

## Tämä pieni opas

on syntynyt vaikuttajatutkijoiden yhteisen prosessin innoittamana, ja siinä kerrotaan kohtaamisesta sosiaalityössä.


Idea reseptien laatimiseen syntyi Soccan Heikki Waris-instituutissa.

Opaskirjan reseptit on tarkoitettu kaikille, jotka tekevät asiakastyötä, ovat asiakkaina, opiskelevat ja opettavat tai ovat muutoin kiinnostuneita asiakastyön vuorovaikutussuhteista. Ajatuksena on, että asiakkaat osaavat opastaa parhaiten asiakastyön vuorovaikutustilanteissa.

Mukana tulevalle dvd-levylle on tallennettu neljä tarinaa kohtaamisen kokemuksista.

# Asiakastyö kohtaamisena

– reseptejä vastavuoroisuuteen



Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan  
osaamiskeskus ja Heikki Waris -instituutti

Sosiaalisen raportoinnin hanke (2009–2011)

© Kirjoittajat ja Socca

Kuvat: © Aino Kääriäinen ja Salla Kääriäinen

Ulkoasu: Unigrafia

Paino: Unigrafia

ISBN 978-952-5616-67-5 (nid.)

ISBN 978-952-5616-68-2 (pdf)

EAN 9789525616675

## Lukijalle

Tämä pieni opas on syntynyt vaikuttajatutkijoiden yhteisen prosessin innoittamana, ja siinä kerrotaan kohtaamisesta sosiaalityössä. Idea reseptien laatimiseen syntyi Soccan Heikki Waris -instituutin Sosiaalinen raportointi -hankkeen (2009–2011) loppuvaiheessa.

Reseptit on tarkoitettu kaikille, jotka tekevät asiakastyötä, ovat asiakkaina, opiskelevat ja opettavat tai ovat muutoin kiinnostuneita asiakastyön vuorovaikutussuhteista.

Koko hankkeen ajan nuoret aikuiset sosiaalityön asiakkaat ovat halunneet vaikuttaa asiakastyöhön ja erityisesti kohtamistilanteisiin ammattilaisten kanssa. Ajatus reseptien laatimisesta tai ohjeiden antamisesta liitetään usein ohjaustilanteisiin, jossa taitavampi ohjaa harjoittelijaa tai oppilasta. Olemme tässä teoksessa halunneet käyttää juuri tätä asetelmaa hyväksemme: asiakkaat osaavat opastaa parhaiten asiakastyön vuorovaikutustilanteissa.

Reseptien pohjalla olevat kokemukset on valittu hankkeessa kerätystä aineistosta ja reseptit on laadittu yhteisessä dialogissa. Toivomme, että tämä julkaisu pääsee mahdollisimman monen lukijan käsiin. Olemme halunneet pitää oppaan mahdollisimman pienenä, jotta kiire ja työpaineet eivät muodostaisi estettä tähän tärkeään asiaan perehtymisessä. Kirjan takakannessa on mukana dvd-levy, johon on tallennettu neljä tarinaa kohtaamisen kokemuksista.

Hyviä kohtaamisen hetkiä toivottaen

Helsingissä 18.8.2012

Jukka Keskinen, Aino Kääriäinen, Julius Oravisto, Rauli Pitkänen ja  
Anna-Kaisa Tukiala

## Ensivaikutelma

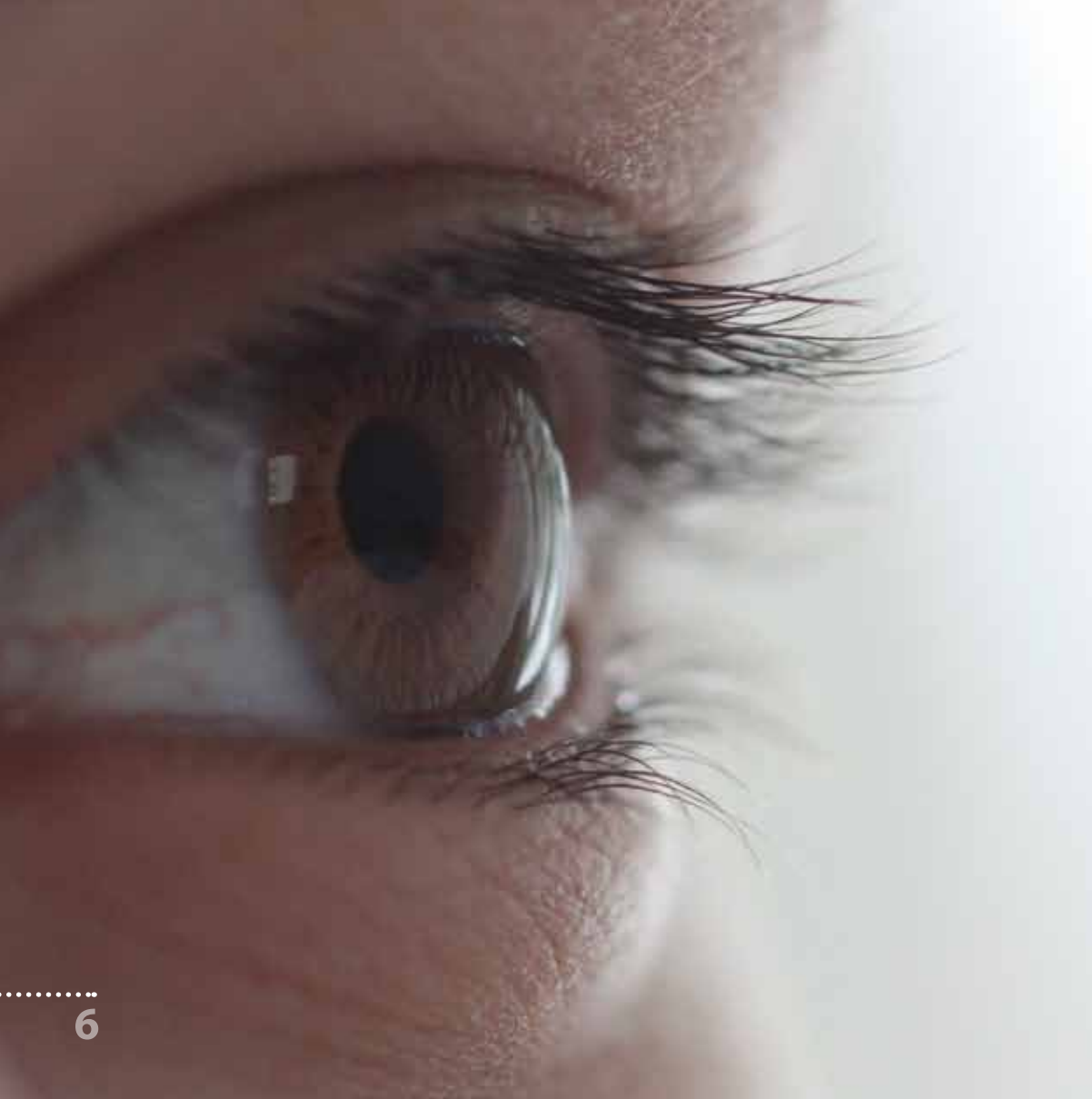
Ensivaikutelmalla on merkitystä. Se ohjaa meitä näkemään ja toimimaan, olemaan tarvittaessa varuillaan tai rohkeana, ikävänä tai ystävällisenä. Ensivaikutelma johtaa siihen, että emme muuta käsityksiämme helposti ja suuntaamme suurimman osan huomiostamme kohtiin, jotka vahvistavat jo syntyneitä käsityksiämme. Ensivaikutelman voi luoda vain yhden kerran.

*"Vahtimestarit ja puheluiden ensimmäiset vastaajat ovat olleet suoraan sanottuna melko hirveitäkin kokemuksia. Se on hyvin nurinkurista, sillä kun ihminen menee jo valmiiksi aivan hermoheikkona itseään viikon tsempanneena sosiaalitoimistoon, ja ensin vastassa on äreä ja tuikea vahtimestari, menevät kaikki mietityt ajatukset aivan sekaisin ja oman työntekijän huoneessa arvokas aika menee mielen tyynnyttelyyn ja rohkeuden keräämiseen, jotta uskaltaa kohdata vahtimestarin jälleen alakerrassa..."*



## Resepti

Järjestä sisääntulo miellyttäväksi ja valoisaksi. Sellaiseksi, että se rohkaisee astumaan peremmälle. Valele vahtimestarit hyvällä asenteella – älä säilytä lasivitriinissä. Kohtaa epäonnistunutkin ihminen ihmisenä. Miksei ensimmäinen kohtaaminen voisi olla myönteinen?



## Hyvän näkeminen

Epäonnistuminen omassa elämässä, reunalle joutuminen – etäälle siitä, mitä kenties tavoitteli – on voimakas kokemus. Häpeä, joka kietoutuu tiheänä verhona ympärille voi langeta ylisukupolvisista odotuksista: on pärjättävä! Kenen varjo on häpeän varjo, joka ulottuu yli pienenevän ihmisen? Onko häpeällistä hakea apua vai häpeällisempää olla sitä antamatta?

---

*“Häpeän häikäisemänä en huomaa enää mitä ja kuka olen... tulen tuomit-  
tavaksi, tulen väsyneenä, tulen pyytämään apua, koska itselläni ei ole enää  
voimavaroja, saati resursseja auttaa itseäni. Tulen toivottomana viimeisen  
toivon luokse, etsin valoa tilanteeseen, joka tuntuu musertavalta.”*

## Resepti

Auta toista näkemään kokonaisuudesta tärkeimmät ja ensimmäiseksi hoidettavat asiat. Jos mahdollista: anna muhia rauhassa – levossa – niistä asioista, jotka eivät ole murehtimisen arvoisia juuri nyt. Rakenna ja kasvata hyvää! Kerro näkemiäsi hyviä asioita, tai jos et niitä näe, kysy, missä toinen on onnistunut.

## Kuuleminen

Kuulluksi tuleminen on inhimillisen kanssakäymisen ensimmäinen ja tärkeä elementti. Kun ihminen tulee kuulluksi, oikeasti, oman elämänsä tilanteessa, se luo pohjan myös vastaanottamiselle. Kuuleminen rakentaa mahdollisuuden muutokselle.

*”Aluksi sain kieltävän vastauksen avunpyyntööni – joka viimeiseltä tukiverkolta tuntui musertavalta, pimeältä hetkeltä, synkkyuden täyttämältä. Minulle ehdotettiin yrityksen lakkauttamista ja muun työn etsimistä.”*

Pitääkö ihmisen ensin muuttua saadakseen apua vai saada apua, jotta voi muuttaa olosuhteitaan tai muuttua?

## Resepti

On elintärkeää olla murskaamatta. Huolimattomuus ja epäselvyys voivat turhaan suistaa epätoivoon. Kerro selvästi ratkaisujesi perusteet. Lisää ymmärrystä, joka kasvattaa hallinnan tunnetta.



## Turva – verkko – ko?

*”Tasapainon horjuessa viimeinen verkko johon pudota elämän syösykierteessä. Tilanteissa, jotka eivät ole välttämättä edes kiinni ihmisestä itsestään ..... kun omat voimavarat eivät jostain syystä enää kannu. Nyt kuitenkin mieleeni on herännyt kysymys – kestääkö turvaverkko sittenkään? Ja selviydynkö pudotuksesta hengissä? .... ja jos selviydyn niin minkälaisessa kunnossa? Turvaverkon kuuluisi olla luotettava, tukea antava, tärkeä – mutta tämä verkko on häpeän kyllästämä – täynnä syyllisyyttä ... Tulen sormella osoitetuksi jos tähän verkkoon tipahdan ... itseni, sosiaalityöntekijän ja yhteiskunnan puolesta kysyn: Onko näin oltava?”*

## Resepti

Luottamus avun saamiseen on osa apua. Vain turvassa voi olla rohkea.

## Asennon vaihto

Huonoon tai hyvään kohtaamiseen menee yhtä kauan aikaa. Miksi ei valitsisi hyvää heti?

*"Kun hain toimeentulotukea, se oli niin vaivaannuttava kokemus, kun joku selittää sulle, että säästät sähköä (sähkölaskuissa), kun sammutat tietokoneen. Mä muistan vielä kun se osoitti, että tässä on tietokone, sit painetaan nappi pois, näin säästetään sähköä. Ton tyylistä se mulle selitti. Se oli erittäin turhauttavaa."*

## Resepti

Asiaankuulumattomat neuvot ovat raastavia. Todellisen vastavuoroisen kohtaamisen elementit ovat muualla kuin yksinkertaisissa opastuksissa.

## Elämänmaku

*"Yläasteen ja lukion paiskoin menemään työnarkomaaniasenteella. Tuntui siltä, että yhteiskunnan arvot: toimeliaisuus, know-how ja lannistumattomuus olivat korvanneet tärkeät ominaisuudet, kuten tiedon siitä milloin voi hyvin, ja että hyvinvointi ei perustu ainoastaan saavutuksiin. Siviilipalveluksen jälkeen ihmettelin, miten tämä saavutuksia täynnä oleva henkilö ei kykene enää pitämään itsestään huolta ja on päätenyt sosiaalipalveluiden asiakkaaksi."*

Kiireen, suorittamisen ja tehokkuuden maailmaan kasvetaan hyvin varhain. Vaatimukset, tahto ja voimavarat voivat asettua ristiriitaan. Muuttua kilpajuoksuksi upottavassa hiekassa. Luottamus elämään ja sen kannattelevuuteen voi kadota.

## Resepti

Kaikki eivät jaksa juosta yhtä lujaa. Jokaisella on kuitenkin omat tärkeät pyrkimyksensä, joissa häntä pitää tukea.



## Edun maku

Huonossa tilanteessa elävä voi joutua puolustamaan olemassaoloaan koko maailmalle. Taakan lisääminen ei lisää voimavaroja.

*”Kun eräs henkilö sano netissä kaikkien nähden, että senkin laiska paska, menisit töihin niin kuin me muutkin, niin mun piti hetki miettiä, oliko hän ylittänyt jonkun rajan vai saiko hän ilmaista ärtymyksensä. – Mun kuukausittainen ruokaraha tuntui olevan jokaisen arvostelun alla. Pitäis alkaa tosi kaukaa kertoa, jos tahtois tosissaan puolustautua. Olkoon.”*

## Resepti

Ihmiskäsitys välittyy vuorovaikutukseen. On tärkeää tiedostaa, mihin ammattilaisena uskot ja miten työskentelyäsi suuntaat. Arvostava työote edellyttää omien arvojen tunnistamista ja yhteistä keskustelua itse kunkin hyvästä elämästä.



## Kuuden sävyn

*"Muistan yläasteelta sosiaalitukea käsitelleeltä yhteiskuntaopin tunnilta vain keski-ikäisen miesopettajan painoituksen sille, että yleensä kyseinen tuki tulee maksaa takaisin. Eli hän oikeastaan vei pohjan koko tuelta."*

Tiedotusvälineissä, verkossa, julkisuudessa, opetuksessa ja arkipuheessa esiintyy paljon virheellisiä käsityksiä ja oletuksia sosiaalipalveluista, tuesta ja sen saamisesta. Sen saajista ja sen antajista. Miten oikaista menneisyydessä eletty, peloteltu ja padottu?

## Resepti

On tärkeää tarjota kirkasta ja selkeää tietoa, joka hälventää epätietoisuutta. Vastuu tästä on meillä kaikilla.

## Tilannetaju

Paketti on lähetetty. Kuka ottaa sen vastaan?  
Voiko se eksyä matkalla? Entä jos kukaan ei löydä.

*”Mut vietiin sairaalaan silloin, itsemurhakokeilun jälkeen. Sieltä sitten läntättiin puhelinnumero käteen psykiatriselle poliklinikalle. Siis kyllä mä asioita osaan hoitaa, mut kyllä se mun mielestä vois mennä viranomaisten kautta suoraan, ettei ite tarvitse soittaa ja hakea hoitoa. Ei silleen, että pallo annetaan mulle siinä tilassa. Olin ihan tuuperossa. En edes ymmärrä miten ne on voinu laittaa mut sieltä sairaalasta pois.”*

## Resepti

Asiakkaan kriisi- ja erityistilanteissa palveluverkoston yhteistyö on erittäin tärkeää sen sijaan, että vastuu siirretään kokonaan asiakkaalle. Ammatillisuuden ydinasia on varmistua asiakkaan voimavaroista.

## Kotelosta kuoriutuu

*"Tällä kertaa kun tulin sosiaalivirastoon, keskustelu ei alkanutkaan rahasta, vaan yleistilanteestani. Minua jututtivat kaksi mahtavaa sosiaalityöntekijää. He antoivat täysin uudenlaista apua, sellaista, jota silloin tarvitsin. He käyttivät aikaa kuunnellakseen koko elämäntilanteeni, ei lähdetty vain rahasta. He kävivät kotonani muistaakseni parin viikon välein ja käyttivät omaa työaikaansa löytääkseni minulle erilaisia tukiverkostoja myös sosiaaliviraston ulkopuolelta."*

## Resepti

Kuuntele elämääni. Sekoita hellästi ja anna siipien kantaa.





## *Lopuksi*

Tähän asti olemme kuvanneet kohtaamisia, kuvin ja tekstein. Mikäli haluat tietää lisää, voit katsoa ja kuunnella tuokioita oheiselta dvd:ltä.

Rauli Pitkänen: SafetyNet  
Jukka Keskinen: Fusion Coctail  
Julius Oravisto: Tarina äänenä  
Peppi Vuorela: Matkalla

Kaikki mitat ovat tasaisia (ei kukku  
Kuivatut pömeranssi-osa poistetaan  
himeä valkoinen  
ret hienonnetaan.  
uorittavat mantelit pie  
oret helposti irta  
veteen is

