



Turun yliopisto
University of Turku

PUHEEKSI OTTAMINEN JA VIRHEISTÄ OPPIMINEN

Anestesiakurssi 17.3.2017

Tiina Tuominen

Psykologi, Psykoterapeutti

Opintopsykologi

Turun yliopisto





ESITYKSEN TEEMAT

- Tutkimustaustaa: epävarmuuden sietäminen
- Puheeksi ottamisen perusteluja
- Puheeksi ottamiseen liittyviä ”uskomuksia”
- Epävarmuuden ja muiden negatiivisten tunteiden sietäminen
- Puheeksi ottaminen ja palautteen antaminen



EPÄVARMUUDEN SIETÄMINEN JA KOETTU STRESSI LÄÄKETIETEESSÄ

- Iannello ym. 2017

- Kyvyttömyys sietää epäselvyyttä ja epävarmuutta ennusti työstressiä ja uupumista
- Sukupuoli tai erikoisala eivät selittäneet eroja
- Päätäväiset käyttivät dikotomista musta-valko – ajattelua ja nopeaa päätöksentekoa (eivät ehdi kokea ahdistusta epävarmuudesta?)
- Olennaista päätöksenteossa ottaa huomioon, tutkia, perehtyä, sietää epävarmuutta
- Koettu ahdistus ja stressi vaikuttaa kognitioihin
- Pelko ja ahdistus päätöksenteosta



NÄKÖKULMA: EPÄVARMUUDEN SIETÄMINEN LÄÄKETIETEESSÄ TULEVAISUUDEN TEHTÄVÄ

- **Simpkin & Schwartzstein, 2016**
 - Epävarmuuden tunne tukahdutetaan
 - Epävarmuus juurruttaa meihin heikkouden ja pelon
 - Kaipaamme musta-valko- ja rationalistista ajattelua
 - Pelkäämme, että projisoimme pelot ja epävarmuuden potilaisiin ja työtovereihin, joten pidämme ne piilossa
 - Hintana lisääntyvä stressi, uupuminen ja taloudelliset kustannukset (mm. lisääntyvät tutkimukset)



MIKSI OTTAA PUHEEKSI?

- **Ratkaisemattomilla ongelmilla ja hoitamattomilla tai puhumattomilla asioilla on taipumus kertautua**
 - Yleinen uskomus on, että jos asiaa ei katso, se katoaa
- **Ratkaisemattomat ongelmat ja asiat tuottavat tarpeetonta kärsimystä sekä yksilölle että yhteisölle**
 - Omia ongelmia ja oman toiminnan vaikutuksia on joskus vaikea ”nähdä”
 - Omia ongelmia joskus vaikea saada kuriin
- **Puheeksi ottaminen yksi työelämätaito**



- Lähde: Suvi Laine, työterveyspsykologi, Mehiläinen Työelämäpalvelut . Varhainen tukeminen/ reagoiminen ja puheeksi ottaminen. Ppt-esitys.



- **Piittaamattomuuden/puuttumattomuuden kulttuuri pysyy yllä, jos sitä vastaan ei tehdä aktiivisesti työtä.**
- **Työkaverin ongelmaan reagoiminen ajoissa on parasta välittämistä**
- **Laki velvoittaa (Työturvallisuuslaki)**



Puheeksiottamistilanne voi olla tarpeellinen *pysäkki*, joka antaa asioihin *perspektiiviä*, mikä puolestaan voi johtaa itsensä *patisteluun* hyödyllisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

PYSÄKKI

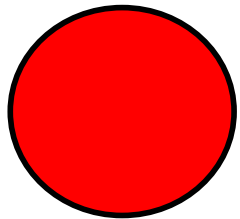
PERSPEKTIIVI

PATISTELU (SIIHEN, MIKÄ ON HYÖDYLLISTÄ)

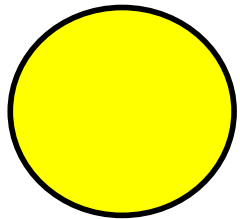
(Satu Eerola, 2013. Campus Conexus –hanke.)



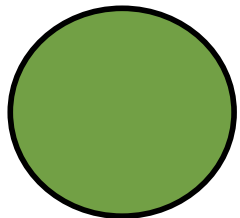
Perustehtävän jäsenysapu



Punainen eli rajat: asiat, ilmiöt ja prosessit, jotka eivät kuulu minun vastuulleni



Keltainen eli jousto: asiat, ilmiöt ja prosessit, joiden kuulumisesta minun vastuulleni olen epävarma tai jotka vaihtelevat tilanteittain



Vihreä eli ydin: asiat, ilmiöt ja prosessit, jotka kuuluvat minun vastuulleni

(Satu Eerola, 2008-2010. Campus Conexus –hanke.)



MITEN TUNNISTAA PUHEEKSI OTTAMISEN TARPEEN? VIHJEITÄ



- Vetäytyminen, puhumattomuus
- Voimakas tunnereaktio: itku, raivo, ahdistus, pelko
- Keskittymisvaikeudet, väsymys, sietokyky laskee
- Ihmisten välillä riitoja, tunteenpurkauksia, kiusaamista
- Alamme nähdä toisemme vastustajina
- Alamme pitää oletuksia ja huhuja totuutena
- Uupumuksen keskellä katoaa empatia: myötäeläminen itseä ja toista kohtaan
- Reviirirajoja tiukennetaan
- Työteho laskee
- Virheet lisääntyvät



”USKOMUKSIA” PUHEEKSI OTTAMISESTA

- *”Pelkään vahingoittavani häntä,*
- *pahennan vain hänen tilannettaan,*
- *oma työmäärä kasvaa,*
- *osaanko, taidanko,*
- *loukkaanko,*
- *pelkään toisen reaktioita ja/tai omia reaktioitani,*
- *yksin on jokaisen puurrettava,*
- *ns. kunnian kulttuuri; ei kuulu valittaa, voi menettää kasvonsa,*
- *siitä seuraa aina jotain huonoa, jos ottaa suoraan asioita esille”.*





- *pelkään ystävyyssuhteen katkeamista,*
- *en osakaan antaa rakentavasti palautetta,*
- *se suuttuu kuitenkin,*
- *sit mulle itsellenikin tulee paha mieli”.*
- *Väärinymmärryksen mahdollisuus on aina olemassa!*



”MITÄ JOS YMMÄRTÄÄ VÄÄRIN JA PAHENTAA TILANNETTA?”

- *”Ihmiset eivät sano sitä mitä tarkoittavat, eivätkä tarkoita sitä mitä sanovat”* eli väärinymmärryksen mahdollisuus on aina olemassa...
- Tilannetta voi kuitenkin yrittää korjata:
 - *”Ehkä tulkitsin tilanteesi väärin”*
 - *”En ihan ymmärtänyt, mitä tarkoitit”*
 - *”Voisitko vielä sanoa uudestaan?”*
 - *”Voisitko vielä vähän selventää?”*
 - *”Huomaan, että olet pahoillasi...”*
 - *”En tarkoittanut loukata/pahoittaa mieltäsi...”*



KÄTTÄ PIDEMPÄÄ ELI JOITAKIN NEUVOJA

- Hyvä kontakti syntyy kyselemällä tilanteesta ja hänen kokemuksistaan ja kuuntelemalla
- Rohkaise toista puhumaan validoinnin keinoin – kuuntele, kuule ja yritä ymmärtää
- Tunteiden validointia ja normalisointia
- Itsensä ja reaktioidensa tunteminen
- Mieti, mitkä tunteet ja millaiset ihmiset sinun on itse vaikeinta kohdata ja miten silloin tyypillisesti reagoit
- Uskallus olla osaamaton ja vailla vastauksia
- Uskallus olla asian äärellä ja kohdata epämiellyttävät tunteet (es. ahdistus, pelko, avuttomuus, turhautuminen, kiukku)
- Uskallus ottaa vastaa toisen ihmisen tunteet, kuulla ja olla läsnä



KÄTTÄ PIDEMPÄÄ ELI JOITAKIN NEUVOJA

- Minä-viestintä (kerro omia havaintoja, vältä tulkintoja): tee pääasiassa omiin havaintoihin perustuvia kysymyksiä ja kommentteja
 - *"..minusta vaikuttaa siltä/ minulle tulee olo, että..."*
 - *"minä olen ymmärtänyt, että olet aika stressaantunut tällä hetkellä, pitääkö paikkansa?"*
 - *"minä olen huomannut, että olet usein toiminut"...*
- Valitse oikea hetki ja paikka
- Tunnusta hyvä tarkoitus, ole ystävällinen ja katso silmiin
- Pysy tosiasioissa, älä tulkitse (erota havainnot ja tulkinnat)
- Varaudu kestämaan syyllisyys, häpeä, kiukku ym. vahvat tunteet, joita keskustelussa voi nousta esiin
- Älä moralisoi tai päivittele
- Realistisen optimismin välittäminen on tärkeää: *"Hyvä kun asia tuli puheeksi, nyt siihen on mahdollista vaikuttaa"*



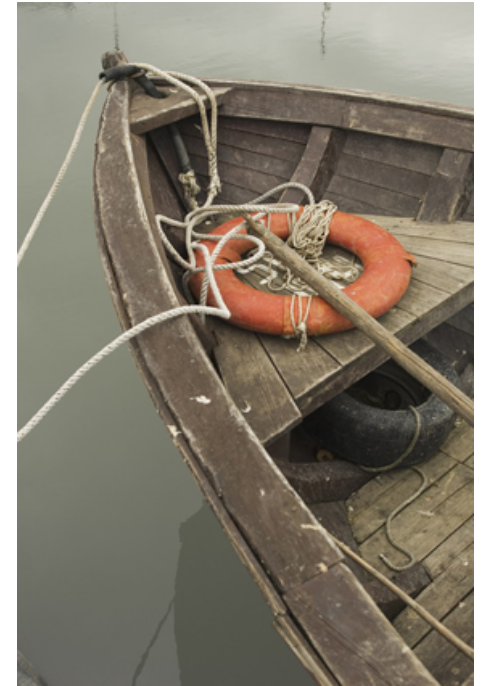
- Neuvo on helpompi ottaa vastaan kuin arvostelu
- Ehdotus on helpompi ottaa vastaan kuin neuvo
- Toivomus on helpompi ottaa vastaan kuin ehdotus

(Furman ja Ahola; Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään, 2002)



KÄTTÄ PIDEMPÄÄ ELI JOITAKIN NEUVOJA

- Kriittinen korjaava palaute
- Kohdista palaute tekemiseen, ei henkilöön
- Kysele ja kuuntele (saattaa olla taipumus ammattinsa puolesta olla äänessä)
- Ole kiinnostunut
- Suhtaudu itseesi myötätuntoisesti





LÄHTEET

- Furman, B. & Ahola, T. (2007). Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Tammi.
- Iannello, P., Mottini, A., Tirelli, S., Riva, S., & Antonietti, A., (2017). Ambiguity and uncertainty tolerance, need for cognition, and their association with stress. A study among Italian practicing physicians. *Medical Education Online*, doi: 10.1080/10872981.2016.1270009
- Laine, S. työterveyspsykologi, Mehiläinen Työelämäpalvelut . Varhainen tukeminen/ reagoiminen ja puheeksi ottaminen. Ppt-esitys.
- Simpkin, A. L., Schwartzstein, R. M. (2016). Tolerating Uncertainty – The next medical revolution? *The New England Journal of Medicine*, 375, 1713-1715.