

Vaikuttava vuorovaikutus palveluohjauksessa

Kaarina Mönkkönen, YTT yliopiston lehtori,
dosentti

PAKU-hanke, Jyväskylä

23.5.2019



Esityksen teemat

Ajan haasteet

Työn muutos ja ajan jännitteet

*Auokkuus ja
toimijuus*

Asiakkaan toimijuuden tukeminen

*Yhteisasantun-
tijuus*

*Dialoginen kohtaaminen (tapa keskustella, olla
suhteissa, rakentaa tietoa yhdessä)*

Yhteinen vaikuttavuus

Vanhan ja uuden jännitteessä

Vanha työ

Staattinen tila

Työ on pysyvä työpaikka

Hierarkkiset tehtäväkuvat
keskitetyillä sektoreilla

Manuaaliset työmenetelmät



Uusi työ

Jatkuvan muutoksen tila

Työ on muuttuva
vuorovaikutusympäristö

Prosessit hajautetuissa,
monialaisissa verkostoissa

Standardoinut sähköiset
työmenetelmät

Globaalit megatrendit:

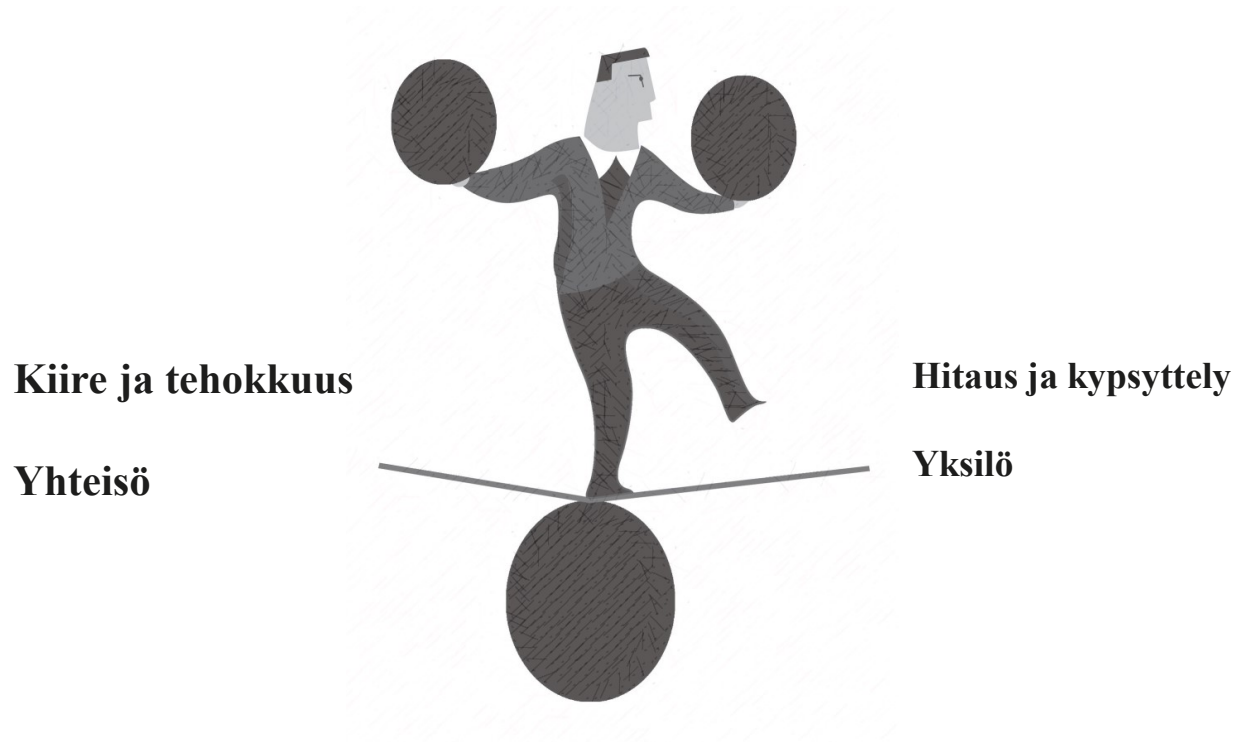
*Open
innovation”
”Open science”*

*”Shared
knowledge”*

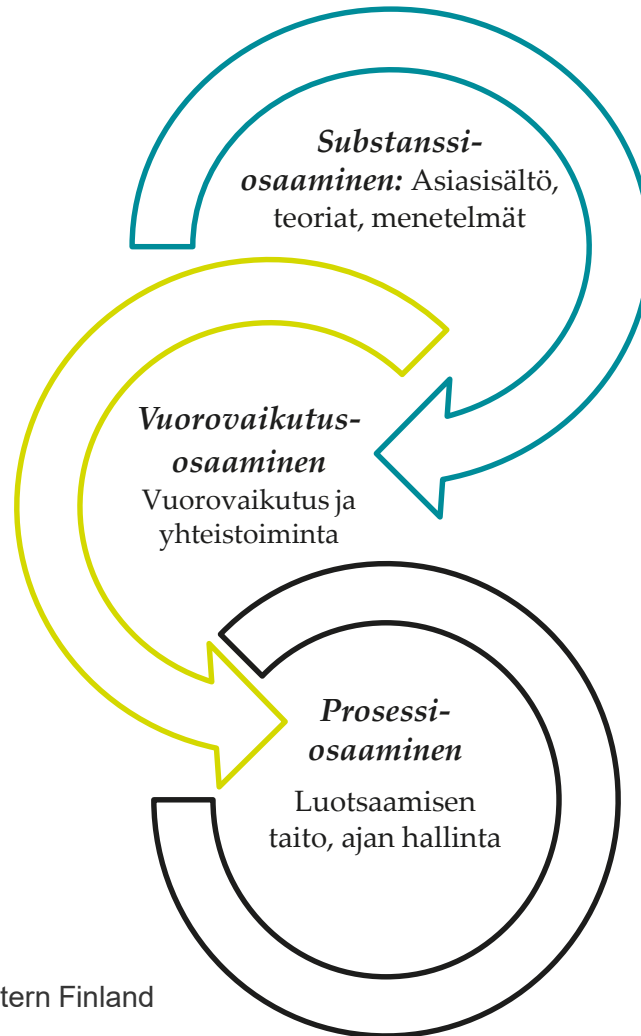
*”Shared space
environment”*

*”Integratation
in Social ja
Health Services*

Näissä jännitteissä toimimme



Osaamisen ulottuvuuksia



- *Esim. sosiaali -ja terveyshuollon lainsäädäntö velvoittaa kaikkien osa-alueiden hallintaa.*
- *Vuorovaikutusosaamisen ja prosessiosaamisen osuus aiempaa enemmän korostunut.*

Mitä näen asiakkaasta?

Ihmisen?

Ainutkertaisen yksilön?

Inhimillisen toimijan unelmineen ja pelkoineen?

Kiinnostavan tarinan?

Selviytyjän?

Osaajan?

Yksinäisen?

Turhautuneen?

Työyhteisön jäsenen?



*Jonkin kategorian valitseminen on
aina moraalinen teko
(Raitakari& Juhila 2015)*

Asiakastapauksen?

Oireita?

Diagnoosin?

Sairaushistorian?

Uupuneen?

Tuottavan työntekijän?

Riskin?

Kuluerän?

Kiusatun?

Ongelman?

Mitkä ovat tuulen kestäviä asioita elämässä?

Tekeminen

- ulkoapäin asetetut tavoitteet
 - liittyy kontrollia
 - halu
- (vrt. arviointibyrokrania, tekemisten tulva yhteiskunnassa).

Yhteisöt/ rakenteet

- tahto ja vastuu voi rakentua vain rakenteissa, jossa on mielekäs tahtoa ja kantaa vastuu mahdollisista kokonaisuuksista (vrt. hoivakodit, päiväkodit, työyhteisöt
 - kuuluminen



Toiminta

- sisäinen palo,
 - autonomia
- merkitykselliset toiset
- Tahto

Vrt. aktivointitoimet

(ks. Weckroth 1992, Särkelä 2011, Mönkkönen 2018, Deci & Ryan 2000)
Kaarina Mönkkönen 23052019

Ihmisen sidonnaisuus toisiin ihmisiin



"Aloin etsimään itseäni. En löytänyt, sillä minuudessani kasvoi myös muut."

(16-vuotias nuori)

Mistä syntyy arvokkuus?

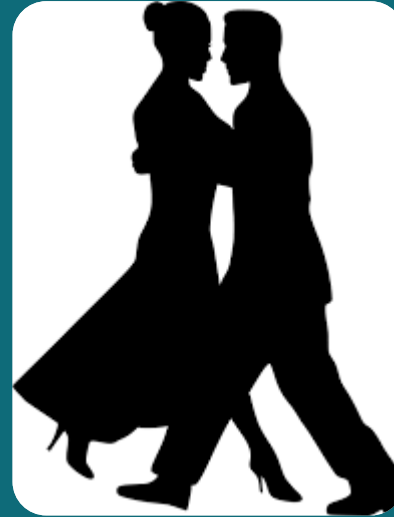
*Minä olen virallisesti olemassa
ja siitä on paperit
syntymätodistus on kirjoitettu
kuolintodistusta ei.
Joka aamu nousen ylös
ja olen
joka ilta menen nukkumaan
ja olen.
minua on niin paljon kuin
tahdotte
ja enemmänkin.*

(Miriam Field s. 1956: Monenlainen nainen)

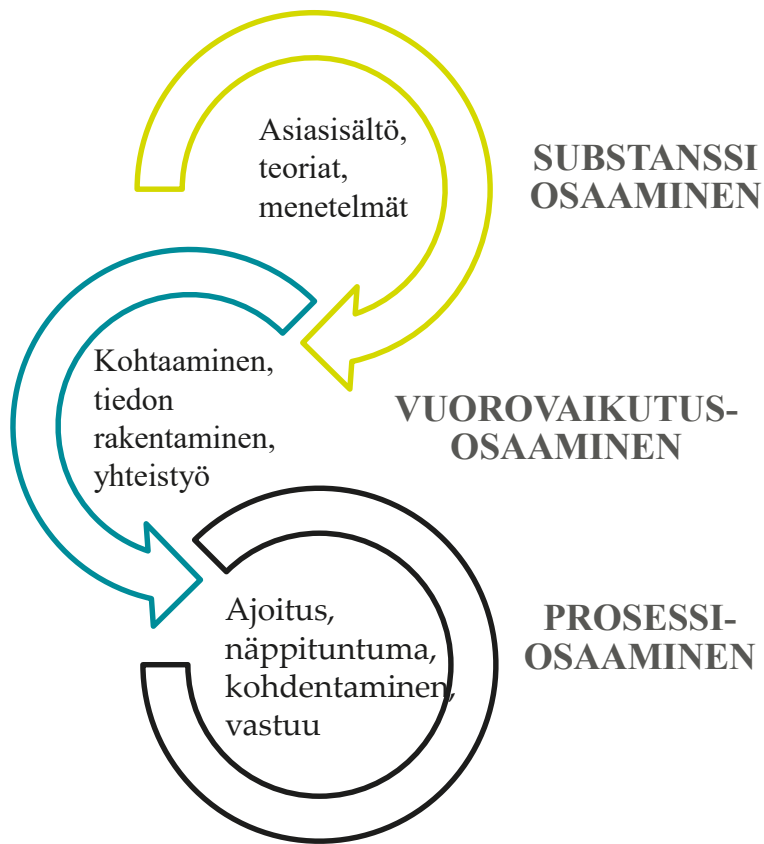


Inhimillisen toiminnan motivaatiotekijät:
Autonomia, kompetenssi & kuuluminen (Deci
& Ryan 2013)

*Tanssi
vuorovaikutuksen
metaforana*



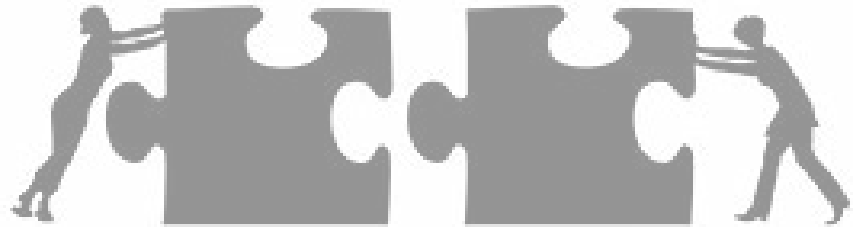
Kompetenssin eri osa-alueet



Alkuperä kreikan kielen sanoista: Dia (läpi/halki) ja logos (järki/oppi) = väliin kerätty maailma

Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena

- *Vastavuoroinen kommunikaatio*
- *Yhteisen tietämyksen rakentaminen*
- *Kunnioittava kohtaaminen*
- *Rohkeus astua tietämättömälle alueelle*
"Kun kumpikaan ei tiedä".



Monta tapaa olla vuorovaikutuksessa



Dominoisuus

Besser wisser

Ehdoton valta-
asema

(käskytykskulttuuri)

Asiantuntija- keskeisyys

Tiedollinen valta-
asema

Oman
asiantuntemuksen
”erityisyys”?

Dialogisuus

Vastavuoroinen
kohtaaminen

Jaettu asiantuntijuus

Asiakaslähtöisyys

Asiakaskeskeisyys

Toisen ehdoilla
toiminen ei tuo uutta
ymmärrystä

*(Huom! eri asia
kuin
asiakaslähtöisyys,
vrt. Jopet Show)*

Loputon kuuleminen ja joustaminen

Valtatyhjiö

Vuorovaikutuksen liikennevalot



NO

MAYBE

YES

Mikähän tässä oikein tökkii? Mitä ihmettä sanoin?

Hahmotanko asiaa jotenkin eri tavoin?

Mikä olisi nyt hyvä liike? Miten voi auttaa tilannetta eteenpäin?

Mikä oli merkityksellinen viesti, kun lähtivät mukaan? Mikä asia tuntui heille merkityksellisestä? Onnistuinko nyt kuuleman tarkemmin?

Miten sanaton viestintä ja sävyt vaikuttavat vuorovaikutukseen?



- Tutkimusten mukaan **ei-sanallisen viestinnällä** on suurempi merkitys kuin sanallisella viestinnällä
- Keskustelussamme on hyvin **erilaisia sävyjä**, jotka vaikuttavat viestin merkitykseen (painokkuus, äänenpaino, muu viestintä, konteksti)
- **Kysymykset kutsuvat tietynlaiseen keskustelun**
- **Suljetut kysymykset** (mikä, onko?) kutsuvat vastaamaan lyhyesti
 - *esim. moniammatillinen asiakastilanne (Korpela 2007; Mönkkönen, Kekoni, Pehkonen, Martikainen 2018): suljettujen kysymysten paikka ja muut viestintä keinot vaikuttivat keskusteluun.*
- **Avoimet kysymykset** (esim. miten, kerrotko, mitä arvelet?) – *avoin kysymys kutsuu puhumaan*

William Isaacs 2001:

” Miten puhua niin, että toisella syntyy halu kuunnella. Miten kuunnella niin, että toisella syntyy halu puhua”.

Eri tehtävät vaativat erilaista yhteistyötä ja johtamista

(© Satu Roos 2010)

Sooloartisti



Yhteiskeikka



Bändi



Orkesteri



Pyöreän pöydän päätöksissä – tutkimusprosessi (Mönkkönen, kekoni, Pehkonen, Martikainen 2019)



Kuva: simulaatio-oppimisen arkisosta

- Todellisten moniammatillisten asiakasneuvottelujen tutkiminen vuorovaikutuksen näkökulmasta
- Tutkimusaineiston kerättiin psykiatrisen avohoidon yksiköstä aikuisen nuoren arviointikäynneiltä
- (kolme moniammatillista palaveria, ammattilaisten kanssa käytyjä reflektointikeskusteluja ja asiakkaan haastattelut
- Analyysin näkökulmana: *miten asiakkaan tilanne (diagnostinen arvio) rakentuu ja miten vuorovaikutus ilmenee keskustelussa.*

Keskustelun rakentuminen moniammatillisessa asiakasneuvottelussa

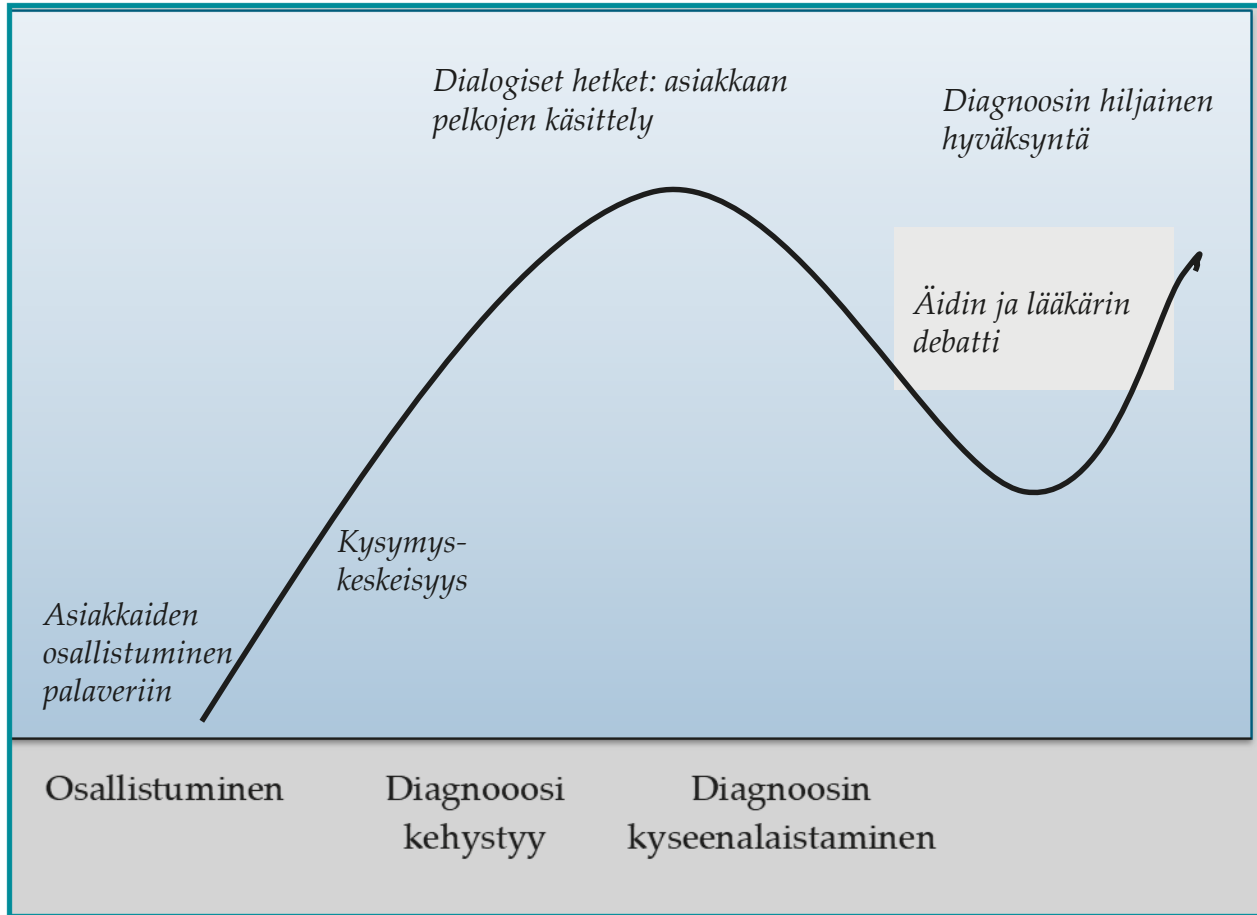
5. Yhteistoiminta
(vasavuoroisuus,
luottamus)

4. Yhteistyö
(yhteinen
tavoite)

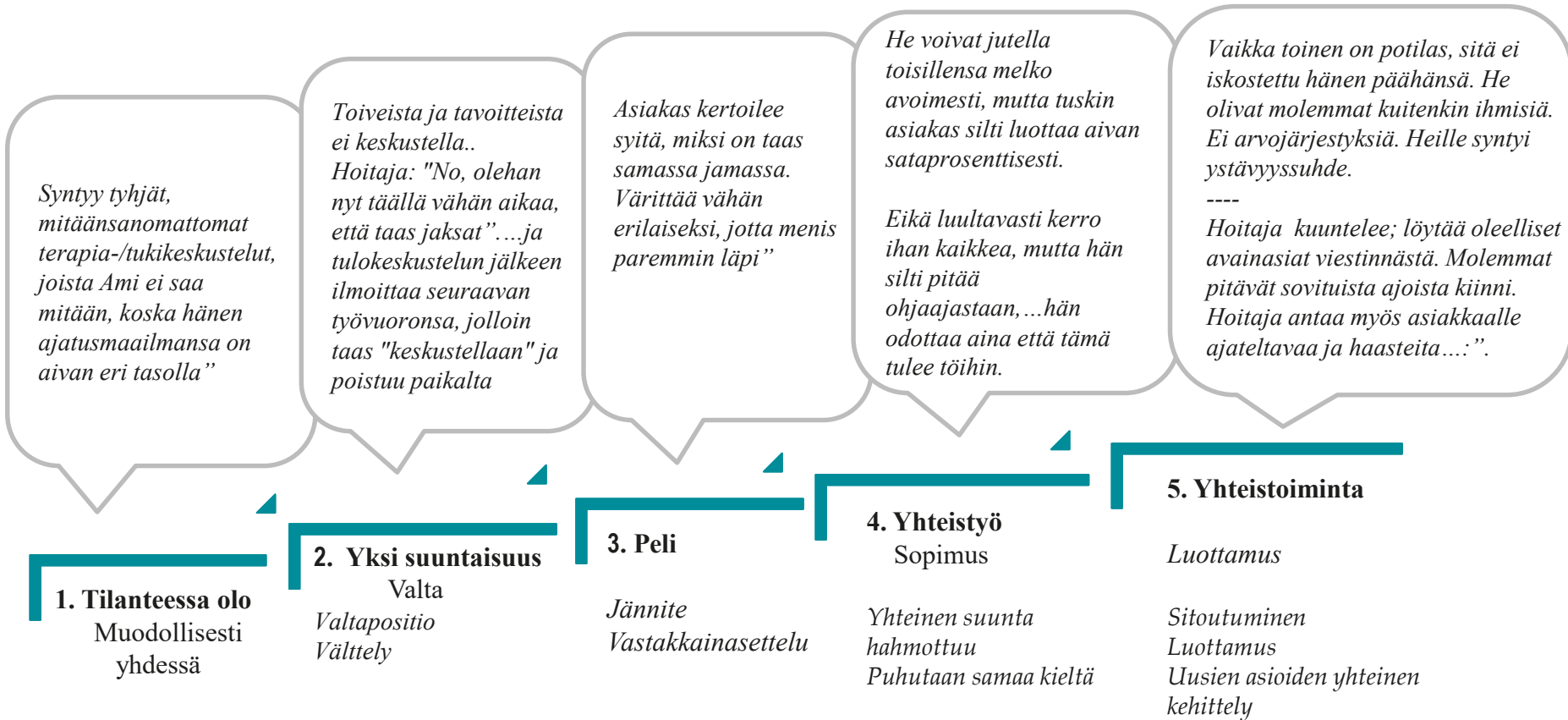
3. Peli
(jännitteisyyttä)

**2. Yksisuun-
taisuus**
(valta)

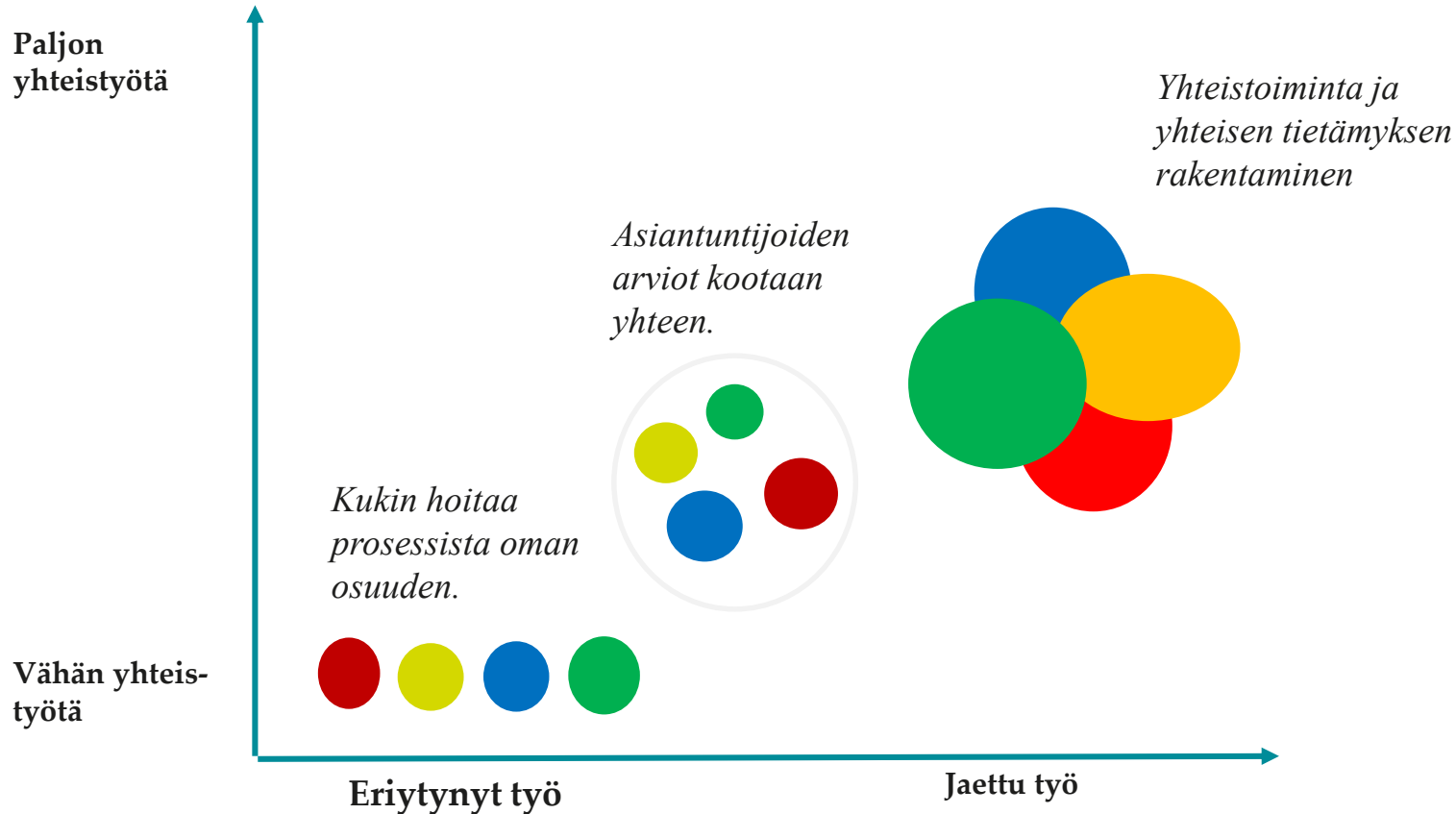
1. Tilantessa olo
(paikalla)



Vuorovaikutuspositiot asiakassuhdetta kuvaavissa tarinoissa



Moniammatillinen työn kehitys yhteistyön määrän ja jaetun työn näkökulmista

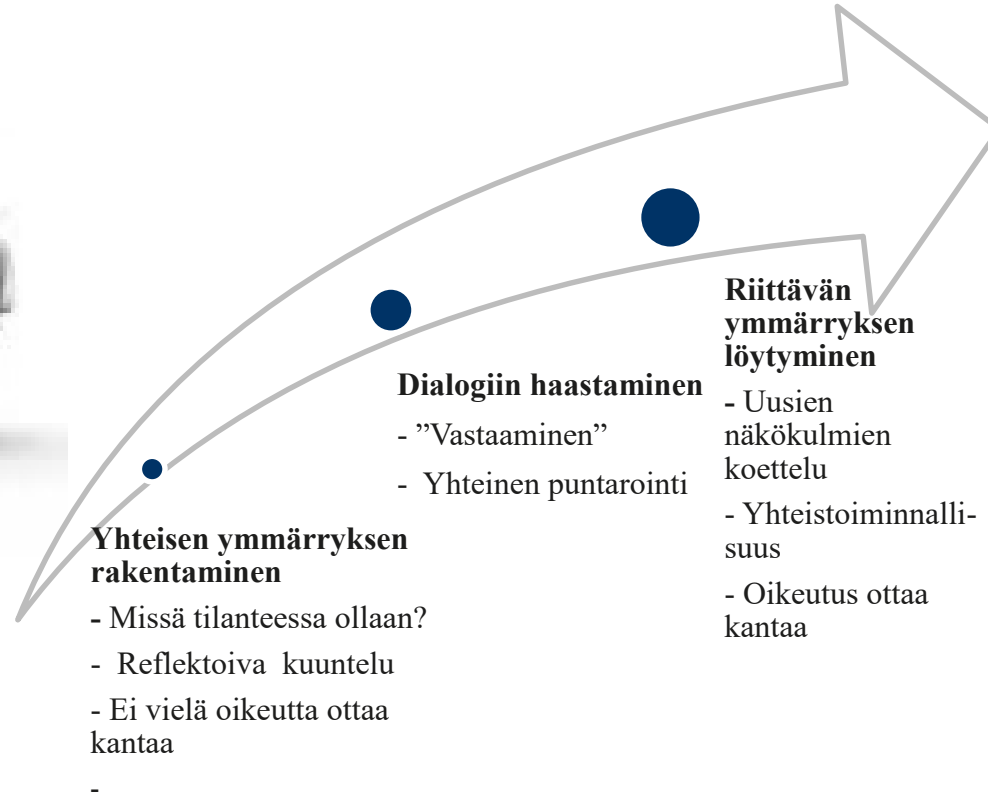


Dialoginen prosessi

*Pyrkimys yhteis-
asiantuntijuuteen*



Oikea ajoitus



Yhteisen ymmärryksen rakentaminen

- Missä tilanteessa ollaan?
- Reflektioiva kuuntelu
- Ei vielä oikeutta ottaa kantaa
-

Dialogiin haastaminen

- ”Vastaaminen”
- Yhteinen puntarointi

Riittävän ymmärryksen löytyminen

- Uusien näkökulmien koettelu
- Yhteistoiminnallisuus
- Oikeutus ottaa kantaa

Dialogisten taitojen kehittymisprosessi



5. Dialogisuus yhteisössä

4. Vuorovaikutuksen
karikoiden tunnistaminen

3. Kokemuksellinen
oivallus

2. Teorettinen ymmärrys
dialogisuudesta

1. Ymmärrys itsestä

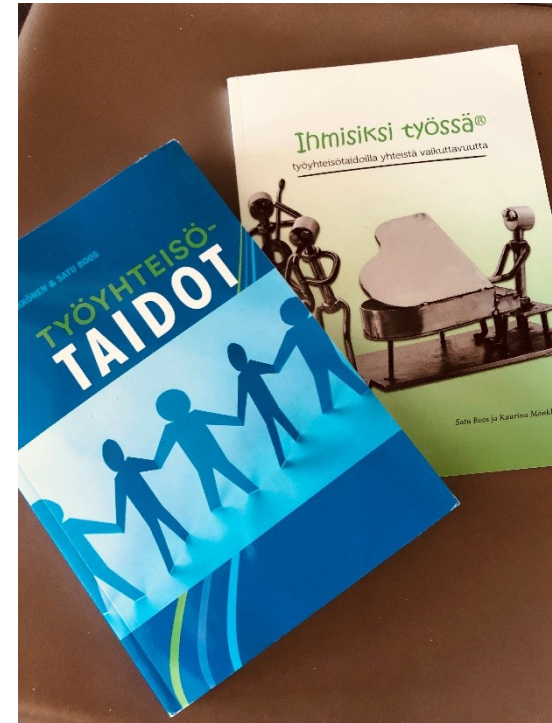
Yhteiskyvykkyys

Hän on joukkueen kanssa enemmän kuin yksin. Hänen ajoituksensa on loistava. Hän on aina siellä missä tarvitaan. Hän on pelissä liikkuva pala, joka saa muut ylittämään itsensä. Hänellä on hyvä pelinlukutaito. Hän on aina tietoinen suunnasta, muiden paikasta, liikkeistä ja hän mukauttaa oman toimintansa siihen. Hän muuttuu kirjaimellisesti osaksi yhteisöä, siten että yksilöllisyys häviää.

(Arto Koskisen ohjaama dokumentti: Kuningas Litmanen 2012, Roos & Mönkkönen 2015)



Kirjallisuutta sekä asiakastyön että työyhteisön vuorovaikutuksesta



Näiden esitteiden tiedoilla sinulla on mahdollisuus tilata kirja alennettuun hintaan



Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Aini Pehkonen (toim.)
Moniammatillinen yhteistyö
Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla

Moniammatillisissa hoito- ja palveluketjuissa riskien ennakointiminen edellyttää ammattilaisten tiivistä yhteistyötä. Liian usein asiakkaan tilanteesta muodostettava kokonaiskuva on kuitenkin sirpaleinen ja asiakas ongelmineen jää sivurooliin. Hierarkiat, kilpailu ja jännitteet sekä puutteellinen ymmärrys toisten ammattilaisten työnkuvasta ovat saumattoman yhteistyön esteitä.

Moniammatillinen yhteistyö kuvaa eri alojen tutkijoiden ja ammattilaisten näkökulmista, miksi ammattikuntien välinen sujuva yhteistyö on tärkeä osa sosiaali- ja terveysalan ammattitaitoa, työn kehittämistä ja koulutusta. Yhteinen ongelmanratkaisu, rajojen ylittäminen ja verkostoituminen korostuvat alan murroksissa ja palveluiden digitalisoituissa. Miten rakennetaan puutteet toimivalle moniammatilliselle työskentelylle, ja mikä on asiakkaan rooli?

Teoksessa perehdytään käytännön monitieteisiin tutkimus- ja koulutushankkeisiin. Se tarjoaa raikaita näkökulmia sosiaali- ja terveysalan tutkijoille ja opiskelijoille. Kirja sopii myös ammatillisen osaamisen ja monitoimijaisen palvelujen kehittämiseen.

Gaudeamus 2019 • isbn 978-952-345-012-7
Pehmeäkantinen • Suositushinta 32 €

TOIMITTAJAT
KAARINA MÖNKKÖNEN, YTT, on yliopistonlehtori Itä-Suomen yliopistossa.
TARU KEKONI, YTT, on yliopistonlehtori Itä-Suomen yliopistossa sosiaali- ja terveysalan oppiaineessa.
AINI PEHKONEN, VTT, hoitaa sosiaali- ja terveysalan professuuria (ma.) Itä-Suomen yliopistossa.

TILAA KIRJA TARJOUSHINTAAN JA ILMAN TOIMITUSKULUJA

25€
norm. 32 €

Tilausohje:
1. Mene osoitteeseen kauppa.gaudeamus.fi
2. Valitse kirja ostoskoriin
3. Syötä kohtaan **kampanjakoodi** tarjoustunnus **VUOROVAIKUTUS19**.
Tarjous on voimassa 31.12.2019 asti.



Kaarina Mönkkönen
Vuorovaikutus asiakastyössä
Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla

KIRJOITTAJA
KAARINA MÖNKKÖNEN, YTT, on moniammatillisen vuorovaikutuksen dosentti ja yliopistonlehtori sosiaali- ja terveysalan oppiaineessa Itä-Suomen yliopistossa.

Kaarina Mönkkönen
Vuorovaikutus asiakastyössä
Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden tutkimuskeskuksesta ja monipuolisuudesta tarvitaan yhä enemmän laajaa taitoa. Asiakas on osattava kohdata yksilönä ja kunkin tilanteen omilla ehdolla. Toisinaan on vaikea määrittää, millainen vuorovaikutus palvelee asiakasta parhaiten.

Vuorovaikutus asiakastyössä avaa ymmärrystä asiakaskohtamisen moninaisuuteen. Se pohdii, millaiseen vuorovaikutukseen olisi tärkeä pyrkiä, mitä kompastuskivä ammattilaisten kohtaa ja milloin hyvää tarkoittavasta näytävä toiminta voi olla asiakkaan kannalta ihan muuta.

Työssä kohdattavia tilanteita lähestytään käytännön esimerkein. Miten rakennetaan yhteistoiminnallinen suhde asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa? Kuinka asiakkaan toimijuutta tuetaan? Mitä merkitsee dialoginen työote osana työyhteisö- ja tiimitaitoja?

Gaudeamus huhtikuu 2018 • isbn 978-952-495-467-9
Suositushinta 34 €

TILAA KIRJA TARJOUSHINTAAN JA ILMAN TOIMITUSKULUJA

25€
norm. 34 €

Tilausohje:
Mene osoitteeseen kauppa.gaudeamus.fi, valitsettuasi kirjan ostoskoriin, syötä kohtaan **kampanjakoodi** tarjoustunnus **ASIAKASTYO19**.
Tarjous on voimassa 31.12.2019 asti.

Gaudeamus **Tiedon puolella.**

Kirjallisuutta:

- Bahtin Mihail 1991. *Dostojevskin poetiikan ongelmia*. Suomentanut Tapani Laine. Helsinki: Orient Express.
- Deci, E.L., Ryan, & R. M. 2000. The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.
- Isaacs, William (2001). *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito*. Uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään. Helsinki: Kauppakaari.
- Korpela, Eveliina 2007. *Oireista puhuminen lääkärin vastaanotolla*. Keskustelunanalyttinen tutkimus lääkärin kysymyksistä. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Mönkkönen Kaarin, Kekoni Taru, Pehkonen Aini 2019. *Moniammatillinen yhteistyö*. Vaikuttava kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus. <https://www.gaudeamus.fi/moniammatillinenyhteistyö/>
- Mönkkönen, Kaarina, Taru Kekoni, Aini Pehkonen & Kaisa Martikainen (2018). *The dialogical process of defining a diagnosis*. *Prosessissa*.
- Mönkkönen Kaarina 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä*. Kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. Ilmestyy maaliskuussa. Ks. <https://www.gaudeamus.fi/vuorovaikutus-asiakastyossa/> (mukaillee osin 2007 julkaistua kirjaa *Dialoginen asiakastyö*).
- Mönkkönen Kaarina & Roos Satu 2011. *Työyhteisötaidot*. Painettu EU:ssa: Unipress.
- Pehkonen Aini, Mönkkönen Kaarina, Kekoni Taru 2019. *Hoidon alkuarvioinnin tulkintakehykset mielenterveystyössä*. *Sosiaalilääketiede* 56(2).
- Raitakari, Suvi & Kirsi Juhila (2011). *Moraalinen järjestys ja aikuisuuden odotukset ammatillisessa vuorovaikutuksessa: esimerkkinä mielenterveyskuntoutus*. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. *Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus, 189–214.
- Ristolainen Hanna, Tiilikainen Elisa & Rissanen Sari 2018. *Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus*. *Gerontologia* 4. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75681/38962>
- Roos Satu, Mönkkönen Kaarina 2011. *Ihmiseksi työssä*. Unipress Global Oy.
- Weckroth Klaus 1992. *Toiminnan psykologia*. Helsinki: Hanki ja jää (ilm. alun perin 1988).
- Suominen, Sauli & Merja Tuominen (2007). *Mie ja sie*. *Palveluohjaus*. *Portti itsenäiseen elämään*. Helsinki: Profami
- Särkelä, Antti (2015). *Välittäminen ammattina*. *Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Tampere: Vastapaino (ilm. alun perin 2001).