

Näkökulmia hyvään kohtaamiseen

Sauli Suominen

VTL, perheterapeutti- työnohjaaja
Omaiset mielenterveystyön tukena
Uudenmaan yhdistys ry

Taustaa

- Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys. www.otu.fi -> projektit -> palveluohjaus -> arkisto
- Palveluohjausprojekti (RAY:n tuella) 1999-2001, 2002-2004, 2005-2007, 2008-2009
- kotisivu: <http://koti.welho.com/sausuomi/index.html>
- Yhteys Ruotsin palveluohjaustyöhön
- Yhteistyötä lähihoitaja Merja Tuomisen kanssa, jonka kanssa kirja ”Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään”
- Ylläpidän palveluohjauksen postituslistaa sauli.suominen@otu.fi
- Projektin loppuseminaari 20. marraskuuta 2009 Helsingissä

Näkökulmia auttamistyöhön

- Kansalaisten elämäntilanteiden monimutkaistuminen
- Taloudelliset leikkaukset vaikeuttavat yhteistyötä
- Suositetaan yhä selvemmin nk. todistusvoimaisia menetelmiä (satunnaistetut koeasetelmat) ja suoritteita
- Yhdellä asiakkaalla saattaa vuoden aikana kertyä satoja suoritteita mutta ei yhtään hyvää kohtaamista
- Hyvään kohtaamisen vaikutus ihmisen elämäntilanteeseen on vaikea osoittaa

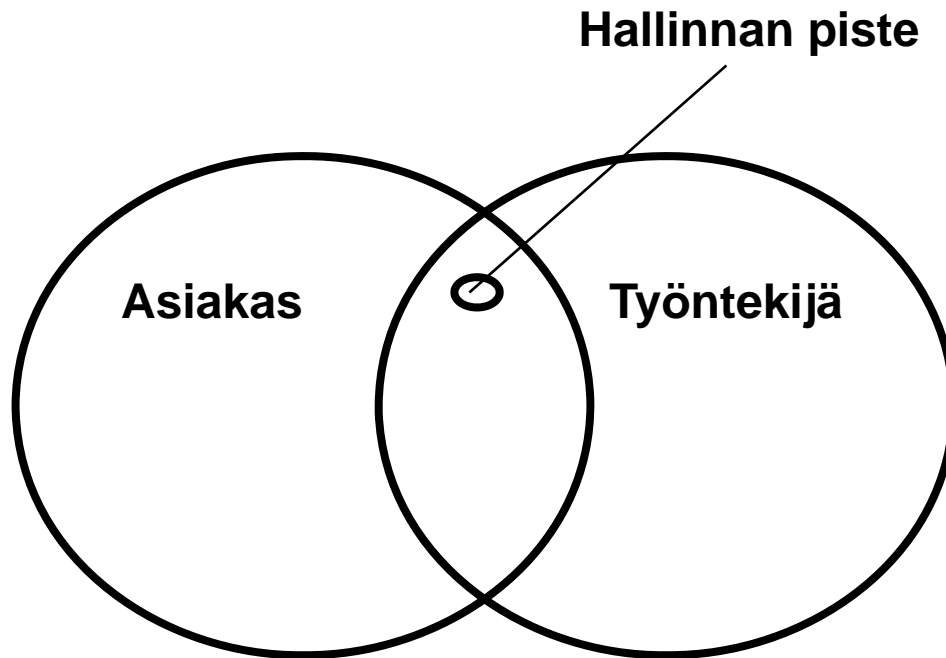
Mitä on hyvä kohtaaminen?

- Työntekijän ja asiakkaan väliin muodostuva hyvä suhde
- Kohtaaminen on kokonaisvaltaista
- Perustuu asiakkaan hyväksymiseen, sellaisena kuin hän on
- Asiakkaan voi siihen vain houkutella, kynnys
- Työntekijä antaa siinä jotain myös itsestään
- Hyvä kohtaaminen voi olla luottamuksellisen suhteen alku

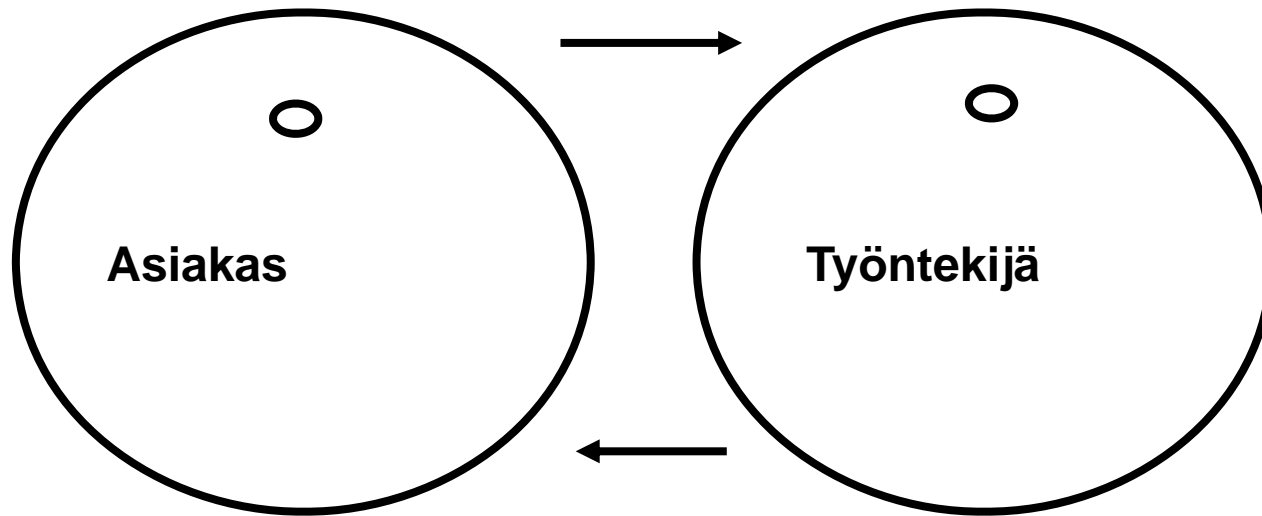
Luottamuksellinen suhde

- Ymmärtävän ja vastuuttavan työtavan vaihtelevuus, pidä kiinni – laske irti
- Mahdollisuus käsitellä vaikeita asioita
- Mahdollistaa ja jopa edellyttää erimielisyyden
- Luottamuksen kolme olemusta
 - Luottamus kategorisena ominaisuutena
 - Luottamus suhteellisena käsitteenä
 - Luottamus palveluohjaajan asenteena

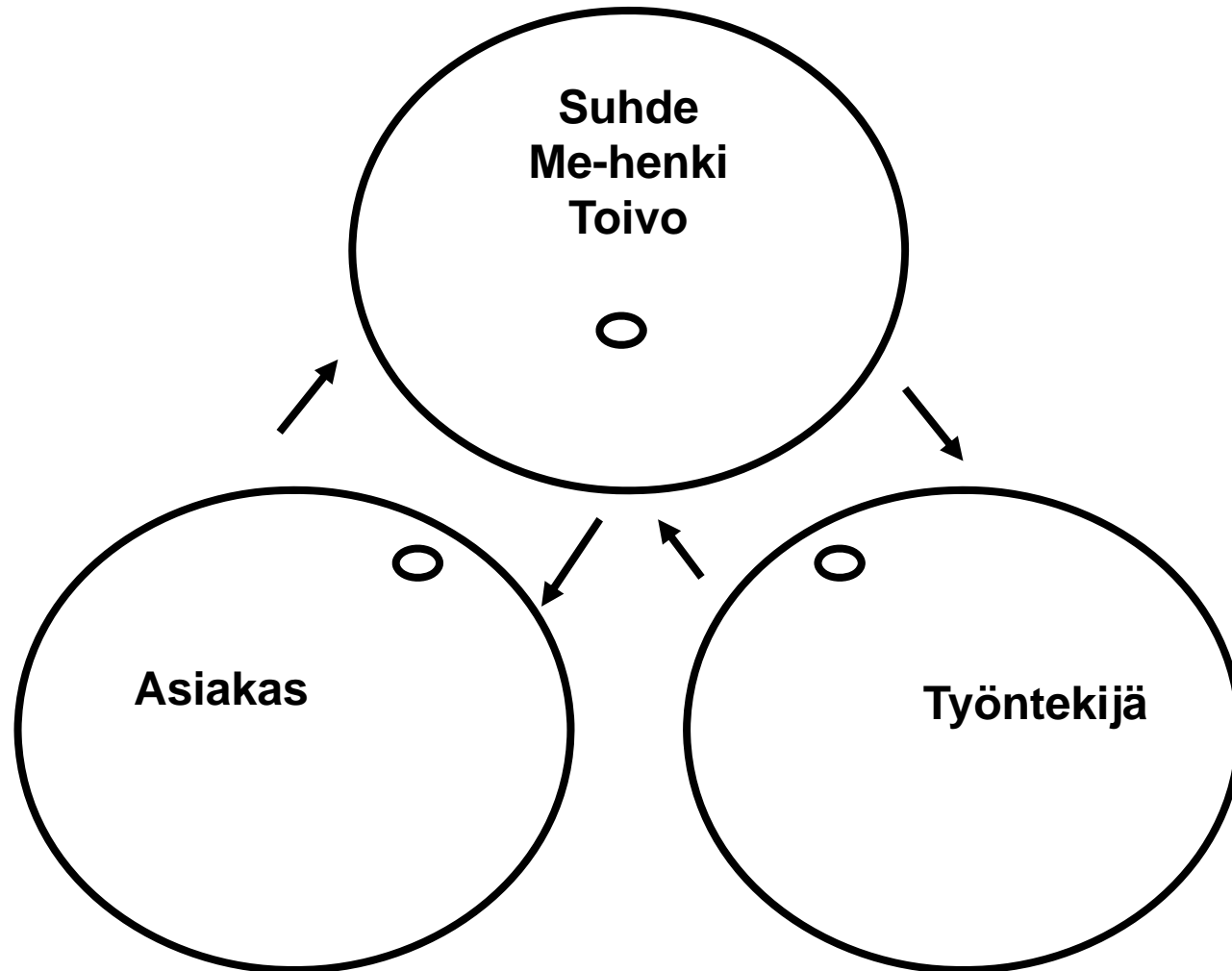
Ymmärtämisen korostuminen



Vastuun ylikorostuminen



Vastuun ja ymmärryksen vuorottelu



Ymmärrys ja vastuu

Vastuu

+

-

Ymmärrys

+

Hyvä asiakkuus

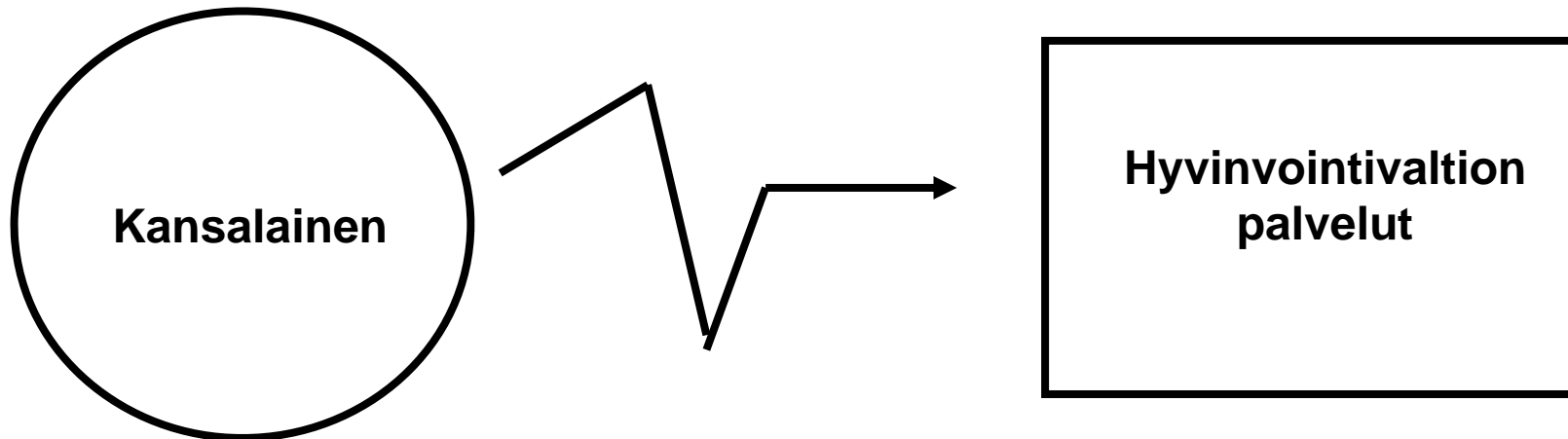
Hoidon kohde

-

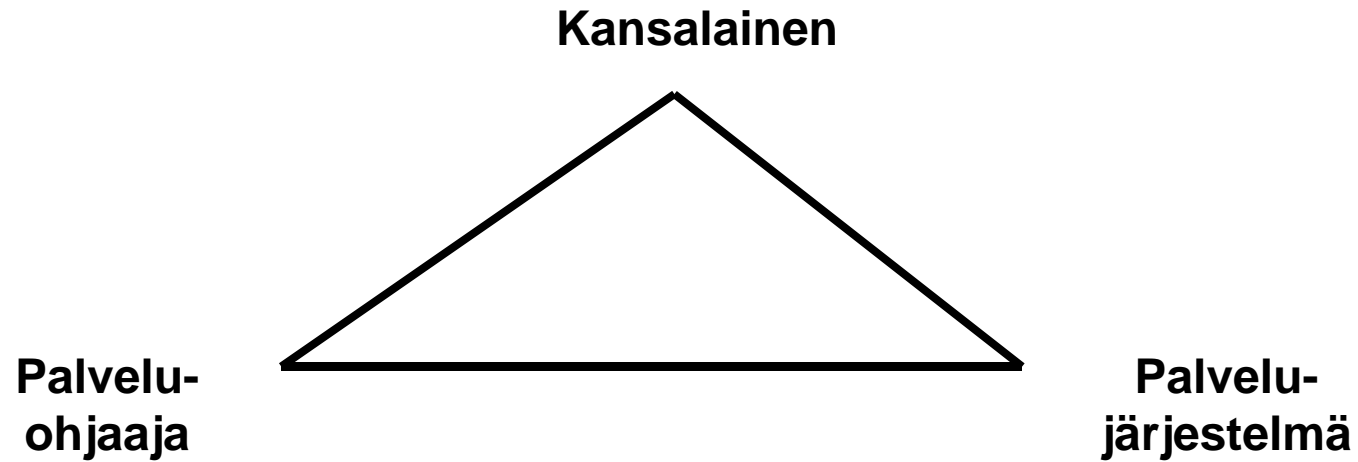
Itse tiensä valinnut

Syrjäytynyt

PO – Kansalaisen ja hyvinvointivaltion välissä



Palveluohjauksen kolmio



Ryhmällä on merkitystä

- Asiakasryhmä pitää tuntea, kokemusta, hiljainen tieto
Mutta: Vanhan poisoppiminen, rakenteista vapautuminen
- Lainsäädännön ja palvelujärjestelmän tunteminen
Mutta: Liian juridista, missä luovat ratkaisut, missä kohtaaminen
- Yksilökohtaisiksi määritellyt ongelmat vaikuttavat aina verkoston toimintaan: Rinnakkaisprosessi, isomorfiset rakenteet

Palvelutuotannon ongelmia

- Asiakas on palveluiden kohde (Asiakas ei itse osallistu)
- Palvelut eivät tue asiakkaan tavoitteita tai hänen voimavarojaan (vain voimavaroja voidaan tukea)
- Ne eivät ole oikea-aikaisia (terveellinen ruoka)
- Samassa tilanteessa olevat asiakkaat eivät hyödy samanlaisista palveluista
- Palveluissa olevat ongelmat määrittyvät usein asiakkaan yksilökohtaisiksi ongelmiksi

Verkostotyötä ja dialogisuutta voidaan käyttää väärin

- Aloitetaan menneisyydestä eikä tulevaisuudesta
- Asiakkaan tilannetta käsitellään ongelmien ja vaikeuksien eikä mahdollisuuksien ja voimavarojen kautta
- Käytetään asiakkaalle vierasta viranomaiskieltä eikä arkikieltä
- Asiakas jätetään yksin ilman tukea
- Paikalla on asiakkaalle vieraita ammattilaisia, joiden läsnä ollessa käsitellään arkaluonteisia asioita
- Asiakas ei ole kokouksen keskushenkilö eikä koollekutsuja
- Asiakkaan asioista saatetaan puhua ikään kuin hän itse ei olisi paikalla
- Päätökset asiakkaan asiassa on saatettu tehdä jo ennen varsinaista kokousta

AVOIMET DIALOGIT JA ENNAKOINTIDIALOGIT

Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä (Arnkil, Seikkula, Eriksson 2001)

- Avoimissa dialogeissa saatetaan kuitenkin todellisuudessa unohtaa sanan **avoin** merkitys
- Ennakointidialogit puolestaan perustuvat **strukturoiduun** menetelmään. Ei siis riitä, että asiakkaalta kysytään minkälaisena hän haluaisi nähdä elämänsä viiden vuoden kuluttua
- Dialogisuuden ja verkostojen käyttäminen voi vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen negatiivisesti, ellei tapaamisen rakennetta ja sen sisältöä tarkkaan mietitä

Mikä ihmisen pelastaa?

- Alain Toporin mukaan monet psyykkisistä toimintahäiriöistä kuntoutuneet asiakkaat kertovat hyvän henkilökohtaisen kohtaamisen jonkun ammattilaisen kanssa olleen heidän kohdallaan ensiarvoisen tärkeää.
- Sektorivastuuseen perustuva työnjako saattaa vaikeuttaa asiakkaan ja työntekijän välistä todellista kohtaamista.
- Ohje- ja johtosääntöjen unohtaminen ja työntekijän henkilökohtainen välittäminen on saattanut pelastaa monen asiakkaan.