

Hyvien työkäytäntöjen dialoginen tunnistaminen työyhteisössä (HYKÄ -dialogit)

Hyvät käytännöt seminaari
25.8.2008

suunnittelija Jukka Pyhäjoki
Stakes, Verkostotutkimusryhmä

Arjen hyvät käytännöt esiin

- Toteutetaan "Hykä-dialogit" eli yksikkökohtaiset ja yksiköiden väliset vuoropuhelut hyvistä huolia huojentavista käytännöistä.
- Mukana koulut, päivähoito, terveydenhuolto (neuvolat + kouluterveys) ja sosiaalityö (syksy 2008)
- Neuvottelut ja prosessin esittely eri yksiköiden päälliköiden ja esimiesten kanssa prosessin toteutuksesta.
- Hykä -prosessin kulku: esimiesten oma hykä, esimiesten työparikoulutus, henkilöstön hykät, palautekeskustelu, jatko räätälöidysti.

Huolta huojentavien keskustelujen eli HYKÄ -dialogien pyrkimys

- Pohtia yhdessä omaan työhön liittyviä ei huolta ja huolta aiheuttavia tilanteita sekä huolta huojentavia, hyviä työkäytäntöjä.
- Saada jokaisen yksilön ja ryhmän arjen hiljaista tietoa/taitoa esiin ja jakoon.
- Tulla tietoisemmaksi omista käytännöistä ja toimintatavoista.
- Jakaa ja reflektoida kokemuksia ja tapoja toimia muiden kanssa.

- Keskustellaan ja vaihdetaan kokemuksia, ajatuksia ja mielipiteitä erilaisista työskentelytilanteista. Tilanteiden pohtimisen kautta keskustellaan ja vaihdetaan kokemuksia omista ja oman työyhteisön hyvistä ja toimivista käytännöistä ja kehittämistarpeista.
- Keskustelun tarkoituksena jäsentää omaa työtä, tilanteita ja käytäntöjä. Keskustelu nostaa esiin teemoja, joista tarkoitus keskustella tarkemmin jälkeen pidettävissä palautekeskustelussa tai myöhemmin eri kokoonpanoille räätälöidyissä Hykä -keskusteluissa.

Hyvien käytäntöjen keskustelujen rakenne

- **Keskustelun kesto 3,5-4h**
- **Kulku:**
 - Orientointi (15-30min)
 - Työskentelytilanteiden pohdinta + purku (1,5h)
 - Hyvien käytäntöjen keskustelu + purku (1,5h)
 - Kokemukset päivästä + jatko (15-30min)

Orientointi

- Kerrotaan miksi ollaan koolla, mitä tekemässä, tarkoitus ja tavoitteet:
 - > *Hiljainen tieto esiin ja jakoon*
 - > *Toimivat käytännöt ja kehittämistarpeet esiin*
 - > *Kiintopisteenä: osallisuus, avoimuus, varhainen yhteistyö*
 - > Huolen vyöhykkeistön esittely (taustametofora)

Huolten vyöhykkeistö

EI HUOLTA	PIENI HUOLI		HUOLEN HARMAA VYÖHYKE		SUURI HUOLI	
	1	2	3	4	5	6
Ei huolta lainkaan.	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin* lisäämisestä	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huolta paljon ja jatkuvasti: lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti	Huoli erittäin suuri: lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti

Huolen vyöhykkeistö

- Kuvataan ja kartoitetaan työskentelysuhteita ja niissä koettuja toimintamahdollisuuksia. Ei lasten/perheiden/asiakkaiden luokittelua
- Vyöhykkeistö on **Metafora** -> pyrkimys muodostaa kieltä, jolla puhua kokonaisvaltaisista kokemuksista
- Työntekijöillä on työnsä/tilanteidensa puolesta erilaiset suhteet ja auttamismahdollisuudet, siksi huoli samasta lapsesta tai samankaltaisessa tilanteessa voi olla eriasteinen >*kontaktitieto*
- Viitekehys, jonka kautta hahmotetaan yhteistyön tarvetta
- Työväline lapsen/perheen avun tarpeen tunnistamisessa

Huolilanteet huolen vyöhykkeellä

- Käytetään yhteistoiminnallisen oppimisen Learning cafe –menetelmää ja huolten vyöhykkeitä apuvälineenä.
- Työntekijät jaetaan 4 pöytään, yksi pöytä on yksi vyöhyke, kaikki ryhmät kiertävät kaikki pöydät ja miettivät kunkin vyöhykkeen tyypillisiä huolilanteita. Ryhmät valitsevat yhden isännän/emännän. Hän emännöi tätä pöytää koko l:n ajan, hän ei kierrä muiden mukana
- Isännät/emännät osallistuvat ryhmän keskusteluun, kirjaavat tilanteet lapuille/fläpeille. Kun ryhmä vaihtuu, he kertovat edellisen ryhmän keskustelun seuraavalle pöytään tulevalle ryhmälle.
- Fokuksena lapsiin ja perheisiin liittyvät työtilanteet ja huolet.
- Purussa esitellään eri vyöhykkeiden teemat ja tilanteet

Hyvien käytäntöjen keskustelut

- Keskustellaan tilanteiden kautta hyvistä, huolia huojentavista käytännöistä. Jaetaan kokemuksia, ajatuksia, mielipiteitä. Pohditaan arjen käytäntöjen toimivuutta.
- Keskustelujen kiintopisteenä kohtaaminen, osallisuus, asiakaslähtöisyys, avoimuus, varhainen yhteistyö sekä OMA TOIMINTA JA SEN MUUNTELU
- Osallistujat jaetaan pienryhmiin > 5-8henkeä/ryhmä
- Ryhmät valitsevat joltakin vyöhykkeeltä itselleen ajankohtaisen tai muuten sykähdyttävän teeman ja siitä 1-2 huolitulannetta.
- Käytäntöjen purku > vetäjien rooli (uteliaisuus, tarkentavat kysymykset, arki, noviisimaisuus)

Hyvien käytäntöjen keskustelu: Orientoivia kysymyksiä

- > Mitkä ovat huolta huojentavia käytäntöjä valitsemissanne tilanteissa? Mitä Sinä teet/olet tehnyt vastaavissa tilanteissa, mitkä ovat Sinun tai työyhteisösi toimivia käytäntöjä?
- > Mikä niissä erityisesti toimii, omat hyvät kokemukset, huippuhetket?
- > Mikä näissä tilanteissa tällä hetkellä askarruttaa, tarvitsee kehittämistä, erityishuomiota?
- > Mikä näissä käytännöissä on hyvää kohtaamista? Oma vuorovaikutuksesi suhteessa muihin? (lapsi, hoitajat, yhteistyökumppanit)
- > Mikä näissä käytännöissä edistää avoimuutta, osallisuutta ja varhaista yhteistyötä?
- > **Erottelut:** Mikä tekee tilanteesta pienen huolen/tuntuvan huolen/suuren huolen veroisen? Mikä saa huolen siirtymään toiselle vyöhykkeelle? Miten tämä vaikuttaa käytäntöihin?

Kokemukset päivästä + jatko

- Keskustellaan lyhyesti päivästä (eri osiot) > myös mitä vetäjät aikovat viedä omalle työyksikölle terveisinä
- Täytetään arviointilomake nimettömänä
- Ohjeistus jatkosta:
 - > Yksi palautekeskustelu esimiehen ja henkilöstön kesken > kokemusten vaihto ja jatkon suunnittelemisen
 - > Räätälöity jatko halukkuuden mukaan (oma tiimi, teemakohtainen, esim. nivelkohdat, yhteistyökumppanit, huoltajat, lapset)

Palautetta ja Havaintoja

- Keskusteluja pidetään hyödyllisinä ja niitä haluttan ehdottomasti jatkaa säännöllisesti sekä oman väen että yhteistyökumppaneiden kanssa
- Esimiehet saavat Hykä -keskusteluista hyviä aineksia toiminnan suunnitteluun ja kehittämiskeskusteluihin > Mitä henkilöstön kanssa tehdään ja mihin keskitytään seuraavina vuosina
- Aikaa ja tilaa kokemuksille -> tarve puhua ja oppia -> sisäinen asiantuntijuus esiin -> osaamisen jakamisen oppimisen tilat
- Uusille työntekijöille käytännön vinkkejä. "Jos olisin saanut nämä tiedot jo OKL:ssa, niin olisin välttänyt monet karikot"
- Kuinka päästään vielä syvemmälle hiljaisen osaamisen lähteille?
- Vyöhyke-metafora toimii apuvälineenä ja huolikäsitteellä rajojen ylittämiskykyä ja soveltamismahdollisuutta (esimiehet, huoltajat ja lapset sekä substanssikysymykset)