Kohtaaminen ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentaminen

Tarkoitus

Luoda turvallinen ja luottamuksellinen yhteistyösuhde, joka toimii koko asiakasprosessin perustana

Milloin

- Asiakkuuden alussa
- Uuden yhteistyövaiheen käynnistyessä
- Kun asiakkaan sitoutuminen on epävarmaa tai aiemmat palvelukokemukset ovat olleet kielteisiä

Hyödyt

- Lisää turvallisuuden tunnetta
- Helpottaa sitoutumista työskentelyyn
- Mahdollistaa avoimen keskustelun myös vaikeista asioista

Toteutus

- Varaa riittävästi aikaa ensimmäisille tapaamisille
- Keskustele asiakkaan tilanteesta, vahvuuksista ja toiveista
- Sopikaa yhdessä työskentelyn tavoitteista ja pelisäännöistä
- Pidä kiinni sovituista asioista
- Ole avoin, johdonmukainen ja helposti tavoitettava

Huomioitavaa

- Luottamus rakentuu pienistä teoista
- Älä kiirehdi tavoitteisiin ennen kuin yhteistyösuhde on riittävän vahva



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

Tilannekartoitus

Tarkoitus

Muodostaa kokonaiskuva asiakkaan elämäntilanteesta, voimavaroista, tärkeistä ihmisistä, ammatillisesta verkostosta sekä tuen tarpeista

Milloin

Työskentelyn alkuvaiheessa
Tilanteen muuttuessa

Hyödyt

Työskentely selkeytyy ja kohdistuu oikeisiin asioihin
Asiakkaalle sanottuu omat voimavarat

Toteutus

Käy läpi asuminen, toimeentulo, hyvinvointi, opiskelu, työ, verkostot ja arjen sujuminen
Tunnista myös asiakkaan vahvuudet
Kirjaa havainnot yhdessä asiakkaan kanssa

Huomioitavaa

Keskity voimavaroihin yhtä paljon kuin haasteisiin



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

Tavoitteiden asettaminen

Tarkoitus

Muuttaa asiakkaan pitkän aikavälin tavoite konkreettisiksi, saavutettaviksi välitavoitteiksi.
Tämä jäsentää etenemistä ja lisää asiakkaan kokemusta omasta pystyvyydestään

Milloin

Työskentelyn alkuvaiheessa tavoitteita asetettaessa
Kun asiakkaan tavoite tuntuu vaikeasti saavutettavalta
Jos asiakkaan motivaatio tai usko omiin mahdollisuuksiinsa on heikentynyt

Hyödyt

Vähentää epävarmuutta ja muutoksen kuormittavuutta
Lisää motivaatiota ja sitoutumista työskentelyyn
Auttaa hahmottamaan oman edistymisen konkreettisesti
Vahvistaa minäpystyvyyden tunnetta

Toteutus

Määritelkää yhdessä asiakkaan kanssa pitkän aikavälin tavoite
Jakakaa tavoite pienempiin, konkreettisiin ja realistisiin välitavoitteisiin
Kirjatkaa tavoitteet ja aikataulu näkyvään muotoon
Pysähtykää huomioimaan myös pienet onnistumiset ja sanoittakaa asiakkaan edistyminen

Huomioitavaa

Tavoitteiden tulee olla asiakkaalle omista toiveista lähteviä
Pilko osatavoitteet konkreettisiksi
Tavoitteet voivat muuttua työskentelyn aikana
Huomioi pienetkin edistymiset



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

Valmiuksien vahvistaminen

Tarkoitus

Tukea asiakkaan osaamista, toimintakykyä ja itseluottamusta niin, että hänellä on riittävät valmiudet siirtyä seuraavaan vaiheeseen

Milloin

Kun asiakkaalla on tunnistettuja osaamis- tai toimintakyvyn haasteita

Ennen opintoihin tai työelämään siirtymistä

Kun asiakas tarvitsee lisää varmuutta arjen hallintaan tai työelämävalmiuksiin

Hyödyt

Vahvistaa osaamista ja toimintakykyä

Lisää uskoa omiin mahdollisuuksiin

Parantaa valmiuksia opiskella, työllistyä ja toimia itsenäisesti

Vähentää siirtymävaiheeseen liittyvää epävarmuutta

Toteutus

Tunnistakaa yhdessä asiakkaan vahvuudet ja kehittämiskohteet

Valitkaa työskentelyn painopisteet asiakkaan tavoitteiden perusteella

Harjoitelkaa käytännön taitoja esimerkiksi työnhaussa, arjenhallinnassa tai viranomaisasioinnissa

Tarjotkaa onnistumisen kokemuksia ja rakentavaa palautetta

Huomioitavaa

Valmiuksia kannattaa harjoitella mahdollisimman konkreettisissa arjen tilanteissa

Etene asiakkaan omassa tahdissa

Hyödynnä asiakkaan vahvuuksia uusien taitojen rakentamisessa



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

Verkostoyhteistyö

Tarkoitus

Rakentaa asiakkaalle yhtenäinen palvelupolku, jossa eri toimijat tukevat yhteisiä tavoitteita ja vastuut ovat selkeitä

Milloin

Kun asiakkaan tavoitteiden saavuttaminen edellyttää usean toimijan yhteistyötä nivel- ja siirtymävaiheissa

Silloin, kun asiakkaalla on useita samanaikaisia palveluja tai tukimuotoja

Kun tiedonkulun varmistaminen tukee asiakkaan etenemistä.

Hyödyt

Palvelupolku selkeytyy

Vähentää päällekkäistä työtä ja palvelukatkoksia

Lisää turvallisuuden tunnetta siirtymävaiheissa

Tukee tavoitteiden saavuttamista yhteistyössä

Toteutus

Tunnistakaa asiakkaan kannalta keskeiset yhteistyötahot

Sopikaa asiakkaan kanssa tiedon jakamisesta ja pyytäkää tarvittavat suostumukset

Järjestäkää tarvittaessa verkostopalaveri yhteisten tavoitteiden sopimiseksi

Sopikaa toimijoiden rooleista ja vastuista

Pitäkää yhteyttä verkoston toimijoihin myös tapaamisten välillä

Huomioitavaa

Asiakas on aktiivinen toimija myös verkostotyössä

Tietoa jaetaan aina asiakkaan suostumuksella

Verkostotyö on jatkuvaa yhteistyötä, ei pelkästään yksittäisiä palavereita



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

Siirtymän valmistelu

Tarkoitus

Varmistaa, että asiakas siirtyy uuteen opiskelu-, työ- tai palveluympäristöön mahdollisimman turvallisesti ja hyvin valmistautuneena

Milloin

- Kun asiakkaan seuraava polku alkaa hahmottua
- Ennen koevapauden, palvelun, koulutuksen tai työpaikan aloittamista
- Aina ennen merkittävää muutosta asiakkaan palvelupolulla

Hyödyt

- Lisää turvallisuuden tunnetta
- Vähentää siirtymään liittyvää epävarmuutta
- Helpottaa kiinnittymistä uuteen ympäristöön
- Ehkäisee keskeyttämisiä

Toteutus

- Suunnitelkaa siirtymä yhdessä asiakkaan kanssa hyvissä ajoin
- Tutustukaa uuteen toimintaympäristöön esimerkiksi vierailun avulla
- Käykää läpi asiakkaan odotukset, mahdolliset huolenaiheet ja käytännön järjestelyt
- Varmistakaa tiedonsiirto uuden toimijan kanssa asiakkaan suostumuksella
- Sopikaa, miten yhteydenpito toteutuu siirtymän alkuvaiheessa

Huomioitavaa

- Aloita valmistelu riittävän ajoissa
- Huomioi myös asiakkaan tunnetason valmius muutokseen
- Anna asiakkaalle mahdollisuus tutustua uuteen ympäristöön ennen varsinaista aloitusta



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

Siirtymävaiheen rinnalla kulkeminen ja tunnetyöskentely

Tarkoitus

Tukea asiakkaan kiinnittymistä uuteen opiskelu- tai työympäristöön sekä vahvistaa psykologista turvallisuutta muutostilanteessa

Milloin

Ennen siirtymää
Ensimmäisten viikkojen aikana
Kun asiakkaalla ilmenee epävarmuutta, epäonnistumisen pelkoa tai vaikeuksia ottaa vastaan palautetta

Hyödyt

Vähentää keskeyttämisriskiä
Lisää rohkeutta pyytää apua
Vahvistaa kiinnittymistä uuteen ympäristöön
Tukee realistista käsitystä omasta osaamisesta

Toteutus

Keskustele asiakkaan odotuksista ja mahdollisista huolista
Harjoitelkaa palautteen vastaanottamista
Vahvista asiakkaan minäpystyvyyttä nostamalla esiin aiempia onnistumisia
Sanoita asiakkaan kanssa tunteita ja tarpeita
Toimi tarvittaessa tulkkina asiakkaan ja työnantajan tai oppilaitoksen välillä
Ole aktiivisesti yhteydessä siirtymän alkuvaiheessa

Huomioitavaa

Positiivisen palautteen vastaanottaminen voi olla asiakkaalle yhtä vaikeaa kuin kriittinen palaute
Työntekijän tehtävänä ei ole ratkaista asiakkaan puolesta, vaan auttaa häntä löytämään omat toimintatapansa



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI

Prosessin arviointi ja jatkopolun varmistaminen

Tarkoitus

Tehdä näkyväksi asiakkaan edistyminen, arvioida tavoitteiden toteutumista sekä varmistaa hallittu siirtyminen

Milloin

- Asiakasprosessin päättyessä
- Merkittävien tavoitteiden saavuttamisen jälkeen
- Ennen vastuun siirtymistä seuraavalle toimijalle

Hyödyt

- Auttaa tunnistamaan omaa osaamista ja edistymistä
- Vahvistaa onnistumisen kokemuksia
- Lisää turvallisuuden tunnetta asiakkuuden päättyessä
- Tukee sujuvaa siirtymää seuraavaan vaiheeseen

Toteutus

- Käykää yhdessä läpi asetetut tavoitteet ja niiden toteutuminen
- Tunnistakaa asiakkaan vahvuudet ja työskentelyn aikana saavutettu kehitys
- Keskustelkaa asiakkaan kokemuksista ja palautteesta
- Varmistakaa, että asiakkaalla on tieto seuraavista askelista ja tarvittavista tukipalveluista
- Sopikaa vastuun siirtymisestä seuraavalle toimijalle

Huomioitavaa

- Arviointi on yhteinen keskustelu, ei asiakkaan arvioimista
- Nosta esiin myös pienet onnistumiset ja niiden merkitys
- Varmista, että asiakas tietää, mistä hän saa tarvittaessa tukea myös asiakasprosessin päättymisen jälkeen



VERSO RY

Euroopan unionin osarahoittama

Elinvoimakeskus

LAPINLAHTI