



Jaana Kivinummi – Saija Alatupa

Kun ei suju

Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin

PS-kustannus, nid. 338 s.

Hinta 39,-

ISBN 978-952-451-695-2

Arvostelukappaleet:

PS-kustannus

Henna Santalahti

henna.santalahti@ps-kustannus.fi

puh. 040 530 7268

Vaikeisiin asiakas kohtaamisiin neuvoja psykologeilta

Asiakas kohtaamiset sosiaali- ja terveysalalla ovat usein vaikeita ja hyvinkin stressaavia. Asiakkaan haastavan käytöksen taustalla on kuitenkin aina jokin syy. Tämän tiedostaminen antaa voimia työssä jaksamiseen, todetaan tänään ilmestyneessä teoksessa *Kun ei suju – Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin*.

”Haastavien tilanteiden osapuolet ovat kaikki aktiivisia toimijoita. Ratkaisemattomia ongelmia on harvoin”, kirjan kirjoittaneet psykologit Jaana Kivinummi ja Saija Alatupa kertovat.

Esimerkiksi motivaation puute on helppo ja usein epäselvästi käytetty selitys passiivisuudelle tai vastarinnalle. ”Kun puhutaan motivaation puutteesta, olisi hyödyllistä miettiä, perustuuko valittu toimintatapa vain työntekijän omaan innostukseen vai olisiko asiakas sinänsä motivoitunut, mutta olemassa on jokin häiritsevä asia, joka estää häntä lähtemästä täysipainoisesti mukaan” kirjoittajat korostavat.

On normaalia, että työntekijä muodostaa suhteellisen nopeasti omat selitys- ja toimintamallinsa, jolle hän itse saattaa sokeutua. ”Näitä malleja on hyvä koettaa tehdä näkyviksi ja miettiä myös muita vaihtoehtoja. Erityisen selvästi tällainen tarve nousee esiin poikkeuksellisen hankalissa asiakas- ja ryhmätilanteissa”, Kivinummi ja Alatupa mainitsevat.

Vaikka asiakkaan käyttäytyminen voi olla vaikeasti ymmärrettävää, hän toimii aina jollain tavalla loogisesti niiden tietojen, havaintojen ja opittujen mallien pohjalta, jotka hänellä siinä tilanteessa on. Tämän ymmärtäminen auttaa työntekijän omassa jaksamisessa ja motivaation ylläpitämisessä.

Lisätietoja:

psykologian tohtori, psykoterapeutti

Saija Alatupa,

saija.alatupa@uta.fi,

puh. 040 750 5004



PS-kustannus on tietokirjallisuuden erikoiskustantamo, joka julkaisee vuosittain 20–30 uutta kirjaa opetuksen ja kasvatuksen, sosiaali- ja terveysalan, johtamisen sekä yhteiskunnan ajankohtaisista aiheista.