

# TRAUMAINFORMOITU LÄHESTYMISTAPA

Periaatteet & käytäntö

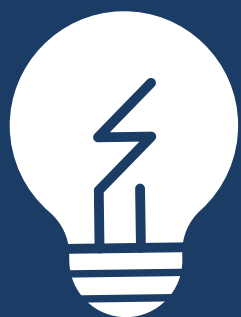
## TURVALLISUUS I

(1) Fyysinen: Missä asiakasta tavataan ja voiko asiakas vaikuttaa paikan valintaan? Millaisessa tilassa asiakasta tavataan? Voiko asiakas valita itse istumapaikkansa? Miten tila on sisustettu: miten läheisyyttä/etäisyyttä toisiin voi säädellä esimerkiksi tuolien asettelulla tai onko tilassa suljettuja, lukittuja ovia? Voiko joku tulla yllättäen sisään asiakkaan huomaamatta? Miten varmistetaan rauhallinen tila tapaamiselle? Miten yleisiä vastaanottotiloja ja -käytäntöjä voidaan muokata siten, että ne välittävät turvallisuutta ja rauhallisuutta?



## TURVALLISUUS II

(2) Psykologinen ja emotionaalinen: Miten asiakas otetaan vastaan ja miten muodostuu kokemus siitä, että on tervetullut? Työntekijän vakaa ja ennakoitavissa oleva toiminta ja rauhallinen olemus edistävät turvallisuuden tunnetta. Tietoinen huomion kiinnittäminen kieleen, äänensävyyn, käytettyihin ilmaisuihin. Millaiset asiat, teemat tai tilanteet aiheuttavat asiakkaassa kielteisiä reaktioita tai vetäytymistä? Onko näitä mahdollista välttää, ennakoida tai helpottaa, jotta asiakkaalla säilyy tunne turvasta ja tilanteen kontrollista? Rauhallinen kysymysten esittäminen, tilan ja antaminen vastaamiselle ja nykyhetkeen kiinnittävien kysymysten esittäminen (tapaamisen lopulla) edistävät turvallisuutta.



## LUOTETTAVUUS JA LÄPINÄKYVYYS I

Kuvataan ja kerrotaan selkeästi ja avoimesti, mitä tehdään, kuka tekee, miksi ja milloin tai miksi jotakin asiaa kysytään. Selkeät informointikäytännöt siitä, miten asiakasta koskevia tietoja käsitellään, luovutetaan ja jaetaan. On tärkeää avata eri toimijoiden roolit, tehtävät, vastuut ja velvollisuudet konkreettisella tavalla. Luottamusta vahvistavat asiakkaiden ja työntekijöiden väliset selkeät rajat. Aikataulujen noudattaminen työntekijöiden osalta, mahdollisesti annettavien lupauksen pitäminen ja työntekijöiden oma-aloitteinen vastuunotto mahdollisissa työntekijään/organisaatioon liittyvissä poikkeamissa.



## LUOTETTAVUUS JA LÄPINÄKYVYYS II

Miten asiakkaille kuvataan ja avataan kirjaamiskäytännöt ja miten asiakasta osallistetaan tähän? Ovatko asiakkaiden nähtävillä avoimesti esimerkiksi omavalvontasuunnitelma tai asiakkaiden asiointia tai palvelua koskevat käytännöt? Miten työntekijät tavoittaa ja miten palveluista tiedotetaan? Onko viestintä selkokielistä ja onko asiakkaille saatavissa visualisoitua materiaalia? Muistilistojen tai kuvallisen informaation jakaminen voi helpottaa asiakasta (kuormitus, muisti, kriisitilanteet) ja lisätä tunnetta avoimuudesta.



## VAPAAEHTOISUUS JA YHTEISTYÖ

Miten asiakasta konkreettisesti osallistetaan päätöksentekoon? Miten asetetaan tavoitteita asiakaslähtöisesti, hänelle sopivalla tavalla ja arvioidaan niitä? Mikä on asiakkaan näkökulmasta tärkein tavoite? Miten asiakkaan palaute huomioidaan konkreettisesti? Mihin asioihin ja miten asiakas voi vaikuttaa palvelussa ja miten tästä asiakasta informoidaan? Miten asiakkaalle annetaan tietoa eri vaihtoehtoista? Miten työntekijä jakaa ammatillista tietoaan asiakkaan kanssa? Miten eri käytännöt ja vuorovaikutuksen tavat edistävät asiakkaan kokemusta vapaaehtoisuudesta ja yhteistyöstä (kontrollin, koskemattomuuden, tilanteen hallinnan tunne)?



## VOIMAANNUTTAMINEN

Mitä ovat asiakkaan kyvyt, vahvuudet ja voimavarat, miten ne osoitetaan asiakkaalle ja kommunikoidaan ääneen? Miten asiakkaalle annetaan myönteistä palautetta (pienet onnistumiset)? Millaiset työtavat tukevat asiakkaan coping -kykyjä, resilienssiä ja ongelmanratkaisutaitoja? Miten työntekijä välittää toivoa ja asiakkaan onnistumiseen uskomista?



## HISTORIATIETOISUUS, SUKUPUOLI- JA KULTTUURISENSITIIVISYYS

Asiakkaan kulttuurisen taustan ja siihen liittyvien tekijöiden huomiointi ja kunnioittaminen. Miten työyhteisössä tunnustetaan mahdolliset ennakkoluulot tai väärinkäsitykset eri asiakasryhmiin tai kulttuureihin liittyen? Miten työssä huomioidaan sukupuoleen liittyvät kysymykset, asiakkaiden identifioituminen ja kokemukset? Asiakkaiden eri muotoisen syrjinnän kokemusten huomiointi ja niihin liittyen rakenteellisten tekijöiden tunnistaminen osana traumakokemuksia. Millaisia historiallisia traumoja ja kontekstitekijöitä asiakkaiden tilanteisiin ja heidän yhteisöihinsä voi heijastua?



## VERTAISTUKI

Rohkaistaan ja kannustetaan asiakasta hyödyntämään vertaistukea yhtenä tuen mahdollisuutena. Vertaistuki voi tuottaa samaistumisen, jaetun ymmärryksen ja voimaantumisen kokemuksia, vähentää stigman tunnetta, lieventää häpeää ja edistää toiveikkuutta onnistumisesta. Miten ja milloin työskentelyn tukena voidaan hyödyntää vertaistukea tai kokemusasiantuntijuutta? Miten asiakkaita voidaan ohjata vertaistuen piiriin? Miten näistä tukimahdollisuuksista on saatavilla tietoa helposti ja asiakaslähtöisesti?



"MITÄ SINULLE ON TAPAHTUNUT?"

"MITÄ SINÄ TÄSSÄ TILANTEESSA TARVITSET?"

"MITÄ VOIMME VAHVISTAA JA TUKEA?"

