

Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen asiakastyössä



Webinaari 24.2.2020

Juha Lahti

Pakolaistaustaisten ohjaus-hanke (31.3.2021 saakka)

Juh@Lahti

Sanalle - siis myös ihmiselle - ei mikään ole
kauheampaa kuin se, ettei hän saa 'vastakaikua'

*For the word - and consequently, for a human being - there is
nothing more terrible than a lack of response*

(Bahtin 1986 127)

Monikulttuurisenkin ohjauksen metafora:
"Tämä ei ole piippu." Rene

Magritte



...mutta vaikka "tämä ei olekaan piippu",
niin ei anneta sen häiritä, päinvastoin!!!!

Mitä asiakkaaksi tuleva ihminen tarvitsee inhimillisellä tasolla



- ☞ Toista ihmistä, mahdollisuutta peilata omia ajatuksiaan ja tunteitaan
- ☞ Kuulluksi tulemista
- ☞ Välittämistä
- ☞ Turvallisuutta
- ☞ Kunnioitusta ja tilaisuutta säilyttää kasvot
- ☞ Tukea
- ☞ Tiedon ja todellisuuden tarkastelua
- ☞ Toivoa

”Jotta ihmisen voi todella onnistua opastamaan tiettyyn paikkaan, on hänet ensin löydettävä sieltä, missä hän on... Voidakseni todella auttaa toista, minun on ymmärrettävä enemmän kuin hän – mutta ennen kaikkea minun on ymmärrettävä, mitä hän ymmärtää.

Jos en sitä ymmärrä, ei siitä, että ymmärrän enemmän kuin hän, ole hänelle mitään apua...

Kaikki todellinen auttaminen alkaa nöyryytymisestä; auttajan on ensin nöyryyttävä autettavansa alapuolelle ja ymmärrettävä, että auttaminen ei ole hallitsemista vaan palvelemista.”

Søren Kierkegaardin mietteitä ihmisen kohtaamisesta



- ☞ Kuuntele ihmistä hänen omasta näkökulmastaan.
- ☞ Kuuntele ennakkoluulottomasti ja anna kuulemasi tehdä itseesi vaikutus.
- ☞ Ole kärsivällinen, kunnioittava ja suhtaudu avunhakijaan tasa-arvoisesti.
- ☞ Aloita sieltä, missä toinen on, älä sieltä missä odotat tai haluat toisen olevan
- ☞ Tule auttamistilanteeseen tietämättömyyden tilassa; anna toisen opettaa itseäsi
- ☞ Hillitse turhamaisuutesi, tärkeytesi ja tarpeesi pönkittää omaa arvoasi.

....mitä tämä esitys sai sinut ehkä
pohtimaan –

nyt meillä on hiukan aikaa yhteiseen
keskusteluun!

Kiitos!

-> Uunituore julkaisu: ***Kohtaava asiakastyö ohjauksellisenä lähestymistapana ja käytännön työotteena***

<https://www.doria.fi/handle/10024/180459>



Monikulttuurisuusosaaminen...



- ☞ on mahdollisimman avointa, tilannesidonnaista toimintaa ja vuorovaikutusta,
- ☞ *jossa huomio ei kiinnity niinkään toiseen, vaan itseen, omaan ajatteluun ja suhtautumiseen.*
- ☞ On osattava asettua toisen asemaan, kuunnella ja ilmaista itseään toista arvostavasti
- ☞ ja selkeästi sekä verbaalisesti että sanattomasti
- ☞ kyettävä tunnistamaan omia asenteitaan
- ☞ kulttuurisia ja sosiaalisia käyttäytymisnormejaan ja -tapojaan, tarkasteltava omaa rooliaan

Tiedon ja ymmärtämisen suhteesta - ei ole tietoa, on vain tulkintaa siitä



asia
kuvataan

asia
tulkitaan



asiantuntijan tulkinnan ja
ymmärtämisen linssi

asiakkaan tulkinnan ja
ymmärtämisen linssi