

# VERKOSTOTYÖN TARVE JA TAITO

## Dialoginen verkostotyö

Halko-työryhmän koulutuspäivä Turkussa 1.11.2012

Jukka Pyhäjoki

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

Verkostotutkimus ja dialogiset menetelmät (VerDi-tiimi)



# VERDIN MISSIO: Kohti verkostodialogista palvelukulttuuria

- **Dialoginen palvelukulttuuri** = Avoimuus, osallisuus, verkostomaisuus, yhteistuottaminen, jatkuva arviointi osana palvelujen kehittämistä
- **Haasteet:** sektorijakoisuus, asiantuntija- ja yksilökeskeisyys, asiakkaat toimenpiteiden kohteita, passivoituminen, monimutkaiset verkostoyhteistyötä vaativat tilanteet
- **Tavoitteet:** palvelukulttuurin muutos, verkostodialogisten työmenetelmien innovointi ja levittäminen, ylisektorisen johtamisen ja rakenteiden kehittäminen, palvelujen yhteistuottaminen, palautejärjestelmä ja jatkuva toiminnan arviointi
- **Keinot:** menetelmien kokeileva yhteiskehittäminen, kouluttajakoulutukset, yhteisrahoitteinen toiminta, asiantuntijatuki, kehittämisen ja tutkimisen yhdistäminen, dialogiset oppimisverkostot, jatkuvan seuranta- ja arviointimallin luominen kuntien kanssa (arviointikulttuuri)



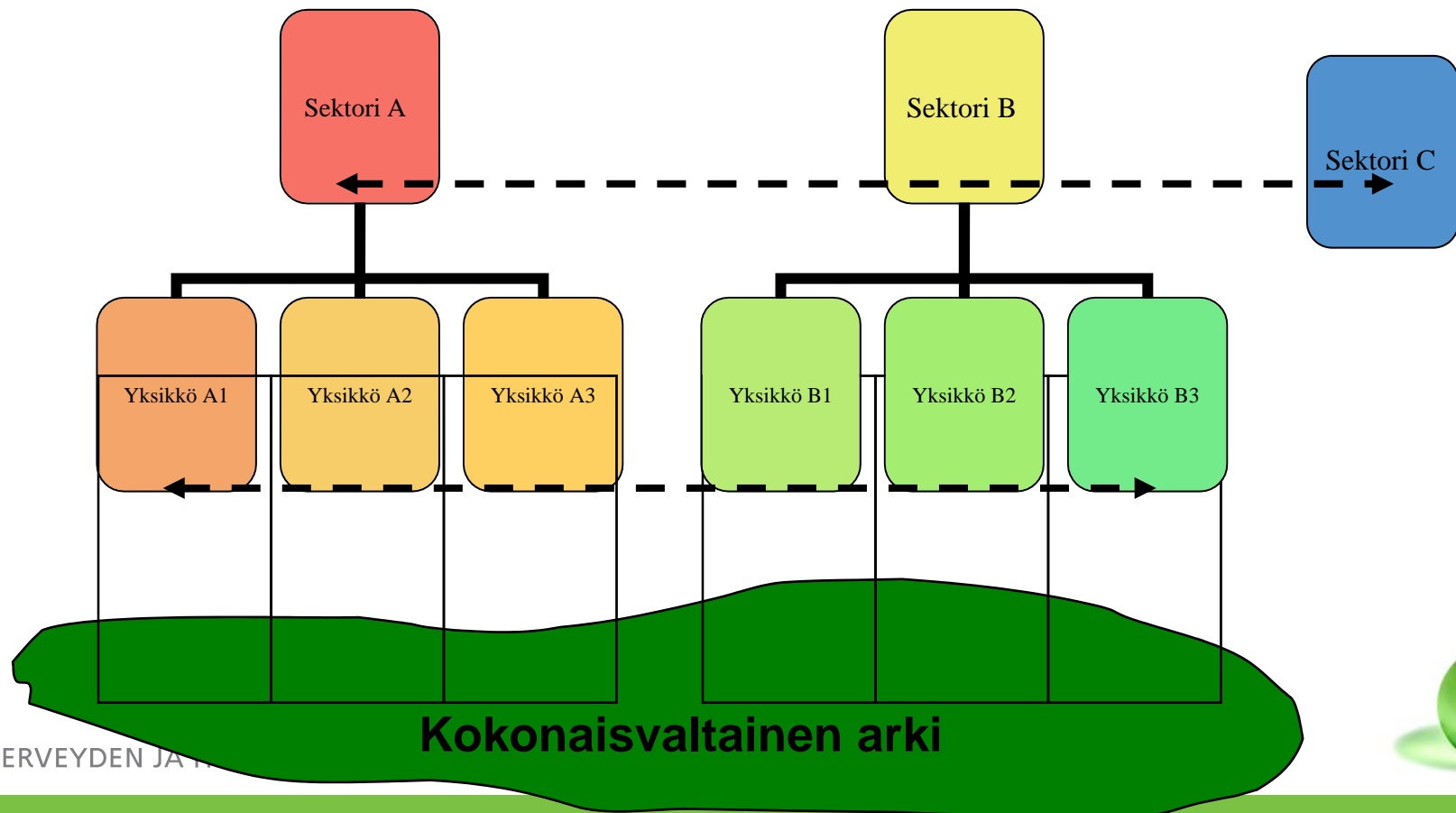
# **Varhainen avoin yhteistoiminta vs. myöhäinen suljettu yksin tekeminen**

**Koskaan ei ole liian aikaista olla avoin,  
koskaan ei ole liian aikaista suuntautua  
yhteistoimintaan,  
koskaan ei ole liian aikaista ryhtyä  
dialogiin.**



# Milloin kumppanuutta, yhteistoimintaa ja verkostotyötä tarvitaan?

- Ei kaikkeen (selvärajaiset pulmat), mutta joskus ehdottomasti (monimutkaiset tilanteet)
- Rajoilla ja rajojen ylittämisessä
- Palvelujärjestelmä on sektoroitunut ja erikoistunut, ihmisten elämä ei



# Moniauttajatilanteissa tarvitaan verkostotyön osaamista

- Moniauttajuus on sellaista **monimutkaisuutta**, jota sektorijakoinen järjestelmä ei kykene ratkaisemaan koetelluimmalla keinollaan eli erikoistumalla lisää.
- Vaikka kunkin työntekijän toiminta olisi yksittäin tarkasteltuna perusteltua, on mahdollista, ettei kokonaisuus ole kenenkään toiveiden mukainen.
- Jotta ammatilliset toimenpiteet tuottaisivat asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta hyödyllisen kokonaisuuden, niiden tulisi **integroitua arjen** kannalta mielekkäästi.
- **Toimiva Arki** on saatava yhteistoiminnan suunnittelun perustaksi.



## JATKUU ...

- Moniauttajuus "pakottaa" **ylittämään rajoja** sekä **palvelujärjestelmän sisällä** (yksiköiden, ammattikuntien, työntekijöiden jne. välillä) että **työntekijäverkoston ja asiakasverkoston välillä**
- Rajojen ylittäminen edellyttää **vastavuoroisuutta**, suuntautumista vuoropuheluun, dialogiin.
- Dialogisuudessa **kuuntelu** on yhtä tärkeitä kuin puhuminen. Tähtäimessä on **ajatusten ja suunnitelmien kehittäminen yhdessä**. Se ei onnistu mikäli koetetaan määrittää toisille miten heidän tulisi ajatella ja toimia.



# Mitä pulmia verkstopalavereilla koetetaan ratkoa – asiakkaiden, työntekijöiden ja johtamisen tueksi

- **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



# Milloin pitää olla muitten kanssa?

## - Yhteistoimintaa tarvitaan, kun ...

- tulee tunne, että **omat** huolet kasvavat ja mahdollisuudet auttaa asiakasta/perhettä kaventuvat
- havaitsee, että tuki ei mene tueksi
- on epäselvyyttä mitä muut tahot tekevät ja haluaa saada tilanteeseen lisää ymmärrystä ja tapauskohtaista koordinaatiota
- 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* tuottaa voimia, jotka johtavat ei aiottuun lopputulokseen (Eskola 1982) -> ulkopuolinen ohjaaja
- Myönteinen **kasautumisvaikutus** yhteistoiminnassa:  
→ **motivaatio, sitoutuminen ja vastuu**
- Miten yhteiset kohtaamiset saadaan tuottamaan myönteistä kasautumisvaikutusta?



- Ratkaisevaa yhteistoiminnan kehittymiselle on se, pystyykö rajalla toimiva systeemi luomaan tilanteeseen riittävästi ***järjestäytyneisyyttä, joustavuutta ja ongelmien monipuolista hahmottamista (Seikkula 1991).***
- Jotta dialoginen kohtaaminen onnistuisi, täytyy jokaisen osallistujan tuntea itsensä yhteistyöjärjestelmän tasavertaiseksi osallistujaksi.
- Imber-Blackin (1988) mukaan palaverissa perheenjäsenet ja työntekijät saattavat kytkeytyä toisiinsa onnettomilla tavoilla, jotka ehkäisevät kasvua ja kehitystä perheen jäsenissä ja aikaansaavat kyynisyyttä ja uupumista auttajissa sekä tuottavat jumiutunutta yhteistoimintaa systeemien välille. Pahimmillaan huonosti onnistuneet kytkeytymiset johtavat eri tahojen väliseen syyttelyyn ja liittoutumien syntymiseen, jossa toimijoita jaetaan hyviin ja pahoihin.



# Miksi verkstopalaverit voivat mennä jumiin

(Seikkula & Arnkil)

- Palavereissa määritellään suhteita; kuka on "pätevä/pätevin" tilanteen määrittelijä.
- *Yritetään määritellä yhteistä ongelmaa.* Sellaista ei ole. Kullakin on omat ongelmansa.
- Säädelään omaa sitoutumista ja kuormittumista. Kartellaan ja delegoidaan kontrollitehtäviä.
- *Negatiiviset vuorovaikutusrakenteet* toistuvat rajasysteemeissä; auttamisjärjestelmien ja asiakkaan kohdatessa. (Salailu-arvailu)



# Avoimen yhteistoiminnan haasteita

- Huolen kasvu, negatiiviset tunteet, epävarmuus ja monimutkaiset tilanteet houkuttavat monologisuuteen
- 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
  - Toisista ihmistä toimenpiteiden kohteita, esineitä
- Jotta saavutetaan hyviä voimavarojen yhdistelmiä, Tarvitaan **tukea kohtaamisten dialogisuudelle ja dialogisia yhteistyötapoja**



# Kohtaamisen tähtihetki

## Porina

*Mieti kokemaasi kohtaamista, joka Sinulle oli opettavainen, mieleen painuva tai tunteita herättävä.*

*Hetki voi liittyä joko 1) omaan työhön (asiakkaan, nuoren, perheen, ryhmän tai kollegan kanssa), 2) kotiin, läheisiin, ystäviin, 3) asiakkaana, potilaan tai alaisena olemiseen.*

## Miksi se oli tähtihetki Sinulle?



# Dialogi ja dialogisuus

- Dialogi viittaa kommunikaatiotapaan, dialogisuus maailmankuvaan
- Dialogi tapahtuu sekä ihmisten välissä että ihmisen sisässä.
- Dialogisuudessa olennaista:
  - ✓ responsiivisuus (kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen) -> ”jo kuulluksi tuleminenkin auttaa”
  - ✓ toiseus (erilaisuus voimavarana)



*"Kuinka puhua niin, että toisessa syntyy  
halu kuunnella ja kuinka kuunnella niin,  
että toisessa syntyy halu puhua?"*



# Dialogisuudesta

## Sokraattiset Hyveet:

- ✓ Kuuntele toisia!
- ✓ Ole kärsivällinen!
- ✓ Puhu suoraan!
- ✓ Viivytä oman kantasi lukkoonlyömistä!
- ✓ Luota epäilyksiisi!
- ✓ Ajattele hitaasti!
- ✓ Ole valmis korjaamaan/muuttamaan käsityksiäsi!





# Dialogi – Keskustelu (Isaacs)

## **KESKUSTELU (asiantuntijakeskeisyys)**

- Vuoropuhelu, jossa tuodaan esiin oma kanta ja puolustetaan sitä  
→ **lopputuloksena päätöksiä**
- Perinteisessä keskustelussa asiakkaan ääni ei kuulu, vaan asiantuntijat hallitsevat tilannetta.

## **DIALOGI (kumppanuus)**

- Vuoropuhelu, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä
- Monia näkökulmia
- Kukaan ei ole väärässä
- Omaa kantaa pidetään vain askeleena kohti uutta ymmärrystä
- Painopiste on vuorokuuntelussa  
→ **lopputulos on kaikille jotain uutta**



## Dialoginen asiantuntija:

- tietää omat rajat
- tietää mitä ei tiedä
- osaa pyytää apua
- sietää epävarmuutta
- lähestyy ihmisen elämää ja arkea ainutkertaisena tietona
- reflektoi ja muuntelee omaa toimintaa vuorovaikutuksessa saadun tiedon ja palautteen pohjalta
- hyödyntää erilaisuutta ja moninäkökulmaisuuutta



# Miten edistää dialogisuutta kohtaamisissa?

- Suuntautuminen **tulevaisuuteen**
  - ”Tulevaisuus ei ole jotain, minkä ihmiset vastaanottavat, vaan jotain minkä he luovat” (Freire)
- Liittymistä **asiakkaan arkeen** ja arjen kokonaisvaltaista kuulemista
  - Tavoitteet on etsittävä yhdessä ihmisten kanssa heidän arjestaan, heidän todellisesta elämäntilanteestaan, koska muuten kasvatus, hoito tai johtaminen ei kykene motivoimaan vaan vieraannuttaa entisestään ihmisiä todellisuudesta (Freire).
- Kunnioittavan, tasavertaisen ja turvallisen **ilmapiirin** luominen
  - Ihmisen kasvu mahdollistuu turvallisessa, rakentavassa ja dialogia mahdollistavassa ympäristössä. (Siitonen 1999)



## Jatkuu...

- **Sietämällä epävarmuutta** toisten ihmisten kohtaamisen kautta
  - *Dialogisessa kohtaamisessa epävarmuuden sietäminen vaatii, että asioita ei yritetä ymmärtää liian pian ja lopullisesti.*
  - *”Totuudet eivät ole varmuutemme, vaan pikemmin epävarmuutemme merkkejä, joiden sisältöä ja merkitystä meidän on jatkuvasti kyettävä arvioimaan uudelleen” (Ojansuu 2004)*
- Erilaisten näkökulmien kunnioitus ja **moniäänisyys**
  - *Moniäänisessä dialogisessa kohtaamisessa kaikki keskusteluun osallistujat rakentavat todellisuutta yhdessä. Jokainen tuo keskusteluun oman totuutensa, jonka pohjalta syntyy yhteistä ja jaettua ymmärrystä tilanteesta*



# Hyviä käytäntöjä dialogiselle kohtaamiselle hankalilta tuntuuissa tilanteissa

- *Miten edistää dialogisuutta palaverissa?*
- *Miten rakentaa moniäänistä keskustelua?*
- *Miten luoda hyvä ilmapiiri kohtaamiseen?*
- *Miten innostaa ihminen puhumaan omista asiastaan?*
  - *Hyviä keinoja avata keskustelu/palaveri?*
- *Kuinka löytää ihmisen voimavarat ja miten ne kannattaa ilmaista asiakkaalle/läheisille?*
- *Miten sietää epävarmuutta ja säilyttää uteliaisuus toisen ihmisen ainutkertaisuudelle?*



# Dialogisen kohtaamisen edellytyksiä:

- **Usko** ihmiseen

- *"Dialogi vaatii syvän uskon ihmiseen, uskoa hänen kykyynsä kehittyä ja uudistua, luoda ja uudelleen luoda, uskoa hänen haluunsa tulla täydemmäksi ihmiseksi. Usko ihmiseen on dialogin edellytys a priori; dialoginen ihminen uskoo toisiin ihmisiin jo ennen kuin hän kohtaa heidät kasvokkain"* (Freire 2005)

- **Luottamus** ihmisiin ja heidän kykyynsä ajatella

- *Rakkaudelle, nöyryydelle ja uskolle perustuva dialogi muodostuu tasavertaiseksi suhteeksi, jonka seuraus on osapuolten keskinäinen luottamus ja kumppanuus. Luottamus syntyy kohtaamisessa, jossa ihmiset tuovat aidosti esiin omat toiveensa, halunsa ja huolensa* (Freire)



# Dialogisen kohtaamisen edellytyksiä

- **Toivo** siivittää yrittämään ja jatkamaan eteenpäin hankaluuksista huolimatta
  - *Ihmisten välistä kohtaamista ei voi käydä epätoivon ilmapiirissä. Jos osapuolet eivät usko saavuttavansa mitään, on heidän kohtaamisensa tyhjää ja merkityksetöntä, byrokraattista ja väsyttävää. Toiveikkuuden kokeminen ja positiivinen lataus luo innostuneisuutta, voimavaroja ja energiaa.*
- **Uteliaisuus** -> Vaihtoehdot -> Toiveikkuus -> Halu, usko ja motivaatio -> Muutosprosessi
  - Työntekijän uteliaisuus liittyy vaihtoehtojen olemassaoloon. Hyvä hypoteesi mahdollistaa tiedonhankinnan jatkumisen ja kiinnostuksen lisääntymisen. (Ceccin)



# Dialoginen ajattelutapa ja käsitys muutoksesta

- Vastavuoroisuus -> muutos näkyy ja tuntuu suhteissa
- Muutos on dialogisessa vuorovaikutuksessa kehittyvä uusi merkitys. (Seikkula 1996)
- Voimaantumisteorian näkökulmasta muutos vaatii turvallista ilmapiiriä, luottamusta omiin voimavaroihin ja itsestä lähtevää tarvetta/rohkeutta kokeilla vaihtoehtoisia menettelytapoja ilman pelkoa epäonnistumisen seurauksista (Siitonen 1999).
- *Dialogisessa ajattelussa toinen ihminen ei muutu niinkään muuttamalla vaan luomalla mahdollisuuksia.* Toisen ihmisen muuttaminen ei ole meidän eettinen tehtävämme vaan kasvamaan auttaminen (Ojansuu, 2004). Osallistujien äänien kuuluviin saaminen, kokemus kuulluksi tulemisesta ja tunne osallistumisesta yhteiseen prosessiin lisää ihmisten motivaatiota muutokseen.
- Keskittyminen tulevaisuuteen menneisyyden sijaan avaa tilaa uusille, uskottaville ja luoville prosesseille, jossa toiveikkuuden lisääntyminen tuottaa muutoksen mahdollisuutta.
- Muutos voidaan nähdä yhteisten, lupaavien ja innostavien todellisuuksien kehittymisenä ja uudelleenmuotoutumisena. (Riikonen & Smith 1998)





# Yhteistyötapaamisten lähtökohdat

- **Kunnioittava kohtaaminen**
  - ✓ Subjektiiivisuus ("Pyydän apua")
  - ✓ Turvallinen ilmapiiri ("Jännitys")
- **Ymmärryksen ja toimintavaihtoehtojen lisääminen**
  - ✓ Toisen toiseus, ainutkertaisuus ja kontaktitieto
  - ✓ Puheeksiotto on avaus kuuntelulle ja yhdessä ajattelulle
- **Muutospyrkimys**
  - ✓ Uskottava toiveikkuus ja jatkamisen mahdollisuus
  - ✓ Luoda tilaa uusille tarinoille ja näkökulmille
  - ✓ Oman toiminnan muuntelumahdollisuudet



Muisteluporina:

## **MISTÄ ON HYVÄT VERKOSTOLLISET KOHTAAMISET TEHTY?**

- a) Muistele onnistunutta asiakasverkostopalaveria. Pohtikaa mikä palaverista teki Sinulle toimivan ja hyvän kokemuksen
- b) Millainen verkostopalaveri on asiakkaan näkökulmasta hyvä?



# Toimivan verkstopalaverin ehtoja:

- Kaikki osallistujat voivat olla sekä saavana että antavana osapuolena = mahdollisuus kehittyä
- Kaikki saavat tuekseen monipuolisuutta ja näkemysten kirjoa turvallisessa ja energisoivassa muodossa/tahdissa
- Verkostosta löytyy sekä lisäymmärryksen että voimavarojen yhdistelyn mahdollisuuksia



# Mistä on hyvät palaverit tehty?

## Päihdeasiakkaiden 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”*



- **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 itseen.”*

- **Tasavertaisuus**

*”...mikä oli tärkeätä oli se, että yksikään verkoston osanen 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.”*



- **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 tukee saanutkin. Kaikkee henkistä tukee, 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 intervalleja ja tällaisia, jotka on nyt sitten toteutuneet”*



- **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 tuntu 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 verkosto:

- on tehty arvostavasta kohtaamisesta, toisen kunnioittamisesta ja kuuntelemisesta.
- antaa tilaa ihmisen omalle äänelle eli hänen subjektiiviselle kertomukselleen oman elämänsä (työnsä) 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 ja kasvua rakentavassa ympäristössä ja toiveikkuuden ilmapiirissä.
- Jokainen verkoston osallistuja voi omalla toiminnallaan edistää dialogista kohtaamista, hyvää ilmapiiriä, avointa vuorovaikutusta, luottamuksen rakentamista ja muutoksen mahdollisuutta.
- ”Lähden palaverista hiukan toiveikkaampana, luottavaisempana ja selkiytyneempänä ratkaistavien ja pulmallisten asioiden suhteen kuin sinne tullessa”





# Rakennusaineeksi osallisuutta, kumppanuutta ja avoimuutta lisääville verkstopalavereille

- Palaverin valmistelu (kutsuminen, miksi koolle)
- Palaverin avaus (**turvallisuus**)
- Kunnioittavan, tasavertaisen ja turvallisen ilmapiirin luominen
- Ulkopuolinen vetäjä / sovitaan johtajuudesta
- Suuntautuminen tulevaisuuteen ja toimiva arki keskiöön
- Autetaan puhumista, kun eri tahoja paikalla ("*Puhu mulle*")
- Puhumisen ja kuuntelun erottaminen
- Osallistujat puhuvat omista toimintamahdollisuuksista ja huolista käsin, ei toisten toiminnan määrittelyä (*subjektiivisuus + oman toiminnan muuntelu*)
- Seuraavista askelista sopiminen (*sitoutuminen ja vastuu*)
- Palaute palaverikokemuksesta.
- Prosessin seuranta



# Dialogisten verkstopalaverien ohjaavia periaatteita

- Keskeistä vuoropuhelun synnyttäminen, jossa kaikki tulee huomioituksi ja jokainen voi tuntea läsnäolonsa tärkeäksi
- Asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat kaikkeen heidän elämäänsä ja arkeensa liittyvään pohdintaan; siten ovat mukana synnyttämässä hoitopäätöksiin ja -suunnitelmiin johtavia ajatuksia.
- Keskustelussa pyritään synnyttämään useampia näkökulmia eikä mihinkään lopulliseen totuuteen pyritä
- Toisten havaintojen kunnioitus ja huomiointi



# Dialogisten verkstopalaverien ohjaavia periaatteita

- Kaikki havainnot ja tunteet ovat yhtä oikeita ja arvokkaita
- Jokaisella on mahdollisuus ilmaista havaintonsa ja tunteensa sekä kuunnella mitä muut ovat havainneet ja kuulleet
- Jokaisella on mahdollisuus kuunnella itseään
- **Ystävällisyys, kohteliaisuus ja kunnioitus**
- Tavoite uskottava toiveikkuus



Tarkkaile huolellisesti ajatuksiasi sillä niistä tulee sanojasi.

Hallitse ja kuuntele sanojasi, koska niistä tulee tekojasi.

Harkitse ja arvioi tekojasi sillä niistä tulee tapojasi.

Tunnusta ja tarkkaile tapojasi, koska niistä tulee arvojasi.

Ymmärrä ja omaksu arvosi sillä niistä tulee kohtalosi.

- Mahatma Gandhi-

