Kohtaamisia, vuorovaikutustaitoja ja sillan rakentamista

3.12.2019

”Kultaomenoita hopeamaljassa ovat sanat sanotut aikanansa.” Taitoja hyvinvointipalveluita tuottaville pk-yrityksille simulaation keinoin -hankkeessa (2017-2019) yhtenä tärkeimpänä koulutusteemana on ollut dialogisuuden, tunneälyn, tilannetietoisuuden ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen. Vuorovaikutus- ja tiimityötaitoihin liittyvät osaamistarpeet ovat nousseet esiin sekä vanhustyön mielenterveystyön että lastensuojelun sijaishuoltoa tuottavissa pk-yrityksissä. Erilaisia vuorovaikutustaitoja on harjaannutettu pk-yrityskohtaisissa simulaatiovalmennuksissa.

Hankkeen päätösseminaarissa 18.11.2019 teemoina olivat vuorovaikutus, kohtaaminen ja sillan rakentaminen. Päivän ensimmäinen puhuja, Koivikko-kodin johtaja, sosiaalipsykologi ja Suomen palliatiivisen hoidon yhdistyksen puheenjohtaja **Riikka Koivisto** luennoi inhimillisestä ja arvostavasta kohtaamisesta. Hänellä on pitkä työkokemus saattohoidosta ja hän on ollut mukana laatimassa STM:n uusia saattohoidon suosituksia. Tällä hetkellä laaditaan suosituksia lasten saattohoidosta. Hän sai yleisön pohtimaan aidon, inhimillisen kohtaamisen elementtejä. Kuinka usein meidän tulee kysyttyä kollegoiltamme, että mitä heille kuuluu. Arjen oravanpyörässä todellinen kohtaaminen voi unohtua. Hän muistutti myös myötätuntoisesta ja sallivasta asennoitumisesta kunkin omaan jaksamiseen ja muistutti, että kalenteriin pitäisi kirjata riittävän usein VOK, vapaata omaan käyttöön.

Seuraavaksi ylikomisario **Olavi Kujanpää** Poliisiammattikorkeakoulusta valotti laadukkaan vuorovaikutuksen ja tiimityön merkitystä erilaisissa kehittämishankkeissa ja -prosesseissa. Hän havainnollisti esitystään oivallisilla esimerkeillä poliisityön arjen tilanteista. Lounaan jälkeen kehittämisylihoitaja **Minna Laitila** Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiristä kertoi THL:n hiljakkoin lanseeraamasta toipumisorientaatio -ideologiasta ja henkisestä selviytymisestä. Hän keskittyi puheessaan erityisesti mielenterveysasiakkaisiin, mutta myös hänen esityksensä myötä yleisö sai kimmokkeen reflektoida, miten huomioimme läheistemme ja kollegoidemme selviytymistä arjessa.

Tohtori **Marjo Kamila** kertoi palvelumuotoilun mahdollisuuksista asiakaspalvelun edistämisessä. Hän muistutti tyylin ja kontekstin merkityksestä sekä siitä, että asiakaskokemus on mielikuvakokemus. Hän painotti tunnetason kokemusten vahvistamista asiakaspalvelun onnistumisen takeena. Lisäksi hän korosti, että asiakaspalvelussa työskentelevän tulee ymmärtää, mitä asiakas oikeasti haluaa ja tarvitsee. On myös tärkeä selvittää, miten asiakas oikeasti kokee palvelun. Seuraavaksi johtaja, sosionomi **Kalle Reinikka** Voimavaratila Toiska Oy:stä kertoi Toiskan voimavaraistavasta mallista tukea ja ohjata lasten ja nuorten henkistä ja sosiaalista kasvua. Hän korosti arjen tärkeitä hetkiä ja kuuntelun taitoa. Hän kuvasi myös hevosterapian hyödyntämistä osana päivittäistä toimintaa.

Kokemuksia simulaatiovalmennus -konseptista

Hankkeen projektipäällikkö, TtT, yliopettaja **Mari Salminen-Tuomaala** kertoi seuraavaksi hankkeessa kehitetystä Simulaatiovalmennus-konseptista, hankkeessa toteutetun interventiotutkimuksen tuloksista ja hankkeen tuotteista. Simulaatiovalmennus -konsepti on todettu toimivaksi sekä hanketoimijoiden että hankkeeseen osallistuvien sosiaali- ja terveysalan pk-yritysten henkilökunnan näkökulmasta. PK-yritysten esimiehet ovat kokeneet positiivisena sen, että simulaatiovalmennus hyödyttää useita yritysten työntekijöitä samanaikaisesti, koska koulutus toteutetaan pk-yritysten omissa tiloissa. Se mahdollistaa henkilökunnan paremman motivoitumisen käytäntöjen uudistamiseen ja kehittämiseen. Simulaatiovalmennus koetaan myös mahdollisuutena kehittää sekä työntekijöiden yksilöllistä osaamista ja taitoja että myös koko pk-yrityksen osaamista ja imagoa.

Interventiotutkimuksen tulosten mukaan enemmistö hankkeeseen osallistuneista pk-yritysten työntekijöistä (89%) koki simulaatiovalmennuksen vastanneen heidän osaamistarpeisiinsa hyvin. Positiivinen tulos oli myös se, että vastaajista 82% koki ammatillisen osaamisensa kehittyneen paljon ja heistä 83% koki voineensa hyödyntää simulaatiovalmennuksen tuomaa uutta osaamista työssään paljon.

Sokerina pohjalla, seminaarin viimeisenä puhujana, oli kansanedustaja, sivistysvaliokunnan puheenjohtaja **Paula Risikko**. Hänen puheensa aiheena oli koulutuksen ja työelämän yhteistyö. Hän peräänkuulutti tulevaisuudessa tarvittavia tietoja, taitoja ja osaamista. Erityisesti hän painotti aitoa kohtaamista, kohtaantumista työelämän erilaisilla areenoilla sekä myös työelämän ja koulutuksen dialogista, vastavuoroista osaamisen jakamista ja tietojen vaihtoa. Vaikka robotiikka lisääntyy, inhimillisen kohtaamisen tarve säilyy aina.

Mari Salminen-Tuomaala, TtT, yliopettaja, Kliinisen hoitotyön asiantuntijuus, SeAMK Sosiaali- ja terveysala
Projektipäällikkö, Simulaatiovalmennus -hanke