

Hauraan asiakassuhteen vahvistaminen

Jukka Harmainen 27.5.2016

Seinäjoen sairaalan sosiaalityö

Kytkeytyminen asiakkaan kieleen

- Monitorointi; missä ja keitä ollaan ja miksi tehdään sitä mitä tehdään. Läpinäkyvyys, avoimuus
- Omien tavoitteiden ja annettujen delegaatioiden tunnistaminen ja sivuun laittaminen toistaiseksi
- Asiakkaan kertomuksen ja avainsanojen tarkka kuuntelu ja asiakkaan kielen käyttäminen
- Asiakkaan puheen/ajatusten peilaaminen; ”Kuulin Sinun/Teidän kertovan näin – ymmärsinkö oikein?” Joskus hyvä kirjata tai tehdä kuva.

Kytkeytyminen asiakkaaseen 2

- Osoita kuullesi asiakkaan huolet ja tavoitteet; ”Mikä eniten huolettaa?” Mitkä omat tavoitteet?”
- Osoita muistavasi; ”Viimeksi puhuimme...”
- Osoita arvostusta; ”Olettepa monesta tiukasta paikasta selvinneet” ”Teillä on paljon elämäkokemusta”
- Käytä asiakkaan asiantuntemusta; ”Miten olette aiemmin tällaisia asioita ratkoneet?” ”Mitä vaihtoehtoja olette jo pohtineet?” ”Mistä asioista olisi tärkein keskustella?”

Agendojen rinnakkaisuus

- Dialogi edellyttää sitä, että keskusteluun osallistujien agendat (asiat, tavoitteet, pyrkimykset) pystytään tekemään näkyviksi ja että niitä kuljetetaan keskustelussa rinnakkain
- Vältetään (valta)taistelua agendoista.
- Muistettava ettei ole osapuolilla olevan yhteistä agendaakaan vaan jokaisella omansa
- ”Ymmärräkö oikein, että Sinun (potilaan) tavoite on päästä nopeasti kotiin, puoliso on huolissaan siitä pärjäätekö te omin voimin ja osasto haluaisi kotiuttamisen tapahtuvan siten, että kuntoutuminen varmasti etenisi?”
- Tärkeää päästä ongelmapuheesta tavoitepuheeseen – mitä halutaan, tavoitellaan – ei niinkään mistä pyritään eroon.

Asiakkaiden/Potilaiden erilaiset tyylit

- Puhuminen ja neuvottelu perusväline, mutta joskus auttaa luottamuksen rakentamisessa enemmän
 - Tekeminen (ja siitä puhuminen myöhemmin)
 - Prescription –tyyli: ”Nyt täytetään tämä lomake ja sitten...”
 - Omaisten/verkoston mukaan ottaminen (joku johon potilas luottaa)
 - Erityisasiantuntijoiden käyttö (esim, toim. terapeutti/kunt.ohjaaja nrgl. potilaan kanssa; kommunikaatiotapa, kanavat, jaksotus)

Asiakassuhteen sisällön ja yhteistyöprosessin jatkuva arviointi

- ”Olemme puhuneet nyt näistä kolmesta asiasta – puhummeko Sinun kannalta oikeista asioista vai onko mielessäsi jotain muuta?”
- ”Miltä tämä keskustelu/työskentely on tuntunut? Onko tämä Sinulle hyödyllistä? Mihin meidän olisi hyvä keskittyä jatkossa?”
- ”Miltä tuntuu, kun joudun kysymään näin paljon?” Jaksatteko vielä jatkaa”?
- ”Jos puhumme tai teemme jotain mistä ette pidä – miten puhumme asiasta? Uskallatteko sanoa?”