



Ratkaisukeskeinen toimintatapa asiakkaan ohjauksessa

Kirsi Saukkola

Ratkaisukeskeinen valmentaja, työnohjaaja

2013

Ratkaisukeskeisyys

- Ratkaisukeskeisyys on käytännön strategia, joka antaa välineitä toimia ongelmatilanteissa ja kehittämistyössä.
- Kyse ei ole omien ratkaisujen tarjoamisesta keskustelukumppanille, vaan keskustelukumppanin omien tavoitteiden ja näkökulmien hakemisesta.
- Kaikki asiat eivät aina ole ratkaistavissa, aina on kuitenkin löydettävissä tavoitteita, päämääriä sekä voimavaroja, joilla voi päästä hankaluuksista eteenpäin tai kestää niitä paremmin.

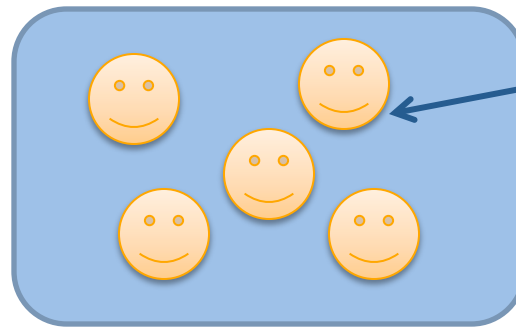
Ratkaisukeskeisyyden taustaa

Ratkaisukeskeisyyden taustalla ovat eniten vaikuttaneet **systemiteoria, kybernetiikka ja sosiaalinen konstruktioismi**.

- **Systemiteoreettinen** näkökulman mukaan kaikki vaikuttaa kaikkeen.
- **Kybernetiikka** vaikuttaa siihen, että asioita ei tulkita vaan päätelmät perustuvat aina havaintoihin.
- **Sosiaalisen konstruktioismin** mukaan todellisuus, jota havainnoimme on aina sosiaalinen konstruktio kokemuksistamme.

Systemiteoreettinen näkökulma

- Kaikki vaikuttaa kaikkeen
- Yksi muutos saa aikaan toisia
- Kokonaisuuden osat ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään
- Työtiimi tai työyhteisö voidaan nähdä systeeminä, jossa yhden osan muuttuminen vaikuttaa koko systeemiin
- Pienetkin liikahtukset saattavat olla suurien muutosten alkuja.



Jos yksi ryhmän jäsen muuttaa toimintatapojaan, on sillä vaikutus kaikkien ryhmän jäsenten toimintatapoihin

Kybernetiikka

- On systeemiteorian osateoria
- Asioita ei tulkita, vaan päätelmät perustuvat aina **havaintoihin**
- Kybernetiikka on kreikkaa ja merkitsee laivan ohjaamista
- Vuorovaikutusta voidaan ohjata



Sosiaalinen konstruktioismi

- Sosiaalisen konstruktioismin mukaan mm. luomme todellisuutta kielen avulla.
- Kieli ja sanat ovat tärkeitä, sanoilla on merkitystä
- On tärkeää ja merkityksellistä millaista kieltä käytämme vuorovaikutuksessa toisten kanssa, itsestämme, elämästämme, työstämme

Ratkaisukeskeisyyden tärkeitä muistisääntöjä:

1. Älä korjaa sitä, mikä ei ole rikki!
2. Tee lisää sitä, mikä toimii!
3. Tee pieni muutos siihen, mikä ei toimi!

Ratkaisukeskeisyyden taustaoletuksia

- Todellisuus muodostuu kielestä, puheesta ja toiminnasta
- Monimutkaiset ongelmat eivät tarvitse monimutkaisia ratkaisuja
- Ihmiset osaavat itse parhaiten asettaa tavoitteensa
- Ihmisellä on voimaa ja resursseja ratkaista ongelmiaan
- ***Ihminen tekee parhaansa. Sen mikä on mahdollista juuri nyt***

Ratkaisukeskeinen lähestymistapa pähkinänkuoressa

1. Tulevaisuuteen suuntautuminen ja tavoitteellisuus
2. Voimavarojen ja toiveikkuuden nostaminen keskipisteeksi
3. Edistys tapahtuu pienin askelin
4. Tasaveroisuus ja yhteistyö
5. Arvostaminen
6. Myönteisyys, luovuus, leikillisuus ja huumori keskustelussa ja ajattelussa
7. Ongelmiin on monia vaihtoehtoisia ratkaisuja.

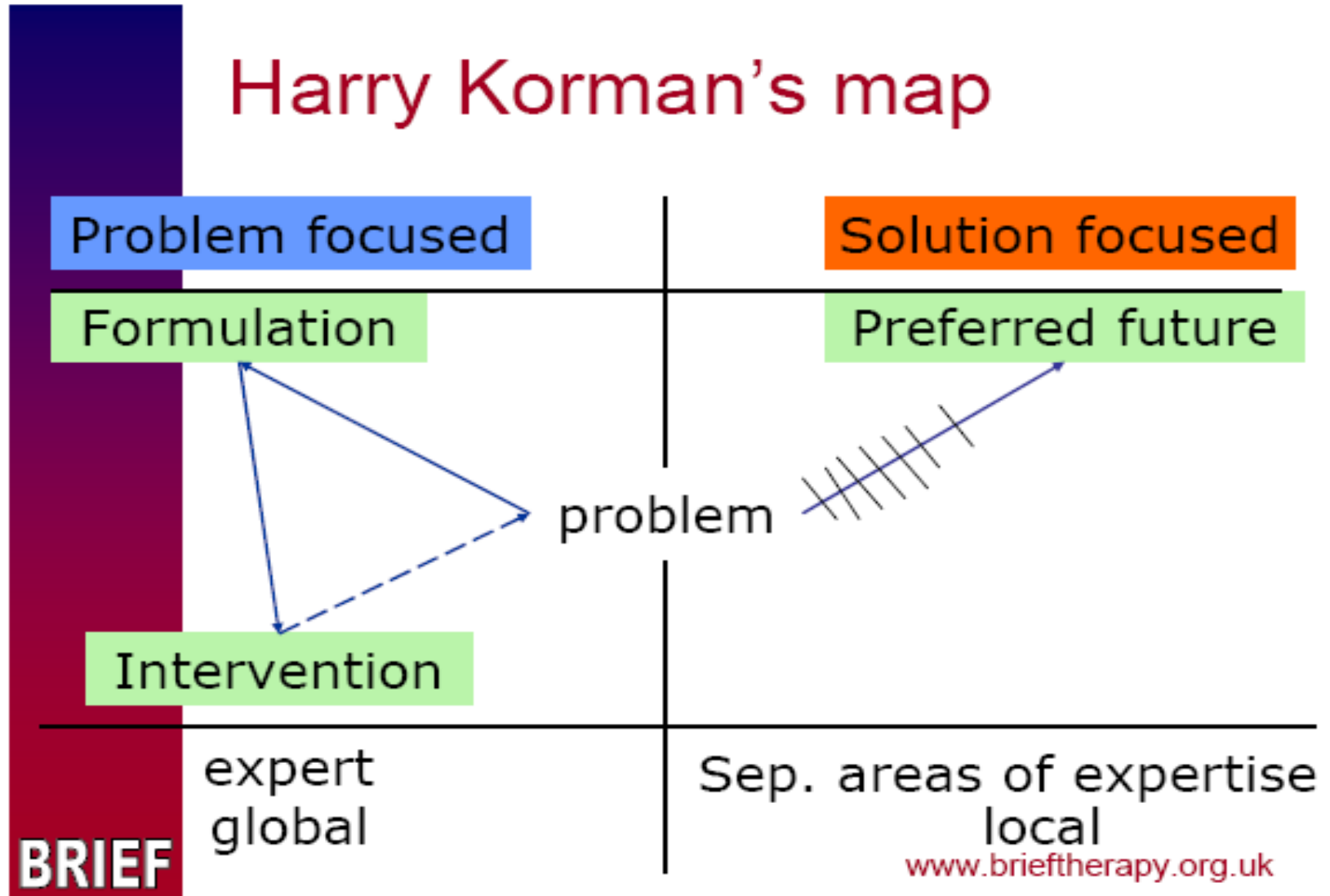
1. Tulevaisuuteen suuntautuminen ja tavoitteellisuus

- Ongelma / pulma nostetaan esiin ja kuunnellaan se huolella
- Ongelma tai vaikeus muutetaan tavoitteeksi. Tavoitteen määrittely merkitsee ei-ongelmatilan määrittelyä.
- Ongelmakeskeinen puhe pyritään muuttamaan ratkaisu- ja voimavarakeskeiseksi puheeksi eli keskustelu, ajattelu ja työskentely suunnataan toivottuun tulokseen tai tavoitteeseen, aikaisempiin onnistumiskokemuksiin sekä edistysaskeliin, jotka vievät tavoitetta kohtaan.
- Hyvä nyrkkisääntö on, että n. 80 % olisi hyvä olla ratkaisupuhetta ja 20 % ongelmapuhetta.
- Ratkaisuun kannattaa pyrkiä ensin ja sitten palata ongelmiin, jos ne vielä ovat olemassa.



Ratkaisukeskeinen vs. ongelmakeskeinen ajattelu ja

Harry Korman's map



Ongelmat tavoitteiksi

- **Mitä halutaan saada**
 - Ei mistä halutaan eroon
 - **Minne päin halutaan mennä**
 - Ei mistä halutaan poispäin
 - **Minkä alkamista**
 - Ei minkä loppumista
 - **Mitä tulee ongelman tilalle**
- Tavoitteet realistisiksi!

2. Voimavarojen ja toiveikkuuden nostaminen keskipisteeksi

Keskustelu, ajattelu ja työskentely suunnataan toivottuun tulokseen tai tavoitteeseen sekä edistysaskeliin, jotka vievät tavoitetta kohti.

3. Edistys tapahtuu pienin askelin

Huomion kiinnittäminen pieniin edistysaskeliin tai liikahduksiin, etenemiseen kohti unelmaa, tavoitetta tai muutostoivetta kannustaa ponnistelemaan ja jatkamaan.

4. Tasavertaisuus ja yhteistyö

Keskustelukumppaneihin suhtaudutaan arvostaen heidän ideoitaan ja kunnioittaen heidän tapansa toimia. Vuorovaikutus tähtää yhteistyön syntymiseen.

5. Arvostaminen

Toisten ihmisten ajattelutavan ja maailmankuvan sekä arvojen kunnioittaminen, mikä ilmenee hyvänä kuunteluna. Arvostaminen ilmenee myös ohjaajan omien ennakkokäsitysten taustalle siirtämistä

6. Myönteisyys, luovuus, leikillisuus ja huumori

Puutteiden ja hankaluuksien tutkimisen sijaan keskitytään voimavaroja ja piileviä kykyjä kasvattaviin näkökulmiin. Epäonnistumisia tarkastellaan oppimiskokemuksina

7. Ongelmiin on monia vaihtoehtoisia ratkaisuja

Ohjaajan tehtävänä on *auttaa asiakasta löytämään* uusia ratkaisuja ja uusia näkökulmia pulmiinsa

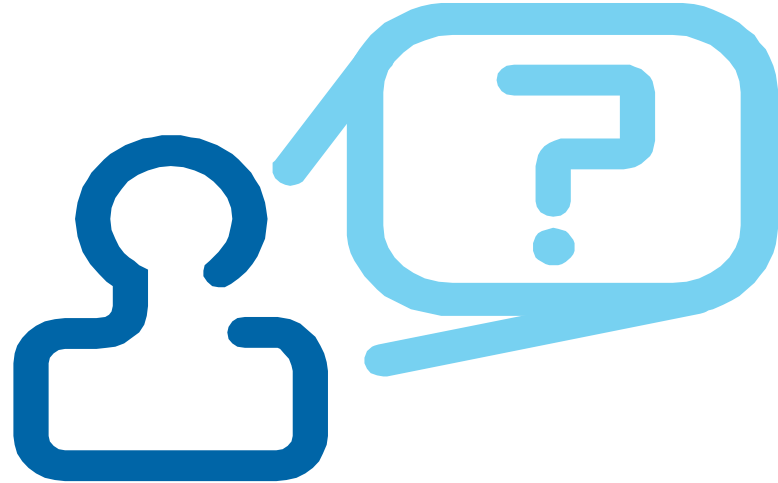


Ratkaisukeskeisten kysymysten perusmallit

- Avoimet kysymykset
- Tarkentavat kysymykset
- Toivetilaa ja tavoitetta kartoittavat kysymykset
- Asteikkokysymykset
- Myönteiset poikkeukset ongelman suhteen
- Selviytymistä koskevat kysymykset
- Ihmekysymys

Avoimia kysymyksiä

- Mitä?
- Milloin?
- Mikä?
- Missä?
- Miten?
- Kuka?



Kehotuksia, tarkentavia kysymyksiä

Kuuntelijan on hyvä tehdä täsmentäviä ja yhteenvetäviä kysymyksiä tarkistaakseen, että hän on todella ymmärtänyt puhujaa oikein.

- Kerro lisää?
- Tarkentaisitko?
- Mitä vielä?
- Mitä täsmälleen tarkoittit sanoessasi...?
- Voitko vielä tarkentaa ja täsmentää...?
- Olenko oikeassa jos tiivistän sanomasi näin...?

Toivetilaa ja tavoitetta kartoittavat kysymykset

- Millaiseksi toivot tilanteen muuttuvan?
- Mitkä asiat tulevat olemaan eri lailla hyvässä, toimivassa tilanteessa?
- Millainen on tilanne silloin, kun se toimii hyvin?
- Mikä auttaa sinua pääsemään tuohon tilanteeseen?
- Mistä huomaisit, että asiat toimivat hyvin?
- Mikä on mielestäsi riittävän hyvä tilanne?
- Mikä olisi ensimmäinen pieni askel, joka sinun kannattaisi tehdä?

Asteikkokysymykset

- Jos arvioit asteikolla 1-10, missä olet nyt?
- Mikä sai sinut antamaan juuri tuon numeron?
- Mikä on riittävän hyvä taso sinulle?
- Miten asiat toimivat silloin, kun olet siinä?
- Mistä näkisit, että olet edennyt ½ pykälää?
- Mikä on ensimmäinen pieni asia, minkä voit tehdä edetäksesi ½ pykälää?

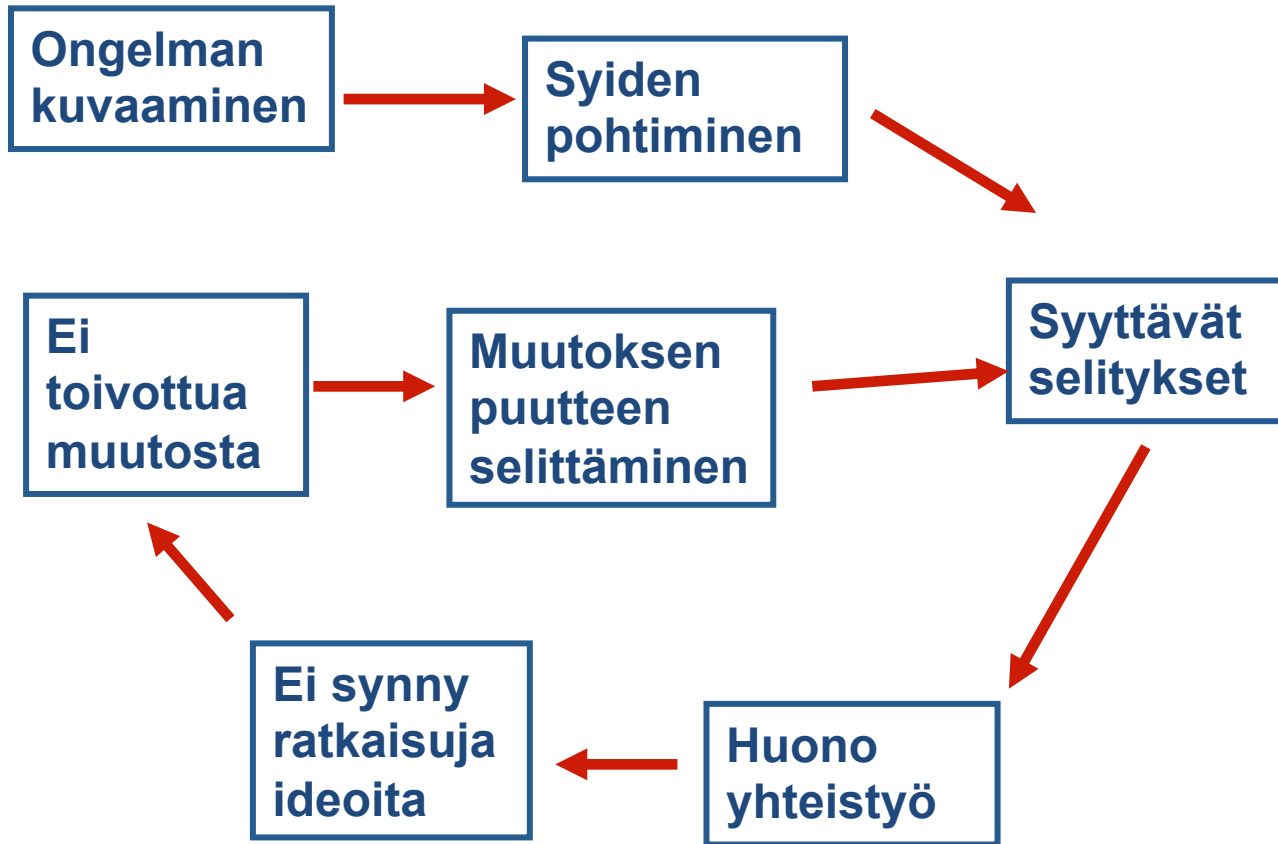
Myönteiset poikkeukset

- Milloin ongelmaa ei ole ollut?
- Milloin asiat viimeksi sujuivat hyvin?
- Miten sait sen aikaan?
- Millainen toiminta silloin auttoi?

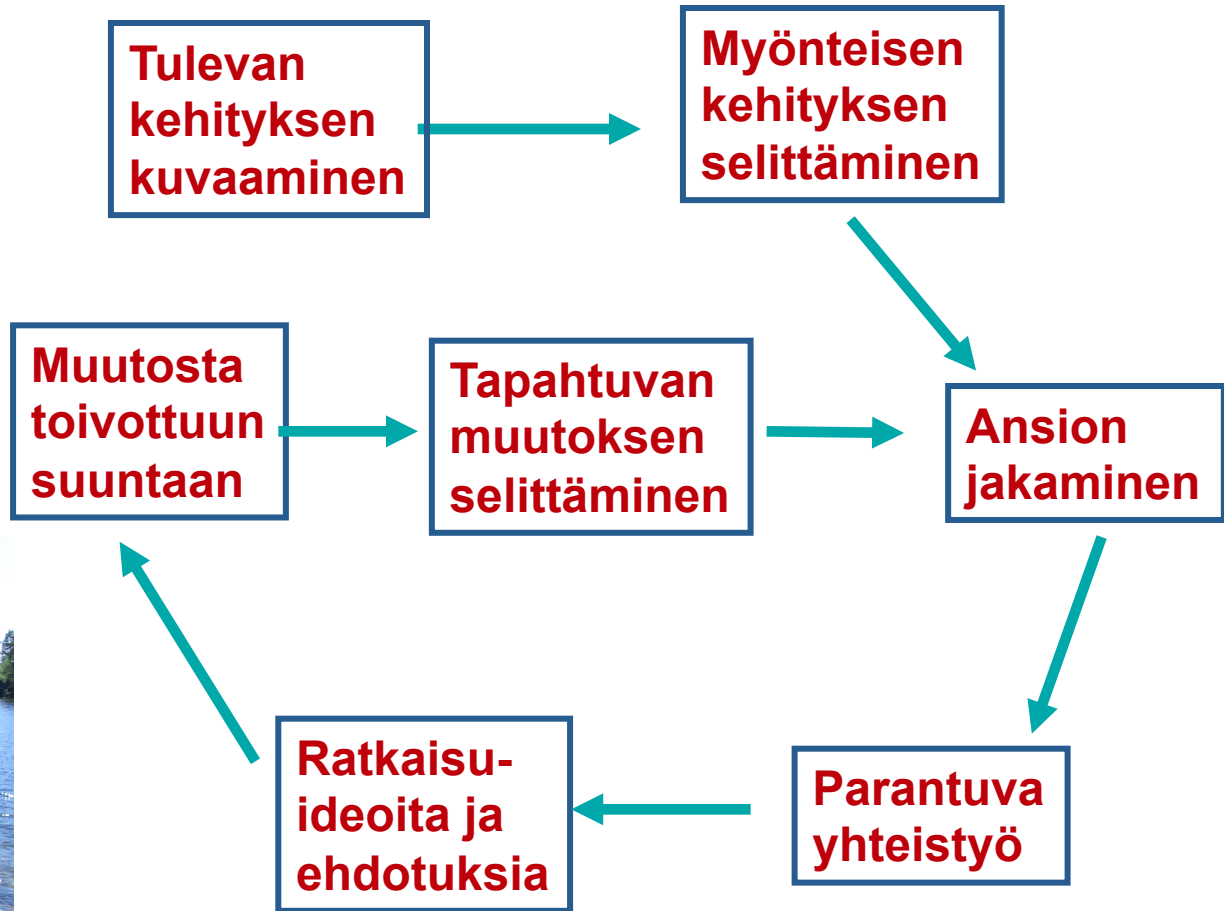
Selviytymistä koskevat kysymykset

- Miten olet selviytynyt vastaavista hankalista tilanteista tähän asti?
- Miten silloin toimit?
- Mikä sinua on siinä auttanut?
- Keneltä olet saanut edes hiukan apua?
- Miten pääsit silloin eteenpäin?

Perinteinen ongelmakehä



Ratkaisukehä





Positiivisen psykologian näkökulma ratkaisukeskeisyyden taustalla

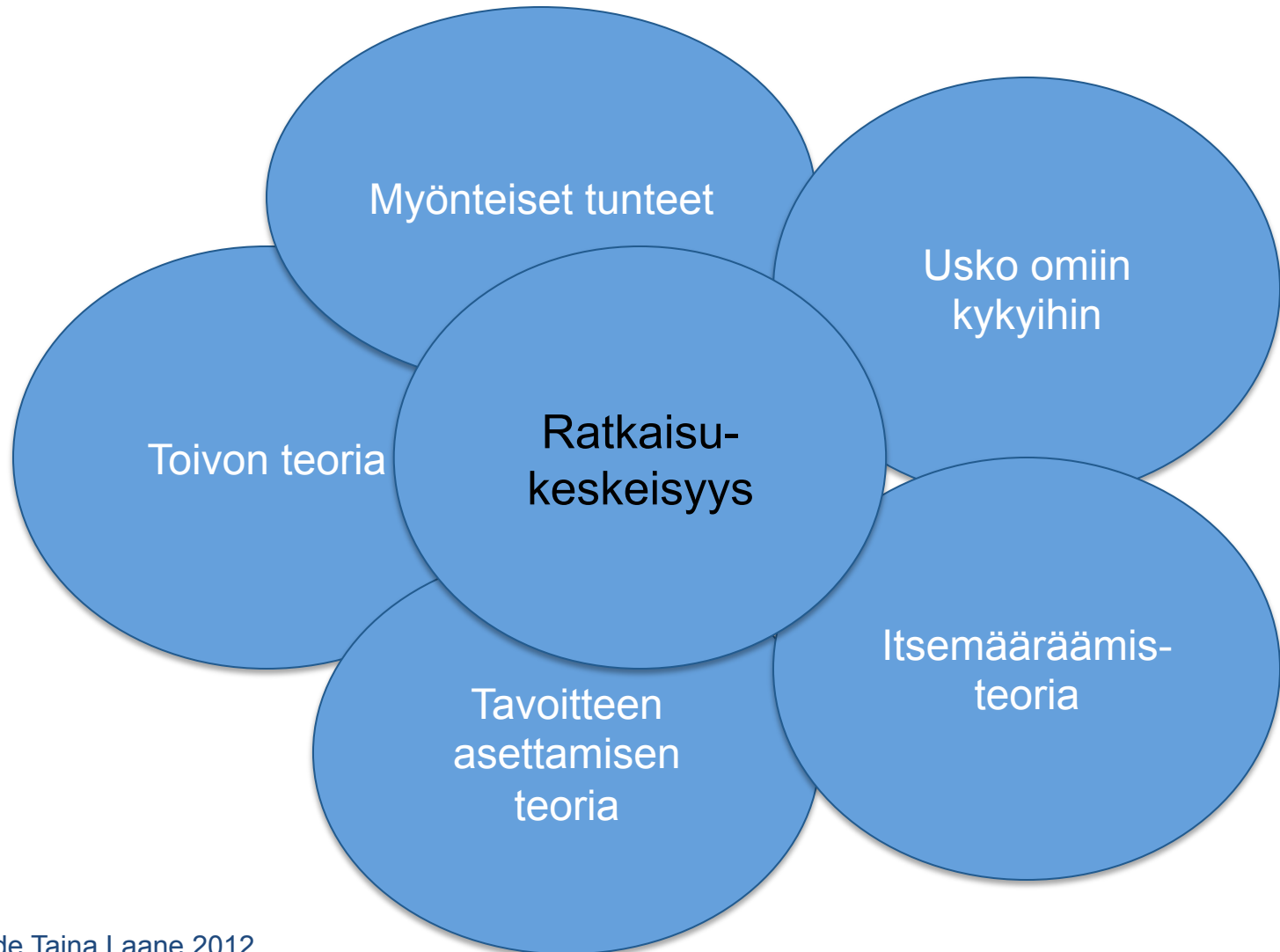
Kirsi Saukkola 2013

Ratkaisukeskeinen valmentaja
työnohjaaja

Positiivinen psykologia

- Huomio patologioista vahvuuksiin, virheiden korjaamisesta kykyjen ja mahdollisuuksien rakentamiseen
- on ihmisen optimaalisen toiminnan tutkimista
- tutkii optimaalista toimintaa tukevia ja estäviä tekijöitä
- Tieteellisen tutkimuksen kohteena
 - Inhimilliset vahvuudet
 - Terveysten perustat
 - Myönteiset tunteet
 - Optimaalinen suorituskyky
 - Menestys
 - Toimivat ihmissuhteet

Positiivinen psykologia ja ratkaisukeskeisyys: yhtäläisyyksiä ja eroja



Harjoitus

- 1) Muistele negatiivista tapahtumaa
- 2) Muistele myönteistä tapahtumaa

Havainnoi muutoksia mielessäsi, kehossasi, tunteissasi

Myönteisyys

Broaden-and-build theory (Barbara Fredrickson)

Positiiviset tunteet:

esim: tyyneys/seesteisyys, innostuneisuus, kunnioitus ilo, toivo, inspiraatio, kiinnostus, haltioituminen, hauskuus, ylpeys, kiitollisuus, rakkaus

- **Broaden:**

- **avartaa** mielemme, sydämemme ja käyttäytymiseen liittyvät mahdollisuutemme. Olemme vastaanottavaisempia ja luovempia
- Lisäävät ihmisten luovuutta, ideoiden synnyttämistä, vaihtoehtoisten toimintamallien löytymistä ja yleistä hyvinvointia
- mielen toiminta avartuu, **positiiviset tunteet laajentavat havaintokenttää ja tuovat enemmän mahdollisuuksia näkyviin...**

- **Build:**

- Myönteisyys muuttaa ja **kehittää meistä parempia**: vahvempia, viisaampia, kestävämpiä ja vastustuskykyisempiä vaikeuksissa, parempia sosiaalisissa suhteissamme
 - Myönteisyys auttaa löytämään ja kehittämään uusia taitoja, uutta tietoa, uudenlaista tapaa olla
 - myönteisten **tunteiden vahvistuva kehä**
- Kumoavat negatiivisten tunteiden aiheuttamia seuraamuksia

Positiivisuussuhde

Marcial Losada

- ”maaginen suhde” : 3:1 (3-11:1)
 - Kun suhde ylittää 3:1 rajan syntyy kukoistusta
 - Yläraja 11:1
- www.positivityratio.com
 - nettipohjainen testi, jolla suhdetta voi arvioida
- N. 20%:llä suhde 3:1 tai enemmän
- Valtaosalla ihmisiä suhde on n. 2:1
- 3:1 raja pätee tutkitusti yksilöissä, parisuhteessa ja työryhmissä
- Hyvin suoriutuvien tiimien positivity ratio oli poikkeuksellisen suuri 6:1

Mitä on kukoistus?

- Ihminen voi hyvin
- Asiat etenevät, sujuvat, rakentuvat
- Ihmissuhteet rakentuvat, kukoistavat, ei vain “minä itse” vaan “me”
- Kyvyt ja taidot kasvavat, rikkovat aiempia rajoja
- “Tähän en tiennyt pystyväni”
- Palautuminen takapakeista helpottuu
- Kielteiset asiat ovat olemassa, mutta eivät rajoita elämää

Myönteiset tunteet

intellectual resources
develop problem-solving skills
learn new information

physical resources
develop coordination
develop strength and cardiovascular health



social resources
solidify bonds
make new bonds

psychological resources
develop resilience and optimism
develop sense of identity and goal orientation

Myönteisyys lisää

- **Fyysisiä voimavaroja**

- Terveys (vähemmän sydänsairauksia, diabetesta, verenpainetta),
- unen laatu,
- vastustuskyky,
- madaltaa stressihormonitasoja,
- Lisää oxytocinia (”antistressi hormoni”)
- lisää aivojen dopamiinia ja opioideja

- **Sosiaalisia voimavaroja**

- sosiaalisten suhteiden verkosto,
- sosiaalinen tuki,
- syvemmät ja luottavaisemmat ihmissuhteet

- **Henkisiä voimavaroja**

- luovuus, tietoinen läsnäolo, arjen kauneus, näkökulmien vaihtamisen taito

- **Psykologisia voimavaroja**

- Vaikeuksista selviytyminen, sitkeys, optimismi, avoimuus, itsensä hyväksyminen, elämän merkityksellisyys

Myönteisyys mahdollistaa

- Yhteistyön rakentumisen (opettajat, ohjaajat, perheenjäsenet, ystävät jne.)
- Paremman oppimisen
- Paremman läsnäolon ja keskittymisen
- Enemmän ratkaisumalleja – irti jumittumisesta
- Voimavarojen kasvun
- Myönteisen minäkuvan kasvun
- **Myönteisten tunteiden tietoinen kasvattaminen kannattaa aina!**

Kohti 3:1:tä

- Myönteisten tunteiden lisääminen
 - Vahvuuksien käyttäminen
 - Myönteisten kokemusten jakaminen
 - Ystävällisyyden ja kiitollisuuden harjoittaminen
 - Kyynisyyden ja sarkasmin välttäminen
 - Meditaatio
 - Tietoisen läsnäolon harjoitukset (mindfulness)
- Myös kielteisten tunteiden vähentäminen, erityisesti, jos niitä on paljon:

Tapoja parantaa +/- suhdetta

- Vähennä negatiivisuutta
 - Haasta negatiivinen sisäinen puhe
 - Ota etäisyyttä negatiiviseen
 - Murra märehimiskierre
 - Lisää tietoista läsnäoloa
 - Arvioi mediadieettisi
 - Löydä vaihtoehtoja juoruilulle ja sarkasmille

Myönteisten tunteiden syventäminen

- Huomaa pienet, rutiininomaisetkin onnistumiset ja ilot!
- **Käännä myönteiset tosiasiat myönteisiksi kokemuksiksi:**
 - avaudu näille asioille ja anna niiden vaikuttaa sinuun
 - kuin istahtaisit ihanan pehmeään nojatuoliin – älä vain katso vaan uppoudu siihen koko olemuksellasi
 - Älä pakota, vaan salli, ylläty, ilahdu

Negatiivisuuden harha

(engl. Negativity Bias, Rozin et.)

- Kielteisen voima on suurempi kuin myönteisen:
 - Kiinnitämme helpommin huomiota kielteisiin kokemuksiin ja tietoon kuin myönteisiin vastaaviin
 - Huomaamme luontaisesti helpommin ja nopeammin tilanteissa uhat kuin mahdollisuudet
 - Neutraalikin värityy helpommin kielteiseksi

Negatiivisuuden harhan vastalääke: **WWW** =What went well?

- Mikä meni hyvin (kaikesta huolimatta)?
- Mikä toimii?
- Mikä oli tänään mukavaa?
- Mikä oli kaunista?
- Missä pienessä onnistuit?
- Mistä olet kiitollinen?

Myönteisyyden ja arvostamisen merkitys ryhmässä

$$1 * 1 * 1 * 1 * 1 * 1 = 1$$

$$1 * 1 * 1 * 1 * 1 * 1,2 = 1,2$$

$$1,2 * 1,2 * 1,2 * 1,2 * 1,2 * 1,2 = 2,98$$

$$1 * 1 * 1 * 1 * 1 * 0,8 = 0,8$$

$$0,8 * 0,8 * 0,8 * 0,8 * 0,8 * 0,8 = 0,28$$

Aktiivinen vastaaminen

Esim. ”Sain matikan kokeista!”

- Aktiivinen rakentava:
 - Hienoa, oletpa taitava, kerro lisää!

- Passiivinen rakentava:
 - Ihan kiva juttu

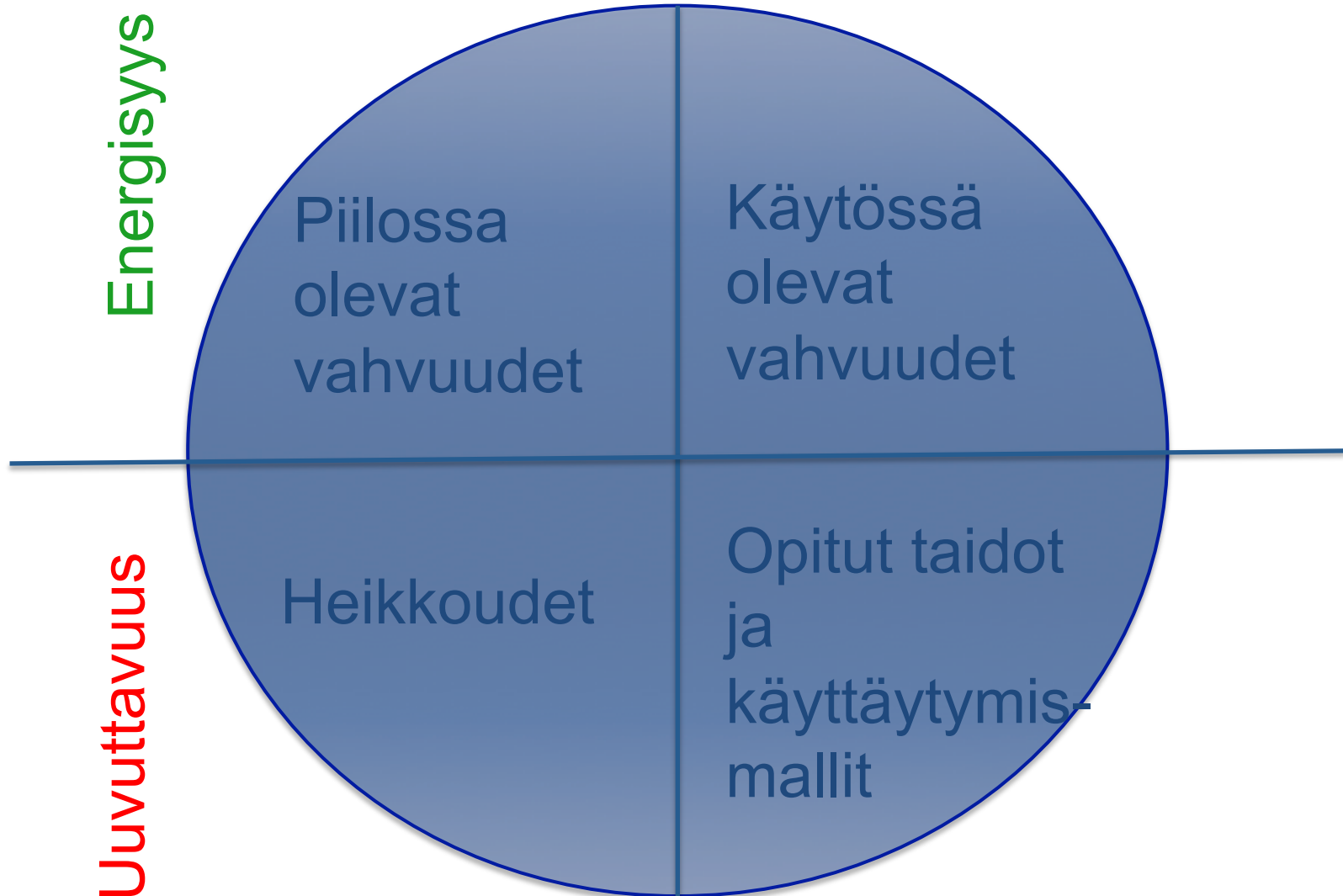
- Aktiivinen ei-rakentava:
 - Mikäs tässä nyt oli, että tämä yksi lasku ei sujunut?

- Passiivinen ei-rakentava:
 - Ei vastausta/ei kuule toista ollenkaan

Luonteen vahvuudet = signature strenghts

jalostamalla ja vahvistamalla **henkilökohtaisia hyveitä** ja vahvuuksia voidaan saada aikaan **pysyvämpi tyytyväisyys itseän**

Vahvuudet vs. Opitut taidot



Vahvuuksien poimiminen

- Vahvuuksien käyttämiseen liittyvät elinvoima, energia ja tahto käyttää ja kehittää niitä
- Vahvuuksista puhuessamme olemme energisiä, itsevarmoja, aitoja, käytämme vivahteikasta kieltä ja pystymme antamaan nopeita vastauksia
- Heikkouksista puhuessamme takeltelemme, vetäydymme itsemme ja energiatasomme laskee, käytämme negatiivisia ilmaisuja itsestämme

Vahvuuksien poimiminen

- itselle merkityksellisten toimintatapojen ja vahvuuksien huomaaminen ja tutkiminen
- ymmärryksen lisääminen siitä, mistä itse motivoituu ja innostuu ja saa elinvoimaa ja energiaa
- merkityksellisen kokemuksen erottaminen siitä, missä ”olen ihan hyvä”.

Kehitetäänkö vahvuuksia vai heikkouksia?

- Vahvuuksissa oppimistulokset huimasti parempia ja nopeampia
- Opittaessa koko ajan lisää, heikkoudet voivat kehittyä itsestään
- Vahvuuksien kautta voi kehittää heikkouksia
- Toki mahdollista ja joskus syytäkin kehittää myös heikkouksia

Alex Linleyn top 10 vinkit vahvuuksien poimimiseen

1. Lapsuusmuistot – mitä muistat tehneesi mielelläsi jo silloin?
2. Energia – mikä energisoi, se kutsuu esiin vahvuuksiasi
3. Aitous – “todellinen sinä” pääsee esiin
4. Helppous – asiat tulevat kuin luonnostaan
5. Huomio – mihin kiinnität huomiota luonnostaan (esim. mihin liittyvät asiat luet ja muistat sanomalehdestä)

6. Nopea oppiminen – mistä opit vaivattomasti melkein ensi kuulemalta?
7. Motivaatio – mikä tuntuu motivoivalta?
8. Ääni ja eleet – milloin muuttuvat energisiksi?
9. Sanat ja lauseet – “tykkään”, “rakastan”, “voisin vaan tehdä....”
10. To-do-listat – vahvuuksiin liittyvät asiat eivät usein päädy tehtävien asioiden listalle

Valmennusharjoitus

Vahvuuksien poimiminen

Haastattele pariasi seuraavin kysymyksin. Kuuntele tarkasti puhetta ja elekieltä, poimi vahvuuksia. Lopuksi kiteyttäkää yhdessä 1-3 vahvuutta, jotka keskustelu toi esiin. Vaihtakaa sitten vuoroa.

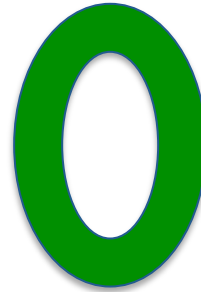
- Mistä asioista olet saanut työssäsi itsellesi merkityksellistä hyvää palautetta esimiehiltä, kollegoilta ja alaisilta?
- Mikä tässä palautteessa oli sinulle merkityksellistä?
- Minkälaiden jokapäiväisten asioiden tekemisestä nautit?
- Mitä asioita tehdessäsi tunnet itsesi energiseksi ja koet onnistumisia, etkä pelkää haasteita vaan päinvastoin, jopa etsit niitä?
- Mikä tekee päivästäsi todella hyvän? Muistele parasta päivää, mikä sinulla on ollut - mitä vahvuuksiasi käytit?
- Milloin ”todellinen minäsi” pääsee esiin?
- Minkä asioiden tekeminen saa sinut tuntemaan itsesi elinvoimaiseksi ja elämän elämisen arvoiseksi?
- Mitä kykyjäsi, ominaisuuksiasi tai taitojasi janoat päästä käyttämään enemmän elämässäsi?
- Mieti ensi viikkoasi. Mitä asioita olet tekemässä, kun tunnet olevasi parhaimmillasi?

Ihmisen hyvinvointi ja motivaatiotekijät

Ongelmia,
pulumia



Pärjääminen



Todellinen
hyvinvointi:
Onnellisuus
Kukoistus



Kun huomio
ongelmissa,
pidetään yllä
negatiivista
puhetta ja
negatiivista
kierrettä

Vahvuudet käyttöön
Lisää myönteisiä
tunnekokemuksia
Motivaatio lisääntyy

ITSEOHJAUTUVUUS-TEORIA

SELF-DETERMINATION THEORY

- Ihmisillä on luontaisesti tarve oppia, kasvaa, hallita ympäristöään
- **Sisäsyntyinen motivaatio** (tekeminen itsessään palkitsevaa) vs. ulkoohjatuva motivaatio
- Psykologinen hyvinvointi ja paras mahdollinen suoriutuminen on mahdollista, kun nämä tarpeet toteutuvat:
 - ❖ Itsenäisyys
 - ❖ Pystyvyys
 - ❖ Liittyminen muihin

ITSEOHJAUTUVUUS JA ELINVOIMA

- Itsestä ohjautuminen on tutkitusti yhteydessä myös elinvoimaan ja energisyyteen
- Ulkoaohjatut tavoitteet ja suorittaminen uuvuttavat
- Itsestä ja omista vahvuuksista ohjautuminen antaa energiaa ja hyvinvointia

MOTIVOINTI JA ITSEOHJAUTUVUUS

- Ihmistä ei voi motivoida ulkoapäin, voi luoda olosuhteita, joissa motivoituminen on mahdollista
- Motivoitumisessa auttavat:
 - kokonaistilanteen ymmärtäminen ja hahmottaminen
 - omien vahvuuksien käyttäminen
 - oman tekemistavan salliminen
 - kontrolloinnin välttäminen
 - valintojen kirkastaminen – pakosta valitsemiseen, “valitsen tehdä x, koska haluan....”