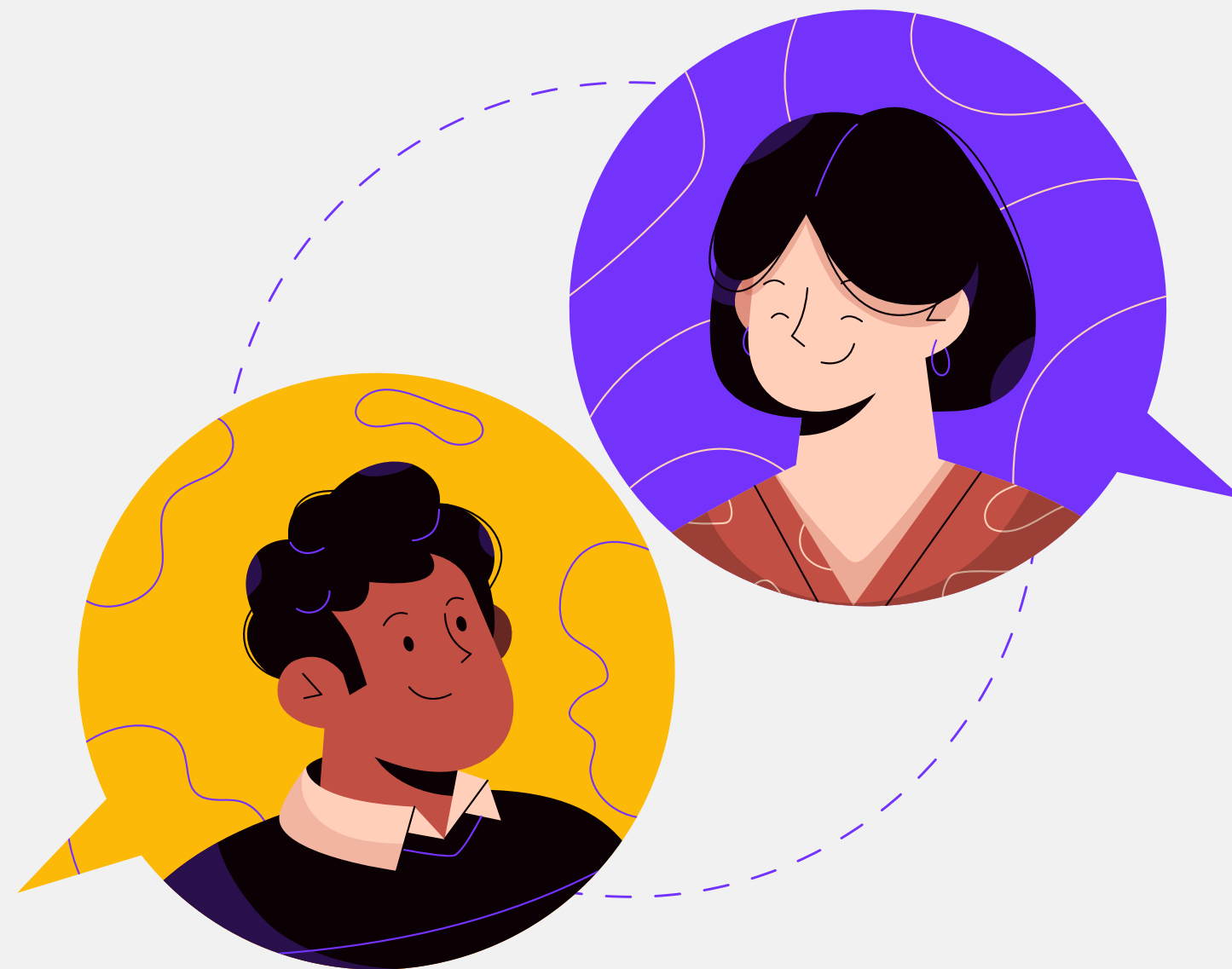


OHJAUSCASEJA:

Arjen asioissa
auttaminen

Riitta Saastamoinen ja Jenni Koivumäki
Yhteiskuntavalmentajakoulutus 2019-21
OSANA-hanke/Paremmiin Yhdessä ry



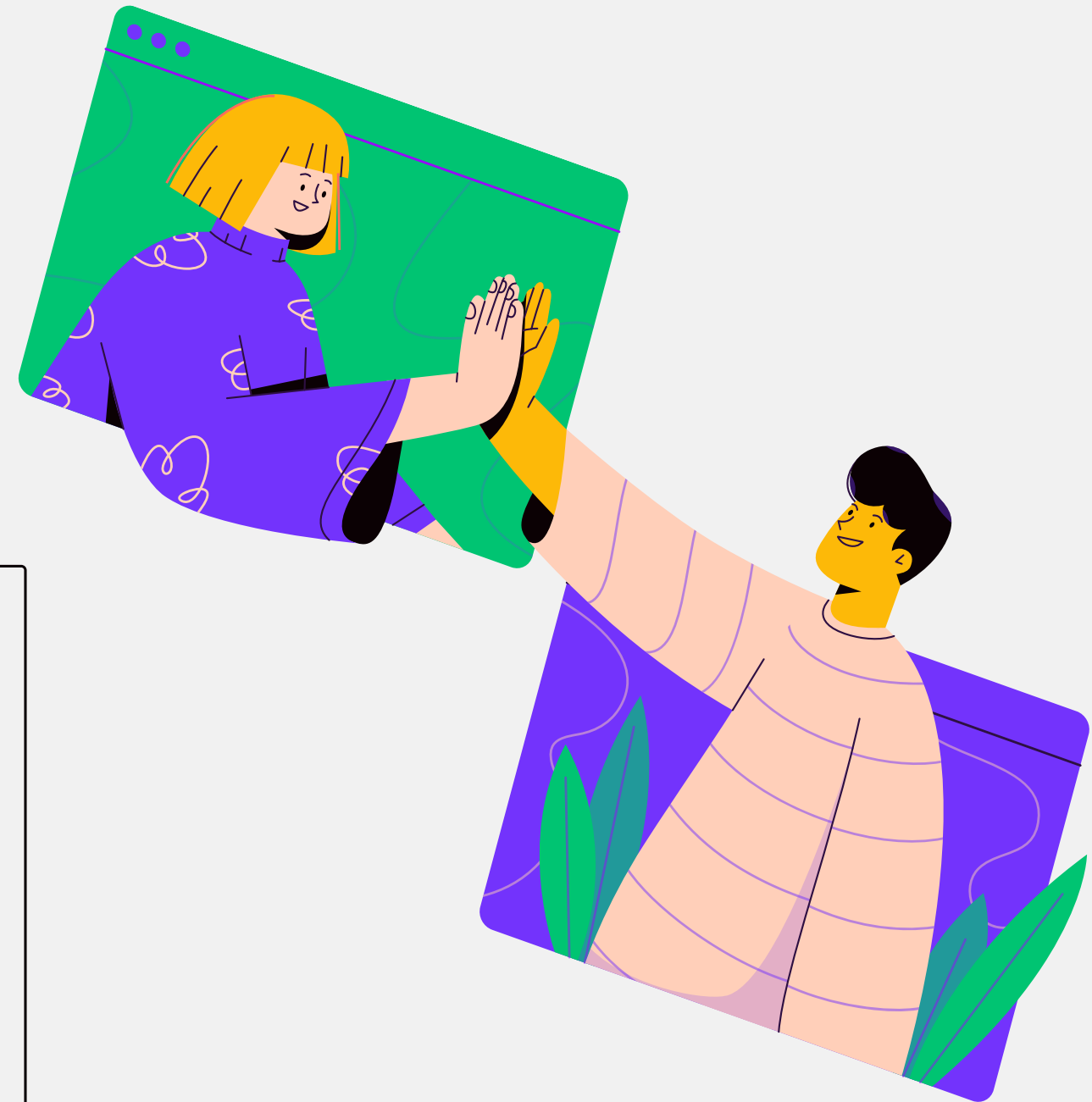
Periaatteitamme ohjaustyössä

- Autamme ja opetamme ihmisiä tekemään itse, emme tee puolesta.
- Annamme tietoa ja vaihtoehtoja, ihmiset tekevät päätökset itse.
- Yritämme antaa tietoa, jota ihmiset tarvitsevat, ei vain sitä, mitä he kysyvät.
- Emme "kuulustele", mutta olemme avoimia kuuntelemaan ja ymmärtämään ihmisiä kokonaisuutena.
- Me myös rohkaisemme, tuemme itsetuntoa ja annamme positiivista energiaa.

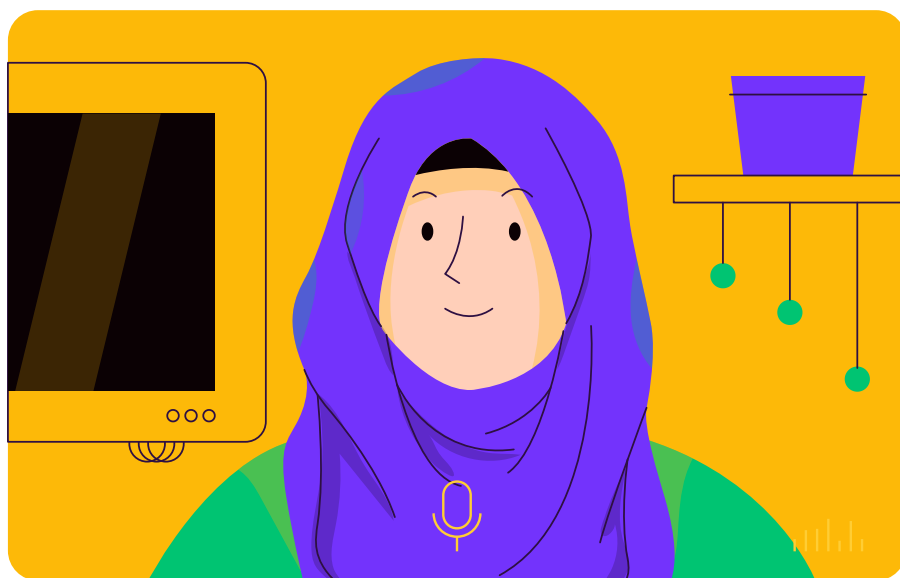
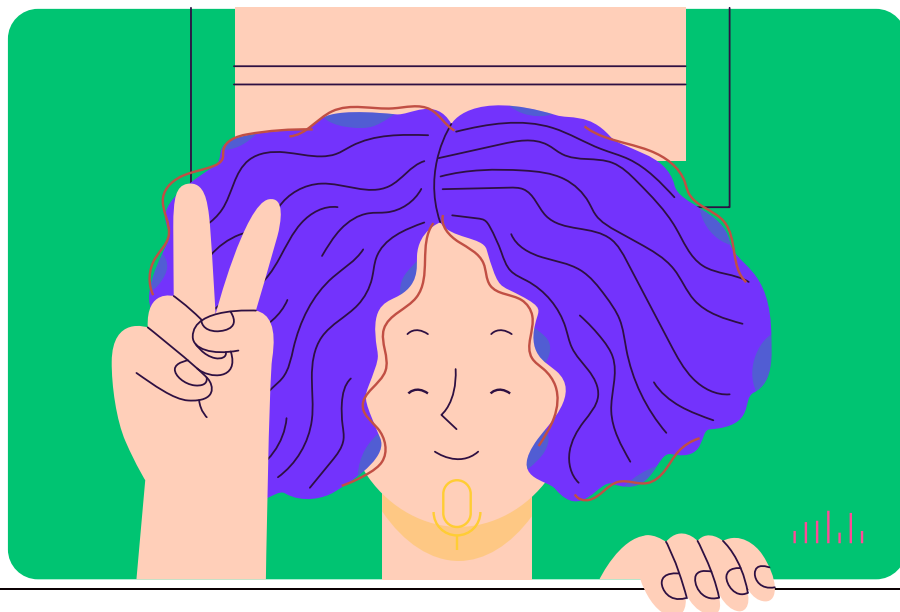


Mieti ohjaus- tilanteessa...

- Mitä asioita sinun pitää tietää/varmistaa, että voit ohjata asiakasta oikein?
- Mitkä ovat tilanteessa tärkeät käsitteet, jotka asiakkaan pitää ymmärtää?
- Mitä sinä voit tehdä juuri siinä tilanteessa?
- Miltä taholta saat apua/tietoa tai minne voit asiakkaan ohjata?



Case 1



Rouva A tulee asiakkaaksesi paperinipun kanssa. Nipussa on kolmen kuukauden ajalta Kelan päätöksiä toimeentulo-, asumis- ja työmarkkinatuesta.

Rouva on huolissaan: miksi toimeentulotuki on pienempi kuin edellisessä kuussa?

Rouva on saanut äskettäin veronpalautusta 400 euroa.

Miten selvität tilanteen?

Case 2

Herra B:lle on tullut DNA:lta 700 € lasku hänen ostettuaan puhelimen. Hän ihmettelee, koska kertoo jo maksaneensa ja tilitiedoista näkyykään kaksi maksua DNA:lle: toinen 41,09 € ja toinen 35,76 €.

Miten selvität tilanteen?





Case 3

Neiti C esittelee sinulle tiliotettaan.
Hän näyttää maksaneensa kaksi
sähkölaskua ja ihmettelee nyt, mitä nämä
laskut ovat.

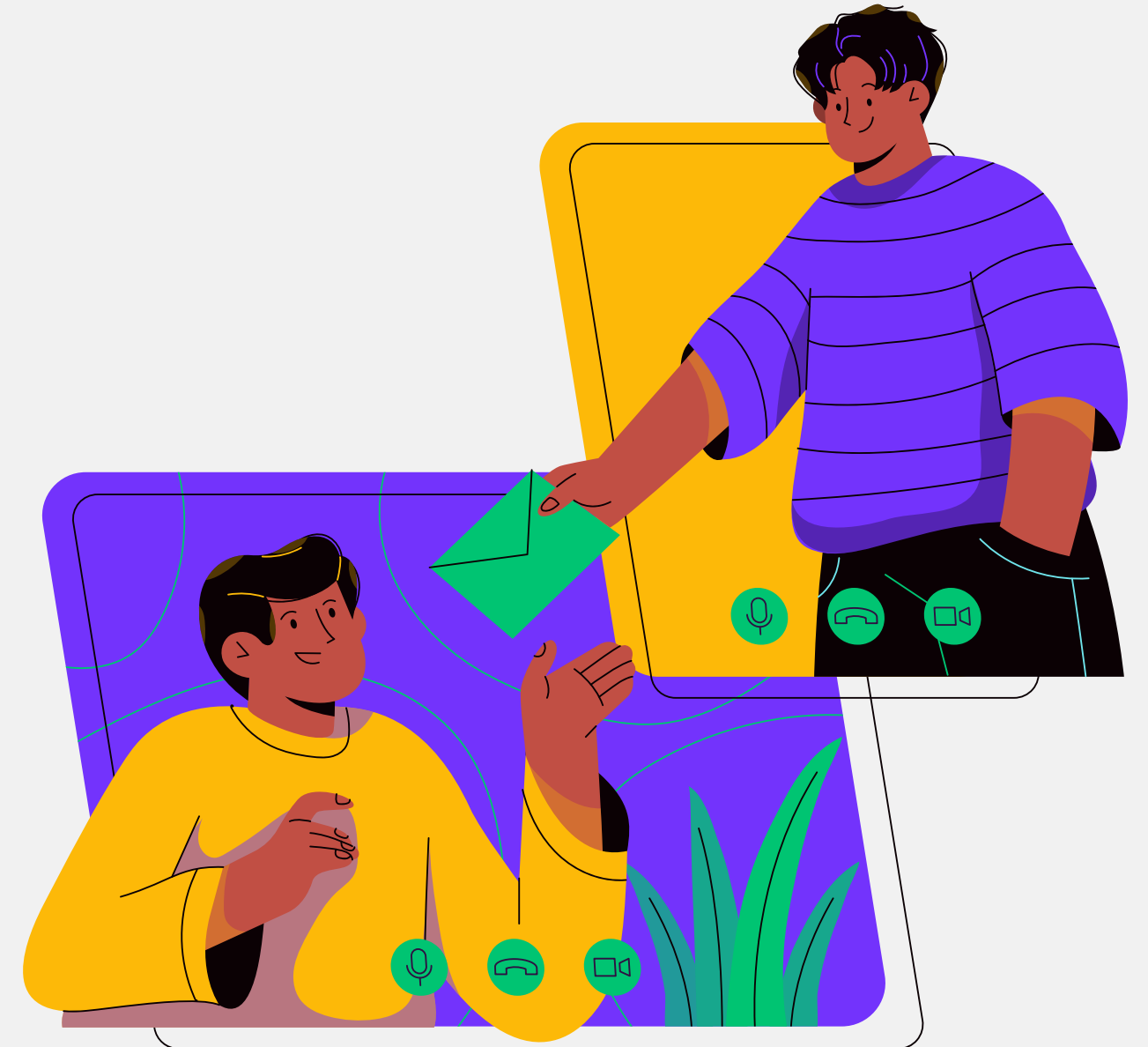
Miten selität asian neiti C:lle?

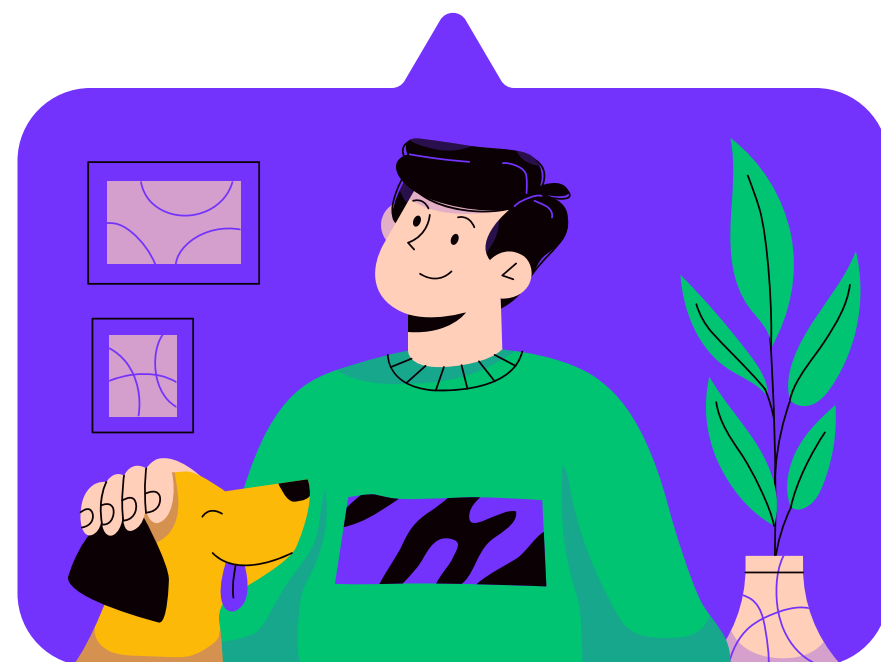
Case 4

Herra D:n määräaikainen työsuhde siivoustyössä on päättynyt.

Hänellä on mukanaan kesä-elokuun palkkakuitit. Herra D on hämillään, koska elokuun palkassa on enemmän rahaa, kuin muina kuukausina. Hän ei ymmärrä, mistä lisäraha johtuu ja pelkää, että hän joutuu antamaan rahat takaisin.

Miten selvität asian?





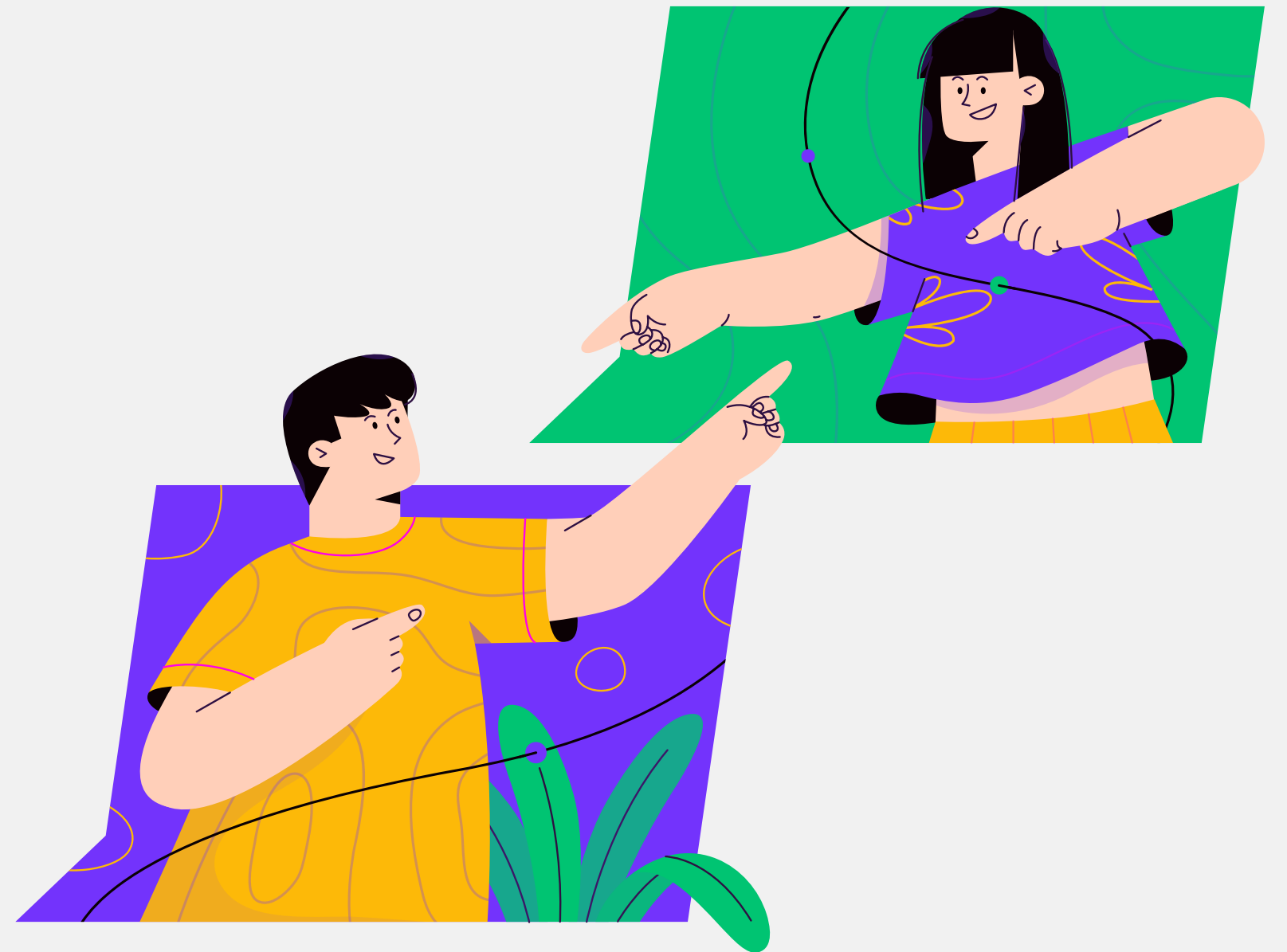
Case 5

Herra E, 18-vuotias nuorimies, kertoo haluavansa uuden asunnon. Hänellä on jo asunto lähiössä, noin 6 km keskustasta, mutta hän haluaa asunnon kaupungin keskustasta.

Miten ohjaat herra A:ta?

Case 6

Neiti F haluaa matkustaa Jyväskylästä
Helsingin lentoasemalle junalla.
Miten autat neiti F:ää?



Case 7



30-vuotias herra G teki Suomessa aikuisten peruskouluopinnot. Sen jälkeen hän aloitti ammattikoulussa rakennuspuolella, mutta siirtyi puolen vuoden jälkeen autopuolelle.

Nyt hän on opiskellut autopuolella 3 kk, mutta ei haluaisikaan olla siellä.

Herra G puhuu siirtymisestä Valmaan tai takaisin rakennuspuolelle. Hän puhuu myös logistiikan opinnoista.

Miten ohjaat herra G:tä?

Tutustu myös opiskelun ja työnhaun ohjauksen caseihin, joissa pohditaan yleisiä vuorovaikutukseen ja ohjaustilanteisiin liittyviä asioita. **Esim.**

CASE 5 Ohjattava henkilö haluaa varsinaisen asian sijaan jutella muista asioista.

CASE 6 Ohjattava henkilö pyytää auttamaan muussa asiassa, kuin mitä varten on tavattu.

CASE 8 Et ymmärrä ohjattavan henkilön puhetta tai mitä hän sinulle kertoo.

CASE 9 Ohjattava henkilö ei vastaa kysymyksiisi.

CASE 12 Ohjattava henkilö avautuu sinulle vaikeuksista elämässään.

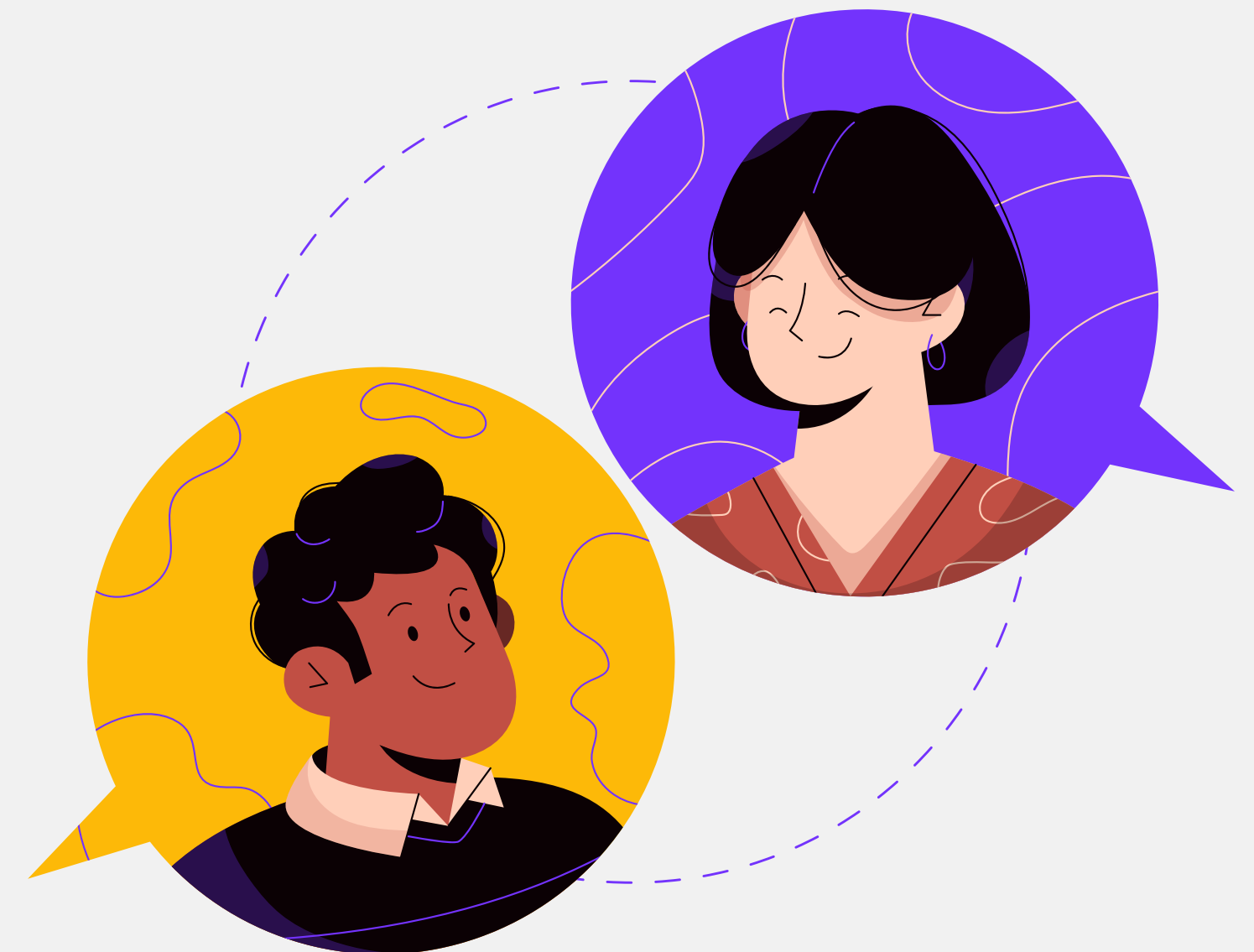
Case 11

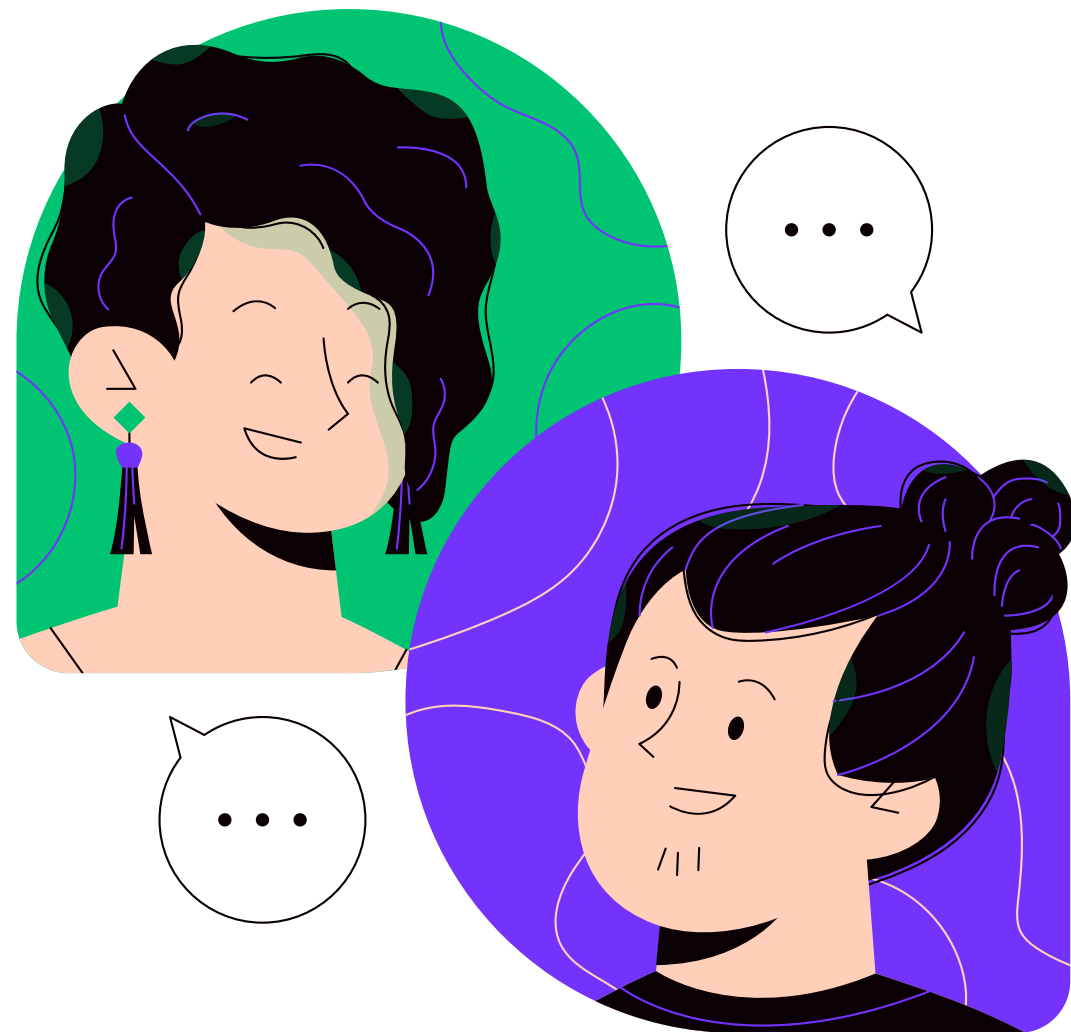
Autat henkilöä tekemään työpaikkahakemusta.
Pyydät häntä kertomaan, millainen työntekijä hän on.

Hän vastaa: **”Minä tykkää ihmiset kanssa.
Ja puhuu paljon. Haluaa auttaa ihmiset.”**

Mitä kirjoitat hakemukseen?

- a) **Minä tykkään olla ihmisten kanssa ja puhua paljon. Minä haluan auttaa ihmisiä.**
- b) **Minä tykkään tehdä työtä ihmisten kanssa ja auttaa ihmisiä.**
- c) **Pidän ihmisten kanssa työskentelemisestä ja heidän auttamisestaan.**
- d) **Olen sosiaalinen ja ihmisten auttaminen motivoi minua.**
- e) **Jotain muuta, mitä?**





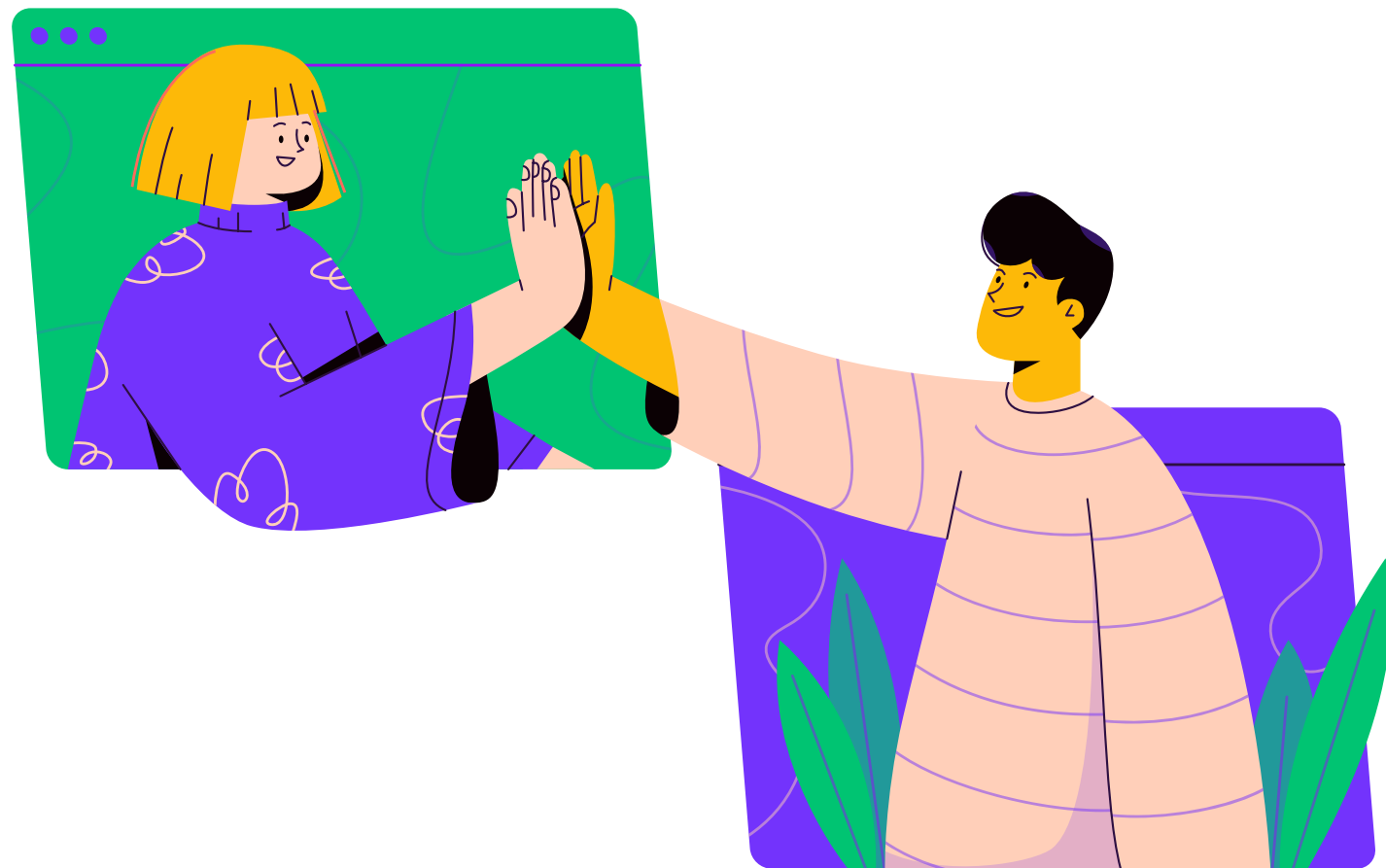
Case 10

Autat henkilöä tekemään
työpaikkahakemusta.
Pyydät häntä kertomaan sitä varten,
miksi hän haluaa kyseisen työn.
Hän sanoo: "Mä tartten rahaa."
Mitä kirjoitat hakemukseen?



Case 8

Olet tavannut Rouva H:n kanssa useita kertoja ja hoitanut hänen kanssaan erilaisia asioita. Rouva koee luottavansa sinuun ja kertoo nyt elämästään, kuinka hän ei saa nukuttua, ei saa asioita tehdyksi ja itkee paljon. Miten toimit tässä tilanteessa?



Case 12

Olet tavannut henkilön kanssa useita kertoja työnhaun asioissa. Hän kokee luottavansa sinuun ja kertoo nyt elämästään, kuinka ei saa nukuttua, ei saa asioita tehtyä ja itkee paljon. Miten toimit tässä tilanteessa?