



**TORJUTUKSI TULEMISESTA
ONNISTUNEISIIN KOHTAAMISIIN**
Kokemuskirjosta oppiminen järjestön
yksilöohjaustyössä

Heini Puurunen

Asiantuntija, vieraskielisten neuvonta ja tuki

Vailla vakinaista asuntoa ry

TYÖN KOLME TEHTÄVÄÄ:



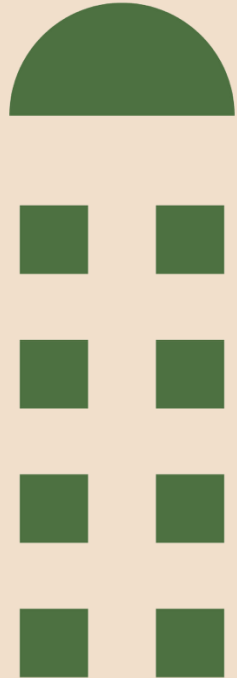
Kohdata ja pohtia yhdessä ratkaisuja
asumisen ja elämän vaikeissa
tilanteissa



Kuunnella, oppia ja keskustella
ihmisten palvelurakenteisiin
kohdistuvista (kriittisistä)
havainnoista ja muista kokemuksista



Kannatella sekä kriisi- että
uudelleenorientoitumisvaiheissa



KOKEMUKSET – pohjana molemminpuoliselle oppimiselle

tapahtuma → merkitysten antaminen
→ sanallistaminen/kommunikointi
→ uusien merkitysten antaminen

Kokemuksen jakaminen tarjoaa mahdollisuuden niin myönteisten kuin kielteisten kokemusten uudelleenjäsentämiseen
esim. dialogin kautta → työkaluja ohjaustilanteisiin

(John Deweyn kokemusfilosofia)

Kävijätapaamiset

1. Huonot kokemukset

KOKEMUKSEN MITÄTÖINTI & VIRHEDIAGNOOSIT

Kävijä kokee, että häntä ei ole tapaamisessa kuultu eikä hänen kokemustaan validoitu, vaan hän saa pelkkiä standardivastauksia ja yleistä tietoa. Osassa kohtaamisista hän saa vaikutelman,, että työntekijää ei oikeasti kiinnosta hänen tilanteensa. Pahimmillaan hänet leimataan ”itse asunnottomuuden valinneeksi” ja siksi mielenterveysongelmaiseksi. Häneen kohdistunut välivallanteko ohitetaan niin ikään ”asunnottomuuteen kuuluvana tapahtumana”.

JOUSTAMATTOMAT PALVELURAKENTEET

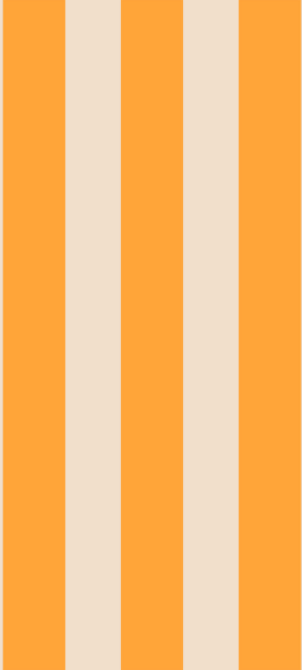
Asunnottomalle kävijälle kerrotaan, ettei hänelle voida tehdä etuuspäätöstä ennen muodollisten (ptt-)kriteerien täyttymistä, sillä hän ei pysty toimittamaan hakemuksen liitteitä määräajassa itsestä riippumattomista syistä. Hänet ohjataan toisaalle, mistä ei tarjota apua, vaan ohjataan takaisin ensimmäiseen palveluun. Kävijä saa asuntotarjouksia, mutta hän ei voi ottaa tarjouksia vastaan, koska ptt-päätöstä ei ole tehty .

VAIKEA ASIAKAS

Kävijälle ei selitetä riittävän selkeästi, mistä eri palvelutapahtumissa on kyse. Kyselevänä ja kyseenalaistavana, selityksiä vaativana hän kokee että hänet on leimattu vaikeaksi asiakkaaksi. Kävijän ulkomaalaistaustaa, toimintakykyyn vaikuttavaa vammaa ja kielitaitoa ei niin ikään huomioida, vaan oletetaan ja kerrotaan, että Suomessa asuvana hänen tulee tuntea perusasiat. Asunnottomaksi jäätyään hänen on tiedettävä, miten asunnottomien palvelut toimivat ja osattava käyttäytyä järjestelmän vaatimusten mukaisesti tai palvelu voidaan evätä.

SOSIAALITURVAN VÄÄRINKÄYTTÄJÄ, VÄÄRINYMMÄRTÄJÄ

Kävijän ulkomaalaistausta asettaa hänet eriarvoiseen asemaan sote-palveluiden tarvitsijana. Häneltä kysytään suoraan, miksi hän on tullut Suomeen, jos ei osaa pitää huolta itsestään. Ulkomaalaistaustaa ja sitä, että kävijä ei ole osannut toimia tai puhua ”oikein” käytetään myös selityksenä huonolle kohtelulle, tai huono kohtelu kiistetään ja kerrotaan että hän on itse kuvitellut tilanteen koska ei ymmärrä kieltä/suomalaista maan tapaa.



Kävijätapaamiset

2. Hyvät kohtaamiset korjaavina kokemuksina

Kävijä kertoo kohdanneensa ihmisen, joka on kuunnellut tuomitsematta ja auttanut ymmärtämään epäoikeudenmukaiseksi koettua viranomaispäätöstä

Kohtaamistilanteessa välittyy myötätunto ja ennen kaikkea se, että kävijän kokemusta ei automaattisesti epäillä tai sivuuteta. Kävijä kokee että hänet kohdataan ihmisenä, jolle on tapahtunut ikäviä asioita, eikä ongelma(-asiakka)na.

Kävijä arvostaa sitä, että työntekijä paneutuu hänen asiaansa ja auttaa perehtymään siihen sekä oikeudellisesta että inhimillisestä näkökulmasta.

- Myös myönteisiä kokemuksia voi syntyä missä tahansa kohtaa palvelujärjestelmää, mutta vaikeissa tilanteissa kielteisiä on enemmän
- Yhteistä kokemuksille on usein se, että kohtaamistilanteessa viranomainen, muu työntekijä tai asiakaspalvelija on käyttänyt aikaa selittääkseen kävijälle, mistä asiassa ja kyse, mitä tapahtuu ja miksi, ja pidemmissä asiakassuhteissa ollut tavoitettavissa myös sovittujen tapaamisten välillä.



"Pragmaattisuuden, rakkauden ja solidaarisuuden etiikkaa" (Paulo Freire)

Kohtaamisia, jotka nojaavat vastavuoroisuuteen & molemminpuolisuuteen, kunnioitukseen ja luottamukseen

Praksis

Jatkuva yhteydenpito asunnottomuutta kokevien/kokeneiden kanssa

Tutkimuksen & käytännön vuoropuhelu

Dialogisuus: myös ohjaaja tulee ohjaustilanteeseen avoin mielin & oppijana

Rakkaus

Arjen toimijuus ja teot: vastaanottavuus, ympäristön huomioiminen

Tunteiden (koko kirjon) ja kehollisuuden läsnäolo vuorovaikutustilanteissa – vs. tietokeskeisyys & neutraalius

Empatia, hoiva ja huolehtiminen

Vaikea rakkaus: miten osoittaa empatiaa ja välittämistä haastavissa kohtaamisissa?

Solidaarisuus

Rinnalla kulkeminen, arjen kamppailuissa tukeminen

Valmiiden rakenteiden/vastausten kyseenalaistaminen

Mutta myös sen hyväksyminen, että

aina kohtaaminen ei onnistu, eikä yhteistä näkemystä ja toimintaa synny

Itsereflektio!

KIITOS OSALLISTUMISESTA!



VVA^{ry}