



Pakolaistaustaisten ohjaus

Kohtaavan asiakastyön työote

"Aloita sieltä, missä asiakas on – älä sieltä, missä oletat tai haluat hänen olevan"

Miksi kohtaava asiakastyö?

Ohjaustilanteen osapuolet eivät aina kohtaa kiireisessä asiakastyössä, jolloin asiakkaan tilannekohtainen ohjaustarve voi jäädä tunnistamatta. Asiakkaalla on tarpeita ja odotuksia - asiantuntijalla aikapaine ja tietty työn fokus. Tämä saattaa aiheuttaa kohtaamattomuutta ja epätarkoituksenmukaista ohjausta ja neuvontaa, mikä voi johtaa turhautumiseen puolin ja toisin. Perustuu ohjausteoreetikko Vance R. Peavyn sosiodynaamisen ohjauksen lähestymistapaan.

Mitä kohtaava asiakastyö on?

Ihminen keskiössä: tunnistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet - asiantuntija saa tehdä työtä persoonansa kautta. Toimitaan asiakas- eikä organisaatiolähtöisesti. Noudatetaan vaiheittain etenevää työtettä - kohtaavan asiakastyön portaat.

Mitä se edellyttää?

Tarvitaan halua ja uskallusta aitoon kohtaamiseen. Asiantuntijan autonomiaa tulisi sallia ja tukea rakenteiden ja esihenkilöiden toimesta. Asiakkaan ohjauksensymptomien äärelle olisi ehdittävä pysähtymään - aika ja tehokkuus on suhteellista. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija - aina! Tarvitaan yhteistä, ohjauksellista ymmärryksen rakentamista.

Mitä työote antaa?

Asiantuntijan näkökulmasta ohjaustyön osuvuus ja vaikuttavuus lisääntyvät - motivaatio ja työtyytyväisyys vahvistuvat. Asiakkaalle tulee tunne siitä, että hänen asioitansa pohditaan yhdessä hänen kanssaan - ei yli tai ohi. Toimijuuden tunne kasvaa, jolloin asiakkaan sisäinen motivaatio todennäköisemmin herää ja sitoutuminen toimintaan vahvistuu.

Ota yhteyttä

Juha Lahti, projektiasiantuntija
juha.lahti@ely-keskus.fi
p. 0295 024 020

Anne Laitinen-Saunio, hankesuunnittelija
anne.laitinen-saunio@ely-keskus.fi
p. 0295 016 481