

# Osaaminen ja myötätunto asiakastyössä - Neljän tuulen seminaari 27.9.2017 Lahti



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS



# Esityksen kulku

1 Lähtökohdat

2 Rahapelihaitat haltuun - vertaisarviointihankkeen kokemuksia työntekijöiden ja johtajien osaamistarpeista rahapeliongelmiin kohtaamisessa

3 Organisaatio ja työntekijä puheeksiottamisen, tunnistamisen ja lyhytohjauksen osaajana

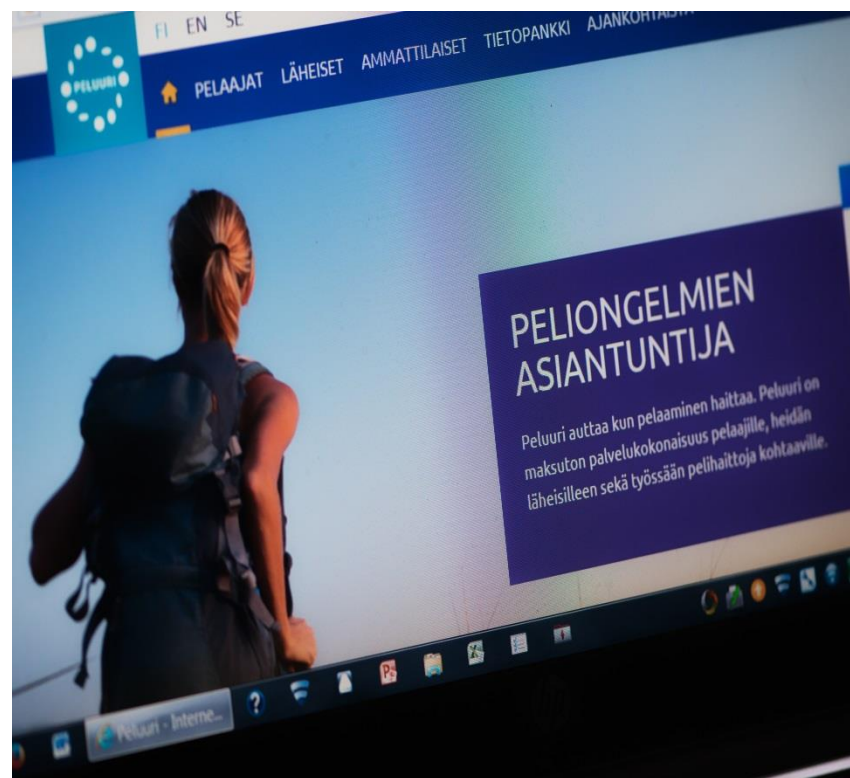
4. Yhteisö asiakaskohtaamisissa - Stigma

# Lähtökohdat

- Asiakastyö: Kohtaamiset hyvin erilaisissa tilanteissa: Yksittäisistä tilanteista pitkiin prosesseihin,
- Myötätunto: tietoisuus toisen kärsimyksestä ja halu toimia sen helpottamiseksi: Tietoisuus, eli kykyä jakaa toisen tilanne empaattisesti; tunne, eli sympathy toisen puolesta ja tapa – tai ainakin valmius – toimia tunteen perusteella. (esim. Pessi 2017)
- Yksilön osaaminen: Tietää, miten oman tehtävän puitteissa parhaalla mahdollisella tavalla ehkäistään tai hoidetaan päihteisiin, mielenterveyteen, väkivaltaan, ja rahapelaamiseen liittyviä ongelmia
- Yhteisöosaaminen: Rakenteet, käytännöt ja työvälineet tukevat työntekijää asiakkaan auttamisessa

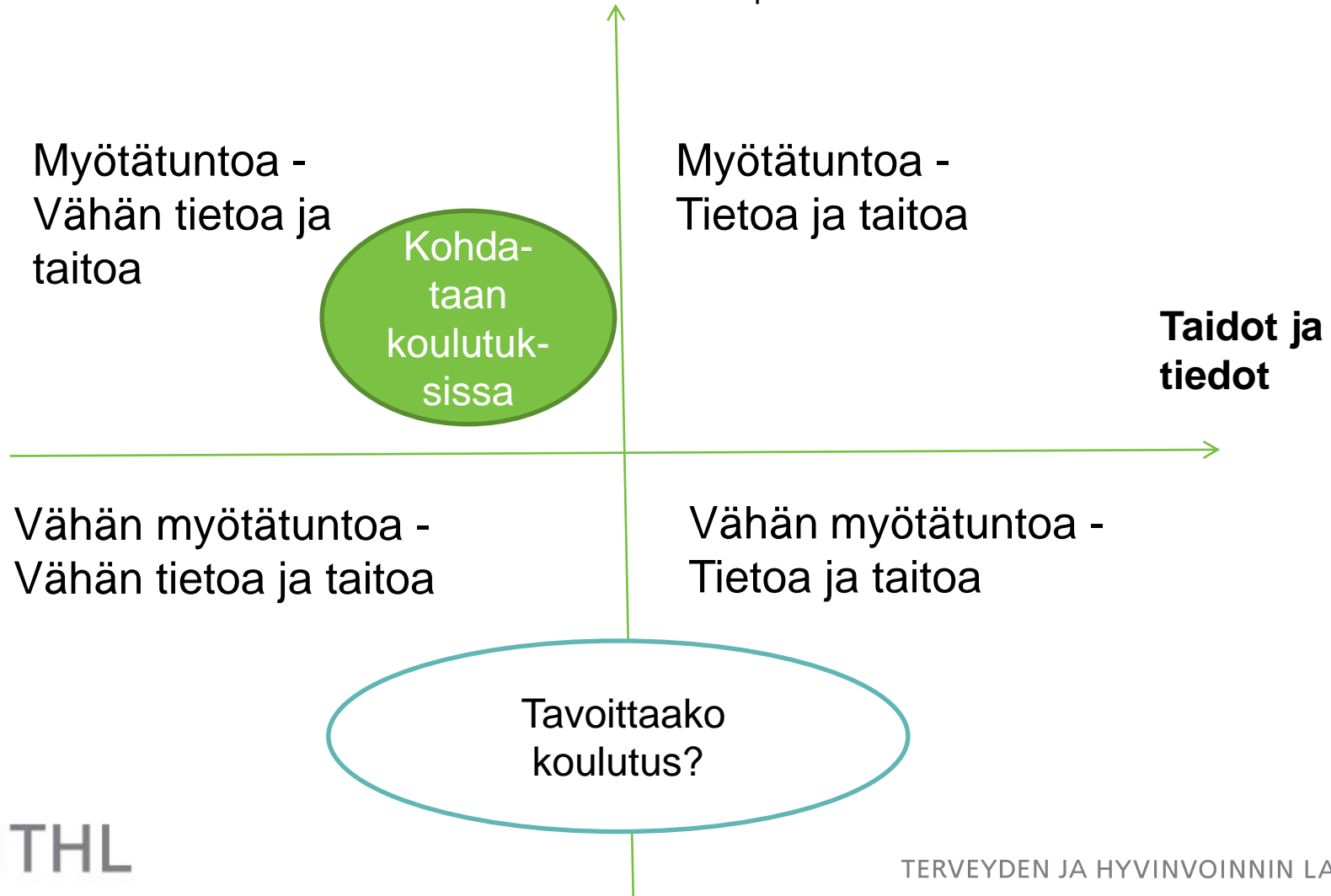
# 1. Kokemuksia Rahapelihaitat haltuun - vertaisarviointihankkeesta

- Vertaisarviointihankkeessa 2014-2015 arvioitiin neljällä alueella (16 kuntaa) rahapeliongelmiin ehkäisyyn ja hoidon vahvuuksia ja kehittämistarpeita
- Laadullinen arviointi: Fokusryhmähaastattelut (5+1 johtajaa, 54 työntekijää, 5+1 asiakasta, webropol- kyselyvastaukset yht. 162)



# Rahapeliongelmiin kohtaamiseen liittyvä henkilöstön osaaminen

- **Myötätunto:** Tietoisuus toisen kärsimyksestä ja halu toimia sen helpottamiseksi



**Että meillä on  
enemmän  
mahdollisuuksia  
asioiden  
hoitamiseen, kun  
niitä hyödynnetään.  
Että se on varmaa.  
Ja meillä on tahtoa  
tehdä enemmän.”**



# Rahapeliongelmien ehkäisy ja hoidon johtamisosaaminen

Jaettu  
vastuu

Nähdään  
kokonaisuus;  
muodostuu  
osista

Kuuluu  
kaikille

Keskittynyt  
vastuu

Yksittäinen  
kokonaisuus

Kuuluu  
jollekin

Epäselvä  
vastuu/

Osa jotakin  
palvelu-  
kokonaisuutta

Kenelle  
kuuluu?

Etäännytetty  
vastuu

Hoidetaan  
"isompia"  
asioita,  
etäisyys

Ei kuulu  
meille

# Koulutukselle tilaus mutta johtamisella ratkaistaan palvelujen systemaattisuus ja minimitaso

”Et se on, tää on aina, ei asiat jalkaudu sillä lailla, että ihmisille pidetään semmonen mainos, että tää ois hyvä juttu. Vaan se **annetaan tehtäväksi ja esimies valvoo, että se tapahtuu.** Ja tää on yks nyanssi, joka pitäis saada siihen mukaan.”

”Minusta ei oo pelkästään omasta työpöydästä kii, vaan siitä että jos **johto sitä ottaa jo itsekin puheeksi.** He kokee sen tärkeenä asiana, niin kyllä se sitten tulee tänne työntekijätasollekin hiljalleen ja oivalletaan, että se on tärkeä asia.”



## 2. Miten onnistutaan? - Organisaatio ja työntekijä neljän tuulen osaajina ja toteuttajina

# Sopimukset, suunnitelmat ja seuranta

- Sote-uudistus lisää entisestään tarvetta kirjata näkyviin, sopia ja seurata tärkeinä pidettyjen tehtävien tavoitteita ja toteutumista:  
Miten osaamista lisätään ja esteitä poistetaan?  
Tilastoituuko työ?

# Henkilöstön johtaminen

- Henkilöstön ja sisällön johtaminen vs. eurojen ja ”isompien asioiden johtaminen”
- Ymmärrys kokonaisuudesta vs. osaoptimointi
- Laadukas työ myös säästää
- Parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuva työ vs. ”Tehdään sitä, mitä aina on tehty”

# Ajalliset mahdollisuudet kohtaamisissa

- Kiire tekee usein työstä kaavamaisista ja estää kuulemasta ja näkemästä
- Miten käytännöt tukevat kiireessä tehtävää työtä tai vähentävät kiirettä?
- Kiire lisää myös kategorisointia: Unohtuuko ainutkertaisuus?
- Missä kohti prosessia kiire tulee kalliiksi?

# Henkilöstön koulutus ja tuki

- Mitkä ovat minimitaidot, joita edellytetään?
- Annetaanko koulutukseen osallistumiseen mahdollisuus?
- Vapaaehtoisuus vs. minimitaso
- Tuki ja asiakasprosessit: Mistä löytyy lisää tukea tarvittaessa?
- Uudet sähköiset ratkaisut

# Tiedot, taidot ja työvälineet

- Mistä tässä on oikein kysymys? Asiakkaan esiintuomat asiat voivat kertoa hyvin monenlaisista ongelmista
- Työvälineet yhteiseen arviointiin
- Ohjaavat tietojärjestelmät

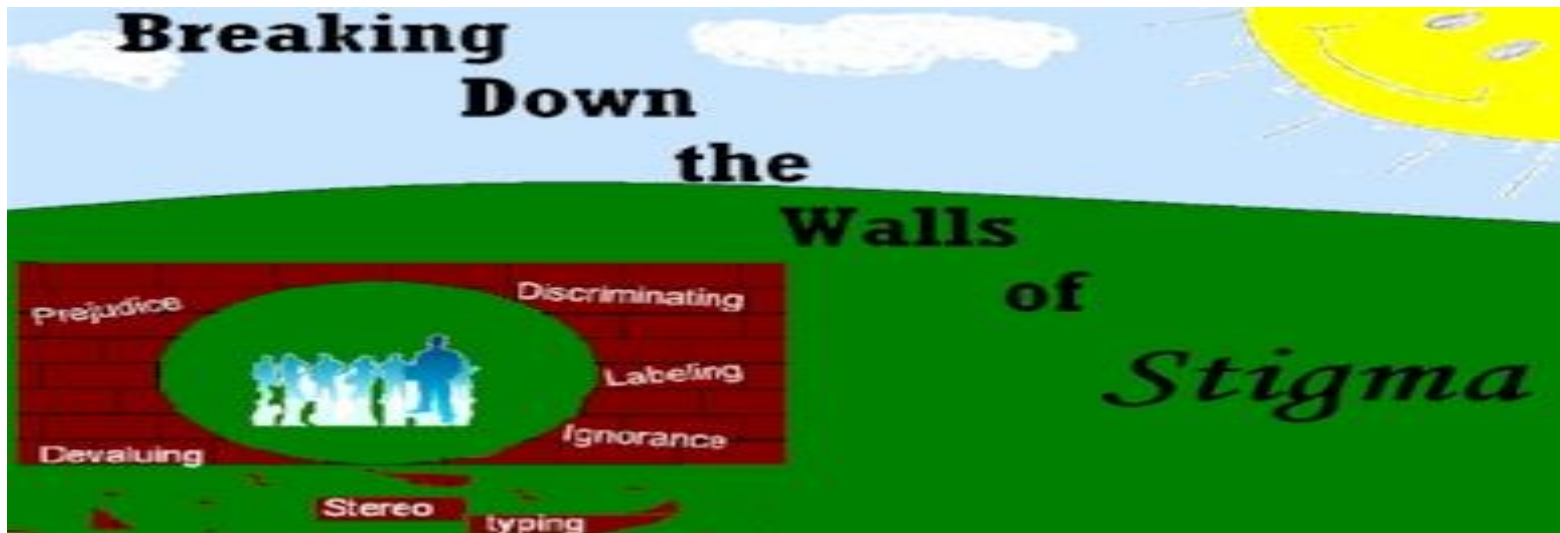
# Moraalikäsitykset, eettisyys ja leimaaminen (stigma) Yhteisö asiakaskohtamisessa

- Väkivalta, päihdeongelmat, rahapeliongelmat ja mielenterveysongelmat sisältävät asiakkaan leimautumisen mahdollisuuden
- Tietoisuus yhteisön leimaavista asenteista, niiden käsittely ja vastustaminen on tärkeää
- Sisäistetty leima vaikuttaa toimintaan ja toipumiseen

### 3.Yhteisö asiakastyössä - Stigma

A social process by which an attribute, behaviour, or reputation causes an individual to be discredited by society”

(Goffman, 1963)





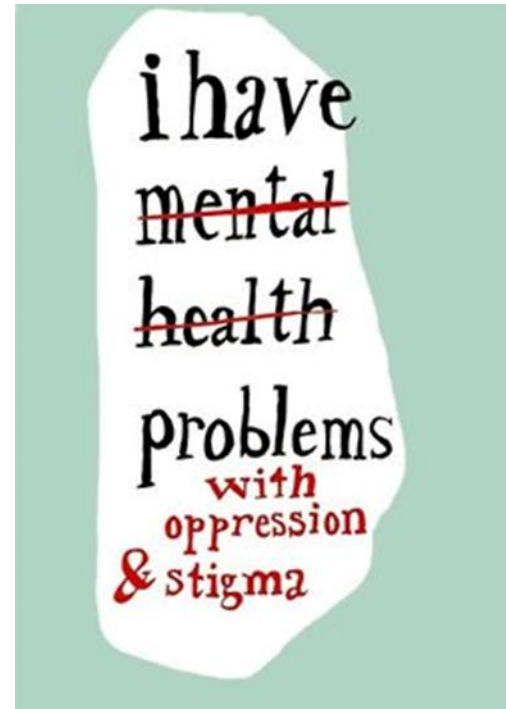
# Stigma yhteisön ja yksilön suhteena

## Yhteisön toiminta

- Nimeäminen, erottaminen
- Ennakkoluulot
- Syrjintä

## Koettu

- Yhteisön tuottama
- Tunnistettu tai Sisäistetty
- Käsitys itsestä



# Stigma, Sosiaalinen läheisyys ja myötätunto

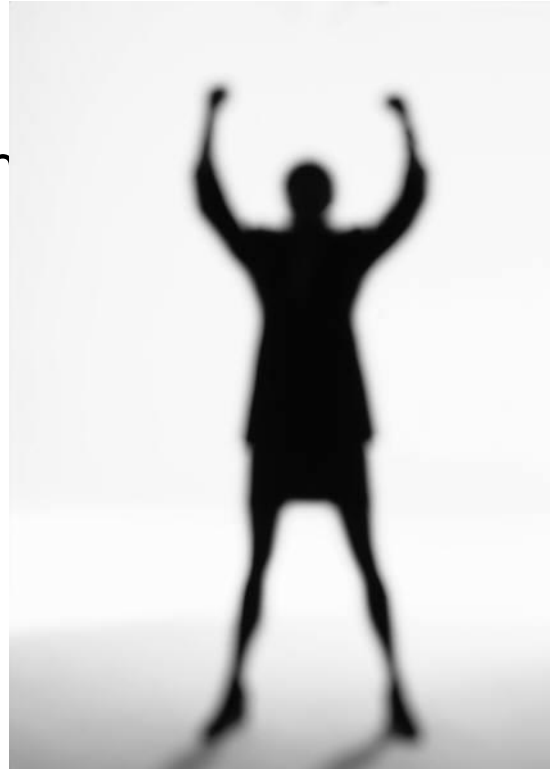
(Walter et al. 2015)

Työntekijän orientaatio	Tunteet	Sosiaalinen läheisyys "Tämä voisin olla minä"
"Vaan työtä" ammatillinen etäisyys	Puuttuu	Neutraali
Ystävällisyys	Läsnä	Positiivinen samaistuminen
Stigma	Läsnä	Inho

- Yksittäiset kohtaamiset, toistuvat kohtaamiset ja pysyvät käytännöt voivat olla leimaavia

# Asiakkaan keinot selviytyä leimautumiselta

- Kieltäminen
- Muuttuminen
- Vastustaminen/ Positiivinen tai negatiivinen
- Sisäistäminen



# Stigman seuraukset asiakkaalle

- Syrjintä
- Avunhakemisen välttäminen
- Työ, asuminen ja asioista huolehtiminen kärsii
- Vaikuttaa ihmissuhteisiin negatiivisesti
- Eristäytyminen
- Alentunut itsetuottamus ja minäpystyvyys
- Ongelman kieltäminen
- Toipuminen hidastuu
- Salailu
- Elämän laatu heikkenee
- Tuen puuttuminen
- Sisäistetty häpeä
- Motivaation puute

# Stigman vähentäminen

- **Asiakastyössä**

- Arvostava suhde
- Yhteinen arviointi
- Motivoiva haastattelu
- Myötätunto
- Hyväksyntä
- Tuen etsintä
- Oikeutus
- Resilienssin vahvistaminen
- ”Pieni ystävällisyys”

- **Palveluissa**

- Vaitiolovelvollisuus ja yksityisyyden suoja
- Vertaistuki
- Ammattilaisten koulutus
- Ymmärryksen lisääminen ja tiedon tuottaminen
- Sosiaalisen etäisyyden vähentäminen: Palveluja meille ei ”niille”

# Stigman vähentäminen yhteisössä

## Yhteisössä

- Tietoisuuden lisääminen: julkinen keskustelu
- Koulutus
- Ongelmasta kärsivien osallistumisen lisääminen
- Tietoinen stigman välttäminen
- Kieli ja kategoriat
- Stereotypiat
- Voimaantuminen (empowerment)



# Kirjallisuutta

- Hing, N., Holdsworth, L., Tiyce, M., & Breen, H. (2014). Stigma and problem gambling: current knowledge and future research directions. *International Gambling Studies*, 14(1), 64-81.
- Horch, J. D., & Hodgins, D. C. (2008). Public stigma of disordered gambling: Social distance, dangerousness, and familiarity. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 27(5), 505-528.
- Luoma, J. B., Twohig, M. P., Waltz, T., Hayes, S. C., Roget, N., Padilla, M., & Fisher, G. (2007). An investigation of stigma in individuals receiving treatment for substance abuse. *Addictive behaviors*, 32(7), 1331-1346.
- Walter, t; Ford, A 2, Templeton, L,Valentine, Velleman, R (2015)Compassion or stigma? How adults bereaved by alcohol or drugs experience services. *Health and Social Care in the Community*.