

**RATKAISUKESKEINEN  
TYÖOTE  
ASIAKASTYÖSSÄ  
-TIIVISTELMÄ-**

**SONJA MEYER-JOKIRANTA**

**SATAOSAA-MAATKUNTAKOKEILU JA SATAPOLKU-HANKE**

**SATAKUNANN ELY-KESKUS, ELY AREENA, PORI**

**31.1 11.4 3.5 2018**



Hello



Hello

## NÄKÖKULMIA ASIAKAS- TYÖSKENTELYYN


Asenne ja olettamukset

Suhde asiantuntijuuteen ja  
työhön

Ratkaisukeskeinen  
lähestymistapa

Yhteistyöstä yhdessä  
tekemiseen

Arvostava dialogi ja  
palvelukokemus




**MONIMUTKAISET  
ONGELMAT EIVÄT  
VAADI  
MONIMUTKAISIA  
RATKAISUJA**

Millainen on hyvä elämä?

Miten vahvistetaan ihmisten osallisuutta ja oikeutta hyvään elämään ja työelämään?

Millaisia vaikutusmahdollisuuksia ja väyliä osallisuuteen ja mitä tarvitaan?



**BEFORE YOU  
"ASSUME" TRY  
THIS CRAZY  
METHOD CALLED  
"ASKING"**



# RATKAISU- KESKEISELLE TYÖSKENTELYLLE ON OMINAISTA

Asiakslähtöisyys

Tavoitelähtöisyys ja  
tulevaisuussuuntautuneisuus

Voimavarakeskeisyys

Poikkeuksien ja edistysten  
huomioiminen

Myönteisyys, luovuus, leikillisuus

Hyödyntäminen ja  
konstruktiivinen näkemys

Yhteistyö ja kannustus

# MIKSI TÄMÄ LÄHESTYMISTAPA?

- Vahvistaa toiveikkuutta ja ihmisten uskoa onnistumiseen
- Varmistaa hyvän yhteistyön
- Lisää luovuutta ongelmanratkonnassa
- Käytännöllinen ja myönteinen lähestymistapa
- Tehokas ajankäytössä ja huomioi kustannustehokkuuden
- Mitattavissa
- Voimaannuttava vaikutus asiakkaisiin ja myös itselle
- Tuloksiltaan vaikuttava, toivottu ja haluttu muutos saadaan aikaan
- Yksinkertaista, mutta ei yksioikoista
- Hyödyntää ihmisten omia voimavaroja
- On vastavuoroista ja saavutetut taidot ovat siirrettävissä



## KOLME PERIAATETTA

Korjaa vain rikki olevaa

Tee enemmän toimivaa

Tee muuta kuin ei toimivaa

(De Jong & Kim Berg | 97)



## RATKAISUKESKEISESSÄ LÄHESTYMISTAVASSA

Ongelmat ovat väliaikaisia ja muutettavissa: ratkaisuja ei ole vielä löytynyt

Ongelmien irrottaminen pysyvyydestä

Ongelmissa on itsenäinen elämä ja elinkaari: erilaisia haasteita tulee ja menee

Ongelmien irrottaminen syy-seuraussuhteista

Ongelmat nähdään ratkaistavina, ei ihmisten ominaisuuksina, ongelma on sopivan ratkaisutavan löytämistä

Ongelmien irrottaminen ihmisistä



# ONGELMASTA RATKAISUIHIN

Ongelmapuhe	Ratkaisupuhe
Ongelmien kuvaaminen	Tavoitteiden, toivotun tilannekuvauksen kuvaaminen
Kielteisen kehityksen huomioiminen	Myönteisen kehityksen huomaaminen
Ongelmien syiden miettiminen	Myönteisen kehityksen selittäminen
Taustatekijöiden pohtiminen	Aikaisempien onnistumisten pohtiminen
Esteiden ja rajoitusten näkeminen	Mahdollisuuksien ja voimavarojen tutkiminen
Syillisten etsiminen	Ansion jakaminen edistymisessä



# MOITEKÄSI JA -SORMET

Käytä sanoja aina, ei koskaan, taas, koko ajan, tämä ei todellakaan, ikinä. Luo tunne jatkuvuudesta ja toistuvuudesta ”tämä alkoi, kun synnyit ja tuskin tulee koskaan muuttumaan”.

Kerro seikkaperäisesti miten henkilö toimii väärin tai huonosti. Kerro tarkasti esimerkit, näyttele ja matki, näytä todisteita, että varmasti mitään ei jää epäselväksi miten henkilö toimii väärin.

Selitä mitä haittaa sinulle ja muille on hänen käyttäytymisestä. Jatka kertomalla mitä haittaa siitä on ympäristölle esim. ryhmälle ja yhteisölle tai yhteiskunnalle. Voit myös ihmetellä sitä, miksi henkilö ei itse näytä ymmärtävän aiheuttamiaan haittoja. Tee haitoista luettelo.

Spekuloi siitä, mistä kyseinen käyttäytyminen johtuu. Arvele, että vika johtuu kotikasvatuksesta, syntyperästä, etnisestä tai uskonnollisesta taustasta tai psyykkisestä häiriöstä kuten heikosta itsetunnosta tai persoonallisuushäiriöstä. Käytä loukkaavia arveluja, henkilö on laiska, itsekäs, yksinkertainen.

Muistuta henkilöä siitä, että asiasta on puhuttu ties kuinka monta kertaa aikaisemmin. Ja ettei mikään näytä menevän perille saakka ja mitään muutosta ei ole. Synnä voi olla välinpitämättömyys, jääräpäisyys tai kyvyttömyys ottaa palautetta vastaan muilta ihmisiltä.

**AINASORMI**

**VIKA-SORMI**

**HAITTASORMI**

**SYY-SORMI**

**KUURO-SORMI**



# TOIVEKÄSI JA -SORMET

## KONTAKTI-SORMI

Aloita ottamalla kontakti: ”Onko sinulla hetki aikaa?” ”Voitaisiinko jutella vähän?” ”Minulla olisi yksi toivomus / ehdotus / ajatus josta haluaisin kanssasi keskustella.” ”Onko sopiva hetki?” ”Onko tämä paikka ok?” Varmista paikka ja aika, että henkilö on vastaanottavassa tilassa.

## TOIVE-SORMI

Käännä ongelma tavoitteeksi. Älä kerro sitä, mitä et halua hänen tekevän vaan kerro se mitä haluat hänen tekevän sen sijaan. Mieti miten haluaisit hänen toimivan ja puhu siitä. ”Tällaisessa tilanteessa toivoisin sinun toimivan näin...” ”Pyytäisin sinua toimimaan näin...” tai ”Ehdottaisin, että toimisit näin...” Kysy lopuksi ”Mitä itse ajattelet tästä toivomuksesta / ehdotuksesta / ajatuksesta / pyynnöstä?”

## HYÖTY-SORMI

Perustele toiveesi tai ehdotuksesi kertomalla mitä hyötyä siitä on sinulle itselle ja muille. Kysy vielä ”luuletko, että siitä voisi olla hyötyä itsellesikin?” Vältä holhoamista antamalla hänen itse pohtia sitä, mitä hyötyä hänelle voisi olla siitä, että hän toimii toiveesi mukaisesti.

## USKO-SORMI

Luo uskoa muun muassa osoittamalla, että hän on aikaisemmin toiminut niin tai että hän on viime aikoina enenevästi toiminut toiveesi mukaisesti. Kysy häneltä mitä ajatuksia hänellä on itsellään siitä, miten hän voisi toimia kyseisellä tavalla. Lisää uskoa tarjoutumalla auttamaan häntä jos se on tarpeen.

## SOPIMUS-SORMI

Sopimus: ”Mitä itse ehdotat? Miten menetellään?” ”Tämähän saattaa joskus unohtua, sovitaanko jotakin siitä, miten muut voivat muistuttaa sinua?” Palaute: ”Miten koit tämän keskustelun? Oliko sinusta ok, että otin asian puheeksi?” Kehu: ”On se hyvä, että sinulle voi puhua niin suoraan...” Jatko: ”Sano sinäkin vaan reilusti minulle jos sinulla on minulle jotakin toivomuksia.”

## Valoisaa kevättä!

Sonja Meyer-Jokiranta

044 418 1556

sonja.meyer-jokiranta@seinajoki.fi



## LÄHTEET MM.

Ahola, T & Furman B. Reteaming-valmennus. Yksilöiden ja yhteisöjen ratkaisukeskeinen kehittämismenetelmä. 2015 uudistettu painos. Lyhytterapiainstituutti Oy. Helsinki.

Ahola T, Furman B & Hirvihuhta H, 2004. Työpaikan pelisäännöt ja kuinka ne tehdään.

Fredrike B. Handbook of Solution-Focused Conflict Management.

John J. Murphy. Ratkaisukeskeinen oppilaishuolto.

Järvilehto, L. Upeeta työtä! 2013. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Manka, M-L. 2012 Työnilo. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Mattila, A. Näkökulmien vaihtamisen taito. 2006. WSOY. Juva.

Malkamäki Riitta. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa. Muistiot. Sano Ky.

Martela, F. & Jarenko, K. 2015. Draivi. Voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Talentum. Helsinki.

Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) –kärkihanke. STM.

Peter De Jong & Inso Kim Berg. 2008. 3 painos. Alkuperäistä Interviewing for Solutions. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. Lyhytterapiainstituutti Oy. Livionia Print.