



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Onks motii?” - nuorten motivoituminen muutokseen Hyvinkään kaupungin Nuorisoasemalla

Pietilä, Heli

2018 Laurea





LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Onks motii?”- nuorten motivoituminen muutokseen Hyvinkään kaupungin Nuorisoasemalla

Heli Pietilä
Sosionomikoulutus
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2018

Heli Pietilä

”Onks motii?”- nuorten motivoituminen muutokseen Hyvinkään kaupungin Nuorisoasemalla

Vuosi 2018 Sivumäärä 43

Opinnäytetyö toteutettiin Hyvinkään kaupungin Nuorisoaseman pyynnöstä. Nuorisoasema on matalan kynnyksen palvelu hyvinkääläisille nuorille, johon nuori voi hakeutua elämän kriisitilanteissa tai mielenterveys- ja päihdeasioissa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa Nuorisoasemalle tietoa nuorten motivaatiosta. Tavoitteena on selvittää, että miksi nuoret eivät motivoitu Nuorisoaseman tarjoamaan palveluun, miten nuoria voisi motivoida paremmin ja miksi asiakkuudet päättyvät Nuorisoasemalla?

Teoreettisessa taustassa tarkastellaan motivaatiota Edward Decin ja Richard Ryanin itseohjautuvuusteorian näkökulmasta. Lisäksi käydään läpi erilaisia motivointiin käytettyjä menetelmiä. Opinnäytetyössä yhdistyy niin määrällinen kuin laadullinen tutkimusote. Aineistona on käytetty Nuorisoaseman asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia, missä asiakkuutensa päättäneet nuoret ovat saaneet antaa palautetta palvelusta. Kyselyyn vastasi 16.1.- 15.9.2017 välillä 34 asiakasta. Asiakastytyväisyyskysely on luotu Webropol-työkalun avulla, joka analysoi aineiston määrällisesti. Teorialähtöistä sisällönanalyysia on käytetty laadullisena analysointi menetelmänä.

Tuloksista nähtiin, että Nuorisoaseman asiakkuudet päättyvät harvoin työntekijästä johtuvista syistä. Asiakkuudet päättyvät useimmiten asiakkaan ongelmien ratkeamiseen tai jatkohoitoon siirtymisenä. Lisäksi asiakkuuden päättymis- ja alkamissyitä tarkasteltaessa huomattiin, että kyvykkyys, autonomia ja yhteenkuuluvuuden tunne esiintyivät useasti aineistossa. Nämä ovat kolme E. Decin ja R. Ryanin löytämää psykologista perustarvetta itseohjautuvuusteoriassa.

Asiasanat: Asiakastytyväisyys, itseohjautuvuus, motivaatio

Heli Pietilä

“Where’s your motivation?”- the motivation of young people in the mental health care unit Nuorisoasema in the municipality of Hyvinkää

Year 2018 Pages 43

This thesis was carried out in co-operation with a mental health care unit called Nuorisoasema of Hyvinkää. Nuorisoasema is a mental health care service for young people who are in the middle of a personal crisis, suffer from mental or substance abuse problems. The goal of this thesis was to find answers to questions about the lack of motivation among young people in general and especially in Nuorisoasema. The main questions were how to motivate them and why they are quitting in Nuorisoasema?

Theoretical framework is based on Edward Deci’s and Richard Ryan’s self-determination theory about intrinsic and extrinsic motivation. In addition, this thesis introduces a few motivational working methods. The thesis combines both qualitative and quantitative research methods. Material for this thesis was from Nuorisoasema’s customer satisfaction survey. Between 16.1.-15.9.2017 there were 34 customers who answered the survey. Survey was created by an internet based Webropol survey tool which analyses the material with quantitative methods. As a qualitative method I used theory based content analysis.

The results show that young people are quitting their customer relationship because their problems are often solved, or they are guided to other services. Also, competence, autonomy and relatedness often came up when reasons for starting or ending a customer relationship were analysed. These are E. Deci’s and R. Ryan’s three fundamental needs from self-determination theory.

Keywords: Client satisfaction, motivation, self-determination theory

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus	7
3	Motivaatio	8
3.1	Itseohjautuvuusteoria	9
3.1.1	Sisäinen ja ulkoinen motivaatio	10
3.1.2	Amotivaatiosyndrooma	12
3.1.3	Nuoren kehitystehtävät ja motivaatio.....	13
3.1.4	Vanhemmuuden vaikutus motivoitumiseen	15
3.2	Nuoren mielenterveys- ja päihdeasiakkaan kohtaaminen ja motivoiminen muutokseen	16
3.2.1	Motivoiva kohtaaminen.....	17
3.2.2	Motivoiva haastattelu.....	19
3.2.3	Mini-interventio.....	21
3.2.4	Sisäisen motivaation vahvistaminen	22
4	Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus.....	23
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	23
4.2	Aineistonkeruu.....	23
4.3	Aineiston analyysi	24
4.4	Tulokset.....	24
4.4.1	Ohjaava taho ja tulosyy	24
4.4.2	Kokemukset Nuorisoasemasta ja työntekijöistä	27
4.4.3	Asiakkuuden päättymiseen johtaneet syyt	29
4.4.4	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen	30
5	Johtopäätökset	31
6	Pohdinta	32
6.1	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	33
	Lähteet	36
	Kuviot..	39
	Taulukot	40
	Liitteet.....	41

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa Hyvinkään kaupungin Nuorisoasemalle tietoa nuorten motivoimisesta. Nuorisoasemalla vuonna 2016 toteutettu motivaatiohanke (Meronen 2016, 2) jätti monia kysymyksiä työntekijöille motivaatiosta, joten tässä opinnäytetyössä pyritään syventämään motivaation käsitettä ja vastaamaan kysymyksiin; mikä nuoria motivoi ja mitä prosesseja tulisi käynnistää nuorten motivoimiseksi. Motivaatiohanketta esitellään tarkemmin luvussa kaksi. Opinnäytetyön aineistona on käytetty Nuorisoasemalla vuoden 2017 alusta kerättyä asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia, joista on tarkoitus löytää vastauksia myös siihen, miksi nuoret päättävät asiakkautensa Nuorisoasemalla. Lisäksi käsitellään erilaisia motivoimiseen käytettäviä työmenetelmiä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu motivaatiopsykologiaan ja motivaatiotutkimuksen edelläkävijöiden Edward L. Decin ja Richard M. Ryanin itseohjautuvuusteoriaan. Itseohjautuvuusteoriassa ajatellaan, että ihmisen hyvinvointi tarvitsee kolmen psykologisen perustarpeen täyttämistä, joka johtaa ihmisen motivoitumiseen. Itseohjautuvuusteorian keskeisiä käsitteitä ovat sisäinen ja ulkoinen motivaatio. Opinnäytetyössä käydään läpi nuoren motivaation kannalta tärkeimpiä kehitystehtäviä ja tarkastellaan vanhemmuuden tärkeyttä itseohjautuvuusteorian näkökulmasta. Yksi mielestäni mielenkiintoinen ja tarpeellinen näkökulma on amotivaatio-oireyhtymän ja kannabiksen välinen yhteys luvussa kolme.

Luku kolme sisältää lisäksi tietoa nuorten mielenterveys- ja päihdeproblematiikasta. Luvussa on tarkoituksena esitellä neljä erilaista motivoivaa työskentelymenetelmää, joista kahta käytetään erityisesti päihdetyössä; motivoiva haastattelu ja mini-interventio. Motivoiva kohtaminen ja sisäisen motivaation vahvistaminen ovat motivointimenetelmiä, joita voidaan käyttää yleisesti asiakkaiden motivoimiseen.

Luvussa neljä esitellään opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus sisältäen vastaukset tutkimuskysymyksiin. Viides luku sisältää opinnäytetyön johtopäätökset ja luku kuusi opinnäytetyön pohdinnan. Kuudenteen lukuun sisältyy lisäksi pohdinta opinnäytetyön eettisyydestä ja luotavuudesta.

2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Hyvinkään kaupungin Nuorisoasema on perustettu vanhan Nuorisoasema Nuorisohelpin korvauksiksi vuonna 2014. Nuorisoasema Nuorisohelppi perustettiin vuonna 2011 palvelemaan 13-19-vuotiaita mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiviä nuoria ja Nuorisoasema jatkaa tätä samaa työtä kehittämällä toimintaansa jatkuvasti eteenpäin. Vuonna 2017 Nuorisoasema palvelee 13-23-vuotiaita hyvinkääläisiä tai Hyvinkäällä opiskelevia nuoria ilman lähetettä. Varsinaisena kohderyhmänä ovat sellaiset nuoret, jotka tarvitsevat keskustelutukea mielenterveys- ja päihdehäiriöiden käsittelyssä tai he tarvitsevat apua muuhun riippuvuuteen, esimerkiksi pelaamiseen. Nuorilla voi lisäksi olla huolta ihmissuhdeasioista tai perheen vuorovaikutuksessa on haasteita. Nuorilla voi olla myös tarve keskustella seksuaalisuudesta ja ehkäisystä. (Meronen 2016, 1.)

Vuonna 2015 Nuorisoaseman kehittämispäivänä työntekijöiden keskuudessa heräsi ajatus nuorten motivoimisesta. Työntekijät halusivat, että mahdollisimman moni nuori pystyisi aloittamaan asiakkuuden Nuorisoasemalla ja sitoutumaan käynteihinsä siellä. Suurimmaksi huolenaiheeksi nousi joidenkin nuorten katoaminen palveluiden ulottumattomiin. Tämän pohjalta he päättivät tehdä nuorten motivoimisesta sisäisen kärkihankkeen vuoden 2016 ajaksi. Heidän tarkoituksenaan oli pohtia motivaatiota monesta eri näkökulmasta vuoden 2016 aikana ja pyrkiä työstämään kirjallista materiaalia, jota voisi jatkossa käyttää työskentelyn pohjana. (Meronen 2016, 2.)

Nuorisoaseman työntekijöiden mukaan erityisesti intensiivisen avun tarpeessa olevien nuorten motivoituminen oli hankkeen aikana vähäistä tai sitä ei ollut ollenkaan. Hankkeen aikana huomattiin lisäksi, että kärsivällisyys ja vanhempien tuki olivat avainasemassa nuorten motivaation löytymisessä. (Meronen 2017, 2.) Motivaatiohankkeen jälkeen Nuorisoaseman työntekijöille jäi paljon kysymyksiä motivaatiosta. Tästä syystä opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mikä nuoria motivoisi jatkamaan Nuorisoaseman palvelussa ja löytyisikö asiakastyötyydytystyksen tuloksista vastauksia tähän. Ongelmana on palvelun katkeaminen, joka tarkoittaa sitä, ettei nuorta välttämättä enää tavoiteta ensimmäisen tai toisen käynnin jälkeen tai jopa ollenkaan. Näin prosessi jää kesken ja nuori saattaa ajautua suurempiin ongelmiin tai kadota kokonaan työntekijöiltä. Tarkoituksena on myös kuvata sellaisia menetelmiä, joita käytetään mielenterveys- ja päihdetyössä ja etenkin asiakkaan motivoimisessa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Nuorisoasemalle tietoa siitä, miten heidän tulisi kehittää omaa toimintaansa, jotta nuoret sitoutuisivat paremmin palveluun.

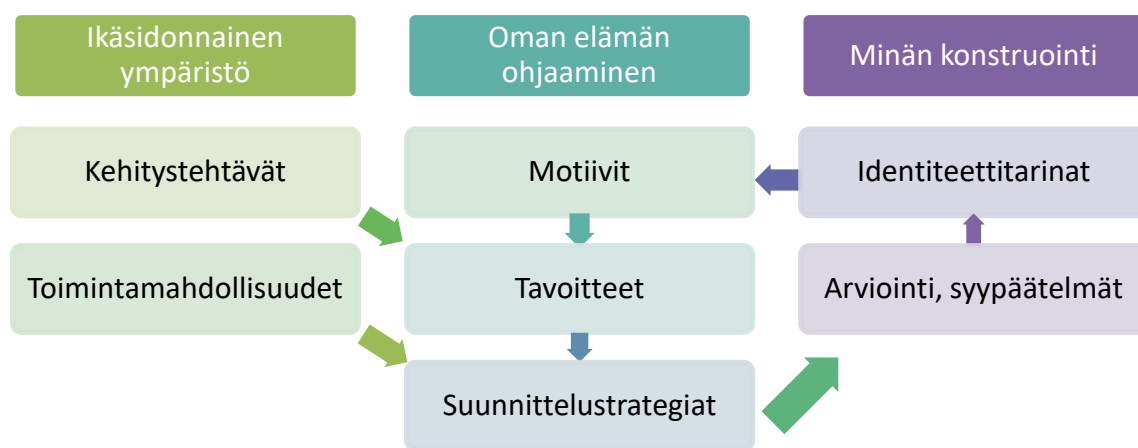
Tutkimuskysymykset perustuvat Nuorisoasemalta tulleisiin tarpeisiin.

1. Mikä motivoisi nuoria sitoutumaan Nuorisoaseman tarjoamaan palveluun?
2. Mistä syistä Nuorisoaseman asiakkuudet päättyvät motivaation näkökulmasta?

3. Mitä työkaluja Nuorisoaseman työntekijät voisivat käyttää motivoidakseen nuoria?

3 Motivaatio

Motivaatiota on tarkasteltu eri näkökulmista läpi historian. Motivaatiopsykologian tarkoituksena on etsiä syitä sille, miksi ihmiset tekevät tai ajattelevat jollain tietyllä tavalla. Motivaatiopsykologia auttaa ymmärtämään ihmisten erilaisia motiiveja eli syitä sille mikä ajaa jotkin ihmiset opiskelemaan vaikkapa espanjankieltä iltaisin. Motiivit voidaan jakaa kolmeen osaluueeseen; biologisiin motiiveihin, jotka perustuvat elimistön toimintakykyyn, sosiaalisiin motiiveihin, joihin liittyvät ihmissuhteet ja psyykkisiin motiiveihin, joihin liittyvät tunteet, älylliset tarpeet sekä autonomian tunne (Laine & Vilkkö-Riihelä 2012, 65). Ihmisillä on taipumus tehdä samankaltaisia ratkaisuja koko elämänsä ajan ja nämä ratkaisut perustuvat ihmisten yksilöllisiin motiivipiirteisiin. Yksilölliset motiivipiirteet tarkoittavat sitä, että ihmisillä on erilaisia tapoja tehdä asioita. Hyvänä esimerkkinä on elämänmuutos, joka yhdistetään ihmisen yksilöllisiin motiiveihin ja niistä kumpuaviin päätöksiin. Päihteidenkäytön lopettaminen vaatii vahvaa motivaatiota ja jokaisella ihmisellä on omat henkilökohtaiset motiivinsa lopettaa. Yhtä voi motivoida terveys ja toista taloudellinen näkökulma. (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 10.)



Kuvio 1. Ihminen ohjaa omaa kehitystään (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 59)

Kuvion tavoitteena on havainnollistaa sitä, miten ihminen ohjaa omaa kehitystään oman osaamisen, pätevyyden ja kiinnostuksen avulla, mutta samalla toiminnasta saatu, oma tai ulkopuolinen, arviointi muovaa heidän identiteettiään. Ihminen lähtökohtaisesti tekee asioita perustuen omiin henkilökohtaisiin motiiveihinsa, jotka taas perustuvat elämäkokemukseen,

mieltymyksiin tai fysiologisiin temperamenttieroihin. Vallalla oleva ihmisen ikään sidottu kehitysvaihe taas määrittää tavoitteet ja näiden saavuttaminen vaatii suunnittelua, johon tulee ottaa huomioon ihmisen toimintamahdollisuudet. (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 59-61.)

3.1 Itseohjautuvuusteoria

Yhdysvaltalaisen psykologian professorin Edward Decin teoria sisäsyntyisestä motivaatiosta on saanut alkunsa behavioristisen motivaatioteorian kritisoimisesta ja se on itseohjautuvuusteorian perusta. Teoria sisäsyntyisestä motivaatiosta tarkoittaa sitä, että ihminen ei tee asioita ainoastaan ulkoisten hyödykkeiden toivossa vaan myös sen takia, että tehty asia tuntuu hyvältä. Deci määrittelee teoriaansa autonomian ja kontrollin käsitteillä. Autonominen on sisäistä, ihmisen itse ohjaamaa toimintaa, kun taas kontrolloitu on ulkoisien tekijöiden ohjaamaa toimintaa. Kontrolloitu toiminta voi muuttua autonomiseksi toiminnaksi, jos ihminen kokee saavansa kontrolloidusta toiminnasta jotain muutakin itselleen kuin rahallista hyötyä. Hän voi esimerkiksi kokea omanarvontunnon nousua tai saa muiden arvostusta. (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 16-17; Deci & Ryan 2000, 70-72.)

Itseohjautuvuusteorian voi nostaa modernin ajan kenties tutkituimmaksi teoriaksi motivaatiosta. Professori Decin lisäksi, sitä on ollut luomassa psykologian professori Richard Ryan. Itseohjautuvuusteoria käsittää niin ihmisen sisäisen kuin ulkoisenkin motivaation ja on nykypäivänä lähes ainoa teoria, joka osaa vastata kysymykseen: Miten ihmisen hyvinvointia ja suorituskykyä pystytään lisäämään? (Martela & Jarenko 2014, 12). Decin ja Ryanin mielestä ihmisen psykologiset tarpeet ja henkilökohtaiset mieltymykset ovat itseohjautuvuuden perusta. Empiiristen tutkimustensa perusteella he ovat pystyneet erottamaan kolme ihmisluontoon kuuluvaa psykologista perustarvetta, jotka täytyessään lisäävät ihmisen motivaatiota ja hyvinvointia sekä takaavat ihmisen ihanteellisen toimimisen. He ovat tutkimustensa lomassa huomanneet, että näiden luontaisten tarpeiden toteutumisen estäminen heikentää ihmisen motivoitumista, sosiaalista toimintakykyä ja henkilökohtaista hyvinvointia. (Deci & Ryan 2000, 68-69.) Decin ja Ryanin löytämät ihmisen kolme psykologista perustarvetta ovat; kyvykkyys (competence), yhteenkuuluvuus (relatedness) ja autonomia tai omaehtoisuus (autonomy), joka on kaiken perusta. Tarpeiden on osoitettu olevan tärkeitä elementtejä niin huippu-urheilussa ja päihdehoitotyössä kuin terveyden edistämisessäkin. Filosofin Frank Martelan on omissa tutkimuksissaan todennut, että on olemassa neljäskin perustarve; hyväntekeminen. Tämä Martelan löytämä perustarve ei ole saanut kannatusta professori Ryanilta ja odottaa vielä tunnustamista neljänneksi perustarpeeksi. (Martela 2015, 66-70.)

Motivaatiolla on yhteys syrjäytymisen ja mielenterveysongelmien kanssa. Kysymykset työntekijöiden aloitetykyvyydestä, nuorten koulupudokkuudesta ja asiakkaiden sitoutumattomuudesta hoitoonsa voidaan selittää sillä, etteivät he saa tarpeeksi tukea kokeakseen tunteita kyvykkydestä, omaehtoisuudesta ja yhteisöllisyydestä. Itseohjautuvuusteorian mukaan

näitä kolmea perustarvetta tukemalla ihminen pystyy aidosti motivoitumaan niin sisäisesti kuin ulkoistenkin asioiden paineesta. Itseohjautuvuusteoriassa painotetaan, että ensin tulisi pohtia mikä on vialla ihmisen sosiaalisessa elämässä ja heidän elinympäristössään. Näin voitaisiin löytää suurimmat syyt, jotka häiritsevät ihmisen kolmen psykologisen perustarpeen täyttymistä. Esimerkiksi työpaikka on sosiaalinen ympäristö, joka parhaimmillaan tukee kyvykkyyden tunnetta. Jos samalla ihminen ei koe kuuluvansa joukkoon eli yhteisöllisyyttä, saattaa se vähentää hyvinvoinnin kokemusta. Pahimmillaan sosiaalinen ympäristö, joka synnyttää konflikteja näiden perustarpeiden välille saattaa aiheuttaa syrjäytymistä ja mielenterveysongelmia. (Deci & Ryan 2000, 74- 75.)

Itseohjautuvuusteorian ydin on se, että ihmisen motivoitumiseen tarvitaan hyvinvoiva ihminen. Voidakseen hyvin ihminen tarvitsee kolmelle psykologiselle perustarpeelleen asianmukaista vahvistusta. Ihmisen tulee kokea kuuluvansa sosiaalisesti johonkin ryhmään, eli tuntee yhteenkuuluvuutta muihin ihmisiin. Hänen tulee tuntee pystyvänsä suoriutumaan hänelle annetuista tehtävistä ja tuntee olevansa omaehtoinen, oman elämänsä suunnannäyttävä.

3.1.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Itseohjautuvuusteorian avulla on pystytty tunnistamaan useita yksilöllisiä motivaatiotyyppejä, joilla jokaisella on erilaisia vaikutuksia esimerkiksi oppimiseen, suoriutumiseen, henkilökohtaiseen kokemukseen ja hyvinvointiin. Motivaatiotyyppien selkiyttäminen auttaa ymmärtämään motivaation kehittymistä ja ylläpitämistä. Motivaatiotyyppien avulla itseohjautuvuusteoria tarjoaa selityksen ihmisen passiivisuudelle, syrjäytymiselle ja mielenterveysongelmille. (Deci & Ryan 2000, 69.)

Korkein motivaatiotyyppi on sisäinen motivaatio. Ihminen luontaisesti etsii aktiviteetteja ja haasteita, on utelias ja harjoittaa osaamistaan. Pieni lapsi on paras sisäisen motivaation esimerkki, koska hän on luonnostaan utelias ja spontaani, ja hakeutuu leikkeihin, jotka ovat tärkeitä asioita älyllisten ja sosiaalisten taitojen kehittymiselle. On huomattu, että motivaation ylläpitämiseen tarvitaan sitä tukeva elinympäristö. Yksilöllisesti rakennettujen haasteiden suorittamisesta saatu arvostava palaute ja arviointi ovat tekijöitä, jotka lisäävät sisäistä motivaatiota. (Deci & Ryan 2000, 70.)

Itseohjautuvuusteoriaa tutkittaessa on saatu selville, että tavarapalkintojen lisäksi uhat, takarajat, määräykset, painostus ja tyrkytetyt tavoitteet vähentävät sisäistä motivaatiota. Ihminen, joka ei koe, että hänellä on mahdollisuus valita tai ei koe olevansa pätevä tekemään työtänsä tai ei saa sen suuntaista palautetta koskaan, ei usein ole motivoitunut. On huomattu, että opetustilanteissa oppilaat, joiden opettajat tukevat heidän omaehtoisuuttaan, ovat motivoituneempia oppimiselle kuin ne oppilaat, jotka eivät saa tällaista kannustusta. Sama on huomattu vanhempien toiminnassa. Ne lapset, joiden vanhemmat antoivat enemmän

valinnanmahdollisuuksia, olivat motivoituneempia kuin kontrolloivien vanhempien lapset. Löydökset pystytään yleistämään myös urheiluun ja musiikinopiskeluun. (Deci & Ryan 2000, 70-71; Ryan, Williams, Patrick & Deci 2009, 110.)

Yksi motivaatiotyypeistä on ulkoinen motivaatio. Lapsuuden jälkeen, jolloin ihmisen sisäinen motivaatio on vahvimmillaan, alkavat velvollisuudet ja on pakko tehdä sellaisia asioita, jotka eivät ole niin mielekkäitä. On kuitenkin olemassa keinoja, miten ihminen voi motivoida itseään tekemään näitä arkipäivän rutiineja ja silti olla tyytyväinen elämäänsä sekä kokea olevansa oman elämänsä ohjaaja, omaehtoinen yksilö. Itseohjautuvuusteorian avulla on löydetty ne prosessit, miten sosiaalinen ympäristö vaikuttaa ihmisen motivaatioon suorittaa epämiellyttäviä velvollisuuksia. Ulkoinen motivaatio tarkoittaa, että ihminen suorittaa velvollisuuttaan, koska pitää lopputuloksesta, jolla hän saavuttaa jotain. Hän saavuttaa ehkä arvostusta kollegoiden silmissä, parempaa terveyttä tai puhtaan kodin. Esimerkiksi opiskelija tekee koulutehtäviään, ei siksi, että se olisi mukavaa vaan siksi, koska hänellä on mieluinen tavoite eli valmistua haluttuun ammattiin. Näin ulkopuolinen tekijä, valmistuminen, lisää opiskelijan motivaatiota opiskella. (Deci & Ryan, 2000, 71; Ryan ym. 2009, 111.)

Ulkoinen motivaatio ei kuitenkaan ole yhtä yksiselitteinen asia kuin sisäinen motivaatio. Itseohjautuvuusteoriasta johdettu OIT eli organistinen integraatioteoria havainnollistaa erilaisia ulkoisen motivaation säätelykeinoja. OIT:n mukaan ihmiset ovat alttiita sisäistämään ja integroimaan ympäröiviä arvoja ja käytäntöjä, mutta myös säätelämään niitä. OIT tunnistaa sen, että jotkut säätelykeinot koetaan vieraiksi, teeskennellyiksi tai matkituiksi, kun taas jotkut keinot koetaan itsemääräytyiksi ja -määritellyiksi. (Ryan ym. 2009, 111-112.) Näitä säätelytapoja ovat ulkoinen säätely, pakotettu säätely, tunnistettu säätely ja integroitu säätely (Saari & Törmälehto 2013, 11).

Ulkoisesti säädeltä motivaatio viittaa siihen, että ihminen tarvitsee jatkuvasti ulkopuolista kannustusta ja vahvistusta suoriutuakseen annetusta tehtävästä. Tämä säätelyn muoto on vahvasti ulkopuolisen ohjaamaa, eikä ihminen näin ollen ole valtavan motivoitunut asiaansa. Pakotettu säätely tarkoittaa sitä, että ihminen on jotenkuten motivoitunut tekemään tehtävänsä, mutta sitä säätelävät päällimmäisenä epäonnistumisen pelko; häpeä, syllisyys ja ahdistus. Tunnistetussa säätelyssä ihminen tunnistaa tekemänsä tehtävän arvon, muttei saa siitä itselleen onnistumisen tunteita. Tällöin ihmisen toimintaa säädellään vieläkin ulkopuolelta. Integroitu säätely on jo hyvin lähellä sisäistä motivaatiota. Siitä on tulossa tai se on osa ihmisen käytöstä ja toimintatapoja, ja hän käyttää itsemääräämisoikeuttaan. (Saari & Törmälehto 2013, 12; Ryan & Deci 2000, 236.)

Taulukko 1. Sisäisen ja ulkoisen motivaation ominaisuuksia (Martela & Jarenko 2014, 14)

Ulkoinen motivaatio	Sisäinen motivaatio
Reagoivaa	Ennakoivaa
Ulkoiset palkkiot ja rangaistukset	Sisäinen innostus tekemiseen
Kaventaa näkökulmaa	Laajentaa näkökulmaa
Negatiiviselta suojautuminen	Positiiviseen etsiytyminen
Kuluttavaa	Energisoivaa
Pakotettua tekemistä	Tekeminen vetää puoleensa
”Keppi ja porkkana”	”Leikki”

Martela & Jarenko (2014, 14) selittävät ulkoisen ja sisäisen motivaation eroja taulukon avulla. He kuvaavat ulkoisen motivaation olevan ulkoapäin pakotettua ja henkisesti kuormittavaa, jonka löytämiseksi ihminen tarvitsee ulkoista houkutinta tai pakotetta. He näkevät sisäisen motivaation ihmisen sisältä kumpuavana tekemisen ilona, missä ihminen hakeutuu mieluisten asioiden pariin.

3.1.2 Amotivaatiosyndrooma

Amotivaatio on itseohjautuvuusteoriassa käytetty käsite, joka kuvaa ihmisen haluttomuutta tehdä mitään. Ryanin ym. (2009, 114-115) mukaan amotivaatio saattaa johtua siitä, ettei ihminen koe pystyvänsä suoriutumaan annetusta tehtävästä, koska ei koe itsellään olevan tarvittavaa tietoa tai taitoa tehtävän suorittamiseen. Yhtenä syynä näyttäisi olevan se, että ihminen ei näe toiminnan ja halutun lopputuloksen välillä olevaa yhteyttä. Tai sitten ihminen ei vain halua tehdä mitään, koska ei näe tehtävän arvoa. Joissain tapauksissa amotivaatiota vähentää ihmisen kyvykkyyden tunteen tukeminen, tehtävän arvon tai tarkoituksen löytäminen, tai mistä tahansa aktiviteetista saatu nautinto.

Amotivaatiosyndrooma on kiistanalainen motivaation heikentymiseen liitetty oireyhtymä. Syndrooman yhtenä syynä saattaa olla kannabiksen pitkäaikainen runsas käyttö (Lac & Luk 2017). Amotivaatiosyndrooman oirekuvaan kuuluu apaattisuus, flegmaattisuus, saamattomuus ja motivaation puute. Amotivaatiosyndrooma ei kuitenkaan puhkea kaikille kannabista pitkään käyttäneille, vaan mitä ilmeisemmin joillakin ihmisillä on suurempi todennäköisyys syndrooman saamiseen. Toisin sanoen kannabista ei voida pitää ainoana syynä nuorten motivaation puutteeseen. Syndrooma on tärkeä tiedostaa, jotta syitä motivaation vähenemiseen voidaan pohtia laajemmin. (Wenk 2014.) Kiistanalaisen tästä syndroomasta tekee se, että joissain tutkimuksissa ei ole löydetty täydellistä syy-yhteyttä kannabiksen ja amotivaatiosyndrooman välillä. Syndrooman syntyminen voidaan siis selittää muillakin geneettisillä muutoksilla kuin ainoastaan kannabiksen käytöllä. (Smucker Barnwell, Earlywine & Wilcox 2006.)

Kannabiksen käytön vaikutuksia koulumenestykseen on tutkittu jonkin verran ja tulokset osoittavat, että kannabiksen käyttäjillä on matalampi kynnyks poissaoloihin kuin sellaisilla jotka eivät käytä kannabista. Tulokset osoittavat myös, että kannabiksen käyttäminen on suoraan verrannollinen huonompiin kouluarvosanoihin. Paljon kannabista käyttävät myös valmistivat muita myöhemmin koulusta. (Arria, Caldeira, Bugbee, Vincent & O'Grady 2015, 9- 11.)

Hyvinkään vuoden 2015 Hyvinvointikertomuksessa selvitettiin hyvinkääläisten nuorten suhtautumista päihteisiin ja nimenomaan kannabikseen. Hyvinvointikertomuksessa selviää, että hyvinkääläisten nuorten aikuisten suhtautuminen kannabikseen on menossa myönteisempään suuntaan ja nuorisotyöttömyys on tuloksien mukaan kasvussa. Hyvinvointikertomuksen mukaan päihteitä on tarjolla jo alakouluikäisille ja kiinnostus huumeita, etenkin kannabista, kohtaan on kasvanut vuodesta 2012 jonkin verran. (Hyvinkään hyvinvointikertomus 2015, 10- 12.)

3.1.3 Nuoren kehitystehtävät ja motivaatio

Nuoruuteen kuuluu tietynlainen kapinahenkisyys ja auktoriteettien kyseenalaistaminen. Nuori alkaa irtaantumaan perheestään ja ystävistä tulee entistä tärkeämpiä. Nuoret pyrkivät kokeilemaan erilaisia asioita ja he etsivät arvojaan sekä uusia käyttösalleja yhdessä ystäviensä kanssa. (Friis, Eirola & Mannonen 2004, 44-45.) Nuori kaipaa lisäksi yksityisyyttä ja on tärkeää muistaa, että nuoruusvaihe on hyvin itsekeskeistä aikaa (Sinkkonen 2010, 17).

Kehitystehtävät kuuluvat ihmisen normaaliin elämänkaareen. Ne koskevat perusasioita, kuten tietoja ja taitoja, joita ihmisen kuuluu oppia. Nuoruusiän keskeisiksi kehitystehtäviksi voidaan lukea minäkuvan muodostaminen, seksuaalisen identiteetin rakentuminen, tunne-elämän säätelykyvyn hallitseminen, valmiudet sitoutumiseen, moraalien ja arvomaailman kehittyminen sekä kyky toimia vastuullisesti (Vilkko- Riihelä & Laine 2012, 110-111). Nuoret käyvät läpi nämä kehitystehtävät yksilöllisesti. Toiset ovat tasaisempia, kun taas toisilla kehitys on hyvinkin ailahtelevainen ja kiivas. Hyvin räiskyvään kehitykseen tulisi puuttua jo varhain ja siihen nuori tarvitsee tukea. Tällaisen kehityksen tunnusmerkkejä voivat olla muun muassa erilaiset käytöshäiriöt, epäsosiaalisuus tai päihteidenkäyttö. (Friis ym. 2004, 49.) Kehitystehtävien saavuttaminen luo perustan nuoren hyvinvoinnille, myönteiselle kehitykselle ja aikuisuuden kehitystehtävien ratkaisemiselle (Nurmi, Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen & Ruoppila 2014, 149).

Nuoruusiässä ajattelu muuttuu konkreettisesta abstraktiksi. Nuori pystyy määrittelemään itsensä enemmän ominaisuuksiensa kautta kuin konkreettisesti mitattujen asioiden kautta. Lap-suuden ”olen lyhyt” vaihtuu ajatteluun ”olen empaattinen”. Tällainen ajattelun kehitys antaa nuorelle hyvän perustan omalle ideologialle ja moraalille sekä persoonan kehitykselle. Nuori oppii ottamaan toiset huomioon ja asettumaan toisen asemaan sekä hyväksymään sen, että joku voi olla asioista eri mieltä. (Hoffman, Holm & Åhs 2016, 121-122.)

Nuori kohtaa paljon haasteita ja mahdollisuuksia elämässään, jotka ohjaavat nuoren päätöksiä sekä valintoja. Nuori myös itse asettaa itselleen tavoitteita, kuten ammatti tai opiskelupaikka, joita kohti pyrkii motivaation voimin. Aina haaveista ei tule totta ja nuori joutuu sopeutumaan eli muokkaamaan tavoitteitaan ja motivoitumaan uudelleen. Sosiaalinen ympäristö, kuten vanhemmat ja ystävät, vaikuttavat nuoren tavoitteisiin ja päätöksen tekoon (Hoffman ym. 2016, 129). Merkittävä vaikuttaja on myös nuoren kiinnostuksenkohteet, jotka ovat riippuvaisia nuoren temperamentista. Jotkut nuoret arvostavat enemmän vauhdikkaita elämyksiä kuin toiset. Nuoret ylipäättensäkin hahmottavat elämänsä peräkkäisinä, melkein päältä välttämättöminä tapahtumina, kuten valmistuminen, työ, puoliso ja perhe. (Nurmi ym. 2014, 150- 152.)

Tavoitteiden rakentumista voidaan kuvata prosessina, jossa nuori punnitsee, vertailee ja arvioi omia motiivejaan ympäristön tuottamiin mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Ikäkauteen liittyvä suunnittelutaitojen kehittyminen antaa nuorelle mahdollisuuden suunnitella, toteuttaa ja luoda strategioita, jotka vahvistavat nuoren tunnetta oman elämänsä ohjaamisesta. Myönteisellä minäkuvalla varustetut nuoret uskovat vaikutusmahdollisuuksiinsa ja käyttävät optimistisia strategioita päästäkseen tavoitteisiinsa. Kielteinen minäkuva taas voi aiheuttaa sen, että nuori ei luota itseensä tai omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa. Kielteinen minäkuva saattaa aiheuttaa ahdistusta nuorella ja tällöin nuori pyrkii välttelemään haasteellisia tehtäviä. (Nurmi ym. 2014, 150,152-153.)

Nuorten mielikuvat omasta tulevaisuudestaan ovat yleensä positiivisia. Negatiivisten elämäntapahtumien ajatellaan tapahtuvan itsensä sijasta muille. Haastavissakin elämäntilanteissa nuoret toivovat kehitystehtäviensä mukaista tulevaisuutta, vaikka eivät välttämättä usko omiin mahdollisuuksiinsa saavuttaa tavoitteitaan. Hyvinvoiva mieli on yhteydessä tavoitteisiin sosiaalisista suhteista, kuten perheeseen ja ystävyysuhteiden solmimiseen. Masentuneiden nuorten tavoitteet ovat usein heidän kokemuksiinsa liittyviä tavoitteita, jota voidaan pitää yllättävänä, koska oman itsensä pohtiminen normaalisti kuuluu nuorten kehitysvaiheeseen. On ajateltu, että omaan itseen liittyvät tavoitteet eivät auta masentunutta nuorta ratkaisemaan keskeisiä kehityshaasteita, koska tavoitteet voivat olla vatvovia tai keskittyä negatiivisiin asioihin. Voi jopa olla, että oman itsensä kehittäminen tuntuu masentuneesta nuoresta liian abstraktilta. (Nurmi ym. 2014, 154-155.)

Nuoren motivaation tukemisen kannalta tärkeitä tarpeita ovat merkityksellisyyden ja arvostuksen tunne (kyvykkyys), vahvat siteet läheisiin ja kavereihin (yhteisöllisyys), nuoren yhteiskunnallinen merkitys (omaehtoisuus) ja nuoren identiteetti. Näiden tarpeiden tukemiseen ja vahvistamiseen tulisi kiinnittää huomiota silloin, kun pyritään motivoimaan nuorta mihin tahansa asiaan. (Määttä 2012, 6.)

Nuorten perustarpeet ja kehitysvaiheen tavoitteet linkittyvät mielestäni melko saumattomasti itseohjautuvuusteoriaan ja siinä määriteltyihin kolmeen psykologiseen perustarpeeseen; omaehtoisuuteen, yhteisöllisyyteen ja kyvykkyyteen.

3.1.4 Vanhemmuuden vaikutus motivoitumiseen

Fröjd (2009, 9-10) toteaa artikkelissaan, ettei vanhempien huolehtiminen saisi loppua nuoruuteen. Vanhemmuus muuttuu lapsen kasvaessa ja nuorelle tulisi osoittaa, että hänestä välitetään ja hänestä ollaan kiinnostuneita. Deci ja Ryan (2000, 70, 74) ovat tutkineet, kuinka itseohjautuvuusteoria ja kiintymyssuhdeteoria linkittyvät toisiinsa. Tutkimuksessaan he huomasiivat, että ne lapset jotka ovat kiintyneet turvallisesti vanhempiinsa, ovat uteliaampia ja itseohjautuvampia kuin ne lapset, joiden kiintymyssuhde on turvaton tai ristiriitainen. Myös ne lapset ja nuoret, joiden vanhemmat tukivat heidän itseohjautuvuutta, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja kyvykkyyden kokemuksia, olivat motivoituneempia kuin lapset ja nuoret, jotka eivät saaneet samanlaista tukea.

Perheen keskinäinen vuorovaikutus on olennainen osa nuoren kasvua ja kehitystä. Sitä voidaan tarkastella eri näkökulmista, kuten vuorovaikutuksen sisältö, laatu, rakenne ja konfliktien määrä. Sisältö kuvaa sitä, mitä keskusteluaiheita nuorilla ja vanhemmilla on. Laatu kuvaa, miten herkästi reagoidaan toisen toimintaan, kuten läheisyyteen tai viesteihin. Rakennetta tarkasteltaessa nähdään, miten vuorovaikutus rakentuu esimerkiksi riitatilanteissa. Yhtenä näkökulmana on konfliktien määrän tarkastelu nuoren ja vanhempien välisessä suhteessa. Konfliktit koskevat usein pukeutumista tai kotitöitä ja niissä harvoin tehdään kompromisseja. Mentäessä kohti myöhäisnuoruutta vanhempien kanssa käytyjä konflikteja ei välttämättä enää selvitetä kuten aiemmin. Riitojen ja konfliktien määrä perheessä on yhteydessä nuorten häiriökäyttäytymiseen. (Nurmi ym. 2014, 163- 164.) Lisäksi nuoren traumaattiset kokemukset, kuten koulukiusaaminen tai koettu väkivalta saattavat johtaa itsetuhoiseen ja aggressiiviseen käytökseen (Sinkkonen 2010, 164). Molemminpuolinen hyväksyntä ja arvostus ovat nuoren kehityksen kannalta positiivisia vuorovaikutusmalleja (Nurmi ym. 2014, 170).

On erilaisia tapoja kasvattaa lapsia, yhtä monta kuin on perheitäkin. Nurmi ym. (2014, 164) kuvaavat kirjassaan neljää erilaista kasvatustyyliä, joilla kaikilla on erilainen kasvatuksellinen lopputulos; auktoritatiivinen, autoritaarinen, salliva ja laiminlyövä. Auktoritatiivinen tai ohjaava kasvatustyyli on yleisin vallalla oleva vanhemmuuden muoto, missä vanhempi näyttää positiivisia tunteita lasta kohtaan ja ohjaa häntä, eikä pelkää vaatia lapselta ikäkauteen liittyviä tavoitteita, esimerkiksi pukeminen, potalla käynti tai itsenäinen syöminen. Lapsilla on selkeät säännöt, niitä perustellaan ja vastakkaiset mielipiteet hyväksytään. Autoritaarisuus tarkoittaa sitä, että vanhempi on kontrolloiva ja perheessä on tiukat säännöt eikä positiivisia tunteita osoiteta avoimesti tai ollaan tunnekylmiä. Lapsesta saattaa tulla varautunut, mutta hän selviää elämässään ja ihmissuhteissaan. Sallivaa kasvatusta käyttävä vanhempi ei vaadi

lapseltaan juuri mitään eikä myöskään ohjaa lasta. Laiminlyövä kasvatusta taas ei huomio lasta ollenkaan. Vanhemmat eivät ole johdonmukaisia, joka saattaa johtaa lapsen aggressiiviseen uhmaan. Laiminlyövä kasvatusta on yhdistetty moniin ei-toivottuihin käyttäytymismalleihin esimerkiksi päihteiden käyttöön ja väkivaltaisuuteen. Suomalaisissa tutkimuksissa on havaittu, että äidin ristiriitaisella kasvatustyyllillä; syyllistävä ja läheinen, on negatiivinen vaikutus lapsen kehitykselle. (Lehtinen & Lehtinen 2007, 56.)

Kasvatustyyliellä on myös yhteys nuorten ajattelu- ja toimintatapoihin. On tutkittu, että auktoritatiivisten perheiden nuoret ovat myönteisempiä ja aktiivisempia kuin muunlaisissa perheissä varttuneet nuoret, eivätkä he välttele haastavia tehtäviä. Laiminlyövässä perheissä nuoret ovat yleensä passiivisia ja kielteisiä, joiden lisäksi he pyrkivät välttelemään esimerkiksi heille annettuja kotitehtäviä. (Nurmi ym. 2014, 165.)

3.2 Nuoren mielenterveys- ja päihdeasiakkaan kohtaaminen ja motivoiminen muutokseen

Hietaharju ja Nuutila (2016, 151-152) kertovat kirjassaan, että noin 20-25% nuoruuden muutosvaiheessa olevilla on jonkin asteinen mielenterveydenhäiriö. Erilaisten mielialahäiriöiden määrä mielenterveyshäiriöistä on nuoruudessa jopa 10-15% eli noin joka viides nuori kärsii jonkinlaisesta mieleen liittyvästä ongelmasta. Mielialahäiriöihin liitetään muun muassa syömishäiriöt, käytöshäiriöt ja päihdehäiriöt. Yleisimpiä mielialahäiriöitä nuorilla ovat masennus ja ahdistus (Niemi ym. 2014, 169). Mielenterveysongelmien puhkeamiseen vaikuttavat nuoren terveys, sosiaaliset suhteet, suuret elämänmuutokset, oppimisvaikeudet ja perhesuhteet. Joidenkin nuorten geeniperimä tai heidän kulttuurinsa suhtautuminen mielenterveyteen voivat altistaa nuoren mielenterveysongelmille. (Hietaharju & Nuutila 2016, 9.)

Nuorten päihteiden käyttöön liittyy usein uteliaisuus tai sosiaalinen paine. Päihdekokeilut eivät välttämättä johda riippuvuuteen, mutta nuori itse ei voi tietää miten päihdyttävät aineet vaikuttavat hänen keskushermostoonsa. Yleensä päihteitä nuorelle tarjoaa joku tuttava ja tällöin voi olla vaikea kieltäytyä päihdeestä, koska nuoret hakevat hyväksyntää kavereiltaan ja pelkäävät hylätyksi tulemista. Päihdeisiin liitetään myös porttiteoria, jonka mukaan ensin tulevat alkoholi ja tupakka, sitten kannabis ja tämän jälkeen kovemmat huumeet. Riskinä kovempiin aineisiin siirtymisessä on keskushermoston tottuminen päihtymystilaan. (Lehtinen & Lehtinen 2007, 107-108.)

Kun tehdään töitä päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kanssa, lähtökohtana tulee olla asiakaslähtöisyys. Monesti työntekijän omat asenteet ja pelot saattavat vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen. Ne saattavat johtua työntekijän tiedon puutteesta tai työntekijä saattaa jostain syystä pelätä oudosti käyttäytyviä ihmisiä. Asiakas tulisi kohdata ihmisarvoa kunnioittavasti ja niin, että asiakas tulee huomioiduksi kokonaisvaltaisesti. Yhdenvertainen kohtelu, avoimuus

ja rehellisyys ovat tärkeitä työntekijän ominaisuuksia, kun kohdataan päihde- ja mielenterveysasiakkaita. Työntekijän täytyy myös pyrkiä siihen, että hoidon jatkuminen on varmasti turvattu. Jotta kohtaaminen olisi mahdollisimman onnistunut tulisi työntekijän tehdä töitä omalla persoonallaan ja hänellä pitäisi olla aito halu auttaa ja tukea asiakasta. (Hietaharju & Nuutila 2016, 102.)

Erityisesti päihteidenkäyttäjien kohdalla tulee ottaa huomioon, että myönteisellä, hyväksyvällä, kunnioittavalla ja empaattisella suhtautumisella työntekijä lisää luottamuksen syntymistä. Työntekijän vastuulla on antaa tukea, ohjausta ja neuvontaa sekä rehellistä palautetta käyttäjälle samalla ottaen huomioon huumausainelain ja huumeiden käytön rikollisuuden. Huumeidenkäyttäjät saattavat usein valehdella tai salailla tekemisiään ja heillä on taipumus sanoa asioita, joita olettavat työntekijän haluavan kuulla. (Hietaharju & Nuutila 2016, 103-104.) Tutkimukset osoittavat, että motivaatiota tukevia työskentelytapoja yhdistämällä kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan on pystytty menestyksekkäästi hoitamaan päihdeongelmaisia nuoria, joilla on ollut muun muassa erilaisia käytöshäiriöitä (Pirkola, Lepistö, Strandholm, & Marttunen 2007, 12).

3.2.1 Motivoiva kohtaaminen

Asiakkaan hyvään kohtaamiseen kuuluvat kuuntelemisen taito sekä oikeiden kysymysten esittäminen ja nämä kaksi taitoa liittyvät toisiinsa. Työntekijä ei pysty kysymään oikeita asioita, ellei kuuntele asiakastaan. Avoimien ja selventävien kysymysten käyttäminen on hedelmällisempää kuin suljettujen ”kyllä” ja ”ei” kysymysten käyttäminen. Myös asiakkaan kertoman toistaminen ”kerroit, että sinua ahdistaa” tai asiakkaan viimeisen lauseen kertaaminen kysyvästi, kertovat asiakkaalle, että hän tulee kuulluksi, mutta samalla auttaa häntä jäsentämään ongelmaansa. Asiasyhteyksien osoittaminen on myös yksi hyvä väline silloin, kun haluaa asiakkaan huomaavan niitä asioita, jotka aiheuttavat ongelman. Selventävien kysymyksiä kysyminen voi auttaa asiakasta tunnistamaan esimerkiksi omia oireitaan tai tunteitaan. (Hietaharju & Nuutila 2016, 128.)

Psykologi Jukka Oksanen (2014, 95) on kehittänyt neljän minuutin säännön hyvälle kohtaamiselle. Neljä minuuttia ei kuulosta Oksasen mukaan paljolta, mutta sillä saattaa olla suuri vaikutus asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen syntymiselle. Neljän minuutin aikana työntekijän ei tule käyttää tietokonetta, hän ei tee muistiinpanoja eikä kysy henkilöitä. Työntekijä istuu kohti asiakasta ja esittää avoimen kysymyksen, johon asiakas saa kertoa täysin vapaasti mitä hänellä on mielessään. Työntekijän roolina on kuunnella, osoittaa empatiaa ja esittää tarkentavia kysymyksiä, ei tehdä muistiinpanoja. Kun asiakkaan kertomasta muodostuu pieni vuoropuhelu, voi työntekijä siirtyä tekemään muistiinpanoja ja aloittaa niin sanotun normaalin työskentelyn.

Neljän ensimmäisen minuutin aikana asiakas saa mahdollisuuden ja tilaa kertoa omasta asiastaan omilla sanoillaan. Työntekijä antaa asiakkaalle myös tilaisuuden sopeutua vieraaseen tilanteeseen ja osoittaa, että kenen tapaamisessa odotetaan olevan äänessä. Samalla työntekijä pystyy itsekin orientoitumaan asiakkaaseen ja hänen kertomaansa sekä saa mahdollisuuden mennä asiakkaan puolelle. Tällä tavoin herätelty tapaaminen ja keskustelukuluttuurin luominen voimaannuttaa asiakkaan. (Oksanen 2014, 96.)

Oksanen (2014, 273) on koonnut motivoivan kohtaamisen muistilistan, mikä painottaa avointa ja rentoa keskustelukuluttuuria työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijän tulisi jättää virkasioiden lisäksi tilaa avoimelle keskustelulle, heijastaa kuulemaansa, tehdä yhteenvetoja asiakkaan kertomasta ja vahvistaa silloin tällöin kuulemaansa. Työntekijän pitäisi myös pyrkiä nostamaan esiin uusia näkökulmia tai ainakin yksi uusi näkökulman per asiakastapaaminen. Tapaamisen lopuksi työntekijä kokoaa keskustelun ja ehdottaa mitä tehdään seuraavaksi sekä antaa asiakkaalle jonkinlaisen muutosta tukevan tehtävän.

1 Seuranta	2 Seuranta	3 Seuranta	4 Seuranta	5 Seuranta
<ul style="list-style-type: none"> • Käydään läpi alkuvaiheen tapahtumat ja siitä heränneet tunteet asiakkaan kanssa • Tavoite= Muutos konkretisoituu • Tehtävä= Arvojen pohdinta 	<ul style="list-style-type: none"> • Keskutellaan arvoista • Mitataan muutoksen vaikutuksia; tunteet, elämä • Tavoite= Hyväksyä muutoksen tuottamat tunteet • Tehtävä= Oman kyvykkyyden arviointi 	<ul style="list-style-type: none"> • Keskutellaan omasta kyvykkyydestä • Mitataan muutosta • Onko elämässä tapahtunut jotain? • Tavoite= Muutoksen jättämisen tyhjyyden täyttäminen • Tehtävä= Huolenaiheet 	<ul style="list-style-type: none"> • Keskustelua tunne-elämästä; omanarvon-tunne, persoonapiirteet • Mitataan muutosta • Tavoite= Muutos edistyy ja asiakkaan itsetuntemus lisääntyy • Tehtävä= Elämäntarina 	<ul style="list-style-type: none"> • Käydään läpi elämäntarinaa • Pohditaan miten muutos on muuttanut elämää; identiteetti, ajattelu jne. • Keskustellaan elämän suunnan muuttumisesta

Kuvio 2. Muutoksen seurantavaihemalli (Oksanen 2014, 275)

Muutoksen seurantavaihemalli voi olla tukena asiakkaan kanssa työskenneltäessä ja hänen motivaationsa vahvistamiseen. Seurantaa on hyvä käyttää asiakkaan motivoimiseen ja se auttaa asiakasta pohtimaan identiteettiään, arvojaan ja omia motiivejaan muutokseen. Se antaa työntekijälleen mahdollisuuden käydä asiakkaan yksilöllisiä muutosvaiheita läpi. Etenkin

nuorten kanssa työskentely saattaa vaatia muutoksen vaikutusten kertaamista; mitkä asiat ovat parantuneet ja mitä nuori on jo saavuttanut. (Oksanen 2014, 219-221, 227.)

Motivoivan kohtaamisen yksi tärkein tavoite on asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja lopulta asiakkaan voimaantuminen. Asiakkaan voimaantuminen taas vaatii tunnetta kyvykkyydestä, omaehtoisuudesta ja yhteisöllisyydestä, joihin koko motivointityö perustuu. (Oksanen 2014, 239, 259.) Tässäkin työskentelymallissa korostuu itseohjautuvuusteorian kolmen psykologisen perustarpeen täytymisen tärkeys motivaation synnyttämiseksi.

3.2.2 Motivoiva haastattelu

Motivaatiota tarvitsee silloin, kun on tarve tehdä jokin elämää muuttava teko, kuten pudottaa painoa, lopettaa juominen tai tupakointi tai muu päihteiden käyttö. Muutosta ei voi lähteä tekemään yhdeltä istumalta, sillä se vaatii työtä ja motivaation kehittämistä. Ennen työskentelyä nuorelta olisi hyvä kysyä miten hän itse haluaisi toteuttaa muutoksen. Haluaako hän lopettaa kokonaan vaikkapa juomisen vai vähentää juomista? Haluaisiko hän lopettaa juomisen kerralla vai mieluummin pikkuhiljaa? Jos hän kuitenkin haluaa ainoastaan vähentää, voidaan keskustella käyttömääristä ja -tavoista. Tärkeintä tässä on se, että nuori saa itse päättää juomisestaan ja tulee kuulluksi. (Kylmänen 2005, 84.)

Motivoiva haastattelu on William R. Millerin ja Stephen Rollnickin kehittämä muutosta tukeva työkalu erityisesti päihteidenkäyttäjien kanssa työskentelyyn, mutta on sovellettavissa myös muihinkin elämäntapamuutoksiin, kuten painonpudotukseen tai tupakoinnin lopettamiseen. Motivoiva haastattelu mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän välisen kunnioittavan vuorovaikutuksen sekä antaa perustan luottamukselle ja ratkaisukeskeisyydelle. Motivoivalla haastattelulla pyritään tukemaan asiakkaan muutosprosessia ja se on todettu toimivaksi erityisesti vastustavien ja vihaisten asiakkaiden kanssa. (Salo-Chydenius 2017, Oksanen 2014, 71.)

Motivoivan haastattelun avulla vahvistetaan asiakkaan halua muutokseen. Työntekijän tehtävänä on korostaa toiminnan ja tavoitteen välistä ristiriitaa sekä vahvistaa asiakkaan sitoutumista muutokseen. Työntekijä ja asiakas tekevät yhteistyötä ja pyrkivät löytämään niitä tekijöitä, jotka auttavat asiakasta muutoksessa. Asiakkaan annetaan itse määritellä tavoitteensa ja toimintatavat muutoksen toteuttamisessa. Motivoivan haastattelun periaatteita ovat asiakkaan muutoshalun vahvistaminen osoittamalla myötätuntoa ja tukemalla asiakkaan pystyvyyden tunnetta, välttämällä kuitenkin painostamista ja väittelyä. (Oksanen 2014, 72.) Työntekijän tulee tunnistaa ja hyväksyä asiakkaan muutosvastarinta (Näkki & Sayed 2015, 88).

Oksanen (2014, 72) kertoo myös, että motivoivan haastattelun periaatteisiin kuuluu, että työntekijä pyrkii omalla toiminnallaan, eleillään ja ilmeillään, kuuntelemaan asiakasta aktiivi-

sesti ja refleктоimaan asiakkaan tuntemuksia sekä sanoja. Työntekijän on tärkeää kysyä asiakkaan näkemystä ja jakaa tietoa ja antaa palautetta. Työntekijä ei saa unohtaa yhteenvetojen tekemistä, eikä uskomuksien korjaamista faktoilla. Asiakkaan muutospuheelle on annettava tilaa, jolloin hän pyrkii hahmottamaan sitä ja yrittää tunnistaa muutoksen aiheuttamia tunteita sekä sitoutumistaan muutokseen.

Motivoivan haastattelun tueksi voi ottaa käyttöön muutoksen vaihemallin. Muutokselle on kuvattu kuusi eri vaihetta, jotka ihminen käy läpi ennen tavoitteensa onnistumista ja työntekijän on hyvä osata tunnistaa, että missä muutoksen vaiheessa asiakas on. Esiharkintavaiheessa asiakkaalla on tapana kieltää tai vähätellä ongelmaansa. Läheiset ihmiset ovat jo huomanneet muutoksen tarpeellisuuden ja työntekijän tehtäväksi jää kertoa asiakkaalle riskeistä ja haitoista moralisoimatta. Harkintavaiheessa asiakas alkaa tiedostamaan muutoksen tarpeellisuuden ja varovasti pohtii sen mahdollisuuksia. Taustalla voi olla läheisten tai työpaikan menettämisen pelko. Työntekijä auttaa asiakasta huomaamaan muutoksen positiiviset vaikutukset ja vahvistaa asiakkaan luottamusta itseensä. Työntekijä pyrkii osoittamaan asiakkaalle, että tämä pystyy toteuttamaan muutoksen, muttei kuitenkaan tee päätöksiä asiakkaan puolesta. (Hietaharju & Nuuttila 2016, 228-230.)

Päätösvaiheessa asiakas tekee päätöksen muutoksesta omien tavoitteidensa mukaisesti. Tähän vaiheeseen hän tarvitsee ympäristön ja työntekijän vahvan tuen. Työntekijä tarjoaa tietoa ja rohkaisee asiakasta muutokseen sekä uskoo asiakkaaseen ja muistuttaa aikaisemmista onnistumisista. Toimintavaiheen aikana asiakas puhuu paljon muutoksesta ja etsii erilaisia työkaluja sen toteuttamiseksi. Tärkeintä on löytää korvaavaa tekemistä, kuten palata vanhojen harrastusten pariin. Työntekijä tukee, kannustaa, antaa positiivista palautetta ja auttaa asiakasta keskustelemaan muutoksen aiheuttamista tunteista. (Hietaharju & Nuuttila 2016, 228.)

Ylläpitovaihe on haastavin. Asiakas yrittää ylläpitää muutosta ja vakiinnuttaa uusia toimintatapoja elämäänsä. Ympäristökin on tottunut jo muutokseen, eikä asiakas saa enää positiivista palautetta. Muutoksen vakiinnuttua elämän tuomat pettymykset voivat altistaa retkahdukselle. Työntekijä auttaa asiakasta löytämään retkahduksia ehkäiseviä toimintatapoja ja tunnistamaan niitä tilanteita, missä asiakas voisi retkahtaa. Positiivisen palautteen antaminen jatkuu ja kiitetään asiakasta jokaisesta retkahtamattomasta päivästä. Muutos ei tapahdu hetkessä ja se voidaan nähdä jatkuvana, muuttavana prosessina. Retkahduksen tapahtuessa niin työntekijän kuin asiakkaan asenteella on väliä. Asiakasta ei moralisoida tai aseteta häpeää, vaan pyritään ajattelemaan retkahdusta oppimiskokemuksena. Jo saavutettu muutos ei häviä minnekään ja painotetaan yrittämisen jatkamista. Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä etsiä syitä retkahdukselle ja sille mitä siitä voidaan oppia sekä miten asiakas voisi jatkossa estää sellaiset tilanteet. (Hietaharju & Nuuttila 2016, 228-229; Näkki & Sayed 2015, 92.)

Asiakas ja työntekijä voivat joutua käymään läpi tämän prosessin moneen kertaan ennen kuin haluttu tavoite on saavutettu. Tärkeintä asiakkaan muutosprosessissa on se, että työntekijä on periksiantamaton, kannustava ja rohkaiseva kaikissa vaiheissa. Retkahduksiakin pystyy ennakkoimaan. Kun asiakas ei enää saa palautetta saavutetusta muutoksestaan, alkaa hän pohtia muutoksen tarpeellisuutta. Asiakas saattaa stressaantua ja alkaa vakuuttelemaan, ettei entiseen ole paluuta, mutta samalla asiakas alkaa eristäytymään ja ongelmat kasaantuvat. Lopulta asiakas masentuu ja hänen normaali päivärytensä häiriintyy. Asiakas saattaa miettiä itsetuhoisia ajatuksia ja usein lopettaa hoitokontaktinsa. Tämän jälkeen hän retkahtaa. Tässä voi toimia apuna asiakkaan kanssa tehty sopimus siitä, että jos merkkejä retkahduksesta alkaa näkyä, asia otetaan puheeksi, vaikka asiakas siitä suuttuisi. (Hietaharju & Nuutila 2016, 229-230.)

3.2.3 Mini-interventio

Päihteiden käytöstä voi olla vaikea puhua asiakkaan kanssa, etenkin sellaisen asiakkaan, joka ei tunnista ongelmaansa. Mini-interventio on yksi alkoholin suurkulutuksen puheeksi ottamisen malli, jota voidaan käyttää missä tahansa palvelussa tai palvelun vaiheessa. Mini-interventio on niin sanottua lyhytneuvontaa, joka pyrkii vahvistamaan asiakkaan muutoshalukkuutta ja motivaatiota. Mini-intervention hyvä apuväline on AUDIT-kysely tai jokin muu strukturoitu kysely alkoholin käytöstä. (Hietaharju & Nuutila 2016, 226-227; Renko 2016, 24.)

Elina Renko (2016, 24-25) kertoo julkaisussaan, että mini-intervention positiivisista vaikutuksista on saatu laajaa tutkimusnäyttöä ja hän suosittelee sen ottamista rutiininomaisesti käyttöön sosiaalityön kentällä. Hän perustelee tämän sillä, että sosiaalityössä kohdataan päihteidenkäyttäjiä laajasti ja mini-interventio tukisi sosiaalityön merkitystä hyvinvointierojen kaventamiseksi. Julkaisussaan Renko toteaa, että mini-intervention laajalla käyttöönotolla joka kymmenes alkoholin suurkuluttaja saattaisi vähentää alkoholinkäyttöään ja tätä tukee Aallon, Backmanin, Haravuoren ym. (2009, 20) THL:n julkaisu, jossa käsitellään mielenterveys- ja päihdeongelmiin varhaista puuttumista.

Mini-interventiossa käytetään neljää vaihetta. Ensimmäiseksi tunnistetaan riskikäyttö käyttämällä esimerkiksi AUDIT-kyselyä. Keskustellaan asiakkaan omasta näkemyksestä alkoholin käyttönsä riskitasosta ja kerrotaan hänelle faktoihin perustuvista terveysriskeistä sekä saataan osoittaa jo syntyneitä liiallisen alkoholinkäytön seurauksia. Toisessa vaiheessa pyritään motivoimaan asiakasta. Keskustellaan asiakkaan muutoshalukkuudesta sekä hänen voimavaroistaan toteuttaa muutos. Työntekijä jakaa asiakkaalle tietoa siitä, että miten hän itse pystyy arvioimaan kulutustaan, mitkä ovat riskikäytön rajat ja apuvälineitä alkoholinkäytön vähentämiseen. Työntekijän tarkoituksena on tukea ja vahvistaa asiakkaan muutoshalukkuutta sekä keskustella päihteiden käytön lopettamisen tai vähentämisen hyödyistä. Kolmannessa vaiheessa muutosta suunnitellaan asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakas määrittää tavoitteensa ja

työntekijän tulee niissä tukea, tarkoitti se 24 oluen vaihtamista 12 olueen päivässä. Työntekijä ja asiakas pohtivat yhdessä uusia toimintatapoja sille, miten tavoitteisiin päästäisiin. Neljännessä vaiheessa työntekijä säännöllisesti seuraa muutoksen toteutumista esimerkiksi juomispäiväkirjan avulla. Tarkistetaan asiakkaan kanssa tavoitteita ja saatetaan muuttaa keinoja, miten tavoitteisiin päästään. Työntekijä rohkaisee ja kannustaa asiakasta koko prosessin ajan. Suunnitelman toteuttamista jatketaan ja tuetaan asiakkaan muutosprosessia. (Hietaharju & Nuuttila 2016, 227- 228.)

3.2.4 Sisäisen motivaation vahvistaminen

Sisäistä motivaatiota on mahdollista vahvistaa erilaisin keinoin. Martela (2015, 89-91, 274) kookaa kirjassaan neljää psykologista perustarvetta tukevia toimintatapoja ja -malleja, joista kolme perustarvetta perustuvat Richard Ryanin ja Edward Decin tutkimuksiin motivaatiosta. Omaehtoisuuden vahvistamisen kolme peruseriaatetta ovat itsetuntemus, uusien sosiaalisten piirien etsiminen ja heittäytyminen. Martela ehdottaa työkaluksi kutsumuskarttaa, joka mahdollistaa omien arvojen tunnistamisen. Asiakkaan tulee kirjoittaa A4- kokoinen arkki täyteen sellaisia asioita minkä tekemisestä hän pitää, kutomisesta moottoripyöräilyyn. Sitten hänen tulee pisteyttää jokainen tekeminen asteikolla 1-3, joista 1= en pääse tekemään koskaan, 2= pääsen tekemään tätä jonkin verran, mutten tarpeeksi, 3= pääsen tekemään tätä asiaa niin paljon kuin haluan. Tällä tavalla valmistuu asiakkaan henkilökohtainen kutsumuskartta, jonka perusteella voidaan lähteä pohtimaan, miten asiakas pääsisi tekemään elämässään niitä asioita mistä pitää.

Martelan (2015, 101-104, 275) mukaan kyvykkyyttä pystytään vahvistamaan tekemällä omaa osaamista vastaavia tehtäviä, sellaisia missä on haastetta, muttei liikaa. Ihmisen tulisi pyrkiä kohti selkeitä päämääriä ja saada siitä palautetta sekä vahvistaa jo olemassa olevaa osaamistaan. Kyvykkyyden vahvistamisen apuvälineenä voidaan käyttää luonteenvahvuustestiä. Asiakkaan tulee siis miettiä missä on hyvä ja kirjoittaa viisi vahvuutta itsestään. Sen jälkeen asiakas tutustuu vahvuuksiinsa ja miettii missä elämäntilanteissa vahvuudet ovat näkyneet. Voi esimerkiksi pohtia kysymyksiä; mitkä vahvuudet on auttaneet haastavissa tilanteissa? Entä mitkä vahvuudet ovat auttaneet menestymään jossain asiassa? Lopuksi tarkastellaan elämää näiden vahvuuksien lävitse ja mietitään, että mitä niistä asiakas pääsee käyttämään tällä hetkellä ja miten niitä pääsisi käyttämään enemmän.

Yhteisöllisyyden vahvistaminen tapahtuu hyväksymällä tarvitsevansa jollain tasolla ihmisiä ympärilleen. Myös olemalla avoin muita ihmisiä kohtaan ja etsimällä sellaisia sosiaalisia piirejä, jotka arvostavat ihmistä, vahvistavat yhteisöllisyyden kokemusta. Unelmaelämä ja toisen tuki- työkalua voidaan käyttää työyhteisössä, ryhmätilanteissa tai vaikkapa kotona puoli-

son kanssa. Aloittaja kertoo minuutin ajan, että millainen unelmaelämä hänellä tulee olemaan 3 vuoden kuluttua ja kuuntelija pyrkii elein ja ilmein suhtautumaan lannistavasti puhujaan. Kuuntelija ei saa puhua. Sitten vaihdetaan rooleja ja toistetaan edellinen vaihe. Seuraavassa vaiheessa aloittaja kertoo minuutin ajan minkälainen olisi hänen unelmaelämänsä kuuden vuoden päästä, mutta tällä kertaa kuuntelija pyrkii taas kehonkieltään käyttämällä olemaan mahdollisimman kannustava ja empaattinen. Minuutin jälkeen vaihdetaan taas rooleja. Lopuksi keskustellaan miltä tuntui puhua lannistavalle tai kannustavalle kuuntelijalle, miksi ja mitä tunteita herätti? (Martela 2015, 119, 275.)

Martelan (2015, 134, 275-276) tutkimusten mukainen neljäs psykologinen perustarve, hyvän tekeminen vahvistuu sillä, että tiedostaa sen tärkeyden. Samalla hyvän tekemisestä voi tehdä rutiinin, jota toteuttaa säännöllisesti. Myös itselleen tärkeiden ihmisryhmien auttaminen vahvistaa hyvän tekemisen tunnetta. Tähän työkaluksi voi ottaa kolme hyvää tekoa, joka kaikessa yksinkertaisuudessaan tarkoittaa, että asiakas tekee seuraavan viikon aikana kolme ylimääräistä hyvää tekoa ja jokaisen teon jälkeen voi pohtia, että miltä teko tuntui. Viikon jälkeen käydään teot läpi yhdessä. Tämä tehtävä saattaa tarkoittaa sitä, että työntekijänkin on osallistuttava siihen.

4 Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus

4.1 Tutkimusmenetelmä

Nuorisoasema käyttää asiakaspalautteen keräämiseen verkkopohjaista Webropol kyselytutkimustyökalun avulla luotua asiakastyytyväisyyskyselyä, joka sisältää strukturoituja ja puolistrukturoituja kysymyksiä. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007, 180) sanovat kirjassaan, että kyselyä käytetään tutkimusmenetelmänä yleensä silloin, kun halutaan tietää mitä ihminen ajattelee, tuntee tai kokee jonkin asian. Tästä johtuen on perusteltua, että Nuorisoasema kerää kyselyn avulla palautetta, mistä he saavat tarvitsemaansa tietoa kehittäkseen toimintaansa ja työskentelytapojaan.

4.2 Aineistonkeruu

Nuorisoaseman motivaatiorahankkeen johdosta aloitettiin sähköisen asiakaspalautteen kerääminen. Opinnäytetyön aineistona on käytetty 16.1-15.9.2017 Nuorisoaseman toimesta kerättyä valmista aineistoa asiakastyytyväisyydestä, johon oli vastannut 34 asiakasta. Ennen aineiston hankintaa Hyvinkään kaupungilta anottiin tutkimuslupa (liite 1) aineiston käyttöä varten. Kysely sisältää kymmenen kysymystä, joista viiteen asiakas saa itse kertoa omin sanoin kokemuksestaan. Nuorisoaseman työntekijät lähettävät tekstiviestilinkin Webropolin asiakastyytyväisyyskyselyyn (jatkossa kysely) kaikille asiakkaille asiakkuuden päättyessä. Tekstiviestilinkki kyselyyn lähetetään lisäksi niille vanhemmille, jotka ovat osallistuneet asiakastapaamisiin tai perheterapiaan. Asiakaspalautteen kerääminen jatkuu edelleen, mutta aineiston rajaamisen

kannalta ja tuloksissa havaittujen samankaltaisuuksien eli kylläntymisen takia on käytetty vain edeltä mainitulta aikaväliltä saatua aineistoa. Aineiston kylläntyminen tarkoittaa sitä, että aineistossa alkaa toistumaan samat asiat, eivätkä ne tuota mitään lisäarvoa tutkimuksen tuloksien kannalta (Hirsjärvi ym. 2007, 177).

4.3 Aineiston analyysi

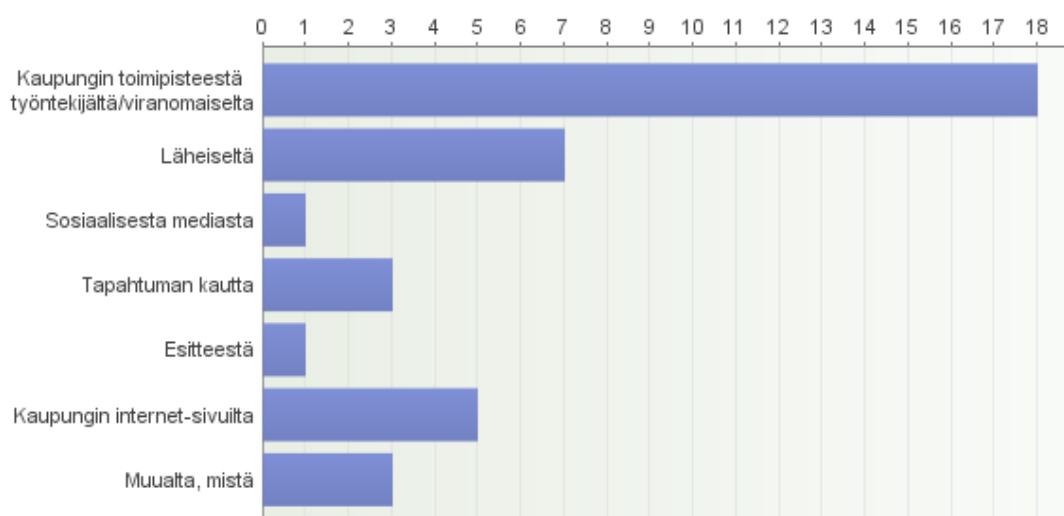
Webropol kerää reaaliaikaista dataa asiakastyytyväisyydestä ja se analysoi asiakaspalautteen automaattisesti käyttäen korrelaatio- ja regressioanalyyssejä (Webropol 2017). Kyselyn avulla kerättyä aineistoa käsitellään usein tilastollisesti, koska siitä saadaan paljon numeerista tietoa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 121). Numeerinen tieto ei yksin riitä vastaamaan tutkimuskysymyksiin, joten lisäksi opinnäytetyössä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, koska olen tarkastellut Nuorisoaseman asiakastyytyväisyyskyselyä itseohjautuvuusteorian kolmen psykologisen perustarpeen kautta; kyvykkyys, autonomia ja yhteenkuuluvuus. Tuomen ja Sarajärven (2011, 97) mukaan teoriaohjaavasta sisällönanalyysista voidaan puhua silloin, kun tulosten analysoinnissa teoria ohjaa tuloksia, muttei määritä niitä tarkasti. Opinnäytetyössä esitellään kaikkien kyselyssä esiintyneiden kysymyksien tulokset, mutta tarkemmin on analysoitu asiakkuuksien päättymistä ja motivaatiota koskevat kysymykset, jotka liittyvät olennaisesti tutkimuskysymyksiin.

4.4 Tulokset

Tulokset on jaoteltu neljään osioon, jotta niiden tarkasteleminen lukijalle olisi helpompaa ja selkeämpää.

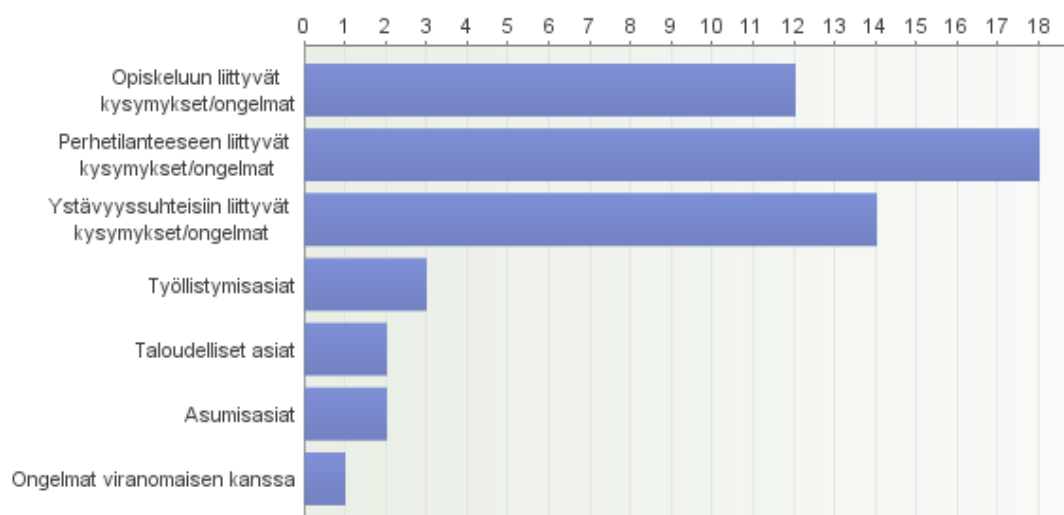
4.4.1 Ohjaava taho ja tulosyy

Tässä osiossa vastaajat ovat kertoneet keneltä he ovat kuulleet Nuorisoasemasta ja mistä syystä he ovat hakeutuneet sinne. Kyselyn mukaan 18 Nuorisoaseman asiakasta on saanut tietää Nuorisoasemasta kaupungin työntekijältä tai muulta viranomaiselta. 7 kyselyyn vastanneesta on saanut tietää Nuorisoasemasta läheiseltään ja 5 asiakasta kaupungin internetsivuilta.



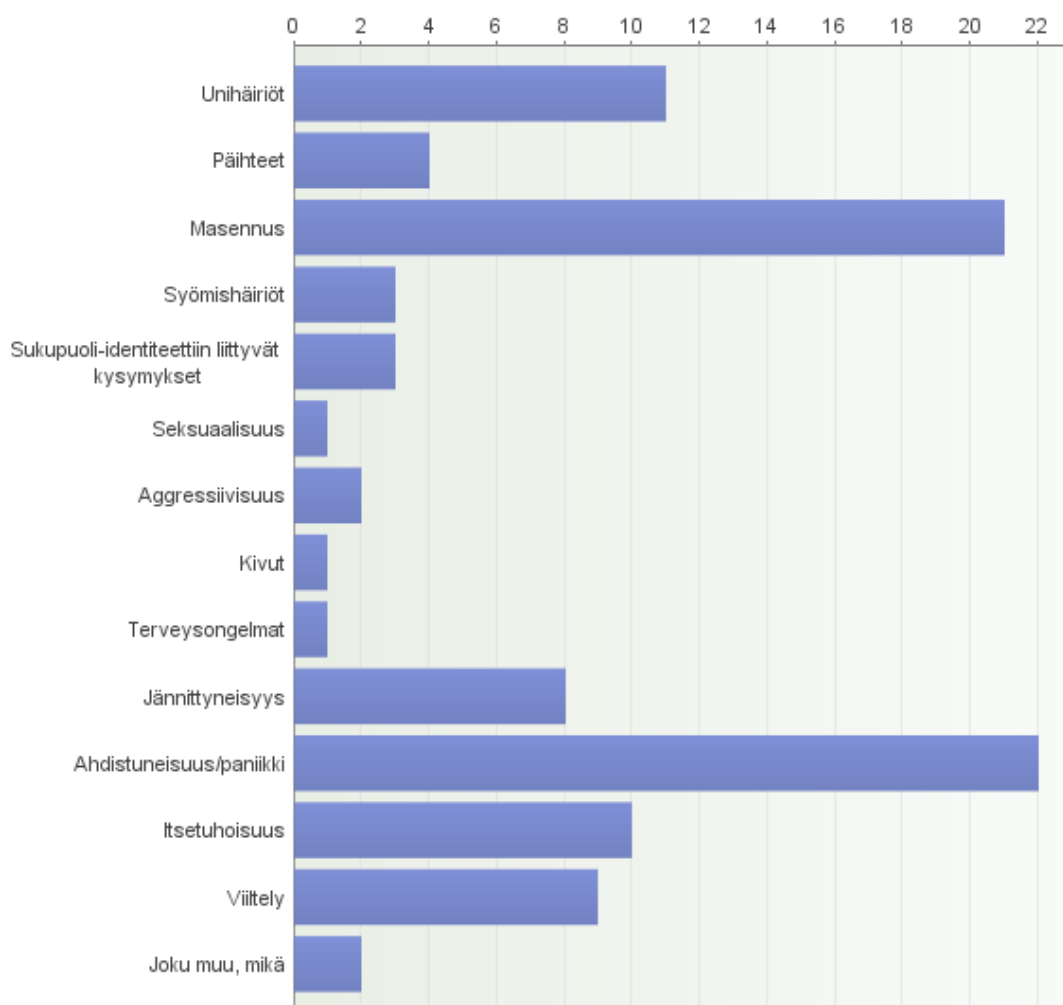
Kuvio 3. Mistä kuulit Nuorisoasemasta? (Webropol aineisto 2017)

Vastaajat ovat saaneet valita useita tulosityitä Nuorisoasemalle. Tulosityt on jaoteltu kyselyssä kolmeen osuuteen, jotka ovat: käytännön asiat ja arjen hallinta, oireet sekä kielteiset elämäntapahtumat. 18 vastajaa kertoivat tulosityksi perhetilanteen ongelmat, 14 vastaajaa kertoivat tulosityksi ongelmat ystävyysuhteissa ja 12 vastaajaa kertoivat tulosityksi ongelmat opiskeluun liittyvissä asioissa. Työllisyys, talous, asuminen ja ongelmat muiden viranomaisten kanssa eivät näytä olevan merkittäviä tulosityitä Nuorisoasemalle.



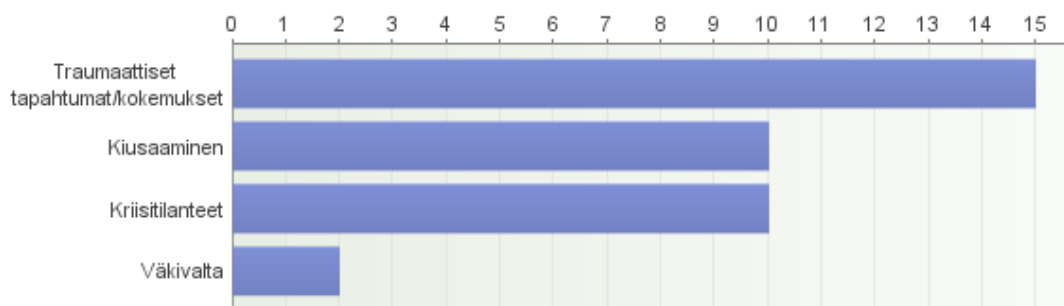
Kuvio 4. Käytännön asiat/ arjen hallinta (Webropol aineisto 2017)

22 vastaajaa ovat kertoneet, että tulossyynä on ahdistus- ja paniikkioireet ja 21 vastaajaa masennus. Kyselyn mukaan 11 vastaajaa on tullut unihäiriöiden takia, 10 vastaajaa itsetuhoisuuden takia, 9 vastaajaa viittelyn takia ja 8 vastaajaa jännittämisen takia. Avoimiin vastauksiin oli lisäksi kirjoitettu muiksi syiksi ”välinpitämättömyys opiskeluun”.



Kuvio 5. Oireet (Webropol aineisto 2017)

N. 71% vastaajista ovat laittaneet tulossyiksi Nuorisoasemalle jonkin kielteisen elämäntapahtuman. Kyselyn mukaan n. 44% vastaajista on tullut traumaattisen elämäntapahtuman takia Nuorisoaseman asiakkaaksi. Vastaajista 29% on valinnut tulossyiksi kiusaamisen ja kriisitilanteet. 5,9% vastaajista ovat valinneet tulossyiksi väkivallan.



Kuvio 6. Kielteiset elämäntapahtumat (Webropol aineisto 2017)

4.4.2 Kokemukset Nuorisoasemasta ja työntekijöistä

Kyselyssä selvitettiin nuorten mielipidettä Nuorisoaseman palveluista ja työntekijöistä. Tähän kyselyn osioon oli vastannut kaikki 34 kyselyyn vastannutta vastaajaa. 22 vastaajaa olivat sitä mieltä, että he saivat ensimmäisen tapaamisajan Nuorisoaseman työntekijän kanssa riittävän nopeasti. 24 vastaajan mielestä asiakastapaamisten kesto oli riittävän pitkä heidän elämässään olevan kriisin ratkaisemiseen. Vastaajista 23 ovat vastanneet, että tapaamisia Nuorisoasemalla oli riittävän monta heidän tarpeisiinsa nähden ja 25 vastaajan mielestä tapaamisten ajankohdat olivat sopivia. Suurin osa kyselyyn vastanneista olivat sitä mieltä, että Nuorisoaseman palvelu oli nopeaa, tapaamiset riittävän pitkäkestoisia, niitä oli riittävästi ja ajankohdat sopivia.

Vastanneista kolme olivat osittain sitä mieltä, että tapaamisaikaa ei saanut riittävän nopeasti heidän tarpeisiinsa nähden. Kahden vastaajan mielestä tapaamisen kesto taas ei ollut riittävän pitkä. Tapaamisten lukumäärän riittävydestä osittain oli eri mieltä yksi vastaaja ja yksi oli täysin eri mieltä niiden lukumäärän riittävydestä. Kolmen vastaajan mielestä tapaamisten ajankohdat eivät sopineet tai eivät osittain sopineet heille.

Taulukko 2. Tapaamiset Nuorisoasemalla (Webropol aineisto 2017)

	1 Täysin eri mieltä	2 Osittain eri mieltä	3 Ei samaa, eikä eri mieltä	4 Osittain samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Sain ensimmäisen tapaamisajan riittävän nopeasti	0	3	1	8	22	34	4,44
Tapaamisten kesto oli mielestäni riittävä	2	0	2	6	24	34	4,47
Tapaamisia oli mielestäni riittävästi	1	1	4	5	23	34	4,41
Tapaamisajankohdat sopivat minulle	1	2	1	5	25	34	4,5
Yhteensä	4	6	8	24	94	136	4,46

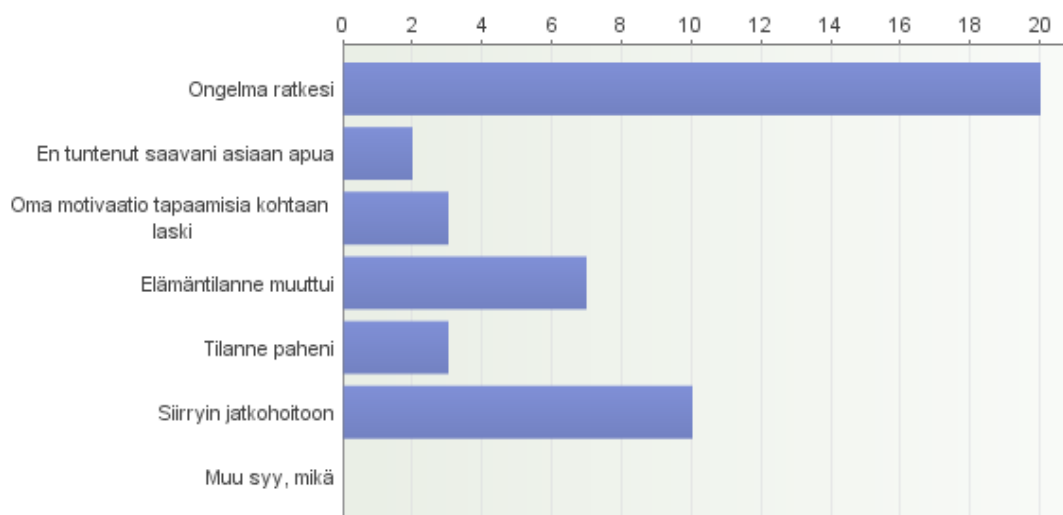
Suurin osa vastaajista (79,4%) oli sitä mieltä, että työntekijä kuunteli asiakastapaamisilla ja oli osaava työssään. Vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, miten heidät kohdattiin ja heidän mielestään työntekijä oli riittävästi tavoitettavissa. He kokivat oireensa helpottaneen tai tilanteensa ratkenneen. Melkein kolmasosa (29,4%) ei kokenut tai osannut lainkaan sanoa, että helpottivatko heidän psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset oireensa tai tilanteensa asiakkuuden päättyessä. Tuloksissa näkyy, että 5,9% vastaajista eivät kokeneet työntekijän kuulevan tai auttavan heitä ongelmassaan. Vastaajat olivat täysin eri mieltä siitä, että heidän saamansa apu oli riittävää ja osaavaa ja heidän oireensa olisivat parantuneet.

Taulukko 3. Kokemukset asiakkuudesta Nuorisoasemalla (Webropol aineisto 2017)

	1 Täysin eri mieltä	2 Osittain eri mieltä	3 Ei samaa, eikä eri mieltä	4 Osittain samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Työntekijä kuuli asiani ja pyrki auttamaan minua sen edistämiseksi	2	0	0	5	27	34	4,62
Saamani apu oli osaavaa ja riittävää	2	0	2	8	22	34	4,41
Olin tyytyväinen tapaan, jolla työntekijä kohtasi minut	2	0	0	5	27	34	4,62
Oireet paranivat/tilanne selkiytyi	3	1	6	5	19	34	4,06
Työntekijä oli riittävästi tavoitettavissa	1	0	1	6	26	34	4,65
Yhteensä	10	1	9	29	121	170	4,47

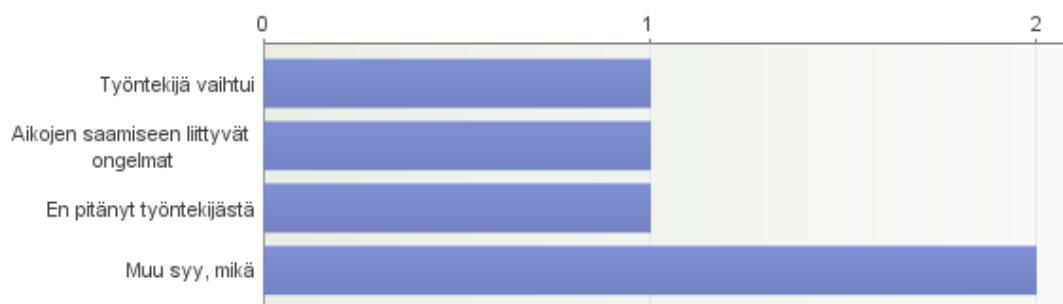
4.4.3 Asiakkuuden päättymiseen johtaneet syyt

Kaksi viimeistä kohtaa kyselyssä käsittelevät syitä asiakkuuden päättymiseen. Tässä kohdassa asiakas on saanut valita useita vaihtoehtoja. 20 vastaajaa 34:stä on vastannut, että heidän ongelmansa on ratkennut ja 10 asiakasta on jatkanut hoitoaan muualla. 7 vastaajan elämäntilanne oli muuttunut niin paljon, ettei tarvinnut Nuorisoseuran palveluja. 7 kertaa oli vastattu, että asiakas ei kokenut saavansa apua, oma motivaatio tapaamisissa kohtaan oli laskenut tai tilanne oli jopa pahentunut tapaamisten johdosta, jolloin asiakkuus on päättynyt.



Kuvio 7. Asiakkuuden päättymisen omasta toiveesta (Webropol aineisto 2017)

Vain harva asiakkuus on päättynyt työntekijään liittyvistä syistä Nuorisoseuralla. Yhden kerran on vastattu, että asiakkuus on päättynyt, koska työntekijä on vaihtunut. Yhden kerran on vastattu myös, että aikojen saamisessa oli ollut ongelmia tai asiakas ei ole pitänyt työntekijästä. Muiksi syiksi asiakkaat ovat saaneet vapaasti kertoa, että miksi asiakkuus on päättynyt. Yhtenä syynä oli avun saanti omalta paikkakunnalta ja toiseksi syyksi oli kirjattu asiakkaan täyttämisen 23-vuotta, jonka jälkeen Hyvinkäällä siirrytään aikuissosiaalityön piiriin.



Kuvio 8. Asiakkuuden päättymisen työntekijään liittyvistä syistä (Webropol aineisto 2017)

4.4.4 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Tässä luvussa tuodaan esille tärkeimmät tulokset tutkimuskysymysten ratkaisemisen osalta Edward Decin ja Richard Ryanin itseohjautuvuusteorian kolmeen psykologiseen perustarpeeseen peilaten.

1. Mikä motivoisi nuoria sitoutumaan Nuorisoaseman tarjoamaan palveluun?

Kuten edellä olevista Nuorisoaseman asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista selviää, nuori haakeutuu Nuorisoaseman palveluihin, koska hänellä on useimmiten ongelmia perheen kanssa tai ystävyysuhteissa. Nämä kaksi asiaa viittaavat yhteenkuuluvuuden tunteen kokemuksen häiriöön. Näiden lisäksi nuorilla on useimmiten masennus- ja ahdistusoireita, jotka taas saattavat liittyä tunteeseen siitä, ettei nuori koe olevansa tarpeeksi kyvykäs yhteiskunnan jäsen. Yhteenkuuluvuuden ja kyvykkyyden tunteiden häiriöt voivat johtua siitä, ettei nuori ole jostain syystä pystynyt ratkaisemaan kehitysvaiheensa kannalta tärkeitä kehitystehtäviä, kuten minäkuvan muodostaminen, seksuaalisen identiteetin rakentuminen, tunne-elämän säätelykyvyn hallitseminen, valmiudet sitoutumiseen, moraalien ja arvomaailman kehittyminen sekä kyky toimia vastuullisesti (Vilkko- Riihelä & Laine 2012, 110-111). Nuori tarvitsee siis yhteenkuuluvuuden ja kyvykkyyden tunteiden vahvistamista motivoitukseksi ja sitoutuakseen Nuorisoaseman tarjoamaan palveluun.

2. Mistä syistä Nuorisoaseman asiakkuudet päättyvät?

Nuorisoaseman asiakkuudet päättyvät kyselyn mukaan useimmiten niin, että nuoren ongelma tulee ratkaistuksi, näin nuoren kyvykkyyden tunnetta on vahvistettu niin paljon, että hän kokee pystyvänsä itse ratkaisemaan ongelmansa tai kehitystehtävänsä. Muiksi syiksi asiakkuuden päättymiseen voidaan kyselyn mukaan sanoa nuoren elämäntilanteen muuttuminen tai siirtyminen jatkohoitoon esimerkiksi nuorisopsykiatriaan. Lisäksi muutamien vastaajien mukaan asiakkuuden päättymisen oli johtunut siitä, että heidän elämäntilanteensa paheni, heidän oma motivaationsa laski, he eivät omasta mielestään saaneet apua tai eivät olleet pitäneet työntekijästä.

3. Mitä työkaluja Nuorisoaseman työntekijät voisivat käyttää motivoidakseen nuoria?

Koska yhteenkuuluvuuden tunne on yksi nuoren hyvinvoinnin, motivaation ja kehityksen kannalta tärkeä osa-alue, tulisi sitä vahvistaa erilaisilla vertaisryhmillä tai sellaisilla menetelmillä millä se vahvistuisi. Nuoren kanssa voidaan yhdessä pohtia, että miten hän saisi keskusteluyhteydet auki vanhempiinsa ja ystäviinsä tai luotua uusia ystävyysuhteita. Voisiko sosiaalista mediaa tai internetpelaamista käyttää apuna yhteenkuuluvuuden tunteen vahvistamisessa?

Kyvykkyyden tunteiden vahvistaminen vaatii sitä, että nuori pystyy ratkaisemaan hänelle annettuja tehtäviä ja saa niistä positiivista palautetta. Tehtävällä ei välttämättä tarkoiteta kirjallista matemaattista tehtävää, vaan tehtäväksi voi antaa sosiaalisesti kömpelölle esimerkiksi tervehtiä yhtä uutta ihmistä päivittäin ja kirjata kohtaamiset ylös. Itsemääräämisen eli autonomian tunteen vahvistamiseen tarvitaan keinoja itsetuntemuksen lisäämiseen, heittäytymiseen ja jopa uusien sosiaalisten piirien etsiminen. Tähän voidaan käyttää Frank Martelan kirjassa Valonöörit (2015) esiintyvää kutsumuskarttaa. Lisäksi suosittelen kirjan lukemista, koska siitä löytyy erilaisia keinoja sisäisen motivaation vahvistamiseen.

5 Johtopäätökset

Aineistoa tarkasteltaessa kokonaisuutena voidaan sanoa, että Nuorisoaseman asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Nuoret kokivat, että palveluun pääsi nopeasti ja tapaamiskertoja oli riittävän monta. Nuoret yleensä ohjautuvat Nuorisoaseman asiakkaiksi muiden vieranomaisten kautta. Tämä saattaa johtua siitä, että nuoret tarvitsevat ulkopuolisen apua ongelmiansa tunnistamiseen ja koulukuraattorin tai -terveydenhoitajan vastaanotolle on helppo hakeutua koulusta käsin. Motivaation näkökulmasta tarkasteltuna voidaan päätellä, että kyselyyn vastanneet nuoret ovat olleet motivoituneita hakeutumaan avun piiriin, mutta ovat tarvinneet ulkopuolista motivointia aloittaakseen käynnit Nuorisoasemalla.

Perhetilanteen ongelmien nouseminen yhdeksi tulosyyksi selittyy sillä, että suurin osa Nuorisoaseman asiakkaista ja kyselyyn vastanneista asuu vielä kotona opiskellen samalla. Ongelmat ystävyys-suhteissa voidaan nähdä liittyvän yleisesti nuorten sen hetkiseen kehitysvaiheeseen, missä etsitään omaa paikkaansa sosiaalisissa suhteissa. Sosiaaliset suhteet ovat merkityksellisiä niin yhteenkuuluvuuden tunteen kuin nuoren tasapainoisen kehityksenkin kannalta (Määttä 2012, 6).

Kyvykkyys on yksi sisäisen motivaation ja ihmisen hyvinvoinnin osa-alue, kuten edellä oleva yhteenkuuluvuuden tunnekin (Martela 2015, 66-70). Nuorten masennuksen ja ahdistuksen kokemukset saattavat johtua siitä, etteivät heidän kolme psykologista perustarvettaan ole saaneet riittävää vahvistusta. Masennus ja ahdistus kertovat lisäksi ehkä siitä, että nuori ei ole kyennyt ratkaisemaan sosiaalisiin suhteisiin liittyviä kehitystehtäviään, eikä näin tunne yhteenkuuluvuuden tunnetta läheisiinsä.

Asiakkuuksien päättyminen ongelmien ratkeamiseen tai jatkohoitoon kertovat siitä, että asiakas on kokenut tulleen kuulluksi ja kohdatuksi juuri tarvitsemallaan tavalla tai hänet on ohjattu toiselle taholle. Asiakkuuden päättymissyiksi nousevat lisäksi asiakkaan kokemukset siitä, ettei hän saanut apua, asiakkaan motivaatio laski kontaktin aikana tai hänen tilanteensa paheni asiakastapaamisten aikana. Asiakkaan kokemus siitä, ettei saanut tarvitsemaansa

apua, voi selittyä sillä, ettei asiakas välttämättä ollut riittävän motivoitunut kohtaamaan ongelmaansa tai ei syystä tai toisesta ollut valmis antamaan työntekijälle mahdollisuutta auttaa. Voi olla myös mahdollista, ettei työntekijän ja asiakkaan välille ole syntynyt riittävää luottamussuhdetta, koska asiakas ei ole yksinkertaisesti pitänyt työntekijästä. Ottaen huomioon vastaajien määrät kyselyn kohdissa ”kokemukset asiakkuudesta” ja ”asiakkuuden päättymisen syyt”, voidaan huomata, että ne muutamat asiakkaat, jotka ovat olleet tyytymättömiä palveluun, ovat olleet tyytymättömiä lähes kaikkeen Nuorisoasemalla tarjottavaan palveluun.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Nuorisoasemalle uutta ja hyödyllistä tietoa heidän asiakkaidensa motivaatiosta ja vastata kolmeen tutkimuskysymykseen; miksi asiakkuudet päättyivät Nuorisoasemalla, miten Nuorisoasemalla voisi motivoida nuoria ja mitä työkaluja Nuorisoasema voisi käyttää motivoidakseen heitä? Tutkimuskysymyksiin vastaaminen osoittautui aika ajoin haastavaksi ja jouduin muutamaan otteeseen niitä muokkaamaan, jotta pystyisin paremmin ne sitomaan teoreettiseen viitekehukseen. Lopullisen, tarkemman muotonsa tutkimuskysymykset saivat, kun pääsin tarkastelemaan Nuorisoaseman asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia.

Opinnäytetyöni lähtöajatuksena oli selvittää nuorten motivaatiota ja etenkin nuoren ihmisen motivaation rakentumista. Lähdemateriaaleihin tutustuessa aihe rajautui motivaatioteorioihin ja nimenomaan Edward Decin ja Richard Ryanin itseohjautuvuusteoriaan, joka on merkittävä teoria motivaatiotutkimuksessa. Itseohjautuvuusteoria on sinänsä mielenkiintoinen, mutta ainoana näkökulmana ei kerro juurikaan nuoren ihmisen motivaatiosta. Oli siis luonnollista peilata itseohjautuvuusteoriaa niin nuorten kehitystehtäviin kuin heidän vanhempiensa kasvatustekniikoihin. Halusin lisäksi esitellä opinnäytetyössäni motivaatiota tukevia tai lisääviä työmenetelmiä, jotta siitä olisi konkreettista apua Nuorisoaseman työntekijöille.

Asiakaskyselyn tuottama aineisto oli melko laaja ja se antoi vastauksia moniin kysymyksiin. Tutkimusongelmani kannalta oli selvää, että minun tuli rajata analyysini nimenomaan motivaatiota ja asiakkuuden päättymistä koskeviin tuloksiin. Jos olisin syvällisesti analysoinut koko aineiston, olisi haasteiksi noussut aikaraja, aineiston hallinta ja aineiston tuloksen irrallisuus verrattuna teoreettiseen viitekehukseen. Rajaamisessa on Hirsjärven ym. (2007, 83) mukaan huomioitava erityisesti lukijat ja muistettava kenelle tutkija kirjoittaa. Itse yritin koko ajan pitää mielessä, että kirjoitan opinnäytetyötäni pääasiassa Nuorisoasemalle huomioiden heidän tarpeensa.

Näin jälkeen päin ajateltuna olisin voinut valita erilaisen aineistonkeruumenetelmän. Minusta valmiin aineiston analysointi oli ajoittain haastavaa, vaikka voisi kuvitella sen olevan helppoa. Oli vaativaa saada sidottua irrallista aineistoa teorian ympärille ja aineistosta saatu tieto jäi

osittain ohueksi. Pääasia on, että opinnäytetyössä esiintyviä tuloksia pystyy hyödyntämään Nuorisoaseman työskentelyssä. Tulosten avulla voidaan kehittää työntekijöiden työskentelytapoja ja ottaa paremmin huomioon nuorten motivoimiseen tarvittavia seikkoja. Opinnäytetyön tulosten testaaminen, esimerkiksi vuoden mittaisella motivaatioryhmällä, olisi luonnollinen jatkumo. Näin pystyttäisiin tutkimaan käytännössä, että motivoituvatko nuoret muutokseen, kun kyvykkyyden, yhteenkuuluvuuden ja autonomian tunteita vahvistaa riittävästi.

Motivaation tematiikkaan oli helppo uppoutua ja välillä piti palauttaa mieleen miksi ja kelle opinnäytetyötä tehdään. Minulla oli huomattavia vaikeuksia päästää irti teorian kirjoittamisesta ja edetä seuraaviin vaiheisiin, koska tunsin valtavaa voimaantumisen tunnetta motivaation tutkimisesta. Teoreettisen viitekehityksen rajaaminen osoittautui haastavimmaksi tehtäväksi, koska materiaalia oli paljon ja olisin halunnut syventyä motivaation käsitteeseen vielä paremmin. Viitekehitys tuntui jäävän vajaaksi ja epätäydelliseksi, koska en kirjoittanut sen kaikista osa-alueista. Lopulta löysin omasta mielestäni motivaation tärkeimmät puolet ja opin ymmärtämään sen keskeiset asiat, joita pystyn varmasti soveltamaan jatkossakin.

Motivaatio on todella moniulotteinen käsite. Siihen, kun lisätään vielä nuoruuden kehitystehdävät ja vanhempien kasvatuksellinen panos, ei se ainakaan selkiydy. Nuoruusvaihe on täynnä turbulenssia, toisilla enemmän ja toisilla vähemmän. En ole ollenkaan yllättynyt, että tämä aihe mietityttää Nuorisoaseman työntekijöitä, koska motivaatio tuntuu mietityttävän tiedeyhteisöäkin lukemani mukaan ja motivaatio aiheena tulee aina olemaan ajankohtainen. Opinnäytetyön tekeminen on ollut erittäin antoisaa ja on ollut hienoa tehdä se sellaisille ihmisille, joiden tiedän sitä hyödyntävän jatkossa jollain tasolla. Tällaisen tutkimuksellisen työn tekijöillä varmasti kaikilla on sellainen toive, ettei heidän tekemänsä työ menisi hukkaan, vaan siitä olisi hyötyä useammillekin tahoille ja näin toivon omalle työlleni käyvän. Innostuin opinnäytetyön aikana motivaatiosta niin paljon, että olen jo miettinyt, miten pystyisin hyödyntämään tämän innostuksen työelämässä.

6.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön tekemisessä tulee lisäksi ottaa huomioon eettiset periaatteet. Olen opinnäytetyötä tehdessäni noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen käsitellyt saamaani aineistoa mahdollisimman huolellisesti tietoturvan huomioon ottaen. Aineiston tulokset on esitetty väärustelemättä ja tämä pystytään todentamaan Webropol järjestelmästä aineiston paperisen version tuhoamisen jälkeenkin. Olen analysoinut kyselytutkimuksen tulokset käyttämällä tieteellisen tutkimuksen kriteeristön mukaisia sekä eettisesti kestäviä menetelmiä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Lähdeviittauksissa on noudatettu Harvardin-järjestelmää, joka on tieteellisessä kirjoittamisessa yleisesti hyväksytty ja käytetty lähdeviittaustekniikka (Hirsjärvi ym. 2007, 334).

Asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu anonymisti. Kyselyssä ei ole määritelty ikää, sukupuolta tai muutakaan vastaajaan yhdistettävää tietoa, jotta asiakas voisi täysin luottamuksellisesti kertoa mielipiteensä saamastaan palvelusta. Asiakkaille ei ole erikseen kerrottu, että heidän antamansa palaute analysoitaisiin millään tavoin. Asiakkaat tietävät kuitenkin kyselyn tarkoituksen. Kaikki paperinen aineisto hävitettiin tutkimusluvassa määrättyllä tavalla eli silpupamalla 30.10.2017 ja sähköiset asiakirjat tuhottiin käyttämällä Eraser-ohjelmistoa (2017), joka on tarkoitettu sähköisten aineistojen ylikirjoittamiseen. Ylikirjoittaminen tuhoaa sähköiset aineistot lopullisesti, eikä niitä voida palauttaa missään tilanteessa.

Tein opinnäytetyötä harjoittelupaikalleni, jota voidaan pitää eettisesti, mutta myös luotettavuuden kannalta ongelmallisena. Harjoittelussa on mahdollista saada kerättyä hiljaista tietoa ja havainnoida asiakastapaamisia eri tavalla kuin ulkopuolisena opinnäytetyöntekijänä. Oli siis erityisen tärkeää erottaa harjoittelijan ja opinnäytetyöntekijän roolit keskenään. Tässä auttoi se, että ainoana aineistona oli asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.

Tuloksien luotettavuuteen vaikuttaa myös, että Nuorisoseuran asiakastyytyväisyyskyselyn saajat ovat olleet asiakkaina olevia nuoria sekä heidän vanhempiaan eli mistään ei voida varmistaa kuka on vastannut kysymyksiin ja millä perusteella. Saman ongelman näkee Ojasalo ym. (2014, 129) joiden mukaan sähköisten kyselylomakkeiden saajat määrättyvät satunnaisesti niihin joilla linkki on sekä niihin, jotka ovat saaneet linkin jostain muuta kautta. Luotettavammaksi Nuorisoseuran kyselystä tekee se, että kyselyn linkki lähetetään henkilökohtaisesti asiakkaan puhelimeen asiakkuuden päättyessä.

Aineistosta saatuja tuloksien luotettavuutta saattaa heikentää, että asiakkaalla on joissain kysymyksissä mahdollisuus vastata monta eri vaihtoehtoa. Näin on vaikea sanoa täysin pätevästi, että mikä on nuoren varsinainen tulos Nuorisoseuralle. Mielenkiintoista olisi saada tietää, että kuinka moni nuorista on tullut vastentahtoisesti Nuorisoseuralle ja ovatko he olleet lopulta tyytyväisiä saamaansa palveluun. Jos annettaisiin yksi mahdollinen vastausvaihtoehto asiakkuuden päättymiseenkin, nähtäisiin yksi lopullinen päättymissyy. Nyt asiakas on saattanut vastata, että on siirtynyt jatkohoitoon ja lisäksi vastannut ettei pitänyt työntekijästä. Näistä vastauksista jatkohoitoon siirtyminen saattaa olla oikea asiakkuuden päättymisen syy, mutta asiakkaalle annetaan vielä mahdollisuus ajatukseen ”itseasiassa en oikein pitänyt työntekijästä”.

Yhden asiakkaan vastauksia tarkasteltaessa näkyy lisäksi, ettei asiakas ole välttämättä ymmärtänyt kysymystä niin kuin työntekijä olisi halunnut. Päättymisen syy halutaan tietää ja on annettu kaksi kohtaa; asiakkaasta johtuvat syyt ja työntekijästä johtuvat syyt. Asiakas on vastannut, että on siirtynyt jatkohoitoon, mutta vastannut vielä lisäksi, että työntekijä vaihtui.

Ensinnäkin ymmärrän asiakkaan näkökulman - työntekijä vaihtuu silloin, kun siirrytään jatko-
hoitoon. Ongelmana tässä on, että mitä halutaan tietää. Halutaanko tietää, että päätyikö
asiakkuus Nuorisoaseman sisällä ja siirtyikö asiakas Nuorisoasemalla toiselle työntekijälle vai
siirtyikö asiakas pois Nuorisoasemalta jonkin toisen organisaation työntekijälle? Hirsjärvi ym.
(2007, 190) mukaan kyselyiden haittapuolina nimenomaan on, että vastaaja voi käsittää vää-
rin kysymykset ja näin aineisto jää helposti pinnalliseksi tai tutkimuksesta saadun tiedon laa-
dun mittapuulla vaatimattomaksi.

Lähteet

- Friis, L., Eirola, R., & Mannonen, M. 2004. Lasten ja nuorten mielenterveystyö. Helsinki: WSOY.
- Fröjd, S. 2009. Nuorten ahdistuneisuus ja päihteiden käyttö: Tietoa vanhemmille ja nuorten kanssa työskenteleville aikuisille. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin ja laitos.
- Hietaharju, P. & Nuutila, M. 2016. Käytännön mielenterveystyö (4. uudistettu painos). Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. (13. uudistettu painos). Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Hofmann, S., Holm, K. & Åhs, V. 2016. Motiivi 2: Kehittyvä ihminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Karjalainen, K., Savonen, J. & Hakkarainen, P. 2016. Suomalaisten huumeiden käyttö ja huumeasenteet: Huumeaiheiset väestökyselyt Suomessa 1992-2014. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- Kylmänen, P. 2005. Kun kaikki muutkin... Nuorten ehkäisevä päihdetyö. Tampere: Tammer-Paino Oy
- Laine, V. & Vilkkö-Riihelä, A. 2012. Mielen maailma 2: Tunteet, motiivit ja taitava ajattelu. (5. uudistettu painos). Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Lehtinen, T. & Lehtinen I. 2007. Mikä mättää? Murrosiän muutokset kotona ja koulussa. Helsinki: Edita Prima Oy
- Martela, F. 2015. Valonöörit- Sisäisen motivaation käsikirja. Juva: Bookwell Oy
- Meronen, P. 2016. Hyvinkään Nuorisoseuran toimintakertomus vuodelta 2015. Asiakirja. Hyvinkään kaupunki
- Meronen, P. 2017. Motivaatio Hyvinkään Nuorisoseuran kärkihankkeena vuonna 2016. Hanke-
raportti. Hyvinkään kaupunki
- Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila I. 2014. Ihmisen psykologinen kehitys. Juva: Bookwell Oy
- Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. (3. uudistettu painos). Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. Juva: Bookwell Oy
- Salmela- Aro, K. & Nurmi, J-E.(toim.) 2002. Mikä meitä liikuttaa- Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Keuruu: Otavan kirjapaino oy
- Sinkkonen, J. 2010. Nuoruusikä. Juva: Bookwell Oy
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (8. uudistettu laitos). Vantaa: Hansaprint Oy
- Vilkkö-Riihelä, A. & Laine, V. 2012. Mielen maailma 2: Kehityopsykologia. (5. uudistettu painos). Helsinki: Sanoma Pro Oy

Sähköiset

Aalto, M., Bäckmand, H., Haravuori, H., Lönnqvist, J., Marttunen, M., Melartin, T., Partanen, A., Partonen, T., Seppä, K., Suomalainen, L., Suokas, J., Suvisaari, J., Viertiö, S. & Vuori-lehto, M. 2009. Mielenterveys- ja päihdeongelmien varhainen tunnistaminen- Opas ennaltaehkäisevän työn ammattilaisille. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 18.8.2017. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80082/8c520a2b-6ed1-4789-bc9b-8597c85121ee.pdf?sequence=1>

Arria, A.M., Caldeira, K.M., Bugbee, B.A., Vincent, K.B. & O'Grady, K.E. 2015. The academic consequences of marijuana use during college. Psychol Addict Behav. Viitattu 7.8.2017. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4586361/>

Backhurst, D. 2009. Reflections on activity theory. Educational review vol. 61. Viitattu 26.9.2017. <http://www.tandfonline.com/nelli.lau-rea.fi/doi/pdf/10.1080/00131910902846916?needAccess=true>

Deci, E.L. & Ryan, R.M. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American psychologist 1/2000. Viitattu 15.8.2017. https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf

Eraser 2017. Sähköisten aineistojen ylikirjoittamiseen tarkoitettu ohjelma. Viitattu 3.10.2017. <https://eraser.heidi.ie/>

Fröjd, S. 2008. Isää ja äitiä tarvitaan vielä nuoruusiässäkin. Kansanterveyslehti 4/2008. Viitattu 18.8.2017. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102610/kansanterveys408.pdf?sequence=1>

Hyvinkään hyvinvointikertomus 2015. Hyvinkään kaupunki. Viitattu 7.8.2017. http://www.hyvinkaa.fi/globalassets/kaupunki-ja-hallinto/hallinto-ja-organisaatio/ohjeet-julkaisut/muut-julkaisut/hyvinvointikertomus_2015_19.11.2015.pdf

Kannabis 2017. Päihdelinkki. Viitattu 7.6.2017. <https://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/pikatieto/kannabis>

Lac, A. & Luk, J.W. 2017. Testing the amotivational syndrome: Marijuana use longitudinally predicts lower self-efficacy even after controlling for demographics, personality, and alcohol and cigarette use. Prevention Science. Viitattu 7.8.2017. <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs1121-017-0811-3>

Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio: Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostavuus kohtaavat. Tulevaisuuden valiokunta. Viitattu 15.8.2017. https://www.lau-rea.fi/dokumentit/Documents/marata_sisa%CC%88inen%20motivaatio_marata_p%C3%A4iv%C3%A4%20ja%20moni.pdf

Määttä, S. 2012. Miten tukea nuoren motivaatiota? Jyväskylän yliopisto. Viitattu 30.8.2017. http://www.sakury.fi/tiedostopankki/81-Arjen-arkki/tapahtumamateriaalit/LapaisyRoadShow2015/LapaisyRoadShow_maatta.pdf

Nuorisoasema 2017. Hyvinkään kaupunki. Viitattu 8.5.2017. <http://www.hyvinkaa.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/nuorisoasema/>

Pirkola, T., Lepistö, J., Strandholm, T. & Marttunen, M. 2007. Nuorten päihdehäiriöiden ja samanaikaisten muiden mielenterveyshäiriöiden arviointi ja hoito-tietoa nuorten kanssa työskenteleville aikuisille. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja. Helsinki: Painopaikka. Viitattu 18.8.2017. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/78215/2007b03.pdf?sequence=1>

Renko, E. 2016. Alkoholinkäytön mini-interventio aikuissosiaalityössä. THL. Viitattu 14.9.2017. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131366/URN_ISBN_978-952-302-746-6.pdf?sequence=1

Ryan, R.M, Williams, G.C., Patrick H. & Deci, E.L. 2009. Self-determination theory and physical activity: the dynamics of motivation in development and wellness. Hellenic Journal of Psychology. 6/2009. Viitattu 17.8.2017. https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2009_RyanWilliamsPatrickDeci_HJOP.pdf

Ryan, R.M. & Deci, E.L. 2000. The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry 11/2000. Viitattu 21.8.2017. <http://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2012/artikels/The-what-and-why-of-goal-pursuits.pdf>

Saari, J. & Törmälehto, M. 2013. Nappaako liikunta? Laadullinen tutkimus liikuntamotivaation ja fyysisen aktiivisuuden muutoksista seitsemän yläkouluikäisen kokemana. Pro Gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 17.8.2017. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41682/URN:NBN:fi:jyu-201306041885.pdf?sequence=1>

Salo-Chydenius, S. 2017. Motivoiva toimintatapa/Motivoiva haastattelu. Päihdelinkki. Viitattu 5.9.2017. <https://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeyon-menetelmat-ja-koulutus/motivoiva-toimintatapa-motivoiva-haastattelu>

Smucker Barnwell, S., Earleywine, M. & Wilcox, R. 2006. Cannabis, motivation, and life satisfaction in an internet sample. NCBI. Viitattu 6.6.2017. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1435998/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Viitattu 3.10.2017. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Webropol 2107. Asiakastytyväisyyskysely auttaa sinua parantamaan asiakaskokemusta ja asiakasuskollisuutta. Viitattu 31.10.2017. <http://webropol.fi/kayttotarkoitukset/asiakastytyvaisyyskysely/#.Wfg1C4hx3IU>

Wenk, G.L. 2014. Amotivational Syndrome and Marijuana Use- Why does this syndrome only develop in some long term users? Psychology today. Viitattu 6.6.2017. <https://www.psychologytoday.com/blog/your-brain-food/201411/amotivational-syndrome-and-marijuana-use>

Kuviot

Kuvio 1. Ihminen ohjaa omaa kehitystään (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 59)	8
Kuvio 2. Muutoksen seurantavaihemalli (Oksanen 2014, 275)	18
Kuvio 3. Mistä kuulit Nuorisosoasemasta? (Webropol aineisto 2017)	25
Kuvio 4. Käytännön asiat/ arjen hallinta (Webropol aineisto 2017)	25
Kuvio 5. Oireet (Webropol aineisto 2017)	26
Kuvio 6. Kielteiset elämäntapahtumat (Webropol aineisto 2017)	27
Kuvio 7. Asiakkuuden päättyminen omasta toiveesta (Webropol aineisto 2017)	29
Kuvio 8. Asiakkuuden päättyminen työntekijään liittyvistä syistä (Webropol aineisto 2017)29	

Taulukot

Taulukko 1. Sisäisen ja ulkoisen motivaation ominaisuuksia (Martela & Jarenko 2014, 14)	12
Taulukko 2. Tapaamiset Nuorisoasemalla (Webropol aineisto 2017)	28
Taulukko 3. Kokemukset asiakkuudesta Nuorisoasemalla (Webropol aineisto 2017)	28

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa.....	42
----------------------------	----

Liite 1: Tutkimuslupa

HYVINKÄÄN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystoimi

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtajan päätös § 44

22.08.2017

**044/2017 TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN "ONKS MOTII?" - NUORTEN
SITOUTUMINEN PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSPALVELUIHIN HYVINKÄÄLLÄ
(DNRO 805/2017)**

(Valmistelija: hallintosihteeri Sari Poikselkä, puh. p. 019 459 4934)

Laurean ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelija **Heli Pietilä** hakee tutkimuslupaa ammatillisen opinnäytetyön tekemistä varten.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miksi nuoret eivät sitoudu Nuorisosoaseman tarjoamaan palveluun ja mikä heitä motivoisi jatkamaan palveluissa. Tarkoituksena on myös tuoda näkyviin niitä menetelmiä, mitä mielenterveys- ja päihdetyössä nuorten kanssa käytetään.

Tutkimus suoritetaan asiakirja- ja tilastoanalyysin avulla sekä suullisena palautteena ilman tunnistetietoja. Suostumus kysytään täysi-ikäiseltä haastateltavalta.

Aineistoa kerätään 8/2017 - 10/2017 välisenä aikana. Tutkielman arvioitu valmistuminen on marraskuu 2017.

Tutkimuksen tekemistä puoltaa lasten kuntoutuspalveluiden esimies Vappu Koskinen sekä perhepalvelupäällikkö Leena Säkjärvi.

Päätös Päätän, että **Heli Pietilälle** myönnetään hakemuksen mukainen lupa.

Tutkimuksen ehtona on, että henkilötietoja käsitellään siten, että niistä yksilöitävien henkilöiden tunnistaminen on mahdotonta. Tutkija sitoutuu poistamaan aineistosta kaikki työntekijöitä ja asiakkaita koskevat yksilöivät tiedot viimeistään analysointivaiheessa. Asiakirjojen hävittäminen on tapahduttava silppuamalla.

Ennen raportin julkaisemista selvitys on annettava esiluettavaksi perhepalvelupäällikkö Leena Säkjärvelle. Valmis raportti tulee toimittaa Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kirjaamoon sähköisesti sosiaalijaterveys@hyvinkaa.fi

perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaja Olli-Pekka Alapiessa

Liitteet Tutkimuslupahakemus

Tiedoksi Sosiaali- ja terveyslautakunta
Heli Pietilä, heli.pietila@student.laurea.fi
perhepalvelupäällikkö Leena Säkjärvi
lasten kuntoutuspalveluiden esimies Vappu Koskinen

