

MITEN MOTIVOIN ASIAKASTA JA HOUKUTTELEN TAVOITTEITA ESIIN?

Arja Veijola
Yliopettaja, TtT
OAMK

Sisältö

- Asiakkaan osallisuus
- Dialogisen suhteen rakentaminen
- Voimavaralähtöiset työmenetelmät - Asiakasta motivoivat vuorovaikutuskeinot

Asiakkaan osallisuus



ASIAKKAAN OSALLISUUS

- Taustalla
PARADIGMAN MUUTOS

eli toimintaa ohjaavat oikeana pidetyt ja yleisesti hyväksytyt tekijät ovat muuttuneet

VAJAVUUSPARADIGMA		VALTAISTAVA JA EKOLOGINEN PARADIGMA
Kuntoutuksen käynnistämisperuste	Sairauden tai vamman aiheuttamahaitta	Toimintakyvyn ongelmat: arkielämässä/ työssä/opinnoissaselviytymisen vaikeudet, hyvinvointivajeet, elämänhallinnan menetys
Kuntoutustarpeen aiheuttaja	Yksilönpuutteet ja vajavuudet (yksilön vika)	Ihmisen ja ympäristön (fyysisen, sosiaalisen, kulttuurisen) suhteen ristiriita
Tavoite	Vajavuuksien ”korjaaminen” tai kompensointi	Voimavarojen vahvistuminen; oppiminen; uusien mahdollisuuksien löytyminen; parempi selviytyminen ja sosiaalinen osallisuus
Kuntoutuksen keinot	Yksilöön kohdistuvat toimenpiteet: arviointi, hoito, valmennus, sopeutus	Yksilön käytössä oleviin resursseihin ja ympäristön mahdollisuuksiin vaikuttaminen
Toiminnan painopiste	Arviointipainotteisissa asiantuntija- ja erityistason palveluissa; laitoksissa ja sairaaloissa	Avomuotoisissalähipalveluissa; yhteisö- ja kotikuntoutuksessa; koulu- ja työnantajayhteistyössä; vertaistuen mahdollisuuksien hyödyntämisessä
Asiakkaan rooli	Intervention kohde, potilas, edunsaaja	Elämäänsä suunnitteleva toimija; aktiivinen osallistuja kuntoutuksen suunnittelussa, päätöksenteossa ja arvioinnissa
Kuntoutuksen toiminta-alue	Rajautuu yksilöön ja hänen vajavuuksiinsa	Yksilö ja hänen toimintaympäristönsä ja sosiaaliset verkostonsa: ekologinen toimintamalli

MIKSI ASIAKKAAT MUKAAN TAVOITTEIDEN ASETTAMISEEN?

Asiakkaan aktiivinen osallistuminen omien tavoitteidensa asettamiseen

- motivaatio kasvaa
- mahdollisuudet tavoitteiden saavuttamiseen lisääntyvät
- asiakkaat tekevät enemmän töitä tavoitteiden saavuttamiseksi

(mm. Levack ym. 2006; Doig ym. 2010; Hale 2010; Øien ym. 2010; Krasny-Pacini ym. 2013)

- **Asiakkaat ovat kiinnostuneita saavuttamaan tavoitteita, jotka he tunnistavat omikseen**

(Nair 2003 ,McDougall ja Wright 2009, myös Koukkari 2010)

NYKYKÄYTÄNTÖÄ ...

Ammattilaislähtöisyys

- **työntekijä esittää kysymyksiä** ja samanaikaisesti itse tulkitsee asiakkaan vastauksia tai vastaamatta jättämistä
 - asiakkaille esitetään **usein paljon kysymyksiä**
 - työntekijä esittää yleensä uusia kysymyksiä tarkoituksenaan auttaa asiakasta - todellisuudessa asiakas ajetaan tilanteeseen, jossa hänellä on vastattavanaan useita erilaisia kysymyksiä (asiakas miettii vastausta ensimmäiseen kysymykseen ja ei ehdi mukaan työntekijän toimintaan)
- ➔ **Nopeimmin ratkaisu löytyy, kun työntekijä esittää vielä tarkennuksen ”Voisiko se olla ...”, ja näin hän tulee päättäneeksi asian asiakkaan puolesta**

(mm. Karhula, Veijola & Ylisassi 2014)

TAVOITTEEN ASETTAMINEN

Kun asetetaan
tavoitteita on tärkeää
asettaa tavoitteita
– ei anneta ohjeita

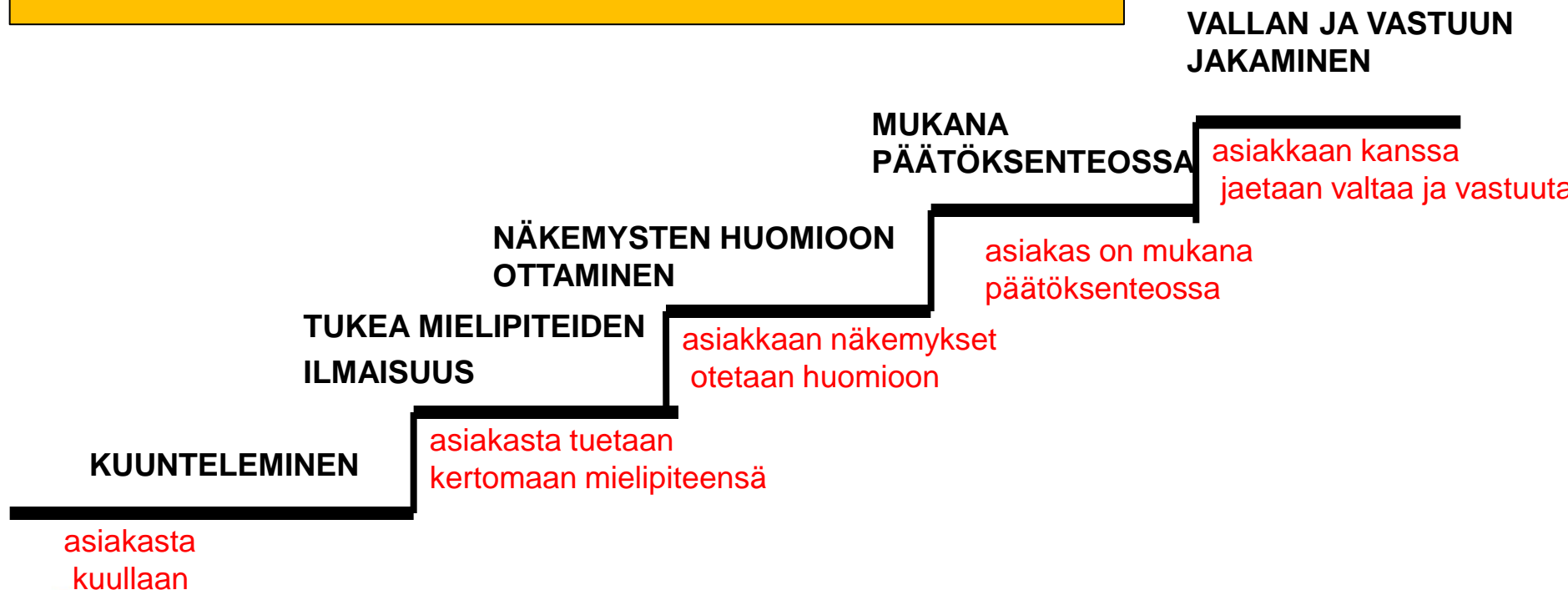


- ... EI MAKKARAA, SIINÄ ON NITRIITTIÄ ... SYÖKÄÄ KALAA ... KALASSA VOI OLLA
DIOKSIINIA JA PCB:ITÄ ... VOISSA LISTERIAA, KANANMUNISSA SALMONELLAA,
JUUSTOSSA STAFYLOKOKKEJA, RUISPUUROSSA HOMEMYRIKITYJÄ JA LIHASSA BSE-
VAARA ... SYÖKÄÄ MARJOJA JA KASVIKSIA ... HEPATIITTI-A LEVIÄÄ EPÄPUHTAISSA
MARJOISSA JA KASVIKSISSA, VADELMISSA VOI OLLA KALIKIVIRUKSIA JA JÄÄ-
VUORISALAATISSA YERSINAVAARA ... JUOKAA PALJON VETTÄ ... VEDESSÄ ON
MIKROBI- JA MUTAGEENIVAARA ... SYÖKÄÄ VITAMIINEJA ... LIIALLINEN VITAMIININEN
NAUTTIMINEN ON VAARALLISTA ... PYSYKÄÄ POISSA AURINGON VALOSTA JA
ULKOILKAA PALJON.

AI NIIN. MUISTAKAA VAROAA STRESSAANTUMISTA !

OSALLISUUDEN PORTAAT

Alemmilla portailla asiakkaalla on vain vahan tai ei lainkaan mahdollisuuksia vaikuttaa, mitä korkeammalle hän kiipeää, sitä enemmän valtaa hänellä on

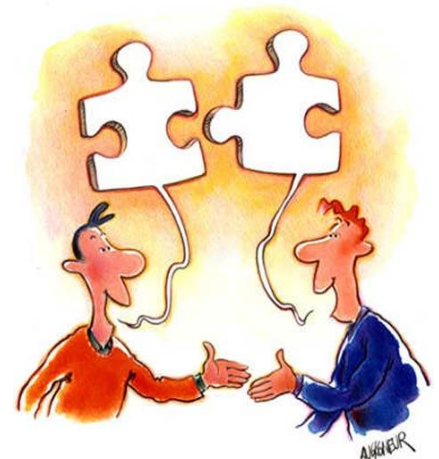


Dialogisen suhteen rakentaminen

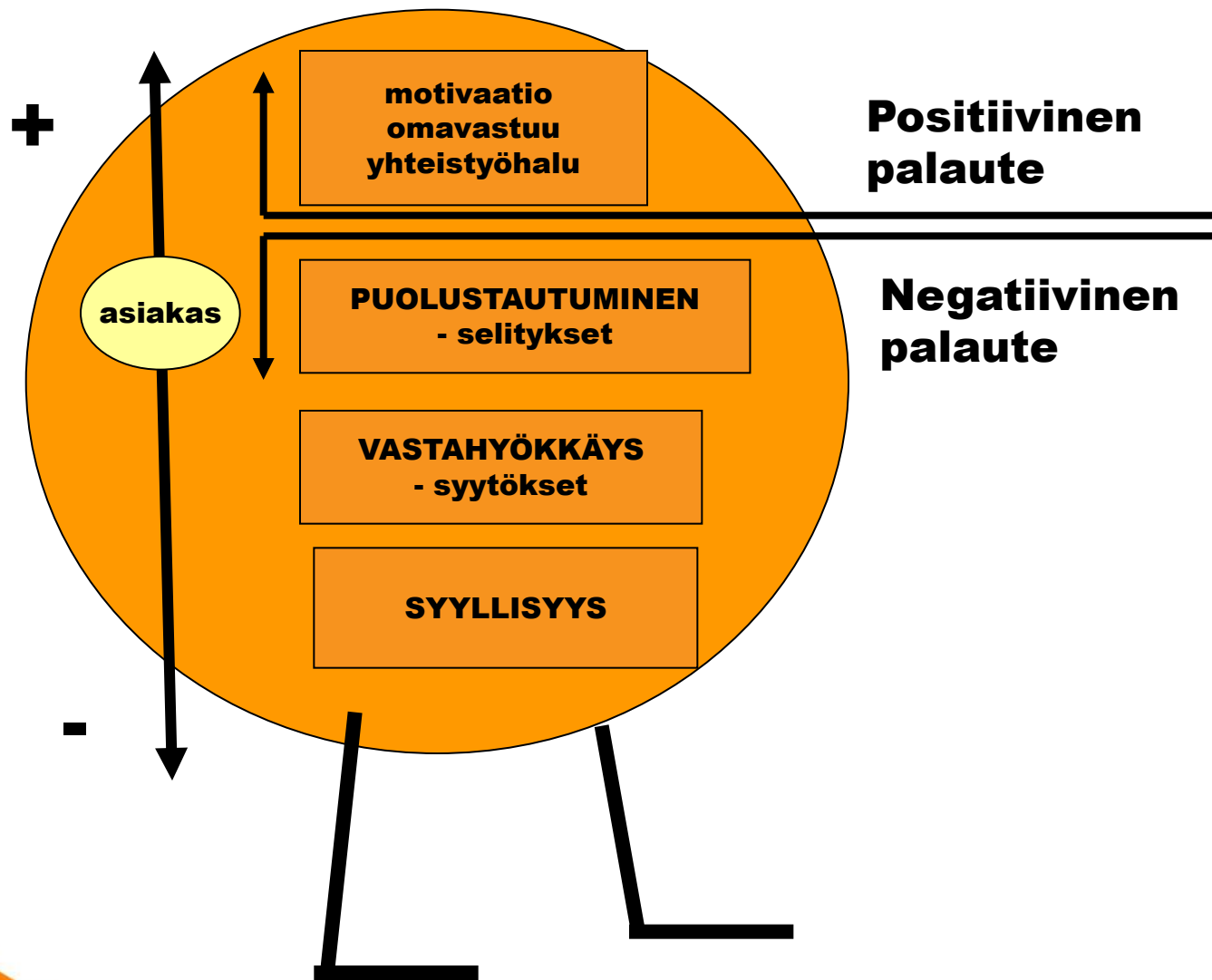


DIALOGISSA

- ei yritetä muuttaa toisen näkökulmaa vaan ymmärtää erilaisia näkökulmia
- ei tulkita toisen kokemuksia ja käsityksiä
- jokainen luopuu omasta ainoasta ja varmasta totuudesta
- kaikki oppivat myös toisiltaan ja voivat muuttaa mielipiteitään tai asenteitaan
- kaikki kuuntelevat toisiaan
- rakentuu uusi ymmärrys asiasta



ANNA POSITIIVISTA PALAUTETTA



ASIAKASTA MOTIVOIVA PUHE

- Ammattihenkilöt puhuvat asiakkaan kanssa **ymmärrettävää kieltä** (Seikkula & Arnkil 2005)
 - vrt. ammattispesifi, vaikeasti ymmärrettävä kieli (Veijola ym. 2015)
- Dialogin rakentaminen – mm. motivoiva haastattelu, erilaiset kysymykset
- Ammattihenkilön **kuuntelutaito**
 - Mikä on vahvuutesi?
 - Mitkä ovat kehittämistarpeet?

Kysymykset:

	5p	4p	3p	2p	1p
1. Kuunteletko mielelläsi toisten puheita?					
2. Rohkaisetko muita puhumaan?					
3. Jaksatko kuunnella myös epämiellyttävien ihmisten puheita?					
4. Kuunteletko yhtä mielelläsi miehiä, naisia, nuoria ja vanhoja ihmisiä?					
5. Kuunteletko yhtä mielelläsi ystävien, tuttujen ja vieraiden puheita?					
6. Keskeytätkö työsi ja heität sen mielestäsi kuunnellaksesi muita?					
7. Katsotko keskustelukumppaniisi?					
8. Pystytkö torjumaan ulkoiset häiriöt kuunnellaksesi?					
9. Hymyiletkö, nyökkäiletkö tai rohkaiset muilla eleillä jatkamaan?					
10. Kuunteletko todella, mitä toinen sanoo?					
11. Mietitkö, mitä hän todella tarkoittaa?					
12. Aprikoitko, miksi hän puhuu, mitä hän puhuu?					
13. Annatko hänen puhua loppuun?					
14. Hän epäröi – rohkaisetko häntä jatkamaan?					
15. Tarkistatko välillä, oletko ymmärtänyt hänet oikein?					
16. Maltatko olla arvioimatta hänen puhettaan kunnes hän on lopettanut?					
17. Kuunteletko häntä, vaikka et pitäisi hänen tyylistä tai sanavalinnoista?					
18. Maltatko pitää suusi kiinni, vaikka arvaisitkin jo, mitä hän aikoo sanoa?					
19. Esitätö lisäkysymyksiä, jotta hän selittäisi asian perusteellisemmin?					
20. Pyydätö häntä selittämään sanojensa merkitystä, jos et ymmärrä?					

Voimavaralähtöiset työmenetelmät

- Asiakasta motivoivat vuorovaikutuskeinot
eli tavoitteiden esiin houkuttelu

VOIMAVARALÄHTÖISET TYÖMENETELMÄT

- Voimavaralähtöisten työmenetelmien käytön tavoitteena on **asiakkaan voimaantuminen** – itsemääräämisoikeus, vastuunotto, jaettu valta ja motivoituminen (mm. Rodwell 1996; Siitonen 1999)
- Voimavaralähtöisyys ei tarkoita silmien sulkemista asiakkaan elämää kuormittavilta ongelmilta - **asioita lähestytään arvioimalla, miten asiakas pärjää ”ongelmista” huolimatta** (Mm. Helin 2000)
- painopiste on asiakkaiden **voimavarojen ja mahdollisuuksien etsimisessä, käyttöön saamisessa sekä uusien vahvuuksien synnyttämisessä**

MOTIVOIVA TYÖTAPA

PERIAATTEET

- 1) myötätunnon osoittaminen
- 2) ristiriidan voimistaminen
- 3) väittelyn välttäminen
- 4) asiakkaan uskon vahvistaminen omaan muutoskykyynsä
(Miller & Rollnick 2013)

VÄLTETÄÄN

- Opettamista ja kasvattamista
- Asiantuntijana toimimista
- Vastakkainasettelua
- Väittelyä ja painostamista (vastakkain asettuminen, suorat ohjeet, varoittelu jne.)

Ei anneta valmiita vastauksia

Vastuu muutoksesta asiakkaalla

Asiakkaan ja hänen lähipiirinsä **voimavarojen tunnistaminen**
ja **niihin luottaminen**

Asiakasta motivoiva toiminta muutoksen eri vaiheissa

MUUTOSVAIHEMALLI

(Transtheoretical Model of Stages of Change, Prochaska ja Norcross 2013)

Ei valmis	Harkitsee	Valmis muutoksiin	Toteuttaa muutosta	Ylläpitää muutosta
Vähättelee ongelmaa tai ei usko kykyihinsä, ei ole valmis	Harkitsee muutosta, mutta ei toimi eikä sitoudu	Päätää tehdä jotakin, kokeilee erilaisia toimintatapoja, mutta toiminta ei säännöllistä	Aktiivista työskentelyä ja toimintatapojen muuttamista, vaatii ponnistelua	Muutos on pysyvä elintapa, ei vaadi ponnistelua (takapakki kuitenkin mahdollinen)



MUUTOS- PROSESSIN VAIHE	ASIAKAS	TYÖNTEKIJÄ
1. Esiharkinta- vaihe	<p>Ei ole aikomusta muuttaa toimintaansa lähitulevaisuudessa Voi välttää muutokseen liittyvää tietoa ja oman toimintansa ajattelemista Voi kokea muutokseen liittyvän viestinnän painostamisena</p>	<p>Herättelee asiakasta ajattelemaan toimintaansa, muutostarvetta, oman toiminnan merkitys Kysymykset auttavat asiakasta ajattelemaan muutoksen mahdollisuutta ja kiinnittämään tavoitteita sen mukaan</p>
2. Harkintavaihe	<p>On tietoinen muutoksen tarpeellisuudesta ja aikoo muuttaa toimintaansa - ei ole vielä ryhtynyt toimimaan Suhtautuu myönteisesti tietoon ja tarkastelee mahdollisen muutoksen etuja ja haittoja</p>	<p>Rohkaisee arvioimaan muutoksen etuja ja haittoja Tiedon antaminen Rohkaiseva palaute</p>
3. Valmistautumis- vaihe	<p>Muutosten edut suurempia kuin haitat Etsii erilaisia mahdollisuuksia muuttaa toimintaansa On valmis osallistumaan kuntoutumista edistävään toimintaan</p>	<p>Kannustaa itsearvioinnissa ja ratkaisujen tekemisessä Auttaa tavoitteiden asettamisessa</p>
4. Toiminta- ja ylläpitovaihe	<p>Muuttaa käyttäytymistään sekä ympäristöään Toiminta on ulkopuolisen havaittavissa</p>	<p>Keskustee onnistumisista, epäonnistumisista ja muutoskokemuksista Tavoitteiden tarkastelu ja uudelleen asettaminen</p>
5. Pysyvätoiminnan - vaihe	<p>Arvioi toimintaansa, muuttaa tarvittaessa</p>	<p>Rohkaisee itsearviointiin Positiivinen kannustaminen</p>

(Prochaska ja Norcross 2013; Prochaska ym. 2013)

MOTIVOIVAN HAASTATTELUN VUOROVAIKUTUSKEINOT

- 1) avoimet kysymykset
- 2) refleктоiva kuuntelu
- 3) vahvistaminen ja kannustaminen
- 4) yhteenvedot
- 5) tiedon antaminen ja ohjaus

(Miller ja Rollnick 2013)

AVOIMET KYSYMYKSET

- Kysymysten avulla saadaan paljon tietoa ja ne johdattelevat asiakkaan ajattelemaan omaa tilannettaan, tarpeitaan ja tavoitteitaan
- Käytetään kysymyssanoja **mitä, mikä, miten, missä, milloin, kuka, kenen kanssa, kuinka**
- ”Mitä mieltä olet ?
- **”Mikä sinua huolestuttaa?”**
- ”Mitä tekisit toisin?”
- **”Mistä itse huomaat muutoksen?”**
- **”Ketkä huomaavat muutoksesi?”**
- ”Miten elämäsi muuttuu tuon muutoksen jälkeen?”
- **”Ketkä voivat tukea sinua muutoksessa?”**
- ”Mitä sinun pitäisi mielestäsi tehdä, jotta olosi parantuu?”
- ”Mikä voisi olla ensimmäinen asia, jota voisit muuttaa?”

REFLEKTOIVA eli heijastava KUUNTELU

Työntekijä toimii asiakkaan ajatusten peilinä ja nostaa kuulemastaan esiin asioita, joista haluaa asiakkaan kertovan tarkemmin

- Heijastaminen voi olla **sanojen toistoa eli toistetaan se, mitä asiakas on juuri sanonut**
- Työntekijä voi myös **esittää arvauksensa siitä, mitä asiakas on mahdollisesti puheessaan tarkoittanut, jolloin asiakkaalle jää mahdollisuus korjata sanomaansa tai lisätä siihen jotakin**
- *”Ymmärsinkö oikein, kun ymmärsin asian näin?”*
- *”Tarkoitat siis, että*
- *”Ymmärrän puheestasi, että*
- *”Kerroit, että”*
- *”Minusta kuulosti hyvältä, kun kerroit*

VAHVISTAMINEN JA KANNUSTAMINEN

- **Asiakkaan huomio kiinnitetään muutoksen kannalta myönteisiin asioihin**
- Työntekijän vilpitön verbaalinen ja nonverbaalinen rohkaisu ja tuki vahvistavat asiakkaan muutosvalmiutta ja luovat asiakkaassa toiveikkuutta
- *”Minusta on hienoa, että haluat tehdä*”
- *”Minusta vaikuttaa, että*
- *”Ymmärrän, että olet päättänyt tehdä asialle jotain...”*

YHTEENVEDOT

- Keskustelun aikana työntekijä kokoaa yhteen eri asiakokonaisuuksia, joita asiakas on siihen mennessä sanonut
- Yhteenvedot antavat asiakkaalle mahdollisuuden kuulla itseään motivoivia lauseita uudelleen
- Yhteenvedot lisäävät asiakkaan tietoisuutta ja hallinnan tunnetta

”Tässä vaiheessa kerään yhteen, mistä olemme keskustelleet ja mitä päättäneet.”

”Aika alkaa loppua. **Kokoan yhteen sen, mitä olemme tänään käsitelleet, jotta näkisimme, missä olemme ja mihin suuntaan olemme etenemässä.**”

TIEDON ANTAMINEN JA OHJAUS

- Tieto sovitetaan asiakkaan esille nostamiin tiedon tarpeisiin (mm. tutkitun tiedon kääntäminen ymmärrettävälle arkikielelle)
- Tiedon antaminen ja ohjaus tapahtuu keskustelemalla asiakkaan kanssa, dialogina:
- ”Halusit asettaa tavoitteeksesi vähentää painoasi viisi kiloa kesään mennessä? Haluatko tietoa terveellisestä painonvähennyksestä? **Millaista tietoa ja ohjausta tarvitset onnistuaksesi?**”

KYSYMYKSISTÄ

- Kysy avoimilla kysymyksillä
 - **On todettu, että ongelman tunnistaminen on huomattavasti todennäköisempää avoimella kuin suljetulla kysymyksellä**
- Suljetut kysymykset alkavat verbillä, johon liitetään kysymyspartikkeli **-ko** tai **-kö**
- Kysymykset, joihin voi vastata - ”kyllä”, ”ei”, ”joo” - eivät anna asiakkaalle riittävästi tilaa tutkia eivätkä tuottaa itseä motivoivia lauseita, jotka ovat olennainen osa haastatteluprosessia.
 - **Älä esitä kysymyksiä, joihin tiedät jo vastauksen**
 - **Älä esitä kysymystä, missä on vastaus sisällä**
 - **Suljettuja kysymyksiä käytettäessä ajaututaan helposti vastavuoroiseen peliin, jossa työntekijä joutuu aktiivisen kysyjän rooliin ja asiakas passiiviseksi altavastaajaksi**
- Optimaalinen lähestymistapa on sellainen, jossa tehdään avoin kysymys ja reagoidaan asiakkaan vastaukseen heijastavalla kuuntelemisella

- Tavoitteen asettamisessa dialogin rakentaminen on aina ammattihenkilöiden vastuulla eli työntekijän rooli on merkittävä
- **Asiakasta motivoiva ja tavoitteita esiin houkutteleva työntekijä on tietoinen käyttämästään menetelmästä ja valintansa perusteista**

(mm. Mönkkönen 2002)

KIITOS!