yhteistyöpalaverissa ja vuorovaikutustilanteessa. Ja millaisia perusteita ja tarpeita vanhempien sekä konsulttien kokemusten mukaan työmenetelmälle voisi olla. Ennakointidialogit ovat Stakesin kehitystyön tulos ja työmenetelmää käytetään kunnissa vaihtelevasti. Ennakointidialogit ovat saaneet aikaisemmissa tutkimuksissa myönteistä palautetta (mm. Kokko 2006). Pysin tutkimuksessani arvioimaan vanhempien kokemusten pohjalta, mitä sellaisia tuloksia tämän työmenetelmän kautta voidaan saavuttaa, että ennakointidialogit-asiakaspalaveriinkin kannattaisi panostaa enemmän ja laajemminkin.

Robson (2002, 202 - 209) toteaa arviointitutkimuksesta, että sen tarkoituksena on arvioida joitakin toimia ja toimintaa, esimerkiksi juuri käytäntöä koskien. Arviointitutkimus on myös esimerkiksi innovaation, keksinnön, lähestymistavan tai palvelun arvon tarkastelua ja arviointia. Evaluaatiotutkimus on joustava tutkimustavan suhteen. Arviointitutkimuksen tulisi täyttää seuraavat kriteerit: hyödyllisyys, käytännöllisyys, oikeudenmukaisuus ja tekninen taitavuus.

Tuomi & Sarajärvi (2006, 87 - 88) huomauttavat tutkimusjoukon valintaan liittyen siitä, että laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan jotakin ilmiötä ja tapahtumaa. Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilöt joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon ja että heillä on asiasta kokemusta. Tiedon antajien valinnan tuleekin olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa.

## 7.2 Tutkimusaineiston hankinta

Tutkimusaineistoni koostuu yhden lastensuojelun tilaaman Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverin havainnoinnista sekä teemahaastatteluista, joita on yhteensä seitsemän. Kaksi haastattelua olen tehnyt Tulevaisuuden muistelu -palaveriin osallistuneille vanhemmille ja viisi haastattelua olen tehnyt tällaisia verkostopalavereita vetäneille konsulteille. Osallistuin verkostopalaveriin havainnoijana, ja tein palaverin kulusta, osallistujien välisestä vuorovaikutuksesta ja dialogista kirjallisia muistiinpanoja. Sosiaalityöntekijä, joka oli verkoston tilaajana, pyysi nuoren vanhemmilta suullisesti luvan tutkimukseen suostumisesta, eli heiltä pyydettiin lupa osallistumiselleni verkostopalaveriin havainnointiin. Haastatellut henkilöt päättivät itse osallistumisestaan tutkimukseeni. Haastatellut konsultit valitsin verkostokoordinaattorin kriteerieni perusteella laatimalta listalta sattumanvaraisesti Kokkolasta sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kalliosta. Nauhoitin haastattelut ja tein palaverissa muistiinpanoja. Tutkimusluvat sain Kokkolan perusturvaosastolta sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kalliosta.

Tutkimuksen aineistonhankinta oli vaativaa siten, että tutkijana seurasin palaveria, jossa käsiteltiin perheen sisäisiä: lasta ja perhettä sekä muita läheisiä koskevia arkaluontoisia ja henkilökohtaisia asioita. Tutkijana seurasin tilannetta sivusta, kiinnittäen huomiota verkoston vuorovaikutukseen ja keskinäiseen dialogiin. Verkostopalavereita ei nauhoitettu, vaan hyödynsin muistiinpanoja tutkimusaineistonani. Lastensuojelun palaveritilanteet ovat minulle sosiaalityön tehtävissä oltuani tulleet tutuiksi. Tulevaisuuden muistelu asiakaspalaverista minulla ei kuitenkaan ollut aikaisempaa kokemusta. Palaverirakenteeseen olin tutustunut, sillä olen osallistunut aikaisemmin ennakointidialogit suunnittelupalaveriin. Tutkimukseni tapauksena olleeseen palaveriin osallistuneet henkilöt eivät tienneet sosiaalityön-

tekijänä toimimisestani enkä informoinut tästä muitakaan tutkimukseeni osallistuneita. Olin täysin opiskelijan roolissa irrallaan taustoista.

### *Aineistonhankintavaiheita*

Alkujaan olin suunnitellut tutkivani ainoastaan ennakoitdialogit-asiakaspalaveriinkin osallistuneiden vanhempien kokemuksia. Tarkoitukseni oli hankkia tutkimusaineisto Kokkolasta. Kun olin saanut tutkimusluvan Kokkolan kaupungin perusturvaosastosta, otin yhteyttä lastensuojelun johtavaan sosiaalityöntekijään. Tämä välitti sähköpostini kaikille lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Lähestyin myös itse suoraan sähköpostitse kyseisiä sosiaalityöntekijöitä ja lähetin heille postissa kirjeet, jotka olin laatinut tutkimukseeni osallistuvia asiakkaita varten. Pyysin, että sosiaalityöntekijät ilmoittaisivat minulle, jos heillä on kalentereissaan varauksia ennakoitdialogit-asiakaspalavereista. Mitään ei kuitenkaan kuulunut. Olin yhteydessä Kokkolan verkostokoordinaattoriin, jonka jälkeen kirjoitin sähköpostia eräälle sosiaalityöntekijälle, ja toisellekin. Sain tiedon, että yksi suunnitteilla ollut palaveri oli jouduttu perumaan. Kysyin myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueen verkostokoordinaattorilta palaveritilauksilannetta, hänelläkään ei ollut varauksia.

Olin yhteydessä Stakesiin (THL) Tom Arnkiliin ja Jukka Pyhäjokeen. Tiedustelin, mitä kautta voisin hankkia aineistoa tutkimukseeni. He ohjasivat minua muiden verkostokoordinaattorien puoleen. Laitoin sähköpostia ensin Rovaniemen, Oulun ja Kainuun koordinaattoreille. Toisen yhteydenoton jälkeen Kainuun ja Oulun koordinaattorit vastasivat, että heillä ei ole loppuvuodeksi tilauksia Tulevaisuuden muistelu -palavereista. Rovaniemen koordinaattori ei vastannut yhteydenottoihini. Kirjoitin sähköpostia Hämeenlinnan ja Kuopion verkostokoordinaattoreille. Kuopiosta ei tullut vastausta. Hämeenlinnan koordinaattori vastasi, että hänellä on yksi tilaus ennakoitdialogit-asiakaspalaverista. Otin yhteyttä palaverin tilaajaan ja tiedustelin mahdollisuuksiani osallistua palaveriin havainnoijana. Tilaja vastasi nopeasti ja kertoi, että oli esitellyt asiaani myös perheen äidille ja että tämä suostuisi tutkimukseen. Sen jälkeen kirjoitin lyhyen sähköpostin sosiaalityön johtajalle, jossa esittelin tutkimustani ja tiedustelin, kenelle voin lähettää tutkimuslupahakemukseni. Sain vastaukseksi sosiaalityön johdon sähköpostitse käymän tiukkasävyisen keskustelun. He kokivat, että olin edennyt tutkimuksessani väärin, kun olin hankkinut osallistujan

tutkimukselleni ennen tutkimusluvan hakemista. Peruin suunnitelmani tilaajalle ja kiitin myönteisestä asenteesta tutkimustani kohtaan.

Tässä vaiheessa tilanne näytti toivottamalta. Sen takia muutin tutkimussuunnitelmaani siten, että haastattelen myös lastensuojelun tilaamien verkostopalaverien vetäjinä toimineita verkostokonsultteja. Samalla kuitenkin säilytin tutkimuksessani vanhempien kokemuksia koskevan ensimmäisen tutkimuskysymyksen, koska toivoin että pääsen havainnoimaan palaveria ja saan haastateltua vanhempia heidän palaverikokemuksestaan.

Pyysin Kokkolan verkostokoordinaattorilta tietoa tänä vuonna pidetyistä Tulevaisuuden muistelu -palavereista. Hän lähetti neljästä palaverista listan, josta ilmeni myös tilaajat. Otin yhteyttä näihin sosiaalityöntekijöihin, ja kyselin mahdollisuutta haastatella jo pidettyihin palaveriin osallistuneiden perheiden vanhempia. Samalla sain tiedon yhdestä vasta pidetystä palaverista, johon minua ei ollut muistettu pyytää mukaan. Kyselin sähköpostitse tarkemmin mahdollisuudestani haastatella jo pidettyjen palaverien vanhempia. Toinen sosiaalityöntekijä ei vastannut sähköpostiini lainkaan, toiselta sosiaalityöntekijältä sain pitkän asiallisen kirjeen, mutta asia ei edennyt hänen kauttaan sen pitemmälle.

Pyysin koordinaattorilta sellaisten verkostokonsulttien yhteystietoja, jotka ovat vetäneet lastensuojelun tilaamia ennakoitdialogit-asiakaspalavereja. Sain listan henkilöistä, jotka soveltuisivat tutkimukseeni. Tiedustelin myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueen koordinaattorilta mahdollisuutta haastatella alueen konsultteja. Kainuun koordinaattorille lähetin sähköpostitse pyynnön konsulttien haastattelemisesta. Hän välitti viestiä konsulteille, mutta Kainuusta ei tullut vastauksia. Näiden lisäksi olin yhteydessä myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kahteen lastensuojelun sosiaalityöntekijään ja tiedustelin heidän palaveritilannettaan. Toinen sosiaalityöntekijöistä ei vastannut kyselyyni, mutta toinen heistä oli kiinnostunut ja ilmoitti myöhemmin tilaamastaan palaverista, jonka voisin havainnoida. Palaveriin osallistuneet vanhemmat olivat suostuvaisia myös tutkimukseni haastatteluihin. Tutkimusaineiston etsimiseen meni aikaa kolme kuukautta.

Minulle oli yllätys, että ennakoitdialogit -asiakaspalavereja oli tilauksessa niin vähän loka-joulukuussa 2008. Kokkolan alueen verkostokoordinaattorin kanssa keskusteltuani olin päässyt käsitykseen, että tutkimusaineisto olisi mahdollista saada alueelta kerättyä. Tähän vertailuksi esitän palaverimääriä aikaisemmilta vuosilta. Koko Suomessa vuonna 2004 jär-

jestettiin yhteensä 44 ennakoitdialogit-asiakaspalaveria, joista Kokkolassa 6, vuonna 2005 palavereja järjestettiin koko maassa 48, Kokkolassa näistä oli 6 palaveria. (Kokko & Koskimies 2007, 27.) Eli saamani tiedon mukaan Oulun, Kainuun ja Kokkolan seudulla ei ollut tilauksia ennakoitdialogit-asiakaspalavereista loppuvuodesta 2008, lukuun ottamatta yhtä Kokkolan palaveria, josta minua ei muistettu tiedottaa.

Aineiston hankintaa olen tutkimuksessani joutunut vakavasti pohtimaan. Olisi ollut tärkeää nauhoittaa havainnoimani verkstopalaveri, mutta ajatus keskustelujen tallentamisesta sai jo heti tiedusteluvaiheessa sosiaalityöntekijältä kriittistä palautetta. Ongelmana nähtiin vuorovaikutustilanteen vääristyminen nauhurin takia, tutkimuslupien hakemisen monimutkaistuminen sekä tutkimusaineiston salassapitoasiat. Sosiaalityöntekijä pohti, voisivatko tutkittavat luottaa aineiston salassa pysymiseen, mikäli palaverit nauhoitetaan. Näihin ongelmiini olen saanut tukea Leena Eräsaaren väitöskirjasta, jossa hän kertoo tutkimuksensa aineistonhankintavaiheista.

Eräsaari (1995, 37) toteaa tutkimuksensa perusteella, että asiakashaastattelun videoinnista kieltäytymistä perustellaan mm. siten, että osa työntekijöistä koki asiakastilanteen muuttuvan kameran olemassaolon vuoksi: haastattelutilanteet vääristyvät ja arkaluontoiset asiat jäävät käsittelemättä. Videokamera hävitti sosiaalityön ”syvyyttä”. Sosiaalityöntekijöiden mielestä syvyyden lisäksi objektiivisuus tai kokonaiskuvan saaminen oli uhattuna. Työntekijöillä oli myös huoli dokumenttien käytöstä; he olivat kiinnostuneita, mitä niille tapahtuu analyysin jälkeen. Eräsaari kohtasi tutkimuksessaan juuri samoja asioita ja epäilyjä, joita sosiaalityöntekijä esitti minulle ensimmäisen aineistonhankintaan liittyvän yhteydenottokertani aikana.

Tutkimukseni kohdalla lupien saaminen esimiehiltä sujui yhtä poikkeusta lukuun ottamatta hyvin, ja tutkimusaiheestani oltiin kiinnostuneita. Vaikeuksia kohtasin, kun aloin todella hakea asiakkaita ja asiakastilanteita tutkimukseeni: yhteyden saaminen käytännön asiakaspalvelua tekeviin sosiaalityöntekijöihin oli vaikeaa. Tiedän itse, kuinka työntäyteistä sosiaalityöntekijän arki voi olla, enkä siksi ihmettele, vaikka en aina saanutkaan vastauksia sähköposteihini. Olen miettinyt, olisiko ollut parempi käydä sosiaalityöntekijöiden luona henkilökohtaisesti esittelemässä tutkimustani. Sähköposti on ehkä liian neutraali tapa ottaa yhteyttä ja se on helppo ohittaa. Sähköposti oli kuitenkin puhelinta varmempi keino saada ihmisiä kiinni. Mikäli tutkija onnistuu luomaan henkilökohtaisia yhteyksiä tutkimuksen



kannalta tärkeisiin ihmisiin, on tutkimusaineiston hankkiminen helpompaa. Täysin vieraille ihmisille, tässä Kokkolan alueen sosiaalityöntekijöille, oman asian tunnetuksi tekeminen oli vaikeaa. Konsulttien lähestymisessä minua helpotti se, että olin osallistunut Kokkolan alueen verkostokonsulttien tapaamiseen elokuussa 2008, ja osa oli kuullut työn alla olevasta tutkimuksestani puskaradion kautta.

### ***Teemahaastattelu ja havainnointi***

Konsulttien tutkimushaastattelut kestivät pääsääntöisesti tunnin, yksi haastattelu vei puoli-toista tuntia aikaa. Vanhempien haastattelut kestivät noin puoli tuntia. Tein nämä haastattelut puhelimitse. Nauhoitin haastattelut, mikä sopi kaikille haastatteluihin osallistuneille. Haastattelin konsultteja joko heidän työpaikoillaan tai Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksella. Haastatteluympäristöt olivat rauhallisia, ja kaikki olivat varanneet haastattelulle riittävästi aikaa. Tulevaisuuden muistelu -palaverin havainnointi kesti kaksi ja puoli tuntia. Palaveri järjestettiin perheen kotona. Palaveriin osallistuneet henkilöt suhtautuivat minuun havainnoijana neutraalisti, kiinnittämättä minuun sen enempää huomiota. Havainnoijana istuinkin sivussa, kuitenkin niin että näin kaikki osallistujat.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelutapa (Tuomi & Sarajärvi 2006, 77). Siinä haastattelijalla on teemalista asioista, jotka hän haluaa käsiteltävän. Teemahaastattelussa on kuitenkin vapautensa johdattelevista kysymyksistä ja ajasta, joka kunkin aiheen käsitteilyyn käytetään. (Robson 2002, 278.) Teemahaastattelussa saa ennalta suunniteltujen teemojen avulla keskustelun pysymään tutkimuskysymyksen määrittämässä aiheessa. Samalla tuli taattua se, että kävin kaikkien haastateltavien kanssa samat aiheet läpi. Tuomi ja Sarajärvi (2006, 77) toteavatkin, että teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. Tutkimusteemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 48) mukaan teemahaastattelussa korostuvat ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset, samoin kuin se, että nämä merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa.

Kun havainnointia käytetään tutkimusmenetelmänä, seurataan ihmisiä, kuunnellaan mitä he sanovat ja katsellaan mitä he tekevät. Suora havainnointi ei ole ongelmaton, sillä ha-

vainnoijan läsnäolo voi vaikuttaa havainnoitavaan tilanteeseen. Havainnointi on myös aikaa vievä tutkimustapa. Havainnointia voidaan käyttää moniin tarkoituksiin, yleisimmin sitä käytetään kuitenkin selvittämään tutkimusaiheena olevan ilmiön nykytilannetta. (Robson 2002, 310 - 311.)

Eräsaaren (1995, 44) mukaan ihmiset arastelevat havainnoitavaksi joutumista. Tutkimukseen osallistuvilla ihmisillä on tärkeää kontrolloida mielikuvaa, jonka he itsestään tai toiminnastaan antavat. Havainnoinnissa näkyy enemmän tutkittavien toiminta, ei niinkään mielipiteet ja käsitykset. Havainnoiminen on haastavaa ja asettaa myös tutkijalle oman kynnyksensä, joka on ylitettävä. On pohdittava, miten havainnoin ja seuraan niin vaikeaa aihetta kuin dialoginen vuorovaikutus, kuinka pääsen siihen sisälle ja hyväksytäänkö minut havainnoijana samaan tilaan verkostopalaveriin osallistuneiden kanssa. Tutkimus asettaa minut miettimään monia kysymyksiä, eikä itsekriittisyyttä ja arviointia voi säästellä. Havainnointia puoltaa tutkimusaiheen vieraus ja se, että havainnoinnin kautta on mahdollista nähdä asiat paremmin oikeissa yhteyksissään (Tuomi & Sarajärvi 2006, 83).

### **7.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi**

Tutkimusaineiston käsittelyn aloitin litteroimalla nauhoitetut teemahaastattelut. Verkostopalaverissa tekemäni muistiinpanot kirjoitin puhtaaksi. Tämän jälkeen luin aineistoani saadakseni siitä kokonaiskuvan. Koska tutkimusaineisto koostui kolmenlaisesta materiaalista, käsitelinkin ne ensin toisistaan erillään ja järjestettyäni aineistot kokosin ne yhteen. Litteroituihin aineistoihin olen palannut kuitenkin useaan kertaan tutkimukseni kuluessa.

Fenomenologista tutkimusta varten on oma fenomenologiseen psykologiaan kehitetty analyysitapansa (Perttula 1995). Koska tutkimukseni ei ole puhdaspiirteinen fenomenologinen tutkimus, valitsin tutkimusaineistoni analysointiin sisällönanalyysin. Se tarkastelee kommunikaatiota ”todellisuuden kuvana”. Sisällönanalyysi on pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sen avulla tutkitaan dokumentteja, jotka kertovat jotain kommunikatioprosessista. Sisällön analyysissä pyritään rakentamaan sellaisia malleja, jotka esittävät tutkittavaa ilmiötä tiivistetysti ja joiden avulla tutkittava ilmiö voidaan käsitteellistää. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3 ja Tuomi & Sarajärvi 2006, 48.) Sisällönanalyysi on tapa

järjestää, kuvailla ja kvantifioida tutkittavaa ilmiötä. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto selkeään ja tiiviiseen muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Kynge & Vanhanen 1999, 3, 11 ja Tuomi & Sarajärvi 2006, 110.)

Tutkimuksessani aineiston analyysi etenee teorialähtöisesti, siten että analyysissä hyödynnän valmista viitekehystä, jonka perusteella olen laatinut analyysirungon. Tämän sisälle muodostan aineistosta luokkia noudattaen edelleen pääsääntöisesti teoriaa, eli aineiston luokittelu perustuu teoreettiseen viitekehukseen, jolloin analyysia ohjaavat teemat. Kun analyysirunko on väljä, analyysi antaa mahdollisuuden myös aineistolähtöisyydelle. Aineiston pelkistäminen ja luokittelu toteutetaan etsimällä aineistosta analyysirungon mukaisia ilmauksia. Tutkimuksen tuloksena voidaan raportoida analyysissä muodostettu malli sekä kategorioiden sisällöt. Suorien lainauksien käyttö lisää raportin luotettavuutta ja antaa kuvaa alkuperäisaineistosta. (Kynge & Vanhanen 1999, 5 - 7, 10 ja Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 30 - 32.)

Olen käyttänyt aineiston analyysissä kolmea isoa teemaa: asiantuntijavaltaa, osallisuutta ja dialogista kohtaamista. Näiden ohelle samanarvoisiksi teemoiksi aineistossa nousi palaverissa tärkeitä huolen ja toivon teemat ja menetelmää ja dialogisuutta sisältävä teema. Luokat syntyivät teemahaastattelujen rungon mukaisesti eli vielä deduktiivisesti aikaisempien tutkimusten ja teorioiden pohjalta. Näiden lisäksi syntyi myös aineistolähtöisiä luokkia teemojen alle. Analyysirungosta muodostui verrattain strukturoitu ja analyysin itsessään toteutin hyvin konkreettisesti ”leikkaa, liimaa, yhdistele”-tekniikalla.

Tutkimusaineiston analyysin olen tehnyt seuraavalla sivulla esitetyn taulukon mukaisesti. Taulukossa olen eritellyt teoriasta saamani teemat 1 - 3 ja aineistosta näiden rinnalle aineistosta nousseet teemat 4 - 5. Näiden alla olevat luokat ovat syntyneet teemahaastattelurungoista ja aineistosta (Liitteet 1 ja 2) ja ohjanneet aineiston analyysiani. Olen analysoinut kaikki kolme hankkimaani aineistoa samojen teemojen alle esittämieni luokkien perusteella.

Aineiston analyysissä olen pyrkinyt säilyttämään mahdollisimman tarkasti tutkittavien oman äänen ja kokemusten alkuperäisyyden. En ole etsinyt aineistosta yleistettävyyttä, vaan olen kuvannut asioita yleistäen vain silloin, kun siihen selkeästi on ollut perusteita, eli esimerkiksi kun kaikki konsulteista korostavat asiakkaan kuulemisen mahdollisuutta Tule-

vaisuuden muistelu palaverissa. Tämä on selkeästi yleistettävissä oleva asia. Olen tuonut esille tärkeäksi kokemiani seikkoja, vaikka ne olisivat vain yhden henkilön kokemuksia, tuoden esille, että asian on ilmaissut vain yksi haastattelemani henkilö.

TAULUKKO 1: Aineiston analyysiteemat ja luokat

| 1. Työntekijän asema ja asiantuntijavalta  | 2. Asiakkaan osallisuus   | 3. Dialoginen kohtaaminen   | 4. Dialogisuus työmenetelmän lähtökohdana  | 5. Huolet ja toivo  |
|--|---|---|--|---|
| <p>Työntekijän asema ja asiantuntijuus</p> <p>Asiantuntijavallan ilmeneminen</p> <p>Muutosvaateet ja syyttely</p> <p>Aikaisemmat kokemukset palvelujärj. ja asiantuntijavallasta</p> | <p>Asiakkaan/ vanhemman asema palaverissa - osallistuminen: Kuulluksi tuleminen ja puheen- vuorojen käyttö, muiden kuunteleminen</p> <p>Aikaisemmat kokemukset asiakkuudesta ja palaverista</p> <p>Suhtautuminen verkostoon</p> <p>Asiakkaan asiantuntijuus</p> | <p><b>TEEMAT:</b></p> <p><b>LUOKAT:</b></p> <p>Vuorovaikutus ja kommunikointi, avoimuus, luottamus, toisten näkemysten hyväksyminen</p> <p>Vuoropuhelu ja vuorokuuntelu</p> <p>Yhteinen kieli</p> <p>Moniäänisyys</p> <p>Sisäinen dialogi</p> | <p>Ulkopuolinen konsultti asiantuntijana ja palaverin vetäjänä</p> <p>Asiakkaan suostuminen Tulevaisuuden muistelu - palaveriin</p> <p>Palaverin kesto ja rakenne</p> <p>Tulevaisuuden muistelun toteutuminen</p> <p>Konsultin oman suhteutuminen dialogisuuteen</p> <p>Kokemukset ja havainnot dialogisuudesta, dialogin saavuttaminen</p> <p>Palaverista etukäteen annettu informaatio</p> | <p>Palaverin ilmapiiri</p> <p>Huolipuhe</p> <p>Toivo</p> <p>Palaverin hyöty, muutos, tuen saaminen</p> <p>Suunnitelman laatiminen ja toteutuminen</p> <p>Palaverin herättämät tunteet</p> <p>Palaverissa koetut myönteiset / kielteiset asiat</p> <p>Verkostomenetelmät lastensuojelussa</p> <p>Elämäntilanne, johon palaveria tarjottiin</p> |

Tuomen ja Sarajärven (2006) lainaama Grönfors (1982) huomauttaa, että sisällönanalyysi on tapa järjestää saatu aineisto johtopäätösten tekoa varten. Usein sisällönanalyysiä käytettäessä järjestetty aineisto jo esitellään tuloksina. Pyrinkin tutkimuksessani sekä haastattelu- että havainnointiaineiston pelkistämisen ja ryhmittelyn jälkeen tarkastelemaan aineistoa avoimin mielin ja reflektoimaan sitä merkitysten löytämiseksi (vrt. Perttula 1995, 94 - 95.) Fenomenologit korostavat intuitiota: merkityskokonaisuudet nähdään, kunhan vain aineistoon paneudutaan riittävästi. Merkityskokonaisuudet löydetään sisäisen yhteenkuuluvuuden ja samanlaisuuden perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 103.)

Tutkimusraporttia kirjattaessa on huomioitava eettiset seikat. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt voivat pohtia, kuinka heidän kertomansa on raportoitu. Heitä voi myös huolettaa anonymiteetin säilyminen. (Robson 2002, 501.) Raportin laadin huolellisesti tutkimuksen kulun kirjaten, jotta tutkimuksen luotettavuus lisääntyisi. Tutkimusraporttissani tarkoitukseni on käyttää joitakin suoria lainauksia haastatteluista tutkimukseen osallistuneiden äänen esiin tuomiseksi, luotettavuuden parantamiseksi sekä tekstin elävöittämiseksi.

Seuraavalla sivulla (taulukko 2) esitän huolten luokittelutapaani aineistokohtaisesti. Olen eritellyt taulukkoon konsulttien ja vanhempien haastattelujen perusteella heidän kokemuksensa ja havaintonsa Tulevaisuuden muistelu -palaverien huolipuheesta sekä oman palaverihavainnointini kautta saamani huoliin liittyvän aineiston.

TAULUKKO 2: Huolipuheen analyysirunko

|   | Konsultit   | Vanhemmat  | Havainnointi   |
|---|---|--|--|
| <b>Kokemukset</b><br><br><b>Havainnot</b> | <p>Ei haluta puhua realistisesti, huoli ei aina esille</p> <p>Työntekijän rohkeudesta kiinni – todellisuudesta poikkeavaksi määritelty huoli</p> <p>Perhe vie omaan suuntaan</p> <p>Huolen vyöhykkeet, työnt. työväline</p>           | <p>Juuri nämä syyt, miksi oltiin huolissaan: masennus kouluvaikeudet ym.</p>   | <p>Nuoren omista lähtökohdista huolipuhetta: masennus, kouluvaikeudet ym.</p> <p>Työntekijöiden huolet: oman ammatin viitekehksestä, esim. jälkeen jääminen oppimisessa, syrjäytymiskehitys jne.</p> |
|   | <p>Huolelle ei isoa osaa palavissa, koska syylistää</p>   | <p>Huolipuhe totuudenmukaista: huoli tulevaisuudesta ym.</p> <p>Järjestelmän, asiantuntijavallan, työntekijöiden aikaisempien toimien aiheuttama huoli</p> |  |
|   | <p>Vaikeitakin asioita tuodaan esille</p> <p>Ei aina sanota kaikkea</p>   |  |  |
|   | <p>Onko jokin huoli, jota ei haluta sanoa, hymistely, ylipositiivisuus</p> <p>Perhe vähemmän huolissaan mitä työnt. -&gt; yllätys</p> <p>Huolen esille otto, työntekijän subj. kokemus</p> <p>Huolen vyöhykkeet, työnt. oma huoli</p> |  |  |

## 7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksessani oli tärkeää saada realistinen ja totuudenmukainen kuvaus ennakoitdialogit-asiakaspalavereista, niiden kulusta ja vanhempien ja konsulttien kokemuksista. Tutkimusaihe oli haastatelluille vanhemmille arkaluontoinen, sillä oli kyse heidän perheen elämäntilanteesta, jota varten palaveri järjestettiin. Oli pyrittävä luomaan luottamuksellinen ja kunnioittava ilmapiiri kohtaamisesta vanhempien kanssa. Tutkimukseen osallistuneet vanhemmat tapasin palaverin havainnointitilanteessa. Puhelinhaastattelut onnistuivat, ja vanhemmat pystyivät kertomaan haastaviakin asioita puhelimitse vieraalle ihmiselle. Konsulttien haastattelu oli sikäli helpompaa, että he puhuivat minulle aiheesta, josta he olivat itse kiinnostuneita. Toki asia oli myös henkilökohtainen, esimerkiksi oman dialogisuuteen suhtautumisen kannalta, mutta siihen oli mahdollisuus asennoitua myös konsultin roolissa, asiantuntijana. Konsultit kertoivat asioista avoimesti ja innostuneesti, he luottivat itseensä ja luottamus minuun haastattelijana ja tutkijana oli aistittavissa. Vuorovaikutustilanteiden luominen onnistui hyvin. Kaksi seitsemästä haastatellusta oli minulle entuudestaan tuttuja, muita en ollut ennen tavannut. Tuttuja henkilöitä oli luonnollisesti helpompi lähestyä, mutta myös vieraiden ihmisten kanssa kontaktin luominen onnistui yllättävän hyvin. Myös vanhempien suhtautuminen tutkimukseeni oli hyvin myönteistä. He olivat saaneet tutkimuksestani ennakkoon sosiaalityöntekijältä informaatiota kirjeen muodossa (Liite 3).

Olennaista luotettavuuden kannalta on saatujen tutkimustulosten vastaaminen asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Haastatteluteemat syntyivät aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuden tutustumisen kautta. En valinnut teemoiksi suoraan tietyn lähteen tai teorian sisältöjä, vaan kokosin ne laajemmin oman pohdintani kautta tutustuttuani ennakoitdialogeista tehtyihin tutkimuksiin, dialogisuuden teoriaan ja vuorovaikutuksesta ja verkostotyöstä laadittuihin tutkimuksiin. Toki pyrin erottamaan teemoista asiantuntijuuden, asiakkaan osallisuuden ja dialogisen kohtaamisen kysymykset tärkeimmiksi kokonaisuuksiksi. Haastatteluteemat esitin myös osana tutkimuslupahakemusta. Näin käytetyillä menetelmillä pyrin saamaan mahdollisimman luotettavaa tietoa, sillä käytetyn tutkimusmenetelmän kyky tuottaa haluttua aineistoa lisää tutkimuksen luotettavuutta. (vrt. Eskola & Suoranta 1996, 166.)

Valittuja teemoja voidaan pitää tarkoituksenmukaisina, sillä sain niiden kautta kattavaa ja perusteellista tietoa. Tutkimuksessani on käsitteitä, jotka vaativat huolellista määrittelyä.

Myös haastatteluja tehdessä oli kyettävä kysymään asia toisin, mikäli haastateltu henkilö piti käytettävää käsitettä vaikeana eikä ymmärtänyt kysymystä oikein. Oli kuitenkin haasteellista kysyä esimerkiksi dialogisuudesta toisenlaisin termein, niin että keskustelu ei vääristy. Vanhempien haastattelun yritin tehdä mahdollisimman konkreettiseksi välttäen vieraita termejä. Mikäli vanhempia olisi osallistunut tutkimukseeni enemmän, olisi teemarunkoa voinut muuttaa vielä käytännönläheisemmäksi. Pysin kuitenkin tarkentavilla kysymyksillä välttämään virheellisen tulkinnan syntymistä haastateltavien ja itseni välillä ja sen aiheuttamaa sattumanvaraisuutta (Eskola & Suoranta 1996, 167).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus lisääntyy, kun kerrotaan tarkasti tutkimuksen toteuttamisesta ja sen eri vaiheista (Hirsjärvi ym. 2004, 217). Tämän vuoksi olen tutkimuksessani pyrkinyt kertomaan mahdollisimman selkeästi ja totuudenmukaisesti haastatteluteemojen rakentumisesta ja aineiston hankkimisesta. Raportissa selvitän aineiston litterointi- ja analyysivaiheen ja niissä käytetyt menetelmät. Samoin kerron, mihin tutkimuksessa esitetyt tulkinnat ja päätelmät perustuvat. Näitä tukemaan otin raporttiin sitaatteja haastatteluita. Kaikki saatu aineisto oli kokonaisuudessaan mukana tulosten tulkinnassa. Tutkimukseni luotettavuutta lisää osaltaan aineiston hankkiminen kahden erilaisen menetelmän avulla.

Olin asettanut tutkimusjoukolle kriteerit tutkimuskysymyksillä. Haastateltavien konsulttien valinta tapahtui verkostokoordinaattorilta saamani listan perusteella satunnaisesti. Toivoin, että pystyn tekemään tutkimukseni maantieteellisesti hieman laajempaa aluetta koskien ja pääsin tavoitteeseeni saadessani tutkimusjoukkooni henkilöitä sekä Kokkolasta että peruspalvelukuntayhtymä Kalliosta. Havainnoitavan palaverin ja haastateltavien vanhempien suhteen ainoa kriteeri oli lastensuojeluasiakkuus ja Tulevaisuuden muistelu -palaveriin osallistuminen. Tutkimukseen osallistuneet päättivät itse osallistumisestaan ja olivat tietoisia tapahtuman vapaaehtoisuudesta.

Tein kaikki tutkimuksen työvaiheet itse. Haastattelutilanteet sujuivat hyvin ja aikaa oli varattu asioiden käsittelyyn riittävästi. Haastattelutilanteet olivat rauhallisia. Litteroin haastatellut sanatarkasti mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. Litterointia helpotti se, että haastattelut olivat vielä hyvässä muistissa ja nauhoitusten laatu oli hyvä. Koska työskentelin yksin, pystyin tekemään kaikki vaiheet samalla tavalla.



Eettistä pohdintaa on aiheuttanut tutkimukseen osallistuvien henkilöiden anonymiteetti. Olen joutunut miettimään, millä tavalla kirjoitan tutkimusraportin niin, ettei ketään voi tunnistaa siitä. Käytän raportissani tutkimushaastatteluista sitaatteja, koska ne tuovat asiakkaan todellisen äänen kuuluviin ja aukaisevat merkityksiä paremmin. Sitaatit olen muuttanut kirjakiielelle, jotta henkilöt eivät olisi tunnistettavissa. Pyrin välttämään kovin tarkkaa kuvausta perheen tilanteesta, käsittelen vain tutkimukseni kannalta oleellisimman. Tutkimustulokset toimitetaan analyysin valmistuttua tutkimukseen osallistuneille vanhemmille. Kullekin tutkimukseen osallistuneelle verkostokonsultille lähetetään valmis tutkimusraportti keväällä 2009. Pyrin tekemään tutkimukseeni osallistumisesta mahdollisimman helppoa ja siksi päädyin vanhempien kohdalla puhelinhaastatteluun. Olen ratkaisuuni tyytyväinen. Olin myös hyvin joustava haastatteluajkojen ja -paikkojen suhteen.

## **8 DIALOGISUUS JA ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN VÄLISEN VUOROVAIKUTUKSEN PIIRTEET ENNAKOINTIDIALOGIT-ASIAKASPALAVERISSA**

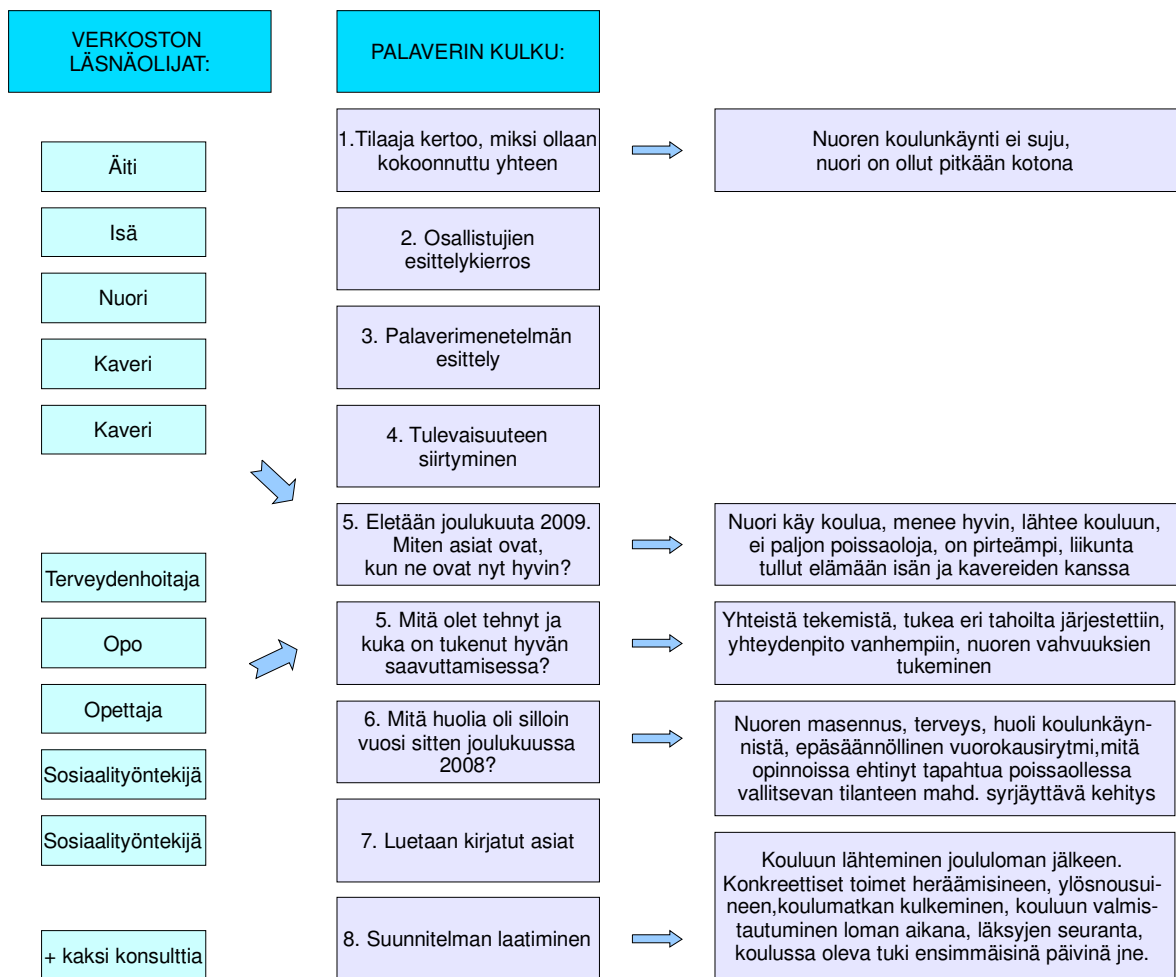
Tutkimusaineistoni kattaa tapaustutkimuksellisesti kahden Tulevaisuuden muistelu -palaveriin osallistuneen vanhemman teemahaastattelut ja yhden Tulevaisuuden muistelu -palaverin havainnoinnin kautta saadun aineiston. Haastattelin vanhemmat erikseen. Tutkimusaineistonani on myös viiden Stakesin (THL) kouluttaman verkostokonsultin teemahaastattelujen kautta saadut kokemukset. Osalla konsulteista oli tuoreita palaverikokemuksia ja osalla ennakointidialogit-asiakaspalavereiden vetämisestä oli pitempi aika, pisimmillään kaksi vuotta. Nämä konsultit ovat kuitenkin olleet koko ajan aktiivisesti verkostotoiminnassa mukana.

Tässä luvussa sekä luvussa yhdeksän tarkastelen tutkimusaineistoa eritellysti. Luvussa kymmenen pyrin selventämään eri tekijöiden yhteyksiä toisiinsa tutkimustuloksia tulkiten. Monipuolinen aineisto asettaa vaateita tutkimustulosten esittämiselle. Esittelen kaikki empiirisen aineiston tulokset näiden tutkimuksen yhteisten teemojen alla ja pyrin tuomaan lukijalle selkeästi esiin, mistä aineistosta kulloinkin on kyse. Tässä luvussa käsittelen kaikkea hankkimaani tutkimusaineistoa rinnakkain. Vanhempien ja konsulttien haastatteluista käytän suoria kirjakielelle muutettuja lainauksia, jotka on numeroitu haastattelun vanhemman mukaan eli V1 ja V2 sekä konsulttien mukaan K1, K2, K3, K4 ja K5.

### **8.1 Tulevaisuuden muistelu -palaverin kulku**

Tulevaisuuden muistelu -palaveri järjestettiin joulukuussa 2008 yläkouluikäiselle nuorelle ja tämän perheelle sekä verkostolle sosiaalityöntekijän aloitteesta. Nuori oli kärsinyt masennusoireista, vuorokausirytmien sekoittumisesta ja koulunkäyntivaikeuksista. Hän oli keskeyttänyt koulun kuukausia sitten. Palaverissa paikalla olleeseen verkostoon kuului nuoren ja hänen vanhempiansa lisäksi kaksi nuoren kaveria, koululta kolme työntekijää ja kaksi työntekijää sosiaalitoimesta. Palaverissa oli läsnä kaksi verkostokonsulttia, toinen veti palaverin ja toinen kirjasi käydyn keskustelun. Seuraavassa kuviossa olen selventänyt pa-

laverin kulkua, lähtökohtaa, perheen ja lähiverkoston määrittelemää hyvää tulevaisuutta, työntekijöiden suhtautumista tähän, koettuja huolia sekä tehtyä suunnitelmaa.



KUVIO 3: Tutkimukseni kohteena oleva Tulevaisuuden muistelu -palaveri 12/2008.

Havainnoimani palaverin aluksi menetelmä, eli tulevaisuuden muistelu, esiteltiin osallistujille. Verkostokonsultit kertoivat myös osallistujien vaitiolovelvollisuudesta, avoimuudesta ja näkökulman suuntaamisesta tulevaan ja hyvään. Tämän hyvän tulevaisuuden määrittelee perhe. Konsultit selvittivät puheenvuorojen ja kuuntelun erottamisesta, keskustelujen kirjaamisesta ja suunnitelmien tekemisestä palaverin loppuvaiheessa. Verkoston osallistajat esittelivät itsensä toisilleen. Sovittiin myös palaverin aikataulusta. Palaverin alkua leimasi hienoinen kiire, koska aikataulusta oltiin hieman myöhässä. Kahvitauko päätettiin pitää loppuksi, koska palaverin aloitus viivästyi ja toisilla oli sovittuja menoja.

Havainnoimassani palaverissa vetäjä siirsi osallistujat tulevaan ajankohtaan, vuoden päähän. Konsultti käytti siirtämisessä mielikuvia: menttiin ohi kevään, kesä oli kaunis ja lämmin ja syksy marjaisa. Sitten eletään perjantaipäivää joulukuussa 2009. Tulevaisuuteen siirtyminen tapahtui selkeästi, ja siihen oli helppo mennä mukaan kuuntelemalla vetäjää keskittyen. Vetäjä toisti asioita, mikäli ne menivät ensimmäisellä kerralla kuulijalta outoina ohi.

Palaverin dialogi aloitettiin kysymällä perheeltä ja lähiverkostolta, miten asiat ovat tänään, vuonna 2009, kun ne ovat hyvin? Vetäjä eteni haastattelussa vuorotellen, hän teki myös koko ajan tarkentavia kysymyksiä. Hän kysyi lisäksi kuka osallistujaa auttoi tämän hyvän tilanteen saavuttamisessa ja ketä siitä voi kiittää. Konsultti eteni työntekijöihin toteamalla hyvän tilanteen ja kysymällä, mitä työntekijä teki tilanteen saavuttamiseksi? Tulevaisuuden muistelu onnistui useimmilla osallistujilla hyvin, joillakin oli vähän vaikeuksia pysyä tulevassa ajankohdassa. Ensimmäiselle vastaajalle annettiin mahdollisuus täydentää vastaustaan, koska aloittajalle uusi tapa on vaikein. Myös muilta tarkistettiin myöhemmin, oliko heillä lisättävää. Vetäjä muistutti jokaisen puheenvuoron alkaessa, että nyt eletään joulukuuta 2009. Jokainen osallistuja toi kykyjensä mukaan oman näkökulmansa ja asiantunteuksensa puheenvuoroonsa.

Toinen iso osio palaverin kulussa oli huolipuheelle varatut puheenvuorot, jossa jokainen sai esittää oman huolensa, joka oli ”silloin vuosi sitten”. Tässäkin vetäjä eteni vuorotellen istumajärjestyksen mukaan, antaen ensin puheenvuoron perheelle. Huolien käsittelyn jälkeen kirjaava konsultti luki fläpeiltä muistiinpanot ja tarkisti onko osallistujilla niihin jotain lisättävää. Tämän jälkeen aloitettiin suunnitelman laatiminen.

### ***Palaverin kesto ja rakenne***

Havainnoimani palaveri järjestettiin perheen kotona ja tila oli rauhallinen. Fläppejä ei ripustettu osallistujien näkyville, vaan tilajärjestelyjen vuoksi ne pidettiin pöydällä. Palaveri kesti kaksi ja puoli tuntia. Palaverin tilaajalla ei ollut tarkkaa käsitystä palaverin kestosta, joka on yleensä kolme tuntia. Kaikki verkostoon osallistuneet eivät olleetkaan varanneet aikaa palaveriin riittävästi. Kaksi työntekijöistä poistui palaverista kesken valtuuttaen asi-

oissaan paikalle jäänyttä työntekijää. Molemmat vanhemmista kokivat, että palaveriaika meni nopeasti eikä ajankulkuun kiinnittänyt palaverin aikana huomiota. Vanhemmat eivät kommentoineet merkittävästi kahden osallistujan poistumista kesken palaverin, vaikka havainnoijana koin sen hajottavan palaveritilannetta. Myös eräs verkostokonsulteista kokee, että tilanne on hauras ja kesken poistuvat ihmiset tekevät dialogiin särön.

Verkostokonsulttien mukaan palaverin pituutta ei moitita, vaikka se kestää kolme tuntia. Tätä ajatusta tukevat myös haastattelemieni vanhempien kokemukset. He eivät kiinnittäneet ajan kulkuun huomiota. Konsultit kokevat, että ennakoitidialogien kautta voidaan välttää monta pientä palaveria, koska siinä voidaan paneutua asioihin, ja keskustella oikealla kokoonpanolla. Verkostossa ovat läsnä ne ihmiset, joilla on mahdollisuus toimia perheen tukena.

Konsultit pitävät palaverin rakennetta hyvin tärkeänä. Vetäjän tulee ehdottomasti pitää sovituista kysymyksistä ja ohjeistuksesta kiinni. Tämän avulla aiheesta lipsumista voidaan välttää. Rakenne erottaa puheenvuorot ja kuuntelemisen, ja se synnyttää dialogisuuden. Palaverin kulkua johdatellaan koko ajan. Mikäli oman puheenvuoron mentyä osallistuja haluaa kommentoida, tulee hänen odottaa uutta vuoroaan. Keskustelu oikaistaan takaisin käsiteltävään aiheeseen, mikäli se meinaa mennä sivuraiteille. Vetäjän rohkeudella ja hyvällä valmistautumisella konsultit näkevät oman merkityksensä hyvään lopputulokseen pääsemisessä. Rakenteen turvin vetäjä voi hiljentää hälinää ja rajoittaa näin vapaita keskustelupyrkimyksiä. Keskustelua ei voi päästää vapaaksi huomautti eräs konsultti, sillä se riistäytyy käsistä. Kolme konsulteista kertoi palavereissa tapahtuneista rakenteen ulkopuolisista vapauksista. He tiedostivat hyvin, että esimerkiksi jokin käyty keskustelu ei kuulunut palaverin luonteeseen vaan oli tulkittavissa sivujuonteeksi.

*”Se lipsuu kyllä, sen minä olen huomannut, että viimeiseen asti pitäisi siitä rakenteesta pitää kiinni ja sovituista kysymyksistä ja systeemeistä.” K5*

Kaksi konsulteista toi esille tapauksia, jolloin palaverin oli koettu poikenneen ohjeistuksesta ja rungosta, tai itse palaveritilanteessa oli kohdattu vaikeuksia, kun tilaamisvaiheessa tilaaja ja koordinaattori eivät olleet huomanneet vaihtaa riittävästi tietoja.

Kaksi konsulttia huomautti myös palaverien variaatiomahdollisuudesta. Toinen heistä koki, että Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverilla on runko, joka muodostaa palaverin rakenteen. Kun palavereja vetää paljon, työnteon rungosta muodostuu vetäjän persoonan näköinen. Toinen mietti, että ei ole enää yhdenmukaista tulevaisuuden ajattelua, vaan näkökulmalla on monta variaatiota ja versiota, tilannekohtaisuutta. Sen hän näki rikkautena.

Havainnoimassani palaverissa vetäjä piti tarkasti kiinni palaverin rakenteesta. Se oli tässä palaverissa sikäli helppoa, että hälinää ja ristiriitoja ei esiintynyt, vaan tilanne eteni rauhallisesti ja vetäjän kysymyksiä samoin kuin jokaisen osallistujan puheenvuoroja kuunneltiin. Vetäjä oli valmistautunut hyvin ja osasi esittää kysymyksiä antamatta omien tulkintojensa vaikuttaa liikaa palaverin kulkuun. Palaverin osallistujille asian seuraaminen olisi ollut helpompaa, jos kirjaukset olisivat olleet osallistujien luettavissa. Tilajärjestelyn vuoksi tätä ei voitu nyt toteuttaa.

Toinen vanhemmista piti ulkopuolista palaverinvetäjää asiansa osaavana ja näki hänen pyrkivän onnistumiseen, vaikka vanhemman ajatuksissa esiintyikin epäilyä palaverin hyödyn ja tulosten suhteen. Toinen vanhemmista ajatteli perinteisen ja Tulevaisuuden muistelu -palaverin suurimpana erona ulkopuoliset konsultit palaverin vetäjinä sekä verkoston koon. Vetäjän koettiin esittäneen kysymyksiä asiaan syventyen. Hän otti esille asioita, joita ei tulisi muuten käsiteltyä.

*”Kyllähän se nosti monia asioita niinku esille ja kyseli kaikkia. Yritti niinku juurta jaksain kysellä kaikki mitä niinku mieleen tulee.” V1*

*”Kyllä se varmasti hyvin hommansa hoiti, mutta en tiedä sitten, vaikuttaako se kaikkiin tai kaikkeen, en tiedä. - - Hyvät ajatukset oli sen homman suhteen, että kaikki onnistuisi, ettei sen puoleen ole mitään huonoa.” V2*

*”Kyllähän se noin hyvän tuntuisesti veti sen hommansa, ei siinä mitään moittimista ole.” V2*

## *Dialogisuus työmenetelmän lähtökohtana*

Verkostokonsulteille dialogisuudesta puhuminen oli verrattain helppoa. Osa konsulteista oli pohtinut sitä syvällisesti ja opiskellut asiaa vuosien ajan. Kuitenkin joku konsulteista vielä mietti, mitä dialogisuus itse asiassa onkaan. Haastattelutilanteissa huomasin, että kyse ei ole yksinkertaisesta asiasta, vaan dialogisuudesta puhuminen vaatii todellista pohdintaa ja asiaan perehtymistä.

En kysynyt Tulevaisuuden muistelu -palaveriin osallistuneilta vanhemmilta dialogisuudesta suoraan, vaan puhuimme vuorovaikutuksesta, kommunikaatiosta ja keskustelusta. Näitäkin aiheet olivat vaativia. Dialogisuuden ajattelin niin vieraaksi käsitteeksi, etten halunnut käyttää sitä vanhempien haastatteluissa, vaan yritin saada näiden muiden termien kautta dialogisuuteen liittyvää tietoa. Dialogisuudesta ei havainnoitavassa palaverissa erityisemmin puhuttu. Siitä olisi voinut kertoa, jotta asiakkailta olisi ollut enemmän mahdollisuuksia ymmärtää palaverin idea. Tutkimukseeni osallistuvien vanhempien kohdalla oli kyse ensimmäisestä tilanteesta, jossa he olivat tekemisissä dialogisen työmenetelmän kanssa.

Verkostokonsulttien mukaan dialogisuus edellyttää toisten kuuntelemista, nöyryyttä, luottamusta jonkinasteisen yhteisen ymmärryksen saavuttamiseen. Lisäksi se edellyttää sitoutumista ja todellista halua sekä hyvää vetäjää, joka huolehtii palaverin kulusta ja rakenteesta.

*”Kyllä se vaatii empatiakykyä, ja tuota kykyä asettua toisen asemaan ja kuunnella toista, mutta myös sitten rohkeutta sanoa omia mielipiteitä.” K1*

*”Semmoinen henkilö on yleensä valmis dialogiin, kun se tietää, joka ihmisellä on jotakin sellaista, mitä minulla ei ole ja se hyödyttää sitten siinä asiassa, kun minä saan senkin näkökulman ja tämän ja tuon.” K4*

*”Se edellyttää kyllä näiltä ihmisiltä sitoutumista ja ihan oikeaa halua johonkin.” K3*

Konsulttien mukaan dialogisuuteen pääseminen on kiinni persoonallisista piirteistä kuten empatiakyvystä, kyvystä asettua toisen asemaan ja kuunnella toista. Dialogisuus vaatii myös oman vuoron odottamista. Dialogisuus edellyttää motivaatiota ja rohkeutta sanoa

mielipiteitään, avoimuutta ja rehellisyyttä, antautumiskykyä ja kykyä olla oma itsensä. Ihminen, joka käy reflektiota itsensä kanssa ja pohtii vaihtoehtoja, on valmis myös dialogiin. Tarvitaan uskoa siihen, että on mahdollista saavuttaa jotain. Pienen lapsen on koettu kykenevän dialogiin tuottamalla puhetta, mutta toisaalta eräs konsultti oli pohtinut, mitä lapsi itse saa verkostolta, eli miten lapselta onnistuu verkostotilanteessa tasa-arvoinen vastavuoroisuus.

*”Että kyllä se on niin ihmisestä kiinni, että ei siitä mikä oppiarvo sinulla on tai mitä niin, kun pieni lapsikin näyttää pystyvän ihan hyvin, aika pieni.” K2*

Konsulttien mukaan dialogisuutta voi estää osallistujien haluttomuus ja sitoutumattomuus. Myös se nähdään dialogisuuden esteenä, ettei olla avoimia eikä tuoda mielipiteitä esille tai puhutaan niukasti. Kun ei tulla vastaan eikä halutakaan muutosta, ei päästä dialogiin. Myös oikeassa oleminen ja toisten vähäinen arvostaminen, narsistisuus sekä vallan käyttö nähdään dialogia estäviksi tekijöiksi. Myös palaverin rakenteesta lipsuminen estää konsulttien mukaan dialogin syntymistä. Vetäjän on tiedettävä omat tehtävänsä.

*”- - se on se vastustus sille tavallaan, että tämän ei pitäisikään muuttua. Että halutaankin pitää se sellainen, että minä en haluakaan muutosta tai parempaa - - joku sellainen, että sillä on voimakas persoona.” K3*

*”Oikeassa oleminen ja sellainen ikään kuin toisen arvostaminen on niin vähäistä, ettei tarvitse toisia, niin miksi tarvitsee synnyttää mitään dialogia kun tarvitsee, että minä sanon ja käytän valtaa ja piste. - - heille on parempi, että se pysyy kristallinkirkkaana se minun oikea tietämys - -.” K4*

### ***Asiakkaalle palaverimenetelmästä annettu etukäteisinformaatio***

Molemmat haastattelemistani vanhemmista kokivat, että tulevaisuuden muistelu oli heille vieras asia. Siitä annettu ennakkotieto oli vähäistä ja palaverin luonne olikin heille yllätys. Toinen vanhemmista oli pohtinut palaverin nimen kuultuaan, että miten tulevaisuutta voi muistella, ja koki nimen oudoksi.



*”Menneisyyttähän sitä muistellaan ja tulevaisuutta suunnitellaan - -.” V1*

Asia oli täysin uusi molemmille vanhemmille. He tiesivät vain, että palaveriin tulee ulkopuoliset vetäjät ja palaverin nimi oli heidän tiedossaan etukäteen.

*”Se oli vähä niinku semmoinen yllätys koko homma.” V2*

*”Kyllähän sitä pikkuhiljaa pääsi sitten kärrylle.” V2*

*”Minä en siis oikein tiennyt minkälainen se siis on ja minä en oikein osannut ajatella mitään muuta kuin, että katsotaan minkälainen tämä on.” V1*

Verkostokonsulttien haastatteluissa tulee esille ennakkoon annettavan informaation tärkeys. Kaikki konsultit korostavat, kuinka tietoa tulee antaa osallistujille siitä, millainen on palaverin kulku, mitä dialogisuus merkitsee ja mitä tarkoittaa vetäjien ulkopuolisuus. Palaverin alussa annettu informaatio luo pohjaa kaikelle muulle. Vetäjällä tulee olla taito kertoa osallistujille, miksi tulevaisuuden muistelua käytetään. Koetaan, että osallistujan saama informaatio antaa henkilölle valmiudet toimia palaverissa. Myös tilaajan asiakkaalleen antamalla tiedolla palaverin luonteesta on merkityksensä siihen, miten asiakas kokee asiat palaveritilanteessa.

*”Kyllä sitä minun mielestä pitää aika hyvin selittää asiakkaalle, että miksi me käytetään tällaista juttua, ja ettei tämä ole mitään leikkiä, koska ne ajatuksethan on olemassa, - -.” K5*

*”Nämä pitäisi puhua aukipuhua melkein palaverin verran mitä se on, että olisi sitten tavallaan valmiudet alkaa siitä.” K4*

*”Siinä kun me aloitetaan se palaveri, niin meidän pitäisi enemmän sanoa ihmisille mitä se dialogisuus on - -.” K2*

Konsulttien asiakkaasta saama ennakkotieto jakaa jonkin verran mielipiteitä. Konsultit tarvitsevat tiedokseen huolen ja sen, ketä palaverissa on paikalla. Toiset kokevat sen riittäväksi. Tämän perusteella he tekevät palaverisuunnitelman ja laativat kysymykset. Toiset haluavat tietää hieman enemmän, jolloin kysymyksiä on helpompi laatia kohdennetummin. Palaverin sujumisen kannalta joku konsulteista koki ristiriitaisena sen, että sosiaalityöntekijät saattavat kertoa ennen palaveria vetäjälle perheen tilanteesta, esimerkiksi kuinka ”ollaan jo yritetty kaikkea, mutta mikään ei ole onnistunut”. Vetäjälle vain perusasioiden tie-

täminen voi olla parasta, etteivät ennakkoasenteet pääse vaikuttamaan palaverin kulkuun. Toisaalta haastatteluissa tulee esille se, että vaikeaa palaveritilannetta olisi voitu auttaa sillä, että verkostokoordinaattori olisi keskustellut perheen tilanteesta tilaajan kanssa tarkemmin.

*”Joskus tulee liikaa, joo, kun ajattelee että olisi tarkoitus, että tosi vähän tiedettäisi, vaan niin ihan perusasiat, ettei tule tätä ennakkoasennetta mihinkään suuntaan tai toiseen” K5*

*”Minun on mahdollista kysyä sitä kohdennetummin, kun niinku tiedän siitä jo vähän. Mutta aina se jää varmaan tälle konsultille epävarmaksi. Se elää sen epävarmuuden vallassa, että kannattaisiko ihan hirveästi tietää, ettei paljastu kysymyksillä, että ahaa sillä on jo mielipiteet jotenki, - -.” K4*

Yksi konsulteista oli yllättynyt siitä, että asiakasperheiltä löytyy luottamusta ja he suostuvat palaveriin, jonka vetäjä on aina vieras ja ulkopuolinen henkilö. Vastaus tähän löytyy vanhempien haastatteluista. Molemmat heistä kokivat, että perheen tilanne oli mennyt pitkälle ja että palaveri järjestettiin perheen kannalta aika myöhään. Vanhemmat suostuivat Tulevaisuuden muistelu -palaveriin, koska he ajattelivat, ettei asiassa ole menetettävää. He tunsivat, että sellaista kannattaa yrittää, mistä voisi olla toivoa, sillä heillä oli ollut toive asioiden kääntymisestä parempaan suuntaan. Haastatteleman vanhemmat suostuivat palaveriin, vaikka menetelmä oli heille vieras. Vanhempi kertoo perheen nuoren tilanteesta seuraavaa:

*”- - oli mennyt siihen pisteeseen, että se ei se koulunkäynti oikein tahtonut - - niinku romahti.” V1*

Kun sosiaalityöntekijä tarjosi perheelle palaveria, vanhemmat tarttuivat mahdollisuuteen.

*”Minä en siis oikein tiennyt minkälainen se siis on, ja minä en oikein osannut ajatella mitään muuta kuin että katsotaan minkälainen tämä on.” V1*

*”Kyllähän tässä on koko ajan toivonut, että parempaan päin menisi. Aina missä vähän toivoa on, niin aina sitten yrittää.” V2*

Tätä vanhempien ennakkoluulottomuutta palaverin suhteen tukee myös erään konsultin ajatus:

*”Että haluaako lähteä tällaiseen, että tulevaisuuden muistelu, se voi kuulostaa aika hölmöltä - - että ei ole ennakkoasenteita, kun lähtee siihen, että haluaa niinku kaikkensa, että kokeillaanpa vielä tätäkin ja sitten.” K2*

Yksi konsulteista kokee, että lapset ovat se ”juttu”, jonka takia kannattaa panna itsensä likoon; ja hän myös näkee tämän syynä sille, että vanhemmat suostuvat erilaiseen palaveriin.

*”- - niinku monta kertaa ne on ne lapset, että niitten, sen takia kannattaa ihan oikeasti laittaa itsensä likoon ainakin hetkellisesti.” K3*

Tämä pätee myös palaveriin osallistuneen perheen ja vanhempien kohdalla. Oman lapsen ja nuoren, oman perheen eteen ollaan valmiita ponnistelemaan. Vaikka vanhemmat kokivat palaverimenetelmän vieraaksi ja etukäteisinformaatio siitä oli vähäistä, oli sosiaalityöntekijä kyennyt kertomaan sen verran, että vanhemmat hyväksyivät ajatuksen erilaisesta palaverista.

### ***Tulevaisuuden muistelun toteutuminen***

Toinen vanhemmista koki, että tulevaisuuden muistelu sujui hyvin, toiselle vanhemmalle se oli vaikeampaa. Vaikka toinen vanhemmista pystyi ajattelemaan hyvää tilannetta itse palaverissa, silti molempien vanhempien kommentteissa näyttäytyi varauksellinen suhtautuminen hyvään tulevaan. Tulevaisuuteen suuntaamista leimasi varovaisuus molemmilla vanhemmilla.

*”Ainahan sitä toivoa saa sellaista.” V2*

*”Kyllähän siihen haluaisi uskoa, mutta jotenkin on sellainen pessimisti olo, kun on luonne niin.” V2*

*”Se on vaikea silti, silti niinku näin ajatella, kun sitä ei koskaan tiedä mitä vuoden päästä voi olla.” V1*

*”Näkisi sitten pitkän ajan päästä, että onko se mennyt niinku on toivonut.” V1*

Haastattemistani konsulteista kaikki olivat sitä mieltä, että tulevaisuuden muistelu on asiakkaalle vaikeaa ja tulevaisuudessa pysyminen tuottaa hankaluuksia. Yksi heistä koki, että työntekijöillä tulevaisuuteen meneminen on vaikeampaa kuin asiakkaille. Sitä joutuu opettelemaan. Sen onnistuminen on persoonakohtaista. Mikäli asiakkaan on vaikea pysyä tulevaisuudessa, muistuttaa konsultti häntä siitä. Tilannetta yritetään viedä eteenpäin huumorinkin avulla. Vaikeuksia tulevaisuuteen menemisessä aiheuttavat konsulttien mukaan henkilön käynnissä oleva muutos tai kriisi, joka tuo nykyhetkeä voimakkaasti tilanteeseen ja luo tunnetta tulevaisuuden epävarmuudesta.

*” - - kyllä minun mielestä suurin osa lähtee mukaan, mutta joskus on, on ollut tosiaan että on ollut vaikeaa, tai sitten joku on että mitä tämä oikein on että - - ” K5*

*” - - on ihmisillä osalla on tosi vaikeata mennä tulevaisuuteen johonkin, josta sinä et tiedä. - - useissa palautteissa on, että se tulevaisuuteen meneminen on vaikeaa - -. Mutta minä uskon, että siinä ehkä onkin se, että päästään pois siitä ongelmakeskeysydestä, ei niinkään että oletko sinä vuoden päässä loppujen lopuksi.” K3*

Eräs konsultti pohti, että ihminen jolla on kyky leikkiä, pystyy siirtymään tulevaisuuteen helpommin kuin jäykkä ihminen. Toinen heistä huomautti, että on muistettava että asia itsessään ei ole leikkiä, koska sellaisiakin ajatuksia asiakkaalla voi olla olemassa. Ainoastaan yksi konsultti toi esille, ettei ollut eräässä palaverissa käyttänyt tulevaisuuden muistelu vanhan pariskunnan kohdalla. Konsultti koki, että hän olisi tällä aliarvioinut heidän huoltaan ja ”leikkinyt” heille niin vakavalla tilanteella, mikäli hän olisi pyytännyt heiltä hyvän tulevaisuuden ajattelua.

*” - - niin kyllä minä sen (tulevaisuuden muistelu) suljin pois ja olin aivan tyytyväinen - - niille (isovanhemmat) se on jotenkin niinku halveksimista, että tässä ruvetaan niinku shoppailemaan, että mitäs vuoden kuluttua, kun kaikki on hyvin, että kun he koko ajan pelkää, että mihin se lapsi nyt pannaan, että heillä on vaan se huoli jotenkin niin voimakas.” K4*

Moni konsultti korosti ennakkotiedon merkitystä ja sitä, että asiakkaiden tulee riittävän hyvin tietää, miksi tulevaisuutta muistellaan. Näin edellä mainittuja tilanteita voi välttää. Yksi konsulteista vielä painotti kuin vastauksena edelliseen:

*”Että tämä palaveri on tällainen, eikä tämän ole tarkoitus ketään halventaa tai mitenkään. - - mutta se taito tietysti selostaa, että minkä takia.” K5*

Konsulttien mukaan tulevaisuuden muistelu sujuu yleensä keskivertoisesti tai vähemmän hyvin, sillä se on kovin uusi tilanne asiakkaille. Asiakkaat suhtautuvat silti asiaan yllättävän hyvin. Asiakkaille annetulla palaverimenetelmän etukäteisinformaatiolla on merkitystä tulevaisuuden muistelun onnistumiselle ja siihen suhtautumiselle. Asiakkaille täytyy huolellisesti kertoa, minkä takia näin tehdään. Valmiudet osallistua alkavat siitä.

## **8.2 Havainnot työntekijän asemasta ja asiantuntijavallan ilmenemisestä**

Molempien vanhempien haastatteluissa tuli esille luottamus asiantuntijoihin. Toinen vanhemmista oli kuitenkin kokenut perheen koulun ja terveys- ja sosiaalipalvelujärjestelmän asiakkuuden aikana asiantuntijavallan voimakkaampana kuin toinen. Myös myönteisemmän näkemyksen omaava vanhempi mainitsee aikaisemmin kielteisenä kokemastaan yhteistyöstä työntekijätahon kanssa, mutta ei tuonut sitä tämän enempää haastattelussa esille. Perinteisen palaverin ja Tulevaisuuden muistelu -palaverin eroja pohdittaessa toinen vanhemmista koki aikaisempien palaverien painottuneen enemmän senhetkisen tilanteen pohdintaan, mutta muuten ei palavereissa ollut hänen mukaansa suuria eroja. Toinen vanhemmista koki, että heitä on kuultu myös aikaisemmin, toinen vanhemmista oli sen suhteen epäilevämpi ja koki työntekijöiden taholta tulleen määräämistä ja vaihtoehdottomuuden näkökulmaa. Enemmän asiantuntijavallan näkemykset suuntautuvat kuitenkin vanhemman hahmottamaan kokonaistilanteeseen, johon liittyvät aikaisemmat kokemukset viranomaisyhteistyöstä ja palvelujärjestelmien asiakkuudesta. Vanhempi koki leimautumisen uhkaa tilanteessaan ja näki sen liittyvän oman aktiivisen roolin ottamiseen asiassa. Hänen tulkinsa nuoren tilanteesta poikkesi työntekijöiden näkemyksistä.

*”- - tuntuu, että sitä on sitten iänpäivää silmätikkuna.” V2*

*” - - eihän se mitään auttamista ole semmoinen, kun ruvetaan heti määräämään - -.  
Ne palaverien aiheet on vähän huonoja.“ V2*

Vanhempien kokemukset asiantuntijavallasta puuttuvat Tulevaisuuden muistelu -palaverin kohdalta, sillä he eivät tuoneet esille tunnetta vallan käytöstä. Palaverin havainnoinnin mukaan voi todeta, että Tulevaisuuden muistelu -palaverissa työntekijällä ja asiakkaalla oli periaatteessa samanlaiset mahdollisuudet osallistua, käyttää puheenvuoroja ja tuoda esille näkemyksiään sekä kuunnella muita.

Palaverissa kiinnitin huomiota ainoastaan yhteen työntekijän taholta ilmenneeseen asiakkaan määrittelypyrkimykseen, johon konsultti ei ehtinyt tarttua. Osallistujat näyttivät ottavan tämän asian osin huumorilla; kukaan ei lähtenyt asiakkaan määrittelyyn mukaan. Kyse oli kuitenkin henkilökohtaisuuteen menevästä muutostoiveesta, joka ei kuulu verkostopalaverin eikä dialogisuuden henkeen. Ennakointialogien ohjeen mukaisesti palaverissa työntekijä ei määritä perheen ja asiakkaan hyvää, vaan perhe ja asiakas tekevät sen itse. Muuten pyrkimyksiä ongelmapuheen esille tuomiseen tai menneeseen tuijottamiseen ei esiintynyt. Myöskään minkäänlaista syyttelyä ei ilmennyt. Vanhempien haastattelussa tuli esille seikkoja esimerkiksi kuulluksi tulemiseen ja omien näkemysten kertomisen mahdollisuuteen liittyen, jotka olivat asiantuntijavaltaan liittyviä. Niillä on kuitenkin samalla tärkeä rooli asiakkaan osallisuuden kannalta, joten esittelen ne seuraavassa luvussa.

Yksi konsulteista huomautti, että asiantuntijavalta pääsee näkymään jo istumajärjestyksessä. Perhe ja työntekijät istuvat erillään, vaikka toisaalta istumajärjestys on osa palaverimenetelmää. Hän kokee, että ammattiroolissa valta on jonkinlaisena leimana. Yksi konsultti oli myös kohdannut listaa ongelmista, joihin työntekijä oli odottanut muutosta. Eräässä palaverissa asiantuntijavalta oli näyttäytynyt työntekijöiden kielteisenä asenteena ja epäuskona perheen mahdollisuuksiin. Perhe oli uskonut positiiviseen tulevaisuuteen, mutta työntekijät eivät. He eivät myös halunneet sitoutua mitenkään suunnitelmavaiheeseen. Konsultti koki, että palaveri oli turhaan järjestetty.

*” - - henkilökunnan asenne ensimmäistä kertaa näkyi, että he ei uskonu siihen hyvään tulevaisuuteen, mitä tällä perheellä oli - - se ei ollut reilua - - kun sanottiin, ettei tehdä suunnitelmaa, niin tulee (mieleen), että miksi me sitten istutaan täällä sitten.” K3*

Joskus muutosvaateita ja syyttelyä saattaa esiintyä, mutta konsulttien mukaan vetäjän ammattitaidolla palaverin rakenne pystytään säilyttämään, eikä tällaisia puheita tarvitse päästää valloilleen. Tätä voidaan ehkäistä myös ennakkoon annetulla informaatiolla palaverin luonteesta. Laajat verkostot, esimerkiksi erotilanteet, joissa on läsnä molemman suvun edustajia, ovat haastavia palavereja. Vaikka pinnaltaan vuorovaikutus on neutraalia ja avointa, voi syyttelyä olla niin sanotusti rivien välissä. Sen on koettu häiritsevän ja vaatii-kin vetäjältä taitoa turvautua palaverin rakenteeseen, jotta siitä päästään eroon. Asiantuntijavallan näkyessä, vetäjä voi pitää sitä omana virheenään, että ei ole kyennyt valmistelemaan palaveria riittävästi tai ei onnistu pitämään rakenteella asiaa hallussa.

### **8.3 Asiakkaan osallisuuden kokemuksia**

Asiakkaan osallisuutta Tulevaisuuden muistelu -palaverissa tarkastelen tässä luvussa asiakkaan oman osallistumisen, kuulluksi tulemisen, oman asiantuntijuuden ja verkoston jäsenenä toimimisen kautta. Havaintojeni perusteella Tulevaisuuden muistelu -palaverissa oli vanhemmilla periaatteessa samanlaiset mahdollisuudet osallistua palaverin kulkuun puheenvuoroja käyttämällä ja kuuntelemalla kuin muillakin. Palaveri vaikutti siis tasa-arvoiselta. Asiakkaalla oli mahdollisuus olla asiantuntija hänen omassaan ja perheensä asiassa. Perheen näkemyksiä omasta arjestaan kunnioitettiin. Palaverissa kaikkia osallistujia kuunneltiin. Tilanne oli rauhallinen ja näytti, että osallistujat myös kuulivat toisiaan. Vähän kuitenkin haluttiin kommentoida toisten puheenvuoroja ja niihin viitattiin yllättävän harvoin. Palaveri oli yksittäisten monologiin tuottamista ja vetäjän tehtäväksi jäi ulkoisen dialogin synnyttäminen.

Vanhempien haastattelut toivat uutta tietoa tähän tasa-arvoisuuden oletukseeni. He kertoivat, etteivät tieneet käytettävästä menetelmästä ja palaverin luonteesta, joten sen täytyi jollakin tavalla vaikuttaa heidän mahdollisuuksiin osallistua palaverin kulkuun. He saivat tietoa käytettävästä menetelmästä vasta palaverin alussa, joskin menetelmä taisi olla yhtä vieras kaikille läsnäolijoille. Vanhemmat itse pitivät Tulevaisuuden muistelu -palaveria tasapuolisena. Toinen vanhemmista oli kriittinen omien puheenvuorojen käyttämisen ja oman kommunikointinsa suhteen ja korosti, että jokaisella on persoonakohtaiset valmiudet

tuottaa puhetta. Tämä kriittisyys omien näkemysten suhteen voi perustua asiantuntijavallan kokemiseen ja sen voimaan hiljentää asiakasta, vaikka valta ei olisi edes näkyvillä.

*”Kyllä siinä varmasti tasapuolisuus oli. Toisilla on parempi anti kuin toisilla.” V2*

Molemmat vanhemmat kommentoivat palaverissa vetäjän esittämien kysymysten vaikeutta. Toinen vanhemmista koki toista voimakkaammin sen, että oli saanut kertoa riittävästi näkemyksiään omalla vuorollaan.

*”No en minä tiedä, olisiko siinä ollut sen kummemmin sanottavaa.” V2*

*”Kyllä minä omasta mielestäni (sain sanoa) sitä, mitä minä toivoin.” V2*

Toisen vanhemman haastattelussa näyttäytyy se, kuinka ajatuksia oli mahdollista kertoa rajallisesti Tulevaisuuden muistelu -palaverissa. Tämä herättää pohtimaan, millä tavalla kysymysten koetaan rajoittavan puheen tuottamista. Vastajalla ei ole välttämättä valmiuksia ottaa vapauksia puheenvuorollaan, vaan hän pitää tiukasti siinä mitä vetäjä on kysynyt, vaikka kysymykset ovatkin perustaltaan laajoja. Ei tavallaan huomata, kuinka paljon annetaan mahdollisuuksia. Liiallisen vapauden uhkana on keskustelun ajautuminen sivuraiteille, mutta palaveriin osallistuja voi tulkita kysymysten rajoittavan puheenvuoron käyttöä enemmän, kuin mitä sen on edes tarkoitus.

*” - - no sen mitä pysty (kertomaan ajatuksistaan ja huolenaiheistaan). Sen mitä kysyttiin niin siihen vastata.” V1*

Vanhempi koki tilanteen sujuneen ”oikein”. Mutta ajatteli silti, että puhumista olisi voinut olla enemmänkin. Palaverin rakenne ja luonne oli vapaata keskustelua ja kommentointia rajoittamassa. Palaveri on muodollinen tilanne, eikä vapauksien ottamisen mahdollisuutta esitettyjen kysymysten sallimissa rajoissa nähdä.

*”Oikeastaan siitä olisi oikeastaan voinut tulla juttua vielä paljon enemmänkin.” V1*

Verkostokonsultit kokivat, että henkilöä joka on kova puhumaan, voidaan rajoittaa. Mutta henkilö, joka ei halua ja suostu sanomaan herättää vetäjässä ja konsultin havaitsemana myös muissa osallistujissa kysymyksen siitä, miksi hän ei puhunut? Toisinaan asiakasper-



he tuottaa kovin vähän puhetta, palaverin edetessä puhetta syntyy enemmän. Vetäjälle osallistujan niukkasanaisuus ja puhumattomuus on haasteellinen tehtävä. Konsultti voi kokea uhkana, että niukkasanaisuus “tarttuu” muihinkin. Vetäjä jättää palaverin osallistujan miettimään, mikäli tämän on vaikea kertoa näkemyksistään ja tarkistaa muiden osallistujien käytettyä omat puheenvuoronsa, onko tällä jotain lisättävää.

Konsultit kertoivat, kuinka asiakkaat itse sopivat palaverin tilaavan työntekijän kanssa, ketä läheisiä he kutsuvat palaveriin. Konsultit ovat kuitenkin huomanneet, että kaikkia asioita ei halutakaan sanoa tietyn ihmisen aikana ääneen. Muuten asiakas saa sanoa sanottavansa positiivisessa ilmapiirissä eikä häntä keskeytetä. Kun kirjauksia käydään yhdessä läpi, on asiakkaalla mahdollisuus täydentää vastauksiaan. Yhtä tärkeää osallistumisessa oman puheen tuottamisen rinnalla on toisten kuunteleminen ja kuuleminen. Osallistuminen on asiakkaasta itsestään paljon kiinni, minkä verran hän haluaa osallistua ja puhua. Aivan kuten tutkimukseeni osallistunut vanhempi sanoi, niin ihmisillä on erilaiset kyvyt tuottaa puhetta. Palaverin vetäjällä on oltava vain taito asettaa kysymyksiä oikein ja kysyä lisää.

Molemmat vanhemmista kokevat tulleen kuulluksi Tulevaisuuden muistelu -palaverissa, joskin ilmaisivat sen hieman varautuneesti. Tämä kuulluksi tulemisen kokemus on myös vahvasti asiantuntijavaltaan liittyvä asia. Valtaa oli kuitenkin kyetty ylittämään, se oli sivussa, koska palaveriin osallistuneilla vanhemmilla tuli kokemus kuulluksi tulemisesta, vaikkakin varautuneesti

*”Kyllä kai ne (muut osallistujat) varmaan kuunteli.” V2*

*”Niin, varmaankin minä tulin kuulluksi.” V1*

Kaikki haastatellut konsultit olivat sitä mieltä, että asiakkaat tulevat Tulevaisuuden muistelu -palavereissa kuulluksi. Tämä tulee konsulttien vastauksissa esille moneen kertaan. Näin vahvaa näkemystä ei vanhempien haastatteluissa ilmene. Konsulttien kokemukset pohjautuvat heidän omiin havaintoihin sekä asiakkailta palavereiden jälkeen kerättyyn palautteeseen. Konsultit ovat huomanneet, että palaverien osallistujat voivat myös antaa palautetta toisilleen, esimerkiksi toteamalla: ”en ole tiennytkään että sinä ajattelet noin.” Yksi konsulteista korostaa, että on vetäjien tehtävä, että jokainen palaverin osallistuja tulee kuulluksi.

*”- - ainakin vanhemmat tulee kuulluksi.” K5*

*” - - että missä palaverissa kuunneltaisi niin hyvin ihmistä.” K2*

*” - - jälkeenpäin se palaute on aina se, että ensimmäistä kertaa meitä ihan oikeasti kuultiin.” K3*

Konsultit näkivät asiakkaan osallistumismahdollisuudet Tulevaisuuden muistelu -palaverissa hyvänä. Osallistuminen ei tule kuitenkaan itsestään, vaan Tulevaisuuden muistelu -palaverissa osallistuminen vaatii asiakkaalta siirtymistä ajatuksissa tulevaisuuteen. Se myös edellyttää dialogista kuuntelua ja toisten näkemysten arvostamista. Tulevaisuuden muistelu -palaveria pidetään asiakaslähtöisenä käytäntönä tasavertaisuudessaan.

*”Kyllä minun mielestä tässä asiakaslähtöisyys toteutuu, kyllä asiakas siinä pääsee sanomaan. - - mutta kyllä se vaatii tätä tämmöistä dialogista kuuntelua, että muutkin kertoo mielipiteitään - - pidetään yhtä tärkeänä sitä mitä toiset sanoo.” K1*

*” - - kai se kumminkin jää jokaisen omalle vastuulle se, että tuota se osallistuminen olisi mahdollisimman täysipainoista.” K1*

*”Sehän on ihan asiakkaasta kiinni, että kuinka paljon haluaa osallistua ja puhua. - - toisella se on helpompi puhua ja toisella se on vaikeampaa - -” K5*

Lähes kaikki konsultit kokivat, että asiakkaalla on mahdollisuus olla asiantuntija omassa asiassaan palaverin aikana. Esille nousee kuitenkin ajatus, että asiakkaan asiantuntemus ei yllä tulevaisuuden muisteluun, koska tilanne on niin uusi, etteivät he ole siinä välttämättä oman asiansa asiantuntijoita. Monelle on vaikea mieltää tilannetta, joka olisikin hyvä. Asiakkailta on enemmän asiantuntemusta ongelmatilanteeseen. Lisäksi tätä asiakkaan asiantuntemusta tukevat myös olemassa oleva verkosto ja kytkennät. Toinen konsultti pohti asiakkaiden näköalattomuutta ja kyvyttömyyttä tarttua heille tarjottuihin mahdollisuuksiin.

*”Mutta nehän on oikeastaan asiantuntijoita siihen tilanteeseen, mikä on kun asiat ei ole hyvin - -.” K3*

*” - - joillakin se on niin uusi, että heillä on hirveän vaikea mieltää, että miten asiat on kun ne on hyvin.” K3*

Vaikka asiakas pääasiassa nähtiin asiansa asiantuntijana, näkyi konsulttien havaitsema asiakkaan oman asiantuntijuuden vaikeus haastatteluissa molempien vanhempien kohdalla.

Elämäntilanne oli tehnyt heille avoimia kysymyksiä, pohdintaa kokonaistilanteesta. Vaikea tilanne näytti synnyttävän kyvyttömyyttä ja epävarmuutta ja aiheuttavan siten tuen tarvetta.

*“Ehkä olisi enemmänkin voinut saada (tukea), mutta en minä tiedä millä lailla, kyllä sitä nyt sai tukea. Jollakin lailla mutta - - minä justiin mietin mitä se olisi ollut se enempi siinä, että en tiedä, ehkä sitä ei enempään pystykään.” V1*

*“Kun ei oikein tiedä, miten pitäisi niinku käsitellä tuommoista tapausta itse.” V2*

Molemmat haastatelluista vanhemmista pitivät palaverissa läsnä ollutta verkostoa myönteisenä asiana, koska näin heillä oli mahdollisuus kuulla kaikkien osallistujien mielipiteet. Toinen vanhemmista painotti myös ison verkoston läsnäoloa erona pienempiin perinteisiin palavereihin.

*”No kyllähän se hyvä tietenkin, että niin monenlaista mielipidettä kuulee - -.” V2*

*” - - niin monta osallistujaa ja jokainen sanoi omat ajatuksensa.” V1*

Havainnoimassani palaverissa perheen ja työntekijöiden suhteet näyttivät olevan asialliset ja suhteellisen avoimet. Ihmiset puhuivat avoimesti aroistakin asioista. Jopa läheisverkostoon kutsutut kaverit nostivat esille rohkeasti aiheita ja vaikuttivat vilpittömiltä. Osallistujien suhtautuminen ja henki toisia kohtaan oli reilua ja arkista.

Konsultit ovat huomanneet palaverien muuttaneen työntekijöiden käsityksiä asiakkaiden tilanteista huomatessaan, miten asiakkaan verkosto toimii. Haastatteleman vanhemmat eivät osanneet sanoa palaverin muuttaneen ajatuksia toisia osallistujia kohtaan. Joskin toinen vanhemmista toi haastattelussa esille odotuksensa erästä verkostoon osallistujaa kohtaan siitä, että tämä ottaisi suuremman vastuun vallitsevan tilanteen hoitamisesta. Tämä ei tullut kuitenkaan selkeästi palaverissa esille. Havaintojeni pohjalta huomasin sen, kuinka positii-visesti yllättyneitä työntekijät olivat nuoren hyvistä kaverikontakteista. Vanhemmat olivat myös tyytyväisiä nuoren kavereiden osallistumisesta verkostoon. Kavereiden mielipiteet tulivat ainakin toiselle vanhemmista uutena.

## *Perinteisten palaverien ja tulevaisuuden muistelu -palaverin eroja*

Tässä yhteydessä esitän tutkimusaineistossani esiintyviä kokemuksia Tulevaisuuden muistelu -palaverin ja perinteisten palaverien eroista, sillä ne enimmäkseen liittyvät asiakkaan osallistumismahdollisuuksiin. Eroja tulee esille myös muissa asiayhteyksissä. Toinen vanhemmista ajatteli, että heidän kokemiinsa perinteisiin palavereihin verrattuna Tulevaisuuden muistelu -palaveri suuntasi enemmän tulevaisuuteen. Aikaisemmissa palavereissa oli korostunut senhetkinen tilanne, nyt tehtiin suunnitelmia pitemmälle. Vanhempi koki kuitenkin, että palaverien väliset erot eivät olleet merkittäviä. Hän koki tulleen kuulluksi aikaisemminkin. Toinen vanhempi suhtautui kuulluksi tulemiseen kriittisemmin. Hänen mielestään heitä ei ollut aikaisemmin kuultu riittävästi. Tulevaisuuden muistelu -palavereissa ei esiintynyt suoranaista asiakkaaseen kohdistuvaa ohjausta ja neuvontaa, kun taas perinteisissä palavereissa asiantuntijat olivat ohjanneet vanhempia perheen tilanteessa.

*“No kyllähän ne (työntekijät) sanovat, miten pitäisi tehdä, mutta kyllähän ne ottavat huomioon sitten meidänkin mielipiteet.” V1*

Kaikki haastatteleman konsultit kokivat ihmisten osallistumismahdollisuudet Tulevaisuuden muistelu -palaverissa perinteisiä palavereita parempina. He toivat esille kuinka perinteisessä palaverissa negatiivissävytteisyys ja ongelmista puhuminen leimaa keskustelua, aika menee vanhan kertaamiseen ja tulevaisuuteen tähtääminen unohtuu. Tutkimukseeni osallistuneet vanhemmat eivät näin voimakkaasti palaverien eroja tuoneet esille. Tulevaisuuden muistelu -palaverille varataan perinteisiä palavereita pitempi aika. Koska toiset ihmiset syttyvät hitaammin puhumaan, ei perinteisten palaverien aika tahdo riittää asioiden läpikäymiseen. Palaverille on vakava puute, mikäli asiakas kokee kuulluksi tulemattomuutta. Eräs konsulteista kertoo työssään kohtaamasta asiakasperheen tilanteesta ja kuulluksi tulemisen puutteista ja vertaa sitä dialogisuuden mahdollisuuksiin:

*”- - niin se (asiakasperheen vanhempi) sanoo, että kun minä en tullut kuulluksi - -. No minähän en voi kuin nikotella siinä, koska se on sen tuntemus, niin se on oikea. Mutta se että jos se olisi mennyt dialogina, niin minä olen aivan varma, niin se ei olisi sanonut, että minä en tullut kuulluksi.” K4*

## 9 HUOLISTA TOIVOON JA DIALOGISEEN KOHTAAMISEEN

Tässä luvussa jatkan luvun 8 tapaan tutkimusaineiston esittelyä. Keskityn kuvaamaan huolien käsittelyä, toivon syntymistä ja sen kokemista, suunnitelman laatimista ja palaverin hyötyä. Tärkeässä asemassa on myös yhteisen kielen, moniäänisyyden synnyttämän sisäisen dialogin ja ulkoisen dialogin tarkastelu.

Puhe huolista oli molempien vanhempien mielestä realistista ja esille tuli heidän mielestään kaikki ne huolenaiheet nuoren tilanteesta, jotka olivat todellisia. Nuori itse pohti huoliaan kattavasti tuoden esille uudenlaistakin näkökulmaa. Käsitellyt huolet nostettiin esille nuoresta lähtevinä: masennus, kouluvaikeudet ja vuorokausirytmien sekoittuminen.

*”Kyllä se oli ihan justiin nämä, minkä takia oli huolissaan.” V1*

*”Huoli tulevaisuudesta ynnä muuta.” V2*

Palaverissa ei lainkaan otettu esille näkökulmaa siitä, miten toimitaan, jos nyt tehdyt suunnitelmat eivät toteudu. Sosiaalityöntekijä kertoi minulle valinneensa näin, koska ei halunnut rikkoa saavutettua hyvän näkemistä. Vasta vanhempien haastatteluissa ilmeni, kuinka toinen vanhemmista koki huolta siitä, millaisia toimia on vastassa viranomaisten taholta, mikäli asiat eivät edisty tehtyjen suunnitelmien mukaisesti. Näitä huolia ei vanhempi itse, eikä kukaan muukaan nostanut keskusteluun palaverissa. Vanhempi ajatteli myös, että omat huolet eivät palaverissa pienentyneet, koska niitä oli ollut pitkään ja palaveri oli kuitenkin pieni hetki kokonaisuudessa. Vanhempi kokee vanhemman roolissa ja asemassa olon vaikeana, kun monelta suunnalta esitetään erilaisia toiveita ja vaateita.

*”Siinä on vähän niin monen tulen välissä siinä ollut kun on tuota se on melko stressaava tilanne kun näin vanhempien puolestakin kun rupeaa ajattelemaan, joka puolelta kun pommitetaan niin.” V2*

Erityisesti työntekijöiden huolissa painottuivat omat ammatilliset huolet, esimerkiksi mistä löytyy nuorella voimavaroja kouluun lähtemiseen, mitä opinnoissa on ehtinyt tapahtua kun on paljon poissaoloja jne. Sosiaalityöntekijöiden huolipuhe oli samalla laajaa ja monipuolista kokonaistilanteen tarkastelua. Yksi osallistuja ei kertonut huoliaan kysyttäessä.

Konsultit huomauttavat, että ennakointidialogit -asiakaspalaverissa puhutaan huolista, yhteistä huolipuhetta, joka nähdään hyväksytympänä kuin ongelmista puhuminen. Konsulttien mukaan positiivisuutta synnyttää se, että tässä palaverissa ei revitä asioita auki.

*”Perinteisessä palaverissahan paljon justiin puhutaan vaan ongelmista ja kyllähän se hiljaiseksi vetää, jos on iso raati ympärillä ja puhutaan, että mitä ongelmia sinulla on.” K5*

Konsulttien kokemukset huolipuheesta ovat kovin erilaisia. Konsultit ovat huomanneet, että perhe voi nähdä huolen eri tavalla kuin työntekijät. On myös kohdattu perheeltä hymistelyä eli asioiden peittämistä positiivisuuden alle. Huolesta ei aina puhuta realistisesti. Huolipuhe vaatii rohkeutta ja rehellisyyttä. Kolme konsulteista pohti palaverissa esiin tulevia asioita ja he kokivat, että erityisesti asiat, joita ei sanota ääneen, jäävät mietityttämään.

*”Me voidaan vetää yksi dialogi ilman että se ihan oikea huoli tulee esiin.” K3*

*”Joo joskus on sellainen, että jäikö jotakin pinnan alle kuitenkin.” K5*

*”- - itselle se jättää sen niinku päälle, että mitä minä olisin voinut vielä enemmän, mitä minun olisi pitänyt nähdä, mitä minun olisi pitänyt tehdä toisin?” K3*

Kaksi konsulttia otti esille huolen vyöhykkeet ja muistutti, että työntekijä on huolensa kanssa jossain vyöhykkeistöllä, ei perhe. Työntekijällä on huolensa kanssa hätä siitä, ettei hän yksin pärjää. Huolen vyöhykkeet koetaan omaksi työkaluksi pohdintaan siitä, mikä oma huoli on ja tuleeko siihen tarttua. Yhden konsultin havainto oli, että huolen vyöhykkeiden käyttö voi lipsua ja painottaa sitä, että se on juuri työntekijän oman huolen ilmaisua.

### ***Pessimismistä toivon näkymiseen***

Perheellä oli takana pitempään jatkunut tilanne nuoren koulunkäyntivaikeuksien ympärillä. Se oli synnyttänyt jo kielteiseksi tulkittavaa mielialaa, pessimismia, joka näkyi molempien vanhempien haastatteluissa. Toinen heistä toi sitä selvemmin esille haastattelussaan.

*”No ei oikeastaan (omat huolet pienentyneet) kun sitä on ollut niin kauan jo tuota et-  
tä tuntuu että sitä ei enää usko itseensä eikä mihinkään muuhunkaan.” V2*

*”Ainahan sitä toivoa saa - -. Kyllähän siihen haluaisi uskoa, mutta jotenkin on sem-  
moinen pessimisti olo, kun on luonne niin.” V2*

Kolme haastattelemistani konsulteista kiinnitti huomiota perheen kokonaistilanteen luo-  
miin merkityksiin ja asenteisiin. He näkivät perheen tilanteen vakavuuden ja elämäntilan-  
teen luoman epätoivon ja näköalattomuuden.

*”Että vanhemmat on useasti tai vanhempi ihminen on vähän kyyninen siihen, että  
voiko tästä nyt enää niinku päästä eteenpäin - -. En minä ole kenenkään kuullut sa-  
novan, että niin tällaistahan meillä on aina, että ei tästä mitään tule kuitenkaan.” K2*

*”- - niin kun ne pyydetään liian myöhään ne palaverit, niin siinä on vaara, että siinä  
on niinku syyttäjän penkillä - - se on niin lähellä se, että pelkää että tässä on kuiten-  
kin joku koira haudattuna. - - kun se usein on niin myöhään tämä palaveri, että on jo  
tehty niin monia, että on jo toivo mennyt niin pieneksi niin sen takia tuntuu, että ei  
voi ruveta leikkimään, että mitä kun on hyvin, kun tuntuu, ettei se ikinä hyväksi tule-  
kaan.” K4*

*”Ja kyllä tämä (tulevaisuuden muistelu) nostaa sitä niinku tavallaan sitä hyvää, mut-  
ta joillakin ihmisillä se on hankalaa, koska ne niin elää siellä ongelman keskellä, että  
nähdä että mitä sitte.” K3*

Haastattelemini vanhempien kohdalla toivon näköala näyttäytyi kuitenkin jo siinä, että  
perhe suostui erilaiseen palaveriin. Palaverin tunnettiin herättäneen toivoa hyvästä tulevai-  
suudesta, vaikka vanhemmissa olikin varauksellisuutta. Toinen vanhemmista koki, että tä-  
mä palaveri synnytti toivonkipinää ja oli siten erilainen perinteisiin palaverihin verrattuna.

*”Aina mistä vähän toivoa on niin aina sitten yrittää.” V2*

*”Joo kyllähän se semmoinen toivonkipinä on ollut siinä koko ajan.” V2*

*”Olihan se erilainen ilmapiiri, niin kuin enemmän toivonkipinää tuli.” V2*

*”Sehän se oli ainoa toive, että ne kaikki rupeaisi menemään asiat hyvin.” V2*

*”- - siinä katsottiin sinne eteenpäin ja ajateltiin, että miten asiat olisivat hyvin.” V1*

Havainnoimassani palaverissa kaikki osallistujat tuntuivat lopulta kykenevän hyvän näkemiseen ja toivon ilmapiiriin. Kyettiin herättämään uskoa yhteisiin tavoitteisiin ja suunnitelmiin ja ennen kaikkea nuoren kykyihin ja mahdollisuuksiin toimia. Kaikki osallistujat olivat myös valmiita tulemaan jollakin tavalla vastaan yhteisiin tavoitteisiin pyrkimisessä. Näin näkyi kaikkien sitoutuneisuus asiaan. Toinen vanhemmista koki myönteisenä asiana palaverissa osallistujien uskon nuoren hyvään tulevaisuuteen.

*”Kuitenkin se, että ajatellaan, että se Samin (nimi muutettu) tilanne on hyvä vuoden päästä, että se on tuota niin, jaksaa käydä koulua ja on reipas ja myönteisesti suhtautuu koulunkäyntiin ja.” V1*

Kaikkien haastattelemieni konsulttien mielestä palaverissa näkyy toivo, jos se vain halutaan nähdä. Suunnitelmavaiheessa pyrkimys parempaan näkyy erityisesti. Toivon näkyminen palaverin lopulla on ilmeistä, silloin mietitään keinoja, miten siihen päästäisiin. Vetäjillä koettiin olevan suuri merkitys toivon näkökulman saavuttamisessa. Konsultin on itse uskottava ja saatava myös muut uskomaan asian onnistumiseen arjessa. Suunnitelmavaiheessa tehtävät onkin osattava jakaa ja vastuuttaa oikein. Palaverin voi nähdä valinnan paikkana sille, jatkaako ihminen vellomista ongelmissa vai siirtääkö hän ajatuksensa toivon puolelle. Yksi haastatteleman konsultti koki, että voimaantumisen tapahtuu onnistumisen ja mahdollisuuksien kautta ja voimattomuus näköalattomuuden takia. Perheillä on huomattu joskus olevan liiankin hyvä usko tulevaan. Silloin ei pysyt realismissa eikä enää puhuta uskottavasta toivosta. Lasten toivoon on kuitenkin kiinnitetty huomiota, samoin siihen, että heidän ajatuksissaan tulee usein esille asian ydin.

### ***Tulevaisuuden muistelu -palaverin ilmapiiri***

Toinen vanhemmista ajatteli Tulevaisuuden muistelu -palaverin ilmapiirin olleen positiivisempi, mitä se oli ollut aikaisemmissa perinteisin tavoin toteutetuissa palavereissa. Toinen vanhemmista koki palaverin ilmapiirin neutraalimmin.

*”Kyllä siinä aivan sellainen hyvä ilmapiiri oli, että kyllä siinä pystyi sanomaan.” V2*



*”Kyllähän siinä ilmapiiri oli sellainen, että tuntui, että kaikki haluaa sitä parasta. En tiedä. Aina itselläkin toivonkipinä herää siinä.” V2*

*”Ihan hyvä se ilmapiiri oli, ei siinä mitään moittimista ollut.” V1*

Toinen vanhemmista koki, että outo palaveritilanne hiukan jännitti, toisen mielestä perheen tilanne kokonaisuudessaan on ollut jännittävä ja tuntee reagoineensa siihen fyysisestikin.

*”No kyllä se vähän jännitti.” V2*

*”Jännitti, siis tosi paljon jännittikin - -. Että saa nähdä miten tämä onnistuu, että tulee tästä mitään.” V1*

Havainnoin, että palaverin aloituksen myöhästyminen loi aavistuksen kiireistä ilmapiiriä. Kun päästiin keskustelun alkuun, oli ilmapiiri palaverissa rauhallinen, hiljainen toisten keskittyessä kuulemaan sitä, joka käytti puheenvuoroa. Aluksi oli ehkä aistittavissa jonkinlaista jännitystä, koska kaikki olivat uudessa tilanteessa ja osallistujia oli paljon paikalla.

Myös konsulttien kokemana palavereissa on aluksi jännittynyt ilmapiiri. Joku voi kokea palaveritilanteen pelottavanakin. Ollaan hiljaa, katsellaan ja tunnustellaan toisia. Konsulttien kokemuksiin palaverien ilmapiiristä vaikuttivat palavereissa käsitellyt asiat. Konsultti, jonka mielestä palaverit ovat olleet rauhallisia ja myönteisiä, kertoo että hän ei ole kokenut palavereissa kärjistetyimpiä kohtia perheiden arjesta. Toinen konsultti on nähnyt näitäkin.

*”- - siinä on sellaisia niinku hirveän vakavia vaikuttavia tekijöitä siellä ilmassa ja siellä on syyllisyyttä ja siellä on kaikkia tällaisia, sekä toimijoilla että perheellään. Mitä tässä on mennyt vikaan ja kuka on oikeassa ja sellaisia, että siinä on monenlaista ilmapiiriä.” K4*

Vaikka moni konsulteista nostaa esille palaverin rauhallisuuden, pitää yksi heistä ilmapiiriä enemmänkin varautuneena. Vetäjä itse saattaa aluksi tuntea jonkinlaista epäonnistumisen pelkoa, palaveritilanteessa on annettava kaikkensa.

*”Alussa se voi olla - - että tulee sellainen epätoivoinen olo, että ei pääse mihinkään, että minä en saa mitään irti, että ne (osallistujat) vastaa hyvin lyhyesti. Mutta jossain*

*vaiheessa, kun sinä olet valmis heittämään takin kehään että minä lähden kotiin, niin sitten se niinku muuttuu - -.” K3*

Konsultit ovat huomanneet helpotusta osallistujissa, kun he saavat tuoda ajatuksiaan julki, mutta myös samasta syystä ilmenevää ahdistuneisuutta. Tunnelma on silti myötäelävä, joka synnyttää eteenpäin viemisen halua ja tarvetta. Positiivisuuden ja myönteisyyden tuovat esille kaikki konsultit. Haastattelemani vanhemmat eivät konsulttien tapaan korosta palaverin positiivisuutta. Vaikka konsultit ajattelevat palaverin olevan yleisilmeeltään positiivinen, he ovat kokeneet myös ihmisten välisiä jännitteitä, säkeneitä ja tulisia katseita sekä suoraa sanomistakin.

### ***Vuoropuhelusta ja vuorokuuntelusta yhteiseen kieleen***

Havainnoimassani palaverissa vuoropuhelu ja toisten kuuntelu sujuivat hyvin sikäli, että kukaan ei keskeyttänyt toisia eikä vetäjän tarvinnut rajoittaa kenenkään puheenvuoroja. Pitkemminkin puheenvuorojen käyttö oli välillä suppeaa ja vetäjältä vaati tarkkuutta kysyä lisäkysymyksiä. Toinen vanhemmista koki vuoropuhelun ja vuorokuuntelun hieman vaativana. Omia kommentteja olisi syntynyt, mutta omaa vuoroa oli odotettava. Tällöin hän tunsu, ettei muistanutkaan asiaa enää tai koki asian muuttuneen omassa päässä, ettei se enää tuntunut niin tärkeältä.

*” - - sitten kun pitikin odottaa, että kaikki on sanonut, niin se menikin sitten pois mielestäkin eikä ollut sitten niin hirveän tärkeää enää sitten. Että melkein ne tuli sitten ne kaikki siinä sanottuakin.” V1*

Havainnoimassani palaverissa rakenteen ulkopuolista kommentointia ei esiintynyt, mutta kuten vanhemman haastattelu tuo ilmi, olisi se ehkä ollut perinteinen ja vanhemmalle ominainen tapa toimia vuorovaikutustilanteessa. Hän ei tuonut haluaan kommentoida palaverissa esille. Haastattelussa vanhempi kuitenkin pohti omaa taipumustaan kommentoida herkästi toisten kertomaa ja ”päällepäsmäroidäkin”. Edellinen vanhemman haastattelun sitaatti liittyy myös sisäiseen dialogiin, jonka eräs konsultti totesi näkyvän siten, että omaa vuoroa odottaessa ihminen pyörittää asiaa moneen kertaan mielessään. Näin asia ehtii jo

muuttua tai menettää muotoaan. Toisten osallistujien kuuntelu sujui silti hyvin ja vastauksista ilmeni toisten ajatusten arvostaminen.

*“Kyllä minä mielelläni kuuntelen mitä kukakin sanoo ja mitä on kullakin ajatuksia, vaikka ei pystykään siihen heti niinku siihen jotakin vastaamaan.” V1*

Verkostokonsulttien mukaan asiakkaat omaksuvat hyvin sen, että jokainen puhuu vuorolleen ja kuuntelee. Tässä näkyy palaverin eteneminen yksittäisten monologioiden kautta. Palaverin rakenteella vetäjä pitää puheenvuorot kasassa, katkaisee joskus vuolasta puhetta ja odottaa kommentointia omaan vuoroon. Asiakkaat näyttävät kuuntelevan, mitä toiset puhuvat ja moni seuraa tarkkaan mitä kirjataan. Näin kuultu asia nähdään myös kirjattuna.

*”Hirveän hyvin ihmiset pystyy olemaan, vaikka luulisi, että se on vaikeaa, että hiljaa kun toinen puhuu, että kun äiditkin kuuntelee ja isät lastaan, kun se sanoo tai nuorta, niin se on yllättävää. Että kyllä se toimii niinku tosi hyvin.” K2*

Konsulteilla oli hyvin erilaisia palaverikokemuksia, toisten vetämät palaveritilanteet olivat sujuneet rauhallisesti, joku toinen taas oli joutunut hiljentämään hälinää.

*”Mutta että ne siellä oli että sitten ne rupesi keskustelemaan, että minä sain sanoa, että nyt olette hiljaa - -.” K3*

*”Ei ole tullut yhtään sellaista, että olisi ollut hälinää, että olisi pitänyt sanoa, että tuota niin tässä niinku mennään näin.” K2*

Havainnoimassani palaverissa olisi voitu saavuttaa intensiivisempää dialogia ja vastavuoroisuutta, jos käyty keskustelu olisi ollut kirjattuna nähtävillä, kuten näissä palavereissa on tapana. Näin verkosto olisi saanut myös visuaalisen kokemuksen asiasta ja toisten näkemykset olisivat välittyneet voimakkaampina muille, ei pelkästään kuullun perusteella. Nyt kuultuun piti keskittyä tarkemmin, ja se saattoikin helpommin mennä ohi ja unohtua jonkun häiriötekijän takia. Toisten puheenvuorojen niukkasuus ja toisten puheeseen reagoimisen vähyys olivat palaverissa huomattavissa. Eräs konsultti toteaa, että ihminen, jolle tilanne on hankala seurata kirjaavaa konsulttia, ja se on hyvä siten, koska esillä ovat läpikäytyt asiat.

Havainnoimassani palaverissa puhuttiin pääosin yhteistä kieltä, siten että kieli ja käsitteet olivat arkikieltä ja kaikille tuttua. Tämä siitäkkin johtuen, että asioita ei puhuttu nyt ensimmäistä kertaa vaan niistä oli keskusteltu myös aiemmin. Koulun edustajat puhuivat kouluun ja opintoihin liittyvin käsittein. Koulumaailman kieli on kouluikäisille ja heidän vanhemmilleen yleensä tuttua. Sosiaalityöntekijät puhuivat myös omasta näkökulmastaan, joka voi olla vieras ihmisille, jotka eivät näitä asioita päivittäin kohtaa. Esimerkiksi syrjäytyminen ja voimaantumisen termeinä voivat olla hyvin vieraita. Tällöin on välillä puhuttu kieltä, jota kaikki eivät välttämättä ymmärrä. Kukaan ei palaverin kuluessa kuitenkaan pyytänyt mihinkään puheenvuoroon tarkennusta tai sanonut, ettei ymmärtänyt asiaa. Kaikki osallistujat keskittyivät puhumaan samasta aiheesta, nuoren koulunkäynnistä ja siihen liittyvistä seikoista.

Konsulttien mielestä osallistujat saavuttavat samaa kielialuetta ja yhteistä kieltä, kun kaikki puhuvat samasta asiasta ja omistautuvat tälle. Suunnitelmavaiheessa varsinkin ollaan samalla kielialueella. Silloin sekä työntekijät että perhe ja lähiverkosto ymmärtävät mistä puhutaan. Yksi konsultti huomauttaa jokaisen yhteisön ja elinpiirin oman kielen vaikutuksista siten, että kaikkien sanojen oikeaa merkitystä ei voida taata, koska jokainen tulkitsee ne oman kokemusmaailmansa pohjalta. Yhden konsultin mielestä asiakkaat puhuvat sellaista kieltä, mitä työntekijä heiltä odottaa, lapsetkin puhuvat ympäristönsä kieltä, eivätkä välttämättä ikäistensä kieltä. Konsultin mukaan asiakkailta olisi vastauksia valmiina siihen, mitä työntekijä haluaa kuulla.

*”Kyllähän sillä omalla piirillä se on se yhteinen kieli. Se, että ymmärretäänkö me aina kaikkien sanojen ihan oikea merkitys, niin se on toinen juttu.” K3*

Havainnoimassani palaverissa kielierot eivät olleet räikeästi esillä, mutta näkisin että se on helposti kätkeytyvä asia, joka nousee esiin toisten ymmärtämisen vaikeutena vasta ajan myötä. Toki vetäjä nyt esitti tarkentavia kysymyksiä koko ajan, mikä helpotti ymmärtämistä. Suunnitteluvaiheessa kieli oli kuitenkin yhteistä käytännön ja arjen kieltä, konkreettista asioista sopimista.

## *Moniäänisyys sisäisen dialogin synnyttäjänä*

Havainnointini perusteella moniäänisyys toteutui siten, että kaikkien verkostoon osallistuneiden ääni tuli mukaan vuoropuheluun tasavertaisena. Koulun työntekijöiden kautta palaveritilanteeseen välittyi myös muun verkoston ääniä, esimerkiksi luokkakavereiden ääntä, kuraattorin ääntä jne. vaikka he eivät fyysisesti läsnä olleetkaan. Myös kouluinstituution ääni ja sosiaalityöntekijöiden kautta välittyvä järjestelmän ääni olivat läsnä työntekijöiden puheenvuoroissa. Kaikki näkemykset olivat hyväksytyjä niin, ettei kukaan esittänyt eriävää mielipidettä toisen puheenvuoroon palaveritilanteessa.

Konsultit kokivat moniäänisyyden eri tavoin. Yhden konsultin mielestä moniäänisyyttä palaveriin tuo se, että jokainen puhuu vuorollaan, toinen korostaa verkoston äänen kuulumista, lähiverkostoa ja työntekijöitä moniäänisyyttä toteuttamassa. Jokainen tuo tilanteeseen oman äänensä muiden kanssa tasavertaisina. Yksi konsultti pitää moniäänisyyden toteutumista palaverissa kyseenalaisena. Hän ajattelee asiakkaiden olevan usein niin syvällä omisssa elämäntilanteissaan ja ongelmissaan, että heidän näkökanta asioihin on kaventunut. Itse koen myös kaventuneen ja suppean elämismaailman kertovan asiakkaan oman elämän ääntä ja asiakkaan kokemuksia, enkä näin ollen ajattele konsultin kanssa samalla tavalla. Moniäänisyys syntyy erilaisten rehellisten näkemysten tuloksena. Myös verkoston kokoonpanolla koetaan olevan vaikutusta moniäänisyyden toteutumiseen. Tärkeänä pidetään palaverin oikeaa kokoonpanoa, eli sitä että paikalla olisi perheen ja asian kannalta keskeiset henkilöt.

Kaksi konsulteista koki, että erilaiset näkemykset palaverissa ovat hyväksytyjä. Kuitenkaan näin ei aina ole, sillä palaveri on enemmänkin kompromissia. Toisen kuunteleminen nähdään näkemysten hyväksymisenä ja se syntyy toisen ihmisen kunnioittamisesta.

Toinen vanhemmista olisi kommentoinut toisten puhetta, mutta huomasi ajatuksensa kuulemansa perusteella muuttuvan ja unohtuvankin. Näin näkyy sisäinen dialogi. Oman sisäisen puheen kuuntelu tuli molempien vanhempien puheissa esille siten, sillä he totesivat miettineensä palaverissa esille otettuja asioita.

*”Kyllähän sitä niinku mielti kauankin jälkeinpäin.” V1*

*”No kyllähän sitä aina kaikenlaisia ajatuksia tulee mieleen.” V2*

Tässä kohdin palaverin tavoitteisiin päästiin. Vanhemmat myönsivät palaverin synnyttäneen ajatustyötä, joka jatkui palaverin jälkeen.

Palaveria havainnoidessani en sisäisen dialogin syntymistä vanhemmista huomannut. Jotkut osallistujista olivat omalla vuorollaan hyvin valmiita ja selvästi jo punninneet asiaa mielessään. Haastatellut verkostokonsultit kertoivat pääsääntöisesti huomaavansa sisäisen dialogin syntymisen palavereissa. Se näkyy niin, että asiakkaille tapahtuu jotakin palaveriprosessin aikana ja sen jälkeen. Puheenvuorokierros voi tuottaa koko ajan enemmän kommentteja, näin näkyy että ihmiset käyvät asiaa läpi itsekseen. Konsulttien kokemuksen mukaan asiakkaiden kanssa palaverissa tehdyt suunnitelmat voivat muuttua, mutta perhe pääsee jotain kautta eteenpäin kuitenkin. Ainoastaan yksi haastatteleistani konsulteista koki, että sisäistä dialogia ja tämän aiheuttamaa muutosta on vaikea ulkopuolisena vetäjänä palaverin osallistujissa huomata.

Havainnoimassani palaverissa puheenvuorot eivät tuottaneet kovin paljoa uutta, siten että niissä olisi näkynyt toisten näkemysten käsittely. Parhaiten sisäinen dialogi oli huomattavissa kahden työntekijän kohdalla, jotka käyttivät puheenvuoronsa kierroksen loppuvaiheessa. He pystyivät laajaan kokonaiskuvaan, jossa otettiin kantaa toisten esittämiin asioihin. Toisen työntekijän dialogisuus kehittyi selkeästi palaverin aikana. Alussa hänellä oli ongelmia tulevaisuudessa pysymisessä, mutta palaverin lopulla, suunnitteluvaiheessa, dialogiin pääseminen ja vastavuoroisuus olivat selkeästi havaittavissa. Eniten sisäinen dialogi näkyi kuitenkin kirjaavassa konsultissa, joka pystyi antamaan vetäjälle palautetta tämän toiminnasta palaverin kuluessa. Tätä havaintoani tukevat konsulttien haastattelut. Konsulttien mukaan kirjaavalla konsultilla lähtee dialogisuus voimakkaana käyntiin, vetäjä ei ehdi huomata yhtä paljon, koska hänellä on monta tehtävää.

Verkostokonsultit kertoivat kuulevansa ihmisten puheen ohella moniäänisesti myös syitä ja taustoja. Vetäjä huomaa oman sisäisen dialoginsa palaverin aikana. Erään konsultin mielestä hänen kokemuksensa perheen tilanteesta on usein oikea. Sisäisen dialogin kautta konsultti tietää mihin palaveria kannattaa suunnata. Toinen sanoo löytävänsä palaverin punaisen langan. Hän huomauttaa kuitenkin, että nämä eivät välttämättä ole oikeita näkemyksiä, vaikka itsestä tuntuu siinä tilanteessa siltä. Ainoastaan yksi konsultti kokee hankalana, jos

näkemykset liikaa ohjaavat palaveria omien tuntemusten suuntaisesti. Kaksi konsulteista luotti näkemyksiinsä, kaksi suhtautui varauksellisemmin, yhden kohdalla sitä ei tullut esiin.

*”Että minä näen senkin hirveän tärkeänä, ettei vetäjä ala ajattelemaan, että ahaa, nyt minä tiedän mikä tämän perheen ongelma on. Että minun mielestä silloin ollaan väärillä vesillä. Ettei minun tarvitsekaan tietää niitä pohjimmaisista ongelmista kun pitää se palaverin kasassa että.” K5*

*”- - kun suunnitelma tehtiin, niin sitten se niinku aukesi se ongelma, minkä minä tiesin koko ajan, mutta kun millään kysymyksellä kukaan niistä (osallistujista) ei vastannut niinku että minä olisin päässyt kiinni siitä - -.” K3*

Myös havainnoimani palaverin vetäjä oli palaverin jälkeen ikuisen kysymyksen äärellä siitä, onko omien näkökantojen syntyminen ja sisäisen puheen kuuntelu palaveria vetäessä hyvä vai paha asia. Sisäinen dialogi koetaan juuri sinä välineenä, jotka nöyryys ja tietämättömyys auttavat tunnistamaan.

Konsulttien mukaan dialogisen kohtaamisen aistii tunnelman vapautumisena palaverin kuluessa. Vaikka alku on kankea ja dialogisuuteen pääseminen ei ole helppoa, alun jännitys ja varauksellisuus helpottaa. Eräs haastatelluista konsulteista nosti esille havaintonsa vuorovaikutuksen molemminpuolisuudesta ja sen synnyttämästä innostuneisuudesta ja kiinnostavuudesta, verkoston jäsenten välisestä yhteydestä. Dialogisen kohtaamisen saavuttaminen ei ole yksiselitteistä, vaan se on monista tekijöistä kiinni.

Havainnoimassani palaverissa jotkut osallistujista jäivät puheenvuoroineen aika yksin eikä heidän kohdallaan dialoginen kohtaaminen ollut selvää. Näkisin silti, että heilläkin oli dialogisia hetkiä palaverin kuluessa. Muuten palaverin rakenne turvasi tasa-arvoista kommunikaatiota ja vetäjä sai taitavasti osallistujat kertomaan asioita. Avoimuutta jäin kaipaamaan havaintojeni ja vanhempien haastattelun kautta saamani ristiriitaisen viestin takia, joka näytti että huolipuheessa eivät kaikki asiat tulleet käsitellyiksi.

## *Palaverin hyöty*

Suunnitelman laatimista ja kaiken kirjaamista sekä palaverin osallistujien vastuuttamista tulevista tehtävistä piti toinen vanhemmista myönteisenä. Hän koki, että näin asiat eivät pääse unohtumaan. Toinen vanhemmista suhtautui epäilevämmiin tehtyihin suunnitelmiin ja niiden toteutumiseen. Hän pohti asioiden myönteiseltä tuntuva kehitymistä näin:

*”Mutta en tiedä sitten tuota, että onko se palaverin syytä vain minkä syytä?” V2*

Havaitsin, että suunnitelmavaihetta aloitettaessa oli osallistujissa hieman aistittavissa väsymystä ja tauko olisi ollut tarpeen. Palaverin kirjannut konsultti luki puheenvuoroista kirjatut asiat läpi, ja näiden pohjalta alettiin laatia suunnitelmaa. Suunnitelman laatiminen olisi voinut edetä rauhallisemmin vuoropuheluna, nyt konsultti joutui paljolti johdattelemaan suunnitelman tekoa.

Suunnitelmavaiheessa palaverissa edettiin ripeästi ja nuori huomioitiin eniten. Vanhemmille olisin toivonut tässä vaiheessa enemmän huomiota. Vetäjä oli neutraali ja halusi otettavan esille konkreettisia keinoja ja käytännön toimia, aikoja ja aikataulua, joiden kautta suunnitelmaa voidaan toteuttaa. Suunnitelmat koskivat nuoren kouluun lähtöä, aamuisin heräämistä, koulumatkan kulkemista, tapaamisia luokanvalvojan, opinto-ohjaajan, terveydenhoitajan ja kuraattorin kanssa jne. Näin samalla vastuutettiin osallistujia toimimaan suunnitelman toteutumiseksi. Myös seurantalpalaverista sovittiin. Tehdystä suunnitelmasta tuli jämäkkä, mutta samalla yksityiskohtaisen selkeä.

Konsulttien kokemuksen mukaan suunnitelman laatiminen koetaan palaverin vaiheista haastavimpana. Siinä voi näkyä konsultin käden jälki. Yksi konsulteista muistuttaakin, kuinka tärkeää olisi, että suunnitelmavaihe etenisi myös dialogissa. Yhteinen kieli näkyy suunnitelman teossa konkreettisina asioina ja niistä keskusteluna. Konsulttien mielestä suunnitelmavaiheessa osallistujien sitoutuneisuus asiaan näkyy parhaiten.

*”- - se on monesti sellainen vähän sekasortoinen tilanne, että siinä tarvitaan vetäjältä, että melkein saa sanoa, että laitetaanko me nyt näin.” K2*



*”Siinäkin minä näen vetäjällä tärkeän roolin sitten suunnitelmantekovaiheessa, että siinä edelleen pysytään dialogissa eikä siellä sitten tule niin, että se suunnitelma rakentuisi yksipuolisesti jotenkin.” K5*

Mahdollisen seurantapalaverin ajankohta kirjataan suunnitelmaan. Yksi konsulteista korostaa seurantapalaverin arvoa, sillä siinä nähdään miten suunnitelma on toteutunut. Hän ajattelee seurantapalaverin myös kontrollikeinona, etteivät suunnitelmat pääse painumaan unohduksiin. Hänen mielestään se toimii myös palautteen saamisen mahdollisuutena konsulteille. Myös havainnoimassani palaverissa seurantapalaverin järjestämisestä sovittiin.

Tutkimuksessani dialogisen kohtaamisen kannalta erityisen merkittävää on vuorovaikutteisuus – vuoropuhelu ja vuorokuuntelu, luottamuksen saavuttaminen ja yhteisen kielen puhumisen kokemukset. Myös edellä käsitellyt moniäänisyys, dialogin saavuttaminen ja sisäisen dialogin kokemukset ovat keskeisiä tekijöitä dialogisessa kohtaamisessa.

Molemmat vanhemmat kokivat, että palaverissa saavutettiin luottamuksellisuuden tunnetta ja avoimuutta vuorovaikutuksessa. Toinen vanhemmista ajatteli, että asiaa olisi voinut olla enemmänkin kuin se, mitä ehdittiin palaverin aikana käydä läpi. Toinen vanhemmista suhtautui kriittisesti omiin vuorovaikutus- ja kommunikointitaitoihin.

*”En minä tiedä, osasiko sitä itse kommunikoida siihen oikein - -.” V2*

*”Tuntui, että ne osasi ainakin paremmin puhua kuin itse - -. Vähän outoa tuo homma, en tiedä oliko se sen tutumpaa niillekään mutta, en tiedä sitten - -.” V2*

Havainnoimani palaverin vuorovaikutus vaikutti sillä hetkellä avoimelta ja osallistujat kertoivat näkemyksiään luottamuksellisesti nuoren ja perheen tilanteesta. Vanhempien haastattelut herättivät pohtimaan tarkemmin palaverin avoimuuden ja keskinäisen luottamuksen astetta. Vetäjä kuljetti keskustelua luontevasti ja sai osallistujia innostumaan. Kaikki osallistujat olivat asiassa mukana omien puheenvuorojen ja muiden kuuntelun kautta. Luottamuksen saavuttaminen havainnoimassani palaverissa näkyi saavutettuna avoimuutena keskustelussa, myös tilanteen luontevuutena kunhan alun outoudesta päästiin. Luottamus perheen ja koulun välillä oli selkeä, myös perheen luottamus ulkopuoliseen konsulttiin oli huomattavissa. Luottamuksen kautta syntyy myös tunne osallisuudesta. Vanhemmat ovat kokeneet pystyvänsä kykyjensä ja menetelmän sallimissa rajoissa osallistumaan ja tuo-

maan näkemyksiään esille Tulevaisuuden muistelu -palaverissa. Verkostokonsulttien kokemana Tulevaisuuden muistelu -palaverien vuorovaikutus on luottamuksellista ja näkyy myös, että asian kanssa ollaan tosissaan ja päästään eteenpäin.

Toteutin vanhempien haastattelut kuukausi verkostopalaverin jälkeen ja palaverissa tehtyjen suunnitelmien oli tarkoitus toteutua juuri haastatteluiden aikoihin. Tällöin palaverista näytti olleen hyötyä. Toinen vanhemmista suhtautui kuitenkin pohtien palaverin hyötyyn pitkällä tähtäimellä ja mietti, olivatko tämän hetken myönteiset asiat palaverin vai jonkin muun asian tulosta. Toinen vanhemmista korosti palaverin hyötynä sitä, että paikalla oli niin monta osallistujaa ja jokainen sai sanoa oman mielipiteensä. Toinen vanhemmista ei nimennyt selkeää hyötyä vaan suhtautui epäilevämmiin.

*”Kyllähän sitä aina toivoo, että sitä hyötyä on. En tiedä sitten oliko siitä lopulta, mutta nyt on tuota mennyt hyvin tähän asti.” V2*

*”Se (nuori) oli kyllä ihan hyvällä mielellä, kun se tänään lähti (kouluun).” V1*

*”Ainakin tämä päivä on ollut kiva päivä.” V1*

Verkostokonsultit kokivat, että asiakkaat ovat löytäneet punaisen langan tilanteeseensa, ei ehkä juuri palaverissa vaan jo aikaisemmin. Palaveritilanne tuo heille vahvistusta siihen. Yksi konsulteista ajattelee tällaisen palaverin järjestämisen ja siihen osallistumisen kertovan kaikille, että ollaan muutoksen tarpeessa. Asioita ei lakaista pois alta, vaan niiden eteen toimitaan.

*”Usein ne (asiakkaat) ei pääse, näin minä olen ymmärtänyt, siihen tavoitteeseen, että se voi muuttua, mutta se niinku tavallaan jotain tapahtuu, joka jatkuu eteenpäin.”*

K3

Seurantapalaverissa ensimmäisen palaverin suunnitelman toteutuminen voidaan tarkistaa. Konsultti, joka on vetänyt seurantapalavereja, kertoo että on yllättävää, kuinka muutosta todella tapahtuu. Hän koki, että joka kerta perheissä on menty jollakin tasolla eteenpäin, vaikka aina asiat eivät ole edenneetkään juuri tehdyn suunnitelman mukaisesti. Tärkeintä ei ole palaverissa läpikäyty prosessi tai se, mitä kirjataan, vaan se mitä palaveriin osallistuneen henkilön ajatusmaailmassa tapahtuu. Ihmisistä huomaa, että he miettivät ja pohtivat tilannettaan. Tätä kommenttia tukevat myös vanhempien sisäiseen dialogiin liittyvät ko-

kemukset. Palaveri oli synnyttänyt ajatustyötä. Toisaalta palaveri voi saada aikaan ihan konkreettisiakin toimia perheen tukemiseksi.

*”Minä olen niinku oivaltanut sen niin, että ihan sama, mitä me niinku keskustellaan ja minkä suunnitelman he tekevät, niin minä en usko että se on se tärkein juttu, vaan se tärkein juttu on se, mitä sinun sisällä tapahtuu sen prosessin aikana ja sitten kun sinä lähdet pois.” K3*

*”He on päässyt eteenpäin siitä tavallaan ongelmasta jotain muuta polkua.” K3*

Verkostokonsulttien haastatteluissa tulee kahden konsultin kohdalla esiin pohdinta siitä, mikä asiakasperheen kohdalla on paras mahdollinen työmenetelmä. Toisella konsulteista oli kokemusta siitä, että akuutissa kriisitilanteessa ennakointidialogit-menetelmä ei ole oikea tapa käsitellä asiaa. Hänen vetämästään palaverista nuori oli poistunut kesken kaiken.

*”- - pyydettyäessä en osannut kysyä tätä (perheen kokonaistilannetta) ja sen takia nuori lähti lätkimään kesken palaveria.” K4*

### ***Verkostokonsultti dialogisuuden välittäjänä***

Konsultit kokevat tyytyväisyyttä siitä, että he ovat käyneet verkostokonsulttikoulutuksen ja dialogisuutta arvostetaan. Verkostokonsulttikoulutus nähdään syvällisenä asiana, johon liittyy nöyryyden tunnetta. Dialogisuuden oppeja käytetään hyödyksi omassa työssä ja vapaaallakin. Dialogisuus nähdään omassa työssä asiakkaan itsensä ja hänen asiantuntijuutensa kunnioittamisena. Se on tasavertaista vuorovaikutusta, jossa ajatukset ja kommunikaatio kohtaavat. Dialogisuuden koetaan myös lisänneen omaa ammattitaitoa. Yksi konsulteista huomautti, että konsultilta edellytetään tervettä itsetuntoa ja uskaltamista olla tämän asian asiantuntija. Toisen haastatellun mielestä erityisosaaminen tulisi huomioida myös työnantajan taholta ja myös itse konsultin tulisi enemmän arvostaa osaamistaan.

*”- - dialogisuus, siitähän se lähtee asiakkaan kunnioittaminen ja asiakkaan oma asiantuntijuus, ne on niinku mun työn semmosia peruskiviä.” K5*

Eräs konsultti kertoi, että hän kokee ihmisen oppimisen ja kasvamisen tapahtuvan vain vuorovaikutuksessa ja toisten ihmisten kautta. Tärkeänä dialogisuudessa koetaan, että kuunneltaisiin toista ja annettaisiin omille ajatuksille valta, eli käytäisiin omaa vuoropuhelua pään sisälläkin. Dialogisuuden kautta itsestä avautuu aina uusia asioita. Dialogisuuden kautta ihminen on läsnä aitona itsenään, elämäkokemuksineen ja osaamisineen. Tämä kuitenkin vaatii uskallusta ja itsetuntemusta. On tunnistettava vajavaisuutensa, sillä ihmisellä on aina oppimista muilta. Toisaalta tarvitaan nöyryyttä, mutta myös intohimoa elämää kohtaan.

*”- - on se kuka tahansa. Se on niinku hauska matka, jota me ei voi tietää, kun me lähdettiin nyt - -. Ai me saavutettiin jotakin tällaista yhteyttä.” K4*

*”Voin sanoa, että en ole varmaan huonoimmasta päästä saamaan ihmistä niinku nöyräksi tälle tilanteelle ja musta sillä, ettei siitä jää paperin maku tai semmoinen kokeilun maku vaan tämä on nyt niinku elämää ja me ollaan tämmöisessä tilanteessa.” K4*

## **10 Tutkimustulosten tulkintaa**

Luvussa 8 ja 9 käsittelin tutkimukseni tuloksia kooten eri aineistot yhteen eritellen ne teemojen mukaisesti. Tutkimusaineistoa olen tarkastellut tutkimusraportissani aika kaavamaisesti, jotta olen pystynyt käymään kaikki asiat riittävän hyvin läpi. Tässä luvussa tulkitan tutkimustuloksia ja mahdollistan asioiden nivoutumisen toisiinsa ja sen kautta todellisuuden näkymisen.

Tutkimukseni tulokset sitovat yhteen tutkimukseni teemoja asiantuntijavallasta, asiakkaan osallisuudesta ja dialogisesta kohtaamisesta. Niistä syntyi vyyhti, joka ulottaa asioita toistensa yhteyteen. Yllättävää on ollut se, kuinka vahvasti asiakkaan aikaisemmat kokemukset asiakkuudestaan ja asioidensa hoitamisesta seuraavat mukana uusissa tilanteissa. Vaikka Tulevaisuuden muistelu -palaverissa pyritään positiiviseen ja hyvän tulevan näkemiseen, ei ihminen pääse aikaisempia kokemuksiaan pakoon, vaan ne seuraavat mukana vaikuttaen uusien asioiden kokemiseen. Tämähän on dialogisuudessakin alkuasetelmaa, että ihminen tulee vuorovaikutustilanteeseen heijastellen kaikkea aikaisemmin kokemaansa (vrt. Hyväri 2001). Näkisin silti, että jollakin tasolla ennakoitdialogit-menetelmä odottaa asiakkaalta irtautumista arjen todellisuudesta ja aikaisemmista kokemuksista painottuen tulevaisuuden muisteluun ja ongelmien sijasta huoliin. Mutta miten siihen kyetään, kun niin monet asiat vaikuttavat ihmisten elämässä? Mikäli arvioin tutkimukseni kohteena ollutta palaveria irrallisena suorituksena, ”menetelmänä”, näen sen toimineen hyvin, mutta kun asetan sen siihen elämänkokonaisuuteen ja vanhempien kokemuksiin, herättää se monia kysymyksiä.

### **10.1 Toivo osallisuutta kohottamassa, kun vaikeudet painavat alas**

Merkittäväksi tekijäksi Tulevaisuuden muistelu -palaverin sekä osallisuuden kokemisessa nousevat erityisesti toisen vanhemman aikaisemmat kokemukset sosiaalipalvelujärjestelmän asiakkuudesta. Hän koki asiakkuuden leimaavana ja tulkitasi perheen asettumiseen kohteen asemaan. Kulmala ym. (2003, 140) pohtivat tutkimuksessaan asiakkaan leimautumista. Heidän mukaansa sosiaalityön asiakkuus voi määritellä ihmistä kokonaisvaltaisesti, eikä sen takia anna tilaa kyseenalaistaa toimenpiteitä, joita häneen asiakkaana kohdistetaan. Näiden ihmisten kohdalla vuorovaikutuksella on erityinen merkitys. Tutkimukseeni

osallistunut vanhempi kokee leimautumisen uhkaa perheen tilanteessa ja näkee sen liittyvän oman aktiivisen roolin ottamiseen perheen ja lapsensa asiassa. Tällaisessa tilanteessa asiakas tarvitsee vielä voimakkaammin kuulluksi tulemisen mahdollisuutta ja tietoa vastaavuoisen vuorovaikutuksen kautta.

Tutkimuksessani toinen vanhemmista näkee vanhemman roolin vaikeana, kun monesta suunnasta asetetaan vaateita. Tämän ajattelen liittyvän Satkan (2008) esittämään ajatukseen nykyvanhempien epävarmuudesta tehtävässään. Vanhemmat ovat kohdanneet epävarmuutta kasvattajina. Suomalaisessa yhteiskunnassa on totuttu turvautumaan asiantuntijoiden apuun erilaisissa elämäntilanteissa. Asiantuntijat esimerkiksi seuraavat lasten kasvua ja kehittymistä (vrt. Hoikkala 1993), puuttuvat huoliin ja heihin tulisi olla mahdollista tukeutua, kun omat voimavarat kohtaavat rajojaan. Löytyykö palvelujärjestelmästä sitten tukea ja kuulluksi tulemisen mahdollisuutta vanhemmille sellaisessa tilanteessa, jossa vanhemmat ja viranomaiset tulkitsevat lapsen ja nuoren tilannetta eri tavoin?

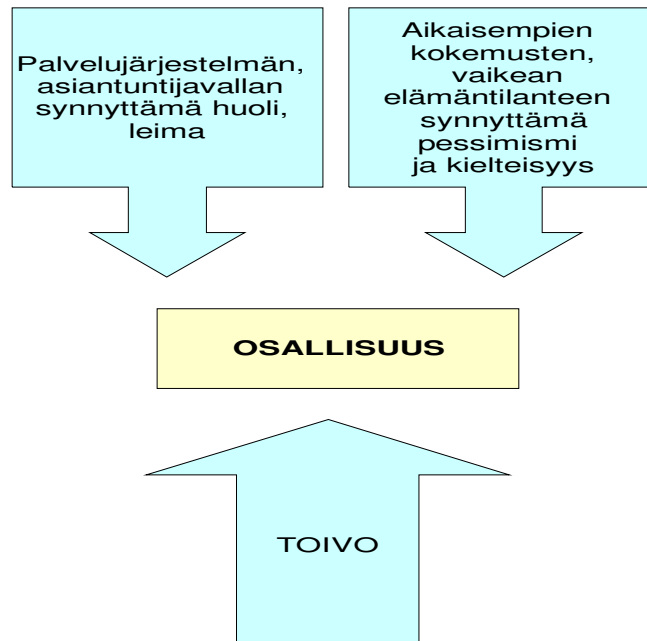
Tutkimukseni tuloksissa nousi esiin epäily asiakkaiden mahdollisuudesta olla asiantuntijoina omassa asiassaan Tulevaisuuden muistelu -palaverissa. Tämä ajatus sai edelleen vahvistusta siten, että vanhempien asiantuntijuus ei yllä selkeästi hyvän näkemiseen, koska se on niin vieras asia. Toki he kykenevät asiantuntijuuteen omaa nykyhetkeä ja mennyttä koskien, mutta pannaanko asiakas ”vieraaseen kehukseen”, kun hän joutuu irrottautumaan arjesta, joka on hänen ominta ja hänelle tunnusomaista omaa elämää? Kunnioitetaanko tällöin Rauhalan (2005) käsittein asiakasta ainutkertaisena ihmisenä vajavuuksineen, jos tämä ei voi elää omassa aidossa elämäntilanteissaan? Vai käykö Tulevaisuuden muistelu -palaverissa niin, että tarkoitus pyhittää keinot, jolloin saavutettu hyöty on suurempi kuin pienet kompastuskivet matkalla siihen.

Toinen huomiota herättävä aineistosta nouseva seikka on vaikean elämäntilanteen synnyttämä pessimismi ja kielteisyys sekä hyvään luottamisen vaikeus. Tulkitsen tämän syntyneen aikaisemmista asiakkuuskokemuksista koulun sekä sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmien kanssa sekä perheen elämäntilanteesta nuoren vaikeuksien ympärillä. Tähän liittyy selkeästi tuen tarve ja epätietoisuus oikeista toimintatavoista ja jonkinlainen päämäärättömyys elämäntilanteen suhteen. Tämä liittyy läheisesti palaverimenetelmän hyvän tulevaisuuden muisteluun, joka ei ollut helppoa, kun ei ollutkaan varmuutta, menevätkö asiat niin hyvin, miten toivoo. Vanhempien haastatteluissa kiinnitin huomioita myös heidän oletuk-

seen siitä, että tutkijana haluaisin kuulla kielteisenä pidettäviä kokemuksia, sillä molemmat heistä käyttivät jossakin haastatteluvaiheessa ilmausta: ”ei siinä ollut moittimista”. Todellisuudessa kerroin, että haluan kuulla avoimesti heidän palaverikokemuksiaan.

Tutkimustulosten mukaan asiantuntijavallan ilmeneminen Tulevaisuuden muistelu -palaverista voidaan kitkeä parhaiten palaverin rakenteen ja vetäjän tarkkuuden avulla. Palaverin tilaajan ja verkostokoordinaattorin keskustelu luo pohjaa palaverin onnistumiselle, työntekijöiden saama tieto palaverimenetelmästä ja heidän kertomansa odotukset antavat viitteitä siitä, mikä palaverimenetelmä asiakkaan tilanteeseen on sopiva. Kun konsultti on palaveritilanteessa tarkkana puheenvuorojen jakamisessa ja seuraamisessa, ei asiantuntijavallan ilmauksille tarvitse antaa tilaa. Havainnoimassani palaverissa asiantuntijavalta ei tullut merkittävästi esille. Tutkimukseni palaverissa ei esiintynyt suoranaista asiakkaaseen kohdistuvaa ohjausta ja neuvontaa. Asiantuntijavaltaan voi ajatella kuitenkin liittyvän tutkimukseeni osallistuneiden vanhempien kokemukset kuulluksi tulemisesta ja omien näkemysten kertomisen rajallisuudesta ja oman kommunikoinnin kritiikistä. Vaikka palaveri sujui asiantuntijavallan suhteen aika neutraalisti, peilasi toinen vanhemmista ajatuksiaan enemmän menneeseen ja sen vahvoihin kokemuksiin. Vanhemman aikaisemmissa kokemuksissa näyttäytyy Niirasen (1992) käyttämä käsite kohdeasiakkuus ja objektina olo.

Nämä kaksi tutkimustuloksissa esiintyvää vanhempien kokemusten kokonaisuutta tulivat merkittäviksi vaikuttajiksi tutkimukseni Tulevaisuuden muistelu -palaveriin, ja ne ulottivat vaikutuksensa myös vanhempien osallistumismahdollisuuksien ja osallisuuden kokemiseen. Palaverimenetelmän painottama hyvän näkeminen ja erilainen ilmapiiri synnyttivät kuitenkin toivon ja sen kokivat myös vanhemmat. Vaikka toivon kokemuksista kerrottiin haastatteluissa, pyrkivät aikaisemmat kokemukset sekä olemassa oleva pessimismi ja negatiivisuus sitä vanhempien kohdalla nujertamaan. Näitä asioita selvennän seuraavan kuvion avulla:



KUVIO 4: Asiakkaan osallisuutta Tulevaisuuden muistelu -palaverissa heikentävät ja parantavat tekijät.

Vaikka pessimismi vaikeutti hyvän näkemistä ja siihen luottamista eikä ainakaan toinen vanhemmista kokenut palaverissa omien huolten pienentyvän, synnytti palaverin erilainen ilmapiiri silti tuntemusta toivosta. Toivo heräsi siitä, että kaikki osallistujat halusivat parasta ja suuntasivat katseen tulevaan. Huomattava on, kuinka vanhemmat ylsivät toivon tuntemiseen, vaikka tulevaisuuden muistelu ja hyvän näkeminen ei ollut helppoa. Myös sisäisen dialogin syntyminen toivon tuntemusten ohella on olennainen tutkimustulos. Vanhempien kokemuksia tukee Kokon ja Koskimiehen (2007, 48) tutkimus, jossa aikuisasiakkaat kokivat palaverin lisännen luottamusta asioiden järjestymiseen ja he olivat olleet toiveikkaita palaverin päätyttyä. Freire (2005, 25) toteaa, että tulevaisuus on avoin, mutta vain siinä tapauksessa että ihmiset käsittävät sen avoimuuden. Tutkimuksessani konsultit kertovat enemmän yleisestä positiivisuudesta, mitä vanhemmat eivät niinkään painottaneet. Toivon tuntemukset saivat vanhemmilta enemmän huomiota.

Vaikka tutkimukseeni osallistuneilla vanhemmilla oli kielteisiä kokemuksia aikaisemmasta yhteistyöstä palvelujärjestelmien työntekijöiden kanssa, tuli esille luottamus asiantuntijoihin siten, että vanhemmat esimerkiksi ajattelivat verkostokonsultin pyrkivän hyvään lopputulokseen perheen kohdalla. Ajattelen tähän vaikuttaneen sen, että konsultti oli perheen asiassa täysin ulkopuolinen, vaikka vanhemmat eivät tätä konsulttien ulkopuolisuutta koros-



taneetkaan vastauksissaan. Myös aikaisemmassa asiakkuudessa myönteisenä koetut asiat, kuten toisen vanhemman kokemus kuulluksi tulemisesta työntekijän taholta pönkittävät luottamusta palvelujärjestelmään ja sen työntekijöihin.

## 10.2 Toivonkipinän herääminen

Kokon (2006, 168 - 169) mukaan toiveikkuuden myönteisen kehän käynnistäjänä nähdään tulevaisuuden tapahtumien positiivinen ennakointi. Hänen mukaansa verkostopalaverit ovat yleensä voimaannuttavia ja kuntouttavia palvelukokemuksia. Mikäli tutkimuksen tapauksena olleen palaverin ja vanhempien haastattelujen aikaväli olisi ollut pitempi, olisi palaverin voimaannuttavaa vaikutusta ja muutosta hyötynä voinut pohtia tarkemmin. Nyt kokemus oli niin uusi, että palaverin hyöty ei ollut vielä täysin tarkasteltavissa. Kokon (2006) tutkimuksessa haastateltujen henkilöiden palaverikokemuksen ja haastatteluajan kohdan väli oli 4 - 12 kuukautta. Tällöin palaverin hyöty oli nähtävissä.

Dialogiin pääseminen ja sisäisen dialogin syntyminen toivon ilmapiirissä on tärkeää palaverin hyötyä ajatellen. Tämä tulee tutkimuksessani esille verkostokonsultin kertomana. Hän ei kuitenkaan pidä palaverin konkreettisia tapahtumia niin merkittävinä verrattuna asiakkaan ajatusmaailmassa palaverin aikana tapahtuvaan ja siinä käynnistyvään muutokseen. Toisaalta näkisin palaverin konkreettisten tapahtumien, kuten keskustelun synnyttävän juuri dialogia ja mahdollistavan sisäisen dialogin, ja näin johtavan konsultin näkemyksen mukaiseen asiakkaan ajatusmaailman muuttumiseen. Ehkä tässä prosessissa palaverissa tehtävän suunnitelman laatiminen ei ole niin keskeistä ja sitä taitaa konsulttikin ajatuksellaan ajaa takaa. Ehdottoman tärkeää on se, mitä palaveriin osallistuneen henkilön ajatusmaailmassa tapahtuu. Sen voi nähdä asiakkaasta lähtevän muutoksen alkuna. Myös Arnkil ym. (2001, 107) huomauttavat, että olennaista ei ole itse metodi vaan asiakkaan todellisuuden polyfonisen luonteen havaitseminen. Konsultin näkemyksessä on huomattava se, kuinka oleellista on myös asiakkaan itsensä huomaama muutoksen mahdollisuus. Asiakkaat saavuttavat Freiren (2005) teorian mukaisesti praksiksen ja muuttavat maailmaa.

## *Palaverimenetelmästä annetun ennakkotiedon merkitys asiakkaalle*

Tulevaisuuden muistelu -palaverin tilaajan ja asiakkaan ennakkoon informointi ja koordinaattorin saamat tiedot asiakasperheestä vaikuttavat toisiinsa ja siten palaverin onnistumiseen. Kun esimerkiksi sosiaalityöntekijä tilaa verkostokoordinaattorilta palaverin, tulisi heidän keskustella palaverille asetetuista odotuksista. Näin voitaisiin välttää väärinymmärryksiä ja löytää paras mahdollinen palaveri tilaajan tarpeisiin.

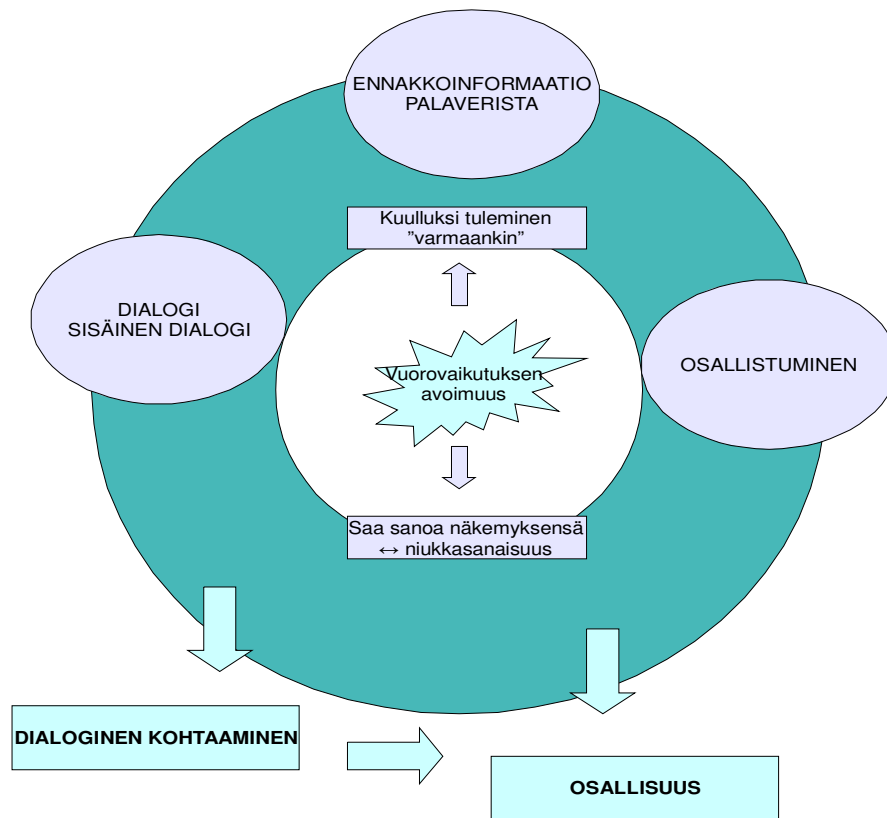
Tutkimukseni tuloksissa näkyy palaverimenetelmästä asiakkaalle annetun ennakkotiedon tärkeys. Palaverimenetelmästä ja dialogisuudesta tulee tiedottaa asiakasta, sillä valmiudet toimia alkavat siitä. Tätä näkemystä tukee Kokon ja Koskimiehen (2007, 49) tutkimustulos, jonka mukaan erityisesti työntekijät toivoivat palaverista etukäteistietoa ja perehdytystä. Miksi sitten tutkimukseeni osallistuneet vanhemmat tiesivät palaverista etukäteen niin vähän? Asiakkaalta ei voida odottaa toimintakykyisyyttä ja valmiutta puhua ja kuunnella keskittyen, mikäli palaverimenetelmästä kerrotaan vasta juuri ennen kuin hänen pitäisi osallistua. Tutkimustulokset korostavat lastensuojelun asiakasperheen vanhempien saaman ennakkotiedon arvoa palaveria suunniteltaessa. Myös Kokon (2006, 159) tutkimuksen mukaan uuteen työtapaan on vaikea lähteä mukaan, kun ihmisellä ei etukäteen ole tietoa, millaisesta palaverista on kyse. Tutkimukseeni osallistuneille vanhemmille käytetty menetelmä selvisi hiljalleen palaverin kuluessa. Jotta palaverikokemuksesta saadaan myönteinen ja asiakkaiden osallisuutta tukeva, tulee sen valmisteluun käyttää aikaa ja ottaa asiakas siinä huomioon. Palaveri itsessään vaatii pysähtymistä, mutta pysähtyä pitäisi jo ennen palaveria yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas tulee kohdata myös työkäytännön ulkopuolella, ei riitä että ihmiset kommunikoivat vain menetelmän kautta. Muuten toistuu hyvän tarkoituksen edessä asiakkaan sivuuttaminen ja vanhoissa kuvioissa pysytteleväminen.

Tärkeää asiakasperheelle olisi ennakkotiedon antaminen paperilla, kirjoitettuna, koska kuultuna vaikeat asiat menevät helposti ohi ja jää tuntemus, ettei näistä ole edes puhuttu. Näin on ehkä käynyt tutkimuksenikin tapauksessa. Verkostolle yleensä kerrotaan lyhyesti käytettävästä menetelmästä jo palaverin kutsukirjeessä. Merkityksellistä on kuitenkin se, että vanhemmat kokivat menetelmän yllätyksenä ja vieraana, heillä ei ollut aikaa totuttautua menetelmään eikä tämän kautta saatuja valmiuksia palaverissa toimimiseen. Tämä vaikuttaa luonnollisesti palaveriin osallistumiseen puhumisen ja kuuntelun muodossa, dialo-

gin saavuttamiseen ja näin dialogisen kohtaamisen ja osallisuuden kokemuksiin. Asiakasta pidetään toimenpiteiden kohteena, jos hän ei saa ennen palaveria tietoa käytettävästä menetelmästä ja dialogisuuden perusteista. Laitinen ym. (2007, 121, 124) huomauttavat, että asiakkaan kokemuksissa tietämättömyys luo pelkoa, epävarmuutta ja epäluottamusta. Toimenpiteet voivat verhoutua työntekijöiden vallankäyttöön asiakkaiden silmissä, hämmennää ja aiheuttaa huolta, jos niistä ei ole tarpeeksi tietoa. Tietämättömyys tuottaa sivullisuutta ja vaillinaista toimijuutta. Asiakkaat eivät pyydä osallisuutta asioissa, joista heillä ei ole selvää käsitystä.

Sosiaalityöntekijälleen palaverimenetelmä on vieras, kun sitä ensimmäisiä kertoja käyttää. Uudet työmenetelmät vaativat aina asiaan perehtymistä. Ei voida vaatia, että sosiaalityöntekijä osaa tässä vaiheessa itsenäisesti kertoa asiakkaalle palaverin luonteesta. Informaatiovastuussa sosiaalityöntekijälle on verkostokoordinaattori, jolta palaveri tilataan, hän on verkostomenetelmien asiantuntija ja asian esittelijä.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 5) havainnollistan tutkimukseni perusteella syntyneitä ajatuksia ennakkotiedon merkityksestä palaverikokemukseen. Kuviossa tarkentuvat myös palaverin kokonaisuudesta tekijät, jotka vaikuttavat dialogisen kohtaamisen ja osallisuuden mahdollistamiseen Tulevaisuuden muistelu -palaverissa. Vuorovaikutuksen avoimuuden aste ja sen perusteella syntyneet kokemukset kuulluksi tulemisesta ja puheen tuottamisen mahdollisuudesta sekä näkemysten kertomisesta muodostavat keskiön. Tämä perusasetelma mahdollistaa tai estää dialogisuutta ja osallistumista.



KUVIO 5: Dialogisen kohtaamisen ja osallisuuden mahdollistuminen Tulevaisuuden muistelu -palaverissa.

### 10.3 Hyvän tulevan ennakointi

Tutkimuksessani vanhemmat kuvasivat Tulevaisuuden muistelu -palaveria sanalla “yllätyks”. Vanhemmat kokivat palaverin ja perheen kokonaistilanteen jännittävänä. Tätä tulosta tukivat myös konsulttien palaverikokemukset. Myös Kokon (2006, 76 - 85) tutkimuksen perusteella Tulevaisuuden muistelu -palaveriin osallistuneet henkilöt kokivat erilaisen palaveritilanteen yllätyksellisenä ja jännittävänä. Kokon tutkimuksessa on esitetty kysymys “Miten tulevaisuutta voi muistella?”, samoin oli pohtinut toinen tutkimukseeni osallistuneista vanhemmista. Tutkimuksessani dialogin aloittaneella henkilöllä oli vaikeuksia pysyä tulevaisuudessa, myös Kokon (2006) tutkimuksessa ensimmäisen puheenvuoron käyttäminen oli koettu vaikeaksi. Aloittajan on vaikea tietää, millaisia asioita kannattaa ja voi nostaa keskusteluun. Tähän liittyy myös vanhemman kommentti siitä, että hän oli puhunut sen mitä pystyi. Tulevaisuuden muistelu ei ole helppoa. Se näkyy myös tässä tutkimuksessa.

Tutkimustulokset kertovat elämäntilanteen latistamasta toivosta, joka vaikeuttaa hyvään tulevaan uskomista. Kokon (2003, 86) tutkimuksen mukaan halu toimia varman päälle, pitää katseen tämän päivän huolissa. Kun ollaan elämässä tiukoilla, voi toiveiden ajattelu tuntua jopa mahdottomalta.

Tutkimukseeni osallistuneet vanhemmat olivat ennakkoon saaneet vähäisesti tietoa palaverimenetelmästä. Myös Kokon (2006, 89) tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat kertoneet menetelmän idea avautuneen vasta palaverin kuluessa, kun siitä ei ollut alkuvaiheessa riittävästi puhuttu. Kokon mukaan kaikille palaverin osallistujille tulevaisuuskysymyksen tavoite ja merkitys eivät avautuneet ollenkaan.

Tulevaisuuden muistelu -palaverin ennakoinnin ajatuksen ja reflektiivisyyden vaateen näen kulkevan käsi kädessä dialogisuuden kanssa. Vaikka yhteiskunnassamme vallitsee tietynlainen ennakoinnin vaade, en koe ennakoinnin tässä yhteydessä liittyvän niinkään ennakointiin ongelmien tunnistamiseksi ja varhaiseksi puuttumiseksi, vaan uusien toimintamahdollisuuksien löytämiseksi ja asiakkaan oman tilanteensa tiedostamiseksi. Sen avulla voidaan irtautua nykytilanteesta ja nähdä tulevaisuus avoimena ja tarkastella omien toimien vaikutusta siihen.

Tämän vastaisiakin näkemyksiä on, sillä Mönkkönen (2002, 88) varoittaa ennakoitien suhteen siitä, ettei se vain toimisi estäen toisen toiminnan ja ajatusten ymmärtämistä. Työntekijä voi tehdä asiakkaan toiminnasta liian nopeita johtopäätöksiä ja tulkintoja. Kun todellisuudessa työtä voidaan kehittää suuntaan, jossa asiantuntijakaan ei tiedä. Valokiven (2004) lainaama Riikonen (1999) huomauttaa, että dialogissa ei voi ennakoida tai suunnitella tarkasti tulevaa, vaan sitä leimaa keskeneräisyys, kontekstisidonnaisuus ja mahdollisuus jatkuvalla näkökulmien tarkistamiselle. Allekirjoitan Riikosen näkemyksen avoimuudesta ja keskeneräisyydestä, mutta tässä on myös huomattava ennakoinnin tuoma hyöty. Tutkimuksessani ennakointi selkeästi synnytti toivon näkemisen, mikä oli hyödyllistä asiakkaiden kokonaistilanteessa. Konsultit lisäksi totesivat, että vaikka ennakoinnin kautta tehdyt suunnitelmat eivät sellaisenaan toteutuisikaan kaikkien kohdalla, saavutetaan silti monen perheen kohdalla jotain muuta myönteistä.

Tulevaisuuden muistelu -palaveri koettiin tutkimuksessani tasa-arvoisena tapahtumana. Kokon (2006, 121) tutkimustulos tukee saatua tulosta, sillä hänen mukaansa palaverissa

kaikkien näkökulmat ovat yhtä arvokkaita ja tosia. Tutkimukseni kohteena olleessa palaverissa kenelläkään ei ollut tietojeni mukaan ”etulyöntiasemaa” siten, että joku olisi tiennyt menetelmästä ennakkoon, vaan se oli kaikille uusi. Näin voi tilanteen ajatella olleen tasa-puolinen. Jos taas ajatellaan Tulevaisuuden muistelu -palavereita yleensä, tasa-arvoisuus syntyy siitä, että kaikki verkostoon osallistuvat henkilöt ovat ennen palaveria informoituja palaverimenetelmästä ja dialogisuuden hyödyntämisestä. Verkostokonsultit ajattelevat Tulevaisuuden muistelu -palaverin asiakaslähtöisenä käytäntönä. Kokon (2006, 167) mukaan asiakaslähtöisyys tukee asiakkaan omaa toimintaa ja vahvistaa voimavaroja. Tämä voidaan tulkita voimaantumisenä. Myös Niiranen (2002, 71 - 73) huomauttaa, että asiakkaan elämänhallintaa tukevat pienetkin kuulluksi tulemisen ja osallistumisen kokemukset.

Kokon (2006, 126) mukaan vetäjän merkitys dialogin onnistumisen kannalta on keskeinen. Tutkimuksessani vanhemmat kokivat vetäjänä toimineen konsultin pyrkineen onnistumiseen ja ottaneen esille monenlaisia asioita. Haastattelemani konsultit olivat ehdottomasti sillä kannalla, että vetäjä pitää langat käsissään ja he korostivat lisäksi palaverin rakenteen merkitystä palaverin onnistumisessa.

Konsulttien puheista jäin miettimään heidän pohdintaa sisäisestä puheesta ja näkemyksien syntymisestä. Joku koki vahvasti näkevänsä perheen todellisen tilan, mutta osa koki että omia ääniä pitää pyrkiä vaientamaan, jotta vetäjä itse ei liikaa johdattelisi palaveria oikeaksi näkemäänsä suuntaan. Tärkeää olisi, että konsultit voisivat pysyä ulkopuolisena perheen ja ennen muuta palvelujärjestelmän suhteen. Että he olisivat elämismaailmojen rajapintojen konsultteja, eivätkä pyrkisi tuomaan liikaa järjestelmän näkökulmaa palaveritilanteeseen. Palaveri nähtiin interventiona perheen tilanteeseen. Kokon (2006, 162) tutkimuksen mukaan palaverit ovat merkinneet selkeää interventiota ja tuottaneet useitakin hyötyjä perheiden kokemana. Hyödyt olivat konkreettista apua, ajatuksia uusista arjen toimintamahdollisuuksista, kokemuksia suhdeverkoston vahvistumisesta ja selkeyttä tulevaisuuden näköaloista. Seurantapalaverin näkeminen kontrollina tulee myös esiin tutkimustuloksissani. Tämä on arveluttavaa, sillä perinteisesti sosiaalityöntekijä kantaa kontrollin ja tuen kaksoisroolia. Konsultin tulisi suhtautua tähän neutraalisti.

## 10.4 Vuorovaikutuksen avoimuudesta dialogisuuteen

Dialogisuuden saavuttamista havainnoimassani palaverissa saattoi vaikeuttaa se, että osalle tulevaisuudessa pysyminen tuotti hankaluuksia. Nykyisyys näytti pyrkivän vahvasti heidän ajatuksiin. Myös vähäsanaisuus, niukat valmiudet puhua saattoivat estää dialogia. Konsultti oli vaativan tehtävän edessä kootessaan tuotetuista eriasteisista monologisista puheenvuoroista dialogisuutta. Sikäli asiakkaalle ei aseteta suuria vaateita verkostopalaverissa, että hänen ei tule olla dialogisuuden taitaja vaan, asiakas tuottaa aluksi monologina puhetta ja konsultti antaa sille tilan. Näkisin monologiin tuottamisessa erilaisia tapoja ja viittaa tässä yhteydessä tutkimukseni luvussa 2 käyttämäni Dostojevskin (2008) lainaukseen. Toinen ihminen ennakoivat vahvasti monologissaan kuulijan reaktiota ja vastausta, näin tämä on tulkittavissakin jo dialogisuudeksi vastavuoroisuudessaan. Puheenvuorossaan ihminen voi jo antaa tilaa kuulijalle ja ottaa tämän persoonan huomioon tilanteessa läsnäolevana. Toinen taas puhuu yksinäistä monologia huomaamatta muita. Palaverissa näin näitä molempia tapoja tuottaa puhetta ja kertoa näkemyksistään. Erikssonin ym. (2006, 7) mukaan konsultin tehtävä on juuri dialogin mahdollistaminen ja tukeminen. Näin yksittäiset monologit alkavat synnyttämään dialogia ja tilanteesta tulee monien totuuksien näyttämö. Bahtinin (1991, 71) mukaan syntyy moniäänisyys eri äänistä, jotka laulavat eri tavoin samasta teemasta.

Tutkimustuloksissa selviää, kuinka Tulevaisuuden muistelu -palaveri rakentuu yksittäisistä puheenvuoroista, monologeista, jotka eivät aluksi lainkaan keskustele keskenään. Näistä konsultti pyrkii synnyttämään ulkoisen dialogin. Tutkimukseni palaveriin kaipasin enemmän vastavuoroisuutta, osallistujien vahvempaa reagoitua muiden puheenvuoroihin omista monologeissaan. Toisten vastausten ennakoitua olisi voinut olla selvempää. Mönkkönen (2002, 38 - 40) ajattelee Bahtinin näkemyksen toisen koettelemisen merkityksestä liittyvän myös vastaamisen merkitykseen vuorovaikutuksessa. Hänen mukaansa vastaaminen on dialogisen suhteen eettis-moraalinen ehto, sillä uusia näkökulmia syntyy vain eri äänien vuoropuhelussa. Haarakangas (2008, 28 - 30) lainaa Bahtinia (1981, 1986), jonka mukaan sanat ovat Janus-kasvoisia, kahtaalle katsovia, olemalla vastausta jo sanottuun ja odottavat vastausta. Bahtinin (1991) mielestä kauheinta sanalle on vastauksetta jääminen. Vastausta ei tarvitse ymmärtää myötäilyinä tai hylkäämisenä, vaan pikemminkin reagoitua kuuluu, palautteen antamisena ja näin toisen huomaamisena.

Kun palaveritilanteessa on ääniä enemmän, on vastavuoroisuuden syntyminen helpompaa, mutta vetäjältä se vaatii tarkkuutta. Palaverin rakenne ja vetäjä turvaavat sen, että ei mennä Freiren (2005) mainitsemaan antidialogiin tai Bahtinin (1991) ainoita totuuksia täynnä olevaan puheeseen. Isossa verkostossa ei päästä pakoon vuorovaikutuksen ainaisia ongelmia. Konsultit painottavat tutkimuksessani paljon rakenteen ja vetäjän ohjeistuksen merkitystä dialogin synnyttämisessä ja onnistuneen lopputuloksen saavuttamisessa.

Bahtin (1991, 293 - 295) kertoo Dostojevskin suodattuneesta sanasta (sitaatti luvussa 2). Siinä ilmenee vieraan sanan heijastaminen. Puhe tuntee vastaanottajansa ja se on suunnattu tiettyyn kohteeseen. Se ottaa huomioon vastaanottajan mahdollisen reaktionsa ja mahdollisen vastauksen. Puhe ennakoi jännittyneesti vierasta sanaa. Se voi jopa estyä tai keskeytyä epäilyistä. Se voi esiintyä arkailten ja häpeillen. Nämä Bahtinin ajatukset näen toistuvan havainnoimassani palaverissa. Palaveritilanne on asiakkaalle vaativa, koska ihminen joutuu tuottamaan monologia, omia sanojaan keskellä verkostoa, jossa puhe suunnataan verkoston jäsenille samalla ennakoiden muiden kommentointia. Näkisin, että joillakin ennakointi voi olla niin vahvaa, että muiden reaktioiden pelko vaikuttaa oman puheen tuottamiseen.

Laitinen ym. (2007, 88 - 91) huomauttavat, että kokemuksellisesti asiakkaalle ei ole yksinkertaista osallistua verkostopalaveriin. Asiakas voi tuntea, että hänen sanomiselleen ei ole tilaa. Omien asioiden esille tuominen saattaa olla myös vaikeaa siksi, että asiakkaan ja työntekijän kontaktit toisiinsa ovat verrattain harvalukuisia. Laitisen ym. tutkimuksen mukaan vanhemmat toivovatkin tiiviimpää sidosta lastensuojelutyöntekijään. He huomauttavat myös siitä, kuinka yhteiset kohtaamistilanteet eivät aina tule sellaisten asioiden puheeksiottamista, jotka sisältävät perheen sisäisiä valta- ja salaisuusrakenteita. Tämä voi aiheuttaa niukkasanaisuutta ja vetäytymistä.

Tutkimustulosten perusteella on huomattavissa palaverissa tuotetun moniäänisyyden synnyttäneen vanhemmissa sisäisen dialogin, joka jatkui myös palaverin jälkeen. Oma sisäinen keskustelu, asioiden punnitseminen ja samalla oppiminen omasta itsestä palaverin synnyttämänä tulivat esille vanhempien haastatteluissa. Tämän näen tutkimuksessani tärkeänä palaverin hyötynä vanhemmille ja perheelle. Näin on saavutettu dialogisia hetkiä, jotka panivat omaa ajatusmaailmaa liikkeelle. Tutkimustulosteni perusteella toivon ilmapiirin ja moniäänisyyden kautta on kyetty synnyttämään sisäistä dialogia ja dialogisia hetkiä, vaikka vastavuoroisuuteen ei aina yllettäisikään. Silti ajattelen vastavuoroisuuden puutteiden



heikentävän dialogisen kohtaamisen mahdollisuutta.

Tutkimustulokseni herättävät pohtimaan asiakkaan ja työntekijän mahdollisuutta saavuttaa yhteistä kieltä, sillä yhteisön ja elinpiirin koetaan vaikuttavan yksilön kieleen siten, että kaikkien sanojen oikeaa merkitystä ei voida taata, koska jokainen tulkitsee ne oman kokemusmaailmansa pohjalta. Havainnoimassani palaverissa ei esille tullut suoranaisia ymmärtämisvaikeuksia, mutta ajattelenkin niiden olevan luonteeltaan helposti kätkeytyviä. Vaikka palaverissa käytettiin verrattain helppoa kieltä, sanojen merkityksen ymmärtämisestä ei silti voi olla varmuutta. Merja Laitinen ym. (2007, 80) esittävät tutkimuksessaan kysymyksen siitä, miten paljon kulttuuriset rajat määrittävät kohtaamistilanteita? Kohtaamisen ja ymmärtämisen vaatimus on haasteellinen, jos ei voida tavoittaa toisen elämäntavan merkitystä ihmiselle itselleen. Myös Sipilä (1989, 206) on huomauttanut siitä, kuinka eri kulttuurit antavat kielelle eri merkityksiä, mikä kommunikaatioon perustuvassa työssä lisää tulkintariskejä.

Tulevaisuuden muistelu -palaverissa osallistuminen vaatii kykyä ilmaista itseään, kommunikoida, eritellä tuntemuksiaan ja kokemuksiaan sekä analysoida. Ihmisellä on oltava kielellisiä valmiuksia, jotta hän kykenee tuottamaan puhetta ja pääsee dialogiin palaveritilanteessa. Asiakkaan kielellinen lahjakkuus on kuitenkin asia, johon tulee kiinnittää huomiota asiakkaan osallistumista ja osallisuutta tarkasteltaessa ja pohtia, kuinka muodostetaan tapoja osallistua niukempienkin kielellisten avujen turvin. Visuaalisuus ja toiminnallisuus voisivat olla tapoja, joilla palaveriin osallistuja voisi paremmin tuoda näkemyksiään esille, esimerkiksi värien ja kuvien avulla tai kirjoittamalla voi joidenkin ihmisten olla helpompi tuottaa itseään kuin puhuen. Palaverissa osallistuminen vaatii lisäksi rohkeutta osallistua ja kertoa asioita, jotka voivat olla hyvin henkilökohtaisia.

Tutkimukseni kohteena olleessa palaverissa osallistujien näkemykset olivat hyväksytyjä siten, että kukaan ei esittänyt eriävää mielipidettä toisen puheenvuoroon. Itse en usko, että todellisuus voi olla näin samanmielistä. Jollakin tasolla varmaan palaverin rakenne ja ulkopuolinen vetäjä tähän vaikuttivat, mutta olen pohtinut vielä mikä hiljainen hyväksyntä lopulta teki tilanteen niinkin sopuisaksi. Bahtin (1991) ajattelee dialogin erilaisten ja vastakkaisien totuuksien näyttämönä. Jäikö palaverin puhe kuitenkin vielä pinnalliseksi, kuten toinen vanhemmista totesi, olisi keskustelua voinut tulla paljon enemmän. Mönkkönen (1996) toteaa, että dialogissa muutos on mahdollista vain eri näkemysten ja näiden ristiriit-

taisuuksien kautta ja kaikki vuorovaikutuksen osapuolet ovat keskeisiä muutoksen eteen toimijoita. Arnkil ym. (2001, 103) ajattelevat dialogisessa keskustelussa painopisteen olevan ensisijaisesti ymmärrystä lisäävän dialogin synnyttämisessä eli sisäisessä äänessä ja vasta sen jälkeen muutoksessa. Näkisin näiden kuitenkin seuraavan luonnollisesti toisiaan.

### ***Avointa vuorovaikutusta vai näennäistä yhteisymmärrystä***

Tulevaisuuden muistelu -palaverissa tuodaan esille huolia asiakasperheen tilanteesta. Tutkimukseni palaveri järjestettiin sosiaalityöntekijän huolesta lähtien. Havaitsin palaveritilanteessa avoimuutta ja olin yllätynyt siitä, kuinka avoimesti erityisesti nuoret kertoivat omia näkemyksiään siitä, mikä olisi hyvää tulevaisuutta sekä niitä huolenaiheita, jotka olivat pinnalla. Kuukausi palaverin jälkeen toteuttamani vanhempien haastattelut avasivat silmiäni. Huomasin, että puhe ja erityisesti huolipuhe keskittyi täysin nuoreen ja tämän perheen tilanteeseen yksilölähtöisesti. Kärjistäen voi sanoa puheen nuoren ja kouluunlähtösuunnitelman irtautuneen Tulevaisuuden muistelu -palaverin ajaksi muusta todellisuudesta kuin eläen omaa maailmaansa. Oliko sitten omasta elämästä ja siihen liittyvistä toiveista, suunnitelmista, vaikeuksista ja huolista helpompi puhua kuin, että puhuisi huolista ja tilanteesta, joka liittyy myös muihin esimerkiksi hyvinvointipalveluita ylläpitävään järjestelmään ja sen työntekijöihin? Eikö asiakkaalla ole lupa kertoa todellisia näkemyksiään, kun ne omaa elämää koskettavat vai pitääkö siinäkin tilanteessa olla nöyrä järjestelmän ja viranomaisten edessä? Kokon (2006, 89) tutkimuksessa palavereissa oli usein kysymys läheis- ja ammattilaisverkoston kanssa jumiutuneen tilanteen purkamisesta. Yhteistyöpulmien selvittelyssä, jossa on kyse myös perheen ja ammattilaisten erilaisista näkökulmista, perheenjäsenet kokivat vaikeaksi nostaa ristiriidan esille. Ehkä tämä osaltaan selittää tutkimukseni tuloksia.

Tutkimustulosten perusteella yhteinen ymmärrys vuorovaikutuksessa on näennäistä, mikäli asioita ei oteta rehellisesti ja avoimesti käsiteltäväksi. Näkisin, että vuorovaikutus voi olla avointa, vaikka se toteutuukin näin kurinalaisen menetelmän avulla. Palaverissa käsiteltävien asioiden voi ajatella jääneen pinnalliseksi, koska palvelujärjestelmän asiakkaille aiheuttamaa huolta ei tuotu palaverissa esiin. Vaikka nämä asiat eivät suoranaisesti liittyneet verkostopalaveriin, vaan kyse oli aikaisemmin syntyneistä kokemuksista, oli palaveritilanne seurausta näistä ja kyseessä oli nuoren ja perheen kokonaistilanne, johon palaverilla etsit-

tiin muutosvoimaa. Kokko (2006, 160) on havainnut myös, kuinka asiakkaat suhteuttivat kokemuksensa verkostopalaverista aikaisempiin palvelukokemuksiinsa ja palaute palvelujärjestelmää kohtaan oli kriittistä. Laitisen ym. (2007, 100 - 101) tutkimuksen mukaan asiakkaiden kokemukset kuulluksi tulemisen puutteesta vaikuttavat siten, että osa asiakkaista ei kykene tuomaan kokemuksiaan riittävästi esille työntekijöiden kesellä. Kohtaamattomuuden ja kuulluksi tulemattomuuden kokemusten taustalla voi olla kyse siitä, että interventio ei ole asiakkaan mielestä oikea. Tutkimukseni palaverissa vanhemmat kokivat tulleensa kuulluiksi, mutta toisella vanhemmalla oli aikaisempi kokemus kuulluksi tulemattomuudesta.

Kun puhutaan omasta hyvästä elämästä ja huolenaiheista Bahtinia (1991) lainaten koetellaan toisia ihmisiä ja erilaisia totuuksia omasta henkilökohtaisuudesta lähtien. Kun puhutaan palvelujärjestelmästä, voiko havainnoimaani palaveritilannetta ajatellen puhua jopa Freiren (2005) mukaisesti antialogisuudesta, jolloin jokin valta hiljentää ihmistä. Antialogisissa toinen pyritään valloittamaan alistavasti huolehtivasti tai paternalistisesti. Valloittaja pakottaa valloitetun sopeutumaan omiin tavoitteisiin ja tekee tästä omaisuuttaan. (Freire 2005, 153.) Tällöin puhutaan dialogisuuden esteistä.

Tutkimukseni kohteena ollut palaveri käytiin täysin toivon ilmapiirissä. Nuoreen uskottiin ja nähtiin myönteisen muutoksen mahdollisuus, joskin pohdittiin hänen toimintaansa liittyvät huolet, jotka oli "silloin vuosi sitten". Toivottavaa olisi ollut, että työntekijöiden ja vanhempien erilaiset näkemykset olisi voitu puhua auki tässä palaverissa. Työntekijöiden tiedän tehneen tietoisin valinnan jättäen palaverissa kertomatta sen, mitä mahdollisuuksia nuoren kohdalla on olemassa mikäli tehnyt suunnitelmat eivät toteudu. He halusivat uskoa hyvään ja toivoa, eivätkä latistaneet asiakkaan ajatusta muulla, kun hyvän näkeminen palaverissa tavoitettiin. Jäin kuitenkin miettimään, tuliko vanhemmalle edes mieleen purkaa huoltaan sosiaalityöntekijöille ja antaa näin heillekin paremmat mahdollisuudet nähdä kokonaisuutta. Puhumattomien asioiden kautta ei dialogisuuteen yllätä, vaan konsulttien painottamiin avoimuuteen ja rehellisyyteen nojautuen.

Mönkkönen (2007, 69 - 71) puhuu pahan kätkemisestä. Näen tutkimukseni palaveritilanteessa yhtymäkohtia ikäviksi koettujen asioiden piilottamiseen ja pois selittämiseen. Voiko hyvän tulevaisuuden muistelun uhkakuvana olla, että asioista ei uskalleta puhua niiden oikeilla nimillä, vaan niitä käsitellään ylipositiivisesti. Neutraalisuuden ja varovaisuuden

kulttuuri saattaa vielä heikentää asiakkaan mahdollisuuksia käsitellä hankalia asioita. Positiivisuuteen voidaan kannustaa, mutta edellytyksenä tällekin on sensitiivisyys ja hyvä vuorovaikutus. Liiallisesta hyvästä voi syntyä tunne, että asiakkaat jäävät huolensa kanssa lopulta yksin.

On mietittävä, peittääkö Tulevaisuuden muistelu -palaverissa nähty hyvä tulevaisuus alleen todellisuutta ja ongelmien hyväksytyä käsittelyä. Onko huolipuhe riittävää todellisuuden esiin tuomista, vai vyöryvätkö entiset ongelmat ja pessimismi samalla tavalla asiakkaan päälle palaverin jälkeen, jos ongelmia jää käsittelemättä. Toki asiakasta voidaan vastuuttaa aktiivisuuteen omien huolien ja näkemysten esiin nostamisessa, mutta onko siihen valmiuksia oudossa tilanteessa ja outojen kysymysten äärellä.

## **11 Johtopäätöksiä**

Varhaisen puuttumisen hengessä Arnkil ym. (2002, 229) ovat vertailleet strategista hyvinvointipolitiikkaa ja hyvinvointivaltion paikkailua. He toivovat käännettä ongelma- ja oirekeskeisestä, sektoroidusta palvelujen massatuotannosta kohti verkostomaista yhteistyötä, voimavarojen yhdistämistä ja eri osapuolia kunnioittavia vuoropuheluja. He näkivät voimavarakeskeisen, verkostomaisen palvelutoiminnan suomalaisen hyvinvointipolitiikan keskeisenä kriittisenä menestystekijänä ja nostivat esiin strategisten ohjelmien muodostamisen muun muassa lapsi ja perhepolitiikkaan, erityisesti syrjäytymisen riskien ehkäisyyn. Tästä pohdinnasta on lähdetty liikkeelle, ja vajaan kymmenen vuoden aikana on tehty monenlaista tutkimus- ja kehittämistyötä. On syntynyt myös kritiikkiä näiden ajatusten pohjalta kehitetyille toimintamuodoille.

### **11.1 Vallitseva huoliyhteiskunta ja kehitettyjen toimintamallien kritiikki**

Varhaisen puuttumisen ja vallitsevan huoliin puuttumisen eetoksen kritiikkiä on tullut viime aikoina Timo Harrikarin ja Mirja Satkan teksteissä. Harrikari (2008, 266 - 267) ja Satka (2008) huomauttavat, että nykyisessä riskiyhteiskunnassa taloudellisilla seikoilla on vahva sijansa. Lapsiin ja nuoriin liittyviä riskejä on hallittava kustannuskasvun rajoittamiseksi. On syntynyt ”kontrollin harmaa vyöhyke”, jolla pyritään välttämään lasten ja nuorten aiheuttamia taloudellisia kustannuksia. Tämän takia tarvitaan varhaista puuttumista huolien synnyttyä, ongelmien varhaista tunnistamista jne. Tähän näkemykseen perustuu myös huolten vyöhykkeiden käyttö. Harrikari (2008, 205 - 209) näkee huolien ja puuttumisen toimien monologisen aikuisvaltaisuuden kääntyvän parempaan suuntaan dialogisuuden ja toiminnallistamisen ottein. Itse huolen kohteiden, lasten ja nuorten osallistumista ja osallisuutta tulisi paremmin tukea. Satka (2008) haluaisi, että lapsen ongelmaa tulevaisuudessa tarkasteltaisiin yhteiskunnallisessa yhteydessään. Tarvitaan myös sukupolvien välisen luottamuksen vahvistamista. Yhtenä keinona tähän hän näkee lasten osallistumisen tukemisen, aivan kuten Harrikarikin.

Yhteiskunnassamme on lapsia ja nuoria, jotka oireilevat voimakkaasti. Kestävän hyvinvointipolitiikan periaatteena ei kuitenkaan voida nähdä pahoinvoinnin vähentämistavoit-

ta, joka johtaa koko lapsiväestöön ja nuorison toimintamahdollisuuksien kaventumiseen. (Harrikari 2008, 267, 271.) Tämän perusteella voi tulkita Freiren (2005) käsittein sorron ilmapiirin kohdistuvan nyt lapsiin, nuoriin ja lapsiperheisiin. Puuttuminen rakentaa juopaa aikuisten ja kasvavien ikäpolvien välille (Harrikari 2008, 266). Puuttumisen voi ajatella myös Bahtinin (1991, 77) monologin käsitteen kautta. Huolen ja puuttumisen teemoin pyritään määrittelemään yksilöitä, asetetaan heitä toimenpiteiden kohteiksi eikä kunnioiteta heidän määrittelemättömyyttään. Näin voi pohtia dialogisten verkostotyömenetelmien dialogisuuden astetta. Miten dialogisuutta voidaan markkinoida monologisen ja antidialogisen puuttumisenäkökulman johdannaisena?

Tutkimukseni herätti ajatuksen auktoriteettiuskosta ja asiantuntijuuden kunnioittamisesta ja oman osallisuuden kärsimisestä tämän seurauksena. Lasten ja nuorten osallistumisen kokemusten ohella kokonaiset perheet ja vanhemmat tarvitsevat osallisuuden kokemuksia, kuulluksi tulemistä ja tuntemuksia myönteisyydestä vaikeampienkin elämänvaiheiden keskellä. Näin voitaisiin välttää kielteisyyden ja pessimismin imu. Miten vanhemmilla riittää elinvoimaa ja energiaa jälkikasvulle, jos heidän uskonsa hyvään tulevaisuuteen katoaa? Dialogisuus sisältää elementtejä, joilla tilannetta voitaisiin muuttaa; näin tulkitseen myös Harrikarin (2008, 205 - 209) ajattelevan. Dialogisuuden ajattelutapaa pitäisi vain saada tarttumaan ”systeemimaailman” sisälle, työntekijöihin.

Kehitetyt työmenetelmät, kuten ennakoitdialogit ovat näyttöön perustuvia käytäntöjä, joiden käyttämisen on ajateltu tuovan sosiaalityöhön vaikuttavuutta ja toimivuutta (Sosiaaliportti 2008, hyvä käytäntö). Tutkimukseni herättää ajatuksen siitä, onko Tulevaisuuden muistelu -palaveri aina oikea työmenetelmä perheen tilanteeseen. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus näyttäytyykin oikeiden, tarvittavien työmenetelmien tuntemisena ja sosiaalityöntekijä toimii palveluohjaustyyllisesti reagoiden perheiden tarpeisiin ja tunnistuen tilanteet ja niihin sopivat toimet.

Tutkimukseni osoittaa myös sen, miten asiakkaan kokonaistilanteesta tulee olla tietoa, jotta hyväksi havaittuja käytäntöjä voidaan käyttää. Tutkimustulokset kertovat, että menetelmä ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla, mikäli se on väärin perustein valittu. Näin tarvitaan näyttöön perustuvan käytännön lisäksi työntekijän kriittistä reflektiivisyyttä, omaa asiantuntijuutta, ammatillisuutta ja omien kokemusten hyödyntämistä. (Smith 2004, 15.)

Yhteiskuntatieteiden alalla, sosiaalityössä, on tehty paljon tutkimusta ja vedetty erilaisia hankkeita uuden tiedon saamiseksi ja uusien toimintamallien löytämiseksi. Taustalla on ollut monia tekijöitä, usein myös taloudelliset seikat ja kustannussäästöjen hakeminen. Toki tärkeää on ollut myös asiakaslähtöisten käytäntöjen kehittäminen. Tutkimukseni tulokset kertovat siitä, kuinka hankkeisiin osallistuminen voi lopahtaa aktiivisen seurannan jälkeen, jolloin niihin ei enää sitouduta. Näin menetelmät eivät voi tuottaa tavoiteltua hyötyä ja niihin panostetut voimavarat valuvat hukkaan. Myös erityisesti lastensuojelua vaivaava alituinen kiire ja resurssipula näkyvät siten, että uusia työmenetelmiä ei ole mahdollisuutta etsiä työkaluiksi arkea helpottamaan, vaan työtä tehdään niillä välineillä ”mitä käsillä satuu olemaan”.

Työkäytäntöjä ei voi ottaa valmiina paketteina, ”reseptikirjoina” (vrt. Smith 2004, 8) vaan niiden käyttöä täytyy punnita tarkasti. Jos tarkastellaan Tulevaisuuden muistelu -palaveria vain työmenetelmänä, se voi sokaista ja siitä näkee vain erilaisuuden ja kuvittelee sen synnyttävän suurempia muutoksia, mitä todellisuudessa edes tapahtuu. Palaverimenetelmä tulisi nähdä kuin kehyksenä, johon asettuvat aina kuitenkin ainutkertaiset ihmiset omassa elämäntilanteissaan ja omine kokemuksineen (vrt. Rauhala 2005). Tämä tekee jokaisesta työmenetelmän hyödyntämisen hetkestä erilaisen.

Tutkimukseni tulokset puoltavat näyttöön perustuvan käytännön hyödyntämistä lastensuojelun sosiaalityössä, koska Tulevaisuuden muistelu-palaverimenetelmällä voidaan saavuttaa myönteistä kehitystä asiakkaiden elämään. On kuitenkin kiinnitettävä huomiota siihen, että käytäntöä ei liikaa hyödynnetä vain metodina, vaan sen käyttö edellyttää työntekijältä palaveria suunniteltaessa kriittistä reflektiivisyyttä ja valmistelua, jotta palaverilla voitaisiin saavuttaa mahdollisimman suuri hyöty ja luotaisiin asiakkaalle osallistumisen ja osallisuuden kokemuksia jo palaveria valmisteltaessa.

## 11.2 Dialogisuus – vaativa ja antoisa vuorovaikutuksen elementti

Verkostomenetelmien lähtökohtana ovat subjektiivisuus, verkostomaisuus, voimavarakeskeisyys ja dialogisuus (Rautava 2004). Dialogisuus on siis yksi tekijä koko paletissa. Voivatko dialogisuuden ajatukset jäädä liiaksi kaiken muun jalkoihin, ja verkostomenetelmissä toistuvat vanhat vuorovaikutuskuviot? Vai saavutetaanko dialogisuudella sitä voimaa, mistä Bahtin (1991) ja Freire (2005) puhuvat; sisäistä asioiden pohdintaa, tiedostamista ja sen mukaista toimintaa? Tutkimukseni tulokset antavat tähän hieman ristiriitaisen vastauksen.

Kun aloitin tutkimukseni, minulla oli positiivinen ennako-oletus dialogisuudesta. Lähdin liikkeelle kysymyksestä voiko dialogisuus kantaa hedelmää ja oletin, että dialogisuuden kautta asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus näyttäytyisi laadukkaampana ja luonnollisempaan kohtaamisena. Ensimmäinen asia, johon törmäsin tutkimushaastatteluita tehdessäni, oli dialogisuus-käsitteen haasteellisuus. Se on vaikea termi ja vaikeasti hallittava asia. Helena Aarnio (1999) on väitöskirjassaan todennut dialogin saavuttamisen vaativan harjoitusta. Toisen ajatuksista voidaan kysellä ja toisia kuunnellaan, mutta pohtivaan keskusteluun ja todelliseen ajatuksenkulkuun pureutuminen on vaikeaa. Yhteisen ymmärryksen saavuttaminen ja vastavuoroisuuteen yltäminen olivat tutkimukseni perusteella vaativia kohtia. On vaikea täysin allekirjoittaa Seikkulan & Arnkilin (2005, 15) näkemystä, että dialogisuudessa tärkeintä on suhtautumistapa ja perusasenne. Tällaisessa palaveritilanteessa sekä itse dialogisuus että koko työmenetelmä ehdottomasti edellyttävät asiakkaalle välitettyä selkeää tietoa suunniteltavan menetelmän käyttämisestä. Ennen muuta on huomattava, ettei perhe jäisi kohteen asemaan suunnitelmia tehtäessä. Vanhat kuviot asiakkaan kohtelemisesta kohteena voivat toistua kuten tutkimustulokseni sen osoittavat, mikäli siihen ei kiinnitetä erityistä huomiota. Ennakkotiedon merkitys asiakkaan palaverissa toimimisen ja sen myötä dialogisen kohtaamisen ja osallisuuden kokemusten saavuttamisen kannalta nousee tutkimustuloksissani voimakkaasti esille.

Ennako-oletukseeni palatakseni, ovat tutkimukseni tulokset vahvistaneet ajatuksia dialogisuuden suhteen siten, että Tulevaisuuden muistelu -palaverissa kyettiin saavuttamaan myönteisiä asioita, vaikka palaveri ei sujunutkaan kaikin puolin ihanteellisesti. Suurimmaksi voimaksi tuli toivo ja sisäinen dialogi, reflektio, joka synnytti omaa sisäistä ääntä vanhemmissa. Tätä vanhempien kokemusta tukevat tutkimuksessani konsulttien kokemuk-



set oman sisäisen puheen merkityksestä. Kun kyetään luomaan otolliset olosuhteet toivon ilmapiirille ja moniäänisyydelle, herättää se sisäisen dialogisuuden ja dialogiset hetket, kunhan ihminen sille antautuu. Tutkimukseni osoittaa sillä olevan enemmän voimaa, mitä alkujaan osasin ajatellakaan. Yllättävää oli myös se, kuinka tutkimuksessani verkostokonsulttien havainnot samoin kuin aikaisemmat tutkimukset (esim. Kokko 2006 ja Kokko & Koskimies 2007, 33) painottavat palaveriin osallistuneiden henkilöiden kuulluksi tulemisen kokemuksia, mutta tutkimukseen osallistuneiden vanhempien kokemuksissa se ei kuitenkaan tule niin vahvasti esille.

Vaikka Aarnion (1999) ja Seikkulan & Arnkilin (2007) näkemykset dialogisuuden saavuttamisen mahdollisuuksista eroavat toisistaan, ajattelen tutkimuksen tuloksiin perustuen tiedon ja tiedostamisen olevan ensiarvoisen tärkeää dialogisuuden kannalta. Uskon silti dialogisuutta saavutettavan myös luonnostaan, ilman informointia ja harjaantumista. Joidenkin ihmisten kohtaamisissa vain syntyy vastavuoroisuutta. Tämä näkyi tutkimuksessani joidenkin verkoston jäsenten dialogin kehittymisenä yhden palaverin aikana. Haarakangas (2008, 24) otti tästä esimerkkinä äidin ja lapsen välisen suhteen. Tämä vaatii kunnioitusta, nöyryyttä ja tasa-arvoista viestintää, joita Freire (2005) ja Bahtin (1991) painottavat. Mitä dialogisuus sitten on käytännön asiakastyössä toteutuessaan, ilman verkostotyömenetelmiä ja ulkopuolista vetäjää? Kyetäänkö siihen edes vai viekö vuorovaikutuksen sudenkuopat keskustelun väärille urille? Jos työntekijä pyrkii dialogisuuteen vuorovaikutustilanteessa, saako hän ilmapiirin muuttumaan sellaiseksi, että dialogisuutta teoriana tuntematon asiakas voi kokea vuorovaikutuksen laadukkaampana?

Dialogisuuden tietoinen tavoittelu ei taida olla mahdollista. Se syntyy suotuisien olosuhteiden kautta niistä Freiren (2005) mainitsemista tekijöistä: rakkaudesta, nöyryydestä, uskosta ja toivon näkemisestä ihmisten elämäntilanteissa, ja näiden kautta syntyvästä vastavuoroisuudesta. Dialogisuudelle otollisia olosuhteita toki voidaan järjestää esimerkiksi verkstodialogien muodossa. Työntekijän tärkeimpänä tehtävänä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa pitäisin dialogisuuden periaatteiden muistamista ja sen kautta katsantokantamme laajentamista. Samalla voimme pyrkiä luomaan tilanteita, joissa dialogisuus voidaan saavuttaa. Mönkkönen (2007, 99) pohtii syntyykö aitoa dialogisuutta ja avautuuko asiaan uusi yhteinen ymmärrys, koska dialogisuuden onnistumisesta ei voi harjoittelusta huolimatta olla varma. Hän kokee, että on kyse sellaisen kohtaamisen alueesta, joka tekee vuorovaikutuksesta aina ainutkertaisen ja kiehtovan.

Näillä perustein toivon, että sekä sosiaalityöntekijät että muut sosiaalipalveluiden ammattilaiset:

- tutustuisivat dialogisuuden teoriaan ja
- tarkistaisivat omaa toimintaansa asiakkaan kohtaamistilanteissa, sillä
- jo tieto siitä, että on monta tapaa toimia avaa uusia ajatuksia.

### **11.3 Pohdintaa asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen piirteistä**

Tulevaisuuden muistelu -palaverin rakenne turvaa sen, että asiantuntijavallan ei pitäisi palaverissa näkyä esimerkiksi asiakasperheen määrittämispyrkimyksinä. Tutkimustulokseni kertovat, että valta näyttäytyy asiakkaan ja työntekijän suhteissa aina jollakin tavalla. Verkostodialogeissa konsultit näkevät omana tehtävänään valtasuhteiden neutraloimisen. Tutkimukseeni osallistuneet vanhemmat eivät kokeneet tutkimukseni kohteena olleessa palaverissa suoranaisesti asiantuntijavaltaa, mutta valta ilmeni muun muassa kriittisessä suhtautumisessa omien näkemysten kertomiseen.

Asiakaslähtöisyys näkyy Tulevaisuuden muistelu -palaverissa siten, että asiakkaan ja perheen asema palaveritilanteessa on keskeinen esimerkiksi istumajärjestystä ajatellen. Perhe on myös se joka itse määrittää hyvän tulevaisuuden. Tutkimuksessani perhe ja lähiverkosto määrittivät hyvän tulevaisuuden rakentuvan seuraavalla tavalla: Nuori käy koulua ja hänellä menee hyvin, nuori lähtee hyvin kouluun eikä ole paljon poissaoloja, nuori on pirteämpi ja liikunta kuuluu nyt hänen elämäänsä. Muut suhtautuivat tähän perheen ja lähiverkoston määrittelemään hyvään tukien, ”tsempaten” ja verkostosta löytyi halua ja uskoa nuoren ja perheen tukemiseen hyvän saavuttamisessa. Suunnitelma laadittiin konkreettisesti pienistä arjen asioista lähtien. Keskusteltiin siitä, kuka nuoren herättää, jos tämä ei jaksaa aamuisin nousta, millä tavoin kuljetaan koulumatka, miten kouluunlähtöä voisi valmistella joululoman aikana, miten koulun henkilökunta tarjoaa tukea ensimmäisinä päivinä ja viikoina, kuka seuraa läksyjen tekoa jne. Vastuuta jaettiin nuoren itsensä lisäksi muulle perheelle, lähiverkostolle ja koulun työntekijöille.

Tutkimukseni perusteella dialogisen työmenetelmän käyttäminen lastensuojelupalaverissa mahdollistaa vuorovaikutustilanteessa tasa-arvoisuutta, häivyttää asiantuntijavaltaa ja luo asiakkaalle osallistumisen mahdollisuuksia puhumisen ja kuuntelun muodossa oman asian käsittelyssä ja tuottaa mahdollisuuden kuulluksi tulemiseen. Näin asiakkaalle mahdollistuu myös osallisuuden kokemus. Nämä edellyttävät kuitenkin asiakkaan tiedottamista palaverimenetelmästä, sillä tieto antaa asiakkaalle valmiudet osallistua. Tutkimukseni palaverissa vanhempien saama informaatio käytettävästä menetelmästä oli vähäistä. Tämä vaikuttaa siihen, että mainitut tutkimustulokset eivät omien näkemysten kertomisen osalta ole vahvoja. Myös kuulluksi tulemisen ilmaisuissa vanhemmat käyttivät neutraloivia ilmaisuja. Toki myös vuorovaikutuksen avoimuuden puutteet huolipuheen kohdalla vaikuttavat tähän kokonaisuuteen. Osallisuuden kokemuksiin loivat eniten kuitenkin säröä perheen vaikea tilanne ja tunne tuen ja ohjauksen puutteesta sekä aikaisemmat kielteiset kokemukset palvelujärjestelmien asiakkuudesta.

Asiakkailla palaveri synnyttää uutta toivoa, joka on voinut painua kovin pieneksi arjen ongelmien alla, erityisesti jos Tulevaisuuden muistelu -palaveri järjestetään perheen tilanteeseen kovin myöhään. Tässä mielessä palaveri avaa ovia avoimen tulevaisuuden näkemiseen ja herättää uskoa ja luottamusta toisiin ihmisiin ja muutokseen. Dialoginen kohtaaminen oli tutkimuksessani kaikkein vaativin kohta, jonka vastaukset lopulta rakentuivat hyvin monista tekijöistä: vuoropuhelusta ja vuorokuuntelusta, luottamuksellisen ja yhteisen kielen puhumisen kokemusten kautta. Moniäänisyys, dialogin saavuttaminen ja sisäisen dialogin kokemukset ovat keskeisiä tekijöitä dialogisessa kohtaamisessa. Vaikka tutkimukseni kohteena olleessa palaverissa oli omat kompastuskivensä, saavuttivat vanhemmat kokemuksia sisäisestä dialogista ja se on oleellista. Tämä todistaa Tulevaisuuden muistelu -palaverin voiman dialogin ja sisäisen dialogin mahdollistajana. Myös vastavuoroisuuden ja huolten käsittelyn ajattelen sisältyvän dialogiseen kohtaamiseen ja niiden puutteet koen hankaloittaneen osallistujien kohtaamista. Sipilä (1989, 201) huomauttaa vuorovaikutuksen herkkyyttä korostaen, että kohtaamistavan löytyminen ei ole suoritus, jonka taitava työntekijä pystyy ajatuksissaan toteuttamaan vaan kahden ihmisen välisen vuorovaikutuksen tulos.

Isaacs (2001, 98) toteaa, että dialoginen keskustelu on kuultuun vastaamista. Ihmiseltä odotetaan jonkinlaista vastausta lausuttuun. Bahtinin (1991) mukaan sana ei voi jäädä vaille vastausta. Niinpä olisinkin kaivannut enemmän vastavuoroisuutta Tulevaisuuden muis-

telu -palaveriin. Olisin halunnut nähdä, kuinka ihmiset kommentoivat puheenvuoroissaan toisten kertomaa ja antavat näin toisten ajatuksiin vastausta. Vaikka Arnkil ym. (2002, 160) huomauttavat, että ennakkointidialogit ovat kuin ajatuskokeita, joissa jokainen käyttää intuitiivista tuntumaa ja osanottajia rohkaistaan ajattelemaan ääneen tuntumansa pohjalta, ei se silti aivan tunnu riittävän dialogisen kohtaamisen tasolle. Dialogiseen kohtaamiseen näkisin tutkimukseni perusteella tarvittavan monien muiden tekijöiden ohella vastavuoroisuutta, avointa kommunikointia ja vastausten antamista, tämä jäi tutkimuksessani pinnalliseksi. Vaikka Tulevaisuuden muistelu -palaverissa ei ole kyse perinteisestä keskustelusta vaan vuoropuhelusta ja vuorokuuntelusta, jolla pyritään ulkoisen dialogin avulla herättämään sisäistä dialogia (Kokko & Koskimies 2007, 16), ei tämä estä omassa puheenvuorossa toisten puheeseen reagointia ja uuden etsintää sen kautta.

## **11.4 Dialogisuus arjen asiakastyössä**

Tutkimukseni perusteella näen Tulevaisuuden muistelu -palaverin hyvänä tapana työntekijällä syntyneen huolen käsittelemiseen, asiakkaan kokonaistilanteen selvittämiseen ja eri osapuolten yhteiseen kuulemiseen. Se on tapa myös verkoston äänen kuulemiseen aitona ja läsnäolevana. Bahtinin (1991) käyttämää käsitettä lainaten palaveri on monien totuuksien hyväksymisen areena. Siinä mahdollistuu dialogi, mutta kaikkien osallistujien panosta tarvitaan dialogisuuden saavuttamiseksi. Dialogisuus edellyttää toisten kunnioittamista, kuten Freire (2005) sanoo. Tutkimukseni perusteella voi pohtia, onko järjestelmän kunnioittaminen niin vahvaa, että palvelujärjestelmää ja sen työntekijän toimia ei voi kritisoida, jolloin asiat jäävät osin käsittelemättä näinkin hyvässä erityistilanteessa. Enemmän tulisi kiinnittää huomiota palaverimenetelmän ja ulkopuolisten konsulttien neutraalisuuteen palvelujärjestelmään nähden, jotta Tulevaisuuden muistelu olisi aidosti elämismaailmojen rajapinnalla tapahtuva asia.

Ennakkointidialogit on suunniteltu huolellisesti ja tarkasti ohjeistusta perustellen (kts. Arnkil ym. 2002). Dialogisuutta tulisi painottaa verkostomenetelmien lähtökohtana, sillä näen sen lähtökohdista vaativimpana, joka paremmalla pohjatyöllä, olosuhteisiin panostamalla olisi helpommin saavutettavissa. Toiveena olisi, että dialogisuus nähtäisiin laajemmin kuin keskustelun ja vuorovaikutuksen viitekehyksestä. Ennakkointi ja toivon syntyminen näyttä-

vät tuovan eniten reflektiivisyyden ja toisin näkemisen mahdollisuutta. Onko verkostopalaveri kuitenkin ihanteellinen paikka dialogin toteuttamiselle? Mielestäni ei. Verkostopalaveri sopii perheen tilanteen kokonaisvaltaiseen tarkasteluun, toivon näkemiseen hyvän tulevan kautta sekä dialogisuuden harjoitteluun.

Koska palaveritilannetta, jossa on kriisiytyviä asioita ja paljon osallistujia näkemyksineen, tulee turvata tiukalla rakenteella ja ohjeistuksella, voi siitä kärsiä myös dialogi, aitous, luonnollisuus ja vapaus tuoda esille näkemyksiään. Jos asiaa tarkastelee kärjistetysti, varhaisessa puuttumisessa on kyse puuttumisesta omiin huoliin ja toiminnasta niiden hälvenemiseksi. Se on tuen ja kontrollin järjestämistä, kun on mahdollisuuksia vielä auttaa. Korostetusti kehoitetaan vielä toimimaan oman subjektiivisen huolen perusteella ja käyttämään apuna huolen vyöhykkeistöä avun ja yhteistyön tarpeen arvioimiseksi. (Pyhäjoki 2006.) Rivien välissä tässä puheessa on asiakas ja asiakasperhe elämäntilanteessaan.

Samaan hengenvetoon todetaan, kuinka ennakoitdialogit toimivat huolia huojentavana työtapana (Kokko & Koskimies 2007, 11). Tähän tutkimukseni tulokset osoittavat muuta, sillä toinen vanhemmista ei kokenut huoliensa muuttuneen tässä yksittäisessä erilaisessa palaverissa, koska huolien kanssa oli jo pitänyt niin kauan elää. Jos todellisuudessa kykenisimme järjestämään tukea perheille, silloin kun on auttamismahdollisuuksia, voitaisiin estää niiden kielteisten kokemusten syntyminen, jotka vanhempien osallisuutta tutkimukseni mukaan kaventavat.

Tutkimukseni tulosten perusteella on syytä tarkastella työntekijän ja asiakkaan huolien huojentumista erikseen. Työntekijä tuo palaverissa oman huolensa esiin rohkeutensa ja syntyneen näkemyksensä mukaisena kuten tutkimuksessani käy ilmi. Vanhemmalla on oma subjektiivinen huolensa, jonka arvo pitäisi myös nähdä. Huolia koetaan ja niitä helpotetaan, ja kaikki tapahtuu Varpu-hankkeen kehitystyön tuottamin välinein. Toki tällä on saavutettu myönteisiä asioita, mutta työmenetelmiin ei silti tule suhtautua täysin kritiikittä. On lisäksi huomioitava ristiriitaista talouden näkökulmaa. Vaikka hyvinvointivaltion ammattilaisten, sosiaalityöntekijöiden, tulisi olla kaukokatseisia ja hoitaa tehtäviään kustannustehokkaasti ja varhain ongelmia tunnistaen, ei nykyisin kaikilla työntekijöillä ole mahdollisuutta käyttää hyväkseen työn avuksi kehitettyjä menetelmiä ja esimerkiksi ulkopuolisia konsultteja, koska ne aiheuttavat lisäkustannuksia. Erityisesti silloin, kun konsultteja ei omalla toiminta-alueella ole.

Muutos alkaa aina asiakkaasta itsestä, kuten Jokinen ym. (2003, 161 - 162) toteavat. Näin ajattelen itsekin. Myös Freire (2005, 28) painottaa yksilön oman aktiivisuuden merkitystä uuden tiedon löytämisessä ja maailman muuttamisessa. On silti huomattava, kuinka pieneksi ihmisen muutosvoima voi murentua monenlaisten asiakkuuskokemusten myötä. Tarvitaan sellaista, mikä herättää asiakkaan syvästä unesta näkemään hyvän, johon vielä on voimavaroja olemassa, kunhan ne saadaan esille. Verkoston merkitystä tässä tehtävässä ei voi väheksyä. Tässä tilanteessa Tulevaisuuden muistelu -palaveri voi olla asiakkaalle todella uuden ajattelemisen paikka, joskaan yksittäinen palaveri ei voi kovin paljon korjata. Tarvitaan myönteistä kehitystä arjen asiakastyöhön. Dialogisuus arjen vuorovaikutussuhteissa voisi olla keino välttää nämä asiakkaiden pessimismin täyteiset umpikujatilanteet.

Dialogiset verkostomenetelmät tuovat huolellisesti valmisteltuna ja toteutettuna monia myönteisiä merkityksiä. Menetelmät ja tulevaisuuden muistelu eivät kuitenkaan näytä ratkaisevan niitä perustavaa laatua olevia ymmärtämisen ja vuorovaikutuksen ongelmia, jotka ovat systeemimaailman ja elämismaailman rajapinnalla, vaikka ennakoitdialogit onkin kehitetty juuri sille alueelle. Palaverissa syntyvän toivon ilmapiirin ja sisäisen dialogin kautta saavutetaan merkittävimmät muutokset perheen tilanteessa, kun asiakkaille syntyy toivonkipinä ja kaikki haluavat ”parasta”, kuten haastattelemani vanhempi sanoi.

Dialogisuutta tarvitaan todellisiin jokapäiväisiin asiakkaan ja työntekijän kohtaamisiin ja vuorovaikutussuhteeseen. Tarvitaan keskinäistä luottamusta ja avoimuutta, lupaa ottaa asioita esille ja rohkeasti ihmetellä yhdessä erilaisia totuuksia. Tosiasia on, että sosiaalityö ja lastensuojelutyö erityisesti ovat jännitteisiä. Jännitteitä suhteessa asiakaslähtöisyyden toteutumiseen syntyy asiakkaan ja työntekijän välillä. Siihen vaikuttavat verkoston sisäiset ristiriidat sekä työntekijän, instituutioiden ja kulttuuristen diskurssien suhde. Olennaista on aina lopulta neuvoteltavuus ja kohtaamisissa syntyvä asiantuntijuuden tilanteittaisuus. (Juuhila 2006, 250 - 255.) Tähän asiakaslähtöisyyden kuvioon voisi istuttaa dialogisuuden ajatusta, joka näkyy ihmisen äänen kuulemisena.

Eriksson ym. (2006, 53 - 54) huomauttavat, että ennakoitdialogien tausta-ajattelua ja kysymyksiä voidaan hyödyntää myös konsulttitoiminnan ulkopuolella, esimerkiksi yhdistelemällä niitä omiin työkäytäntöihin. On kuitenkin varottava, ettei käy kuten huolen vyöhykkeiden kanssa, että asiaan perehtymättömät käyttävät menetelmää liian värikkäästi ja hyvä tarkoitus muuttuu toiseksi. Sosiaalityöntekijä voi omalla uuden oppimisella, vanhois-

ta kaavoista irrottautumisella ja jatkuvalla sisäisen puheen kuuntelulla omaksua uutta tapaa toimia vuorovaikutustilanteissa. Jokaisen tulisi työssään muistaa haastattelemani konsultin sanat: ”Että aina meillä on oppimisen paikka ja aina me saahaan oppimista toisilta.”

## LÄHTEET

Aarnio, Helena (1999) Dialogia etsimässä: Opettajaopiskelijoiden dialogin kehittyminen tieto- ja viestintäteknistä ympäristöä varten. Tampereen yliopisto: Tampere.

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1999) Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.) Verkostoituva asiakastyö 1999. Helsinki: Kirjayhtymä Oy, 71 - 109.

Arnkil, Tom Erik; Seikkula, Jaakko & Eriksson, Esa (2001) Avoimet dialogit ja ennakoitdialogit. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 66 (2001) 2, 97 - 110.

Arnkil, Tom Erik; Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2002) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Helsinki: Stakes. Raportteja 253.

Arnkil, Tom Erik (2004) Verkostotyö lastensuojelussa – menetelmät huolen mukaan. Teoksessa Puonti, Annamaija; Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.) Lastensuojelu tänään. 2004. Jyväskylä: Tammi, 214 - 239.

Arnkil, Tom Erik (2005) Peräkammari ja huolen vyöhykkeet. Metaforat, dialogisuus ja yhteinen kielialue. Yhteiskuntapolitiikka 70 (2005): 2, 155 - 169.

Bahtin, Mihail (1991) Dostojevskin poetiikan ongelmia. Helsinki: Orient Express.

Bohm, David & Peat F. David (1992) Tiede, järjestys ja luovuus. Helsinki: Gaudeamus.

Buber, Martin (1992) Minä ja sinä. Juva: WSOY.

Council of the European Union (2004) Joint Report by the Commission and the Council on social inclusion. Viitattu 20.9.2008. Saatavilla URL-muodossa:

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/soc-prot/soc-incl/final\\_joint\\_inclusion\\_report\\_2003\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/soc-prot/soc-incl/final_joint_inclusion_report_2003_en.pdf)



Dostojevski, Fjodor (2008) *Köyhää väkeä*. Keuruu: Otava.

Eriksson, Esa; Arnkil, Tom Erik & Rautava, Marie (2006) *Ennakointialoitehuoltojen vyöhykkeillä*. Verkostokonsultin käsikirja – ohjeita verkostoimaiseen työskentelyyn. Helsinki: Stakes. Työpapereita 29/2006.

Eriksson, Esa & Pyhäjoki, Jukka (2007) *Huolen vyöhykkeistö ja työmenetelmät – dialogisuuden edistäminen*. Teoksessa Armanto, Annukka & Koistinen, Paula (toim.) *Neuvolatyön käsikirja*. 2007. Helsinki: Tammi.

Eräsaari, Leena (1995) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Tampere: Gaudeamus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1996) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Evers, Adalbert (2006a) *Complementary and Conflicting*. The different meanings of 'user involvement' in social services. Teoksessa Matthies, Aila-Leena (ed.) *Nordic civic society organisations and the future of welfare services. A model for Europe?* 2006. TemaNord: Copenhagen, 255 - 276.

Freire, Paulo (2005) *Sorrettujen pedagogiikka*. Tampere: Vastapaino.

Fook, Jan (2004) *What Professionals Need from Research. Beyond Evidence-Based Practice*. Teoksessa Smith, David (ed.) *Social Work and Evidence-Based Practice*. 2004. Gatteshead, Great Britain: Jessica Kingsley Publishers, 29 - 46.

Foucault, Michel (2000) *Tarkkailla ja rangaista*. Keuruu: Otava.

Haarakangas, Kauko (2008) *Parantava puhe*. Helsinki: Magentum.

Harrikari, Timo (2008) *Riskillä merkityt*. Lapset ja nuoret huolen ja puuttumisen politiikassa. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, julkaisu 87.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2004) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hoikkala, Tommi (1993) Katoaako kasvatus, himmeneekö aikuisuus? Jyväskylä: Gaudeamus.

Huttunen, Rauno (1995) Dialogiopetuksen filosofia. Tiedepolitiikka 20 (3), 5 - 14.

Hyväri, Susanna (2001) Vallattomuudesta vastuuseen – Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskus: Vammala.

Isaacs, William (2001) Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.

Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. 2003. Jyväskylä: SoPhi, 149 - 168.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Jäppinen, Tiina (2007) Varhainen puuttuminen. Väärin ymmärretty Varpu? Socius 2/2007. Viitattu 25.11.2008. URL-muodossa <http://www.stm.fi/Resource.phx/socius/socius-22007/sivu6.htm>

Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka (2001) Kokeilusta käytännöksi. Miten edistää pitkäaikaistyöttömien aktiivikäytäntöjen yleistymistä? Helsinki: Stakes, Raportteja 264.

Kokko, Riitta-Liisa (2003) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Kokko, Riitta-Liisa (2006) Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemuksina. Helsinki: Gummerus.

Kokko, Riitta-Liisa & Koskimies, Mimosa (2007) Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Dialogisten verkostopalaverien välitön palaute. Helsinki: Stakes, raportteja 17/2007.

Kulmala, Anna; Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja; Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. 2003. Jyväskylä: SoPhi, 125 - 146.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa (1999) Sisällön analyysi, *Hoitotiede* 1/99. 3 - 12.

Laitinen, Merja; Ojaniemi, Pekka & Tallavaara, Marja-Sisko (2007) ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Latvala, Eila & Vanhanen-Nuutinen, Liisa (2001) Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi sisällönanalyysissa. Teoksessa Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2001. Helsinki: WSOY, 21 - 43.

Liikanen, Hanna-Liisa & Kaisla, Susanna (2007) Gerontologisen sosiaalityön menetelmistä. *Työpapereita* 3:2007. Socca. Heikki Waris Instituutti: Helsinki. Viitattu 2.11.2008.  
URL –muodossa: [http://www.socca.fi/aineistot/Gero\\_menetelmaopas.pdf](http://www.socca.fi/aineistot/Gero_menetelmaopas.pdf)

Lukkarinen, Hannele (2001) Ihmisten kokemukset hoitotieteellisenä tutkimusilmiönä: Fenomenologinen lähestymistapa. Teoksessa Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2001. Helsinki: WSOY, 116 - 164.

Lähtenmäki, Mika (2001) Kielen merkitykset ovat puhujan ja kuulijan välillä. Tulostettu 20.2.2009. <http://www.jyu.fi/ajankohtaista/arkisto/2001/03/tiedote-2007-09-18-15-02-50-927170/>

Matthies, Aila-Leena (2008) Suomi tulee kansalaisvaikuttamisen jälkijunassa. Sosiaaliturva 4/08, 12 - 13.

Matthies, Aila-Leena (2008) Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan murroksessa. Teoksessa Roivainen, Irene; Nylund, Marianne; Korhiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla. 2008. PS-kustannus: Juva, 61 - 79.

Mönkkönen, Kaarina (1996) Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. 1996. Helsinki: Edita, 51 - 66.

Mönkkönen, Kaarina (2001) Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka 66 (5), 432 - 447.

Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion Yliopisto.

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

Niiranen, Vuokko (1997) Kuntalaisten osallistuminen ja kunnallinen demokratia. Teoksessa Kivinen, Tuula; Kinnunen, Juha; Niiranen, Vuokko ja Hyvärinen, Sari (toim.) Kuntalaisten arviot ja osallisuus sosiaali- ja terveyspalveluihin. 1997. Kuopio: Kuopion yliopisto, 137 - 188.

Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi; Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. 2002. Jyväskylä: SoPhi. 63 - 80.

Perttula, Juha (1995) Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Tampere: SUFI.

Pohjola, Anneli (1992) Myyttinen asiakkuus. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Väärälä, Reijo (toim.) Rajojen ylityksiä ja yhteistoimintaa. Kemijärven hyvinvointipalveluprojektin osaraportti 2. 1992. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 99 - 115.



Smith, David (2004) Introduction: Some Versions of Evidence-Based Practice. Teoksessa Smith, David (ed.) Social Work and Evidence-Based Practice. 2004. Gateshead, Great Britain: Jessica Kingsley Publishers, 7 - 28.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sosiaaliportti 2008, hyvä käytäntö. Viitattu 24.3.2009. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hk/>

Sosiaaliportti, lastensuojelun käsikirja. Työmenetelmät. Viitattu 15.9.2008.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/>

Sosiaaliportti, lastensuojelun käsikirja. Lapsen osallisuus. Viitattu 11.10.2008.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/>

Sosiaaliportti, lastensuojelun käsikirja. Verkostokartta. Viitattu 25.1.2009.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/verkstokartta/>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2006) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus – Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, Kirsi; Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. 2002. Jyväskylä: SoPhi, 164 - 187.

Valokivi, Heli (2004) Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. 2004. Helsinki: Gaudeamus, 115 - 133.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampereen yliopisto.

Valtavaara, Marjo (2007) Huolimalli auttaa tarttumaan lasten pulmiin. Helsingin sanomat, kotimaa 23.12.2007. Viitattu 20.11.2008. URL-muodossa:

<http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Huolimalli+auttaa+tarttumaan+lasten+pulmiin/1135232804852?ref=rss>

Minna Mäkelä  
Pro gradu -tutkimus  
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius  
3.12.2008

## **Liite 1: Verkostopalaveriin osallistuvien vanhempien teemahaastattelurunko**

Taustatiedot

Elämäntilanne, perhe, minkä palveluiden piirissä perhe on?

Minkälaiseen elämäntilanteeseen teille tarjottiin verkostopalaveria?

Kuinka pitkä asiakkuus lastensuojeluun on ollut?

Minkälaisia aikaisempia verkostopalaverikokemuksia vanhemmalla on?

Kokemukset ennakoitdialogipalaverista sekä asiakkuuden kokemuksia

Minkälaisin ajatuksin tulit ennakoitdialogipalaveriin?

Minkä verran palaverimenetelmästä annettiin tietoa etukäteen?

Mitä ajattelet tulevaisuuden muistelu -osiosta palaverissa?

Millä tavalla koit vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin palaverissa?

Mitä ajattelet palaverin rakenteesta, puheenvuorojen jakamisesta?

Miten koit omien puheenvuorojen käytön ja kuuntelemisen?

Oliko sinulla mahdollisuus kertoa ajatuksistasi ja huolenaiheistasi?

Kuunneltiinko sinua, tulitko kuulluksi?

Millaisena koit muiden kuuntelemisen?

Millaisena koit puheen huolista, oliko se realistista?

Saitko tukea tilanteeseesi? Mikä oli palaverin hyöty?

Millä tavalla koit oman asiakkuutesi ja oman asiantuntijuutesi palaverissa?

Miten suhtauduit oman verkoston läsnäoloon?



Millaisia ajatuksia herätti ulkopuoliset konsultit palaverin vetäjänä?

Millä tavalla tässä palaverissa näyttäytyi työntekijän asiantuntijuus? Miten se näyttäytyy muulloin lastensuojelun palveluita käytettäessä?

Millaisena koit osallistumisen tässä palaverissa? Millaisena koet muuten osallistumismahdollisuutesi oman asianne käsittelyssä?

Saavutettiin palaverissa avointa ja luottamuksellista vuorovaikutusta?

Millainen oli palaverin ilmapiiri?

Muuttuiko suhtautumisesi muihin palaveriin osallistuneisiin henkilöihin palaverin kuluessa ja sen jälkeen?

Mitä tunteita palaveritilanne herätti?

Mikä tuntuu palaveria ajatellen myönteiseltä, herättääkö jokin asia kielteisiä ajatuksia?

Miten koit palaverin keston?

Onko palaverissa tehdyt suunnitelmat perheesi kohdalla toteutuneet?

Millaisin ajatuksin lähdit ennakoitdialogit-palaverista?

Minna Mäkelä  
Pro gradu -tutkimus  
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius  
26.11.2008

## **Liite 2: Verkostokonsultin teemahaastattelurunko**

Milloin olet viimeksi vetänyt lastensuojelun tilaamaa Tulevaisuuden muistelu -palaveria?

Miten kuvailisit vetämiäsi lastensuojelun tilaamia palavereita yleensä?  
Minkälaisia tilanteita? Ovatko lapset olleet mukana? Minkä kokoisia verkostoja?

Millaisena näet asiakasperheen vanhemman aseman verkostodialogissa?

Millä tavalla työntekijän asema näyttäytyy ko. palaverissa?  
Entä työntekijän asiantuntijuus / auktoriteetti?  
Näyttäytyykö asiantuntijavalta jollakin tavalla?

Onko asiakkaalla mahdollisuus olla asiantuntija omassa asiassaan?

Millaisia piirteitä voi ulkopuolinen havaita työntekijän ja asiakkaan suhteesta?  
(Esim. asiakaslähtöisyys, asiantuntijavalta?)  
Ilmeneekö muutosvaateita tai syyttelyä toisia kohtaan?

Mitkä ovat asiakkaan osallistumismahdollisuudet?  
Mikä on kokemuksesi, poikkeavatko Tulevaisuuden muistelu -palaverin osallistumismahdollisuudet mielestäsi perinteisistä asiantuntijavetoisista palavereista?

Miten asiakkaat suhtautuvat tulevaisuuden muisteluun?  
Miten se onnistuu perheen vanhemmilta?

Näkyykö palavereissa toivo?

Onko palavereissa saavutettu dialogia?  
Saavutetaanko yhteistä kieltä, kielialuetta?  
Mitä dialogisuus mielestäsi edellyttää?  
Mikä dialogia voi estää?  
Näkyykö palavereissa sisäinen dialogi?

Miten asiakkaat omaksuvat vuoropuhelun ja vuorokuuntelun?

Huomaako palaverin kulussa, että osallistujat tulevat kuulluksi?

Miten moniäänisyys toteutuu käytännössä?  
Osataanko huolesta puhua realistisesti?  
Hyväksytäänkö toisten erilaiset näkemykset?

Kyetäänkö palaverissa avoimeen ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen?

Miten asiakkaat suhtautuvat ison verkoston, läheisten ja työntekijäjoukon läsnäoloon?

Millainen merkitys dialogin onnistumiselle on ulkopuolisella palaverin vetäjällä?

Miten asiakas suhtautuu ulkopuoliseen palaverin vetäjään?

Onko vetämässäsi palavereissa näkynyt heti jotain selkeää muutosta tai hyötyä?

Millaisia?

Voiko palaverissa huomata muutosta ihmisten kohtaamisessa / suhtautumisessa toisiinsa?

Millainen on palaverien ilmapiiri?

Mikä on ollut myönteisintä kokemissasi palavereissa?

Oletko kokenut joitakin asioita kielteisinä palaverissa, mitä?

Millaisia tunteita palaverit herättävät vetäjässä?

Mikä on henkilökohtainen suhtautumisesi dialogiin ja dialogisuuteen?

Hyödynnetäänkö mielestäsi verkostomenetelmiä riittävästi lastensuojelussa?

### **Liite 3: Kirje tutkimukseen osallistuville**

Minna Mäkelä  
minna.makela@kotinet.com  
Pro gradu -tutkimus  
Kirje tutkimukseen osallistuville

15.10.2008

Hei,

Olen Minna Mäkelä ja opiskelen sosiaalityötä Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa. Teen tutkimusta lastensuojelun verkostopalavereista, joissa käytetään Stakesin kehittämää "tulevaisuuden muistelu" -työmenetelmää.

Tutkin vanhempien kokemuksia itse verkostopalaverista sekä asiakkuuden näyttäytymistä verkostopalaverissa vanhempien kokemana. Tutkimukseni nimi on "Lastensuojelun verkostopalaverikäytännön analyysi - Onko lastensuojelutyön verkostopalaverikäytännöissä tarvetta dialogiselle työmenetelmälle?"

Tutkimustani varten haluaisin kuulla Sinun, verkostopalaveriin osallistuvan vanhemman ja asiakkaan kokemuksia tästä palaverista. Vanhempien äänen ja kokemusten kuuleminen on minulle ensiarvoisen tärkeää tutkimuksen onnistumiseksi. Tutkimuksessa pohditaan eroaako "tulevaisuuden muistelu" -palaveri perinteisistä yhteistyöpalavereista. Tutkimukseni myötä voidaan lastensuojelun verkostopalaverikäytäntöihin kiinnittää enemmän huomiota tulevaisuudessa.

Suostuessasi tutkimukseen osallistun havainnoijana verkostopalaveriin. Palaverin jälkeen haastattelen Sinut, jolloin Sinulla on mahdollisuus kertoa palaverin herättämistä ajatuksista ja kokemuksista. Haastattelu tapahtuu päivän - kaksi palaverin jälkeen.

Tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyys ei tule missään tutkimusvaiheessa muiden kuin tutkijan tietoon. Tutkimusraportti kirjoitetaan siten, että kenenkään henkilöllisyys ei siitä paljastu. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimusraportin valmistuttua.

Sosiaalityöntekijä tiedottaa Sinua tästä tutkimuksestani ja pyytää Sinulta suullisen luvan tutkimukseen osallistumisesta.

Kiitos!