

Riitta-Liisa Kokko

Toiveikkuutta ja voimavaroja dialogisesta verkostotyöstä

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan asiakkaiden toiveikkuuden rakentamista psykososiaalisessa auttamistyössä, jossa on käytetty työmenetelmänä ennakoitdialogiksi kutsuttua Tulevaisuuden muistelu -palaveria. Kyseessä on dialoginen verkostopalaverimenetelmä, jossa ennakoidaan ja suunnitellaan asiakkaan hyvää tulevaisuutta. Tutkimusaineisto koostuu asiakashaastatteluista, joita analysoidaan toiveikkuusteorian näkökulmasta. Tutkimusmenetelmänä on käytetty sisällön analyysia, ja tutkimusote perustuu tapauskohtaiseen arviointiin. Tutkimus kuuluu toimintatutkimuksen piiriin.

Tutkimus osoittaa, että toiveikkuus rakentuu erilaisista vaiheista koostuvana prosessina. Asiakkaat kokivat palavereiden keskeiseksi hyödyksi toiveikkuuden ja tulevaisuudenuskonsa vahvistumisen. Ennakointidialogimenetelmä on kehitetty Stakesissa. Menetelmällä on yhtymäkohtia toiveikkuusteoriaan, joka on syntynyt Yhdysvalloissa. Menetelmien käsitteet ovat erilaisia, mutta käsitteiden taustalla vaikuttavissa ajattelutavoissa on merkittäviä yhteisiä elementtejä. Asiakastyössä ja kuntoutuksessa asiakkaiden voimavaroja on mahdollista vahvistaa tukemalla erityisesti näitä toiveikkuuteen vaikuttavia osa-alueita. Verkostotyö voi lisätä sekä yksilöllisiä että kollektiivisia voimavaroja ja toiveikkuutta.

Johdanto

Psykososiaalisen auttamistyön tehtävänä on vahvistaa yksilön voimavaroja ja toiveikkuutta sekä uskoa selviytymiseen. Myös kuntoutuksen tavoitteena on turvata yksilön elämäntilanteissa, lisätä hänen voimavarojaan ja hyvinvointiaan, parantaa elämänlaatua ja tukea arkielämässä selviytymistä. Tässä artikkelissa tarkastellaan asiakkaiden toiveikkuuden rakentamista työmuodossa, jonka lähtökohtana on suuntautua hyvään tulevaisuuteen.

Asiakkaat odottavat, että he tulevat kuu-
luiksi ja aidosti kohdatuiksi kuntoutuksessa, psykososiaalisessa auttamistyössä ja moniammatillisessa yhteistyössä. Ylisektorisessa yhteistyössä tarvitaan menetelmiä, joilla voidaan turvata osapuolten tasavertainen kohtaaminen ja lisätä samalla asiakkaiden voimavaroja ja tukea heidän selviytymistään. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on esimerkki työmuodosta, jossa asiakas osallistuu omaa elämäntilannettaan koskevaan neuvotteluun yhdessä ammattilaisten kanssa. Työntekijöiden näkökulmasta tämä tekee kohtaamisesta erityisen haasteellisen. Joillekin asiakkaille yhteistyöhön osallistuminen on rankka kokemus, palaverin jälkeen tulevaisuus näyttää pikemminkin huolestuttavalta kuin toiveikkaalta. (Kokko 2003.)

Anselm Straussin (1978, 5–7) mukaan yhteistyön ja neuvottelujen tarkoituksena on rakentaa vuorovaikutusta ja ihmisten välisiä verkostoja. Neuvottelun tuloksena syntyneestä sosiaalisesta järjestyksestä hän käyttää käsitettä *neuvoteltu järjestys*. Neuvottelun järjestyksen keskeisenä tavoitteena on saada yhteistyön avulla aikaan järjestystä ja muutosta. Asiakkaille tämä merkitsee

oman elämäntilanteen ja yhteistyön selkiytymistä sekä myönteisen muutosprosessin käynnistymistä (Kokko 2003; 2007.) Tärkeintä yhteistyössä onkin parantaa asiakkaan edellytyksiä onnistua tavoitteissaan ja tukea häntä tässä prosessissa.

Kuntoutusta on tarkasteltu ihmisen selviytymis-, pystyvyys- ja hallintastrategioiden näkökulmasta. Jos ihminen uskoo omiin mahdollisuuksiinsa ja pystyvyyteensä, hän on valmiimpi asettamaan itselleen arvokkaita tavoitteita ja ponnistelemaan sinnikkäämmiin niiden saavuttamiseksi. Usko omiin onnistumismahdollisuuksiin auttaa ihmistä jatkamaan toimintaa myös silloin, kun hän kohtaa vastoinkäymisiä. Sellaiset toimintatavat ja kokemukset, jotka vahvistavat kuntoutujan hallinta- ja pystyvyyksiasityksiä, ovat kuntoutusprosessin onnistumisen kannalta keskeisiä. (ks. Bandura 1992; Järvikoski & Härkäpää 2004). Toiveikkuus, optimismi, pystyvyys, itsearvostus ja ongelmanratkaisukyky ovat tällaisia positiivisen psykologian teorioissa korostuvia tekijöitä (ks. Snyder ym 2002, 261).

Positiivisia tunteita herättää erityisesti se, kun ihminen huomaa, että päämäärien tavoittelu on ollut tuloksekasta. Negatiiviset tunteet ovat puolestaan seurausta epäonnistuneesta päämäärien tavoittelusta. Ihmiset, jotka kohtaavat pyrkimyksissään ylipääsemättömiä esteitä, kokevat negatiivisia tunteita, kun taas päämäärien saavuttaminen ja esteiden voittaminen synnyttävät positiivisia tunteita (Snyder ym. 1996). Ihmiset, jotka kohtaavat vakavia vaikeuksia tavoittellessaan heille tärkeitä päämääriä, kertovat hyvinvointinsa heikentyneen (esim. Diener 1984; Emmons 1986; Little, 1983).

Hyvinvointia ennustettaessa toivo sinänsä on itsenäinen tekijä eikä riipu pystyvyydestä (Magaletta & Oliver 1999). Carl Snyderin (1994) mukaan toivo liittyy vahvasti sellaisiin oman elämän tavoitteisiin ja päämääriin, joiden avulla yksilö rakentaa elämänsä tarkoitusta.

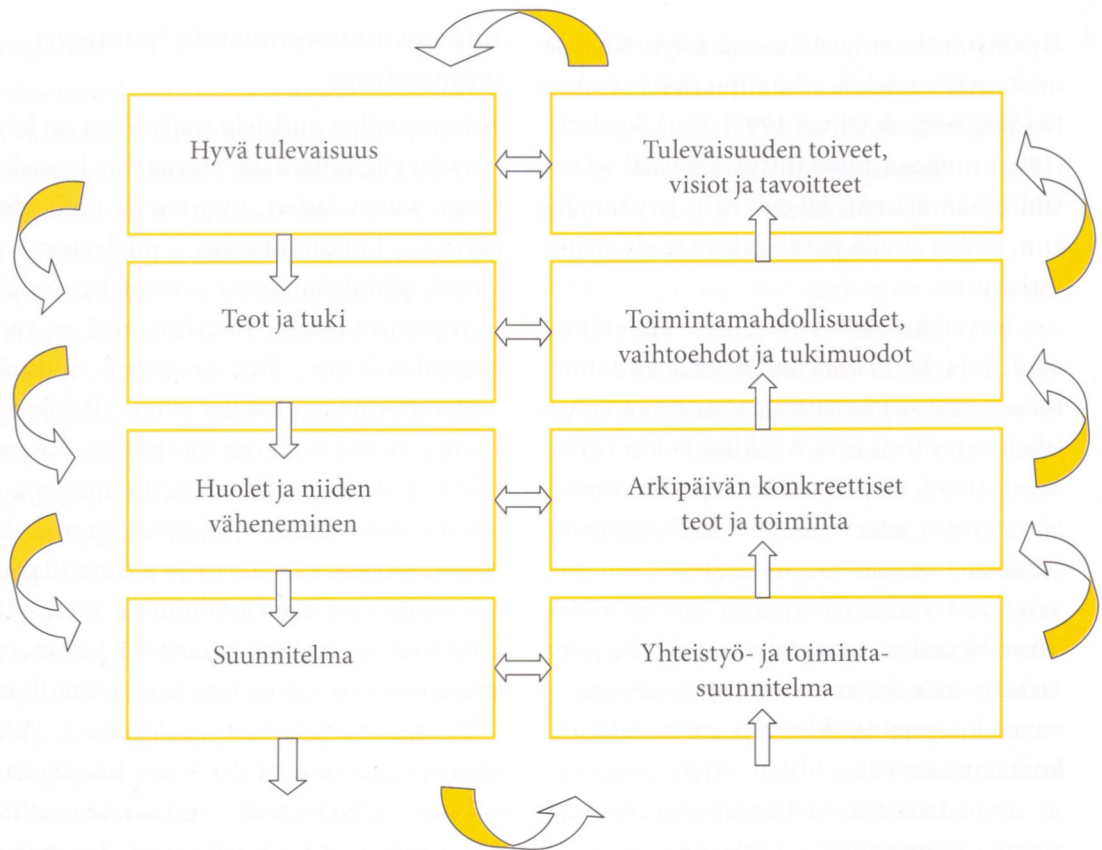
Toiveikkuuden viriäminen on voimavara, jota kannattaa hyödyntää auttamistyössä, sillä se kannattelee ihmisiä vaikeissa tilanteissa. Tom Erik Arnkilin ja Esa Erikssonin (1999, 98–99) mukaan psykososiaalisessa työssä interventioiden keskeisimpänä tehtävänä on tuottaa toivoa ja sellaista toiveikkuutta, johon osapuolet voivat uskoa. Toiveikkuuden syntyminen voi olla jopa tärkein asia koko auttamisprosessissa, ja siihen kiteytyy asiakkaan ja ammattilaisten kohtaamisen ydin. Miten sitten asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisessa voidaan tuottaa toiveikkuutta? Onko sen syntyminen sattumanvaraista vai onko olemassa jokin työmenetelmä, jonka avulla voidaan luoda asiakkaita arjessa kannattelevaa toiveikkuutta?

Tulevaisuuden muistelu -palaveri on Stakesissa kehitetty asiakastyön verkostotyömenetelmä. Nämä ns. ennakointialogit ovat monisektorisen ja moniammatillisen yhteistyön ja psykososiaalisen auttamistyön käytäntö, jossa ennakoidaan ja suunnitellaan asiakkaan tai asiakasperheen hyvää tulevaisuutta. *Tulevaisuuden muistelu* on työmuoto, joka soveltuu arjen pulmien ja jumiutuneiden tilanteiden ratkaisemiseen sekä voimavarojen etsimiseen. Tavoitteena on koordinoita yhteistyötä ja vuorovaikutusta sekä vahvistaa asiakkaan voimavaroja ja uskottavaa toiveikkuutta. (Arnkil ym. 2003.)

Tulevaisuuden muistelu -palaverit työmuotona

Tulevaisuuden muistelu -palaveri on käytetty hyvin erilaisissa yhteistyön konteksteissa, kuten lasten, nuorten ja perheiden parissa, kuntoutuksessa, mielenterveys-työssä, päihdehuollossa, vammaispalvelussa, opetustoimessa, nuorisotyössä ja vanhustenhuollossa. Tulevaisuuden muistelu -palaveri voidaan kutsua koolle tilanteissa, joista ei tunnu löytyvän ulospääsyä. Palaveriin kutsutaan asiakkaan perheenjäseniä ja heidän nimeämiään verkoston jäseniä: läheisiä, ystäviä, sukulaisia ja ammattilaisia. Menetelmä on asiakaslähtöinen siten, että asiakkaat saavat itse määritellä hyvän tulevaisuuden ja myös asiakkaiden kuulluksi tuleminen varmistetaan palaverissa. Palaverinvetäjiksi kutsutaan kaksi tilanteeseen nähden ulkopuolista verkostokonsulttia, joista toinen ohjaa vuoropuhelua ja toinen kirjaa puhutun paperitauluille osallistujien luettavaksi. (Eriksson ym. 2006.)

Palaverilla on tietty rakenne, jonka tarkoituksena on tukea voimavarakeskeistä ja asiakaslähtöistä vuoropuhelua, yhteisen työn- ja vastuunjaon selkiyttämistä ja konkreettisten tukitoimien suunnittelua. Palaverissa eläydytään hyvään tulevaisuuteen – sellaisena kuin se näyttää tänään – ja tarkastellaan, millaiset polut ja teot siihen johtivat. Tämän jälkeen laaditaan suunnitelma, joka voisi toteuttaa tuon hyvän tulevaisuuden. (ks. Arnkil ym. 2003.)



Kuva 1. Tulevaisuuden muistelu -palaverin elementit asiakkaiden kuvaamina.

Tulevaisuuden muistelu -palaverin keskeisiä elementtejä ovat hyvän tulevaisuuden, tekojen ja tuen, huolien ja niiden vähene-
misen ennakointi sekä toimintasuunnitelman laatiminen käydyn dialogin pohjalta (kuva 1). Asiakkaat ovat kuvanneet näitä vaiheita prosessina, joka käynnistyy tulevaisuuden tavoitteiden visioimisena, etenee toimintamahdollisuuksien ja vaihtoehtojen löytämisenä, arkipäivän tekojen ennakointina ja verkoston yhteistyön suunnitteluna. (Kokko 2006, 154.)

Verkostokonsultti ohjaa osallistujia eläytymään tulevaisuuteen. Tulevaisuuteen eläydytään siten, että mielikuvissa siirry-

tään ajassa 0,5–1 vuotta eteenpäin. Palaveri toteutetaan dialogina, jossa kukin osallistuja pohtii vuorollaan ääneen vetäjän esittämiä kysymyksiä. Ensiksi vetäjät kysyvät jokaiselta perheenjäseneltä vuorotellen kolme kysymystä tai kysymyssarjaa: (1) *Vuosi on kulunut ja asiat perheessäsi ovat aika hyvin. Miten ne ovat sinun kannaltasi?* (2) *Mitä sinä teit myönteisen kehityksen aikaansaamiseksi? Mistä ja keneltä sait tukea ja millaista tukea?* (3) *Mistä olit huolissasi silloin vuosi sitten? Mikä sai huolesi vähenemään?* Tämän jälkeen palaverin muille osallistujille esitetään kysymykset 2 ja 3, jotka käsittelevät tekoja ja tukea sekä huolia ja niiden vähenemistä.

Lopuksi tehdään keskustellen yhteenveto siitä, mitä kukin tekee seuraavaksi ja kenen kanssa. (Eriksson ym. 2006).

Toiveikkuudesta on saatu tietoa keräämällä ennakoitdialogeihin osallistuneilta henkilöiltä välitöntä palautetta. Vuosina 2003–2005 Stakesiin on palautunut eri palaverimuotoja koskevaa välitöntä palautetta (N=3 500) ja vuosina 2004–2005 Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaverien välitöntä palautetta (N=845) 12 paikkakunnalta. Arviointiasteikolla 1–10 Tulevaisuuden muistelu -asiakaspalaveriin osallistuneiden perheen aikuisten toiveikkuus oli palaverin päättyessä 7,9; lasten 6,7; perheen läheisten 8,0 ja työntekijöiden 8,1. Kaikkien vastaajien toiveikkuuden suhteellinen keskiarvo palaverin päättyessä oli hyvä (ka. 8,0). (Kokko & Koskimies 2007.)

Toiveikkuus tuli selvästi esiin myös seuranta- ja vaikuttavuustutkimuksessa, joka tehtiin Tulevaisuuden muistelu -palaveriin osallistuneille asiakkaille (N=30) 4–12 kuukautta palaverin jälkeen. Palaverit oli järjestetty asiakasperheiden vaikeiden elämäntilanteiden selvittämiseksi. Tutkimuksessa asiakkailta kysyttiin heidän palaverikokemuksistaan, palaverin pitkän aikavälin hyödyistä ja palaverisuunnitelmien toteutumisesta. Ensisijainen hyöty oli palaverissa laadittujen suunnitelmien toteutuminen omassa arkipäivässä. Asiakkaat kokivat palaverien pitkän aikavälin hyötyjen liittyvän keskeisesti (1) oman elämän näköaloihin ja tulevaisuuden ratkaisuihin, (2) arkielämän toimintatapoihin ja mahdollisuuksiin, (3) konkreettiseen apuun sekä (4) lähisuhteiden ja verkostojen vahvistumiseen. Koetut palaverihyödyt ovat liitettävissä laajempiin

yläkäsitteisiin kuten *valtaistumiseen, yhteisöllisyyteen, sosiaaliseen pääomaan ja toiveikkuuteen*. (Kokko 2006.)

Myös muissa *Tulevaisuuden muistelua* koskevilla tutkimuksissa toiveikkuus korostuu keskeisenä tekijänä. Jukka Pyhäjoen (2002) tutkimuksen mukaan Tulevaisuuden muistelu -palaverit lisäsivät päihdehuollon asiakkaiden toiveikkuutta ja uskoa omaan tekemiseen ja selviytymiseen. Tuija Nieminen-Kurjen (2006) raportoimassa Perheet vahvemmiksi -hankkeessa *Tulevaisuuden muistelua* on käytetty keskeisenä yhteistyömenetelmänä. Hankkeen yksi keskeinen tulos oli asiakasperheiden toiveikkuuden lisääntyminen: tulevaisuus näytti valoisammalta ja perheenjäsenten usko muutoksen mahdollisuuteen lisääntyi. (mt.) Arja Jääskeläinen (2006) on puolestaan haastatellut erilaisiin moniammatillisiin verkostokokouksiin osallistuneita asiakkaita. He pitivät Tulevaisuuden muistelu -palavereja oman elämäntilanteensa kannalta hyödyllisinä. Palaverit lisäsivät asiakkaiden toivoa ja voimavaroja sekä heidän luottamustaan omaan selviytymiseensä.

Tutkimusten perusteella *Tulevaisuuden muisteluun* näyttää liittyvän elementtejä, jotka lisäävät asiakkaiden voimavaroja ja koettua toiveikkuutta. Tämän tutkimuksen tavoitteena on arvioida asiakashaastattelujen pohjalta toiveikkuuden rakentumista palaverissa sekä tarkastella palaveriprosessin vaiheita toiveikkuusteorian pohjalta.

Toimintatutkimuksellinen ote

Ennakointialogien toimintaperiaatteita ovat dialogisuus, asiakaslähtöinen verkos-

ton kohtaaminen, voimavarakeskeisyys, tulevaisuusorientaatio ja suunnitelmallinen yhteistyö. Dialogisuus tarkoittaa vuoropuhelua, moniäänisyyttä ja vastavuoroista vaikuttamista. Dialogisuuden voi ymmärtää sekä ajattelutavaksi että toimintakäytännöksi. Sen perusominaisuuksia ovat reflektiivisyys ja vastavuoroisuus (Shotter & Katz 1997; Freire 2005). Paulo Freiren (2005, 95–97) mukaan sanalla dialogi on kaksi ulottuvuutta: reflektio eli pohdinta sekä toiminta. Niiden vuorovaikutus on niin kiinteää, että jos toinen ulottuvuus – edes osittain – uhrataan, kärsii toinenkin välittömästi. Freire liittyy dialogiin myös toivon ja muutoksen ulottuvuuden. Aitoa dialogia ei ole ilman kriittistä ajattelua, jossa todellisuus nähdään prosessina ja muutoksena eikä staattisena tilana. (mts. 98–101.) Ennakointidialogissa vuoropuhelu toteutetaan erottamalla puhuminen ja kuunteleminen toisistaan. Tämä tekee tilaa sisäiselle dialogille, joka rakennetaan positiivissävyiseksi.

Tämä tutkimus määrittäyty toimintatutkimukseksi siten, että dialogiin perustuvaa vuorovaikutusta tarkastellaan toimintana ja asiakkaita aktiivisina toimijoina. Toimintatutkimuksella tarkoitetaan todellisessa maailmassa tehtävää pienimuotoista interventiota ja kyseisen intervention vaikutusten lähempää tutkimista (Cohen & Manion 1995, 186). Hannu Heikkinen ja Jyrki Jyrkämä (1999) määrittelevät toimintatutkimuksen avainsanoiksi *reflektiivisyyden, tutkimuksen käytännönläheisyyden, muutosintervention ja ihmisten osallistumisen*. Reflektiivisyys tarkoittaa muun muassa oman subjektiviteetin, omien ajatussisältöjen ja kokemusten tarkastelua tai oman

toiminnan ja ajattelun tarkastelua uudesta näkökulmasta. Käytännönläheisyys tarkoittaa toimintatutkimuksen osallistumista aikaisempien teoriakehittelyjen koetteluun, tai se voi tuottaa tutkimuskohteesta uusia havaintoja, näkemyksiä ja ehdotuksia (mts. 42–43). Tässä tutkimuksessa reflektiivisyys tarkoittaa sitä, että Tulevaisuuden muistelu-palaveri tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden tarkastella omaa elämäntilannettaan uudesta näkökulmasta. Käytännönläheisyys merkitsee sitä, että palaverissa ennakoidaan ja etsitään uusia toimintamahdollisuuksia. Muutosinterventiona *Tulevaisuuden muistelu* eroaa perinteisistä yhteistyöpalaverista muun muassa siten, että asiakas ja hänen läheis- ja työntekijäverkostonsa kutsutaan yhteiseen vuoropuheluun. Ihmisten osallistuminen toteutuu palaverissa ennakoivana ja asiakashaastattelussa jälkikäteisenä reflektiona.

Interventiotutkimuksella ja toimintatutkimuksella on yhtymäkohtia siinä mielessä, että interventiolla tarkoitetaan muutokseen tähtäävää väliintuloa. Tavoitteena on muuttaa todellisuutta, jotta sitä voitaisiin tutkia ja vastaavasti todellisuutta tutkitaan, jotta sitä voitaisiin muuttaa. Kun totuttua toimintaa muutetaan, yhteisöstä alkaa tulla näkyviin sellaisia piirteitä, joita ei ole ennen havaittu. Interventio paljastaa todellisuudesta jotakin sellaista, joka ei ollut näkyvissä sitä ennen. (Ks. Kemmis & Wilkinson 1998, 21; Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44–45.) Tulevaisuuden muistelu-palaverit poikkesivat monin tavoin perinteisten palaverien toimintamuodoista ja toivat verkostosta ja sen vuorovaikutuksesta esiin uusia yllättäviä piirteitä.

Toimintatutkimuksessa on syytä tarkastella myös tutkijan roolia. Osallistuminen koskee myös tutkijaa, joka voi puolueettoman tarkastelijan roolin sijasta omaksua aktiivisen subjektin roolin ja tulkita sosiaalista tilannetta omasta näkökulmastaan käsin. Tällöin tutkija ei pidä etäisyyttä tutkimuskohteeseensa vaan käy vuoropuhelua sen kanssa (Kemmis & Wilkinson 1998, 23–24; McNiff ym. 1996). Dialogisuus voi toteutua siten myös tutkimuksessa. Tässä artikkelissa teorian ja kokemustiedon vuoropuhelu toteutuu siten, että empiirisen asiakashaastatteluaineiston tarkasteluun sovelletaan toiveikkuusteorian käsitteitä.

Aineisto ja analyysi

Asiakasvaikutusten tutkimiseen ja muutosten arviointiin on yleisesti käytetty asiakaskyselyjä, joissa asiakkaat itse arvioivat, onko interventiosta ollut heille apua (ks. esim. Kazi 2000; Martin & Kettner 1996; Rostila & Mäntysaari 1997). Ian Shaw'n (1999, 17–18) mukaan teoretisointi ja tiedontuotanto yhdistyvät arvioinnissa, jolloin voidaan puhua arviointitutkimuksesta. Tulevaisuuden muistelu -palavereja on tutkittu toimintakäytäntönä ja asiakkaiden elämäntilanteisiin kohdistuvina interventioina siten, että asiakkaat ovat itse arvioineet palaverien asiakashyötyjä ja -vaikuttavuutta. (Kokko 2006.)

Tässä artikkelissa tavoitteena on tarkastella toiveikkuuden rakentumista dialogisessa verkostopalaverissa, jossa palaverin vetäjä ohjaa asiakasta muutaman kysymyksen avulla ennakoimaan omaa hyvää tulevaisuutta. Tutkimusaineistona on Tulevaisuu-

den muistelu -palavereihin osallistuneiden asiakkaiden (N=30) teemahaastattelut. Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen mukaan tutkimuspyyntöön suostumuksensa antaneista henkilöistä (N=197). Tästä joukosta yhteyttä otettiin 25 perheeseen eri paikkakunnilla. Näistä 25 perheestä haastatteluun lupautui yhteensä 18 perhettä eli yhteensä 30 henkilöä. Haastateltavien Tulevaisuuden muistelu -palaverien aiheet olivat liittyneet keskeisesti asiakkaiden elämäntilanteiden ja palvelutarpeiden selvittelyyn, palvelujen koordinointiin ja palvelujärjestelmän ja monitoimijaisten yhteistyösuhteiden selkeyttämiseen. Haastateltavilta kysyttiin palaverimenetelmän hyödyistä, palaverikokemuksista ja elämäntilanteen muutoksista 4–12 kuukautta palaverin jälkeen. Haastatteluista saatiin yhteensä 242 sivua puhtaaksikirjoitettua tekstiä. Haastatteluaineisto on analysoitu systemaattisesti ja arvioitu aineistolähtöisesti käyttäen sisällön analyysia. Aineisto on teemoiteltu ja jäsennetty kolmen pääteeman sekä niihin liittyvän 25 alateeman mukaisesti. Pääteemoja olivat elämäntilanne, sosiaaliset suhteet ja palaverimenetelmä. Sosiaaliisiin suhteisiin liittyviä alateemoja olivat muun muassa perhe ja lähiverkosto, suhde ammattilaisiin, suhteet palvelujärjestelmässä, yhteistyö, luottamus ja vastuu sekä valtaistuminen ja toiveikkuus.

Aikaulottuvuudella haastateltavat jäsensivät ajatuksiaan puhumalla kokemistaan vaikeuksista, palaveritilanteesta ja sen jälkeisistä tapahtumista sekä suhtautumisestaan tulevaisuuteen, johon he asennoituivat jokseenkin luottavaisesti (vrt. Bruner 1987). Yhdessätoista perheessä (11/18)

haastateltavat puhuivat toiveikkuudesta, toivosta, uskosta tulevaan tai hyvästä ja valoisasta tulevaisuudesta. Neljässä perheessä (4/18) he puhuivat toiveikkuutta vahvistavista tekijöistä, kuten hyvästä mielestä, helpotuksen tunteista, positiivisista tunteista ja pärjäämisestä. Kahdessa perheessä (2/18) haastateltavat eivät käyttäneet toiveikkuudesta kertovia käsitteitä, vaan heidän puhettaan sävytti pikemminkin epätietoisuus tulevasta. Tätä tutkimusta varten haastatteluaineisto analysoitiin käyttäen toiveikkuusteorian käsitteitä, joita tarkastellaan lähemmin seuraavaksi.

Toiveikkuusteoria

Toiveikkuusteoria, jota kutsutaan myös toivon teoriaksi, tarjoaa käsitteitä asiakashaastatteluaineiston jäsentämiseen. Toiveikkuutta on tutkittu erityisesti psykologiassa, jonka alalla Carl Snyder, Kevin Rand ja David Sigmon (2002) ovat kehittäneet niin kutsutun toivon teorian. Heidän mukaansa toivo ei ole vain passiivinen tunne, vaan prosessi, jonka avulla yksilöt aktiivisesti saavuttavat päämääriään. Toiveikas ajattelu viittaa käsitykseen, jonka mukaan ihminen voi löytää polkuja haluamiinsa päämääriin ja motivoitua käyttämään noita polkuja. Toivo myös laittaa liikkeelle tunteet ja saa aikaan koettua hyvinvointia. Toiveikkaan päämääräsuuntautuneen ajattelun malli sisältää neljä osatekijää: *päämäärät* (goals), *vaihtoehtoisten reittien ajattelun* eli *polkuajattelun* (pathways thinking), *aktiivisen toimija-ajattelun* (agency thinking) sekä prosessissa näitä tukevat *emootiot* (emotions). (mts.)

Päämäärät voivat tarkoittaa lyhyen tai pitkän aikavälin tavoitteita, jotka ovat riittävän arvokkaita ja tiedostettuja sekä samalla saavutettavissa olevia että jossain määrin epävarmoja (Averill ym. 1990). *Polkuajattelulle* on tunnusomaista se, että haluttuun päämäärään pääsemiseksi määritetään yksi tai useampia reittejä. Tällaista ajattelua kuvaa lausahdus ”Löydän kyllä keinon toteuttaa tämän!” (Snyder ym. 1998). Haluttuun päämäärään löytyykin monesti useita mahdollisia reittejä, ja toiveikkaat ihmiset ovat taitavia löytämään vaihtoehtoisia reittejä (esim. Snyder ym. 1991). *Aktiivinen toimija-ajattelu* perustuu siihen, että minä toimijana hallitsee omaa toimintaansa. Toivon teoriassa yksilöitä motivoivana tekijänä on toiminta ja mahdollisuus käyttää useita eri reittejä päämääriin pääsemiseksi. Toiveikkaat ihmiset käyttävät minä-puhetta, kuten ”voin tehdä tämän” tai ”vien tämän päätökseen” (Snyder ym. 1998). Dialogin käsittein tämä tulee lähelle sisäistä dialogia, vuoropuhelua oman itsen kanssa. Emootiot yhdistävät mallin kaikki tekijät. Snyder kumppaneineen korostaa toivon teoriassa ajatteluprosessien merkitystä, sillä päämäärien tavoittelun tiedollinen prosessointi herättää myös tunteita.

Snyder, Rand ja Sigmon (2002) kuvaavat toiveikkuutta toistuvana tiedollisena prosessina, joka rakentuu tärkeiden päämäärien saavuttamiseen tähtäävästä toiminnan ja reittien suunnittelusta. Snyderin mukaan toiveikkuuden elementit vahvistavat toisiansa prosessinomaisesti siten, että päämäärät, vaihtoehtoiset reitit ja aktiivinen toimijuus sekä näihin liittyvät positiiviset tunteet saavat aikaan toiveikkuutta. Toiveikkuus on

ratkaisevaa, sillä toivo synnyttää positiivisia tunteita ja saa aikaan koettua subjektiivista hyvinvointia. (mt.; myös Fredrickson 2002). Vastaavasti päämäärien, vaihtoehtoisten reittien tai aktiivisen toimijuuden puuttuminen yhdessä kielteisten tunteiden kanssa näyttäisi tuottavan epäsuotuisan, toiveikkuutta heikentävän prosessin. Martin Ford (1992, 78) käyttää motivaatiosysteemi-teoriassaan osittain edellä mainittuja käsitteitä. Hän nimeää motivaation osatekijöiksi päämäärät, emootiot ja henkilökohtaiset toimintauskomukset. Näistä viimeksi mainittu on käsitteenä lähellä sekä aktiivista toimija-ajattelua että polkuajattelua. Myös ongelmanratkaisuteoriassa on yhtymäkoh- tia toivon teorian kanssa (Heppner & Hilerbrand 1991).

Toiveikkuus asiakkaiden palaverikokemuksissa

Juonellisessa tarinassa on mahdollista löytää teoria kertomuksen sisältä (McNiff ym.

1996, 21–22). Tutkimuksessa analysoitiin toiveikkuusteorian käsitteiden avulla Tu-levaisuuden muistelu -palavereja koskevaa asiakashaastatteluaineistoa ja tarkasteltiin tekijöitä, jotka ilmensivät asiakkaiden toiveikkuutta verkoston palaverikohtaamisessa. Olen analysoinut 18 perheen haastatteluaineiston käyttäen toiveikkuusteorian käsitteitä. Tehdyistä haastatteluista 16:ssa esiintyi toiveikkuutta ilmaisevia tekijöitä episodeittain, kahdessa haastattelussa vastaavanlaisia episodeja ei ollut löydettävissä. Seuraavaksi tarkasteltaviin episodeihin on valittu ns. tiheitä kuvauksia, joissa haastateltavat kertovat heille merkityksellisistä tapahtumista tai käännekohdista. Esimerk- kien episodeissa esiintyy toistuvasti toiveikkuutta ilmaisevia tekijöitä. Alla on kuvattu neljän haastateltavan palaverikokemuksia kolmen episodin avulla. Taulukosta löytyy myös tutkijan tulkinta palaverikokemuksesta (*päämäärä, polkuajattelu, aktiivinen toimija-ajattelu, emootiot*) ja kokemuksen arvotus plus- tai miinusmerkkisenä.

Case 1. Asiakashaastattelu, Hanna ja Matti	Tulkinta	+/-
Kysymys: Miltä itse palaveri tuntui?		
Hanna: <i>Hyvältä. Koolla oli tutut ihmiset. Oli helppo puhua. Muuten en olisi puhunut niin avoimesti. (...)</i>	Emootiot	+
Matti: Hyvä palaveri. Ei jäänyt huonoja <i>tuntemuksia.</i>	Akt. toimija	+
	Emootiot	+
Hanna: Palaverin jälkeen oli suhteellisen <i>hyvä olo.</i> Se että <i>äiti oli läsnä</i> palaverissa, <i>oli tärkeää.</i> Vihdoinkin äiti kuuli siellä kaiken mitä oli tapahtunut ja tajusi asioita.	Emootiot	+
Palaverin jälkeen äidin kanssa <i>on voinut avoimesti puhua</i> kaikesta, <i>ei tarvitse enää salailla tai valehdella</i> asioita.	Emootiot	+
Matti: <i>Hyvä fiilis.</i> Palaveri oli hyvä.	Akt. toimija	+
Melkein kaikki, mitä palaverissa <i>kaavailtiin, on toteutunut,</i> paitsi yksi asia. Mutta sekin <i>on nyt toteutumassa.</i>	Akt. toimija	+
	Emootiot.	+
	Päämäärät	+
	Akt. toimija	+
Hanna: Palaveri <i>antoi toivoa tulevaisuuteen ja tulevaan.</i> Itse <i>sai uskoa ja näki ja koki, että muutkin uskoivat sinuun.</i>	Emootiot	+
Matti: Palaverin ansiosta <i>sai päämääriä elämälleen</i> ja <i>pystyi asettamaan realistisia tavoitteita.</i>	Emootiot	+
<i>Näki, että muut uskoivat ja luottivat sinun tulevaisuuteen.</i>	Päämäärät	+
	Akt. toimija	+
Matti: <i>Sai tehtyä tavoitteita elämälleen.</i>	Akt. toimija	+
Hanna: On hyvä <i>tehdä elämälleen tavoitteet</i> ja saada selkeyttä siihen mitä haluaa.	Päämäärät	+
Matti: <i>Suunnitelman teko oli hyvää.</i>	Akt. toimija	+
Olin kyllä jo hoidon aikana <i>tehnyt samat tavoitteet.</i> Eivät ne olleet muuttuneet. Nyt <i>tehtiin</i> kuitenkin <i>konkreettinen suunnitelma.</i>	Päämäärät	+
Hanna: Tukihenkilöiden <i>sovittiin tukevan</i> jatkossa.	Polkuajattelu	+
Matti: Kaikki <i>luottivat ja uskoivat meihin</i> ja <i>kertoivat miten tukevat meitä.</i>	Polkuajattelu	+
	Emootiot	+
	Polkuajattelu	+

Hannan ja Matin haastattelu on tehty kymmenen kuukautta Tulevaisuuden muistelu -palaverin jälkeen. Palaverin aiheena oli heidän huumehoitonsa. Nuorten palaverista valitussa episodissa korostuvat emootiot, jotka saavat tutkijan tulkinnessa kahdeksan mainintaa. Aktiivinen toimija-ajattelu saa seitsemän mainintaa, päämäärät neljä ja vaihtoehtoiset reitit kolme mainintaa. Toiveikkuus kiinnittyy haastateltavien puhunnassa useisiin heille tärkeisiin asioihin: välittömiin tunnekokemuksiin, avoimesti puhumiseen, keskinäiseen luottamukseen,

tavoitteiden asettamiseen ja suunnitelman laatimiseen. Palaveri oli ollut haastateltaville eräänlainen käännekohta, josta he saivat elämälleen uuden suunnan ja tavoitteita sekä verkoston tuen niiden toteuttamiseen. Kymmenen kuukautta palaverin jälkeen nuoret kertoivat palaverissa tehtyjen suunnitelmien toteutuneen käytännössä hyvin. He kuvasivat sekä asioiden käsittelyä palaverissa että sen jälkeistä toimintaa myönteisesti. Palaverin puhunta ja toiminta olivat samansuuntaisia. Kaikki maininnat olivat vahvasti positiivissävyisiä ja toiveikkaita.

Case 2. Tuulan haastattelu	Tulkinta	+/-
Palaverissa ei käsitelty konkreettisia asioita. Sanottiin, että ne <i>hoidetaan myöhemmin</i> . Meitä kuitenkin silloin <i>askarrutti just ne konkreettiset asiat</i> . Hyvää oli se, että palaverin jälkeen meidän <i>lapsi pääsi Eräänlaiseen työparihankkeeseen</i> , jossa eri <i>viranomaiset tekee kiinteää yhteistyötä</i> . Esimerkiks koulu, päivähoido, yms. <i>tekee yhteistyötä</i> .	Akt.toimija Polkuajattelu Polkuajattelu Akt. toimija Akt. toimija	- - - + + +
Palaverin alusta <i>myöhästyin</i> ja toinenkin äiti myöhästy. Teki kiireen. (...) Siinä odotti vuoroaan, vähän kuin koulussa, että apua, kohta mun oma vuoro tulee. Itse koetin paniikissa miettiä, että <i>osaanko sanoa</i> omalla kohdalla <i>'oikein'</i> . Myös miehellä oli <i>samanlainen filis</i> . Kommentointikin muiden puheisiin oli kielletty <i>eikä asioihin voinut eikä niihin enää palattu</i> . <i>Asiat jäivät ikään kuin ilmaan roikkumaan</i> .	Akt. toimija Emootiot Akt. toimija Emootiot Polkuajattelu Polkuajattelu	- - - - - -
Haastattelija: Miltä tulevaisuuden muistelu tuntui? Tuula: <i>Ei meidän perhe pysty kunnolla huomistakaan suunnittelemaan</i> . <i>Ei oikein osata miettiä tulevaisuutta</i> . Tuntui kamalan kaukaiselta. <i>Eletään vain tätä päivää, kun ei voida tietää, mitä huomenna tapahtuu</i> . Tulevaisuuden muistelu oli vaikeaa. Palaverissa kirjattiin kyllä ajatuksia fläpeille. Lapsilla on mennyt ihan hyvin, ei ole tullut takaiskuja. <i>Ei osattu etukäteen edes ajatella</i> kaikkia vaikeuksia, joita voisi tulla. (...) Lapsi on oppinut asioita, koulukyydit on järjestyneet. Ei tarvii mennä kahdella eri bussilla. <i>Suunniteltuja tavoitteita on kyllä saavutettu</i> .	Polkuajattelu Päämäärät Emootiot Polkuajattelu Päämäärät Polkuajattelu Polkuajattelu Akt. toimija Päämäärät	- - - - - + - + +

Tuulan haastattelu on tehty neljän kuukauden kuluttua palaverista, jonka aiheena oli perheen lapsen vammaispalvelut sekä päiväkodin, esikoulun ja perheen yhteistyö. Tuula oli osallistunut yhdessä puolisonsa kanssa vertaisperheiden yhteispalaveriin. Haastatteluepisodissa korostuu vaihtoehtoisten reittien ajattelu, joka saa tutkijan tulokinnassa kahdeksan mainintaa. Aktiivinen

toimijuus saa kuusi, emootiot kolme ja päämäärät kolme mainintaa. Olennaista haastatteluepisodissa on kuitenkin se, että Tuula ilmaisee omat ja puolisonsa kokemukset pääasiassa negatioiden kautta. Oma toimijuus, emootiot, polkuajattelu ja päämäärät esiintyvät kielteisinä. Tuula näkee perheen vaikeassa tilanteessa vain vähän vaihtoehtoja, päämääriä ja toimintamahdollisuuksia.

sia, eikä kuvaa niihin liittyviä emootioita toiveikkaasti vaan empivästi. Sen sijaan verkoston toimintaa hän kuvaa myönteisenä asiana. Luottamus verkoston toimintaan ja tukeen oli vahvistunut palaverissa. Neljä kuukautta palaverin jälkeen Tuula kuvaa palaveria hankalaksi kokemukseksi. Tästä huolimatta palaverissa asetettuja tavoitteita oli saavutettu, ja palaverisuunnitelmat olivat toteutuneet melko hyvin. Suunnitelmiensa toteutuminen oli lisännyt hieman Tuulan kokemaa toiveikkautta.

Senjan haastattelu on tehty kuusi kuukautta palaverin jälkeen. Palaverin aiheena oli Senjan perheen tilanteen selvittely ja perheen nuorten koulunkäynnin tukeminen. Haastatteluepisodissa korostuu aktiivinen toimija-ajattelu, joka saa yksitoista mainintaa. Emootiot saavat viisi, vaihtoehtoisten reittien ajattelu viisi ja päämäärät kaksi mainintaa. Senja ilmaisee tullessaan hakemaan palaverista apua ja muutosta tilanteeseen. Asioiden käsittely palaverissa läheisten ja verkoston kuullen merkitsi hänel-

Case 3. Senjan asiakashaastattelu	Tulkinta	+/-
Siinä kaikkien <i>pitäs olla mukana hyvin tosissaan</i> sen asian kanssa. Siinä <i>halutaan tosissaan sitä muutosta.</i>	Akt. Toimija Päämäärät	+ +
Toisaalta minä koin, että <i>minä en ollu tunteissani</i> , tai niin kun <i>tunteiden pohjalta</i> siinä asiassa, että minä niinku <i>omien tunteitteni vastaan.</i>	Emootiot Emootiot Emootiot	+ + +
Tietysti se on minun itteni kasvamista se, että <i>mä tiiän, että mitä minun pitää ite tehdä.</i> (...) se oli että minä olin <i>yhteydessä tämän koulun kanssa enempi</i> ja sitä <i>yhteyden pitoa kouluun enempi</i> ja tämmöstä.	Akt. Toimija Akt. Toimija Polkuajattelu	+ + +
Kun <i>ne sai ääneen sanoa ne asiat</i> , sen ison porukan kuullen, että oli hirveesti todistajia ja sitten vielä <i>käytiin paperilla ihan fläppitaululla</i> , että <i>ne pistettiin, ne asiat pistettiin paperille</i> , niin kyllä <i>minusta tuntuu, että sieltä sai semmosta vahvistusta.</i> Mä en nyt hirveen tarkkaan muista, että mitä kaikkea siellä tuli (...) mutta <i>en mä hirveen paljon oo kyllä niitä pannut toimeen.</i>	Akt. Toimija Polkuajattelu Polkuajattelu Emootiot Akt. Toimija	+ + + + -
Mä oon käyny niin monta vuotta nyt tätä taistelua, että mulla on <i>koko ajan se olo siihen parempaan menossa</i> , kaikesta, niinkun tästä verkostopalaverista, kaikista terapioida, kaikista oon saanu sitä <i>luottamusta kasvamaan siihen ommaan itteeni</i> , että <i>minä pystyn.</i> (...) <i>Nyt mä pystyn tekemään näitä ratkasuja</i> , (...) <i>Mä tiiän tasan tarkkaan, mitä mä teen.</i> <i>Nyt mä oon hakenut kouluun</i> , että <i>tämmösiä isoja asioita pystyy tekemään</i> , eikä niistä keneltäkään tarvitse hakea sitä suostumusta, että voin mä tehdä näin. <i>Mulla on niin paljon sitä vahvistumista itteni kanssa.</i> <i>Omalla tavallaan niin varmasti vien pojat etteenpäin.</i>	Akt. Toimija Päämäärät Polkuajattelu Akt. Toimija Akt. Toimija Akt. Toimija Akt. toimija Akt. toimija Akt. Toimija Emootiot Polkuajattelu	+ + + + + + + + + +

le eräänlaista käännekohtaa, josta perheen elämäntilanne sai uuden suunnan.

Senjan puhunnassa toiveikkuus liittyy lähinnä välittömiin tunnekokemuksiin, omien elämäntavoitteiden prosessointiin, omaan aktiiviseen toimintaan ja omien voimavarojen löytämiseen. Palaverissa tehdyt oivallukset ja niiden sanominen ääneen verkoston kuullen antoivat hänelle rohkeutta toteuttaa ne myös käytännössä. Kuuden kuukauden kuluttua palaverista hänen elämäntilanteensa oli muuttunut, osa tavoitteista oli toteutunut ja myös perheen hyvinvointi oli parantunut. Toisaalta hän toteaa, ettei ole juurikaan ryhtynyt toteuttamaan asioita. Senja kuvaa sekä asioiden käsittelyä palaverissa että sen jälkeistä toimintaa myönteisesti. Palaverin puhunta ja toiminta olivat samansuuntaisia. Senjan puheen sävy on positiivinen ja toiveikas.

Haastateltavien palaverien aiheet ja palaverikokemukset samoin kuin valittujen episodien sävy ja painotukset vaihtelevat paljon. Kaikkien neljän haastateltavan puheessa esiintyy toiveikkaan ajattelumallin elementtejä, mutta he antavat niihin liittyville kokemuksille ja tapahtumille joko positiivisia tai negatiivisia merkityksiä. Edellä esitetyt haastatteluepisodit edustavat 18 haastattelun aineistossa ääripäitä. Kaksi haastatteluepisodia (case 1 ja 3) edustavat palaverissa koettua vahvaa toiveikkuutta, yksi haastatteluepisodi (case 2) toiveikkuuteen liittyvien elementtien esiintymistä pääasiassa kieltävinä ilmauksina, ei-alkuisina negatioina. Muut 15 haastattelua sijoittuvat aineiston ääripäiden välille.

Palaverimenetelmän kysymykset johdattelivat haastateltavia pohtimaan ja enna-

koimaan – vetäjän ja verkoston tukemana – omaa elämäntilannettaan, tavoitteitaan ja tekojaan tulevaisuudesta käsin. Menetelmä sisältää jo itsessään toiveikkaan ja ratkaisukeskeisen ajattelumallin peruselementtejä. Työmuotoon sisältyy myös dialogin pohjalta tehtävä suunnitelma, ja nämä palaverisuunnitelmat näyttävät toteutuneen jokseenkin hyvin myös niiden henkilöiden kohdalla, joiden osalta toiveikkuus on jäänyt heikoksi (ks. Kokko 2006, 45, 162–166).

Toiveikkuuden rakentuminen prosessina

Tulevaisuuden muistelu oli asiakkaille mieleenpainuva kokemus, sillä he muistivat palaverin vielä 4–12 kuukautta myöhemmin hyvinkin yksityiskohtaisesti. Palaverissa esitetyt kysymykset saivat heidät ottamaan etäisyyttä omaan jumiutuneeseen elämäntilanteeseensa ja tarkastelemaan sitä uudella tavalla. Menetelmässä käytetyt kysymykset ohjasivat asiakkaita pohtimaan omia tulevaisuuden toiveitaan, tavoitteitaan ja tunteitaan sekä vaihtoehtoisia mahdollisuuksia ja toimintatapoja. Tämä dialogi käytiin verkoston kuullen, ja verkostolta pyydettiin tukea ja konkreettisia tekoja näiden tavoitteiden toteuttamiseksi. Verkoston kohtaaminen ja palaverissa käyty ennakoitdialogi näyttivät synnyttävän sekä välittömästi koettua toiveikkuutta että pidempikestoista, tavoitteiden toteuttamiseen kannustavaa toiveikkuutta.

Dialoginen verkostopalaverimenetelmä sisältää useita voimavaratekijöitä. Asiakaslähtöinen vuoropuhelu, tulevaisuusorientaatio, vaihtoehtojen ja toimintamah-

dollisuuksien etsiminen, tekojen ja tuen kartoitus, huolien väheneminen ja suunnitelman rakentaminen muodostavat pohjan, joka ohjaa osallistujien ajattelua ja vuoropuhelua voimavaratekijöihin. Menetelmän käyttö verkostotyössä näyttää lisäävän asiakkaiden kokemaa toiveikkuutta. Tätä tulosta tukee myös asiakastyöhön kehitetty toivon teoria. Ennakointialogimenetelmän (Arnkil ym. 2003) ja toivon teorian (Snyder ym. 2002) käsitteet ja niiden taustalla vaikuttava ajattelutapa sisältävät merkittäviä yhteisiä elementtejä (kuva 2).

Kun Tulevaisuuden muistelu -palaveriin osallistuneilta asiakkailta kysyttiin, mikä palaverissa oli hyvää ja erityisen hyödyllistä, vastaukset liittyivät pääasiassa palaverimenetelmään ja sen vaiheisiin. Vetäjien esittämät kysymykset ohjasivat osallistujia reflektomaan omia päämääriään, tunteitaan ja toimintaansa sekä etsimään vaihtoehtoisia mahdollisuuksia omaan tilanteeseensa. Palaverissa etsittiin uusia voimavaroja ja vaihtoehtoja sekä etsittiin ratkaisuja asiakkaan huoliin. Verkoston apu ja tuki tehtiin näkyväksi sekä palaverisuunnitelman tekemisessä että sen toteuttamisessa. Konkreettinen suunnitelma kantoi arjessa eteenpäin. Myös asetettujen tavoitteiden toteutuminen lisäsi osaltaan koettua toiveikkuutta. (Kokko 2006.) Haastatellut mainitsivat usein koke-

neensa, että toiveikkuus oli kokemus, jonka ryhmään osallistuneet jakoivat sekä yksilöinä että kollektiivisesti. Tämä verkoston jakama toiveikkuus oli asiakasta kannattava voimavara myös arjessa. Ryhmässä alkuperäisesti ja kriittisesti jaettu toivo voikäynnistää positiivisen prosessin, joka voi ilmentyä sekä yksityisenä, kollektiivisena että ”virallisena” toivona (ks. Gillham 2000; Snyder 2000; Krygier 2001).

Tulevaisuuden muistelu -palaverissa toiveikkuuden viriäminen voidaan yksinkertaistettuna paikantaa sellaisiin prosessin vaiheisiin, joissa

- a) hyvää tulevaisuutta visioimalla löydetään perheenjäsenten tavoitteet ja niihin liittyvät emootiot
- b) konkreettisten tekojen ja tuen avulla suuntaudutaan toimintaan
- c) etsitään keinoja arjen huolten vähentämiseksi
- d) toimintasuunnitelmaan kootaan verkoston voimavarat ja valjastetaan ne käytännön yhteistyöhön
- e) tunteet ylläpitävät toiveikkuutta ja koko prosessia sekä motivoivat ja sitouttavat osapuolia yhteisen suunnitelman toteuttamiseen.

Palaverin vaiheet, hyvän tulevaisuuden visiointi, tekojen ja tuen ennakointi, huol-

Toivon teoria

Päämäärät
Vaihtoehtoisten polkujen ajattelu
Emootiot
Aktiivinen toimija-ajattelu

Tulevaisuuden muistelu

Hyvä tulevaisuus
Teot ja tuki
Huolet ja niiden väheneminen
Suunnitelma

Kuva 2. Toivon teorian ja tulevaisuuden muistelun yhteiset elementit.

ten vähentäminen ja suunnitelman laatiminen ovat kaikki menetelmän keskeisiä elementtejä. Positiivinen tulevaisuuden ennakointi voi avata tilanteeseen uusia näköaloja ja vahvistaa henkilön voimavaroja. Jotta dialogi tavoitteista toteutuisi, tarvitaan tekoja, tukea ja toimintavaihtoehtoja. Verkosto antaa puheille vastakaikua ja kohtaaminen on aina vahva tunnekokemus. Jos menetelmästä jätetään jokin elementti

pois, se ei todennäköisesti tule toimimaan, ainakaan samoin tuloksin. Haastateltavat ovat antamassaan palautteessa kiinnittäneet huomiota erityisesti prosessin kahteen kriittiseen pisteeseen, palaverin aloitukseen ja suunnitelman toteuttamiseen. He ovat toivoneet, että palaverin alussa käytettäisiin enemmän aikaa ja paneutumista osallistujien johdattamiseen tulevaisuuteen. Lisäksi haastateltavat toivoivat, että palaverissa sovittaisiin tarkistuspisteitä, esimerkiksi seurantapalavereja. Nykyisin palaverien lopussa mietitäänkin, onko tarpeen vielä kokoontua yhdessä katsomaan tehtyjen suunnitelmien ja yhteistyön toteutumista ja arvioida mahdollisen jatkotyöskentelyn tarve. Asiakastyössä olisikin kiinnitettävä erityistä huomiota tulevaisuuden tavoitteiden tarkasteluun ja suunnitelmallisen yhteistyön seurantaan.

Pohdinta

Ennakointidialogit olivat haastateltaville voimakas kokemus, jonka he muistivat useita kuukausia palaverin jälkeenkin. Edellä analysoidut haastatteluepisodit on valittu laajemmasta haastatteluaineistosta. Ne ilmentävät hyvin palavereiden työkäy-

täntöä, joka perustuu siihen, että asiakkaita ohjataan muutaman keskeisen kysymyksen avulla tarkastelemaan omaa elämäntilannettaan tulevaisuudesta käsin. Tutkimuksen mukaan palaveri oli käynnistänyt asiakkaiden voimavaroja ja toiveikkuutta vahvistavan prosessin. Tätä tulosta tukee myös toivon teoria, josta löytyy paljon samoja elementtejä kuin ennakointidialogista (Snyder ym. 2002).

Tulevaisuuden muistelu on työmuoto, joka ohjaa asiakkaita arvioimaan oman elämänsä päämääriä ja vaihtoehtoja sekä omia emootioita ja toimintamahdollisuuksia voimavaranäkökulmasta. Palaverissa ei ollut esillä asiakaspapereita, vaan neuvottelu käytiin asiakaslähtöisenä vuoropuheluna. Siinä ei juututtu menneisyyden ongelmiin vaan katsottiin eteenpäin tulevaisuuteen. Palaveri auttoi asiakkaita tarkastelemaan tulevaisuutta pidemmällä aikavälillä ”päivä kerrallaan” -ajattelusta poiketen. Palaverikohtaaminen ja omien ajatusten ilmaiseminen ääneen takasivat sen, että asiakkaan tavoitteet olivat verkoston tiedossa. Verkosto tuki näihin tavoitteisiin pääsemistä teoin ja sanoin, ja niiden pohjalta laadittiin myös suunnitelma jatkotoimista. Tämä vahvisti asiakkaiden voimavaroja ja uskoa omaan selviytymiseen. Tutkimuksen mukaan palaveriin ja vuoropuheluun osallistuminen teki verkoston tuen näkyväksi ja vahvisti kokemusta yhteisöllisyydestä. Luottamuksen vahvistuminen lähisuhteissa lisäsi sosiaalista pääomaa. Tulevaisuudenusko merkitsi haastateltaville arkipäivässä toteutuvaa toiveikkuutta (myös Kokko 2006, 166–167.)

Myös toivon teorian lähtökohtana on oman elämän suunnitteleminen ja suun-

nitelmien toteuttaminen. *Tulevaisuuden muistelussa* asiakkaan päämäärät selvitetään hyvää tulevaisuutta koskevien kysymysten avulla. Toivon teoriassa kartoitetaan vaihtoehtoisia polkuja päämäärien saavuttamiseksi, kun taas *Tulevaisuuden muistelussa* hyvää tulevaisuutta tavoitellaan osallistujien tekojen ja tuen kautta. Toivon teoriassa emootiot kannattelevat koko toiveikkuuden prosessia. *Tulevaisuuden muistelussa* puhunnan henkilökohtainen sävy tuo tunteet voimakkaasti esiin osallistujien puhuessa ainoastaan omasta osuudestaan, teoista ja tuesta. Toivon teoriassa keskeinen elementti on aktiivinen toimija-ajattelu, suuntautuminen sanoista tekoihin. *Tulevaisuuden muistelussa* laaditaan konkreettinen toimintasuunnitelma jatkotoimista verkoston vuoropuhelun ja siinä esille tulleiden seikkojen pohjalta.

Toivon teoriassa toiveikkuus kuvataan prosessina, jossa emootiot kehystävät ja kantavat muita elementtejä (Snyder ym. 2002). Tulevaisuuden muistelu -palaverissa emootiot tulivat voimakkaasti esiin osana vuoropuhelurakennetta palaverin eri vaiheissa. Läheisverkoston kohtaaminen oli laittanut liikkeelle tunteet ja niillä oli vaikutusta vuorovaikutukseen. Tunteet toimivat ajatusten ja tekojen tulkkeina oman henkilökohtaisen asian käsittelyssä, johon läsnä oleva verkosto osallistui. Palaverin alussa tulevaisuuteen eläytyminen tuntui useasta haastateltavasta vaikealta. Hyvän tulevaisuuden ennakointi sekä voimavarojen ja ratkaisujen hakeminen oli kuitenkin voimaannuttava kokemus. Tunteet tulivat esiin sekä huolia kerrottaessa että niiden vähentyessä. Toiveikkuus näyttäytyy Tule-

vaisuuden muistelu -palaverissa jokseenkin samankaltaisena prosessina kuin toiveikkaan ajattelun teoriassa.

Freiren (2005) mukaan dialogi, vuoropuhelu, on aktiivinen teko, joka luo tulevaisuutta. Ihmiset, joilla on elämässään tärkeitä tavoitteita ja päämääriä, alkavat suunnitella keinoja ja toimia tavoitteiden saavuttamiseksi. Puhumalla näistä tavoitteista, poluista ja toimintamahdollisuuksista he luovat aktiivisesti uusia vaihtoehtoisia mahdollisuuksia sekä tulevaisuuden uskoa ja toiveikkuutta. Sosiaalisena konstruktiona dialogi voi merkitä puhetta, jonka avulla muokataan todellisuutta. Pragmaattisesti tarkastellen dialogi voi merkitä aktiivista tekoa, josta seuraa käytännön toimintaa. Foucault (1980) käyttää tästä diskursseja ja käytäntöjä, puhunutta ja toimintaa yhdistävästä toimintatavasta käsitettä dispositiivi. Tuloksekkaan toiminnan kannalta on olennaista, että puhunta ja toiminta ovat yhdenmukaisia ja vastaavat toisiaan.

Tulevaisuuden muistelu on tämän tutkimuksen tulosten mukaan työkäytäntö, joka vahvistaa asiakkaiden toiveikkuutta ja hallinta- ja pystyvyyskäsitteitä. Päämääriin pyrkiminen ja onnistunut tavoitteiden toteuttaminen ovat vahvasti voimaannuttavia kokemuksia. Tämä on myös kuntoutusprosessin onnistumisen kannalta keskeistä. (ks. Bandura 1999; Järvikoski & Härkäpää 2004). Psykososiaalisessa työssä asiakkaan voimavaroja, toimintavaihtoehtoja ja uskottavaa toiveikkuutta lisäävä vuorovaikutus tuottaa hyvinvointia ja on aina samalla myös kuntouttavaa.

Kuntoutuksessa dialoginen verkostotyö ja asiakkaiden läheisverkostojen kut-

suminen mukaan palavereihin on vielä toistaiseksi vähän käytetty voimavara. Ennakointidialogi on asiakaslähtöinen työmenetelmä, joka sopii sekä tavoitteidensa että toteutustapansa puolesta hyvin kuntoutuksen asiakastyöhön ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Vuoropuhelurakenne ja selkeät kysymykset auttavat asiakkaita ottamaan etäisyyttä omaan tilanteeseensa, löytämään itselle sopivia tavoitteita ja keinoja, joiden avulla tavoitteet voi saavuttaa. Verkoston jakama yksilöllinen, kollektiivinen ja ”virallinen” toiveikkuus sekä osapuolten yhteistyö palaverisuunnitelman pohjalta muodostavat voimavaran, jota voidaan hyödyntää myös prosessin myöhemmissä vaiheissa. Toiveikkuutta tuottava vuoropuhelumenetelmä tarjoaa oivallisen työmuodon myös kuntoutuksen haastaviin tilanteisiin.

VTT Riitta-Liisa Kokko on toiminut erikoistutkijana Stakesissa ja toimii nykyisin projektipäällikkönä Kuopion yliopistossa.

Lähteet

- Arnkil TE, Eriksson E, Arnkil R (2003) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes. Raportteja 253. Helsinki.
- Arnkil T & Eriksson E (1999) Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa Virtanen P (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Kirjayhtymä, Helsinki, 71–109.
- Averill JR, Catlin G, Chon KK (1990) Rules of hope. New York: Springer-Verlag.
- Bandura A (1992) Exercise of personal agency through the self-efficacy mechanism. Teoksessa Schwarzer R (toim.) Self-efficacy: thought control of action. Hemisphere, Washington DC, 3–38.
- Bruner J (1987) Life as a narrative. *Social Research* 54:11–32.
- Cohen L & Manion L (1995) *Research Methods on Education*. 4. Edition. Routledge, London.
- Diener E (1984) Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542–575.
- Emmons RA (1986) Personal strivings. An approach to personality and subjective well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1058–1068.
- Eriksson E, Arnkil TE, Rautava M (2006) Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä. Verkostokonsultin käsikirja -ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Stakes. Työpapereita 29. Helsinki.
- Ford ME (1992) *Motivating Humans. Goals, Emotions, and Personal Agency Beliefs*. Sage Publications.
- Foucault M (1980) *Power/Knowledge. Selected Interviews and Other Writings 1972–977*. Ed. Colin Gordon. The Harvester Press. London.
- Fredrickson BL (2002) Positive Emotions. Teoksessa Snyder, Shane, Lopez (toim.) *Handbook of Positive Psychology*. Oxford. University Press, 120–134.
- Freire P (2005) *Sorrettujen pedagogiikka*. Vastapaino. Tampere.
- Gillham JE (ed.) (2000) *The science of optimism and hope*. Philadelphia: Templeton Foundation Press.
- Heikkinen HLT & Jyrkämä J (1999) Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa

- Heikkinen HLT, Huttunen R, Moilanen P (toim.)
Siinä tutkija missä tekijä. Atena kustannus.
Wsoy, Juva, 25–62.
- Heppner PP & Hillerbrand ET (1991) Problem-solving training implications for remedial and preventive training. In Snyder CR & Forsyth DR (Eds.) Handbook of social and clinical psychology. The health perspective (pp. 681–698) Elmsford, NY: Pergamon.
- Järvikoski A & Härkäpää K (2004) Kuntoutuksen perusteet. Wsoy, Helsinki.
- Jääskeläinen A (2006) Moniammatilliset verkostokokoukset asiakkaiden kokemina. Pro gradu -tutkielma. Aikuiskasvatus. Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. Rovaniemi.
- Kazi Mansoor AF (2000) Single-case evaluation in social work. Teoksessa Davies M (toim.) The Blacwell encyclopedia of social work. Oxford.
- Kemmis S & Wilkinson M (1998) Participatory action research and the study of practice. Teoksessa Atweh B, Kemmis, Weeks P (toim.) Action research in practice. Partnerships for social justice in education. London: Routledge.
- Kokko R-L (2003) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 72/2003. Yliopistopaino.
- Kokko R-L (2006) Tulevaisuuden muistelu. Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Stakes. Helsinki.
- Kokko R-L (2007) Tulevaisuuden muistelu -palaveri – toiveikkautta tuottava yhteistyömenetelmä. Yhteiskuntapolitiikka Vol. 72, 2/2007. Stakes, 166–174.
- Kokko R-L & Koskimies M (2007) Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Dialogisten verkostopalaverien välitön palaute. Stakes. Julkaisematon raporttikäsikirjoitus.
- Krygier M (2001) Between fear and hope: Hybrid thoughts on public values. Sydney: Australian Broadcasting Corporation.
- Little BR (1983) Personal projects: A rationale and method for investigation. Environment and Behavior, 15, 273–309.
- Magaletta PR & Oliver JM (1999) The hope construct, will and ways. Their relative relations with self-efficacy, optimism, and general well-being. Journal of Clinical Psychology, 55, 539–551.
- Martin LL & Kettner LL (1996) Measuring the performance of human service programs. Thousand Oaks, CA: Sage.
- McNiff J, Lomax P, Whitehead J (1996) You and your action research project. London: Routledge.
- Nieminen-Kurki T (2006) Perheet vahemmiksi -hanke. Kuntoutumista edistävien palvelujen turvaaminen moniasiakkaille dialogisen verkostotyömallin rakentumisen avulla. Hämeenlinnan perusturvakeskus. Raportti 1/2006.
- Pyhäjoki J (2002) Tulevaisuutta muistelemassa. Asiakkaiden kokemuksia tulevaisuuden muistelupalaverista voimaantumisteorian valossa. Kasvatustieteen proseminaari.
- Rostila I & Mäntysaari M (1997) Tapauskohtainen evaluaatio sosiaalityössä – menetelmän rajat ja mahdollisuudet. Janus vol. 5 (4) (1997) 398–415.

- Shaw I (1999) *Qualitative Evaluation, Introducing Qualitative Methods*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Shotter J & Katz A (1997) *Living Moments in Dialogical Exchanges*. In V. Hansen (toim.) *Dialog og Refleksion: a Festschrift for Tom Andersen on the Occasion on his 60th Birthday*. Norway. University of Tromsø.
- Snyder CR (ed.) (2000) *Handbook of hope: Theory, measures, and applications*. San Diego, CA: Academic Press.
- Snyder CR (1994) *The psychology of hope: You can get there from here*. New York: Free Press.
- Snyder CR, Harris C, Anderson JR, Holleran SA., Irving LM., Sigmon ST, Yoshinobu L, Gibb J, Langelle C, Harney P (1991) *The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 570–585.
- Snyder CR, Lapointe AB, Crowson JJ Jr., Early S (1998) *Preferences of high- and low-hope people for self-referential input*. *Cognition and Emotion*, 12, 807–823.
- Snyder CR, Rand KL, Sigmon DR (2002) *Hope Theory. A Member of the Positive Psychology Family*. Teoksessa Snyder CR, Shane J, Lopez (toim.) *Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press.
- Snyder CR, Simpson SC, Ybasco FC, Borders TF, Babyak MA, Higgins RL (1996) *Development and validation of the State Hope Scale*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 321–335.
- Strauss A (1978) *Negotiations. Varieties, Contexts, Processes and Social Order*. Jossey-Bass Publishers. San Francisco.