



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Motivointi on mun mielestä
niin tärkeä juttu,
että sitä pitää jokaisella käynnillä olla.”

Lastensuojelun avohuollon perhetyöntekijöiden
ajatuksia asiakkaan motivoinnista

Mustakallio, Jasmiina



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

”Motivointi on mun mielestä niin tärkeä juttu,
että sitä pitää jokaisella käynnillä olla.”
Lastensuojelun avohuollon perhetyöntekijöiden
ajatuksia asiakkaan motivoinnista

Mustakallio Jasmiina
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2016

Jasmiina Mustakallio

**”Motivaatio on mun mielestä niin tärkeä juttu, että sitä pitää jokaisella käynnillä olla.”
Lastensuojelun avohuollon perhetyöntekijöiden ajatuksia asiakkaiden motivoinnista**

Vuosi 2016

Sivumäärä 23

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakkaiden motivointi lastensuojelun avohuollon perhetyössä. Opinnäytteessä kysyttiin miten työntekijät määrittelevät ja kuvaavat asiakkaan motivointia, millaisia haasteita siinä on havaittu ja miten haasteisiin pystytään vastaamaan. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi mistä hyvä motivointi koostuu, ja miten sitä voi hyödyntää käytännön työssä.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineisto on koottu haastattelemalla viittä työntekijää, jotka työskentelevät lastensuojelun avohuollon palveluita tuottavassa yrityksessä. Haastattelumenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastattelut on nauhoitettu ja litteroitu sanasta sanaan. Aineiston analyysissa on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Teoreettinen viitekehys koostuu lastensuojelun avohuollosta, perhetyöstä, dialogisuudesta, vuorovaikutuksesta ja motivoinnista.

Tutkimustulosten mukaan hyvä, motivoiva, asiakassuhde syntyy hyvästä vuorovaikutuksesta, aidosta kohtaamisesta, kuulluksi tulemisen kokemuksesta, vastavuoroisuudesta, asiakaslähtöisyydestä, aidosta kiinnostuksesta, tarkoituksenmukaisista tavoitteista ja ennen kaikkea luottamuksellisesta suhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä.

Asiasanat: Lastensuojelun avohuolto, Perhetyö, Vuorovaikutus, Motivointi

Jasmiina Mustakallio

**“I think that motivation is so important that we must have it at every meeting”
Thoughts of motivation from family-workers at an intervention concerning child protection**

Year	2016	Pages	23
------	------	-------	----

The theme of this Bachelor's thesis was the motivation of clients in child protection family-work. The study questions in this Bachelor's thesis were how the family-workers describe the motivation of their clients, what kind of challenges they have noticed and how they can face the challenges. The purpose of this Bachelor's thesis was to make visible what is a part of good motivation and how it can be used in practical work.

The thesis is a qualitative work and the research data was gathered by using a semi-structured interviewing method on five employees working in a company that provides child protection services. The interviews were recorded and transcribed on a word to word basis. The study material was analysed with use of content analysis. The theoretical framework of the thesis consists of intervention in child protection, family-work, dialogue, interaction and motivation.

The results of the thesis show that a good, motivational client-relationship is developed from good interaction, genuine encounters with experience of being heard, reciprocity, a client oriented approach, genuine interest, adequate aims and most of all a confidential relationship between client and employee.

Keywords: Intervention of Child Protection, Family-Work, Interaction, Motivation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Teoreettinen viitekehys.....	7
2.1	Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö	7
2.1	Dialogisuus.....	9
2.1	Vuorovaikutus.....	10
2.1	Motivointi työvälineenä	11
3	Tutkimuksen vaiheet	12
3.1	Tutkimuskysymysten laadinta.....	12
3.2	Haastattelukysymysten laadinta.....	13
3.3	Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden pohdintaa.....	13
3.4	Sisällönanalyysi	14
4	Haastattelut.....	14
5	Tulokset.....	20
6	Pohdinta	20
	Lähteet	23

1 Johdanto

Yhtä lailla kuin lapsella on oikeus hyvään lapsuuteen, tulisi aikuisillakin olla oikeus hyvään vanhemmuuteen. Lapsiperheet ovat kuitenkin tämän päivän Suomessa hyvin eriarvoisissa asemissa esimerkiksi taloudellisesti ja sosiaalisesti. Joidenkin vanhempien on haastavaa olla riittävästi läsnä lapsilleen, koska heitä painavat työelämän yhä kasvavat vaatimukset ja kiireet. Toisilla vanhemmilla on puolestaan työttömyyteen liittyvää huolta, häpeää ja taloudellisia vaikeuksia, mikä heijastuu lasten hyvinvointiin kuormittavana tekijänä ja lisää perheen syrjäytymisriskiä. Miten saataisiin järjestettyä niin, että jokainen lapsi saisi olla turvallisen aikuisen huomiolla ja läheisyydessä riittävästi? Sekä lapset että vanhemmat tarvitsevat arvostuksen ja hyväksynnän kokemusta. Lastensuojelun palveluiden ohella Suomessa on suuri tarve ns. ehkäisevälle, varhaisen puuttumisen palveluille. (Heino & Miller 2007, 11-12.)

Työskentelen lastensuojelun avohuollon perhetyössä ohjaajana. Opinnäytetyöni lähti liikkeelle keskustellessani esimieheni kanssa minkälaista aihetta olisi mielekästä tutkia ja mistä voisi olla hyötyä käytännön työelämässä. Päädyimme yhdessä siihen, että asiakkaan motivoimista työskentelyyn olisi mielenkiintoista tutkia ja pohtia. Näkemykseni mukaan on aina ajankohtaista ja hyödyllistä pohtia kuinka asiakassuhteesta tulisi paras mahdollinen tulosten kannalta ja kuinka siihen päästään. Kaikkein hedelmällisintä olisi tutkia asiakkaiden näkemyksiä asiasta, mutta muun muassa aikataulullisista syistä päädyin haastattelemaan työyksikköme työntekijöiltä aineistoa varten. Haastattelut antavat tutkimukselleni vastauksia ja saavat vahvistusta teorian tiedosta, jota aiheesta on jo olemassa. Tutkimuksen tuloksia voimme hyödyntää työpaikallani voidaksemme tehdä yhä laadukkaampaa asiakastyötä. Tuloksista voi hyötyä myös kuka tahansa muu, joka opinnäytetyötäni lukee. Itse uskon hyötyneeni aiheen syvällisestä pohtimisesta eniten.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuksen kohteena on ainoastaan muutama valittu tapaus. Näin ollen laadullisessa tutkimuksessa katsotaan olevan aina tapaustutkimuksen piirteitä. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että tutkimuskysymykset täsmentyvät aineiston keruu prosessin aikana. Laadullista tutkimusta on hyvin monen tyyppistä. Käsitteen alle mahtuu paljon erilaisia teoriaperinteitä, tutkimusotteita ja analyysitapoja. (Alasuutari 2016.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa tietoa siitä minkälaisilla keinoilla, toimintatavoilla ja asenteilla asiakasta voidaan tukea sitoutumaan työskentelyyn. Tarkoituksena on saada itselle ja työkavereille lisää positiivista virettä työskentelyyn. Tutkin ja käsittelen aihetta yleiseltä tasolta siten, että tutkimusta ja sen tuloksia voidaan soveltaa mihin tahansa työpaikkaan, jossa tehdään lastensuojelun avohuollon perhetyötä.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

Mitä tarkoittaa asiakkaan motivointi lastensuojelun avohuollon perhetyössä ja millaisia haasteita liittyy asiakkaan motivointiin sekä miten haasteisiin vastataan?

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys koostuu aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta avainsanoina lastensuojelun avohuolto, perhetyö, vuorovaikutus ja motivointi.

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö

Oikeus hyvään ja turvalliseen lapsuuteen kuuluu jokaiselle lapselle. Jokaiselle lapselle kuuluu myös oikeus saada suojelua ja huolenpitoa. Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimukseen on koottu kaikki lasten oikeudet. Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimus on yleisesti hyväksytty kuvaus siitä mihin kaikilla lapsilla pitäisi olla oikeus taustastaan kuten kansallisuudesta, uskonnosta tai perheen taloudellisesta asemasta riippumatta. Sopimus koskee kaikkia alaikäisiä eli alle 18-vuotiaita. Lapsen vanhemmat tai muut viralliset huoltajat ovat ensisijaisesti vastuussa lapsensa kasvatuksesta ja huolenpidosta. Yhteiskunnalla on kuitenkin velvollisuus auttaa hoito- ja kasvatustehtävässä tarvittaessa. Mikäli lapsen vanhemmat tai huoltajat eivät pysty huolehtimaan lapsensa hyvinvoinnista, on Suomessa yhteiskunnan velvollisuus puuttua tilanteeseen. Perhe voi ottaa apua vastaan vapaaehtoisesti, mutta lastensuojelulaki määrää, että lastensuojeluviranomaisten täytyy tiettyjen edellytysten täytyessä ryhtyä toimenpiteisiin lapsen suojelemiseksi myös siinä tapauksessa, vaikka perhe ei sitä haluaisi. (Lastensuojelun keskusliitto 2010.)

Päihdeongelmat ovat melko yleisiä lastensuojeluperheissä. On kuitenkin paljon muitakin syitä siihen, miksi perhe tarvitsee lastensuojelullista tukea. Voidaan sanoa, että lastensuojelun asiakkaiksi on tullut nykypäivänä uusia ryhmiä. Esimerkiksi ns. tavallisten vanhempien avuttomuus kasvattajina on yksi iso ryhmä, jota ei aikaisemmin lastensuojelun piirissä juuri ollut. Tutkimusten mukaan huostaanotetut lapset ovat keskimääräistä useammin kasvaneet yhden vanhemman perheessä. Ydinperheen heikentyntä asemaa voidaan pitää yhtenä syynä yhä lisääntyviin kasvatushaasteisiin. (Taskinen 2010, 8-9.) On syytä kuitenkin muistaa, että myös ydinperheessä voi olla merkittäviä ongelmia esimerkiksi perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa. Ei ole mielekäästä tuijotella erilaisiin ryhmiin, vaan nähdä lapsi tai nuori ainutlaatuisena yksilönä.

Kun perheellä on todettu olevan tarvetta lastensuojelulliseen tukeen avohuollossa, tukitoimia tulisi järjestää mahdollisimman pian. Tarkoituksena tukitoimilla on vahvistaa ja tukea vanhempien omaa kasvatuskäytäntöä ja sen kautta tukea ja edistää lapsen myönteistä kehitystä. Tukitoimia mietittäessä lasta tulee kuulla hänen ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Lapsen omat mielipiteet ja toiveet on otettava huomioon työskentelyä ja tavoitteita mietittäessä. Asiakassuunnitelma tehdään aina kirjallisesti yhdessä perheen ja perheen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Perhetyö on työskentelyä, jossa perhettä tavataan ja perheen kanssa työskennellään perheen kotona tai muussa sovitussa luontevassa ympäristössä. Osa tapaamisista voi olla pelkästään lapsen tapaamisia, mutta lapsen vanhemmat tai muut huoltajat pyritään saamaan aina kuitenkin jollain tapaa työskentelyyn mukaan. Perhetyön ohella avohuollon tukitoimiin voi sisältyä esimerkiksi perheen taloudellista tukemista, lapsen harrastuksissa tukemista, asunnon hankkimisessa avustamista ja lapsen koulunkäynnissä tukemista. Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena on myös yksi mahdollisuus, mutta sitä ennen on yleensä yritetty jo pitkään tukea perhettä kotona esimerkiksi perhetyön avulla. Mikäli mitkään avohuollon tukitoimet eivät riitä turvaamaan lapselle riittävän turvallisia kasvuolosuhteita, on lapsen huostaanottoa alettava suunnitella. Tämäkin tulee tehdä yhteistyössä lapsen vanhempien kanssa, jos mahdollista. (Lastensuojeluun käsikirja 2015.)

Lapsen etu on lastensuojelussa aina lähtökohtana. Lapsen edun toteutumisen arvioinnissa pääraamit tulevat laista, jossa listataan asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota, kun arvioidaan lapsen edun toteutumista. Liikkumatilaa lain sisällä on kuitenkin melko paljon, ja tärkeää on, että lapsi nähdään yksilönä ja mietitään mikä voisi olla juuri kyseisen lapsen kannalta paras ratkaisu kussakin elämäntilanteessa. Kun kyseessä on lastensuojelun avohuollon tukitoimet, on vanhemmilla oikeus päättää kaikista lapsen asioista. Lastensuojelulain periaatteisiin kuuluu, että kun lapsen asioihin puututaan, vanhempien kanssa tulee pyrkiä hyvään yhteistyöhön. (Lastensuojelun keskusliitto 2010.)

Perhe- ja sosiaaliohjauksella tarkoitetaan perheiden, yksilöiden ja ryhmien sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävää tukea, neuvontaa ja kuntouttavaa ohjausta. Ohjauksella tuetaan vanhemman, lapsen tai koko perheen arjen toimivuutta, elämänhallinnan taitoja ja sosiaalista hyvinvointia sekä osallisuutta yhteiskunnan toimintakäytännöissä. Perustana ohjauksessa on yhdessä tekeminen ja vuorovaikutus perheen kanssa. Työskentelyssä pyritään vahvistamaan asiakkaan voimavaroja ja etsimään yhdessä ratkaisuja. Perheohjaus avohuollon palveluissa on esimerkiksi rinnalla kulkemista, harrastuksiin yhdessä tutustumista ja ohjaamista, konkreettisen arjen apuna olemista, vanhemmuuden tukemista, palvelujärjestelmistä opastamista, perheiden kannattelua ja muutokseen motivoimista. Työskentelyssä huomioidaan lapsen, vanhempien ja perheen yksilöllinen elämäntilanne. Työskentelyn tavoitteet mietitään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmapalaverissa on mukana sosiaalityöntekijä, joka on päävastuussa koko prosessista. (Lastensuojelun avohuolto 2014.)

Peruslähtökohtana perhetyössä ovat perheiden elämästä nousevat tarpeet. Ne voivat liittyä lasten kehitys- ja kasvatuskysymyksiin, vanhemmuuden tukemiseen, elinolojen järjestämiseen ja perheen toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin lisäämiseen. Perhetyön voidaan katsoa perustuvan niihin sosiaalivaltion huolehtimisen ja välittämisen periaatteisiin, joissa tarpeelliseksi nähdään pystyä takaamaan kaikille yhteiskunnan jäsenille perustuki turvallisuuteen ja hyvinvointiin. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27.)

Perheohjaajan työssä tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja herkkyyttä huomioida asiakkaan tarpeita ja sanoittaa niitä. On otettava huomioon eettiset periaatteet, esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Kun mennään toisen ihmisen kotiin ja puututaan hänen elämäänsä, ollaan hyvin yksityisellä ja herkällä alueella. Työntekijän on ehdottoman tärkeää kunnioittaa asiakasta, hänen elämäänsä ja kotiaan. Tietynlainen nöyryys on myös tarpeellista ja kyky ajatella miten itse toivoisi itseään kohdeltavan, jos olisi asiakkaan asemassa. Vaikka vaikeistakin asioista on pystyttävä puhumaan ääneen, on pyrittävä kuitenkin hienotunteisuuteen. Tarkoituksena ei koskaan voi olla asiakkaan tuskan ja häpeän lisääminen. Ammattilaisten tulee olla asiakasta varten, heitä auttamassa ja yhdessä löytämässä avaimia toimivampaan ja onnellisempaan elämään. Laadukkaassa perhetyössä pohjana on aina asiakkaan ja perhetyöntekijän välinen hyvä vuorovaikutussuhde ja yhteistyö, joka perustuu ihannetilanteessa molemminpuoliseen kunnioitukseen. Vaikka työntekijä kunnioittaa perhettä ja heidän rajojaan, ja pyrkii osoittamaan sen sanoissa ja teoissa, perhetyössä on aina kuitenkin kyse interventtiosta eli jonkinlaisesta väliintulosta, puuttumisesta toisten elämään. Perhetyöntekijällä on myös valtaa, ja on äärimmäisen tärkeää käyttää sitä oikein. Haaste onkin kuinka perheen yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne otetaan huomioon aidosti ja ihmisläheisesti niin, että se kuitenkin mahtuu järjestelmään, jota ohjaavat määrättyt käytännöt ja viime kädessä laki. (Rönkkö & Rytönen 2010, 277 -278.)

2.1 Dialogisuus

Dialogisuus ei ole pelkkää keskustelua. Dialogisuudessa on ennemminkin kyse kahden tai useamman ihmisen kohtaamisesta. Dialogisessa kohtaamisessa todellisuutta ikään kuin rakennetaan yhdessä. Tavoitteena ei ole löytää ns. absoluuttista totuutta, vaan pyrkimys yhdistää erilaiset näkemykset toimivaksi ratkaisuksi tai näkemykseksi. Toisen kunnioittaminen, ymmärtäminen ja kohtaaminen ovat keskeistä dialogisessa keskustelussa. Perhetyötä voidaan ajatella asiakastyönä, jossa yhdistyy asiakkaan tukeminen ja eräänlainen kontrollointi. Dialogisen kohtaamisen tarkoituksena ei välttämättä ole poistaa kokonaan kontrollointia, vaan tehdä vuorovaikutuksesta näkyvää, avointa ja turvallista, jolloin vaikeatkin asiat ja huolet on helpompi ottaa puheeksi asiakkaan kanssa. (Pyhäjoki 2005, 71 -77.) Dialogisuuteen liittyy kuulluksi tulemisen kokemus. Kuulluksi tuleminen on asiakkaalle hyvin tärkeää ja se voi olla jo sinällään asiakkaalle voimaannuttavaa. Tämän voi havaita jo aivan pienestä lapsesta. Vauvan saadessa

viesteihinsä vastakaikua, hänen tunnetilansa virittyy myönteiseksi mikä edesauttaa tervettä kasvua ja kehitystä. Kun asiakas kokee tulevansa kuulluksi, hän saattaa löytää itsestään voimavaroja, joita ei tiennyt itsellään olevankaan. (Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä 2016.)

Verkostopalavereissa asiakas voi tuntea olevansa aika yksin monien ammattilaisten keskellä. Työntekijät voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, että tilanteessa voi tuntea turvallisuutta. Tavoitteena tällaisissa dialogisissa palavereissa on, että jokainen osallistuja saa ilmaista tunteensa ja havaintonsa, jokainen kuuntelee muita, ja jokainen saa kokea läsnäolonsa ja mielipiteensä tärkeäksi. Erityisesti asiakkaille on tärkeää, että heidät otetaan vakavasti mielipiteinensä ja, että heidän on mahdollista kokea olevansa samalla viivalla, tasavertaisia, ammattilaisten kanssa. (Pyhäjoki 2005, 87-88.)

2.1 Vuorovaikutus

Hyvä ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde työntekijän ja perheen välillä on välttämätön pohja onnistuneelle työskentelylle. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan paitsi itse keskustelua työntekijän ja asiakkaan välillä, myös työntekijän tapa keskustella ja rakentaa yhteistyötä. Vuorovaikutuksessa työntekijä ja asiakas vaikuttavat toisiinsa monella tavoin. Hyvässä vuorovaikutuksessa kumpikin tulee kuulluksi. Hyviä vuorovaikutustaitoja tarvitaan kaikessa ihmisten parissa tehtävässä työssä. Tärkeisiin vuorovaikutustaitoihin voidaan katsoa sisältyvän esimerkiksi kyky antaa joustavasti tilaa toiselle, omista rajoista huolehtiminen, kyky eläytyä toisen asemaan, erilaisuuden hyväksyminen, kyky oppia toiselta vuorovaikutustilanteessa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 165-167.)

Rönkkö ym (2010, 166) vertaa vuorovaikutustaitoja purjehdustaitoon. Vertaus pohjautuu siihen, että samoin kuin purjehtiessa, hyvässä vuorovaikutuksessa täytyy kyetä samanaikaisesti luovimaan, suunnistamaan ja mukauttamaan tekemäänsä olosuhteiden mukaan. Tilanteeseen heittäytymisestä ja improvisointitaidoista on apua hyvässä vuorovaikutuksessa.

Nykyään korostetaan näkemystä, että jokainen on oman elämänsä paras asiantuntija. Tämä onkin hyvä näkemys, mutta voidaan ajatella, että ammattilaisen tehtävänä on kuitenkin antaa asiakkaan käyttöön oma asiantuntijuutensa. Yhdessä nämä kaksi asiantuntijuutta, asiakkaan ja työntekijän, muodostavat hyvän kokonaisuuden ja kumppanuuden. ”Kumppanuus on kahden asiantuntijan tasavertaista kohtaamista; asiakas on asiantuntija omissa asioissaan, työntekijällä on hallussaan ammatillinen osaaminen ja asiantuntijuus”. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 171.)

Sen, saadaanko perhetyöllä tuloksia aikaan eli perheen elämään toivottua muutosta, on todettu olevan suorassa yhteydessä siihen millaiseksi suhde työntekijän ja asiakkaan välillä on muodostunut. Positiivisella vuorovaikutussuhteella asiakkaan ja työntekijän välillä on iso merkitys onnistumiseen. Varsinkin sellaisessa työskentelyn lähtötilanteessa, jossa perheellä ei itsellään ole motivaatiota työskentelyyn, on äärimmäisen tärkeää panostaa siihen, että saadaan muodostettua luottamuksellinen ja turvallinen ilmapiiri. Kun työskentelyn pohja on kunnossa, voidaan saada tuloksia aikaan. (Rönkkö & Rytönen 2010, 168.)

Työntekijän aitous ja ystävällisyys on tärkeää suhteen luomisessa asiakkaaseen. Vaikka on hyvä, että niin työntekijä kuin asiakas tuovat yhteistyösuhteeseen oman, ainutlaatuisen ihmisyytensä, ei ole kuitenkaan tarpeellista eikä tarkoituksenmukaista, että asiakas ja työntekijä ystäväystyvät. Ammatillisessa asiakassuhteessa kuitenkin voi ja on hyvä olla molemminpuolista kunnioitusta, pitämistä ja muita aineksia positiiviseen tunnesiteeseen. Työntekijän on hyvä löytää omaan persoonaansa sopiva, joustava toimintamalli siihen kuinka saa luotua luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen. On hyvä kuitenkin muistaa, että jokainen asiakas on erilainen eikä samaa toimintamallia voi soveltaa jokaiseen asiakkaaseen. Asiakaslähtöisyyttä pidetään nykyään hyvin tärkeänä. (Oksanen 2014, 113.)

2.1 Motivointi työvälteenä

Mitä on motivointi? Se on esimerkiksi keskustelua tavalliseen arkeen liittyvistä asioista ja muutoksista. Motivoinnissa keskustelussa on tavoitteena samalla tukea ja neuvoa asiakasta. Pyrkimyksenä on hahmottaa asiakkaan elämää, motiiveja ja tarpeita, ja saada maalattua kokonaiskuvaa elämäntilanteesta. Asiakas ja hänen tarpeensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti. On tärkeää luoda hyväksyvä ja turvallinen ilmapiiri, jossa asiakas uskaltaa pohtia omaa osuuttaan asioihin ja sitoutua sovittuihin asioihin. Työntekijän on hyvä olla johdonmukainen, kannustava ja ymmärtäväinen. (Oksanen 2014, 14-15.)

On tärkeää, että kaikki perheen kanssa työskentelevät viranomaiset kokoontuvat aina välillä saman pöydän ääreen perheen kanssa. Tässä on kuitenkin asiakkaan kannalta se vaara, että tilanne tuntuu pelottavalta. Asiakkaasta voi tuntua, että heidän elämänsä katsotaan suurenuslasilla ja pienetkin erheet nostetaan tapetille. Sen lisäksi, että nostetaan rehellisesti ja avoimesti huolet ja ongelmat esiin, onkin tärkeää puhua perheen vahvuuksista ja suunnata perheen kanssa yhdessä katsetta tulevaisuuteen. Miltä tulevaisuus voisi näyttää vuoden tai viiden vuoden kuluttua? Millaisilla tavoitteilla ja toimenpiteillä jo lähitulevaisuus näyttäisi valoisammalta? Paremman tulevaisuuden ajattelemisen antaa kenties asiakkaalle voimaa jo tässä hetkessä käsitellä vaikeita asioita. (Arnkil & Eriksson 1999, 107.)

Vanha sanonta kuuluu ”jos suuttuvat, niin muuttuvat.”. Tällä tarkoitetaan sitä, että joskus jonkin tosiasian kuuleminen ensin suututtaa, mutta ajan kanssa se voi saada positiivista muutosta aikaan mikäli suostuu refleктоimaan elämäänsä ja toimintatapojaan rehellisesti. Oksanen (2014, 21) puhuu oikeastaan samasta asiasta kuvaillessaan, että hyvä kohtaaminen laittaa ikään kuin kiven kenkään. Alkuun kivi tuntuu vain vähän, mutta alkaa jo vaikuttamaan. Lopulta kivi hankaa niin paljon, että asialle on tehtävä jotain. Tällöin on onnistuttu ottamaan tärkeitä asioita asiakkaan kanssa keskustellessa esiin, ja kohtaamisella on ollut motivoiva vaikutus.

Palautteen antaminen asiakkaalle on tärkeää. Palautetta on hyvä antaa asiakkaalle työskentelyn kaikissa vaiheissa, ei pelkästään työskentelyn loppuessa. Hyvä palaute nostaa esiin asioita, jotka sujuvat hyvin. Palaute on arvostavaa ja rehellistä. Asiat, joihin vielä tarvittaisiin muutosta, tuodaan keskusteluun rakentavassa ja hyvässä hengessä. Vaihtoehtoisia toimintatapoja tämänhetkisille toimintatavoille voidaan ehdottaa asiakkaalle. Pyrkimyksenä on, että asiakalle jäisi palautteesta muistijälki omasta osaamisestaan ja voimavaroistaan, joiden avulla hän uskaltaa jatkaa oikeaa kehityssuuntaa. (Oksanen 2014, 230.) Näkemykseni mukaan on erittäin tärkeää pyrkiä tuomaan positiivista näkökulmaa työskentelyyn. Asiakkaasta itsestään saattaa tuntua vaikeassa tilanteessa ollessaan, ettei ole mitään selviytymiskeinoja tai ulospääsyä tilanteesta. Työntekijän on tärkeää tuoda keskusteluun pienetkin hyvät asiat, jotka on pannut merkille. Sillä voi joskus olla todella suuri merkitys asiakkaalle, että joku on huomannut ja sanoittanut sen olemassaolevan hyvän, jota perheessä on, ja jossa on potentiaalia alkaa kasvaa.

3 Tutkimuksen vaiheet

3.1 Tutkimuskysymysten laadinta

Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi asetin sen tutkimisen mitä tarkoittaa asiakkaan motiivointi lastensuojelun avohuollon perhetyössä. Jotta voidaan pohtia motivaation tarpeellisuutta ja miettiä keinoja motivaation toteuttamiseen, täytyy olla ensin selvillä mitä motiivointi tarkoittaa. Pohdin asiaa itsekseni peilaten mietteitani kaikkeen käytännön työssä kokeamani ja tutkin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Kun olin selvittänyt itselleni mitä motiivointi tarkoittaa, oli luontevaa ottaa seuraavaksi tarkastelun kohteeksi ja asettaa tutkimuskysymykseksi millaisia haasteita motiivointiin liittyy. Kun olin selvittänyt asiaa itselleni teorian tiedon ja aiemmin oppimani valossa, viimeiseksi tutkimuskysymykseksi muodostui sen selvittäminen kuinka haasteisiin voidaan vastata.

3.2 Haastattelukysymysten laadinta

Muodostamieni tutkimuskysymysten pohjalta laadin haastattelukysymykset. (Liite 1). Kysymysten laatiminen kävi melko helposti, ja ne osoittautuivat hyväksi kysymyksiksi. Keräsin aineiston tekemällä viisi yksilöhaastattelua työpaikkani tiloissa. Haastateltavani ovat lastensuojelun avohuollon perhetyöntekijöitä, joista yksi toimii myös työyksikköni esimiehenä. Toteutin haastattelut teemahaastatteluna eli puolistrukturoituna haastatteluna, jotka nauhoitin. Kysyin kysymykset kaikilta samassa järjestyksessä.

Kun kysyin haastatteluissa laatimani kysymykset, sain oleellista tietoa asettamieni tutkimuskysymysten kannalta. Oli hyvä, että sain kysyä haastateltaviltani kysymykset kasvokkain, jotta puitteet sujuvalle vuorovaikutukselle ja väärinymmärrysten välittömälle oikaisemiselle oli mahdollista. Kysyinkin haastateltaviltani monessa kohtaa, että ”ymmärsinkö oikein, että tarkoitat...” ja vastaavasti he sanoivat minulle välillä ”sanopa se kysymys uudestaan”. Huomasin haastatteluja tehdessäni, että loppupään kysymys ”millaisia työkaluja motivointiin on olemassa” oli osittain aiemman toistoa, koska haastateltavat olivat paljolti käsitelleet aihetta jo alkupään kysymyksen ”mitä kaikkea motivaatio sisältää käytännössä” puitteissa. Haastateltavat löysivät kuitenkin vielä jotakin uutta sanottavaa aiheesta, ja samalla vastauksissa tuli ikäänkuin kerrattua tätä asian ydintä. Näkemykseni mukaan haastattelukysymykset olivat toimivat ja sain vastauksista juuri sitä tietoa, jota olin tutkimassa.

Kun kysymykset kysytään haastateltavilta suullisesti, siinä on etuna, että kysymykset voidaan tarvittaessa toistaa ja selittää tarkemmin, mikäli kysymyksessä on jotain epäselvää haastateltavalle. Haastattelu on joustavampi menetelmä kuin esimerkiksi kyselylomake. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään kuitenkin suunnitellusti ennalta mietittyjen teemojen ja kysymysten mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73 -75.)

3.3 Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden pohdintaa

Kun pohdin tutkimukseni luotettavuutta, ensimmäisenä mieleeni tulee pohtia tutkimuksen objektiivisuutta. Olenko tutkijana puolueellisessa asemassa, kun haastattelen työkavereitani? Väistämättä vaikuttaa siltä, että asemani on jonkin verran puolueellinen. Kuitenkaan en etukäteen tiennyt minkälaisia vastauksia tulen haastatteluista saamaan ja lähdin täysin ennakkoluulottomasti toteuttamaan haastatteluita yrittäen ikään kuin itsekkin unohtaa, etten ole täysin puolueettomalla maaperällä. Vaikka löysin haastatteluvastauksista paljon positiivista työyhteisön kannalta, ja vaikuttaa siltä, että työpaikalla tehdään eettisesti korkeatasoista työtä, niin kuitenkin kyseessä ei ole mielestäni mikään epäluotettava ”mainostyö”. Opinnäyte-työssäni ei mainita edes yrityksen nimeä, jossa työskentelen, joten kyse ei mitenkään voi olla epäsuorasta mainostamisesta.

Ennen opinnäytteeni tekoa keskustelin esimieheni kanssa siitä tarvitseeko työtä varten hakea kirjallista lupaa. Esimieheni puolestaan kysyi asiaa omalta esimieheltään, jonka kanta oli, ettei lupaa tarvitse hakea. Kirjallista lupaa työtä varten ei siis ole haettu. Pohdin myös sitä, että asiakkailta voisi saada todella arvokasta tietoa siitä kuinka he ovat kokeneet työskentelyn ja ovatko heidän kokemuksensa mukaan työntekijät olleet kannustavia ja motivoivia. Ensimmäinen ja tärkein syy siihen miksi en kohdistanut haastatteluja asiakkaisiin, oli haastava aikatauluni työn suhteen. Olisi myös täytynyt tarkasti pohtia olisinko haastatellut entisiä vai nykyisiä asiakkaita, jotta olisin saanut mahdollisimman luotettavaa tietoa. Aikaisempaan kokemukseeni perustuen luulisin, että jos haastattelee asiakkaita, joiden kanssa on vielä tulevaisuudessakin tekemisissä, täysin rehellisiä vastauksia on vaikea saada. Suomalaiseen kulttuuriin kuuluu ehkä jossain määrin se, ettei kehdata sanoa, vaikka jotain epäkohtia olisikin. Yleensä mielummin purnataan asioista lähipiirissä kuin sanotaan asianomaiselle suoraan. Lupa-asiat olisivat myöskin olleet huomattavasti monimutkaisempia, jos olisin haastatellut asiakkaita. Päädyin siis haastattelemaan työntekijöitä. Haastateltavat olen nimennyt työssänini siten, että he ovat H1- H5 eli haastateltavat 1-5. Haastateltavat varmaankin itse tunnistavat itsensä lainauksista, mutta ulkopuolinen lukija ei voi tietää kenen kertomasta on kyse.

3.4 Sisällönanalyysi

Haastattelujen jälkeen aloin tekemän aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan kuvata karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi. Prosessi sisältää aineiston pelkistämisen, aineiston ryhmittelyn ja teroreettisten käsitteiden luomisen. (Tuomi ym 2011, 108.) Aloitin sisällönanalyysin tekemisen siten, että kuuntelin haastattelut ja litteroin ne sana sanalta. Tämän jälkeen luin moneen kertaan ja tarkasti haastatteluliuskoja lävitse. Etsin aineistoista sanoja ja teemoja, jotka siellä toistuvat. Alleviivasin papereista joitakin kohtia. Tämä vaihe sujui yllättävän helposti, koska vastauksissa oli niin paljon samankaltaisuutta, että yhtenäiset teemat oli helppo löytää. Kirjoitin monia alkuperäisilmauksia, suoria lainauksia haastatteluista, opinnäytetyöni haastatteluosuuteen. Ryhmittelin aineistoa päässäni ja muodostin niistä eri luokituksia. Esimerkiksi pääluokan ”hyvä vuorovaikutus” yläluokiksi muodostuivat kuulluksi tuleminen, aito kohtaaminen, vastavuoroisuus ja aito kiinnostus. Tämän pääluokan ja yläluokan yhdistävä luokka puolestaan on luottamuksellinen asiakassuhde.

4 Haastattelut

Ensimmäisenä kysymyksenä kysyin millaisia piirteitä on onnistuneessa asiakassuhteessa. Haastateltavat eivät tienneet etukäteen kysymyksiä. Kuitenkin neljä viidestä haastateltavasta

nosti heti esiin luottamuksen, joka olikin sitten seuraavassa kysymyksessä ikäänkuin luontevana jatkeena keskustelulle.

”Piirteitä asiakassuhteessa...tapaamisilla on hyvä ilmapiiri ja keskustelu menee luontevasti. Asiakas kertoo elämästä ja ehkä ongelmista, ettei tarvii kauheesti sitä tietoo lypsää, et siel on se luottamus kohillaan.” (Haastateltava 4)

”No varmasti ihan ensimmäiseksi täytyy olla molemminpuolinen luottamus. Jos asiakas ei luota siihen työntekijään kenen kanssa ollaan tekemisissä, niin ei se oo mitenkään hedelmällinen alku sille yhteistyölle tai vuorovaikutuksellekaan.” (Haastateltava 3)

”Ehkä se luottamus mulla nousee ensimmäisenä ja sitte tietysti on vastavuoroisuus. Se, että se asiakas tulee kuulluksi, ja että sä pääset työskentelemään sinne.” (Haastateltava 1)

Toinen kysymys oli, mistä rakentuu luottamuksellinen asiakassuhde. Vastauksissa nousivat esiin kuulluksi tuleminen, aito kohtaaminen, avoimuus, aito kiinnostus, hyväksyvä ilmapiiri ja asiakkaalle miellyttävä tapaamispaikka. Vastaukset olivat keskenään hyvin samankaltaisia. Tämä kertoo mielestäni siitä, että työntekijät ovat sisäistäneet hyvin kuinka tärkeää on saada luotua luottamuksellinen suhde asiakkaaseen ja he tietävät myös kuinka käytännössä voi tehdä parhaansa, että luottamus saavutettaisiin.

”Luottamuksellinen asiakassuhde tässä perhetyössä rakentuu siitä, että se asiakas kohdataan silleen välittömästi ja mielellään niin, että se tapahtuu sille asiakkaalle mieluisassa ympäristössä.” (Haastateltava 2)

”Tavallaan se kohtaaminen et kohdataan ihmisenä, niin se jo luo semmosta luottamus pohjaa.” (Haastateltava 5)

”Asiakassuhteeseen vaikuttaa myös nämä käytännön jutut. Eli mitä nämä käytännön jutut on, niin ne on myös nämä kaikki: tila, missä sä kohtaat asiakkaan, missä sä tapaavat. Jos tapaavat sen asiakkaan omassa, hänelle tutussa ympäristössä, ni se voi olla hyvän, onnistuneen asiakassuhteen pohja. Luottamus on myös tila missä sä kohtaat sen asiakkaan. Se voi olla vaikka sillan alla, siel voi olla luottamuksellinen kohtaaminen.” (Haastateltava 1)

Kolmannen ja neljännen kysymyksen kysyin kysymysparina, samaan aikaan. Kysymykset olivat mitä tarkoittaa mielestäsi asiakkaan motivointi työskentelyyn lastensuojelun avoimuuden perhetyössä ja mitä kaikkea motivointi sisältää käytännössä? Vastauksissa nousivat esiin muun

muassa tavoitteet ja niitä kohti meneminen, asiakkaan osallistaminen työskentelyyn, kannustaminen ja suunnitelmallisuus.

”No motivointi, tavallaan kannustetaan pääsemään niihin tavoitteisiin joko sanallisesti ihan tai sitten joissain tapauksissa voidaan jollain pienellä palkinnolla yrittää motivoida saada häntä pääsemään tavoitteeseen. Vaikka jäätelölle voi viedä tai mitä hän nyt sitte haluaa. Touhutaan tai joku muu vastaava ku on alkanu tarpeks hyvin onnistuun.” (Haastateltava 5)

”Miten asiakasta motivoidaan ni se riippuu taas ihan siitä minkälainen asiakas on ja mitä kiinnostuksen kohteita hänellä on. Siinä pitää taas kuunnella asiakasta, mitä hän haluaa, että ne tapaamiset ois miellyttäviä. Mun mielestä osallistaminen on iso asia, just se, että kuunnellaan sitä asiakasta. Että tehdään niitten mukaan niinku tapaamisia kans, että se asiakas tuntee, että häntä kuunnellaan. Ja sitte, että hän itse pääsee osallistumaan tavallaan siihen suunnitteluun, tapaamisten suunnitteluun.” (Haastateltava 4)

”Tavallaan et mä työntekijänä oon semmosena välineenä avustamassa, että yhdessä tehdään ja yhdessä mennään. Mut että tavoitteena on se et hän niinku jossain vaihees sen jälkeen pysyis tekemään sen myös itse.” (Haastateltava 2)

”No motivointi varmaan on sitä, että yrittää sitouttaa sitä asiakasta tekemään yhteistyötä eli luottamuksellinen suhde, niin sitten samalla asiakas ehkä motivoituu siihen työskentelyyn ja sitten niihin tavoitteisiin, jotka on yhdessä asetettu. Käytännössä varmaan tarkoittaa aika paljon keskinäisiä keskusteluja, mutta tietysti sekin riippuu vähän asiakkaasta. Jotkut asiakkaat ei ehkä oo kovin valmiita aluks heti keskustelemaan. Voi olla näitä toiminnallisia menetelmiä enemmän ja sit tekemisen kautta sitten saavutetaan sitä luottamusta ja kehitetään sit sitoutumista siihen yhteiseen tekemiseen.” (Haastateltava 3)

Seuraavaksi kysyin haastateltavilta miten tärkeänä he pitävät asiakkaan motivointiin panostamista asiakasprosessin alkuvaiheessa. Entä myöhemmin? Kaikki haastateltavat pitivät motivointini panostamista erittäin tärkeänä.

”Motivointi on mun mielestä niin tärkeä juttu, että sitä pitää jokaisella käynnillä olla.” (Haastateltava 1)

”Kyl se varmaan siit alkuvaiheesta tulee niin, että se on aika tärkeä et miten me lähdetään siihen työskentelyyn et siel on niinku tavallaan ne tavoitteet selkeenä sille asiakkaalle, josta se motivointi sit niinku lähtee. Koska sitä on vaikea sit lähtee myöhemmin muuttamaan, jos ei sitä oo aluks jo tehty sellast motivointia siihen ja ei oo niinku selkeenä miksi tehdään sitä mitä tehdään.” (Haastateltava 2)

”No varmasti se motivointi on a ja o, koska ei se työskentely oikeen voi lähteä liikkeellekään, jos se asiakas ei oo kovin motivoitunut, niin tavallaan sillä työllähän ei oo pohjaa. Et se motivointi toimii pohjana, koska siinä sitoudutaan sitten tavoitteiden saavuttamiseen. Vaikka sitten hitaamminkin, mutta kuitenkin jollain tavalla ollaan menossa oikeeseen suuntaan. Se on varmasti ihan yhtä tärkeä, että se asiakas on motivoitunut siihen työskentelyyn koko sen prosessin ajan. Tottakai sitte, jos se motivaatio alkaa heiketä ni kysymys voi olla siitäkin, että ollaan sit jo saavutettu ne tavoitteet mihin ollaan pyritty. Silloin on oikeestaan hyväkin siinä vaiheessa sitten vaikka lopetella sitä työskentelyä, koska silloin on ehkä saavutettu jo se mitä sillä työskentelyllä on haettu.” (Haastateltava 3)

Pyysin haastateltavia muistelemaan jotakin asiakassuhdetta, joka oli alkanut haastavasti, mutta joka kuitenkin lopulta kantoi hedelmää. Pyysin myös haastateltavia pohtimaan mitkä tekijät lopulta vaikuttivat siihen, että työskentelystä tuli onnistunut. Nämä olivat selkeästi haastavia kysymyksiä. Hetken aikaa pohdittuaan kaikille haastateltaville tuli kuitenkin joku tapaus mieleen. Tapauksissa oli nähtävissä yhteisinä piirteinä työntekijän sitkeys, ajan antaminen asiakkaalle sekä asiakkaalle sopivan työskentelymenetelmien etsiminen ja löytäminen.

”No esimerkiksi toi perhe X, ni aika haastavaa alussa oli, ja nyt noi tapaamiset on oikeen sellatteita miellyttäviä enimmäkseen, hauskoja. Aika on ehkä vaikuttanu, että tarpeeks kauan oltu siellä ni ne on alkaneet tota jotenkin hyväksymään meitä eri lailla sinne.” (Haastateltava 5)

”Tämä henkilö ei ottanut mitään kontaktia ja vuorovaikutussuhetta työntekijään muuta kuin irvistelemällä. Sitten piti ite työntekijänä tiedostetusti, sitä asiakasta piti tavallaan kuunnella, kuulla, mutta ei antaa liikaa sille hänen käyttäytymiselleen huomioo. Voin sanoa, että aluks oli hyvin haastavaa. Mutta sitte, hän tykkäs kuvaamataidosta ja käsillä tekemisestä ni sit otettiin hänelle tuttu menetelmä motivointiin. Ei sekään kiinnostanu aluks ollenkaan, ei hän voinu näyttää, että häntä joku kiinnostais. Se kanto hedelmää sitte se, että puolessa välissä yhden käsityön tekemistä mä pyysin tältä henkilöltä apua et se auttas ku mul ei voimat riittäny metallilangan vetämiseen. Ja se henkilö sai neuvoo mua siinä asiassa. Eli me päästiin samalle tasolle siinä tekemisessä, että mä en ollu vaan se, joka tuli ja hänelle ohjas sen. Hänelle oli tärkeä osuus minunkin neuvominen eli just se vastavuoroisuus. Nyt jatkossa sitte ollaan saatu siihen henkilöön kontakti. Välillä ylämäkkee, alamäkkee, mutta se on ottanut meiät vastaan se asiakas. Mun mielest se on tärkeätä, et se avaa meille oven, ku aluks se huusi, että ”Ei”!”

Seuraavaksi pyysin muistelemaan asiakassuhdetta, jossa luottamuksellista suhdetta ei saavutettu toivotusti. Pyysin myös pohtimaan mitkä tekijät mahdollisesti vaikuttivat asiaan. Kaikilla

haastateltavilla ei vielä ollut tällaista kokemusta, että asiakassuhde ei olisi lähtenyt rakentumaan. Ainakin yhden haastateltavan kohdalla syynä kokemuksen puuttumiseen oli todennäköisesti se, että hän ei ole työskennellyt vielä kovin kauaa alalla. Tärkeänä syynä siihen miksei asiakassuhde joskus vaan lähde rakentumaan, näyttäisi olevan se, ettei asiakas tai perhe ole vielä valmis muutokseen. Myös asiakkaan vaikeus luottaa kehenkään esimerkiksi turvattoman kiintymyssuhteen tai mielenterveysongelmien takia saattaa olla syynä työskentelyn mahdollittomuuteen. Joskus taas motivaatioita asiakkaalla ei vaan ole yhtään eikä sitä saa kaivettua esiin, vaikka työntekijä kuinka tekisi parhaansa.

”No juuri eilen keskustelin sosiaalityöntekijän kanssa puhelimesta. Tyttö ei suostunut tuleen tapaamisiin. Lähtöasetelmatkin oli jo hankalat, ja että siinä alustusneuvottelussakin se meni niin, et he oli jo ilmaissu et he ei välttämättä oo minkään tarpeessa ja he ei halua mitään. Mut sit heidät ylipuhuttiin siihen, että kokeillaan. Siin meni ensinnäkin kuukausi et pommitin sitä nuorta et se tulis ees sen yhden kerran tapaamaan mua... Vaikka reilu puoltoist tuntii istuttiin sen nuoren kanssa, ja hän kyl kerto mulle asioita, niin hän joka vaiheessa toi sen esiin et hän ei oo millään lailla valmis työstämään mitään tai tulemaan jatkossa minkäänlaisiin tapaamisiin. Ja sit sovittiinkin siinä kohtaa et hän voi ilmaista sit sosiaalityöntekijälle myöhemmin, että mun on turha hänelle soitella... Et siin oli jo ne lähtöasetelmat et heil ei ollu se oikee aika niinku työstää asioita et siin oli varmaankin se et miks ei tällöinen motivointikaan sit niinku millään lailla onnistunut.” (Haastateltava 2)

”No ei oo ehkä sellastakaan vielä tässä tullu. Että en mä kuitenkaan oo hirveen kauaa tätä työtä tehny. Tavallaan tää yks asiakas tai perhe tai nuori tota...katsotaan, että päättykö hyvin vai huonosti. Kyllä se nyt ainaki halus vähentää niitä käyntejä. Hän oli sitä mieltä, että tapaamisista ei oo mitään hyötyä. Mutta ehkä hän ei ole vaan vielä valmis mihinkään sellaseen niinku muutokseen, että me ollaan aika alussa tätä työskentelyä vielä. Ehkä luottamuskaan ei ole vielä ihan täysin saavutettu” (Haastateltava 4)

Kysyin haastateltavilta minkälaisia työkaluja motivointiin on olemassa. Tätä aihetta olikin jo useimpien kanssa sivuttu aiempien kysymysten yhteydessä. Kaikilta haastateltavilta löytyi kuitenkin vielä uuttakin sanottavaa asista. Asiakaslähtöisyys näyttäytyi selkeästi tärkeimpänä työkaluna motivointiin.

”Mulle tärkeintä on ne luovat aineet kaikki. Luovuuteen kuuluu eri menetelmiä. Mie laittasin tähän myös nää askartelut, kuvataide, musiikki. Musiikki motivoi joskus esimerkiksi nuoren pojan kanssa. Ajat autoo, ja sul on semmonen musiikki mikä sitä poikaa kiinnostaa, se motivoi. Mää sanoisin tähän hyvin laajasti, että asiakasta lähellä olevat työkalut. Eli ne mitkä on asiakasta lähellä ni ne on ne parhaat. Sä voit viedä sinne vaikka kuinka hienoja menetelmiä ja

keinoja, mut jos ne ei ole sitä asiakasta, jos te ette saa sitä vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ni eihän niistä oo mitään hyötyä.” (Haastateltava 1)

”No ne semmoset mitkä on varmaan sitä semmosta asiakaslähtöisyyttä et ne niinku lähtee sieltä asiakkaasta itsestään et miksi sitä työskennellään. Taas mä palaan niihin tavoitteisiin ja siitä tarpeesta et siel on olemassa joku selkeesti sanotettu tarve mihin voi sit aina palata työskentelyssä. Et ku oli tää asia ja tän takii tätä tehdään. Et niinku palata siihen sitten. Mä aattelen et ne on varmaan ne kaikist tärkeimmät. Ja sit semmonen et se työntekijä on semmonen helposti lähestyttävä ja asiakaslähtöinen.” (Haastateltava 2)

”No mä ite ehkä tykkään pikemminkin näistä toiminnallisista tapaamisista mitkä sitte motivoi ja, että ne on kivoja. Ja että kuuntelee niitä asiakkaita. Kai siihen sitten jotain lomakkeitakin on olemassa, motivoiva haastattelu lomake esimerkiks.” (Haastateltava 4)

Viimeisenä kysymyksenä kysyin mikä tässä työssä on palkitsevinta. Vastauksissa nousivat auttamisen ilo, työn merkityksellisyyden näkeminen ja sen kautta onnistumisen ilo.

”Sellanen et näkee et pienin askelin mennään eteenpäin et sillä on oikeesti merkitystä mitä me tehdään. Tää on kuitenkin aika hidas prosessi mut sitte kun se kantaa hedelmää ni sekin kantaa työntekijän motivaatioo niinku pitkälle.” (Haastateltava 4)

”No kyllä se varmasti on sen niinkun oikeen ja aidon ihmissuhteen luominen, että sit kun se työskentely päättyy ni voi sanoa, että on tavannu ihmisen.” (Haastateltava 3)

”Nää on nimenomaan niitä juttuja mitkä on sen työn ilo, että kun sen pystyy sen asiakasprosessin päättämään semmoseen kohtaan, että kaikilla on hyvä fiilis ja et ne tavoitteet on saavutettu. Todetaan, ettei perhetyötä enää tarvita, ja että lastensuojeluasiakkuus voidaan siinä tapauksessa päättää. Niin ne on nimenomaan tavallaan niitä et mistä tulee se et on niinku onnistunut ja et sillä työllä on merkitystä. Kylhän noilta nuoriltakin tulee myöskin välillä sitä hyvää palautetta. Ollaan lopettamassa työskentelyä ja toinen sanoo ”voiks sä käydä meillä vielä 50 vuotta”!? (Haastateltava 2)

”Kai se on se onnistumisen kokemus ku onnistuu jossain silleen, että näkee et on tullu positii- vista vaikutusta perheeseen tai nuoreen tai vanhempiin. Näkee sen kehityksen.” (Haastateltava 5)

5 Tulokset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli löytää vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni ”mitä tarkoittaa asiakkaan motivointi lastensuojelun avohuollon perhetyössä”. Tulosten mukaan pohjalla täytyy olla luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä, jotta motivointi voi onnistua. Motivoinnin tulee olla asiakaslähtöistä. Työntekijän on mietittävä mikä sopii juuri kyseiselle asiakkaalle, kaikille ei sovi samat menetelmät. On tärkeää osallistaa asiakasta, ottaa hänet mukaan työskentelyn suunnitteluun ja toteutukseen. Motivoinnissa on myös todella tärkeää asiakkaan kannustaminen. Tuodaan esiin asiakkaan onnistumisia ja kannustetaan pääsemään tavoitteisiin. Oikeanlainen, turvallinen ilmapiiri on tärkeää asiakassuhteen rakentamisessa. ”Mitä laajemmin työntekijä uskaltaa keskustella, sitä suuremmat mahdollisuudet hänellä on motivoida” tiivistyy Oksasen (2014) kirjan Motivointi työvälineensä ajatus.

Toisena tutkimuskysymyksenäni oli millaisia haasteita liittyy asiakkaan motivointiin ja kolmantena kysymyksenä miten haasteisiin vastataan. Tulosten mukaan haasteita voi olla monenlaisia. Voi olla haasteellista saada asiakasta saapumaan sovittuihin tapaamisiin. Asiakas ei myöskään alkuun välttämättä ota työntekijään lainkaan kontaktia eikä tule vuorovaikutukseen, vaikka fyysisesti paikalla olisikin. Voi olla, että syystä tai toisesta asiakas ei ole lainkaan valmis muutokseen elämässään eikä halua työskennellä sen eteen, että muutoksia saavutettaisiin. Useimmissa tapauksissa haasteisiin pystytään vastaamaan, niin että motivaatio alkaa lopulta kasvaa. Antamalla asiakkaalle aikaa tottua uuteen tilanteeseen, joka perhetyö interventiona usein on, ja luomalla tapaamisista mahdollisimman turvallisia ja miellyttäviä, päästään usein hyvän työskentelyn alkuun. Kun asiakas kohdataan aidosti ja hän saa kokemuksen siitä, että tulee kuulluksi, alkaa motivaatio työskentelyyn yleensä kasvaa. Myös mieluisan työvälineen löytämisellä voi olla iso merkitys. Esimerkiksi jollekin ihmiselle voi olla luontevinta keskustella samalla, kun vaikkapa kävellään luonnossa, joku toinen taas nauttii piirtämisestä ja pystyy parhaiten keskittymään ja löytämään yhteyden tunteisiinsa, kun saa piirtää samalla.

6 Pohdinta

Lapset ja lasten hyvinvointi on teema, joka on itselläni ollut lähellä sydäntä jo lähes kaksikymmentä vuotta. Ensin käsittelin aihetta sen aikaisten opintojeni kautta. Tämän jälkeen alkoi prosessi, jossa käsittelin aihetta hyvin käytännönläheisesti kasvattaessani ja huolehtiesani omista lapsistani. Tämä prosessi luonnollisesti jatkuu vieläkin. Sosionomiopintojeni ja nykyisen työni kautta teema on laajentunut siten, että nykyään nimenomaan lastensuojelu on alue, joka on suuri mielenkiintoni kohde, jossa haluan itsekkin vaikuttaa. Yritän työskennellä siten, että voisin omalla panoksellani olla mukana auttamassa lapsia ja perheitä saavuttamaan parhaan mahdollisen hyvinvoinnin juuri heidän elämäntilanteessaan. Työskennellessäni lastensuojelun avohuollon perhetyössä olen huomannut, että melko usein aloittaessamme

työskentelyä perheen kanssa, perhe ei ensi alkuun ole kovin motivoitunut työskentelyyn. Tämä voi johtua hyvin monista eri syistä. Opinnäytetyöni parissa olen jälleen pohtinut millaisilla keinoilla ja lähestymistavalla työskentelystä tulisi asiakkaalle mielekästä ja siten motivoivaa. Tämä on ollut mielenkiintoinen ja antoisa prosessi.

Teemat, jotka haastatteluaineistosta nousivat esiin, kertovat samaa viestiä kuin teorian tieto aiheesta. Hyvä, motivoiva asiakassuhde syntyy hyvästä vuorovaikutuksesta, aidosta kohtaamisesta, kuulluksi tulemisesta, vastavuoroisuudesta, asiakaslähtöisyydestä, aidosta kiinnostuksesta, tarkoituksenmukaisista tavoitteista ja ennenkaikkea luottamuksellisesta suhteesta. Oli ilahduttavaa ja toisaalta hämmästyttävääkin miten yhtenäinen linja haastateltavien vastauksissa oli, vaikka jokainen työntekijä haastateltiin erikseen eivätkä haastateltavat tienneet etukäteen kysymyksiä tai mitä muut olivat vastanneet. Ilahduttavaa vastausten yhtenäisyys on mielestäni siksi, että se kertoo näkemykseni mukaan siitä, että työyhteisömme jäsenet tuovat työskentelynsä luontevasti arvoja ja asenteita, jotka auttavat luottamuksellisen asiakasuhteen luomisessa. Kyse ei ole vaan sanahelinästä, vaan oikeasti sisäistetyistä arvoista ja periaatteista, joita jokainen kantaa mukanaan. Kukaan haastateltavista ei alkanut kertomaan mitään ulkoa opittua teoriaa, jonka sisältö oli jäänyt ymmärtämättä. Sen sijaan haastateltavat kertoivat tavastaan työskennellä, näkemyksistään ja arvoperustastaan luontevasti.

Haasteita asiakkaan motivoinnissa saattaa olla joskus paljonkin, mutta usein työntekijän oikealla asenteella, aidolla auttamishalulla ja sitkeydellä päästään eteenpäin. Ei pidä luovuttaa, vaikka ensi alkuun vaikuttaisi siltä, että asiakas ei ole kiinnostunut työskentelystä ja tapaamisia peruuntuisi. Asiakkaalla voi olla monia syitä siihen minkä vuoksi häntä epäilyttää koko työskentely. Näitä syitä voivat olla esimerkiksi aikaisemmat huonot kokemukset auttajista tai viranomaisista, pelko siitä, ettei tule hyväksytyksi omana itsenään, masennus tai muut mielenterveydelliset haasteet tai tunne siitä, että kukaan ei voi auttaa. Haastatteluissa tuli toistuvasti esille luottamuksen tärkeys. Voi viedä joskus aikaa, että asiakas alkaa luottaa työntekijään, mutta kun luottamus on saavutettu, perhetyöntekijästä saattaa tulla asiakkaalle hyvin tärkeä rinnallakulkija. Oikean, juuri kyseiselle asiakkaalle, sopivan ja mieluisan työskentelymenetelmän löytäminen on myös usein hyvin merkityksellinen asia työskentelyn sujumisen kannalta.

Joskus asiat menevät kaikesta hyvästä yrityksestä huolimatta siten, että asiakasta ei saada motivoitua työskentelyyn. Itse ajattelen, että sekin täytyy hyväksyä, ettei aina voi onnistua. On osa ammatillista kasvua hyväksyä, että vaikka kuinka yrittäisi työntekijänä parhaansa, se ei aina tuota toivottua tulosta. Vaikka on työntekijänä hyvä aina rehellisesti reflektoida työskentelyä sekä miettiä omaa osuuttaan tapahtumiin, on hyvä muistaa, että se ei tee itsestä

huonoa työntekijää, jos joskus asiakassuhde loppuu siten, että yhteinen matka keskeytyy ennen aikojaan. Saattaa olla, että asiakas ei vaan ole vielä valmis muutoksiin. Joskus myöhemmin hän saattaa olla, mutta työskentelystä ei ole hyötyä siinä vaiheessa, kun asiakas ei millään lailla itse sitoudu työskentelyyn ja sen tavoitteisiin.

1800-luvulla eläneen tanskalaisen filosofin Soren Kierkegaardin näkemyksessä auttamisesta on kuvattu mielestäni hyvä lähtökohta myös asiakkaan motivointiin. *”Kaikki aito auttaminen alkaa nöyryydellä autettavan edessä. Siksi minun tulee ymmärtää, ettei auttaminen ole hallitsemista vaan halua palvella. Mikäli en tähän pysty, en pysty myöskään auttamaan ketään.”* (Oksanen 2014, 11.) Tämän ohjenuoran lisäksi uskon professori Markku Ojasen lausahdukseen *”Pane itsesi likoon sen asian hyväksi, mihin uskot.”* (Korhonen 2005, 13). Minä uskon, että lastensuojelu ei ole perheitä vainoava ”paha peikko”, vaan hyvä asia. Olen kiitollinen saadesani olla mukana tukemassa ja motivoimassa perheitä. Työskentely antaa myös itselle valtaavan paljon ja siinä oppii paljon. Etenkin lapsilta saa toisinaan kuulla sellaista elämänviisautta mitä ei koskaan kirjoista voi oppia. Kiitos jokaiselle opettajalleni, pienille ja suurille!

Lähteet

Arnkil, T. & Eriksson, E. 1999. Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa Virtanen, P. (toim.). Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä Oy, 107.

Heino, L. & Miller, H. 2007. Kohti varhaista vastuunottoa. Teoksessa Remsu, N. & Törrönen, M. (toim.). Varhainen vastuunotto. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö, 11-12.

Hämeenlinnan kaupunki 2014. Lastensuojelun avohuolto-esitys.

Korhonen, A. 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Jyväskylä: EHJÄ ry.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Reijonen, M. (toim.). Voimaa perhetyöhön. Jyväskylä: PS-kustannus, 71-77.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Dialogisuus ammatilaisen ja perheen välillä 2016. THL. Viitattu 18.10.2016

https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla

Lastensuojelun keskusliitto. 2010. Viitattu 12.10.2016 <http://www.lastensuojelu.info/fi/lastensuojelun-perusta.html>

Lastensuojelun käsikirja. Avohuolto 2015. THL. Viitattu 12.9.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto>

Oulun yliopisto. Alasuutari, P. Mitä on laadullinen tutkimus? Viitattu 16.9.2016.

http://www.edu.oulu.fi/tohtorikoulutus/jarjestettava_opetus/Alasuutari/Mita_laadullinen_tutkimus_on.pdf

Liite 1 Haastattelukysymykset

Millaisia piirteitä on onnistuneessa asiakassuhteessa?

Mistä rakentuu luottamuksellinen asiakassuhde?

Mitä tarkoittaa mielestäsi asiakkaan motivointi työskentelyyn lastensuojelun avohuollon perhetyössä? Mitä kaikkea motivointi sisältää käytännössä?

Miten tärkeänä pidät asiakkaan motivointiin panostamista asiakasprosessin alkuvaiheessa?

Entä myöhemmin?

Muistele jotakin haastavasti alkanutta asiakassuhdetta, joka kuitenkin lopulta kantoi hedelmää? Mitkä tekijät vaikuttivat siihen, että työskentelystä tuli onnistunut?

Onko sinulla ollut asiakassuhdetta, jossa luottamuksellista suhdetta ei saavutettu toivotusti?

Mitä syitä siihen näkemyksesi mukaan oli?

Minkälaisia työkaluja motivointiin on olemassa?

Mikä on palkitsevinta työssäsi?