

KONTAKTIN LUOMINEN

ESPOO 26.11.2015

Jukka Harmainen

”Asiakastyöstä asiakkaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön”

- ▶ KESKUSTELUKULTTUURIN RAKENTUMINEN / RAKENTAMINEN ALKUVAIHEEN KESKEINEN HAASTE KAIKESSA TUEKSI TARKOITETUSSA TYÖSSÄ
- ▶ KONTAKTIN LUOMINEN, LIITTYMINEN (JOINING), TURVALLISEN PERUSTAN LUOMINEN.....

”TAVOITTEENA DIALOGISUUS”

- ▶ ASIAKKAAN KUNNIOITUS
- ▶ KIINNOSTUNEISUUS, AVOIN MIELI, HALU OPPIA
- ▶ ASIAKKAALLE KUULLUKSI TULEMISEN KOKEMUS
- ▶ AITO VUOROPUHELU

DIALOGI

- ▶ DIA: "LÄPI, LÄVITSE" LOGOS: "VÄLIIN KERÄTTY", "VÄLISSÄ OLEVA"
- ▶ DIALOGI: "SUHTEESSA YHDESSÄ RAKENNETTUA YMMÄRRYSTÄ/KOKEMUSTA, JOTA EI VOI ILMAN TOISTA SAAVUTTA"

DIALOGI, MONOLOGI, KESKUSTELU

- ▶ DIALOGIN VASTAKOHTA MONOLOGI L. YKSINPUHELU (OMIEN AJATUSTEN POHDINTA, JULKAISEMINEN)
- ▶ KESKUSTELU ON TAVOITTEELLISTA TOIMINTAA, JOSSA PÄÄMÄÄRÄNÄ TUODA OMAT AJATUKSET JULKI KUN TAAS DIALOGISSA TAVOITTEENA KUUNTELU JA PYSYMINEN AVOIMENA TULEVILLE ASIOILLE

DIALOGISUUS EDELLYTTÄÄ

- OMIEN MIELIPITEIDEN MUODOSTAMISEN PITKITTÄMISTÄ
- LUOTTAMUSTA ASIAKKAAN ASiantuntemukseen omasta elämästään ja jaetun asiantuntijuuden syntymiseen
- OMIEN ENNAKKOKÄSITYSTEN / MERKITYKSENANTOJEN TUNNISTAMISTA JA PITÄMISTÄ ERILLÄÄN ASIAKKAAN ENNAKKOKÄSITYKSISTÄ. TYÖNTEKIJÄN KYETTÄVÄ KUUNTELEMAAN ITSEÄÄN JA ASIAKASTA

DIALOGISUUS EDELLYTTÄÄ

- VASTAVUOROISUUTTA JA TASA-ARVOISUUTTA – OSAPUOLET EIVÄT VALTASUHTEESSA TOISIINSA
- TYÖNTEKIJÄN EPÄVARMUUDEN SIETOA (“En voi ennalta tietää, mitä tässä tapahtuu, millaista ymmärrystä syntyy tai syntyykö sitä”)
- PUHUMISEN JA KUUNTELUN VUOROTTELUA
- HALUA OPPIA UUTTA – EI VAIN TUNNISTAA VANHAA
- LÄPINÄKYVYYTTÄ – MISTÄ IDEAMME TULEVAT?

DIALOGISUUTTA VOI EDISTÄÄ

- Konsultoiva ote: ”Tarvitsen apuasi tilanteesi ymmärtämiseksi” ”Autatko minua ymmärtämään tuota asiaa paremmin kertomalla vielä....”
- Asiakkaan sanojen toistaminen/heijastaminen
- ”Avainsanoihin” (usein puheessa esiin nouseviin) tarttuminen
- Yhteenvedot ”Ymmärsinkö oikein että on tapahtunut ensin ja sitten....”

Dialogisuutta voi edistää:

- Työparin, työryhmän käyttö (parempi kuuntelu, turvallisuus, ahdistuksen sieto)
- Reflektiiviset toimintatavat:
 - Työntekijä pohtii ääneen mitä asiakkaan kertoma hänessä herättää
 - Fläpin käyttö, kirjaaminen, piirtäminen
 - Työparin tai reflektiivisen tiimin käyttö
 - Taukojen käyttäminen
 - Verkostojen, omaisten mukaanottaminen (moniäänisyys)

Dialogisuutta voi edistää:

- ▶ Työntekijä ”kulkee askeleen jäljessä asiakkaasta” (Antaa asiakkaan puhua ja tarttuu siihen mitä asiakas tuonut esiin, tarkentaa, tms)
- ▶ Toiminnallisuus, tekeminen
- ▶ Kuvat

Dialogi voi olla

- ▶ Keskustelua, vuoropuhelua sanoin
- ▶ Yhdessä tekemistä
- ▶ Ruumiillista (asento, eleet, hengittäminen)
- ▶ Sanatonta
- ▶ Asenne