

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SONJA KÖYKKÄRI

**MOTIVOIVAN HAASTATTELUN
OPAS LASTENSUOJELULAITOS
KEISARINVIITTAAN**

MOTIVOIVA HAASTATTELU TYÖMENETEL-
MÄNÄ LASTENSUOJELUTYÖSSÄ

KUNTOUTUKSEN OHJAUKSEN TUTKINTO-OHJELMA
2022

:Tekijä Köykkäri, Sonja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2022
	Sivumäärä 29	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Motivoivan haastattelun opas Lastensuojelulaitos Keisarinviittaan: motivoiva haastattelu työmenetelmänä lastensuojelutyössä		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjauksen tutkinto-ohjelma		
Tiivistelmä <p>Motivoiva haastattelu on työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutusmenetelmä, jonka tarkoituksena on saada asiakas itse havahtumaan muutoksen tarpeelleen.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin yhdessä Porin perusturvan Lastensuojelulaitos Keisarinviitan kanssa. Opinnäytetyön tavoite oli luoda yksikön henkilökunnalle motivoivan haastattelun opas. Pitkän tähtäimen tarkoituksena on, että oppaan avulla henkilökunta pystyy refleктоimaan omia keskustelutaitojaan ja kehittämään niitä motivoivan haastattelun elementtien ja periaatteiden suuntaan.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminallisena projektina, jossa oli mukana myös laadullisen tutkimuksen osioita. Oppaan kokoamista ohjasi teoreettinen viitekehikko, aineiston kerääminen ennakkokyselylomakkeilla ja kysely oppaan pilottiversion valmistumisen jälkeen. Työntekijät täyttivät lomakkeet anonymisti. Lomakkeiden tuloksia jäsennettiin sisällön analyysina.</p> <p>Kyselylomakkeiden vastauksista selvisi, että osalle työntekijöistä motivoiva haastattelu oli täysin vieras työmenetelmä. Vastaajat arvioivat omat keskustelutaitonsa ja kuuntelutaitonsa hyviksi. Suurin osa koki tarvetta saada lisää tietoa muutoksen vaiheista. Haastattelussa vastaajat saivat myös ilmaista omia toiveitaan ja ideoitaan oppaan sisältöön, mitkä otettiin huomioon oppaan tekemisessä.</p> <p>Oppaan sisältö keskittyi pääasiassa motivoivan haastattelun perusteorian omaksumiseen. Oppaaseen sisällytettiin vastaajien toiveesta myös käytännön toteutuksen vinkkejä sekä tiivistelmä motivoivan haastattelun pääteemoista.</p>		
Avainsanat Lastensuojelu, motivoiva haastattelu, sijaishuolto, lastensuojelulaitokset, sosiaaliohjaajat		

Author(s) Köykkäri, Sonja	Type of Publication Bachelor's thesis	Date November 2022
	Number of pages 29	Language of publication: Finnish
Title of publication Motivational interview guide to child welfare institution Keisarinviihta: motivational interviewing as a work method in child welfare institution		
Degree program Degree Program in Rehabilitation counselling		
Abstract <p>Motivational interviewing is an interaction method between an employee and a customer. The purpose is to make the customer recognize the need for change.</p> <p>The thesis has been done in cooperation with the municipal (Porin Perusturva) child welfare institution Keisarinviihta. The goal of the thesis was to create a motivational interview guide for the unit's staff. The long-term purpose is that the employee can use the guide to reflect on their own conversation skills and develop interaction skills with the principles and elements of a motivational interview.</p> <p>The thesis was implemented as a functional project, which also included sections of qualitative research. The compilation of the guide was guided by a theoretical framework, the collection of data using preliminary questionnaires and a survey after the pilot version of the guide was prepared. The employees filled in the forms anonymously. The results of the forms were structured as a content analysis.</p> <p>About answers to questionnaires showed that motivational interviewing was a completely foreign work method for some of the employees. Respondents rated their own conversational and listening skills as good. The majority felt the need to get more information about the stages of change. In the interview, the respondents were also able to express their own wishes and ideas for the content of the guide, which were considered when making the guide.</p> <p>The content of the guide mainly focused on learning the basic theory of motivational interviewing. At the request of the respondents, practical implementation tips and a summary of the main themes of the motivational interview were also included in the guide.</p>		
Keywords child protection, motivational interview, foster care, child welfare institutions, social advisors		

SISÄLLYS

JOHDANTO	5
1 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	6
2 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	6
2.1 Sijaishuolto.....	6
2.2 Sosiaaliohjaus.....	7
3 MUUTOSPROSESSI.....	10
3.1 Muutos.....	10
3.2 Muutoksen vaiheet	10
4 MOTIVOIVA HAASTATTELU	11
4.1 Motivoivan haastattelun historia	11
4.2 Motivoivan haastattelun periaatteet	13
4.3 Motivoivan haastattelun henki	14
4.4 Motivoivan haastattelun avaintaidot	15
4.5 Motivoivan haastattelun käyttö	16
5 OPPAAN TOTEUTUS	17
5.1 Opinnäytetyön ideointi.....	17
5.2 Opinnäytetyön sopimus ja luvat.....	18
5.3 Esitiedon keruu kyselylomakkeella.....	18
5.4 Pilottiversio ja palautteen kerääminen kyselylomakkeella	19
5.5 Kyselyaineiston hyödyntäminen ja oppaan viimeistely	19
6 KYSELYIDEN ANALYYSIT JA TULOKSET	20
6.1 Esitietokyselyn analysointi ja tulokset.....	20
6.2 Oppaan pilottiversio	21
6.3 Palautekyselyn analyysi ja tulokset.....	22
6.4 Oppaan viimeistely.....	23
7 MOTIVOIVAN HAASTATTELUN OPAS.....	24
8 POHDINTA	25
8.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	26
8.2 Oma ammatillinen kehittyminen ja oppiminen.....	27
8.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusideat	28
LÄHTEET	
LIITTEET	

JOHDANTO

Suomessa on yli 19 000 kodin ulkopuolelle sijoitettua lasta ja nuorta. THL on tutkinut yli sadan kunnan sijaishuollossa olevien lapsien hyvinvointia ja tutkimustulosten pohjalta on arvioitu, että 85 % sijoitetuista lapsista voivat hyvin. Enemmistö hyvinvoivista lapsista ovat alle 10-vuotiaita. Huonovointisimmat lapset olivat kyselyn mukaan 13–17-vuotiaita. 7 % vastaajista kertoi, ettei näe tulevaisuuttaan lainkaan positiivisena. Huonovointisuuden syyksi lapset nostivat muiden laitoksessa asuvien lasten oireilun ja henkilökunnan vaihtuvuuden. Lapset kokivat pysyvät ihmissuhteet voimavaroinaan. (THL 2022.)

Valviran tutkimuksen mukaan laitokseen sijoitetut lapset kokevat omaohjaatyöskentelyn sujuvan laitoksessa hyvin. Jopa 80 % koki näkevänsä sosiaalityöntekijäänsä harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Tutkimuksen mukaan noin puolet sijoitetuista lapsista ovat psykiatristen palveluiden piirissä, ja kolmasosalla on ennen sijoitusta taustalla psykiatrinen avo- tai osastohoidon jakso. Sijaishuollossa olevien lasten psykiatrisen hoidon järjestämisessä on todettu olevan haasteita. Myös terveydentilan tutkimisessa ennen sijoitusta on nähty puutteita. (Valvira 2020.)

Lapsen mielenterveys on kokonaisuus, mikä koostuu monesta tekijästä, kuten iästä, sukupuolesta, sosiaalisesta verkostosta, historiasta ja lapsesta itse. Oleellista etenkin on historia ja siinä opitut tai puuttuvat käyttäytymis- sekä selviytymismallit. Lapsen perheen sisäisen tasapaino on isossa roolissa siinä, miten lapsi pystyy käsittelemään kokemuksiaan. Kykenemättömyys toimia eri tilanteissa, horjuttaa lapsen mielenterveyttä, koska tällöin lapsella ei ole kykyä käsitellä tunteitaan. (Järvenpää 2009, 11–12.)

Opinnäytetyön aihe valikoitui oman kiinnostuksen- ja työkokemuksen pohjalta. Motivoivan haastattelu oli osana kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelmaa. Kokemukseni pohjalta näen aiheen hyödylliseksi lastensuojelutyössä.

1 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön aihe on motivoiva haastattelu työmenetelmänä lastensuojelutyössä. Tavoite on koota Lastensuojelulaitos Keisarinviittaaan motivoivan haastattelun opas henkilökunnan käyttöön. Oppaan sisältö tulee valikoitumaan työntekijöiden aiemman tiedon pohjalta, sekä oppaan kokoamisessa otetaan huomioon työntekijöiden palautteet, toiveet ja ideat. Pitkän tähtäimen tarkoituksena on, että oppaan avulla henkilökunta pystyy refleктоimaan omia keskustelutaitojaan ja kehittämään niitä motivoivan haastattelun elementtien ja periaatteiden suuntaan. Motivoivan haastattelun oppiminen on monivaiheinen, harjoittelua ja toiminnan reflektointia vaativa prosessi. (Koski-Jännes 2008, 65).

Motivoiva haastattelu sopii monipuolisuutensa ansiosta kasvatustyöhön, koska työntekijät voivat luoda luottamussuhdetta lapsen arkisessa työssä, mikä on tärkeä elementti motivoivan haastattelun toteuttamisessa. Menetelmässä on toimintamalleja muutosristiriita tilanteisiin, mikä tukee kommunikaatiota työntekijän ja lapsen välillä. Kiinteä yhteistyö työntekijän ja lapsen välillä mahdollistaa tavoitteissa edistymisen seurannan arjen työssä.

2 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Sijaishuolto

Lapsen sijaishuolto on lastensuojelulain (83§) mukaista lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuolto järjestetään lapsen tarpeita vastaavalla tavalla perhehoitona, laitoshuoltona tai muulla arvioidulla tavalla, joka vastaa lapsen tarpeita. Sijaishuoltopaikan valintaan vaikuttaa sijoituksen syyn lisäksi lapsen tarpeet, sosiaaliset suhteet, perhesuhteet ja hoidon jatkuminen. Sijaishuoltoon sijoitetun lapsen terveydentila tutkitaan ennen sijaishuollon alkamista tai sijaishuollon aikana. Lapsella on sijoituksen aikana oikeus osallistua varhaiskasvatukseen ja opetukseen. Lapsen sosiaalityöntekijän ja sijoituspaikan työntekijöiden tulee tehdä yhteistyötä lapsen

opetuksen- tai varhaiskasvatuksen järjestäjien kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 10 luku § 49–52 mom.)

Avohuollon sijoitus on avohuollon tukitoimi, johon on ryhdyttävä viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu. Avohuollon sijoituksen alkaessa sijoitukselle luodaan tavoitteet ja kesto tarpeen mukaan. Avohuollon sijoitus kestää enintään kolme kuukautta kerrallaan, minkä jälkeen tilanne arvioidaan uudelleen ja tehdään lapsen tarpeen ja edun kannalta päätökset jatkosta. Toistuva avohuollon sijoitus vaatii välttämättömät syyt jatkuakseen. (Lastensuojelulaki 2010/88 & 2014/1302, 7 luku § 37a-b mom.) Lapsen kiireellinen sijoitus järjestetään, jos lapsi on välittömässä vaarassa. Kiireellinen sijoitus voidaan määrätä enintään 30 päiväksi kerrallaan, jonka jälkeen arvioidaan lapsen edun mukaisesti syyt kiireellisen sijoituksen lakkautukselle tai jatkamiselle. Kiireellisen sijoituksen aikana arvioidaan tarvittaessa myös huostaanoton tarve. (Lastensuojelulaki 2014/1302, 8 luku § 38–39 mom.)

Huostaanotto on viimeisin keino, jolla voidaan lapsen edun mukaisesti turvata lapsen kasvu ja kehitys, jos avohuollon tukitoimet koetaan riittämättömiksi. Huostaanoton alkaessa vastuu lapsen hoidosta ja kasvatuksesta on viranomaisilla. Lainmukaiset huostaanoton syyt ovat puutteet lapsen huolenpidossa, lapsen kasvua ja kehitystä uhkaavat kasvuolosuhteet, lapsen päihteiden käyttö tai rikollinen toiminta tai muu lasta itseään vaarantava tekijä. (THL 2020.)

2.2 Sosiaalihojtaus

Sosiaalityö on sosiaalihuoltolain 15§:n mukaista asiakas- ja asiantuntijatyötä, joka tukee asiakkaan tai yhteisön muutoksia ja tuen tarpeita. Tavoitteena on vähentää ongelmia ja vahvistaa niitä tekijöitä, joilla saadaan lisättyä yksilön tai yhteisön hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalihojtaus on sosiaalihuoltolain 16§:n mukaista työtä. Sosiaalityö ja sosiaalihojtaus kuuluvat keskeisesti lastensuojelutyöhön. (Kuntaliitto 2017.)

Sosiaalihojauksen lähtökohtana on tukea asiakasta, jolla on ongelmia tai kriisejä elämäntilanteessaan, arjenhallinnan haasteita tai vaikeuksia sopeutua yhteisön- tai

yhteiskunnan toimintaan. Sosiaaliohjaus on työntekijän ja asiakkaan yhteistyötä, jossa haetaan ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Työskentelyssä oleellista on ottaa asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne huomioon, johon kuuluu kriisit, kokonaisvaltainen hyvinvointi, arki ja arjenhallinta, voimavarat ja toimintakyky. Tärkeää on pyrkiä ehkäisemään asiakkaan syrjäytymistä ja rakentaa parempaa tulevaisuutta. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on hyvinvoinnin tukeminen, jolla voidaan rakentaa asiakkaalle parempi hyvinvointi, toimintakyky ja tulevaisuus. (Helminen 2016, 14–15.)

Sosiaaliohjaus on asiakaslähtöistä työtä, jota tehdään asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Monesti sosiaaliohjaus toteutetaan asiakkaan omassa tutussa ympäristössä. Työskentelyn menetelmät ja toteutus tulee olla asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaista. Työ toteutuu prosessina, mihin kuuluu arviointi, tavoitteiden asettaminen, suunnittelu, seuranta ja dokumentointi. Työskentely on työntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyötä, jossa arvioidaan suunnitelmien toimivuutta ja muutetaan sitä tarvittaessa asiakkaan tilanteen vaatimalla tavalla. (Helminen 2016, 17–18.)

Tärkeimpänä elementtinä sosiaaliohjauksessa nähdään keskustelu, muita sosiaaliohjauksen elementtejä ovat asiakkaan kunnioittaminen, luottamus, asiakkaan mielipiteiden kuuntelu ja asiakkaan rinnalla kulkeminen. (Helminen 2016, 22.)

Lastensuojelussa sosiaaliohjaus on lapsen ja perheen tarpeenmukaista palveluiden tarpeen arviointia. Lastensuojelun tarve alkaa hakemuksesta tai lastensuojeluilmoituksesta. Ilmoitusta käsittelevä sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja aloittaa palvelutarpeen arvioinnin. Mikäli lastensuojelun tarve arvioidaan tarpeelliseksi, laaditaan asiakassuunnitelma, jonka mukaan arvioidaan päätösten tarve esimerkiksi sijoitukseen liittyen. Päätöksistä ja prosessin kulusta vastaa sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun palvelujen arviointi on kuitenkin kokonaisuudessaan moniammatillista työtä, jossa jokaisella on oma roolinsa ja vastuunsa lapsen ja perheen parhaaksi. (Sarvimäki & Silta-niemi 2007, 29.)

Sosiaaliohjaus lastensuojelussa on neuvonta- ja ohjaustyötä, jossa hyödynnetään eri työntekijöiden osaamista. Näin lapsi saa tarpeenmukaisen avun tilanteeseensa. Sosiaaliohjaaja tekee yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa palvelunohjausta. Lisäksi sosiaaliohjaajan työnkuvaan lastensuojelutyössä kuuluu perhetyön- ja avo- ja jälkihuollon

toteuttaminen asiakassuunnitelman mukaisesti. Laitoksessa sosiaalihoajaan toimenkuva on hoito- ja kasvatustyötä. Työnkuva voi myös sisältää perhetyötä tai jälkihuollon työtehtäviä. Laitoksen työntekijät seuraavat ja arvioivat lapsen edun- ja asiakassuunnitelmassa olevien tavoitteiden toteutumista. Sosiaalityöntekijän tehtävä on päättää mahdollisista tarpeen vaatimista päätöksistä. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 32.)

3.2 Lastensuojelulaitos Keisarinviihta

Lastensuojelulaitos Keisarinviihta on Porin Perusturvan alainen lastensuojelulaitos. Lastensuojelu turvaa lapselle oikeuden turvalliseen kasvuympäristöön ja tukee lapsen kasvua ja kehitystä. Lastensuojelun tehtävänä on tukea myös vanhempia ja huoltajia, kun perheessä on ilmennyt hyvinvointia uhkaavia tekijöitä. Lastensuojeluasiala lähtee liikkeelle lastensuojeluilmoituksesta tai lastensuojeluhakemuksen kautta. (Porin kaupungin www-sivut, 2022.)

Lastensuojelulaitos Keisarinviihta sijaitsee Porissa. Keisarinviihtassa on kaksi osastoa, joissa on yhteensä 12 paikkaa pitkäaikaista sijaishuoltoa tarvitseville lapsille ja nuorille. Keisarinviihtassa asuvien lasten ikä on n.13–17-vuotta. Keisarinviihtaan tavoitteena on tarjota kodinomainen, tasapainoinen ja turvallinen kasvuympäristö, jossa otetaan lapsen tarpeet huomioon yksilöllisesti. (Porin kaupungin www-sivut, 2022.)

Yksikössä on oma esimies. Molemmilla osastoilla on seitsemästä ohjaajaa ja yksi lähihoitaja. Yksikön ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja ja sairaanhoitajia.

3 MUUTOSPROSESSI

3.1 Muutos

Muutosprosessi etenee vaiheittain. Esiharkinta vaiheesta kehittyy ajan kanssa harkintavaihe, mitä kautta päästään valmistautumisen ja toimintavaiheen kautta ylläpitovaiheeseen. Näihin vaiheisiin on havahduttu tutkimalla ja vertaamalla omaehtoista muutosta ja hoidollista muutosta. Hoidollisessa muutosprosessissa pystytään tukemaan muutosta kannustamalla asteittain vaiheen mukaan. Muutosprosessissa tulee huomioida yksilöllisyys sekä edetä järjestelmällisesti. On tavallista, että varhaiset vaiheet, kuten harkinta, saattavat olla pitkäkestoisia. Päihteiden käyttäjillä varhaiset vaiheet voivat pyöriä pitkäänkin ympyrää ennen varsinaista muutosta. (Koski-Jännes ym. 2008, 30–31.) Ammatilaisen on myös hyvä tunnistaa, missä vaiheessa asiakas on muutoksensa kanssa, jotta voidaan valita kuhunkin vaiheeseen sopivat menetelmät. Tärkeää on, että ammatilainen ei kiirehdi tai vaadi asiakkaalta liikaa. (Koski-Jännes ym. 2008, 44.)

3.2 Muutoksen vaiheet

Ensimmäinen vaihe muutoksessa on esiharkintavaihe. Esiharkintavaihe saattaa tuottaa asiakkaalle haasteita, jos asiakas ei näe tai tunnusta omaa ongelmaansa. Asiakkaalla ei välttämättä ole halua muuttaa käytöstään eikä hän koe tarvitsevansa apua. Asiakas ei näe toiminnassaan riskejä. Kun asiakas hahmottaa omat ongelmansa ja myöntää niiden olemassaolon, on siirrytty muutoksen vaiheissa harkintavaiheeseen. Tässä vaiheessa huolta ja muutoksenhalua saattaa alkaa hiljalleen heräämään. Harkintavaiheessakin asiakas saattaa vielä toimia totutulla tavalla esimerkiksi päihteiden käytössä, mutta muutos on voinut alkaa prosessoitumaan asiakkaan mielessä siitä huolimatta. Harkintavaihe ja siinä eteneminen saattaa pysyä tasaisena jopa vuosia. (Koski-Jännes ym. 2008, 31.)

Kun henkilö alkaa ajattelemaan muutoksen tuomia hyötyjä ja etuja, alkaa hän siirtyä valmistautumisvaiheeseen. Valmistautumisvaiheessa henkilö alkaa miettiä tavoitteita ja osallistua mahdollisesti hoidon suunnitteluun ja valintoihin. Ongelmatekijät

saattavat olla vielä ennallaan, mutta ajatus niiden luopumisesta on jo tapahtunut. Valmistautuminen vaatii tavoitteita ja sitoutumista. Toimintavaiheessa on enemmän konkreettisia tekijöitä, kuin valmistautumisvaiheessa. Toimintavaiheessa henkilö on jo valmistautumisen kautta alkanut muuttaa toimintaansa ja ympäristöään ja myös elämäntyyliä voi olla myönteisiä muutoksia. Haasteita toki saattaa tulla matkan varrella. (Koski-Jännes ym. 2008, 32.)

Ylläpito vaihe on herkkä vaihe, missä pyritään ylläpitämään saavutettuja tavoitteita. Se voi vaatia tietoista käyttäytymistä sen varalta, ettei yllykkeitä ongelmien uusiutumiseen syntyisi. On myös mahdollista, että takapakkeja tapahtuu, mikä palauttaa henkilön takaisin harkintavaiheeseen. Tärkeää on henkilön oma yritys pysyä valitsemassaan tavoitteessa ja estää ongelmien syntyminen. Ylläpito vaiheessa ammattilaisen tuki on myös tärkeää. (Koski-Jännes ym. 2008, 32–33.)

Asiakkaan muutosvaiheiden tunnistaminen on työntekijälle hyödyllistä, jolloin hän voi sovittaa omaa motivoivaa toimintaansa vaiheen mukaan. Muutosvaiheen huomioiminen tukee myös sitä, että työntekijä ei tällöin kiirehdi asiakkaan edelle. (Koski-Jännes 2008, 44.) Motivoivan haastattelun tarkoituksena on saada asiakkaan löytämään itse ratkaisuja oman muutospuheensa kautta. Työntekijän rooli on hyväksyvän vuorovaikutuksen avulla ohjata asiakasta pohtimaan ja perustelemaan muutoksen tarpeelle syitä ja tarpeita asiakkaan oman kyvyn ja halujen kautta. Muutosmotivaatiota vahvistetaan kuuntelevalla vuorovaikutustyyllillä samalla ohjaten, jolloin pyritään saamaan asiakkaan näkemään mahdollomalta tuntuva muutos mahdollisuudeksi. (Rakkolainen 2017, 18.)

4 MOTIVOIVA HAASTATTELU

4.1 Motivoivan haastattelun historia

Asiakaslähtöinen, kuunteleva ja hyväksyvä haastattelutapa eli motivoiva haastattelu on lähtöisin 80-luvulta, kun William R. Miller kiteytti omien kokemuksiansa pohjalta

toimivia keskustelutaitoja. Millerin työskentelytapa poikkesi muista käytössä olleista keskustelutavoista, jotka pohjautuivat asiantuntemukseen. Miller alkoi lähestyä asiakasta asiakaslähtöisemmällä tavalla kuunnellen ja antaen asiakkaalle tilaa miettiä omaa tilannettaan. (Rakkolainen 2017, 25.)

Aiemmin asiakkaiden ongelmia ja niiden seurauksia pyrittiin hoitamaan valmiiksi suunnitelluilla hoitomuodoilla. Nykyään keskitytään ennemminkin asiakkaan yksilöllisiin vahvuuksiin ja voimavaroihin sekä kannustetaan asiakasta muutokseen. Myös hoito pyritään suunnittelemaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden mukaan ongelmien vaikeusasteen mukaan. Myös asiakaslähtöisyyteen on keskitytty enemmän vuosien varrella. Hoito nähdään työntekijän asiantuntemuksen sijaan ennemminkin yhteistyönä, jossa asiakas on isossa roolissa. Asiakas saa vaihtoehtoja ja osallistua aktiivisesti hoidon suunnitteluun. Nykyään myös vältetään asiakkaan leimaamista diagnoosin tai ongelmien mukaan ja nähdään ihminen yksilönä kokonaisvaltaisemmin. (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio. 2008, 22–23.) Sosiaalisilla suhteilla ja inhimillisen elämän sosiaalisilla tekijöillä on merkittävä rooli ihmisen ongelmien syntymisessä ja sen vuoksi sosiaalisten tekijöiden huomioon ottaminen kuntoutuksessa tulee ottaa laajalti huomioon. Vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa pyritään rakentamaan dialogista suhdetta neuvottelevan asiantuntijuuden avulla. Asiantuntijan tehtävä on ohjata asiakkaan muutoksen suuntaa mutta tavoitteet ja päämäärät tulee olla asiakkaan asettamia. (Näkki & Sayed 2015, 81.)

Alun perin motivoivan haastattelun menetelmiä käytettiin alkoholi ongelmista kärsivien asiakkaiden hoidossa. Menetelmän hyötyjä alettiin nähdä hiljalleen myös mm. vihaisten asiakkaiden, ylipainoisten, diabetesta sairastavien ja monipäihdeongelmaisten parissa työskennellessä. 90-luvun lopun tutkimuksissa havaittiin, että muutosenustetta eivät estä kulttuurilliset tai sosioekonomiset erot asiakkaiden taustoissa. (Koski-Jännes ym. 2008 34–35.)

Motivaatio ja haastattelu ovat niin ikään kaksi eri asiaa mutta yhdistettynä motivoivaksi haastatteluksi, ne luovat rakentavan ja ohjauksellisen keskustelutilanteen. Haastattelu on harvoin kertaluonteinen, missä tavoitteisiin päästään heti yhdellä tapaamisella. Haastattelu on avointa keskustelua mutta ammattilainen ohjaa sitä luonnollisesti

tiettyyn suuntaan. Motivoiva haastattelu on muodoltaan ja kestoaltaan riippuvainen asiakkaan muutoksentarpeesta ja tilanteesta. (Näkki & Sayed 2015, 85–86.)

Motivoiva haastattelu on asiakaslähtöistä ja sen tavoitteena on edistää muutosta. Menetelmässä tavoitellaan ratkaisua niihin ongelmiin tai käytösmalleihin, mitkä tuovat asiakkaan elämään jatkuvia esteitä tai ongelmia. Motivoivalla haastattelulla pyritään saamaan asiakas pohtimaan omaa tilannettaan ja näkemään mahdollisuuksia ja sitä kautta havahtumaan muutoksen mahdollisuuteen. On luonnollista, että asiakkaan ristiriitaiset tuntemukset tuovat haasteita muutoksessa edistymiseen. (Koski-Jännes ym. 2008, 42.)

4.2 Motivoivan haastattelun periaatteet

Motivoivaa haastattelua ohjaa tietyt periaatteen, joiden tehtävä on ohjata keskustelua haluttuun suuntaan. (Koski-Jännes ym. 2008, 46). Alla on esitelty neljä motivoivan haastattelun pääperiaatetta:

Empatian ilmaiseminen on kuuntelemista, ymmärtämistä ja eläytymistä välttämällä kritisoimista ja arvostelua. Vastavuoroisuus vaatii tasa-arvoa työntekijän ja asiakkaan välillä. Yhteistyötä tukee myös ystävällisyys, arvostus ja aito kiinnostus asiakasta kohtaan. (Koski-Jännes ym. 2008, 45–47.)

Ristiriitojen esiintuomisella tarkoitetaan asiakkaan omia oivalluksia, jotka mahdollistavat muutosajattelun syntymisen. Näissä tilanteissa ammattilainen ohjaa tuomaan ajatuksia esille valmiiden ratkaisujen ja ohjeiden sijaan. (Iivarinen, 2014, 11.)

Motivoivassa haastattelussa tärkeää on **väittelyn välttäminen**. Se edellyttää ohjaajalta kykyä välttää ristiriitoja ja provosoitumista. Asiakkaan vastustelemaan käytökseen tulee suhtautua rakentavasti. (Koski-Jännes ym. 2008, 47–48.)

Motivoivassa haastattelussa tärkeää on myös asiakkaan **pystyvyyden tunteen lisääminen**. Pystyvyyden tunnetta voidaan lisätä kannustamalla ja rohkaisemalla vaikka asiakas olisi jo osoittanut luovuttamisen merkkejä muutoksen suhteen. Keskustelussa

voidaan korostaa onnistumisia ja herättää positiivisia ajatuksia muutoksesta. (Koski-Jännes ym. 2008, 88.) On tärkeää tukea asiakkaan hyväksyntää itseään kohtaan. Tavoitteena on pystyvyyden ja toivon lisäämisen kautta saada asiakas vertailemaan omia arvojaan ja toimintaansa, jotka voivat johtaa asiakkaan epäjohtonmukaisten asioiden toteamiseen ja muutoksen tarpeen oivalluksiin. (Näkki & Sayed 2015, 87–89.)

Tärkeänä periaatteena nähdään myös ohjaajan kykyä lähteä ohjaamaan asiakasta pois haitallisesta toimintamallista myönteisempään suuntaan, varsinkin jos asiakkaan toiminta, ajattelu ja koettu muutoksen tarve on ristiriitaista. (Koski-Jännes ym. 2008, 47.)

4.3 Motivoivan haastattelun henki

Keskeistä motivoivassa haastattelussa on, että työntekijän ja asiakkaan välille syntyy avoin henki. Hyvän ilmapiirin pohjana on yhteistyön sujuminen, muutokseen innoittaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Näkki & Sayed 2015, 86.)

Ammattilaisen tapa toimia asiakkaan kohtaamisessa on ratkaisevaa muutoksessa etenemisen ja onnistumisen kannalta. Ihmissuhdetaidot nähdään jopa isompina tekijöinä asiakkaan kohtaamisessa ja motivoinnissa, kuin koulutustaso tai työkokemus. Tärkeinä vuorovaikutustaitoina voidaan nostaa ammattilaisen empaattisuus, ystävällisyys, aitous ja kunnioitus asiakasta kohtaan. (Koski-Jännes ym. 2008, 19–21.)

Motivoivan haastattelun henki koostuu neljästä pääpiirteestä:

1. Kumppanuus: Aktiivinen yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä ilman asi-
antuntijuutta ja opettamista. Kumppanuuden rakentamisessa on tärkeää, että
työntekijä osoittaa syvää kunnioitusta asiakasta kohtaan sekä tukee ja kannus-
taa asiakasta. (Miller & Rollnick 2013, 15–16.)
2. Hyväksyntä: Työntekijän ei tarvitse hyväksyä asiakkaan haitallista toimintaa,
vaan sen sijaan työntekijä voi osoittaa hyväksyntänsä asiakkaan esiintuomille
mielipiteille ja näkökulmille. (Miller & Rollnick 2013, 16–17.)
3. Myötätunto: Myötätunto on toimimista sydämellä ja ansaita sen kautta asiak-
kaan luottamus. Työntekijän osoittama myötätunto on myös motivoitunut ote
kohdata asiakas ja edistää hänen hyvinvointiaan. (Miller & Rollnick 2013, 20.)

4. Esiintuominen: Esiintuomisella tarkoitetaan, että työntekijä korostaa ja vahvistaa asiakkaan kertomuksista niitä asioita, jotka lisäävät asiakkaan hyvinvointia. Tämä on hyvä menetelmä, varsinkin niiden asiakkaiden kanssa, joilla on ristiriitaisia ajatuksia muutoksen tarpeestaan. (Miller & Rollnick 2013, 20–21.) Millerin ja Rollnickin (2013, 21.) mukaan ihmisellä on sisäinen viisaus, jonka työntekijän täytyy nostaa esille.

4.4 Motivoivan haastattelun avaintaidot

Motivoivan haastattelun neljä avaintaitoa ovat: Vahvistaminen, avoimet kysymykset, heijastava kuuntelu ja tiivistäminen. Näitä avaintaitoja voi hyödyntää kaikissa muutostaiheen haastatteluissa. (Koskijännes ym. 2008, 50.)

Vahvistaminen on asiakkaan vahvuuksien korostamista ja nimeämistä, jolla pyritään nostamaan asiakkaan itsetuntoa ja lisäämään asiakkaan omaa asiantuntemusta asioistaan. Tavoitteena on, että asiakas kokee tulevansa hyväksytyksi ongelmakäyttäytymisestä huolimatta. (Miller & Rollnick 2013, 33.)

Avoimet kysymykset ovat kysymyksiä, joihin ei voi vastata suoraan ”kyllä” tai ”ei”. Avoimet kysymykset ovat motivoivassa haastattelussa suositeltavampia kuin suljetut kysymykset, koska niiden avulla saadaan asiakas pohtimaan tilannettaan ja ajatuksiaan syvemmin ja ilman johdattelua. (Koskijännes ym. 2008, 51.) Tärkeintä ei ole vain tiedon kerääminen avointen kysymysten avulla, vaan saada asiakkaan itse ymmärtämään syvemmin omaa tilannettaan pohdinnan avulla. Tarkoituksena on myös herätellä motivaatiota ja vahvistaa työntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyötä. Näiden tuloksena voidaan suunnitella tavoitteita kohti muutosta. (Miller & Rollnick 2013, 33.)

Heijastava kuuntelu on heijastavien lausuntojen antamista. Työntekijän tehtävä on toistaa asiakkaan ilmaisemia ajatuksia ja tunteita suullisesti ja ns. arvaamalla, mitä asiakas tarkoittaa. Tämä saa asiakkaan ajattelemaan ja tutkimaan tilannettaan ja ajatuksiaan syvemmin. Tavoitteena on saada asiakas itse selvittämään ajatuksiaan ja keino syventää asiakkaan omaa ymmärrystä tilanteestaan. Työntekijän tehtävänä on arvioida, mitä asioita on tärkeää nostaa esiin. Tärkeää on saada asiakkaan

tunnistamaan omia voimavarojaan, tunteitaan ja toimintatapojaan. (Miller & Rollnick 2013, 34.)

Tiivistäminen on myös asioiden heijastamista, mutta samalla yhteenvedoa asiakkaan kertomista asioista. Työntekijän tehtävä on nostaa avointen kysymysten vastauksista oleellisia asioita ja nivoa tietyt asiat asiakkaan uudelleen pohdittavaksi. Tavoitteena on saada asiakas pohtimaan ilmaisemiaan asioita syvemmin useaan kertaan. Työntekijän on tärkeä miettiä harkiten, mitä asioita kannattaa tiivistää ja nostaa uudelleen pohdittavaksi. (Miller & Rollnick 2013, 68.)

4.5 Motivoivan haastattelun käyttö

Motivoiva haastattelu on sovellettavissa moniin eri palvelukokonaisuuksiin, mutta sitä voidaan käyttää myös sellaisenaan. Motivoiva haastattelua voidaan hyödyntää kaikissa prosessin vaiheissa. Lisähyötyjä on nähty etenkin päihdeongelmaisten kanssa mutta myös painonhallinnassa tai eri sairauksia sairastavien asiakkaiden parissa. Onnistuminen vaatii yhteistyön lisäksi rinnalla kulkemista ja empaattista ohjaustyyliä. (Koski-Jännes ym. 2008, 35–36.)

Motivoiva haastattelu on hyvä työmenetelmä riippuvaisuuksien hoitoon. Koska sen avulla voidaan lähteä tarkkailemaan asiakkaan ongelmia, vaikka asiakkaan suhtautuminen hoitoon ja muutoksen tarpeeseen olisi ristiriitainen. Asiakkaalle on hyvä antaa tilaa kertoa omalla tyylillään ajatuksiaan ongelmistaan. Asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne ei välttämättä vastaa asiakkaan omia tavoitteita ja toiveita, mikä näkyy kaksijakoisena ajatteluna eli ambivalenssina. Asiakas saattaa haluta jatkaa ja lopettaa päihdeiden käytön saman aikaisesti. Asiakas ei välttämättä itse tunnista ristiriitaista ajattelutapaansa, mikä voi näkyä ulospäin turhautumisena ja huonosti motivoituneena käyttäytymisenä. Tärkeää on, ettei työntekijä siinä tilanteessa ota asiantuntijan roolia, tarjoa suoria ratkaisuja ongelmiin tai kiirehdi ongelmien ratkaisuun. Koska tämänlainen toimintatapa ei ratkaise henkilön sisäisiä ristiriitoja ja asiakas voi kokea, että hän ei tule ymmärretyksi. (Rakkolainen 2017, 15–16.)

Motivoivassa haastattelussa motivaatiota tarkastellaan vuorovaikutuksen elementtinä, mihin tulee suhtautua positiivisesti ja muutosta edistäen. Muutosvastaisuutta tulee tukea asiakkaan ambivalenssin näkökulmasta ymmärtämällä asiakkaan ristiriitaisia ajatuksia. Tällöin ristiriitaa ei nähdä esteenä vaan voimavarana, jota voidaan hyödyntää muutoksen toteuttamisessa. Tästä seuraa työntekijän osoittama hyväksyntä asiakkaan ristiriitaisuutta kohtaan ja se antaa mahdollisuuden tutkia avoimesti asiakkaan sen hetkistä tilannetta ja ongelman eri puolia. Hyväksyvä lähestymistapa vuorovaikutussuhteessa vaatii työntekijältä avointa ja reflektivoivaa ajattelua ja tapaa suhteuttaa sitä omaan vuorovaikutustyyliinsä. Asiakastilanne vaatii työntekijältä paljon dialogisuutta ja suunnitelmallisuutta. Asiakas saattaa myös kiihtyä tai olla vastustuskanalla, jolloin dialogisuutta tarvitaan keskustelun ohjaamisessa, seuraanko tilannetta ns. sivusta kuunnellen vai alanko siirtämään puheenaihetta seuraavaan. Työntekijän tietoisuus omasta toiminnasta auttaa ohjaamaan vuorovaikutuksen luonnetta ja kannustaa asiakkaan keskustelemaan avoimesti. (Rakkolainen 2017, 16–17.)

5 OPPAAN TOTEUTUS

5.1 Opinnäytetyön ideointi

Motivoivan haastattelun oppaan idea lähti omasta mielenkiinnosta aihetta kohtaan ja keskustelusta esimiehen kanssa aiheen hyödyntämisestä Lastensuojelulaitos Keisariviittaan. Lastensuojelulaitos Keisarinviihtassa ei ollut aiempaa materiaalia aiheesta, josta syntyi idea oppaan kokoamiselle. Keskusteluissa työntekijöiden kesken tuli ilmi, että motivoiva haastattelu oli osalle työntekijöistä ennestään tuttu ja osalle tuntematon aihe. Aiheesta kertominen aiheutti mielenkiintoa työyhteisössä.

Näin aiheen tarpeelliseksi kasvatustyöhön, koska motivoiva haastattelu sopii monipuolisuutensa ansiosta moniin asiakkaiden muutostarpeisiin. Motivoiva haastattelu on vuorovaikutuksellinen menetelmä, jota voi toteuttaa ilman kustannuksia ja välineitä, jonka vuoksi motivoiva haastattelu on toimiva työmenetelmä myös lastensuojelulaitoksessa.

Ideointivaiheessa pohdin yhdessä opinnäytetyöohjaajan kanssa, että oppaasta on tärkeää tulla tarpeenmukainen niin, että jokainen laitoksessa kasvatustyötä tekevä työntekijä tulisi hyötymään oppaasta.

5.2 Opinnäytetyön sopimus ja luvat

Ilmoitin esimiehelleni opinnäytetyön aiheesta ja kerroin oppaan toteutuksesta sekä aikatauluista. Opinnäytetyön tekemisestä tehtiin sähköinen opinnäytetyösopimus opinnäytetyön tekijän, yksikön esimiehen ja Samkin välillä. Hain opinnäytetyön tekemistä varten Porin Perusturvan tutkimuslupaa Lastensuojelun päälliköltä. Hyväksytyssä sopimuksessa oli ilmaistu, että minulla on lupa tutkia työntekijöiden mielipiteitä ja opinnäytetyö saa näkyä julkisena tietokanta Theseuksessa. Selvitin yksikön esimieheltä ja Porin Perusturvan lastensuojelu päälliköltä, että opinnäytetyössä saa esiintyä Lastensuojelulaitos Keisariviitan nimi. Selvitin esimieheltä, että työntekijöillä on esimiehen lupa täyttää kyselylomakkeet työajalla. Sopimuksessa oli myös tieto siitä, että opinnäytetyön tekijä huolehtii sovitulla tavalla kyselyaineistosta ja hävittää työntekijöiden täyttämät lomakkeet tietojen hyödyntämisen jälkeen.

5.3 Esitiedon keruu kyselylomakkeella

Tein lokakuun 2022 aikana kyselylomakkeen (Liite 1) Keisarinviitan molempien osastojen henkilökunnan täytettäväksi. Keräsin kyselylomakkeella taustatiedot vastaajien lastensuojelutyökokemuksesta, laadin 9 monivalintakysymystä ja lopussa vastaaja sai omin sanoin esittää toiveita ja ideoita oppaan sisältöön. Monivalintakysymyksissä kysyttiin työntekijän aiemmasta tiedosta motivoivasta haastattelusta sekä ne sisälsivät itsearviointia työntekijän omista vuorovaikutustaidoista.

Kyselylomake oli tarkoitettu kaikille yksikön kasvatustyötä tekeville työntekijöille. Työntekijät palauttivat kyselylomakkeet toimiston lukittuun kaappiin, palautuskuoreen. Lomakkeiden toivottu täyttämisaika oli 10 päivää, jolloin jokaisella työntekijällä oli työvuorojen puolesta mahdollisuus vastata kyselyyn. Hävitin kyselylomakkeet tietojen hyödyntämisen jälkeen.

Kyselylomakkeen tarkoitus oli kartoittaa oppaaseen valikoituvia aiheita motivoivasta haastattelusta. Niiden tietojen avulla aloin tekemään oppaan pilottiversiota. Analysoin kyselylomakkeista saamani tiedot sisällön analyysilla.

5.4 Pilottiversio ja palautteen kerääminen kyselylomakkeella

Kyselylomakkeista saamieni esitietojen perusteella suunnittelin pilottiversiion sisällön. Pilottiversiion valmistuttua jätin tulostetun pilottiversiion molemmille osastoille työntekijöiden luettavaksi. Keräsin henkilökunnalta palautteen pilottiversiosta kyselylomakkeilla (Liite 2). Kyselylomakkeita oli aikaa täyttää kaksi viikkoa, jolloin kaikilla työntekijöillä oli työvuorojen puitteissa mahdollisuus vastata kyselyyn. Lomake palautettiin toimiston lukitussa kaapissa olleeseen palautekuoreen. Hävitin kyselylomakkeet palautteiden analysoinnin ja hyödyntämisen jälkeen.

Kyselylomakkeen tavoitteena oli selvittää, antoiko opas tarpeen mukaista tietoa kasvatustyöhön, kokivatko työntekijät voivansa kehittää omia keskustelutaitojaan oppaan avulla ja oppineensa uutta motivoivasta haastattelusta lukemalla oppaan. Selvitin henkilökunnalta myös sen, vaatiiko jokin aihealue täydennystä. Lomakkeessa kerättiin myös mielipiteitä siitä, olisiko tärkeiden teemojen tiivistelmä oppaan loppuun tarpeellinen. Kyselylomakkeen lopussa työntekijöiltä kysyttiin toiveita ja ideoita oppaan sisältöön.

5.5 Kyselyaineiston hyödyntäminen ja oppaan viimeistely

Kyselylomakkeet (Liite 1 ja Liite 2) sisälsivät pääasiassa monivalintakysymyksiä, joiden vastaukset laskin ja avasin ne tulosten analyysiin sanallisesti. Kaikki työntekijöiden esittämät palautteet, toiveet ja ideat avattiin tulosten analyysissa. Kyselylomakkeiden tulokset vaikuttivat valmiin oppaan (Liite 3) sisältöön ja aihealueiden laajuuteen.

Tässä opinnäytetyössä kyselylomakkeista saadut tulokset analysoitiin ja kuvattiin sisällön analyysillä. Sisällön analyysi on menettelytapa, jolla analysoidaan aineisto systemaattisesti ja tasapuolisesti. Sen tavoitteena on saada tulokset tiivistettyyn ja yleiseen tekstimuotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Analyysin tuloksena tullut aineisto voidaan esittää määrällisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi, 107).

Esitän lomakkeissa saamani tulokset sanallisesti ja määrällisesti.

6 KYSELYIDEN ANALYYSIT JA TULOKSET

6.1 Esitietokyselyn analysointi ja tulokset

Jätin kyselylomakkeet (Liite 1) henkilökunnan täytettäväksi 10.10.2022. Lomakkeita palautettiin 13kpl.

Vastaajien taustatiedot:

Vastaajista kahdeksalla oli alle 5-vuoden työkokemus-, kahdella vastaajista oli 5–10-vuoden kokemus- ja kolmella oli yli 10-vuoden työkokemus lastensuojelutyöstä.

Motivoivan haastattelu ja vuorovaikutustaidot (kysymykset 1–9):

Motivoiva haastattelu oli kolmelle vastaajista ennestään vieras työmenetelmä. Kahdeksan vastaajaa kertoi olevansa opiskellut aiheen sisältöjä aiemmin tai tutustunut niihin. Kolme kertoi käyttäneensä motivoivaa haastattelua työmenetelmänä.

Vastaajista kolme kertoivat saaneensa lisäkoulutusta keskustelutaitoihinsa työssään. Kahdeksan vastaajista kertoi kiinnittävänsä huomiota asiakaslähtöisyyteen keskustellessaan lapsen kanssa, yksi vastaajista koki kiinnittävän siihen huomiota kohtalaisesti ja yksi vastaajista koki, että taitojen kehittäminen on tarpeen, vaikka kokee kiinnittävän asiakaslähtöisyyteen hyvin huomiota.

Lomakkeessa kysyttiin myös henkilökunnan itsearviointia siitä, miten he tunnistavat muutoksenvaiheet, koska muutos on keskeisessä roolissa motivoivassa haastattelussa. Muutoksen vaiheet olivat tuttuja neljälle vastaajista, loput yhdeksän kokivat tarvitsevänsä niistä lisää tietoa. Kolme vastaajista kertoi tunnistavansa usein lapsen meneillään olevan muutoksen vaiheen ja hyödyntävänsä sitä keskusteluissa. Kuusi vastaajaa koki tunnistavansa muutoksen vaiheita kohtalaisesti ja loput kaksi kokivat, etteivät ole kiinnittäneet näihin tietoisesti huomiota. Kahdeksan vastaajista koki pystyvänsä hillitsemään oman turhautumisensa keskusteluissa hyvin, loput viisi kokivat onnistuvansa siinä kohtalaisesti. Vastaajista yhdeksän kertoi kokevänsä itsensä hyväksi kuuntelijaksi. Kuusi vastaajaa oli pyrkinyt tietoisesti kehittämään omia kuuntelutaitojaan. Kuukaan vastaajista ei kokenut tyypilliseksi keskeyttää toista osapuolta keskusteluissa, mutta yksi vastaajista kertoi joskus olevan taipuvainen siihen.

Työntekijöiden toiveet/ideat:

Kyselylomakkeen lopussa työntekijät saivat esittää toiveita ja ideoita oppaan sisältöön. Vastaajat toivoivat helppolukuista opasta, joka sisältää motivoivan haastattelun keskeiset sisällöt, tiedot ja tarkoituksen. Toiveena oli myös visuaalisuus ja konkreettiset vinkit käytännön toteuttamiseen. Lomakkeen lopussa oli myös mainintoja, että osa kokee aiheen tärkeänä ja mielenkiintoisena. Yksi vastaaja kertoi, että aihe on täysin vieras hänelle ja odottaa kovasti oppaan valmistumista.

6.2 Oppaan pilottiversio

Koska yksikössä ei ole aiempaa materiaalia motivoivasta haastattelusta ja aihe oli esitietojen perusteella 23 %:lle vastaajista uusi, pilottiversio koostui pääasiassa motivoivan haastattelun oppimisen 1 vaiheen sisällöstä, eli perusteoriasta.

Pilottiversiosta tuli 9 sivuinen. Pilottiversio jäi ennalleen varsinaisen oppaan pohjaksi, jonka vuoksi pilottiversio ei ole erikseen tämän opinnäytetyön liitteenä. Pilottiversion alussa oli esiteltynä motivoivan haastattelun historia ja perusidea. Sen jälkeen orientoivina aiheina olivat teeman: motivaatio, muutos, muutoksen vaiheet ja muutosristiriita. Orientoivien aiheiden jälkeen esittelin pilottiversiossa motivoivan haastattelun

perusteoriaan kuuluvat motivoivan haastattelun hengen- ja periaatteet sekä motivoivan haastattelun avaintaidot.

Pilottiversion valmistuttua, jätin pilottiversion molempiin osastoihin. Samalla jätin osastoihin erillisessä kuoressa kyselylomakkeet, joilla keräsin palautteen pilottiversiosta. Palautteen avulla viimeistelin varsinaisen oppaan.

6.3 Palautekyselyn analyysi ja tulokset

Kyselylomakkeita, joiden avulla palaute kerättiin, (Liite 2) palautettiin 8kpl. Kyselylomakkeiden vähäisestä määrästä riippumatta, sain hyviä kehittämisideoita oppaan viimeistelyyn. Työntekijät olivat monivalintakysymysten vastausten lisäksi kirjoittaneet kyselylomakkeisiin omin sanoin ideoita, toiveita ja mielipiteitä.

Kaikki kyselylomakkeeseen vastanneet kokivat, että pilottiversio oli helppolukuinen ja selkeä, sekä se eteni jokaisen vastaajan mielestä johdonmukaisesti. Vastaajista 7 vastasi oppivansa jonkin verran uutta motivoivasta haastattelusta, yksi koki, että aihe on ennestään tuttua. Kaikki vastaajat kokivat, että he pystyvät kehittämään keskustelutaitojaan oppaan avulla.

Vastaajat kokivat, että oppaassa on kaikki tarpeellinen motivoivan haastattelun perusteoria. Perusteorian aiheiden syvempää avaamista tai syventämistä ei toivottu.

Useampi vastaaja (4) toivoivat käytännönesimerkkejä motivoivasta haastattelusta. Yksi vastaaja ehdotti, että menetelmän konkretiaa voisi avata pähkinänkuoressa. Palautteessa oli myös mainittu, että opas toimii hyvänä kertauksena. Opas oli herättänyt ajatuksia yhdessä vastaajassa ja lisännyt kiinnostusta aihetta kohtaan. Vastaaja koki, että kiinnostus omien taitojen kehittämiseen oli herännyt oppaaseen tutustuttua. Opas oli myös saanut vastaajan pohtimaan arjen tilanteita, joissa motivoivaa haastattelua voisi hyödyntää. Kaksi palautteeseen vastanneista, toivoivat lisää tietoa siitä, miten motivoivaa haastattelua voi harjoitella käyttämään käytännössä.

Kyselylomakkeen (Liite 2) lopussa työntekijöiltä kysyttiin mielipidettä siihen, kokisivatko he hyödylliseksi, jos oppaan loppuun lisättäisiin A4 kokoinen tiivistelmä

motivoivan haastattelun tärkeimmistä asioista. Ajatuksena oli, että tiivistelmä toimisi jatkossa kertauksena ja sen halutessaan tulostaa itselleen muistiinpanoksi. Kaikki paitsi yksi vastaajista ilmaisivat sen hyväksi ideaksi.

Työntekijöiden antama palaute sisälsi myös kommentteja aiheen tärkeydestä ja kannustamisesta opinnäytetyön tekijälle. Sain myös suullisen palautteen työntekijältä, että muutoksen vaiheet voisivat olla vain lihavoituna muutoksen vaiheet- otsikon alla, ilman omia alaotsikoita.

6.4 Oppaan viimeistely

Kyselylomakkeiden (Liite 2) perusteella oppaaseen ei ollut tarvetta lisätä tai syventää perusteoriaa. Myöskään mitään aihetta ei toivottu tiivistettävän tai poistettavan, joten pilottioppaan perusteoria jäi oppaan alkupuolelle sellaisenaan. Kaikki vastaajat pitivät opasta helppolukuisena ja johdonmukaisena, joten pilottiversion alkuperäiset otsikot ja niiden sisällöt jäivät ennalleen varsinaiseen oppaaseen: Motivoiva haastattelu, motivaatio ja muutos, muutosristiriita, muutoksen vaiheet, motivoivaa haastattelua ohjaavat tekijät, motivoivan haastattelun henki, motivoivan haastattelun periaatteet ja motivoivan haastattelun avaintaidot.

Muutoksen vaiheet otsikon alta poistin alaotsikot ja lihavoin muutoksen eri vaiheet tekstistä. Myös avaintaidot lihavoitiin tekstistä lopulliseen oppaaseen.

Pilottiversion teksti loppui Avaintaidot- otsikkoon. Sen alle lähdin saamani palautteen perusteella täydentämään tietoa motivoivan haastattelun toteuttamisesta käytännössä. Teksti tuli sisältämään käytännön vinkkejä ja esimerkkejä rinnastettuna eri avaintaitoihin. Näiden alle loin yksinkertaisen keskusteluesimerkin työntekijän esittämistä kysymyksistä ja lauseista. Keskusteluesimerkkiin tarkensin mihin motivoivan haastattelun teemaan mikäkin kysymys tai lause kuuluu.

Palautteessa toivottiin oppaaseen tietoa motivoivan haastattelun oppimisesta. Loppuun lisäsin tietoa motivoivan haastattelun oppimisen vaiheista ja omien taitojen arvioinnin

tärkeydestä menetelmän harjoittelussa. Avasin oppaaseen myös tiivistetysti, mitä taitojen koodaaminen motivoivassa haastattelussa tarkoittaa.

7 MOTIVOIVAN HAASTATTELUN OPAS

Kyselylomakkeista (Liite 2) saatujen palautteiden avulla oppaan pilottiversio täydentyi varsinaiseksi oppaaksi (Liite 3). Oppaasta rakentui 16 sivuinen, jossa on kanssi ja lähdeluettelo. Oppaan alussa on alkusanat, jossa kerrotaan, että opas on tehty Porin Perusturvan toimeksiantona yhteistyössä Lastensuojelulaitos Keisarinviitan henkilökunnan kanssa opinnäytetyönä sekä muita yleisiä tietoja oppaan taustoista.

Opas alkaa esittelemällä motivoivan haastattelun historiaa ja teorian syntyä. Teorian on tarkoitus orientoida aiheen äärelle ja kertoa lukijalle, mihin käyttöön menetelmä on tarkoitettu. Tämän jälkeen oppaassa on esitelty lyhyesti motivaatio, minkä jälkeen aihe syvenyy muutosprosessiin muutosvaiheineen. Oppaassa on myös avattu muutosristiriita.

Ennen motivoivan haastattelun perustaitoja oppaassa on avattu muutoksen vaiheet. Näiden aiheiden jälkeen oppaassa on avattuna motivoivan haastattelun perusteoriaa, johon kuuluvat motivoivan haastattelun henki, periaatteet sekä motivoivan haastattelun avaintaidot.

Oppaan lopussa on tietoa motivoivan haastattelun toteuttamisesta käytännössä. Tähän avasin käytännönvinkkejä avaintaitojen käyttämisestä. Havainnollistin käytäntöä mm. antamalla esimerkkejä sanavalinnoista rinnastaen niitä avaintaitoihin. Lisäsin samaan aiheeseen liittyvän itse luomani esimerkkikeskustelun työntekijän sanavalinnoista, jossa on lauseita ja suluissa avaintaito, johon lause kuuluu. Tämän oli tarkoitus tuoda lukija lähelle käytännön toteutusta.

Oppaassa on tiivistetysti tietoa motivoivan haastattelun oppimisen vaiheista, johon liittyy omien taitojen arviointi. Avasin myös, mitä tarkoittaa taitojen koodaaminen motivoivan haastattelun omien taitojen arvioinnissa.

Oppaan lopussa on liite, mikä on tiivistelmä motivoivan haastattelun tärkeimmistä periaatteista ja avaintaidoista. Työntekijät voivat käyttää tiivistelmää muistin virkistykseenä, tulostaa sen muistiinpanoksi tai esimerkiksi esitellä menetelmää opiskelijalle lyhyesti.

Esitin valmiin oppaan Lastensuojelulaitos Keisarinviitan henkilökunnalle aiemmin sovittuna ajankohtana. Esittelytilaisuudessa kerroin aiheen valikoitumisen taustat, prosessin vaiheet sekä perustelin, miten viimeistelin pilottiversion henkilökunnalta saamani palautteen avulla. Kävin läpi, mitä aiheita lopulliseen versioon valikoitui. Esitin kiitokset henkilökunnalle lomakkeisiin vastaamisesta ja kerroin mistä valmiit oppaat löytyvät yksikössä.

8 POHDINTA

Motivoiva haastattelu oli kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelmassa osana motivoiva kuntoutuksen ohjaaja- kurssia. Kurssilla tutustuttiin motivoivan haastattelun perusteoriaan ja käytännön toteutukseen. Tehtävänä kurssilla oli harjoitella motivoivan haastattelun avaintaitoja testiasiakkaan kanssa. Tällöin kiinnostukseni aihetta kohtaan heräsi. Kiinnostusta loi mm. motivoivan haastattelun monipuolinen käyttötarkoitus. Motivoiva haastattelu on tutkimusten pohjalta todettu sopivan monipuolisesti eri asiakkaille riippumatta heidän kulttuurillista tai sosioekonomista eroista. Motivoivaa haastattelua on alun perin käytetty päihderiippuvaisuuksien hoitoon, mutta tutkimusten myötä on todettu, että se soveltuu monipuolisesti myös muihin muutostarpeisiin mm. vihaisten asiakkaiden kohtaamiseen, monipäihdeongelmaisten hoitoon ja muihin muutostarpeisiin. (Koskijännes ym. 2008, 34–35.) Motivoivassa haastattelussa itseäni kiehtoi se, että menetelmän käyttö ei vaadi kustannuksia tai muita vaativia järjestelyitä

ja menetelmän teemoja voi hyödyntää kaikessa vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan välillä.

Työskennellessäni lastensuojelulaitoksessa, olen kokenut, että laitokseen sijoitetut lapset voisivat hyötyä motivoivasta haastattelusta. Yhtenä syynä näin muutosristiriidan, jota havaitsin monen lapsen käytöksessä ja keskusteluissa. Koin myös, että motivoivan haastattelun peruseriaatteet vuorovaikutustaidoissa tukisi keskustelua työntekijän ja lapsen välillä. Opinnäytetyön aihe oppaan luomisesta muodostui esimiehen kanssa keskustellen ja jakaen ideoita aiheesta.

Koin, että vaikka jokaisella lastensuojelun työntekijällä on hyvät vuorovaikutustaidot, voisi motivoivan haastattelun teoriasta oppia jotain uutta, jota hyödyntää lasten kanssa keskusteltaessa tai tieto saattaisi luoda kiinnostusta syvempään menetelmän oppimiseen. Motiivina oli myös, että jokainen voi kerrata motivoivan haastattelun sisältöjä tai oppia motivoivan haastattelun perusteorian, jos aihe on ennestään tuntematon. Oppaaseen rakentui oleellista tietoa, mikä toimii hyvänä pohjana menetelmän harjoittelulle käytännössä.

Aiheen rajaaminen tapahtui selvittämällä yksikössä aiempaa materiaalia aiheesta sekä selvittämällä kyselylomakkeiden avulla henkilökunnan aiempaa tietoa motivoivasta haastattelusta sekä itsearviointia työntekijöiden keskustelutaidoista. Aihe rajautui pääosin motivoivan haastattelun perusteorian omaksumiseen, mutta henkilökunnan toiveet huomioon ottaen, opas tuli myös sisältämään ohjeita motivoivan haastattelun toteuttamiseen käytännössä.

Projekti oli mielenkiintoinen ja aihe sai kaikissa prosessin vaiheissa kiitosta yksikön henkilökunnalta. Toiminnallinen opinnäytetyö oli luonteva valinta, koska halusin luoda jotain konkreettista, jota voi hyödyntää laitoksen kasvatustyössä.

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Huomioin opinnäytetyötä tehdessäni eettiset periaatteet, mihin tutustuin Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeistuksessa. Opinnäytetyön

suunnitelmavaiheessa tein opinnäytetyösopimuksen Satakunnan ammattikorkeakoulun kanssa sekä Porin perusturvan kanssa. Hain myös opinnäytetyölleni Porin perusturvan tutkimusluvan, jossa samassa annoin tiedot aiheestani Porin perusturvan lastensuojelupäällikölle. Varmistin sopimusta tehdessäni, että saan käyttää Lastensuojelulaitos Keisarinviitan nimeä julkisesti työssäni ja varmistin, että opinnäytetyö saa näkyä julkisena Theseus tietokannassa. Sain esimieheltä luvan kerätä tietoa työntekijöiltä kyselylomakkeiden avulla ja selvitin, että työntekijät saivat käyttää työaikaansa lomakkeiden täyttämiseen ja pilottimalliin tutustumiseen.

Käytin opinnäytetyössäni luotettavia lähteitä monipuolisesti. Merkitsin lähteet Satakunnan Ammattikorkeakoulun viittausohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyötä tehdessäni noudatin opinnäytetyön ohjaajan ohjeistusta ja tein yhteistyötä yksikön esimiehen kanssa tiedottamalla opinnäytetyön vaiheista, toteutuksesta ja aikatauluista. Noudatin oppaan rakentamisessa palvelumuotoilun teemoja, jotta oppaasta rakentuisi mahdollisimman tarpeidenmukainen oppimateriaali.

8.2 Oma ammatillinen kehittyminen ja oppiminen

Projektin aikana pääsin syventymään motivoivaan haastatteluun. Koska aihe oli itselleni mielenkiintoinen, pysyi opinnäytetyön tekeminen koko prosessin ajan mielekkäänä. Alkuvaiheessa opin suunnitelmallisuutta ja järjestelmällisyyttä, koska suunnitteluvaiheessa oli paljon hoidettavia asioita ja kokonaisuuden hahmottelua. Oppaan teko oli haastavaa tiedon rajaamisen vuoksi, koska kaikki tieto tuntui hyödylliseltä. Piti myös miettiä tarkkaan, mitkä kirjallisuuden teemat kuuluvat motivoivaan haastatteluun ja mitkä ovat muita tai yleisiä vuorovaikutusmenetelmiä.

Opasta tehdessäni mietin, että haluan sen olevan helposti lähestyttävä kaikille luki-joille. Lähtökohtana oppaan tekemiselle oli myös se, että yksikössä ei ollut aiempaa materiaalia aiheesta. Henkilökunnalta saamieni tietojen avulla pystyin rakentamaan toiveiden mukaisen oppaan ja tunsin opinnäytetyöni merkityksellisenä. Oman itseni kehittäminen on ollut koko opinnäytetyön tekemisen ajan jatkuvaa. Palvelumuotoilun hyödyntäminen opetti itselleni keinoja hyödyntää tietoja ja palautetta, mutta koen siinä alueella myös kehittymistarpeita.

8.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusideat

Motivoiva haastattelun oppaan tekeminen oli aiheena tärkeä, koska se on vuorovaikutuksellinen työmenetelmä, jota voidaan hyödyntää lastensuojelutyössä. Lastensuojelussa työskentelevät ohjaajat ja lähihoitajat keskustelevat lasten kanssa päivittäin pienistä ja isoista aiheista. Muutoksen tarve voi aiheuttaa lapsessa muutosristiriitaa, jota motivoivan haastattelun periaatteet ja avaintaidot ovat kehitetty käsittelemään.

Koskijännes, Riittinen & Saarnio (2008, 65) esittelevät motivoivan haastattelun oppimisen neljään eri vaiheeseen. Niistä ensimmäinen on menetelmän teorian omaksuminen. Koska yksikössä ei ollut aiempaa tietoa motivoivasta haastattelusta ja aihe oli osalle työntekijöistä vieras, oppaan pilottimalli sisälsi pääasiassa perusteoriaa sekä muutoksen vaiheet, joista suurin osa vastaajista halusi lisää tietoa. Varsinaiseen oppaaseen tein lisäykset kyselylomakkeista saamieni palautteiden perusteella. Kovin moni työntekijöistä ei ollut käyttänyt motivoivaa haastattelua työmenetelmänä. Tämä lisäsi henkilökunnan tiedon tarvetta motivoivan haastattelun käytännön toteutukseen. Lopullinen opas sisälsi perusteorian lisäksi tietoa motivoivasta haastattelusta käytännössä.

Toisena vaiheena Koskijännes ym. (2008, 65.) esittelevät menetelmän harjoittelun. Opinnäytetyönä luomani oppaan perusteoria ja tiivistetty tieto käytännön toteuttamisesta ja harjoittelemisesta toimisi hyvänä pohjana menetelmän oppimiselle ja harjoittelulle jatkossa. Näin ollen näen menetelmän oppimisen harjoittelun avulla jatkotutkimuskohteena, jossa yksikön työntekijät pääsisivät harjoittelemaan ja arvioimaan omia taitojaan käytännössä.

LÄHTEET

Helminen, J. (2016.) Sosiaaliohjaus – Lähtökohtia ja käytäntöjä. Edita.

Järvenpää, J. (2009.) Mielenterveysongelmaisen lapsen ja nuoren kohtaaminen lastensuojelulaitoksessa. Työntekijöiden kokemuksia. [Opinnäytetyö, Satakunnan Ammattikorkeakoulu] https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5630/2009_jarvenpaa_jenna.pdf?sequence=

Koskijännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. (2008). Kohti muutosta – Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Tammi.

Kuntaliitto. (2017). Sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja omatyöntekijä. Haettu 17.10.2022 osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/sosiaalityo-sosiaaliohjaus-ja-omatyontekija>

Lastensuojelulaki 417/2007. Haettu 20.10.2022 osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Miller, W. & Rollnick, S. (2013). Motivational interviewing: Helping people change. The Guilford press.

Näkki, P. & Sayed, T. (2015). Asiakastyönmenetelmiä sosiaalialalla. Edita.

Porin kaupunki. (2022). Lastensuojelulaitokset ja tuettu asumisyksikkö. Haettu 27.3.2022 osoitteesta <https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/sosiaali-ja-perhepalvelut/lastensuojelu/lastensuojelulaitokset-ja-tuettu>

Porin kaupunki. (2022). Huostaanotto ja sijaishuolto. Haettu 27.3.2022 osoitteesta <https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/sosiaali-ja-perhepalvelut/lastensuojelu/huostaanotto-ja-sijaishuolto>

Rakkolainen, M. (2017). [väitöskirja, Tampereen yliopisto] <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101802/978-952-03-0504-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (2007). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73389/URN%3aNBN%3afi-fe201504223872.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

THL. (2019). Sijaishuoltoon siirtyminen ja yhteistyö vanhempien kanssa. Haettu 16.3.2022 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltoon-siirtyminen-ja-yhteisty-va-hem-pien-kanssa>

THL. (2022). Suurin osa sijaishuollossa olevista lapsista voi hyvin – lähes joka viidennen sijoituspaikassa lapsen hyvinvointiin vaikuttavia epäkohtia. Haettu 6.10.2022 osoitteesta <https://www.sttinfo.fi/tiedote/suurin-osa-sijaishuollossa-olevista-lapsista-voi-hyvin-lahes-joka-viidennen-sijoituspaikassa-lapsen-hyvinvointiin-vaikuttavia-epakohtia?publisherId=69817778&releaseId=69937239>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Valvira. (2020.) Sijaishuollossa olevien lasten ja nuorten oikeuksien toteutumisessa puutteita. Haettu 27.9.2022 osoitteesta <https://www.valvira.fi/-/sijaishuollossa-olevien-lasten-ja-nuorten-oikeuksien-toteutumisessa-puutteita>

Hei!

Teen opinnäytetyötä Kuntoutuksen ohjauksen opinnoissani Lastensuojelulaitos Keisarinviittaan aiheella Motivoivan haastattelun opas Lastensuojelulaitos Keisarinviittaan – Motivoiva haastattelu työmenetelmänä lastensuojelutyössä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on esitellä motivoiva haastattelu sosiaalityön työmenetelmänä. Luon motivoivasta haastattelusta selkeän ja tiiviin oppaan Keisariviitan henkilökunnan käyttöön. Motivoiva haastattelu vuorovaikutuksellinen työmenetelmä, jota ohjaa tietyt periaatteet ja menetelmät. Motivoivan haastattelun tarkoituksena on asiakaslähtöisesti tuoda esille haastateltavan omia ajatuksia ja saada havahtumaan muutoksen tarpeelleen ilman pakottamista.

Tällä lomakkeella kerään tietoa henkilökunnan aiemmasta tietämyksestä motivoivasta haastattelusta ja lomake sisältää myös itsearviointia omista keskustelutaidoista liittyen motivoivan haastattelun teemoihin. Lomakkeen saa täyttää työajalla ja sen voi täyttää anonymisti. Hyödynnän lomakkeita opinnäytetyössäni ja tämän jälkeen hävitän lomakkeet.

Lomakkeiden täyttöaika: **10.10.2022 - 20.10.2022**

Kokemus lastensuojelu alalla (vuosissa): _____

• **Aiempi tieto motivoivasta haastattelusta:**

Valitse 1 tai useampi vaihtoehto.

- Motivoiva haastattelu on minulle ennestään vieras työmenetelmä.
- Olen opiskellut Motivoivan haastattelun sisältöjä. Tai tutustunut niihin.
- Olen käyttänyt motivoivaa haastattelua työmenetelmänä.

- **Itsearviointi:**

Valitse kohdista 1 tai useampi sopiva vaihtoehto.

Olen saanut lisäkoulutusta keskustelutaitoihini työssäni

Kyllä En

Kiinnitän huomiota asiakaslähtöisyyteen lapsen kanssa keskustellessa

Kyllä Kohtalaisesti Koen tarvitsevani harjoitusta asiakaslähtöiseen keskustelutyyliin

Tunnistan mielestäni hyvin lapsen muutoksen vaiheen ja hyödynnän sitä keskustellessani lapsen kanssa tavoitteista

Usein Satunnaisesti En ole tietoisesti miettinyt muutoksen vaiheita ja hyödyntänyt niitä keskusteluissa

Muutoksen vaiheet ovat minulle tuttuja

Kyllä Koen tarvitsevani enemmän tietoa muutoksen vaiheista

Olen mielestäni rohkaiseva ja empaattinen keskustelija

Kyllä Kohtalainen Näen kehittymistarpeita

Tunnistan mielestäni hyvin ristiriidan lapsen halussa muuttaa käyttäytymistään ja osaan tukea sitä

Kyllä Kohtalaisesti Näen kehittymistarpeita

Osaan mielestäni hyvin hillitä omaa turhautumistani keskustelutilanteissa.

Kyllä Kohtalaisesti Näen kehittymistarpeita

Kuuntelutaidot.

- Olen mielestäni hyvä kuuntelija
- Olen pyrkinyt tietoisesti kehittämään kuuntelutaitojani
- Minulle on tyypillistä keskeyttää toinen osapuoli keskusteluissa
- Kuuntelutaidot ei ole vahvuutenani. Koen tarvetta kehittyä kuuntelijana

Vapaa sana/ toiveet oppaaseen:

Kiitos!

- Sonja Köykkäri

Motivoivan haastattelun oppaan pilottiversion palautelomake

Teen opinnäytetyötä Kuntoutuksen ohjauksen opinnoissani Lastensuojelulaitos Keisarinviihtaan aiheella Motivoivan haastattelun opas Lastensuojelulaitos Keisarinviihtaan – Motivoiva haastattelu työmenetelmänä lastensuojelutyössä.

Motivoivan haastattelun oppaan pilottiversio on koostettu hyödyntäen henkilökunnalta saamiani esitietoja. Pilottiversion luettuasi, voit täyttää tämän palautelomakkeen. Lomakkeen avulla teen tarvittavat korjaukset ja lisäykset varsinaiseen oppaaseen. Tämän palautelomakkeen voi täyttää anonymisti ja sen voi täyttää työajalla.

Voit täyttää palautelomakkeen, vaikka et olisi täyttänyt esitietolomaketta.

Palautelomakkeet palautetaan Kotolan toimiston lukollisen kaapin alaosassa olevaan kirjekuoreen. Hävitän lomakkeet tietojen hyödyntämisen jälkeen.

Kaikki ideat, toiveet ja parannusehdotukset ovat tervetulleita. Kiitos.

Täyttämisaika: 26.10.2022 – 6.11.2022

- Opas oli helppolukuinen ja selkeä

Kyllä Parannusehdotuksia:

- Etenikö opas mielestäsi johdonmukaisesti:

Kyllä Parannusehdotuksia:

- Onko oppaassa kohtia, jotka kaipaavat selvennystä tai laajempaa avaamista?

Ehdotukset:

- Opin oppaasta uusia asioita motivoivasta haastattelusta

Opin paljon uutta motivoivasta haastattelusta

Opin jonkin verran uutta motivoivasta haastattelusta

Aihe oli kokonaisuudessaan tuttua

- Koetko pystyväsi kehittämään keskustelutaitojasi motivoivan haastattelun oppaan tietojen avulla?

Kyllä Tieto oli ennestään tuttua

- Oppaan sisällön täydennyksen tarve: Jos kaipaat oppaaseen lisää sisältöä, raskaita 1 mielenkiintoisin alla oleva aihe tai kerro omin sanoin. Vai onko oppaassa mielestäsi kaikki tarpeellinen mh:n perusteoria?

Refleктоiva kuunteleminen

Asiakkaan arvojen ja tavoitteiden tutkiminen

Neutraali ohjaus

Muu aihe:

Oppaassa on mielestäni kaikki tarpeellinen mh:n perusteoria

- Koetko, että motivoivan haastattelun oppaan lopussa olisi hyvä olla tärkeimmät asiat tiivistelmänä? Alustavana ajatuksena olisi kuvioiden ja värien avulla tehty yhden A4 kokoinen yhteenveto, jonka työntekijä voisi tulostaa itselleen muistiinpanoksi motivoivan haastattelun sisällöistä.

Mielipiteet:

Vapaa sana/huomiot/toiveet/ideat:

Kiitos!

- **Sonja**

Köykkäri

Motivoivan haastattelun opas

SONJA KÖYKKÄRI AKO19SP
KUNTOUTUKSEN OHJAUKSEN KOULUTUSOHJELMA
SAMK

SISÄLLYS

1	ALKUSANAT	2
2	MOTIVOIVA HAASTATTELU	3
3	MOTIVAATIO JA MUUTOS	4
3.1	Muutosristiriita.....	4
3.2	Muutoksen vaiheet	5
4	MOTIVOIVAA HAASTATTELUA OHJAAVAT TEKIJÄT.....	7
4.1	Motivoivan haastattelun henki	7
4.2	Motivoivan haastattelun periaatteet	8
5	MOTIVOIVAN HAASTATTELUN AVAINTAIDOT	9
6	MOTIVOIVAN HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ	11
6.1	Avaintaitojen hyödyntäminen keskustelussa	11
6.2	Esimerkki avaintaitojen käyttämisestä keskustelussa	13
7	MENETELMÄN OPPIMINEN	14
7.1	Menetelmän oppiminen vaatii harjoittelua ja arviointia	14
7.2	Menetelmän harjoittelu koodauksen avulla	14
8	TIIVISTELMÄ	16
	LÄHTEET	

1 ALKUSANAT

Tämä Motivoivan haastattelun opas on toteutettu AMK opinnäytetyönä osana Kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelmaa. Oppaan toimeksiantaja on Porin Perusturva ja se on toteutettu yhteistyössä Lastensuojelulaitos Keisarinviitan henkilökunnan kanssa.

Idea oppaan tekemiseen syntyi opinnäytetyön tekijän omasta kiinnostuksesta aihetta kohtaan sekä lopullinen aihe valikoitui keskustellessa yksikön esimiehen kanssa. Yksikössä ei ollut aiempaa materiaalia aiheesta.

Opas on luotu vaiheittain palvelumuotoilun teemojen mukaisesti. Aluksi työntekijöille esiteltiin opinnäytetyön aihe ja tiedotettiin, että heidän mielipiteitään tullaan kuulemaan oppaan eri vaiheissa. Ennen oppaan pilottiversiota, henkilökunta sai täyttää anonyymisti esitietolomakkeet, joissa kysyttiin työntekijöiden aiempaa tietoa aiheesta sekä selvitettiin itsearviointia työntekijän omista keskustelutaidoista. Näiden tietojen pohjalta syntyi pilottiversio.

Työntekijät saivat tutustua pilottiversioon ja vastata palautelomakkeisiin. Palautelomakkeiden tietojen avulla täydentyi lopullinen opas.

Kiitos Lastensuojelulaitos Keisarinviitan henkilökunnalle osallisuudestaan tämän opinnäytetyön tekemiseen.

2 MOTIVOIVA HAASTATTELU

Motivoiva haastattelu lähti kehittymään käytännön työn kautta 1800-luvulla amerikkalaisen psykologian ja psykiatrian professorin William R. Millerin aloitteesta. Ensin motivoivaa haastattelua hyödynnettiin lähinnä riippuvaisuuksien hoidossa, kunnes myöhemmin sen hyötyjä nähtiin myös muissa asiakkaiden muutostarpeissa. (Mero 2020, 11–12.)

Tutkimusten pohjalta pystytään toteamaan, että motivoiva haastattelu sopii monipuolisuutensa ansiosta kaikille. Tieteellisen näytön pohjalta on pystytty myös havaitsemaan, että motivoiva haastattelu ja sen tuomat hyödyt eivät riipu taloudellisista tai kulttuurillisista eroista. (Koski-Jännes ym. 2008, 34–35.) Motivoiva haastattelu on myös sovellettavissa eri hoitomuotoihin, mutta sitä voidaan käyttää myös sellaisenaan ja sitä voidaan hyödyntää kaikissa hoitoprosessin vaiheissa. Lisähyötyjä on nähty esimerkiksi painonhallinnan ongelmissa tai eri sairauksien hoidossa. Onnistuminen vaatii asiakkaan rinnalla kulkemista, yhteistyötä ja empaattista ohjaustyyliä. (Koski-Jännes ym. 2008, 35–36.)

Motivoiva haastattelu syntyi ilman psykologista teoriaa ja tieteellistä näyttöä. Motivoiva haastattelu on kehittynyt hyvien kokemusten myötä ja tuloksista, mitkä ovat syntyneet asiakaslähtöisissä kohtaamisissa eri elementein. Haastattelijan empatia ja aito tapa kohdata asiakas, ovat luoneet toimivaksi todetun työmenetelmän. (Tolonen 2018, 35.)

Motivaatio ja haastattelu ovat kaksi eri asiaa, jotka motivoivana haastatteluna on yhdistettynä ja sen tarkoituksena on luoda rakentava ja ohjauksellinen keskustelutilanne. Haastattelu on harvoin kertaluonteinen, missä saavutetaan tavoite heti. Haastattelu on avointa keskustelua mutta ammattilainen ohjaa sitä luonnollisesti tiettyyn suuntaan. Motivoiva haastattelu on muodoltaan ja kestoaltaan riippuvainen asiakkaan muutostarpeesta ja tilanteesta. (Näkki & Sayed 2015, 85–86.)

Motivoiva haastattelu on asiakaslähtöinen työmenetelmä ja sen tavoitteena on edistää muutosta. Menetelmässä tavoitellaan ratkaisua niihin ongelmiin tai käytösmalleihin,

mitkä tuovat asiakkaan elämään jatkuvia esteitä tai ongelmia. Motivoivalla haastattelulla pyritään saamaan asiakas pohtimaan omaa tilannettaan ja näkemään mahdollisuuksia ja sitä kautta havaitsemaan oma muutoksen tarve Tärkeää on, että muutostarve löytyy asiakkaasta itsestään, ilman ammattilaisen painostusta. Haasteena muutoksessa edistymisessä voi olla asiakkaan ristiriitaiset ajatukset, missä esimerkiksi asiakas saa ongelmakäyttäytymisestään nautintoa. (Koski-Jännes ym. 2008, 42.)

3 MOTIVAATIO JA MUUTOS

Motivaatiota voidaan kutsua muutoksen avaintekijäksi. Motivaatio ei ole yksiselitteinen ihmisen sisällä oleva asia, vaan se on monimuotoinen ja aaltoileva ilmiö, jota voidaan vahvistaa. Yksilön motivaatioon kuitenkin vaikuttaa voimakkaasti asiakkaan oma ympäristö ja sosiaaliset suhteet. Sosiaaliset suhteet ovat isossa roolissa motivaation kehitymisessä ja aaltoilussa, siksi ne voivat olla myös haasteena muutosprosessin edistymisessä. Tuki tai sen puute ovat isossa roolissa muutoksen eri vaiheissa. Motivaation muita ulottuvuuksia ovat asiakkaan kokemat mielihalut, ulkoiset paineet ja tavoitteet, toiminnan tiedostetut riskit ja etujen havaitseminen. (Koski-Jännes ym. 2008, 17–19.)

3.1 Muutosristiriita

Useimmat ihmiset, joilla on tarve muutokseen, ovat muutoksensa suhteen ristiriitaisia. Ristiriita eli ambivalenssi, on halua muuttua ja olla muuttumatta samaan aikaan. Se on inhimillinen tapa suhtautua muutostarpeeseen ja oleellinen osa muutosprosessia. On myös ihmisiä, jotka eivät näe syytä muutokselle lainkaan. Sen taustalla saattaa olla tyytymättömyys nykytilanteeseen tai aiemmat pettymykset yrittäessä muuttaa toimintaansa. Kun muutosta vastustava alkaa ajattelemaan ristiriitaisesti muutoksen tarpeestaan, on hän askeleen lähempänä muutosta. Toisaalta ristiriita on myös yleisin syy siihen, ettei muutos etene. Tämä on tyypillistä varsinkin asiakkaille, joilla on riippuvaisuuksia, vaikka he tietäisivät käyttäytymisensä huonot puolet ja seuraukset. (Miller & Rollnick 2013, 6.)

Ristiriitaisen ajattelun tunnistaa siitä, että asiakas kuvastaa toimintaansa kahdenlaisilla mielipiteillä sekoitettuna yhteen. Muutospuhe voi kuulostaa ristiriitaiselta, kuten: ”tiedän, että minun pitäisi pudottaa painoa, mutta olen jo kokeillut kaikki keinot.” Ristiriidassa oleminen voi olla epämukavaa, mutta siitä on siitä huolimatta vaikea päästä eteenpäin. Tilanne saattaa jäädä pitkäksiin aikaa ennalleen. (Miller & Rollnick 2013, 6–7.)

Auttajan tehtävä ei ole automaattisesti tarttua ristiriitaisen ajattelun positiiviseen puoleen ja lähteä oikaisemaan ongelmia. Ennemmin kyse on siitä, että ambivalenssissa eli ristiriidassa oleva asiakas yritetään saada itse sanoittamaan tilannettaan, jolloin asiakas kuulee itsensä puhuvan. Yksi ihmisluonnon periaate on, että useimmilla ihmisillä on taipumus luottaa omiin asenteisiinsa ja mielipiteisiinsä. Jos auttaja alkaa puolustamaan muutosta samaan aikaan kun autettava vielä vastustaa sitä, saatetaan muutosprosessissa mennä taaksepäin ja asiakkaalle syntyy asiaa kohtaan isompi vastarinta. (Miller & Rollnick 2013, 7–9.)

3.2 Muutoksen vaiheet

Muutosprosessi etenee vaiheittain. Esiharkinta vaiheesta kehittyy ajan kanssa harkintavaihe, mitä kautta päästään valmistautumisen ja toimintavaiheen kautta ylläpitovaiheeseen. Muutosprosessissa tulee huomioida yksilöllisyys sekä edetä järjestelmällisesti. On tavallista, että varhaiset vaiheet saattavat olla pitkäkestoisia. Päähteiden käyttäjillä vaiheet saattavat kestää pitkään ja pyöriä ns. ympyrää. (Koski-Jännes ym. 2008, 30–31.) Ammatilaisen on hyvä tunnistaa, missä vaiheessa asiakas on muutosprosessissaan, koska motivoivaa haastattelua toteuttaessa on tärkeää, että ammattilainen ei kiirehdi tai vaadi asiakkaalta liikaa. (Koski-Jännes ym. 2008, 44.)

Esiharkintavaihe on vaihe, missä asiakas ei vielä itse näe ongelmiaan tai koe muutoksen tarvetta. Esiharkintavaihe saattaa tuottaa haasteita varsinkin niissä tilanteissa, joissa asiakkaan ongelmallinen toiminta tuottaa hänelle nautintoa. Kyseessä voi olla esimerkiksi päihteidenkäyttäjä, joka ei koe tarvitsevansa apua eikä näe toiminnassaan riskejä tai koe tarvitsevansa apua. (Koski-Jännes ym. 2008, 31.) Monesti avun

hankkiminen on lähtöisin lähipiirin huolesta. Riskinä on se, että asiakas saattaa sitoutua apuun vain sen aikaa, kun painostus lähipiiristä jatkuu. (Murto, 2013, 45.)

Harkintavaiheeseen siirryttäessä asiakas hahmottaa jo ongelmansa olemassaolon. Huolta ja muutoksenhalua saattaa alkaa hiljalleen heräämään, mutta tilanne saattaa pysyä tasaisena pitkään. (Koski-Jännes ym. 2008, 31.) Harkintavaiheessa asiakas ei ole välttämättä vielä valmis muuttamaan toimintaansa, mutta ottaa ongelman ja muutostarpeet vakavasti. (Murto, 2013, 45–46).

Asiakkaan **valmistumisvaiheen** tunnistaa siitä, että asiakas alkaa itse luomaan muutokselle tavoitteita sekä osallistuu hoidon suunnitteluun ja valintoihin. Asiakkaan puheesta saattaa olla kuultavissa muutoksen hyötyjä ja etuja, vaikka konkreettista muutoksia käytännössä ei olisi vielä tapahtunut. Nämä merkit osoittavat hoitoon sitoutumista. (Koski-Jännes ym. 2008, 32.)

Toimintavaiheessa on enemmän konkreettisia tekijöitä, kuin valmistautumisvaiheessa. Toimintavaiheessa asiakas on jo valmistautumisen kautta alkanut muuttaa toimintaansa ja ympäristöään ja myös elämäntyylissä voi olla myönteisiä muutoksia. Toimintavaihe on usein vaativa, joka sisältää haasteita. (Koski-Jännes ym. 2008, 32.)

Ylläpitovaihe on herkkä vaihe, missä pyritään ylläpitämään saavutettuja tavoitteita. Se voi vaatia tietoista käyttäytymistä sen varalta, ettei yllykkeitä ongelmien uusiutumiseen syntyisi. On myös mahdollista, että notkahdus tapahtuu, mikä palauttaa asiakkaan takaisin harkintavaiheeseen. Tärkeää on asiakkaan oma yritys pysyä valitsemassaan tavoitteessa ja estää ongelmien syntymisen. Ylläpito vaiheessa ammattilaisen tuki on myös tärkeää. (Koski-Jännes ym. 2008, 32–33.)

4 MOTIVOIVAA HAASTATTELUA OHJAAVAT TEKIJÄT

4.1 Motivoivan haastattelun henki

Keskeistä motivoivassa haastattelussa on, että ammattilaisen ja asiakkaan välille syntyy avoin henki. Hyvän ilmapiirin pohjana on yhteistyön sujuminen, muutokseen innoittaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Näkki & Sayed 2015, 86.)

Ammattilaisen tapa toimia asiakkaan kohtaamisessa on ratkaisevaa muutoksessa etenemisen ja onnistumisen kannalta. Ihmissuhdetaidot nähdään jopa isompina tekijöinä asiakkaan kohtaamisessa ja motivoinnissa, kuin koulutustaso tai työkokemus. Piirteinä voidaan nostaa empaattisuus, ystävällisyys, aitous ja kunnioitus. Vastakohtina voidaan nähdä impulsiivisuus ja innottomuus ohjaustilanteessa, mitkä voivat pahimmassa tapauksessa lisätä asiakkaan ongelmakäyttäytymistä. Työntekijä voi vahvistaa asiakkaan kiinnostusta muutokseen rohkaisemalla ja kannustamalla. (Koski-Jännes ym. 2008, 19–21.)

Motivoivan haastattelun henki koostuu neljästä pääpiirteestä:

Kumppanuus: Kumppanuus on aktiivista yhteistyötä ilman asiantuntijuutta ja opettamista. Kumppanuuden rakentamisessa on tärkeää tukea ja kannustaa asiakasta sekä osoittaa syvää kunnioitusta. (Miller & Rollnick 2013, 15–16.)

Hyväksyntä: Hyväksyntä ei tässä tapauksessa suoraan tarkoita asiakkaan haitallisen toiminnan hyväksyntää, vaan ennemminkin hyväksyä asiakkaan esille tuomat asiat ja näkökulmat. (Miller & Rollnick 2013, 16–17.)

Myötätunto: Työntekijän osoittamalla myötätunnolla tarkoitetaan motivoitunutta otetta kohdata asiakas ja edistää hänen hyvinvointiaan. Myötätunnolla työskenteleminen on toimimista sydämellä ja ansaita sen kautta asiakkaan luottamus. (Miller & Rollnick 2013, 20.)

Esiintuominen: Esiintuomisella tarkoitetaan sellaisten asioiden korostamista ja vahvistamista asiakkaan kertomuksista, jotka lisäävät asiakkaan hyvinvointia. Tämä on hyvä toimintatapa varsinkin niiden asiakkaiden parissa, kenellä on muutoksen suhteen ristiriitaisia ajatuksia. (Miller & Rollnick 2013, 20–21.) Millerin ja Rollnickin (2013, 21.) mukaan ihmisellä on sisäinen viisaus, jonka työntekijän täytyy nostaa esille.

Motivoivan haastattelun tärkein tavoite on saada asiakas itse tekemään muutosta ajattelun ja muutoksen halun pohjalta ilman selkeitä ohjeita tai tehtäviä. Se edellyttää ammattilaisen kohdalla ohjaavaa keskustelutyyliä, minkä ei tule sisältää käskyjä, pakotteita tai asiakkaan nurkkaan ajamista. Näin voidaan sytyttää asiakkaassa muutoksessa onnistumisen kannalta välttämätön tekijä eli, sisäinen motivaatio. (Koski-Jännes ym.2008, 43.)

4.2 Motivoivan haastattelun periaatteet

Motivoivassa haastattelussa on tiettyjä periaatteita, jotka tukevat keskustelua haluttuun suuntaan. (Koski-Jännes ym. 2008. 46). Motivoivan haastattelussa on neljä pääperiaatetta: Empatiakyky, ristiriitojen puheeksi ottaminen, väittelyn välttäminen ja asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistaminen. (Iivarinen 2014, 11).

Työntekijän empatian ilmaiseminen on nähty kohtaamistilanteissa tuloksien kannalta merkittävänä tekijänä. Empatia pitää sisällään kuuntelemisen, ymmärtämisen ja eläytymisen. Tarkalla empatialla tarkoitetaan, että ammattilainen ei kritisoi tai arvostelee asiakasta. Vastavuoroisuus keskustelussa vaatii tasa-arvoisuutta ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Yhteistyötä tukee myös ammattilaisen arvostus ystävällisyys ja kiinnostus asiakasta kohtaan. (Koski-Jännes ym. 2008, 45–47.)

Ristiriitojen esiintuomisella tarkoitetaan asiakkaan omia oivalluksia, jotka mahdollistavat muutosajattelun syntymisen. Näissä tilanteissa ammattilainen ohjaa tuomaan ajatuksia esille valmiiden ratkaisujen ja ohjeiden sijaan. (Iivarinen, 2014, 11.)

Motivoivassa haastattelussa tärkeää on väittelyn välttäminen. Se edellyttää ohjaajalta kykyä välttää ristiriitoja ja provosoitumista. Asiakkaan vastustelevaan käytökseen tulee suhtautua rakentavasti. (Koski-Jännes ym. 2008, 47–48.)

Motivoivassa haastattelussa tärkeää on myös asiakkaan pystyvyyden tunteen lisääminen. Pystyvyyden tunnetta voidaan lisätä kannustamalla ja rohkaisemalla vaikka asiakas olisi jo osoittanut luovuttamisen merkkejä muutoksen suhteen. Keskustelussa voidaan korostaa onnistumisia ja herättää positiivisia ajatuksia muutoksesta. (Koski-Jännes ym. 2008, 88.) On tärkeää tukea asiakkaan hyväksyntää itseään kohtaan. Tavoitteena on pystyvyyden ja toivon lisäämisen kautta saada asiakas vertailemaan omia arvojaan ja toimintaansa, jotka voivat johtaa asiakkaan epäjohtonmukaisten asioiden toteamiseen ja muutoksen tarpeen oivalluksiin. (Näkki & Sayed 2015, 87–89.)

Tärkeänä periaatteena nähdään myös ohjaajan kykyä lähteä ohjaamaan asiakasta pois haitallisesta toimintamallista myönteisempään suuntaan, varsinkin jos asiakkaan toiminta ja ajatukset ovat ristiriitaiset. (Koski-Jännes ym. 2008, 47.)

5 MOTIVOIVAN HAASTATTELUN AVAINTAIDOT

Motivoivassa haastattelussa on neljä avaintaitoa, joita olisi hyvä hyödyntää kaikissa muutosvaiheen motivoivissa haastatteluissa. Avaintaidot ovat vahvistaminen, avoimet kysymykset, heijastava kuuntelu ja tiivistäminen. (Koski-Jännes ym. 2008, 50.)

Vahvistaminen on asiakkaan vahvuuksien tunnistamista. Vahvistaminen on käytännössä kannustamista, arvostusta ja asiakkaan vahvuuksien nimeämistä, mikä tukee asiakkaan itsetuntoa ja omien asioidensa asiantuntemusta. Asiakkaan ongelmakäyttäytymisestä huolimatta on tärkeää, että asiakas tulee hyväksytyksi. Suullisen vahvistamisen lisäksi vahvistaminen on eleillä ja ilmeillä osoitettua ymmärrystä. (Miller & Rollnick 2013, 33.)

Motivoivassa haastattelussa suositellaan **avoimia kysymyksiä** suljettujen kysymysten sijaan. Avoin kysymys eroaa suljetusta kysymyksestä siten, että siihen ei voi vastata vain ”kyllä” tai ”ei”. Avoimen kysymyksen tarkoituksena on saada asiakas pohtimaan tilannettaan ja ajatuksiaan laajasti ilman johdattelua. (Koskijännes ym. 2008, 51.) Tärkeintä ei ole tiedon kerääminen vaan syvemmän ymmärryksen saaminen asiakkaan tilanteesta ja sitä kautta yhteistyön vahvistaminen. Avointen kysymysten tarkoitus on myös herättää motivaatiota ja auttaa suunnittelemaan suuntaa kohti muutosta. (Miller & Rollnick 2013, 33.)

Avoin kysymys voi olla muodoltaan: ”Voisitko kertoa, miten arkesi muuttuisi, jos jättäisit pois tupakan?” Tähän voisi lisätä suljetun kysymyksen: ”Koetko sen hyvänä asiana?” Pääasia kuitenkin, että suurin osa kysymyksistä ovat avoimia. (Koski-Jännes ym. 2008, 51–51.)

Avointen kysymysten ohessa tärkeää on muutospuhe. Muutospuheella saadaan asiakas konkretisoimaan asioita. Asiakasta voidaan pyytää refleктоimaan syvällisemmin haluamaansa muutosta ja antamaan esimerkkejä niistä asioista, mitä muutos toisi hänen elämäänsä ja miltä hänen tulevaisuutensa näyttää. Tulevaisuuskeskustelu voi luoda uusia tavoitteita ja näkökulmia asiakkaan ajatteluun. Asiakkaan vastauksia voidaan pyytää tarkentamaan, mikä asettaa syvemmän pohdinnan aiheen äärellä. (Näkki & Sayed 2015, 89.) Muutospuheessa voidaan soveltaa ratkaisukeskeisen terapian menetelmiä pyytämällä asiakasta arvioimaan esimerkiksi numeroasteikolla muutoksen tärkeyttä tai kysyä selkeitä esimerkkejä asiakkaalta, mikä voisi viedä muutoksessa yhden askeleen eteenpäin. Asiakasta voidaan kannustaa arvioidessa omaa toimintaansa ja samalla nostaa hänen itseluottamustaan. (Näkki & Sayed 2015, 54.)

Heijastava kuuntelu on käytännössä heijastavien lausuntojen antamista, joilla toistetaan asiakkaan ilmaisemia ajatuksia ja tunteuksia. Heijastava kuuntelu on myös arvaamista, jolla tarkennetaan, mitä asiakas kertomallaan tarkoittaa. Asioita voidaan sanoittaa eri tavalla ja saada asiakas pohtimaan, tutkimaan ja selventämään ajatuksiaan lisää. Heijastava kuuntelu keino syventää asiakkaan ymmärrystä omasta tilanteestaan. Työntekijän tehtävä on pohtia, mitkä asiat ovat ratkaisun kannalta merkittäviä nostaa esiin ja saada asiakkaan tunnistamaan omia voimavarojaan, tunteitaan ja toimintatapojaan. (Miller & Rollnick 2013, 34.)

Tiivistäminen on myös asioiden heijastamista, jolla kootaan asiakkaan kertomia asioita yhteen. Työntekijän tehtävä on poimia asioita avoimien kysymysten vastauksista ja nivoa useamman vastauksen yhteen ns. lisäselvitykseen. Tällä pyritään saamaan asiakas pohtimaan ilmaisemiaan asioita syvemmin. Tämä menetelmä vaatii työntekijän harkintaa siihen, mitä asioita kannattaa nostaa lisäselvitykseen asiakkaan pohdittavaksi. (Miller & Rollnick 2013, 68.)

6 MOTIVOIVAN HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

6.1 Avaintaitojen hyödyntäminen keskustelussa

Yhteistyö motivoivassa haastattelussa tulisi tuntua ns. tanssilta painimisen sijaan. Tämä tarkoittaa neuvottelua, rohkaisua ja asiakkaan tukemista välttämällä työntekijän ja asiakkaan välistä valtataistelua. Asiakkaan käytös voi vaihdella paljonkin haastattelun aikana. Työntekijän on tärkeää huomioida asiakkaan tunneilmaisuja ja nonverbaalista käytöstä ja saada asiakas sanoittamaan tunteitaan. (Koskijännes ym. 2008, 176–178.)

Työntekijän voi monella tapaa neuvoa, rohkaista ja ehdottaa asioita, mutta niihin pitäisi hienovaraisesti pyytää asiakkaan lupaa. Kiinnitä huomiota, annoitko neuvon kysymättä vai keskusteltiin asiasta ja oliko asiakas siihen suostuvainen. (Koskijännes ym. 2008, 179.) Esimerkki luvan kysymisestä: ”sopiiko sinulle, jos esitän yhden ehdotuksen?”, ”Saanko esittää yhden huomion?”. Asiakkaalta voi myös poikkeuksellisesti kysyä samalla neuvon ”voisitko ajatella, että pyytäisit, ettei kumppanisi toisi sinulle päihteitä?”

Vahvistaminen on osa asiakkaan arvostamista. Vahvistaminen motivoivassa haastattelussa näkyy myönteisen palautteen antamisena ja mm seuraavina sanoina: ”arvostan”, ”hienoa”, hyvä ratkaisu”. Kiinnitä huomio asiakkaan hyviin ominaisuuksiin, luota ja kiitä. Asiakkaalle voi myös puhua vastuusta omista asioistaan, mutta tällöin

on hyvä kiinnittää huomiota, ettei toimi syyttävästi tai negatiivisesti asiakasta kohtaan. (Koskijännes ym. 2008, 179–180.)

Rohkaisu on hyväksyntää, jota voi osoittaa esimerkiksi seuraavilla sanoilla: Aivan, kyllä, kerro lisää, ymmärrän tai myötäilevillä äännähdyksillä. Kiinnitä huomiota, ettet osoita kielteisiä äännähdyksiä silloin, kun kyseessä on asia, joka ei ole asiakkaan parhaaksi. Tämä voi aiheuttaa epäuskoa asiakkaassa. (Koskijännes ym. 2008, 180.)

Tiedon välittäminen motivoivassa haastattelussa on yleisen tiedon kertomista ja palautteen antamista asiakkaalle. Työntekijä voi antaa palautetta asiakkaalle kertomalla olevansa ylpeä/ huolissaan asiakkaasta tai rinnastaa palautteen omaan kokemukseen: ”Tämä on surullista kuultavaa.” Tietojen välittyminen asiakkaalta työntekijälle välittyy asiakkaan vastatessa työntekijän kysymyksiin. Motivoivassa haastattelussa on suositeltavaa käyttää avoimia kysymyksiä. (Koskijännes ym. 2008, 181.) Avoimet kysymykset alkavat yleensä sanoilla: Mitä, miten, miksi, kuinka ja kerro, joilla saadaan asiasta laajempia vastauksia ja syvällistä pohdintaa. Tavoite on, että keskustellessa asiakas puhuu enemmän kuin työntekijä. (Järvinen 2020.)

Motivoivassa haastattelussa on tärkeää olla kärsivällinen ja antaa asiakkaan motivaation kehittyä hiljalleen. Asioiden nostaminen uuteen käsittelyyn on heijastavaa kuuntelua. Myös yhteenveto on heijastavaa kuuntelua. Kun asioita toistetaan, asiakas joutuu pohtimaan tilannettaan aktiivisesti. Yhteenvedossa asiakkaalla on mahdollisuus tehdä huomioita omista sanomisistaan ja tehdä haluamiaan tarkennuksia ja lisäyksiä. (Järvinen 2020.)

Tukea asiakkaalle voi sanoittaa kannustavilla sanoilla ja lauseilla, näkökulmia voi sanoittaa toisesta näkökulmista ja asiakasta saa varoittaa antamalla esimerkin seurauksista, välttäen neuvomista. (Koskijännes ym. 2008, 184–185.)

6.2 Esimerkki avaintaitojen käyttämisestä keskustelussa

Esimerkki keskustelu (työntekijän rooli):

- Kertoisitko minulle tilanteestasi? (avoin kysymys)
- Kuulen mielelläni lisää. (rohkaisu)
- Ymmärsinkö oikein, että päihteiden käyttösi on lisääntynyt parisuhteen myötä? (Heijastava kuuntelu)
- Kauanko olette olleet yhdessä puolisoasi kanssa? (Suljettu kysymys)
- Mitä puolisoasi ajattelisi, jos sinä haluaisit vähentää päihteiden käyttöä? (Avoin kysymys)
- On selvää, että olet valmis tekemään töitä muutosten eteen. (Vahvistaminen)
- Käykö, että esitän huolen asiaan liittyen? (Luvan kysyminen)
- Minua huolestaa, miten pystyt vähentämään päihteiden käyttöä, jos puolisoasi käyttää niitä päivittäin. (Huoli) Mitä mieltä sinä olet tästä? (Avoin kysymys)
- Kiitos, että kerroit tämän minulle. Ajatuksesi kuulostivat tosi hyviltä. (Vahvistaminen)
- Mitä hyviä asioita on parisuhteessasi? (Avoin kysymys)
- Ymmärsinkö oikein, että koet olosi turvalliseksi ja hyväksytyksi tässä parisuhteessä? (Heijastava kuuntelu)
- Mukava kuulla. Oletko onnellinen? (Rohkaisu, suljettu kysymys)
- Miten näet tulevaisuutesi? (Avoin kysymys)
- Ovatko nämä ajatukset niitä, mitä sinä toivot, vai niitä mitä kumppanisi toivoo? (Suljettu kysymys / näkökulmien pohdinta)
- Kerroit siis, että parisuhteessä koet itsesi... Toivoit muutosta seuraavissa asioissa...Olet onnellinen, mutta... Tulevaisuuden toiveesi ovat, mutta epäilet ovatko ne omia toiveitasi...Olenko oikeassa? (Yhteenveto, heijastava kuuntelu)
- Kiitos, että tarkensit asian. (Tukeminen)

Tiivistetty ohje työntekijälle:

Anna asiakkaan puhua enemmän, yleisin vastaus tulee olla reflektio, suosi monimuotoisia reflektioita, reflektoi asiakkaan vastauksia vähintään kahdesti, suosi avoimia kysymyksiä ja vältä kiirettä. (Koskijännes ym. 2008, 192.)

7 MENETELMÄN OPPIMINEN

7.1 Menetelmän oppiminen vaatii harjoittelua ja arviointia

Motivoivan haastattelun oppiminen tapahtuu vaiheittain ja taidot kehittyvät harjoittelun myötä. Taitojen kehittymisen myötä, syntyy kyky lähteä soveltamaan oppimaansa ja sitä kautta syntyy oma persoonallinen tapa toteuttaa motivoivaa haastattelua. Ensimmäisessä vaiheessa on tärkeää pyrkiä oivaltamaan muutosristiriitojen osuus motivaation syntymisessä. Tässä vaiheessa on tärkeää huomioida, ettei toimi liian asian tuntevasti ja ohjaavasti. Toisessa vaiheessa työntekijä oppii toimimaan suunnitelmallisesti ja muutosvaiheen mukaisesti. Toisessa vaiheessa avaintaitojen käyttö kehittyi, mikä on hyvä pohja erityistaitojen kehittymiselle. Koulutukset ja ulkopuolisen henkilön arvio työntekijän taidoista tukee työntekijän motivoivan haastattelun taitojen oppimista. Kolmannessa vaiheessa taidot kehittyvät edelleen ja työmenetelmät vakiintuvat ja motivoiva haastattelu muuttuu hiljalleen luontevaksi. Tätä kautta työntekijä kehittyi taidoissaan neljänteen vaiheeseen, jossa taitoja pystyy soveltamaan ja työntekijälle kehittyi oma tyyli toteuttaa motivoivaa haastattelua. Taitojen arviointi on kuitenkin vielä neljännessäkin vaiheessa tärkeää, jotta menetelmän toteuttaminen vastaisi motivoivan haastattelun juuria ja periaatteita. (Koskijännes ym. 2008, 65–67.)

7.2 Menetelmän harjoittelu koodauksen avulla

Motivoivan haastattelun taitojen arviointiin on kehitetty MISC koodausjärjestelmä (motivational interviewing Skill code). Miller on julkaissut vuonna 2000 koodauskäsitteikirjan, jonka avulla työntekijä voi koodata tekemiään haastattelukertoja.

Koodausjärjestelmän avulla on tarkoitus selvittää, miten työntekijän vuorovaikutus vastaa motivoivan haastattelun periaatteita ja avaintaitoja. (Koskijännes ym. 2008, 105–106.)

Koodausmenetelmällä pyritään laadukkaaseen motivoivan haastattelun toteuttamiseen. Haastattelun koodaus vaatii asiakastilanteen videoinnin tai nauhoituksen, johon on saatava asiakkaan lupa. Nauhoitetun motivoivan haastattelun jälkeen materiaalia voi tutkia vain katsomalla tai kuuntelemalla, mutta suositeltavaa litteroida tekstimuotoon koodausta varten, jotta sen analysoiminen perusteellisesti on mahdollista. Motivoiva haastattelu voi kuulostaa helpommalta oppia ja toteuttaa, kuin se todellisuudessa on. MISCin avulla mitatut taidot antavat todellisen arvioin työntekijän motivoivan haastatteluntaidoista. (Koskijännes ym. 2008, 106–107.)

Alla on esitetty lyhyesti kuuntelukerroilla arvioidut tekijät:

1 Kuuntelukerta: **Yleisarvio vuorovaikutuksesta.** Haastattelijan empatia, aitous ja hyväksyvä asenne. Haastateltavan sitoutuneisuus, tunneilmaisut ja yhteistyön sujuminen.

2 Kuuntelukerta: **Haastattelijan ilmaisut.** Vahvistaminen, rohkaiseminen, tiedon välittäminen, huolen esittäminen, heijastaminen, määrääminen ym. Haastateltavan muutosvastaisuus, muutospuhe ja haastattelijan vastustaminen.

3 Kuuntelukerta: **Puheenvuorojen kestojen mittaus.**

(Koskijännes ym. 2008, 109.)

Motivoivan haastattelun oppiminen MISCin avulla on laaja kokonaisuus. Sen vuoksi koen motivoivan haastattelun harjoittelun käytännössä jatkotutkimuksen kohteena. Suomenkieliset versiot motivoivan haastattelun koodauslomakkeista löytyvät teoksesta Kohti muutosta (Koskijännes ym. 2008) sivuilta: 188–192.

8 TIIVISTELMÄ

MOTIVOIVA HAASTATTELU**MOTIVOIVAN
HAASTATTELUN HENKI**

- Kumppanuus
- Hyväksyntä
- Myötätunto
- Esiintuominen

PERIAATTEET

- Empatiakyky
- Ristiriitojen pu-
heeksi ottaminen
- Väittelyn välttämi-
nen
- Pystyvyyden tun-
teen vahvistaminen

AVAINTAIDOT

- Vahvistaminen
- Avoimet kysymyk-
set
- Heijastava kuuntelu
- Tiivistäminen

LÄHTEET

Iivarinen, L. (2014). Motivoiva haastattelu mielenterveyshäiriöpotilaiden hoidossa. AMK opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70726/Iivarinen_Lyyli.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Järvinen, M. (2020). Motivoiva haastattelu. Haettu 8.11.2022 osoitteesta:

<https://www.kaypahoito.fi/nix02109>

Koski-Jännes A, Riittinen L & Saarnio A. (2008). Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi.

Mero, J. (2020). Motivoiva haastattelu sosiaalityön työmenetelmänä. Asiakkaan tukeminen päihteettömyyteen. [kandidaatin tutkielma, Avoin Jyväskylän yliopisto].

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202010146214>

Miller, W. & Rollnick, S. (2013). Motivational interviewing: Helping people change. The Guilford press.

Näkki, P & Sayed, T. (2015). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Tolonen, K. (2018). Viisi keskustelua muutoksesta (VKM) -ohjelman prosessi ja tulokset yhdyskuntaseuraamusasiakkailla. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104512/978-952-03-0855-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>