

PALVELUNTUOTTAJA TUNTEE ASIAKKAAN TARPEET

Palveluntuottajalla on monta keskeistä roolia. Hän muun muassa puolustaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kehittää palveluita. Vaihtuvissa tilanteissa eri roolit korostuvat.



Palveluntuottajan roolit

Mahdollistajan roolissa palveluntuottaja vahvistaa asiakkaan voimavaroja ja puolustaa tämän itsemääräämisoikeuden toteutumista. Hän toimii asiakkaan etua edistäen.

Vastaanottajan roolissa palveluntuottaja kuulee ja huomioi asiakkaan elämäntarinan tämän palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Näin muodostuu yhteinen käsitys siitä, miten palvelut on mahdollista räätälöidä asiakkaan tarpeita vastaaviksi.

Kehittäjän roolissa palveluntuottaja pitää yllä ja kehittää omaa osaamistaan. Hän rakentaa tiivistä yhteistyötä asiakkaiden, kehittäjä-asiakkaiden, palvelunjärjestäjien ja eri alojen ammattilaisten kanssa. Kehittämistyö tuottaa yhä monipuolisempia palveluita.

Sparraajan roolissa palveluntuottaja kannustaa asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa, motivoi ja rohkaisee. Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaalle turvallisen ympäristön, jossa tämän on mahdollista hyödyntää kykyjään ja kokeilla rajoja ja oppia uutta.

Lähetin roolissa palveluntuottaja kerää tietoa asiakkaan tilanteesta ja välittää ymmärrystä eteenpäin työntekijälle.

Tallentajan roolissa palveluntuottaja dokumentoi asiakkaan kokemuksia ja omia ammatillisia havaintojaan. Hän käyttää monipuolisia dokumentoinnin välineitä ja pitää huolta, että tieto on myös asiakkaalle saavutettavassa muodossa.

Näin käytät roolikarttaa

Asiakastyössä

- Roolikartan avulla palveluntuottaja voi jäsentää omaa rooliaan, kun asiakkaan palveluita suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan.

Perehdytyksessä ja seurannassa

- Roolikartta sopii osaksi uusien työntekijöiden perehdytystä ja asiakaslähtöisen työtavan vahvistamista.
- Karttaa voi käyttää tavoite- ja kehityskeskusteluissa. Kartta auttaa kiinnittämään huomiota koko siihen laajaan verkostoon, johon palveluntuottaja vaikuttaa.

Kehittämisessä

- Kartta toimii reflektoinnin välineenä tyky-päivien pienryhmä- tai parityöskentelyssä.
- Kartta sopii yhteiseen työskentelyyn palveluiden järjestäjän kanssa. Sen avulla voidaan perehtyä toimenkuviin ja työskentelytapoihin.
- Kartta käy eri toimialojen väliseen työpajatyöskentelyyn. Se lisää yhteistä ymmärrystä.

Kaikki roolit eivät ole samaan aikaan yhtä vahvoja. Niiden voimakkuutta voi keskusteluissa arvioida esimerkiksi asteikolla 1–5:

5 ylikorostunut rooli

4 sopivan vahva rooli

3 kehittyvä rooli

2 vahvistamista tarvitseva rooli

1 kokonaan puuttuva rooli

Keskustelun kulku

- Varatkaa sopiva aika ja paikka.
- Voitte rajata keskustelun 1–2 rooliin ja keskittyä niihin. Työpajassa pienryhmille voi myös jakaa eri roolit käsiteltäviksi. Ideointiin ja tiedon keräämiseen voi käyttää esimerkiksi akvaariokeskustelu- tai Learning Cafe -menetelmiä.
- Osallistu keskusteluun. Tee tarkentavia ja yhteenvetäviä kysymyksiä. Anna omat tietosi ja näkemyksesi muiden käyttöön.
- Pitäkää keskustelu nimenomaan rooleissa. Älkää siirtykö esimerkiksi palveluiden sisältöihin.
- Keskustelkaa yksittäisestä roolista monipuolisesti. Tarkentakaa käytännön esimerkkien avulla.
- Pohtikaa, miten roolia voi kehittää haluttuun suuntaan. Miettikää, millaisessa suhteessa roolien halutaan olevan toisiinsa.
- Pohtikaa yhdessä, miten rooleja voi kehittää ja harjoitella.
- Tehkää suunnitelma jatkosta.
- Sopikaa tarvittaessa seuraava keskustelu-aika.