

ONGELMANRATKAISUTAIDOT



1. askel

Pyydä asiakastasi kuvailemaan ongelma muutamalla sanalla. Voit käyttää seuraavia kysymyksiä hyväksesi, jos hänellä on vaikeuksia konkretisoida ongelma: Missä tilanteessa ongelma ilmenee? Jonkun/joidenkin henkilöiden läsnä ollessa? Mitä ongelmasta on seurausta sinulle?

2. askel

Pyydä asiakastasi kuvailemaan, mitä hän tavoittelee ongelman ratkaisulla?

3. askel

Auta asiakastasi miettimään erilaisia ongelmanratkaisutapoja. Pyydä, että hän kirjaa kaikki ratkaisut ilman arviointia.

4. askel

Miettikää yhdessä asiakkaan kanssa eri ratkaisuja ja pyydä, että hän valitsee niistä tärkeimmät ja miettii niiden hyödyt ja haitat.

5. askel

Pyydä asiakastasi kertomaan, mikä ongelmanratkaisumalleista on hänen suosikkinsa.

6. askel

Pyydä asiakasta miettimään suunnitelma ongelman ratkaisuksi. Auta asiakastasi tarvittaessa suunnitelman teossa. Miettikää yhdessä minkälaisia valmisteluja vaaditaan. Auta häntä pohtimaan mitkä ovat konkreettiset askeleet. Pyydä häntä arvioimaan, mistä tietää, että nyt päämäärä on saavutettu.

7. askel: arviointi

Muista kannustaa asiakastasi antamaan itselleen tunnustusta ponnisteluista! Auta asiakasta palaamaan konkreettisiin askeliin ja muistelemaan mitkä tekijät häntä auttoivat.

Keskustelkaa saavutuksista. Kysy häneltä, oletko saavuttanut päämääräsi ja onko ongelma ratkennut? Auta asiakastasi miettimään, mikä meni pieleen jos ongelma ei ratkennut. Mikäli ei, niin mitä askeleita pitää vielä työstää? Keskustelkaa yhdessä löytyisikö jokin toinen tapa ratkaista asia. Pyydä asiakastasi aloittamaan ensimmäisestä askeleesta ja muotoilemaan ongelma uudella tavalla sekä miettimään, mitä askeleita tulisi yhä työstää. Kysy tarvitseeko hän jotain apua ongelman ratkaisemiseen