

**Vaativat kohtaamiset
asiakastyössä
30.10.2024**

**Marjukka Laukkanen
Psykoterapeutti VET
MIELI Suomen Mielenterveys ry.
marjukka.laukkanen@mieli.fi**

**”Kriisi ei ole sairautta, josta tulee parantua,
vaan elämää, joka on eletävä.”**

Ruishalme & Saaristo

Kriisi

- **Yllättävä, uusi tai vaikeasti käsiteltävä tilanne tai asia, joka herättää epävarmuutta tai epäilyksen siitä, voiko tilanteesta selviytyä**
- **Kriisit kuuluvat elämään ja saavat aikaan monenlaisia tunteita ja oireita**
- **Krisis (kreikkaa) = käännekohta, päätös**

Kriisi

- **Kriisi voidaan määritellä tilanteeksi, jossa ihmisen aiemmin oppimat keinot tehdä ratkaisuja eivät toimi**
- **Kriisi voidaan ymmärtää normaalina reaktiona koettuun uhkaan, jonka tuloksena ihminen on mahdollisesti menettämässä jotain itselleen tärkeää**
- **Elämän tasapainon järkkyyessä, ihminen pyrkii toimimaan tilanteen vaatimalla tavalla ja ymmärtämään tapahtunutta, mutta voi myös lannistua ja uupua, jos ratkaisuyritykset epäonnistuvat**

Kriisi

- Ihmisten ja yhteisöiden kyky sietää vaikeita elämäntilanteita ja -vaihteita on hyvin erilainen
- Jokainen kohtaa elämässään kriisejä ja suurin osa selviytyy niistä

Kehitys ja elämäntilannekriisit

- Liittyvät normaaliin elämäntilanteeseen, ihmisen siirtyessä elämäntilanteesta toiseen

Traumaattiset kriisit

- Epätavallisen voimakas ja epänormaali tapahtuma, johon liittyy voimakas tunnekokemus/järkytys
- Yllätyksellisyys

Mistä tulee traumaattisen kriisin voima?

- Ihmisen uskomusjärjestelmä (maailmankuva) on uhattuna - kontrollin, yhteyden ja merkityksen menettäminen
- Traumaattiset kokemukset tallentuvat muistiin erityisillä tavoilla ja voimakkaasti
- Osin ei-kielellisessä muodossa (haju, tunne, ääni) ja siksi vaikeasti säädeltävissä ja ymmärrettävissä
- Kognitiivinen kapasiteetti on rajoittunut

Elämän monet kriisit

- Erilaiset ihmissuhteisiin liittyvät
- Sairaudet ja kuolema sekä niiden uhka tai pelko (oma tai läheisen)
- Yksinäisyys, ulkopuolisuus, syrjäytyminen, kiusaaminen
- Tunne uhattuna olemisesta, väkivalta tai sen uhka
- Kouluun ja opintoihin liittyvät vaikeudet
- Onnettomuudet
- Luonnonkatastrofit, sodat
- Työttömyys ja työelämän kriisit
- Lapsettomuus
- Taloudelliset vaikeudet

Kriisi, mitä se meissä herättää

- **Hätä, järkytys, pelko**
- **Viha, suru, raivo**
- **Ahdistus, masennus, mielialan muutokset**
- **Muutokset sosiaalisissa suhteissa**
- **Unettomuus**
- **Ärtyneisyys**
- **Keskittymisvaikeudet, vireystilan muutokset**
- **Hallinnan tunteen /otteen menettäminen, avuttomuus**
- **Monenlaiset fyysiset oireet**
- **Kieltäminen, pakoajatukset, ”kaikkivoipaisuutta”**
- **Häpeä, syyllisyys**
- **Myös vaikeat asiat menneisyydestä voivat nousta pintaan**

Aina yksilöllistä, se miten reagoimme!

Resilienssi, psyykinen kimmoisuus suojaa

- Ihmisen joustava psyykinen selviytymis- ja palautumiskyky
- Ei ominaisuus, vaan taito
- Osittain ”perittyä ja synnynnäistä” – opitut mallit

- Kyky myönteiseen käsitykseen itsestä ja omista mahdollisuuksista
- Ongelmanratkaisu- ja kommunikaatiotaidot
- Luovuus ja itseohjautuvuus
- Tunne- ja vuorovaikutustaidot
- Inhimillisyyden hyväksyminen
- Impulssien hallintataidot
- Kyky tehdä realistisia suunnitelmia ja toteuttaa niitä
- Optimismi, elämänusko ja huumori

Yhteisön resilienssi

- **Sujuvaa ja joustavaa toimintaa yllättävissä tilanteissa**
- **Ennakointia ja yhteistä oppimista**
- **Miten edistää resilienssiä?**
 - **Yhdessä toimiminen ja kehittäminen**
 - **Pulmakohtien tunnistaminen**
 - **Arviointi ja opiksi ottaminen**
 - **Kokonaisuuden ymmärtäminen**
 - **Yhteinen puhe, jakaminen**
 - **Avoimuus, luottamus, jatkuva vuoropuhelu**

Lähestymistapoja kriisiin ja sen ymmärtämiseen

- Yksilöllinen reagointi
- Resilienssi lähestymistapa
- Luonnollinen toipuminen ja sopeutuminen – mahdollisuudet ja esteet
- Kriisillä on alku – keskivaihe – loppu
- Parhaimmillaan kokemuksesta voi oppia ja selviytymiskykyisyys vahvistuu, pahimmillaan kriisistä kehittyy sairaus joka kroonistuu
- Kriisi ei kosketa koskaan vain yhtä ihmistä, vaan vaikuttaa laajemmin!
- Erityisesti pandemioissa yhteisön selviytyminen vaikuttaa yksilöiden ja perheiden selviytymiseen – kriisijohtaminen ja tiedottaminen ovat keskeistä; se, että toimille löytyy ymmärrys ja mieli; jaettu, yhteinen kokemus

Kriisin vaiheet (Culberg)

- **Sokkivaihe**
 - **”Ei voi olla totta!”**
- **Reaktiovaihe**
 - **”Mitä tapahtui?”**
- **Läpityöstämismvaihe**
 - **”Miten tästä selvitään?”**
- **Uudelleen suuntautumisen vaihe**
 - **”Elämä jatkuu.”**

Sokkivaihe - tilanteen aikana ja sen jälkeen

”Ei voi olla totta!”

- **Psyykinen sokkitila, keino suojautua tapahtuneelta ja keskittää voimavarat selviytymiseen ja toimintaan**
- **Sokki voi ilmetä**
 - **Aika pysähtyy**
 - **Turta tai epätodellinen olo, tunteettomuus**
 - **Selkeä ajattelu voi olla hankalaa**
 - **Vaikea käsittää**
 - **Erilaiset fyysiset oireet: huimaus, pahoinvointi, hikoilu, vapina, syke koholla, hengitys tihenee**
- **Voi olla ihan kuin mitään ei olisi tapahtunutkaan, kieltäminen**

Sokkivaihe – mitä tarvitsee

- Turvan tarve – kokemus siitä, että läsnäolevat ihmiset hallitsevat tilanteen
- Rauhoita ja pysy itse rauhallisena – rauhallinen keskustelu
- Läsnäolo ja kiireettömyys
- Kokemus tulla nähdyksi ja kuulluksi
- Ei tarvitse selviytyä yksin
- Kysy, tarvitsetko / haluatko apua
- Läheiset mukaan
- Tarvittaessa ohjaaminen lisäavun piiriin

Reaktiovaihe – päivien ja viikkojen kuluttua tapahtuneesta – ”Mitä tapahtui?”

- Tapahtuneen kohtaaminen vähän kerrallaan, tarve ymmärtää
- Erilaiset tunteet:
 - Helpotus
 - Suru ja viha
 - Mahdollinen syyllisyys omasta selviytymisestä ja muiden menetyksestä
 - Pelko, että sama toistuu uudestaan – ripustautuminen
 - Ulkopuolisuuden tunne
- Vaikeus tehdä päätöksiä ja suunnitella arkea – selviätkö tästä?
- Erilaiset fyysiset oireet

Reaktiovaihe – mitä tarvitsee

- **Tarvitsee kuuntelijaa ja mahdollisuutta tulla kuulluksi**
- **Konkreettiset ohjeet ja neuvot – arki**
- **Perustarpeet**
- **Puhumisen tarve on yleensä suuri – tärkeää selviytymisen ja toipumisen kannalta**
 - **Auttaa ymmärtämään tapahtunutta**
 - **Tunteita on helpompi kohdata**
 - **Ymmärrys itseä ja omia reaktioita kohtaan lisääntyy**
 - **Mahdollisuus jakaa kokemuksia**
 - **Yhdessä puhuminen – tilanteen tarkastelu eri näkökulmista**

Läpityöstämisvaihe – viikkojen ja kuukausien kuluttua tapahtuneesta -”Miten tästä selvittäään?”

- **”Tapahtunut on totta” (ei kielletä)**
- **Tunteet voivat edelleen vaihdella ja aaltoilla:**
 - **Pelko, viha, ahdistus, ärtyneisyys, suru, toivottomuus**
- **Mahdolliset stressireaktiot**
 - **Yliaktiivisuus**
 - **Passiivisuus ja eristäytyminen**
 - **Korostunut valppaus ja varovaisuus, ylisuojelevuus**
 - **Erilaiset vireystilan muutokset (muisti- ja keskittymisvaikeudet, ärtyneisyys)**
- **Muutkin asiat jo mielessä**

Uudelleen suuntautumisen vaihe – vuosien kuluttua tapahtuneesta – ”Elämä jatkuu!”

- Toipuminen ja sopeutuminen mahdollisiin elämänmuutoksiin
- Kriisi ei enää rajoita elämää, vaan on osa elämää
- Mahdolliset takautumat ja taantumet
- Suru – surulla ei ole aikataulua

Kriisi - nuoret

- Nuori reagoi jo enemmän aikuisten tavoin
- Voimakkaat tunnekokemukset (välinpitämättömyys, syyllisyys, häpeä)
- Impulsiivinen käytös
- Itsekeskeinen käytös, itsesääli
- Huoli toisista
- Pelko (omat ja toisten reaktiot, sama tapahtuu uudelleen)
- Muutokset maailmankuvassa – mahdollinen toivottomuus nykyhetken ja tulevaisuuden suhteen; halu tehdä isoja päätöksiä
- Voi vaikuttaa koulunkäyntiin, harrastuksiin, kaverisuhteisiin, keskittymiskykyyn

Mitä tarvitsee

- Tuen hakeminen kotoa, kavereilta ja netistä – nopeasti tietoa, vertaiskokemuksia
- Aikuisen läsnäolo on tärkeää, ole läsnä ja saatavilla
- Anna aikaa ja huomiota
- Kuuntele
- Auta ylläpitämään säännöllisiä rutiineja
- Anna tietoa tapahtuneesta, kerro mitä tällä hetkellä tapahtuu
- Hyväksy kaikki tunteet tuomitsematta
- Merkityksellisyyden kokemukset tärkeitä

Kriisissä olevan kohtaaminen - haasteet

- Usein tavalliset keskustelun keinot eivät toimi, vaan keskusteluyhteys voi rakoilla ja katkeilla
- Kriisiytynyt mieli on tunteiden valtaama (hätä, paniikki, ylitsevuotavat huolet, avuttomuus), jolloin järkipuhetta ei välttämättä pysty kuulemaan – kuuleminen voi olla rajoittunutta
- Validoi tunne eli vahvista oikeaksi, viesti että ymmärrät tunteen/tunnekokemuksen - myötätunto ja ymmärrys; pyri ensin rauhottamaan toista; tarvittaessa ”papukaijana oleminen”

Kriisissä olevan kohtaaminen

- **Asettuminen, kiireettömyys**
- **Hengitys**
- **Keskity puhujaan/kertojaan – pysy rauhallisena**
- **Puhu selkeästi, yksinkertaisesti ja hitaasti**
- **Osoita empatiaa - suhtaudu kertojaan kunnioittavasti ja välittävästi**
- **Tietoinen läsnäolo ja aktiivinen kuuntelu**
- **Älä painosta**
- **Normalisoi ja sanoita kertojan kokemuksia**
- **Vaikuta – puhe, sanaton viestintä ja ratkaisumallit**
- **Toivon näkökulma ja arkeen ankkuroiminen**
- **Erilaiset tavat, muutakin kuin puhetta**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- **Aggressio = hyökkääminen tai vihamielinen teko**
- **Adgradior = lähestyä jotakuta, kääntyä puoleen**
- **Tunnetila**
 - **Taustalla voi olla monenlaisia tunteita**
 - **Usein monen stressitekijän summa**
 - **Ihmiset reagoivat eri tavalla, ei johda automaattisesti tekoon**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- Millaisia merkkejä voin huomata asiakkaassa ja tunnistaa tilanteen?
 - Aina yksilöllistä
 - Tuijotus ja vaikeneminen
 - Kärkäs puolustautuminen, syytökset
 - Kiintyneisyys, äänenpainot
 - Uhkaava puhe tai toiminta
 - Paljon puhetta, johdonmukaisuus saattaa kadota puheesta ja vuorovaikutuksesta
 - Signaalit kehonkielessä (asento, ilmeet, eleet, hengitys)
 - Levottomuus, ahdistuneisuus

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- **Kiinnitä huomiota omaan toimintaan;**
 - **Ole läsnä, asettuminen**
 - **Pysy rauhallisena**
 - **Puhu rauhallisesti ja selkeästi, huomioi äänenpaino**
 - **Kuuntele aktiivisesti, puhu vähän**
 - **Välitä ymmärrystä, tunteiden validointi**
 - **Positiiviset ja ystävälliset sanat**
 - **Älä provosoidu tai puolustele**
 - **Rauhallinen hengitys**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- **Kehon huomioinen ja kuuntelu**
 - Laske kädet alas
 - Rentouta kasvot ja vartalo
 - Rauhalliset liikkeet
- **Ymmärrä vaarat - realiteetit**
- **Erota omat tunteet toisen tunteista**
- **Salli kaikenlaiset tunteet**
- **Erillisyyys**
- **Omat asenteet, niiden tunnistaminen ja tutkiminen**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- **Rajaa;**
 - **Hyvä ennakointi ja valmistautuminen**
 - **Varmista apu ja selusta – suojautuminen**
 - **Toimi johdonmukaisesti**
 - **Pyydä asiakasta istumaan**
 - **Välimatka ja etäisyys, sijoittuminen**
 - **Olosuhteet, tila (rajattu ja turvallinen)**
 - **Emotionaalisen ja fyysisen tilan antaminen**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- **Selvennä;**
 - **Avoimet kysymykset; mitä on tapahtunut?**
 - **Selvitä mahdolliset väärinymmärrykset**
 - **Puhuttele nimellä, kunnioittavasti**
 - **Tähän hetkeen, aikaan ja paikkaan orientoituminen**
 - **Selkeä puhe ja avun tarjoaminen**
 - **Malti ja kärsivällisyys (kuuntele tarvittaessa myös monologit)**
 - **Tilaa myös eriäville mielipiteille**
 - **Tarvittaessa papukaijana toimiminen – toista ja tarkista, ymmärsitkö oikein**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- **Ratkaise;**
 - **Kysy kohteliaasti ja pyydä kohteliaasti, älä käske**
 - **Pidä kiinni rajoista ja säännöistä – perustele – ole rehellinen, älä lupaa liikoja**
 - **Pahoittele**
 - **Ota vastaan**
 - **Tarjota vaihtoehtoja**
 - **Ole joustava ja vältä vastakkainasettelua**
 - **Kysy, voisinko tehdä vielä jotakin**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

- **Kunnioitus ja empatia;**
 - **Näytä että välität ja olet kiinnostunut**
 - **Kuuntele, ole empaattinen**
 - **Älä kiirehdi, anna aikaa**
 - **Älä keskeytä**
 - **Pyri ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa**
 - **Luottamus, aitous**
 - **Usko, älä vähättele**
 - **Eläydy empaattisesti**
 - **Kunnioittava kohtaaminen, arvostava uteliaisuus**

Vihamielinen asiakas – aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi

Miten toimia, jos fyysistä uhkaa tai väkivaltaa;

- **Suojaa itseäsi – asento, tila, etäisyys**
- **Ranteet**
 - **Kierto voimakkaasti asiakkaan peukaloita vasten**
- **Kuristusote**
 - **Leuan painaminen voimakkaasti rintaa vasten**
- **Hiukset**
 - **Tartu asiakkaan ranteisiin**
- **Tarttuminen takaapäin**
 - **Leuan painaminen rintaa vasten ja nopea kääntyminen, tapa irrottautua puristusotteesta**

Vihamielinen asiakas - aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi - yhteenvetoa

- Hengitä
- Ole erityisen rauhallinen
- Kuuntele paljon, puhu vähän
- Puhu selkeästi ja hitaasti
- Vältä ammattitermejä
- Käytä lyhyitä lauseita ja pidä taukoja
- Selkeät, tilannetta rauhoittavat kysymykset
- Matala, varma ääni – rauhoittaa

- Älä provosoidu, äläkä ota purkauksia henkilökohtaisesti

Vihamielinen asiakas - aggressiivisuuden kanssa tekemissä ollessasi - yhteenvetoa

- **Hallitse puheella**
 - Ota tarvittaessa osa vastuusta; "Olen pahoillani."
 - Näytä että välität; "Yritetään yhdessä ratkaista tämä."
 - Ymmärrä; "Ymmärrän, että tämä tuntuu ikävältä."
- **Nollatoleranssi**
 - Älä hyväksy asiatonta käytöstä
 - Kerro, että keskustelu joudutaan lopettamaan, mikäli hän ei käyttyädy asiallisesti
 - Yhteiset pelisäännöt, organisaation linjaus

Konkretiaa

- 1. Kiinnitä huomiota tilanteessa ilmeneviin tunteisiin**
 - Taito, jota voi harjoitella
- 2. Eläydy empaattisesti toisen asemaan ja mieti, miltä hänestä nyt tuntuu**
 - Keskity vain kuuntelemaan, ole läsnä
 - Kuuntele kaikilla aisteillasi, myös tunteillasi
- 3. Pue ymmärryksesi tilanteeseen sopiviksi sanoiksi**
 - Vakuuttelut eivät rauhoita – tieto siitä, että toinen kuuntelee, rauhoittaa

Mitä voin tehdä toiminnan tasolla?

- **Älä reagoi, reflektoi!**
 - **Tunnista tilanteessa aktivoituva ajatus/oletus ja siihen liittyvä tunne**
- **Kuuntele itseäsi, älä reagoi toiseen**
 - **Tunnista oma kokemus, tutki sitä - etäännyttäminen irti tunteesta**
 - **Erota omat tunteet toisen tunteista**
- **Suhtautuminen ratkaisee – se avaa tai sulkee vuorovaikutusta -> rauhallinen asenne, utelias ja arvostava ihmettely – ei vastakkainasettelua**

Reflektoi, heijasta takaisin, kuuntele aktiivisesti ja asetu dialogiin

- Kerro mitä kuulet ja näet, sana antaa nimen ja merkityksen tunteelle
 - Kuuleminen ei ole samaa mieltä olemista tai kaiken hyväksymistä
 - Kuulluksi tuleminen tekee avoimen keskustelun mahdolliseksi, sillä se myös neutralisoi tunteita
- > Tuottaa ammatillista asennetta / suhtautumista, mikä suojaa myös kuulijaa – tätä voi hyödyntää kaikissa ihmissuhteissa ja elämäntilanteissa

Pyri dialogisuuteen - vuorokuuntelu

- **Kuuntele monologit**
- **Kytkeydy niihin dialogisesti**
 - **Käytä sanoja joita toinen käytti**
 - **Pyri löytämään ja nimeämään merkityksiä ja tunteita**
 - **Joskus auttaa, että erottelet toiminnan ja siihen liittyvän tunteen**
- **Hae mieluummin sekä – että asetelmia, kuin joko – tai asetelmia**

Dialogitaidot

- Aito, aktiivinen kuuntelu
- Itsensä suoraan ilmaiseminen
- Kunnioitus muita kohtaan
- Malti, pohtiminen, taito odottaa
- Arvostava uteliaisuus!

Kohtaaminen

- Mahdollistuu, kun keskustelusta ei tule ”vastapalloilua”
- Edellyttää, että kuulija tuntee ja tietää oman perustehtävänsä, roolinsa, velvollisuutensa ja oikeutensa
- Erillisyyden tematiikan ymmärtäminen
- Toisen näkökulman tavoittaminen synnyttää ymmärrystä
- Ymmärrys on työväline - jos ymmärrän, en tuomitse
- Kaikkea ei voi tai tarvitse hyväksyä, mutta toisen henkilön lähtökohtia voi ymmärtää
- Asettuminen, kiireettömyys

Pohdintaa

- **Tunnistatko tapasi reagoida haastavissa, ”tunnepitoisissa” asiakastilanteissa?**
- **Oletko huomannut, jäävätkö tunnetilat päälle? Ja jos jäävät, niin millä tavoin / miten?**
- **Miten purat / käsittelet jälkikäteen haastavia työtilanteita?**