

# Vaikeiden asioiden puheeksiottaminen.

Videolla “Vaikeiden asioiden puheeksiottaminen” Työterveyslaitoksen erityisasiantuntija Kirsi Unkila antaa vinkkejä vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen asiakkaan kanssa, Kykyviisaria hyödyntäen. Video löytyy [täältä](#).

*Kirsi Unkila:*

Mä tapasin tuolla Itä-Suomessa sellaisen 20-vuotiaan Jarin. Jari on ollut jonkun aikaa työttömänä ja hän kertoi, että hänen sosiaalityöntekijä oli antanut hänelle täytettäväksi Kykyviisarin. Jari kertoi, että hän ei olisi kasvokkaisessa haastattelussa koskaan kehdannut kertoa sosiaalityöntekijälleen, että hän kokee itsensä yksinäiseksi.

Kykyviisari oli mahdollistanut tämän.

Samoin Kykyviisari mahdollisti työntekijälle tämän asian puheeksi ottamisen. Parhaimmillaan Kykyviisari toimii juuri näin.

Asiakastilanteet rakentuvat aina ainutkertaisissa tilanteissa. Lähdetään seuraavassa käymään läpi joitakin asioita, joita voi ottaa huomioon, kun lähdetään juttelemaan vaikeista asioista.

Asiakastyössä, haastattelutilanteissa voi jäädä kysymättä tärkeitäkin asioita. Toisaalta haastattelutilanteet saattavat olla kovin työntekijälähtöisiä. Olisikin hyvä, että asiakkaalla olisi käytössään Kykyviisari, jolla hän voi itse kertoa tilanteestaan. Niistä vaikeistakin asioista.

Vaikeiden asioiden käsittely voi olla hankalaa niin työntekijälle kuin asiakkaalle, mutta sitä ei tarvitse pelätä. Päinvastoin. Olisi kohtuutonta, mikäli asiakkaallasi olisi jokin vaikea asia, jota hän ei pääse käsittelemään.

Vaikeita asioita voivat olla esimerkiksi päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, arjessa suoriutuminen, vaikeudet sosiaalisissa suhteissa, rahankäytössä tai henkilökohtaisessa hygieniassa.

Kykyviisarin rakenne ohjaa vastaajaa vastaamaan näihin kysymyksiin, jolloin työntekijän on helpompi lähteä yhdessä asiakkaansa kanssa käsittelemään näitä asioita.

Käydään seuraavassa läpi muutamia seikkoja, joita on hyvä huomioida, kun lähdetään juttelemaan vaikeista asioista.

**Ennakointi.** Mikäli sinulla on jo ennakoon käsitys asiakkaasi vaikeasta asiasta, voit jo etukäteen kartoittaa palveluja, joita voitte lähteä yhdessä pohtimaan haastetta ratkaistaessa.

Voit myös tiedustella asiakkaaltasi, mikäli hänellä on hoitosuhde tai asiakkuuksia joihinkin muihin viranomaisiin tai tahoihin, ja pyytää häneltä lupaa olla näihin yhteydessä. Verkostoja kannattaa hyödyntää.

**Tunnelma.** Ole rehellinen, kaikkia jännittää. Luottamusta herättävä ihminen on empaattinen, pyrkii ymmärtämään aidosti, ei tuomitse ja on helposti lähestyttävä.

Vuorovaikutussuhteen tulee olla aitoa ja joustavaa. Ja monta kertaa tilanteeseen sopiva lämmin huumori luo tunnelmaa.

**Luottamus.** Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen voi olla merkityksellisempää kuin suorien ratkaisujen esittäminen ja puhuminen. Työntekijän läsnäolo, myönteinen asenne ja kuuntelutaidot auttavat rakentamaan yhteistyötä ja luottamusta.

On tärkeää, että ihmisellä on joku, kenen kanssa voi turvallisesti käsitellä kipeitäkin asioita ja tietää, ettei siitä koidu seurauksia. Rauhallinen ilmapiiri ja läsnäolo lisäävät luottamusta.

**Puheeksi ottaminen ja tosiasioiden varmistaminen.** "Olenko ymmärtänyt oikein..?" Näin aloittaen saat tarkennettua vaikeita ja hämmentäviä seikkoja ja oikaistua mahdollisia väärinkäsityksiä. Kannattaa puhua ja kysyä kohteliaan suoraan ja siten välttää monitulkintaisuutta ja väärinymmärryksiä.

**Keskustelu.** Ideoikaa yhdessä, miten vaikeassa tilanteessa voisi edetä. Asiakkaalla itsellään saattaa olla jo valmiiksi pohdittuja ratkaisuja, joita ei vaan ole lähdetty toteuttamaan. Yhdessä puhumalla löytyvät myös ne ratkaisut, jotka asiakkaan tilanteessa ovat toteuttamiskelpoisia ja realistisia.

Valmista ei tarvitse olla. Toista voi helpottaa jo pelkästään sen, että joku tietää ja jakaa hänen ongelmansa.

**Tehkää yhteenveto ja sopikaa jatkosta, myös seurannasta.** Mikäli pääsette yhteisymmärrykseen tilanteen rakentavasta ratkaisemisesta, kirjoittakaa, jos mahdollista, siitä kirjallinen suunnitelma tavoitteineen, ja sopikaa myös mahdollisesta vastuun jakamisesta.

Sopikaa myös jatkosta; koska asiaan palataan, mistä nähdään toteutuivatko tavoitteet, ja miten mahdollisissa ongelmatilanteissa menetellään? Kaikkia ongelmia ei päästä heti ratkaisemaan, eikä ole syytäkään. Tärkeintä on sopia asioiden jatkosta.

**Päätä tilanne huolellisesti.** Varmista vielä tapaamisenne päätteeksi, että ymmärsitte asiat samalla tavoin, ja kaikki asiat tuli käsiteltyä. Varmista asiakkaasi tunnetila ja muista lopuksi kiittää rakentavasta keskustelusta.

Vaikeat asiakastilanteet kuormittavat myös työntekijää.

Tapaamisen jälkeen, varmista myös oma tunnetilasi. Juttele työkaverisi tai työyhteisösi kanssa, jos mahdollista.

Jos tämä ei auta, älä epäröi hakea ulkopuolista apua ja jutella asiasta. Näin varmistat työhyvinvointisi.