

# 5 kysymystä kohtaamisen tueksi



# Puheeksiottava kunta – hyvinvoivat perheet

## Tausta

- STM rahoittaa osana terveyden edistämisen määrärahaa
- Alustana Perhetalo Joutsikki

## Pilotit

- 3 päiväkotia
- 2 alakoulua

## Tavoite

- Tasalaatuinen kohtaaminen palveluissa, joissa perheitä kohdataan
- Tavoitteena yhtenäistää puheeksiottamisen ja kohtaamisen tapaa
- Tavoitteena rohkaista oikea-aikaiseen puheeksiottamiseen

## Kyselyjen tulokset ja palautteet

- Palaute kerätty pilottiyksiköiden henkilökunnalta
- Ka. 4,4 / 5

## Ohjausryhmä ja Kehittäjäryhmä

- Kaupunki
- Hyvinvointialue
- Järjestöt

## Kaupungin tahtotila

- Opkan esihenkilöstö on päättänyt, että 5 kysymystä kohtaamisen tueksi -työtapa otetaan käyttöön
- Kaupunkistrategia edellyttää meiltä ”yksilöllistä huomioimista”, ”oikea-aikaista ja osallistavaa toimintaa”, ”vastuullisuutta ratkaisussa” sekä ”onnistumisia ja iloa mahdollistavaa työyhteisöä”



# Kaupunkimme missio: Rakennamme yhdessä kaupunkia, jossa järvenpääläisellä on turvalliset juuret ja kantavat siivet

## Oikeudenmukaisuus

Läpinäkyvyys ja osallisuus synnyttävät oikeudenmukaisuutta

Oikeudenmukaisuus tarkoittaa reilutta, avoimuutta, osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa.

Järvenpään toiminta on läpinäkyvää ja perusteltua.

## Rohkeus

Luottamus luo arkipäivän rohkeutta

Rohkea toimii, luo uutta sekä avaa ja käy keskustelua.

Rohkeus auttaa näkemään mahdollisuuksia.

Rohkeus syntyy luottamuksesta sekä avoimuudesta.

Rohkeus kokeilla luo uutta.

## Vastuullisuus

Kestävät valinnat lisäävät vastuullisuutta

Vastuullisuus on Järvenpään toiminnan ydintä.

Vastuullinen Järvenpää pitää huolta ihmisistä, ympäristöstä ja taloudesta.

Vastuullisilla ratkaisuilla turvataan Järvenpään kestävä kasvu ja kehitys.

# Viisi kysymystä kohtaamisen tueksi – henkilöstön palaute

- ✓ Palaute 4,4 / 5
- ✓ Henkilöstön palautteet ”miksi työtapa pitäisi ottaa käyttöön”
- ✓ Vahvistaa tasalaatuisuutta, kaupungin yhteinen toimintakulttuuri
- ✓ Selkeä ja se on helppo ottaa käyttöön
- ✓ Tukee perheiden kohtaamista, kuulluksi tulemistä, dialogista vuorovaikutusta ja osallisuutta
- ✓ Tukee työntekijän ammattitaitoa ja hyvinvointia ja toimii jännityksen purkajana

”Vaikeista asioista pystytään puhumaan suoraan kunnioittavalla tavalla ja ratkaisukeskeisesti”

”Jos näitä aina kysytään, alkaa syntyä kokemus ja kulttuuri, että näitä kysytään, mielipiteeni on arvokas”

”hyvä, jos kaupunkitasolla olisi yhtenäinen linja, kun kaupungissa erilaisia taloja ja työyhteisöjä”

”Kun oli vasta valmistunut, tämä olisi ollut tarpeellinen”

# Viisi kysymystä kohtaamisen tueksi

## Harjoittele omaan suuhun sopiviksi

- 1 *Mitä sinulle ja teidän perheellenne kuuluu? Millä mielin tulit tähän keskusteluun?*
- 2 *Mitä toivot tältä tapaamiselta/keskustelulta?*
- 3 *Missä toivoisit minun ja muiden kasvat-tajien/opettajien olevan tukena ja apuna lapsesi/lapsenne asioissa?*
- 4 *Jaamme kaikille perheille tietoa erilaisista perheiden tukipalveluista. Ne löytyvät tämän qr-koodin takaa ja kaupungin nettisivuilta.*
- 5 *Kiitos tästä tapaamisesta.*



# Onnistunut vuorovaikutus

## Kuuntele ja tule kuulluksi

- keskity käsiteltävään asiaan
- pyri löytämään yhteinen ”kieli”
- tarkenna lyhyillä kysymyksillä
- tee yhteenveto keskustelusta
- tee muistiinpanoja keskustelun

## Ratkaisukeskeisyys

- vie asiaa eteenpäin
- vältä syyttelyä

## Tunteet

- pyri hallitsemaan omat tunteesi keskustelussa
- hyväksy asiakkaan voimakkaatkin tunteet
- mahdollista asiakkaalle ”kasvojen säilyttäminen”

## Muista nämä

- älä provosoidu
- muista työrooli (missä olen, mitä teen, miksi)
- kuuntele
- kiitä
- pahoittele
- sovi

## Jaksaminen

- tunnista omat stressireaktiosi ja opettele hallitsemaan ne
- tunnista omat voimavarasi ja rajasi
- mieti miten voit edistää työhyvinvointiasi
- pyydä tarvittaessa apua

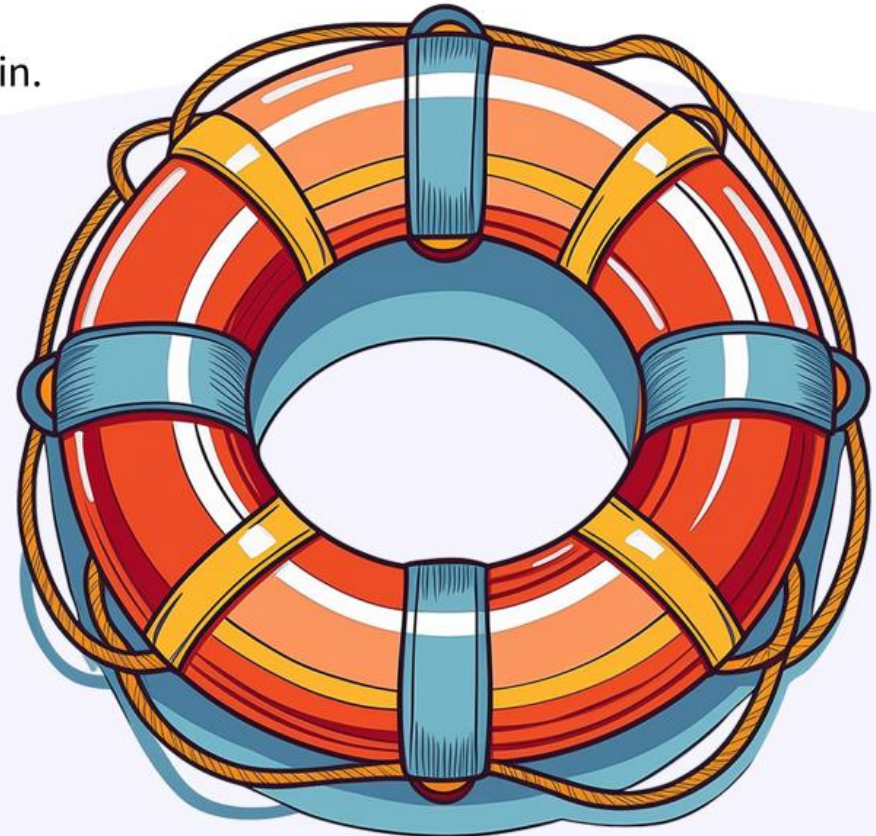
# Tarvitsetko tukea omaan lapsiperhearkeesi?

Tältä sivulta löydät tahoja, jotka voivat auttaa sinua ja perhettäsi ravintoon, liikuntaan, harrastuksiin, mielen hyvinvointiin tai yleensäkin vanhemmuuteen tai kasvatukseen liittyviin asioihin.

Tai tarvitseko tukea taloushaasteisiin, päihteiden käytön lopettamiseen tai muihin elämän haastaviin tilanteisiin?

 Järvenpää

**Perheesi  
tueksi**



# Kohtaava keskustelu

---

Dialogiset taidot ja kohtaaminen



# Vuorovaikutustaidot kehittyvät läpi elämän ja ovat harjoiteltavissa olevia taitoja

## **Dialogisuus on suhtautumistapa:**

ihminen kohtaa toisen ihmisen persoonana ja avoimesti määrittelemättä häntä etukäteen tai milloinkaan omasta näkökulmasta jokaisella ihmisellä on oma tarina:

juuret ja ympäristö, jotka vaikuttavat hänen tapaansa tuntea, ajatella ja toimia.

Tätä tarinaa meidän tulee kunnioittaa.

*Kuinka puhuisin  
niin, että  
sinussa syntyy  
halu kuunnella?*



*Kuinka  
kuuntelisin  
niin, että  
sinussa  
syntyy halu  
puhua?*



# Puheeksiottamisen ilo ja yllätys, haastaa meitä ennakoivaan suhteen luomiseen



## Rakenteissa oleva sujuu

- Ennalta suunniteltu ja sovittu
- Toistuva
- Vastavuoroista
- Helppoa
- “Samassa maastossa”

## Ei rakenteissa oleva on tahmeaa

- Ennakoimaton
- Yllättävä
- Tunteita, ylikiehumisia, haastamista
- Älä jää yksin
- Pyydä apua



## Kohtaamisessa on tärkeää hahmottaa

- Tunteiden takana olevia tarpeita
- Kuinka ne vaikuttavat toimintaan minussa ja yhteisössä
- Oman resilienssikyvyn tuntemus

## Kohtaaminen

- Nähdäksi ja kohdatuksi tuleminen on edellytys ja yleisinhimillinen tarve, jonka merkitys ilmenee jo varhaisessa vuorovaikutuksessa vauvan ja häntä hoitavan aikuisen välillä. Katseen merkitys.
- Hyvillä kohtaamisilla on tärkeä merkitys niin perusturvallisuuden, hyvän itsetunnon kuin mielekkäiden ihmissuhteiden syntymisessä ja ylläpitämisessä

## Kohtaamista kannattaa tavoitella

- Tilanne täyttää kohtaamisen kriteerit, kun vuorovaikutus on dialogista eli siinä toteutuu vastavuoroisuuden periaate ja kun osapuolet kokevat sen tuloksena tulleen hyväksytyiksi ja ymmärretyiksi



## Aina kohtaaminen ei onnistu

- Kohtaamisessa voidaan ottaa harha-askelia, joiden myötä syntyvät väärinymmärrykset estävät kohdatuksi tulemisen kokemuksen.

Näin voi käydä esimerkiksi silloin, jos toista pyritään lähestymään ainoastaan itselle entuudestaan tutuin menetelmin “valmis käsikirjoitus” tai alitajuisten tarpeiden ohjaamana

# Dialogibingo, Vesterinen & Pyhäjoki 2020

Tulin kuulluksi. Koin, että minua kuunneltiin.	Kenenkään ajatuksia ei tyrmätty (ainakaan heti)	Lähdin toiveikkaampana tilaisuudesta, kuin sinne tullessani.	Kokouksessa sai olla eri mieltä.	Kokouksessa kiitettiin ja kehuttiin toisia ja heidän näkökulmiaan.
Opin uutta käsiteltävistä asioista, itsestäni ja meistä ryhmänä.	Oma oivallus dialogitartunnan syntymisestä.	Asioista syntyi monipuolista ajatusten vaihtoa.	Luottamus sekä omaan että ryhmän osaamiseen lisääntyi.	"Totuutta" ja tietoa punnittiin monista näkökulmista käsin.
Kaikki osallistuivat ja hiljaisetkin äänet tulivat kuuluviin.	Tunne- ja kokemuspuhetta esiintyi.	Nauroimme yhdessä.	Vaikeistakin asioista pystyttiin puhumaan suoraan toista arvostavalla tavalla.	Pystyin kuuntelemaan itseäni
Syntyi selkeä suunnitelma jatkolle ja usko suunnitelman toteutumiseen.	Ymmärrän kokonaisuutta paremmin ja sitä, miten eri yksityiskohdat liittyvät siihen.	Toisten ajatuksista kiinnostuttiin kysymällä tarkentavia kysymyksiä.	Oma oivallus dialogitartunnan syntymisestä.	En tiedä, mitä tapahtui, mutta kokouksesta jäi hyvä tunne.
				Elina Vesterinen & Jukka Pyhäjoki 2020, Dialogibingo

# Asiakas keskiössä

Tiedätkö, oletanko?

Kolme kysymystä kohtaamisen tueksi  
- harjoittele ”omaan suuhun sopivaksi”

Mitä toivot  
tältä tapaamiselta/  
keskustelulta?

Mitä sinulle ja  
perheellesi kuuluu?  
millä mielin tulit  
tähän keskusteluun?

Missä asioissa toivot  
minun ja muiden olevan  
sinun/lapsesi/perhee-  
si tukena?



**Tiedostanko mihin huomioni kiinnittyy ja millaista tarinaa kerron lapsesta / nuoresta / vanhemmista?**



Tiedätkö, millaisessa ihmissuhteiden ja arjen muodostamassa systeemissä lapsi/nuori elää? Perheenjäsened, läheiset, kaverit, harrastukset jne.?



Tiedostanko, millaista valtaa minulla on suhteessa lapseen tai nuoreen ja hänen läheisiinsä? Miten käytän valtaani, kun olen lapsen ja läheisten kanssa tekemisissä? Miten oma asemani vaikuttaa suhteeseemme?

# Älä oletta, kuuntele ja kysy

- Meillä on sisäsyntyinen tarve tehdä oletuksia ja tulkintoja.
- Oletukset ohjaavat meitä tekemään tulkintoja toisista henkilöistä ja heidän toimintatavoistaan.
- Olettaminen estää sinua kuulemasta, mitä toinen sinulle haluaa kertoa. Se estää aidon viestin kuulemisen.
- Kun huomaat, että alat olettaa asioita, kysy ja kuuntele
- Luotetaan siihen, että asiakas / perhe on oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaan tarinaa ja kokemusta tulee kunnioittaa.
- Muista kysyä, mikä jo toimii ja vahvista sitä.
- Avoimet kysymykset vahvistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta

**Reflektoi omia  
kohtaamis-  
taitojasi yksin ja  
kollegan kanssa**



# Ei tietämisen -asenne

- Ei tietämisen -asenteella osoitat aitoa kiinnostusta vastapuolen viestiin. Kuule ja kuuntele se niin kuin hän sen kertoo.
  - Työntekijä siirtää syrjään oman viitekehyksensä ja oletuksensa
  - Viitekehyksellä tarkoitetaan esimerkiksi kasvatuskäsityksiä, arvomaailmoja, uskontoa ja asenteita
- Ei tietäminen on avain päästä neutraaliin ja ratkaisukeskeiseen keskusteluun, jossa asiakas on keskiössä
- Tällä kohtaamisen tavalla ongelmakeskeinen keskustelu siirtyy ratkaisuja etsiväksi
  - ratkaisun tulee olla asiakasta osallistavaa ja motivoivaa ja sellaista, johon asiakas pystyy sitoutumaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia ”pienin askelin”
  - siedä sitä, ettet tiedä valmista lopputulosta
- Pohdittavaksi: ”oletko osa ongelmaa vai osa ratkaisua?”



Onnistunut  
puheeksiottaminen

---





# Kun otat puheeksi

- **Ennakoi**
  - varaa mahdollisimman häiriötön tila
- **Tunneilmapiiri**
  - sinä virität sen ja siitä välittyä tavoitteesi olla toiselle avuksi
- **Luo luottamusta ja suhdetta**
  - osoita, että sinulla on luottamusta ja arvostusta toiseen
  - keskity, mistä hän haluaa kertoa ja ja kiinnostu hänen asiastaan
  - muista eleiden ja ilmeiden merkitys
- **Puheeksiottaminen**
  - ennen puheeksi ottamista mieti, mistä haluat keskustella. Hyödynnä tekemiäsi muistiinpanoja keskustelun tukena, jotta saat kaiken tärkeän sanotuksi
  - ole aito, jos et tiedä, sano ja kerro, että selvität
- **Keskustelun aikana**
  - vältä ongelmapuhetta, lähesty ratkaisujen kautta
  - kuuntele, kuuntele, kuuntele, kysy, jos et ymmärrä, varmista, että olet kuullut oikein



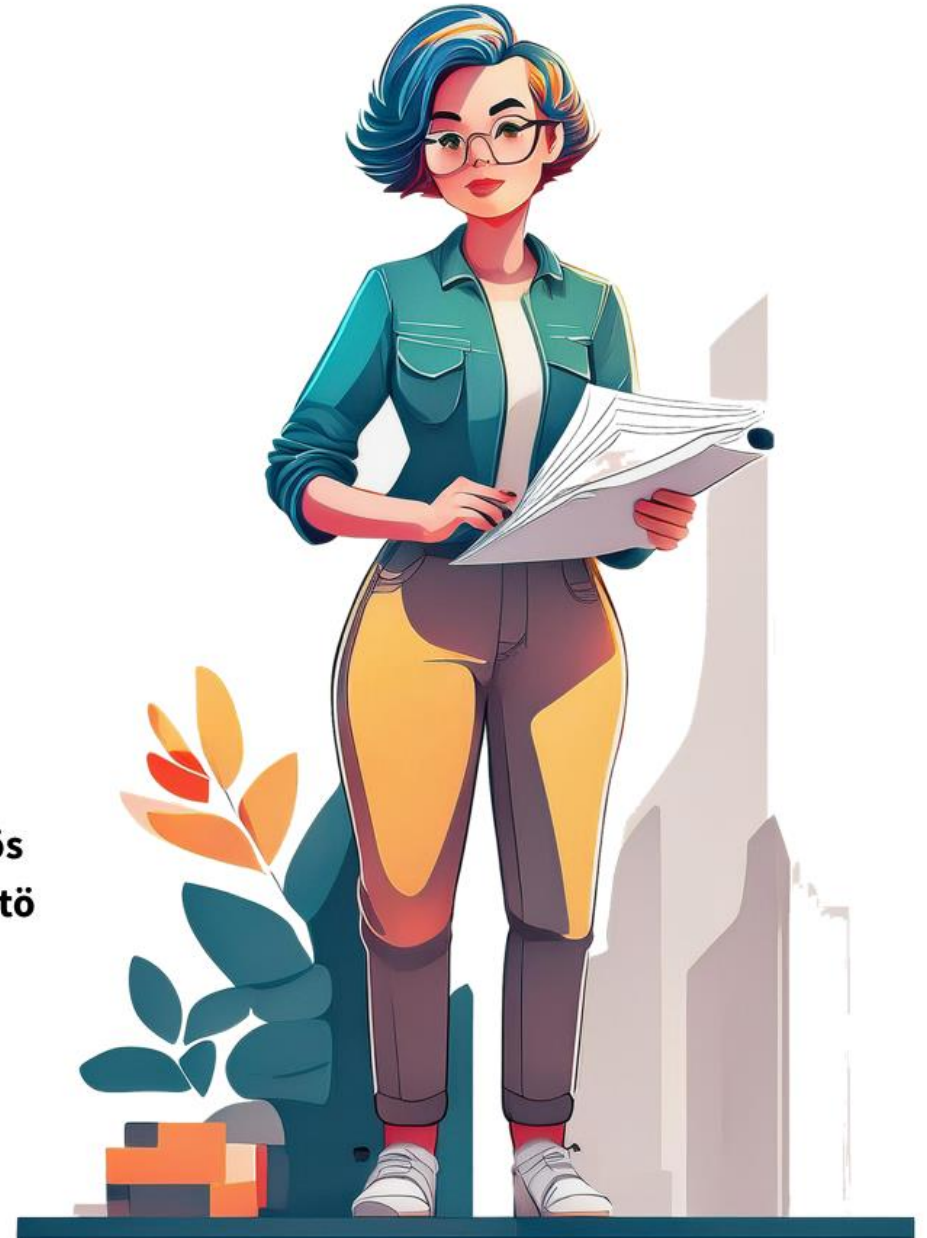
# Kun otat puheeksi

- **Ilmaise huolesi**
  - kerro ja ilmaise aito huolestuminen
  - kutsu yhteistyöhön “tarvitsen sinun apua...”
- **Kerro mitä tapahtuu seuraavaksi**
  - kerro miten asian käsitteleminen jatkuu/ selvittäminen
  - varmista kysymällä, haluaako x vielä palata johonkin asiaan
- **Muista kiittää**
  - että yhteinen aika järjestyi
- **Yhteenvedo tapaamisesta**
  - kirjallisesti tai suullisesti
- **Päätä tilanne huolellisesti**
  - sovi miten ja milloin seuraatte etenemistä
- **Kerro, että olet tavoitettavissa**
  - miten, missä, milloin



# Haastavissa tilanteissa

- **Älä provosoidu**
  - pysy rauhallisena, rauhoittele – hidasta puhetta, puhu lyhyesti
  - muista vuorovaikutusvastuu
- **Älä puolustaudu**
  - saattaa houkuttaa vastahyökkäykseen
  - ehdota tapaamista, tilanteen läpikäymiseksi, mitä on tapahtunut
  - tämä antaa mahdollisuuden kunniakkaaseen perääntymiseen menettämättä kasvojaan
- **Rauhoita itseäsi**
  - pitämällä mielessä, että olet työroolissa
  - tiedätkö ja tunnistatko omat tapasi rauhoittua?
- **Pelko on luonnollinen fysiologinen reaktio**
  - sitä kannattaa kuunnella, se kertoo jostain
  - se voi kertoa siitä, että työpaikan turvallisuutta on parannettava
    - olemassa olevien toimintaohjeiden tuntemus
    - koulutus
    - aktiivinen, toistuva harjoittelu esim. tiimissä
- **Asiakasta / työntekijää voi myös rauhoittaa suora anteeksipyyntö**



# Äkillisen ja haastavan tilanteen toimintasuunnitelma

## Perehdy Sinetistä löytyvään kaupungin ohjeeseen:

Varautuminen ja reagointi työyksikössä tapahtuviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin



- Laaditaan talokohtainen suunnitelma edellä olevan ohjeen pohjalta. Arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.
- Kertaa 5 kysymystä kohtaamisen tueksi -työtapa.
- Asiakas, tiimi, työyhteisö

- Ennakoiva suhteen luominen arjen tilanteissa minimoi väärinymmärryksiä ja tilanteiden eskaloitumista
- Huomioi talossa sovitut ja kaupunkitasoiset tiedonkulun rakenteet: mitä on työyhteisössä tarpeellista jakaa asiakkaan asioista (tietosuojakoulutukset)

### 1. Ennakoi

**KERTAA JO** olemassa olevat kaupungin ja talon ohjeistukset Sinetistä. Haastava tapaaminen / tilanne:

- Ole avoin:
  - jos pyydät mukaan työparin, kerro hänen osallistumisensa ja roolinsa ennakkoon
  - jos puhelu käydään kaiutinpuheluna työparin kanssa, kerro tämä ennakkoon
- Tunne itsesi ja omat keinosi pysyä rauhallisena
- Muista, että olet työroolissa

Kerro muille työntekijöille tapaamisen ajankohta ja paikka ja varmista, että apua on saatavilla tarvittaessa.

**Ota hälytysnappi mukaan keskusteluun!**

Jos tilanteeseen sopii, sovi tapaaminen asian käsittelemiseksi toiseen ajankohtaan. Käy keskustelu puhelimella tai kasvotusten.

### 2. Suunnitelmallisten ja yllättävien tilanteiden läpivienti



**PYSY RAUHALLISENA**, älä provosoidu ja muista, että olet työroolissa / käytöstavat. Auta tarvittaessa ja pyydä apua, talon ohjeen mukaisesti. Noudata talon ohjeita:

- Fyysisen rajaamisen tilanteissa, talokohtainen suunnitelma
- Sisälle suojautuminen talon ohjeen mukaisesti
- Avun ja tuen pyytäminen tilannetta provosoimatta
  - muista turvasana ja perehdytä uudet työntekijät
- Arvioi, edellyttääkö saapunut viesti välitöntä vastaamista
- Muista informoida esihenkilöä välittömästi tapahtuneen jälkeen

### 3. Tilanteen purkaminen

**PURA TILANNE** talokohtaisen suunnitelman mukaan (miten, milloin ja missä)

Pyydä tarvittaessa ulkopuolista apua

Arvioidaan talokohtaisen suunnitelman toimivuus

Tee uhka- ja vaaratilanneilmoitus (Wpro-ilmoitus)



### 4. Henkilökunnan kesken / yhteisesti pohdittavaksi tapahtuneen jälkeen



#### MISSÄ ONNISTUIMME?

Mikä sen mahdollisti?

Miten tuimme toisiamme?

Mitä kehittämiskohtia löysimme?

### 5. Tärkeät puhelinnumerot – talleta numerot työpuhelimeesi

**PIDÄ TYÖ-/TIIMIPUHELIN** aktiivisena

- Akuutti hätätilanne – 112
- Päivystysapunumero – 116117
- Akuutti huoli lapsesta / perheestä - Lapsiperheiden neuvonta ja ohjaus – 019 226 04 01 (ma-to klo 9–15, pe 9–13, arkipyhien aattona klo 9–13)
- Sosiaali- ja kriisipäivystys – 019 711 0721
- Työterveys 8–16: 0900 30000
- Fennia-hoitaja 7–23: 010 503 5000



Järvenpään kaupunki – Lapsiperheiden palvelut



Puheeksiottava kunta – hyvinvoivat perheet -hanke. Julkaisu on toteutettu terveyden edistämisen määrärahalta (STM).

**Olipa kerran viisas heimopäällikkö,  
jonka nimi oli Kaksi Koiraa.**

Hän kertoi heimolleen:  
”Sisälläni asustaa kaksi koiraa,  
jotka taistelevat keskenään.

Toinen koirista näkee ihmisissä hyvää, kauneutta,  
voimavaroja, kykyjä, vahvuutta ja onnistumisia.

Toinen koirista näkee taas ihmisissä pahuutta,  
rumuutta, vajavuuksia, heikkouksia,  
epäonnistumisia ja puutteita.”

Hän päätti tarinansa tähän, ja heimo oli  
yhtenä kysymysmerkinä.  
Vihdoin joku kysyi, kumpi koira voittaa.

Tähän intiaanipäällikkö vastasi:  
”Tietenkin se, jota ruokin.”





**KIITOS!**

Marja Häyhä, palvelupäällikkö, Järvenpään kaupunki



# Kiitos!

## **Marja Häyhä**

Palvelupäällikkö

LAPSIPERHEPALVELUT

etunimi.sukunimi@jarvenpaa.fi

040 315 2548

## **Lea Myllyniemi**

Hankekoordinaattori

PUHEEKSIOTTAVA KUNTA

- HYVINVOIVAT PERHEET -HANKE

etunimi.sukunimi@jarvenpaa.fi

040 315 2961

## **Marjo Leminen**

Vastaava lapsiperheiden hyvinvoinnin ohjaaja

PERHETALO JOUTSIKKI

etunimi.sukunimi@jarvenpaa.fi

040 315 3821

