



Lupaa pyytävä työote - kuinka edetä arvostavin pienin askelin asiakastyössä



Sain noin vuosi sitten lukuvinkin. Se koski Percy Aggetin ja hänen ryhmänsä artikkelia "Seeking permission": An interviewing stance for finding connection with hard to reach families.

Olen vinkistä kiitollinen, sillä artikkeli on mielestäni erittäin hyvä.

Artikkeli kertoo Itä-Lontoossa työskentelevän mielenterveysklinikan tiimin pyrkimyksistä luoda työote, jolla he saivat yhteyden ns. "vaikeasti tavoitettaviin" perheisiin. He kuvaavat, että näissä oli hyvin usein lähisuhdeväkivallan kohteena ollut tai oleva äiti, jonka lapsella oli vaikeita käytöshäiriöitä ja aggressiivisuutta. Tiimiä motivoi kehittämistyöhön halu saada tuen piiriin erityisen vaikeassa tilanteessa olevat perheet, sellaiset, joilla on monta kuormittavaa tekijää elämässään samanaikaisesti. Ja näiden perheiden kuormitustekijät eivät totisesti olleet pieniä: köyhyyttä, lähisuhdeväkivaltaa, leimautumista, pitkäaikaista alistuksen ja voimattomuuden kokemusta.

Tiimi työskenteli Itä-Lontoossa alueella, jota luonnehditaan deprivoiduksi. Perheiden lapsilla oli useita samanaikaisia asiakkuuksia eri palveluissa. Ammattilaisten keskuudessa perheet olivat leimautuneet vaikeasti tavoitettaviksi.

Tiimin haaste oli yksinkertainen: jos asiakkaat eivät tule vastaanotolle, miten päästä heidän luokseen? Ja miten toimia kotikäynnillä siten, että perhe päästäisi työntekijät uudestaan luokseen. Työskentelyn lopettaminen ei ollut vaihtoehto, koska perheissä oli edelleenkin läsnä monia lasten turvallisuuteen vaikuttavia riskejä.

Työtä tehdessään tiimille alkoi selvitä, että tällaisilla perheillä oli varsin usein paljon hankalia suhteita viranomaisiin, taustalla oli konflikteja ja tulehtuneita suhteita myös viranomaisten kanssa. Ammattilaiset verkostossa saattoivat kuvata perhettä esimerkiksi käsittellä "hard to reach" tai



"highly dysfunctional". Tutustuessaan perheisiin tiimi alkoi kuitenkin nähdä asiaa toisin: ongelmana ei niinkään ollut perheiden sitoutumattomuus vaan palvelut, jotka tekivät sitoutumisen perheille vaikeaksi. Ammattilaiskäytännöt näyttäytyivät perheille pahimmillaan vihamielisenä ympäristönä, jolta heidän oli tarve suojautua. Vetäytyvää asennetta voi tästä käsin ymmärtää.

Tiimi huomasi, että asiakkaana olevat naiset ja äidit olivat usein olleet väkivallan kohteena perheissään. Lupaa pyytävä lähestymistapa oli tiimiltä tietoinen strategia, jolla pyrittiin purkamaan naisten alistuksen ja voimattomuuden kokemuksia. Kun lupaa erilaisiin pieniin ja isoihin asioihin pyydettiin juuri äidiltä, tavoitteena oli vahvistaa paitsi äitien hallinnan tunnetta, myös auktoriteettia suhteessa lapseen.

Mitä lupaa pyytävä työote tarkoittaa käytännössä?

Kyse on vuorovaikutusstrategista asiakassuhteessa, jossa työntekijä pyytää asiakkaalta lupaa jokaiseen askeleeseen työskentelyssä, sekä alussa että eri vaiheissa. Kyse ei ole viranomaistoimintaan kuuluvasta suostumuksen pyytämisestä hallinnollisena toimenpiteenä, vaan luvan pyytämisestä jatkuvana työtä ohjaavana periaatteena ja käytäntönä. Lähestymistapa osoittautui myös tulokselliseksi: valtaosa perheistä lähti tällaisen lähestymistavan myötä yhteistyöhön, vaikka he olivat aikaisemmin kieltäytyneet siitä.

Käytännössä lupaa pyytävä asenne näkyy tiimin työssä siten, että ensimmäinen kontakti tehdään aina puhelimitse. Kysytään, onko ok keskustella ja onko nyt hyvä hetki. Jos keskustelu etenee kotikäynnistä sopimiseen, myös kotikäynnin aikana pyydetään lupaa, esimerkiksi kysytään, onko kotikäynti edelleen ok. Kysytään, voiko tulla sisään, missä huoneessa ollaan, missä olisi hyvä istua.

Ensimmäisellä tapaamisella käsittelyyn nousevat usein perustavat teemat, kuten turvallisuus, ammattilaisten perheeseen kohdistamat odotukset, perheen suhteet viranomaisiin sekä ympäristön ja viranomaisten uskomukset koskien perhettä.

Kun keskustelu käynnistyy, työntekijä kysyy lupaa käsitellä tiettyä teemaa. Kun uusia teemoja nousee esiin, myös niiden käsittelyyn pyydetään lupa. Esimerkiksi

-Pysähdyttäisiinkö hetkeksi tähän..., haluaisin kysyä, onko teille ok, että keskustelemme tästä?

-Mitäköhän hyvää siitä voisi seurata, jos juttelisimme tästä, tai haittaa?

-Mitä pitäisi tapahtua, että sinulle olisi ok jutella tästä?

Toistuvan luvan pyytämisen idea on jatkuvasti vahvistaa vanhemman hallinnan tunnetta. Perheen alueelle astutaan varovasti ja asteittain. Keskustelua ei pidetä automaattisesti tavoiteltavana asiana, vaan tutkitaan myös vanhemman suhdetta keskustelemiseen. Perheissä, joissa on väkivaltaa, sitä edeltää usein jonkin vaikean asian puheeksi ottaminen. Lupaa pyytävä ote puhdistaa siten keskusteluilmapiiriä ja vähentää puhumiseen liittyvää ahdistuneisuutta. Tämä voi mahdollistaa rikkaamman dialogin.



Lupaa pyytävä työote mahdollistaa huumorin, suoran puheeksi ottamisen ja läpinäkyvyyden työskentelyssä. Kaikissa tapaamisissa pyritään myös luomaan myönteisiä vuorovaikutuskuvioita vanhemman ja lapsen välille. Jokaisen tapaamisen jälkeen kysytään, minkä vanhempi koki hyödylliseksi ja haluaisiko perhe tavata uudestaan. Kaikissa tulevissakin tapaamisissa jatketaan luvan pyytämistä ja vanhemman hallinnan tunteen vahvistamista.

Koska kyseessä ovat perheiden tilanteet, joissa lapsilla saattaa olla suojelun tarvetta, on vanhemmille tärkeää selkiyttää sitä, missä luottamuksellisuuden rajat kulkevat silloin. Luvan pyytäminen ei estä ammattilaisia tekemästä lastensuojeluilmoitusta, kun se on tarpeen. Luvan pyytäminen asenteena ja kunnioittava asenne, joka omaksutaan perheen kanssa, ulotetaan myös ammatilliseen verkostoon. Lähtöoletuksena on, että kaikki tekevät parhaansa vaikeassa tilanteessa.

Mitä ajatuksia tämä herättää? Oletko yhtä innostunut kuin minäkin?

Meillä on tänä keväänä menossa Helsingin perusopetuksen koulukuraattoreiden kanssa yhteinen opintopiiri. Luimme tämän artikkelin siellä juuri kuluneella viikolla ja piiriläiset lupasivat kokeilla tätä asiakkaidensa kanssa. Kiva kuulla seuraavalla kerralla, millaisia kokemuksia he ovat tällaisesta saaneet.

Kirjoittaja: Päivi Petrelius

Lähde: Percy Agget ym. (2011) "Seeking permission": An interviewing stance for finding connection with hard to reach families. *Journal of Family Therapy* (2015) 37:190-209.