

Haastavat asiakastilanteet

Miten lukea vuorovaikutusta, ohjata omaa toimintaa ja käsitellä
omia ja asiakkaan tunteita

POHJOIS-POHJANMAAN KESÄYLIOPISTO

Esityksen sisältö

- ▶ Vuorovaikutuksen/kommunikaation perusilmiöitä
- ▶ Miten ”lukea” vuorovaikutusta
- ▶ Oman toimijuuden säilyttäminen
- ▶ Hyvien tapojen merkitys
- ▶ Tunteiden merkitys ja tunteiden säätely
- ▶ Jaksamista tukevat rakenteet

OSA I: Vuorovaikutuksen, kommunikaation perusilmiöitä

- ▶ **KAIKKI KÄYTTÄYTYMINEN ON KOMMUNIKAATIOTA**
 - Puhe, puhumattomuus, eleet, ilmeet, hengitys, katse, asento ja asentojen muutokset, tunteet
 - Keskustelun osapuolet ”lukevat” koko ajan vihjeitä eri kommunikaatiokanavien kautta
 - Osapuolet pyrkivät **ennakoimaan** keskustelun etenemistä ja mihin suuntaan oma positio siinä on muodostumassa

KIELEN ERITYISLUONNE

- ▶ Yleisten merkitysten rinnalla kieli/sanat pääasiassa rakentuvat yksilöllisistä merkityksenannoista
- ▶ Samat sanat merkitsevät eri asioita keskustelun osapuolille (Esim. naisten ja miesten kielenkäytössä tutkitusti eroja, mutta erityisesti erot yksilökohtaisia)
- ▶ Kielelliset merkitykset rakentuvat siinä keskustelussa jota käydään

TILANNESIDONNAISUUS (Kontekstuaalisuus)

- ▶ Kieli/sanat saavat merkityksensä aina siinä tilanteessa, missä keskustelua käydään, luemme tilannesidonnaisia vihjeitä, teemme tulkintoja ja ennakoimme oman aseman kehittymistä ko. keskustelussa (esim. kuulluksi/torjutuksi tuleminen, hallinta/alistuminen, toimijuuden mahdollisuudet)
- ▶ Em. vaikuttaa siihen, miten reagoimme ja muokkaamme käytöstämme keskustelun edetessä

TILANNE/SOSIAALISEN JÄRJESTELMÄN LUONNE

- ▶ Määrittää sitä, mitä puolia meistä tulee näkyviin ao. tilanteessa – ihminen ei näyttäydy kokonaisena, kaikkine ominaisuuksineen vaan tilannetekijät määrittävät, mitkä puolet meistä nousevat enemmän käyttöön
- ▶ Erilaiset vuorovaikutustilanteet ”kummuttavat” meistä esille eri puolia (esim. minä kotona/töissä, isänä, puolisona, omien vanhempien lapsena, ystävänä)

PUHEKÄYTÄNTÖJEN VALTA

Emme voi puhua mistään puhumatta jollakin tavalla (esim. "ongelmapuhe/voimavarapuhe", "toimijuutta vahvistava/ toimijuutta vievä puhetapa" – esim. uhrin roolia tai selviytyjän roolia rakentava puhetapa

Puhetavat sekä kulttuurista nousevia että tilannesidonnaisia – myös "strategisia".

Voi koettaa miettiä: 1. Mistä tässä puhutaan? 2. Miten puhutaan? 3. Mihin tämä tapa puhua johtaa? 4. Voisiko puhua jotenkin toisin?

KERTOMUKSELLISUUS

- ▶ Ymmärrämme itseämme, toisia ja todellisuutta ympärillämme rakentamalla siitä kertomuksia – **todellisuutta** ei löydetä, vaan se **luodaan**.
- ▶ Kertomukset rakentuvat ajallisesta seuraannosta (mitä tapahtui ensin ja sitten), toimijuuden määrittelystä (kuka teki ja mitä) ja juonesta (tarinan sisäinen logiikka).
- ▶ Ihmisille usein ominaista samantyyppisen juonellistamiskäytännön toistuminen tilanteesta toiseen, jolloin nykyinen tapahtuma kiinnittyy ristiriidattomasti aiempiin

KESKUSTELU SUHTEIDEN MÄÄRITTELYNÄ

- ▶ Puheessa erotettavissa **sisältö**; mistä puhutaan, asiat
- ▶ **Suhdenäkökulma**; Miten keskinäinen suhteemme ja erityisesti oma asema näyttäisi rakentuvan tässä vuorovaikutuksessa.
- ▶ ”Asiat riitelee –ei miehet” ei tästä näkökulmasta oikein pidä paikkaansa, pikemminkin päinvastoin.

VUOROVAIKUTUSSUHTEIDEN PERUSASETELMAT

- ▶ Komplementaarinen suhde – toinen toistaan täydentävä ("ylälaude – alalaude")
- ▶ Symmetrinen suhde – "tasavahvat ottelijat", kumpikin lisää voimaa toisen lisätessä.
- ▶ Sujuvassa vuorovaikutuksessa em. asetelmat vaihtelevat, ongelmia syntyy jos ne juuttuvat

SUHTEIDEN MÄÄRITTELYSSÄ

- ▶ Vuorovaikutuksessa voimme toisen kommunikatiiviseen aloitteeseen vastata:
 - 1) VAHVISTAMALLA (esim. puhutaan siitä mistä toinen puhuu tai osoitetaan että on kuultu hänen aloitteensa/toiveensa, mutta ehdotetaankin toista teemaa (=neuvotellaan agendasta)
 - 2) TORJUMALLA ("minä en sun kanssa ala")
 - 3) MITÄTÖIMÄLLÄ (esim. ei huomioi ollenkaan, seksistiset kommentit, "EU:n kätyrit" tms.)

VUOROVAIKUTUSTILANTEESSA RAKENNETAAN

- ▶ 1) Suhteiden määrittelyä
 - ▶ 2) Toimijuutta (subjektius)
 - ▶ 3) Moraalia
-
- ▶ EM. rakentuminen tapahtuu neuvottelemalla vuorovaikutuksellisten liikkeiden (puhe, ei puhuminen, käyttäytyminen, ilmeet, eleet, vahvistaminen, torjunta, mitätöinti) avulla.
 - ▶ Yleensä tavoitteena jollakin tavalla ”vahvan” ja moraalisesti hyväksyttävän position rakentuminen itselle –toimijuuden säilyttäminen.
 - ▶ Ei ole olemassa viatonta vuorovaikutusta

TUNTEIDEN MERKITYS

- ▶ Vuorovaikutus aina herättää tunteita
- ▶ Tunteet ovat aina oikeita – ei voi tuntea väärin. Hyödyllistä kuitenkin muistaa, että tunteet ovat tilannesidonnaisia ("avaimenreikä"-metafora) –ei koko totuus.
- ▶ Tunteet ovat **nopean orientaation välineitä**, jotka kertovat mihin suuntaan vuorovaikutus on rakentumassa ja millaiseksi oma positio siinä on kehittymässä.
- ▶ Kuuntele omia tunteitasi, kertovat yhteistyösuhteen laadusta
- ▶ Tunteisiin voi vaikuttaa – voi valita miten asennoituu
- ▶ Tunteet antavat vihjeitä mihin suuntaan jatkaa ja myös milloin kannattaa lopettaa

PERUSVÄITTÄMÄT

- ▶ Hankalat asiakkuudet rakentuvat vuorovaikutuksessa (hyödyllinen ajattelutapa)
- ▶ Ihmiset useimmiten eivät ole ”hankalia” vaan he näyttävät/tuntevat hankalilta tässä tilanteessa.
- ▶ Itse voit vaikuttaa vain omaan käyttäytymiseesi – säätelämällä omaa toimintaa ja kokeilemalla eri vaihtoehtoja yhteistyösuhdekin saattaa helpottua.

HYVÄ VUOROVAIKUTUS

- ▶ Kunnioitus – arvostava suhtautuminen
- ▶ Puhumisen ja kuuntelun vaihtelu
- ▶ Kuuntelu, kuuleminen ja kuulluksi tuleminen
- ▶ Hyvä käytös – rajoista huolehtiminen
- ▶ Yhteistyösuhteen yhteinen arviointi (mistä puhuttu, miten puhuttu, onko tästä hyötyä/ haittaa, mistä pitäisi puhua enemmän?)
- ▶ Tavoitteena dialoginen suhde, jossa molemmat voisivat oppia uutta toisistaan – ei vain tiedon, oman ymmärryksen siirto toiselle.

OSA II. TOIMINTAVAIHTOEHTOJA ARJEN TILANTEISSA

▶ KUN ASIAKAS KIIHTYY –ILMAISEE PETTYMYSTÄ

- Koeta pysyä rauhallisena ja kuunnella mitä asiakas sanoo
- **Hidasta/jäsennä** asiakkaan kiihtyvää puhetta
 - ”Näytät/kuullostat tosi pettyneeltä (tms.) – kerro mitä Sinulle on tapahtunut/ mikä tämä tilanne on Sinun kannaltasi?”
”Minulla on nyt aikaa (30min/tunti?) käydä tätä läpi.
 - Vältä tulkintoja ja miksi –kysymyksiä. ”Mitä ajattelet/aiot tehdä?” Autatko minua ymmärtämään tilannetta kannaltasi?

Osoita kuulleesi asiakasta: ”Ymmärränpö oikein, että nämä ja nämä (asiakkaan puheesta kuulemasi asiat) kuormittavat Sinua?”

- Joskus viisasta ottaa **alalaude**–asema: ”On ihan totta, että tässä asiassa meistä/minusta ei ole ollut Sinulle apua”

KERRO IKÄVÄT UUTISET ISTUALTAAN, SUORAAN, LYHYESTI

- Älä selittele tai puolustele ratkaisua pitkään ja monimutkaisesti alkuvaiheessa – kysy ”Mikä on Sinun ensimmäinen reaktio – osasitko odottaa tällaista päätöstä”
- Ihmisten kyky sulattaa tietoa voimakkaiden tunteiden noustessa on hyvin rajallinen – etene pala palalta
- Perusteluja tarkemmin vasta sitten kun/jos asiakas kysyy niistä, mielellään lyhyesti ja selkeästi

OSOITA KUULLEESI ASIAKKAAN PETTYMYS

- ▶ Osoittamalla asiallista empatiaa: "Tiedän että ei tämä hyvältä tunnu"
- ▶ "Ymmärrän että olet pettynyt minuun/ virastomme linjaan, mutta meidän on pakko määrätyillä kriteereillä näitä ratkaisuja tehdä kaikkien kannalta tasapuolisesti" Haluatko käydä näitä perusteluja läpi tässä vai myöhemmin.
- ▶ "Haluatko että autan valitusosoituksen tekemisessä?" "On tärkeää että järjestelmä saa palautetta myös valitusten kautta"

HUOLEHDI RAJOISTA: HYVÄ KÄYTÖS

- Koeta pitää kiinni aikataulusta – sovi mieluummin uusi aika kuin jatkat yli sovitun
- Kuuntele tunteitasi, jos alat väsyä tai itse ärtyä liikaa – pidä pieni tauko, tarjoa vettä/kahvia.
- Pysäytä keskustelu, jos asiakas käyttää loukkaavaa, halventavaa kieltä (ylittää oman rekisterisi) ”Nyt meidän ei kannata jatkaa – pidetään tauko tai sovitaan uusi aika ja katsotaan voidaanko silloin puhua tämä asiallisesti”
- Usein kannattaa jämäköityä ennen kuin itse alkaa todella suuttua – usein venytään liian pitkälle

TAPAAMISEN / PUHELUN LOPETTELU

- ▶ Ennakoi ääneen: "Nyt meillä on vielä 10 min. aikaa jäljellä, mistä olisi vielä tärkeä ehtiä puhua.
- ▶ Vedä keskustelua yhteen – mitä puhuttu tai mistä sovittu? (Muistio?)
- ▶ Jatkosuunnitelma – miten edetään?; uusi tapaaminen, puhelu kunhan asiakas ehtinyt lukea dokumentit. Mistä voisi saada neuvontaa, apua, tukea muualta.

Tapaamisen /puhelun lopettelu

- ▶ Tilanteen arviointi, yhteistyösuhteen arviointi ja suunnittelu eteenpäin;
 - ”Millä mielellä tästä nyt lähdet? Tulitko yhtään kuulluksi tässä keskustelussa?
 - ”Onko joku tärkeä asia, joka tässä sivuutettiin ja johon olisi tärkeä jatkossa palata?

JOS ASIAKKAAN VAIKEA RAUHOITTAA ITSEÄN

- **Vakauta;** "Tässä ei ole mitään hätää, puhutaan rauhassa"
- "Näen että Sinulla ottaa nyt tosi koville, pidetäänkö pieni tauko, haluatko jotain juotavaa tms. – vai jaksatko jatkaa?"
- **Keskity asiakkaan tilanteeseen** – vältä puolustelua ja selittelyä.

UHKATILANTEET..

- Vältä kieltä jota käytetään vanhempien ja lasten kesken – kohtele aikuisena ja vastuullisena.
- Pidä etäisyyttä, esim. teitittely sopii usein.
- Ole korostetun rauhallinen ja hidas liikkeissäsi. Jos liikut niin monitoroi: ”Käyn ottamassa kopion tästä paperista/ haen meille kahvia”.
- Muista työpaikan turvakäytännöt.
- Uhkaavaksi kokemasi tilanteet pitää aina purkaa (työnjohto, työkaverit, työterveyshuolto) ja ennakoida seuraavat tapaamiset/puhelut ja suunnitella niitä etukäteen turvallisuuden kannalta

TYÖNTEKIJÄÄ UHKAILEVA ASIAKAS

- Usein kannattaa tarkentaa: ”Uhkaatko minua/virastoa/perhettä väkivallalla?” tai ”Tarkoitatko todella uhata väkivallalla vai oletko vain niin pettynyt”
- Vakavaksi koetusta uhkailusta on hyvä tehdä ilmoitus poliisille. Puheistaan vastuuseen joutuminen useimmilla pysäyttää, tukee itsekontrollia
- Uhkailevien ihmisten/toistuvasti aggressiivisten kohdalla hyvä lisätä voimaa; työpari, aina kaksi työntekijää kaiutinpuhelimen äärellä, myös vartijoiden käyttö. Rajojen pitäminen ja tilanteen turvaaminen lisää myös asiakkaan kontrollia ja oikeusturvaa.
- Pelisääntöjä hyvä puhua ääneen

ITSETUHOISET PUHEET

- ▶ Otettava aina **vakavasti**; "Kuulen että olet todella hankalassa tilanteessa"
- ▶ Kartoita **verkostoa**: "Kenelle voit näistä puhua, kuka ymmärtää asian Sinun kannaltasi? "Haluatko minun ottavan yhteyttä johonkin tahoon? "Annatko puhelimen puolisollesi?"
- ▶ **Valintojen** mahdollisuuden esillä pitäminen; "On muitakin vaihtoehtoja, kannattaisiko tutkia niitä ensin"
- ▶ **Rehellisyys**; "Tämä on asia jossa en voi juuri auttaa" "Voin ottaa selvää kuka voisi olla tueksi"

AGGRESSIO TAI VETOAVUUS

- ▶ Voi kertoa aidosta kriisistä (ensisijainen vaihtoehto), johon tarvitaan kuuntelijaa ja tukea (puoliso, perhe/kaveri/hoitaja/velkaneuvoja/yrityskonsultti...)
- ▶ Voi myös olla vuorovaikutuksellinen liike jolla
 - vedotaan työntekijään, herätetään syyllisyyttä tai pelkoa
 - siirretään toimijuutta ("kaikki tämä Sinun syytä")
 - koetetaan muuttaa neuvotteluasemaa
 - heikkoutta voidaan käyttää myös vallan välineenä

Tärkeää muistaa oma perustehtävä –oma tontti

OMAT TUNTEET

- ▶ Työntekijä voi altistua monenlaisille voimakkaille tunteille
 - Myötätunto ----- kyllästyminen, ärtymys, inho
 - Ilo ----- suru
 - Selkeä toimijuus ----- hämmennys, syyllisyys
 - Kiukku ----- pelko
 - Luottamus ----- epäluottamus, huoli

Usein ristiriitainen kokemus siitä, että virkamiehenä toteuttaa annettua asiantuntijatehtävää, pyrkii oikeudenmukaisuuteen ja asiakkaiden yhdenvertaisuuteen, on asiakkaiden puolella, mutta arjessa joutuu ”syytettyjen penkille” tai kriisityöntekijäksi.

Työntekijän oma vireys myös vaihtelee, omassakin elämässä tapahtuu mukavia ja ikäviä asioita – väistämättä vaikuttaa elämään ja työhön.

OMIEN TUNTEIDEN HUOMIOINTI

- ▶ **Hyväksy** tunteet, älä tuhlaa voimia torjuntaan
- ▶ Luo niihin **tutkiva suhde** – ”ai tämän ihmisen kanssa herää tällaisia fiiliksiä”
- ▶ Tunteet **kertovat** jotain olennaista tästä tilanteesta
- ▶ Voit **valita** toimitko tunteen mukaan vai valitsetko toisin
- ▶ Jos kuormitut liikaa –ota aikalisä
- ▶ Puhu, jaa kokemuksia työpaikalla – älä haudo, huomaat että kaikilla samanlaisia kokemuksia

ONGELMIEN ENNALTAEHKÄISY

- ▶ Asiakastyötä voi aina kehittää ja käytäntöjä ja toimintatapoja parantaa ja selkiyttää. Varsinkin pidempään jatkuvissa yhteistyösuhteissa on mahdollista tietoisesti koettaa vahvistaa asiakassuhdetta ja ja selkiyttää pelisääntöjä siten, että myös ikävien yhteistyösuhdetta koettelevien ilmiöiden käsittely voisi tapahtua rakentavammin.

A) PALAUTERAKENTEET

- ▶ Kerää säännöllisesti palautetta sekä onnistuneista että ”epäonnistuneista” asiakaskontakteista.
- ▶ Työpaikalla voisi olla jokin areena, jossa yhdessä pohditaan haastavia asiakkuuksia
- ▶ Kaikki turvallisuutta ja pelisääntöjä selkiyttävät ratkaisut hyviä, koska tietoisuus niistä rauhoittaa työntekijää (ja sen kautta asiakastakin). Jos mielessä on vaihtoehtoja, oma toiminta tulee jäsentyneemmäksi.
- ▶ Koulutus, vertaisryhmät, työnohjaus

B) ASIAKASTUTKIMUS

- ▶ Hoitotyön puolella tutkimustuloksia, joiden mukaan työn lopputulos ja asiakastyytyväisyys eivät sidoksissa toisiinsa; Asiakkaille tärkeintä miten he kokevat tulleen kohdelluksi, kuulluksi ja arvostetuksi
- ▶ Viittaa siihen, että suhdeaspekti on jopa tärkeämpi kuin sisältö.
- ▶ Asiakassuhteen kuluessa vahvistettava kuulluksi tulemisen kokemusta ja rakennettava yhteistyölle selkeitä pelisääntöjä = vuorovaikutussuhteen huomioiminen ”kuuluu bisnekseen”

LOPUKSI

- ▶ Asiakassuhteet vuorovaikutussteemejä, jossa Sinulla 50% vaikutusmahdollisuus
- ▶ Kohtele asiakkaita vastuullisina aikuisina (vaikka he eivät aina siltä näyttäisi).
- ▶ Kunnioitus, arvostus, hyvä kuuntelu
- ▶ Pysy omalla tontilla, muista perustehtäväsi, älä ota liikaa vastuuta muista tonteista
- ▶ Pidä kiinni omista rajoista, kuuntele tunteitasi
- ▶ Kierrätä kokemuksia työntekijöiden kesken, älä säilö hankalia/raskaita kokemuksia, jaa ne