

Työterveyslaitos

Vuorovaikutus ohjaussuhteen kulmakivenä

1.11.2021

Elina Weiste

VTT, Dosentti, Vanhempi tutkija

Työterveyslaitos

elina.weiste@ttl.fi

Twitter: [@eweiste](https://twitter.com/eweiste)



Elina Weiste



Occupational
Therapist
2000-2010



2016
PhD
University
of Helsinki



2010-
Researcher
University of
Helsinki



2020
Docent
clinical
interaction
University
of Jyväskylä

2000
Bachelor of
Occupational
Therapy
Metropolia

2007
Master of
Social
Sciences
University
of Helsinki

2017-
Researcher
FIOH



vois.fi

Research



Aiheet

Toimivan ohjausvuorovaikutuksen elementit

1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun
2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä
3. Edistä yhdenvertaisuutta ja tarjoa mahdollisuuksia vaikuttaa
4. Kehitä ammatillista vuorovaikutusosaamistasi



Toimivan ohjausvuorovaikutuksen elementit

1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun
2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä
3. Edistä yhdenvertaisuutta ja tarjoa mahdollisuuksia vaikuttaa
4. Kehitä ammatillista vuorovaikutusosaamistasi

Ohjaus tapahtuu ammattilaisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutussuhteessa.



Vehviläinen, S. (2014). Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Gaudeamus.

Muutos rakentuu vuorovaikutuksessa

- Vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa on ihmisenä olemisen perusta jo syntymän hetkestä -> kokemus olemassaolosta ja itsestä rakentuu suhteessa toiseen, **mieli kehittyy ja muuttuu suhteessa toiseen mieleen.**
 - Yhteenkuuluvuus, toisen silmissä nähdyksi tuleminen ja oman samuuden ja erillisyyden kokeminen ovat perustavia ihmisenä olemiselle ja psyykkiselle hyvinvoinnille.
- > ohjaus **yhteistä toimintaa** ohjattavan toimijuuden vahvistamiseksi.

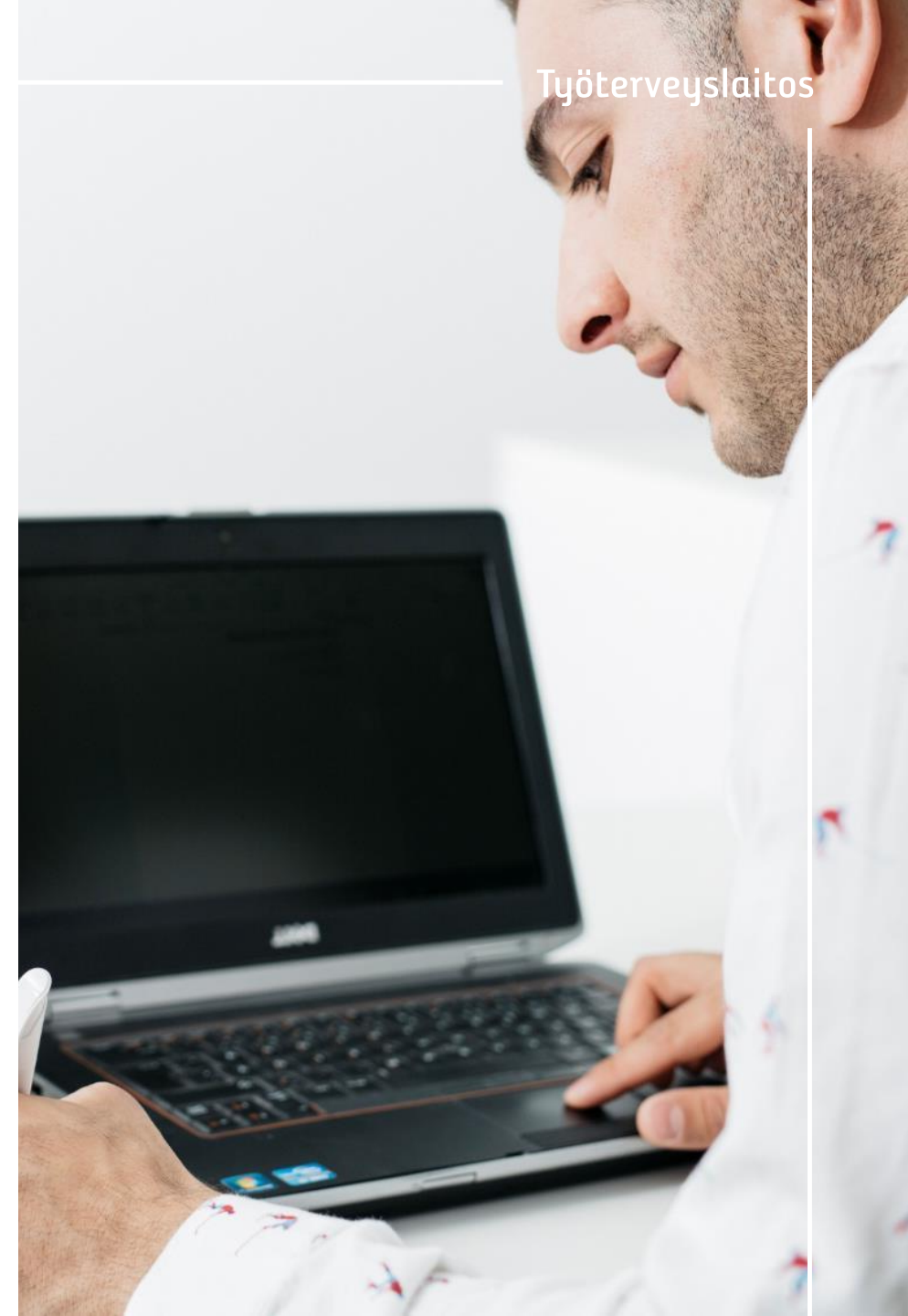
Eronen, S. & Lahti-Nuuttila, P. (2012) (toim.), Mikä psykoterapiassa auttaa? Integratiivisen lähestymistavan perusteita. Helsinki: Edita


Vehviläinen, S. (2014). Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Gaudeamus.

Näyttöön perustuva vuorovaikutus

Ammattilaisen tulee tietää ja ymmärtää mitä vuorovaikutuksessa tapahtuu ja että se mitä tapahtuu on tehokasta ja hyödyllistä.

Froerer, A. & Connie, E. (2016). Solution-Building: The foundation of Solution-Focused Brief Therapy: A Qualitative Delphi Study.



A photograph of three people in a professional setting. On the left, a man with a beard and blonde hair is partially visible. In the center, a man with glasses and a light blue shirt is smiling and looking towards the right. On the right, a woman with blonde curly hair, wearing a white blazer, is smiling and holding a white marker. They are standing in front of a whiteboard with some faint, illegible writing on it. The background shows a modern office interior with glass partitions and recessed lighting.

Minkälainen vuorovaikutus on ohjauksessa hyödyllistä?

Toimivan ohjausvuorovaikutuksen elementit

- 1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun**
- 2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä**
- 3. Edistä yhdenvertaisuutta ja tarjoa mahdollisuuksia vaikuttaa**
- 4. Kehitä ammatillista vuorovaikutusosaamistasi**

Asiakkaan ääni kuuluville

- Asiakkaan **toimijuuden vahvistumista** edistää vuorovaikutus, jossa asiakkaan on mahdollista **kokea osallisuutta**.
- Ollakseen osallinen, täytyy saada äänensä kuuluville. Ensimmäinen askel osallisuuden tukemisessa onkin tarjota asiakkaille **mahdollisuus osallistua keskusteluun ja tuoda esille näkemyksiään ja kokemuksiaan**.
- Osoita aitoa mielenkiintoa asiakkaan kokemuksiin kohtaan **kysymällä ja antamalla tilaa vastata**.

*"Mitä sä oot mieltä?"
"Mitä sanotte?"
"Mitä sä Liisa ajattelisit jos...?"*

Suosi pidempää kerrontaa kutsuvia kysymyksiä

- Muotoile kysymykset tavalla, joka kutsuu kyllä / ei vastausta pidempää kerrontaa.
- Tällaisia ovat avoimeksi muotoillut tai useita eri vastausvaihtoehtoja tarjoilevat kysymykset, jotka kutsuvat lisätietoa asiakkaan tilanteesta.

”Mites se kiire ku sitä välillä on teillä ja teillä ilmeisesti iltapäivällä on kiireistä, miten se sun työn tekemiseen vaikuttaa?”

”Onko sulla itellä jotain semmosii niinku aattelee tämmösii elämän kuormitustekijöitä mitkä sä kokisit tällä hetkellä semmosii niinku vaikeiks....”

Toisinaan täysin avoin kysymys voi kuitenkin ohjata asiakkaan kerrontaa ohjauksen tavoitteiden kannalta väärään suuntaan.

Weiste, E., Juvonen-Posti, P., Koskela, I., Ristimäki, H-L., Pesonen, S., Keränen, H. & Ruusuvuori, J. (2020). Puhutaanko työhön paluusta vai sairaushistoriasta? Lääkärin tapa avata keskustelu suuntaa työterveysneuvottelua. *Suomen Lääkärilehti* 16[75], 968-973.

Käytänne C. Litteroitu aineisto-ote

01 L: Ja: (0.2) alottaanko me sillä
02 tavalla että jos kerrokko ite
03 omasta tilanteesta sen mitä (0.8)
04 h:aluat.

Analyysi

Lääkärin työntekijälle esittämä keskustelun-avaus on muotoiltu ehdotukseksi, johon ei odoteta vastausta. Sitä seuraa avoimeksi jätetty pyyntö kertoa työntekijän omasta tilanteesta. Lääkäri lisää pyyntöön varauksen, jonka mukaan työntekijä voi kertoa tilanteestaan haluamassaan laajuudessa

05 T: fHeh hehf

Työntekijä naurahtaa, mikä voidaan tulkita merkiksi vuorovaikutukseen liittyvästä ongelmallisuudesta

06 L: K(h)ertoa ni,

07 T: fJoo mitä tällä hetkellä on,f

Työntekijä tarkistaa, tarkoittaako lääkäri kerrontaa juuri tämän hetkisestä tilanteesta

08 L: Niin, ja to[ta tota

Lääkäri vahvistaa työntekijän ymmärtäneen oikein

09 T: [Pittääkö sitä
10 alottaa aakkosista et mä()

Työntekijä tarkentaa, tulisiko hänen kuvata tilannettaan alusta asti

11 L: Alota iha iha [taus-taustoista

12 T: [Ni sun kans me ei

13 olla nähtykään

14 L: niinku Eeva-Kaisa ei tiiä ni.

Lääkäri vahvistaa kehottaen työntekijää aloittamaan alusta, koska neuvottelussa mukana oleva työterveyshoitaja on työntekijälle entuudestaan vieras

15 T: Joo (0.8) no tota (.) mh-noin

16 vuosi sitte vähä (0.4) vajaa

17 ni tota mt alako oireileen toi

18 lonkka? (2.0) kipeä ja...

Työntekijä aloittaa kerrontansa sairaushistoriastaan, joka johti pitkittyneeseen sairauslomaan

Fokusoi kysymys ohjauksen tavoitteiden suuntaisesti

Käytänne A. Litteroitu aineisto-ote

01 L: Tän neuvottelun aihe ja aloitteentekijä
 02 (.) tämmönen että
 03 pitkältä sairaslomalta
 04 töihinpaluusuunnitelman teko tässä on
 05 nytten aiheena ja tota niinku kuultiin
 06 niin aikasempii työkykyneuvotteluita
 07 ei ool ollukkaa .hhh sitte oikeestaa
 08 antasin Sarille puheenvuoron
 09 (.) mikä on sun oma näkemys nykytyöstä
 10 ja työssä selviytymisestä
 11 nyt n[yt tässä ku työhön (.) paluu
 12 T: [Mmm
 13 L: suunnitelmaa tehdään.

Analyysi

Lääkäri kohdentaa avausvuoronsa työntekijän käsityksiin ja odotuksiin työkyvystä ja työhön paluusta esittämällä kysymyksen. Lääkäri nimeää työntekijän seuraavaksi puhujaksi ja esittää avoimen mikä-alkuisen kysymyksen. Tällä hän hakee tietoa, mikä on työntekijän näkemys tämän nykyisestä työstä ja työssä selviytymisestä.

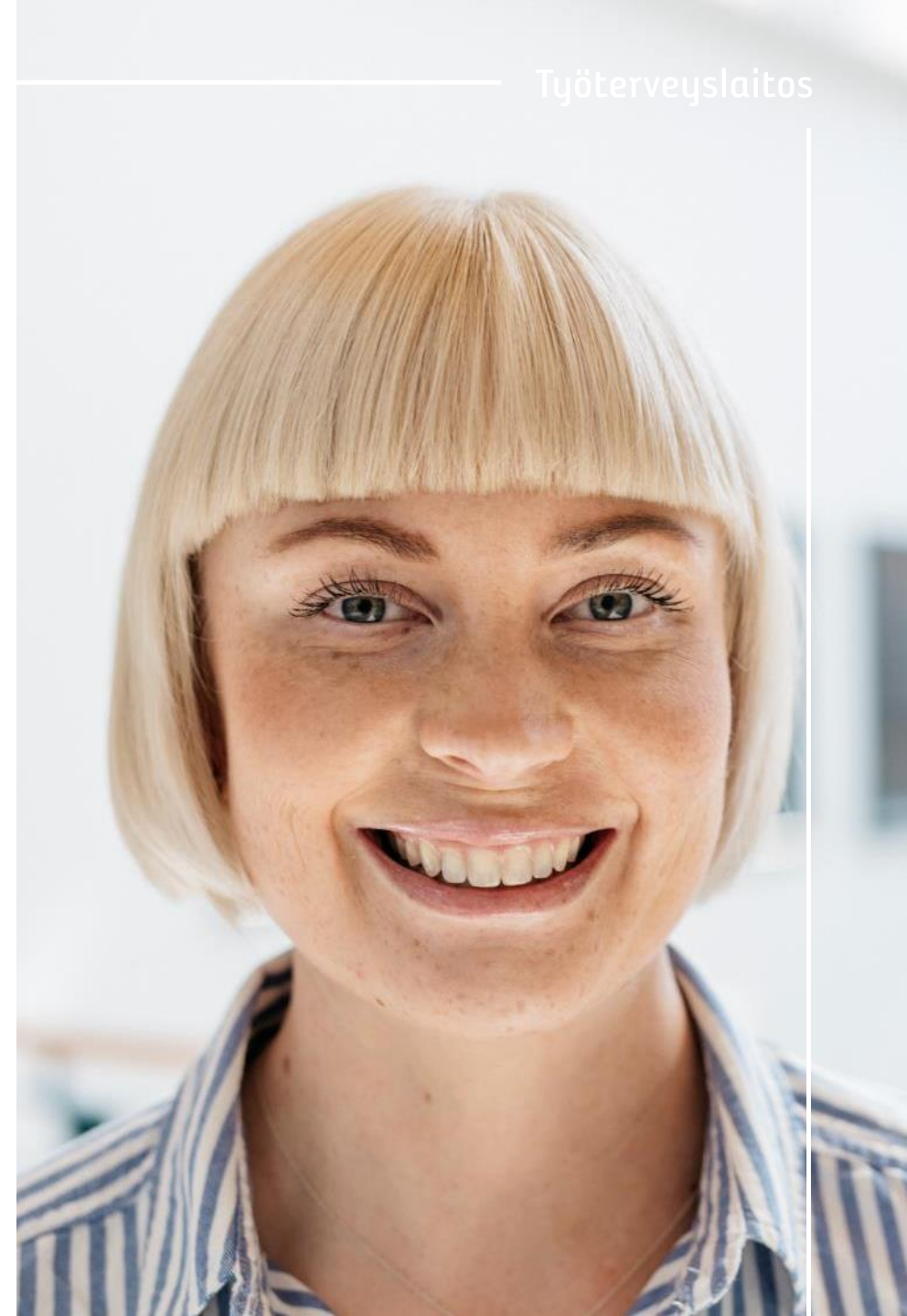
14 T: Mmm .mthh no kyllä mulla sellanen
 15 niinku (0.2) lähtökohta on että
 16 (.) mä niinku mielelläni (.) palaan
 17 töihin koska se on niinku (1.0)
 18 se on osa elämäähhh .hh (.) ja se on
 19 kuitenkin (.) aika tärkeet et...

Työntekijä vastaa välittömästi ja ryhtyy kertomaan ajatuksiaan ja suunnitelmiaan työhön paluusta.

Kutsu asiakasta myös tunnekokemusten jakamiseen

- Tunnekokemusten jakaminen lisää sosiaalisen ja emotionaalisen tuen kokemuksia.
- Ohjaajan on tehtävä tila tunnekokemusten jakamiselle.
- Tunnekokemusten jakamista edistävät esimerkiksi kysymysten "avoin" muotoilu ja tehtävän/tilanteen herättämistä ajatuksista kysyminen.

Weiste, E., Tiitinen, S., Vehviläinen, S., Ruusuvuori, J., & Laitinen, J. (2020). Counsellors' interactional practices for facilitating group members' affiliative talk about personal experiences in group counselling. *Text&Talk* 40(4), 537–562.



Ohjaajan erilaiset vuorot kutsuvat erilaista osallistumista

Kutsuu vinkkiä

Tuleeko teille mieleen vinkkejä liikunnan lisäämiseen Kialle?

Omaan kokemukseen pohjautuva tiedon jakaminen

Kysyy mielipidettä tehtävän osasta

Huomasko muut sitte samoja asioita kun mitä Tua mainitsi ja mitä Kia äsken kysy?

Kokemuksen jakaminen yksi toisensa jälkeen

Kutsuu arvioimaan

Ni miltä tämä Tean korvaan kuullosti?

Tunnekokemuksen jakaminen

Kutsuu ajatuksia joita tehtävä herättänyt

Tuleeko vielä jotain muuta mieleen mitä haluisitte kommentoida?

Omaan kokemukseen pohjautuva tiedon jakaminen; yhteinen tunnekokemuksen jakaminen

Toimivan ohjausvuorovaikutuksen elementit

1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun
2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä
3. Edistä yhdenvertaisuutta ja tarjoa mahdollisuuksia vaikuttaa
4. Kehitä ammatillista vuorovaikutusosaamistasi

Kuulluksi tuleminen on keskeistä onnistuneelle ohjaukselle

- Asiakkaan osallistumisen lisäksi on tärkeää, että asiakkaan näkemyksiä oikeasti kuunnellaan.
- Kuulluksi tulemisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tarve ja näkemykset tulevat ymmärretyiksi.
- Kuulluksi tuleminen edellyttää ohjaajalta aktiivisesti kuuntelevaa otetta, jossa hän pyrkii ymmärtämään asiakkaan kokemuksen ja näkökulman.

Yhteisen ymmärryksen rakentaminen

- Asiakkaan puheen uudelleen muotoileminen on tehokas tapa rakentaa yhteistä ymmärrystä
- Uudelleen muotoiltu versio tarjotaan asiakkaalle vahvistettavaksi / hylättäväksi.

<i>Type of Formulation</i>	<i>Task of the Formulation</i>	<i>Lexical Features</i>	<i>Sequential Features</i>
Highlighting formulations	Receive client's telling, recognize therapeutically dense material	Recycling the words from client's turn	Invites confirmation of the formulation
Rephrasing formulations	Focus client's telling on subjective experience, invite self-reflection	Renaming client's subjective experiences	Invites extended agreement/disagreement + elaboration of the formulation

Esimerkki: Kerronnan kohokohtan esillenostava uudelleenmuotoilu

1 A: Mut että; (1.5) <yöllä> nii en mä välttämättä, (1.8)
 2 Villenkään kanssa; (0.3) oo semmonen turvaton olo kyllä,
 3 (0.3) >Emmä jotenki< usko että se niinku pystyis
 4 puolustamaan mua,
 5 (0.9)
 6 T: °Mm-m°.=
 7 A: =#Mmm# (0.4) keltään et[tä-
8 T: [Et Villenkin kanssa on turvaton,= m[m.
 9 A: [N-↑nii:,
 10 (1.9)
 11 A: KRÖHHÖ KRÖHM .HHHH KRÖHM Et joskus miettii just et pitää °et° >mä
 12 haluisin hommata jonku-< (0.6) semmosen laillisen
 13 itsepuolustusväli:neen. .hhh ((P jatkaa kerrontaa))

Esimerkki: Kerrontaa muuntava uudelleenmuotoilu

- 1 A: .mhhh Mut että se: se nyt on (1.0) >sen kans< pitää
2 elää mut että seniinku se niinku tosi pahalta niinku
3 tavallaan se henki vielä että- .hhhhhhh ikään
4 ku tässä niinku- (1.53) olisi oltu hirvittäviä
5 riistäjiä ja pahantekijöitä jahh huijattu jahhhmm;
6 (7.1)
- 7 A: Se valvotti; =Mä kävin neljän aikaan vielä
8 hiippailemassa.
9 (0.8)
- 10 T: .hh **Eli sä olit >itse asiassa< ↑ahdistunut,**
- 11 A: Erittäin ahdistunut.

Ymmärryksen osoittaminen yhteydessä tuloksellisuuteen

Mitä enemmän asiakkaan puheen uudelleenmuotoiluita psykiatrit käyttivät psykiatrian plk käytävissä hoitokeskusteluissa, sitä paremmaksi psykiatrit arvioivat hoitosuhteen ja sitä sitoutuneempia asiakkaat olivat hoitoonsa.

Table 13. Correlations with the therapeutic relationship

Measure of relationship/rater	YN Q's		Wh Q's		Declaratives		Tag Qs	
HAS Total Psychiatrist	.030	.732	.099	.259	.282**	.001	.036	.681
Do you get along with the patient?	-.016	.854	-.052	.551	.190*	.029	.151	.085
Do you understand the patient and his/her views?	.056	.525	-.080	.363	.205*	.018	-.012	.894
Do you look forward to meeting the patient?	.029	.743	-.013	.879	.213*	.014	.089	.310
Do you feel you are actively involved in the patient's treatment?	-.043	.626	-.106	.228	.242**	.005	-.049	.573
Do you feel you can help the patient and treat him/her effectively?	.103	.241	-.081	.357	.284**	.001	-.009	.919

* Correlation is significant at the $p < .05$ level

**Correlation is significant at the $p < .01$ level

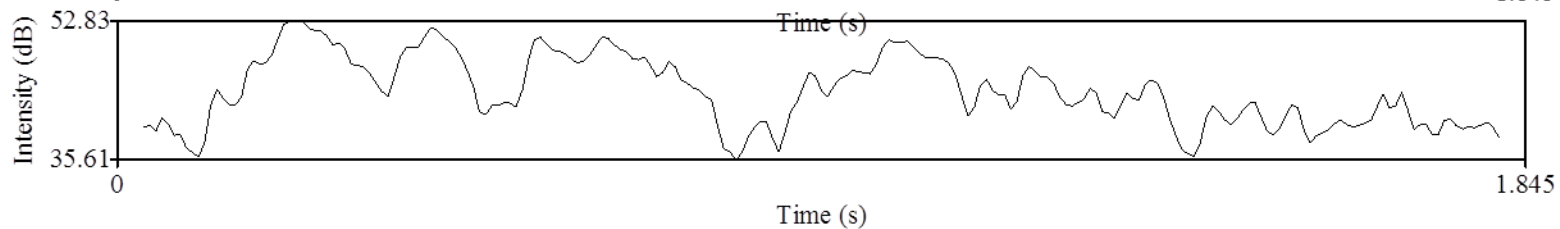
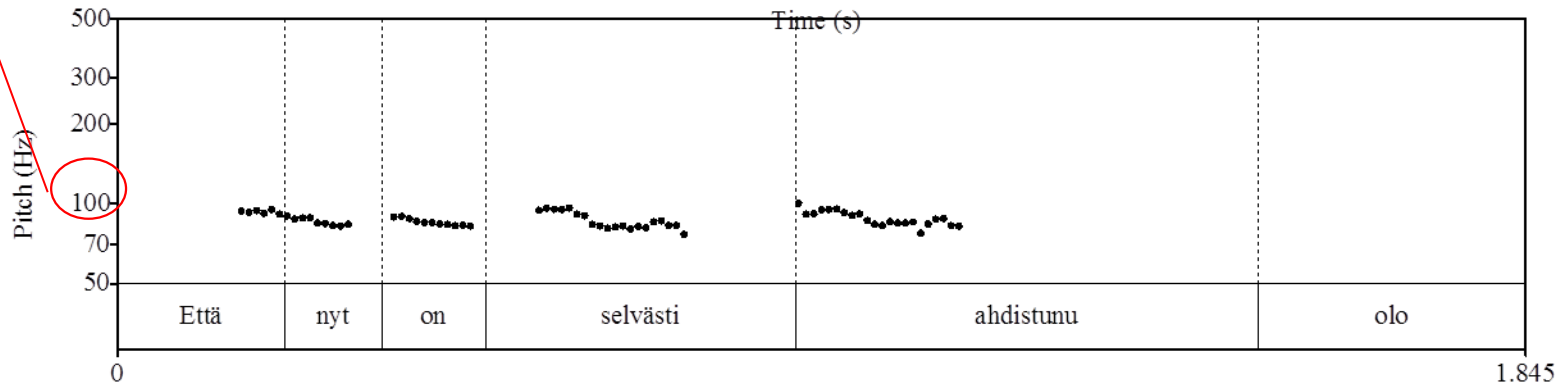
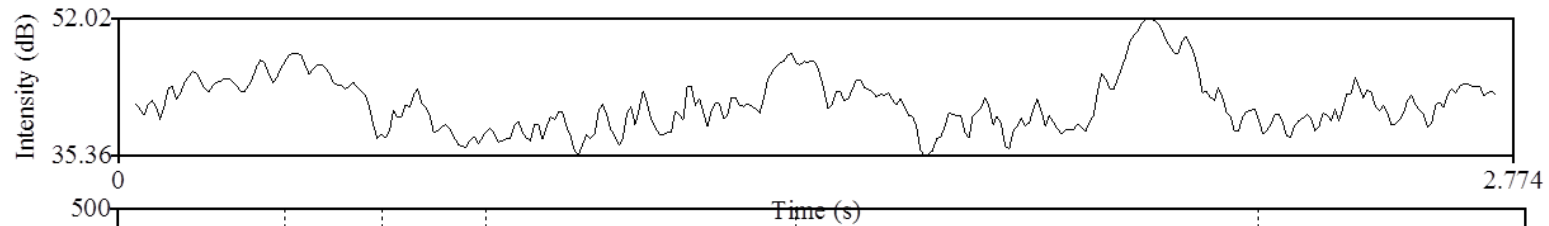
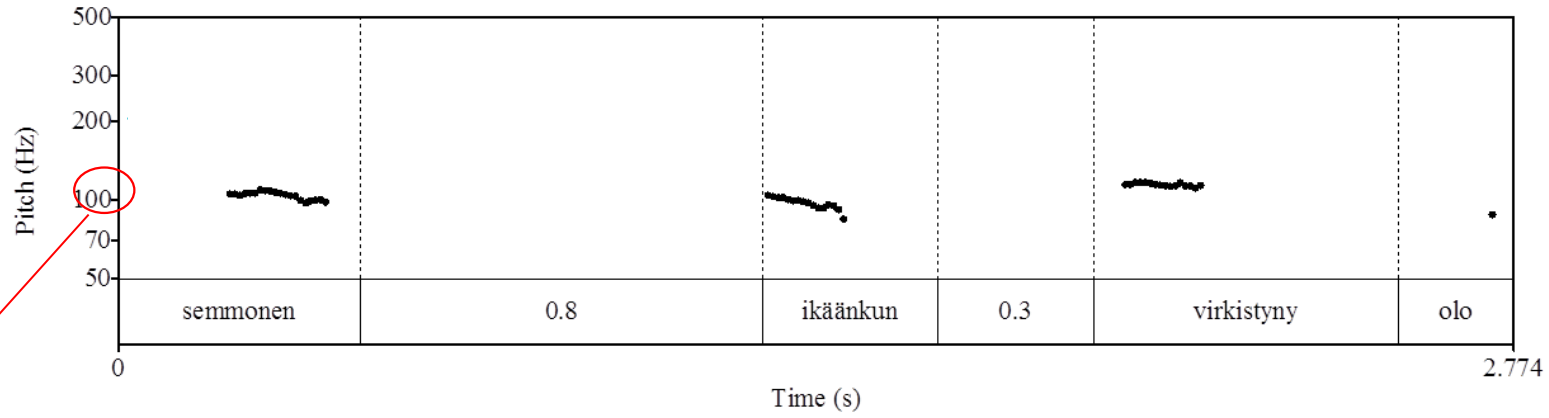
**Sanojen lisäksi
tärkeää myös
asettua
asiakkaan
tunne-
kokemukseen.**



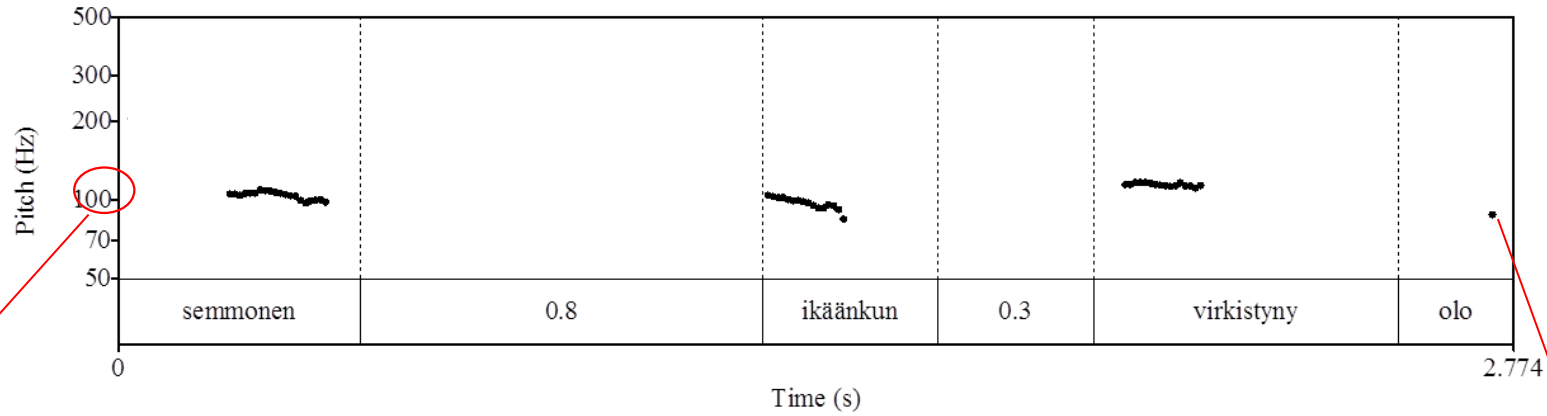
Myötäelämisen osoittaminen äänenkäytöllä

Prosodiset piirteet verrattuna asiakkaan puheeseen	Empaattinen vuoro	Haastava vuoro
Jatkaa intonaatiota	Kyllä	Ei
Äänen korkeus	Sama/matalampi	Korkeampi
Äänenkorkeuden vaihtelu	Vähäinen	Voimakas
Äänen voimakkuus	Hiljainen	Voimakas

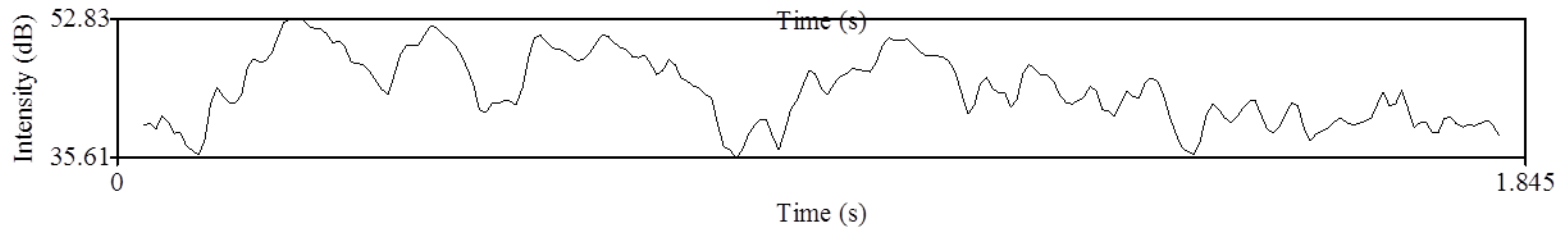
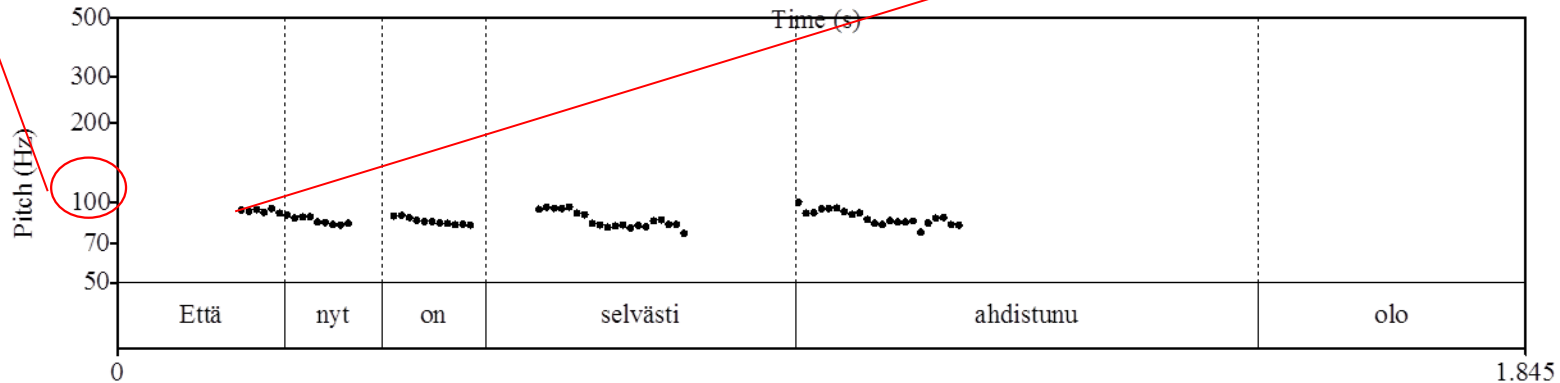
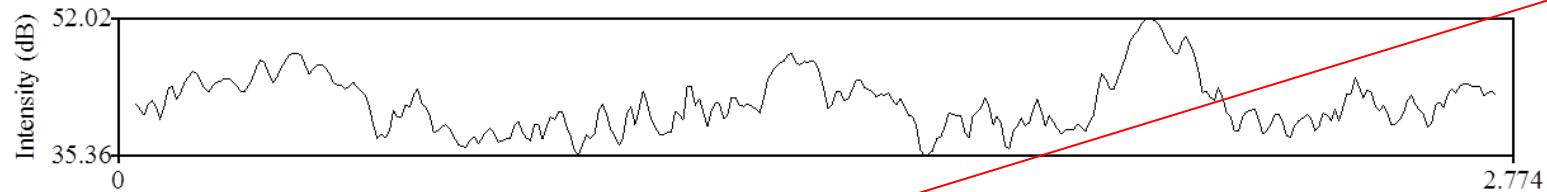
Matala
ja
tasainen



Matala ja tasainen



Sama äänenkorkeus



Keino "virittäytyä" asiakkaan tunnekokemukseen



Kuulluksi
tulemattomuus
aiheuttaa
asiakkaissa
turhautumista ja
luottamuksen
puutetta ja johtaa
usein uusiin
käynteihin saman
asian vuoksi.

Toimivan ohjausvuorovaikutuksen elementit

1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun
2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä
3. Edistä yhdenvertaisuutta ja tarjoa mahdollisuuksia vaikuttaa
4. Kehitä ammatillista vuorovaikutusosaamistasi

Määritä asiakkaan ongelma ja ohjauksen tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa.

- Kysy, neuvottele, varmista yhteinen ymmärrys.
- Kutsu reflektioon
- Esitä omat ehdotukset epävarmoina ja auki olevina yhteiselle tutkimiselle.

Kontunen, J., Weiste, E., Aaltonen, J. & Liukkonen, T. (2019). Predicting response to interpersonal counselling (IPC) from case formulation: A systematic comparison between recovered and unchanged depressive cases. *The Counselling Psychology Quarterly*



Esimerkki: Ongelman määrittäminen yhdessä asiakkaan kanssa

- 01 O: Kysymyksiä ristiriidoista sinulle tärkeän henkilön kanssa on oikeestaan
02 tää mitä me arveltiinkin tässä että se on se ikään kuin se fokus mitä me nyt
03 etsitään tai lähetään sitten kutomaan....
- 21 O: Että sinun jollakin tavalla että oot surullinen siitä että ne asiat jotkut siellä
22 nyt riitelee ja sitten se teidän työnteko on käyny hankalaksi ja sitten on
23 pitäny ruveta välttelemään ja ehkä heittää piikkiä ja käyttäytyy
24 epäammattimaisesti niinku näissä henkilösuhteissa
- 25 A: Joo
- 26 O: Että että siihen toivotaan muutosta ja se tavoite ois juuri esimerkiksi se
27 että (0.5) voisitko sanoa ihan sen niinkun omin sanoin et et
- 28 A: No mitäs mä nyt sanosin tavoitteena ois varmaan että kykenis niinkun
29 yhteistyöhön sen lähimmän työparin kanssa ja ihan niinkun jopa
30 kehittä[mään sitä työtä niinkun
- 31 O: [Kyl Aivan
- 32 A: silleen että ei siinä niinkun kummankaan tarviis miettiä sitä
33 kompastuskivenä että kumpi meistä nyt on ikään kuin tässä parempi tai
- 34 O: Just tasa-arvoinen
- 35 A: kumpi tässä enemmän loistaa
- 36 O: Joo

O kutsuu reflektioon

O: uudelleenmuotoilee
A:n puhetta, tiedollinen
epävarmuus

A: sanoittaa tavoitteen

O: myöntäminen,
validointi

Neuvo harkiten

- Etsi ratkaisuja yhdessä ja keskitä neuvosi niihin seikkoihin, joissa asiakas itse osoittaa kaipaavansa tietoa, tukea tai kannustusta.
- Jos asiakas ei osoita kaipaavansa neuvoa, mutta neuvo on kuitenkin relevantti, pohjusta se erityisen huolellisesti.
- Asiakkaan puheenvuorosta voidaan esimerkiksi poimia kohtia, joilla pohjustaa neuvoa.
- Tai neuvolla voidaan haastaa asiakkaan vastauksessaan ilmaisemaa tietoa.

Vehviläinen, Sanna (1999) Structures of Counselling Interaction: A Conversation Analytic Study of Counselling Encounters in Careers Training. Väitöskirja. HY.

Heritage, John and Sue Sefi (1992) Dilemmas of advice. In Paul Drew and John Heritage (eds) Talk at Work: Interaction in Institutional Settings, 359–417. Cambridge: Cambridge University Press.



Esimerkki: Ei-tietämisen tilan rakentaminen neuvomisen sijaan

01 TH: No **mites se asiakaspalvelutyö** se on tietenki sulle tuttua oot aikasemminki ollu
 02 siinä hommassa pitkään että asiakkaan kohtaaminen ja vastaan ottaminen ei varmaan oo semmos
 03 AS: Mm **se on tuttua** (.) se mikä tuolla oli uutta niin niillä ei sillai lähestytä asiakasta
 04 mihin mä oon tottunu aikasemmin että mennään niinkö heti kyselemään ja että tuollahan
 05 annetaan niinkö asiakkaan ite kattella ja sitte (0.5) **et se on ollu vähän semmosta uutta**
 06 **mutta äkkiä siihenkin tot(h)tuu(h)heh**
 07 TH: **Joo tulevat sitte pyytämään apua jos tarvii.**
 08 AS: Nii (0.2) mm (0.5) mutta toki siinä **pitää vähän niinkö kaikkia ihmisiä haistella vähä**
 09 että kuka haluaa heti sitä apua ja,
 10 TH: **Nii ku suomalainen ei ensimmäisenä kävele myyjän luokse et tulisitko neuvo(h)maan(h)heh**
 11 AS: **£Nii£** (0.2) niin (.) toiset sitte taas loukkaantuu kovasti jos ei heti oo siinäh heh heh
 12 TH: **Nii että mistä sen sit voi tietää (0.5) joo kokemus tuo sen tullessaan (0.2) tuo tai ei tuo**
 13 AS: Nii et tuo on kuitenkin se on niin paljon isompi paikkanakin jo

Ongelmia
kartoittava
kysymys

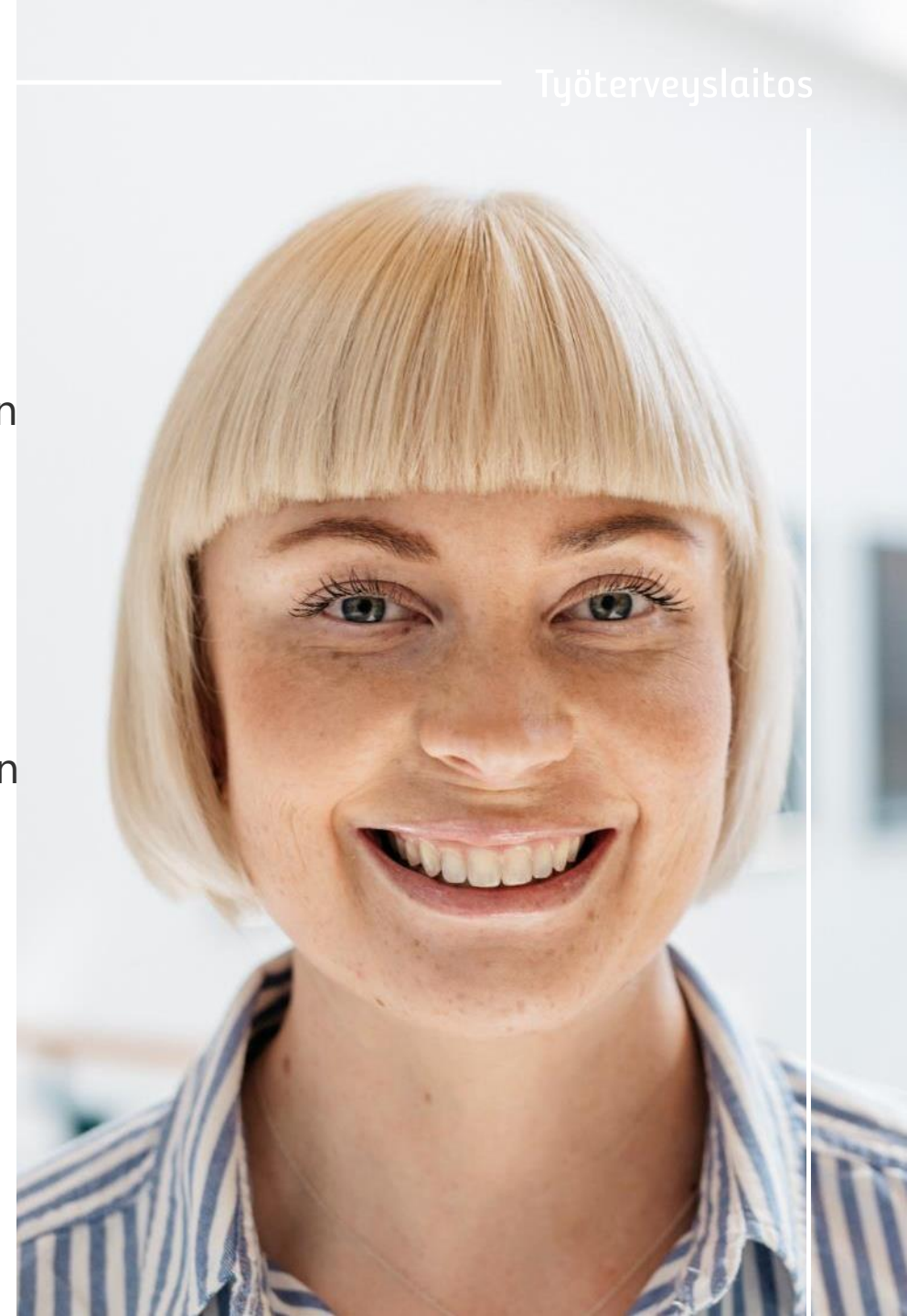
A ei nimeä
mitään erityisen
ongelmalliseksi

Ymmärrystä
osoittavat
vuorot; ei-
tietämisen tilan
yhteinen
tuottaminen

Panosta yhteiseen päätöksentekoon

- **Ehdotukset** ovat keskeinen vuorovaikutuksen keino, jolla rakennetaan osallistujien tasavertaisia osallistumisen mahdollisuuksia päätöksentekoon.
- Sillä, miten ammattilainen muotoilee ehdotuksen, on merkitystä asiakkaan osallistumisen kannalta.
- Täysin avoimeksi muotoillut ehdotukset jättävät liikaa vastuuta asiakkaalle tilanteen hallinnoimisesta ja keskustelun viemisestä omaan suuntaansa. **”Mitä me sitten tehtäisiin tälle?”**
- Suljettu muotoilu puolestaan jättää vain hyvin vähän tilaa asiakkaan osallistumiselle. **”Valitaan toi kolmas vaihtoehto.”**
- Toimivimpia ovatkin sellaiset muotoilut, jotka jättävät asiakkaalle todellisia mahdollisuuksia esittää oma näkemyksensä. **”Mitä ajattelette, käydäänkö nää vaihtoehdot lävitse ja valitaan yksi?”**

Stevanovic, M., Valkeapää, T., Weiste, E., & Lindholm, C. (2020). Joint decision making in a mental health rehabilitation community: The impact of support workers' proposal design on client responsiveness. *Counselling Psychology Quarterly*.



Anna tilaa asiakkaan vastaukselle

- **Ehdotukseen vastaaminen** on toinen tärkeä kohta yhteisessä päätöksenteossa.
- Tasavertaisessa vuorovaikutuksessa asiakkaalla on **oikeus jättää vastaamatta** ammattilaisen ehdotukseen. Tämä on tavallinen, solidaarisuutta ylläpitävä tapa, jolla ehdotuksia hylätään vuorovaikutuksessa ilman, että kieltäytymistä tarvitsee tehdä näkyväksi.
- Jos asiakkaan ollessa hiljaa häntä kutsutaan yhä innokkaammin osallistumaan keskusteluun ja ottamaan kantaa ehdotukseen, vastustuksen ja erimielisyyden ilmaiseminen tulee vaikeaksi. Tällöin asiakas saattaa kokea, ettei hänellä ole käytännössä muuta mahdollisuutta kuin olla ammattilaisen kanssa samaa mieltä.
- On hyvä siis muistaa, että **vastaamaan “pakottaminen” voi olla sama kuin ehdotukseen suostumiseen pakottaminen.**

Toimivan ohjausvuorovaikutuksen elementit

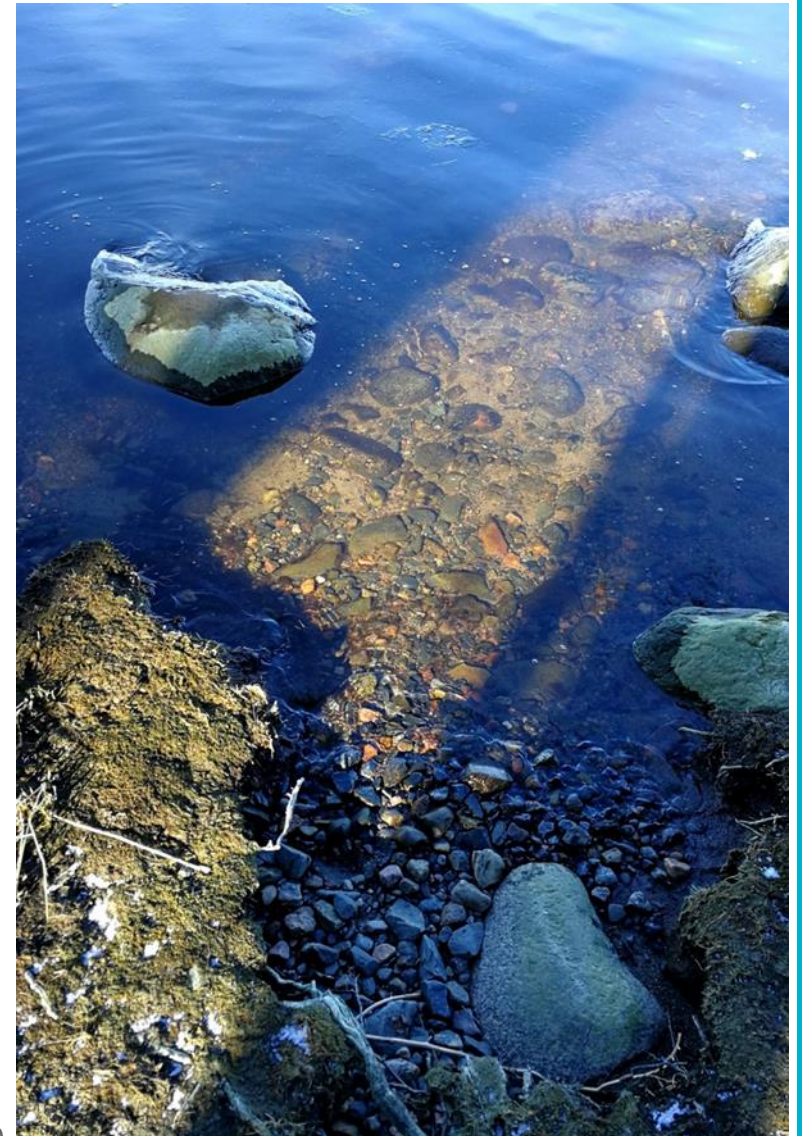
1. Kutsu asiakas osalliseksi keskusteluun
2. Kuuntele ja rakenna yhteistä ymmärrystä
3. Edistä yhdenvertaisuutta ja tarjoa mahdollisuuksia vaikuttaa
4. Kehitä ammatillista vuorovaikutusosaamistasi

Kahden henkilön psykologia

- Koska ohjaustyössä vuorovaikutusta **käytetään tietoisesti ammatillisten päämäärien saavuttamiseen**, on ammattilaisen tärkeää tunnistaa käyttämiään vuorovaikutuksellisia keinoja ja tapoja vastata asiakkaan puheeseen.
- **Evaluatiivinen responsiivisuus** tarkoittaa ammattilaisen hienovaraista orientaatiota siihen, miten asiakas vastaa ja vastaanottaa hänen puheenvuoronsa.
- Ammattilaisen mielenkiinto ei suuntaudu vain asiakkaaseen vaan ammattilainen pyrkii aktiivisesti ymmärtämään ja **tekemään kriittisiä havaintoja myös omasta osuudestaan keskustelun kulkuun.**

Hyvä ohjausvuorovaikutus on taito

- Vuorovaikutusosaaminen ei vain jotain mitä ihmisellä synnynnäisesti on – tai ei ole – vaan jotain mitä voi **oppia ja missä voi kehittyä**.
- **Vuorovaikutustaitojen harjoittelu**: miten edistää ohjauksen tavoitteita, miten vastaanottaa asiakkaan puheenvuoroja.
- **Narratiivinen näkökulma**: asiakkaan näkökulman omaksuminen.
- **Kokemusoppiminen**: asiakkaan rooliin asettuminen.
- **Hyvin voivalla ammattilaisella on voimavaroja laadukkaaseen vuorovaikutukseen**: omasta hyvinvoinnista huolehtiminen, kouluttautuminen, työnohjaus, kollegiaalinen tuki.



Työterveyslaitos

www.ttl.fi/oppimateriaalit/opas/asiakasosallisuus-sotessa

Avautuu 3.11.2021



ttl.fi



@tyoterveys
@fioh



tyoterveyslaitos



tyoterveys



Tyoterveyslaitos