

Näin tunnistat ja kohtaat erilaiset asiakkaat

Opas ammattilaisille asiakkaiden haasteiden tunnistamisen, kohtaamisen ja ohjaamisen tueksi

Lahti

TOTTA! -hanke



**Euroopan unionin
osarahoittama**

TOTTA!

**Työkyvyn ja työelämäosallisuuden
tunnistaminen työllisyshoidon
agendana -hanke**

Totta! -Työkyvyn ja työelämäosallisuuden tunnistaminen
työllisyshoidon agendana
11/2023-10/2026 ESR+

Tekijät: Totta! -hanke projektitiimi + kumppanit

Lahti, 2026

Kansikuva: Sebastian Ratu / Lahden kaupunki



Sisällys

TOTTA! -hanke ja oppaiden synty

1

Oppaat asiakkaille oman toiminnan tueksi

2

Johdanto

3

Asiakkaan kohtaaminen

Puheeksi ottaminen

4

Ahdistuneisuus ja jännittäminen

6

Masennus

12

Neuropsykiatriset häiriöt

18

Linkkejä ja lähteitä

xx

Lahti

TOTTA! -hanke



Euroopan unionin
osarahoittama

TOTTA! -hanke ja oppaiden synty

TOTTA! -hanke on Lahden kaupungin elinvoiman palvelualueella vuosina 2023-2026 toiminut ESR-rahoitteinen työkykyhanke. Hankkeessa rakennettiin työkyvyn arvioinnin kunnallista toimintamallia ja pilotoitiin työkykytiimin toimintaa.

Hankkeen toiminta koostui eri työpaketeista ja sisälsi tavoitteita niin asiakkaiden kuin ammattilaisten tueksi. Yhtenä tavoitteena oli lisätä ammattilaisten tietoa työkyvyn teemoista ja tarjota tukea ja työkaluja asiakastyöhön. Ammattilaisten osaamista vahvistettiin hankkeen aikana koulutuksien ja seminaarien avulla, jota tämä opas myös tukee ja vahvistaa.

Tämän oppaan tarkoituksena on tarjota vinkkejä asiantuntijoille erilaisia haasteita omaavien asiakkaiden kohtaamiseen sekä heidän tukemiseensa eteenpäin palvelupoluilla. Opas on tarkoitettu etenkin työllisyyspalveluissa, työllisyydenhoidon parissa työskenteleville ammattilaisille, mutta sopii myös muuta ohjaus- ja neuvontatyötä tekeville.

Oppaassa käsitellään muutama keskeinen kohderyhmä, jotka nousivat esiin hankkeen asiakkuuksien kautta ja teemoja on käsitelty myös hankkeessa ammattilaisohjatuissa vertaistukiryhmissä. Sisältö on kirjoitettu yhteistyössä TOTTA! -hanketiimin ja teemoihin perehtyneiden asiantuntijoiden kanssa. Kiitos yhteistyöstä Liisa Lähteenmäki sekä Terapiatalo Noste, Pirjo Niemi-Järvinen.

Oppaat asiakkaille oman toiminnan tueksi

Asiakkaille rakennettiin omat oppaat samoilla teemoilla, joita tässä materiaalissa käsittelemme. Oppaiden avulla asiakas voi tunnistaa haasteitaan paremmin, ymmärtää omaa tilannettaan ja löytää itsehoitokeinoja sekä ratkaisuja. Ammtilaisena voit ohjata asiakkaan oppaiden pariin, mikäli uskot hänen hyötyvän oppaan tarjoamasta tuesta ja neuvoista.

Asiakkaille suunnatut oppaat löytyvät osoitteesta www.lahti.fi/tottahanke

Johdanto

Työttömyys ei ole vain työn puuttumista, vaan se koskettaa ihmistä monelta eri osa-alueelta. Työttömyys voi tulla äkillisesti ja yllättäen, se voi olla pitkän epävarmuusajan tulos tai se voi olla koko aikuisiän kestänyt kokemus. Vaikka työttömyyteen olisi varautunut ja valmistautunut, voi se silti aiheuttaa monenlaisia tuntemuksia ja ohjata toimintaa.

Työttömyys voi koskettaa ihmisen arvokkuuden tunnetta ja identiteettiä, kuka minä olen ilman työtä? Se voi vaikuttaa omaan sosiaaliseen asemaan ja tulevaisuuden hallinnan kokemukseen. Työttömänä voi kokea myös häpeää, joka näyttäytyy vetäytymisenä, ärtymyksenä tai vähättelynä. Joka tapauksessa oli tilanne ja tausta mikä tahansa, työttömyys koskettaa ja vaikuttaa jokaiseen sen kokevaan.

Lisäksi työnhakutilanne ja viranomaisasiointi sisältää rakenteellista epäsymmetriaa: työntekijällä on tietoa, valtaa ja järjestelmän hallinta. Asiakas on arvioinnin kohteena ja voi kokea itsensä objektina, eikä oman elämänsä subjektina. Työntekijänä, ammattilaisena, sinulla on mahdollisuus kuitenkin vaikuttaa siihen, millainen kokemus asiakkaalle muodostuu ja miten hänet kuullaan ja kohdataan.

Asiakkaan kohtaaminen

Kohtaaminen on ensiarvoisen tärkeää ja se tapahtuu ensimmäisten minuuttien aikana. Kohtaamiseen kannattaa kiinnittää huomiota, koska siinä luodaan perusta luottamukselle ja yhteistyölle. Turvallinen ja arvostava ilmapiiri helpottaa asiakkaan sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin ja ratkaisuihin. Turvallisuutta lisää tapaamisen selkeä rakenne, joka kerrotaan asiakkaalle tapaamisen alussa. Selkeys vähentää epävarmuutta ja ennakointi lisää turvallisuutta. Hyvä kohtaaminen vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja onnistumisen mahdollisuutta palveluprosessissa.

Voit pienillä asioilla lisätä turvallisuuden tunnetta ja arvostavaa ilmapiiriä:

- ✓ **Selkeys ja ennakointi** - kerro asiakkaalle, mitä tapahtuu ja kuinka kauan tapaaminen kestää.
- ✓ **Rooli ja odotukset** - kerro, mikä on asiakkaan rooli tapaamisessa ja mitä häneltä odotetaan.
- ✓ **Keinot** - kysy, tarvitseeko lisäkeinoja tai välineitä vuorovaikutuksen tueksi esim. kynä ja paperia
- ✓ **Ymmärryksen varmistaminen** - varmista, että asiakas on ymmärtänyt kertomasi.
- ✓ **Älä oleta, kysy** - Anna asiakkaan kertoa avoimesti myös omista odotuksista ja toiveista.
- ✓ **Toimijuuden tukeminen** - Pyri tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen

Puheeksi ottaminen

Puheeksi ottaminen ehkäisee ongelmien kasautumista ja mahdollistaa oikea-aikaisen tuen tarjoamisen. Avoin keskustelu lisää luottamusta ja antaa asiakkaalle tunteen että hänen tilanteensa otetaan vakavasti. Kun vaikeistakin asioista puhutaan selkeästi, se vahvistaa yhteistyötä ja palveluprosessin sujuvuutta. Työnhakuun ja työllistymiseen vaikuttaa asiakkaan koko elämä, arki ja olosuhteet. Sen vuoksi on tärkeää ottaa puheeksi myös asiakkaan muu elämän tilanne. Kysymällä ja keskustelemalla, voit saada selville todelliset motivaatiotekijät tai esteet ja asiakkaan omat tavoitteet.

Kirjoittajan esittely

Psykoterapeutti Pirjo Niemi-Järvinen

Pirjo Niemi-Järvinen on integratiivinen pari- ja perhepsykoterapeutti Terapiatalo Nosteelta. Hän on kiinnostunut erityisesti ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta sekä kehon ja mielen yhteydestä ihmisen hyvinvointiin.

Taustakoulutukseltaan Pirjo on sosionomi AMK ja työhistoriassaan on työskennellyt lastensuojelussa ja kouluttajana.

Pirjo ohjasi vuonna 2025 TOTTA! -hankkeessa pilotoitua ammattilasiohjattua vertaistukiryhmää, jossa kohderyhmänä oli asiakkaita, joilla haasteena jännitystä ja ahdistuneisuutta. Ryhmässä käsiteltiin Pirjon ohjauksessa jännitystä ja ahdistusta psykofyysisenä ilmiönä, sen tunnistamista ja hallintakeinoja.



“Jokainen meistä tarvitsee tulla katsotuksi ja nähdyksi hyväksytyllä tavalla.”

Ahdistuneisuus ja jännittäminen

Ahdistus voi olla osana biologista taistelu-pakosysteemiä, joka muuttaa vireystilaa. Se viestittää ihmiselle mielensisäisestä uhkasta, jotka eivät vielä ole tulleet tietoisuuteen vaan ovat usein epämääräinen huolen tai pelon sävyttämä tunnetila. Ahdistus voi myös auttaa suojautumaan ulkoapäin tulevilta vaaroilta. Ahdistus pyrkii muodostamaan voiman, joka saa mielen liikkeeseen ja on myös tärkeä ja suojaava tunne. On tärkeä oppia kuuntelemaan, mikä ahdistuksen viesti on. (Martin, Seppä, Lehtinen, Törö 2014.)

Jännitys on yleensä tilannesidonnainen ja nopeasti ohimenevä tunne, joka liittyy esimerkiksi esiintymiseen tai muihin sosiaalisiin tilanteisiin. Usein jännitys voimistuu tilanteissa, joissa haluamme onnistua — kuten työhaastattelussa tai puhuessamme yleisölle. Joillekin myös arkipäiväiset kohtaamiset, kuten uuden ihmisen tapaaminen tai äänessä oleminen ryhmässä, voivat tuntua jännittäviltä.

Kun ihminen kokee sosiaaliset tilanteet haastaviksi, huomion kohteena oleminen voi tuntua epämukavalta. Oman toiminnan saattaa pelätä näyttävän nololta tai kömpelöltä. Jos jännityksen kuitenkin tunnistaa luonnolliseksi reaktioksi, se voi muuttua voimavaraksi: sopiva vireystila auttaa keskittymään ja vahvistaa kykyä toimia vaikeissakin tilanteissa. Jännitys voi siis parhaimmillaan olla myönteinen tunne, joka tukee toimintakykyä.

Jännitys tai ahdistus ei ole huonoa käytöstä, motivaation puutetta tai yhteistyöhaluttomuutta. Usein se on autonomisen hermoston luonnollinen reaktio tilanteessa, joka koetaan arvioivaksi tai uhkaavaksi. Ammattilainen ei voi poistaa asiakkaan kokemaa tunnetta, mutta hän voi vaikuttaa siihen, millaiseksi tapaaminen muodostuu.

Tunnistaminen

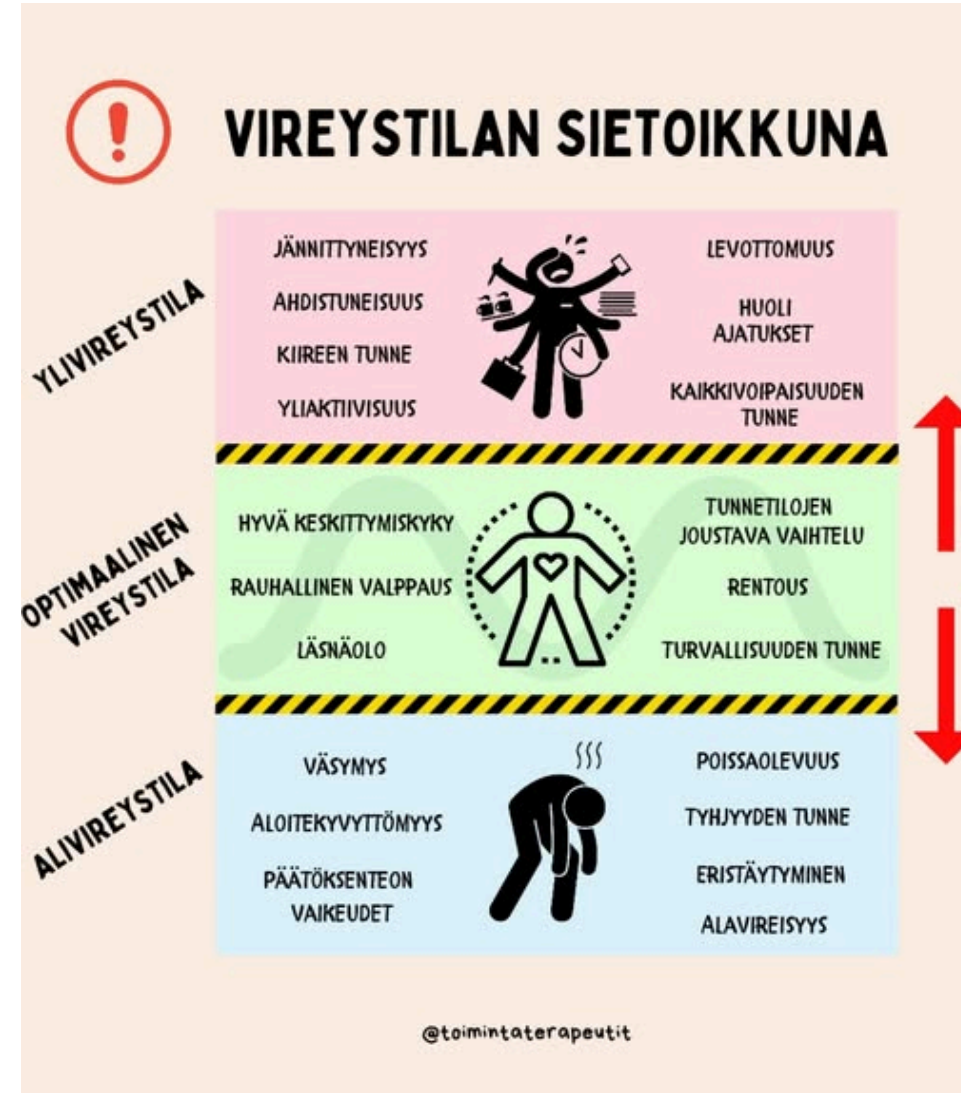
Sekä ahdistus että jännitys ilmenee usein kehollisestikin esimerkiksi kohonneena sykkeenä ja levottomuutena.

Kun ihmisen autonominen hermojärjestelmä aktivoituu, se voi näkyä asiakastilanteessa asiakkaan ärtyisyytenä, syyttelynä, puolustautumisena tai kärsimättömyytenä (**ylivireystila**)

Tilanteen jännitys ja ahdistus voi näyttäytyä myös ajan perumisena, myöhästelynä, tarvittavien asiakirjojen unohtamisena ja keskustelun välttelemisenä (**ylivireystila**)

Toisaalta hermojärjestelmän aktivoituminen voi näyttäytyä hiljaisuutena, yksisanaisina vastauksina tai ”en tiedä” vastauksina sekä katsekontaktin välttelynä (**alivireystila**)

Työntekijänä on hyvä ymmärtää, että reaktio ei yleensä kohdistu henkilökohtaisesti sinuun. Reaktio on hermoston tapa suojella ihmistä tilanteessa, joka tuntuu uhkaavalta.



Kuva: Facebook @toimintaterapeutit

Vinkkejä eri kohtaamistilanteisiin

Ärtynyt asiakas (ylivireystila)

Ärtymys voi olla suojakeino. Se voi kätkeä alleen häpeää, turhautumista ja pelkoa.

→ Kohtaamistilanteessa pysy itse rauhallisena, vältä provosoitumista ja puolustautumista. Kiinnitä huomiota omaan hengitykseen ja rauhalliseen puhetapaan. Rauhallinen sävy lisää turvallisuuden kokemusta. Kiihkeä vastareaktio lisää uhkaa.

Välttelevä asiakas (ylivireystila)

Välttely voi ilmetä varatun ajan perumisena, tehtävien siirtämisenä ja epämääräisinä vastauksina. Taustalla voi olla epäonnistumisen pelko.

→ Kohtaamistilanteessa pilko tehtävät pieniksi ja sovi tarkka seuraava askel (”sovitaanko, että..”)

Varmista, että olette ymmärtäneet sovitun samalla lailla. Pienikin onnistuminen lisää toimijuuden kokemusta ja auttaa kohti optimaalista vireystilaa.

Jähmettynyt asiakas (alivireystila)

Asiakkaan jähmettyminen voi näyttäytyä lyhyinä vastauksina, pitkinä hiljaisina hetkinä, ”En tiedä” kommentteina ja katsekontaktin välttelynä. Jähmettyminen on usein merkki ylikuormituksesta, jonka jälkeen hermosto ”jarruttaa liikaa” ja asiakas ajautuu alivireystilaan. Asiakas ei välttämättä pysty ajattelemaan laajasti tai tekemään päätöksiä.

→ Kohtaamistilanteessa esitä konkreettisia, lyhyitä kysymyksiä, tarjoa vaihtoehtoja, normalisoi tilannetta (”moni kokee tällaisen tilanteen jännittävänä”), anna aikaa vastata.

Pidä oma äänensävyysi rauhallisena ja hidasta oman puheen rytmiä ja liikkeitäsi. Kiinnitä huomiota omaan hengitysrytmiisi, pyri pitämään se rauhallisena.

Vältä liian nopeaa tempoa, monimutkaisia kysymyksiä, hiljaisuuden täyttämistä omalla puheella. Pieni hidastus voi palauttaa asiakkaan ajattelukyvyyn.

Työntekijän oman toiminnan vaikutus asiakastilanteessa

Sinun hermojärjestelmäsi reagoi peilisolujen kautta asiakkaan hermostoon ja päinvastoin. Kiire, ärsyntyminen tai turhautuminen voi välittyä äänen sävyissä, ilmeissä, eleissä ja rytmissä. Autat omaa toimintaasi kiinnittämällä huomiota hengitykseesi ja äänenpainoosi.

Tunnista oma tunteesi, (esimerkiksi nyt alkaa ärsyttämään). Voit kysyä itseltäsi, mikä minussa aktivoituu tässä tilanteessa? Tietoinen itsensä säätely lisää ammatillista vakautta.

Voit auttaa ahdistunutta asiakasta pilkkomalla tilanteen pieniin, hallittaviin osiin. Kun edetään pienin askelin kohti kokonaisuutta, kuormitus vähenee ja toiminnan aloittaminen mahdollistuu. Usein jo pienikin konkreettisen toiminnan aloittaminen rauhoittaa hermostoa ja auttaa asiakasta palautumaan paremmin tilanteeseen.

Vältä tapaamisissa seuraavia asioita:

- ❌ **Liiallista neuvomista.** Kun asiakas on kuormittunut, hän ei kykene vastaanottamaan suurta määrää ohjeita.
- ❌ **Liiallista vakuuttelua.** ”Kaikki järjestyy” voi mitätöidä asiakkaan kokemusta.
- ❌ **Liian nopeita johtopäätöksiä.** Esimerkiksi passiivisuus ei aina tarkoita haluttomuutta.
- ❌ **Vältä myös ottamasta tilannetta henkilökohtaisesti.** - Asiakkaan reaktiot ovat useimmiten hermoston suoja, ei hyökkäys sinua kohtaan.

Kuva luotu tekoälyn avustuksella

JÄNNITTYNEEN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN – MUISTILISTA

1 ENSIMMÄISET MINUUTIT – RAKENNA TURVAA

- ✓ Kerro mitä tapahtuu
- ✓ Kerro tapaamisen kesto
- ✓ Kerro asiakkaan rooli
- ✓ Kerro seuraava askel

Taistele
Ärtymys, syytely

Pakene
Peruutukset, myöhästely

Jähmety
Hiljaisuus, yksisanaiset vastaukset

Esim: ”Tänään käymme läpi tilanteesi, tapaaminen kestää 45 min, rakennamme suunnitelmaa yhdestä.”

2 TUNNISTA HERMOSTON TILA

Taistele
Ärtymys, syytely

Pakene
Peruutukset, myöhästely

Jähmety
Hiljaisuus, yksisanaiset vastaukset

Reaktio ei ole henkilökohtainen – Hermosto suojaa asiakasta.

3 TOIMI TILANTEEN MUKAAN

Jähmettyminen <ul style="list-style-type: none">✓ Kysy konkreettisesti✓ Tarjoa vaihtoehtoja✓ Normalisoi jännitys✓ Anna aikaa vastata	Ärtymys <ul style="list-style-type: none">✓ Pysy rauhallisena✓ Nimeä tilanne✓ Palaa tavoitteeseen✓ Tarjoa valinnan kokemus	Väittely <ul style="list-style-type: none">✓ Pilko tehtävät pienksi✓ Sovi tarkka askel✓ Tarkista ymmärrys
--	--	--

4 OMA SÄÄTELY – PYSY AMMATILLISENA

- Hengitä ulos pidempään
- Hidasta puhetta
- Pidä tauko
- Tunnista tunteet: ”Mitä minussa aktivoituu nyt?”

5 SUDENKUOPAT – VÄLTÄ NÄITÄ

- Liiallinen neuvominen
- ”Kaikki järjestyy”-vakuuttelu
- Motivaatio-olettamus
- Reaktion ottaminen henkilökohtaisesti

6 VIISI PERIAATETTA MUISTETTAVAKSI

- 1 Selkeys lisää turvaa
- 2 Rauhallinen tempo rauhoittaa
- 3 Valinnan kokemus lisää toimijuutta
- 4 Pienet askeleet vahvistavat onnistumista
- 5 Älä ota reaktiota henkilökohtaisesti

- ✓ Käytä esimerkkejä ja konkreettisia kysymyksiä
- ✓ Toista ohjeet rauhallisesti, jos asiakas on kuormittunut
- ✓ Pysy itse rauhallisena – se tarttuu asiakkaaseen

9

Lahti

TOTTA! -hanke

Euroopan unionin osarahoittama

10

Kirjoittajan esittely

Kehopsykoterapeutti Liisa Lähteenmäki

Liisa Lähteenmäki on lahtelainen kehopsykoterapeutti, joka on kiinnostunut ihmisen kokonaisvaltaisesta kehomielisyyden-hyvinvoinnista. Taustakoulutukseltaan hän on perheterapeutti-sosiaalityöntekijä.

Liisa ohjasi vuonna 2025 TOTTA! -hankkeessa pilotoitua ammattilasiohjattua vertaistukiryhmää. Ryhmä oli suunnattu naisille, joilla tavoitteena oli oman hyvinvoinnin edistäminen. Ryhmässä käsiteltiin masennusta ja mielenhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä Liisan ohjauksessa.



*"Olla itselleen paras ystävä"
on elinikäinen aikomus- ja tahtotila,
johon voi aina harhapoluilta palata,
siis milloin tahansa ja vaikka
miten pienin ja hienovaraisin siirtymin.
Olla itselleen enemmän hyväksi kuin haitaksi.*

Masennus

Masennus ei näy ihmisestä päälle päin. Se on kokonaisvaltainen elämänlaatua ja -hallintaa selkeästi heikentävä tila, josta toipumiseen tarvitaan toisia kanssakulkijoita; läheisiä, kavereita sekä ammattiauttajia. Masennuksen katsotaan kehittyvän elämänpolun seurannaisina syntyneiden kätkeytyneiden syvien tunteiden, menetysten ja vaille jäämisen kokemusten ympärille. Masennusta hoidetaan yleensä lääkityksellä ja joskus hoitajaksot sairaalassa ovat myös tarpeen. Monimuotoinen kuntouttava päivätoiminta ja psykoterapia ovat tyypillisiä hyväksi todettuja kuntoutusmuotoja.

Masentuneen yleinen motivaatio ja aloitekyky on selkeästi alentunut ja se ei kohene reipastumisen ja itsensä niskasta ottamisen kehotuksilla. Kohtaajan kiinnostunut ja kunnioittava läsnäolo rohkaisee ja kannustaa kontaktiin sekä auttaa eteenpäin, pienin askelin.

Masentuneen mieliala on yleensä jatkuvasti alakuloinen, ja hänen kykynsä tuntea kiinnostusta tai mielihyvää on kadonnut. Nukahtaminen voi olla vaikeaa, uni voi olla katkonaista ja väsymys päivittäistä. On vaikeaa tehdä päätöksiä ja keskittymiskyky herpaantuu herkästi. Ruokahalu voi olla kadonnut ja paino laskea; joillakin ongelmana on taas kohonnut ruokahalu ja liika nukkuminen. Masentuneen kuva omasta itsestä on yleensä negatiivinen ja itsetunto alentunut. Psykoottisessa depressiossa voi oireina olla jopa harhaluuloja tai aistiharhoja. Osalla on itsetuhoisia ajatuksia ja vaarana on, että ajatukset etenevät teoiksi. Harhaisuus ja itsetuhoisuus ovat aina vakavia oireita ja henkilö tulee ohjata välittömästi terveydenhuollon avun piiriin. (Tarnanen, Isometsä, Tuunainen 2020.)

Masennuksen vaikutus työ- ja toimintakykyyn

Oirekuvan vakavuuden mukaan erotellaan lievät, keskitasoiset, vaikeat ja psykoottiset masennustilat. Seuraavassa taulukossa on kuvattu eri asteiset masennustilat ja niiden vaikutus työkykyyn. (Rovasalo 2025.)

Lievä masennustila

Lievässä masennustilassa oireet haittaavat vain hieman ammattillista tai sosiaalista toimintaa tai ihmissuhteita.

Lievä masennustila heikentää työkykyä varsinkin henkisesti vaativissa ammateissa, mutta esimerkiksi osa-aikainen työ saattaa onnistua.

Keskivaikea masennustila

Keskivaikea masennustila tekee ihmisen useimmiten työkyvyttömäksi säännölliseen ansiotyöhön ja tavallinen arkinen suoriutuminen heikentyy.

Vaikea masennustila

Vaikeassa muodossa oireita on runsaasti ja ne haittaavat merkittävästi kaikkia elämän osa-alueita. Vakavissa masennustiloissa arkielämässä selviytyminenkin on uhattuna, ja joskus joudutaan turvautumaan sairaalahoitoon.

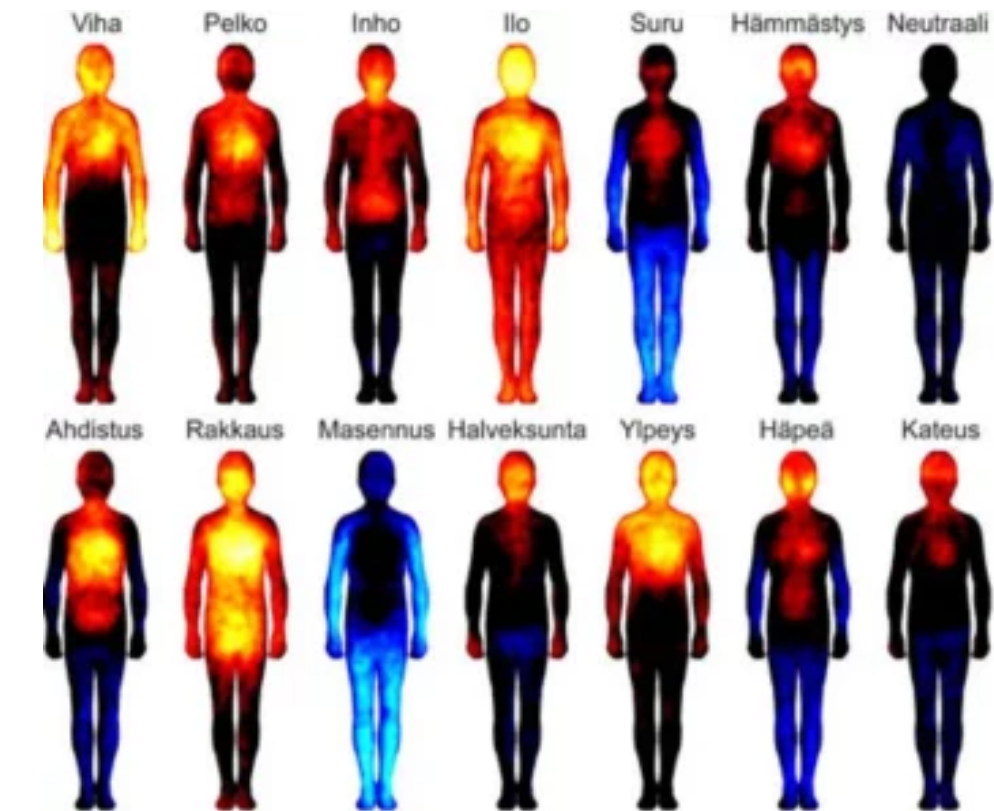
Mistä masennus johtuu?

Psykologinen näkökulma

Pirkko Siltalan psykodynaamisen näkökulman mukaisesti masennus voidaan määritellä seurauksena surusta, menetyksestä tai vaille jäämisen kokemuksista, jotka voivat johtaa alavireiseen, lamauttavaan tilaan. Pirkko Siltalan näkemyksen mukaan masennuksella voi olla jopa luova ja eheyttävä merkitys, jos se kohdataan ymmärryksen sateenvarjon alla. Tähän tarvitaan terapeutista vuorovaikutusta ja alan ammattilaisia kanssakulkijoiksi. (Siltala 2006.)

Fysiologinen näkökulma

Evoluutio-psykologian mukaan nykyaikaisen länsimaisen ihmisen stressi ja huono telintavat ylläpitävät kehossa matala-asteista tulehdusta, joka vaikuttaa aivojen välittäjäaineiden toimintaan ja sitä kautta laskee mieleialaa ja lisää taipumusta murehtia asioista. Matala-asteinen tulehdustila kehossa vaikuttaa estävän mielialan kohoamista, vaikka haasteista ja vastoinkäymisistä olisi jo selviytetty. Yksin selviytymistä ja pärjäämistä korostava kulttuurimme tuo lisää haasteita luontaiselle kyvyllämme päihittää elämän karikkokohtia ja toipua niistä suotuisasti. Masentunut ihminen tarvitsee avukseen toisia ihmisiä ja merkityksellisyyden kokemuksia. Masennusta tulee hoitaa kokonaisvaltaisesti, huomioiden ihmisen kehomieli kokonaisuus. (Rantala 2018.)



Kuva: kehomieli kokonaisuus

Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kartoittaminen

Työllistyminen ei ole kaikkien työnhakijoiden kohdalla kiinni vain työpaikan löytämisestä ja siihen hakeutumisesta. Työllistymiseen voi vaikuttaa terveydelliset, sosiaaliset, taloudelliset sekä psykologiset tekijät, jonka vuoksi asiakas on tarpeellista nähdä kokonaisuutena ja huomioida laaja kokonaiskuva.

Vaikuttavia tekijöitä ovat mm.

- Terveys- ja toimintakyky (sairaudet, neurokirjon piirteet, mielenterveys, univaikeudet)
- Elämäntilanne (perhetilanne, velat, asuminen)
- Arjen hallinta (voimavarat ja pystyvyys)

Kokonaisvaltaisen huomioimisen tavoitteena on tuoda näkyviin tekijät, jotka joko mahdollistavat tai estävät työn hakemisen, työn aloittamisen tai työssä pärjäämisen/jaksamisen.

Kokonaisvaltainen työote auttaa:

- Purkamaan havaittuja esteitä, joka mahdollistaa palvelupolkujen käynnistymisen.
- Tunnistamaan palvelutarpeen, jotta siirtymät ovat oikea-aikaisia, kestävämpiä ja asiakas sitoutunut.
- Vahvistamaan luottamusta ja avoimuutta, jolloin muodostuu myös todellisempi kuva asiakkaan voimavaroista ja haasteista.



Apukysymyksiä asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamiseksi

Uni, lepo ja palautuminen	Millainen on päivärytmisi? Miten pyrit tukemaan hyvää ja levollista unta?
Ravitsemus	Millaisena koet suhteesi ruokaan ja ravitsemukseen?
Liikunta	Sisältyykö päiviisi arkista hyötyliikuntaa tai säännöllistä harrastamista?
Ihmissuhteet, sosiaalinen elämä	Onko sinulla turvallisia ihmisiä ympärilläsi?
Työ, opiskelu, työttömyys	Miten päiväsi kuluvat? Löydätkö merkitystä ja mielekkyyttä arjesta? Millaisia visioita sinulla on tulevaisuuden suhteen?
Kehittyminen ja henkinen kasvu	Millaiset asiat saavat sinut innostumaan? Onko asioita, joita olet halunnut jo pitkään kokeilla, miten se voisi mahdollistua?
Talous	Millaisia mielteitä raha-asiat saavat aikaan? Tarvitsetko ohjausta raha-asioissa?
Koti	Onko sinulla toiveita tai tavoitteita asumisesi suhteen?

Neuropsykiatriset häiriöt

Neuropsykiatriset häiriöt ovat aivotoiminnan rakenteellisia ja/tai toiminnallisia poikkeavuuksia. Vaikka ei olisikaan diagnoosia, niin voi olla neuropsykiatrisia piirteitä.

Moni neuropsykiatrisia häiriöitä omaava tulee helposti väärinymmärretyiksi tai jää ilman tarvitsemaansa apua ja tukea, koska neuropsykiatriset erityispiirteet eivät tule aina tunnistetuksi. Monella on myös erityisvahvuuksia, jotka harmillisen usein jäävät tunnistamatta.

Monissa neuropsykiatrisissa häiriöissä taustapiirteet ovat pysyviä, mutta niiden ilmeneminen muuttuu iän ja ympäristön mukaan. Neuropsykiatriset häiriöt eivät näy päälle päin, vaan ne tulevat esiin käyttäytymisessä, tunne-elämässä ja toiminnassa.

Erytispiirteiden voimakkuus tai vaikeusaste vaihtelee yksilöittäin. Usein neuropsykiatrisiin häiriöihin liittyy liitännäisoireita, kuten oppimisvaikeuksia, puheen kehityksen häiriöitä, tic-oireita, unihäiriöitä, mielenterveyshäiriöitä tai käytöshäiriötä.



“Kyse ei ole siitä, mitä ihminen osaa, vaan siitä,mitä hän **USKOO** osaavansa ja voivansa taidoillaan tehdä.”

Yleisimmät neuropsykiatriset häiriöt

ADHD eli aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö

Ilmenee keskittymisen ja tarkkaavaisuuden vaikeutena, lyhytjänteisyytenä, kärsimättömyytenä ja impulsiivisuutena mm. vaikeutena ennakoida asioita, hillitä omia päähänpistoja, odottaa omaa vuoroa puhua, pysyä paikallaan ja yleisesti levottomana olona.

Tarkkaamattomuuteen painottuvassa oirekuvassa (entinen ADD) tämä edellisen otsikon alle

Ilmenee ylivilkkauden sijaan voimattomuutta, hitautta ja passiivisuutta. Usein myös tarkkaavaisuuden ja vireystilan säätelyn ongelmia, joka näyttäytyy näennäisesti motivaation puutteena. Oman toiminnan suunnittelussa, aloittamisessa ja ylläpitämisessä haastetta.

Autismikirjon häiriö

Autismin kirjo on hyvin laaja ja näyttäytyy yksilöllisesti, vaikka usein löytyy myös yhteisiä tunnistettavia piirteitä. Autismi ilmenee tavassa aistia, kokea ja tulkita ympäristöstä tuleva tieto ja mieltää asioita. Ajattelu on konkreettista. Vuorovaikutuksessa ja viestinnässä on usein haastetta. Eleiden ja ilmeiden tulkitseminen voi olla vaikeaa. Sosiaaliset tilanteet kuormittavat ja stressiherkkyys on yleistä. Omaehtoinen tai välinpitämättömän oloinen käytös voi olla merkki toiminnan ohjauksen haasteista.

Rutiinit ovat tärkeitä ja muutostilanteet hankalia. Toiminnan suunnittelussa, loppuun viemisessä ja ajankulun hahmottamisessa vaikeutta. Autismin kirjossa usein epätasainen kykyprofiili, huippuosaamisesta vähäisiin taitoihin. Myös motorisissa taidoissa voi näyttäytyä haasteita.

Tourette

Hermoston toiminnan häiriö, joka aiheuttaa toistuvia, tahdosta riippumattomia liikkeitä ja äännähdyksiä. Tourette ilmenee tarkoituksettomina liikkeinä esimerkiksi nykimisenä, silmien räpyttelynä tai olkapäiden nosteluna, tarkoituksettomina äännähdyksinä esimerkiksi yskähtelynä, mumisemisena, syljeskelynä tai pakottava tarpeena toistaa lukemaansa tai muiden sanoja.

Kehityksellinen kielihäiriö

Vaikuttaa laaja-alaisesti toimintakykyyn, osallistumiseen ja vuorovaikutukseen. Vaikeuttaa kuullun puheen hahmottamista, etenkin abstraktia ja monimutkaista ilmaisua. Puheen tuottamisessa ja sanojen löytämisessä vaikeutta. Iän myötä usein puhe selkiytyy ja arkikielen käyttö kehittyy. Kuitenkin monimutkaiset lauseet -suulliset ja kirjalliset- voivat edelleen tuottaa vaikeutta, samoin omien ajatusten ilmaiseminen



Motivaatio

Neuropsykiatrisen asiakkaan motivaatio rakentuu usein eri tavoin kuin perinteisissä ohjaustilanteissa oletetaan. Tarkkaavuuden, aistikuormituksen tai toiminnanohjauksen haasteet voivat vaikuttaa siihen, miten asiakas tarttuu tavoitteisiin. Motivaatiota vahvistavat selkeä rakenne, ymmärrettävä vuorovaikutus ja pienetkin onnistumisen kokemukset. Nepsy-asiakkaan motivaatio ei ole aina puuttuvaa tahtoa – se on usein puuttuvaa tukea



Miten tukea motivaatiota?

- **Yksilöllinen lähestymistapa:** selvitä, mikä juuri tätä henkilöä kiinnostaa tai innostaa.
- **Rakenna onnistumisen kokemuksia:** pienet, konkreettiset tavoitteet ja positiivinen palaute.
- **Anna vaihtoehtoja ja vaikutusmahdollisuuksia:** motivaatio kasvaa, kun henkilö kokee voivansa vaikuttaa.
- **Vältä ylivaatimista:** liiallinen paine voi tukahduttaa motivaation.
- **Hyödynnä visuaalisia ja toiminnallisia keinoja:** esim. tehtävälistat, aikataulut, konkreettiset välineet.

Kohtaamistilanteessa

- ✓ *Annan selkeät ohjeet, aikaa sekä tilaa. Varmistan, että ymmärsit.*
- ✓ *Ymmärrän, että harjoittelet ja tarvitset harjoitusta.*
- ✓ *Kirjoitan ohjeet ja avaan asian, vaikka piirtämällä.*
- ✓ *En keskeytä, kun pohdit tai teet pyydettyä tehtävää.*
- ✓ *Hyväksyn ja ymmärrän rutiinisi tärkeydet.*
- ✓ *Ymmärrän toistamisen ja tarkkuuden merkityksen sinulle.*
- ✓ *Annan palautteen välittömästi. Huomaan hyvän, myös yrityksenkin.*
- ✓ *Autan ajankäytön suunnittelussa ja konkretisoin.*
- ✓ *Kun sinä olet levoton, niin minä olen rauhallinen.*
- ✓ *Valmistelen sinua muutoksiin ennakoiden.*
- ✓ *Huomioin aistiherkkyytesi.*
- ✓ *En aina muista kaikkea ja saatan tahattomasti kuormittaa sinua.*
- > *Muistuta sinä silloin minua.*

Lisätietoja ja lähteet:

Pietikäinen 2014. Joustava mieli: Vapaudu stressin, uupumuksen ja masennuksen ylivallasta. Helsinki: Duodecim

Ranta 2016. Sosiaalisten tilanteiden pelko. Lääketieteellinen Aikakauskirja, Duodecim

Stenberg, Gummerus, Saiho, Pihlaja, Halme, Helkavaara, Joffe & Holli 2013. Irti jännittämisestä. Helsinki: Duodecim.

Juusola 2015. Irti esiintymisjännityksestä ja sosiaalisista peloista. Helsinki: Kirjapaja

Mattila 2014. Herkkyys ja sosiaaliset pelot. Helsinki: Kirjapaja

HUS Helsingin yliopistollinen sairaala. (n.d.) Sosiaalisten tilanteiden pelko. Mielenterveystalo.
<https://www.mielenterveystalo.fi>

Tölli 2024. Minä näen sinut. Arvostuksen psykologiaa. Helsinki: Tammi

Martin 2021. Saa jännittää: jännittäminen voimavarana. Kirjapaja

Martin, Seppä, Lehtinen, Törö 2014. Hengitys itsesäätelyn ja vuorovaikutuksen tukena. Mediapinta Oy. Viitattu 20.2.2026

Mielenterveystalo. Ahdistus: https://www.mielenterveystalo.fi/fi/search?q=ahdistus&size=n_20_n
Nyyti. Jännittäminen: <https://www.nyyti.fi/yleista-jannittamisesta/>

Lisätietoja ja lähteet:

Rantala 2018. Markus J. Rantala: Toinen näkemys masennuksesta. Tunne & Mieli. Ilmiö. Saatavilla verkossa:
<https://www.tunnejamieli.fi/2018/05/09/markus-j-rantala-toinen-nakemys-masennuksesta/> Viitattu 17.3.2026

Rovasalo 2025. Masennustila eli depressio. Lääkärikirja Duodecim. Saatavilla verkossa:
<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00389#s12>. Viitattu 17.3.2026

Siltala 2006. Nainen ja masennus. Kirjapaja. Helsinki. Viitattu 12.3.2026

Tarnanen K, Isometsä E & Tuunainen A, 2020. Miten hoitaa depressiota? Käypä hoito. Suomalainen lääkäriseura Duodecim. Artikkelin tunnus: khp00044 (050.023). Saatavilla verkossa: <https://www.kaypahoito.fi/khp00044> Viitattu 12.3.2026

Mieli: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset>

Mielenterveyden keskusliitto, neuropsykiatriset haasteet (nepsy): <https://mtkl.fi/tieto-ja-tutkimus/haastavia-elamantilanteita/nepsy/>