

## JOS HALUAT PYYTÄÄ KÄSIÄ, ON ENSIN KOSKETETTAVA SYDÄMIÄ

Sain ilokseni kutsun kirjoittaa tähän HB-hankkeen blogiin ajatuksiani. Hankkeessa olen aktiivisesti ollut alkuvuoden ajan mukana, jonka lisäksi asiasta intoutuneena olen hakenut lisää tietoa erilaisista lähteistä ja käynyt monia loistavia keskusteluja etevalaisten kanssa. Se, mikä matkanvarrella on voimakkaammin puhutellut ammatillisuuttani, on sana ihmislähtöisyys. Siitä haluan teille hieman avata ajatuksia esimiestyön kautta työyhteisölle. Kuten otsikossa käy ilmi, niin aloitetaan John C. Maxwell'n sanoilla: Jos haluat pyytää käsiä, on ensin kosketettava sydämiä.

Sosiaalialalla työmme lähtökohta on ihmisen kohtaaminen ja hänen rinnallaan kulkeminen. Meille kaikille on tärkeää kohdata ihminen ihmisenä, koska haluamme itsekin tulla kohdatuksi samalla tavalla. Korona-aikana kohtaamisen merkitys on korostunut meille kaikille kirjaimellisesti. Me selvästi kaipaamme arvostavaa kohtaamista, missä näkyväksi ja kuulluksi tuleminen toteutuu syvällisemmin. Aito pysähtyminen koostuu pienistä palasista. Fyysinen yhteys mahdollistaa tekemään havaintoja kehonkielestä, katseesta ja kuuntelemisesta, jotka jäävät hieman hämärän peittoon Skypekohtaamisissa.

Kohtaaminen, mikä koskettaa ensin sydämiä, on sitä aitoa ja ihmislähtöistä kohtaamista. Sinäkin varmasti haluat, että tuntisit olosi työssä mukavaksi. Voit olla töissä oma itsesi, sinua kohdellaan hyvin ja nautit arvostamisesta. Sinä haluat tuntea kuuluvasi tiimin jäseneksi. Pelkästään kysymällä, mitä sinulle kuuluu, luo sinulle merkityksellisen tunteen. Koet, että olet tullut huomatuksi ja joku välittää sinusta! Tuki ja turva työelämässä on tärkeää. Se, että omat ajatukset, mielipiteet ja työhuolet voi jakaa toisen kanssa, tuo helpotusta arkeen. Turvallisuuden tunne siitä, että yksin ei tarvitse huolehtia kaikista asioista, koska vastuuta on jaettu tiimin kaikille jäsenille ja luottamus siihen, että tiimin kaikki jäsenet kantavat vastuunsa. Tiimityöskentely on työyhteisön suuri voimavara, joka näkyy ulospäin asiakkaille positiivisella tavalla, kun ihminen kohtaa ihmisen. Ensinnäkin on kosketettava sydämiä, jos haluamme pyytää käsiä...

Kun olemme kokeneet ihmislähtöisyyttä omalla kohdallamme, opimme huomaamaan ja ymmärtämään sen tärkeän merkityksen. Mitäpä jos ottaisimme askeleen eteenpäin ja lähtisimme viemään ihmislähtöisyyden ajatusmallia asiakastyöhön? Oletko valmis haastamaan itseäsi seuraavalle tasolle? Löydäthän itsestäsi rohkeuden ottaa näitä askeleita? Joutaahan sinun arvomaailmasi kohdata asiakas yhdenvertaisena, ainutlaatuisena ihmisenä? Joten, oletko valmis ottamaan vastaan seuraavan tason imo-näkökulmassa eli asiakaslähtöisyydestä ihmislähtöisyyteen?

## MIKSI NÄIN?

Olemme juuri nyt merkittävässä muutoksessa. Muutoksessa tärkein ja arvokkain asia, *mihin panostamme eniten, on ehdottomasti asiakkaat ja toimintatavassamme asiakaslähtöisyys*. Se on erityisesti SoTe -organisaatioiden toiminnan arvoperusta. Lähtökohtana SoTe -palveluissa on kunnioittaa asiakkaiden arvoja ja huomioida heidät oman hyvinvointinsa, terveytensä ja arkielämänsä parhaana ja ainutlaatuisena tuntijana. Keskeisessä roolissa tässä on kommunikaatio, ihmisen arvojen kunnioittaminen ja se, että ihminen on oman arkielämänsä asiantuntija. Se mahdollistaa paremman osallistumisen oman elämän koskevaan päätöksentekoon.

Asiakaslähtöisyydestä ihmislähtöisyyteen: Mikä sävyero, tai sanoisinko paremminkin asennoitumisero, näillä kahdella sanalla on? Mietitään taasen oman elämän näkökulmasta ensin. Kun olemme itse palveluissa, olenko siellä asiakas vai ihminen? Seisomme jonossa, jonottamassa luukulle, odottaen oikeaa vuoronumeroa. Päästyämme luukulle odotamme ihmislähtöistä kohtaamista – eikö niin – emme suinkaan tapaus numero 309 käsittelyä. Ruokakauppiaat ovat tämän oivaltaneetkin ja toivottavat iloisesti tiskiltä kivaa viikonloppua! Menisikö se niin, että palvelut taipuvat ihmisen ympärille eikä ihminen palveluiden ympärille? Ensin on unelmia, joista tehdään kokemuksia niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kautta. Kokemusten kautta syntyy ajatukset ja mielipiteet siitä, mitä minä haluan ja mitä minä en halua elämältäni. Vasta tämän jälkeen muotoutuu palvelut, koska minä tiedän mitä haluan elämältäni ja että millaista tukea mihinkin asiaan tarvitsen ja haluan ottaa sitä vastaan. Tämä on mielestäni sitä ihmislähtöisyyttä.

Parhaimmillaan ihmislähtöinen palvelu toteutuu ihmisen voimavaroja hyödyntäen. Siinä nähdään ihminen (eli asiakas) aktiivisena toimijana. Hän osallistuu palvelun kehittämiseen ja sen arviointiin. Aito ja jaettu monitoimijuus syntyy, kun kaikki osapuolet ovat sitoutuneita yhteistoimintaa. Toimijoiden välillä vallitsee kunnioittaminen sekä toisinkatsomisen ja toisintekemisen rohkeus ja totuttujen rajapintojen ylittäminen. Ihmislähtöiset palvelut perustuvat yhteistyölle ja niitä tulee muokata käyttäjystävällisiksi, tarjoten valinnanvapautta sekä korostaen myös asiakkaan omaa vastuuta. Tämä antaa meidän osaamisessa kunnian ammattilypeydelle – joten vaalitaan sitä kasvattaen mahtipontisemmaksi, *ollaan hyvässä hengessä ammattilpeitä!*

## AMMATTILLISUUDEN KRIITTINEN PÄTEVYYS

Ihmislähtöisyys mahdollistuu ja toteutuu, kun sinä ammattilaisena tarkastelet kriittisesti omia vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitojasi sekä omaa sitoutumistasi työhön. Arvioi ammattitaitoasi ja ammatillisuuttasi. Kiinnitä erityistä huomiota omaan toimintaasi. Huomioi ja tarkastele toiminnassasi esimerkiksi valtaa ja miten sitä käytät. Asennoidutko toimimaan samalla tasolla asiakkaan kanssa häntä tukien vai asetatko itsesi hänen yläpuolelleen ja käytät hyväksi valta-asemaasi vai asetatko kenties itsesi hänen alapuolelle ja luot mahdollisesti turvattomuutta liian kevyellä tuella? *Sinulla on mahdollisuus valita ja toteuttaa vallankäyttöä positiivisesti*, mikä juuri on ihmisen kohtaamista, hänen ajatustensa kuuntelemista ja arvostamista sekä yhdessä pohtimista siitä, että mihin asioihin hän tukea tarvitsee ja millaista tukea missäkin hetkessä.

Huomioi ja tarkastele toiminnassasi myös tarjoamaasi tukea ja miten sitä käytät. Jokainen meistä tarvitsee tukea. Eri aikana tarvitaan tukea erilaisiin asioihin tai samaan asiaan erilaista tukea. Joskus tuki on kevyempää ja toisinaan taasen kannattelevampaa. Tuen tarve on siis muuttuva ja vaihtuva. Elämäkokemukset opettavat meitä ja antavat selviytymiseen tarvittavaa kokemusta, luottamusta itseemme – kyllä minä tästäkin selviän.

Teeman ympärillä on voimakkaasti ajatuksena *ihminen ensin*. Tässä ajattelutavassa vuorovaikutus on parhaimmillaan dialogia ihmisten välillä. Se on tukea, jossa vahvistetaan hänen voimavarojaan omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen. Osallistavassa toiminnassa korostuu mm. avoimuus, kritiikin sietokyky ja kannustus esihenkilöä myöten. Aidolle vuorovaikutukselle pitää antaa aikaa ja tilaa, koska se mahdollistaa lopputuloksen uusiutumisen ihmislähtöisemmäksi. HB-hanke on tätä tietoa tuottanut ja seuraavassa vaiheessa tehtävänämme on ottaa sitä vastaan ja jalkauttaa saatua tietoa!

Tässä kohdassa haluan tuoda esiin ohjaajien näkökulmaa juuri voimaannuttavasta vuorovaikutuksesta. Se on käytännönläheinen tapa olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, joilla vuorovaikutustaidot ovat varhaisemman kehityksen vaiheessa esimerkiksi autismikirjon sekä aisti- ja monivammaisilla henkilöillä.

Voimaannuttavassa vuorovaikutuksessa on oma toimintatapansa, joka vahvistaa kommunikoinnin perustaa, parantaa elämänlaatua ja tuo iloa vuorovaikutuksen molemmille osapuolille. *Yhdessäolo on siis se, mikä luo perustan kommunikoinnille.* Siinä lähdetään liikkeelle taidoista, joita henkilöllä jo on. Kommunikaation tarkoituksena ei välttämättä ole vaihtaa tietoja tai pyytää asioita, vaan se on yhdessäolo. *Tarkoituksena on vahvistaa vuorovaikutussuhdetta (ihmissuhdetta), olla yhdessä hänen kanssaan juuri oikealla ja sopivalla tavalla, mikä kasvattaa elämänlaatua.*

#### LUOTA ITSEESI, SILLÄ PYSTYT ENEMPÄÄN KUIN LUULETKAAN!

Väitän, että tämän blogikirjoituksen ajatuksen toteuttaminen on vain meidän asenteista kiinni. Toivon, että tämä teksti herättää positiivisia oivalluksia! Oivallukset ovat materiaalia, mitkä eivät maksa mitään. Oivallukset ovat osaamista, mihin ei tarvita koulutusta, mutta yhdessä pohdintaa senkin edestä. Se on tapa ajatella asioita eri näkökulmasta, mihin olemme tottuneet. Haluan haastaa teidät lukijat viemään tätä tekstiä eteenpäin, niin ohjaajia asiakastyön äärellä kuin esihenkilöitä johtamistyössä. Miten tämä kirjoitus jatkuu ja millaisia näkökulmia kokeilemisen kautta syntyy? Meidän ei tarvitse odottaa organisaatioltamme ohjeita ja lähtölaukausta ihmislähtöisen toimintatavan toteutukseen. Aloitetaan se nyt heti henkilökohtaisella tasolla itsearvioinnin kautta, millainen olen ja miten toimin. Aloitin tekstini lainaamalla John C. Maxwell'n sanoja ja hänen lainaukseen myös lopetan: Luota itseesi, sillä pystyt enempään kuin luuletkaan – kokeile jo tänään!

Järvenpäässä 31.8.2021

Marika Kilkinen

Palvelupäällikkö