

Puheeksi ottaminen -

Harjoittele puheeksi ottamista seuraavan mallin ja tapauskuvausten mukaisesti





Esimerkki puheeksi ottamisen tekniikasta

1. Kerro faktat
 2. Kerro seuraukset itsellesi (mitä tunteita aiheutti), asiakkaalle, työyhteisölle
 3. Kysy, miltä asia keskustelukumppanisi puolelta näyttää
 4. Kerro toiveesi jatkosta
 5. Sopikaa, miten toimitaan vastaavassa tilanteessa tai miten asiaa käsitellään jatkossa
- ”Minne sä oikein läksit” VAI
 - ”Lähdit äsken pois huoneesta sanomatta minulle mitään. Minä jäin yksin asukkaan kanssa enkä pystynyt tekemään yksin hänelle kuuluvaa hoitoa. Mikä sinulle tuli? ... Voisitko jatkossa kertoa, minne olet menossa ja milloin palaat.”

Miten sanoisit tämän toiveena: ”Minna, olen kyllästynyt siihen, että myöhästyt kokouksista. Mikä ihme siinä on, että et saa tultua paikalle ajoissa?”



Jokaiseen ongelmaan sisältyy toive muutoksesta



”Minna, toivon, että tulet kokouksiin ajoissa. Myöhässä tuleminen häiritsee muiden jo aloittamaa keskustelua. Et ehkä ole tullut ajatelleeksi tätä näkökulmaa. Luuletko, että ajoissa tuleminen olisi mahdollista?”



Harjoitus :Tapauskuvaus 1

- Työyhteisön jäsenet huomaavat, että Marja ei tee kaikkea hoito- ja palvelusuunnitelmassa olevaa asiakkaalle sovittua hoitoa.
- Asia alkaa vaivata työkavereita. Heitä pelottaa, että asiakkaalle voi aiheutua jotain tai omaiset huomaavat puuttuvia asioita. Työkaverit ovat alkaneet tarkistaa tietojärjestelmästä tai muulla tavalla, onko Marja tehnyt sovitut asiat.
- Miten tiimi voisi yhdessä käsitellä asiaa? Luontainen tapa on usein se, että yksi työntekijä välittää työyhteisön jäsenten huolen esihenkilölle. Hänen odotetaan puuttuva asiaan.
- Mitä muita tapoja olisi? Miten asian voisi ottaa puheeksi Marjan kanssa kahden kesken?

Esimerkki puheeksi ottamisesta : tapauskuvaus 1

- ” Hei Marja, olen huomannut, että sinä et tee hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittua hoitoa.
- Olen huolissani siitä, ja minua pelottaa, että asiakkaille voi aiheutua jotakin tai omaiset puuttuvat asiaan.
- Miten sinä itse koet tämän asian ?
- Toivoisin, että jatkossa teet sovitut hoitotoimenpiteet huolellisesti ja keskustellaan asiasta esimerkiksi tiimissä, jos tunnet tarvetta siihen. ”

Harjoitus: Tapauskuvaus 2

- Hoitokodissa tehdään iltavuoroa kahdestaan. Toinen hoitaja on käynyt viime aikoina hyvin hiljaiseksi. Hän ei sovi sinun kanssasi iltavuoron töiden jakamisesta.
- Hän ei kerro työvuoron aikana, mitä on jo tehnyt ja mitä vuoron aikana tulee vielä huomioida.
- Hiljainen hoitaja vastaa vain ihan välttämättömimmän, jos kysyt häneltä jotain työhön liittyvää.
- Miten itse toisena hoitajana otat puheeksi hoitajan hiljaisuuden hänen kanssaan?

Esimerkki puheeksi ottamisesta : tapauskuvaus 2

- ” Hei Marja, olen huomannut, että et halua jutella minun kanssani ja et kerro, mitä olet tehnyt asiakkaiden kanssa.
- Olen hämilläni ja mietin, että olenko sanonut sinulle jotakin loukkaavaa ?
- Miten sinä itse koet tämän asian ? Onko sinulla jokin asia, josta haluaisit puhua kanssani?
- Toivoisin, että jatkossa kerrot avoimesti, jos olen loukannut sinua tai sinun mieltä painaa jokin asia. ”

Harjoitus: Tapauskuvaus 3

- Menet asiakkaan luokse ja havaitset, että asiakkaan tiedoissa ei ole kirjauksia haavan hoidosta ja hoidon arvioinnista viime päiviltä.
- Tarkistat haavan ja huomaat sen menneen huonompaan päin. Olet epävarma, onko sitä hoidettu.
- Asiakaskaan ei osaa kertoa, onko hän saanut hoitoa.
- Miettikää, mikä olisi paras tapa ja tilanne ottaa asia puheeksi.

Esimerkki puheeksi ottamisesta : tapauskuvaus 3

- ” Hei Marja, olen huomannut, että asiakkaan tiedoissa ei ole kirjauksia haavan hoidosta ja hoidon arvioinnista viime päiviltä.
- Olen epävarma, onko sitä hoidettu ja olen huolissani, koska haavan tilanne on mennyt huonompaan suuntaan.
- Mikä käsitys sinulla on tästä asiasta? Olet hoitanut asiakasta tällä viikolla joka päivä.
- Toivoisin, että jatkossa kerrot, jos sinulla on vaikeuksia työskennellä tämän asiakkaan kanssa. Voimme sitten yhdessä miettiä ratkaisua tähän asiaan.”