

Asiakaslähtöisessä ohjauksessa kuunnellaan asiakasta

Kuntoutusalan opintopäivät Soile Juujärvi 16112019

soile.juujarvi@laurea.fi @soilejuujarvi @StnCope

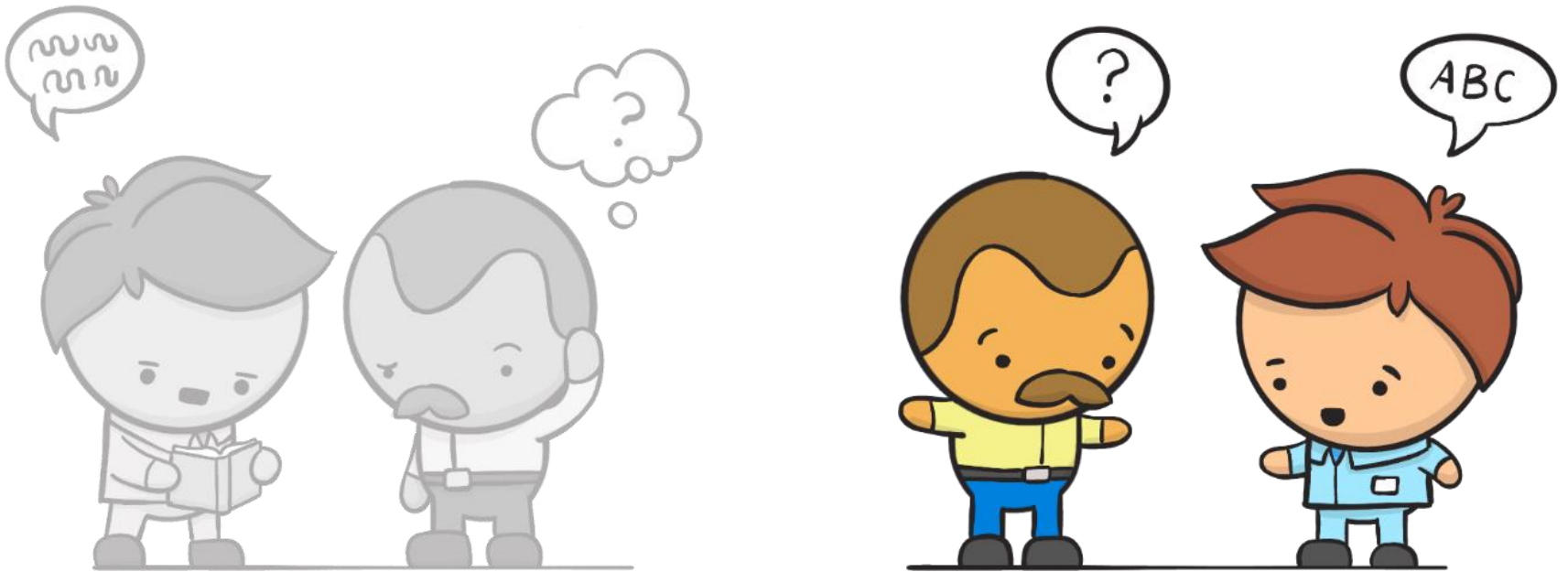


Esityksen rakenne

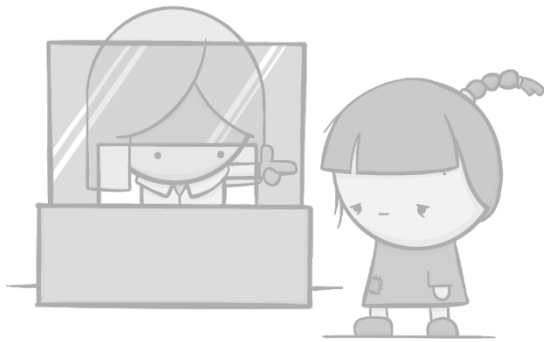
- Asiakaslähtöisyyden kehittämisen tarve sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa
- COPE-hankkeen tuloksia
- Asiakkaan reflektiivinen kuuntelu
- Asiakkaan motivaation tukeminen

Soile Juujärvi & Ossi Salin (2019). Kohti motivoivaa ohjausta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten itseisarviointia ohjausosaamisestaan. *Psykologia* 54(2) 76-90.

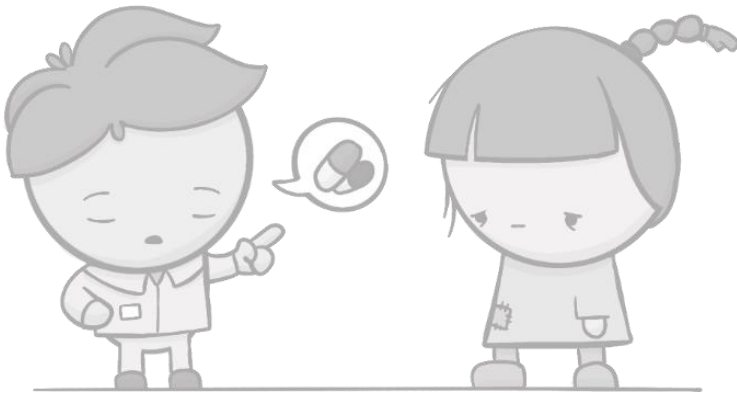
Asiakkaan kuuntelu



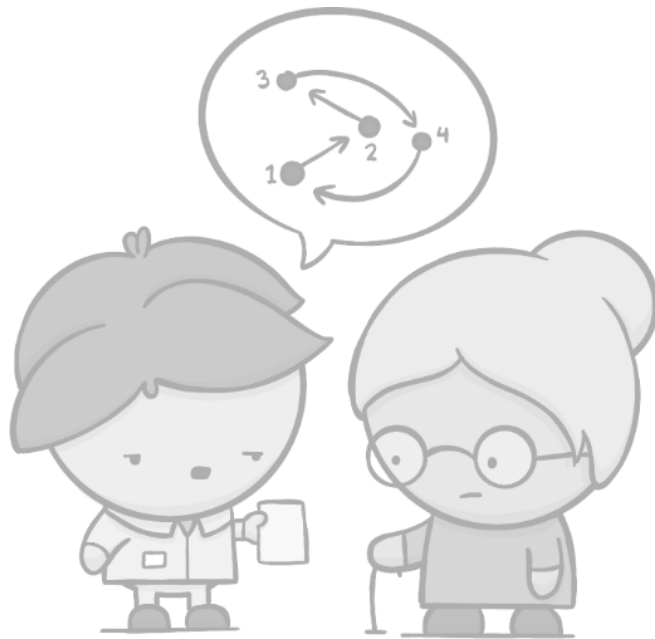
Kokonaisvaltainen palveluohjaus



Asiakaslähtöinen tarvearviointi



Palvelupolun varmistaminen



Asiakaslähtöisyyden perustaidot

Osaan luoda kiireettömän ilmapiirin tapaamiselle

Osaan tunnistaa ristiriidan sanallisen ja sanattoman viestinnän välillä

Osaan kehua asiakasta luontevasti

Osaan nimetä asiakkaan vahvuuksia

Osaan tehdä tiivistyksen keskustelusta tapaamisen lopussa

Osaan tehdä yhteenvetoja asiakkaan tarinan edetessä

Osaan selventää asiakkaan sanomaa

Osaan mukauttaa puhetyyliä asiakkaan puhetyyliin

Osaan nimetä asiakkaan tunteita

Osaan tehdä avoimia kysymyksiä

Osaan kuvata asiakkaan tilanteen hänen näkökulmastaan ilman ammatillista tulkintaani

Motivoivan keskustelun edistyneet taidot

Osaan keskustella tavoitteen hyödyistä ja haitoista asiakkaan elämässä

Osaan kannustaa asiakasta takapakin kohdatessa

Osaan tukea asiakasta hänelle merkityksellisen tavoitteen asettamisessa

Osaan muotoilla asiakkaan kanssa seuraavan askeleen tavoitetta kohti

Osaan antaa rakentavaa palautetta asiakkaan toiminnasta

Osaan tarttua orastavaan muutokseen asiakkaan puheessa

Osaan ohjata asiakkaan tarkastelemaan tilannettaan toisesta näkökulmasta

Osaan keskustella asiakkaan ristiriitaisesta toiminnasta suhteessa tavoitteisiin

Osaan käyttää erityyppisiä kysymyksiä asiakkaan motivoimiseksi

Asiakaslähtöisyyden arvot ja asenteet

- Halu auttaa
- Asiakkaan hyvän edistäminen
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Usko asiakkaan taitoihin, kyvykkyyteen ja voimavaroihin
- Tasa-arvo ja yhteistyö

- Vaikka työntekijän arvot olisivat asiakaslähtöisiä, hän voi toimia asiantuntijalähtöisesti **ellei hän ole tietoisesti opetellut asiakaslähtöisen vuorovaikutuksen taitoja**

Reflektiivisen kuuntelun taidot

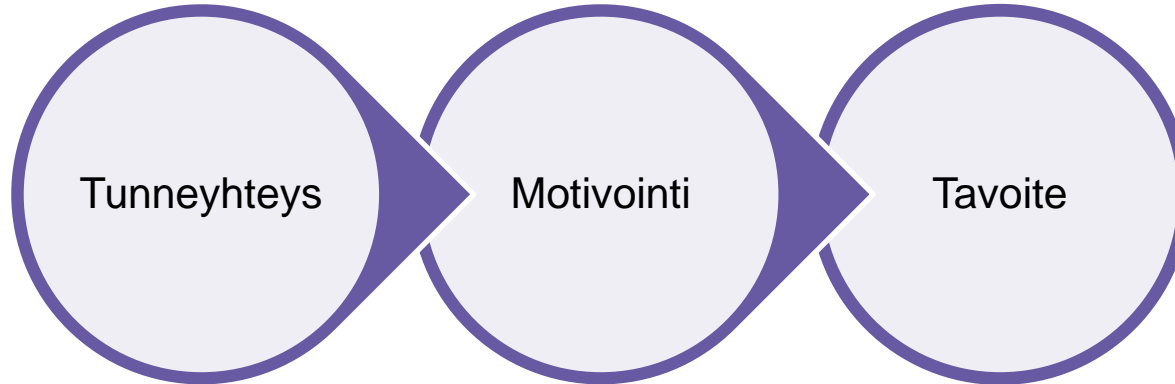
- Kehonkielen ja äänen samauttaminen
- Avoimet kysymykset
- Yhteenvedot
 - Asiakkaan omin sanoin
 - Toisin sanoin
- **Asiakkaan tarkoituksen selventäminen**
- Tunteen heijastaminen
 - **tunteen sanoittaminen**
- Tiivistäminen
- Asiakkaan tavoitteen kysyminen
- Sopivan kokoisen tavoitteen muotoilu

Elintapamuutokseen motivointi

- Taustalla itsemääräämisteoria
- Tärkeää tiedon oikea-aikainen jakaminen
- Asiakkaan vahvistaminen
 - Kannustaminen
 - Aito kehuminen
 - Myönteisen palautteen antaminen onnistumisista
 - Persoonallisuuden piirteiden kehuminen
 - Asiakas voi itse kertoa hyvistä puolistaan, onnistumisistaan ja muilta saadusta palautteesta

Yhteenveto

Heijastava kuuntelu



Yhteistyö

Muutoksen esiin kutsuminen

Autonomian kunnioittaminen

Tutustu COPE-hankkeen [suositukseen](#) sote-osaamisen kehittämiseksi

COPE