

Vaativa vuorovaikutus-koulutus

Länsirannikon OT-keskushanke

Johdanto

OT-keskuksen tehtävänä on vahvistaa tutkimusperusteista käytännön työtä mm. jakaen tietoa tutkimusnäyttöön perustuvista menetelmistä ja ohjelmista perus- ja erityistason toimijoille, kouluttaa ja vahvistaa osaamista monimuotoisesti ja vastaten uusien ilmiöiden osaamis- ja tietotarpeisiin.

Vaikuttavuusperusteisessa OT-keskushanketyössä hyödynnetään tiedon kokonaisuutta; tutkimustietoa, asiantuntijatietoa ja kokemustietoa. Sen toiminta on verkostomaista ja hallinnonraajat ylittävää. Hanke on keskittynyt koordinaatorakenteen luomiseen, asiantuntijoiden osaamisen vahvistamiseen ja tutkimusnäyttöön perustuvien käytäntöjen ja työtapojen kehittämiseen, levittämiseen ja juurruttamiseen.

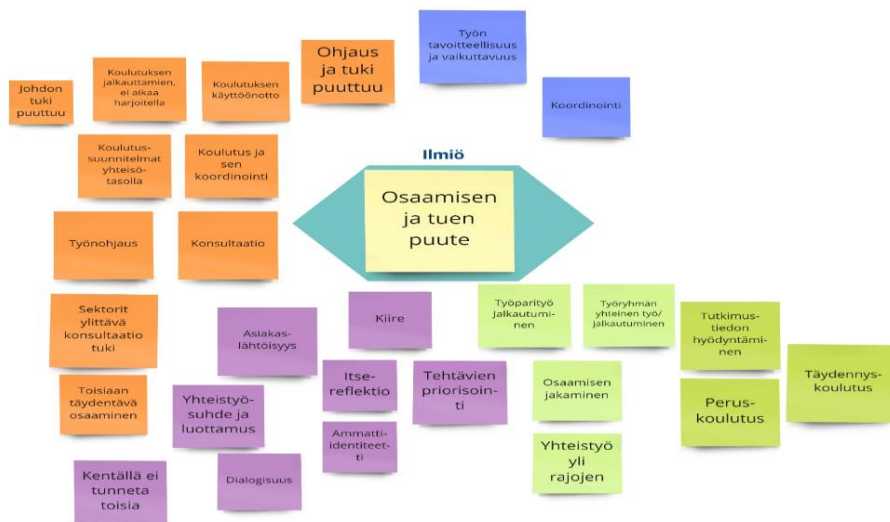
Länsirannikon OT-keskushankkeen yhtenä tehtävänä on ammattilaisten osaamisen vahvistaminen ja tämä on kooste miten OT-keskus tukee ammattilaisia vahvistamalla vuorovaikutustaitoja vaativissa tilanteissa. Tämän vaativan vuorovaikutuskoulutus pilotin tarkoituksena on vahvistaa ammattilaisten vuorovaikutusosaamista ja tilannetaajua vaativissa tilanteissa, ymmärtää etukäteisvalmistautumisen, palautumisen ja reflektoinnin merkitys omaan hyvinvointiin ja jaksamiseen liittyen. Pilotin kautta saa työvälineitä painetilanteisiin. Vaativia vuorovaikutustilanteita voidaan opetella ja kehittää, jos perustaidot ovat hallussa. Simulaatiot tukevat tutustumista vaativiin tilanteisiin ja mahdollistavat omien toimintatapojen analysoinnin, sekä antavat mahdollisuuden tunnistaa ja vaikuttaa omiin reaktioihin.

Vaativan vuorovaikutuksen koulutuspilottia on ollut toteuttamassa Länsirannikon OT-keskuksen hanketiimi, jossa on työskennellyt sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoita. Mukana ovat olleet Psykoterapeutti, sosionomi YAMK Tuija Eskelinen, SH YAMK Sanna Pakkala, VTM Minna Alin, VTM Maaret Viili ja VTT Anniina Kaittila sekä kokemusasiantuntija. Tässä koosteessa kuvataan koulutuksen lähtökohta, taustateoriaa, implementaatio suunnitelma sekä koulutuksen arviointi, vaikutukset sekä vaikuttavuustavoitteet.

Vaikuttavuusperusteinen OT-keskus

Länsirannikon OT-keskuksen toiminnan kehittäminen vaikuttavuusperusteisemmaksi aloitettiin vaikuttavuustyöpajoissa syksyllä 2022. Työpajoja järjestettiin yhteensä kolme ja OT-keskus kutsui osanottajia Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta, Pohjanmaan hyvinvointialueelta ja Satakunnan hyvinvointialueelta. Työpajoja fasilitoi Motiva Oy:n asiantuntijat, yhdessä QSA Oy:n ja Valtiovarainministeriön Kustannusvaikuttavuuden osaamiskeskuksen asiantuntijoiden kanssa. OT-keskuksen tavoitteena työpajalle oli tuottaa OT-keskukselle vaikuttavuustavoite, luoda konkreettiset muutostavoitteet vaikuttavuustavoitteeseen pääsemiseksi sekä pohtia mittareita, joilla keskus voi todentaa vaikutuksiaan jatkossa.

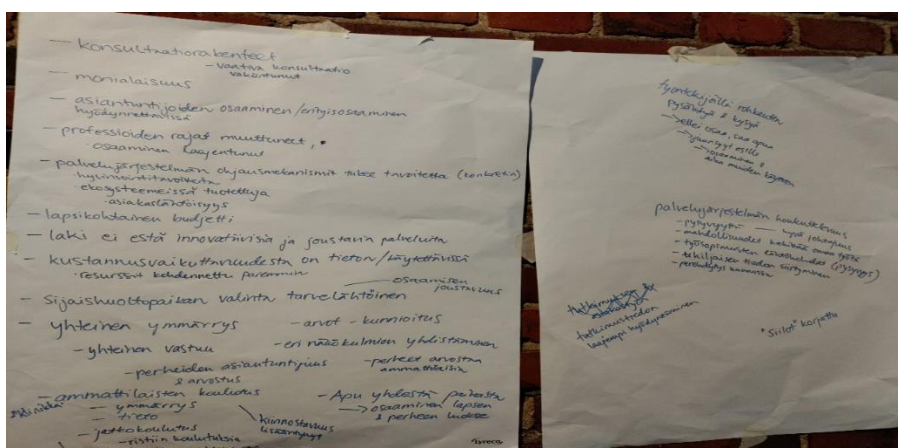
Vaikuttavuustavoitteen tarkentamista varten ensimmäisessä työpajassa keskityttiin yhteisen ymmärryksen luomiseen ilmiöstä ja luokiteltiin havaintoja. Ilmiöt jakautuivat palvelujärjestelmän hajanaisuuteen, samanaikaisesti esiintyvien ongelmien yhteenkietoutuneisuuteen, tyhjiöön pudonneisiin lapsiin, asiantuntijoiden osaamisen ja tuen puutteeseen sekä tiedon hajanaisuuteen. Lisäksi ilmiöiden taustalta nousi esille esimerkiksi vuorovaikutuksen, luottamuksen ja turvallisuuden merkitys sekä kompleksisten ongelmien ratkaisemiseksi yksilökohtainen toiminnan räätälöinti.



Toisessa vaikuttavuustyöpajan osassa määriteltiin OT-keskukselle alustavia vaikuttavuustavoitteita. Alustavat vaikuttavuustavoitteet jaettiin kolmeen yläkategoriaan: erityisen vaikeassa tilanteessa olevien nykyisten OT-keskuksen lasten, nuoren ja perheiden arkihyvä sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen arkihyvä. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osalta objektiivisiksi vaikuttavuustavoitteiksi asetettiin vaihtuvuus, sairauspoissaolot, väkivaltilanteet ja päällekkäisten toimien vähentäminen. Subjektivisia mittareiksi asetettiin työjaksaminen, osaamisen lisääntyminen, hyvinvointi ja työhön vaikuttamisen mahdollisuus.

Kolmannessa työpajassa keskityttiin edellä mainittujen vaikuttavuustavoitteiden tarkentamiseen vaikutustavoitteiksi ja aloitettiin niiden asettaminen aikajanalle. Jotta nuorten keskuudessa saadaan positiivisia muutoksia aikaan, tavoitellaan vaikutuksia myös heidän perheissään ja palvelujärjestelmässä. Nämä vaikutukset (muutokset) perheissä ja palvelujärjestelmässä edeltävät vaikutuksia (muutoksia) nuorten elämässä. Näin ollen vaikutuksia seurataan sekä palvelujärjestelmässä, perheissä ja lopulta nuorissa. Vaikutukset palvelujärjestelmässä ja perheissä ovat niitä asioita, joiden pitää muuttua, jotta nuorten elämässä tapahtuisi positiivisia vaikutuksia.

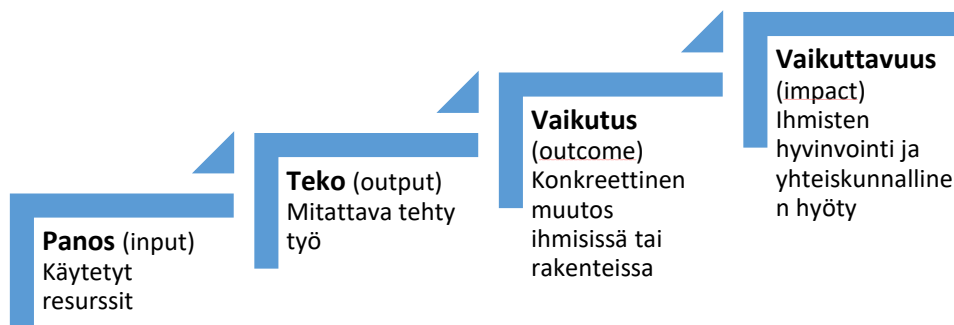
Neljännessä tapaamisessa hahmoteltiin miltä palvelujärjestelmän tilanne näyttää vaativien palveluiden osalta vuonna 2028. Tulevaisuuden muistelussa nousi esiin toiveet, että ammattilaisten erilaisten koulutusten kautta kiinnostavuus alaa kohtaan lisääntynyt ja tieto ja ymmärrys on kasvanut. Jo alkuvaiheessa ammattilaisten yhteistyö ja eri näkökulmien yhdistäminen on lisääntynyt sekä yhteinen ymmärrys ja vastuu on toteutunut. Ammattilaiset arvostavat perheiden asiantuntijuutta sekä perheet arvostavat ammattilaisten osaamista. Työntekijöillä on rohkeutta pysähtyä ja kysyä, saa apua ellei osaa eikä siiloja enää ole



OT-keskus ei pääsääntöisesti tee suoria interventioita lasten, nuorten ja perheiden kanssa vaan pyrkii parantamaan järjestelmän vaikuttavuutta kohderyhmänsä asiakkaiden kohdalta. Näin ollen järjestelmässä tulisi havaita toivottuja muutoksia, ennen kuin järjestelmä alkaa tuottamaan nykyistä parempaa hyvinvointia kohderyhmässä.

Toimintasuunnitelmaan nousi ammattilaisen osaamisen vahvistaminen ja erityisesti vuorovaikutus, joka nousi taustalta esiin, kun työpajoissa pohdittiin ilmiötä ammattilaisen osaamisen ja tuen puute. Vuorovaikutuksen merkityksestä etsittiin taustateoriaa ja kuvaamisen yhteydessä poimittiin hyvän vuorovaikutuksen vaikuttavuustavoitteet sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä asiakkaan, työntekijän, organisaation sekä yhteiskunnan tasolla. Implementointisuunnitelman mukaisesti suunniteltiin vaativan vuorovaikutuksen koulutus ja määriteltiin tarve ja tavoite.

Vaikuttavuusketju ja vaikuttavuuden mallintaminen



Vaikuttavuusketjussa voidaan nähdä, että panoksena on hankkeen kouluttaja ja tuotoksena toteutettu koulutus. Vaikutus on koulutuksessa opittu asia, ja vaikuttavuutta opitun asian kautta saavutettava laajempi hyöty. Vaikuttavuus ilmenee usein vasta vuosien päästä ja siksi OT-hankkeessa on kuvattu koulutuksessa saatu vaikuttavuus lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.

Vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointi edellyttää mittaamista. Oleellista on lähtötason mittaaminen, jotta voidaan arvioida vaikutuksia. Kun lähtötilanne tunnetaan, voidaan asettaa mitattavia tavoitteita.

Teoriatausta

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee muodostaa asiakkaan tai potilaan näkökulmasta toimiva kokonaisuus ja niitä on integroitava yhteen. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021, 10 §) mukaan tulevilla hyvinvointialueilla on vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta kokonaisuuksiksi yhdenvertaisten palveluiden varmistamiseksi koko maassa. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteensovittaminen vähentää päällekkäistä toimintaa ja luo jatkuvuutta, mikä vaikuttaa kustannuksiin, tarvittaviin resursseihin sekä palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Tärkeimpiä keinoja vähentää henkilöstötarvetta ovat muun muassa systemaattinen asianmukaisten hoito- tai asiakassuunnitelmien käyttöönotto yli organisaatorajojen, palveluketjujen ja -kokonaisuuksien määrittely sekä paljon palveluita tarvitsevien varhainen löytäminen. Keskeistä on uusien toimintatapojen sekä eri ammattilaisten välinen hyvä yhteistyö, jota tarvitaan toimintaa kehitettäessä ja haasteita ratkottaessa (STM 2023).

STM:n selvitysraportissa monialaisesta yhteistyöstä havaittiin, että osaamisalueissa ja -sisällöissä kytkeytyy toisiinsa kaksi keskeistä palvelujärjestelmämuudistukseen liittyvää tavoitetta - asiakaslähtöisyys ja eri ammattilaisten välinen yhteistyö. Tärkeäksi osaksi asiakaslähtöistä yhteistyötä muodostuu ammattilaisen kyky muodostaa yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. Toimiva suhde edellyttää vuorovaikutustaitoja ja asiakasorientoitunutta asennetta. (Timperi 2022.)

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta on koonnut yhteiset suositukset sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiville. Ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen on sosiaali- ja terveysalan toiminnan perusta ja lähtökohtana on asiakkaan etu. Palvelun tulee olla luotettavaa ja turvallista ja toiminta pohjautuu perusteltuun tietoon ja ammattitaitoon. Asiakkaiden ja ammattilaisten välinen sekä ammattilaisten keskinäinen vuorovaikutus tulee olla toista arvostavaa ja inhimillistä. Hyvä vuorovaikutus edellyttää keskinäistä luottamusta, rehellisyyttä ja molemminpuolista sitoutumista sovittuihin tavoitteisiin ja toimintaan. Vuorovaikutukseen sisältyy myös toinen toisensa tietämisen, osaamisen ja kokemuksen arvostaminen sekä kuulluksi tulo ja tiedonsaanti omassa asiassa. (Etene 2023.)

Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen

Asiantuntijoiden osaamisalueiksi on määritelty substanssiosaaminen, prosessiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen (Mönkkönen 2007). Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi tarvitsee moniammatillista yhteistyötä, jossa vuorovaikutuksen merkitys korostuu. Vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot (Mönkkönen 2007).

Perheiden kohtaamien kompleksisten haasteiden ratkaiseminen vaatii useita eri näkökulmia ja vahvoja dialogitaitoja eri näkökulmien yhteensovittamiseksi. Tällä hetkellä ammattilaiset tekevät enemmän töitä rinnakkain, omien tavoitteidensa ja toimintatapojensa mukaan (Alin ym., tulossa). Vuorovaikutustaitojen vahvistaminen on yksi keino vahvistaa intensiivistä, moniammatillista osaamista kompleksisten kysymysten ratkaisemiseksi.

Osaaminen ei ole koskaan staattista, vaan kehittyy ja muotoutuu läpi elämän. Syntyy jatkuvasti uutta osaamista. Yhtä lailla työelämässä tarvittava osaaminen muuttuu ajan myötä ja joskus tarvitaan kokonaan uutta osaamista. Uudessa osaamisjärjestelmässä työuran aikainen osaamisen kehittäminen nähdään panostuksena, jolla julkinen sektori tavoittelee tuottojen lisäämistä. Yhteiskunnalle työuran aikaisen osaamisen kehittämisen tuotot karttuvat epäsuorasti, kun osaamisen kehittämisen seurauksena työn tuottavuus kasvaa. Silloin taloudellinen toiminta pitää yllä työllisyyttä, ja molemmista kertyy verotuloja. Vaihtoehtokustannuksena olisivat yksilön työuran katkeamisesta aiheutuvat kustannukset yhteiskunnalle. Työuran aikaisella osaamisen kehittämisellä siis sekä lisätä tuottoja että säästetään kustannuksia. Monimutkaistuvassa maailmassa korostuu yhdessä tekemisen ja vuorovaikutuksen merkitys. Ilmiöiden ja ongelmien ymmärtäminen ja ratkaisu edellyttävät monenlaista osaamista ja tietoa. Harvoilla ihmisillä tai organisaatioilla on itsellään tällaista osaamispääomaa. Kun asioita yritetään ymmärtää ja ratkaista yhdessä, korostuu vuorovaikutuksen rooli yhteisen tilannekuvan rakentamisessa (Arola ym. 2022).

Vuorovaikutusosaaminen on erityisen keskeistä lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelevillä ammattilaisilla. Sosiaalityöntekijöiden osaamisen vahvistamisessa kiinnitettiin huomiota erityisesti vuorovaikutustaitoihin. Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on sosiaalityön ydintä, ja vuorovaikutustaidot ovat yksi keskeisistä osa-alueista, johon tutkimusalan ja kehittäjien tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Vuorovaikutuksen laadun ei tulisi nojata työntekijöiden luontaisiin taitoihin tai perustutkintoon sisältyviin muutaman opintopisteen kurssiharjoituksiin, vaan osaamisen varmistamiseksi tarvitaan enemmän vuorovaikutustutkimusta ja tutkimukseen perustuvaa koulutusta. (Aaltio & Isokuortti 2021.)

Kirsi Surma-aho (2020) tuo gradussaan esiin Goldsmithin ym. (2015) tutkimuksen seitsemästä erilaisesta terapian vaikutuksesta lievästi tai kohtalaisesti masentuneilla henkilöillä. Tutkimus vahvistaa ymmärrystä vuorovaikutuksellisuuden merkityksestä ja siitä, miten työntekijä on vastuullisessa asemassa mahdollistamassa ohjauksen toimivaa vuorovaikutusta omalta suunnaltaan. Tutkittujen terapioiden välillä ei ollut juurikaan eroja, vaan kaikki hoidot tuottivat tulosta. Kaikilla terapioilla oli positiivista vaikutusta, mikäli asiakkaan ja hoitoa toteuttavan henkilön välillä vallitsi vuorovaikutuksellinen yhteys. Yhteys ilmeni luottamuksena, ystävällisyytenä ja yhteydessä vallitsi tarkoituksellisuuden tunne ja asiakas tuns

sitoutuneensa terapiaan. Näiden asiakkaiden kohdalla, joille ei syntynyt luottamuksellista vuorovaikutusyhteyttä terapeutin kanssa, heille terapia ei ollut pelkästään tehotonta vaan vahingollista. Tutkimuksessa todettiin, että sinnikäs yritys sitouttaa asiakasta terapiaan ei ole tarkoituksenmukaista, vaan ennemmin hoito kannattaa lopettaa, jos yhteyttä ei synny tai se on heikko. Sen sijaan työntekijän tulee sitoutua asiakasvuorovaikutukseen ja kohdata jokainen asiakas yksittäisesti ja terapiat tulee rakentaa asiakkaan tarpeista käsin. Terapia on tehokasta ja mahdollista vasta kun yhteys asiakkaan ja terapiaa antavan välillä on syntynyt (Surma-aho 2020).

Pernaa ym. Palvelujen pirunpolskasta nuorten nuotteihin -tutkimushankkeen (2021–2024) raportissa tuli selkeästi esiin, että hyvinvointipalvelujen kehittämistyössä tulisi kiinnittää huomiota ilmiö- ja käyttäjälähtöisesti palvelujen kokonaiskuvaan ja toimijoiden kykyyn mukauttaa toimintaansa palvelujen käyttäjien yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kohtaamisen teema liittyy ensimmäisen ja toisen osa-alueen nuoren hyvinvointia tukevat ammattilaiset toisiinsa kohtaamistaitojen kautta. Luottamuksen rakentaminen nuorten ja ammattilaisten välillä tapahtuu jokaisen kohtaamisen kautta. Haasteellisten tilanteiden eskaloituessa nopeasti ja erilaisista, nuoren senhetkiseen tilanteeseen liittyvistä seikoista (esim. päihtymystila, aggressiot) johtuen tilanteiden ennakoimattomuus ei aina anna tilaa nuorta arvostavaan kohtaamiseen. Jokaisen kohtaamisen kuitenkin rakentaessa – tai murtaessa – nuoren luottamusta ammattilaisiin ja heidän edustamiinsa organisaatioihin, kohtaamistilanteiden ja toimintatapojen tarkastelu nousee aivan erityiseen asemaan. Raportissa ammattilaiset korostivat vastauksissaan kohtaamistaitojen oppimisen ja niissä harjaantumisen mahdollisuuksia ja laajensivat sen sisältämään nuorten kohtaamisen lisäksi myös ammattilaisten väliset kohtaamiset. Ammattilaisten kesken käytiin moniulotteista keskustelua eri ammattiryhmät kattavasta ja organisaatiot läpileikkaavasta koulutuksesta liittyen nuorisoriikollisuuden ilmiöön ja mm. nuorten kohtaamiseen.

Kohtaamisia voidaan tarkastella kompleksisuuslinssien läpi eräänlaisina bifurkaatiopisteinä: jokaisen kohtaamisen vaikutus voi johtaa lukemattomiin erilaisiin tapahtumiin, joiden lopputuloksena on taas uusia kohtaamisia ja niiden myötä mahdollisia tapahtumia. Näin tarkasteltuna jokainen kohtaaminen on mahdollisuus vaikuttaa sitä seuraaviin tapahtumiin ja lopulta ratkaiseviin käännteisiin nuoren elämässä. Tämän vuoksi kohtaamistilanteiden merkitystä ei pitäisi aliarvioida tai ohittaa. Raportissa todetaankin, että lopulta juuri kohtaamisen varassa on se, kuinka nuori vastaanottaa hänelle tarjotun avun (Pernaa ym. 2022)

Vuorovaikutustaidot ovat keskeisiä myös laajemmin aloilla, jotka työskentelevät lasten, nuorten ja perheiden parissa. Esimerkiksi psykiatrisessa hoidossa potilaan perheenjäseniä ja lähiverkostoa kutsutaan mukaan ja järjestetään mahdollisuus vuoropuheluihin. Heidät kutsutaan mukaan muodostamaan yhteistä ymmärrystä hämmentävästä asiasta yhdessä potilaan ja ammattiauttajien kanssa. Dialogeissa hoito ei ole yksin ammattilaisten varassa, vaan asiakkaan läheiset lisäävät koko yhteisön voimavaroja. Asiakkaita ei kutsuta mukaan autettaviksi, vaan asiantuntijoiksi tuomaan oman näkemyksensä ja panoksensa pulmien ratkaisemiseen. Verkostojen kohtaamisessa voi muodostua jaettua asiantuntemusta, joka ylittää yksittäisten toimijoiden yksittäisen asiantuntemuksen (Seikkula & Arnkil 2009). Esimerkin vuorovaikutusta voidaan kuvata dialogiseksi vuorovaikutusorientaatioksi (Mönkkönen 2002; 2007).

Dialogi toteutuu jokaisessa asiakastyön muodossa, sillä ilman vuoropuhelua työntekijät eivät voi ymmärtää asiakkaiden tilannetta. Vaikeita kriisejä kohdatessa ihminen tarvitsee usein toisen apua. Yhteiseen dialogiseen kokemukseen on olemassa useita eri teitä, mutta on myös olemassa keskustelutapoja, jotka estävät yhteisen jakamisen kokemuksen. Tutkimukset ovat vahvistaneet, että vaikeissa kriiseissä voi syntyä ennennäkemättömiä voimavaroja dialogisten käytäntöjen kautta. (Seikkula 2022.)

Dialogisen vuorovaikutusorientaation lisäksi on tunnistettu asiantuntijakeskeinen ja asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio (Mönkkönen 2002; 2007). Dialogisuus vaatii tasavertaisuutta asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Yhtenä vuorovaikutushaasteena asiantuntijan ja asiakkaan välisessä dialogissa on noussut esille näkemys siitä, että asiakassuhteen ongelmat liitetään usein asiakkaan epäonnistumisiksi ja suhteen toimivuus työntekijän ansioksi. Tämä haaste heijastelee asiantuntijavaltaistuvaa psykokuulttuuria.

(Mönkkönen 2002.) Asiantuntijavaltainen kulttuuri ei tue asiakasosallisuutta, eikä anna asiakkaalle mahdollisuutta vaikuttaa omaan asiaansa vuorovaikutustilanteissa.

Seikkulan & Arnkilin (2009) mukaan dialogisuudessa ei ole keskeistä tekninen osaaminen, vaan suhtautumistapa, perusasenne ja ajattelutapa. Verkostotyökään ei ole pohjimmiltaan sarja verkostomenetelmiä, vaan käsitys suhteiden merkityksestä yksilöille ja suuntautuneisuutta suhdeverkostoihin (Seikkula & Arnkil 2009). Verkostotyö pohjautuu toimijoiden haluun ja kykyyn olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Usein moniammatillista työtä tehdään tiimeissä tai toimijoiden keskinäisissä verkostoissa. Tiimityö mahdollistaa usein verkostotyötä intensiivisemmän monialaisen työtavan (Reeves ym. 2018). Kuitenkin verkostotyössä on mahdollista löytää toimivia, yhtenäisiä käytänteitä, jossa asiakkaan auttaminen ja tavoitteet asettuvat keskiöön. Toimivassa verkostotyössä keskeistä on suhdeperusteisuus, jolla hyvät yhteistoimintakäytänteiden muodostuvat (Järvensivu 2020).

Yksilön vuorovaikutus

Kaarina Mönkkönen on tulkinnut artikkelissaan (2001) Couchin (1986) sosiaalisen vuorovaikutuksen viiteen eri perusmuotoon, joita kutsuu tilanteessa oloksi, sosiaalisesti vaikuttamiseksi, peliksi, yhteistyöksi ja yhteistoiminnaksi. Olennaista näissä tasoissa ovat toisen perspektiivin, läsnäolon ja toiminnan tiedostaminen, toiminnan ennakointi ja organisointi suhteessa toisen toimintaan. Ensimmäisellä sosiaalisen vuorovaikutuksen tasolla henkilöt ovat samassa tilassa, mutta eivät millään tavalla reagoi toistensa olemiseen. He saattavat molemmat tiedostaa toistensa olemassaolon, mutta tuo tietoisuus voi olla myös epäsymmetristä. Sosiaalisen vuorovaikutuksen toinen taso on jaettu kahteen eri näkökulmaan, jotka ovat asiantuntijakeskeisyys ja asiakaskeskeisyys. Sosiaalisesti vaikuttamiseen liittyvät kysymykset ovat keskeisiä yleensä asiakastyössä ja kasvatuksessa, sillä sekä asiakassuhteessa että kasvatussuhteessa toisella osapuolella on asemansa perusteella enemmän valtaa kuin toisella. Kuitenkin molemmilla alueilla puhutaan paljon dialogisuudesta ja aidosta kohtaamisesta. Näiden käsitteiden avulla halutaan tuoda esiin erilaisten vuorovaikutuksellisten valta-asetelmien purkamisen merkitystä.

Kolmatta sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoa kuvataan pelin käsitteellä. Tämä taso edellyttää, että vuorovaikutuksen osapuolilla on jokin sama intressi, mutta päämäärään ei pyritä yhdessä. Neljännessä tasossa eli yhteistyössä osapuolilla on yhteinen päämäärä, jonka saavuttamiseksi he tarvitsevat työnjakoa ja yhteistä ymmärrystä siitä, miten kannattaa edetä. Tätä tasoa kuvataan yleensä puhuttaessa tiimityöstä, ryhmätyöstä tai yhteistyöstä, jossa osapuolet tekevät työnjakoa ja erilaisia sopimuksia. Viideskin sosiaalisen vuorovaikutuksen taso edellyttää yhteistä päämäärää ja sen yhteistä tiedostamista. Se edellyttää kuitenkin myös sosiaalista tietoisuutta, johon liittyy olennaisena osana luottamus. Luottamus puolestaan mahdollistaa sen, että osapuolet ”tietävät” toistensa sitoutumisesta yhteiseen asiaan.

Couchin (1986) mukaan yhteistoiminnallisessa suhteessa vallitsee vahvasti molemminpuolinen toisen saavutettavuus, mikä tekee suhteen myös helposti haavoittuvaksi. Suhde saattaa herkästi muuttua myös konfliktiksi. Asiakassuhteessa tällaista suostumista yhteistoiminnalliseen suhteeseen on pidetty epäammattimaisena, sillä ammattimaisuus tässä mielessä suojaa työntekijää dialogiselta tai yhteistoiminnalliselta suhteelta. Liiallinen läheisyys autettavaan ja rajaamaton omien tunteiden päästäminen auttamistilanteeseen nähdään ammattityössä ongelmallisena. Kuitenkin yhteistoiminnallisessa suhteessa olevia tunne-elementtejä on alettu nähdä juuri maallikkoauttamisen voimavaroina ja pohtia, miten sitä voisi hyödyntää myös ammattiauttamisessa. Tämä asettaa alan ammatilliselle koulutukselle mielenkiintoisia haasteita, joissa joudutaan myös kyseenalaistamaan sellaisia ammattiauttamisen kulttuuriin juurtuneita käsityksiä, jotka voivat olla esteenä yhteistoiminnallisen suhteen syntymiselle (Mönkkönen 2021).

Hicksin (2011) mukaan vuorovaikutustyyliä on monenlaisia ja on suhteellista, mikä tyyli on milloinkin toimivin. Ensimmäisenä mainitaan ulospäinsuuntautunut vuorovaikutustyyli, jossa vuorovaikuttaja on innokas tuomaan esille uusia ideoita. Tarkemmin kuvailtuna keskusteleva tyyli kommunikoida on jaettu kyseisen tutkimuksen teoriassa ”pällekkäiseen” ja ”vuorottaiseen” vuorovaikutustyyliin. Erona näillä on se,

että ”päällekäisessä” vuorovaikuttajat puhuvat milloin vain ideoita ilmenee. ”Vuorottaisessa” tyyliässä keskustelu jakaantuu kuuntelijoiden ja puhujien rooleihin, jotka vaihtelevat asia kerrallaan. Kolmantena tyylinä on ”persoonakeskeinen” vuorovaikutus, jossa johtaja painottaa ajatusten vaihtoa hakien reflektiota alaisiltaan.

Hyvien vuorovaikutustyylien lisäksi on havaittu muutamia hyvän vuorovaikuttajan piirteitä. Yksi tärkeä piirre hyvälle vuorovaikutustilanteesta toimijalle on ei-defensiivinen kuunteleminen. Tämä tarkoittaa huomion keskittämistä toisen viestiin, huolimatta siitä, mitä mieltä on toisen näkökulmasta. Toisena hyvänä ominaisuutena pidetään aktiivisen kuuntelun ominaisuutta. Käytännössä tällä tarkoitetaan, että kuuntelija viestii eleillään kuuntelevansa. Katsekontakti ja puheen myötäilevät välilausehduukset edesauttavat kuuntelun ilmaisua. Itseilmaisevuus on kolmas tärkeä piirre, sillä avoimuus vaikuttaa toiseen osapuoleen yleensä myönteisesti (Leisimo 2021).

Työyhteisön vuorovaikutus

Leisimo tutki pro gradu työssään esimiesten kokemuksia dialogisen vuorovaikutuksen merkitystä työyhteisölle ja siinä hän nosti esiin Isotaluksen ja Rajalahden (2017) vuorovaikutusosaamisen mallin, joka havainnollistaa keskeisiä taitoalueita. Sillä tarkoitetaan taitoa viestiä selkeästi ja ymmärrettävästi, kuin myös vastaanottaa asianmukaisesti toisten viestejä. Käytännössä tähän sisältyy kuuntelemisen taito. Seuraavalla osaamisetasolla on tulkintaosaamisen, jossa tarvitaan kykyä tulkita ja järjestää olosuhteita vuorovaikutuksen mukaan. Pyrkimyksenä on luoda tarkoituksenmukaiset viestintävalinnat juuri kyseiseen tilanteeseen. Kolmantena tuleva rooliosaaminen on astetta spesifimpää, sillä siinä vuorovaikuttaja omaksuu sosiaalisia rooleja, kuten esimerkiksi esimiehen roolin. Tällöin on tarkoitus toimia roolin mukaisella tavalla vuorovaikutustilanteissa. Minäosaaminen tulee rooliosaamisen jälkeen, joka sisältää itsensä pohtimista. Sillä tarkoitetaan kykyä viestiä haluamaansa kuvaa itsestään. Lopuksi puhutaan tavoiteosaamisesta ja tällöin vuorovaikuttaja kykenee asettamaan tavoitteita ja valitsemaan tehokkaimpia toimintatapoja. Kaikki vuorovaikutusosaamisen alueet ovat yhteydessä toisiinsa (Leisimo 2021)

Monialainen yhteistyö ja vuorovaikutus

Haastavat asiakastilanteet ovat paitsi kasvava työstressin aiheuttaja, myös tutkitusti Euroopan yleisin työturvallisuus- ja työterveysriski. Suomessakin ilmiö laajenee koskemaan yhä useampia työpaikkoja. (Työterveyslaitos 2023.) Ammattilaisten yhteistyössä dialogilla on suuri merkitys. Sen tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys ja luoda konteksti, jossa on mahdollista solmia monia uusia sopimuksia sekä löytää yhteisten käsitysten perusta. Tämä voi auttaa toimenpiteiden ja arvojen koordinoinnissa ja yhteensovittamisessa, jotka muodostavat perustan myöhemmälle ajattelulle ja yhteistoiminnalle. Dialoginen keskustelu rakentaa osallistujien yhteistä, jaettua todellisuutta. Tavoitteena on kasvattaa omaa ymmärrystä toisen esittämän näkökulman kautta. (Seikkula & Arnkil 2009.)

Dialogisuuteen liittyy vahvasti transprofessionaalisuuden käsite, joka kuvastaa intensiivistä ja monialaista yhteistyötä, jossa tavoitteena on saada asiakkaan tilanteesta kokonaiskuva, sulauttamalla yhteen kaikki saatavissa olevat tiedot (Choi & Pak 2006). Näkökulmien yhdistelemisen kautta asiakkaan on mahdollista tehdä oivalluksia omasta tilanteestaan, sitoutua paremmin työskentelyyn ja saavuttaa muutostavoitteita. Yhteisen tilannekuvan rakentaminen edellyttää tiedon yhteistä tulkintaa, keskustelua ja merkityksen antamista tiedolle. Vain laadukkaan ja kattavan vuorovaikutuksen kautta voi syntyä alueen yhteistä ja jaettua tilannekuvaa, joka antaa pohjan johtopäätösten rakentamiselle. Yhteinen suunta antaa vapauden toimia. Yksi Alueiden osaamisen aika -työn keskeisiä havaintoja oli se, että toimijoiden täytyy olla asialla yhdessä. Jolleivät yritykset, muut työyhteisöt, oppilaitokset ja muut kehittäjäorganisaatiot sekä julkisen sektorin toimijat ole mukana rakentamassa alueen elinvoimaa, jäävät tietopohja, yhteinen ymmärrys ja tilannekuva vaillinaiseksi ja hyödyt helposti saavuttamatta. Työpaikoilla tulisi olla ymmärrys oman osaamisen merkityksestä kilpailukyvyllä ja menestymisellä ja sen johdosta tarve osaamisen kehittämiseksi ja johtamiseksi (Arola ym.2022).

Monialaiseen yhteistyöhön liittyy sekä haasteita että mahdollisuuksia paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden näkökulmasta. Aiemmissa tutkimuksissa on tuotu esille keskeisiä yhteistyön edistäjiä muun muassa myönteinen asenne yhteistyöhön, riittävä aika ja avoin keskusteluilmapiiri. Paljon sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitsevat ihmiset ovat usein eri palveluntarjoajien yhteisasiakkaita, joten eri toimijoiden välisen yhteistyön toimivuus korostuu erityisesti tämän asiakasryhmän palvelutarpeisiin vastaamisessa. Kuitenkin yhdistetyn soten alueilla yli puolet vastaajista koki, ettei yhteistyö sosiaali- ja terveystoimen välillä ole sujuvaa. Yhteistyön sujumattomuutta perusteltiin muun muassa yhteistyökäytäntöjen vakiintumattomuudella, yhteistyöperinteen kapeudella tai yhteistyörakenteiden puutteella. Yhteistyön toteutumisen koettiin jäävän suurelta osin yksilöiden yhteistyöhakuisuuden tai henkilökemioiden varaan (Hujala ym. 2019.)

Tällä hetkellä palvelujärjestelmän keskeisimpiä haasteita ovat osaamisen vajeet ja palvelujen pirstaleisuus. Moniammatillisella yhteistyöllä on sosiaali- ja terveydenhuollossa pitkä perinne. Se toteutuu vaihtelevasti erityisesti palvelujen nivelkohdissa. Asiakasta koskevat tiedot ovat puutteellisia tai eivät siirry palvelusta toiseen. Ammatillaiset tuntevat huonosti toistensa työtä ja mahdollisuuksia auttaa asiakasta. Yhteistyön ongelmien taustalla on seuroitunut palvelujärjestelmä ja lainsäädäntö, sekä asiantuntijuuden korostuminen koulutustason noustessa (Juujärvi ym. 2019.)

Tulevaisuudessa työskentely monialaisessa yhteistoiminnassa korostuu. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tarvittava osaaminen on niin laaja-alaista, ettei mikään yksittäinen työntekijä tai ammattiryhmä pysty sitä hallitsemaan. Sote-ammattilaisten on hallittava uudenlainen jäsenitys siitä, miten asiakkaiden ja potilaiden laaja-alaisiin tuentarpeisiin voidaan vastata laadukkaasti ja vaikuttavasti uudella palvelujärjestelmässä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten moniammatillinen ja monipuolinen asiantuntemus ja osaaminen tulisi yhdistää palvelemaan asiakkaiden tarpeita ja tarkoituksenmukaista tukea. Mikäli tässä epäonnistutaan, on riski, että toimintaympäristön muutoksesta johtuviin osaamistarpeisiin ja asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja ammattilaisten asiantuntijapotentiaalin hyödyntäminen jää toteuttamatta. Näin myös palvelujärjestelmä ja sen toimivuus vaarantuvat. Asiakaslähtöiseen työtapaan resurssitehokkaasti vastaaminen edellyttää, että ammatillaiset työskentelevät siten, ettei synny palveluaukkoja, eikä päällekkäistä työskentelyä. (Kangasniemi ym. 2018.)

Yksilöille osaamiskosysteemit tarjoavat mahdollisuuden verkottua, oppia yhdessä ja uudistaa omaa osaamista. Erilaiset ekosysteemit ovat siten keino selvitä muuttuvassa työelämässä ja yhteiskunnassa. Erilaiset ekosysteemit ja verkostot tarjoavat myös organisaatioille, yritysille ja yhteisöille paremmat edellytykset kehittää omaa toimintaansa kuin toimimalla yksin. Ekosysteemillä tarkoitetaan eri toimijoiden muodostamaa tiivistä, keskinäisiin riippuvuussuhteisiin perustuvaa yhteistyöverkostoa. Osaamisen kehittämisellä on myös suora yhteys työntekijöiden työhyvinvointiin. Kun ihminen kokee, että hänen osaamisestaan huolehditaan ja hänellä on mahdollisuus osallistua yhteisön kehittämiseen, lisääntyy myös merkityksellisyyskokemus. Osaamisen arvostuksella ja näkyvällä tekemisellä on siten yhteys myös työnantajakuvaan, kykyyn houkutella uusia osaajia ja varmistaa työyhteisön jatkuvuus ja tuleva menestys (Arola ym. 2022).

Sote-ammattilaisilla tulee olla aiempaa paremmat valmiudet yhteistoimintaan muiden kanssa. Ammatilaisilta edellytetään valmiutta perinteisten professioiden ylittävään dialogiin, jokaisen osaamisen tunnistamiseen ja tunnustamiseen, sekä elinikäisen oppimisen ymmärtämiseen. Sote-koulutukset olisi kannattava rakentaa toimialojen ja ammattiryhmien rajat ylittäviksi kokonaisuuksiksi. Koska asiakaslähtöisyys on sote-osaamisen ydin ja keskeinen tavoite, tulisi asiakkaat ottaa mukaan jo koulutuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakkaiden koulutukseen osallistumisella voidaan ottaa paremmin asiakasnäkökulma huomioon käsiteltävässä kokonaisuudessa ja syventää sitä (Kangasniemi ym. 2018).

Turun yliopiston Hoitava viestintä –hankkeessa tutkitaan, opetetaan ja kehitetään vuorovaikutusta. Hankkeeseen sisältyy Vaikuttava potilasviestinnän –kurssi, joka avaa vaikuttavuuden merkityksiä, keinoja ja soveltamista. Vuorovaikutuksen onnistumisella mahdollistetaan hoidon onnistuminen, minkä lisäksi vaikuttavalla viestinnällä voidaan parhaillaan saavuttaa myös kustannussäästöjä. Onnistunut viestintä edistää tutkitusti paranemista ja vähentää tarvetta uusintakäynneille. Järjestetyt kurssit ovat saaneet hyvää palautetta opiskelijoilta. (Junko 2023.) Tätä kurssia opettaa Harry Köhler, joka on tehnyt väitöskirjansa lääkärin vaikuttavasta viestinnästä potilaskohtaamisessa. Tutkimuksessa havaittiin, että lääkärin huomio potilaan elämässä ja arjessa merkityksellisiin asioihin näytti vaikuttavan potilaaseen voimaannuttavasti ja lisäävän potilaan luottamusta ja sitoutumista hoitoon ja se mitä lääkäri puhuu potilaan kanssa, vaikuttaa hoidon laatuun. Hoitotulosten paranemisen lisäksi panostus lääkärin viestinnän laatuun potilaskohtaamisessa vähentää kustannuksia (Köhler 2019).

Tutkijatohtori Jenny Paananen toteaa, että vaikuttavan viestinnän merkitys korostuu sote-uudistuksessa, kun hyvinvointialueilla kiinnitetään entistä enemmän huomiota hoidon tehokkuuteen. Digitaalisten palveluiden lisääntyessä mahdollisuuksia henkilökohtaisiin keskusteluihin voi kuitenkin olla vähemmän. Kaikki eivät välttämättä pysty käyttämään digitaalisia kanavia ja puhelimesta asiointi voi olla vaikeampaa, kun vuorovaikutustilanteesta jäävät puuttumaan viestin välitystä tehostavat ilmeet ja eleet. Digitaalisuus tarjoaa monia mahdollisuuksia, mutta samalla se on vaarassa sysätä jo valmiiksi haavoittuvassa asemassa olevat ulkokehälle. Riskinä on, että näiden ihmisten asema heikentyy entisestään, joten digitaaliset palvelut tulisikin kohdistaa niille, joille niiden käyttö on helppoa. Näin resurssia kasvokkain kohtauksiin voisi vapautua niille, joille ne ovat erityisen tärkeitä (Junko 2023).

OT-keskuksen rooli osaamisen vahvistamisessa

Vaativissa lastensuojelupalveluissa asiakkaan tilanne kuvastuu kompleksisena. Kompleksisuus kuvastaa sitä, miten lasten ja nuorten ongelmat näyttäytyvät tarpeiden ja ongelmien moninaisuutena, päällekkäisyytenä ja ongelmien yhteen kietoutuvuutena (Yliruka ym. 2018.) OT-keskuksessa vaativuutta ja kompleksisuutta jäsennetään Cynefin -viitekehyksen kautta. Kompleksisissa tilanteissa ”ei tiedetä, mitä ei tiedetä”. Työskentelyssä olennaista on havaita ja tutkia erilaisia lainalaisuuksia, jolloin yhteisen työn ja vuorovaikutuksen tarve korostuu. (Halila ym. 2021.)

OT-keskuksen tehtävänä on tukea palvelujen kehittämistä sekä niissä toimivien ihmisten osaamisen lisäämistä. OT-keskuksen keskeinen tehtävä on kehittää ja levittää tutkimustietoon perustuvia kuntoutus- ja palvelumalleja yhdessä tutkimuslaitosten ja korkeakoulujen kanssa. OT-keskus on mukana varmistamassa, että kehittämishankkeiden tuotokset jalkautuvat käytäntöön ja kehittämistyön vaikuttavuutta tutkitaan. Kansallisten osaamis- ja tukikeskusten (OT) osaamistiimien kohderyhmänä ovat asiantuntijat, jotka työskentelevät erityisen vaativissa tilanteissa olevien lasten, nuorten ja perheiden tukemiseksi.

Asiantuntijoiden kautta hyödynsaajina ovat heidän asiakkaansa. Vaativissa tilanteissa olevia asiakasryhmiä on tunnistettu ja määritelty jo LAPE-hankekauden aikana (LAPE). Usein puhutaan ilmiöistä, joiden taustalla on kompleksisuuden ja monialaisen yhteisasiakkuuden tarve, johon linkittyy vaatimus tehdä intensiivisesti yhteistyötä yli perinteisten ammattirajojen. OT:ssa on tunnistettu vuorovaikutustaitojen lisäämisen tarve etenkin moniammatillisessa yhteistyössä erilaisissa toimintaympäristöissä. Ajatusta tukee myös tutkimus, jossa todetaan, että johtajien ja työntekijöiden tulee osata toimia hajautetuissa ja verkostomaisissa organisaatioissa monialaista yhteistyötä tehden ja työtä kehittäen (Juujärvi ym. 2019).

Yhteiskunnan muutos ja kehittyminen vaativat uudenlaista tapaa toimia yhteistyössä ja uudet ilmiöt pitää huomioida tutkimuksen, koulutuksen ja käytännön kentillä. Työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus ja sen välineet muuttuvat sähköisen vuorovaikutuksen lisääntyessä. Ammattilaisilta odotetaan näkökulman vaihtamista, osaamisen laaja-alaista päivittämistä tai kokonaan uuden työnkuvan oppimista. Nykyinen tutkintoon johtava koulutus korostaa ammattien erityisosaamista ja myötäilee sosiaali- ja terveydenhuollon sektorijakoja. Tutkintorajat ylittävää koulutusta on haastava järjestää. Ammatillinen substanssiosaaminen on

tärkeää myös tulevaisuudessa, mutta sen rinnalle nousee sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen, joka luo perustan yhteiselle työlle. Vuorovaikutustaitojen opiskelun tulisi olla näkyvä osa sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelmia. Sen pitäisi perustua tutkittuihin, näyttöön perustuviin lähestymistapoihin ja menetelmiin. Asiakaslähtöinen työskentely edellyttää ammattilaiselta ei-tietämisen asennetta ja uskoa asiakkaan voimavaroihin valmiiden vastausten antamisen sijaan. Myös simulaatiopedagogiikassa voidaan hyödyntää aidontuntuja tilanteita arvojen, asenteiden ja taitojen oppimisessa (Juujärvi ym.2019.)

Implementointisuunnitelma

Implementaatioprosessin kuvauksessa käytetään neljään vaiheeseen jakautuvaa EPIS- mallia, joka on suunnattu erityisesti lapsi- ja perhepalveluihin. Malli jaetaan neljään eri vaiheeseen: 1) kartoitusvaihe (Exploration), 2) valmisteluvaihe (Preparation), 3) juurruttamisvaihe (Implementation) ja 4) ylläpitovaihe (Sustainment) (Kasvun tuki 2023.)

Kartoitusvaihe

Kartoitusvaiheessa tärkeintä on luoda yhteisesti jaettu ymmärrys siitä, miten asiat olisivat, jos ne olisivat hyvin ja minkä pitäisi muuttua, jotta tähän päästäisiin. Lisäksi kartoitusvaiheessa on selvitettävät organisaation tai palvelujärjestelmän valmius tehtävään muutokseen. Muutosvalmiutta tulee tarkastella eri tasoilla. Lisäksi on varmistettava riittävä tiedotus, resurssit ja osaaminen (Kasvun tuki 2023.) Kartoitusvaiheen taustaa, tarvetta ja tavoitetta on kuvattu teoriaosuudessa. Teoriataustan kuvaamisen yhteydessä poimittiin hyvän vuorovaikutuksen vaikuttavuustavoitteet sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä asiakkaan, työntekijän, organisaation sekä yhteiskunnan tasolla.

Vaativan erityistason osaaminen tiivistyy Varsinais-Suomen hyvinvointialueella koulutuksen myötä. Mukanaolijat pystyvät hyödyntämään saamansa oppia paitsi omassa asiakastyössään, myös verkostotyössä. Eri toimijoista koottu osallistujaryhmä oppii myös toisiltaan ja saavat yhtenäisiä toimintatapoja käyttöönsä. Se helpottaa ja tiivistää jatkossa yhteistyötä. Esihenkilöiden mukaantulon kautta vahvistetaan kunkin mukaan kutsutun tahon sisäistä työskentelyä vaativien tilanteiden osalta. Esihenkilö pystyy käyttämään työssään erilaisissa neuvotteluissa ja painetilanteissa menetelmiä, joita koulutus tarjoaa. Tätä kautta myös muut työyhteisössä pääsevät kiinni menetelmiin ja hyötymään niistä.

Kartoitusvaiheessa hanketiimi kontaktoi kouluttajan ja yhteisesti suunniteltiin kokemustiedon, asiantuntijatiedon ja tutkitun tiedon pohjalta koulutuksen merkitystä ja sisältöä sekä alustavasti pohdittu myös aikataulua ja kohderyhmää. Tämän jälkeen kontaktoitiin alueen johtoa ja implementoinnin kannalta merkityksellisiä henkilöitä, jotta pilotin valmistelu saatiin käyntiin.

Valmisteluvaihe

Valmisteluvaiheessa luodaan organisaation strategia, jossa määritellään muutoksen tavoitteet, päämäärät ja keinot myös pidemmällä ajanjaksolla. Kun uusi menetelmä otetaan osaksi organisaation toimintaa, implementoinnin vauhdittamista tukee esteiden ja vauhdittavien tekijöiden tunnistaminen ja kirjaaminen (Kasvun tuki 2023).

Koulutuspilotin käyttöönoton varmistettua aloitettiin sisältöjen suunnittelu yhdessä kouluttajien kanssa. Tavoitteeksi asetettiin ammattilaisten osaamisen vahvistuminen vaativissa vuorovaikutustilanteissa eri tasoilla. Lisäksi haluttiin, että koulutusryhmä on moniammatillinen ja työntekijät tulevat organisaation eri tasoilta. Syynä tähän oli, että on tunnistettu, että vaativat vuorovaikutustilanteet eivät koske vain asiakastyötä tekeviä vaan myös organisaation eri tasojen väliset neuvottelutilanteet ovat usein haastavia ja edellyttävät valmistautumista, mutta myös kykyä pohtia omaa roolia ja tunnetilojaan vuorovaikutustilanteissa. Asiantuntijoiden kautta hyödynsaajina ovat heidän asiakkaansa.

Vaativan vuorovaikutuskoulutuksen pilotti rakentuu vaikuttavuustiedon kokonaisvaltaiselle hyödyntämiselle. Huomio kiinnittyy erityisesti psyykkisestä kuormittuvuudesta palautumiseen, työhyvinvointiin, toimijoiden väliseen yhteistyöhön sekä työmäärän vähentämiseen.

Kohderyhmä:

Vaativan vuorovaikutuskoulutuksen pilotti toteutetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Se on suunnattu sivistys-, sosiaali- ja terveystoimen sekä järjestöpuolen asiantuntijoille ja heidän esihenkilöilleen. Koulutuksen laadukas toteutuminen vaatii monialaisen verkoston mukanaoloa. Moniammatillista yhteistyötä ei voi katsoa pelkästään yhden toimijan osaamisesta tai toiminnasta käsin, sillä moniammatillisen työn vaikuttavuus syntyy ennen kaikkea yhteistoiminnassa (Mönkkönen&Kekoni 2020).

Kohderyhmänä on 21 hengen moniammatillinen ryhmä, jossa on osallistujia lastensuojelusta, lastenpsykiatrialta, nuorisopsykiatrialta, sivistystoimesta (sairaalakoulu) sekä ensi- ja turvakotiyhdistyksestä Turusta. Jokaiselta sektorilta on vähintään kaksi edustajaa, joista toinen on esihenkilö. Näin turvataan osaamisen jalkautuminen kyseisiin yksiköihin.

Resurssit, budjetti

Pilotointi vaiheessa koulutuksen järjestämisen resurssi tuli hankkeelta. Jokainen toimijataho huolehtii osallistujiensa omista kustannuksista. Koulutus toteutetaan ostopalveluna, koska kouluttajaksi halutaan parhaat asiantuntijat, joilla on mahdollista suunnitella myös Vaativan vuorovaikutuskoulutuksen jatkoa hyvinvointialueilla.

Koulutussuunnitelma ja aikataulu:

Koulutus toteutettiin Turussa, Ruissalon kylpylässä 26.9, 24.10 ja 28.11 koko päivän koulutuksina. Kouluttajina toimivat Turun kauppakorkeakoulun työelämäprofessori, työpsykologian tohtori ja KM Helena Åhman, joka on perehtynyt erityisesti konfliktitilanteiden tilanteiden ratkaisemiseen ja johdon erityiskysymyksiin vaativissa vuorovaikutustilanteissa, sekä KM, työnohjaaja Sirpa Lautjärvi. Hänen erityisosaamistaan on organisaatioiden fuusioihin liittyvät kysymykset sekä vaativien vuorovaikutustilanteisiin liittyvien onnistumisen esteiden tunnistaminen.

Koulutuspäivien sisältö:

Päivä 1 Keskusteluälykyys ja itsetuntemus

Päivä 2 Tunteet vaativissa tilanteissa

Päivä 3 Käytännön keskusteluosaaminen

Koulutuksen tavoitteena on löytää kullekin osallistujalle käytännön työssä sovellettavia toimintamalleja ja uusia käytännön työvälineitä vaativien keskustelu- ja konfliktitilanteiden hoitamiseen. Tavoitteena tilannetajun paraneminen painetilanteissa, vaativien tilanteiden luontevampi kohtaaminen sekä stressinhallintataitojen lisääntyminen vaativissa vuorovaikutustilanteissa. Menetelminä koulutuksessa käytetään luentoja, työnohjauksellisia keskusteluja, triokävelyitä, harjoitteita, yleiskeskusteluja, ennakkotehtäviä ja välitehtäviä. Koulutuskokonaisuudesta tullaan tekemään vaikutustenarviointi ja tämän pohjalta tarvittavat jatkosuunnitelmat pysyvän koulutusrakenteen mahdollistamiseksi helpottamaan vaativimpien sosiaali- ja terveyspalveluiden paineisista ja konfliktitilanteista vuorovaikutustilanteita.

Merkityksellistä pilotin aikana oli jatkuva arviointi ja palvelumuotoilun elementtien mukaan arvioinnissa on mukana pieni monialainen ryhmä, joka koostuu osallistujista, OT-hankkeen tiimistä ja kouluttajista, jolloin voidaan tehdä tarpeenmukaisia muutoksia.

Juurruttamisvaihe

Henkilöstön osaamiseen vaikuttavat muodollisen osaamisen lisäksi myös muun muassa kokemus asiakastyöstä sekä varsinainen koulutus menetelmän käyttöön. Näihin tulisikin kiinnittää huomiota rekrytointivaiheessa tai uuden ohjelman koulutusvaiheessa. Myös selkeä ohjeistus ja suunnitelma siitä, miten edetä implementoinnin esteitä kohdatessa, auttavat ohjelman juurtumista (Kasvun tuki 2023).

Juurrutettaessa näyttöön perustuvaa toimintaa vauhdittavia tekijöitä ovat innostava ja motivoiva johtajuus, esimerkkinä toimiminen ja riittävä ymmärrys käyttöön otetusta menetelmästä, sen teoriataustasta ja käytänteistä. Ilman edellä mainittuja on esihenkilöiden mahdotonta järjestää ja tukea työaika-, työtehtävä- ja koulutusjärjestelyjä, joita näyttöön perustuvan toiminnan juurruttaminen väistämättä aiheuttaa (Ehrling, 2014).

Johdolta tarvitaan ymmärrystä, miksi vaativaa vuorovaikutusosaamista tarvitaan ja kenelle koulutus kohdistuu sekä mitkä mahdollisuudet ylläpitää osaamista jatkossa ja miten voidaan näitä osajien tietoja ja taitoja hyödyntää koko organisaation tueksi. Tämä toteutetaan yhteiskehittämällä pilottiin osallistuvien tahojen kanssa.

Ylläpitovaihe

Huomiota kiinnitetään työntekijöiden rekrytoimiseen, menetelmäuskollisuuteen ja ohjelman seurantaan. Ohjelman toteuttamiseksi on tärkeää rekrytoida toimijat, joilla on valmiuksia ja motivaatiota uuden ohjelman käyttöönottoon. Ohjelman jatkuva käyttö tarvitsee tueksi esimerkiksi ohjeita ja työnohjausta ylläpitoa varten. Ohjelman käyttöönottoaminen vaatii myös säännöllistä seurantaa, jotta saadaan varmistettua mallin juurtuminen ja laadukkuus. (Kasvun tuki 2023.)

Arviointi ja vaikutukset

Lähtötilanteen selvittämiseksi kouluttajien toimesta lähetettiin alkukysely, joka oli anonyymi, vastaajia oli 21 ja siinä kartoitettiin yleisesti osallistujien aiempia haasteita ja keinoja selviytyä vaativista vuorovaikutustilanteista. Avoimet kysymykset on luokiteltu, joten yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa. Alkukyselyssä lähtötilannetta kartoitettiin kysymällä minkä taitojen toivoisit vahvistuvan koulutuksen aikana.

Vaikeiden asioiden ottaminen rohkeasti esille	42.86% (9)
Oman stressitason säätäminen haastavissa tilanteissa.	38.10% (8)
Ymmärrys siitä, miten haastaviin keskusteluihin kannattaa valmistautua.	33.33% (7)
Luontevuus kun kohtaan konflikteja ja haastavia keskusteluja.	23.81% (5)
Sopivien menetelmien/toimintamallien löytäminen vaativiin tilanteisiin.	61.90% (13)
Oma epävarmuus tai muut omat epämiellyttävät tunteet.	28.57% (6)
Toisten tunteiden kohtaaminen niin, että keskustelua voidaan jatkaa.	28.57% (6)
Palautteen pyytäminen haastavien keskustelujen jälkeen.	23.81% (5)

Kysymyksessä mitkä ovat vaikeimpia keskusteluja mihin törmäät työssäsi ja mikä on tehnyt niistä haastavia, vastauksia löydettiin kolmella tasolla. Asiakastyössä haastaviksi nousivat vanhempien kohtaaminen, kun vastustusta, tyytymättömyyttä tai erimielisyyttä, vaikeat ilmiöt lapsilla ja nuorilla, valituksia tehneet asiakkaat ja päätökset, joissa joutuu rajoittamaan perusoikeuksia. Ammattilaisten välisen yhteistyön haasteeksi nousivat verkostot, joissa yhteistä ymmärrystä ei synny, ylivirittyneet ja voimakkaat tunnelataukset keskustelukumppanilla, vaikeat konfliktitilanteet työyhteisössä ja alaisen toimintaan puuttuminen, negatiivisen palautteen antaminen rakentavasti sekä eri hallinnonalojen väliset erimielisyydet. Yksilön kokemuksina nousivat esiin tilanteet, joissa on kokemus alistetuksi tulemisesta, oman vireystilan

huomiotta jättäminen, tasapainottelu eri käsitysten kanssa, vaikeus puhua harkitusti ja johdonmukaisesti sekä kireä ilmapiiri.

Moniammatillisen työn haasteiksi nousivat eri ammattiryhmien väliset jännitteet, ei tunneta toisten työtä, yhteinen tavoite ja ymmärrys puuttuvat, ylikävely, vähättely, syyttely ja kyräily, vastuun siirto, valta-asemien taistelu, oman roolin, osaamisen tai näkökulman korostaminen, sitoutumattomuutta yhteisiin tavoitteisiin, tietosuoja, konfliktoituneet tapaamiset, kiire, yhteistyön vähäisyys ja yhteistyön rakentaminen vie paljon aikaa.

Keinot, jotka ovat auttaneet onnistumaan vaativissa keskusteluissa olivat omien tunteiden säätely, tilanteisiin valmistautuminen, rauhallisuus, avoimuus, selkeys, työkavereiden tuki ennen ja jälkeen, ennakkoluulojen ja asenteiden syrjään laittaminen, ymmärrys toisen tilanteesta, tauottaminen ja verkostoon tutustuminen etukäteen.

Vastauksia mihin kysymyksiin koulutuksessa toivottiin vastauksia, olivat tunteiden ja stressitason säätely, keinoja epävarmuuden sietämiseen, valmistautuminen, puheeksiotto, miten sitouttaa toimijoita yhteiseen tavoitteeseen, keskustelun kulku, konfliktien selvittely, tapoja rauhoittaa aggressiivinen henkilö tai miten hallita tunneryöpyt, palautuminen ja esimiehen rooli.

Viimeisenä kysyttiin minkä ominaisuuden tai taidon toivot vahvistuvan ja sieltä nousivat mm. itsevarmuus, rohkeus, neuvottelun ja kuuntelun taidot, tunteiden tunnistamisen merkitys ja erilaisten ratkaisumallien löytäminen.

Loppupalautteessa vastaajia oli 16 ja siinä kysyttiin ensimmäisenä mihin näistä jo alkukyselyssä mainittuihin asioihin sait vastauksia tai näkökulmia.

Vaikeiden asioiden ottaminen rohkeasti esille.	37.50% (6)
Oman stressitason säätäminen haastavissa tilanteissa.	56.25% (9)
Ymmärrys siitä, miten haastaviin keskusteluihin kannattaa valmistautua.	62.50% (10)
Luontevuus kun kohtaan konflikteja ja haastavia keskusteluja.	12.50% (2)
Sopivien menetelmien/toimintamallien löytäminen vaativiin tilanteisiin.	56.25% (9)
Oma epävarmuus tai muut omat epämiellyttävät tunteet.	18.75% (3)
Toisten tunteiden kohtaaminen niin, että keskustelua voidaan jatkaa.	43.75% (7)
Palautetteen pyytäminen haastavien keskustelujen jälkeen.	31.25% (5)

Kokonaisarvosana koulutukselle oli 9 (asteikolla 4 heikko, 10 kiitettävä) ja osallistujat kokivat vuorovaikutustaitojensa vahvistuneen vaativissa tilanteissa koulutuksen aikana 8 (asteikolla 4 ei lainkaan ja 10 erittäin paljon). Tästä ei lähtötason mittaamista ollut.

Osallistujien mielestä parasta valmennuksessa oli yhteinen keskustelu, jossa erityisesti kokemusten ja asioiden jakaminen ja pohtiminen sekä eri näkökulmat ja yhdessäolo. Positiivisena nähtiin myös monialainen vuorovaikutus, moniammatillinen ryhmä, yhteiset harjoitukset, kouluttajat ja asiantuntijuus sekä vinkit ja menetelmät vaativiin vuorovaikutustilanteisiin.

Vaikuttavuustaulukko

	Vaikutukset	Lyhyen aikavälin vaikuttavuustavoite	Pitkän aikavälin vaikuttavuustavoite
Asiakas		Tarinan jakamisen kokemus, osallisuus lisääntyy, lisää sitoutumista ja luottamusta eri toimijoihin	Voimavarojen vahvistuminen, muutostavoitteiden saavuttaminen, parantuneet hoitotulokset
Työntekijä	Rohkeus nostaa vaikeita asioita esiin, itsesäätely, oman vireystilan tunnistaminen, sopivat toimintamallit haastaviin tilanteisiin, toisen asemaan asettuminen, Moniammatillisen verkostotyön osaaminen vahvistunut, palautekulttuurin vahvistuminen, reflektointi työyhteisössä lisääntynyt	koulutuksen ja työelämän taidot lisääntyvät, asiakaslähtöinen työote; asiakkaan auttaminen ja tavoitteet asettuvat keskiöön, yksilöllisyys	Monialaisen yhteistyön osaaminen, yhteinen ymmärrys toisen näkökulman kautta, osaamisidentiteetti vahvistuu, työhyvinvointi ja merkityksellisyyden kokemus lisääntyy
Organisaatio		Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen, vähentää uusintakäyntien tarvetta, Verkostojen ja keskusteluyhteyksien luominen eri tasoilla toimijoiden välillä, Arvokeskustelu	Positiivinen työnantajakuva (työntekijöiden pysyvyys, kyky houkuttaa uusia osaajia, varmistaa työyhteisön jatkuvuus ja menestys) laaja-alainen ja monialainen osaaminen verkostoissa, ei palveluaukkoja eikä päällekkäistä työtä, oppii tunnistamaan ilmiöitä ja ohjata resursseja oikein
Yhteiskunta		Yhteinen ja jaettu tilannekuva, joka antaa pohjan johtopäätösten rakentamiselle	Kustannustehokkuus; lisätään tuottoja ja säästetään kustannuksia, lisätään yksilön hyvinvointia, Kilpailukyky ja menestyminen, lainsäädännön uudistukset

Lähteet

Aaltio E. Isokuortti N. (2021) Lastensuojelun tutkimusperustan vahvistamisen haasteita ja mahdollisuuksia. Kasvun tuki aikakauslehti 2/2021. kasvun-tuki-02-2021-aaltio.pdf (kasvuntuki.fi)

Arola M. Huttula T. Jämsén P. Kirjavainen A. Mustikainen H. Ranki S. Santamäki I. Vesa A-M. Villanen J.(2022) Tulevaisuuden osaaminen syntyy ekosysteemeissä. Sitra. Tulevaisuuden osaaminen syntyy ekosysteemeissä (sitra.fi)

Choi & Pak (2006) Multidisciplinarity, interdisciplinarity and transdisciplinarity in health research, services, education and policy: 1. Definitions, objectives and evidence of effectiveness. Clin invest Med 2006; 29 (6), 351–364.

Etene (2023) Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. www.etene.fi Luettu 30.3.2023

Halila, R., Hoikkala, S., Malja, M. & Tapiola, M. (2021) Lasten ja nuorten vaativimpien palveluiden osaamis- ja tukikeskuksia valmistelevan työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2021:18. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Hujala A. Taskinen H. Oksman E. Kuronen R. Karttunen A. Lammintakanen J. 2019. Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019):5-6. Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö (julkari.fi)

Junko, T. (2023) Vuorovaikutus on avain vaikuttavaan hoitoon. Turun yliopiston uutinen 9.3.2023. Vuorovaikutus on avain vaikuttavaan hoitoon | Turun yliopisto. Luettu 9.8.2023.

Juujärvi S. Sinervo T. Laulainen S. Niiranen V. Kujala S. Heponiemi T & Keskimäki I. (2019) Sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksessa. THL. 3/2019.

Järvensivu T. (2020) Verkostojen johtaminen. Opi ja etene yhdessä. Helsinki: BOD – Books on Demand.

Kangasniemi M. Hipp K. Häggman-Laitila A. Kallio H. Karki S. Kinnunen P. Pietilä A. Saarnio R. Viinamäki L. Voutilainen A. Waldén A. (2018) Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018.

Kasvun tuki (2023) [itla-implementointiopas-2023-final-31082313291.pdf](https://kasvuntuki.fi/itla-implementointiopas-2023-final-31082313291.pdf) (kasvuntuki.fi)

Köhler H. (2019) Hoitava viestintä. Lääkärin vaikuttava viestintä potilaskohtauksessa. Helsinki.

Leisimo T.(2021) Esimiesten kokemuksia dialogisen vuorovaikutuksen merkityksestä työyhteisölle. Jyväskylän yliopisto. URN:NBN:fi:juu-202109024759.pdf

Mönkkönen K. (2001) Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka 66 (2001):5 432-447. 401- (julkari.fi)

Mönkkönen K. (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. M.NKK.NEN KAARINA E94.pdf (uef.fi)

Mönkkönen K. (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö.

Pernaa H-K, Lindell J, Kuoppala J. (2022) Palvelujen pirunpolskaa. Asiantuntijanäkemyksiä rikoksilla oireilevien nuorten palveluverkoston kehittämisestä. Vaasan yliopiston raportteja 34. Palvelujen pirunpolskaa: asiantuntijanäkemyksiä rikoksilla oireilevien nuorten palveluverkoston kehittämisestä (uwasa.fi)

Reeves, Scott, Xyrichis, Andreas, Zwarenstein, Merrick (2018) Teamwork, collaboration, coordination and networking: Why we need to distinguish between different types of interprofessional practice. *Journal of Interprofessional care*, 32: 1–3.

Seikkula J, Arnkil T. (2009) Dialoginen verkostotyö.

Seikkula, J. (2022) Dialogi parantaa –mutta miksi. Tallinna: Kuva ja mieli Oy.

Surma-aho K. (2020) ”PERUSSÄVYT OVAT VUOROVAIKUTUKSESSA JA NIIDEN TÄYTYY OLLA TYÖSSÄ MUKANA, MUUTOIN IPC EI OO MIKÄÄN RATKAISU” Koulukuraattoreiden kokemuksia interpersoonallisesta ohjauksesta. Gradupohja (uef.fi) (Goldsmith, L.P & S.W. Lewis & G. Dunn & R.P. Bentall. 2015.

”Psychological treatments for early psychosis can be beneficial or harmful, depending on the therapeutic alliance: an instrumental variable analysis”. *Psychological Medicine* (2015), 45, 2365–2)

Sosiaali- ja terveysministeriö (2023). Tiekartta 2022-2027. Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki. Tiekartta 2022–2027 - Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaaminen (valtioneuvosto.fi)

Timperi T. (2022) Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen. Selvityshenkilön raportti. STM.

Työterveyslaitos (2023) Haastavat asiakastilanteet ovat kasvava työstressin aiheuttaja työpaikoilla – nyt on aika tunnistaa riskit. Työterveyslaitoksen tiedote 23.3.2023. Haastavat asiakastilanteet ovat kasvava työstressin aiheuttaja työpaikoilla – nyt on aika tunnistaa riskit | Työterveyslaitos (ttl.fi) Luettu 9.8.2023

Yliruka, L., Vartio, R., Pasanen, K. & Petrelius, P. (2018) Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.