

TYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VÄLINEN VUOROVAIKTUS JA SEN MERKITYS PÄIHDETYÖSSÄ

26.3.2009 Mikkeli
Marita Poskiparta
terveyskasvatuksen
professori
Jyväskylän yliopisto

Maksa-arvot, tipaton kuu

- P: Noo, joo kun mää jotenkin vähän kärähdin. Etten kerrennyt pitää taukoo.
- H: Niin ootko ajattellu että taukoo.
- P: Noo, joo.

Viini

- H: No mites sä'ä kuvaisit tota alkoholi käyttöös?
- P: No emmää nyt niin. Viini tietys, mutt viiniryppy onks se nyt??
- H: Kyllä viinissäkin on alkoholia 13 % ja sillee...

Krapularyyppy, töistä poissaolot

- P: Mut sillee emmää oo koskaan vielä krapularyyppy ottanu, ettei siis oo tarvinnu
- Kuten jotkut kaverit, että ne on pois töistäkin siis krapulapäiviä.

ESIMERKKI

P15N2

H:→ Ja että tietysti, kokonaisuutena, niin alkoholihan sulla on varmaan se suurin ongelma, että

P: No niinhän se on.

H:→ Ja sitten toisaalta tuo tupakka on, että se on niinku verenpaineen hoidon kannaltakin, että se supistaa niitä verisuonia.

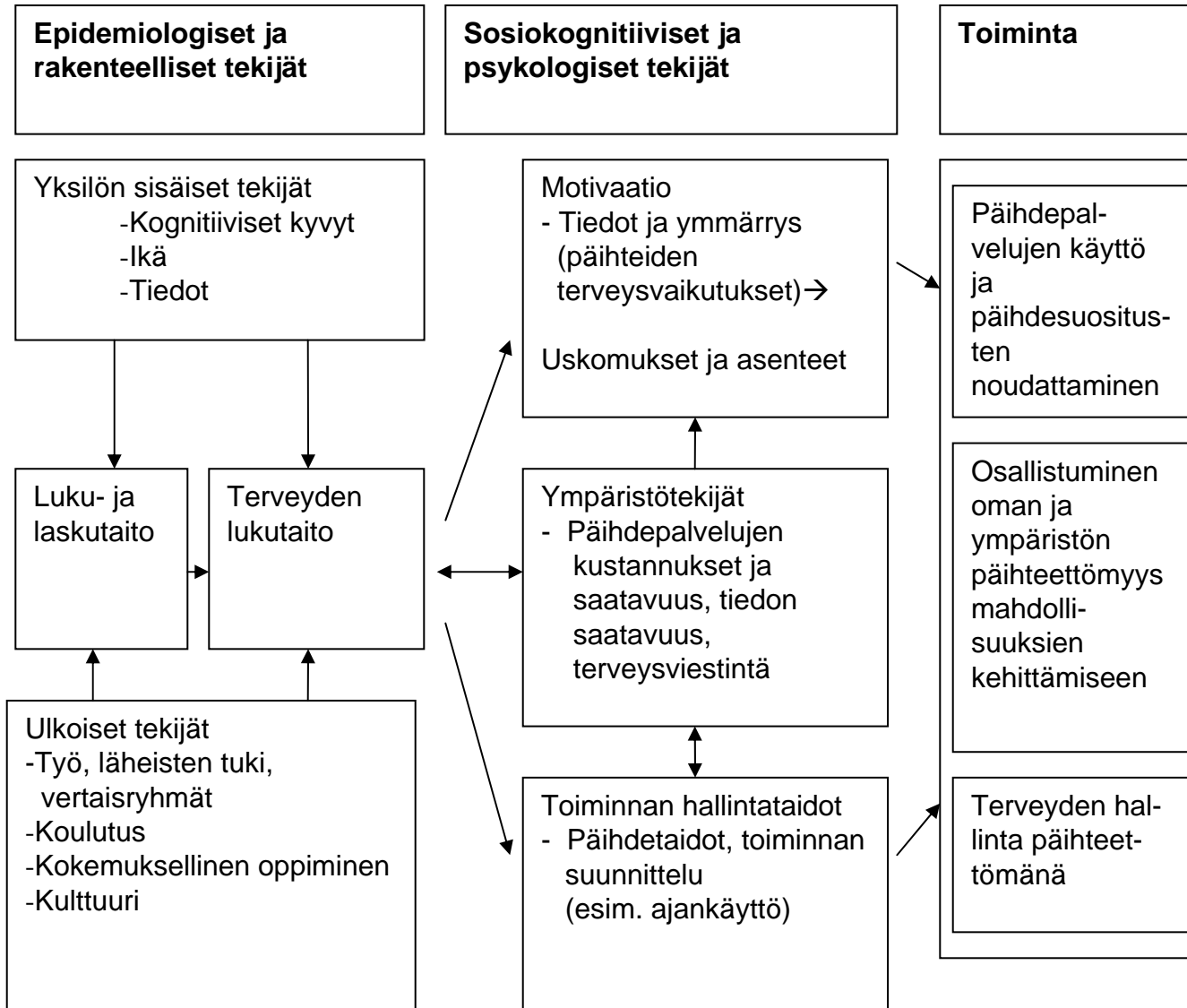
P:→ Ja sitten se, että tää työ, on, on, aiheuttanut sen, että ne ruokailut ei oo säännöllisiä,

H: Joo.

P: vaan silloin kun pääsee ruokapöytään, niin sitä ähmäsee ittiesä niin täyteen, että sitä on ku raskaana oleva puutiainen sitten.

H:→ Joo, että siinä on tietysti kans. Mutta että kuitenkin niinku koittaa. Että ei yks iso ateria päivässä, vaan niitä semmosia pieniä

P: Niin mutta ku siinä ei päiväaikaan ole aikaa syödä ja sitten varsinkin, kun yöllä joutuu ajamaan. Niin ei voi syödä. Siihen nukahtaa



Terveyden lukutaidon yhteys päihdekäyttäytymiseen (mukailtu von Wagner ym. 2008)

TERVEYDEN LUKUTAIDON TASO JA TIEDONKÄSITYS

■ Perusterveyden lukutaito

- Välineellinen tiedonkäsitely
- Perustuu faktatiedon jakamiseen terveystarpeista.

■ Toiminnallinen terveyden lukutaito

- Korostetaan yksilöllisiä terveystaitoja (sosiaalisen paineen vastustamisen taidot)
- Huomioiden tukea antavan ympäristön merkityksen.

■ Kriittisen terveyden lukutaito

- Terveyden edistämisen näkökulma
- Huomioi yksilön terveystietojen ja taitojen ohella terveys- ja sosiaalipoliittisen toiminnan.

- Nutbeam 2000/2008

Päihdetyön koulutuksen minimisisältö (Stakes 8/2007)

- Ammatillinen asenne

- Tiedot

- Taidot

NEUVONNAN HARHAT

- Asiakas tietää, että hänen pitäisi muuttaa elintapojaan.
- Asiakas haluaa muuttaa elintapojaan.
- Terveys motivoi asiakasta muuttamaan elintapojaan.
- Jos hän ei muuta elintapojaan, neuvonta on epäonnistunut.
- Asiakas on motivoitunut tai sitten ei.
- Nyt on oikea aika muuttaa elintapoja.
- Jämäkkä lähestymistapa on paras.
- Olen asiantuntija, hänen tulee noudattaa ohjeitani.
- Neuvotteleva lähestymistapa on paras.

Neuvonnan alkukartoitus

Asiakkaan elämäntyyli ja taustatekijät

Asiakkaan asennoituminen oman terveyden hoitoon

Asiakkaan tietoisuus terveyskäyttäytymisestään

Asiakkaan muutosvalmius sekä odotukset ja tavoitteet oman terveyden hoidosta ja neuvonnasta

HYVÄN TAVOITTEEN TUNNUSMERKKEJÄ

- Se on positiivisesti muotoiltu.
Mielikuvan luominen positiivisesta tavoitteesta on helpompaa.
- Tavoite on riittävän yksityiskohtainen, konkreettinen ja realistinen
Asiakas tietää käytännön tilanteissa, mitä hän tekee.
- Tavoitteita ei ole liikaa.
- Tavoite on prosessimuodossa.
Tavoite asteittain etenevä.
Tavoite kuvaa tekemistä, sen voi nähdä ikään kuin filminä.
”Kuinka” kysymyksillä saadaan vastauksena prosessi:
Kuinka aiot toimia alkoholinkäyttöä houkuttelevissa tilanteissa?
- Tavoite kytkeytyy tilanteeseen tässä ja nyt.
Tavoitteen tulee olla sellainen, että asiakas lähtiessään on jo tavoitteeseen vievällä polulla.

- Tavoitteen tulee olla aikaan sidottu, asiakas haluaa sitoutua siihen.
- Tavoite on asiakkaan hallinnassa.
 - Asiakas uskoo tavoitteen saavuttamiseen.
 - Tavoitteen saavuttaminen riippuu omista tekemisistä ei siitä, että joku muu tekee tai muuttaa käyttäytymistä.
- Tavoitteen saavuttamista tulee kyetä arvioimaan ja seuraamaan.
- Tavoite on ilmaistu asiakkaan omalla kielellä.
 - Asiakasta autetaan ilmaisemaan tavoite omalla kielellään.
- **Työntekijä ei ole vastuussa asiakkaan toiminnasta, mutta hän on vastuussa siitä, että sovittu tavoite täyttää hyvän tavoitteen tunnusmerkit.**

Esimerkki

L: Mites sulla toi alkoholin käyttö on?

P: Niin tota

L: Mmm

P: Emmä oo oikein osaa arvioida... sitä määrää kun siinä seurassa ei tuu laskettua.

ASIAKKAAN ESTEET

Ei ole valmis muutoksiin

Omat arvot ja tavoitteet epäselvät

Halua päästä helpolla

Käyttää aina samoja ratkaisuja

Ei halua kokea epämiellyttäviä asioita

TYÖNTEKIJÄN ESTEET

**Ei kuunnella, mitä asiakas haluaa tai
mihin asiakas on valmis**

Edetään liian nopeasti

Työntekijä haluaa liikaa, liian suuret tavoitteet

Toiminnasta puuttuu rakenne

Toiminnan rakenne on liian jäykkä

VASTUSTUSTA JA VASTARINTAA AIHEUTTAVAT ANSAT



Motivoivia puhekäytäntöjä

- Ongelman tunnistaminen
- Ajatuksia herättäviä kysymyksiä
- Päätöksenteon tasapaino
- Lähempi tarkastelu
- Ääritilanteiden käyttö
- Katsominen taaksepäin
- Tavoitteiden tutkiminen
- Paradoksien käyttö

MOTIVAATION RAKENTAMINEN

1. Avointen kysymysten esittäminen

2. Heijastava kuuntelu

3. Positiivinen palaute

4. Yhteenveto

**5. Motivaatiota ilmaisevien lausumien
etsiminen**

SITOUTUMISEN VAHVISTAMINEN

1. Muutosvalmiuden tunnistaminen

2. Yhteenveto

3. Avainkysymykset

4. Tiedon ja neuvon tarjoaminen

5. Suunnitelman tekeminen

OMAVOIMAISTAVA KESKUSTELU

Kutsu osallistujaksi

osallistumistarjous
tuntemuskysymykset
arkirupattelu

Asiakkaan itsearvioinnin tukeminen

tunnusteleva puhe
itsearviointi kysymykset

Asiakkaan asiantuntemuksen kunnioittaminen

kuunteleva palaute
vaihtoehtojen neutraali esittäminen
neuvojen yksilöllisyys

Asiantuntijan kohteliaisuus

positiivinen palaute
sinutteleva puhemuoto
epäsuoruus
vertaispuhe

REFLEKTIIVISET KYSYMYKSET

1. Tulevaisuus kysymykset
2. Havaittajan näkökulmasta esitetyt kysymykset
3. Odottamattomat muutokset kysymyksissä
4. Kätketyn ehdotuksen sisältävät kysymykset
5. Normien vertailukysymykset
6. Erotteluja selventävät kysymykset
7. Hypoteesejä esittävät kysymykset
8. Prosessin arviointiin liittyvät kysymykset



McGuire informaation prosessimalli/ suostutteluteoria

- Altistuminen
- Havaitseminen
- Kiinnostuminen/Motivoituminen
- Taitojen oppiminen
- Asenteen omaksuminen
- Muistaminen
- Mieleen palauttaminen
- Käyttäytymisen muutos
- Vahvistaminen
- Omaksutun terveystietämisen ylläpito

TERVEYDEN EDISTÄMISEN PÄÄMÄÄRÄT JA MENETELMÄT

- **Fyysisen tai yhteiskunnallisen toimintaympäristön muuttaminen**
 - lainsäädäntö, yhteistyö, lobbaus, organisaatiomuutokset
- **Terveystietouden lisääminen**
 - esitelmät, ryhmätyöt, kampanjat, joukkoviestintä , it-menetelmät
- **Tiedottaminen**
 - yksilöneuvonta, näyttelyt kirjallinen informaatio, joukkoviestintä, it-menetelmät
- **Itsetuntemuksen, itseluottamuksen ja päätöksenteon parantaminen**
 - yksilöneuvonta, ryhmätyöt, päätöksentekoharjoittelut, case-harjoittelu, it-menetelmät
- **Yksilöiden elintapojen muuttaminen**
 - yksilöneuvonta, ryhmätyöt, kirjallinen informaatio, it-menetelmät