Uudistuva ja moninainen vammaistyö Uudellamaalla

Euroopan unionin osarahoittama

UUDISTUVA VAMMAISTYÖ

DIAK

Diakonissa-laitos

STEP -KOULUTUS

SUOMEN DIAKONIA-OPISTO

Tukena

Haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen ja oma toiminta

Oili Sauna-aho

FT, neuropsykologian erikoispsykologi, TOHJ

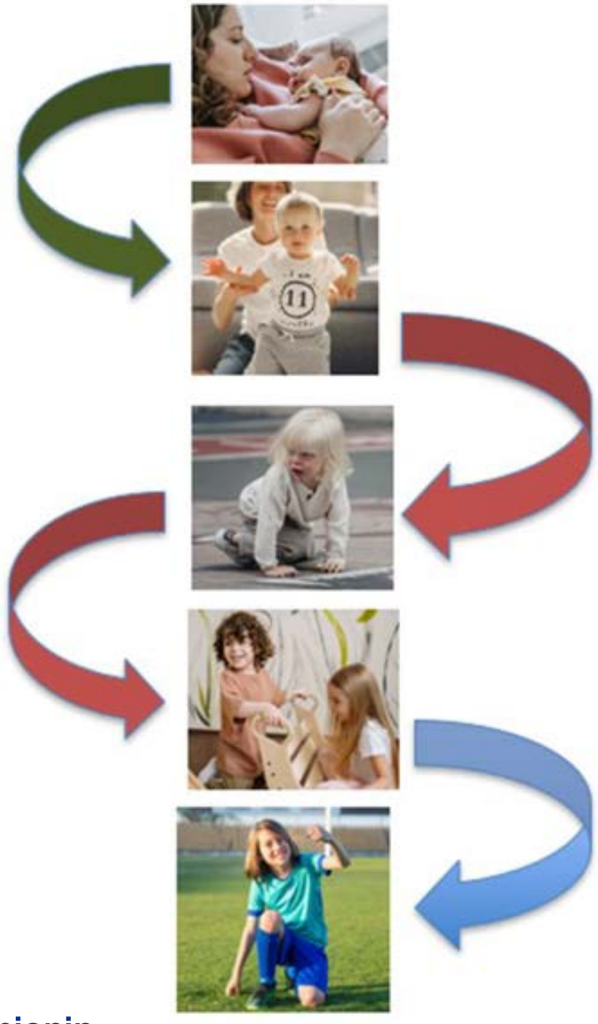
Euroopan unionin osarahoittama

Haastava tilanne – oma toiminta

- Tunne asiakas ja ennakoi mahdolliset haastavat tilanteet mahdollisimman hyvin.
- Tunnista asiakkaan emotionaaliset tarpeet.
- Tunnista asiakkaan tarvitsema ohjaustyyli.
- Tunnista asiakkaan stressi (mikä, missä, milloin ja miten).
- Kehitä omia ja asiakkaan mentalisaatiotaitoja.

Euroopan unionin osarahoittama

Emotionaalisen kehityksen vaiheet 0-12 v. (Došen ja Sappok)



1. Sopeutuminen (0-6 kk)
2. Sosiaalistuminen (7-18 kk)
3. Yksilöllistyminen (19-36 kk)
4. Minä-tietoisuus (4-7 v)
5. Realistinen minä (8-12 v)

Euroopan unionin osarahoittama

Oili Sauna-aho

Ohjaustyyli eri emotionaalisissa kehitysvaiheissa 1-2

Vaiheissa 1-2 olevan asiakkaan toiminnan ohjaaminen ohjaajan “käsissä” ja vastuulla

- Siirtymätilanteet vaativat ennakointia ja ohjausta.
- Tunnetilat voivat vaihdella nopeasti – huomion kääntäminen toiseen asiaan.
- Tarvittaessa fyysinen ohjaus rauhoittumaan ja turvalliseen tilaan – älä jätä yksin.
- Aistikokemukset ja yhdessä ohjaajan kanssa oleminen ja tekeminen tärkeitä
  – kontaktit voivat olla lyhyitäkin, kunhan olet saatavilla.
- Ole turvallinen ja luotettava.

Euroopan unionin osarahoittama

Ohjaustyyli eri emotionaalisissa kehitysvaiheissa 3-5

Vaiheesta 3 alkaen ohjaus ja vuorovaikutus muuttuu yhä tasavertaisemmaksi ja tehdään kompromisseja (ja sopimuksia)

- Sääntöjen pitää olla johdonmukaisia, oikeudenmukaisia ja perusteltavissa
- Käytä yksinkertaista huumoria
- vaiheessa 4- 5 henkilö alkaa kyetä näkemään asioita myös toisen näkökulmasta – henkilö oppii mentalisoimaan ja ottamaan vastuuta tekemisistään (esim. aito anteeksi-pyytäminen).

Stressi

- Stressitila on sekä kehossa ja mielessä oleva kokonaisvaltainen tila, joka valmistaa meitä ponnistelemaan.
- Tarvitsemme stressiä päivittäinen toimiaksemme, mutta sen määrä pitäisi vaihdella, eikä voimakas stressitila saisi jatkua pitkään yhtäjaksoisesti.
- Pitkään jatkuessa voimakas stressi aiheuttaa aivoissa ja kehossa muutoksia ja voi aiheuttaa fyysistä ja psyykkistä sairastumista.

Stressin sietoikkuna *(Pat Ogden, 2006; Arianne Struik, 2010)*

Ylivireys

kaaos, impulsiivisuus, ylivalppaus

Käyttäytyminen on impulsiivista ja nopeaa: taistele/pakene/ylivalppaus (aktiivinen jähmettyminen). Et kykene ajattelemaan rauhallisesti. Tunne valtaa sinut. Voit elää uudelleen traumaattisia kokemuksia. Et pysty mentalisoimaan.

Optimaalinen vireystila

sopiva vireysalue, mentalisaatio, integraatio

Keskittyminen ja valppaus ovat sopivalla tasolla. Ajatuksesi, tunteesi ja käyttäytymisesi on rauhallista. Tässä tilassa kykenet ajattelemaan, mentalisoimaan ja hallitsemaan tunteitasi ja käyttäytymistäsi. Olet sosiaalisesti mukana ja pystyt huomioimaan itseäsi ja muita.

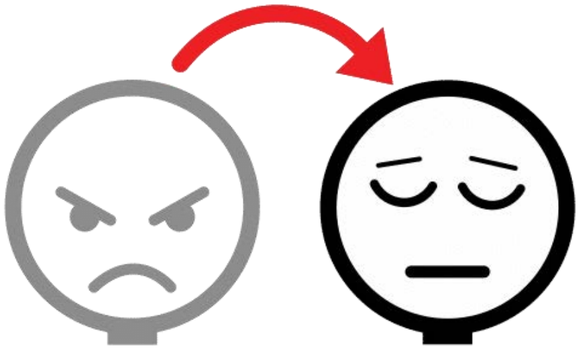
Alivireys

jähmettyminen, lamaantuminen tai joustamattomuus

Et pysty ajattelemaan etkä tekemään mitään. Et tunne mitään: tunnet olosi latteaksi tai tyhjäksi **(”passiiviseksi jähmettymiseksi”)** , jopa kipureaktiot voi pienentyä.
Voi olla, että tietyt ajatukset, tunteet, havainnot tai muistot asettuvat tajunnan ulkopuolelle, ne ovat väliaikaisesti ”saavuttamattomassa” tai eivät ole niin selkeitä. (dissosiaatio)

Pohdintatehtävä

- Mikä saa sinut kokemaan stressiä?
- Mistä tiedät olevasi stressaantunut?
- Missä stressi tuntuu kehossa? Entä mielessä?
- Mitä teet, jotta saat olosi rauhoittumaan?



Kuvat: Papunetin kuvapankki

Mistä tunnistat asiakkaan stressin?

- Jotta voit ennakoida haastavan tilanteen syntymistä, on tärkeää tunnistaa asiakkaassa stressin merkit mahdollisimman varhain.

- Stressi voi näkyä esimerkiksi
  - Puheessa: kiihtyvä puherytmi, asioiden toistaminen, äänen korkeus ja voimakkuus nousee, puheen sisältö voi muuttua hyökkääväksi, kiroilu…
  - Kehossa: jännittyneisyys, levottomuus, vaikeus keskittyä, säntäily, raajojen liikkeiden laajuus tai nopeus kasvaa…
  - Kasvoissa: väri vaihtuu, otsa rypistyy, ilmeet muuttuvat pelokkaaksi, ahdistuneeksi, uhkaavaksi tai jähmettyneiksi…
  - Kontaktin heikentymisenä tai katkeamisena, silmien pupillien koko voi muuttua…

Euroopan unionin osarahoittama

Mikä rauhoittaa tai saa stressin vähenemään asiakkaalla?

- Mikä on asiakkaan turvapaikka ja miksi se on turvallinen?
- Mitkä asiat rentouttavat asiakasta esim. kylpy, hieronta, musiikin kuuntelu, ulkoilu, yhdessä oleminen, rauhoittava puhe, kosketus…
- Huolehdi, että asiakas voi rentoutua päivän mittaan riittävästi ja tarvittaessa jos jännitys lisääntyy.

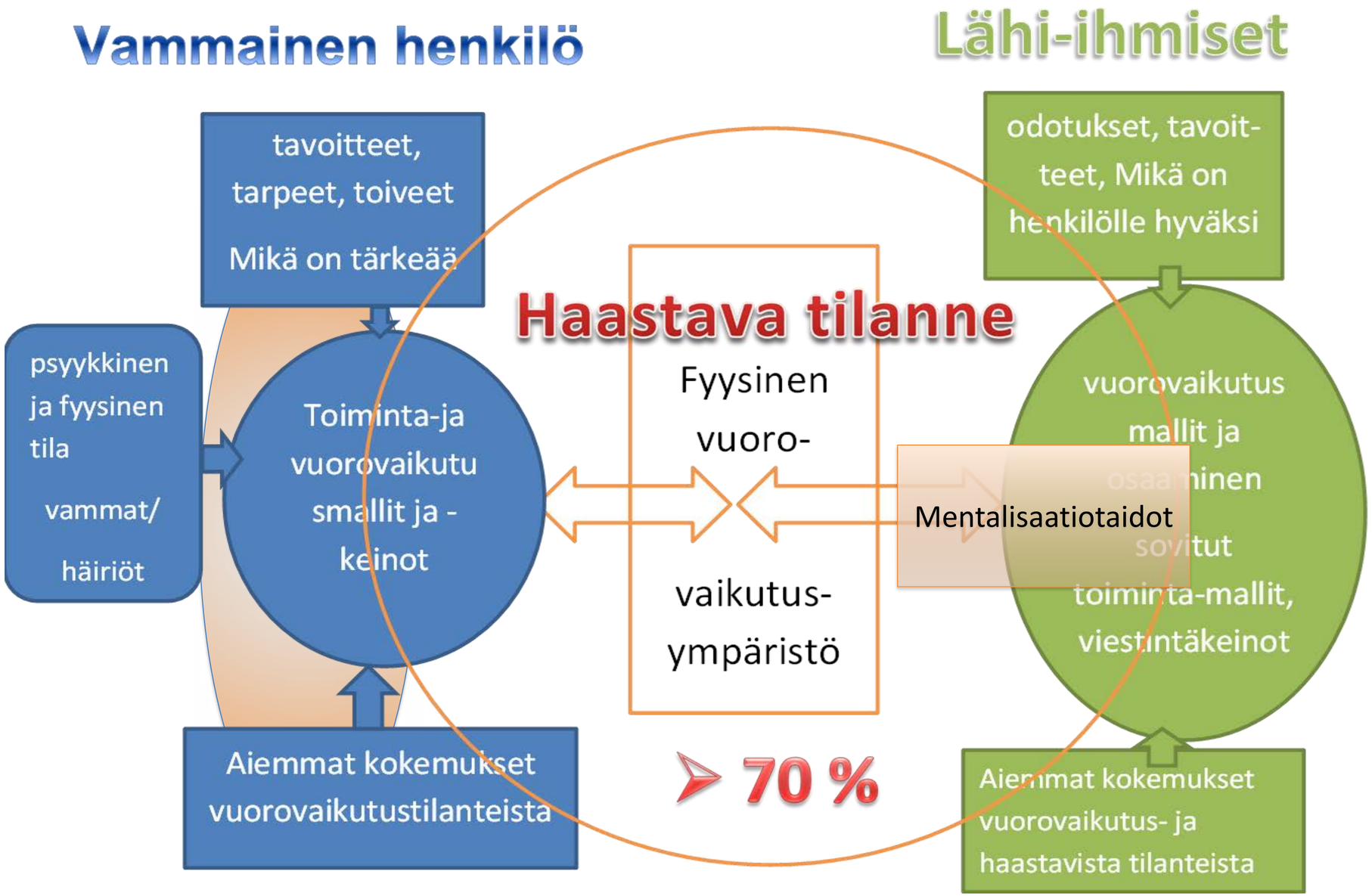
Euroopan unionin osarahoittama

Esimerkki Saku

- Saku on 35-vuotias mies, ja hänellä on vaikea autismin kirjon häiriö ja vaikea älyllinen kehitysvamma.
- Emotionaalinen kehitys vastaa vaiheita 1-2.
- Häiriintyy toisten äänistä ja levottomuudesta– ei erota mikä koskee itseä ja mikä muita.
- Muutokset ja siirtymät näkyvät levottomuutena ja haastava käyttäytymisenä (aggressiivisuus muita ja itseä kohtaan).

Esimerkkejä Sakua rauhoittavista keinoista

- Ennakointi tilanteissa joissa on levoton tai pelokas
- Ohjaajan oma rauhallisuus ja rauhallinen puhe rauhoittavat
- Varmistetaan ymmärtäminen (kuvat, viittomat)
- Muutetaan päiväohjelmaa tai tiukennetaan struktuuria
- Kehon harjaus ennen pukeutumista, voi kokeilla muissakin siirtymätilanteissa.



Euroopan unionin osarahoittama

Mentalisointi

- Mentalisointi on tunteiden ajattelemista ja ajattelun tuntemista.
- Mentalisoiminen auttaa meitä muuttamaan suuntaa toiminnassamme.
- Mentalisoiminen onnistuu vain optimaalisessa vireystilassa.
- Tietoinen mentalisointi vaatii pysähtymistä.
- Joustava vaihtaminen automaattisen (spontaani) ja tietoisen (harkitseva) mentalisoinnin välillä.

Euroopan unionin osarahoittama

Esimerkki ”Selkeyttä ja ennustettavuutta”

- Mikko on nuori lievästi kehitysvammainen mies, jolla on epävakaa persoonallisuushäiriö
- Epävakaus näkyy Mikon mielialan vaihteluina. Hoitajista tuntuu, että ettei mikään heidän tekeminen riitä
- Mikko etsii virheitä hoitajien toimista ja reagoi niihin närkästyneesti ja vihamielisesti, eikä kykene harkitsemaan mielipidettään.
- Hoitajat pyrkivät olemaan mahdollisimman ennustettavia selkeiden sääntöjen avulla.
- Kun hoitajat pysyvät tyynenä ja ovat positiivisia ja neutraaleita: Mikko itsekin rauhoittuu ja oppii sanomaan selkeämmin, milloin hänestä tuntuu siltä, ettei häntä ole ymmärretty.

Mitä tästä opimme?

Kaiken perusta on hoitajan/ohjaajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde

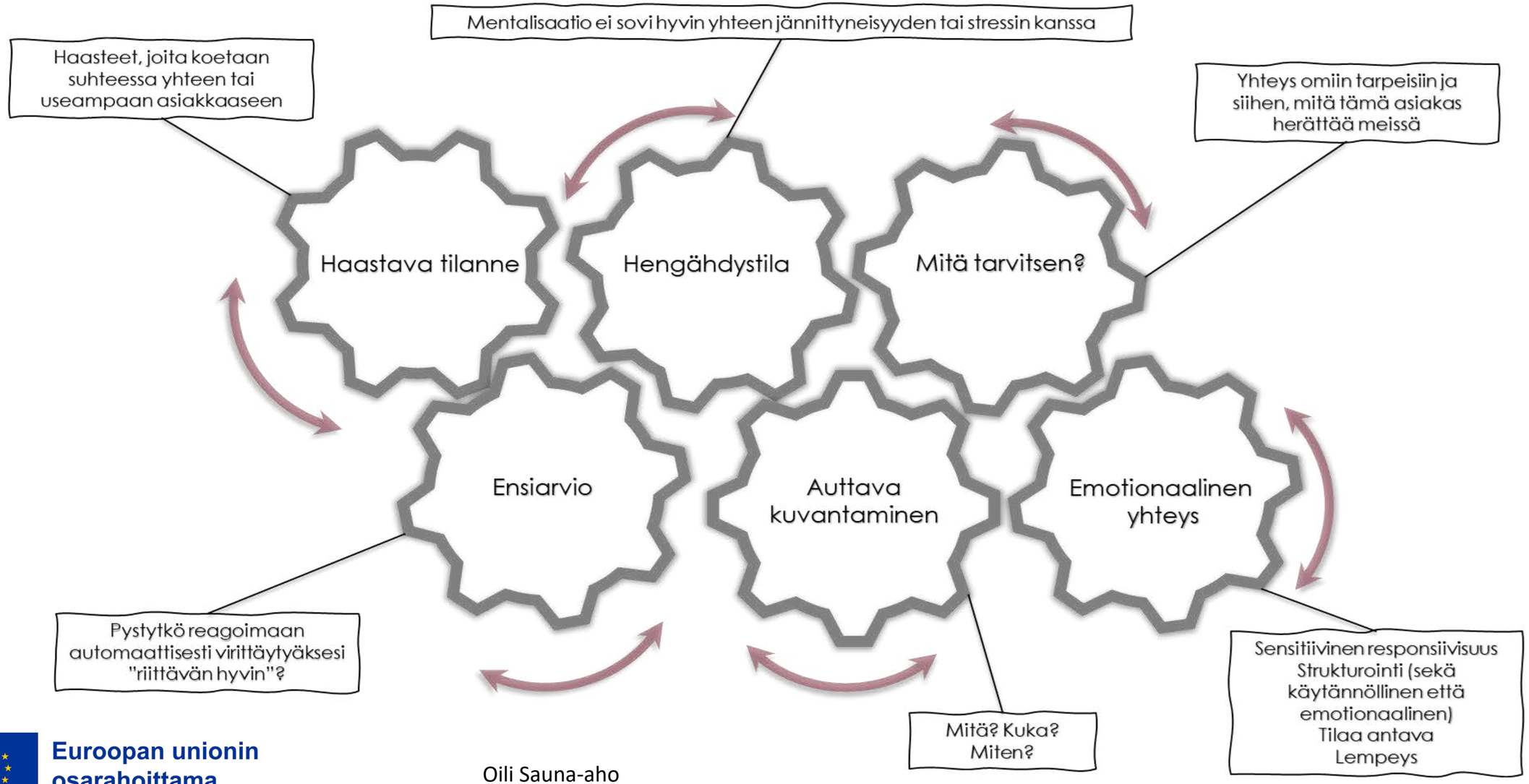
- Tarkastele omaa ja asiakkaan asennetta, jos teidän välille tulee väärinymmärryksiä.
- Et voi olla varma siitä, mitä toinen ajattelee tai tuntee – tutki sitä.
  - ”kelaa” tilannetta taaksepäin – mitä tapahtui?
  - Kysy asiakkaaltasi, mitä hän ajatteli tai tunsi siinä kohdassa.

    Usein asiakas kokee tulleensa ymmärretyksi väärin.

    Tämä voi johtua sinun käyttäytymisestäsi mutta myös asiakkaan.
- Yritä selvittää väärinymmärrys ja ota vastuu tilanteesta (esim. haukottelun ymmärtäminen väärin)

Mentalisointi askel askeleelta ohjaustyössä

(Eric de Belie 2017, Lauri Koskinen 2024)



Euroopan unionin osarahoittama

Oili Sauna-aho

Mitä tarkoittaa kun sinä tai asiakas on mentalisoimattomassa tilassa

- Yhdistää asioita ilman riittäviä perusteita ja ennakkokäsitysten varassa

viittaamatta tunteisiin, motiiveihin tai ajatuksiin esim. ”asiakas hakee huomiota”.

- Keskittyy ulkoisiin tekijöihin: ongelma johtuu koulusta, ryhmästä, asiakkaasta.
- Keskittyy nimityksiin: väsynyt, laiska, fiksu.
- Keskittyy sääntöihin: mikä on sallittua, mitä sinun täytyy tehdä.
- Kieltää oman osuutensa ongelmassa.
- Syyttää muita, löytää vikoja tai on varma, mitä toinen henkilö ajattelee.
- Ei tunne empatiaa toista kohtaan ja keskittyy liiallisesti omiin tarpeisiin toisista välittämättä .
- Huumorin puute

Miten palautua mentalisoimattomasta tilasta (hoitajan/ohjaajan näkökulma)

Keino 1: Ole tietoinen itsestäsi. Ota omat ja asiakkaan reaktiot vakavasti

- Mikä on oma ”heikko” kohtasi:
  - Mikä tekee vihaiseksi tai pelokkaaksi?
  - Mikä saa torjumaan asiakkaan tai olemaan liikaa mukana asiakkaan asioissa?
  - Miten reagoit asiakkaan syyllistävään ja vihamieliseen käyttäytymiseen?
- Jos asiakkaalla ollut ongelmallisia kiintymyssuhteita, hän voi toistaa niitä kanssasi
- Hidasta, ota hetki pohtiaksesi

Euroopan unionin osarahoittama

Miten palautua mentalisoimattomasta tilasta (hoitajan/ohjaajan näkökulma)

Keino 2: Pyri palautumaan ja anna palautumiselle aikaa

- Etsi apua kollegoilta ja tiimiltä – hyvä työympäristö on edellytys.
- Mentalisointi onnistuu turvallisessa, tuetussa ja arvostavassa ympäristössä.
- Mentalisoiva tiimi on avoin ja rehellinen ja sietää erilaisia näkemyksiä ja ulkopuolisia näkökulmia.

Keino 3: Arvioi riskit rauhallisesti ja pyydä tarvittaessa apua.

- Takaa oma ja asiakaan turvallisuus (tarvittaessa käytä sovittuja rajoittamiskeinoja oikealla tavalla).
- Vähennä asiakkaan jännitystä.

Euroopan unionin osarahoittama

Miten palautua mentalisoimattomasta tilasta (hoitajan/ohjaajan näkökulma)

Keino 4: Otetaan mentalisaatiota edistävä asenne

1. Pysyt rauhallisena ”sisäisesti” ja olet oppinut tarkistamaan tämän itseltäsi.
2. Et tuomitse toisia, vaan pysyt avoimena.
3. Olet utelias ja osoitat kiinnostusta toista kohtaan.
4. Et voi olla varma, mitä toinen ajattelee tai tuntee (*tietämätön asenne*), vaan olet valmis tutkimaan sitä.
5. Pysyt omana itsenäsi ja rehellisenä.
6. Olet joustava ja valmis muuttamaan mielipidettäsi.
7. Olet selkeä ja toimit ennustettavasti.

Euroopan unionin osarahoittama

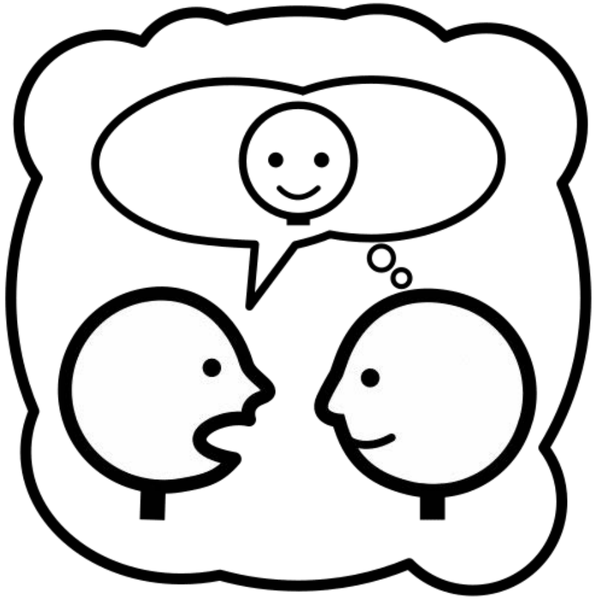
Miten palautua mentalisoimattomasta tilasta (hoitajan/ohjaajan näkökulma)

8. Et ota erimielisyyttä asiakkaasi kanssa liian henkilökohtaisesti, ja pystyt tarkastelemaan sitä etäältä.
9. Keskityt enemmän siihen, mitä asiakas ajattelee, tuntee, haluaa, toivoo kuin hänen käyttäytymiseensä.
10. Suhteesi asiakkaaseen on työkalu tai väline, jota käytät työssäsi. Huomaa, kun sinun ja asiakkaasi väliseen yhteyteen tulee häiriöitä
11. Ohjaajana olet vastuussa löytämään ratkaisut väärinymmärryksiin; otat vastuun. Tätä kutsutaan joskus ”hölmistyneen menetelmäksi”. Voit sanoa: ”Ohhoh, olinpas hölmö, etten ymmärtänyt sinua oikein”. Tämä voi vähentää asiakaan stressitasoa.
12. Tue asiakkaan mentalisaatiota edistäviä taitoja ja kykyjä.

Euroopan unionin osarahoittama

Henkilö, joka mentalisoi tehokkaasti:

- Ymmärtää, että toiveita, tunteita ja ajatuksia on vaikea nähdä
- On aidosti kiinnostunut
- On rentoutunut ja joustava
- Pystyy olemaan leikkisä, humoristinen
- Pystyy ratkaisemaan ongelmia kompromissien, ajatusten vaihdon avulla.



Kuvat: Papunetin kuvapankki

Euroopan unionin osarahoittama

Henkilö, joka mentalisoi tehokkaasti:

- On empaattinen toisia kohtaan.
- Sanottaa sekä omia että toisten kokemuksia ja tarkoitusperiä.
- Ottaa vastuuta omasta käyttäytymisestä, ei ole tilanteen uhri.
- On utelias toisten näkökulmia kohtaan ja odottaa toisten kykenevän laajentamaan näkökulmaansa.
- Ymmärtää, että mentalisaatio usein epäonnistuu ja pyrkii korjaamaan sen.

Kuvat: Papunetin kuvapankki

Pohdintatehtävä

- Säilyykö omassa tavassasi mentalisoida tasapaino?
- Pystytkö vaihtamaan joustavasti automaattisen ja tietoisemman mentalisaation välillä?
- Pyri pistämään merkille, miten ajattelet, kun kirjaat päivämerkintöjä.
- Lauseet kuten: …”asiakas hakee vain huomiota” tai ”osoittaa manipuloivaa käyttäytymistä” voivat olla merkki ennakkokäsityksistä.

Mentalisaatio hoito- ja ohjaustyössä

(alkup. Rita Steens 1993, Lauri Koskinen 2024)

Ymmärrät

Sisäinen (mielentila) vaikuttaa ulkoiseen

Tietämätön (mutta utelias) asenne

Toisella oma sisäinen todellisuus, joka vaikuttaa käyttäytymiseen

Et voi olla varma, mitä toinen ajattelee tai tuntee, vaan olet valmis tutkimaan sitä

Minä – Hoitaja/ohjaaja

Sisäinen
Ajatukset, tunteet (stressi), halut (motivaatio), uskomukset ja tarkoitusperät

Ulkoinen
Käyttäytyminen, ilmeet

Et tuomitse, vaan pysyt avoimena ja uteliaana

Pystyt sanoittamaan omia ja asiakkaan tunteita

Ulkoinen
Käyttäytyminen, ilmeet

Sisäinen
Ajatukset, tunteet (stressi), halut (motivaatio), uskomukset ja tarkoitusperät

Toinen - Asiakas

Reflektoit

Pohdit miten käyttäytyminen vaikuttaa itseesi ja säätelet itseäsi

Mitä tämä tekee suhteellemme?

Pohdit mielentiloja haastavan käyttäytymisen taustalla

Miten hän kokee vuorovaikutuksen, mitä hän kaipaa suhteeltamme ja tarvitsee säädelläkseen vihaa ja pelkoa

Euroopan unionin osarahoittama

Oili Sauna-aho

Jos asiakkaan stressitaso on korkealla

Tiedosta asiakkaan ja sinun välisesi yhteys tässä ja nyt.

Havainnoi, pyrkiikö asiakas rikkomaan yhteyden tai välttelemään sitä vetäytymällä pois.

- Peilaa ja sanoita, mitä havaitset tapahtuvan ja tiedosta ei-kielelliset ilmaisut ja eleet.
- Kontaktin rikkoutuminen voi olla merkki jännitteen lisääntymisestä ja voi johtaa impulsiiviseen käyttäytymiseen.
- Jos asiakas on hyvin stressaantunut, älä puhu vaan tarjoa rauhoittavaa ympäristöä sekä suuntaa huomio muualla.

Euroopan unionin osarahoittama

Jos asiakkaan stressitaso on korkealla

Tarjoa turvallisuutta , empatiaa ja tukea arvostelematta tai asettumatta häntä vastaan

- Varo syyllistämästä.
- Älä yliarvioi asiakkaan mentalisaatiokykyä
- Tarjoa pääasiassa tukea ja ymmärrystä ja mene mukaan siihen, mikä rauhoittaa asiakkaan.

Euroopan unionin osarahoittama

Jos asiakkaan stressitaso on korkealla

” Ota rauhassa ja pysy rauhallisena; voimme yhdessä selvittää ongelman; sinulla on aina hyviä ideoita; teet parhaasi, mutta se ei oikein toimi tällä hetkellä. Se ei haittaa, asiat kyllä järjestyvät. Minun täytyy olla hetki hiljaa miettiäkseni asiaa”.

”Olet järkyttynyt/Olet vihainen… Onpas inhottavaa. Yritetään ensiksi rauhoittua, otetaan juotavaa, mennään ulos kävelylle tai voit mennä huoneeseesi ja lepää hetken (jne.)”

”Et pysty ajattelemaan selkeästi vihaisena, pelokkaana tai surullisena. Yritä ensiksi rauhoittua ja sitten jatketaan keskustelua. Miten voisin auttaa sinua rauhoittumaan? Hengitä syvään ja ulos, 1-2-3”.

”Jos haluat mennä huoneeseesi, niin se on ihan ok. Voimme keskustella myöhemmin, kun olet rauhoittunut”.

”Tulehan nyt, käydään ulkona juoksemassa ja puretaan paha olo pois”.

Jos asiakkaan stressitaso on korkealla

Pysähdy, pysy paikoillasi ja palaa takaisin hetkeen, jolloin asiat menivät pieleen asiakkaasi kanssa. Kysy MITÄ-kysymyksiä, ei MIKSI

- Mitä tapahtui juuri ennen konfliktia tai väärinymmärrystä? Mikä sen syynä oli?

” Kelataan elokuvaa taaksepäin, kun tulit vihaiseksi/ärtyneeksi/tunne valtasi sinut. Mitä tunsit ja ajattelit silloin? En oikein ymmärrä; Tarkoititko sitä, että…. vai sitä että…?”

Hölmistyneen menetelmä: ”En ymmärtänyt sinua oikein” Ota vastuu väärinkäsityksen tai konfliktin ratkaisemisesta

- Ole rehellinen ja ota vastuu virheistäsi. Älä syytä asiasta väärinkäsityksestä. Keskustele omasta roolistasi asiakkaan kanssa ja tee selväksi hänelle, ettet ymmärtänyt häntä tarpeeksi selvästi.
- Vähennä stressiä ja palauta kontakti.

Euroopan unionin osarahoittama

Jos asiakkaan stressitaso on korkealla

Tunteiden ja ajatusten selkeyttäminen ja tutkiminen. Suunnataan huomio tunteisiin

- Peilaa asiakkaan perustunnetta – jalosta ja hienosäädä niitä, jotta asiakas ymmärtää sinua.
- Peilaa fyysisiä merkkejä, kuten väsymystä, energisyyttä tai fyysisiä vaivoja.

”Et tunne oloasi mukavaksi; olet vihainen, pelokas, surullinen; tunnet olosi hyväksi; olet rentoutunut; olet iloinen”.

”Et ole ainoastaan vihainen, olet myös pettynyt. Nyt kun tiedät tämän, niin auttaisiko se sinua keksimään ratkaisun tilanteeseen? Olet väsynyt; et tunne oloasi kovin hyväksi; sinulla saattaa olla pää kipeä; oletpas energinen”.

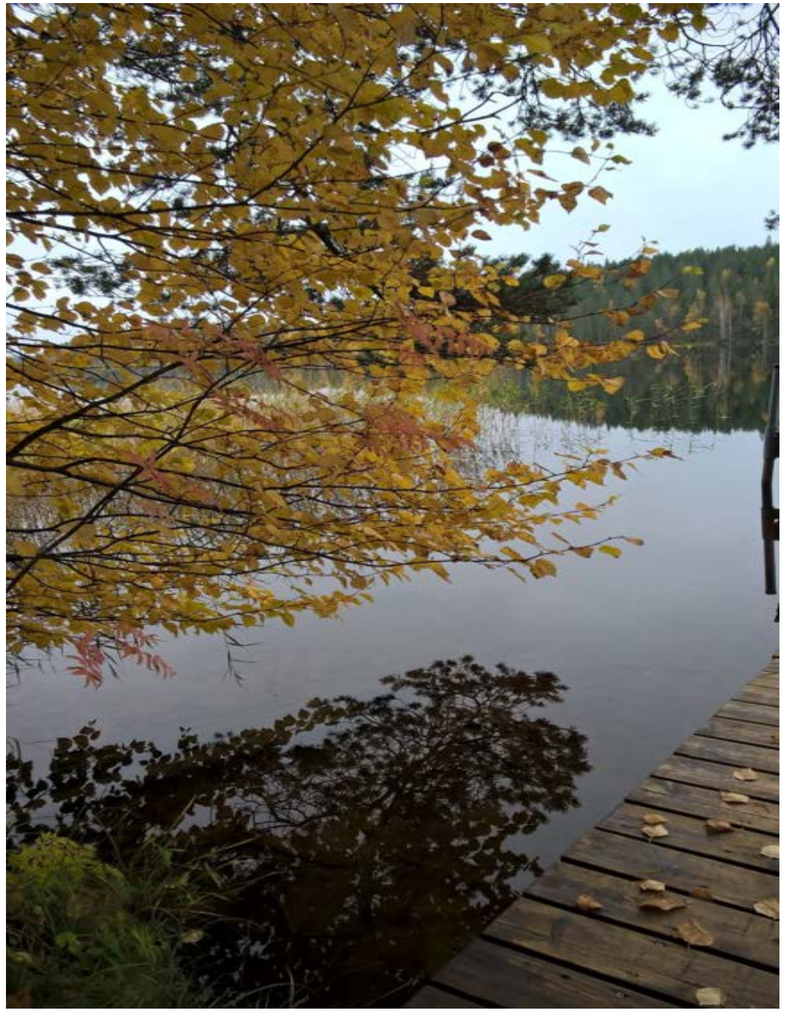
Pohdintatehtävä

- Oletko työtehtävissäsijoutunut tai nähnyt haastavia tilanteita?
- Mitä tunteita se on sinussa itsessäsi herättänyt (tilanteessa ja sen jälkeen)?
- Onko tilannetta pohdittu jälkeenpäin tiimissä?

Jos turvallisuus tai terveys vaarantuu

- Käytä asiakkaan suunnitelmassa sovittuja rajoittamistoimenpiteitä, jos niitä voi yksikössä käyttää. Tutustu etukäteen, miten ja missä tilanteessa niitä voi käyttää.
- Muista, että rajoitustoimenpiteen käyttö edellyttää joka kerta lain edellytysten täyttymistä.
- Opettele ja ylläpidä osaamistasi fyysisessä rajoittamisessa (AVEKKI- ja Mapa-koulutukset). Toimi yhdessä sovitulla tavalla.
- Muista että rajoitustoimenpiteen käyttö on aina viimeisin keino, kun lievemmät keinot eivät ole riittäviä tai tilanteeseen sopivia.
- Huolehdi, että tällöin tilanteet käydään tiimissä läpi ja pohditaan, miten niitä jatkossa vältetään.

Euroopan unionin osarahoittama



Kiitos!

saunaahooili@gmail.com

Euroopan unionin osarahoittama

Euroopan unionin osarahoittama

Uudistuva ja moninainen vammaistyö Uudellamaalla

UVVA-hanke lisää tietoa vammaisuudesta ja alalla työskentelystä.

uvva.diak.fi

DIAK Diakonissa-laitos STEP -KOULUTUS SUOMEN DIAKONIA-OPISTO Tukena