



**Anna-Leena Wihinen**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Tutkintopäätöksen mukaiset suuntaavat ammattiopinnot: Diakoni  
Opinnäytetyö, 2022

# **MIELLEN PÄÄLLÄ - MENETELMÄPAJA**

**Ratkaisukeskeiset menetelmät diakonisen asiakastyön tukena**

---

## TIIVISTELMÄ

Anna-Leena Wihinen

Mielen päällä -menetelmäpaja, Ratkaisukeskeiset menetelmät diakonisen asiakastyön tukena

35 sivua ja 9 liitettä

Syksy 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Tutkintopäätöksen mukaiset suuntaavat ammattiopinnot

Diakoni

Mielen päällä -menetelmäpaja on kehittämispainotteinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa koulutuspäivä Nokian seurakunnan diakoniatyöntekijöille. Koulutuspäivän aiheena oli tutustuminen ratkaisukeskeiseen tapaan työskennellä sekä ratkaisukeskeisiin perusmenetelmiin perehtyminen. Tavoitteena oli toteuttaa menetelmäpaja, jonka jälkeen diakoniatyöntekijöillä olisi riittävä tietotaito sekä varmuus ratkaisukeskeisten menetelmien käyttämiseksi ja hyödyntämiseksi asiakastyössä.

Opinnäytetyön idea nousi diakoniatyöntekijöiden toiveesta sekä tarpeesta saada konkreettisia menetelmiä avuksi asiakastyöhön. Suunnitteluvaiheessa kerättiin työntekijöiltä sähköpostikyselyllä tietoa asiakastyön luonteesta Nokialla sekä heidän toiveitaan liittyen päivän sisältöön suhteessa heidän omaan työhönsä. Saatujen vastausten perusteella sekä ratkaisukeskeistä osaamista, kirjallisuutta ja materiaaleja hyödyntäen muodostui koulutuspäivän runko ja sisältö. Menetelmäpaja pidettiin yhden päivän aikana ja se kesti seitsemän tuntia.

Menetelmäpajaan osallistui seitsemän työntekijää. Jokaiselta pyydettiin päivästä palautetta. Saadun palautteen perusteella voitiin päätellä, että osallistujat olivat tyytyväisiä menetelmäpajaan sekä saamaansa koulutukseen ratkaisukeskeisyydestä ja sen keskeisistä menetelmistä. Osallistujat kokivat saaneensa käyttökelpoisia välineitä omaan työhönsä.

Asiasanat: ratkaisukeskeisyys, diakoniatyö, koulutus

## ABSTRACT

Anna-Leena Wihinen

On the top of the mind. Solution focused methods to support diaconal client work.

35 pages and 9 appendices

Autumn 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Diaconal Work

Bachelor of Social Services

The purpose of this development-oriented thesis, named On the top of the mind workshop was to plan and implement a training day for the diaconal workers of the Nokia congregation. The topic of the training day was getting to know the solution focused way of working and the basic solution focused methods. The aim was to implement a method workshop to provide sufficient knowledge and confidence to the employees to use and utilize solution focused methods in their client work.

The idea of the thesis rises from the desire and need of diaconal workers to get concrete methods to help with their client work. During the planning phase, information was collected from the employees via an e-mail survey about the nature of client work at Nokia and their wishes regarding the day's content in relation to their own work. Based on the answers received and utilizing solution focused know-how, literature and materials, the framework and content of the training day was formed. The method workshop was held over one day and lasted seven hours.

Seven employees of Nokia church participated in the workshop. Everyone was asked for feedback about the day. Based on the feedback received, it could be concluded that the participants were satisfied with the method workshop and the training they received on solution focused approach and its key methods. The participants felt that they had received useful tools for their own client work.

Keywords: solution focused, diaconal work, education

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET .....	5
2.1 Ratkaisukeskeisyys .....	5
2.2 Ratkaisukeskeisen ohjauksen periaatteita .....	6
2.3 Ratkaisukeskeisen ohjauksen prosessi.....	8
2.4 Ratkaisukeskeisyys diakonisessa asiakastyössä.....	11
2.5 Diakoninen asiakastyö .....	12
3 TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	14
4 MIELEN PÄÄLLÄ- MENETELMÄPAJA.....	15
4.1 Ideointi ja suunnittelu .....	15
4.2 Toteutus .....	16
4.3 Asiakastyön piirteitä Nokialla .....	18
5 PAJASSA KÄYTETYT MENETELMÄT .....	20
5.1 Voimaannuttava visiointi .....	20
5.2 Ihmekysymys .....	21
5.3 Positiiviset poikkeukset .....	23
5.4 Asteikko .....	25
5.5 Merkityksellisten ihmisten verkosto .....	27
6 TOTEUTUKSEN ARVIOINTI JA PALAUTE .....	28
7 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS .....	30
8 POHDINTAA .....	31
LÄHTEET .....	34
LIITE 1. Päivän ohjelma ja aikataulu .....	36
LIITE 2. Mielen päällä -koulutusdiat .....	37
LIITE 3. Alkukartoituksen kysymykset diakoneille .....	51

LIITE 5. Ratkaisukeskeisten menetelmien harjoitteet .....	52
LIITE 6. Erilaisia tapoja kysyä ihmekysymys .....	56
LIITE 7. Positiivisia poikkeuksia kartoittavia kysymyksiä .....	57
LIITE 8. Rooliharjoitteen kysymykset .....	58
LIITE 9. Palautekysymyksiä Menetelmäpajasta .....	59

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe nousee keskeltä työyhteisöä ja sen työntekijöiden tarpeesta sekä toiveesta. Opinnäytetyön työelämäkumppani on Nokian ev.lut. seurakunta ja sen painopisteenä on diakoniatyöntekijät ja heidän osaamisensa vahvistaminen. Opinnäytetyö on kehittämispainotteinen ja sen tarkoituksena on ratkaisukeskeisen menetelmäjän suunnittelu ja toteuttaminen Nokian seurakunnan diakoniatyöntekijöille. Menetelmäjän aikana tutustutetaan diakoniatyöntekijät muutamiin keskeisiin ratkaisukeskeisiin menetelmiin ja pohditaan niiden mahdollisuuksia ja käyttöä diakonisessa asiakastyössä. Tavoitteena on myös perehtyä ratkaisukeskeiseen teoriaan, työotteeseen ja tapaan ajatella sekä ratkaisukeskeiseen tapaan ohjata ihmisiä.

Nokian seurakunta on oma työpaikkani. Olen ollut siellä nuorisotyönohjaajan virassa vuodesta 2006 lähtien. Tammikuussa 2019 valmistuin Ratkaisukeskeiseksi lyhytterapeutiksi, jonka jälkeen olen sisällyttänyt ratkaisukeskeisyyttä eri tavoilla seurakunnan nuorisotyöhön. Kokemukseni ratkaisukeskeisten menetelmien hyödyntämisestä nuorisotyössä ovat olleet positiivisia ja olen niiden avulla, ja kautta, pystynyt kehittämään Nokian seurakunnan nuorisotyön kenttää sekä saanut hyödyllisiä välineitä nuorten auttamiseen. Koska omat kokemukseni nuorisotyön puolella ovat olleet positiivisia sekä innostavia, haluttiin ratkaisukeskeistä osaamista lisätä myös diakoniatyön puolella. Diakoniatyöntekijät Nokiolla toivoivat opastusta ratkaisukeskeisyyteen ja ennen kaikkea konkreettisia välineitä, joita voisivat hyödyntää asiakkaiden kanssa keskustellessaan. Tästä syystä päädyimme yhdessä siihen, että opinnäytetyönä suunnittelen ja toteutan diakoneille koulutuspäivän. Päivän aikana tutustuimme ratkaisukeskeisyyteen ja harjoittelimme yhdessä muutamia sen keskeisiä menetelmiä, joiden avulla asiakasta voidaan ohjata. Pohdimme myös sitä, millä tavoin ne voivat olla avuksi sekä tueksi diakonisessa asiakastyössä.

## 2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET

### 2.1 Ratkaisukeskeisyys

Opinnäytetyön lähtökohtana on ratkaisukeskeinen viitekehys. Ratkaisukeskeisyyden läpimurto tapahtui 1980-luvun loppupuoliskolla. Tuolloin Milwaukeen perheterapiayksikön työntekijät julkaisivat artikkelin poikkeuksellisesta tavasta puretua ongelmien ratkaisemiseen. Steve de Shazer ja Insoo Kim Berg kokosivat työryhmänsä kanssa yhteen eri lähteiden pohjalta uudenlaisen tavan lähestyä terapiatyöskentelyä. Tuohon asti vallalla oli ajatus siitä, että terapiatyöskentely saattoi toimia vain, jos terapeutti ymmärsi ongelman luonteen ja lähtökohdat mahdollisimman hyvin. de Shazerin ajatus oli toisenlainen. Ratkaisukeskeisyyden yhdeksi keskeiseksi ajatukseksi nousi ongelman käsittelystä eli ”ongelmapuheesta” luopuminen. Keskiössä ei ollutkaan enää asiakkaan taustan ja ongelman lähtökohtien selvittäminen tai ymmärtäminen vaan ratkaisuja kohti meneminen eli ”ratkaisupuheen” lisääminen. Tämä ajatus johti ratkaisukeskeisyyden ja sen erilaisten tekniikoiden sekä menetelmien kehittymiseen. (Iveson, C., ym., 2018. s. 9–10.)

Tämä edellä mainittu ajatus siitä, että asiakkaan tilannetta voidaan muuttaa ilman, että tarvitsee perehtyä ongelman syihin ja analysoida niitä, on tekijä, joka erottaa ratkaisukeskeisyyden monista muista ohjaustyön tai terapiatyön suuntauksista (Keistinen, H. & Sundman, P., 2017, s. 831). Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö ratkaisukeskeisyydessä oltaisi kiinnostuneita asiakkaan kokemuksista tai niihin liittyvistä ilmiöistä. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus sanoittaa kokemaansa, jonka jälkeen lähdetään tekemään töitä kohti muutostoivetta (Keistinen, H. & Sundman, P., 2017, s. 832). Ratkaisukeskeisyyden haasteina tai sen rajoitteina voidaan pitää siitä syntyvää mielikuvaa nopeista ja helpoista ratkaisuista. Pelkona on, että nopeassa tahdissa eteneminen asiakkaan kanssa aiheuttaa oleellisten tietojen käsittelemättä jättämisen. Ratkaisukeskeisyys on saanut myös kritiikkiä pinnallisuudesta, joka tarkoittaa tässä yhteydessä auttajan liiallista keskittymistä toimintaan ja asiakkaan sekä ympäristön välisiin suhteisiin. (Gothóni, R., 2014, s. 36; Keistinen, H. & Sundman, P., 2017, s. 836.)

Ratkaisukeskeistä lähestymistapaa voidaan käyttää monipuolisesti erilaisissa auttamistyön muodoissa. Menetelmää voidaan soveltaa lasten ja nuorten kanssa työskentelyyn yhtä lailla kuin esimerkiksi haastavaan asiakastyöhön päihderiippuvaisten tai väkivaltaisten ihmisten kanssa (Keistinen, H. & Sundman, P., 2017, s. 836). Esimerkkinä lasten kanssa työskentelystä on Ben Furmanin kehittämä Muksuoppi, jossa lasten ongelmakäyttäytymisen sijaan keskitytään siihen, mitä lasten olisi opittava ja harjoitettava, jotta käytöksessä ilmenevää ongelmaa ei enää esiintyisi tai se olisi lievempi (Furman, B., 2003, S. 9–10). Ratkaisukeskeistä viitekehystä sekä sen menetelmiä voidaan käyttää myös parien ja perheiden kanssa työskennellessä sekä työnohjauksessa tai muissa tavoissa kehittää työyhteisöä. Ratkaisukeskeisessä tavassa ongelmien sijaan kohdataan haasteita, joihin haetaan muutosta työskentelemällä kohti toivottua tulevaisuutta yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Keistinen, H. & Sundman, P., 2017, s. 836).

Ratkaisukeskeisyys on hyvin pitkälti ja ennen kaikkea keskustelua ja dialogia auttajan ja autettavan välillä. Sitä voisi kuvata neuvotteluksi, jota auttaja ohjaa niin, että ilmapiiri pysyy rakentavana ja mahdollisena syntyville ideoille jotka vievät kohti ratkaisua. Tärkeää on hyvän yhteistyön luominen ja sen ylläpitäminen koko ohjauksen ajan. Ratkaisukeskeisyys on vahvistanut asemaansa yhtenä toimivana suuntauksena esimerkiksi psykoterapian kentällä ja vuosia kestäneessä KELAN psykoterapiatutkimuksessa sen on todettu olevan yksi tehokkaimmista terapiamuodosta. (Ahola, T. & Furman, B., 2020, s. 11–15).

## 2.2 Ratkaisukeskeisen ohjauksen periaatteita

Ratkaisukeskeisessä työotteessa keskeistä on ihmisten omien voimavarojen tunnistaminen. Tavoitteena on asiakkaan oman toimijuuden tukeminen suhteessa ongelmaan. Ratkaisukeskeisyydessä tärkeää on tavoitteen kirkastaminen eli sen määrittelemine millaiseen tulevaisuuteen asiakas tähtää (Iveson, C., ym., 2018. s.10). Menetelmien avulla pyritään tekemään näkyväksi niitä keinoja, joilla asiakas voi vaikuttaa itse omaan tilanteeseensa ja pääsemään tavoitteeseensa. Ratkaisukeskeisyydessä vahvistetaan myös niitä jo olemassa olevia asioita, joita asiakas on tehnyt tilanteensa parantamiseksi. Ratkaisukeskeisyydessä



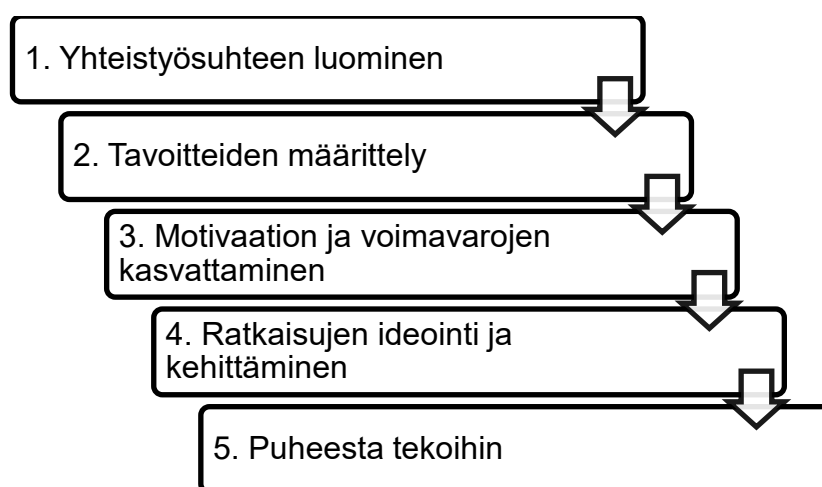
keskitytään voimavaroihin ja ratkaisupuheeseen sen sijaan, että pohditaan ongelmaa liian pitkään (Iveson, C., ym., 2018. s.10). Oman elämänsä asiantuntija on asiakas itse. Lähtökohtana on auttajan ”ei tietämisen”—asenne, joka tarkoittaa sitä, että auttaja pyrkii siirtämään syrjään omat ajatusmallinsa ja ratkaisuehdotuksensa sekä oman roolinsa asiantuntijana suhteessa autettavaan. Kaikki se mitä auttaja sanoo tai tekee, ilmaisee aitoa uteliaisuutta ja kiinnostusta sitä kohtaan mitä autettava kertoo ja informoi. (De Jong & Kim Berg, 2016, s. 21, s. 27, s. 30;

Ratkaisukeskeisyyden ydin on siinä, että asiakkaan kanssa keskitytään siihen tulevaisuuteen, mitä hän itse itselleen tavoittelee ja toivoo. Asiakasta pyydetään kuvailemaan ja kuvittelemaan se aika ja tilanne, jolloin ongelmaa ei enää ole tai tilanne on merkittävästi parempi. Tämän jälkeen kartoitetaan asiakkaan käytössä olevat voimavarat sekä kiinnitetään huomioita siihen, mitä sellaista asiakas jo tekee, mikä edesauttaa tuon toivotun tulevaisuuden toteutumista. Samaan aikaan tehdään myös näkyväksi edistyminen eli kaikki ne asiat, joissa asiakas on jo onnistunut joko tietoisesti tai tiedostamattaan. (Iveson, C., ym., 2018, s.10.)

Ratkaisukeskeisessä ohjaamisessa merkittävää on kysymysten muotoileminen. Asiakasta kuunnellaan ja häneltä kysytään kysymyksiä jokaisessa vaiheessa. Kysymykset voivat olla suljettuja tai avoimia kysymyksiä. Suljetut kysymykset ovat sellaisia, joihin vastataan ”kyllä” tai ”ei”. Avoimet kysymykset puolestaan pakottavat vastaamaan syvällisemmin ja kuvailemaan tarkemmin, jolloin ne antavat enemmän tietoa ja materiaalia ohjaajalle. Suljetut kysymykset auttavat faktojen keräämisessä, kun taas avoimien kysymysten avulla voidaan perehtyä asiakkaan asenteisiin, tutkia tunteita tai hahmottaa ajatuksia. Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa käytetään enemmän avoimia kysymyksiä. Näiden kysymysten avulla ohjaaja voi tarkistaa asiakkaalta, että hänet on ymmärretty oikein. Ohjaaja sitoo uuden kysymyksen siihen, mitä asiakas on juuri kertonut. Tämä viestittää asiakkaalle, että se mitä hän on kertonut, on tullut kuulluksi. Avoimet kysymykset tukevat ohjaajan ei-tietämisen asennetta. Niiden avulla voidaan olla avoimen uteliaina ja rohkaista asiakasta kertomaan aina vain lisää itsestään ja tilanteestaan. (De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 35–36.)

### 2.3 Ratkaisukeskeisen ohjauksen prosessi

Ratkaisukeskeinen ohjaus pitää sisällään tiettyjä toistuvia elementtejä. Perusperiaatteet, joita edellä on kuvattu, kulkevat koko ajan mukana. Ratkaisukeskeisen ohjauksen voidaan ajatella myös etenevän tietyllä tavalla, jossa prosessin vaiheet seuraavat toisiaan ja liittyvät toisiinsa. Kuviossa 1. on kuvaus ohjauksen etenemisestä prosessin omaisesti.



KUVIO 1. *Ratkaisukeskeisen ohjauksen prosessi* (mukaillen Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 8).

Kuten kuviosta 1. käy ilmi, ohjaus alkaa ensimmäisestä vaiheesta eli asiakkaan ja häntä ohjaavan ihmisen yhteistyösuhteen luomisesta. Tämä vaihe on olennainen ratkaisukeskeisen ohjauksen etenemisen kannalta. Jotta ohjauksessa päästään puhumaan toivotun muutoksen kannalta ratkaisevista asioista, keskustelu on rikkaampaa ja yhteinen dialogi onnistuu paremmin, täytyy asiakkaan ja ohjaajan välillä vallita luottamuksellinen ja hyvä vuorovaikutussuhde. Hedelmällisen yhteistyösuhteen syntymisen avaimet ovat aidossa kohtaamisessa (Iveson, C., ym., 2018, s. 24). Aito ja arvostava kohtaaminen puolestaan rakentuvat kuulluksi ja nähdyksi tulemisestä. Käytännössä tämä suhteen luominen tapahtuu tutustumisella ja alkuun pienimutoisella jutustelulla. Alkujutustelun ja tutustumisen myötä asiakkaalle vahvistuu tunne siitä, että hän on kiinnostava ja

tasavertainen suhteessa ohjaajaan (Iveson, C., ym., 2018, s. 24). Ohjaajan tehtävänä on viestittää kaikin mahdollisin keinoin arvostusta ja ennen kaikkea hyväksyntää. (Ruutu, S., & Salmimies, R., 2017, s. 8–11, s.15.)

Yhteistyösuhteen luomisen jälkeen asiakkaan kanssa edetään tavoitteiden määrittelyyn. Tarkoituksena on löytää yksi tai useampi asia, jonka äärellä halutaan työskennellä ja mihin asiakas haluaa muutosta. Asiakas on se, joka määrittelee tavoitteen omien kokemuksensa ja toiveidensa pohjalta. Tällä tavalla asiakkaan kokemusta oman elämänsä ja tilanteensa hallitsijana vahvistetaan sekä kokemusta toimijuudesta tuetaan. Ratkaisukeskeisessä tavassa työskennellä ohjaajan on jälleen otettava ei-tietämisen asenne. Ohjaaja ei määrittele sitä millainen asiakkaan tulisi olla tai yrittää päätellä sitä, mitä kohti asiakkaan tulisi mennä. Asiakas on se, joka päättää mitä haluaa ja hänen on kerrottava se ohjaajalle (Iveson, C., ym., 2018, s. 43). Tavoitetta työstetään yhteistyössä ohjaajan kanssa, mutta asiakas on aina asiantuntija oman elämänsä asioissa. Muutoksen mahdollistumisen kannalta on tärkeää, että tavoite on realistinen ja saavutettavissa (De Jong, P., & Kim Berg, I., 2016, s. 87). Asiakkaalla on vastuu ja valinnanvapaus sen suhteen, mitä hän tavoittelee. Ohjaajan vastuu ja osaaminen liittyvät prosessin eteenpäin viemiseen. (Iveson, C., ym., 2018, s. 39; Ruutu, S., & Salmimies, R., 2017, s. 9, s.15.)

Toivotun tulevaisuuden eli tavoitteiden määrittelyssä auttavat kysymykset, joissa pyydetään kuvaamaan toivotun tavoitteen saavuttamisen vaikutuksia asiakkaan elämään. Asiakasta voidaan pyytää kertomaan tulevaisuudesta, jossa asiat ovat paremmin tai pohtimaan sitä mistä hän huomaa ensimmäisenä, että ongelmaa ei ole tai se on lievempi kuin yleensä. Ratkaisukeskeisyyden yksi keskeisiä menetelmiä on ihmekysymys, joka pyrkii tähän. (Iveson, C., ym., 2018, s. 47–49.)

Kun tavoite tai tavoitteet on määritelty ja asiakas tietää yhdessä ohjaajan kanssa mihin muutokseen pyritään, perehdytään seuraavaksi motivaation kasvattamiseen, asiakkaan voimavarojen löytämiseen sekä ratkaisujen ideoimiseen. Kun ihminen uskoo itseensä ja pystyy tunnistamaan omia vahvuuksiaan, on hänen helpompaa tarttua toimeen ja pyrkiä kohti muutosta ja toivottua tulevaisuutta. Tässä vaiheessa ohjausta ohjaajan tehtävänä on pitää yllä asiakkaan toiveikkuutta sekä

tuoda ilmi oma usko ja luottamus asiakkaan kykyihin (De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 108). Onnistumisten näkyväksi tekeminen ja asiakkaan merkityksellisyyden tunteen kasvattaminen edesauttavat myönteisen muutoksen toteutumista. Tämän jälkeen etsitään ja ideoidaan tapoja sekä keinoja, joiden avulla toivottu muutos saadaan aikeiseksi eli päästään kohti ratkaisua ja vahvistetaan myönteisten poikkeusten tutkimisen myötä löytyneitä onnistumisia ja toimintatapoja, joita asiakas on jo tehnyt (Iveson, C., ym., 2018, s. 69). Ne ideat, joita asiakas itse tuottaa ovat aina niitä, joista lähdetään liikkeelle. Tällä tavalla vahvistuu asiakkaan tunne vaikutusmahdollisuuksistaan omaan tilanteeseensa. Ratkaisujen ideoimisen ja rakentamisen vaiheessa valmistaudutaan asiakkaan kanssa myös mahdollisiin vastoinkäymisiin, joita voi tulla vastaan asiakkaan pyrkiessä muutokseen. Ratkaisukeskeinen menetelmä, jonka avulla päästään käsiksi onnistumisiin, on myönteisten poikkeusten etsiminen. Asteikkojen avulla päästään puolestaan kiinni motivaation kasvattamiseen sekä ratkaisujen ideoimiseen. (Iveson, C., ym., 2018, s. 87–88; Ruutu, S., & Salmimies, R., 2017, s. 9.)

Viimeisessä vaiheessa ratkaisukeskeisen ohjauksen prosessia käytetään aikaa siihen, että asiakkaan ja ohjaajan yhteistyön hedelmät tuodaan käytäntöön. Yksinkertaisimmillaan tämä on sitä, että asiakkaan löytämät ideat ja tavat, joilla hän pyrkii muutokseen, viedään konkreettisesti asiakkaan arkeen. Joissakin tilanteissa ohjaaja voi ehdottaa asiakkaalle kotitehtävää sen pohjalta miltä asiakas on itse määritellyt mahdollisiksi keinoiksi päästä kohti toivottua tavoitetta. Tehtävä voi olla tukemassa asiakkaan pyrkimyksiä, mutta asiakas itse päättää sitoutuuko hän tehtävän tekemiseen tai kokeeko hän tehtävän relevantiksi suhteessa omaan muutokseensa (Iveson, C., ym., 2018, s.118). Ohjaaja kokoaa lopuksi yhteenvedon, jossa hän kertoo asiakkaalle mitä on kuullut hänen kertovan tilanteestaan, toiveistaan, voimavaroistaan ja keinoista, joita on jo tehnyt. Positiivisen palautteen ja kannustuksen avulla ohjaaja vahvistaa asiakasta ja auttaa häntä uskomaan omiin mahdollisuuksiinsa. (Iveson, C., ym., 2018, s. 113–120; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 10.)

## 2.4 Ratkaisukeskeisyys diakonisessa asiakastyössä

Kristillinen ihmiskäsitys on diakonisen toiminnan kulmakivi. Tätä auttamistyötä ohjaavat muutamat periaatteet, joita ovat kokonaisvaltaisen kohtaamisen lisäksi luottamus, läsnä oleminen, empatia, todesta ottaminen ja asiakaslähtöisyys (Rättyä, L., 2012, s. 82). Diakonisessa asiakastyössä on huomioitava ihmisen koko elämäntilanne ja jokaisessa tapaamisessa on mukana psyykkinen, fyysinen, sosiaalinen ja uskonnollinen elämäntodellisuus (Kettunen, P., 2013, s. 47). Keskeistä on asiakkaan oman toimijuuden tukeminen kaikilla osa-alueilla. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas itse määrittelee sen, mihin hän haluaa vaikuttaa ja saada apua (Rättyä, L., 2012, s. 83). Ihmisen tulee saada kokemus osallisuudesta eli siitä, että häntä kuullaan omana itsenään. Tärkeää on myös se, että asiakkaalle tulee tunne, että hän voi itse vaikuttaa omaan elämäänsä. Näiden periaatteiden vahvistaminen ovat diakonisen toiminnan ja samalla asiakastyön ydintä. Kohtaamalla ja auttamalla asiakasta, työntekijä voi välittää jotakin Jumalan rakkaudesta, armosta ja anteeksiannosta sekä kasvattaa luottamusta ja antaa toivoa. (Wiens, V., & Zitting, J., 2022, s. 96; Wallenius, 2022, s.61.)

Jotta voidaan ymmärtää ihmistä ja onnistua edellä kuvatuissa periaatteissa, on empatian ja lähimmäisen rakkaudesta kumpuavan kohtaamisen rinnalle hyvä ottaa myös erilaisia tekniikoita tai menetelmiä (Gothóni, R., 2014, s. 14). Työntekijän valitsema lähestymistapa vaikuttaa siihen, mihin kiinnitetään huomiota sekä millaisin askelein asiakkaan kanssa lähdetään liikkeelle (Gothóni, R., 2014, s. 14). Ratkaisukeskeisiä menetelmiä voidaan käyttää laajasti erilaisten ongelmien käsittelyssä. Jo 90-luvun alussa kerättiin tietoa siitä, millä tavoilla ratkaisukeskeisyys vaikuttaa erilaisissa tilanteissa hyvällä onnistumisprosentilla. Aiheita, joissa ratkaisukeskeisyyden vaikutusta oli tutkittu, olivat muun muassa masennus, itsemurha ajatukset, ahdistus, paniikkikohtaukset, terveysongelmat, taloudelliset huolet, perheväkivalta, päihteiden käyttö, läheisen kuolema ja monia muita (De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 352–353). Nämä teemat ovat esillä myös diakonisessa asiakastyössä. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa kiinnittää huomiota asiakkaan vahvuuksiin ja asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Hänen toiveitaan omasta muutoksesta kuullaan. Ratkaisukeskeisyyden positiivinen ihmiskäsitys sopii hyvin yhteen kristillisen ihmiskäsityksen kanssa ja on siten

edistämässä ihmisen kokemusta omasta arvokkuudestaan. (Gothöni, R., 2014, s. 33–35.)

## 2.5 Diakoninen asiakastyö

Tässä opinnäytetyössä käytän termejä diakoninen asiakastyö ja asiakastapaaminen. Näillä tarkoitan tämän opinnäytetyön kontekstissa diakoniatyön sisällä tapahtuvaa ammatillista auttamista, joka tapahtuu kahden kesken diakoniatyöntekijän kanssa erikseen sovittuna tapaamisena. Näiden tapaamisten sisältö voi vaihdella ja ne pitävät sisällään myös sielunhoidollisen keskustelun ja auttamisen. Tapaaminen voi tapahtua toimistolla, puhelimitse, asiakkaan kotona tai vaikkapa yhteisen lenkkeilyn muodossa.

Diakoninen asiakastyö on laaja-alaista osaamista ja ammattitaitoa kohdata erilaisten vaikeiden elämäntilanteiden kanssa kamppailevia ihmisiä (Rättyä, L., 2012, s. 80). Niiden ihmisten, joita diakoniatyöntekijä kohtaa, elämäntilanteet voivat vaihdella ja olla toisiinsa nähden hyvinkin erilaisia. Diakoniatyöntekijällä tulee olla osaaminen ja ammattitaito, jotta hän pystyy kohtaamaan eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä kokonaisvaltaisesti ja aidosti. Diakoniatyössä pidetään esillä jokaisen ihmisen oikeutta tasa-arvoiseen kohteluun sekä oikeudenmukaisuutta erityisesti niiden ihmisten parissa, jotka ovat heikoimmassa asemassa (Melin, H., 2012, s. 49). Diakoniatyön tehtävänä on katsoa jokaista ihmistä kristillisen rakkauden silmälasien kautta ja nähdä jokainen ihminen arvokkaana. Tähän arvostukseen kuuluu ihmisen hyväksyminen kokonaisuutena, johon kuuluu ruumis, sielu ja henki sekä ihmisen rikkonaisuus ja kyky pahuuteen. Armon, toivon ja toiveikkuuden sanoma on diakoniatyön ydin. (Rättyä, L., 2012, s. 80–81.)

Diakonisessa asiakastyössä voi ilmetä erilaisia näkökulmia kuten karitatiivinen, katekeettinen, pastoraalinen, liturginen ja sosiaalinen. Näiden näkökulmien kohtaamiseen diakoniatyöntekijällä tulee olla valmiuksia. Karitatiivinen auttaminen on diakoniatyön keskiössä. Se tarkoittaa lähimmäisen rakkauteen perustuvaa välitöntä auttamista, joka näkyy esimerkiksi vähäosaisten tukemisena ja sairaiden hoitamisena. Sosiaalinen diakoniatyö pyrkii vaikuttamaan yhteiskunnallisella

tasolla ilmeneviin epäkohtiin ja tekemään ennalta ehkäisevää työtä. Pastoraalinen eli sielunhoidollinen näkökulma on aina mukana diakonisessa asiakastyössä ja hengellinen tukeminen ja rukous asiakkaan puolesta ovat läsnä tavalla tai toisella. Sielunhoito on monien asioiden kokonaisuus ja sitä on vaikea rajata tarkasti, mutta laajasti määriteltynä sitä voidaan sanoa auttamiseksi, jossa on henkinen ja kristillinen näkökulma ja joka pyrkii yleisinhimillisellä ja ihmisen vierellä kulkemisella kärsimyksen lievittämiseen (Peltomäki, I., ym., 2021, s. 9). Opetuksellinen ja kasvatuksellinen eli katekeettinen näkökulma on lisääntynyt diakoniatyön arjessa. Tämä tarkoittaa erilaisten kasvatuksellisten tilanteiden lisääntymistä kuten esimerkiksi osallistumista rippikouluun tai ohjaus – ja koulutustilanteiden järjestämistä. Diakonisessa asiakastyössä tämä voi näkyä tarpeessa puhua terveyden edistämiseen liittyvistä teemoista. Liturginen ulottuvuus eli yhteys jumalanpalveluselämään on diakonisen asiakastyön ydin. Kaiken auttamisen lähtökohtana ja päätepisteenä on alttari. (Rättyä, L., 2012, s. 86–87.)

Diakoniatyöntekijät tapaavat yhä enemmän vaihtelevissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Diakoniabarometrissa 2020 selviää, että erilaisia elämäntilanteita, joiden takia diakoniatyöntekijän puoleen on käännytty, on lähemmäs kolmekymmentä. Samasta tutkimuksesta käy ilmi, että eniten diakoniatyöntekijät kohtaavat mielenterveyden kanssa painivia ihmisiä ja toiseksi eniten muista terveyden ongelmista kärsiviä ihmisiä. Tutkimukseen osallistuneista yli puolet, eli 56 %, kertoivat olevan mielenterveyden teemojen äärellä keskimäärin noin kerran viikossa ja 95 % kuukausittain. Taloudelliset haasteet ja avustusten saaminen olivat myös toistuvasti esillä asiakkaita kohdatessa. Diakoniatyöhön arkeen kuuluu ja on aina kuulunut niiden ihmisten auttaminen, jotka painivat sairauden kanssa. Viimeisen vuosikymmenen aikana mielenterveyden haasteet ovat lisääntyneet ja kulkevat käsi kädessä taloudellisten ongelmien kanssa. Kirkon mielenterveystyö on kaikessa työssä läsnä ja ihmisen rinnalla kulkemista. (Alava, H., ym. 2020. s. 76–79.)

Diakoniatyötä Nokialla tehdään tiimissä, johon kuuluu kuusi diakoniatyöntekijää sekä lähetys- ja vapaaehtoistyön koordinaattori. Nokia on perinteinen tehdaskaupunki Pirkanmaalla Tampereen kyljessä. Nokian seurakunnan alueella asuu vajaat 35 000 ihmistä. Yli puolet asukkaista ovat 15–64-vuotiaita, alle

viisitoistavuotiaita on vajaa 20 % ja yli 65-vuotiata noin 20 %. (Nokian kaupunki, 2020). Diakoniatyötä ei ole jaoteltu Nokialla erillisiin työaloihin, mutta jokaisella työntekijällä on tästä huolimatta oma yhteisesti sovittu kenttä, josta hän vastaa. Näitä erityisiä painopistealueita ovat työ eläkeläisten, mielenterveyskuntoutujien ja kehitysvammaisten kanssa. Tämän lisäksi painopisteinä ovat kriisityö, päihde-työ, surutyö sekä työ vapaaehtoisten parissa.

### 3 TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa työvälineitä diakoniatyöntekijöille asiakastyöhön. Työn painopiste on koulutuspäivässä, jonka aikana tutustutaan ratkaisukeskeiseen viitekehykseen ja työotteeseen sekä harjoitellaan ratkaisukeskeisiä menetelmiä, joita voidaan käyttää diakonisessa asiakastyössä. Tarkoituksena on, että koulutuspäivän jälkeen diakoniatyöntekijöillä on parempi käsitys siitä, mitä ratkaisukeskeinen ja voimavarasuuntautunut työskentely on ja mitä ratkaisukeskeinen tapa ajatella tarkoittaa. Koska opinnäytetyön aihe nousi toiveesta saada konkreettisia keinoja, on koulutuspäivän tavoitteena ennen kaikkea se, että diakoniatyöntekijöillä olisi oma kokemus ratkaisukeskeisistä menetelmistä ja niiden käytöstä ja riittävä tietotaito niiden hyödyntämiseen omassa työssään asiakkaita kohdatessa ja ohjatessa.

Ratkaisukeskeistä työtettä voidaan hyödyntää seurakunnissa tukemassa eri työmuotojen toimintoja. Tästä hyvänä esimerkkinä on Tampereen seurakuntayhtymästä lähtöisin oleva ja esimerkiksi pääkaupunkiseudulla käytössä oleva nuorille ja nuorille aikuisille suunnattu Walk in-terapia, jossa hyödynnetään ratkaisukeskeistä lähestymistapaa (Suomen ev.lut.kirkko, i.a.). Yhtenä tavoitteena onkin kiinnostuksen herättäminen ratkaisukeskeisyyteen myös diakoniatyön puolella ja riittävä varmuus käyttää harjoiteltuja menetelmiä. Päivän aikana opittuja asioita työntekijät voivat käyttää oman työnsä kehittämiseen ja ennen kaikkea saada työvälineitä ammatillisiin keskusteluaputilanteisiin riippumatta siitä millä teemalla



asiakas on liikkeellä. Nokian seurakunta voi halutessaan hyödyntää valmisteltua kokonaisuutta muiden työntekijäryhmien perehdyttämiseen liittyen ratkaisukeskeisyyteen ja siten kehittää työyhteisöä laajemmin. Tulevaisuuden suunnitelmassa on kehittää Nokian seurakuntaan enemmän ratkaisukeskeisen lyhytterapian palveluja ja tähän tämä opinnäytetyö pyrkii olemaan tueksi. (Pykäläinen. V., 2010, s. 13–14.)

## 4 MIELEN PÄÄLLÄ- MENETELMÄPAJA

### 4.1 Ideointi ja suunnittelu

Tämä opinnäytetyö lähti liikkeelle alkuvuodesta 2022 sen pohtimisesta, mikä minussa ja minun osaamisessani voisi olla sellaista, joka palvelisi tai kehittäisi Nokian seurakunnan diakoniatyötä. Yhteisissä keskusteluissa diakoniatyöntekijöiden kanssa kävi ilmi, että ratkaisukeskeisyys oli heille entuudestaan jo jonkin verran tuttu aihealue. He toivoivat lisää tietoa ratkaisukeskeisyydestä, mutta ennen kaikkea he toivoivat saavansa konkreettisia välineitä asiakastapaamisiin. Tästä keskustelusta syntyi idea järjestää diakoneille koulutusta aiheesta ja mahdollisuus tutustua ratkaisukeskeisiin menetelmiin ja harjoitella niiden käyttöä. Opinnäytetyön muodoksi tuli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on ammatillisella kentällä kehittää työyhteisöä ja luoda valmis koulutuskokonaisuus henkilöstön kouluttamiselle liittyen ratkaisukeskeisyyteen (Airaksinen, T. & Vilka, H., 2003, s. 9). Aikataulullisista syistä ja toiveista johtuen päädyttiin yhteen pidempään päivään, jonka aikana perehdytään teoriaan ja harjoitellaan muutamia keskeisiä menetelmiä, joita diakonit voivat jatkossa käyttää. Ajankohdaksi valikoitui 15.8. klo 9–16.

Opinnäytetyön suunnitelman tekovaiheessa keväällä 2022 diakoneilta kerättiin sähköpostilla taustatietoa omasta asiakastyöstä sekä ajatuksia siitä, millaisiin tilanteisiin he kokevat tarvitsevansa lisää työvälineitä. Näiden ajatusten

perusteella valikoituivat ne menetelmät, jotka päivän aikana käydään läpi sekä raamit teoriaosuudelle. Menetelmäpajan ohjaajana ja ratkaisukeskeisyyden kouluttajana toimin itse.

Opinnäytetyön seuraavassa vaiheessa kesällä 2022 valmistui Mielen päällä -menetelmäpajan teoriaosuus, joka on sama kuin tämän kirjallisen raportin luku 2. pois lukien alaluku 2.5. Teoriaosuudessa pyritään avaamaan ratkaisukeskeisen lähestymistavan maailmaa, sen rakenteita ja peruseriaatteita. Teorian tarkoituksena on antaa tarpeeksi taustatietoa ratkaisukeskeisyydestä, jotta menetelmien harjoittelu ja niiden käyttäminen myöhemmin olisi mahdollisimman helppoa ja luontevaa. Teoriaosuuden jälkeen valikoitui käytettävät ratkaisukeskeiset menetelmät sekä niiden harjoitteet itse menetelmäpajaan sekä lopullinen päivän aikataulu ja runko. Opinnäytetyön loppuvaiheessa syksyllä 2022 valmistui raportti, joka pitää sisällään menetelmäpajan teorian ja toteutuksen lisäksi toiminnallisen opinnäytetyön ohjeistuksen mukaisesti pohdintaa työn tuloksista, tavoitteisiin pääsemisestä, prosessista sekä työn merkityksellisyydestä (Airaksinen, T., & Vilkkä, H., 2003, s. 65).

#### 4.2 Toteutus

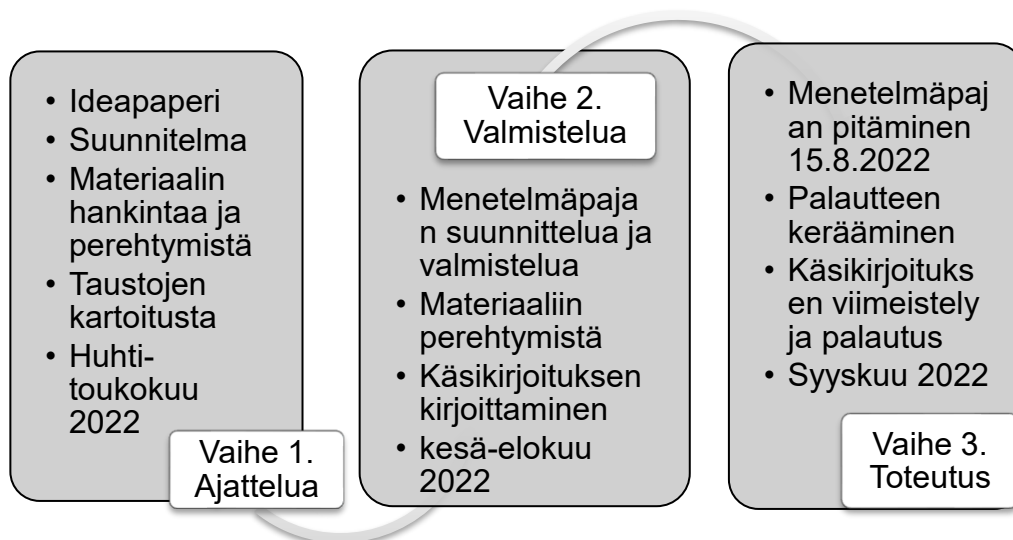
Toiminnallisen opinnäytetyön toimivuuden kannalta oleellista oli tuotoksen päämäärän kokonaisuuden selkeys sekä toteutukseltaan, että visuaalisesti ja viestinnällisesti (Airaksinen, T. & Vilkkä, H., 2003, s. 51). Päivän ohjelma ja aikataulu (liite 1.) rakentuivat ratkaisukeskeisyyden teorian ja harjoitteiden ympärille. Näiden lisäksi paja sisälsi yhteistä työskentelyä ja jaksamista tukevia elementtejä kuten alku- ja loppuhartaudet, lämmittelyharjoite sekä kaksi vapaamuotoista meditatiivista rauhoittumisen hetkeä. Näiden tarkoituksena oli edellä mainittujen lisäksi rytmittää päivän kulkua ja tehdä siitä kevyempää.

Menetelmäpaja rakentui neljästä kokonaisuudesta. Päivä alkoi yhteisellä alkuhartaudella, tarpeellisilla ohjeistuksilla sekä lämmittelyosuudella, jonka tarkoituksena oli virittää osallistujat tulevia työskentelyjä varten. Lämmittelyssä käytettiin apuna mielikuvaharjoitetta sekä Pesäpuu Ry:n julkaisemia vahvuuskortteja,

joiden avulla osallistujat pääsevät kertomaan itsestään ja omista vahvuuksistaan. Toisessa osassa perehdyttiin ratkaisukeskeisyyden juuriin, tutustuttiin muutamiin sen peruseriaatteisiin sekä pohdittiin ratkaisukeskeisyyden sopivuutta ja käyttömahdollisuuksia diakoniatyössä Nokialla. Pohdinta tapahtui keskustellen ryhmän esille nostamien näkökulmien johdattamana.

Kolmannen osuuden painopiste oli ratkaisukeskeisten menetelmien harjoittelussa sekä yhteisessä pohdinnassa niiden käyttömahdollisuuksista diakoniatyöntekijöiden asiakaskohtaamisissa. Jokaisen menetelmän kohdalla käytettiin aikaa sen harjoitteluun harjoitteen avulla. Osa harjoitteista oli rakennettu enemmän keskusteleviksi, osa yksilötyöskentelyksi ja osa toiminnallisemmaksi. Tämän tarkoituksena oli osaltaan toimia esimerkkinä ja antaa käyttöideoita diakonien omaan työhön. Harjoitteiden osittainen erilaisuus korosti menetelmien monipuolisuutta ja joustavuutta. Menetelmäpajan koulutusta tukemassa oli PowerPointesitys (liite 2.) sekä muutamia Lyhytterapiainstituutin videoita ratkaisukeskeisyydestä. Päivän aikana annettiin mahdollisuus ja tilaa yhteiselle keskustelulle ja omien kokemusten jakamiselle.

Menetelmäpajan lopetus koostui yhteisestä purusta, loppuharjoitteesta sekä loppuhartaudesta. Lopetuksen tavoitteena oli päättää päivän työskentelyt ja edesauttaa yhteistä ja positiivista päätöstä päivälle. Koulutukseen osallistuneilta kerättiin palaute pian koulutuksen jälkeen, jossa pyydettiin arvioimaan koulutuspäivän rakenteiden ja sisällön toimivuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta. Palautetta pyydettiin myös minun osuudestani kouluttajana. Seuraavalla sivulla kaaviossa 1. on kuvattuna opinnäytetyön prosessi keväästä 2022 lähtien, jolloin opinnäytetyön tekeminen lähti liikkeelle.



Kaavio 1. Kuvaus opinnäytetyön prosessista.

Työ eteni aiheen pohdinnan ja valinnan kautta materiaalien etsimiseen ja käytännön toteutuksen suunnitteluun ja valmisteluun. Menetelmäpaja toteutui elokuussa 2022 jonka jälkeen työn keskiössä oli osallistujilta palautteen kerääminen, kokonaisuuden arviointi ja pohdinta sekä lopullisen raportin kirjoittaminen syksyn 2022 aikana.

#### 4.3 Asiakastyön piirteitä Nokialla

Tätä opinnäytetyötä varten kartoitin diakoniatyöntekijöiden työn luonnetta Nokialla pyytämällä heitä vastaamaan muutamiin kysymyksiin sähköpostilla (liite 3.). Kysymysten sisällöt käsittelivät diakonisen asiakastyön määriä viikkotasolla, niiden sisältöjä sekä tapoja, joilla diakoniatyöntekijät tapaavat asiakkaitaan. Tämän lisäksi pyysin jokaista kuvaamaan heille tyypillistä asiakasta ja teemoja, joita juuri he käsittelevät asiakkaiden kanssa. Lopuksi vielä kartoitin toiveita asiakastyön näkökulmasta liittyen menetelmäpajaan, jonka heille järjestin.

Huolimatta työn painopisteestä tai erikseen sovitusta kentästä, jokainen diakoniatyöntekijä Nokialla tapaa asiakkaita kasvokkain 1–3 kertaa viikossa. Näiden tapaamisten lisäksi satunnaisia keskusteluja esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla voi kertyä useita. Kun kaikki kohtaamiset ja sovitut tapaamiset lasketaan

yhteen, voi yhden työviikon aikana diakonisten asiakaskohtaamisten määrä olla 10–20 yhtä työntekijää kohden. Jokainen diakoniatyöntekijä kertoi sähköpostivastauksessaan, että teemat, joista asiakkaat haluavat puhua ovat moninaiset. Eniten työntekijöiden luokse tullaan taloudellisten haasteiden tai mielenterveyteen liittyvien asioiden kanssa. Tyypillistä kuitenkin on, että keskustelun edetessä asiakas tuo esille pikkuhiljaa muitakin mieltä painavia asioita kuin vain sen minkä kanssa vastaanotolle on tultu. Tapaaminen voi edetä talousasioista ihmissuhdeongelmien kautta hengellisten asioiden pohtimiseen. Sielunhoidollinen näkökulma kulkeekin tapaamisten mukana, vaikka asiakas ei itse hengellisiin asioihin viittäisikaan keskustelun aikana.

Diakoniatyöntekijät korostivat sitä, että heidän roolinsa kirkon työntekijöinä jo lähtökohtaisesti kannattelee asiakkaita. Sielunhoidon elementit eli hengellinen näkökulma otetaan mukaan, jos asiakas itse ohjaa keskustelua näiden aiheiden äärelle. Rukous asiakkaan puolesta on läsnä jatkuvasti. Joillakin työntekijöillä on tapana kysyä tapaamisen lopuksi lupaa rukoilla heidän puolestaan, vaikka muutoin hengelliset asiat olisivat jääneet keskustelussa taka-alalle. Kohtaaminen on kokonaisvaltaista kohtaamista, jossa huomioidaan asiakas hengellisestä, psyykkisestä ja fyysisestä näkökulmasta.

Kaikki kysymyksiin vastanneet diakoniatyöntekijät Nokialla kokivat pärjäävänsä hyvin asiakastyössä. Motivaatio asiakkaiden kohtaamiseen oli hyvä ja luottamus omaan osaamiseen oli vakaalla tasolla. Muutamit kuitenkin totesivat, että uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen ovat työssä tärkeää ja toivovat siitä syystä koulutuspäivää ratkaisukeskeisyydestä. Vastauksista kävi ilmi myös toive konkreettisesta opastuksesta kysymysten muotoiluun ja aikaisemmissa keskusteluissa menetelmiin, joilla asiakasta voidaan voimaannuttaa toimimaan omien haasteidensa voittamiseksi ja elämänsä parantamiseksi. Näihin toiveisiin pyrin muun muassa vastaamaan koulutuspäivän aikana.

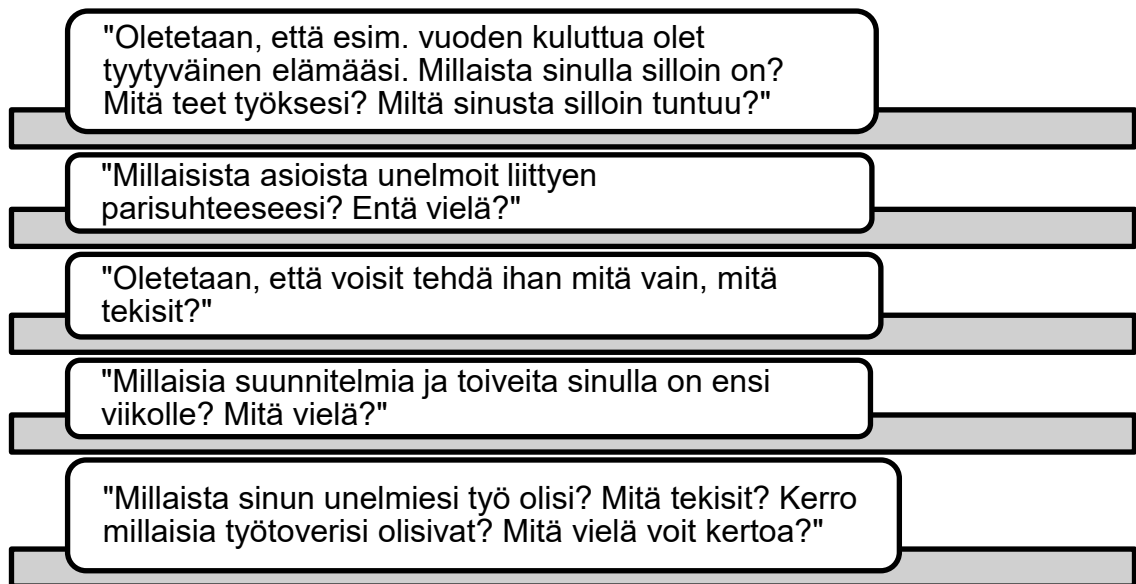
Päivän aikana läpikäytyt ratkaisukeskeiset menetelmät valikoituivat sillä ajatuksella, että ne palvelisivat diakoniatyöntekijöitä heidän asiakastyössään. Valitut menetelmät ovat ratkaisukeskeisyyden perusmenetelmiä ja klassikoita. Ne ovat joustavia, jolloin jokainen voi muokata niitä itselleen sopiviksi ja luonteviksi.

Menetelmät ovat monipuolisia, joten niitä voi hyödyntää yksilötyön lisäksi myös erilaisten ryhmien kanssa tai työyhteisön sisällä. Edellä mainittujen lisäksi nämä kyseiset menetelmät ovat helposti opittavissa.

## 5 PAJASSA KÄYTETYT MENETELMÄT

### 5.1 Voimaannuttava visiointi

Voimaannuttavan visioinnissa asiakasta pyydetään kuvittelemaan toivottua tulevaisuutta eli miltä oma elämä näyttää, kun ongelmaa ei ole tai tilanne on parempi. ”Voimaannuttavan visioinnin tavoitteena on avata myönteinen ja mahdollisuuksien sävyttämä näkymä tulevaisuuteen” (Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 21). Ennen kuin asiakkaan kanssa voidaan pohtia niitä keinoja, joilla tilanne muuttuu paremmaksi, pitää asiakkaan tietää päämäärä, johon hän pyrkii. Seuraavalla sivulla kuviossa 2. on esimerkkejä kysymyksistä, joilla asiakasta autetaan suunnittelemaan ajatukset toivotunlaiseen tulevaisuuteen.



KUVIO 2. *Voimaannuttavan tulevaisuuden kysymyksiä* (mukaillen Iveson, C., ym., 2018, s. 209; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 21.)

Asiakkaan täytyy siis unelmoida ja kuvitella millaista on, kun asiat ovat paremmin ja millaisia vaikutuksia asioiden paranemisella on hänen elämäänsä. Mitä yksityiskohtaisempia kuvauksia ohjaaja saa asiakkaan unelmoimaan, sen parempaan lopputulokseen päästään. Vasta tämän jälkeen ryhdytään miettimään keinoja toivotun tulevaisuuden saavuttamiseksi. (De Jong, P., & Kim Berg, I., 2016, s. 82; Iveson, C., ym., 2018, s. 47, s. 67.)

## 5.2 Ihmekysymys

Ratkaisukeskeisen lähestymistavan keskeinen menetelmä ja sen ”lippulaiva” on ihmekysymys. Tämän luovan menetelmän avulla pystytään tehokkaasti aloittamaan asiakkaan kanssa toivotun tulevaisuuden unelmointi ja visiointi. Alkuperäinen ihmekysymys on syntynyt de Shazerin ja Kim Bergin kehittämänä yhdessä työryhmän kanssa ja se kuuluu näin:

” Nyt haluan kysyä sinulta erikoisen kysymyksen. Oletetaan, että sillä aikaa, kun nukut ensi yönä ja koko talo on hiljainen, tapahtuu ihme. Ihme on se, että

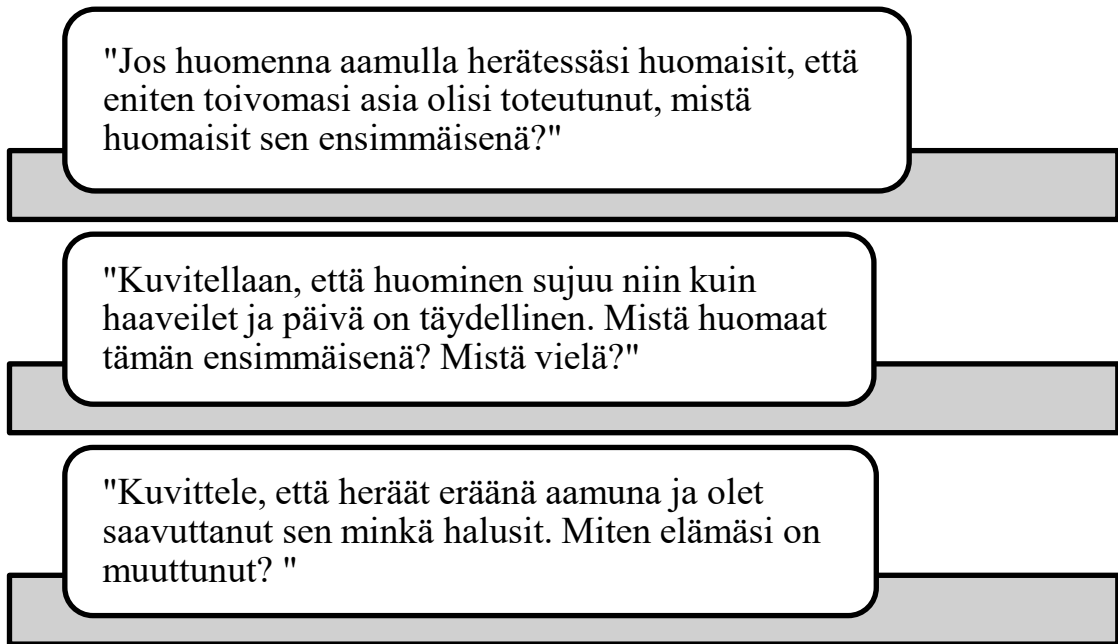
ongelma, joka toi sinut tänne, ratkeaa. Mutta koska olit unessa, et tiedä aamulla, että ihme tapahtui yön aikana. Kun heräät huomenna aamulla, mikä olisi muuttunut elämässäsi? Mistä päättelisit, että ihme on tapahtunut ja ongelma, joka toi sinut tänne, on ratkennut?” (De Shazer, S. 1988, s.5.)

Ihmekysymyksen tehokkuus perustuu muutamiin tekijöihin. Yksi vaikuttavista asioista on sanan ”ihme” käyttäminen. Tämä sana antaa asiakkaalle luvan ajatella ja unelmoida mitä tahansa. Mahdollisuus ja vapaus muokata sekä valita itselle mieleinen tulevaisuus ilman rajoitteita avartaa asiakkaalle niitä asioita, joita hän aidosti toivoisi itselleen tapahtuvan. Toinen vaikuttava tekijä on se, että ihmekysymys suuntaa asiakkaan ajatukset tulevaan ja herättää toiveita tulevaisuudesta, jossa asiat ovat toivotulla tavalla. Kolmanneksi ihmekysymys pakottaa asiakkaan pohtimaan ongelmien sijasta ratkaisuja, vaikka se tuntuisi vaikealta. (De Jong, P. & Kim Berg I., 2016, s. 89.)

Jotta ihmekysymyksen käyttö olisi relevanttia asiakkaan kannalta ja jotta vastauksesta olisi merkittävää hyötyä on oleellista, että asiakkaan ihme on laajennettu kuvaus toivotusta tavoitteesta. Tavoitteen ja tulevaisuuden unelman on siis liityttävä toisiinsa. Muussa tapauksessa ihmekysymyksen hyöty on vähäinen ja se jää irralliseksi muusta työskentelystä. Ihmekuvauksen hienous on siinä, että se valjastaa mielikuvituksen käyttöön (Iveson, C., ym., 2018, s. 50). Kysymys auttaa erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakas vaikuttaa olevan jumissa, ei pysty kuvittelemaan ratkaisua ja tilanne tuntuu asiakkaasta toivottomalta. Vaikka ihmekysymyksessä puhutaan ihmeestä, kysymys johdattelee kuitenkin asiakasta todellisten ja mahdollisten tulevaisuuksien ja vaihtoehtojen äärelle. Toivottu tulevaisuus vaikuttaa mahdolliselta ilman, että asiakkaan tarvitsee vielä pystyä sitoutumaan mihinkään erityisesti (Iveson, C., ym., 2018, s. 52).

Alkuperäinen ihmekysymys ei suinkaan ole ainoa tapa, jolla voidaan johdattaa asiakas tulevaisuutta koskevaan keskusteluun. Ihmekysymyksen idean voi kukin kysyjä asetella omaan suuhun sopivaksi ja kuitenkin päädytään useimmiten samaan lopputulokseen. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 3. on esimerkkejä muista tavoista asetella kysymys:





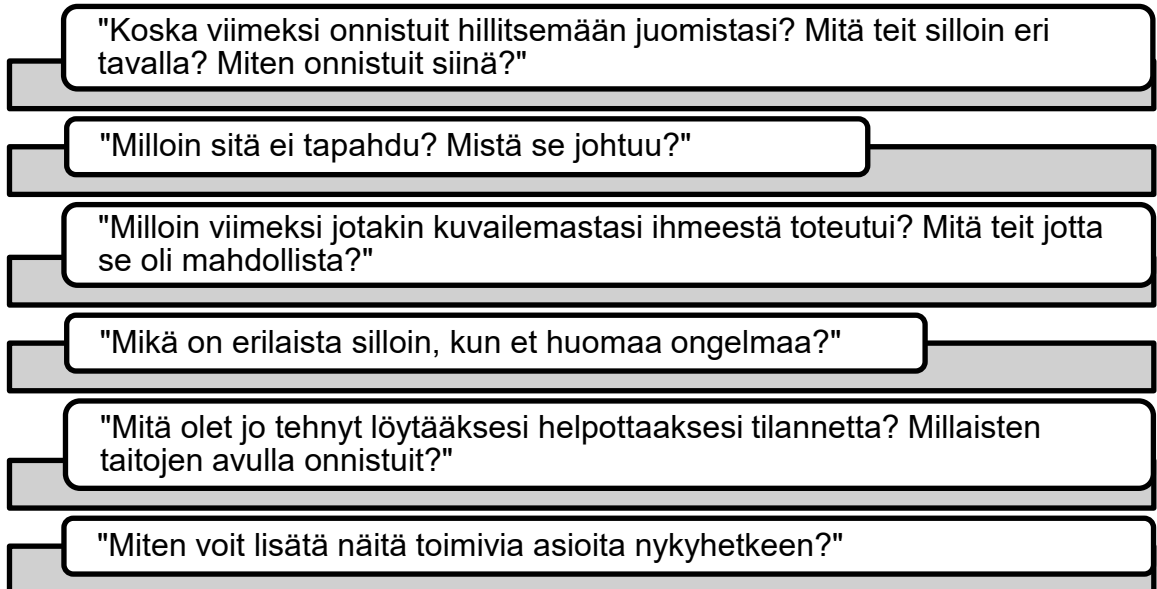
KUVIO 3. *Erlaisia tapoja muotoilla "ihmekysymys"* (mukaillen Iveson, C., ym., 2018, s. 53)

Kun onnistutaan kysymään kysymys, joka pakottaa asiakkaan kertomaan jotakin joka kuvailee tai antaa lisätietoa hänen toivomastaan tulevaisuudesta, voidaan puhua tulevaisuutta kartoittavista kysymyksistä (Iveson, C., ym., 2018, s. 53). Ihmekysymyksen tai sen erilaisten variaatioiden myötä kuvailtu tulevaisuus ei siis jää vain ihmeeksi ilmaan, vaan ohjaajan jatkokysymysten avulla luodaan konkreettisia tapoja, joita asiakas voi käytännössä tehdä saavuttaakseen kuvailemansa ihmeen tai edes osan siitä. (Iveson, C., ym., 2018, s. 50–53, s. 67; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 22–23.)

### 5.3 Positiiviset poikkeukset

Kun asiakkaan kanssa on kuvailtu toivottu tulevaisuus, lähdetään seuraavaksi etsimään niitä tilanteita menneisyydestä, joissa asioita toivotusta tulevaisuudesta on jo tapahtunut. Nämä ovat niitä pieniä hetkiä, joissa asiakas on onnistunut. Tämän jälkeen tarkoituksena on löytää niitä asioita, jotka jo toimivat ja mitä asiakas on onnistunut tekemään aikaisemmin tilanteensa parantamiseksi (Iveson, C.,

ym., 2018, s. 69). Jotta tähän päästään, aletaan tutkimaan positiivisia poikkeuksia. Alla olevassa kuviossa 4. on esimerkkejä kysymyksistä joilla, voidaan auttaa asiakasta kiinnittämään huomiota poikkeuksiin.



KUVIO 4. *Poikkeuksia kartoittavia kysymyksiä* (Iveson, C., ym., 2018, s. 210; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 36.)

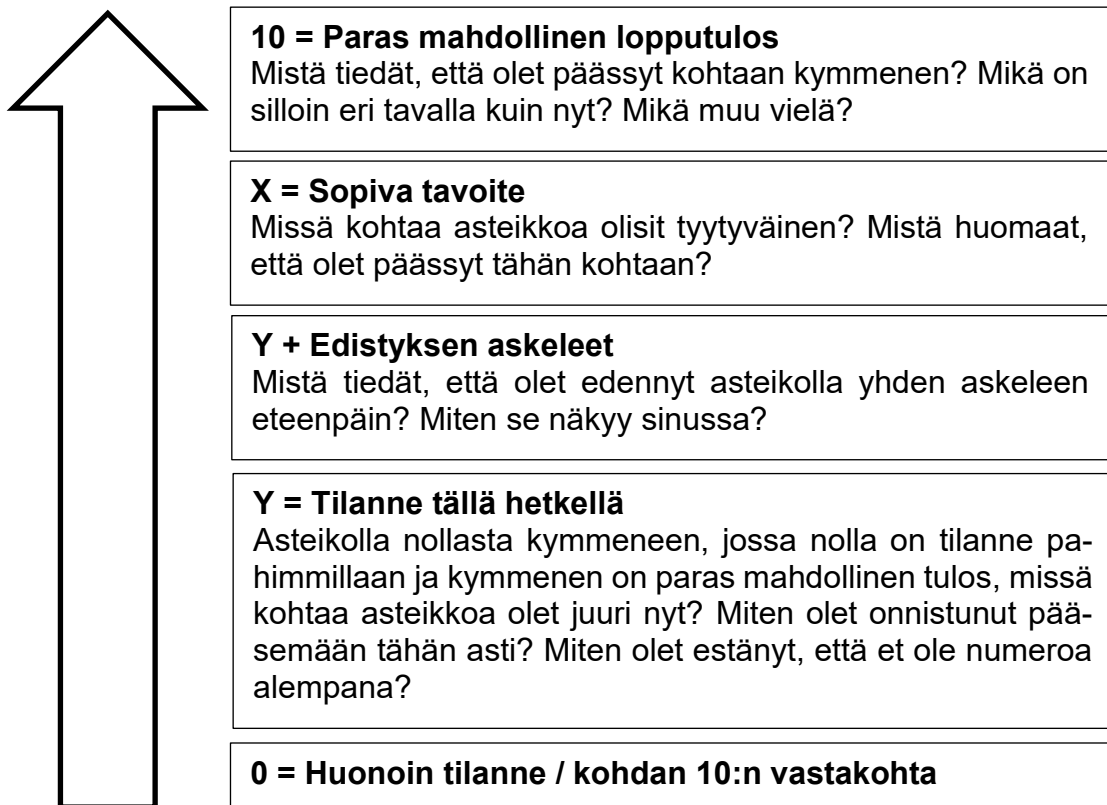
Kun asiakas haluaa keskustella elämästään, hän yleensä tietää mikä tai mitkä asiat ovat huonosti. Asiakas osaa kuvata ongelmansa. Positiiviset poikkeukset ovat niitä hetkiä asiakkaan elämässä joissa ongelma kaikella todennäköisyydellä olisi pitänyt esiintyä, mutta jostakin syystä sitä ei esiintynytkään. Ratkaisukeskeisyydessä ajatellaan, että jokaisessa ongelmassa on väkisinkin hetkiä, jolloin sitä ei ole tai se on lievempi ja, että jokainen asiakas tekee hetkittäin jotakin sellaista, joka lieventää ongelmaa tai pitää sen poissa kokonaan (Iveson, C., ym., 2018, s. 73). Poikkeuskysymyksillä etsitään ja tutkitaan näitä tilanteita. Ohjaaja auttaa asiakasta tutkimaan poikkeustilanteiden yksityiskohtia ja kuvaamaan mahdollisimman tarkasti sitä, mitä asiakas on tehnyt ja miten onnistunut pitämään ongelman poissa tai lievempänä. Oleellista on sanoittaa poikkeamien ja ongelmien välisten tilanteiden erot. Positiivisten poikkeusten löytyminen auttaa asiakasta huomaamaan, että toivotuista asioista osa toteutuu jo tässä hetkessä. Tämä lisää

toivoa ja toiveikkuutta tulevaisuudesta. (De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 105–106; Iveson, C., ym., 2018, s. 69–73; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 36.)

#### 5.4 Asteikko

Ratkaisukeskeisistä menetelmistä yksi kaikkein monipuolisin ja joustavin on erilaiset asteikot. Asteikkokysymysten avulla asiakkaan kanssa voidaan avata keskustelua tavoitteesta, muutos toiveesta, poikkeuksista, voimavaroista, selviytymisestä, etsiä merkityksiä, luoda kuvaa toivotusta tulevaisuudesta ja ennen kaikkea ideoida pieniä askelia, joilla asiakas pääsee kohti toivottua tulosta tai estää tilannetta menemästä ei toivottuun suuntaan. (Iveson, C., ym., 2018, s. 91; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 44.)

Asteikkoja voi käyttää monella erilaisella tavalla, mutta niiden perusidea pysyy aina samana. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 5. on kuvattuna asteikon käytön idea ja tavoite, jota asiakkaan kanssa tavoitellaan sekä esimerkkejä kysymyksistä, joita asteikon käytön yhteydessä asiakkaalta voi kysyä.

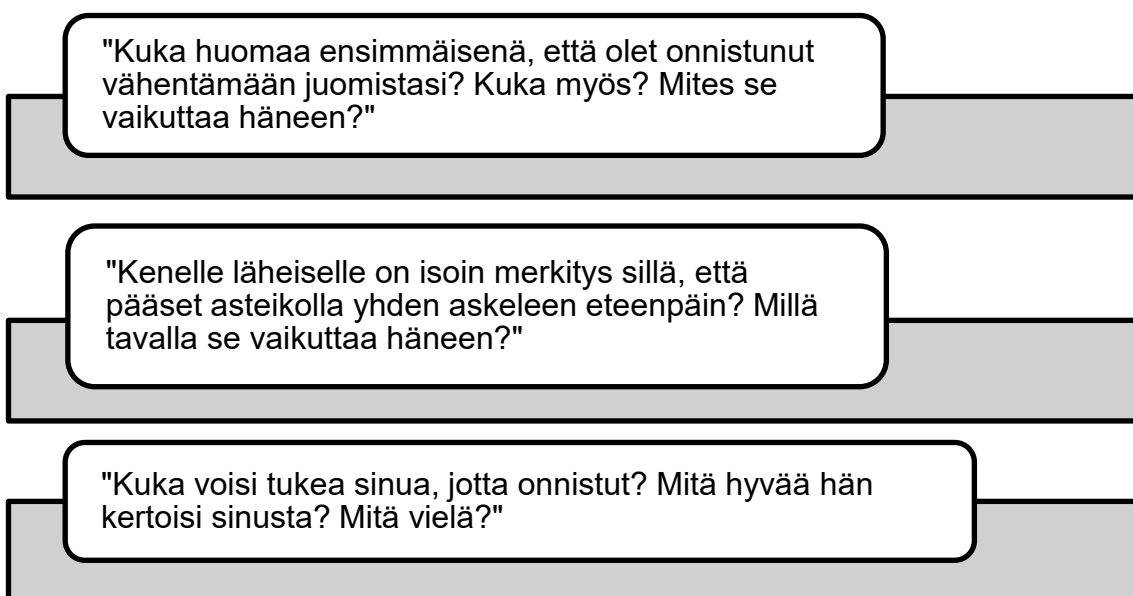


KUVIO 5. *Asteikko parhaasta mahdollisesta lopputuloksesta* (mukaillen Iveson, C., ym., 2018, s. 93)

Asteikko rakennetaan lukujen 0 ja 10 väliin, joissa luku 10 tarkoittaa parasta mahdollista lopputulosta ja luku nolla sen vastakohtaa (ks. KUVIO 5.). Kun asiakas on sanoittanut ja antanut merkityksen näille kahdelle kohdalle, voidaan avata keskustelua siitä, missä kohtaa asteikkoa asiakas kokee olevansa juuri tällä hetkellä ja mikä olisi realistinen sekä sopiva tavoite johon asiakas olisi tyytyväinen sen saavuttaessaan (De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 109–111). Asiakas antaa jokaiselle kohdalle numeroarvon, jonka avulla hän pystyy turvallisesti ja helpommin kertomaan omasta tilanteestaan ilman, että hänen tarvitsee antaa yksityiskohtaista kuvausta ongelmansa laajuudesta. Asteikkoa käyttämällä tehdään näkyväksi ne asiat, joissa asiakas on jo onnistunut ja vahvistetaan edelleen asiakkaan tunnetta oman tilanteensa ja elämänsä hallinnasta antamalla hänelle oikeuden ja mahdollisuuden sanoittaa niitä tekoja, joita hän kuvittelisi kykenevänsä tekemään ja joilla hän edistäisi omaa tilannettaan toivottuun suuntaan. (Iveson, C., ym., 2018, s. 91–104.)

## 5.5 Merkityksellisten ihmisten verkosto

Toisten ihmisten olemassaolo ja vaikutus asiakkaan tilanteeseen on yksi tekijä, jota ratkaisukeskeisyydessä tuodaan esille. Se, miten muut ihmiset näkevät meidät ja mitä he ajattelevat meistä, on tärkeää. Asiakas saattaa kokea, että oman elämän ongelmat ovat lähtöisin toisesta ihmisestä joko suoraan tai osittain. Tai asiakas ilmaisee toiveen toisen ihmisen käytöksen muuttumisesta oman tilanteensa parantamiseksi. Erilaisilla ihmissuhteisiin liittyvillä kysymyksillä ja harjoitteilla voidaan asiakasta auttaa kiinnittämään huomioita niihin seikkoihin, joihin hän voi vaikuttaa suhteessa toisiin ihmisiin (De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 55). Kuviossa 6. on esimerkkejä suhdekysymyksiä, joiden avulla voidaan tehdä näkyväksi ihmissuhteiden merkityksellisyyttä.



KUVIO 6. *Suhdekysymyksiä* (mukaillen Iveson, C., ym., 2018, s. 213; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 26)

Samoilla kysymyksillä pystytään myös vahvistamaan asiakkaan itsetuntoa ja kokemusta omista vahvuuksistaan, koska se miten ajattelemme, että toiset ihmiset näkevät meidän, vaikuttaa itsetuntoomme ja laajentaa käsitystä itsestämme. Kun asiakas huomaa oman muutoksensa vaikutukset läheisimpiin ihmisiin, motivaatio pyrkii kohti ratkaisuja kasvaa. (Iveson, C., ym., 2018, s. 59–60.)

## 6 TOTEUTUKSEN ARVIOINTI JA PALAUTE

Mielen päällä -menetelmäpajan pidettiin suunnitelman mukaisesti maanantaina 15.8.2022 Nokiolla toimintakeskus Urhatussa. Pajaan osallistuivat Nokian seurakunnan diakoniatyöntekijät ja lähetys -ja vapaaehtoistyön koordinaattori, yhteensä seitsemän työntekijää.

Päivän sisällöt ja ohjelma oli valmisteltu etukäteen ja toteutus oli sen mukainen lähes kokonaan. Ainoa asia, joka jäi pois alkuperäisestä suunnitelmasta, oli loppuharjoite. Tämä johtui siitä, että päivän muut työskentelyt veivät enemmän aikaa kuin mitä suunnitelmaan oli varattu. Loppuharjoitteen tarkoituksena oli päivän päättäminen yhteisesti, irtautuminen työskentelystä sekä osallistujien kesken positiivisen palautteen antaminen. Menetelmäpajaan osallistuneet työntekijät olivat entuudestaan tiimi ja tunsivat toisensa hyvin. Päivän lopussa tunnelma oli hyvä eikä pajan aikana syntyneistä keskusteluista jäänyt mitään erityistä pinnalle, jota olisi tarvinnut loppuharjoitteen kanssa purkaa. Harjoitteen pois jääminen ei vaikuttanut merkittävästi lopetukseen tässä tapauksessa. Ajattelen kuitenkin niin, että loppuharjoite on syytä olla ja sen pitämiseen pyrkiä varsinkin, jos tätä pajaa jatkossa käytetään sellaisten ryhmien kouluttamiseen jonka jäsenet eivät ole entuudestaan toisilleen tuttuja. Muilta osin menetelmäpaja toteutui suunnitelmien mukaisesti.

Ratkaisukeskeisten menetelmien kohdalla käytiin hyvää keskustelua, joita harjoitteet tuottivat lisää. Keskustelut olivat menetelmäpajan kannalta relevantteja ja sisällöltään sellaisia, joita itse toivoin harjoitteiden saavan aikaan. Aihepiirit keskusteluissa liittyivät omien kokemusten pohtimiseen ja menetelmien käytettävyyden arviointiin työvälineenä. Käydyn keskustelun pohjalta voitiin päätellä, että pajaan osallistuneet diakoniatyöntekijät kokivat menetelmät käyttökelpoisiksi ja kiinnostaviksi ja kirkon työhön sopivaksi menetelmäksi muun osaamisen tukemiseen.

Jokaiselta osallistujalta pyydettiin palautetta menetelmäpajasta päivän jälkeen. Sähköpostilla lähetetyt palautekysymykset (liite 9.) koskivat päivää

kokonaisuutena, ratkaisukeskeisyyttä, sen menetelmiä sekä kouluttajan osuutta omana kokonaisuutenaan. Seitsemästä osallistujasta kaksi jätti vastaamatta. Palautteessa osallistujia pyydettiin aluksi kuvaamaan päivää kahdella sanalla. Sanoja, joita vastauksissa käytettiin olivat sujuva, innostava, antoisa, mukava, monipuolinen, kiinnostava, pitkä ja aikaa ajatella. Saaduista vastauksista käy ilmi, että osallistujat kokivat päivän mielekkääksi sekä mielenkiintoiseksi. Useammassa vastauksessa korostettiin, että suunnittelu ja valmistelu oli tehty hyvin. Tämä näkyi loogisessa etenemisessä, johdonmukaisuudessa sekä selkeydessä. Kiitosta sai pienten yksityiskohtien huomioiminen, rauhallisuus sekä ohjaajan innostuneisuus aiheelle. Palautteen antaneista neljä olivat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä menetelmäpajaan ja kokivat saaneensa vinkkejä sekä hyödyllisiä apuvälineitä työhön. Yhden mielestä päivä oli mukava, mutta hän ei kokenut saavansa juurikaan uutta tietoa ja monet asiat olivat hänelle jo entuudestaan tuttuja. Alla saatuja palautekommentteja liittyen pajaan:

” Päivä oli hyvin rakennettu kokonaisuus. Pienetkin yksityiskohdat oli mietitty jo toteutettu hyvin.”

” Pidin rauhallisesta tyylistä, selkeydestä, hyvästä toteutuksesta. Päivä ei tuntunut pitkältä, vaikka asiaa oli paljon. ”

”...olit hyvin ottanut asiat ja päivän haltuun. Myös rauhallinen ja asiantunteva ote näkyi . ”

Ratkaisukeskeisyys koettiin mielenkiintoiseksi ja hyväksi tavaksi toimia ihmisten kanssa ja siten diakoniatyöhön sopivaksi. Vastauksissa nostettiin esiin ratkaisukeskeisyyden toivoa tuova lähtökohta, joka koettiin merkittäväksi yhteiseksi tekijäksi yhdessä ihmisarvon ja yksilöllisen kunnioituksen kanssa. Ratkaisukeskeiset menetelmät koettiin monipuolisiksi ja sen vuoksi käyttökelpoisiksi erilaisten asiakkaiden kanssa riippumatta asiakkaan lähtökohdista. Vastaajista lähes kaikki kertoivat, että saivat ideoita omaan työhön sekä työvälineitä asiakaskohtaamisiin. Harjoitteet koettiin hyödyllisiksi ja tapa, jolla niitä harjoiteltiin, oli osallistujille sopiva. Osa huomasi ilokseen, että olivat tehneet entuudestaan jo joitakin saman suuntaisia harjoitteita tai toimineet itse ratkaisukeskeisellä tavalla omassa

työyhteisössään tai asiakkaidensa kanssa, kuten alla olevasta palautekyselyn vastauksesta voidaan huomata:

” Joissakin ryhmissäni ja asiakastapaamisissani olen jo käyttänyt, vielä voin lisätä, syventää. Diakoniassa kahlataan usein syvissä vesissä, asiakkaita on luukutettu ja he kokevat usein aliarvostettuina olemista. Ratkesin kautta voidaan olla huomioimassa onnistumisia, toimivia asioita, jolloin niiden arvostus ja toteutus asiakkaan omallakin kohdalla voi kasvaa.”

Palautteessa pyydettiin kommentoimaan myös minun osuuttani menetelmäpajan ohjaajana. Palaute oli hyvää ja kannustavaa. Sain kiitosta kouluttajan sekä puhujan taidoista. Minut koettiin asiantuntevaksi ja innostavaksi. Koin tämän opinnäytetyön tekemisen kokonaisuudessaan mielekkääksi. Minulla on työvuosieni aikana kertynyt kokemusta kouluttamisesta, ohjaamisesta sekä esiintymisestä ja olen tyytyväinen, että se kokemus välittyi myös menetelmäpajaa ohjatessani.

## 7 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tämän opinnäytetyön painopiste oli koulutuspäivällä. Sen valmistelun ja suunnittelun aikana pidin opinnäytetyön päiväkirjaa, jonne kirjasin ajatuksia ja ideoita. Päiväkirja on kaikille avoin dokumentti, jonka avulla voidaan todeta opinnäytetyön etenemisen aikana tapahtuneet keskustelut ja pohdinnat. Valittuja lähteitä pyrittiin tarkastelemaan kriittisesti ja arvioimaan niiden luotettavuutta. Päivän aikana käytettyjen menetelmien lähteet ovat merkattu raporttiin asianmukaisella tavalla. Koulutuspäivän suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitu siihen osallistuvien diakoniatyöntekijöiden psykologinen ja henkinen turvallisuus.

Koulutuspäivän aikana isoin painopiste oli ratkaisukeskeisten menetelmien opettelussa. Näitä menetelmiä harjoiteltiin kokeilemalla niitä yksin, parin tai pienen ryhmän kanssa. Jotta kokemus harjoitteesta olisi ollut mahdollisimman aito,



harjoiteltiin niitä osallistujien oman elämän teemoilla. Teemat, joita käsiteltiin, rajattiin työelämään liittyviksi tai sellaisiksi joidenka osallistujat itse arvioivat sopiviksi jaettavaksi yhteisesti. Ohjeistuksessa korostettiin sitä, että menetelmien harjoittelussa käydään käsiksi vain sellaisiin aiheisiin, jotka osallistuja kokee itselleen sopivan kokoiseksi ja turvalliseksi jakaa muiden osallistujien kanssa. Liian henkilökohtaisiin aiheisiin ei tämän päivän puitteissa voitu pureutua.

Koulutuspäivää suunnitellessa oli koko ajan pidettävä mielessä, että osallistujat olivat työtiimi, jossa jokaisella on oma työhön kuuluva rooli. Tarkoitus ei ollut murtaa näitä rooleja tai aiheuttaa eripuraa työyhteisön sisällä. Tämä osallistujien tutuus on voinut kuitenkin vaikuttaa myös siihen, kuinka avoimesti osallistujat ovat uskaltaneet puhua omista asioistaan ja millainen heidän kokemuksensa ja palautteensa on suhteessa minuun. Koulutuspäivä rakennettiin niin, että lopuksi oli yhteinen purku. Purku antoi tilaa tunteiden, ajatusten ja asioiden jakamiselle liittyen päivän aikana koettuun. Osallistujien kesken sitouduttiin vaitiolovelvollisuuteen ja luottamuksellisuuteen. Heidän toiveitaan kuunneltiin ja henkilökohtaisia rajoja kunnioitettiin. Opinnäytetyön raportissa ei kuvattu koulutuspäivän aikana käytyjen keskustelujen sisältöjä tai kerrottu osallistujien henkilötietoja. Itse pyrin toimimaan koko prosessin ajan avoimesti, rehellisesti ja luottamuksellisesti. Opinnäytetyö toteutettiin Arene ry (2020) Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisten ohjeiden mukaan.

## 8 POHDINTAA

Opinnäytetyön aihe oli minulle itselleni tärkeä. Käytän ratkaisukeskeisyyttä hyödykseni nykyisessä työssäni nuorten parissa ja olen huomannut sen toimivuuden tässä kontekstissa. Minua kiehtoi ratkaisukeskeisyyden pohtiminen diakonian näkökulmasta ja olen iloinen, että tartuin tähän aiheeseen sillä sen myötä ajatukset omasta tavastani olla diakoni ovat vahvistuneet. Ajattelen, että diakonian yksi tärkeimmistä tehtävistä on ihmisten näkyväksi tekeminen ja merkityksellisyyden

kokemuksen vahvistaminen. Seurakunnissa on monia keinoja ja osaamista näiden tehtävien toteuttamiseen joiden tueksi ratkaisukeskeinen tapa ohjata ja auttaa ihmisiä sopii mielestäni siitä syystä, että ratkaisukeskeisyyden yksi keskeisiä periaatteita on voimavarojen etsiminen sekä toivon herättely. Itseäni kiehtoo ja vetää puoleensa sielunhoidollinen työ ja sen pohtiminen sekä kehittäminen seurakunnissa monipuolisemmaksi. Tämän opinnäytetyön tekemisen myötä tämä tunne on vahvistunut.

Menetelmäpajan toteutus kokonaisuudessaan prosessin alusta alkaen oli samalla innostavaa ja sopivasti haasteellista. Olen tiennyt omaavani taitoja ohjata erilaisia koulutustilanteita, ja kokemusta tältä alueelta on kerääntynyt vuosien aikana runsaasti. Uuden äärellä olin kuitenkin tämän opinnäytetyön kohdalla sen suhteen, että näin intensiivistä, pitkää ja kokonaisuuden kannalta tavoitteellista koulutusta en ollut aikaisemmin tehnyt. Koulutuksen aihe oli myös haastavimpia mihin olen koskaan aikaisemmin päässyt käsiksi. Kouluttajan roolista katsottuna jännitin ehkä eniten sitä, kuinka saan pidettyä mielenkiinnon yllä pitkän päivän aikana sekä kuinka johdonmukaisen ja selkeän kokonaisuuden koulutuksesta saan aikaiseksi. Tärkeää oli tietysti myös vastata mahdollisimman hyvin työlle asetettuihin tavoitteisiin.

Haastavaa oli ison kokonaisuuden tiivistäminen yhden päivän koulutukseksi ja vielä niin, että oleelliset näkökulmat tulisivat tarpeeksi kattavasti esille ja käytyä läpi. Isoin oppimiskokemus itselleni olikin näinkin pitkän päivän valmistelu kokonaisuudessaan sekä sen ohjaaminen yksin alusta loppuun. Päivä oli itselle uuvuttava, mutta antoisa kaikin puolin. Ajattelen, että jatkossa, jos vastaava pidän, on hyvä pilkkoa pajaa lyhyempiin kokonaisuuksiin ja pitää monta lyhyempää koulutusta, joiden aikana on enemmän aikaa paneutua esimerkiksi harjoitteisiin. Haastetta työn tekemiseen toi myös ennakkotieto siitä, että osallistujat olivat diakonisen asiakastyön ammattilaisia, joilla jokaisella on kokemusta ja tietotaitoa jo entuudestaan. Itselle oli tärkeää se, että kokeneetkin työntekijät saisivat olla uuden äärellä menetelmäpajaan osallistuessaan. Palautteen perusteella koen, että pääsin tähän tavoitteeseen. Viidestä palautteen antaneesta osallistujasta vain yksi koki menetelmäpajan sisällöt itselleen vähemmän merkitykselliseksi. Kaiken kaikkiaan koen, että tästä menetelmäpajasta oli hyötyä Nokian seurakunnan

diakoniatyölle ja että tavoitteisiin päästiin yhdessä työskennellen. Lähes kaikissa palautteissa toivottiin tätä lisää. Kiinnostus ratkaisukeskeisyyteen, sielunhoitoon ja into kouluttamiseen, koulutusten suunnitteluun sekä rakentamiseen kasvoi tätä työtä tehdessä.

## LÄHTEET

- Ahola, T., & Furman, B. (2020) *Ongelmista ratkaisuihin, Lyhytterapian perusteet*. Lyhytterapiainstituutti Oy
- Airaksinen, T., & Vilkka, H. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Alava, H., Kela, A., Nikkanen, A., & Paloviita, P. (2020). *Diakoniabarometri 2020, Aina uuden edessä*. Kirkkohallitus. Grano Oy.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (9.1.2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*.  
<https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- De Jong, P., & Kim Berg, I. (2016). *Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja*. Lyhytterapiainstituutti Oy
- de Shazer, S. (1988). *Clues: Investigating solutions in brief therapy*. New York: Norton
- Furman, B. (2003). *Muksuoppi, Ratkaisun avaimet lasten ongelmiin*. Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Gothöni, R. (2014). *Auttava kohtaaminen II, Sielunhoidon menetelmät ja käytäntö*. Kirjapaja
- Iveson, C., George, E., & Ratner, H., (2018). *Brief Coaching - Ratkaisukeskeinen lähestymistapa*. Lyhytterapiainstituutti Oy
- Keistinen, H. & Sundman, P. (2017). Ratkaisukeskeinen psykoterapia. Teoksessa Lönnqvist, J., Henriksson, M., Marttunen, M. & Partonen, T., (toim.), *Psykiatria* (s. 830–841). Duodecim
- Kettunen, P. (2013). *Auttava kohtaaminen I, Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Kirjapaja
- Lyhytterapiainstituutti TV. (15.8.2022) *Mitä on ratkaisukeskeisyys?* [Video]. YouTube. <https://youtu.be/7zPN6xCDoM4>
- Lyhytterapiainstituutti TV. (15.8.2022) *Ihmekysymys* [Video]. YouTube. <https://youtu.be/Sled2u-5A7Y>
- Lyhytterapiainstituutti TV. (15.8.2022) *Asteikkokysymykset* [Video]. YouTube. <https://youtu.be/eKrnIkJ4Ug>

- Melin, H. (2012) Muuttuva yhteiskunta haastaa diakonian. Teoksessa Gothóni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K. & Puuska, K. (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia, Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 49–79). Kirjapaja
- Nokian kaupunki. (31.12.2020) *Tilastotietoa*. <https://www.nokiankaupunki.fi/kaupunki-ja-hallinto/nokia-tietoa/tilastotietoa/#5c288d5d>
- Peltomäki, I., Saarelainen, S-M. & Salminen, J. (2021). *Sielunhoidon teologia* [Johdanto]. Kirjapaja
- Ruutu, S., & Salmimies, R. (2017). *Ratkaisukeskeisiä perustyömenetelmiä muutosprosessien ohjaajille*. SIRIA, Koulutus - ja kehittämiskeskus Oy
- Rättyä, L., (2012). Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa Gothóni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K. & Puuska, K. (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia, Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 80-110). Kirjapaja
- Suomen ev.lut.kirkko. (i.a.). *Kirkon walk-in terapia*. Saatavilla 13.10.2022 <https://evl.fi/kukaaneijaayksin/kirkon-walk-in-terapia>
- Wallenius, V. (2022). Diakonia kansalaisvaikuttamisen tukena. Teoksessa Huhanantti, S. & Wallenius, V. (toim.), *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön* (s. 54–68). Kirjapaja
- Wiens, V. & Zitting, J. (2022). Eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden edistäminen yhteistyön tavoitteena. Teoksessa Huhanantti, S. & Wallenius, V. (toim.), *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön* (s. 86–99). Kirjapaja

## LIITE 1. Päivän ohjelma ja aikataulu

Mielen päällä – menetelmäpaja 15.8.2022

### **8.30. Aamukahvi**

#### **9.00 Aloitus**

- Tervetuloa – puheet
- Päivän ohjelma ja aikataulut
- Alkukahartaus

#### **9.30 Lämmittely**

- Mielen päällä – läsnäoloharjoitus
- Vahvuuskortit

### **TAUKO**

#### **10.00 Teoriaa**

#### **11–12 LOUNAS**

#### **12.00 Menetelmät**

1. Tulevaisuuden visiointi
2. Ihmekysymys
3. Poikkeukset
4. Asteikko
5. Merkityksellisten ihmisten verkosto

#### **14.00 KAHVI**

#### **14.15 Lopetus**

Palaute

Loppuharjoite

Loppukahartaus

#### **16.00 Kotiin**

## LIITE 2. Mielen päällä -koulutusdiat



teoriaa

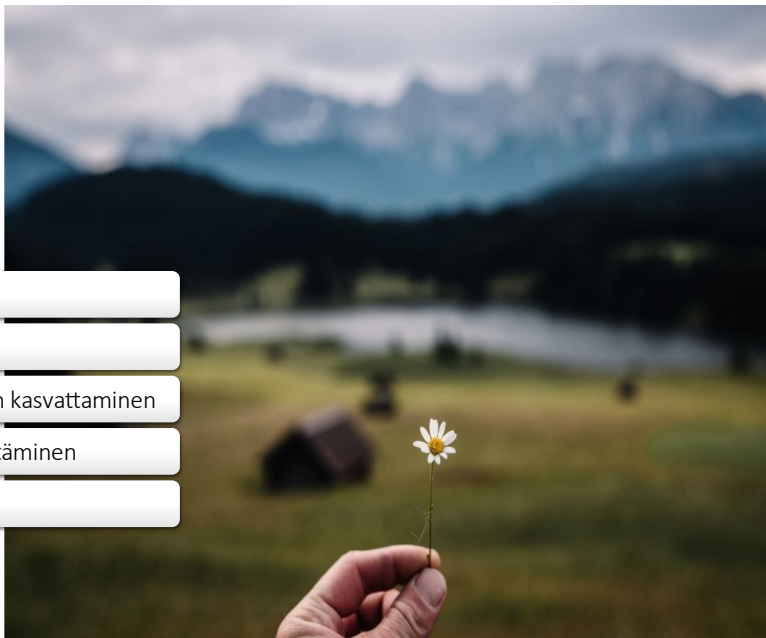
- **Juuret**
- Steve de Shazer ja Insoo Kim Berg, 1980-luvun loppu, Milwaukeen perheterapiayksikkö
- Ongelmapuheesta ratkaisupuheeseen
- **Periaatteita**
- Tärkeää tavoitteen (toivottu tulevaisuus) kirkastaminen.
- Keskeistä voimavarojen tunnistaminen
- Tavoitteena toimijuuden tukeminen
- Asiakas on oman elämänsä asiantuntija
- Menetelmien avulla keinot näkyväksi.
- Lähtökohtana ”ei tietämisen”- asenne
- Lähestyminen avointen kysymysten kautta
- <https://youtu.be/7zPN6xCDom4>

((De Jong & Kim Berg, 2016, s. 21, s. 27, s. 336; Iveson, C., ym., 2018. s. 910).

## prosessi

*Ratkaisukeskeisen ohjauksen prosessi*  
(Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 8).

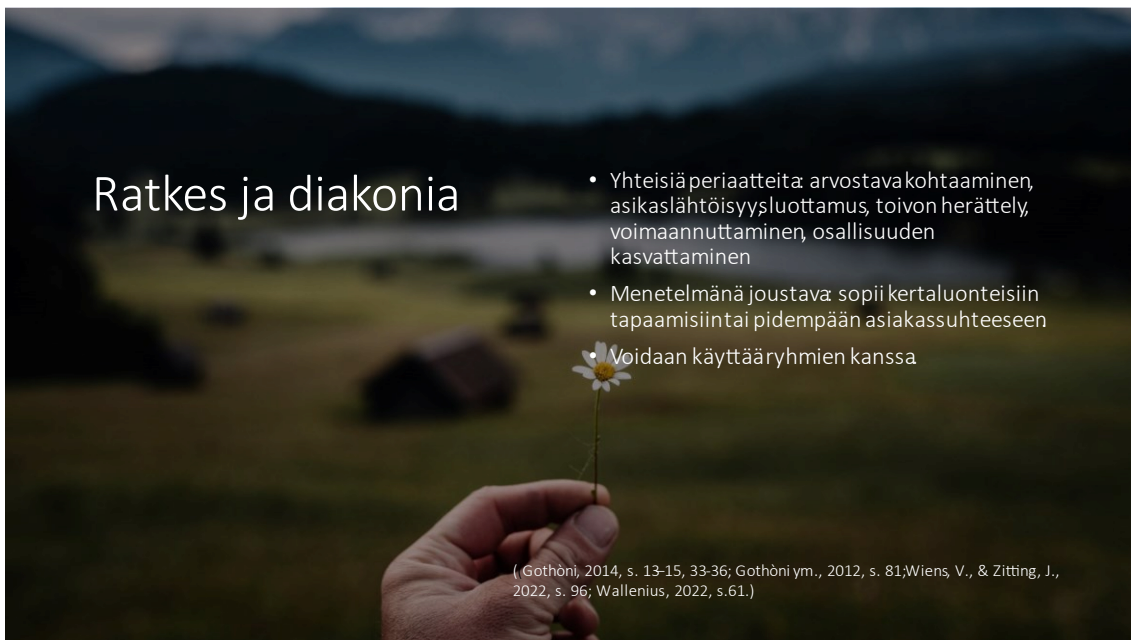
1. Yhteistyösuhteen luominen
2. Tavoitteiden määrittely
3. Motivaation ja voimavarojen kasvattaminen
4. Ratkaisujen ideointi ja kehittäminen
5. Puheesta tekoihin



## Ratkes ja diakonia

- Yhteisiä periaatteita: arvostava kohtaaminen, asiakaslähtöisyysluottamus, toivon herättely, voimaannuttaminen, osallisuuden kasvattaminen
- Menetelmänä joustava: sopii kertaluonteisiin tapaamisiintai pidempään asiakassuhteeseen
- Voidaan käyttää ryhmien kanssa

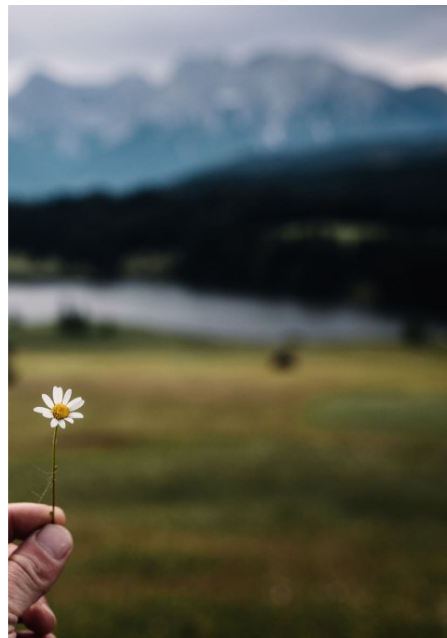
(Gothöni, 2014, s. 13-15, 33-36; Gothöni ym., 2012, s. 81; Wiens, V., & Zitting, J., 2022, s. 96; Wallenius, 2022, s. 61.)





## menetelmät

- 1. Tutustutaan menetelmään
  - 2. Harjoitellaan
  - 3. Puretaan
- 
- Voimaannuttava visiointi
  - Ihmekysymys
  - Positiiviset poikkeukset
  - Asteikko
  - Merkityksellisten ihmisten verkosto



## Voimaannuttava visiointi

-Kohti parasta mahdollista-



## Visioinnin virrassa

*Voimaannuttavan tulevaisuuden kysymykset* (Iveson, C., ym., 2018, s. 209; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 21).

- Kuvitellaan toivottu tulevaisuus.
- Päämäärä, johon pyritään.
- Miltä elämä näyttää, kun ongelmaa ei ole tai tilanne on parempi?

"Oletetaan, että esim. vuoden kuluttua olet tyytyväinen elämääsi. Millaista sinulla silloin on? Mitä teet työksesi? Miltä sinusta silloin tuntuu?"

"Millaista asioista unelmoit liittyen parisuhteeseesi? Entä vielä?"

"Oletetaan, että voisit tehdä ihan mitä vain, mitä tekisit?"

"Millaista suunnitelmia ja toiveita sinulla on ensi viikolle? Mitä vielä?"

"Millaista sinun unelmiesi työ olisi? Mitä tekisit? Kerro millaisia työtoverisi olisivat? Mitä vielä voit kertoa?"

## harjoitellaan

1. Meditaatio
  2. Kirjoitetai piirrä niitä asioita joita sinun toivotussatulevaisuudessasi näkyi.
  3. Purku
    - Käydään läpi työt
    - Keskustelua
- Miltä harjoitetuntu? Mitä ajattelit ja koit? Miten voisit hyödyntää omaa työssä?

## Ihme kysymys

” Nyt haluan kysyä sinulta erikoisen kysymyksen. Oletetaan, että sillä aikaa, kun nuket ensi yönä ja koko talo on hiljainen, tapahtuu ihme. Ihme on se, että ongelma, joka toi sinut tänne, ratkeaa. Mutta koska olit unessa, et tiedä aamulla, että ihme tapahtui yön aikana. Kun heräät huomenna aamulla, mikä olisi muuttanut elämässäsi? Mistä päätteisit, että ihme on tapahtunut ja ongelma, joka toi sinut tänne, on ratkennut?”

(De Shazer, S. 1988, s.5.)

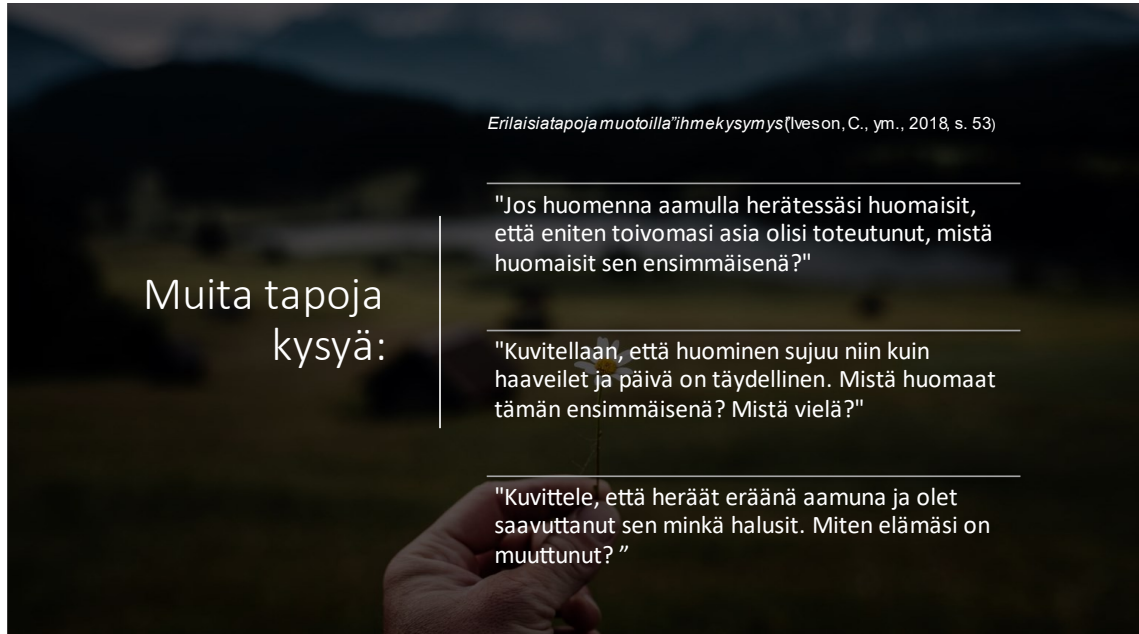
## Ihme kysymyksen ihme

Tehokkuus perustuu muutamiin tekijöihin:

- Sana ”ihme”. Tämä antaa luvan ajatella ja unelmoida mitä tahansa.
- Suuntaa ajatukset tulevaan ja herättää toivon.
- Pakottaa pohtimaan ongelmien sijasta ratkaisuja.
- Ihme on laajennettu kuvaus toivotusta tavoitteesta.
- Johdattelee todellisten ja mahdollisten tulevaisuuksien ja vaihtoehtojen äärelle.
- <https://youtu.be/Sled2u-5A7Y>

(De Jong, P. & Kim Berg I., 2016, s. 89.)





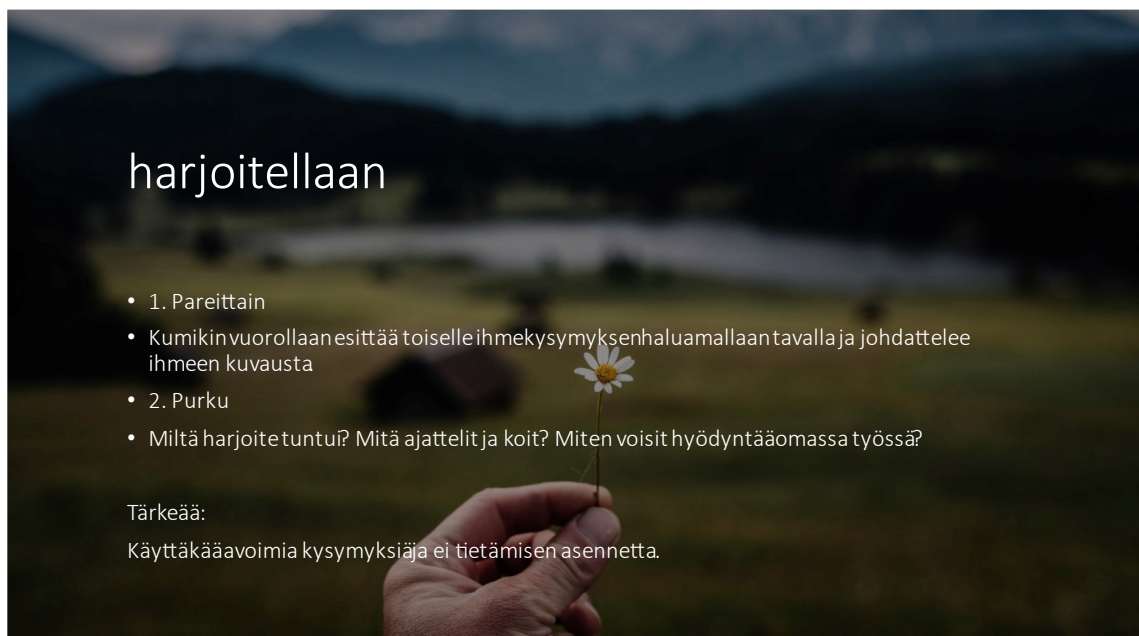
Muita tapoja  
kysyä:

*Erilaisiatapoja muotoilla ihmekysymys* (Iveson, C., ym., 2018, s. 53)

"Jos huomenna aamulla herätessäsi huomaisit, että eniten toivomasi asia olisi toteutunut, mistä huomaisit sen ensimmäisenä?"

"Kuvitellaan, että huomina sujuu niin kuin haaveilet ja päivä on täydellinen. Mistä huomaat tämän ensimmäisenä? Mistä vielä?"

"Kuvittele, että heräät eräänä aamuna ja olet saavuttanut sen minkä halusit. Miten elämäsi on muuttunut?"



harjoitellaan

- 1. Pareittain
- Kumikin vuorollaan esittää toiselle ihmekysymyksenhaluamalla tavalla ja johdattelee ihmeen kuvausta
- 2. Purku
- Miltä harjoite tuntui? Mitä ajattelit ja koit? Miten voisit hyödyntää omissa työssä?

Tärkeää:  
Käytä käävoimia kysymyksiä ei tietämisen asennetta.

## Positiiviset poikkeukset

Tilanteitamenneisyydestä, joissa asioita toivotusta tulevaisuudesta on jo tapahtunut

### Poikkeusten polulla

- Tarkoituksena löytää asioita, jotka jo toimivat ja mitä on onnistuttu tekemään aikaisemmin tilanteen parantamiseksi.
- Hetkiä elämässä joissa ongelma kaikella todennäköisyydellä olisi pitänyt esiintyä, mutta jostakin syystä sitä ei esiintynytkään.
- Oleellista on sanoittaa poikkeamien ja ongelmien välisten tilanteiden erot.
- Antaa toivoa, kasvattaa toiveikuuttaja vahvistaa toimijuutta

(De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 19506; Iveson, C., ym., 2018, s. 6973; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 36.)



*Poikkeuksia kartoittavia kysymyksiä* (Iveson, C., ym., 2018, s. 210; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 36.)

"Koska viimeksi onnistuit hillitsemään juomistasi? Mitä teit silloin eri tavalla? Miten onnistuit siinä?"

"Milloin sitä ei tapahdu? Mistä se johtuu?"

"Milloin viimeksi jotakin kuvailemastasi ihmeestä toteutui? Mitä teit jotta se oli mahdollista?"

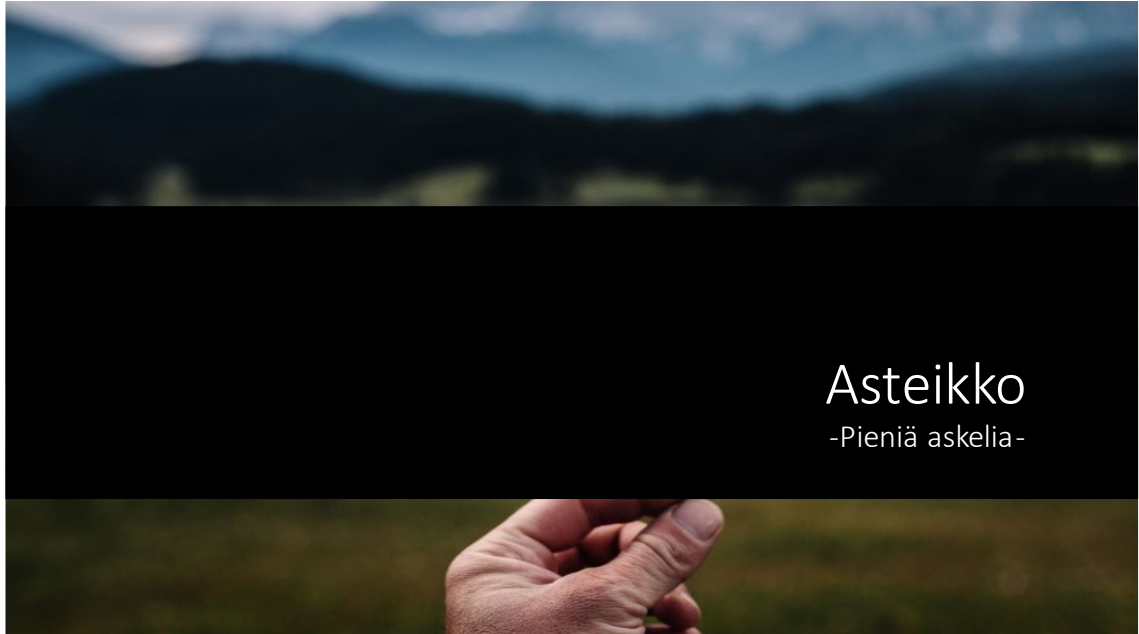
"Mikä on erilaista silloin, kun et huomaa ongelmaa?"

"Mitä olet jo tehnyt löytääksesi helpottaaksesi tilannetta? Millaisten taitojen avulla onnistuit?"

"Miten voit lisätä näitä toimivia asioita nykyhetkeen?"

## harjoitellaan

- 1. Pareittain keskustelua
- Kumpikin toimii vuorollaan poikkeuskysymysterkysyjänä ja vastaajana
- Käyttäkää valmiita poikkeuskysymyksiä tai muotoilkaa omaan suuhun sopivia.
- Muistkaakysyälisää ("Mitä vielä?").
- 2. Purku
- Miltä harjoite tuntuu? Mitä ajattelit ja koit? Miten voisit hyödyntää omaa työssä?



## Asteikko

-Pieniä askelia-



## Asteikon arvoitus

- Menetelmistä yksi kaikkein monipuolisin ja joustavin.
- Asteikkokysymysten avulla voidaan avata keskustelua tavoitteesta, muutos toiveesta, poikkeuksista, voimavaroista, selviytymisestä, etsiä merkityksiä, luoda kuvaa toivotusta tulevaisuudesta ja ennen kaikkea ideoida pieniä askelia, joilla päästään kohti toivottua tulosta tai estää tilannetta menemästä ei toivottuun suuntaan.
- Voidaan hyödyntää jokaisessa vaiheessa ratkaisukeskeistä ohjausta tai vain yksittäisenä menetelmänä, jolle koko keskustelu pohjautuu.

(Iveson, C., ym., 2018, s. 91; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 44.)



## Asteikon idea

- Asteikko rakennetaan lukujen 0 ja 10 väliin, joissa luku 10 tarkoittaa parasta mahdollista lopputulosta ja luku nolla sen vastakohtaa.
- Kun on sanoitettu ja annettu merkitys näille kahdelle kohdalle, voidaan avata keskustelua siitä, missä kohtaa asteikkolaan juuri tällä hetkellä ja mikä olisi realistinen sekä sopiva tavoite johon pyritään.
- Tehdään näkyväksi ne asiat, joissa on jo onnistuttu.
- Sanoitetaan niitä tekoja, joita pystytään tekemään ja viemään tilannettaan toivottuun suuntaan.

(De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 109-111; Iveson, C., ym., 2018, s. 9-104.)

**10 = Paras mahdollinen lopputulos**  
Mistä tiedät, että olet päässyt kohtaan kymmenen? Mikä on silloinen tavallakin nyt? Mikä muu vielä?

**X = Sopiva tavoite**  
Missä kohtaa asteikkoa olisit tyytyväinen? Mistä huomaat, että olet päässyt tähän kohtaan?

**Y + Edistyksen askeleet**  
Mistä tiedät, että olet edennyt asteikolla yhden askeleen eteenpäin? Mitense näkyy sinussa?

**Y = Tilanne tällä hetkellä**  
Asteikolla nolasta kymmeneen, jossa nolla on tilanne pahimmillaan ja kymmenen on paras mahdollinen tulos, missä kohtaa asteikkoa olet juuri nyt? Miten olet onnistunut pääsemään tähän asti? Miten olet estänyt, että et ole numeroa alempana?

**0 = Huonoin tilanne / kohdan 10:n vastakohta**

KUVIO 1. Asteikko parhaasta mahdollisesta lopputuloksesta (mukaillen Iveson, C., ym., 2018, s. 93)



## harjoitellaan

- <https://youtu.be/ekmlrj4Ug>
- 1. Asteikkotyöskentely
- 2. Purku
- Miltä harjoite tuntui? Mitä ajattelit ja koit? Miten voisit hyödyntää omassa työssäsi?

## Merkityksellisten ihmisten verkosto

Voit muuttaa itseäsi,  
et muita.



## Suhteessa ja verkossa

- Miten muut näkevät meidät ja mitä he ajattelevat meistä, on tärkeää.
- Ihmisten olemassaolo ja vaikutus ongelmaan.
- Kokemus siitä, että ongelmat ovat lähtöisin toisesta ihmisestä joko suoraan tai osittain.
- Toive toisen muuttumisesta.
- Kysymyksillä ja harjoitteilla voidaan kiinnittää huomioita niihin seikkoihin, joihin voidaan vaikuttaa suhteessa toisiin ihmisiin.
- Kun muutat itseäsi, muut muuttuvat mukana.

(De Jong, P. & Kim Berg, I., 2016, s. 55; Iveson, C., ym., 2018, s. 590.)

*Suhdekysymyksiä* (Iveson, C., ym., 2018, s. 213; Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 26)

---

"Kuka huomaa ensimmäisenä, että olet onnistunut vähentämään juomistasi? Kuka myös? Mites se vaikuttaa häneen?"

---

"Kenelle läheiselle on isoin merkitys sillä, että pääset asteikolla yhden askeleen eteenpäin? Millä tavalla se vaikuttaa häneen?"

---

"Kuka voisi tukea sinua, jotta onnistut? Mitä hyvää hän kertoisi sinusta? Mitä vielä?"

## harjoitellaan

### Ryhmäkuva

- Piirrä paperille ryhmäkuva, jossa on sinulle merkityksellisiä ihmisiä. Aseta ihmiset kuvaan sen mukaan kuinka läheinen suhteesi heihin on.
- Kirjoita jokaisen kohdalle kuka hän on ja mitä vahvuuksia hänellä on, mitä sinä voisit häneltä oppia/saada/periä tai olet jo oppinut, saanut tai perinyt.
- Valitse sitten yksi joka tuntuu tällä hetkellä merkityksimmältä tai läheisimmältä ihmiseltä.
- Kuvittele olevasi hän ja vastaa seuraaviin kysymyksiin (kts.seuraava dia) itsestäsi hänen suullaan:

(mukaillen Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 47.)

1. Mitä arvostat "Maijassa" eniten? Mitä muuta?

2. Kerro niistä asioista jotka "Maijassa" on sinun mielestäsi parasta.

3. Millaisia vahvuuksia sinun mielestäsi "Maijalla" on? Mitä muuta?

4. Millä tavalla "Maija" on sinulle tärkeä ihminen?

5. Miten sinuun vaikuttaa, kun "Maijan" tilanne muuttuu paremmaksi?

6. Mitä muuta haluat sanoa "Maijalle"?

(mukaillen Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 47.)

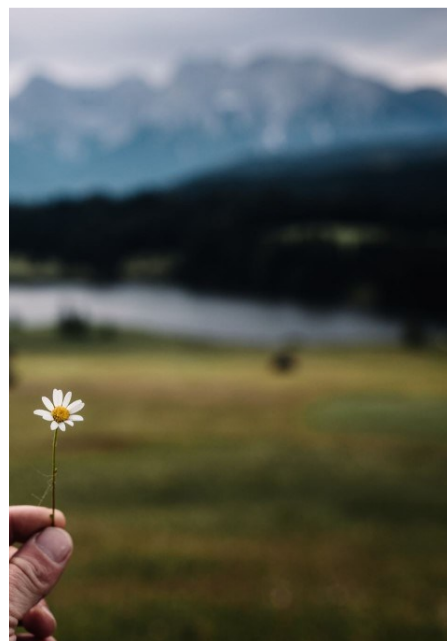
## Purku

- Miltä harjoite tuntui? Mitä ajattelit ja koit? Miten voisit hyödyntääomassa työssäsi?

## Pajan purku, palaute ja kiitokset

Keskusteluapäällimmäisistä  
tunteistaja ajatuksista

- Millainen kokemus?
- Mitkä asiat koit hyväksi?
- Jos jokin asia ei tuntunut hyvältä, voit kertoa myös siitä.
- Mitä muuta haluat sanoa juuri nyt?



### LIITE 3. Alkukartoituksen kysymykset diakoneille

1. Kuinka usein tapaat asiakkaita? Kerran viikossa, kerran kuukaudessa?
2. Oletko yleensä yksin vai toisen työntekijän kanssa näissä tapaamisissa?
3. Tapahtuuko asiakaskohtaaminen yleensä kasvotusten, etäyhteyksin avulla vai puhelimen välityksellä? Vai sekä että?
4. Millaisista asioista asiakkaat haluavat keskustella? Mielenterveys, päih-teet, talousasiat, terveys, joku muu?
5. Millainen on tyypillinen "asiakasryhmä" juuri sinun kohdallasi eli tapaatko selvästi enemmän esimerkiksi mielenterveysasioissa ihmisiä kuin jossakin toisessa?
6. Miten sielunhoito näkyy näissä tapaamisissa?
7. Millaista tukea/työvälineitä kaipaat tai toivoisit saavasi näihin tilanteisiin?

## LIITE 5. Ratkaisukeskeisten menetelmien harjoitteet

### **Tulevaisuuden haaveilu – harjoite (Voimauttava visiointi)**

Tämän harjoitteen tavoitteena on haaveilla, oivaltaa ja saada osallistujille oma-kohtainen kokemus tulevaisuutensa unelmoinnista. Paikalla olijat asetellaan istumaan mahdollisimman mukavasti hiukan erilleen toisistaan. Taustalle laitetaan rahoittavaa musiikkia soimaan. Osallistujia kehoitetaan ottamaan mahdollisimman mukava asento ja sulkemaan silmänsä. Heille annetaan noin viisi minuuttia aikaa olla tässä hetkessä. Jokaisen tehtävänä on haaveilla omaa tulevaisuuttaan ja miettiä millainen se olisi esimerkiksi vuoden kuluttua. Musiikin kuuntelun jälkeen osallistujat piirtävät tai kirjoittavat haavekuvauksen paperille. Apuna voidaan käyttää tulevaisuuden visiointiin johdattelevia kysymyksiä (taulukko 2.) siten, että harjoitteen ohjaaja lukee kysymyksiä rauhallisella äänellä alussa musiikin soidessa taustalla, Lopuksi haavekuvat käydään läpi yhteisesti ja jokainen saa kertoa haluamiaan asioita tulevaisuudestaan. Jokaiselta kysytään lopuksi, mikä kuvatusa tulevaisuudesta toteutuu jo nyt tai olisi mahdollista toteuttaa ensimmäisenä. (mukaillen Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 21.)

### **Ihmeen kuvaus – harjoite (Ihmekysymys)**

Tämän harjoituksen tavoitteena on antaa kokemus ihmekysymyksen käyttämisestä. Tällä harjoitteella ei ole valmista mallia vaan se on ideoitu tätä opinnäyte-työtä varten.

Osallistujat jaetaan pareihin. Kumpikin toimii vuorollaan kysyjänä ja vastaajana. Kysyjä aloittaa pyytämällä vastaajaa hetken miettimään tämänhetkistä ongelmaansa, johon haluaa muutosta. Tämän jälkeen kysyjä esittää ihmekysymyksen joko alkuperäisessä muodossaan tai omin sanoin (liite 4.). Ihmekysymyksen kysymisen jälkeen harjoite jatkuu tarkemmalla ihmeen kuvauksella. Tähän kysyjä johdattelee jatkokysymysten avulla. Jatkokysymykset muotillaan mahdollisuuksien mukaan avoimiksi kysymyksiksi. Tämän jälkeen tehtävät vaihtuvat. Aikaa kummallekin kysyjälle on 5–10 minuuttia riippuen käytössä olevasta ajasta.

### **Parihaastattelu – harjoite (Poikkeuskysymys)**

Tämän harjoituksen tavoitteena on antaa kokemus poikkeuskysymysten asettelusta ja käyttämisestä. Tällä harjoitteella ei ole valmista esikuvaa vaan se on ideoitu tätä opinnäytetyötä varten.

Osallistujat jaetaan pareihin. Toinen parista toimii ensiksi kysyjänä ja toinen vastaajana. Kysyjällä on apuna lista poikkeuskysymyksistä (liite 5.) joiden avulla hän johdattelee keskustelua. Keskustelun aiheena on aina vastaajan etukäteen miettimä aito ongelma, johon hän haluaa muutosta. Tämän jälkeen tehtävät vaihtuvat. Aikaa kummallekin kysyjälle ja vastaajalle on 5–10 minuuttia riippuen käytössä olevasta ajasta. Tässä harjoitteessa on tärkeää aluksi sanoittaa se, että asiat, joista keskustellaan ovat sopivan kokoisia tähän tilanteeseen/harjoitteeseen. Muistutetaan myös tilanteen luottamuksellisuudesta.

### **Asteikkotyöskentely - harjoite (Asteikko)**

Tämä harjoite on sovellus asteikkokysymyksestä. Tavoitteena on mahdollistaa osallistujille omakohtainen kokemus oman tavoitteensa työstämisestä. Työskentelyssä käytetään hyväksi toiminnallisuutta ja aisteja. Näiden lisääminen työskentelyyn lisää vaikuttavuutta.

Lattialle tai pöydälle on tehty maalarinteipistä viiva, asteikko. Sen toisessa päässä on numero 10 ja toisessa päässä numero 0. Jokaiselle osallistujalle jaetaan kaksi pientä lappua, joihin kirjoitetaan oma nimi. Harjoituksen aluksi pyydetään jokaista miettimään omaa ongelmaansa ja sitä missä luvussa asteikolla hän on ongelman suhteen. Tähän voi antaa muutamia minuutteja aikaa ja taustalla voi soida hiljainen musiikki.

Seuraavassa vaiheessa jokainen asettaa omalla nimellään varustetun lapun keskikohtaan asteikkoa. Keskikohta vastaa jokaisen omaa lukua riippumatta siitä mikä luku on kyseessä kenelläkin. Tämän jälkeen jokaista pyydetään miettimään

hetki, miten on päässyt tähän numeroon. Seuraavaksi jokainen osallistuja käy laittamassa toisen omalla nimellä varustetun lapun asteikon päähän luvun 10 kohdalle. Osallistujat saavat palata paikalleen ja tehtävänä on miettiä seuraavaksi niitä asioita, joita tarvitaan, mitkä asiat ovat eri tavalla, mitä itse on tehnyt toisin tai on pitänyt tapahtua, jotta on päästy numeroon 10. Tähän annetaan aikaa muutamia minuutteja.

Seuraavaksi jokainen siirtää numero 10 olleen nimilapun toisen nimilapun kanssa samaan pinoon. Tämän jälkeen jokainen miettii, mikä on pienin teko, jonka voi tehdä matkalla kymppiin ja minkä voi tehdä mahdollisimman pian sekä missä numerossa olisi tämän teon jälkeen. Lopuksi jokainen ”ottaa tämän pienen askeleen” siirtämällä omaa nimilappupinoaan kohti numero kymmentä siihen numeroon, johon itsensä kuvittelivat edellisessä vaiheessa.

Askeleen ottamisen jälkeen jokainen jakaa ajatuksensa siitä mitä aikoo tehdä ja halutessaan sen missä numerossa on asteikolla tällä hetkellä ja mihin toivoo pääsevänsä. Ajatusten ääneen sanominen sitouttaa helpommin myös toteuttamaan. Lopuksi puretaan ajatuksia ja tunteita harjoitteesta. (mukaillen Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 51.)

### **Ryhmäkuva – harjoite (Merkityksellisten ihmisten verkosto)**

Harjoitteen tarkoituksena on tehdä näkyväksi asiakkaan vahvuuksia sekä auttaa ymmärtämään oman muutoksen vaikutukset lähimmäisiin.

Harjoitteen aluksi jokainen osallistuja saa paperin ja kynän. Tehtävänä on miettiä itselle merkityksellisiä ihmisiä ja tehdä niistä ryhmäkuva, jossa osallistuja itse on mukana. Jokaisen ihmisen kohdalle merkitään, kuka on kyseessä. Henkilöt sijoitetaan kuvaan sen mukaan, kuinka läheinen suhde on. Läheisimmät ihmiset lähimmäksi osallistujaa ja etäisemmät ihmiset kauemmaksi.

Seuraavaksi tehtävänä on miettiä jokaisen kohdalla sitä, mitä vahvuuksia osallistuja on oppinut/saanut/perinyt tältä henkilöltä tai voisi oppia tai saada. Tämän jälkeen osallistujat valitsevat kuvan henkilöistä yhden, joka tuntuu tällä hetkellä kaikista merkityksellisimmältä tai läheisimmältä.



Seuraavassa vaiheessa jokainen osallistuja heittäytyy valitsemaansa ihmisen rooliin ja kuvittelee olevansa tämä kyseinen henkilö. Tässä roolissa vastataan kysymyksiin (liite 6.), jotka koskevat osallistujan oikeaa persoonallisuutta. Jokainen vastaa kysymyksiin itsestään läheisen ihmisen roolissa.

Tämän jälkeen käydään kierros, jossa harjoitteen vetäjä kyselee jokaiselta vastauksia kysymyksiin. Jos osallistujat eivät halua toimia tällä tavalla voidaan sopia, että vain halukkaat vastaavat. (mukaillen Ruutu, S. & Salmimies, R., 2017, s. 47.)

### **Kuuma tuoli – harjoite (Lopetus)**

Tämän harjoitteen tavoitteena on lopettaa menetelmäpaja siten, että osallistujille jäisi mahdollisimman hyvä ja positiivinen olo. Tarkoituksena on kehua toisia mahdollisimman aidosti ja kiittää yhteisestä työskentelystä. Harjoite vaatii onnistuakseen sen, että siihen osallistuvat ihmiset tuntevat toisensa entuudestaan tai ovat vaihtoehtoisesti ehtineet ryhmäytyä hyvin ennen harjoitteeseen osallistumista.

Harjoitteen aluksi osallistujat asetetaan istumaan puolikaareen mahdollisimman mukavasti. Yksi tuoli asetetaan erilleen siten, että se kuka siinä istuu, on selin muihin osallistujiin. Osallistujille kerrotaan, että jokainen heistä vuorollaan istuu erilleen asetettuun tuoliin. Tuolissa istuja saa itselleen kynän ja paperia. Muiden tehtävänä on kehua ja kiittää sitä henkilöä, joka istuu tuolissa. Tarkoituksena on puhua hyvää ”selän takana”. Ryhmää ohjeistetaan kiinnittämään huomiota erityisesti kehuttavan vahvuuksiin, taitoihin ja siihen mikä erityinen positiivinen rooli tai asema hänellä on suhteessa muihin osallistujiin. Aikaa tähän annetaan ryhmän koosta ja käytettävissä olevasta ajasta riippuen n. 3–5 minuuttia.

Kehumisen aikana tuolissa istuja on hiljaa eikä hän saa kommentoida kuulemaansa. Hänen tehtävänä on sen sijaan kirjoittaa ylös paperille mahdollisimman paljon niitä asioita, joita hän kuulee ja mitkä jäävät hänen mieleensä. Kun aika loppuu, tuolissa istuja palaa omalle paikalleen ja joku toinen ryhmästä menee vuorostaan kehuttavaksi. Kun koko ryhmä on käyty läpi, pidetään lyhyt harjoittelun purku.

## LIITE 6. Erilaisia tapoja kysyä ihmekysymys

- Jos huomenna aamulla herätessäsi huomaisit, että eniten toivomasi asia olisi toteutunut, mistä huomaisit sen ensimmäisenä?
- Kuvitellaan, että huomina sujuu niin kuin haaveilet ja päivä on täydellinen. Mistä huomaat tämän ensimmäisenä? Mistä vielä?
- Kuvittele, että heräät eräänä aamuna ja olet saavuttanut sen minkä halusit. Miten elämäsi on muuttunut?
- Mikä olisi paras mahdollinen lopputulos tästä keskustelusta?
- Jos edessäsi olisi kristallipallo, joka näyttäisi sinulle haluamasi tulevaisuuden, mitä siellä näkyisi? Mitä vielä?

## LIITE 7. Positiivisia poikkeuksia kartoittavia kysymyksiä

- Mikä on erilaista silloin, kun tilanteesi on mennyt parempaan suuntaan?
- Mistä joutui, että tilanteesi on parempi?
- Mitä teit itse tilanteen parantamiseksi?
- Kerro kerroista tai tilanteista, jolloin ongelmaa ei ole. Mikä on erilaista silloin? Mistä se johtuu?
- Mistä huomaat, että ongelma on poissa?
- Mitä itse teit viimeksi eri tavalla, kun ongelma ei haitannut sinua? Miten onnistuit siinä? Mitä vahvuuksiasi käytit?
- Mitä olet jo tehnyt ratkaistaksesi ongelman?
- Mitä voit tehdä tänään, jotta ongelma olisi pienempi?

## LIITE 8. Rooliharjoitteen kysymykset

1. Mitä arvostat "Maijassa" eniten? Mitä muuta?
2. Kerro niistä asioista jotka " Maijassa" on sinun mielestäsi parasta.
3. Millaisia vahvuuksia sinun mielestäsi " Maijalla" on? Mitä muuta?
4. Millä tavalla "Maija" on sinulle tärkeä ihminen?
5. Miten sinuun vaikuttaa, kun "Maijan" tilanne muuttuu paremmaksi?
6. Mitä muuta haluat sanoa " Maijalle"?

## LIITE 9. Palautekysymyksiä Menetelmäpajasta

1. Päällimmäinen ajatus päivästä? Millä kahdella sanalla kuvailisit päivää?
2. Kerro niistä asioista, joista pidit?
3. Kerro niistä asioista, joista et pitänyt?
4. Vastasiko päivä odotuksiasi?
5. Mitä ajattelet ratkaisukeskeisyydestä?
6. Kerro millä tavalla voisit hyödyntää päivän aikana läpi käytyä omassa työssäsi?
7. Sopiiko ratkaisukeskeisyys sinun mielestäsi diakoniatyön tueksi yleisellä tasolla? Perustele.
8. Mitä ajattelet menetelmistä ja niiden harjoitteista?
9. Mikä muu päivän aikana jäi mieleen?
10. Anna palautetta myös kouluttajalle: Mihin olit tyytyväinen tai et ollut Anna-Leenan tavassa ohjata?
11. Mitä muuta haluat sanoa?