

# **Yhteistoiminta on voimaa! Onko? - verkostotyön tarve ja taito nuorten palveluissa**

**YEE-hankkeen seminaari 27.9.2022**

***Työnohjaaja, perhepsykoterapeutti, systeemisyyss ja dialogisuus valmentaja***

***Jukka Pyhäjoki***

***Verkostodialogisuus ryhmä, THL***

***[jukka.pyhajoki@thl.fi](mailto:jukka.pyhajoki@thl.fi)***

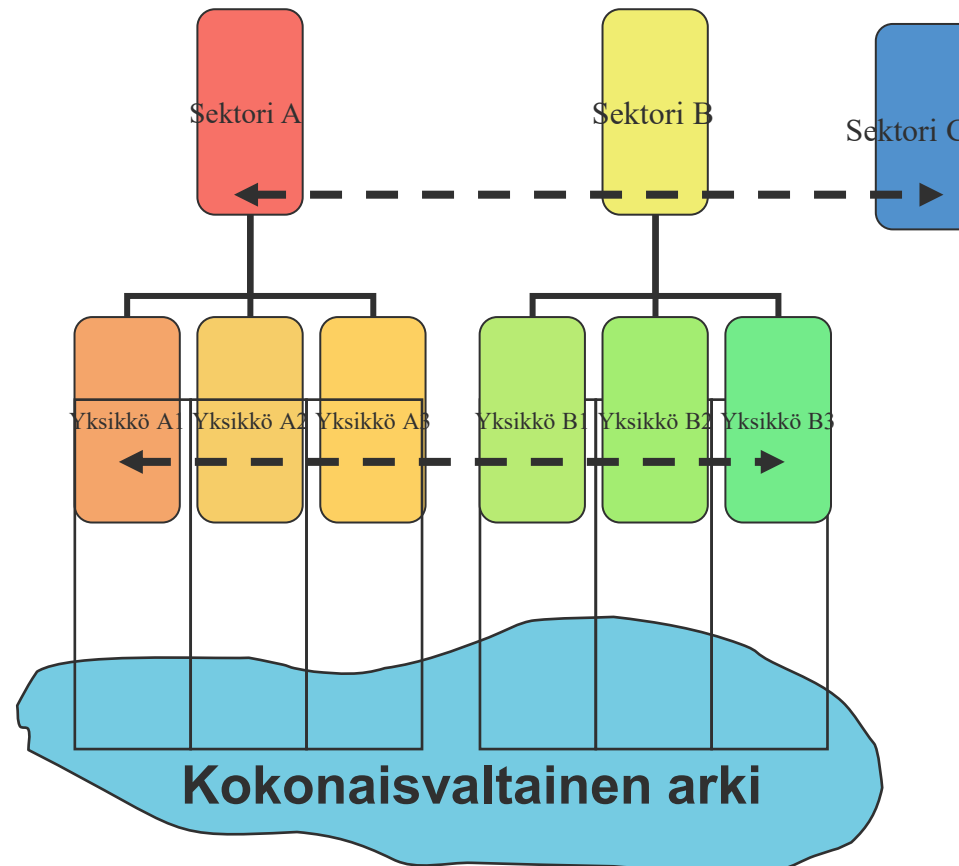
# Yhdessä olemme enemmän... jotta kukaan ei jäisi yksin



*”kuinka puhua niin, että toisella syntyy halu kuunnella ja kuinka kuunnella, että toisella syntyy halu puhua”?*

# Milloin verkostoyhteistoimintaa tarvitaan?

- **Ei kaikkeen** (selvärajaiset pulmat), mutta joskus ehdottomasti (monimutkaiset tilanteet)
- Rajoilla ja rajojen ylittämisessä
- Palvelujärjestelmä on sektoroitunut ja erikoistunut, ihmisten elämä on kokonaisuus
- Vertikaalinen erikoistuminen vahvaa, horisontaalinen yhteistyö heikkoa
- **Moniasiakkuus** on sellaista **monimutkaisuutta**, jota sektorijakoinen järjestelmä ei kykene ratkaisemaan koetelluimmalla keinollaan eli erikoistumalla lisää.
- **Toimiva Arki** keskiöön
- ”Oikea toimenpide väärän aikaan on väärä toimenpide”



**RAJOJEN YLITTÄMINEN VAATII  
DIALOGISUUTTA**

# Mitä pulmia verkostoyhteistoiminnalla ratkotaan?

- **Palveluiden/toimenpiteiden hajanaisuuden pulma**

- Tavoite: Toimintojen integraatio arjen kannalta hyvin

- **Arjen voimavarojen käyttöön saannin pulma**

- Tavoite: Lähiverkoston tuki ja ammattiauttamisen mahdollisuudet yhdessä

- **Kohtaamisen pulma**

- Tavoite: Voimaannuttavat kokemukset itse kohtaamistilanteissa. *”Hoidon suunnittelu ja arviointi on osa hoitoa”*

# Moniammatillisuus edellyttää rajojen ylityksiä

## Kulttuurien välinen rajojen ylitys

Toimintakulttuurien sovittaminen  
Erialaisten työpajojen sovittaminen  
Yhteisen kielen ja jaettujen asiantuntija-alueiden löytäminen

## Asenteellisten rajojen ylitys

Omien työreviirien ylittäminen ja jakaminen  
Totuttujen toimintatapojen kriittinen tarkastelu  
Rohkeus kokeilla ja laajentaa omaa ymmärrystään.

**Moniammatillisuutta edistävät rajanylitykset**

## Rakenteellinen rajojen ylitys

Toimintaympäristön kompleksisuuden tunnustaminen  
Integraation eri muodot  
Monikanavaisen tiedon hallinta

## Asiantuntijuuteen liittyvä rajojen ylitys

Kehittämisaaminen  
Toisten asiantuntemuksen hyödyntäminen  
Yhteisen tietämyksen rakentaminen

(Mönkkönen Kaarina, Kekoni T, Pehkonen A. 2019)



## Dialogisuuden lyhyt oppimäärä

*Kuinka olla niin, että itsellä ja toisella  
syntyy halu toimia YHDESSÄ" ?*

# Dialogisuus - Ihmistyön yhteinen perusta

Ei menetelmäkilpailua vaan kytkeytymistä olemassa olevaan

## ”Kohtaamisopit”

Teoreettinen viitekehys, eri lähestymistavat – synteesi, ei ”koulukunta”

- Sosiaalinen konstruktionismi
- Kontekstuaalisuus
- Voimavarasuuntautuneisuus
- Suhdeperustaisuus
- Holistisuus
- Systemisyys
- Asiakslähtöisyys (toimijuus)
- Narratiivisuus



**”Hyvä kohtaaminen vie yhtä paljon aikaa kuin huono”**

<b>AITO KOHTAAMINEN- BINGO</b>			
			
<b>Katsoo silmiin.</b>	<b>Aloittaa ystävällisesti.</b>	<b>Puhuu suoraan ja arvostaen.</b>	<b>Kertoo, jos on epävarma jostain ja lupaa selvittää.</b>
<b>Keskustelee, ei kuulustele.</b>	<b>Kuuntele minua.</b>	<b>Kysyy, olenko tullut kuulluksi.</b>	<b>Kertoo jotain myös itsestään.</b>
<b>Tukee minua oman mielipiteen ilmaisussa.</b>	<b>Keskustelee kanssani eikä kerää vain tarvitsemiaan tietoja.</b>	<b>On aidosti kiinnostunut minusta ja kuulumisistani.</b>	<b>Ei painosta.</b>
<b>Varmistaa, että tiedän mitä tapahtuu seuraavaksi yhdessä.</b>	<b>Antaa välillä olla ihan hiljaakin ja miettiä.</b>	<b>Kummatkin ymmärtää ainakin jotain samalla tavalla.</b>	<b>Muistaa mistä on puhuttu viimeksi.</b>
<b>Pitää kiinni sovituista asioista.</b>	<b>Antaa aikaa osoittautua luottamuksen arvoiseksi.</b>	<b>Ei kiirehdi.</b>	<b>Jakaa valtaa ja vastuuta asioista myös minulle.</b>

<https://blogi.thl.fi/luottamus-nuoreen-rakentuu-hetkissa/>



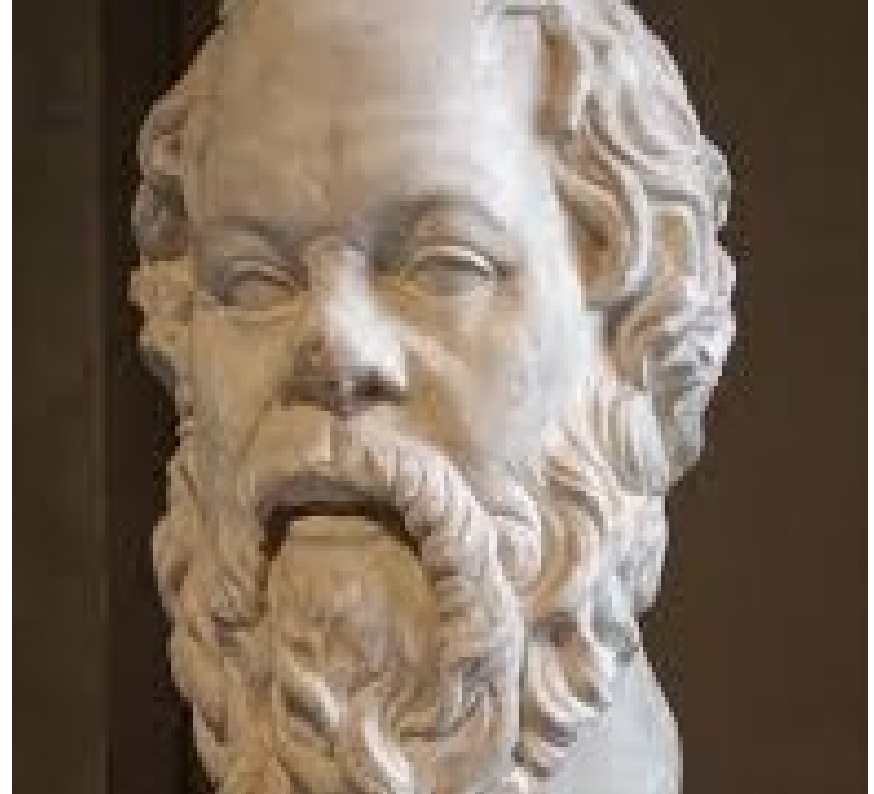
# Vuorovaikutus- ja kohtaamistyön erot (V-M Toivonen 2016)

- Jokin valmis malli/prosessi
- Tietäminen; ohjaaja tietää oikean etenemistavan, mitä pitää kysyä, mihin pitää pyrkiä jne
- Työntekijän päätös ja ratkaisu
- Pelkkä työminä
- Prosessityössä seurataan toimenpidettä tai tietämistyössä ensin selvitetään, sitten tiedetään ja sitten opetetaan tai neuvotaan
- Malli luodaan ainutkertaisesti yhdessä asiakkaan kanssa
- Ei-tietäminen, asiakkaan oivallus, yhdessä tekeminen ja oppiminen, horisontaalisuus
- Asiakkaan ratkaisu tai yhdessä löydetty ratkaisu
- Työntekijän henkilökohtaisuus
- Kohtaamistyössä huomio on hajaantunut moneen suuntaan samalla kun ei vielä tiedetä. Eri vaihtoehtoja arvioidaan, kokeillaan, luetaan palautetta, palataan alkutilaan.
- Ulkoisesti ei tapahdu paljon, mutta sisäisesti tapahtuu paljon. Se vaatii keskittymistä, eri suuntiin avoimena olemista, intuition ja kehollisuuden hyödyntämistä, tietämättömyyden sietämistä jne. Tämä vie aikaa ja kuluttaa energiaa.

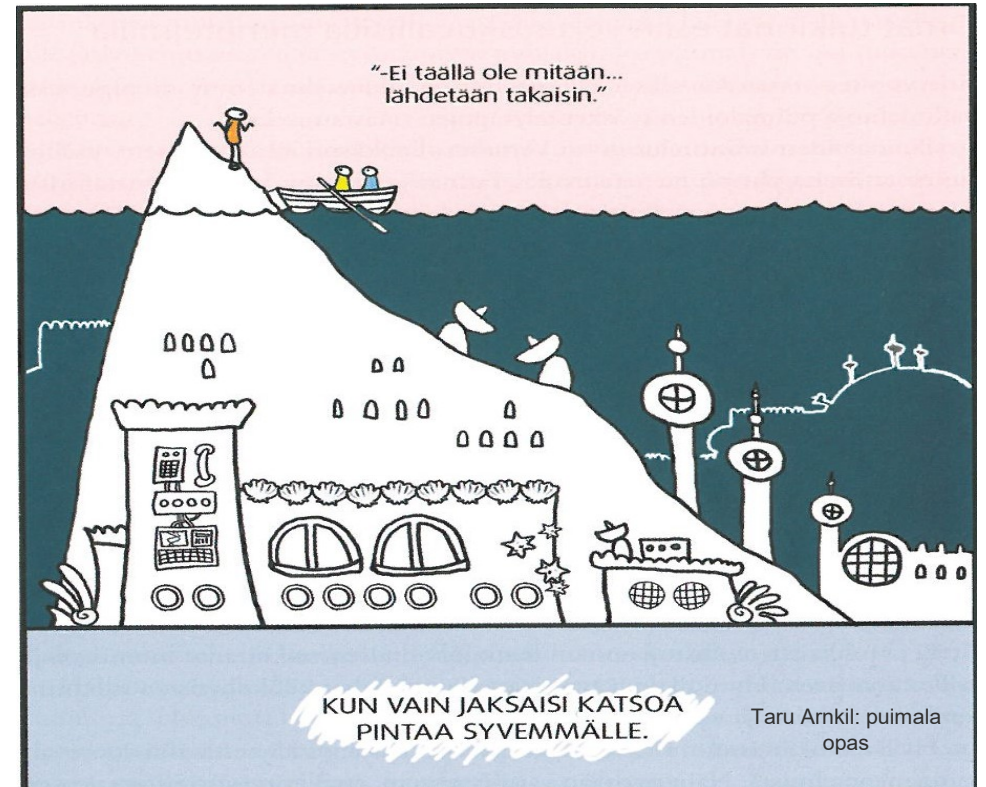
# Dialogin avaintaidot

## Sokraattiset Hyveet:

- ✓ Kuuntele toisia!
- ✓ Kerro omasta kokemuksesta!
- ✓ Puhu suoraan, mutta kunnioittavasti!
- ✓ Viivytä oman kantasi lukkoon lyömistä!
- ✓ Luota intuitioosi!
- ✓ Vaali ja luo turvallista ja luottamuksellista ilmapiiriä!
- ✓ Ole valmis korjaamaan/muuttamaan käsityksiäsi!



# Verkostoasiakastyön perusmetaforat:



***Moninäkökulmainen yhdessä tutkiminen***

# Verkstomaista työtapaa asiakastyössä tarvitaan erityisesti, kun ...

- tulee tunne, että **omat** huolet kasvavat ja mahdollisuudet auttaa asiakasta kaventuvat
- havaitsee, että tuki ei mene tueksi
- on epäselvyyttä mitä muut tahot tekevät ja tajuaa, että erikseen toimimalla ei ymmärrä riittävän hyvin millaisesta kokonaisuudesta on kyse
- haluaa monitoimijaisissa tilanteissa luoda yhteistä hoito-, kuntoutus- tai toimintasuunnitelmaa
- ollaan siirtymä- ja nivelvaiheessa

# Yhteistoiminta on voimaa - onko?

"1 +1 >2"

" Neljä silmää näkee enemmän kuin kaksi"

vai

"Mitä useampi kokki sitä sekaisempi soppa"

"joukossa tyhmyys tiivistyy"

- Yhteisestä päämäärästä huolimatta *tilanteen rakenne ja dynamiikka* tuottaa voimia, jotka johtavat ei aiottuun lopputulokseen (Eskola 1982)
- Myönteinen **kasautumisvaikutus** yhteistyössä:  
→ **motivaatio, sitoutuminen ja vastuu**
- Ratkaisevaa yhteistyön kehittymiselle on se, pystyykö rajalla toimiva systeemi luomaan tilanteeseen riittävästi **järjestäytyneisyyttä, joustavuutta ja ongelmien monipuolista hahmottamista** (Seikkula 1991).

# Miksi yhteistoiminta voi mennä jumiin?

(Seikkula & Arnkil 2005)

- Kohtaamisessa määritellään suhteita; kuka on "pätevä/pätevin" tilanteen määrittelijä.
- *Yritetään määritellä yhteistä ongelmaa.* Sellaista ei ole. Kullakin on omat ongelmansa ja näkökulmansa
- Sädellään omaa sitoutumista ja kuormittumista. Kartellaan ja delegoidaan kontrollitehtäviä.
- *Negatiiviset vuorovaikutuskuviot* toistuvat auttamisjärjestelmien ja asiakkaan kohdatessa (isomorfia)

# Verkostoasiakastyön haaste

- Hyvä vuorovaikutus, osallisuus ja kohtaaminen on olennaista asiakastyössä, **mutta**

Huolen kasvu, negatiiviset tunteet, epävarmuus ja monimutkaiset tilanteet houkuttavat monologisuuteen, varmuuteen, tietämiseen ja totuuteen

-> Positiivinen pyrkimys: ”Toive asioiden saamisesta hallintaan kasvaa”

-> **Houkutus** lisätä hallintaa koettamalla hallita toisten ajatuksia ja toimintaa sekä muuttaa toisia

- ”Tietäminen” tappaa uteliaisuuden
- Kiinnostus erilaisiin näkökulmiin, toisten (myös itsen) kuunteluun ja näkemysten monipuolistamiseen vähenee
- Neuvotuttaminen ja toimenpidekeskeisyys
- Toimenpiteiden kohteita, esineitä -> Passivoituminen

# MISTÄ ON HYVÄT VERKOSTOLLISET KOHTAAMISET TEHTY?

Muisteluporina: Verkstopalaverit from hell or heaven!

- a) Muistelkaa ja jutelkaa onnistuneista asiakasverkstopalavereista. Kertokaa mikä palaverista teki Sinulle toimivan ja hyvän kokemuksen
- b) Millainen verkstopalaveri on nuoren näkökulmasta hyvä? Mistä nuoret kiittävät ja antavat palautetta, kun verkstopalaverit ja yhteistoiminta sujuu hyvin?
- c) **Listatkaa keskeisiä elementtejä** jamboard alustalle, joilla saadaan aikaan ”taivaalliset kokemukset” ja estetään ”pirulliset ilmiöt” verkstopalavereissa? **Konkretisoikaa** elementit ja hyvät käytännöt mahdollisimman tarkasti.



## Mistä on hyvät palaverit tehty?

### Päihdekuntoutujien kokemuksia dialogisista verkostopalavereista (Pyhäjoki 2010)

*”se mahdollisuus puhua, sehän siinä kaikista tärkeintä mun mielestä ja kuunnella tietenkin muitakin ihmisiä...verkosto on kiinnostunut palaverista aidosti ja siitä mistä siellä keskustellaan ja niistä asioista ja sitten se, että näihin palavereihin varataan tarpeeksi kauan aikaa, olennaista on tietysti se, että lähtee itse avoimin mielin ja rehellisesti mukaan ja myös se, että ei joudu sinne nurkkaan ja sitten viranomaiset puhuu kolmannessa persoonassa ja siellä vaan kuunnellaan, ja toiset heristää sormea, että hiljaa siellä nurkassa, me täällä keskustelemme sinusta ja mitä tässä tehdään. Sitten se, että keskitytään sellaiseen positiiviseen suunnitteluun ja yritetään saada se palaveri sellaiseksi, että siinä suunnitellaan nimenomaan positiivisia asioita, ettei niinkään kaivella mitään vanhoja eikä arvostella muita tai toisen tekemisiä eikä menneitä”*

# Päihdekuntoutujien kokemuksia dialogisista verkstopalaverieista (Pyhäjoki 2010) 1/3

- **Kuuntelu ja kuulluksi tuleminen**

*”Kun saa kertoa asioista niin, että muut kuuntelevat ilman kommentteja, tuntuu, että muutkin osapuolet joutuvat ajattelemaan perusteellisemmin toisen ajatuksia. Sama pätee itseän.”*

- **Tasavertaisuus**

*”...mikä oli tärkeätä oli se, että yksikään verkoston osan ei ollut vetämässä sitä palaveria, vaan ulkopuolinen vetäjä, ja verkosto kokonaisuudessaan, meistä alimmista sinne korkeimpaan, lähes ylimpään johtoon asti oli tasavertaisena siinä, kenelläkään ei ollut etuoikeuksia tavallaan.”*

- **Turvallisuus**

*”Alkuun se oli ahdistavaa. En ollut oikeen sukulaisten kanssa missään tekemisissä. Sitten kerralla kaikkien kanssa samaan huoneeseen. Hermostunut mä oli silloin. Mä muistan vieläkin sen hien mikä mulle tuli kun mä puhuin niitten eessä. Kyllä se pelotti. Loppujen lopuksi siitä hyvä fiilis tuli.”*

# Päihdekuntoutujien kokemuksia dialogisista verkostopalaverieista (Pyhäjoki 2010) 2/3

- **Ilmapiiri**

*”Se oli turvallinen ilmapiiri...ehkä ihan aluksi oli sellai, että oli vähän semmonen turvattomuuden tunne, että mitä mulle tehdään täällä... mut se hävis hyvin äkkiä, et muutama minuutti ja sitten mä uppouduin niin täysillä siihen omaan kuvitelmaan ja suunnitelmaan tulevasta vuodesta, ilmapiiri oli ja muutenkin, kokonaisilmapiiri oli hyvä.”*

- **Konkreettinen tuki ja sitoutuminen**

*”Senkin huomasin, että pystyn puhumaan sukulaisille. Hyvin vähän olen niitten kanssa puhunut asioitten oikeista laidoista. Pelkäsin että niille ei pysty puhumaan tollasia asioita, mutta helppoa se olikin... Nykyään puhutaan, ei ole sellaista asiaa enää mistä ei puhuttaisi. ... Aika hyvin olen sitä tukea saanutkin. Kaikkee henkistä tukea, yhteydenpitoa ja yhdessä tekemistä.”*

*”Se oli hirveän hyvä, että osa tahoista pisti itsensä likoon, niin että sitä todella suunniteltiin ja siinä tavallaan lyötiin sitä lukkoon niin kuin intervaleja ja tällaisia, jotka on nyt sitten toteutuneet”*

# Päihdekuntoutujien kokemuksia dialogisista verkostopalaverieista (Pyhäjoki 2010) 3/3

- **Rehellisyys ja avoimuus**

*”Tuntui hyvältä kuulla, varsinkin huolenaiheet, niistä ei sitten pimittänyt esimerkiksi lastensuojelu ja sosiaalipuoli, et nyt niin kuin rehdisti eteenpäin ja siten se, että he ilmaisivat sen, että mitä he haluavat, että luottamus lisääntyy...yleensä he ovat kertoneet niistä jälkeenpäin, kun on rullat pyörimässä jo väärään suuntaan, niin sitten vasta on ruvettu puhumaan”*

- **Uskottava toiveikkuus**

*”...siis se että on toimiva verkosto, niin se lisäsi sitä toiveikkuutta, että kun siinä kokouksessa se tuntuu todella sellaiselta, että tää juttu natsaa, ihan saletti kybällä...kyllä palaverin jälkeen oli paljon toiveikkaampi...”*

*”Kyllä vähän kierty ponnari ranteen ympärille paremmin pitää niskaa pystyssä. Kyl se auttoi paljon. Oli se mun mielestä, kun sieltä pois tuli, niin oli paljon vahvempi olo kun tullessa.”*

# Hyvä asiakasverkosto:

- **on tehty arvostavasta kohtaamisesta, toisen kunnioittamisesta ja kuuntelemisesta.**
- **antaa tilaa** ihmisen omalle äänelle eli hänen subjektiiviselle kertomukselleen oman elämänsä suunnittelussa, jonka kautta ihmisen oma toimijuus ja osallisuus korostuu. Tämä lisää sitoutumista prosessiin.
- **luo kontekstin**, jossa ihmisten on mahdollista puhua avoimesti pyrkimyksistään, tuesta ja huolista turvallisessa (kasvua rakentavassa) ympäristössä ja toiveikkuuden ilmapiirissä.
- Jokainen osallistuja voi **omalla toiminnallaan** edistää arvostavaa kohtaamista, hyvää ilmapiiriä, avointa vuorovaikutusta, luottamuksen rakentumista ja muutoksen mahdollisuutta.

# Subjekttiivinen verkstopalaverin hyötymittari:

*”Lähden kohtaamisesta hiukan toiveikkaampana, luottavaisempana ja selkiytyneempänä ratkaistavien ja pulmallisten asioiden suhteen kuin sinne tullessa”*

# Yhteistoiminnassa olennaista on:

- **Suuntautuminen dialogiin** - uteliaisuus toisen näkökulmasta ja toiseudesta.
- **Epävarmuuden sieto** nopeiden hallintapyrkimysten sijaan - joustavuus ja omien rajojen tunnistaminen
- **Asiantuntijuus** on omien toimintamahdollisuuksien muuntelun tuntemista tietyssä aikana tietyssä tilanteessa



# Yhteystiedot

**Lisää tarinoita työelämästä, dialogisuudesta ja verkostoista:**

<https://blogi.thl.fi/people/jukka-pyhajoki/>

**Ole yhteydessä, niin ajatellaan yhdessä lisää**

[\*\*jukka.pyhajoki@thl.fi\*\*](mailto:jukka.pyhajoki@thl.fi)

**Oppimisen iloa!**