

Ratkaisukeskeisyydessä  
olla kiinnostuneita siitä,  
millainen toiminta ja  
vuorovaikutus avaa lukon,  
ei siitä millainen lukko on.

Steve de Schazer



**Ratkaisukeskeisyydestä iloa ja energiaa  
hyvinvoinnin edistämiseen ja yhdessä tekemiseen**

MARIKA TAMMEAID



# Marika Tammeaid

---

Ratkaisukeskeinen coach ja työnohjaaja

Coachien ja työnohjaajien kouluttaja

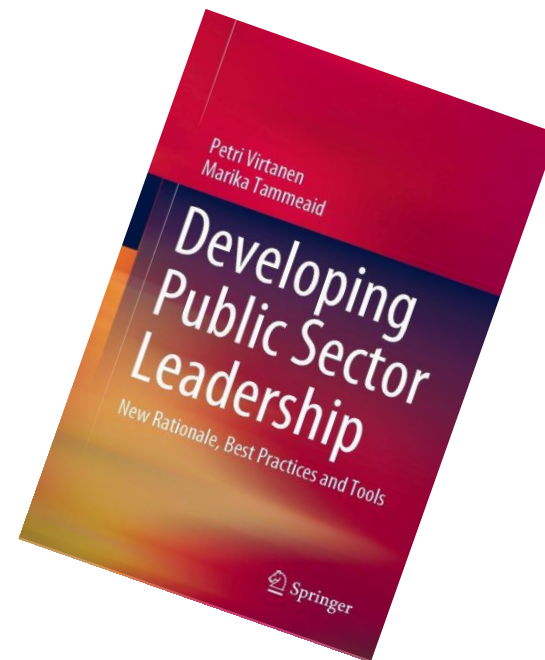
Oppimismuotoilija

Johtamiskouluttaja

Kehittämiskonsultti

Kehittämisjohtaja Itla

@MarikaTammeaid



1. Mikä sinua tällä hetkellä innostaa työssäsi – asia, jota kollegasi eivät vielä tiedä?

2. Mikä on parasta tekemässäsi työssä?

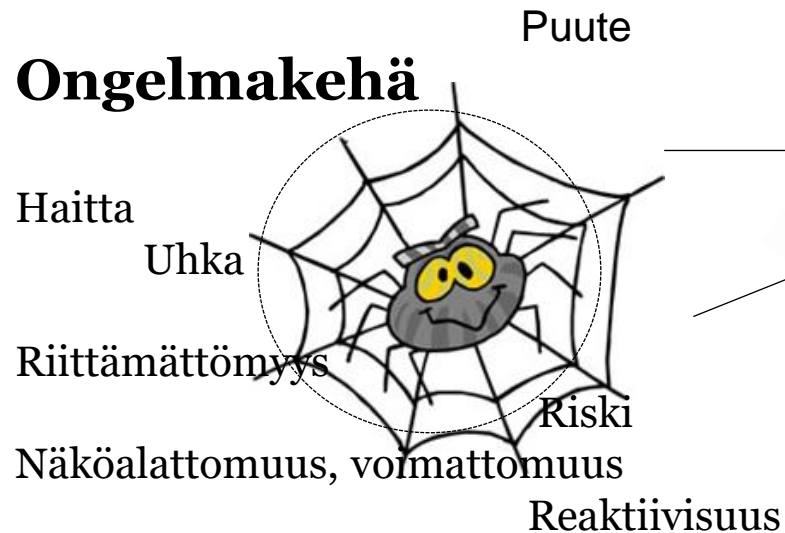


# Mitä halutaan ongelman tilalle?

## PYÖRITKÖ ONGELMAN YMPÄRILLÄ VAI LÄHDETKÖ KOHTI RATKAISUA?



### Ongelmakehä



### *Menneisyys*

Syyllisten, vastuullisten ja pakonomaisten ratkaisujen keksiminen...

Mikä toimii?

Mikä on vahvaa?

Millaista tekemistä lisää?

Mihin voin vaikuttaa itse?

Voimavarat

Ratkaisuaihiot, vaihtoehdot

Hyöty

*Tulevaisuus* ja sen rakennusaineiden huomaaminen ja hyödyntäminen

Oma toimijuus

Mahdollisuudet

Yhteistyö

Kokeilut

# Ratkaisukeskeiset taustaoletukset

Ihmisillä on itsellään kykyjä ja taitoja ratkaista isoja ongelmia ja luoda uusia ratkaisumalleja

Tämän hetken ja tulevaisuuden mahdollisuudet eivät ole riippuvaisia menneisyyden tapahtumista

Ihmisten erilaisuus on hyödyllistä

Ratkaisupuhe luo ratkaisuja (ongelmapuhe luo ongelmia)

Tavoitellun tulevaisuuden hahmottaminen yhdessä on avain tulevaisuuteen

Tavoiteltu tulevaisuus on jo monelta osin olemassa

Ihmisillä ja organisaatioilla on enemmän voimavaroja ja vaikutusmahdollisuuksia, kuin mitä he itse ajattelevat

Tulevaisuus ei "tule", se luodaan tämän hetken teoilla

Missä onnistuit?  
Mikä meni hyvin?  
Kuinka sen teit?  
Mikä on toiminut aikaisemmin?  
Mitä siitä voisi oppia?  
Mille tämä on hyvä alku?

Onnistumisen  
uskoa lisäävä  
menneisyys

Eteenpäin  
vievä  
tulevaisuus

Mitä toivoisit tapahtuvaksi?  
Mitä haluat ongelman tilalle?  
Kuinka voit/voisimme sitä edistää?  
Mitä hyötyä olisi tavoitteen saavuttamisesta?  
Mistä huomaisit saavuttaneesi tavoitteesi?  
Mikä voisi olla ensimmäinen askel?  
Kuka/Mikä voisi olla avuksi?

## Ratkaisupuhetta vai ongelmapuhetta?

Onnistumisen  
uskoa  
vähentävä  
menneisyys

Voimavaroja  
kuluttava  
tulevaisuus

Mikä on pielessä?  
Miksi epäonnistuit?  
Miten tähän on tultu?  
Mikä esti sinua?  
Kenen vika tämä on?  
Kenen olisi pitänyt tehdä jotain?

Mitä pahimmillaan voi tapahtua, jos tämä ei onnistu?  
Kuinka suuri haitta siitä on?  
Mikä estää sinua/meitä?  
Miksi tätä tilannetta on niin vaikea muuttaa?  
Mikä vielä tekee tämän vaikeaksi?  
Mikä vielä?



# Ratkaisukeskeinen vuorovaikutus

Auttaa palvelujen käyttäjiä

- havaitsemaan paremmin omia tarpeitaan
- huomaamaan uudella lailla toimimisen mahdollisuuksia
- luottamaan omiin mahdollisuuksiin ja kykyihin parantaa (ongelmallista) tilannetta
- sopeutumaan paremmin rajoituksiin/hankaluuksiin, joita ei voi poistaa
- keksimään itse uusia, erilaisia ja luovia ratkaisuja omaan tilanteeseensa
- viemään omaa tarinaansa haluamaansa suuntaan

Marika Tammeaid 2021

# Ratkaisukeskeinen vuorovaikutus

Auttaa ammattilaisia ja tukihenkilöitä

- rakentamaan luottamuksellisen suhteen palvelujen käyttäjien kanssa
- työskentelemään kumppanuussuhteessa palvelujen käyttäjien ja muiden ammattilaisten kanssa
- saamaan parempi tuloksia aikaan yksittäisissä tapaamisissa palvelujen käyttäjien kanssa

Ensimmäisen tapaamisen kriittisyys kumppanuuteen perustuvan vuorovaikutuksen luomisessa ja tulevien onnistumisten kivijalan luomisessa



# Ammattilaisen taustaoletukset

Normatiivinen  
Puutelähtöinen  
Lineaarinen muutuskäsitys

Vahvuuslähtöinen  
Syklinen muutuskäsitys  
Asiakkaan näkeminen aktiivisena toimijana



Ammattilaisen ekspertiisiä korostava  
Arvioiva ja kartoittava  
Ehdottava/päätävä

Kumppanuutta rakentava  
Oivalluttava  
Hyväksyvä  
Palvelujen käyttäjien kokemuksista ja tavoitteista kiinnostunut  
Ratkaisujen rakentaminen yhdessä tulevaisuusnäkökulmasta  
Suojaavien tekijöiden vahvistaminen  
Prosessimaisuus, kannattelu, laajentaminen

# Ammattilaisen toiminta

Enemmän uupumusoireita  
Huonommat asiakassuhteet  
Enemmän pakkoratkaisuja



Vähemmän uupumusoireita  
Tyytyväisemmät asiakkaat  
Parempi työn tuloksellisuus  
Enemmän yhteistyötä kollegojen kanssa

*Mitä tapahtuu?  
Mitä se merkitsee?  
Mitä tehdään?*



### Puheessa korostuu:

Positiivisten kommenttien osuus: 3<

Kysymysten esittäminen useammin kuin oman asian eteenpäin vieminen

Sisäisen ja ulkopuolisen näkökulman tasapaino

Kielteisyys lisää kielteisyyttä  
Myönteisyys lisää  
myönteisyyttä

Myönteiset tunteet, asian lähestyminen



Psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten  
voimavarojen vahvistuminen



Hyvinvointi, tunneäly,  
vuorovaikutustaidot, aloitteellisuus

Laajempi näkökulma asioihin



Tuloksellisuus



# Ratkaisupuhe - Avoimet ja tulevaisuussuuntautuneet kysymykset työvälineenä



Ratkaisu-  
keskeinen  
vuoro-  
vaikutus

**Yhteyden  
luominen**  
Arvostus  
Kunnioitus  
Kuuntelu

**Yhteenveto &  
käytäntöön  
vieminen**  
Kokeilullisuus  
Edistymisen  
reflektointi

**Ongelmista  
tavoitteisiin**  
Avoimet  
kysymykset  
Halu ymmärtää  
Keskittyminen

**Pystyvyyden  
kasvattaminen**  
Myönteisen  
tunnetilan  
vahvistaminen  
Kärsivällisyys  
Keveys



Ratkaisukeskeisyys on tilannelähtöinen positiiviseen muutokseen ja toimijuuteen orientoitunut ajattelu-, vuorovaikutus- ja toimintapa



**KESKITY RATKAISUJEN  
RAKENTAMISEEN**

(ongelmien sijaan)

**KYSY MIKÄ ALKAA**

(mieluummin kuin mikä loppuu)

**KIITOS!**