

Ammatillinen vuorovaikutus

**Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen
- tutkinnon osa**

**Apukysymyksiä
ammattitaitovaatimukseen**

Sisältö

1. Johdanto
2. Ammattitaitovaatimukset
3. Apukysymykset ammattitaitovaatimukseen
4. Lähteet



1. Johdanto



Oppimateriaali

- Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, tutkinnon osa Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen
- Dioissa on apukysymyksiä ammattitaitovaatimukseen.
- Näissä dioissa on apukysymyksiä: Ammatillinen vuorovaikutus
- Ammattitaitovaatimukset = sinun täytyy osata ne.
- Arvioinnissa eli näytössä näytät, että osaat ammattitaitovaatimukset.
- Huomaa! Käytä apuna kuvasanastoa [Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen selkosanasto](#) (sote-OPVA linkkikirjasto).



2. Ammattitaitovaatimukset



Ammatillinen vuorovaikutus. Opiskelija

- kohtaa asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa yksilöllisesti arvostaen
- toimii aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- kuuntelee ja on läsnä vuorovaikutustilanteissa
- tunnistaa vuorovaikutustilanteissa oman ilmaisunsa ja käyttäytymisensä vaikutukset
- mukauttaa ilmaisuaan asiakkaan kommunikointitaitoja vastaavaksi
- vahvistaa asiakkaan vuorovaikutusaloitteita ja tapoja ilmaista itseään
- käyttää tilanteen vaatimalla tavalla kosketusta sanallisen viestinnän tukena
- keskustelelee ja toimii yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kanssa
- käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja
- käyttää työssään tietoa asiakkaan kielestä, kulttuurista ja katsomuksesta
- ennaltaehkäisee työssään väkivallan uhkaa



3. Apukysymykset ammattitaitovaatimukseen



Opiskelija kohtaa asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa yksilöllisesti arvostaen/päiväkoti

= Kohtaat asiakkaan ja hänen tärkeät ihmisensä niin, että otat jokaisen huomioon ja arvostat heitä

- lähiverkosto = ihmiset lähellä
- arvostaen, arvostaa = kunnioittaa, on tärkeä
- Mitä teet, kun lapsi tulee päiväkotiin aamulla huoltajan kanssa? Mitä sanot?
- Mitä teet, kun lapsi kertoo sinulle tärkeää asiaa?
- Mitä teet, kun huoltaja haluaa puhua sinun kanssasi lapsen hoidosta?



Opiskelija kohtaa asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa yksilöllisesti arvostaen/päivätoiminta

= Kohtaat asiakkaan ja hänen tärkeät ihmisensä niin, että otat jokaisen huomioon ja arvostat heitä

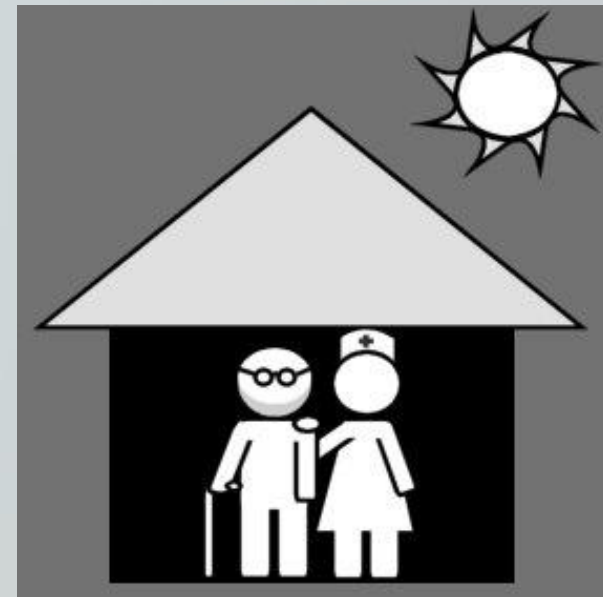
- lähiverkosto = ihmiset lähellä
- Arvostaa, arvostaen = kunnioittaa, on tärkeä
- Mitä teet, kun asiakas tulee aamulla päivätoimintaan?
- Mitä sanot hänelle?
- Mitä teet, kun asiakas haluaa kertoa sinulle jotain?
- Mitä teet, kun asiakkaan lähiverkosto haluaa keskustella sinun kanssasi asiakkaan asioista?



Opiskelija kohtaa asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa yksilöllisesti arvostaen/hoivakoti

= Kohtaat asiakkaan ja hänen tärkeät ihmisensä niin, että otat jokaisen huomioon ja arvostat heitä

- lähiverkosto = ihmiset lähellä
- arvostaen, arvostaa = kunnioittaa, on tärkeä
- Mitä sanot asiakkaille, kun tulet työvuoroon?
- Mitä teet, kun asiakas haluaa kertoa sinulle jotain?
- Mitä teet, kun asiakkaan lähiverkosto haluaa keskustella sinun kanssasi asiakkaan asioista?



Opiskelija toimii aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa

= Teet aloitteita, kun puhut, keskustelet, kuuntelet ja olet muuten vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa

- Aloite, aloitteellinen = aloittaa, olla ensimmäinen
- Vuorovaikutus = viestintä eli kommunikointi, jossa ihmiset vaihtavat ajatuksia ja mielipiteitä sekä toimivat yhdessä.
- Vuorovaikutuksessa käytät esimerkiksi puhetta, eleitä, ilmeitä, äänen sävyjä ja muita keinoja kuin vain puhetta tai kirjoitusta.
- Miten näytät, että teet aloitteita vuorovaikutuksessa?
- Miten aloitat vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa?
- Miten näytät, että olet aloitteellinen asiakkaan lähiverkoston kanssa?
- Miten aloitat vuorovaikutuksen asiakkaan läheisten kanssa?



Opiskelija kuuntelee ja on läsnä vuorovaikutustilanteissa

= Kuuntelet ja keskityt, kun olet vuorovaikutuksessa muiden kanssa

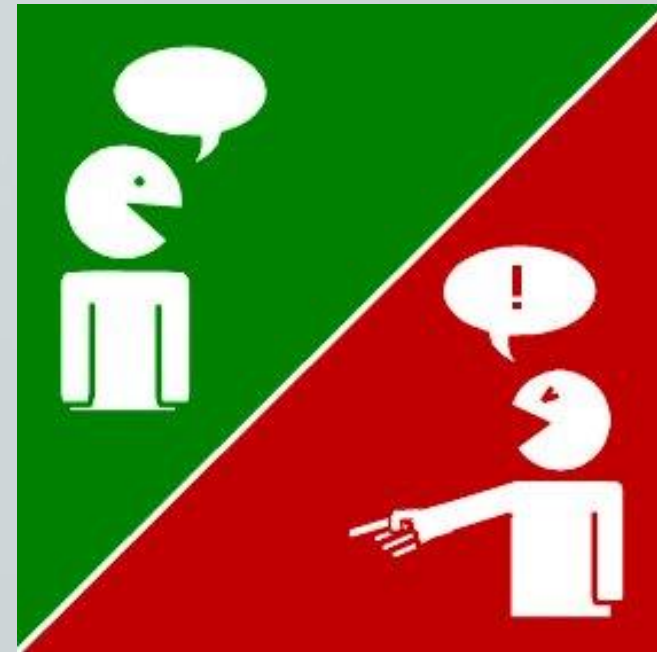
- Läsnä, olla läsnä = olla mukana ja keskittynyt vain tilanteen ihmisiin
- Miten näytät asiakkaalle, että kuuntelet häntä? Kerro monta eri tapaa.
- Mistä asioista muut tietävät, että olet läsnä vuorovaikutustilanteessa?



Opiskelija tunnistaa vuorovaikutustilanteissa oman ilmaisunsa ja käyttäytymisensä vaikutukset

= Tiedät, miten vuorovaikutukseen vaikuttavat sinun

- sanat
 - ilmaisun tavat
 - käytös
-
- ilmaista, ilmaisu = sanoa tai tapa sanoa, esimerkiksi saman asian voi sanoa ystävällisesti tai rumasti.
 - Millä tavalla puhut asiakkaalle?
 - Miten se vaikuttaa asiakkaaseen?
 - Miten vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa vaikuttavat
 - olemuksesi (esimerkiksi ulkonäkö, asennot, luonne)
 - eleesi
 - ilmeesi?



Opiskelija mukauttaa ilmaisuaan asiakkaan kommunikointitaitoja vastaavaksi

= Muutat puhetta ja muita ilmaisuja niin, että ne sopivat asiakkaan taitoihin olla vuorovaikutuksessa

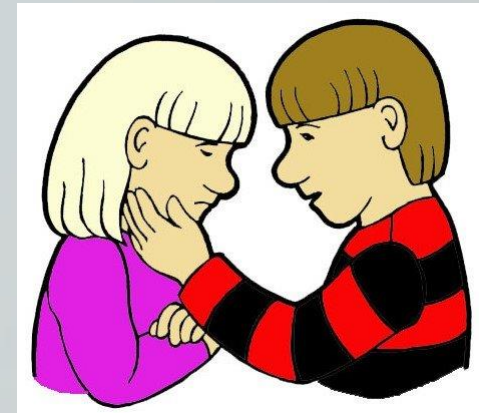
- Kommunikointi = viestintä eli puhe, kuuntelu, ilmeet, eleet ja muu ei-kielellinen viestintä
- kommunikointitaito = osata viestiä eli käyttää puhetta ja muita tapoja viestiä ja olla vuorovaikutuksessa
- Sanallinen viestintä eli kommunikointi = sanat ja puhe
- Sanaton viestintä, ei-kielellinen viestintä ja kommunikointi = eleet, ilmeet, asennot, kosketus, tuoksut ja niin edelleen
- Miten muutat ilmaisuasi niin, että
 - asiakas ymmärtää sinua?
 - asiakas tuntee, että sinä ymmärrät häntä?



Opiskelija vahvistaa asiakkaan vuorovaikutusaloitteita ja tapoja ilmaista itseään

- = Vahvistat ja kannustat, että asiakas aloittaa vuorovaikutuksen ja on siinä mukana.
- = Vahvistat ja kannustat, että asiakas ilmaisee itseään eri tavoin

- Vahvistaa = parantaa, lisätä, antaa voimaa ja rohkeutta
- Miten eri tavoin vahvistat asiakkaan aloitteita vuorovaikutuksessa?
- Miten näytät, että olet kiinnostunut asiakkaasta ja hänen asioistaan?
- Miten vahvistat asiakkaan tapoja ilmaista itseään?
- Miten näytät, että huomaat asiakkaan sanalliset ja sanattomat viestit?



Opiskelija käyttää tilanteen vaatimalla tavalla kosketusta sanallisen viestinnän tukena

= Käytät kosketusta viestinnän apuna, kun kosketus sopii tilanteeseen

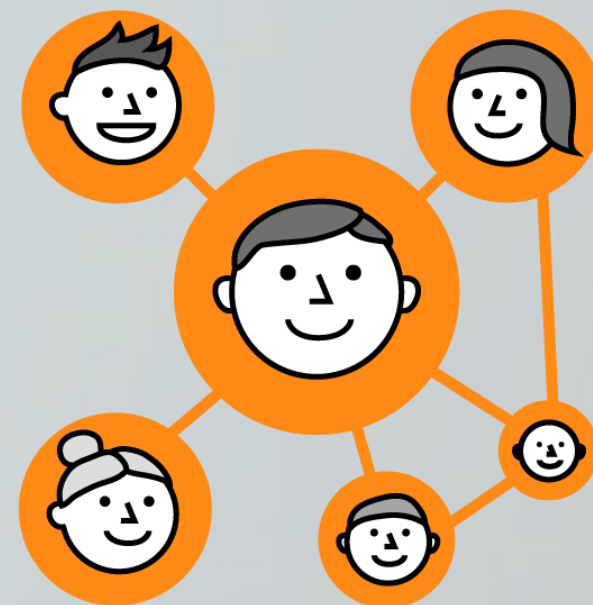
- Milloin voit käyttää kosketusta viestinnässä?
- Mitä otat huomioon, kun käytät kosketusta viestinnän tukena?



Opiskelija keskustelee ja toimii yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kanssa

= Keskustelet ja teet yhteistyötä asiakkaan tärkeiden ihmisten kanssa

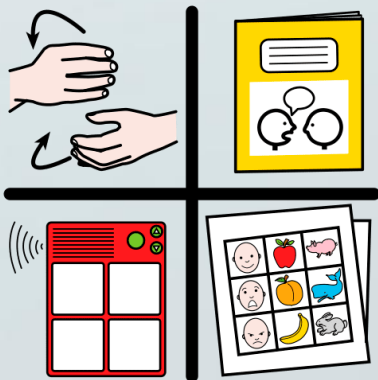
- Miten teet yhteistyötä asiakkaan kanssa?
- Miten teet yhteistyötä asiakkaan lähiverkoston kanssa?
- Esimerkiksi
 - Hoivakoti: Miten selvität lähiverkostolta esimerkiksi
 - Mistä asioista muistisairas asiakas on tykännyt?
 - Mitkä asiat ovat hänelle tärkeitä?
 - Päiväkoti: Miten selvität asioita lapsen lähiverkostolta esimerkiksi
 - Miksi lapsi ei syö päiväkodissa?
 - Mitä ja miten lapsi syö kotona?



Opiskelija käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja

= Käytät asiakkaan kanssa kommunikaatiota eli viestintää, joka korvaa ja tukee puhetta

- Kommunikaatio = viestintä
- Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio, kommunikaatiokeinot = viestintä, joka on muuta kuin puhetta, esimerkiksi kuvat, viittomat, ääniviestit ja niin edelleen.
- Miten voit käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja viestinnän tukena?
- Miksi tarvitset asiakkaiden kanssa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja?



Opiskelija käyttää työssään tietoa asiakkaan kielestä, kulttuurista ja katsomuksesta

= Käytät työssä tietoa asiakkaan kielestä, kulttuurista ja elämän tärkeistä asioista

- Kulttuuri = sitä, mitä ihmiset siirtävät lapsilleen, esimerkiksi kieli, tavat, uskukset, uskonto, juhlat, taide, ruoka, vaatteet ja niin edelleen
- Katsomus = ajatukset elämästä ja tärkeistä asioista, uskomuksista, uskonnosta, politiikasta ja aatteista



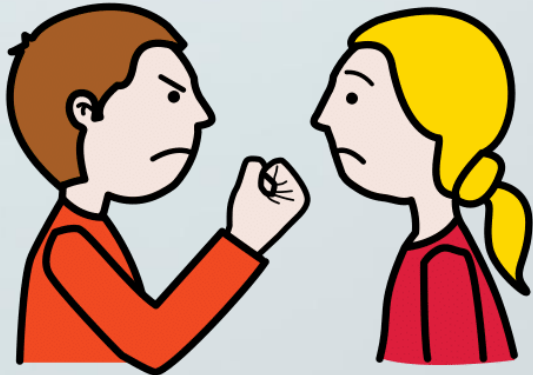
- Miten kysyt lapselta, asiakkaalta tai asukkaalta hänen
 - äidinkielestään
 - kulttuurista
 - katsomuksesta?
- Miten otat huomioon asiakkaiden
 - eri kielet
 - Kulttuurit
 - katsomukset?
- Miten käytät tietoa työssäsi (esimerkiksi asiakkaan äidinkielen sanat, ruokakulttuuri, uskonnolliset juhlat)?



Opiskelija ennaltaehkäisee työssään väkivallan uhkaa

= Estät väkivallan uhkaa

- Ennaltaehkäistä, ehkäistä = estää, että jotakin tapahtuu
- Väkivalta = voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista. Väkivalta kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön.



- Miten teet asiakkaasta havaintoja?
- Mitä teet, jos huomaat, että asiakas alkaa hermostua?
- Miten voit ehkäistä ja estää tilanteita?
- Miten voit ehkäistä vaikeita tilanteita, kun tunnet asiakkaan ja tiedät, että hän hermostuu usein?



4. Lähteet



Lähteet

- Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen selkosanasto. Sote-OPVA linkkikirjasto. <https://padlet.com/outimakiketola/sote-opva-linkkikirjasto-886f7aysnii2uz1n/wish/OBA3Zpl3E1JeZnPb>. Viitattu 23.10.2024.
- Niskanen, T. & Kari, O. 2024. Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen. Sanoma Pro Oy, Helsinki.
- Papunet. Papunetin kuvapankki. papunet.net/kuvatyokalut/kuvapankki/. Viitattu 15.10.2024.
- Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Opetushallitus. ePerusteet. eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/kooste/ammattillinen/8531450. Viitattu 15.10.2024.



VIERKO

Vieraskielisen opetuksen kehittäminen

Kotimaisten kielten opetuksen
tarjonnan ja laadun kehittäminen
ammattillisessa koulutuksessa

2024

Lisätietoa:

<https://www.keuda.fi/keuda/hankkeet/vierko/>

