

Arvostava kohtaaminen asiakasverkostoissa

Palveluohjaus -portti itsenäiseen elämään
seminaari 20.11.2009 Kuntatalo
Jukka Pyhäjoki
jukka.pyhajoki@thl.fi

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

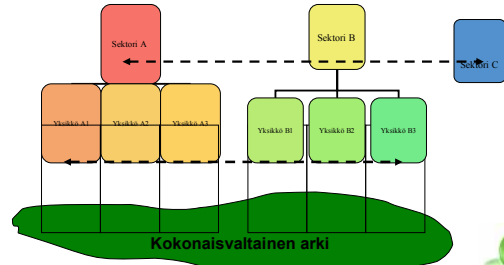
25.11.2009

Jukka Pyhäjoki

1

Milloin yhteistoimintaa ja verkostotyötä?

- Ei kaikkeen, mutta joskus ehdottomasti (moniauttajatilanteet)
- Rajoilla ja rajojen ylittämässä
- Palvelujärjestelmä on sektoroitunut ja erikoistunut, ihmisten elämä ei



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

25.11.2009

Jukka Pyhäjoki

2

Mitä pulmia verkostopalavereilla koetetaan ratkoa - asiakkaiden tueksi

- **Palveluiden/toimenpiteiden hajanaisuuden pulma**
 - Tavoite: Toimintojen integraatio arjen kannalta hyvin
- **Arjen voimavarojen käyttöön saannin pulma**
 - Tavoite: Lähiverkoston tuki ja ammattiauttamisen mahdollisuudet yhdessä
- **Kohtaamisen pulma**
 - Tavoite: Voimaannuttavat kokemukset itse kohtaamistilanteissa

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

25.11.2009

Jukka Pyhäjoki

3

AVOIMEN YHTEISTYÖN HAASTE

- **Huolten kasvu ja monimutkaiset tilanteet** houkuttavat monologisuuteen. Toive asioiden saamisesta *hallintaan* koettamalla hallita toisten ajatuksia ja toimintaa
 - > *Neuvottaminen ja toimenpidekeskeisyys*
 - > *Kiinnostus erilaisiin näkökulmiin, toisten kuunteluun ja näkemysten manipuloitumiseen vähenee*
 - > *Tietäminen tappaa uteliaisuuden*
- Jotta saavutetaan hyviä asiakkaiden, työntekijöiden ja läheisverkostojen voimavarojen yhdistelmiä, tarvitaan **dialogisia kohtaamisia ihmisten ja verkostojen välillä**

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

25.11.2009

Jukka Pyhäjoki

4

Miksi avoimuus, osallisuus ja yhteistyö?

- Tuleeko asiakkaiden ääni kuulluksi?
 - Jos ei -> asiakkaista tulee työn kohteita (potilaita, objekteja) ja heitä yritetään muuttaa -> voimavarat piiloon -> passivoituu
 - Bahin:** mikään ei ole ihmiselle kauheampaa kuin jäädä vaille vastausta (ei vain kielellistä, myös kehollista) -> tuleeko yksilö kohtaamisessa kuuluksi -> **jo kuuluksi tuleminen auttaa**
- Onko työntekijän tiedettävä ja oltava oikeassa?
 - Joo -> asiakkaista toimenpiteiden kohteita, esineitä
 - Buber:** Minä-Sinä -suhde, jossa toinen on toinen Minä. Minä-Se suhteessa toinen objektivoidaan oman toiminnan kohteeksi.
 - Olellaista kohtaamisessa, että toinen ei ole Se, kohde, esine.**

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

25.11.2009

Jukka Pyhäjoki

5

Dialogisen kohtaamisen edellytyksiä:

- **Usko** ihmiseen
- **Luottamus** ihmisiin ja heidän kykyynsä ajatella
- **Toivo** siivittää yrittämään ja jatkamaan eteenpäin hankaluuksista huolimatta
- **Uteliaisuus** -> Vaihtoehdot -> Toiveikkuus -> Halu, usko ja motivaatio -> Muutosprosessi
- Ammattilaisten vastuulla palavereissa on luoda yhteistyökuvioita eli miten keskustella ja toimia, että siitä hyötyä asiakkaalle
 - **"Kuinka puhua niin, että toisessa syntyy halu kuunnella ja kuinka kuunnella niin, että toisessa syntyy halu puhua"**

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

25.11.2009

Jukka Pyhäjoki

6

Toimiva verkostopalaveri:

- "Hyvä palaveri on sellainen, jossa verkosto on *aidosti kiinnostunut* palaverista ja siitä mistä siellä keskustellaan. Palaveriin pitää *varata tarpeeksi kauan aikaa*. Olennaista on tietenkin, että lähtee *itse avoimin mielin* ja rehellisesti mukaan. Ja sitten se, että keskitytään *positiiviseen suunnitteluun* eikä kaivella mitään vanhoja eikä arvostella muita tai toisen tekemisiä"
- Lähdän palaverista *hiukan toiveikkaampana*, luottavaisempana ja selkiytyneempänä huolestuttavien asioiden suhteen kuin sinne tullessa

