

**OPAS MOTIVOIVAAN
TERVEYSKESKUSTELUUN
SUUHYGIENISTIN VASTAANOTOLLE**



Esimerkit on toteutettu mukailien Rollnick, Miller & Butler (2008) sekä Miller & Rollnick (2002).

Taloudellisen hyödyn tavoittelu oppaan avulla on kielletty.

Oppaan toteutus:

Heidi Sandberg

Oulun ammattikorkeakoulu 2014

Sisältö

Lukijalle	4
Terveysneuvonta suuhygienistin vastaanotolla	5
Motivoiva terveyst keskustelu	7
Motivoivassa terveyst keskustelussa tarvittavat taidot	11
Tiedon antaminen	17
Muutospuhe ja vastustaminen	20
Muutokseen ryhtyminen	24
Lopuksi	25
Lisätietoa ja itseopiskelumateriaalia	26
Lähteet	

Lukijalle

Suuhygienistin yksi tärkeä tehtävä on asiakkaiden motivoiminen tehokkaaseen omahoitoon. Kuitenkin päivittäin suuhygienisti tapaa työssään asiakkaita, joiden hoito ei näytä tuottavan haluttuja tuloksia. Motivoivan terveyskeskustelun avulla voidaan lisätä suuhygienistin työn mielekkyyttä ja parantaa hoidon tuloksia.

Tämä opas esittelee motivoivan terveyskeskustelun pääpiirteet ja ajatusmaailman. Opas on tarkoitettu motivoivaan terveyskeskusteluun tutustumisessa. Opasta voidaan käyttää opetusmateriaalina tai itseopiskelussa.

Toivotan kaikille mielenkiintoisia hetkiä motivoivan terveyskeskustelun parissa! Jokainen asiakas on mahdollisuus oppia uutta ja kehittää omia taitoja taitavana terveyden edistäjänä ja motivoijana!

Heidi Sandberg

Terveysneuvonta suuhygienistin vastaanotolla

Suuhygienisti on suun terveydenhoitotyön asiantuntija ja kehittäjä. **Terveyden edistäminen** on keskeinen tehtävä, joka sisältyy myös kliiniseen hoitotyöhön. Suuhygienistin työssä korostuu yhteistyö asiakkaan kanssa. Luottamus, tasa-arvo ja yhteisymmärrys ovat hoitosuhteen perusta ja hoidosta sopimisen tulee tapahtua **yhteisymmärryksessä** asiakkaan kanssa. Asiakkaan kohtaamisen tulee olla kunnioittavaa ja hänen **yksilölliset tarpeensa** tulee huomioida hoidossa. Myös **asiakkaan autonomian kunnioittaminen** on otettava huomioon terveysneuvonnassa. Samalla tulisi kuitenkin korostaa, että ihminen **on itse vastuussa** omaa elämäänsä koskevista päätöksistä ja niiden seurauksista. Asiakkaan hyvä tuntemus on toimivan vuorovaikutuksen ja terveyttä edistävän toiminnan lähtökohta.

Suun sairaudet ovat hyvin yleisiä, mutta usein täysin ehkäistävissä. Ne ovat usein myös **sidoksissa elintapoihin, ja tällöin hoidon onnistumisen avaimet ovat asiakkaalla itsellään.** Terveyskäyttäytymistä muuttamalla asiakas voi parantaa omaa terveyttään. Terve suu on kuitenkin haaste niin yksilölle kuin yhteiskunnallekin. Sairauden hoitoon keskittyvä lähestymistapa on todettu riittämättömäksi, joten sairauksien ehkäisemiseen ja suun terveyden edistämiseen tähtäävät menetelmät ovat nousseet avainasemaan. Perinteinen terveysneuvonta ei ole onnistunut tässä tehtävässä.

Asiakkaan ohjaaminen ei perustu yksilöllisyyden kunnioittamiseen, jos kaikkia asiakkaita ohjataan samalla tavalla.

Terveystieteiden alalla asiakkaan kohtaaminen, ja siten myös terveysneuvonta, on usein asiantuntijajohtoista, jossa tietoa tarjotaan ammattilaisen näkökulmasta katsottuna. Asiakas ei useinkaan voi vaikuttaa vastaanoton kulkuun tai hoitosuunnitelmaan Tästä kommunikointitavasta käytetään nimitystä **ohjaaminen**. Ohjaamisessa asiakasta kohdellaan usein passiivisena tiedon vastaanottajana. **Passiivinen rooli estää asiakkaalta tilanteen pohtimisen**. Myös suuhygienistien toimintatavan on todettu perustuvan tiedonjakamiseen ja neuvojen antamiseen asiantuntijajohtoisesti. Tällainen ohjaus ei tue asiakkaan autonomiaa eikä tasavertaisuutta eikä anna tilaa asiakkaan omalle pohdinnalle. Ja kuten todettu, sillä ei usein saavuteta terveysneuvonnalle asetettuja tavoitteita.

Tiedon antaminen asiantuntijajohtoisesti turhauttaa asiakasta ja vastahakoinen, tietoa vastaanottamaton asiakas turhauttaa suuhygienistiä. **Motivoivan terveyskeskustelun avulla voidaan vähentää tätä molemminpuolista turhautumista ja parantaa hoidon onnistumista.**

Ohjaaminen on asiantuntijajohtoista asiakkaan tilanteen kartoittamista ja ohjeiden antamista tilanteen korjaamiseksi.

Motivoiva terveystalkustelu

Motivoiva terveystalkustelu on **yhteistyötä** asiakkaan kanssa. **Se on keskustelutyyli, jonka avulla motivaatio ja sitoutuminen muutokseen lähtevät asiakkaasta itsestä.** Motivoiva terveystalkustelu perustuu opastamiseen. **Opastamisessa suuhygienisti auttaa asiakasta oikealle tielle, mutta ei tee päätöksiä hänen puolestaan.** Asiakkaan annetaan itse havaita tarve muutokselle ja tehdä päätökset. Motivoivan terveystalkustelun avulla **asiakas pohtii itse omia arvoja ja motivaatioita, joiden avulla muutos on mahdollinen.** Sen avulla voidaan saada asiakas huomaamaan oman käyttäytymisen vaikutus terveyteen sekä **ottamaan vastuuta käyttäytymisestään.**

Motivoiva terveystalkustelu on asiakkaan **autonomiata ja yksilöllisyyttä kunnioittava motivointimenetelmä.** Autonomiapyrkimys on yksilön keskeinen ominaisuus. Motivoivassa terveystalkustelussa **tietoa ja neuvoja ei tuipteta, vaan niitä annetaan asiakkaan suostumuksella.**

Motivoiva terveystalkustelu on **asiakaslähtöistä,** mutta siinä on myös **ohjaava elementti,** jonka avulla suuhygienisti aktiivisesti vie keskustelua kohti muutosta. Suuhygienistin opastuksella asiakas pohtii arvoja ja motivaatioita, joiden avulla **ambivalenssi** voidaan ratkaista ja muutos voi alkaa.

Autonomiapyrkimys eli pyrkimys määrätä itse itseä koskevista asioista.

Ambivalenssi eli päättämättömyys on ihmisluonteeseen kuuluvaa. Asiakkaan motivaatiot ovat ristiriitaisia ja hän sekä haluaa että ei halua muuttua. ”Minun pitäisi, mutta...”

Ambivalenssi kuuluu muutosprosessiin.

Perusperiaatteet ja taidot kuten, avointen kysymysten kysyminen, refleктоiva kuunteleminen ja tiedon antaminen asiakkaan luvalla, **luovat motivoivan terveyskeskustelun ilmapiirin ja tekevät siitä tehokkaan motivointimenetelmän.**

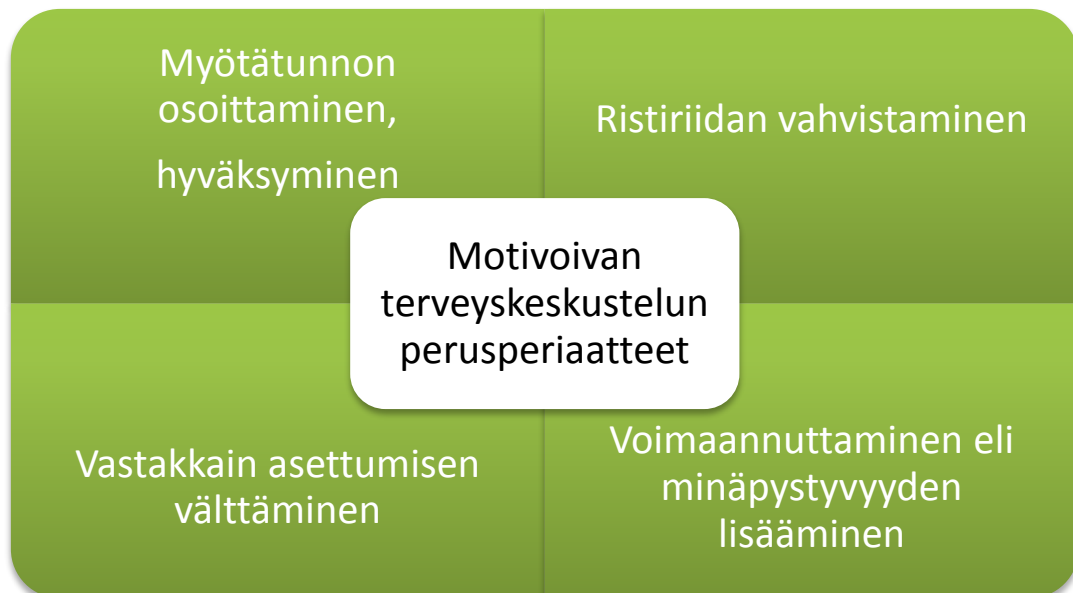
Motivoivassa terveyskeskustelussa avointen kysymysten avulla kartoitetaan asiakkaan omia ajatuksia ja saadaan selville motivaatiot muutokseen. Jokainen vastaus kuunnellaan tarkasti ja reflektoidaan takaisin asiakkaalle. Puheesta tehdään myös yhteenvetoja. Reflektionin ja yhteenvetojen avulla asiakas kuulee omaa **muutospuhettaan** yhä uudelleen. Asiakkaan asettaessa itse omat päämääränsä ja tavoitteensa, hänen motivaationsa vahvistuu.

Motivoiva terveyskeskustelu perustuu **William R. Millerin** alkoholistien hoidossa käyttämään haastattelumenetelmään. Se kuvailtiin ensimmäisen kerran vuonna 1983. Yhdessä **Stephen Rollnickin** ja **Christopher Butlerin** kanssa Miller on edelleen kehittänyt menetelmää soveltumaan muuhun terveydenhuoltoon. Motivoiva terveyskeskustelu on havaittu tehokkaaksi motivointimenetelmäksi.

Muutospuhe on puhetta, joka vie kohti muutosta. Muutospuheessa asiakas kertoo omista toiveistaan, syistään, kyvyistään tai tarpeistaan muuttua. Muutospuhetta on myös aikomusten ja jo tehtyjen muutosten kuvailu. Muutospuhe kertoo, että asiakas on harkinnut muutosta. Muutospuheen avulla saadaan selville asiakkaan motivaatiot muutokseen.

Motivoivan terveystalkustelun neljä ohjaavaa perusperiaatetta:

Motivoivaa terveystalkustelua ohjaavat neljä perusperiaatetta, jotka ovat sen kulmakiviä. Ne ovat myötätunnon osoittaminen, ristiriidan vahvistaminen, vastakkain asettumisen välttäminen ja asiakkaan voimaannuttaminen. Nämä periaatteet ovat läsnä jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan kanssa.



Mukaillen Dart 2011.

- **Myötätunnon osoittaminen, asiakkaan omien motivaatioiden ymmärtäminen** ja asiakkaan hyväksyminen ovat ensimmäinen askel kohti muutosta. Näiden avulla luodaan motivoivan terveyst keskustelun avoin ja hyväksyvä ilmapiiri. Avoin ilmapiiri on hyvä alusta keskustelulle.
- **Ristiriita** nykytilanteen ja tavoiteltavan tilanteen, asiakkaan arvojen ja tavoitteiden välillä, saa aikaan muutokseen tarvittavan ajatteluketjun. Motivoivan terveyst keskustelun tavoitteena on saada asiakas huomaamaan tämä ristiriita, vahvistaa ja käyttää sitä hyväksi niin, että muutoksen edut vievät voiton nykytilanteesta ja saavat asiakkaan tavoittelemaan muutosta. Suuhygienistin aikaansaama muutospuhe vahvistaa ristiriitaa.
- **Vastakkain asettumisen välttäminen** on kolmas periaate. Vastakkain asettuminen; tilanne, jossa asiakas puolustaa omaa näkemystään ja suuhygienisti omaansa; ei kuulu motivoivan terveyst keskustelun luonteeseen ja sitä pyritään välttämään. Vastakkain asettumista aiheuttaa mm. suostuttelu, sillä suostuttelun vastustaminen kuuluu ihmisluonteeseen. Mitä ristiriitaisempi henkilön asenne tapaansa tai käyttäytymistään kohtaan on sitä enemmän hän vastustaa suostuttelua. Ja mitä enemmän hän vastustaa, sitä tiukemmin hän pitää kiinni nykytilanteesta. Asiakkaan kanssa vastakkain asettumista siis vältetään ja sen sijaan vastustusta myötäillään. Vastakkain asettuminen on merkki suuhygienistin vääränlaisesta lähestymisestä.
- **Voimaannuttamalla** eli vahvistamalla minäpystyvyyttä, saadaan asiakas huomaamaan omat voimavaransa. Asiakkaan voimaannuttaminen siirtää vastuuta muutoksesta asiakkaalle, sillä vain asiakas itse voi saada muutoksen aikaan.

Motivoivassa terveyskeskustelussa tarvittavat taidot

Motivoivan terveyskeskustelun toteuttamiseksi tarvitaan taitoja, joiden avulla toteutuvat motivoivan terveyskeskustelun peruseriaatteen sekä saadaan aikaan muutospuhetta ja sitoutuminen muutokseen. Näitä taitoja ovat avointen kysymysten käyttö, reflektointi kuunteleminen, yhteenvetojen tekeminen keskustelusta ja positiivinen vahvistaminen.

Avointen kysymysten avulla:

- ✓ asiakas voi ilmaista oman mielipiteensä.
- ✓ suuhygienisti saa tärkeää tietoa asiakkaasta.
- ✓ saadaan tietoa, jota suljetut kysymykset eivät anna.
- ✓ saadaan asiakas osallistumaan keskusteluun ja vaikuttamaan vastaanoton kulkuun.
- ✓ voidaan ilmaista aitoa kiinnostusta asiakasta kohtaan.
- ✓ opastetaan asiakasta etsimään vastauksia itse ja pohtimaan muutosta.

Avoimiin kysymyksiin
vastaaminen
edellyttää
asiakkaalta asian
pohdintaa.

VÄLTÄ:

Kysymyksiä, joihin
voi vastata kyllä tai
ei.

”Oletteko
harkinnut
hammaslangan
käyttöä?”

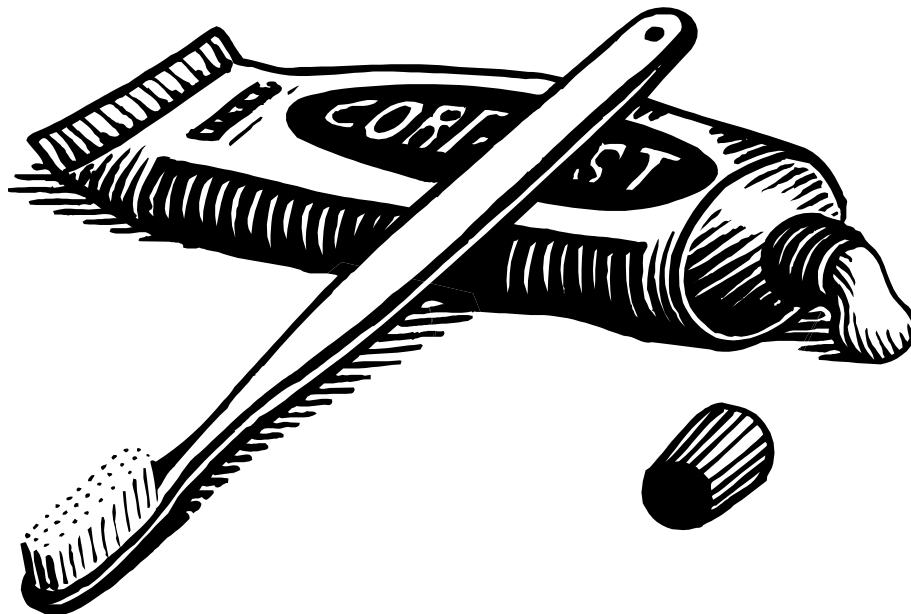
Näennäisiä avoimia
kysymyksiä.

”Millainen
ruokavalionne on?
Sisältääkö se paljon
sokeria?”

**Näennäinen avoin
kysymys** = avoin
kysymys, joka
päättyy suljettuun
kysymykseen.

Esimerkkejä avoimista kysymyksistä:

- "Kertoisitteko suunhoitotottumuksistanne?"
- "Mitä mieltä olette omista suunhoitotottumuksistanne/ suuhygieniastanne? Mikä siinä on hyvää ja mikä huonoa? Kertoisitteko tarkemmin?"
- "Mitä suunhoitotottumuksissanne voisitte muuttaa?"
- "Mitä toivoisitte suunne terveyden suhteen tulevaisuudessa?"
- "Miksi haluaisitte muuttaa suunhoitotottumuksianne?"
- "Millaisia tapoja olette harkinnut suuhygienianne parantamiseksi?"



Reflektioiva kuunteleminen tarkoittaa asiakkaan kuuntelemista, ei vain kuulemistä, ja puheen tärkeimpien kohtien toistamista omin sanoin. Hyvä kuuntelija on läsnä, hän ei ajattele muita asioita vaan keskittyy ymmärtämään kertojan näkökohdat. Hyvälle kuuntelijalle vastataan usein rehellisesti ja hänelle ollaan avoimempia, joten hän saa enemmän tietoa. Hyvä kuunteleminen parantaa asiakassuhdetta. Reflektioimalla asiakkaan puhetta suuhygienisti osoittaa, että on aidosti kuunnellut ja haluaa ymmärtää. **Asiakkaan puheesta reflektoidaan vastustusta ja muutospuhetta.**

Reflektioivan kuuntelemisen avulla suuhygienisti:

- ✓ osoittaa, että on kuunnellut asiakasta.
- ✓ kutsuu asiakasta puhumaan lisää suuhygienistiä kiinnostavasta aiheesta.
- ✓ saa asiakkaan ajattelemaan muutosta ja puhuessaan muutoksesta asiakas etenee kohti sitä.
- ✓ rohkaisee asiakasta tutkimaan omia motivaatioitaan.

Reflektioiva kuunteleminen voi olla **arvaavaa**, jolloin se vie keskustelua eteenpäin.

Asiakkaan puheesta tehdään myös **yhteenvedoja eli pitempiä reflektioita** keskustelun lomassa ja lopuksi. Yhteenvedot sisältävät asiakkaan omat motivaatiot muutokseen ja ne vahvistavat jo puhuttua.

Arvaavassa reflektoinnissa suuhygienisti jatkaa asiakkaan puhetta ja yrittää ennustaa mitä asiakas tarkoittaa.

Positiivinen vahvistaminen lujittaa asiakkaan uskoa omiin kykyihin ja on asiakkaan voimaannuttamisen perusta.

Esimerkki refleктоivasta kuuntelemisesta ja yhteenvetojen tekemisestä:

(Esimerkissä on merkittyä myös mitkä osat asiakkaan puheesta ovat muutospuhetta, joten voit palata siihen muutospuhetta käsittelevän kappaleen kohdalla.)

Suuhygienisti: Viime käynnillä kävi ilmi, että Teillä on syventyneitä ientaskuja, joista olikin jo puhetta silloin. Mainitsitte myös, että kärsitte joskus pahan hajuisesta hengityksestä. Sopiiko, että keskustelemme hetken suunhoidostanne? *(Aiheen sopiminen)*

Asiakas: Kyllähän se sopii.

Shg: Hieno homma. Kertoisitteko millä tavalla hoidatte suutanne kotona? *(Avoin kysymys)*

Asiakas: No, harjaa hampaat aamulla ja illalla.

Shg: Harjaatte hampaanne kahdesti päivässä. Entä muuta? *(Reflektointi, mielenkiinnon osoittaminen)*

Asiakas: Ei kai muuta. Hammaslankaa ei tule käytettyä.

Shg: Hammaslangan käyttöä ette koe tarpeelliseksi. *(Reflektointi)*

Asiakas: No, kyllähän se tarpeellista olisi, mutta se on vain jäänyt ja tuntuu vaivalloiselta.

Shg: Oletteko kokeillut lankaimia? *(Suljettu kysymys, lisätiedon kerääminen nopeasti)*

Asiakas: Olen, mutta ne eivät olleet yhtään minun juttu. Tavallinen lanka on parempaa.

Shg: Mikä Teistä lankaamisessa tuntuu vaivalloiselta? *(Avoin kysymys)*

Asiakas: En ole oikeastaan vain kehdannut.

Shg: Onko Teille kerrottu hammaslangan käytön hyödyistä? *(Suljettu kysymys)*

Asiakas: Kyllähän siitä on kerrottu. Ja ihan kyllä tiedän nämä asiat.
(Vastustaminen, asiakas ilmaisee, että ei halua enää tietoa aiheesta.)

Shg: Teillä tuntuu olevan paljon tietoa suun hoidosta. *(Reflektointi, vastustuksen vähentäminen)* Kertoisitteko vielä onko suunne tämän hetkisellä terveydellä ollut vaikutusta elämäänne?

Asiakas: Onhan tuolla vaikutusta ollut. Minulla on aina pastillirasia mukana, mutta tuntuu, että hengitys haisee silti.

Shg: Suu ei ole raikkaan tuntuinen. *(Reflektointi)*

Asiakas: Ei. Ja usein se hävettää, esimerkiksi töissä ollessa.

Shg: Pahan hajuinen hengitys häiritsee. *(Reflektointi)*

Asiakas: Joo. Ja aviomies on vihjaillut, että suuni haisee pahalle.

Shg: Aviomieskään ei tykkää hajusta. Entä muuta? *(Reflektointi, mielenkiinnon osoittaminen)*

Asiakas: No joskus olen miettinyt että pitääkö loputkin hampaat poistaa tuon yhden poskihampaan lisäksi. *(Muutospuhe)*

Shg: Aikaisempi tulehdus on aiheuttanut Teille jo yhden menetetyn hampaan. *(Reflektointi)*

Asiakas: Onneksi kolo ei kuitenkaan näy hymyillessä kovin paljoa. Mutta en halua enää yhtään poistettavan. *(Muutospuhe)*

Shg: Kuulostaa siltä, että Teillä on paljon syitä pitää suunne terveenä ja haluaisitte tehdä asian eteen jotain. *(Yhteenveto)*

Asiakas: Todellakin!

Shg: Voisin vielä tarkistan että olen ymmärtänyt oikein. Teillä on ongelmia suun terveydessä, jonka vuoksi olette vastaanotolle hakeutunutkin. Ette aina ole kiinnittänyt tarpeeksi huomiota suun hoitoon ja olette siksi menettänyt yhden hampaan. Teillä on kuitenkin tietoa suun hoidosta ja olette tietoinen myös sen tärkeydestä. Hammaslangan käyttö on kuitenkin jäänyt. Nyt olette huomannut, että henkenne haisee ja aviomies on asiasta myös huomauttanut. Lisäksi viime tarkastuksessa havaittiin syventyneitä taskuja. Tästä eteenpäin haluaisitte kuitenkin pitää hampaanne hyvässä kunnossa. *(Yhteen veto)*

Asiakas: Kyllä. Olisiko se lankaaminen sitten vastaus ongelmaan?

Shg: Se kuulostaa aika pieneltä vaivalta verrattuna siihen mitä sillä saa. *(Reflektointi)*

Asiakas: Se on kyllä totta. Pari minuuttia päivässä..*(Muutospuhe)*

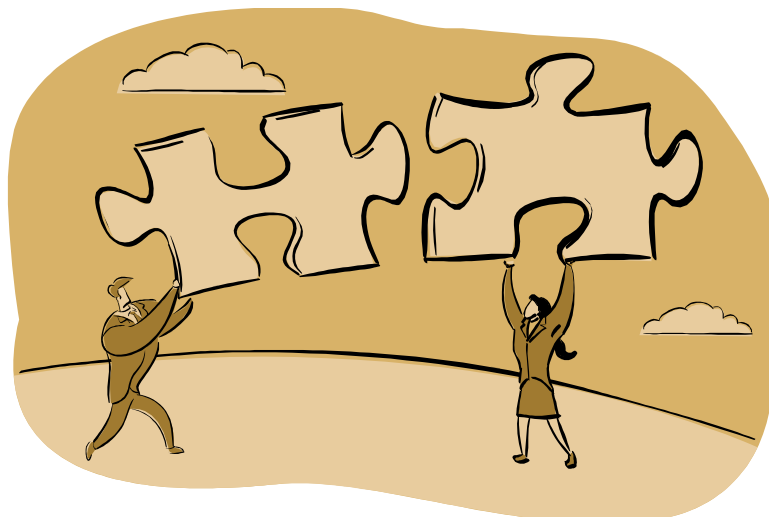
Shg: Ei kuulosta paljolta. *(Reflektointi)*

Asiakas: No eihän se ole. Kyllähän se pitää alkaa lankaamaan, jos se kerran toimii. *(Muutospuhe)*

Shg: Olisitte siis valmis kokeilemaan? *(Varmistaminen)*

Asiakas: No kyllä! *(Sitoutuminen)*

Shg: Todella hienoa! Haluaisitteko tietoa oikeasta lankaustekniikasta tai kokeilla erilaisia lankoja?



Tiedon antaminen on osa suuhygienistin työtä ja kuuluu suuhygienistin velvollisuuksiin. Selvistä ohjeista huolimatta asiakkaan käyttäytymisessä ei kuitenkaan aina tapahdu muutosta. Toistuessaan tämä turhauttaa sekä suuhygienistiä että asiakasta. Asiakas ei todennäköisesti ota tietoa vastaan, mikäli hän ei ole valmis tai halukas, sitä vastaanottamaan. Myös tiedon antaminen noudattaa motivoivan terveyst keskustelun ajatusmaailmaa.

Motivoivassa terveyst keskustelussa **tiedon antamiseen pyydetään asiakkaalta suostumus** ja siten kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Suostumus voidaan saada siten, että asiakas itse antaa luvan informoimisen pyytämällä tietoa suuhygienistiltä,

- Asiakas: ”Mitä näiden reikien kanssa voi enää tehdä?”

tai asiakkaalta voidaan kysyä mitä hän jo tietää, millaista tietoa hän haluaa tai kysymällä saako informaatiota tarjota.

- Shg: ”Onko Teille aikaisemmin kerrottu hampaan kiinnityskudostulehduksesta? Mitä jo siitä tiedätte?”

Voi olla myös tilanteita jolloin tietoa on annettava vaikka asiakas ei ole halukas. Tällöin voidaan suoraan ilmoittaa, että asiakkaan tulisi tietää jotain.

- ”Suuhygieniianne liittyy Teidän tulisi tietää, että...”

Ilmoitusta voidaan keventää antamalla asiakkaan päättää koska tieto annetaan.

- ”Kerron kohta Teille kiinnityskudostulehduksen hoidosta, mutta haluaisitteko ennen sitä keskustella jostain muusta?”

Tai asiakkaan autonomiaa voidaan korostaa.

- ”En tiedä oletteko kiinnostunut, mutta...”

Kertomalla mikä on toiminut muilla asiakkailla, lisää usein halukkuutta ottaa tietoa vastaan.

- ”Haluaisitteko kuulla miten muut asiakkaat ovat onnistuneet pysäyttämään kiinnityskudostulehduksen etenemisen?”

Myös keskusteltava aihe otetaan esille tiedustelemalla asiakkaan suostumusta siihen.

- ”Sopiiko, että käytämme muutaman minuutin hampaiden puhdistamisesta jutteluun ja siihen miten itse toteutatte sen?”

Esimerkki suostumuksen pyytämisestä informointiin

Shg: ”Seuraavaksi haluaisin puhua kanssanne ientulehduksesta, sopiiko se?”

Asiakas: ”Joo.”

Shg: ”Mitä tiedätte ientulehduksesta?”

Asiakas: ”Jotain. Plakista kai se johtuu. Ja ikenistä tulee verta.”

Shg: ”Tiedätte, että plakki ärsyttää ikeniä.”

Asiakas: ”Joo.”

Shg: ”Entä muuta?”

Asiakas: ”Harjaamalla saa plakin pois.”

Shg: ”Harjaaminen poistaa plakin. Entä vuotavatko Teidän ikenenne koskaan?”

Asiakas: ”Vuotaa ne aika usein harjatessa.”

Shg: "Olette huomannut ientulehduksen oireita myös itsellänne."

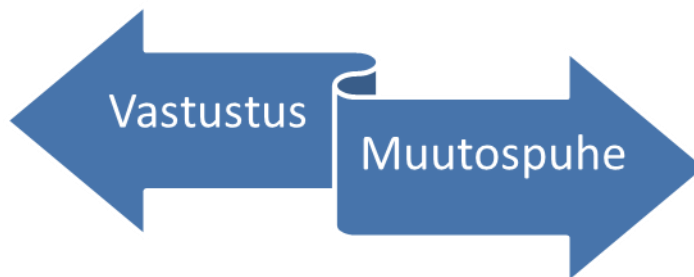
Asiakas: "Joo. Onko se vaarallista?"

Shg: "Hoitamaton ientulehdus voi edetä parodontiitiksi ja..." (Asiakas on antanut luvan informoida.)



Muutospuhe ja vastustaminen

Motivoivan terveystalkustelun yhtenä tavoitteena on saada asiakas puhumaan muutoksesta eli saada aikaan **muutospuhetta**. **Muutospuheella saadaan aikaan ristiriita nykytilanteen ja halutun tilanteen välille**. Mitä suurempi ristiriita tilanteiden välillä on, sitä tärkeämpi muutos on asiakkaalle. **Muutospuhe johdattaa asiakasta kohti muutosta**. Kun asiakas puhuu muutoksesta, tapahtuu opastaminen oikealla tavalla. Sen sijaan, jos suuhygienisti huomaa vastustusta, kertoo se, että lähestymistapa on väärä ja asiakas on menossa poispäin muutoksesta.



Muutospuhe vie kohti muutosta ja vastustus poispäin muutoksesta. Muutospuhetta vahvistetaan ja vastustusta vähennetään.

Vastustaminen voi ilmetä mm. väittelynä, välttelynä tai passiivisuutena. Vastustusta voi aiheuttaa erilaiset näkemykset, liian aikaiset tai korkeat tavoitteet tai lähestymistapa, jossa suuhygienisti ei kunnioita asiakkaan autonomiaa tai mielipiteitä. **Vastustukseen reagoidaan myötäilemällä ja pysymällä puolueettomana.**

Vastustusta voidaan vähentää mm.:

- ✓ refleктоivalla kuuntelemisella.
- ✓ huomioimalla asiakkaan vastustus ja kääntämällä keskustelu helpommin käsiteltävään aiheeseen.
- ✓ painottamalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja autonomiaa.

Esimerkiksi:

- "Teitä turhauttaa, että aina käydessänne otetaan esille samoja asioita tupakoinnin vaikutuksesta."
- "Olette oikeassa, en voi päättää tupakoinnistanne. Kertoisitteko kuitenkin suun hoidostanne muuten?"

Miten saada asiakas puhumaan muutoksesta?

Muutospuhetta voidaan saada aikaan:

- ✓ kysymällä syytä, tarvetta, halua tai kykyä muutokseen.
- ✓ tiedustelemalla kuinka tärkeänä hän pitää muutosta.
- ✓ ottamalla esille nykytilanteen hyvät ja huonot puolet sekä niiden merkitys asiakkaalle.
- ✓ kysymällä asiakkaan arvoja ja tavoitteita ja tiedustelemalla miten nykytilanne niihin sopii.
- ✓ tiedustelemalla aiheesta enemmän.
- ✓ pyytämällä kertomaan esimerkkejä.

Esimerkkejä:

- "Onko karies vaikuttanut elämäännne jollain tavalla?"
- "Jos päättäisitte ryhtyä muutokseen, millä keinoilla parantaisitte suuhygieniänne?"
- "Miksi reikiintyminen on mielestänne ongelma?"
- "Kerroitte kokeilleenne hammaslankaa aikaisemmin. Miksi luovuitte sen käytöstä?"
- "Mitä asioita suun hoidossa pidätte tärkeänä?"

Muutospuheen aikaansaamiseksi voidaan käyttää **asteikkoa**, jolla asiakas kuvaa asian tärkeyttä itselleen ja mitä vaaditaan, että se nousisi asteikolla ylemmäs.

- "Asteikolla 0-10 kuinka tärkeänä pidätte hammasvälien huolellista puhdistusta? "
- "Minkä vuoksi sijoititte tärkeyden asteelle __, ettekä esimerkiksi asteelle __?"
- "Millä keinoilla korkeampi aste saavutettaisiin?"

Asiakkaan **kykyä toteuttaa muutos** voidaan arvioida samalla asteikolla. Vastatessaan kysymyksiin hän tarkastelee omia voimavarojaan.

Muutospuheeseen reagoidaan soittamalla kiinnostusta. Kiinnostus voidaan osoittaa sanallisesti "Kertokaa lisää." tai eleillä. Muutospuhetta reflektoidaan takaisin asiakkaalle. Reflektointi rohkaisee asiakasta kertomaan lisää. Samalla asiakas jatkaa

aiheen pohdintaa ja etenee kohti muutosta. Muutospuheeseen voidaan vastata vahvistamalla sitä antamalla positiivista palautetta.

- ”Teille on selvästi tärkeää hoitaa hampaitanne hyvin.”

Muutospuheesta tehdään myös **yhteenvetoja**. Yhteenvedot ovat pitempiä reflektointeja ja niiden avulla kootaan yhteen asiakkaan kertomaa. Yhteenvetojen tarkoituksen on jälleen kerran saada asiakas kuulemaan omaa muutospuhettaan ja siten vahvistaa sitä.



Muutokseen ryhtyminen

Kun asiakas on pohdinnassaan tullut tulokseen, että muutokseen on ryhdyttävä, alkaa hän pohtia keinoja sen saavuttamiseksi. Tällöin suuhygienistin on tärkeää tunnistaa asiakkaasta merkkejä, jotka kertovat muutosvalmiudesta.

Muutosvalmiudesta kertovia merkkejä voivat olla mm.:

- ✓ vastustuksen vähentyminen.
- ✓ ongelmasta puhumisen vähentyminen.
- ✓ lisääntynyt muutospuhe.
- ✓ kysymykset muutokseen liittyvistä seikoista.
- ✓ kokeilut muutoksen suhteen.

Muutosvalmis **asiakas johdatellaan muutokseen ryhtymiseen tekemällä yhteenveto, siitä miten nykyiseen tilanteeseen on päästy**. Tämän jälkeen tiedustellaan asiakkaan aikomuksia muutoksen suhteen:

Esimerkiksi:

- ”Oletteko ajatellut tehdä muutoksia? Millaisia?”
- ”Mitä seuraavaksi?”

Yleensä vastaus tulee muutospuheenmuodossa ja asiakas päätyy omista pohdinnoistaan **suunnitelmaan** muutoksen aikaan saamiseksi. Asiakasta opastetaan edelleen keskustelun avulla kohti muutosta ja vahvistetaan hänen uskoaan omiin kykyihinsä toteuttaa se.

Lopuksi

Vaikka tilaisuuksia motivointiin on lähes kaikissa asiakastapaamisissa, vain harva osaa käyttää tilaisuuden hyväksi. Suuhygienistin vastaanotolla käydään keskustelua käyttäytymisen muuttamisesta joka kerta kun suuhygienisti tai asiakas ehdottaa tai harkitsee tehtävän jotain erilailla kuin aikaisemmin. On hyvä muistaa, että jo pienet muutokset voivat merkitä muutosprosessin alkamista ja asiakkaan oman käytöksen tiedostamista terveyden parantamiseksi.

Motivoivan terveyst keskustelun oppiminen ei ole helppoa, mutta sitkeällä opettelulla ja kokemuksen myötä taidot kehittyvät ja sekä asiakas että suuhygienisti pääsevät nauttimaan sen hedelmistä.

Motivoivan terveyst keskustelun opettelussa kannattaa muistaa, että tekniikan sijaan motivoivan terveyst keskustelun ajatusmaailman tuntemisen opettelu on ensisijaista. Motivoivassa terveyst keskustelussa tärkeintä on ammattilainen/asiakas-kohtaamisen laatu.

Lisätietoa ja itseopiskelumateriaalia:

Päihdelinkki. Alkoholineuvonnan opas: <http://www.paihdelinkki.fi/oppaat>

Duodecim Terveyskirjasto:

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=seh00147

Englanninkielistä materiaali internetistä löytyy sivustoilta:

www.motivationalinterview.org

www.motivationalinterviewing.org

Englanninkielistä esimerkein havainnollistavaa kirjallisuutta:

Miller, W. & Rollnick, S. 2002. Motivational interviewing. Preparing people for change. Second edition. New York: The Guilford Press.

Rollnick, S., Miller, W. & Butler, C. 2008. Motivational interviewing in health care. Helping patients change behavior. New York: The Guilford Press.

“People are generally better persuaded by the reasons which they have themselves discovered than by those which have come in to the mind of others.”

Blaise Pascal

Lähteet

Absetz, P. 2011. Tavoitteellinen elintapaohjaus- käytännön keinoja hammasterveyden edistämiseen. Suuhygienistilehti. 2011 (4), 35-37.

Botelho, R. 2004. Motivational practice- Promoting healthy habits and self-care of chronical diseases. Rocherster, New York: MHH Publications.

Dart , M. 2011. Motivational interviewing in nursing practice. Empowering the patient. Massachusetts: Jones and Bartlett Publishers.

Emmons, K. M. & Rollnick, S. 2001. Motivational interviewing in health care settings. Opportunities and limitations. Viitattu 11.3.2014.
<http://depts.washington.edu/fammed/files/501MI.pdf>.

Miller, W. & Rollnick. S. 2002. Motivational interviewing. Preparing people for change. Second edition. New York: The Guilford Press.

Hirvonen, E., Pietilä, A-M. & Eirola R. 2002. Terveyskeskustelu: Tavoitteena dialogi terveyden edistämisessä. Teoksessa Pietilä, A-M., Hakulinen, T., Hirvonen, E., Koponen, P., Salminen, E-M. & Sirola, K. (toim.) Terveiden edistäminen: Uudistuvat työmenetelmät. Helsinki: WSOY, 219.

Hettema, J., Steele, J. & Miller, W. R. 2005. Motivational interviewing. Viitattu 21.3.2014, <http://www.psychology.ie/pdf/articles/Hettemaetal2005MI.pdf>.

Kasila, K. 2007. Schoolchildren´s oral health counselling within the organisational context of public oral health care. Väitöskirja. Jyväskylä: University Printing House, 60–61.

Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M., Johansson, K., Hirvonen, E. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. WSOY: Helsinki.

Käypä hoito suositus. 2014. Karies (hallinta). Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 16.10.2014, <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus;jsessionid=12C39A8D9F68F9EF40AADB7D6D2AA893?id=hoi50078>.

Käypä hoito- suositus. 2010. Parodontiitti. Suomalainen lääkäriseura Duodecim. Viitattu 24.9.2014, <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus;jsessionid=2CAF0F98B69A76816C5A2DB5F59F132D?id=hoi50086>.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992/785. Viitattu 20.1.2014, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>.

Mustajoki, P. & Kunnamo, I. 2009. Motivoiva potilashaastattelu, vaikuttava terveysneuvonta. Duodecim. Viitattu 15.3.2014, http://www.terveysportti.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=seh00147&p_haku=motivoiva.

Nuutinen, E. 2011. Avaimia motivoivaan terveyskeskusteluun. Suomen Suuhygienistiliiton jäsenlehti. 4/2011, 23–30.

Rogers, C. R. & Russell, D. E. 2008. Motivational interviewing. Training for new trainers. Viitattu 17.3.2014, http://www.motivationalinterview.org/Documents/TNT_Manual_Nov_08.pdf.

Rollnick, S., Miller, W. & Butler, C. 2008. Motivational interviewing in health care. Helping patients change behavior. New York: The Guilford Press.

Routasalo, P. & Pitkälä, K. 2009. Omahoidon tukeminen - Opas terveydenhuollon ammattihenkilöille. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 17.3.2014, http://www.terveysportti.fi/kotisivut/docs/f198865043/omahoidon_tukem_opas_12_09.pdf.

Rubak, S., Sandbæk, A., Lauritzen, T. & Christensen, B. 2005. Motivational interviewing: A systematic review and meta-analysis. Viitattu 14.2.2014. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1463134/pdf/bjpg55-305.pdf>.

Sgan-Cohen, H.D. 2008. Oral hygiene improvements: a pragmatic approach based upon risk and motivation levels. Viitattu 25.9.2014, <http://www.biomedcentral.com/1472-6831/8/31>.

Suun Terveystenhoito ammattiliitto ry. 2011. Eettiset ohjeet. Viitattu 21.1.2014, <http://www.stal.fi/tietoa-stal-sta/suuhygienistit/eettiset-ohjeet/>.

Valtioneuvoston periaatepäätös Terveys 2015 – kansanterveysohjelmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:4. Helsinki: 2001. Viitattu 20.1.2014, <http://pre20031103.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/terveys/terveys2015.pdf>.

Watt, RG. 2005. Strategies and approaches in oral disease prevention and health promotion. Viitattu 10.3.2014, <http://www.scielo.org/pdf/bwho/v83n9/v83n9a18.pdf>.