



SISÄLLYS

Kanssakulkijoille	11
Kohtaavan työotteen juuret ja vaiheet	18
Sosiaalipedagoginen lähestymistapa	18
Systeeminen ajattelu	21
Positiivinen psykologia	25
Kielen ja uskomusten rakenteet	26
Kirjan rakenne	28
Neljä näkökulmaa kohtaamiseen	28
Kolme askelmerkkiä	29



OSA 1

KOHTAAVA TYÖYHTEISÖ

Asenne	36
Huomioiva ilmapiiri	37
Vastavuoroinen luottamus.....	38
Aito avoimuus.....	40
 Toiminta	 44
Arvot	45
Missio ja visio	50
Strategia	51
Työntekijät	53
Toimivat rutiinit	56
Työtavat ja -taidot	62
Jaettu johtajuus	66
 Reflektio	 77
Yhdessä ihmettely arjessa	77
Kokoontumisten perusta.....	79
Konkreettiset työvälineet	83
Johtaja oppimisen edistäjänä.....	86



OSA 2

KOHTAAVA ASIAKASTYÖ

Asenne	92
Esteinä oletukset ja luulot.....	92
Tunneäly ja tunnetaidot.....	97
Empatia.....	103
Intuitio.....	106
Mentalisaatio	109
 Toiminta	 114
Turvallinen tila.....	114
Suhteen rakentaminen	119
Perustarve: Elintärkeät ihmissuhteet.....	124
Perustarve: Ansaittu luottamus	128
Perustarve: Oman elämänsä asiantuntija	133
Tarve tulla kuulluksi	135
Ammatilliset rajat.....	138
Kysyvä ei tieltä eksy.....	143
Työvälineemme: Pää, sydän ja kädet	149
 Reflektio	 156
Päätän tutustua itseäni	159
Ymmärrän historiani ja elämäkokemukseni.....	169
Vahvistan itseni, arvoni ja motiivini	175
Hyväksyn itseni ja keskeneräisyyteni.....	180
Sitoudun kohtaamaan ja kommunikoidaan	184



OSA 3

KOHTAAVA VERKOSTO

Asenne	192
Ongelman ratkaisu alkaa juurisyistä.....	193
Ratkaisujen etsiminen yhdessä.....	197
Eettisyys	200
 Toiminta	202
Moniammatillinen työ.....	204
Systeeminen verkostotyö	207
Millainen asiakas hyötyy verkostotyöstä?	210
Asiakkaan oma verkosto	213
Viestintä ja dokumentointi	218
Kokoontumiset.....	220
 Reflektio	227
Systeeminen reflektiotiimi	227
Verkostotyön haasteet ja niiden selätys	232



OSA 4
KOHTAAVA KIELI

Kieli muokkaa todellisuuttamme	240
Dialogia, ei monologia	244
Empaattinen kieli ja ymmärrettävä viesti	248
Viestin kokonaisuus: Sanat ja eleet	250
Ajatusten, sanojen ja tekojen synergia.	252
Kuulen, olen siis läsnä	254
Avainhetket oivalluksia ja muutoksia käynnistämässä.	258
Jälkisanat: Miksi kohtaava työote kannattaa?	261
Kannustuksen sanoja.	268
Kohtaaminen rakentaa inhimillistä yhteiskuntaa	268
Kohtaaminen luo tilaa toivolle ja muutokselle.	270
Tulevaisuusinvestoinnit ovat nykyhetken valintoja.	272
Kirjoittajien ja haastateltujen esittelyt	275
Lähteet	283



KANSSAKULKIJOILLE



Kaikkihan me olemme elämän asiantuntijoita, mutta on niin erilaisia elämiä.

– Sami Kuoppamäki

Onnistunut kohtaaminen asiakkaan kanssa luo perustan luottamukselle ja yhteistyölle. Kohtaaminen antaa mahdollisuuden ymmärtää asiakkaan tarpeet ja tunteet syvällisesti, vahvistaa hänen osallisuuttaan ja tukee hänen mahdollisuuksiaan elämänhallintaan. Samalla se tuo haastavaan työhön merkityksellisyyttä ja onnistumisen kokemuksia – tunteen siitä, että yhteisö tukee ja jokaisen rooli on yhtä tärkeä.

Sosiaalialan ammattilaiset ovat rohkeita ja välittäviä kanssakulkijoita, jotka auttavat asiakasta löytämään oman polkunsu ja saattavat tämän turvallisesti elämässään eteenpäin. Aivan kuten Frodon *Taru Sormusten Herrasta* -tarinassa, sosiaalialan ammattilaisena ei tarvitse olla peloton ja erehtymätön. Riittää, että on valmis kulkemaan rinnalla ja pysähtymään aidosti toisen äärelle, sillä juuri kohtaaminen muuttaa suunnan. Joskus koko elämän.

Sosiaalityössä onnistuneen kohtaamisen merkitys kasvaa, sillä luottamuksen saavuttaminen on usein haastavaa. Asiakas voi kokea itsensä altavastaajaksi virallisessa kohtaamisessa, jossa valtasuhteet voivat vaikuttaa kokemukseen. Virallisen pönöttämisen sijaan aidon ja kiireettömän kohtaamisen merkitys korostuu tällaisessa asetelmassa.

Luottamuksen rakentumisen mahdollistavat ammattilaisen hyvä itsetuntemus, kohtaamisiin panostaminen sekä kaikesta huokuva arvostus asiakasta kohtaan.

Ensiaskleet kohti yhteistä päämäärää otetaan molempien osapuolten ymmärtäessä osallisuutensa kohtaamisessa. Ensin on kuitenkin tunnistettava osallisuutta estävät haasteet. Se vaatii ammattilaiselta rehellistä itsetutkiskelua ja vilpitöntä dialogia. Näissä kohtaamisissa sosiaalityöntekijä on paljon vartijana.

Sosiaalialan asiakkaiden elämässä on monenlaisia vaikeuksia, joiden taustalla voi ulkoisten syiden lisäksi olla ratkaisemattomia sisäisiä kysymyksiä. Niiden äärelle sosiaalialan työntekijän tulisi päästä, jotta työskentelyn avulla voidaan tavoittaa asiakkaan kokemus elämän mielekkyydestä ja merkityksellisyydestä. Tämän ymmärryksen tavoittaminen voi olla ratkaisun avain asiakkaan hyvinvoinnin vahvistamisessa. Monet asiakkaat ovat kokeneet elämässään kohtuuttomia pettymyksiä ja hylkäämisiä, mikä on saattanut kyseenalaistaa koko elämän tarkoituksen. Tällaisissa tilanteissa ihminen saattaa ajatella, että koska kukaan ei ole välittänyt hänestä, hänen ei tarvitse välittää itsestään – ja on parempi olla kiintymättä ihmisiin, koska hänet hylätään kuitenkin. Työskentely voi käynnistyä vasta kun asiakkaan luottamus on saavutettu.

Kent M. Keithin kyynisen välinpitämättömyyden torjuntaohjelma

Ihmiset ovat epäloogisia, järjettömiä ja itsekeskeisiä. Rakasta silti heitä.

Kun teet hyvää, sinun väitetään tehneen se itsekkäistä motiiveista. Tee silti hyvää.

Hyvä, jonka teit tänään, unohdetaan huomenna. Tee silti hyvää.

Rehellisyys ja suoruus tekevät sinut haavoittuvaksi. Ole silti rehellinen ja suora.

Pienet ihmiset ampuvat alas suuria ideoita. Älä silti luovu ideoistasi.

Ihmiset säälivät heikkoja mutta seuraavat vahvoja. Taistele silti heikkojen puolesta.

Se, mitä rakennat, voidaan tuhota yhdessä yössä. Rakenna silti.

Vaikka ihmiset todella tarvitsevat apua, he voivat torjua apusi tylästi. Auta silti.

Vaikka annat parastasi, voit joutua kärsimään. Anna silti parastasi.

Lähde: Ojanen 2020

Kohtaavassa työskentelyssä asiakkaan elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena, joka muodostuu yksilön, perheen tai ryhmän, yhteisön ja yhteiskunnan välisistä systeemeistä. Työskentelyssä korostuvat yhteistyö ja dialoginen vuorovaikutus. Kohtaamisten tavoitteena on rakentaa yhteisymmärrystä ja löytää uusia, toimivampia ratkaisuja helpottamaan asiakkaan elämäntilannetta.

Kuten Frodokaan ei ole yksin matkallaan, myös työntekijällä on tukijoukot – yhteisö, kollegat ja arvopohja. Kohtaava työote ei ole vain

yksittäisen työntekijän taito, vaan se rakentuu koko työyhteisön arvopohjalle ja toimintakulttuurille. Samalla tavalla kuin Frodon seikkailu syntyi monien vaiheiden kautta ja ehjänä perille pääsy oli epävarmaa, myös sosiaalityössä kohtaava työote tarkoittaa rohkeutta heittäytyä prosessiin, jonka lopputulosta ei voi aina ennustaa. Kun asenteemme on kohdillaan, tiedämme, kuinka toimia. Kun meillä riittää rohkeutta itsetutkiskeluun, kasvamme ja kehitymme arjen sankareiksi – ja olemme jollekin hetken tärkein vierellä kulkija.

Sosiaalityön perinteiset roolitukset ovat olleet aika ahtaat. Esimerkiksi lastensuojelussa aikuiselle on ollut tarjolla lähinnä äärielementtejä eli kurittajan tai supersankaripelastajan rooli. Tällainen aikuisen roolihahmo sallii nuorelle kurittoman tai pelastettavan uhrin roolin. Kumpikaan ei ole todellinen minuus kenellekään, sillä me ihmiset emme ole pelkästään pahoja tai hyviä, pelastajia tai pelastettavia. Olemme ihmisiä: ristiriitaisia, monimutkaisia ja useimmiten itsemme kanssa enemmän tai vähemmän kuutamolla. Aikuisella on kuitenkin enemmän elämäkokemusta – ja siten enemmän ymmärrystä ja työkaluja. Hänen tulee ottaa vastuu aikuisuudestaan, sillä lastensuojelussa on kirjaimellisesti kysymys lapsen suojelusta.

On rikollista – niin lakipykälien kuin moraalin mukaan – että joskus ne tahot, joiden pitäisi suojella ihmistä, aiheuttavat hänelle tuskaa ja uusia hylkäämisen kokemuksia. Meidän on uskallettava tarkastella omaa, lähimmäistemme ja työyhteisömme jäsenten käytöstä. Meillä täytyy olla uskallusta puuttua epäkohtiin ja asiakasta kunnioittamattomaan käytökseen. Kenellekään ei saisi tapahtua pahoja asioita meidän eikä toisten vahtivuorolla. Näitä asioita eivät valvo lait vaan me, joille on annettu tämä vastuu.

Yhä suurempi osa suomalaisista haluaa elää yksilöllistä, itsenäistä ja itsensä näköistä elämää. Yksilöllisyyttä korostavan elämäntavan kääntöpuolena ovat yksinäisyys, keinottomuus ja epävarmuus. Tämä asettaa omat haasteensa myös perheitä kohtaaville työntekijöille. Nykyajan individualismi-ihanteet vaativat paljon työyhteisöltä, jotta se pysyy tiiviissä kontaktissa ja viestintä katkeamattomana. Työyhteisön voima näkyy siinä, miten se panostaa sisäisen varmuuden kasvattamiseen ja työntekijöiden vahvuuksien vahvistamiseen. Kun yhteisö tukee sietämään epävarmuutta, se rohkaisee laittamaan itsensä alttiiksi kohtaamisille. Työyhteisön hyvinvointiin kannattaa panostaa koulutuksilla.

Jotta kohtaaminen olisi terveellä ja vahvalla pohjalla, hyvinvointia tarjoavan on itsensä voitava hyvin. Täydellisydentavoittelun sijaan voimmekin tavoitella inhimillisyyttä suhteessa sekä itseemme että toisiimme. Kun suhtaudumme itseemme lempeästi, avautuu meille mahdollisuus kohdata myös ympäristömme ja toisemme viisaammin ja herkemmin.

Yhtä köyttä vetämiseen kannattaa panostaa. Yhteisöllisyyden edut ovat kiistattomat: se edistää tasaveroisuutta ja yhteistyötä, vähentää stressiä, pitää meidät turvassa sekä antaa meille kokemuksen, että kuulumme laumaan ja meillä on tehtävä. Organisaatiossa yhteisöllisten arvojen hyödyntäminen tukee kestäväää kehitystä, resurssien järkevää käyttöä ja yleistä työhyvinvointia.

Kirjamme julkaistaan keskellä sosiaali- ja terveysalan suurta murrosvaihetta. Muutokset nostavat meissä esiin monenlaisia tunteita ja haastavat turnauskestävyyttämme. Me kirjoittajat uskomme, että erityisesti muutostilanteessa tarvitaan rinnallakulkijuutta ja yhteistä näkyä tulevast. Meillä kaikilla on pyrkimys tehdä työmme hyvin.

Uskomme, että alasta riippumatta työssä onnistuminen perustuu pitkälti siihen, miten hyvin osaamme kohdata ihmisiä jokapäiväisessä työssämme. Ollaksemme toimissamme uskottavia kokonaisuuden – ajatustemme, sanojamme ja tekojemme – on oltava linjassa. Kasvaaksemme mittaamme tarvitsemme aikaa ja uskallusta kohdata itsemme.

Olemme tuoneet kirjaan oman osaamisemme, äänemme ja elämänasenteemme. Toivomme, että näissä kohtaamisen askelissa on kevyt edetä. Kirjamme kautta vierelläsi kulkevat myös sosiaalialan ammattilaiset, joiden ääni kuuluu vahvana kirjan sitaateissa. Haasteltujen taustat on kerrottu kirjan lopussa.

Tervetuloa kulkemaan tämän kirjan mukana ja vahvistamaan kohtaavaa työtettä.

Lämmöllä

Marianne ja Silja



Meillä on työnohjauksessa puhuttu, että miten tarkoittaa kohtaaminen kenellekin. Pitääkö jokainen nuori kohdata työvuoron aikana edes kertaalleen? Siinä tulee kyllä hyvin erilaisia ohjaajien näkökulmia siitä, että joku miettii, että kohtaaminen oli sitä, että ”mä sanon hänelle eteisessä että voi kuinka kiva kun pusero sulla on” tai ”minkälainen päivä sulla oli koulussa” ja se kohtaaminen kestää ehkä minuutin tai kaksi. Sitten joku asetti itsellensä niin kovat paineet, että kohtaaminen oli, että vähintään puoli tuntia pitää istua lattialla ja kohdata ja kysyä mitä kuuluu ja mennään läpi päivää ja viikkoa ja niin edelleen.

Varmaan se arvostava kohtaaminen oli se mitä kaikki toi esiin että millä sä luot edelleen sen hyvän tilan sun ympärille, että se nuori oikeasti vastaa sulle, että minkälainen koulupäivä sillä oli.

Se kohtaaminen ei ole aikamääritteistä, vaan kaksi sielua jollain tasolla tapaa.

Esimerkkinä, että joskus on kaupan kassakin mukava valita kun tietää että siltä tietyltä kassalta saa sen hyvän viikonlopputoivotuksen. Voi mennä vaikka vähän pidempään jonoon ja katsella sen viehättävän ihmisen silmiin ja tulla kohdatuksi.

Kohtaaminen on sitä, että ollaan jollain lailla osuttu toisiimme. Sehän on se kaiken kantava voima tässä työssä.

Kohtaaminen ei aina ole edes positiivista, vaan kohtaaminen voi olla myös sitä, että se nuori sanoo mulle että mitä ***** sä taas kyselet, ja sitten mä saan sanoa, että mulle ei puhuta noin, silloin me jo käydään toistemme todellisuuksissa edes vähän. Kohtaaminen voi myös mennä herkästi ohi. Ettei huomaakaan, että joku nuori tai aikuinen haluaa kohdata. Jos se ei ole sulle niin merkityksellistä, niin sä et osaa huomata sitä. Pitäisi osata tarttua siihen hetkeen.

Jaetaan yhteistä todellisuutta, vaikka vain häivähdyksen. Vaikka vain, että onpa pihalla mahtava ilma ja toinen tarttuu samaan asiaan ja ehkä vähän jatkaa sitä tai kertoo mitä juuri tänä aamuna auringonpaisteessa teki – se on se kohtaaminen.

– Tiina Tuominen ja Keijo Viertoma



KOHTAAVAN TYÖOTTEEN JUURET JA VAIHEET

Kohtaava työote nojaa vahvasti siihen, miten ymmärrämme ihmisen, yhteisön ja vuorovaikutuksen merkityksen. Tämän ymmärryksen taustalla vaikuttavat sosiaalipedagoginen ja systeeminen ajattelu. Ymmärrystä ja keinoja on haettu humanistisesta ja sen varaan vahvasti rakentuvasta positiivisesta psykologiasta sekä johtamisen ja kielen tutkimuksista. Näissä ajatteluperinteissä korostuvat positiivinen muutospyrkimys ja kokonaisvaltaisuus. Johtotähtenä on ihmisen tarinan kuuleminen, ei vain hänen yksittäisten tietojensa listaaminen. Kohtaavan työotteen arvopohja ja suunta ohjaavat sekä yksittäistä työntekijää että koko työyhteisöä kulkemaan kohti merkityksellisiä kohtaamisia ja hyvinvointia tukevia ratkaisuja.

Sosiaalipedagoginen lähestymistapa

Sosiaalipedagoginen lähestymistapa korostaa ajatusta, että jokainen ihminen on arvokas ja ainutlaatuinen. Ihmisen oikeuksia, tarpeita ja osallisuutta on tärkeää tunnistaa ja kunnioittaa. Yksilöllisyyden rinnalla korostuvat sosiaaliset suhteet ja yhteisöön kuuluminen, sillä ihminen kasvaa ja kehittyy vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Yhteisöllisyys ei ole vain taustatekijä vaan keskeinen osa hyvinvointia. Sosiaalipedagogiikassa punaisena lankana kulkee tavoite rakentaa yhteiskuntaa, jossa

yksilöiden välinen välittäminen ja yhteisöllinen tuki voivat vahvistua. Aito kohtaaminen on maaperä, jossa hyvä kasvaa.

Työote sosiaalipedagogisessa mielessä tarkoittaa toimintaa ohjaavaa eetosta, asennetta ja ajattelutapaa. Työote vaikuttaa siihen, miten toimija kohtaa ja kohtelee ihmisiä, joiden kanssa työskentelee. Kohtaamisissa toimijan arvoperusta ja ihmiskäsitys muuttuvat todeksi ja henkilökohtainen sitoutuminen, toimiminen ja eläminen omien arvojen mukaisesti tulevat näkyviin. Sosiaalipedagogista työtä tehdään kohtaamisissa, joissa korostuvat vuorovaikutus, yhteistoiminta ja molemminpuolinen kunnioitus. Työ on teoriasta ammentavaa ja reflektivistä, ja siinä korostetaan yhteisöllisyyttä sekä yksilön näkemistä osana yhteisöään. Työskentelyssä on läsnä myös laajempi yhteiskunnallinen näkökulma: sosiaalipedagoginen toimija pyrkii kasvatuksellisin keinoin ehkäisemään, lievittämään ja korjaamaan erilaisia sosiaalisia ongelmia ja huono-osaisuutta. Työskentelyllä pyritään edistämään myös yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa sekä vahvistamaan ihmisten itsetoteutusta ja itsemääräämistä. (Nivala & Rynänen 2019.)



Mä mietin systeemisyyden kautta yhteiskunnallista kehystä, että miten se vaikuttaa ja miten nyt kun hinnat vaan nousee – eikä ihminen voi sille mitään, että yhteiskunta ikään kuin vaan syrjäyttää tietyn ihmisporukan kokonaan sivuun. Siinä tilanteessa ihmiset ei välttämättä pysty tekemään tosiaankaan itse mitään tilanteelle, että ne tarvitsee oikeasti meidän sosiaalihuollon apua ja tukea. Mä ajattelen ihmisistä, että ne on läheisiä ja mietin, että miten itse haluaisin tulla kohdatuksi, kuulluksi ja nähdyksi ihmisenä ja ihmisarvoisena yksilönä.

– Katja Miettinen

Sosiaalipedagoginen ammatillisuus

1. **Yhteisöllisyys ja osallisuus:** Sosiaalipedagoginen työ korostaa yhteisöllisyyden ja osallisuuden merkitystä. Ammatilainen pyrkii luomaan ja vahvistamaan yhteisöjä, joissa yksilöt voivat kokea kuuluvansa johonkin ja osallistua aktiivisesti.
2. **Dialogisuus ja vuorovaikutus:** Sosiaalipedagoginen ammatillisuus perustuu dialogiin ja vuorovaikutukseen. Ammatilainen toimii yhteistyössä asiakkaiden kanssa, kuuntelee heidän tarpeitaan ja näkemyksiään sekä tukee heidän aktiivista osallistumistaan.
3. **Arkilähtöisyys:** Sosiaalipedagoginen työ lähtee liikkeelle asiakkaiden arjesta ja heidän kokemusmaailmastaan. Ammatilainen pyrkii ymmärtämään asiakkaiden arkea ja tukemaan heitä siinä.
4. **Vapautuminen ja voimaantuminen:** Sosiaalipedagoginen ammatillisuus pyrkii edistämään asiakkaiden voimaantumista ja itsenäisyyttä. Ammatilainen tukee asiakkaita ottamaan vastuuta omasta elämästään ja tekemään itsenäisiä päätöksiä.
5. **Kriittinen reflektio:** Sosiaalipedagoginen ammatillisuus edellyttää kriittistä reflektiota omasta toiminnasta ja yhteiskunnallisista rakenteista. Ammatilainen arvioi jatkuvasti omaa työtään ja sen vaikutuksia sekä pyrkii kehittämään ammatillisia käytäntöjä.
6. **Monitieteisyys:** Sosiaalipedagoginen teoria yhdistää kasvatustieteellisen ja yhteiskuntatieteellisen näkökulman, mikä tekee siitä monitieteisen lähestymistavan. Ammatilainen hyödynää eri tieteenalojen näkemyksiä ja menetelmiä työssään.

Lähteet: Ranne-Lundmark 2001 ja Ranne ym. 2005

Systeeminen ajattelu

Systeemisyyys on sosiaalityötä ohjaava arvoperusta ja ajattelutapa sekä näitä tukevien arjen työn, tuen ja johtamisen rakenne. Työskentelyssä vaalitaan perhekeskeisyyttä, avoimuutta ja reflektiivisyyttä. Kun perhetä tuetaan kokonaisuutena ja yhteydessä ympäristöönsä, saadaan aikaan kestävämpiä ratkaisuja kuin pelkästään yksilön ongelmaan keskittymällä. Olemme osa monimutkaisia ihmisverkostoja, jotka muovaavat meitä yhtä paljon kuin me muovaamme niitä. Systeeminen ajattelu tarjoaa meille kehyksen ymmärtää maailmaa, jossa kaikki liittyy toisiinsa: yksilöt, perheet, yhteisöt ja yhteiskunta muodostavat dynaamisen verkoston, jossa jokainen teko ja päätös vaikuttaa laajemmalle kuin ensisilmäyksellä näkyy. Kohtaavassa työotteessa systeeminen näkökulma auttaa hahmotamaan, kuinka meidän tapamme kohdata, kuunnella ja toimia voivat rakentaa pysyviä positiivisia muutoksia ihmisten elämässä.

Systeemisyyys tarkoittaa myös sitä, että muutokset eivät tapahdu tyhjiössä. Jokainen päätös, kohtaaminen ja teko käynnistää ketjureaktion, joka voi joko vahvistaa tai heikentää systeemiä. Jos työyhteisössä muutosta halutaan tukea, ei riitä, että muutamme yksittäisiä käytäntöjä – meidän on ymmärrettävä, miten eri osat vaikuttavat toisiinsa ja miten voimme rakentaa jatkuvuutta ja johdonmukaisuutta. Muutoksen aikaansaaminen edellyttää, että jokainen toimija tunnistaa oman vaikutuksensa systeemiin. Kun me ymmärrämme systeemistä ajattelua, emme vain reagoi tilanteisiin vaan rakennamme rakenteita, joissa ihmiset voivat kasvaa, oppia ja tulla kohdatuksi osana kokonaisuutta.

Systeemisen ajattelun pioneeri Mary Richmond (1917) korosti, että yksilön ongelmia ei voida ymmärtää erillään heidän sosiaalisesta

ympäristöstään. Sen sijaan on tarkasteltava yksilön ja yhteisön välistä vuorovaikutusta ja niiden vaikutusta toisiinsa. Keskiössä ovat yksilön ja ympäristön välinen vuorovaikutus, kokonaisvaltainen ajattelu, monitieteinen yhteistyö, dynaamisuus ja eettisyys. Systeeminen työskentely on tarpeen, kun perheen tai ryhmän vuorovaikutus, ihmissuhteet ja arjen käytännöt eivät tue yksilön hyvinvointia. Jos haluamme vaikuttaa oireiluun, on vaikutettava vuorovaikutussuhteisiin. (Petrelius & Yliruka 2023.)

Suomalaiseen sosiaalityöhön systeemisyyden on jalkautunut erityisesti lastensuojelun kentälle. Suomalaisen mallin esikuva on Hackneyssä, Isossa-Britanniassa, jossa toteutettiin lastensuojelutyön kehittämiseen tähtäävä kokeilu. Kokeilussa sovellettiin systeemistä ajattelutapaa. Päättöksentekoa hajautettiin ja työntekijöiden autonomiaa lisättiin; lisäksi huomiota kiinnitettiin avoimeen ja rakentavaan vuorovaikutukseen. Kokemukset ja tutkimushavainnot (Forrester ym. 2013) ovat osoittaneet kokeilun olleen varsin onnistunut. Hackneyssä huomattiin, että systeeminen työskentelytapa paransi työn laatua, lisäsi työntekijöiden hyvinvointia ja vähensi työn kuormittavuutta. Työskentelyllä havaittiin olevan myönteisiä vaikutuksia myös työntekijöiden empaattisuuteen ja kykyyn ymmärtää asiakkaan tilannetta sekä ilmaista siihen liittyvää huolta. Työntekijöiden ja asiakkaiden välillä vallitsi aiempaa suurempi yhteisymmärrys perheiden ongelmista, minkä saavuttaminen olikin todennäköisesti avaintekijä systeemisen työn onnistumisen kannalta. Tutkimuksissa esille nousivat myös toimiva esihenkilö- ja tiimityöskentely sekä työskentelyprosessien tehokkuus ja arviointiprosessien laadukkuus. Kokeilu on vaikuttanut positiivisesti siihen, että Hackneystä on tullut suosittu työpaikka, jonne hakijoita on paljon.

McKinseyn seitsemän ässä (7S-malli)

Systeemistä lähestymistapaa on perinteisesti kuvattu 7S:n organisaattiorakennetta kuvaavalla mallilla. Näihin kaikkiin seitsemään elementtiin tulisi kiinnittää huomiota, mikäli toivotaan organisaation menestyvän. Elementit on jaettu koviin (strategia, rakenne, systeemit) ja pehmeisiin (yhteiset arvot, taidot, henkilökunta, tyyli). Pehmeisiin elementteihin on haastavampaa vaikuttaa kuin koviin, mutta molemmat elementit ovat yhtä tärkeitä.

- ✓ Shared values (yhteiset arvot)
- ✓ Strategy (strategia)
- ✓ Structure (rakenne)
- ✓ Systems (systeemit)
- ✓ Staff (työntekijät)
- ✓ Skills (työtaidot)
- ✓ Style (tyyli)

Lähteet: Trowler & Goodman 2012; Schiltroth 2012



Jos malli on ulkoapäin viety, se ei kanna, jos ei sisältäpäin hommaa pidetä yllä. On paikkakuntia, joille se ns. koulutuksellinen peruspaketti on annettu, mutta sen jälkeen paikkakunnalla ei ole tapahtunut mitään. Jotain teknisiä juttuja on voinut jäädä, mutta malli ei ole juurtunut. Systeemisyyys vaatii sen suhdeperustaisuuden, muuten se ei ole systeemisyyttä. Miten kehittäisimme systeemisyyttä niin, että siitä tulisi tapa toimia ja se että se jäisi elämään? Se vaatii, että jotain alkaa elää siellä työyhteisön sisällä – sieltä halutaan viedä ja kehittää toimintaa eteenpäin.

– Esko Rasa

✿—Systeeminen on ollut meillä alusta pitäen tietoinen päätös. Se on hienoa nähdä, että kun uusi työntekijä tulee, niin se muu työyhteisö huomaamattaan kouluttaa siihen systeemiin, kun ovat siinä jo itse niin sisällä. Kädet savessa arjessa ja yhdessä töitä tehden se oppi siirtyy. Myös uudelta tekijältä meille, sillä hänellä voi olla vielä parempi toimintamalli kuin meillä.

– Mikko Ryynänen

✿—Systeemisessä ajattelussa on laajemminkin kehittämispotentiaalia, että jos me saataisiin sitä ihan kaikissa sotepalveluissa enemmän edistettyä, niin se parantaa sitä palvelua monella tasolla, niin asiakkaan kuin työntekijätiimin näkövinkkelistä. Sille on käyttöönoton ja kehittämisen mahdollisuus olemassa, mutta sen haastaa tämä henkilöstötilanne ja henkilöstön saatavuus sitä isosti.

– Anne Waldén

✿—Systeemisyyden yksi peruskivijalka on ihmiskäsitys. Minä lähdän sellaisesta holistisesta ihmiskäsityksestä. Näen, että meistä jokaisella on vahvuuksia ja sellaisia asioita, joissa tarvitsemme tukea. Minulle tärkeä ajatus on intiaanien vanha sananlasku, että ”älä arvostele toista, ennen kuin olet kulkenut päivän hänen mokkaasiineissaan”. Jokainen ihminen on arvokas ja tärkeä. Nähdään se toisen arvo. Sitähän meidän asiakaskunta on kokenut, ja kokee vielä tänäkin päivänä, ihan liikaa, että heidät on lytätty ja arvosteltu. ”Sulla on viinaongelma – sulla on semmoinen ja tämä möinen ongelma” sen sijaan, että kysyttäisiin ”sulla on sellainen suhde alkoholiin, mitä muuta sulla on?”

– Esko Rasa