

Ratkaisu- ja
voimavarakeskeinen
näkökulma
17.3.2020

Anne Lehtimäki,
erityisopettaja,
ratkaisukeskeinen
valmentaja 40 op
anmaleht@gmail.com

Ihmisten ilmoille - asiakkaan kohtaaminen



- Mitä sinä toivot tämän päivän webinaareilta?
- Mitä sellaista tänään olisi tapahduttava, jotta webinaareja kannatti mielestäsi seurata?

Mistä kaikki alkoikaan?

- Ihmisten ilmoille -kehittämishanke Huhtasuolla 2018 – 2020, Kirsi Valkonen ja Raita Lehtonen
- Kehittämishankkeen kohderyhmänä ovat Huhtasuon alueen ikäihmiset ja pitkään työelämästä poissa olleet henkilöt ja välillisesti kaikki Huhtasuon asukkaat
- Hankelupaus: "Vahvistamaan ja helpottamaan ikäihmisten ja työttömien jokapäiväistä selviytymistä, vähentämään yksinäisyyttä ja lisäämään kiinnostusta omaehtoiseen aktiiviseen toimintaan asuinalueella lisäämällä tietoisuutta asuinalueen palveluista ja osaamista sähköiseen asiointiin vapaaehtoisten tutoreiden ja työntekijöiden avustuksella."

Punainen lanka

- 1) Ihmisten kohtaaminen keskiössä
- 2) Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys
- 3) Vapaaehtoistoimijoiden koulutusmalli: reteaming → ihmisiä osallistava, voimaannuttava



Mistä kaikki alkoikaan?

- Yhteistyön tavoitteena oli luoda vapaaehtoistoimijoiden koulutus, jonka keskiössä olisi lakisääteisten ja pakollisten asioiden lisäksi vapaaehtoistoimijan ja asiakkaan välinen KOHTAAMINEN
- Lisäksi punaisena lankana ajatus siitä, että koulutus itsessään olisi vapaaehtoiselle ARVOKAS antaen myös hänelle itselleen erilaisia ajattelun aiheita ja "työvälineitä" oman elämän asioiden kohtaamiseen ja käsittelyyn, myös ylipäätään tapaan ajatella elämästä

Kohtaamisesta

- "Kohtaaminen on kokonaisvaltaista ihmisten lähestymistä – läheisenä olemista eettisenä tekona ja vastuullisena suhteena."
- "Suhdetta toiseen ihmiseen tulee leimata aito tahto ymmärtää häntä. Toisen oman elämän kokemusten on oltava keskuksena, jonka ympärillä liikutaan *keskus-telussa*."
- "Aitoa kohtaamista voidaan kuvailla myös siten, että ihminen lahjoittaa siinä omaa olemistaan toisen hyväksi. On kuitenkin varauduttava siihen, että itsekin muuttuu samalla jollain tapaa paremmaksi ihmiseksi ja sille on myös oltava vastaanottavainen."



Kohtaamisesta

- "Kun ihmistä kohdellaan sellaisena, mitä hänen tulisi olla ja mitä hän voi olla, hänestä myös tulee, mitä hänen tulisi olla ja mitä hän voi olla: tasavertainen kohtaamiskumppani ja kanssakeskustelija."



Ratkaisu- ja voimavarakeskeisestä lähestymistavasta

- Steve de Shazer ja Insoo Kim Berg työtovereineen kehittivät ratkaisukeskeisen lähestymistavan 1980-luvun alussa
- "edistyskeskeinen lähestymistapa" → keskustelun polttopisteessä on edistys
- Ihmisten kanssa puhutaan siitä, miten he haluaisivat nähdä edistyvänsä, missä määrin edistystä on jo tapahtunut, ja millaisia asioita he ovat tehneet edistyksensä eteen
- Filosofinen taustaolettamus: asiakkaalla on kädessään ongelman ratkaisun avaimet, vaikka he eivät useinkaan ole niistä tietoisia
- Ihmisten luovuus on rajaton, kunhan heidän omia tavoitteitaan kunnioitetaan

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisen lähestymistavan arvoja – keskiössä kohtaaminen

- Ihmisen kunnioittaminen
- Kuulluksi tuleminen
- Aito läsnäolo
- Toiveikkuus
- "ei tietämisen" -asenne, jossa ajatellaan ihmisen olevan oman elämänsä asiantuntija ja jossa autetaan ihmistä itse löytämään juuri hänelle sopivat ratkaisut, tekemään tavoitteita sekä luomaan uskoa onnistumiseen
- Ihmisessä itsessään on voimavarat ja ratkaisut silloinkin, kun tilanne tuntuu toivottomalta
- Ihmiset ovat oman elämänsä asiantuntijoita – voimavarojen löytäminen, tavoitteet, pienet askeleet, tunne siitä että voi itse vaikuttaa

Mitä sellaista tänään on tapahtunut, jossa koet onnistuneesi/ tuli hyvä mieli/ ilahduit?



10 ratkaisu- ja voimavarakeskeistä ajatusta ihmisten kohtaamiseen

- Tausta-ajatus: Ihminen tekee parhaansa. Sen mikä on juuri nyt mahdollista.
- Toimi kuin diplomaatti – ”ei tietämisen” –asenne
- Jokainen ongelma sisältää muutostoiveen. Mitä toivot tilalle?
- Mihin ajetaan? Ihmisen unelmat ja haaveet.
- ”Jos haluaa viedä ihmisen johonkin, hänet täytyy kohdata ensin siellä, missä hän on.” Ihmisen kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen
- Tee lisää sitä, mikä toimii. Mikä toimii paremmin?
- Jos jokin asia ei toimi, kokeile jotain muuta.
- Ihmisessä itsessään on voimavarat silloinkin, kun tilanne tuntuu toivottomalta.
- Palautteen antaminen – moitekäsi ja toivekäsi
- Voidaksemme olla toisten tukena, on hyvä tiedostaa myös omat voimavarat - Miten tuen omaa hyvinvointiani? Mitä hyvää voin tehdä itselleni?

Ihminen tekee parhaansa.
Sen, mikä juuri nyt on mahdollista.



Toimi, kuten diplomaatti

- "Ei tietämisen" -asenne, jossa ajatellaan ihmisen olevan oman elämänsä asiantuntija ja jossa autetaan ihmistä itse löytämään juuri hänelle sopivat ratkaisut, tekemään tavoitteita sekä luomaan uskoa onnistumiseen
- Kuunnellaan, kuka tai mikä on ihmiselle tärkeää
- Kun olemme kiinnostuneita siitä, mitä ihmiset toivovat tulevaisuudeltaan, vältymme tarjoamasta heille omia näkemyksiämme hyvästä elämästä



Jokainen ongelma sisältää
muutostoiveen?

Mitä toivot tilalle?

Ongelmapuheesta ratkaisupuheeseen

- Ongelmien kuvaaminen
- Ongelmien selittäminen
- Syyttävät selitykset
- Puolustautuminen ja vastasyyttäminen
- Huono tunnelma, ei yhteistyöhalua, ei ratkaisuja
- Muutoksen puutteen selittäminen
- Unelman/ toiveen/ tavoitteen määrittelemine
- Edistyksen noteeraaminen
- Edistyksen selittäminen
- Ylpeys ja ansion jakaminen
- Hyvä tunnelma, yhteistyö, runsaasti ideoita
- Edistystä



Mihin ajetaan?

Myönteinen mielikuva/ toive/ haave/ unelma siitä, miltä tulevaisuus näyttää tietyn ajan kuluttua.

- Tulevaisuuden haaveemme heijastavat arvojamme ja ihanteitamme
- Mielikuvat tulevaisuudesta ovat merkittävä tekijä hyvinvoinnillemme
- Käsitksemme myönteisestä tulevaisuudesta ohjaavat tämänhetkistä kokemustamme todellisuudesta ja menneisyydestä
- Toipuminen merkitsee aikaisempien haaveiden korvaamista uusilla
- Kun tulevaisuus uusien haaveiden myötä näyttäytyy valoisammalta, myös nykyhetkeen tulee ilon sävyjä
- Haaveista ja unelmista keskusteleminen luo toiveikkautta, parantaa ihmisten välejä ja yhteistyötä, on turvallinen ja hedelmällinen puheenaihe
- Tulevaisuuskirje



- "Jos haluaa viedä ihmisen johonkin, hänet täytyy kohdata ensin siellä, missä hän on."
- Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen



Jos jokin ei toimi, kokeile jotain muuta.
Tee lisää sitä, mikä toimii.



Voimavarat

- Ihmisessä itsessään on voimavarat ja ratkaisut silloinkin, kun tilanne tuntuu toivottomalta
- Vaikka elämä olisi kuinka koettelevaa, aina on kuitenkin myös sellaisia asioita, jotka yhä ovat hyvin ja joiden toivomme jatkuvan.



Voimavarat – mitä ne ovat?

Tutkitaan ja hyödynnetään ihmisen
kykyjä, taitoja ja osaamista



Kokemus, osaaminen, lahjakkuudet,
taidot, ympäristötekijät ja
satunnaiset onnenkantamoiset
muuttuvat voimavaroiksi sillä
hetkellä, kun niitä käytetään jonkin
pulman ratkaisemiseksi tai tavoitteen
saavuttamiseksi



Voimavarat

Mistä asioista sinä haluat pitää kiinni omassa elämässäsi?

Voimavarat: Minkälaiset asiat kannattelevat
teitä omassa elämässänne?



Palautteen antaminen

Moitekäsi

- **Ainasormi** – aina, ei koskaan, joka kerta, taas, koko ajan
- **Vikasormi** – kuvataan tarkasti, mitä toinen tekee väärin
- **Haittasormi** – pitkä lista niistä haitoista, joita seuraa
- **Syysormi** – mikä siinä on, kun pitää toimia noin, sukuvika, laiska, yksinkertainen
- **Kuurosormi** – ihmetellään, ettei mitään ole tapahtunut, vaikka monta kertaa sanottu

Toivekäsi

- **Kontaktisormi** – Onko sinulla hetki aikaa, voidaanko jutella, voisinko ehdottaa jotain?
- **Toivesormi** – kerrotaan, mitä toivotaan, ei sitä, mikä ärsyttää
- **Hyötysormi** – toiveen perustelu, mitä hyvää siitä seuraa
- **Uskosormi** – ”Tiedän, että pystyt siihen”, uskon valaminen
- **Ok-sormi** – keskustelun päättäminen, vahvistava palaute ja kiitokset, että pystyi suoraan puhumaan, toisen mieliala

Reteaming-valmennus

Ihmisten ilmoille -hankkeen koulutuksissa

- Ahola & Furman: Yksilöiden ja yhteisöjen ratkaisukeskeinen kehittämismenetelmä
- Ihmisten ilmoille -hankkeen vapaaehtoistoimijoiden koulutukset:
 - 1) Lakisääteiset asiat
 - 2) Arvopohja – kohtaaminen, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys
 - 3) Reteaming-prosessi yhteisessä koulutuksessa → yhteisen/oman vapaaehtoistoiminnan suunnittelu, osallistujille oma työkirja, kokemusasiantuntijuus (aikaisemmin koulutuksissa mukana ollut kertoo kokemuksistaan ja auttaa toisia työskentelyssä)

RETEAMING-PROSESSIN ASKELEET

1. Toivotun tulevaisuuden kuvaaminen
2. Tavoitteen asettaminen
3. Hyötyjen kartoittaminen
4. Jo tapahtuneen edistyksen huomioiminen
5. Tulevan edistyksen vaiheet
6. Tavoitteen haasteellisuuden toteaminen
7. Onnistumisen uskon vahvistaminen
8. Edistyksen päiväkirja
9. Onnistumisen juhlistaminen ja ansionjako

1. HYVÄN TULEVAISUUDEN KUVITTELEMINE/ UNELMA/ VISIO

- Mitä toivot tulevaisuudelta?
- Kuvittele mielessäsi, miltä asiat näyttävät silloin, kun asiat toimivat parhaalla mahdollisella tavalla.
- Esim. Mikä on vapaaehtoistoiminnan unelma? Miten asiat toimivat silloin, kun "kaikki on mahdollista"?

"Haaveet voivat toteutua vain jos tietää mistä haaveilee."

2. TAVOITTEEN ASETTAMINEN

- Mitä olisi tarpeen kehittää, oppia, muuttaa tai saavuttaa, jotta tulevaisuuden unelma/ visio voisi toteutua?
- Minkä hyvän toivotaan alkavan?
- Mihin pitäisi keskittyä?
- Valitaan se tavoite, josta on eniten hyötyä.

”Matka alkaa, kun määränpää on tiedossa.”

3. HYÖTYJEN KARTOITTAMINEN

- Mitä hyötyä sinulle itsellesi, muille ihmisille, asiakkaille, yhteisöille jne. on siitä, että saavutate tavoitteen?

“Mitä enemmän hyötyä, sitä voimakkaampi motivaatio.”



4. JO TAPAHTUNEEN EDISTYKSEN TUTKIMINEN

Kerätään viitteitä siitä, että olette jo matkalla tavoitteenne suuntaan.

- Missä kohtaa asteikkoa ollaan menossa? (10= tavoite on saavutettu, 1= vastakohta)
- Mitä sellaista on jo olemassa, joka kertoo, että olette oikealla tiellä ja asiat edistyvät?

”On helpompi jatkaa jotakin, minkä on jo aloittanut,
kuin aloittaa jotain uutta.”

5. TULEVAN EDISTYKSEN ENNUSTAMINEN

Laaditaan kartta, joka kuvaa tulevan kehityksen vaiheittaisena prosessina. Kuvitellaan, miltä edistys näyttää, kun asiat menevät hyvään suuntaan.

- Mikä olisi jo ensi viikolla merkki siitä, että asiat ovat nytkähtäneet selvästi liikkeelle?
- Entä seuraavalla viikolla?
- Mistä ulkopuolinen huomaisi muutoksen?

”Tavoitteen kirkastuessa keinot näyttäytyvät.”

6. TAVOITTEEN HAASTEELLISUUDEN TOTEAMINEN

Mahdolliset takapakit ovat osa myönteistä muutosprosessia. Takapakkeihin varautuminen.

- Mainitkaa syitä, joiden vuoksi tavoitteen saavuttaminen ei välttämättä ole helppoa.

“Ei ole helppoa, mutta kuitenkin mahdollista.”



7. Onnistumisen uskon vahvistuminen

- Miksi kaikista haasteista huolimatta uskotte siihen, että tavoite on saavutettavissa?
- Mitä sellaista on jo olemassa, josta voi olla hyötyä tavoitteen saavuttamisessa?
- Vahvuudet, kokemus, kyvyt, taidot, osaaminen, ammatillinen osaaminen

“Optimisti on se, jolla on hyvä syy uskoa onnistumiseen.”



8. Lupaaminen ja seuranta



- Oma pieni lupaus siitä, mitä aiot tehdä tavoitteen saavuttamiseksi ennen seuraavaa tapaamista.
- Yhteinen päiväkirja myönteisestä kehityksestä, kerätään näkyville onnistumiset tms.

“Julkinen lupaus pitää paremmin kuin itselle annettu lupaus.”

9. Onnistumisen juhlinta


- Projektille järjestetään päätöstilaisuus.
- Katsotaan, mitä on saatu aikaiseksi.
- Huolehditaan siitä, että niin työryhmän jäsenet kuin ulkopuolisetkin saavat kiitoksen hyvin tehdystä työstä.

“Onnistumisen ilo kasvaa, kun siitä jakaa ansiota muille.”



- Lopuksi: otteita
Martti
Lindqvistin
kirjasta Auttajan
varjo (1990)



- 
- Voidaksemme olla toisten tukena, on hyvä tiedostaa myös omat voimavarat - Miten tuen omaa hyvinvointiani? Mitä hyvää voin tehdä itselleni?
 - Mitä hyvää suot tänään itsellesi?

Lähteet

- Ahola, T. & Furman, B. 2018. Reteaming.
- Ahola, T. & Furman, B. Reteaming. Työkirja.
- Cauffman, L. 2017. Ratkaisukeskeinen coaching. Opas myönteiseen muutokseen.
- De Jong, P. & Berg, I. K. 2017. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja.
- Koulutukseen liittyvät luennot. Ratkaisukeskeinen coach 40 op, Lyhytterapiainstituutti, Helsinki.
- Purjo, Timo. 2014. Arvot ovat ihmisen toiminnan perusta.
- Kuvat: Pixabay ja Unsplash. Cco-kuvat.