

Työterveyslaitos

# Puheeksi ottaminen työkykyasioissa

Kirsi Unkila  
erityisasiantuntija  
Työterveyslaitos  
@KUnkila



# Kirsi

Koulutus:

YTL

Sosiaalityöntekijä vm. 1989

Työterveyshuollon sosiaalialan asiantuntija

Työkokemus:

Sosiaalityö: toimeentulotuki, lastensuojelu

Työllisyyspalvelut: Työvoiman palvelukeskus

Ammatillinen kuntoutus: sosiaalityöntekijä, ammatillinen kuntoutusohjaaja, työkykyvalmentaja

Tänään:

ESR- Solmu koordinaatiohanke, Työkykyohjelma, KUURA – työhön kytkeytyvä kuntoutus



## Ydinasioita

- On tärkeää, että kun työskennellään työikäisten palveluissa, muistetaan työelämäorientaatio ja otetaan työelämä ja työkyky puheeksi.
- Kysy - kysyminen ei satuta.
- Työkyvyn tuen tarvetta arvioidaan ja tulee arvioida työuran kaikissa vaiheissa: työssä ollessa, työtä hakiessa tai työhön palatessa.

## Mitä minä voin tehdä?

- Kaikkea ei voi osata itse, mutta älä ohita asiakasta. Kokoa palvelut hänen tarpeisiinsa, hänen ympärilleen.
- Mitä voit tehdä itse?
  1. On rohkeaa ja välttämätöntä ylittää hallinto- ja organisaatorajoja asiakkaan tarpeiden mukaan. Luo verkostoja, toimi verkottuneesti.
  2. Kehitä hyvää vuorovaikutusta, toimintatapoja ja asiakkaan osallistamista asioiden puheeksi ottamisessa.

# Puheeksi ottaminen

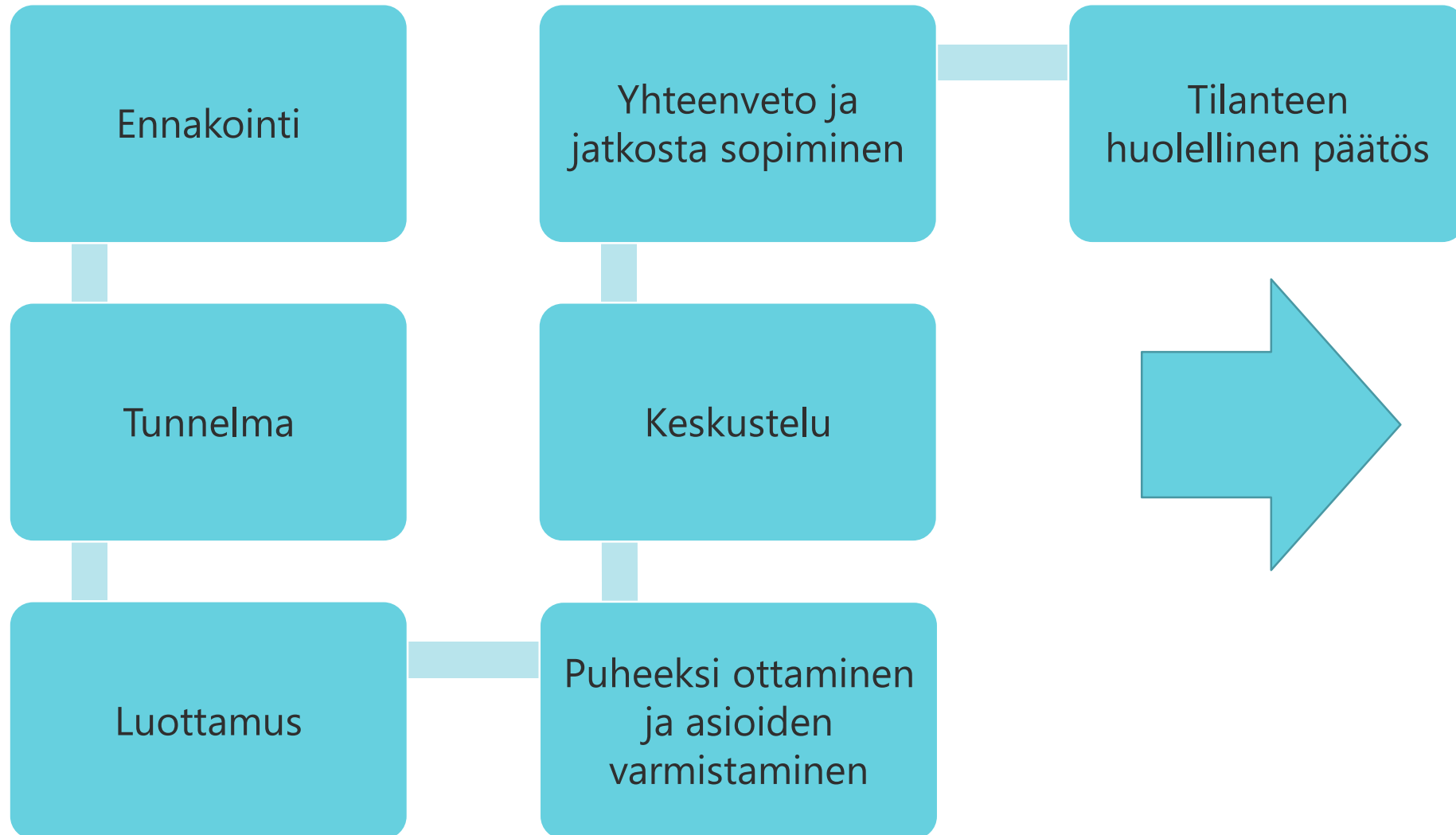
# Kirjoita chattiin, mikä asia on vaikeinta ottaa puheeksi?

1. Fyysinen terveydentila
2. Mielensterveysongelma
3. Päihdeongelma
4. Henkilökohtainen hygienia
5. Talousasiat
6. Sosiaaliset suhteet, yksinäisyys
7. Perheväkivaltaepäily
8. Joku muu, mikä.

# Mallin taustaa

- Rehellinen kontakti edellyttää: 1. Ilmapiiriä, jossa asiakas uskaltaa puhua ja kokee toisen olevan vilpittömän kiinnostunut kuuntelemaan. 2. Kykyä rakentaa yhteistyösuhde, jossa hahmotetaan yhteisen työskentelyn kohde ja tavoite riittävässä yhteisymmärryksessä. 3. Keskiössä tutkiva orientaatio (Vehviläinen 1999, 2014)
- Kohtaamisissa korostuvat enemmän tunnelmat, vaikutelmat avun ja ohjauksen saamisesta ja sitä kautta merkityksellisyydestä, kuin itse asiasisältö ja asioiden ratkaisu (Unkila 2015)
- On tärkeää auttaa asiakasta keskustelussa näkemään vahvuuksia, ja ohjata häntä onnistumisen, toimijuuden, kyvykkyyden tms. ilmaisuihin. Toivon kannattelu (Weiste 2016)
- Tilanteisuus on mahdollisuus ennakoimattoman tapahtumiselle - huomio ihmisten välisiin yhteyksiin (Rusi-Pyykönen, 2020)

# Puheeksi ottamisen eteneminen





# Ennakointi

Tutustu asiakkaan mahdollisesti täyttämään itsearviointikyselyyn.

Jos sinulle muodostuu kyselyn perusteella ennakkokäsitys asiakkaasi tilanteesta, ennakoi, ja kartoita mahdollisia palveluita / alueesi hankkeita jo etukäteen.

Jos tiedät, että asiakkaallasi on muitakin "asiakassuhteita", muista hyödyntää verkoston osaamista, asiakkaan luvalla tietenkin.

Pohdi, mitä asiakkaasi sinulta odottaa.

Ennakoi myös, mitä tapahtuu kun otat asian puheeksi. Pohdi miten mahdollisesti reagoit.

Mieti, mitä tapahtuu jos et ota asiaa puheeksi? Mitä jos otat?

# Tunnelma tapaamisessa

Satsaa tunnelmaan. Koita rauhoittaa tilasi.

Ole rehellinen. Kaikkia jännittää.

Empaattinen ihminen on avoin ja rehellinen, myös jännittämisen voi tunnustaa.

Vuorovaikutuksen tulee olla joustavaa ja aitoa.

Tilanteeseen sopiva lämmin huumori voi auttaa tunnelmassa.

# Luottamus

Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen voi olla asiakkaalle merkityksellisempää kuin suorien vastausten ja ratkaisujen saaminen.

Työntekijän läsnäolo, myönteinen asenne ja ratkaisuhakuisuus luovat luottamusta siihen, että on joku jolle kertoa kipeätkin asiat, eikä siitä tule seurauksia.

Luottamusta rakentavat myös rauhallinen ilmapiiri ja läsnäolo.

# Puheeksi ottaminen ja asioiden varmistaminen

Olenko ymmärtänyt oikein?

Minulle on muodostunut käsitys että..?

Minä olen huolissani siitä että....?

Voisimmeko yhdessä käsitellä yhtä asiaa...?

Kannattaa kysyä kohteliaan suoraa kysymyksiä, ja siten välttää monitulkintaa ja väärinymmärryksiä. Muista myös kuunnella.

Kysyminen ja sanat eivät satuta. Työntekijä, joka lähestyy asiakasta ilmaisten huoltaan, ja pyytää yhteistyötä, avaa dialogia. Työntekijä ei näin toimien ole tilanteen määrittäjä, vaan yhteistyötä ehdottava. Työntekijää ei koeta ongelmia korostavana ja arvostelevana. Valtasuhde kääntyy.

# Puheeksi ottaminen ja asioiden varmistaminen

Osatyökykyisyyden voi ottaa puheeksi positiivisen kautta, tai tarjoten palveluita:

"Kuinka voit"? "Miten olet nukkunut?"

"Tiesitkö että sinulla on oikeus seuraaviin palveluihin"...tai "sinulle voisi olla hyötyä tästä ja tästä jos sinulla on jotakin terveydentilaan liittyvää" "Usein meidän asiakkaat käyvät XX.."

"Haluaisitko että terveydenhuolto selvittää tilannettasi?"

Käytä avoimia kysymyksiä, joihin ei voi vastata kyllä / ei.

MUTTA jos kysytään positiivisen kautta ja tarjotaan esim. palveluita ennakoivasti, niiden olemassaolo normalisoituu ja kertominenkin voi tapahtua.

Kokeile puheeksi ottamisessa toiminnallisuutta, mittareita, kuvia ym.

# Keskustelu

Kun asia on otettu puheeksi, usein käy ilmi, että asiakas on itsekin jo pohtinut asiaa, ja hänellä saattaa olla tilanteeseen jo joku ratkaisuehdotus.

Keskustelua on hyvä käynnistää avoimilla kysymyksillä. Se antaa tilaa oman puheen tuottamiselle ja asiakkaalle tärkeistä asioista liikkeelle lähtemiselle.

Kysymysmalli: "Kertoisitko ensin..., Millä tavoin..., Mikä sinua huolestuttaa..."...  
" Kerro lisää.." ? Millaiselta sinun tyypillinen päivä näyttää?

Jos asiakas kategorisesti kieltää ongelman, siitä on turha lähteä kiistelemään. On hyvä todeta asiakkaalle, että "minulle jäi edelleen pieni epäily asiasta, koska...ja perustelut". Mutta tehdä se rauhallisesti ja kunnioittavasti. Ja lopuksi antaa asiakkaalle mahdollisuus palata asiaan. "Voimme palata tähän asiaan myöhemmin, jos haluat".

# Yhteenveto ja jatkosta sopiminen

Ideoikaa yhdessä miten edetä.

Valmista ei tarvitse tulla, yleensä ihmistä helpottaa jo se, että joku tietää ja jakaa hänen ongelmansa.

Pohtikaa yhdessä mikä on toteuttamiskelpoinen ja realistinen suunnitelma.

Mikäli pääsette yhteisymmärrykseen tilanteesta, kirjatkaa se suunnitelmaan.

Sopikaa vastuista ja aikataulusta ja seurannasta.

Ottakaa pieniä askelia. Koko tilannetta ei kannata heti yrittää ratkaista.

Asiakkaan toivetta asioiden hoitamisen järjestämisestä on syytä seurata. Toki, jostakin ensimmäisestä askeleesta on sovittava.

# Tilanteen huolellinen päättäminen

Varmista vielä tilanteen päätteeksi, että ymmärsitte asiat samalla tavalla ja kaikki asiakasta vaivaavat asiat tuli käsiteltyä.

Varmista asiakkaalle mitä sovittiin, ja mitä ja kenen tulee tehdä.

Varmista asiakkaan tunnetila.

Kiitä rakentavasta keskustelusta.

Hyvä päättäminen rakentaa seuraavaa tapaamista ja yhteydenottoa.

Varmista vielä oma tilasi, juttele työkaverin kanssa jos tarve.

Pohdi, mikä oli tunnelmasi puheeksi ottamisen aikana, entä sen jälkeen. Koitko jotakin yllätyksiä? Opitko jotakin?

Mikä sinua jäi huolestuttamaan? Mikä onnistui ja vie asiaa eteenpäin?



# Lähteitä

- Rusi-Pyykönen, M. (2020): Hetkestä syntyneitä. Suunnan muutoksia ja uudenlaista otetta osallistavan teatterin käytäntöihin. Väitöskirja. Taideyliopiston Teatterikorkeakoulu, 2020.
- Unkila, Kirsi (2015): Voimaantumisen ammatillisessa kuntoutuksessa. Vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien kertomuksia ammatilliselta kuntoutuskurssilta. Lisensiaattityö. Tampereen yliopisto, 2015.
- Vehviläinen, Sanna (2014): Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Vehviläinen, Sanna (1999): Structures of counselling interaction. A conversation analytic study of counselling encounters in careers training. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, 1999.
- Weiste, Elina. (2016) : Formulations in occupational therapy: Managing talk about psychiatric outpatients' emotional states. Journal of Pragmatics, 105, 59-73.

## Lisämateriaalia

- Työkykykoordinaattori Kristiina Tuikkanen: <https://soundcloud.com/user-841203804/miten-tyonhakijan-palvelutarvetta-arvioidaan-te-toimistossa>
- Työkyvyn tuen palvelupolku: <https://polku.tietyoelamaan.fi/>
- Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa:  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS\\_2020\\_38.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS_2020_38.pdf)
- Street Jr, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009): How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient education and counseling*, 74(3), 295-301.

# Kiitos ja työniloo!

@KUnkila



ttl.fi



@tyoterveys  
@fioh



tyoterveyslaitos



tyoterveys



Tyoterveyslaitos

