Asiakkaiden kohtaamisen haasteita pk-yrityksissä

15.11.2018

– Taitoja hyvinvointipalveluja tuottaville pk-yrityksille simulaation keinoin -hankkeen syysseminaarin antia

Taitoja hyvinvointipalveluja tuottaville pk-yrityksille simulaation keinoin -hankkeenvsyysseminaarissa 13.11.2018 saatiin perehtyä eri ikäisten asiakkaiden kohtaamisenhaasteisiin. Seinäjoki-salissa järjestettyyn tapahtumaan osallistui lähes 300 innokasta kuulijaa, joista osa oli hankkeen pk-yritysten edustajia.

ESR-rahoitteisessa hankkeessa on mukana 20 vanhustyön, mielenterveystyön, lastensuojelun, nuorisotyön ja perhetyön pk-yritystä. Seminaariin osallistui myös runsaasti sosiaali- ja terveysalan opettajia, sairaanhoitaja-, sosionomi-, geronomi-, lastentarhanopettaja- ja lähihoitajaopiskelijoita. Syysseminaarin teemana olivat erityisesti eri ikäisten kaltoinkohtelun tunnistaminen ja väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen. Teemat pohjautuivat hankkeen pk-yritysten henkilökunnan koulutustarpeiden Webropol-kartoitukseen, jossa nousi vahvasti esiin väkivaltatilanteiden lisääntyminen ja eri ikäisten asiakkaiden henkisen kärsimyksen tunnistamisen tarve.

Henkistä kärsimystä ja pahoinvointia ilmenee monissa eri muodoissa tämän päivän yhteiskunnassa. Kärsimys voidaan määritellä elämänlaatua heikentävänä, moniulotteisena kokemuksena. Se on vaikeaa epämukavuutta, joka aiheuttaa todellisen uhkakokemuksen ihmisen koherenssin tunteelle ja eheydelle. Kärsimys voi olla fyysistä, psyykkistä,sosiaalista tai olemassaolon merkitykseenkin liittyvää. Siihen liittyy usein turvattomuutta,
pelkoa kärsimyksen jatkumisesta ja ahdistusta epävarmasta tulevaisuudesta. Kärsivä ihminen ei ole omassa elämässään kapteenin paikalla.

Kärsimystä lisää kokemus siitä, että kärsimys jää kohtaamattomaksi ja merkityksettömäksi. Sitä ei aina osata tunnistaa. Kärsimyksen lievittäminen edellyttää ihmisen kohtaamista ja kärsimyksen tunnistamista, vierellä kulkemista, sillan rakentamista. Jotakin tuttua ja turvallista, josta saa kiinni. Jos kärsimys kohdataan myötätunnolla ja ihminen kokee saaneensa apua, on kärsimyksen mahdollista muuttua siedettäväksi. Auttajana voimme toimia peilinä kärsivälle ihmiselle.

Kärsimys yhdessä ulottuvuudessa tuottaa kärsimystä koko ihmiselle. Fyysistä kipua ei koe vain ihmisen keho vaan koko ihminen. Fyysinen kipu vaikuttaa psyykkiseen, tunneperäiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Myös henkinen ahdistus voi tuntua fyysisinä oireina – kipuna, pahoinvointina – ja vaikuttaa ihmisen mahdollisuuksiin toimia

sosiaalisissa suhteissa. Se heikentää koko elämäntilanteen hallintaa, sekä tiedollista, emotionaalista, sosiaalista että toiminnallista arjesta selviytymistä.

Poimintoja asiantuntijaluennoilta

Professori, TtT Eija Paavilainen
Syysseminaarin ensimmäinen luennoitsija, professori, TtT Eija Paavilainen Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnasta kertoi uusimpia tutkimustuloksia lasten ja nuorten kokemasta kaltoinkohtelusta sekä kaltoinkohtelun tunnistamiseen kehitetyistä konkreettisista työkaluista. Hänen mukaansa lasten kaltoinkohtelu on osa perheväkivaltaa.

Väkivallan käyttäjiä voivat olla molemmat vanhemmat, sekä miehet että naiset. Lasten kaltoinkohtelu ilmenee fyysisenä, psyykkisenä tai seksuaalisena kaltoinkohteluna tai laiminlyömisenä. Kaltoinkohtelu on aina rikos.

Kansainvälisellä tasolla 4-16% lapsista joutuu fyysisen pahoinpitelyn kohteeksi. Joka kymmenes lapsi joutuu henkisen pahoinpitelyn tai laiminlyönnin kohteeksi. Pahoinpitelyä on myös se, että yli puolet raskaana olevista käyttää alkoholia raskauden aikana. Perheen riskiolot voivat liittyä lapseen, vanhempaan tai perhetilanteeseen.

Kaltoinkohtelu vaikuttaa haitallisesti lapsen oppimiseen ja käyttäytymiseen. Sillä on vaikutusta lapsen stressaantumisen myötä kehittyvään hermo-, verenkierto-, immuuni- ja metaboliseen systeemiin.

Paavilaisen ja Flinckin v. 2008 laatimassa ja v. 2015 päivittämässä Lasten kaltoinkohtelun tunnistamisen tehokkaat menetelmät -hoitosuosituksessa kuvataan kaltoinkohtelua edistäviä ja estäviä tekijöitä sekä kaltoinkohtelun tunnistamista edistäviä menetelmiä. Erityisenä haasteena on lasten kaltoinkohtelun ja siihen johtavien perheen
riskiolosuhteiden tunnistaminen sekä perheiden varhainen tukemine. Lasten kaltoinkohtelun riskin arviointi -hankkeen (STM 2016-2018) myötä on otettu käyttöön uusi, luotettava riskinarviointityökalu.

Tutkijatohtori, FT Jari Pirhonen
Seminaarin toinen luennoitsija, tutkijatohtori, FT Jari Pirhonen Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnasta kuvasi luennossaan elämänmakuisesti vanhuksen persoonan näkymättömyyttä kaltoinkohtelun muotona pitkäaikaishoitopaikoissa. Hänen mukaansa vanhuksesta ei saa tehdä sukkia tai hoidokkia, vaan hänen pitää saada säilyttää identiteettinsä ja persoonallisuutensa elämänsä loppuun saakka. Hänen arvojaan ja toiveitaan on kunnioitettava. Laitos on hänen kotinsa. Pirhonen korosti luennossaan oman elämänsä subjektina olemisen ja toimimisen tärkeyttä loppuun saakka. Hänen mukaansa positiivinen identiteetti voi syntyä ja pysyä vain, jos ihminen kokee itsensärakastetuksi, kunnioitetuksi ja arvostetuksi. Vanhusten palvelutaloissa vanhuksen
identiteettiä tukevat yksityisyyden tukeminen, aiemman elämäntyylin tukeminen, toiveiden huomioiminen, huumori ja tunneilmaisun tukeminen.

Professori, ylilääkäri Hannu Lauerma
Kolmas luennoitsija, tutkijaprofessori, LT, Suomen vankimielisairaalan ylilääkäri Hannu Lauerma kertoi erilaisten psykiatristen sairauksien ja asosiaalisen persoonallisuuden vaikutuksista väkivaltaisen

käyttäytymisen ilmenemiseen. Hän valotti mm. narsismin ja psykopatian ilmenemistä arjessa. Hän korosti väkivaltatilanteiden ilmenemistä erityisesti terveyskeskusten poliklinikoilla viikonloppuisin.

Lauerma tarjosi luennollaan myös konkreettisia keinoja väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen. Hän korosti rauhallista suhtautumista ja vaihtoehtojen tarjoamista ja kehotti välttämään provosoitumista missään tilanteessa. Hän muistutti myös matalan verensokerin vaikutuksesta laskuhumalassa olevalla asiakkaalla. Alkoholi ja päihteet saavat ihmisen myös käyttäytymään joskus aggressiivisesti.

Mari Salminen-Tuomaala
TtT, lehtori, projektipäällikkö
SeAMK Sosiaali- ja terveysala