



Ratkaisu- ja voimavaralähtöisyys asiakastyössä

Päivi Vuokila-Oikonen

asiantuntija, TKI, TtT, työelämän kehittäjä (TKI)-muutos valmentaja - työnohjaaja-
LP-NP- kouluttaja/

GSM +358408297670

paivi.vuokila-oikonen @ diak.fi



Mikä olisi hyvä tulos
tästä meidän
tapaamisesta?
(forms)

Sil ko lähte uut alkku kohre
Ota käpy pois kenkäst
kaar vesi pois saappast
nost ämpär silmiltäs
jua kuppis tyhjäksi.

Ol ilone
ol valone
ol pulune. ▶

Älä lait kät sirkkeli
älä purot kirvest kintuil
älä unhotta kotti avamei
älä karota annetui syrämei.
Viä roskapussi mennesäs.

1 Näkökulma

- Itävaltalainen psykiatri Sigmund Freud
- Ongelma ja sen syyt ovat menneisyydessä
- Taustalla oleva patologia
- Pitkäaikaista kehittymistä
- Psykoanalyysi
- Asiantuntijakeskeistä
- Asiantuntija tietää hiukan enemmän kuin sinä itse siitä, mikä on sinulle hyväksi

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

2 Näkökulma

- Systeeminen näkökulma
- 50- ja 60 -luvulla Pohjois-Amerikassa
- vaikuttamalla johonkin kohtaan saadaan koko systeemi liikahtamaan
- Lyhyempää
- Ei patologisoiva
- Ei niin asiantuntijakeskeinen

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

3 Näkökulma

- Tulevaisuusorientaatio, ei ole ongelmia, on olemassa myös ratkaisuja
- Välittämättä siitä, mikä on selitys ongelmalle menneisyydessä tai kuinka negatiiviset kehät ylläpitävät ongelmaa ratkaisukeskeisyys ohjaa ajatukset tulevaisuuteen
- Asiakkaat löytävät omat ratkaisunsa, mikäli me osaamme kysyä heiltä oikeita kysymyksiä
- Vielä lyhytkestoisempaa, ei patologiaa
- Asiakaslähtöisyys

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

- Milton H. Erickson (1901 – 1980), lääkäri, psykiatri
- Opetti hypnoosista ja ”toisenlaisesta” terapiasta kiinnostuneita
- Kansanviisaus, talonpoikaisjärki ja luovuus
- Jokainen asiakas on ainutkertainen
- Hypnoosi, tarinat, erilaiset tehtävät
- Ratkaisukeskeisyydessä paljon vaikutteita Ericksonin työskentelytavasta

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Ratkaisukeskeinen terapia

- Steve De Shazer opiskeli 60 -luvulla MRI:ssä (Mental Research Institut)
- Insoo Kim Berg ja Steve de Shazer perustivat Millwaukeen Brief Family Therapy Centerin (BFTC)1978
- Vaikutteita Milton H. Ericksonin, Gregory Batesonin ja MRI:n ajattelutavasta
- Keskitytään pelkästään ratkaisuihin
- Kiinnostus jo tapahtuneeseen edistykseen ja poikkeuksiin

Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Ratkaisukeskeinen terapia

- Milloin ongelmaa ei ole ja mitä sellaista asiakkaat jo nyt tekevät, jota vahvistaen ratkaisu voisi löytyä
- Kehittivät MRI:n lyhytterapiaa asiakaslähtöisempään suuntaan
- Siirtyi terapeutin tarjoamista ratkaisuideoista asiakkaiden omien ideoiden, voimavarojen ja ratkaisuideoiden hyödyntämiseen
- Ihmisillä on itsellään ongelmiinsa ratkaisun avaimet, vaikka he eivät aina sitä itse tiedä

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

- Suomeen ratkaisukeskeisyyden toi vuonna 1973 John Fryckman, joka luennoi A-klinikkasäätiöllä.
- MLL ja A –klinikkasäätiö ensimmäisinä tuomassa uutta ajattelumallia 1980 -luvulla
- Psykiatri Ben Furman ja sosiaalipsykologi Tapani Ahola, Lyhytterapiainstituutti, koulutusta ja julkaisuja
- Aluksi terapiassa, nyt sovelletaan muillakin aloilla mm työnohjaus, työyhteisöjen kehittäminen, henkilöstöhallinta, muutosprosessit, menetelmäryhmän ohjaamiseen ?jne.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

- Sekä ongelmat että ratkaisut ovat vuorovaikutuksella muutettavissa olevia rakennelmia, konstruktioita.
- Se, miten asioista puhutaan muokkaa mielen sisältöä, mikä ohjaa käyttäytymistä.
- Kunnioitetaan jokaisen itse luomaa todellisuutta ja se on lähtökohtana keskusteltaessa, miten saadaan aikaan nykyistä tyydyttävämpi tilanne

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



HEALING CIRCLE JA JANA (PIIRRÄ JANA)



Miksi ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys

- Asiantuntijanäkökulman haastaminen
- Systemisyys tulee tärkeäksi

- (Ratkaisukeskeisyys työssäsi, forms)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

- Tarkoitetaan menneisyyden vajeiden sijasta keskittymistä positiivisiin voimavaroihin ja ratkaisujen mahdollisuuksiin. (Rapp & Sullivan 2014).
- Kokonaistavoitteena voidaan pitää asiakkaan voimaantumista omassa arjessaan, jota voidaan tukea voimavaralähtöisellä työotteella.
- Keskeistä on asiakkaan kuuleminen ja dialogisuus sekä asiakkaan omista tavoitteista lähteminen
- Voimavaralähtöisyys nojaa tutkimukseen psykologisesta pärjäämisestä, resilienssistä (recilience).
- Resilienteillä ihmisillä on kyky toipua nopeasti ja saavuttaa tasapaino stressaavien tapahtumien jälkeen. Tärkeää on myös kestävyys, kyky jatkaa eteenpäin vastoinkäymisten jälkeen.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

- Sekä ongelmat että ratkaisut ovat vuorovaikutuksella muutettavissa olevia rakennelmia, konstruktioita.
- Se, miten asioista puhutaan muokkaa mielen sisältöä, mikä ohjaa käyttäytymistä.
- Kunnioitetaan jokaisen itse luomaa todellisuutta ja se on lähtökohtana keskusteltaessa, miten saadaan aikaan nykyistä tyydyttävämpi tilanne

Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

1. Asiakaslähtöisyys, asiakkaan näkökulman painottaminen
2. Ongelmien nimeäminen uudelleen tavoitteiksi
3. Voimavarojen painottaminen, kyvykkyys
4. Ihmisen voimavarojen ja hyvien ominaisuuksien löytäminen
5. Muutos on väistämätön- asennoituminen, poikkeukset, pienet askeleet
6. Suuntautuminen tulevaisuuteen
7. Yhteistyö
8. Ratkaisu ei välttämättä ole suorassa kytkennässä ongelmaan. Siksi kysymys siitä, mistä ongelma johtuu, ei välttämättä auta ongelman ratkaisussa

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



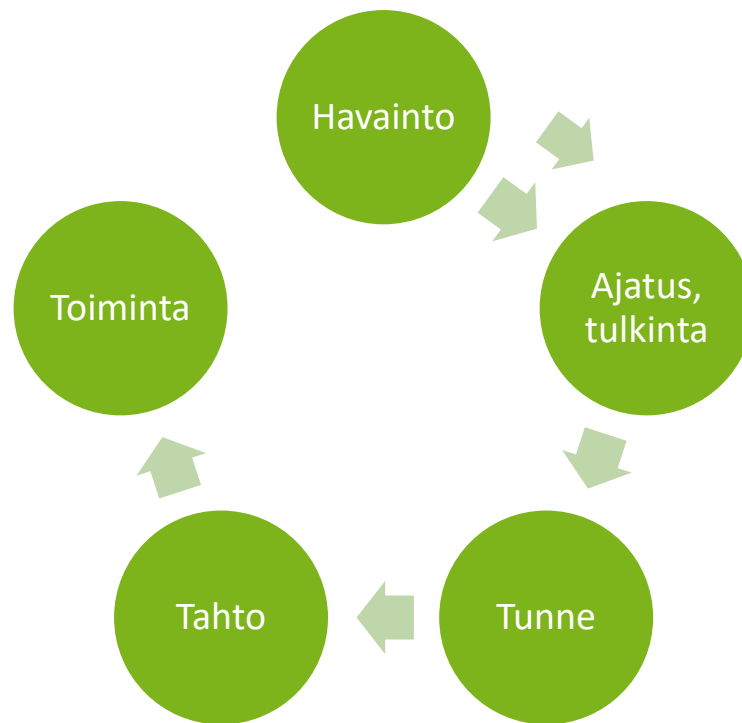
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

- ensimmäiset kohtaamiset ratkaisevat koko prosessin onnistumista (vrt. ensi vaikutelma, positiivinen transferenssi)
- tärkeää on saavuttaa kaikkien osallistuvien kanssa me-tunne, yhdessä tekemisen idea ja tavoite (Vuokila-Oikkonen 2014, Vuokila-Oikkonen & Hyväri 2015, Vuokila-Oikkonen 2016.)
- Harjoitus tulkinnasta

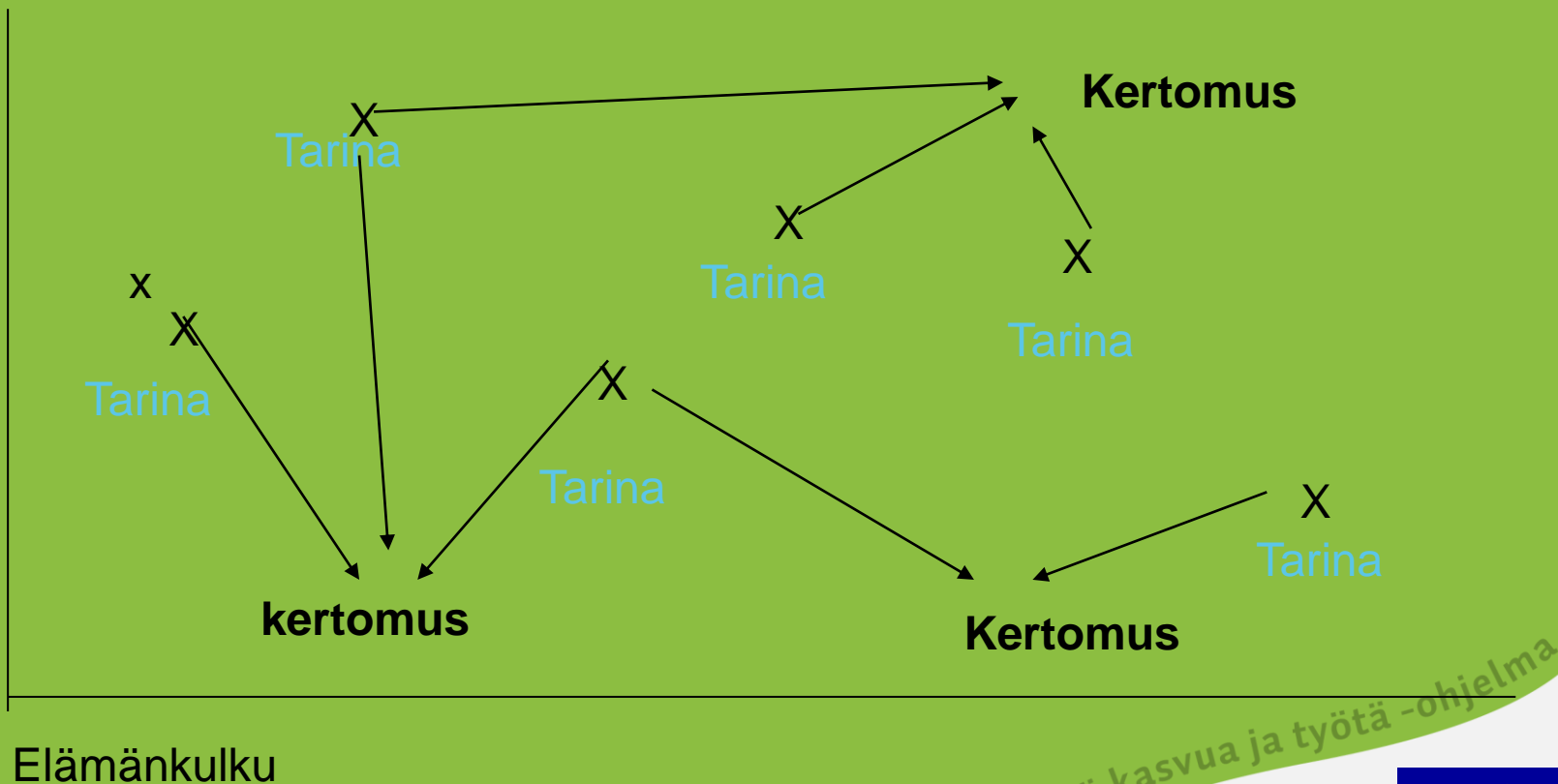
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



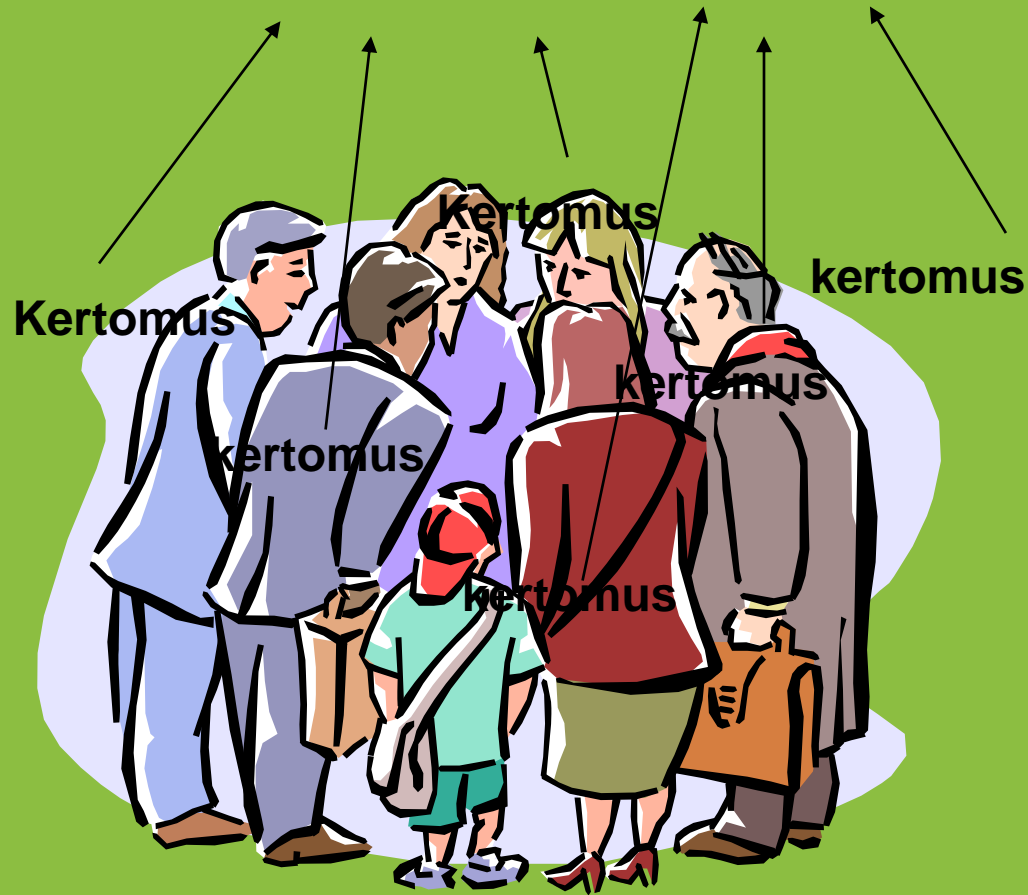
TIETOISUUDEN KEHÄ



Tarina ja kertomus



Kerronnallisuus



Mitä kerronnallisuus tuottaa?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Dialogisuus

- Prosessi
- Monologi vs. Polyfonia
- Keskustelun dialogisuus tarkoittaa lausumien dialogista suhdetta toisiinsa. Ollessaan dialogisessa suhteessa toisiinsa puhujien lausumat ovat vastauksia edeltäviin lausumiin. Puhuja pyrkii lausumassaan ottamaan huomioon kuulijansa, hän tarkoittaa puheensa ymmärrettäväksi ja odottaa siihen joko sanallista tai sanatonta vastausta tai merkkiä siitä, miten lausuma on ymmärretty. (Haarakangas 1997)
- Pitää sisällään nonverbaalisen vuorovaikutuksen, kulttuurisidonnaisuus, länsimaat: katsekontakti (Vuokila-Oikkonen 2004, Myllyneva 2016)
- Tärkeää on kysyminen ja ei- tietäminen: Kysyminen ei tarkoita peräkkäisiä ja suljettuja kysymyksiä. Dialogia eteenpäin vieviä kysymyksiä ovat mitä? kuka? missä? tai ”kuinka?”. Tärkeää on kuunnella, reflektoida ja tarkistaa kuulemaansa

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



TYÖKAVERIN KERTOMUKSEN KUULEMINEN

- Haastattele työkaveriasi viiden minuutin ajan viimeisen työvuoron kuulumista. Voit kysyä mitä tahansa kysymyksiä, kunhan kysymykseen sisältyy vähintään yksi edellisessä puheenvuorossa olleista asiasanoista.
- Vaihtakaa rooleja (10min)

(Kahden hengen ryhmissä)

Ratkaisukeskeisyys

- Ihmisen voimavaroihin keskittyminen
- Ihminen itse tietää tavoitteensa ja odotuksensa ja niillä on taipumus toteutua.
- Keskittyminen menneisyyteen ja ongelmien syiden sijasta tulevaisuuteen ja ratkaisukeskeisyyteen, toiveikkuus
- Usko siihen, että jokaisella on ratkaisun löytymiseen tarvittavat voimavaroihin (Savonius ym. 1994, Cullberg 1987)
- Kolme tärkeää asiaa:
 - Jos jokin ei ole rikki, älä yritä korjata sitä
 - Kun tiedät mikä toimii, tee lisää sitä
 - Jos jokin ei toimi, tee jotain muuta (DeJong P. & Kim Berg 1997)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

KESKITÄ HUOMIO

PIDÄ SILMÄLLÄ KAIKKEA SITÄ
MIKÄ TOIMII



KIINNITÄ HUOMIOTA MERKKEIHIN
SIITÄ, ETTÄ TOIVOMASI TODELLISUUS
ALKAA TOTEUTUA



KIINNITÄ HUOMIOTA SIIHEN
MITÄ TARKALLEEN OTTAEN
TEET
KUN
HUOMAAT ETENEVÄSI





MUUTAMA TAITO

- Kysymykset, jotka avaavat keskustelun....kerro lisää
- Minä –persoonan käyttö
- Mutta kysymys

(kahden hengen ryhmissä)



HARJOITUS

- Joku työkaverisi kertoo sinulle ongelmastaan, siirrä ongelman ratkaisutaitosi sivuun ja älä esitä neuvoja. Kuulostelee sen sijaan työkaverisi kertomuksesta siihen kätkeytyviä taitoja ja myönteisiä kykyjä ja anna sitten hänelle niistä hiukan palautetta.

Asiakas

voi kertoa
kokemastaan ja
omasta näkökulmastaan

pystyy tarkentamaan ja kuvaamaan
kertomustaan monipuolisesti



KESKUSTELUN KOHDE
ON MÄÄRITELTY

YHTEINEN TUTKIMUSMATKA JA KERTOMUKSEN RAKENTAMINEN
ASIAKKAAN TILANTEESTA JA ERILAISISTA NÄKÖKULMISTA,
RATKAISUUN PYRKIMINEN

Yhteinen
ymmärrys

Työntekijä



kuvailevat
kysymykset
empaattisuus

kertomuksen sisällön
tarkentaminen
katsekontakti

voimavarojen
etsiminen ja löytäminen

Kuvio1: Aktiivinen osallistuja kertomus (Vuokila-Oikkonen 2001-



Ahola T. & Furman B. 2010. Onnistuminen on joukkuelaji. Lyhytterapiainstituutti oy.

Erikson, Milton H. 1959, 1965, 1973, 1979.

Holling, C. S. (1973). Resilience and Stability of Ecological Systems. American Review of Ecology and Systematics 4, 1–23.

Insoo K.B. & Miller S.D 1994. Ihmeitä tapahtuu. Alkoholiongelmaisen ratkaisukeskeinen hoito. Lyhytterapiainstituutti oy, Otava, Keuruu.

Keskitalo E. & Vuokila-Oikkinen P. 2018. Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Kostilainen H.& Nieminen Ari. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diak Työelämä 13. Juvenes Print.. Diak Työelämä 13. Juvenes Print. pp. 164-176.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Myllyneva A. 2016. Psychophysiological responses to eye contact. Acta Universitatis Tamperensis; 2196, Tampere University Press.

Vuokila-Oikkinen P. 2016. Ensimmäisen kohtaamisen merkitys työelämän kehittämisprosessissa. Ratkes. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisen kulttuurin lehti , 1, 19-22.

Poijula S. 2018. Resilienssi. Muutosten kohtaamisen taito. Helsinki; Kirjapaja

Vuokila-Oikkinen P . 2014. Ratkaisukeskeisyys, narratiivisuus ja dialogisuus työnohjauksessa kohtaavat toivon näyttämöllä. PAREMPAA TYÖELÄMÄÄ TEKEMÄSSÄ - TUTKIVA OTE TYÖNOHJAUKSEEN. toim. Heroja T., Koski A., Seppälä P, Sääntti P. & Wallin A. United Press Global, pp.93-108.

Vuokila-Oikkinen P. & Keskitalo E.2018. Sosiaalisen kuntoutuksen voimavara- ja ratkaisukeskeiset menetelmät. Teoksessa Kostilainen H.& Nieminen Ari. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diak Työelämä 13. Juvenes Print. pp. 84-96.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y