

MUISTILISTA KIINNIPITÄVÄSTÄ KOHTAAMISESTA:

Kohtaaminen tapaamistilassa

Saavutettavuus

- Onko tila löydettävissä ja saapuminen ohjeistettu?
- Onko tila saavutettava ja pääseekö asiakas tapaamistilaan?
- Millaisia mahdollisuuksia on tukea asiakasta saapumaan tapaamisiin?
- Tiedostanko viranomaisasiointiin liittyvän leimautumisen?

Jalkautuminen

- Onko tapaaminen toimistoissa ainoa vaihtoehto?
- Millaisissa paikoissa tai tiloissa asiakas on mahdollista tavata huomioiden turvallisuuteen, salassapitoon ja tietosuojaan liittyvät tekijät?

Istumajärjestelyt

- Istunko pöydän takana vai voisinko istua asiakkaan kanssa saman pöydän ääressä?
- Voinko antaa asiakkaan valita itse istumapaikkansa?
- Onko tapaamisissa mahdollista hyödyntää sensomotorisia välineitä, jotka voivat helpottaa asiakkaan oloa?

Tauot

- Kuinka tila mahdollistaa raskaiden asioiden käsittelyssä toisinaan tarvittavat tauot?
- Miten mahdollistetaan asiakkaalle tarvittaessa tapaamisen tauotus ja kerrotaan tästä mahdollisuudesta asiakkaalle tapaamisen alussa?

Kohtaaminen käytännössä

Monikanavaisuus

- Olenko keskustellut asiakkaan kanssa siitä, miten hänet tavoittaa?
- Olenko sopinut asiakkaan kanssa turvallisen yhteydenpidon tavat?
- Onko asiakkaan kanssa keskusteltu organisaatiossa käytössä olevista ajanvarauksen tavoista ja kanavista?
- Onko asiakkaan kanssa keskusteltu siitä, mitkä ovat organisaation toimintatavat silloin, kun asiakas ei saavu tapaamiselle?
- Onko organisaatiossa jakaa tietoa asiakkaille esim. muistilistojen tai kuvallisen informaation avulla (asiakkaan kuormitus, muisti)?

Läsnäoleminen

- Tunnistanko edellisen asiakastapaamisen asioiden ja tunnekuorman siirtymisen?
- Pidänpö riittävän tauon tapaamisten välillä, jottei mahdollinen tunnekuorma siirry ja näyttäytyä asiakkaalle "poissaolevuutena"?
- Katsonko puhelinta tai vastaanko puhelimeen tapaamisella? Mitä puheluita priorisoin ja miten toimin, jos joudun vastaamaan?
- Jos asiakastapaaminen edellyttää reaaliaikaista dokumentointia, miten toteutan sen asiakkaan huomioivalla tavalla?

Vireystilan vaihtelevuus

- Tiedostanko asiakkaan vireystilan merkityksen siinä, miten hän pystyy olemaan vuorovaikutuksessa?
- Tunnistanko optimaalisen vireystilan, milloin asiakas pysyy mukana keskusteluissa ja tunnistan ko merkit ali - ja ylivireystilasta?
- Pystynkö pysähtymään näissä hetkissä, pysymään rauhallisena ja olenko varautunut esimerkiksi pitämään tauon tai vaihtamaan keskusteluaiheen?
- Miten tällöin toimin ja mitä sanon asiakkaalle, millaisilla kysymyksillä ns. kiinnitän asiakkaan nykyhetkeen?

Ennakoitavuus

- Kerronko aluksi, mitä tapaamisella on tarkoitus käydä läpi ja mitä ja miksi joitakin asioita saatetaan kysyä? Annanko asiakkaan kertoa tilanteestaan itse?
- Noudatanko työntekijänä aikatauluja ja pidänpö mahdollisesti antamani lupaukset?
- Keskitytäänkö työskentelyssä olennaiseen? Miten työntekijä ohjaa asiakasprosessia yhdessä sovittujen tavoitteiden mukaisesti?

Valinnan mahdollisuus

- Onko asiakkaan kanssa keskusteltu hänen käsityksestään ongelmasta/muutostarpeesta ja millaisia ratkaisuja tarvitaan?
- Keskustellaanko asiakkaan kanssa vaihtoehtoja tavoitteiden saavuttamiseen?
- Ennakoidaanko asiakkaan kanssa yhdessä erilaisten päätösten mahdollisia seurauksia ja annanko asiakkaan valita, miten hän etenee?

Läpinäkyvyys

- Olenko varmistanut, että asiakas ymmärtää, mitä hänen asioissaan tällä hetkellä tehdään (mm. eri tahot), kuka tekee, miksi ja milloin ja mikä merkitys niillä on hänen elämässään ja tavoitteiden saavuttamisessa?
- Ovatko informointikäytännöt selkeät siitä, miten asiakasta koskevia tietoja käsitellään, luovutetaan ja jaetaan?
- Miten oma-aloitteisesti selvitän mahdollisia organisaation tai omaan toimintaani liittyviä poikkeamia?

Tavoitteiden realistisuus

- Huolehdi, että tavoitteet ovat saavutettavissa ja tarpeeksi pieniä ainakin alkuun? Asiakkailla on usein takanaan keskeytyneitä palveluja ja koulutuksia, joten uusien keskeytyksien ja epäonnistumisten minimoimiseksi välitavoitteiden asettaminen on myös hyvin tärkeää (esim. SMART-mallin hyödyntäminen).

Rohkaiseva kannustaminen

- Ymmärräkö rikollisesta elämästä irtautumisen eli desistanssin prosessia juuri tämän asiakkaan elämässä?
- Tunnistanko asiakkaan voimavaroja ja etenemisen kohti tavoitteita?
- Muistanko antaa positiivista palautetta?
- Kannustanko asiakasta etenemään kohti tavoitteita?
- Tunnistanko, milloin asiakas on valmis etenemään ja ottamaan lisää vastuuta ja haasteita?

SMART tulee sanoista Specific (spesifinen), Measurable (mitattava), Achievable (saavutettavissa oleva), Relevant (relevantti) ja Time-bound (aikarajallinen). SMART-malli on työkalu, jota käytetään tavoitteiden asettamiseen. Sosiaalityössä on tärkeää, että tavoitteet ovat selkeitä, yksilöllisiä ja konkreettisia. (ks. esim. Wade 2009; Payne 2020).

