

SENSITIIVISEN KYSYMISEN LÄHTÖKOHTIA JA PERIAATTEITA

Lähtökohta 1 Kysymysten esittämisen ja asiakkaan haastattelun mallintaminen ja reflektointi koskien erityisesti vaikeita, sensitiivisiä ja mahdollisesti traumaattisia kokemuksia.

Lähtökohta 2 Sensitiivisen kysymisen tapa tiedostaa traumaattisten kokemusten mahdollisuuden ja ymmärtää niiden heijastumisen asiakkaan kohtaamiseen, toimintaan ja orientoitumiseen tilanteessa.

Lähtökohta 3 Sensitiivisen kysymisen tavoitteena ei ole ohjata suoraan ja yksityiskohtaiseen traumasisällön/ traumakokemusten kartoittamiseen. Lähestymistapa tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden säädellä kokemusten, tilanteiden ja tapahtumien kertomisen tarkkuutta, laajuutta ja tapaa (mistä, miten, milloin, miten paljon).

Lähtökohta 4 Tavoitteena on, että tilanne on turvallinen ja emotionaalisesti säädely sekä työntekijälle että asiakkaalle vaikeiden asioiden käsittelyyn ja tilanteen mahdollisesti edellyttämien kysymysten esittämiseen.

Kysymisen läpinäkyvyys ja kuvaus asiakkaalle: Mitä ja millaisia asioita kysytään ja miksi kysytään?

Sensitiivisen kysymisen kehys

Kunnioitusta ja empatiaa välittävä kysymisen tapa

Ajoituksen oikea-aikaisuuden reflektointi

Yksilö- ja tilannekohtainen harkinta kysymisen tavoille

Tapaamisen rakenteen suunnittelu ja työntekijän valmistautuminen

Keskeisiä käytäntöjä

Taustalähtökohta asiakkaan haastattelulle

- Sosiaalityön tehtävä ja konteksti ovat erilaisia verrattuna esimerkiksi terveydenhuollon psykoterapia-arviointiin, psykiatriseen arviointiin ja diagnostiikkaan, oikeuspsykologiseen tutkimukseen tai poliisin rikostutkintaan.
- Sosiaalityössä haastattelu ja asiakkaan kerronta sijoitetaan ajalliseen, sosiaaliseen, historialliseen, kulttuuriseen ja poliittiseen kontekstiin.

Kysymisen kontekstointi

- Ajankohta ja asiakassuhteen luonne: millaisesta tilanteesta on kyse, onko luottamus ja yhteistyösuhde asiakkaaseen jo luotu vai onko kyse alkuvaiheen ja välittömän tilanteen arvioinnista.
- Toimivaa voi olla kysyä vaikeista (tai mahdollisesti traumaa sisältävistä) asioista ja teemoista osana asiakkaan laajempaa psykososiaalisen tilanteen ja (elämänkulun) historian selvittämistä.
- Äkillistä, irrallista ja ennakoimatonta kysymistä (traumoista) ei suositella
- Ylipäätään keskustelun/haastattelutilanteen rakenne ja kehystäminen asiakkaalle: tapaamisen tavoite, käsiteltävät asiat, käytössä oleva aika, selkeä lopetus

Kieli ja kysymykset

- Kysymysten esittämisen eteneminen yleisestä yksityiskohtaisempaan (tilanne- ja asiakaskohtainen harkinta tässä; ks. alla oleva esimerkki)

Kertoisitko hieman lapsuudestasi – millainen perhe sinulla oli?

Muistatko jonkun parhaan muiston lapsuudestasi...entä jonkun ikävän? Haluaisitko kertoa niistä?

Keitä perheeseen kuului ja miten kuvailisit suhdettasi heihin...miten tulit toimeen heidän kanssaan?

Mitä tapahtui, jos rikoit kodin sääntöjä, et totellut aikuisia tai tuli riitaa?

Kohdennetut, tarkennetut kysymykset

(Read ym. 2007)

- Avointen kysymysten suosiminen
- Asiakkaan tilanteeseen perehtyminen ennalta: mitkä asiat ovat sellaisia, että ne voidaan vain tarkistaa lähinnä tarvittavina asiantietoina eikä asiakasta pyydetä toistamaan kuvausta tapahtumista
- Keskustelua voi viritellä kysymällä asiakkaalta, mitä työntekijän olisi hyvä tietää hänen tilanteestaan
- Kysymysten painottaminen nykytilanteeseen voi estää yksityiskohtaisen traumasisällön esille nousemista
- Huomion kiinnittäminen siihen, miten asiakas ymmärtää eri asioiden merkityksen tai mitä nimitystä hän niistä käyttää; ne voivat olla eri kuin työntekijällä (mahdollinen seuraus: väärinymmärrykset, kokemuksen tunnistamattomuus)
- Kysymysten yhteydessä voi olla toimivaa konkretisoida asioita esimerkein
- Kysymisen ja keskustelun tukena voi hyödyntää erilaista organisaatiossa mahdollisesti käytössä olevaa, asiakkaille annettavaa psykoedukatiivista materiaalia
- Huomio käytettyyn kieleen, asiakkaan käyttämien ilmaisujen ja sanavalintojen hyödyntäminen
- Kysymysten esittäminen/kertomaan pyytäminen siten, että se kannustaa asiakasta hänestä itsestä lähtevään kerrontaan, kuvaukseen ja jäsentämiseen
- Asiakasta rohkaistaan kertomaan lisää: tartutaan aktiivisesti asiakkaan aloitteisiin
- Asiakkaan tahti ja rytmi: mihin asiakas on valmis tai mitä hän tarvitsee kertomisensa tueksi? (esim. asiakkaalle merkityksellinen henkilö)

Kokemus kertomisesta

- Kartoitetaan, onko asiakas kertonut käsiteltävästä asiasta/asioista aiemmin jollekin ja millainen kokemus se oli
- Asiakkaalta voi myös kysyä, haluaisiko hän kertoa (jostakin asiasta) tai mitä haittaa hänen mielestään puhumisesta on, jos asiakas ilmaisee, ettei halua puhua
- Empatian ja ymmärryksen osoittaminen, jos asiakkaan on vaikea puhua jostakin asiasta
- Kiitetään asiakasta vastauksista ja omien näkemysten esittämisestä - myös silloin, kun asiakas ei halua kertoa tai vastata johonkin kysymykseen (kokemus itsemääräämisestä, kunnioituksesta)
- Häpeä, salailu, leimautumisen pelko ja syyllisyys voivat estää asiakasta kertomasta
- Vaikeneminen voi liittyä asiakkaan kokemukseen siitä, että oma kokemus tai tuen tarpeet eivät asettaudu vallitseviin kulttuurisiin normeihin (mistä ja miten voi puhua) tai miten palveluiden ajatellaan toimivan (kenelle palveluiden ajatellaan olevan, sopivan)
- Empaattisen ymmärryksen osoittaminen asiakkaan kertomalle edistää asiakkaan mahdollisuuksia muodostaa itselleen mielekäs ja koherentti käsitys tapahtumista; myös asiakkaan itsemyötätunto mahdollistuu

Voimavarat ja nykyhetki

- Haastattelun tasapainottaminen huomioimalla myönteisiä asioita ja voimavaroja (toivon merkitys)
- Tuodaan esille asiakkaan kertoman tärkeys ja merkitys ja kiitetään asiakasta luottamuksen osoittamisesta
- Nykyhetkeen kiinnittävä ja palauttava keskustelu, kysyminen tärkeää tapaamisen lopulla

Työntekijän reflektio

Päättelyn aikajänne

Annoinko riittävästi aikaa ammatillisen näkemykseni muodostumiselle vai kiirehdinkö esittämään ratkaisuja tai suosittamaan palveluja?

Emotionaalinen aikajänne

Miten työntekijänä koin tämän keskustelun ja työskentelyn juuri tämän asiakkaan kanssa?

Hiljaisuuden tutkiminen

Millaisia ajatuksia, pohdintoja minulle työntekijänä virisi niistä asioista, joista asiakas vaikenä, ei halunnut tai pystynyt puhumaan? Huomasinko nämä hiljaisuudet tilanteessa vai vasta myöhemmin?

Puheeksioton haaste

Keskustelun teemat ja kysymykset: jäikö jotain olennaista kysymättä, selvittämättä, koska työntekijänä koin ne epämiellyttävinä, vaikeina tai oman osaamiseni ulkopuolelle menevinä?

Millainen kokemus asiakkaalle muodostuu?

Turvallisuus

En koe itseäni uhatuksi

Luottamus

Voin luottaa siihen, että työntekijät toimivat lupaamallaan tavalla

Osallisuus

Koen, että näkemyksilläni ja kokemuksillani on merkitystä työskentelyssä

Yhteistyö

Koen, että kanssani työskennellään yhdessä eikä minua ohiteta, vähätellä tai puolestani tiedetä

Voimaannuttaminen

Koen voivani vaikuttaa elämääni ja siihen liittyviin ratkaisuihin

Historiallis-kulttuuristen tekijöiden ja sukupuolen huomioiminen

Koen tulevani nähdyksi ja kuulluksi omana itsenäni

