

Kaarina Mönkkönen

Vuoro- vaikutus asiakas- työssä

**Asiakkaan kohtaaminen
sosiaali- ja terveysalalla**



Gaudeamus



Copyright © 2018 Tekijä & Gaudeamus

Gaudeamus Oy
www.gaudeamus.fi

Kansi: Tuomo Parikka

KL: 30.13, 37 • UDK: 316.6, 304, 364

ISBN 978-952-495-467-9

Painopaikka: Printon Trükikoda, Tallinna 2018

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	AMMATILLISEN ASIAKASTYÖN LÄHTÖKOHTIA	16
2.1	Ammatillisen kohtaamisen haasteita	16
2.2	Osaamisen eri ulottuvuudet	22
2.3	Asiakastyön eettiset lähtökohdat	37
2.4	Vuorovaikutustutkimuksen näkökulmia asiakaskohtamiseen	50
3	ASIAANTUNTIJAVETOISUUS JA ASIAANTUNTIJAVALTA	59
3.1	Asiantuntijan määrittelyvalta	59
3.2	Vallan näkymättömät muodot	64
3.3	Asiantuntijapositioiden purkaminen	70
3.4	Asiantuntijakeskeisyys auttamistarinoissa	73
4	ASIAKASKESKEINEN ORIENTAATIO VUOROVAIKUTUKSESSA	81
4.1	Asiakasnäkökulman esiinnousu	81
4.2	Onko asiakas aina oikeassa?	85
4.3	Pahan piilottelu ja auttamisen ansat	89
4.4	Salassapito ja luottamuksellisuus	94
4.5	Riittääkö pelkkä ymmärtäminen?	99
4.6	Asiakaskeskeinen ajattelu vuorovaikutuksen kehittämisessä	104
5	DIALOGISUUS ASIAKASTYÖSSÄ	107
5.1	Mitä dialogisuudella tarkoitetaan?	107
5.2	Dialogisuuden taustaa	110
5.3	Dialogisen suhteen oikeutus	114
5.4	Yhteenvedo erilaisista orientaatioista	118

5.5	Vuorovaikutuksen tasot	122
5.6	Moniammatillinen yhteistyö	137
5.7	Palveluohjaus	145
5.8	Välittäjänä konfliktitilanteissa	150
6	ASIAKKAAN TOIMIJUUDEN TUKEMINEN	156
6.1	Subjektius ja toimijuus	156
6.2	Haasteellinen toiminta	160
6.3	Toiminta ja tekeminen	164
6.4	Toimijaidentiteetin tukeminen	169
6.5	Yhteenvedo toiminnan ja tekemisen eroista	171
7	DIALOGISUUS OSANA TYÖYHTEISÖTAITOJA	175
7.1	Työyhteisötaidot hyvän asiakastyön perustana	175
7.2	Miten suhtaudun aikaan?	184
7.3	Yhteistoiminnallisuuden merkitys	190
7.4	Työnohjaus asiakastyön tukena	195
8	DIALOGISEN ASIAKASTYÖN KEHITTÄMISEN MAHDOLLISUUKSIA	200
8.1	Kohti vaikuttavaa asiakastyötä	200
8.2	Dialogisia askelia luottamuksellisen suhteen rakentamisessa	207
	VIITTEET	210
	KIRJALLISUUS	218
	HAKEMISTO	231
	KIITOKSET	234
	KIRJOITTAJA	236