

Keskity toimintaan, älä rakenteisiin

Johanna Reiman



Vuosia sitten luentosali kuunteli kokeneen asiantuntijan selostusta uudesta instituutiosta. Yleisöstä kysyttiin toimintaan liittyvä kysymys. ”Voi, emme ole miettineet!” oli huippuvirkamiehen vastaus.

Liian hyvin osaamme suunnitella laatikoita ja rakenteita. Kuitenkin toiminta ja toiminnan kohde on kaiken tekemisen ydin. Mitä tässä on asiakkaalle? Miten asia ratkaistaan kohderyhmän lähtökohdista?

Julkinen sektori hyrisee itsetietoisena ja usein unohtaa, ketä varten asioita suunnitellaan. Väitän, että jokainen, jolla on työssä ollut asiakas, jonka nimen tietää, toimii tehokkaasti. Kaukana jossain oleva kohderyhmä ei tartu vihaisena luuriin tai valita saamastaan palvelusta. Kun toimitat jotakin jollekulle, ihmiselle, et voi sortua ylimielisyyteen.

Toiminnan suunnittelu on parhaimmillaan luovaa puuhaa. Se ei tapahdu vain määrätynä ajankohtana. Kaikki osallistuvat ja jokainen idea punnitaan avoimesti.

Organisaatiot, joilla on maksavia asiakkaita, saavat monia hyviä ideoita heiltä. Silti pitää muistaa myös kurkottaa korkealle: tarjota sellaista, jota asiakas ei osaa kysyäkään. Sellaista, josta tulee osa elämää, vaikkei kuvitellutkaan tuotetta tai palvelua tarvitsevansa.

Virtuaalimaailma kohtaa reaali maailman

Olen eläinlääkärin tytär Paimiosta. Isälläni oli autopuhelin jo 1970-luvulla. Kun hän päivän kiersi navetoissa ja sikaloissa, hätätilanteissa hänet oli saatava kiinni. Nyt meillä kaikilla on puhelin kasvanut käteen kiinni. Keksintö, jota emme kuvitelleet tarvitsevamme, muuttui meille elintärkeäksi.

Minulta kysyttiin kerran ideoita kotiseututyöhön. Hoksasin, että virtuaalinen maailma korvaa osin fyysisen maailman. Monen normaali elinympäristö on aivan jossain muualla kuin kotikorttelissa tai omassa kunnassa. Identiteettikin voi liittyä tietokonemaailmaan. Oleellista ei ole, mistä olet kotoisin vaan millaisessa virtuaaliryhmässä olet mukana.

Istuin iltaa kokeneen johtajan kanssa. Elämä oli heitellyt kunnianhimoisen uraihmissen moneen maahan. Hän suri kovasti, että joutui kasvattamaan lapsensa aivan erilaisessa maailmassa kuin missä oli viettänyt oman tarunhoitoisen lapsuutensa. ”Minulla ei ole mitään yhteisöä asuinpaikassani. Teen vain töitä. En ehdi tutustua, enkä tavata ketään”, hän huokaili. Uraihmissen perheen rakenteet olivat kunnossa, mutta toiminta herätti kysymysmerkkejä.

Laajempaa perspektiiviä

Yhteiskunnassamme eri ryhmät ovat tehokkaasti erillään. Kunnat suunnittelevat toimintaa elämänkaariajattelun pohjalta. Lapsille ja nuorille on omat paikkansa ja tapahtumansa, työikäisille ja ikäihmisille samoin. Missä ihmiset kohtaavat toisiaan? Miten loisimme toimintoja ja paikkoja, joissa voisimme tavata mukavan tekemisen hengessä? Itämeren alueen WHO:n Healthy Cities -kaupungit ovat sitoutuneet hyvinvoinnin edistämiseen ja toisilta oppimiseen. Kehittämistyötä tehdään osin yhdessä asiakasnäkökulma huomioiden.

Professori Juho Saari kertoi Kuopion kaupungin hyvinvointiseminaarissa, että yhteiskunnan tasapainoisen kehityksen kannalta oleellista on, että ihmiset kokevat olevansa samassa veneessä. Alkavan syyskauden lupaukseksi haastan itseni ajattelemaan laajemmin ja isommin. Oman elämänpiirini ulkopuolella on monia kiinnostavia todellisuuksia. Taidan yrittää tutustua niihin työssä ja arjessa.

Johanna Reiman
Toiminnanjohtaja
Itämeren alueen Terveet Kaupungit ry.

Aiemmin sarjassa julkaistut kirjoitukset löydät [täältä](#).