

Vinkkejä ja muistilistaa päivystystyöhön

Kuopion ja Joensuun Kirkon keskusteluavun koulutus Kuopiossa la 17.11.2018

Työskentelimme elämän merkityksellisyyden äärellä. Kukin otti yhden roolihahmon joko Kirkon keskusteluavun kokemuksen tai oman elämäkokemuksen pohjalta. Pohdimme, millaisia mahdollisuuksia elämässään on tällä henkilöllä esimerkiksi ihmissuhteissa, osallisuudessa, taloudenhallinnassa, itsemääräämisoikeuden toteutumisessa.

Tämän jälkeen pohdimme, millä tavalla meidän kannattaa toimia päivystäjänä Kirkon keskusteluavussa, jotta voimme vahvistaa heidän mahdollisuuksiaan.

Älä oletta, kysy!

- Käsitksemme hänen elämäntilanteestaan ei kerro yhteydenottajan tämän hetken voinnista eikä edes hänen kokemuksestaan siitä, millaista on elää hänen elämäänsä.
- Meillä on turhan usein tapana olettaa asioita / toisen tunteita. Kun toimimme omien oletusten mukaan, menemme usein pieleen. Jeesuskin kysyi kohtaamiltaan ihmisiltä: ”Mitä sinä tahdot, että tekisin sinulle?” Älä oletta, vaan kysy.

Asiat eivät ratkea heti eikä tarvitsekaan. Malta asettua.

- Puhelimesta emme voi ratkaista moniakaan asioita, kuunnella voimme ja olla hetken hänen kanssaan niiden asioiden äärellä. Hyväksy se, että ratkaisua ei aina synny.
- EI OLE HÄTÄÄ – RAUHOITU – KUUNTELE. Siedä hiljaisuutta keskustelun aikana. Ole kuuntelija kaikessa rauhassa
- Älä säikähdä toisen ihmisen elämäntilannetta. Päivystäjän on opeteltava sietämään myös pahaa oloa, mikä syntyy kohtuuttomien elämäntilanteiden kuuntelemisesta.

Toistuvat, usein kuullut tarinat

- Usein jo ensi minuuteilla päivystäjällä iskee päälle omat ajatukset tyyliin ”Tämä on taas tätä” – Miten voisoin ottaa toisen näkökulman / toisen asenteen?
 - Jos päivystäjänä käyttäisin toisia vuorosanoja kuin yleensä, en vain niitä samoja sanoa. Vaihtaisin levyä omassa päässäni.
 - Jos yrittäisin saada keskustelun tähän päivään, tähän hetkeen ”Mitä toivot tänään tässä asiassa?”
 - Voi rohkeasti kysyä suoraan: ”Mitä sinun elämässä pitäisi tapahtua, että tätä samaa aihetta ei tarvitsisi enää jutella täällä?”

Kysy ja sitten kuuntele

- Kyselyisellä saamme kuulla oikeita ja todellisia tunteita. Sinänsä pieni kysymys voi olla rohkaisu keskusteluun, josta yhteydenottaja voi saada idean, johon tarttua.
 - o Miltä tämä sinusta tuntuu?
 - o Mikä sinua nyt auttaisi tässä tilanteessa?
 - o Mitä toivot tämän asian suhteen tänään, tässä meidän keskustelussa?

Laaja ongelmavyöhyke

- rajaa ongelmaa niin, että se ei ole aivan rajaton ja hahmoton.
 - Pilko paloiksi, ja aloita jostakin kohdasta.
 - Voit merkitä asioita muistiin keskustelun aikana ja palata niihin tarvittaessa myöhemmin. "Sanoit keskustelussamme aiemmin tähän tapaan, kertoisitko siitä vähän lisää ...". Kaikkea tarjottua ei kuitenkaan tarvitse käsitellä yhdessä keskustelussa.
 - Käytä erilaisia kysymyksiä, joilla tarkastelet yhtä näkökulmaa:
 - o motivaatiokysymykset
 - o suhdekysymykset, keihin ihmisiin tämä asia liittyy, millä tavalla
 - o asteikkokysymykset (missä menet tällä asteikolla, vaikkapa 5 – 10)

"Elämä on kurjaa, aina vaan"

- Kun yhteydenottajan asenne on: "Tämä on tätä, on aina ollut ja tulee aina olemaan", voisi kysyä:
 - Löydätkö jonkun kohdan, jossa olet kokenut muutosta / parempaa oloa? Onko jossain kohtaa ollut tilanne, jolloin asiat ovat olleet vähän vähemmän huonosti? Tarkastelemalla poikkeamia voi löytää avaimen tilanteen ratkaisuun. Mikä aiheutti sen, että tuolloin tilanne oli vähän erilainen?
 - Jos yhteydenottaja ei vastaanota / pysty vastaanottamaan mitään, on lopulta todettava "Herran haltuun" ja jätettävä hänet rukousten varaan. Voit kirjoittaa esirukouspyynnön.
- Jos on vaikea asia eikä aihe etene mihinkään, tuntuu että kaikki on jo kokeiltu eikä keskustelu etene ja on vaikea lopettaa keskustelua, päivystäjä voi myös luovuttaa tilanteen ja sanoa esimerkiksi: "Nyt linja on tosi huono, en kuule sinua. Soittaisitko uudelleen vaikkapa vielä tänä iltana?"

Luo omat rutiinit päivystysvuoron alkuun ja loppuun. Esimerkkejä rutiineista: Tilan valmistaminen ja raivaaminen, jos olet kotona. Ajoissa saapuminen, jos päivystät päivystyshuoneessa. Vuoron loppuksi oma tapa kiittää itseä. Juo kahvit + syö herkku. Lue joku teksti. Katso jotakin kuvaa ja tee mielikuvamatka. Valitse itsellesi päivystyslaukku, jota käytät vain päivystysiltoina ja purkuryhmissä. Mikä voisi olla sinun rutiini?