

KM Jukka Harmainen 9/2015

MITEN OLLA TUEKSI – AUTTAMISAJATTELUTAPOJEN RIKASTUMINEN

MITEN TUKI/AUTTAMINEN RAKENTUU? – AJATTELUTAPOJEN MUUTOKSESTA

- ✘ VERKOSTOJEN MERKITYS JA DIALOGISUUDEN KOROSTAMINEN ILMESTYI VIRANOMAISKESTELUIHIN VOIMAKKAAMMIN 1990-LUVULLA.
- ✘ MISTÄ TÄHÄN ON TULTU?
- ✘ Kaarina Mönnkönen (2001) ”Ammatillinen vuorovaikutustietoisuus asiakaskeskeisyyden ja dialogisuuden jännitteissä” Janus vol 9 (2) 2001, 122-140

KEHITYSVAIHEITA

- ✕ PALVELUJÄRJESTELMÄ-
KESKEISYYS
- ✕ ASiantuntijakes-
keisyys
- ✕ ASIAKASLÄHTÖISYYS
- ✕ VERKOSTOT JA
DIALOGISUUS
- ✕ ONNELMAKESKEISET
AUTTAMISMALLIT
(positivistinen perinne,
yksilökeskeisyys)
- ✕ VOIMAVARAKESKEISET
AUTTAMISMALLIT
(todellisuuden yhdessä
konstruoiminen,
yhteisöllisyys)

ASIAKASKESKEISEN JA DIALOGIKESKEISEN VUOROVAIKUTUKSEN EROISTA (K.MÖNKKÖNEN 2001)

✕ ASIAKASKESKEINEN vuorovaikutustietoisuus

- + Tiedostaminen
- + Konstruktivismi
- + Vuorovaikutus asiakkaan ehdoilla
- + Itsereflektio
- + Vallankäytön vähättely (ignorointi), ”neuvomattomuus”

✕ DIALOGIKESKEINEN vuorovaikutustietoisuus

- + Tietoisuus
- + Sosiaalinen konstruktionismi
- + Vuorovaikutus molempien ehdoilla
- + Dialoginen reflektio
- + Vastuullinen valta

ASIAKASKESKEISYYDESTÄ DIALOGISEEN VUOROVAIKUTUKSEEN

- ✖ Asiakaskeskeisyyden juuret jo 30-luvulla/USA
C.Rogers
- ✖ Suomeen rantautui voimakkaammin vasta 90-luvulla – esim, päihdetyössä jo 60-luvulla
- ✖ Asiakaslähtöisyys palveluissa, lapsikeskeisyys kasvatuksessa, hoidossa ja tutkimuksessa
- ✖ Kiinnostus asiakkaiden, lasten, naisten näkökulmaan ja tarpeisiin auttamisen rakentumisessa

VALTA, VAIKUTTAMINEN, VUOROVAIKUTUS – VASTAVUOROISUUS, VAIKUTTUMINEN

- ✘ Verkostotyössä ja muussa dialogisuutta korostavassa asiakasvuorovaikutuksessa tavoitteena etsiä tapaa ”Minuuden rakentumisen hienotunteiseen tukemiseen”
- ✘ Etsitään asiakkaalle merkityksellisiä asioita ja kokemuksia, joiden kautta hänen toimijuutensa voisi aktivoitua
- ✘ Pyritään liittymään asiakkaan kieleen (puhe, puhumattomuus, tekeminen, ei-tekeminen)

KOHTI DIALOGISUUTTA

- ✖ Osa asiakkaista tavoitetaan keskustelujen kautta, mutta osan kanssa tarvitaan laajempaa paneutumista asiakkaan/potilaan mielen maastoon ja arkeen.
- ✖ Ymmärryksen syntymistä, yhteistyön ja tuen rakentumista voi auttaa hänen verkostonsa kanssa keskustelu, keskustelut ja arjessa toimiminen kotona – yhteisten kokemusten syntyminen. (ekosysteeminen teoria)
- ✖ Arnkil & Erikson: ”Vaikeimmissa tilanteissa asiantuntijuuden lisääminen ei enää auta, vaan meidän on käännyttävä uudelleen asiakkaittemme puoleen”

DIALOGISUUTTA ETSIMÄSSÄ – ESIM. KOTOA

- ✘ Tarvitaan aikaa, kohteliasta uteliaisuutta, asiakkaan kohtaamista eri konteksteissa, sensitiivisyyttä kuulla asiakassysteemiä – halua oppia uutta.
- ✘ Kotikäyntityö muuttaa ammattilaisen ja asiakkaan välistä valtasuhdetta ja parhaimmillaan lisää meidän sensitiivisyyttämme, sovittaudumme tai soinnuttaudumme paremmin asiakassysteemiin ja molemmat käyttävät valtaa
- ✘ Ammattilaisen pitää pystyä vastustamaan tietämisen painetta ja avata tietä uuden ymmärryksen syntymiselle – työpaine ei tätä suosi.

VUOROVAIKUTUKSEEN ASETTUMISTA – DIALOGISUUTTA EDISTÄVÄT

- ✖ Työparityö ; lisää rohkeutta ja vähentää painetta ”suorittaa työtä”, mahdollistaa myös refleктоivan työtteen
- ✖ Moni asiakas tarvitsee yhdessä ihmettelyä, joskus montakin kertaa –ennenkuin alkaa syntyä hänen omaa ilmaisua ja tekemistä, johon työntekijä voi liittyä, maltettava pysyä askel asiakkaan perässä (H. Anderson)
- ✖ Yhdessä tekeminen synnyttää yhteisiä kokemuksia, joista voi syntyä yhteistä kertomusta

DIALOGISUUTTA EDISTÄÄ

- ✘ Osa ihmisistä on menettänyt uskon puheeseen ja silloin tekeminen ja arjen toiminta voivat parhaiten avata väylää yhteistyöhön
- ✘ Masentunut ei usein muista puhetta, mutta muistaa jos on saanut konkreettia apua
- ✘ Dialogisuus ei tarkoita naiviutta –työntekijän on hyvä pitää kiinni rajoista, sopimuksista ja tavoitteellisuudesta

LOPUKSI

- ✖ Vaikka ihmissuhdetyössä koko ajan etsitään uusia näkökulmia ihmisten kohtaamiseen ja auttamiseen, jokainen uusi näkökulma kätkee sisälleen myös vanhoja rakenteita
- ✖ Ihmissuhdealalla on edetty monologisesta neuvomisesta, opettamisesta ja terapeuttisesta tulkitsemisesta kohti asiakaskeskeisyyttä. Tämä on johtanut osittain vallankäytön piiloutumiseen jonkinlaisen neuvomattomuuden taakse. Dialogisuuden tarkastelu on tuonut asiakastyötä realistisempaan suuntaan, sillä vuorovaikutuksessa tuskin on mahdollista toimia kenenkään ehdoilla. Kohtaamisissa saattaa syntyä yhteistä ymmärrystä, mutta se on vain optio.
- ✖ Dialogikeskeinen orientaatio edellyttää kielen sosiaalisen ja eettisen tehtävän tiedostamista (Kaarina Mönkkönen, 2001)