

KOHTAAVAN ASIAKASTYÖN PERUSTEET

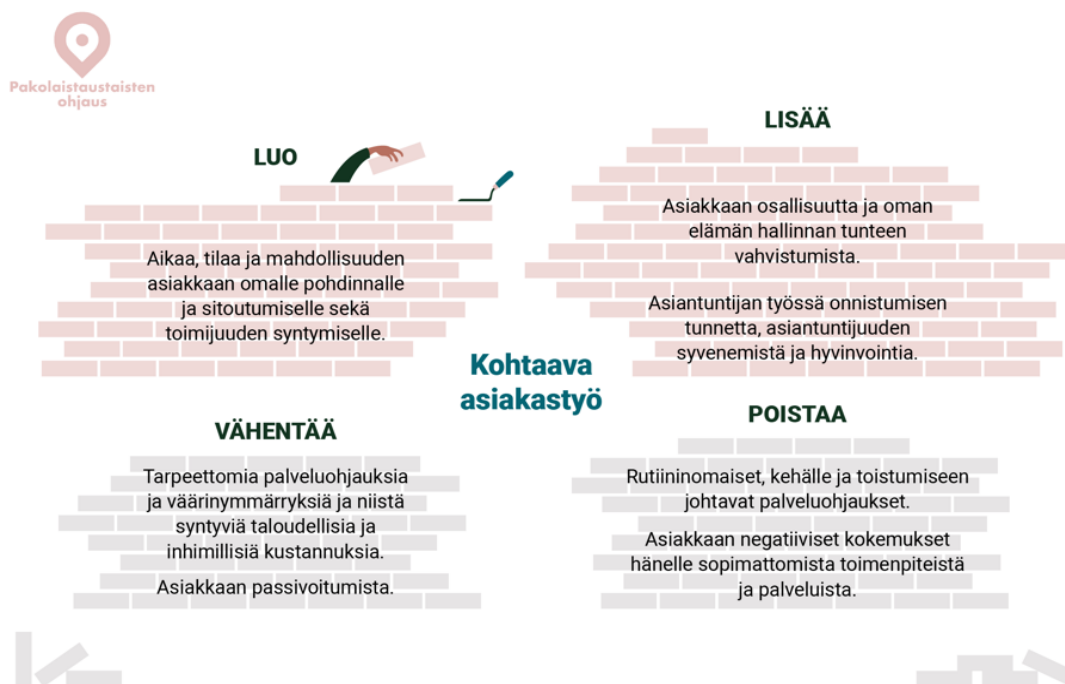
PAKOLAISTAUSTAISTEN OHJAUS-HANKE

Juha Lahti



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Kohtaavan asiakastyön ote rakentaa siltaa ohjaus- ja neuvontatyön laadukkaiden, mutta aikaresursseja vaativien toimintatapojen ja TE-hallinnon ohjaus- ja neuvontatyön aikapaineistetun reaali maailman välille. Kohtaavan asiakastyön otteessa keskeisiä ohjausvuorovaikutuksen elementtejä istutetaan TE-toimiston arjen lyhytkestoisia asiakastilanteita vahvistaviksi rakenteiksi. ” **Aloita sieltä missä asiakas on - älä sieltä, missä oletat tai haluat hänen olevan!**”- lähtökohdan kautta asiakkaan toimijuutta ja sisäisen motivaation rakentumista voidaan tukea myös lyhyissä asiakaskontakteissa. Toimijuus ja sisäinen motivaatio vaikuttavat ratkaisevasti ohjaus- ja neuvontatyön tuloksellisuuteen.



Lähde: Asikainen /Pakolaistaustaisten ohjaus-hanke



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Kohtaava asiakastyö tarkoittaa yksinkertaisimmillaan kykyä ja valmiutta kohdata asiakas kokonaisena ihmisenä ja rakentaa asiakastilanne tälle pohjalle.

Kohtaavassa asiakastyössä on kyse sekä työllisyyspalvelujen arkeen soveltuvasta asiakastyön lähestymistavasta että käytännön työskentelyotteesta. Työskentely rakentuu asiakkaan tunnistetulle tarpeelle työllistymispalvelujen tukeen. Työskentelyote on asiakaslähäinen - ei organisaatiolähtöinen. Se vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja sitoutuneisuutta ja tuo näin vaikuttavuutta asiakastyöhön.

Asiantuntija tunnistaa asiakkaan akuuteimman kysymyksen, jonka käsittely on siinä hetkessä oleellista. Turhan varmuuden vuoksi asiakkaan tarpeisiin ankkuroitumattoman asian kuvaaminen ei vie asiakastapaamisen aikaan, vaan asiantuntija voi keskittyä olennaiseen. Kohtaava asiakastyö rakentuu parin keskeisen periaatteen varaan, joiden sisäistämisen kautta asiantuntijan saa varmuutta kohdata asiakas avoimesti ja ilman ennakoasennetta. Asiantuntijan autonomisuuden tunne asiakastyössä kasvaa.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Onnistuessaan tämä tukee asiantuntijan työhyvinvointia myös niissä asiakastilanteissa, joissa asiakas kohtaa vastoinkäymisiä ja purkaa tätä asiantuntijalle.

Pakolaistaustaisten ohjaus-hankkeen (AMIF 2018-2020) alkumetreillä tehdyissä selvityksissä kartoitettiin niin pakolaistaustaisten asiakkaiden kuin asiantuntijoiden käsitystä asiakastyön nykytilasta TE-toimistoissa. Molemmissa ryhmissä nousi esiin toive ja tarve yksilöllisemmästä työskentelyotteesta asiakkaan ja TE-asiantuntijan välillä. Kohtaavan asiakastyön ajattelutapa ja työskentelyote pyrkii osaltaan vastaamaan tähän tarpeeseen.

Kohtaava asiakastyö tarkoittaa yksinkertaisimmillaan kykyä ja valmiutta kohdata asiakas kokonaisena ihmisenä ja rakentaa asiakastilanne tälle pohjalle. Kohtaavassa asiakastyössä on kyse sekä TE-toimiston arkeen soveltuvasta asiakastyön lähestymistavasta että käytännön työskentelyotteesta. Se rakentuu mm.

sosiodynaamisen ohjauskäsityksen, dialogisuuden sekä hankkeen asiantuntijoiden työkokemukseen perustuvaan ymmärrykseen

ohjaus- ja neuvontatyöstä ja sen ominaislaadusta työllisyyspalvelujen kontekstissa (Peavy, R.V. 1990,1997,2006; Bahtin, N. 1981). Kohtaava asiakastyö voidaan ymmärtää tavaksi tarkastella asiakastyötä, mutta se on samalla konkreettinen metodi.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

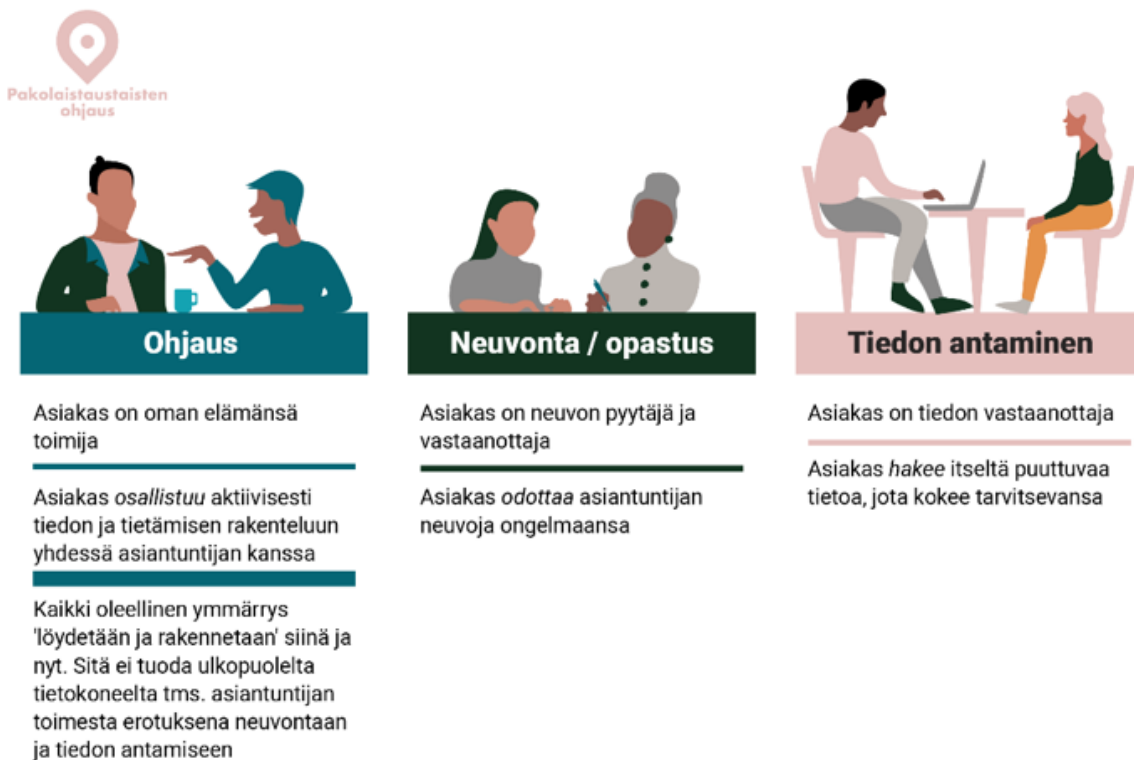
Kohtaavaan asiakastyön keskeistä elementtiä - ohjaustilanteen tietoista vaiheistusta - 'porrasmallia' - ei tunneta muissa lähestymistavoissa. Kohtaavan asiakastyön työskentelyotteessa olemassa oleva aikaresurssi käytetään tietoisemmin asiakkaan ja asiantuntijan välistä vuorovaikutusta tukevaksi, jolloin asiakastyön vaikuttavuus syvenee. Asiakas kokee tullessa huomioiduksi yksilönä, ei toimenpiteiden kohteena. Itseohjautuvuusteorian (Ryan, R. & Deci, E. 2017) mukaan tämä on oleellista asiakkaan sisäisen motivaation rakentumisen kannalta, jota myös TE-toimistossa on merkityksellistä tavoitella. Ilman sisäistä motivaatiota asiakas ei sitoudu riittävästi niihin työllistymistoimiin, joita työllistymispalveluissa häneltä odotetaan. Ulkoinen motivaatio - kuten tukien menettämisen pelko - ei sitoutua asiakasta aidosti näennäisesti yhdessä sovittuihin tavoitteisiin. Asiakasvuorovaikutus ja sen tuottama vaikutus vajaaksi siitä mitä se voisi olla. Mitä sen mahdollisesti tulisi olla.

Kohtavan asiakastyön työskentelyotteen voidaan ajatella *rakentuvan kahden peruspilarin varaan*: Asiakasvuorovaikutuksen eri työskentelyotteita - uuden tiedon tarjoamista, neuvontaa sekä ohjausta - käytetään tietoisemmin. Kaikki asiakasvuorovaikutus ei ole 'ohjaamista'. Ohjaus-sanalla viitataan tässä yhteydessä asiakkaan vuorovaikutukselliseen tukemiseen.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Asiakas on oman elämänsä toimija. Tätä toimijuutta voidaan ja halutaan vahvistaa ohjauskeskustelun kautta. Ymmärretään, että eri työskentelyotteiden osuvalla käytöllä asiakasta voidaan vahvistaa oikea-aikaisesti tai vastakohtana passivoida häntä.



Lähde: Juha Lahti/ Pakolaistaustaisten ohjaus-hanke

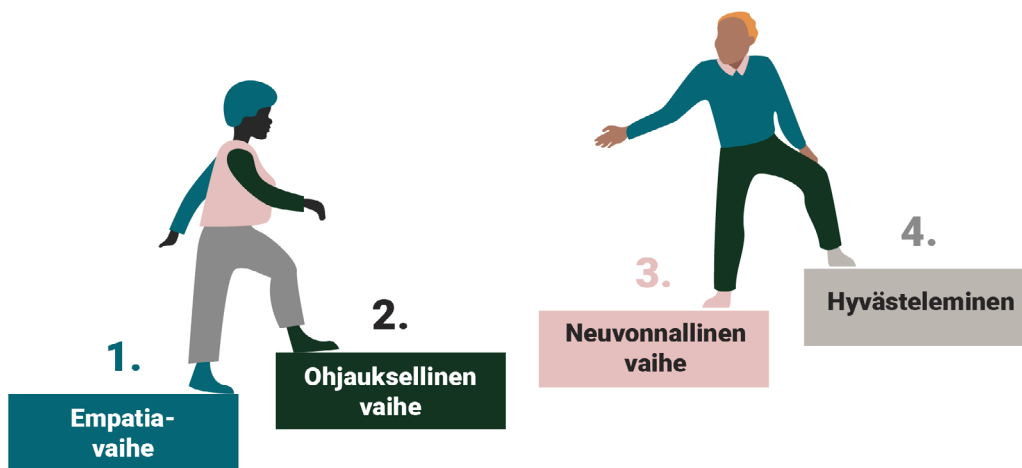
Kohtaavan asiakastyön toisen peruspilarin muodostaa ajatus asiakastapaamisen vaiheistamisen merkityksellisyydestä.

Hankkeessa puhutaan 'Kohtaavan asiakastyön portaista'.

Asiantuntija ikään kuin kuljettaa asiakasta portaalta toiselle sen mukaan, mikä vaihe rakentaa asiakkuutta ja asiakkaan toimijuutta mahdollisimman hyvin.



Kohtaavan asiakastyön perusteet



Lähde: Lahti/ Pakolaistaustaisten ohjaus-hanke

Empatia-vaihe

Asiakkaan ja hänen asiansa äärelle pysähtyminen alussa - Empatia-vaihe - luo sen pohjan, jonka varassa asiakastilanne rakentuu. Siinä luodaan se kivijalka, riittävä luottamussuhde asiantuntijan ja asiakkaan välille, jotta asiakkaan saama neuvonta ja yhdessä ohjauksen keinoin rakenneltu ymmärrys voi olla vaikuttavaa. Empatiavaiheessa asiantuntija pyrkii aikaansaamaan asiakkaalle tunteen levollisesta läsnäolosta ja siitä, että asiantuntija keskittyy hänen asiansa edistämiseen.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Jos asiakassuhde on uusi, on tässä vaiheessa hyvä avata palvelun luonne; mistä on kyse, mitä asiakkaalle on tarjolla ja mitä häneltä odotetaan. Tässä vaiheessa on myös hyvä todeta se, kuinka paljon asiakkaalle on aikaa.

Empatia-vaihe:

- Pysähdy
- Sytytä ja lämmitä asiakassuhteen vuorovaikutuksen takka-sen varassa asiakastilanteen ja työsi vaikuttavuus lepää
- Toivota asiakas tervetulleeksi omalla tavallasi - pieni hymy ja katse viestivät voimakkaasti: tässä ollaan nyt sinun asiasi äärellä
- Ole aito oma ammatillinen itsesi - lähimmäinen ammatillisessa roolissa
- Anna itsellesi ja asiakkaalle aikaa oleentua asiakastilanteeseen
- Älä tuo tähän vaiheeseen mitään ulkopuolista
- Jos TE-palvelut ovat asiakkaalle vieraita näiden avaaminen on oleellista
- Kerro päällisin puolin mitä 'tänään tässä tapahtuu' ja kuinka kauan teillä on aikaa

Ohjauksellinen-vaihe

Kun riittävä yhteys asiakkaaseen on luotu voidaan siirtyä

Ohjaukselliseen vaiheeseen, jossa yhdessä keskustellen tai piirtäen luodaan yhteistä ymmärrystä siitä, kuinka asiantuntija voi parhaiten toimia asiakkaan voimavarana.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Mikä on asiakkaan keskeisin kysymys juuri tällä hetkellä?

Asiantuntija 'menee sinne missä asiakas on!' tässä ohjauksellisessa vaiheessa. Tässä vaiheessa rakennetaan asiakkaan toimijuutta; vahvistetaan tunnetta siitä, että nimenomaan hänen asiastaan on kyse. Kaikki oleellinen tieto ja tietäminen tässä vaiheessa luodaan asiakkaan ja asiantuntijan keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Ohjeiden antaminen tai asiantuntijaneuvojen tarjoaminen ja päätteeltä niiden etsiminen ei kuulu tähän vaiheeseen.

Ohjauksellinen-vaihe

- Aloita sieltä missä toinen on - älä sieltä, missä odotat hänen olevan!
- Kuuntele havainnoi ja kysy - älä oletta tai tulkitse
- Aktiivinen kuuntelu aktivoi asiakasta myös kuuntelemaan sinua
- Sinulla on kaksi silmää, kaksi korvaa, mutta vain yksi suu. Käytä niitä tässä suhteessa
- Älä tuo tähän vaiheeseen mitään ulkopuolista vaikkapa tietokoneelta - se rikkoo rakentuvaa dialogista vuorovaikutussuhdetta
- Ohjaus voi tapahtua vain ilmitodellisuudessa, siis siinä mitä te kaksi teette toisillenne todeksi keskustelemalla tai piirtämällä
- Tässä ja nyt
- Ammatillinen empatia ei tarkoita asiakkaan loppumattoman puhetulvan sallimista - sinulla on lupa katkaista, oletan vastuussa prosessin etenemisestä



Kohtaavan asiakastyön perusteet

- 'Kuljeta' asiakasta asiakastilanteesta eteenpäin ja sanoita omaa tekemistäsi - näin asiakkaan toimijuus vahvistuu
- Luota omaa viisauteesi: tiedät ja tunnet sen, milloin voit jatkaa ohjauksellisesta vaiheesta neuvonnalliseen
- Voit sanoittaa tätä siirtymää vaikkapa näin: "Ok - nyt minusta vaikuttaa siltä, että meidän on seuraavaksi..."

Neuvonnallinen vaihe

Tämän yhteisen kartan laatimisen jälkeen voidaan siirtyä asiakastilanteesta seuraavaan Neuvonnalliseen vaiheeseen.

Asiakastilanteen tähän vaiheeseen tullessa asiantuntija on luonut asiakkaan kanssa yhdessä näkymän siitä, kuinka hän voi parhaiten toimia asiakkaan asian edistämiseksi. Hän voi antaa koko asiaosaamisensa asiakkaan voimavaraksi. Neuvonnallisessa vaiheessa voidaan keskittyä oleelliseen. Ei ole tarvetta varmuuden vuoksi käsitellä asioita yhtään laajemmin kuin on perusteltua. Rajallinen aika saadaan käytettyä määrätietoistemmin; aikaa asiakastapaamiseen saadaan ikään kuin lisää.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Asiakastilanteissa Neuvonnallisesta vaiheesta saatetaan peruuttaa ohjaukselliseen vaiheeseen. Voi olla tarve kuulostella asiakkaan ajatuksia johonkin neuvontavaiheessa tarjottuun asiaan, ennen kuin on hyvä jatkaa taas asiantuntijajohtoisesti eteenpäin.

Neuvonnallinen-vaihe

- Nyt koko asiantuntemustasi tarvitaan - anna se asiakkaasi voimavaraksi
- Tässä vaiheessa viranomainen sinussa saa olla voimakkaassa - toki ihmiskasvoisessa roolissa
- Avaa asioita ja syy ja seuraussuhteita asiakkaalle
- Peruuta tarvittaessa ohjauksellisen vaiheen työotteeseen kunnes on syytä jatkaa eteenpäin
- Jos joudut kertomaan asiakkaalle epämieluisia uutisia, nyt on sen aika
- Kun vuorovaikutussuhteenne on rakentunut aikaisempien vaiheiden kautta, näiden vastaanottaminen on asiakkaalle helpompaa
- Ikävä asia ei henkilöidy pelkästään sinuun, vaikka joudutkin sen hänelle välittämään
- Näytä aina tietä ulos ongelmasta - älä jätä asiakasta yksin
- Hahmotelkaa yhdessä asiakkaalle mahdollinen (asiakkaan kokemus) seuraava askel



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Hyvästely-vaihe

Viimeisenä porttana Hyvästely-vaihe on oleellinen ja sille tulee varata riittävästi aikaa. Kerrataan asiakastapaamisen anti, korjataan mahdolliset väärinymmärrykset ja voimavaraistetaan asiakasta tarttumaan itse niihin toimiin, joista juuri oli keskusteltu ja sovittu.

Hyvästely-vaihe

- Varaa hyvästelyyn, asiakastapahtuman päättämiseen riittävästi aikaa
- Tee tai anna asiakkaan vetää keskustelunne pääpiirteissään yhteen
- Ihannetilanteessa - jos yhteisen kielen puute ei tätä tee epätarkoituksenmukaiseksi - anna asiakkaan itsensä kerrata, mistä keskustelitte ja sovitte
- Korjaa mahdolliset väärinkäsitykset
- Pyri varmistamaan, että asiakas tietää seuraavan stepin
- Voimavaraista asiakkaan uskoa hänen pärjäämisestään - pysähtyminen, läsnäolo ja hymy vievät pitkälle
- Toivo kantaa asiakasta eteenpäin elämässään



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Tavoitteena on asiakas, joka asiakaspalvelutilanteen jälkeen kokee tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi. Saaneensa vastauksia kysymyksiinsä ja tietää mitä hänen pitää tehdä seuraavaksi; riittävästi motivoituneena ja omiin mahdollisuuksiinsa uskovana. Myös silloin kun käsiteltävänä ollutta asiaa ei voitu ratkaista asiakkaan toivomalla tavalla, kuten työllistymispalvelujen arjessa myös usein on. Kohtaavaan asiakastyön ajattelutavan mukaan asiakas, joka ei koe olevansa vain yksi anonyymistä asiakasvirrasta, toimenpiteiden kohde, sulattaa huonotkin uutiset helpommin ilman, että ne lamauttavat tai agressoivat häntä voimakkaasti. Etenkin, kun hänelle pyritään viitoittamaan tie takaiskusta eteenpäin.

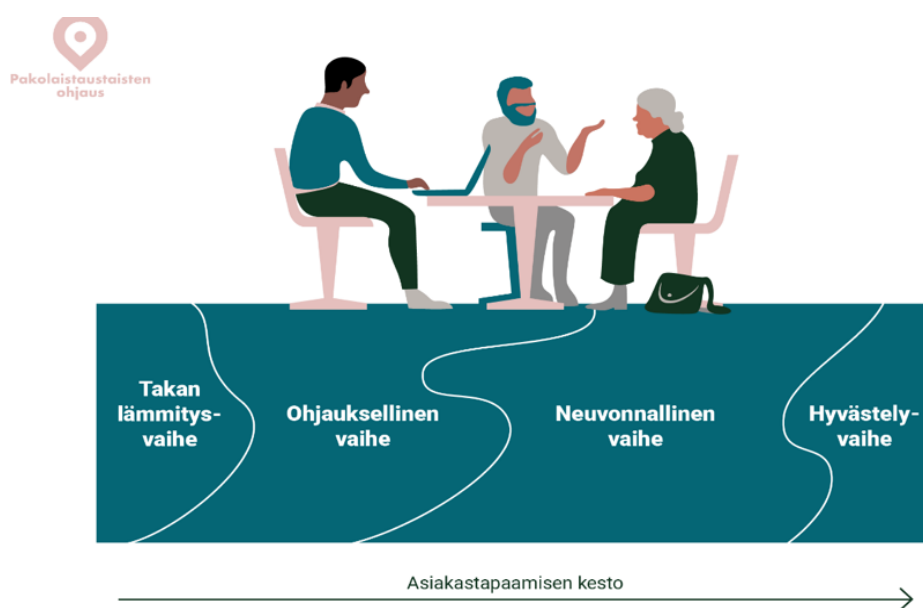
Asiakastapaamisen vaiheistus - kuten koko Kohtaavan asiakastyön ote - vahvistaa asiakkaan mutta myös asiantuntijan toimijuutta ja vapauttaa asiantuntijaa valjastamaan omat henkilökohtaiset valmiutensa ja osaamisensa parhaalla mahdollisella tavalla asiantuntijuutensa rakennuspalikoiksi. Kohtaava asiakastyö merkitsee ihmiskasvoista asiantuntijuutta - ei vain kasvotonta byrokraattia, joka 'ohjailee' asiakkaan elämää.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Kohtaavan asiakastyön työskentelyote ei tarjoa jäykkää työkalupakkia, jonka käyttö pitäisi opetella ikään kuin vieraan kielen taito. Myöskään kohtaavan asiakastyön portaita ei tulisi mieltää jäykästi, vaan aidossa asiakastilanteessa eri vaiheiden siirtymät ja kestot ovat elastisia.

Kohtaava asiakastyö tarjoaa asiantuntijan työskentelyyn selkeät raamit, joiden sisällä hän voi tehdä asiakastyötä vapautuneemmin. Tietämys siitä, milloin on hyvä antaa asiakkaalle uutta tietoa ja milloin taas on tärkeintä vaan pysähtyä kuuntelemaan asiakasta, tuo asiantuntijalle varmuutta oman työskentelyn vaikuttavuudesta. Kun asiantuntija voi luottaa omaan ammattitaitoonsa, hänelle syntyy tunne riittävästä asiakasprosessin hallinnasta ja hän voi suunnata voimavaransa asiakkaan ja tämän asian äärelle pysähtymiseen mahdollisimman hyvin.



Lähde: Lahti/ Pakolaistaustaisten ohjaus-hanke



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Miksi kohtaava asiakastyö?

- Ohjaustilanteen osapuolet-kotoutuva asiakas ja asiantuntija-eivät kohtaa kiireisessä asiakastyössä. Asiakkaan tilannekohtainen ohjaustarve jää tunnistamatta.
- Asiakkaat tarpeet ja odotukset toisaalla.
- Asiantuntijan työn fokus ja aikapaine toisaalla luovat jännitteen, joka ei tue asiakastyötä.
- Kohtaamattomuutta->Epätarkoituksenmukaista ohjausta ja neuvontaa.
- Turhautumista molemmin puolin, josta voi syntyä itseään ruokkiva negatiivinen kehä.

Mitä kohtaavalla asiakastyöllä tarkoitetaan?

- Aloita sieltä, missä asiakas on-älä sieltä missä oletat tai haluat hänen olevan.
- Rakentuu Vance R. Peavyn Sosiodynaamisen ohjauajattelun pohjalle, jota on tuunattu TE-kontekstiin. P&P (=KA portaat)

Mitä kohtaava asiakastyö on käytännössä?

- Ihminen keskiössä: Tunnistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet- asiantuntija saa tehdä töitä persoonansa kautta.
- Toimitaan asiakaslähtöisesti-ei organisaatiolähtöisesti.
- Noudatetaan vaiheittain etenevää työtettä asiakaskohtaamisissa.
-> kohtaavan asiakastyön portaat



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Mitä kohtaava työote edellyttää?

- Halua ja uskallusta aitoon kohtaamiseen.
- Asiantuntijan autonomisuuden sallimista ja sen tukemista (rakenteet, esimiehet).
- Asiakkaan ohjauskysymyksen äärelle pysähtymistä.
- Luonnollisesti jossain määrin enemmän aikaa.
- Aika ja tehokkuus on suhteellista :” On ensin pysäyttävä, jotta voi myöhemmin kiiruhtaa”.
- Asiakkaan oma tekeminen ja ymmärtäminen keskeistä-Asiakas on oman elämänsä asiantuntija;aina
- Yhteistä ohjauksellista rakentamista.

Kohtaavan asiakastyön työote antaa?

- *Työntekijän näkökulma*: ohjaustyön osuvuus ja vaikuttavuus kasvavat->motivaatio ja työtyytyväisyys kasvavat.
- *Asiakkaan näkökulma*: tunne siitä, että minun asioita pohditaan kanssani-ei yli tai ohi.
- Toimijuuden tunteen kasvu->Sitoutuminen ja sisäinen motivaatio kasvavat .
- *K-TE-hallinnon näkökulma*: osuvampaa palveluihin ohjaamista ja niihin sitoutumista. Vähemmän keskeytyksiä ja epätarkoituksenmukaisia toimenpiteitä. Tukee asiakkaan työllistymisponnisteluja.



Kohtaavan asiakastyön perusteet

Kirjallisuuslähteet

Asikainen, E. (toim.) (2020) Sivuääniä: Asiakkaiden, asiakastyötä tekevien ja verkostotoimijoiden näkemyksiä pakolaistaustaisten ohjauksesta ELY-keskusten raportteja 29/2020

Bahtin, N. (1981) The Dialogic Imagination. University of Texas Press

Lahti, J. (julkaistaan 2021) Kohtaava asiakastyö ELY-keskusten raportteja x/2021

Oksanen, J. (2014) Motivointi työvälineenä. PS-kustannus

Ryan, R. & Deci, E. (2017) Self determination theory: Basic psychological needs in Motivation, Wellness and Development The Guildford Press

Peavy, R. V. (1997). Sociodynamic counselling: A constructivist perspective. Trafford publishing.

Peavy, V.,R.(1990) Sosiodynaaminen ohjaus, Psykologien kustannus

Peavy, V.,R.(2006) Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Psykologien kustannus

