



Vaikeuksissa olevan asiakkaan kohtaaminen 15.3.2018

KATJA VAAHTERA

JOHTAVA SOVITTELUN OHJAAJA

SATAKUNNAN SOVITTELUTOIMISTO

Pitää oppia tuntemaan itseään ihmisten kohtaajana

- ▶ Minä asiantuntijana
- ▶ Minä ihmisenä
- ▶ Tärkeää tunnistaa omat ajatus-, tunne- ja toimintatavat, samalla voi tunnistaa myös sen, että toiset ihmiset toimivat eri tavalla
- ▶ Käsitys minusta itsestäni näkyy minun omassa toiminnassani



Kohtaamistilanteisiin vaikuttaa mm.

- Erilaiset persoonat -> on tärkeää laittaa omaa persoona peliin ja yrittää olla oma itsensä, näin ei mene turhaa aikaa vaikutelmien ylläpitämiseen
- Aikaisemmat kokemukset
- Ammattikunnan maine
- Asiakkaiden tarpeet, omat tarpeet
- mitä muuta?

- **KAIKKEEN EI VOI VARAUTUA**

Yleisesti odotetaan hyvää palvelua. Ihmiset tietävät nykyään tosi paljon asioista, ihmisyydestä, erisääädöksistä, eri ohjeistuksista ja suosituksista

Vaikeuksissa olevien ihmisten kohtaaminen on usein kuormittavaa

- ei omaa osaamisaluetta
- ei olla valmistauduttu siihen, mitä kohdataan, ollaan oman jaksamisen ja ymmärryksen ääri rajoilla (kuolema, sairaus, riippuvuudet, taloudelliset vaikeudet yms.)
- ei voi purkaa tilannetta (vrt . työparityöskentely, työnohjaus, defusing (purkukokous), debriefing (psykologinen jälkipuinti))
- asiakas ”takertuu / asiakas ei ota apua vastaan
- HUOM! Jos perheessä on lapsia haasteellisessa tilanteessa -> LASTENSUOJELUILMOITUS PAKOLLINEN

Miten tuen vaikeuksissa olevaa ihmistä:

- Kuulen häntä (Asiantuntijoilla on voimakas tarve antaa vastauksia. Asiantuntijat pyrkivät myös tietämään joka asiaan vastauksen. Tämä passivoi asiakasta). Mitä on todellinen kuuleminen? Hyvä kuuntelija ei väittele, kritisoi, ei tarjoile omaa mielipidettään tai keskeytä.
- Osoitan, että minulla on aikaa nyt kuulla häntä juuri nyt
- Usein hankalat ihmiset eivät ole tulleet riittävän kuulluksi.
- Toivon ylläpitäminen
- Joskus on tärkeää, että esim, kriisissä oleva ihmisen ajatuksia ei suunnata liian nopeasti eteenpäin, annetaan aikaa . Kiirehtiminen voi johtua omasta tarpeesta helpottaa omaa oloa
- Muistan sen, että ihmisellä on tarve kuulua johonkin, tarve osata ja myös näyttää osaamistaan, tarve vaikuttaa asioihin ja tarve olla itsenäinen
- TUNNISTAN JA TUNNUSTAN OMAN RAJALLISUUTENI
- Ymmärtää tunnetta HÄPEÄ ja harjoitella sen kanssa työskentelyä
- Huom! MUTTA –sanan käyttö mitätöi paljon

- PALVELUOHJAUS muille asiantuntijoille, saattaen siirtäminen, seuranta
- Kriiseissä ja vaikeissa tilanteissa on yleensä aina myös henkisen kasvun mahdollisuus