

Annika Pesonen

MOTIVOINNIN MERKITYS ASIAKKAAN OSALLISUUTEEN

Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry:n työntekijöiden näkemyksiä

MOTIVOINNIN MERKITYS ASIAKKAAN OSALLISUUTEEN

Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry:n työntekijöiden näkemyksiä

Annika Pesonen
Opinnäytetyö
Syksy 2020
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t): Annika Pesonen

Opinnäytetyön nimi: Motivoinnin merkitys asiakkaan osallisuuteen – Joensuun seudun nuori-
soasuntoyhdistys ry:n työntekijöiden näkemyksiä

Työn ohjaaja: Seija Kokko & Harriet Tervonen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2020

Sivumäärä: 43 + 1

Opinnäytetyön yhteistyötahona oli Joensuun seudun nuori-
soasuntoyhdistys ry. Yhteisen kiinnos-
tuksen kautta opinnäytetyön tutkimuksen kohteeksi valittiin motivointi. Tutkimuksen aihe on ajan-
kohtainen, koska sosiaalialalla motivointi on olennainen osa asiakastyötä. Muuttuva yhteiskunta
tuo uudenlaisia haasteita arjen toimijuuteen ja osallisuuteen.

Tutkimuksen tavoite oli tuottaa tietoa yhdistyksen työntekijöiden näkemyksistä koskien motivoinnin
merkitystä heidän asiakkaidensa osallisuuteen. Tutkimustehtävänä oli kuvailla ”minkälaisia merki-
tyksiä motivoinnilla on Josna ry:n työntekijöiden näkemysten mukaan heidän asiakkaidensa osalli-
suuteen?” Tutkimuksen tuottaman tiedon avulla yhdistys voi kehittää ammatillista toimintaansa ja
tuottaa laadukkaampaa palvelua asiakkailleen.

Tutkimuksen tietoperusta koostuu sosiaalisen kuntoutuksen, osallisuuden, motivaation ja motivoi-
nin käsitteistä. Opinnäytetyön tutkimus tehtiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin fokus-
ryhmähaastattelemalla Joensuun seudun nuori-
soasuntoyhdistys ry:n työntekijöitä. Aineisto analy-
soitiin teemoittelemalla.

Tuloksena oli, että motivoinnilla on merkitystä asiakkaiden osallisuuteen 1) omassa elämässä: toi-
von luomisessa, toimijuuden tukemisessa sekä muutoksessa tukemisessa, 2) yhteisössä: vertais-
ten ja vaihtoehtoisen yhteisön kautta ja 3) yhteiskunnassa: uskon ja luottamuksen luomisessa, vai-
kuttamismahdollisuuksissa ja yhteiskunnan edustajana toimimisessa.

Johtopäätöksenä oli, että motivoinnilla oli keskeinen merkitys osallisuuden edistämässä. Moti-
voinnilla lisättiin asiakkaan toivoa, uskoa ja potentiaalain näkemistä. Työntekijällä oli merkittävä rooli
ja vastuu asiakastyössä motivoinnin näkökulmasta. Yhteisö oli työntekijän lisäksi tärkeä tekijä mo-
tivoinnissa ja osallisuuden edistämässä. Tutkimuksen kehitysehdotuksena esitän, että olisi hyvä
luoda yhteinen ja selkeä kuva mitä motivointityö on työyhteisössä. Jatkotutkimusehdotuksena esi-
tän, että motivoinnin merkityksiä tutkittaisiin työntekijöiden lisäksi asiakkaiden näkökulmasta, laa-
jemman kokonaiskuvan saamiseksi.

Asiasanat: motivointi, motivaatio, sosiaalinen kuntoutus, osallisuus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Program in Social Services

Author: Annika Pesonen

Title of thesis: Value of Motivation to Client's Complicity: Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry employees' views

Supervisors: Seija Kokko & Harriet Tervonen

Term and year when the thesis was submitted: autumn 2020

Number of pages: 43 +1 appendix

The study was commissioned by Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry, shortly Josna ry. The aim of study was to describe "What kind of meanings has motivating to the client's participation according to Josna ry employees?"

The study was a qualitative research where four employees of Josna ry were interviewed. The data were collected by using Focus Group Interview method and then analysed with thematic analysis method.

The results revealed that the meaning of motivating to clients' participation is 1) in one's own life: creating hope, support agency and in change, 2) in the community: through equal and alternative community and 3) in the society: creating hope and trust, possibilities to influence and work as an advocate in the society.

With the help of these results Josna ry can develop their professional activity and produce higher quality service to their clients. The study indicates that motivating seems to have essential meaning to improve the client's inclusion. Hope, trust, and potential were increased in motivating process. The meaning of motivating showed the importance of employee's role and responsibility, and community in the process to improve client's inclusion. As further measures would be that motivating needs a research on client's aspect in order to gain more extensive information on its meaning.

Keywords: motivating, motivation, social rehabilitation, participation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	SOSIAALINEN KUNTOUTUS JA OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN	9
2.1	Sosiaalinen kuntoutus	9
2.2	Osallisuus.....	11
2.3	Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry	13
3	MOTIVAATIO JA MOTIVOINTITYÖ	15
3.1	Motivaatio.....	15
3.1.1	Sisäinen ja ulkoinen motivaatio.....	16
3.1.2	Itsemääräämisteoria	17
3.2	Motivointi	18
3.2.1	Motivoiva haastattelu	18
3.2.2	Muutosvaihemalli	21
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	23
4.1	Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tehtävä.....	23
4.2	Kvalitatiivinen tutkimus	23
4.3	Aineiston kerääminen asiantuntijoita haastattelemalla	24
4.4	Aineiston analyysi.....	26
4.5	Luotettavuus ja eettisyys	26
5	TULOKSET.....	29
5.1	Motivoinnin merkitykset asiakkaan osallisuuteen omassa elämässä.....	29
5.2	Merkitykset asiakkaan osallisuuteen yhteisössä	31
5.3	Merkitykset osallisuuteen yhteiskunnassa.....	33
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
7	POHDINTA	37
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Syrjäytyminen on monitasoinen ja monisyinen ilmiö. Sitä voisi kuvata ulkopuolelle jäämiseksi yhteiskunnasta, yhteisöstä tai omasta elämästä. Syrjäytymisen riskitekijöitä ovat muun muassa työttömyys, matala koulutustaso, tulottomuus, mielenterveys- ja päihdeongelmat. Syrjäytymisen on todettu olevan yhteydessä lapsuuden aikaisiin tapahtumiin kuten huostaanottoon ja vanhempien tulottomuuteen. Elämänkaaren vaiheille tyypillisten asioiden saavuttamatta jääminen on yksi syrjäytymisen ilmentymä. Syrjäytymisen riski kasvaa erityisesti aikuisuuteen siirryttäessä, kun nuori aikuinen jää ilman jatkokoulutusta tai työpaikkaa. Yhteiskunnan ja työelämän muutokset tuovat omat haasteensa syrjäytymisen ehkäisyyn. (Paananen, Surakka, Kainulainen, Ristikari & Gissler 2019, 114-126.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa ”Nuorten hyvinvointi ja syrjäytymisen riskitekijät Suomen kuudessa suurimmassa kaupungissa: Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku, Tampere ja Oulu” kuvataan, kuinka nuorten hyvinvointi yleisesti on noussut, mutta hyvinvointierojen ääripäät kasvaneet (Sutela, Törmäkangas, Toikka, Haapakorva, Hautakoski, Hakovirta, Rasinkangas, Gissler & Ristikari 2016, 41-47). Nykynuoret voivat paremmin kuin aiemmin, mutta huonovointiset nuoret ovat entistä huonommin. Hyvinvointierojen ääripäistymisen eli polarisoitumisen seurauksena on huono-osaisuuden palasten kasautuminen tietyille ihmisille ja syrjäytymisen syiden ja seurauksien syventyminen heillä. Syrjäytymisen vastakohtana on nähty olevan osallisuuden, sillä se tuottaa terveyttä ja hyvinvointia (Marttunen & Haravuori 2015, 83).

Asunnottomuus on asumisesta syrjäytymistä. Asunnon ajatellaan olevan itsestään selvä asia kaikille, mutta sitä se ei ole. ARA:n eli Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tekemän Asunnottomuus 2019 (2020) selvityksen mukaan Suomessa 2019 oli 4600 asunnottomia ihmistä. Kaksi kolmasosa heistä oleskeli tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona. Tilastoidun asunnottomuuden lisäksi on paljon piiloasunnottomuutta, joka ei näy tilastoissa. Piiloasunnottomuutta esiintyy etenkin nuorten ja maahanmuuttajien keskuudessa (Pitkänen, Harju, Törmä, Huotari, Mayer & Pyykkönen 2019, 26-28). Asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä kuntoutuksen ja kuntoutumisen rooli on merkittävä. Sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan elämänhallintaa, sosiaalista vuorovaikutusta ja pyritään kohentamaan ja ylläpitämään ihmisen toimintakykyä. Asunto ja sen pysyvyys ovat peruspilareita turvallisen ja toimivan arjen rakentamiselle. (Rasilainen 2018, 205.) Asunnottomuustyö eli asunnottomuuden hoito ja ennaltaehkäisy on kuntien vastuulla. Asunnottomuusilmiössä tapahtuvat

muutokset ja monimutkaistuminen haastavat kuntia kehittämään osaamista sekä yhteistyömallejaan vastaamaan tarpeita. Asunnottomuuden hoidossa ja ennaltaehkäisyssä erittäin merkittävässä osassa ovat organisoitu työskentely ja resurssit sekä käytännön mahdollistavat tekijät kuten sopuhintaiset asunnot. (Pitkänen ym. 2018, 205-206.)

Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry eli Josna ry oli yhteistyötahoni opinnäytetyössä. Josna ry on voittoa tavoittelematon yhdistys, joka tuottaa asumisen palveluita ja osaisännöi yhteistyökumppaneiden asuntoja Joensuun alueella. Yhdistys tuottaa asumiseen liittyviä koulutuksia sekä pyrkii ennaltaehkäisemään asunnottomuutta ja edistämään nuorisoasumista. Josna ry tekee paljon yhteistyötä useiden paikallisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa edistääkseen toiminnallaan asumisen tukipalveluita ja asuttamista. (Josna ry, 2020, viitattu 23.5.2020.) Yhdistyksessä työskentelee neljä palkattua työntekijää ja heidän lisäksi paljon vapaaehtoisia ja vertaisohjaajia (Henkilökohtainen tiedoksianto 4.2.2020). Josna ry:ssä käytännön työ on asiakkaiden sosiaalista kuntoutusta, jonka tavoite on turvata asuminen, ehkäistä asunnottomuutta ja tukea asiakkaiden toimijuutta ja osallisuutta. He käyttävät sosiaalista vahvistamista työmenetelmänä (Josna ry 2020b, viitattu 16.3.2020.)

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla Josna ry:n työntekijöiden näkemyksiä motivoinnin merkityksistä asiakkaan osallisuuteen. Tutkimus toteutettiin etäryhmäkeskusteluna maailmanlaajuisen virustaudin Covid-19 (korona) aiheuttaman poikkeustilanteen takia. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa yhdistyksen työntekijöiden näkemyksistä siitä, millainen merkitys motivoinnilla on asiakkaiden osallisuuteen. Opinnäytetyön tutkimuksen tuottaman tiedon avulla Josna ry voi edistää työyhteisön ammatillista osaamista. Se voi hyödyntää tutkimustietoa työn yhtenäistämässä niin, että työntekijöiden ajattelua ja toimintaa kehitetään toisiaan vastaaviksi ja siten vahvistetaan ajattelun toteutumista käytännössä. Josna ry:n asiakkaat hyötyvät työyhteisön ammatillisen osaamisen vahvistamisesta entistä laadukkaampana palveluna ja työnä.

Hinkka, Koivisto ja Haverinen (2006, 5, 23-24,30-38) kirjoittavat kirjallisuuskatsauksessaan sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Kirjallisuuskatsauksen mukaan parhaat ja vaikuttavimmat tulokset sosiaalisessa kuntoutuksessa saatiin, kun yhdistetään eri työmuotoja osana työskentelyä. Kirjallisuuskatsaus ei voinut tuottaa tietoa erilaisten yksittäisten työmenetelmien tai -tapojen vaikuttavuudesta. Sosiaalisen kuntoutuksen toteutumisen kannalta tärkeitä tekijöitä olivat asiakaskeskeisyys, kohdeherkkyys, luottamussuhde asiakassuhteessa, työntekijän per-

soonallisuus ja suhtautuminen asiakkaaseen sekä asiakkaan sitoutuminen ja motivaatio työskentelyyn. Motivointi näyttäytyi aineiston analyysin tuloksissa psykososiaalisena työnä. Psykososiaalisen työn muotona olivat yksilö- ja ryhmätyöskentely. Motivointi oli tutkimuksen mukaan myös osa psykososiaalista tukea. Hinkan ym. mukaan haaste sosiaalisen kuntoutuksen työmuotojen kehittämisessä oli mahdollistaa työresurssit silloin, kun asiakkuus on intensiivisempää ja pitkäkestoista. Heidän kirjallisuuskatsauksessaan ei ollut mahdollista tarkastella tätä näkökulmaa vaan se vaatisi systemaattisempaa analyysiä.

2 SOSIAALINEN KUNTOUTUS JA OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

Sosiaalihuoltolaki määrittää kolmannen luvun 17 pykälässä sosiaalisen kuntoutuksen kuntien järjestettäväksi palveluksi. Sosiaalinen kuntoutus lisättiin lakiin 2014. Sosiaalihuoltolain tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja lisätä osallisuutta sekä turvata kaikille yhdenvertaisin perustein laadukkaat, riittävät ja tarpeenmukaiset sosiaalipalvelut ja muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Näiden lisäksi laki edistää asiakaskeskeisyyttä sekä määrittää asiakkaan oikeudet hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa ja edistää yhteistyötä kunnissa useiden toimijoiden välillä taatakseen edellä mainitut kohdat. (L 1301/2014.)

2.1 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan tehostettua tukea, jolla vahvistetaan toimintakykyä, torjutaan syrjäytymistä sekä edistetään osallisuutta. Työtä tehdään sosiaalityön ja sosiaalihojauksen keinoin. Sosiaalinen kuntoutus sisältää käytännössä lain mukaan seuraavat asiat: selvitys sosiaalisesta toimintakyvystä sekä kuntoutustarpeesta, neuvonta ja ohjaus kuntoutuksessa ja kuntouttavien palveluiden yhteensovittaminen, arjessa pärjäämisen tukeminen, ryhmätoiminnat ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tukeminen sekä muut sosiaalista kuntoutusta edistävät toimenpiteet, jotka nähdään tarpeelliseksi. Nuorten (18-24 vuotiaiden) osalta sosiaalisella kuntoutuksella pyritään erityisesti ehkäisemään koulutuksen ja/tai työn keskeytymistä. (L 1301/2014.)

Sosiaalinen kuntoutus eroaa perinteisestä kuntoutuksesta siten, että se voi olla myös ennalta ehkäisevää eikä pelkästään korjaavaa. Sosiaalihuoltolaki antaa sosiaaliselle kuntoutukselle laajan määritelmän, johon voi käytännössä mahduttaa monia tapoja toteuttaa kuntoutusta. Tavoite kuntoutumiselle on parantaa toimintakykyä, että ihminen ei palaisi lähtöruutuun vaan pääsisi elämässä eteenpäin esimerkiksi koulutuspaikan saamisen tai työllistymisen kautta. Sosiaalinen kuntoutus on osa monialaisia kuntoutus- ja palvelujärjestelmiä. Siksi on hyvä muistaa, että palveluiden yhteensovittaminen on tärkeää kuntoutusprosessissa. (Nieminen 2018, 10-16.)

Sosiaalinen kuntoutus, kuten kuntoutus yleensä, on tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa ja työskentelyä. Kuntoutus on aina yksilöllinen muutosprosessi. Sosiaalisen kuntoutuksen työvälineinä käytetään sosiaalipalveluiden palvelutarpeen arvioita ja asiakassuunnitelmaa. Lisäksi voidaan käyttää kuntoutussuunnitelmaa. Siihen laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen kuntoutumiselle selkeät ja saavutettavat tavoitteet, joita asiakas on pystyvä ja halukas toteuttamaan. Tavoitteet tulisi olla asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavia. Tutkimuksissa on todettu, että asiakkaan itsensä yhteistyössä ammattilaisen kanssa määrittelemien tavoitteiden on todettu lisäävän motivaatiota kuntoutumiselle. Kuntoutumisprosessissa on olennaista muistaa, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaan lisäksi omaisten motivaatio kuntoutukselle on suurempi, kun tavoitteet ovat asiakkaalta lähtöisin ja saavutettavissa. (Tuulio-Henriksson & Härkäpää 2015, 27-29; Sukula, Vainiemi & Laukkala 2015, 9.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on listannut periaatteet laadukkaalle sosiaaliselle kuntoutukselle SOSKU-hankkeen huomioiden pohjalta. Ne ovat 1) omaehtoisen motivaation syntyminen edistämisen, 2) luottamuksellinen yhteistyösuhde ammattilaisen ja asiakkaan välillä, 3) sosiaalinen kuntoutus tapahtuu yhteisöissä ja tietyissä ympäristöissä, 4) tarvittavat toimijat ja palvelut kootaan yhteen ja johtaminen verkostossa tärkeää, 5) työllisyyden ja työmarkkinastrategioiden kehittäminen sekä 6) palkitsevuuden kehittäminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017, viitattu 15.2.2020.) Kuten edellä mainitaan, omaehtoisen motivaation edistäminen on yksi laadullisen sosiaalisen kuntoutuksen periaatteista. Motivointityöllä edistetään sosiaalityössä sosiaalista kuntoutumista sekä osallisuutta.

Josna ry:n asiakkaat ovat alle 30- vuotiaita nuoria aikuisia. Sosiaalinen kuntoutus nuorten osalta pyrkii tavoitteellisesti tukemaan nuorten sijoittumista työelämään tai koulutukseen. Työelämässä vaihtoehtoina ovat työkokeilut, kuntouttava työtoiminta, työpajat sekä erilaiset kuntouttavat paikat (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään ehkäisemään sitä, että nuori ei putoa pois työelämästä tai koulutuksesta. Alle 25- vuotiailla on työttömyysturvalain (1290/2002) mukaan velvollisuus hakea ammattiin tähtääviä koulupaikkoja, jos henkilö ei ole suorittanut ammattitutkintoa lukion tai peruskoulun jälkeen. Jos ehto ei täyty, työttömyysturva voidaan evätä. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoite on myös nostaa väliin pudonneet nuoret takaisin kuntoutuksen keinoin yhteiskuntaan ja osallisiksi (Raivio 2018, 12). Josna ry:n asiakkaiden kanssa työskentely on asumiseen liittyvää sosiaalista kuntoutusta.

2.2 Osallisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tavoite on edistää osallisuutta sosiaalisella kuntoutuksella. Osallisuudella tarkoitetaan ihmisen osallistumista yhteiskuntaan, yhteisöihin ja omaan elämäänsä. Osallisuutta ja osallistumista voidaan edistää sosiaalityössä ja sosiaalihojauksessa. Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Shneider, Valtari & Keto-Tokoi (2017, 3, 9-12, 15-16.) kirjottavat osallisuuden käsitteen olevan sateenvarjokäsite, joka pitää allaan useita eri lähestymistapoja ja näkökulmia. Osallisuuden käsitettä voi kuvata kielellisesti monin eri tavoin. Sitä voi luonnehtia tilanteen mukaan muun muassa osallistumisena, läsnäolona, mukana olemisena, aktiivisena toimintana ja liittymisenä. Osallisuus syntyy vuorovaikutuksessa toisten ihmisten ja ympäristön kanssa. Siihen vaikuttavat ympäristön resurssit ja ihmisen omat kokemukset. Osallisuuden kokemus hälventää rajoja ja eroja sekä edistää tunnetta olla osana jotakin. Ihminen on osa kokonaisuuksia kuten työmarkkinoita ja yhteisöjä, ja niissä jaetaan ja tuotetaan hyvinvointia. Ihminen on tällaisen kokonaisuuden yksi osa, toimija. Toimijana ihmisellä on vapauksia ja tarpeita, jotka ohjaavat toiminnan suuntaa ja voimakkuutta. Ympäristön muokkaamisella ja strategisella etenemisellä voidaan edistää osallisuuden toteutumista sekä vahvistaa osallisuutta elämässä tapahtuvissa muutoksissa.

Osallisuutta voi tarkastella osallisuuden palasten kautta. Nämä palaset ovat osallisuus omaan elämään, vaikuttamisprosesseihin sekä paikalliseen osallisuuteen. Palasten avulla Isola ym. puhuvat keinoista edistää ihmisen osallisuutta. Niiden ymmärtämisellä edistetään osallisuustyön suunnittelua, toteutusta ja arviointia sekä toimijuuden vahvistamista. Osallisuutta omaan elämään voidaan lisätä autonomialla ja ennakoitavuudella. Isola ym. kirjoittavat autonomian tunteen vahvistamisesta. Tätä samaa asiaa käsitellään tässä opinnäytetyössä kappaleessa 3.1.2 koskien Ryanin ja Decin itsemääräämisteoriaa. Autonomian tunteen saavuttamiseksi tarvitaan tunnetta elämän hallittavuudesta ja ymmärrettävyydestä. Kun näihin kahteen asiaan kiinnitetään huomiota ja toimitaan niiden mukaan, silloin ymmärrettävyys ja hallinnantunne lisääntyy. Näin edistetään autonomian tunnetta. Ennakoitavuus on yksi osallisuuden palanen, koska heikossa yhteiskunnallisessa asemassa olevan ihmisen arki on usein turvatonta ja ennakoimatonta. Lisäämällä turvallisia ja säännöllisiä asioita elämään edistetään osallisuutta. (Isola ym. 2017,5,23, 25-28.)

Vaikuttamisprosesseilla tarkoitetaan yhteiskunnallista vaikuttamista, elinympäristössä ja lähipiirin asioissa vaikuttamista sekä palveluihin vaikuttamista. Osallisuus vaikuttamisprosesseissa on sitä, että jaetaan yhteisiä resursseja, neuvotellaan itseä koskevista asioista ja muodostetaan arvojen pohjalta merkityksellistä toimintaa. Vaikuttaminen on loppupelissä sitä, että jättää jäljen itsestään

itsensä ulkopuolelle. Paikallisen osallisuuden osasesta puhuttaessa tarkoitetaan erilaisista hyvinvoinnin lähteistä ammentamista sekä elämän arvokkuuden ja merkityksellisyyden lisäämistä vuorovaikutussuhteilla. Käytännössä tämä tarkoittaa niiden olosuhteiden ja ympäristön mahdollistamista ja muokkaamista, joka tukee osallisuutta. Esimerkiksi yhteisten tilojen rakentaminen tai ryhmätoiminnan järjestäminen ovat tällaisia käytännön keinoja. (Isola ym. 2017, 29-31, 38-41.)

Rommakkoniemi, Lindh & Laitinen (2018, 15-16) kirjoittavat osallisuus käsitteen sosiaalisesta ja poliittisesta luonteesta. Heidän mukaansa osallisuus on yhteiskunnan tavoite, jonka katsotaan olevan ratkaisu moniin yhteiskunnallisiin haasteisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Poliittisen osallisuuden lisäämisellä tavoitellaan asiakkaan integroitumista yhteiskuntaan, sosiaalisten ongelmien ja huonon osaisuuden stigman vähentämistä. Ihmisen nähdään olevan aktiivinen toimija palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa. Osallisuus toteutuu osallisuutena palveluun. Asiakas saa tietoa palvelusta, käyttää sitä ja osallistuu palveluprosessin vaiheisiin kuten kehittämiseen. Sosiaalinen osallisuus tapahtuu asiakkaiden arjessa ja yhteisössä, kuten asukastupatoimintaan osallistumisena. Sosiaalinen osallisuus rakentuu yksilöstä käsin hänen ympäristönsä vaikutuksessa. Vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä lisätään osallisuutta ja aktiivisen toimijan roolia asiakkaan elämään.

Asiakkaan osallisuutta ja osallisuuden vahvistumista voidaan edistää kasvattamalla asiakkaan motivaatiota omaa elämää ja muutosta kohtaan. Sosiaalityössä tavoite on kohdella asiakasta itsenäisenä ja aktiivisena toimijana. Toimijuudella tarkoitetaan ihmisen autonomiaa rakentaa omaa elämänsä valintojensa ja suunnitelmiansa kautta. Toimijuuteen kytkeytyy ihmisen sosiaalinen ympäristö, joka voi avata mahdollisuuksia tai rajoittaa niitä elämänsä suunnittelussa. Toimijuutta tulee tarkastella aina sen aikakauden, yhteiskunnallisten rakenteiden, tilanteiden ja toimintaympäristön puitteissa, joissa se rakentuu. Toimijuus -käsitettä on jaoteltu käytännön toimijuuteen ja elämänsä suunnittelun toimijuuteen. Käytännön toimijuus ilmenee päivittäisessä arjessa kykyä toimia toisin ja luovasti. Elämänsä suunnittelun toimijuus taas on kykyä tehdä valintoja ja päätöksiä omaa elämää koskien elämän käännekohdissa ja siirtymissä. Nämä kaksi toimijuuden muotoa täydentävät toisiaan ja vahvistavat ihmisen omaa toimijuutta. (Punna, Malinen, Sevón & Sihvonen 2017, 155; Vanhalakka-Ruoho 2014.)

Sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden viitekehityksessä toimijuus nähdään tärkeänä osana kuntoutumista. Yhteistoiminta, toimijuus ja vertaisuus voivat olla kuntoutumista edistäviä voimia tai ne voivat hidastaa kuntoutumisprosessia. Kuntoutuksessa on saatu kestäviä vaikutuksia, kun on käy-

tetty yhteistoimintaan, toimijuuteen ja vertaisuuteen perustuvia vaikutusmekanismeja. Kuntoutuksen voidaan ajatella olevan välitilassa olemista. (Tuusa, Seppänen- Järvelä, Henriksson, Juvonen-Posti, Pesonen, Syrjä & Savinainen 2018 125-130.) Välitila on se aika, ajatukset ja tapahtumat, jotka ovat lähtötilanteen ja muutoksen toteutumisen välissä. Sosiaalialan työntekijänä kuntoutusprosessissa työskentely on työn ydintä, välitilassa eli muutosprosessissa asiakkaiden toimijuuden tukemista.

2.3 Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry

Opinnäytetyön tilaajana toimi Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry eli Josna ry. Yhdistys on perustettu 2002, ja se on jäsenenä Nuorisoasuntoliitossa (NAL). Josna ry:n toimintaan kuuluu asuminenohjaus ja -neuvonta ja asuntojen vuokraaminen alle 30-vuotiaille Joensuun seudun alueella. Yhdistys tuottaa myös koulutuksia asumiseen ja asumisvaikeuksiin liittyen. Näiden lisäksi se tarjoaa asukastoimintaa sekä tukipalveluita kaupungin alueen nuorille ja asukkailleen. Yhdistys on mukana valtakunnallisessa VAT-verkostossa, sekä paikallisessa Rikosseuraamuslaitoksen vetämissä asiakasohjaus- eli ASO-ryhmässä. Edellä mainittujen toimintojen tavoite on kehittää rikostaustaisten ihmisten asumistukipalveluita ja asuttamista. Josna ry:n tavoite on ehkäistä syrjäytymistä ja nuorten asunnottomuutta vaikuttamalla omalla toiminnallaan myönteisesti nuorisoasumisen kehitykseen. (Josna ry, 2020, viitattu 23.5.2020.)

Yhdistys ei tavoittele voittoa, ja sitä rahoittaa STEA eli sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. Josna ry ei omista asuntoja Joensuun alueella vaan toimii alueella yhteistyökumppaneidensa Y-säätiön, NAL Asuntojen sekä Joensuun Kotien omistamien kohteiden vuokraajana ja välittäjänä. Yhdistyksen alla on toiminut useita eri hankkeita, joilla on kehitetty yhdistyksen toimintaa ja toimintamalleja. Viimeisin hanke, joka sai kestävän rahoituksen, oli SOMA- hanke (2016-2019). Se toimi osana valtakunnallista toimenpideohjelmaa, jonka tavoite oli ennaltaehkäistä asunnottomuutta. Hankkeessa kehiteltiin tunnistustyökalu asiakasohjauksen tueksi tunnistamaan riskejä, jotka voivat johtaa asunnottomuuteen. (Josna ry 2020, Viitattu 23.5.2020.)

Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistyksessä työskentelee neljä palkattua työntekijää. Yhdistyksessä toiminnanjohtajana on sosionomi (YAMK), asumisohjaajana sosionomi sekä SOMA- toiminnan työntekijänä mielenterveys- ja päihdetyöntekijä. Heidän lisäksi toiminnassa on mukana osaikainen siistijä, oppisopimuksella järjestösihteeriopiskelija sekä useita vapaaehtoisia ja vertaisohjaajia. Toiminnanjohtajan tehtäviin kuuluvat hallinnolliset asiat, vuokraustoiminta, osaisännöinti,

asumisohjaus ja -neuvonta, asukastoiminta sekä asumisen tukipalveluiden asiakastyötä. Vastaava asumisohjaaja tekee asumisohjauksen ja neuvonnan, asukastoiminnan sekä asumisen tukipalveluiden asiakastyötä. SOMA-toiminnan työntekijä tekee asiakastyötä ja vastaa vertaisryhmätoiminnasta. (Henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2020.)

Josna ry:ssä tehtävä työ on asiakkaiden sosiaalista kuntoutusta. Josna ry:n asiakkaiden kuntoutuksella on tavoite turvata asuminen ja ehkäistä asunnottomuutta. Työskentelyllä vahvistetaan asiakkaan omaa toimijuutta ja osaamista huolehtia asunnosta ja asumisestaan itsenäisesti. Asunto tukee arjessa toimimista ja on erittäin tärkeä tukipilari arjen rakentamiselle. Asunto nousee merkittävään osaan sosiaalista kuntoutumista. Josna ry käyttää sosiaalisen vahvistamisen menetelmää työssään. Sosiaalisen vahvistamisen tavoite on tukea asiakkaan elämänhallintaa vahvistamalla sosiaalisia taitoja ja valmiuksia, yhteisöllisyyttä ja toiminnallisuutta sekä parantamalla elämäntilannetta ja asemaa. Työmenetelmä on ennakoiva ja kohdennettu tiettyyn riskiryhmään kuuluvaan yksilöön tai ryhmään. (Josna ry 2020b, viitattu 16.3.2020.)

3 MOTIVAATIO JA MOTIVOINTITYÖ

Motivaation ja motivoinnin merkitys ja tärkeys on jo ymmärretty terveydenhoidossa ja etenkin kuntoutuksessa. Sosiaaalialalla motivointi on ymmärretty päihdeasiakkaiden ja mielenterveyskuntoutujien kanssa työskennellessä, mutta kaikkien sosiaaalialan työntekijöiden yksi perustehtävistä on osata motivoida asiakkaita ja olla mukana muutosprosessissa edistämässä asiakkaiden sosiaalista kuntoutumista sekä heidän osallisuuttaan omaan elämäänsä, yhteisöihin ja yhteiskuntaan.

3.1 Motivaatio

Motivaatiota on tutkittu ja käsitteellistetty tutkimuksissa ja kirjallisuudessa 1800-luvun lopulta lähtien eikä motivaatio-käsitteelle ole löydetty yhtä yhteistä ja sopivaa määritelmää. Tutkimukset ovat tuottaneet monia teorioita ja käsitteitä ajan kuluessa, jotka ovat hedelmöittäneet motivaatio-käsitettä. Motivaation on nähty olevan monitasoinen ja -mutkainen prosessi, johon vaikuttavat monet tekijät. Motivaation tutkimuksessa halutaan ymmärtää, miksi ihminen toimii, mitkä asiat siihen vaikuttavat ja miten ihminen pyrkii toteuttamaan toimintaansa (Salmela-Aro & Nurmi 2017, 5-12.)

Alkuperä motivaatio -sanalle tulee latinan kielen sanasta *movere*, joka tarkoittaa liikkumista. Sittemmin sen merkitys on laajentunut merkitsemään käyttäytymistä virittävien ja ohjaavien tekijöiden systeemiä. Motiivi on motivaation kantasana. Sen synonyymeinä on käytetty tarve, halu tai vietti käsitteitä. Motivaatiota on määritelty motiivien verkoksi. Tällä tarkoitetaan motiivien eli halujen, viettien, sisäisten yllykkeiden, rangaistuksien, palkkioiden ja tarpeiden aikaansaamaa tilaa. Motivaatio ylläpitää ja virittää ihmisen toimintaa ja käyttäytymisen suuntaa. Motiivit ovat motivaation polttoainetta, jotka suuntaavat päämääriä. Ne voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. (Vartiainen ja Nummela 2002, 188-212; Salmela-Aro & Nurmi 2017, 5-12.; Ruohotie & Honka 1999, 13-14.) Toisen ihmisen motiivien ja motivaation tulkinta voi olla erittäin haastavaa tiedostamattomuuden luonteen vuoksi.

Motivaatiota kuvataan dynaamiseksi tilaksi, johon vaikuttaa ihmisen sisäiset ja ulkoiset tekijät, arvot sekä tunnetilat. Motivaatio viriää ajatuksista ja arvoista toiminnaksi. (Salmela-Aro & Niemi 2017, 5-12.) Ihminen tekee elämänsä aikana miljoonia valintoja, jotka vaikuttavat ja muuttavat elämänsä.

kuu. Motivaatio on yksilöllinen ja psyykinen tila, jossa ihminen päättää mielenkiintonsa perusteella, mihin suuntaa oman viireytensä ja aktiivisuutensa. Nämä suuntautuvat edelleen toiminnaksi ja liikkeeksi. (Ruohotie & Honka 1999, 13-15.)

3.1.1 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Motivaatiota voi olla sisäistä ja ulkoista. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan ihmisestä itsestään, sisältä kumpuavaa motivaatiota. Ihmisen omien arvojen mukainen toiminta on yksi asia, joka tuottaa sisäistä motivaatiota. Sisäisen motivaation on todettu olevan pitkäkestoista ja palvelevan ylemmän asteen tarpeiden tyydytystä kuten itsensä toteuttamista ja kehittämistä. Ulkoinen motivaatio on ihmisen ulkopuolelta tulevien ärsykkeiden muodostama voima, joka motivoi lyhytkestoisempaa toimintaa eikä ole yhtä palkitsevaa kuin sisäinen motivaatio. Se palvelee alemman tason tarpeita kuten turvallisuuden tunnetta. Ulkoista motivaatiota voivat ajaa palkkiot hyvin tehdystä työstä, rangaistukset epäonnistumisesta tai muiden miellyttämisen tarve, jotta toiset ihmiset hyväksyisivät osaksi ryhmää. Sisäinen ja ulkoinen motivaatio eivät ole kuitenkaan täysin erillään toisistaan vaan ne esiintyvät yhtäaikaaisesti. Näiden motiivien voimakkuus sen sijaan vaihtelee. (Martela & Jarenko, 2014, viitattu 1.2.2020; Ruohotie 1998, 37-38.)

Psykologi Steven Reiss on kehittänyt ja tutkinut motivaatiota useiden vuosien ajan. 1990- luvulla Reiss ja tutkijakollegat alkoivat elvyttää kiinnostusta tarveeteoriaan. Tarvelähtöinen motivaatiotutkimus ei ole aiemmin saavuttanut samanlaista tieteellistä validiteettia ennen Steven Reissin tutkimuksia. Reiss on kyselytutkimusten avulla tunnistanut ja osoittanut, että jokaisella ihmisellä on 16 melko muuttumatonta perustarvetta. Näiden perustarpeiden voimakkuus vaihtelee, mutta Reiss uskoo, että ihmisen motivaatio on lähtöisin vain sisäisistä motiiveista. Reissin luokittelemat 16 perustarvetta ovat: fyysinen aktiivisuus, hyväksyntä, idealismi, järjestys, kerääminen/säästäminen, kosto/voittaminen, kunnia, mielenrauha, perhe, riippumattomuus, romantiikka, sosiaaliset kontaktit, status, syöminen, uteliaisuus ja valta. (Reiss, S. & Pulkkinen, R. 2018, 13, 31-34, 37.) Reissin määrittelemien perustarpeiden luokittelu auttaa ymmärtämään motivaation yksilöllisyyttä sekä sitä, että ihmisen motivaation määrä tiettyä tarvetta kohtaan vaihtelee.

Sisäisen ja ulkoisen motivaation lisäksi on hyvä ymmärtää tilannemotivaatio ja yleismotivaatio. Tilannemotivaatiolla tarkoitetaan, että motivaatioon vaikuttaa tietyssä tilanteessa joukko motiiveja, jotka ovat sisäisten ja ulkoisten ärsykkeiden aikaansaamia. Nämä motiivit aikaansaavat tietynlaista tavoitteellista toimintaa. Tilannemotivaatio on lyhytkestoista, dynaamista ja se vaihtelee tilanteesta

toiseen. Ympäristötekijöillä on suuri vaikutus tilannemotivaatioon, ja sen nähdään olevan riippuvainen yleismotivaatiosta. Yleismotivaatiosta puhuttaessa tarkoitetaan motivaation keskimääräistä tasoa, pysyvää käyttäytymisen tilaa. Siihen liitetään vireys ja suunta. Vireydellä tarkoitetaan aktiivisuuden tasoa ja suunnalla mielenkiinnon kohdetta, johon ihminen keskittää motivaationsa. (Ruohotie 1998, 41-42.)

3.1.2 Itsemääräämisteoria

Yksi tunnetuimmista sisäiseen motivaatioon perustuvista teorioista on professorien Edward L. Deci ja Richard Ryanin itsemääräämisteoria. Itsemääräämisteorian mukaan ihmiselle on luontaista haluta kehittyä, kasvaa ja edistää henkilökohtaista terveyttään. Ihminen on luonnostaan innostunut ja pystyvä, mutta ihmisellä on alttius passiivisuuteen ja laiskuuteen. Teorian mukaan ihmisellä on kolme perustarvetta: omaehtoisuus (autonomia), kyvykkyys (competence) ja yhteisöllisyys (relatedness). Omaehtoisuuden tarpeella Deci ja Ryan tarkoittavat itsemääräämisoikeutta ja sitä, että tuntee päättävänsä itse. Kyvykkyuden tarpeessa on kyse siitä, että ihminen saa tuntea olevansa pystyvä ja pätevä tekemään jotakin ja tuntee vaikuttavansa asioihin. Yhteisöllisyyden tarpeella he tarkoittavat sitä, että ihminen tuntee saavansa tukea tunteilleen ja ajatuksilleen toisilta ihmisiltä. (Deci & Ryan 2000, 227-268; Oksanen 2014, 43-44.)

Ryan & Deci (2000, 68-78) huomasivat tutkimuksessaan, että tukemalla yhteisöllisyyden, kyvykkyuden ja omaehtoisuuden tarpeita sisäinen motivaatio oli vahva ja ihminen motivoitunut ja jopa sitoutunut toimintaan. Sosiaalisen ympäristön tuki oli merkittävässä asemassa edistämässä sisäistä motivaatiota ja tarpeiden tyydyttymistä. Decin ja Ryanin (2000, 227) mukaan nämä psykologiset perustarpeet ohjaavat ihmistä, motivaatiota ja hyvinvointia, kun tarpeet täyttyvät. Sosiaalialalla käytetään paljon Ryanin ja Decin itsemääräämisteoriaa motivaatiosta työskentelyssä. Sosiaalialalla ymmärretään, että asiakkaan kuntoutumista mahdollistetaan rakentamalla ympäristö, joka tukee sitä. Yhteisöllisyyden edistäminen on pitkälti osallisuuden edistämistä ja asiakkaan kyvykkyuden ja pystyvyyden tunteen lisääminen ovat merkittävässä roolissa sosiaalista kuntoutusta. Jos asiakas ei koe jotakin asiaa mahdolliseksi, eikä aio tavoitella sitä, ei motivaatiolla ole tilaa kehittyä muutoksen mahdollistavaksi voimaksi (Isola ym. 2017, 14).

3.2 Motivointi

Motivointi on ihmisen motivaation herättämistä jotakin toimintaa tai asiaa kohtaan. Sosiaalialalla motivointi pohjautuu asiakkaan elämään ja tämän tarpeisiin tehdä muutoksia elämässään. Käytännössä motivointi on pitkälti keskusteluja ja ajatustyöskentelyä. Keskustelut ovat keskiössä, koska niiden avulla luodaan luottamusta, toivoa, avoin ilmapiiri jakaa asioita sekä kunnioittavan kohtamisen tunne. Hyvät edellytykset motivoitumiselle ovat tasa-arvoisessa ja kunnioittavassa kohtamisessa, jossa asiakas kokee tullessa kuulluksi. (Oksanen 2014, 71-73.) Motivoinnin tarkoitus on auttaa muutosprosessissa ja -työskentelyssä ihmistä itseään huomaamaan asioita ja haluamaan muutosta elämässään (Miller & Rollnick 2013, 10-13). Ammatillisena toimitaan peilinä asiakkaan ajatuksille ja tavoille sekä tuetaan arjessa elämistä ihmisen omien tavoitteiden ja halujen mukaisesti (Oksanen 2014, 53-54).

Oksanen (2014, 15,17) kirjoittaa motivoinnista, että siihen ei ole vain yhtä tapaa vaan motivointi on työyksikön tavoitteiden, asiakkaan tarpeiden ja toiveiden sekä hyväksi todistettujen toimintamallien yhdistelemistä ja mukauttamista. Motivointi voidaan nähdä myös työtavaksi, jossa asiakkaille tarjotaan heidän etuaan. Punna ym. (2017, 155-158) määrittelevät motivointia ammattilaisen tehtävänä siten, että ammattilainen tukee asiakkaan sisäistä ja ulkoista motivaatiota mahdollistamalla hänelle sellaisen ympäristön, joka vahvistaa kyvykkyyden, autonomian sekä yhteenkuuluvuuden tunteita asiakastyöskentelyssä. Heidän mukaansa motivaatiota heikentäväksi työmenetelmäksi on tutkimuksissa todettu rangaistukset/palkkiot, aikarajat, epärealistiset tavoitteet ja tiukat määräykset ja kontrolli. Tätä tukee Reissin teoria 16 perustarpeesta.

3.2.1 Motivoiva haastattelu

Tunnetuin motivointimenetelmä on Motivational interviewing, joka suomennetaan usein motivoivaksi haastatteluksi. William R. Miller ja Stephen Rollnick ovat kehittäneet menetelmän, joka alun perin kohdistui riippuvuuskäytön hoitoon. Nykyään esimerkiksi opettajat, sosiaalityöntekijät ja valmentajat käyttävät arjessaan motivoivaa keskustelua. He eivät välttämättä puhu motivoivasta haastattelusta, mutta periaate on melkein sama. Pidetään keskusteluja, joissa asiakkaat itse puhuvat itsensä muutokseen, joka perustuu heidän arvoihinsa ja mielenkiinnon kohteisiinsa. (Miller & Rollnick 2013, 3-4.) Esittelen motivoivan haastattelun, koska sitä ja sen periaatteita sovelletaan ja käytetään paljon ilman, että välttämättä puhutaan siitä yhtenä teoriana käytännössä.

Motivoiva haastattelu sai alkunsa 1980-luvulla Millerin käytännön työstä päihdeongelmaisten kanssa lähteneenä huomiona, ja sittemmin se on saanut tutkimustietoa taustalleen. Millerin lähtöoletuksena oli, että motivaatio on tila eikä niinkään ominaisuus ihmisessä, ja tämä tila voi vaihdella tilanteissa ja eri ihmisten kanssa. Toiseksi Miller oletti, että asiakas on oman asiansa ajaja, eikä ulkopuolinen painostus, esimerkiksi terapeutin tai muun hoitohenkilökunnan, muuta ihmisen tapoja. Ihmisen tulisi itse havaita ristiriitoja käyttäytymisessään ja siinä, mitä muutos vaatii. Hänen tulisi itse tehdä päätökset omista valinnoista eikä ulkopuolisten painostuksesta. Nykyinen käsityksemme motivoivasta haastattelusta perustuu Millerin ja hänen tutkijakollegansa Stephen Rollnickin tutkimukselle. Nykyisin motivoivan haastattelun kolme keskeistä asiaa ajatellaan olevan yhteistyö, evokaatio eli esiin kutsuminen ja asiakkaan autonomian eli itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (vertaa 3.1.2, s. 14 Decin ja Ryanin itsemääräämisteorioita). Yhteistyössä merkittävässä asemassa ovat tasa-arvoisuus ja vastavuoroisuus. Motivoivassa haastattelussa on keskeistä se, että muutosvalmiuden edellytykset löytyvät jokaisesta ihmisestä itsestään, ja niitä voi kutsua esiin niin sanotulla muutospuheella. Ihmisen muutokset perustuvat tämän arvoihin ja mielenkiinnon kohteisiin. (Miller & Rollnick 2013, 4, 8, 16-22; Koski-Jännes 2008, 42-45.)

Menetelmässä on viisi periaatetta, joiden mukaan toimitaan: 1) Empatian ilmaiseminen, 2) ongelmakäyttäytymisen ja asiakkaan henkilökohtaisten arvojen välisen ristiriidan voimistaminen ja suuntaaminen kohti muutosta, 3) väittelyn välttäminen, 4) vastustuksen ohjaaminen sekä 5) asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistaminen. Empatia on motivoivassa haastattelussa olennainen periaate. Tutkimuksissa on todettu, että empaattinen suhde asiakkaaseen on terapiassa avain tuloksellisuuteen. Empatian osoittaminen perustuu vuorovaikutuksessa siihen, että työntekijä ei syyttele, kritisoi tai arvostele vaan pyrkii aidosti kuuntelemaan ja ymmärtämään asiakkaan tilannetta ja tunteita. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä ymmärtää riippuvuusongelmakäyttäytymistä ja sen, että ristiriidat ja minän suojelukeino puhuvat asiakkaan käytöksessä. Empatian avulla työntekijä voi luoda turvallisen tilan yhteistyöskentelylle, jossa on tilaa jakaa pelkoja ja huolia. Ongelmakäyttäytymisen ja ristiriitojen esiin tuominen tarkoittaa käytännössä sitä, että motivoivassa haastattelussa nostetaan esille ongelmallisen toiminnan ja toivottujen tavoitteiden haittoja ja hyötyjä, tuodaan näkyville ristiriidat ja tuetaan päätöksenteossa tai päätöksessä pysymisessä. Ristiriitoja aiheuttavat tekijät on syytä keskustella läpi ja pohtia niiden painoarvoa asiakkaan kanssa. Kolmas periaate eli väittelyn välttäminen on tärkeä. Asiakas voi asettua poikkiteloin työntekijää kohtaan, jolloin työntekijän tulee osata olla lähtemättä väittelyyn mukaan. Neljäs periaate on asiakkaan vastustuksen laannuttaminen vastaamalla vastustukseen kääntämällä vastustuksen asioita positiiviseksi. Viides periaate eli asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistaminen tarkoittaa sitä, että kehdutaan onnistumisista

ja kannustetaan ja rohkaistaan asiakasta. Hänellä voi olla takanaan monia epäonnistumisia yrittää päästä ongelmakäyttäytymisestään, joka ovat alentaneet pystyvyyden tunnetta. (Miller & Rollnick 1991, 55-61.; Koski-Jännes 2008, 46-50.)

Motivoiva haastattelu noudattaa tiettyjä perustaitoja, jotta motivointi onnistuu. Ne ovat vahvistaminen, avoimet kysymykset, heijastava kuuntelu ja tiivistäminen. Vahvistamisella tuetaan asiakkaan asiantuntemusta omasta tilanteestaan sekä hänen itsetuntoaan nostamalla esille vahvuuksia, joita jo on olemassa. Yksi tapa vahvistaa on esimerkiksi aito kiinnostus asiakasta kohtaan. Avoimien kysymysten taustalla on idea siitä, ettei kysymyksiin voi vastata lyhyesti kyllä tai ei vaan ne houkuttelevat asiakasta kertomaan lisää itsestään, ajatuksistaan ja tunteistaan. Heijastavassa kuuntelussa työntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan kertomaa ja usein toistaa sitä ääneen varmistaakseen, että ymmärtää, mitä asiakas tarkoittaa. Työntekijän ääneen sanomana asiakkaalla on mahdollisuus kuulla, mitä hän itse ajattelee, mitä tuntee ja miten toimii. Myös sanattoman viestinnän esiin tuominen on tärkeää heijastavassa kuuntelussa. Olennainen perustaito on myös kyky yhteenvetoon ja tiivistämiseen. Työntekijä pyrkii tekemään asiakkaan tilanteesta yhteenvetoja ja tiivistelmiä niin, että asiakas kuulee ja voi kokea, että häntä kuunnellaan. Tiivistäminen antaa asiakkaalle mahdollisuuden korjata väärinymmärryksiä sekä kuulla tärkeitä pointteja muutoksen kannalta. Edellä mainittujen taitojen lisäksi keskeistä on ns. muutospuheen esiin tuominen eli itseä motivoivan puheen tuottaminen. Näitä edellä mainittuja perustaitoja käytetään koko muutosprosessin ajan. (Miller & Rollnick 1991, 71-81; Koski-Jännes 2008, 51-54.)

Miller ja Rollnick jakavat motivoivan haastattelun prosessin kahteen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaan tulee ratkaista ongelman ambivalenssi sekä voimistaa sisäistä motivaatiota. Toisessa vaiheessa ihminen tekee yhteenvedon tilanteesta ja nostaa keskeiset piirteet esille. Tämän jälkeen keskustellaan, mitä asiakas aikoo ja jos muutoshalua ei ole, miten siitä edetään. (Koski-Jännes 2008, 56-57.) Muutosprosessissa on työskentelyn kannalta tärkeää tehdä suunnitelma, joka on asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyötä (Miller & Rollnick 1991, 119-121). Motivoivan haastattelun tarkoitus on auttaa ratkomaan motiiviristiriitoja sekä herättää muutospuheella ajatuksia muutoksesta ja siihen tarvittavista asioista ja siitä mihin ihminen on valmis tarttumaan muutoksen aikaan saamiseksi (Miller & Rollnick 2013, 10-13).

3.2.2 Muutosvaihemalli

Esittelen tässä kappaleessa lyhyesti muutosvaihemallin koska, Millerin ja Rollnickin motivoiva haastattelu pohjautuu Prochaskan ja DiClementen transteoreettisen teorian muutosvaihemalliin. Prochaska ja DiClemente (1984, 2-5, 21) kehittivät eri psykoterapian suuntauksista ja toimintamalleista muutosvaihemallin, jonka tarkoitus oli helpottaa terapeuttien työtä asiakkaan muutoksen tukemisessa. He jakoivat tutkimustensa perusteella muutosprosessin neljään vaiheeseen, jotka olivat suunnittelu, päätös, toiminta ja ylläpito. Nykyään neljästä vaiheesta on tullut seitsemän vaihetta. Alun perin tämä malli on kehitetty psykoterapiatyöskentelyyn, mutta sitä voidaan soveltaa monin osin myös sosiaalialan työhön ja sosiaaliseen kuntoutukseen.

Muutosvaihemalli sisältää seitsemän vaihetta: 1) esiharkinta, 2) harkinta, 3) valmistautumisvaihe, 4) toimintavaihe, 5) vakiinnuttaminen/ylläpitovaihe, 6) päätösvaihe ja 7) repsahdus/paluu entiseen. Esiharkintavaiheessa ihminen ei koe muutosta tarpeelliseksi ja suhtautuu siihen kielteisesti. Tämä ilmenee siten, että vältellään riskikäyttäytymisen ajattelua, siitä puhumista tai lukemasta siitä lisää ja apuun hakeudutaan omaisten painostuksesta ja vähätellään muutostarvetta. Syyt nähdään toisten syiksi. Esiharkinnan jälkeen ihminen alkaa harkita muutosta. Uteliaisuus ja ristiriitaiset tunteet muutoksesta ovat tyypillisiä harkintavaiheessa. Haittoja nähdään olevan enemmän kuin hyötyjä, puheessa kuitenkin alkaa kuulua mahdollisuuksia. Harkinnasta siirrytään valmistautumiseen, jossa on kyse siitä, että tieto kiinnostaa ja muutoksen hyödyt ovat suuremmat kuin haitat, halutaan neuvoja ja ohjausta ja valmistaudutaan muutokseen. Puhe muutoksesta on myönteistä, ja pieniä muutoksia tehdään, ja puhe keskittyy aikomuksiin sekä ryhtymiseen. Toimintavaiheessa aktiivisesti pyritään toimimaan uusien tapojen mukaan ja ollaan sitoutuneita siihen. Toimintaan kaivataan tukea ja se tuntuu vielä työläältä. Vakiinnuttamisvaiheessa toiminta on positiivista ja luotto omaan osaamiseen ja kykyyn on kasvanut. Repsahdukset on olleet mahdollisia. Päätösvaiheessa muutos toiminnassa on vakiintunut pysyväksi ja se tuntuu luonnolliselta. Omat kyvyt ja osaaminen on tietoista ja ymmärretty. Seitsemäs vaihe voi olla myös repsahdus, jolloin toiminta palaa esiharkintavaiheeseen. Muutosprosessi ei tapahdu suoraviivaisesti vaan matkalla voi tapahtua repsahduksia, jotka muuttavat vaiheiden kulkua. (Miller 2008, 28-33; Prochaska & Clemente 1984, 22-32.)

Sosiaalialan perustyötä on olla tukena asiakkaan muutosprosessissa. Prochaskan ja DiClementen muutosvaihemalli antaa hyvän pohjan ymmärtää, miten ihminen toimii, kun hän haluaa ja alkaa tehdä muutoksia elämässään. Muutoksen vaiheiden jaottelulla voidaan ymmärtää paremmin, mitä asiakas käy läpi, ja millaista tukea voidaan tarjota tietyissä vaiheissa. Sosiaalinen kuntoutus on

muutostyöskentelyä asiakkaan kanssa. Mitä tarkoituksenmukaisempaa ja oikea-aikaisempaa tukea annetaan osana asiakkaan tilannetta, sitä paremmin voidaan edistää asiakkaan sosiaalista kuntoutumista.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tehtävä

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla Joensuun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry:n eli Josna ry:n työntekijöiden näkemyksiä motivoinnin merkityksistä asiakkaan osallisuuteen. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa yhdistyksen työntekijöiden näkemyksistä, jotka koskevat motivoinnin merkitystä asiakkaiden osallisuuteen. Opinnäytetyön tutkimuksen tuottaman tiedon avulla Josna ry voi edistää työyhteisön ammatillista osaamista. Se voi hyödyntää tutkimustietoa työn yhtenäistämässä niin, että työntekijöiden ajattelua ja toimintaa kehitetään toisiaan vastaaviksi ja siten vahvistetaan ajattelun toteutumista käytännössä. Josna ry:n asiakkaat hyötyvät työyhteisön ammatillisen osaamisen vahvistamisesta entistä laadukkaampana palveluna ja työnä.

Tutkimustehtävä, johon tutkimuksessa vastattiin:

1. Minkälaisia merkityksiä motivoinnilla on Josna ry:n työntekijöiden näkemyksien mukaan heidän asiakkaidensa osallisuuteen?

Tutkimustehtävään valitsin työntekijä -näkökulman käytettävien resurssien sekä henkilökohtaisen mielenkiinnon vuoksi. Yksin opinnäytetyötä tehdessä 15 opintopisteen määritelty työmäärä rajoitti käytettäviä resursseja. Näkökulman valintaan vaikutti myös oma mielenkiinto tutkia motivointia työntekijöiden näkökulmasta, koska motivointi näyttäyty merkittävän osana työskentelyä sosiaalialalla. Lisäksi motivointi on taito, josta halusin oppia enemmän kehittääkseni osaamista myös käytännön työssä.

4.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmetodiksi valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen, koska sille on tyypillistä, että tutkitaan ihmistä, hänen elämänsä ja siihen liittyviä merkityksiä (Kylmä ja Juvakka 2007, 28). Tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohteena oli Josna ry:n työntekijöiden näkemykset motivoinnin merkityksestä heidän asiak-

kaidensa osallisuuteen. Vilkka (2015, 118-120) korostaa toimijan näkökulman erityisyyttä laadullisessa tutkimuksessa. Tässä tutkimukseni aineistossa näkemykset ovat henkilökohtaisia ja ne voivat erota paljon, vaikka työyhteisö tekee samaa työtä. Tutkimuksessani motivoinnin merkitysten eli niiden arvon ja tärkeyden suhde asiakkaan osallisuuteen tulee ilmi yhdistyksen työntekijöiden antamina merkityskokonaisuuksina. Näitä merkityskokonaisuuksia he tuottavat ja ilmentävät toiminnallaan, kun he motivoivat asiakkaitaan.

4.3 Aineiston kerääminen asiantuntijoita haastatteleamalla

Tutkimuksen aineiston hankin haastatteleamalla Josna ry:n työntekijöitä. Haastattelu on tiedonkeruutapa, jossa kysytään henkilöltä tutkittavasta asiasta mielipiteitä ja saadaan vastaus suullisessa muodossa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 41.) Haastattelun valitsin aineiston keruumetodiksi siksi, että tutkimuksen tavoite oli kuvailla työntekijöiden näkemyksiä motivoinnista ja sen merkityksiä asiakkaan osallisuuteen. Haastattelumenetelmänä käytin fokusryhmähaastattelua, koska sen tavoite on tuoda haastateltavien mielipiteitä, näkemyksiä ja kokemuksia esille sekä tuottaa rikas ja monipuolinen aineisto. Fokusryhmähaastattelussa usean asiantuntijan mielipiteet ja ajatukset jaetaan yhteisesti pohdittavaksi, joka rikastuttaa haastattelukeskustelua. (Mäntyranta & Kaila 2018, 1507-1513.) Fokusryhmähaastattelu sopi menetelmäksi myös siksi, että opiskelijana haastattelukokemukseni olivat vähäiset ja menetelmässä haastattelijana on rohkaisija ja kannustaja keskustelulle ja enemmän aktiivinen kuuntelija kuin osallistuja keskustelussa (Ruusuvoori, Tiitula & Aaltonen 2005, 223-241).

Haastateltavana olivat yhteistyötahon, Josna ry:n, työntekijät. He muodostivat aineiston hankinnassa harkinnanvaraisen näytteen. Sillä tarkoitetaan tutkimustehtäviin sopivin valintakriteerein valittua näytettä, jonka perusteella tutkimusaineisto kootaan. (Vilkka 2015, 96-97.) Pyysin yhdistyksen työntekijät osallistumaan tutkimukseen, koska heillä on paljon asiantuntijuutta, tietoa ja osaamista tutkittavasta ilmiöstä eli motivoinnista (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 98-99). Haastattelu eteni tutkimuksen teoriapohjasta muodostettujen teemojen kautta (Isola 2017, 5, 23). Teemojen kautta kontrolloin osittain sitä, mistä haastattelussa keskusteltiin (Ruusuvoori ym. 2005, 223-241). Haastattelussa käytin puolistrukturoitua haastattelurunkoa, joka sisälsi kolme pääteemaa ja seitsemän alateemaa, jotka esitän alla olevassa taulukossa. Haastattelussa kysyin tarkentavia kysymyksiä teemojen liksiksi.

Haastattelussa käytetyt teemat

TEEMA	ALATEEMA	ESIMERKKIKYSYMYS
Motivoinnin merkitys oman elämän osallisuuteen	-Arki: Asuminen/rutiinit/taidot -Toimijuus/toimintakyky - Muutosprosessi/muutos	Millaisia merkityksiä motivoinnilla on asiakkaan toimijuuteen? Entä arkeen? Muutosprosesseihin asiakkaiden elämässä? Asumiseen?
Merkitykset osallisuuden yhteisössä	-Sosiaalinen vuorovaikutus -Merkityksellisyys	Millaisia merkityksiä motivoinnilla on asiakkaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen? Entä kokemuksiin elämän merkityksellisyydestä? Millainen merkitys yhteisöön on motivoinnilla?
Merkitykset osallisuuden yhteiskunnassa	-Vaikuttamismahdollisuudet: elinympäristö, lähipiiri ja yhteiskunta -Palvelut: käyttö ja kehittäminen	Millaisia merkityksiä motivoinnilla on asiakkaan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen? Millainen merkitys asiakkaan elinympäristöön ja siellä toimimiseen? Entä palveluihin ja niiden käyttämiseen?

TAULUKKO 1. Haastattelun teemat.

Tutkimussuunnitelman mukaan haastattelu oli tarkoitus järjestää kasvotusten haastateltavien kanssa, mutta kevään 2020 maailmanlaajuisen virustautipandemian aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi haastattelu järjestettiin etäyhteydellä Microsoft Teams- palvelun kautta. Vaikka haastattelu järjestyi etäyhteydellä, haastattelutilanne oli rento, kaikki neljä osallistujaa olivat äänessä ja keskustelua syntyi reilusti. Haastattelijana roolini oli teemojen kautta johtaa keskustelua ja pääsääntöisesti kuunnella ja kysellä tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelu nauhoitettiin ja tallennettiin sähköisesti. Etäyhteyden takia haastatteluun vaikuttivat yhteysongelmat kuten äänihäiriöt sekä videoyhteyden pätkiminen. Häiriöt keskeyttivät osittain keskustelua, jonka vuoksi haastateltavien puhe ja ajatukset saattoivat häiriintyä eikä kaikkea mitä mielessä oli saattanut tulla haastattelussa esille. Haastattelun litterointivaiheessa äänihäiriöt vaikeuttivat osittain haastateltavien kuulemistakin, mutta pääasiassa sain litteroitua koko haastattelun ilman, että mitään tärkeää olisi jäänyt pois. Haastattelu onnistui kokonaisuudessaan ja tuotti runsaan aineiston. Haastattelu kesti 65 minuuttia ja litteroitua aineisto tuli 14 sivua. Litteroitu aineisto kirjoitettiin fontilla Calibri ja fonttikoolla 11.

4.4 Aineiston analyysi

Aineisto on analysoitu teemoittelemalla, joka tarkoittaa keskeisten aihepiirien eli teemojen muodostamista aineistosta. Teemat kirjataan ylös ja aineistosta etsitään teemoja koskevia näkemyksiä (Tuomi & Sarajarvi 2018, 105-107). Hirsjärven & Hurmeen (2008, 136,144) mukaan aineiston analyysi alkaa jo haastattelutilanteessa. Analyysissä aineiston purkaminen lähtee kokonaisuudesta, joka jaetaan osiin, luokitellaan ja siitä tehdään tulkintoja. Opinnäytetyössäni aineiston käsittelyn ensimmäinen vaihe oli litterointi eli haastattelun puhtaaksi kirjoittaminen tekstimuotoon. Litterointivaiheessa koodasin aineiston anonyymiksi.

Litteroinnin jälkeen luin aineistoa läpi, ja lajittelin sen kolmeen osaan haastattelun pääteemojen mukaan eri väreillä. Aineistosta nousevat tutkimustehtävän kannalta mielenkiintoiset haastattelutuotteet erottelin tekstistä korostuskynällä. Näiden lisäksi kirjoitin post- it lapuille havaintoja ja ajatuksia ylös, mitä aineiston läpi käymisessä tuli mieleen. Lajittelin ja tiivistin esille nousseet haastattelutuotteet aihepiireihin haastattelun teemojen mukaisesti. Aineistosta nousseet teemat sijoitin piirtämiini miellekarttoihin hahmottaakseni teemojen paikkaa haastattelun teemoihin nähden.

Aineiston hahmottaminen haastattelussa käytettyjen teemojen kautta oli loogisin ja selvin vaihtoehto. Aineiston syvällisempi tarkastelu tapahtui käymällä läpi kirjoittamaani teoriapohjaa ja aineistoa etsien niistä eroja ja yhtäläisyyksiä. Aineiston ja teoriapohjan tarkastelulla pyrin luomaan kokonaiskuvan tutkittavasta ilmiöstä ja hahmottamaan aineiston tuottaman tiedon suhdetta jo olemassa olevaan tietoon. Tarkastelun avulla hahmotin, että aineistosta nousi vahvasti tietyt teemat, ja niiden paikka oli selvästi pääteemojen alla. Siksi teemoittelu oli tarkoituksenmukaisin valinta tälle aineistolle analyysimenetelmäksi. Tiivistin teemoja lisää muodostaen seitsemän alateemaa ja kolme pääteemaa. Teemat esittelen Tulokset -luvussa tarkemmin. Kuten Hirsjärvi & Hurme (2008, 136-137) toteavat, analyysi on se osa tutkimusta, jonka perusteella löydetään vastaukset tutkimuskysymyksiin ja tehdään tutkimustulokset ja johtopäätökset.

4.5 Luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuuden arviointi on tärkeä osa tutkimusta. Sen kautta määritellään, kuinka tutkimustuloksia voidaan hyödyntää tutkimustoiminnassa ja tieteellisen tiedon hyödyntämisessä. Luotettavuuden arviointiin on olemassa kriteereitä ja erilaisia laadullisia menetelmiä. Opinnäytetyöni luotettavuutta

arvioin Kylmän ja Juvakan (2007, 127-128) määrittelemien neljän käsitteen kautta, joilla arvioidaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta. Ne ovat uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys.

Uskottavuudella Kylmä ja Juvakka (2007, 128-129) tarkoittavat tutkimuksen ja tulosten uskottavuutta. Pyrin lisäämään tutkimukseni uskottavuutta keskustelemalla tutkimuksesta ja sen tuloksista yhteistyötahon kanssa, jotta tulokset vastaisivat osallistujien tutkimuksessa esiin nousseita käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksen uskottavuutta olen pyrkinyt lisäämään myös kirjoittamalla raportin avoimesti ja selkeästi lukijalle, jotta tämä voi arvioida sen perusteella tutkimuksen luotettavuutta.

Vahvistettavuudella tarkoitetaan koko tutkimusprosessin kirjaamista niin, että toinen tutkija voi seurata tutkimusprosessin etenemistä ja valintoja ja ymmärtää ne. Laadullisessa tutkimuksessa vahvistettavuus ei ole helpointa toteuttaa. Jokaisella tutkijalla on erilaiset lähtökohdat ja teoreettinen osaaminen, jotka voivat johtaa hyvin erilaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin. Vahvistettavuutta ei vaadita samalla tavalla laadullisessa kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt tarkasti avaamaan tutkimusprosessissa tehtyjä valintoja ja perustelemaan niitä, jotta lukija voi arvioida tutkimuksen vahvistettavuutta mahdollisimman tarkasti.

Reflektiivisyys on tietoisuutta ja arviointia siitä, miten tutkija vaikuttaa aineistoonsa ja tutkimusprosessiin. Opinnäytetyön haastattelussa roolini oli haastattelijana ohjata keskustelua teemojen kautta ja kannustaa osallistujia ohjailematta liikaa keskustelun kulkua. Tutkimusprosessiini on vaikuttanut tutkimusosaamiseni kehitys, joka lähti olemattomasta ja lisääntyi koko prosessin ajan. Työelämän rinnakkaisuus tutkimuksen aikana on antanut minulle mahdollisuuden syventää teoreettista tietoa käytäntöön ja toisin päin. Tutkimuksen aihe nousi omasta mielenkiinnosta ja kokemuksista motivaatiota ja motivointitaitoa kohtaan. Tutkimusaiheeseen liittyneitä ennako-oletuksia ja ajatuksia karsiintui pois, ja paljon uutta tietoa tuli teoriapohjan kirjoitusvaiheessa. Tärkeintä on ollut pohtia omia käsityksiä omasta tutkimusaiheesta ja olla avoin sille tiedolle, jota on oppinut. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.)

Siirrettävyydellä tarkoitetaan tulosten siirrettävyyttä toisiin vastaavanlaisiin tilanteisiin. Tutkija antaa tarpeeksi kuvailevaa tietoa tutkimuksen informanteista ja ympäristöstä, jossa he työskentelevät.

(Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Opinnäytetyön raportissa tuloksien siirrettävyyttä voi arvioida sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuustyön viitekehyksessä. Raportissa olen kirjoittanut kuvauksen Josna ry:n toiminnasta, jossa työ on pääasiassa sosiaalista kuntoutusta.

Opinnäytetyöni eettiset näkökohdat liittyvät haastateltaviin. Ne koskevat heidän vapaaehtoista suostumustaan haastatteluun ja aineiston käyttöön sekä tutkimuksen toteutusta eettisesti Hyvän tieteellisen käytännön ohjeistuksen mukaan. Opinnäytetyön tutkimusta varten tehtiin yhteistyösopimus Josna ry:n kanssa. Aineiston hankintaa varten laadin saatekirjeen, joka jaettiin etukäteen haastateltaville työntekijöille sähköisesti. Saatekirje sisälsi tarpeelliset tiedot osallistujille, mitä heiltä vaadittiin ja kuinka toimia haastattelussa (Liite 1). Opinnäytetyön aineiston hankinta tapahtui haastattelemalla, mihin pyysin Josna ry:ltä suullisesti tutkimusluvan. Sen lisäksi pyysin jokaiselta haastatteluun osallistuvalla suullisesti vapaaehtoisuuteen perustuvan suostumuksen haastatteluun sekä aineiston käyttämiseen. Tutkimusaineistoa käsitelmin anonymisti ja huolella. Tutkimusaineisto hävitettiin oikeaoppisesti siten, että tietosuoja ei vaarantunut missään vaiheessa. (Arene 2020, viitattu 1.2.2020.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta eli TENK on laatinut Hyvän tieteellisen käytännön ohjeistuksen. Opinnäytetyöni on tehty huolella ja kiirehtimättä. Se on tehty huolellisin lähdeviittauksin ja plagiointia välttämällä. Näin olen kunnioittanut toisten tutkijoiden töitä. Ohjeistuksen mukaisesti noudatin tutkimuksen teossa ja raportoinnissa opinnäytetyön suunnitelmaa. Raportin olen pyrkinyt kirjoittamaan avoimesti ja olen perustellut tutkimuksellisia valintoja taatakseni tutkimuksen eettisyyden ja rehellisyyden vahingoittamatta tutkimusta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, viitattu 1.2.2020.) Tutkimuksessa tutkimuksen kohteena oli ihmiset ja heidän näkemyksensä, joten tutkimuksessa noudatin myös TENK:n ohjeistusta ihmistä koskevasta tutkimuksesta. Ohjeistuksen periaatteita noudatin tutkimuksessa korostamalla ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta siten, ettei kellekään osallistujalle ole aiheutunut haittaa ja tutkittavien oikeudet ovat toteutuneet. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että jokaisella haastatteluun osallistuvalla oli mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta haastatteluun lähettämällä sähköpostia ennen haastattelua. Haastattelusta ei kieltäytynyt kukaan osallistujista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, viitattu 1.2.2020.)

5 TULOKSET

Opinnäytetyön tutkimustehtävä oli ”Minkälaisia merkityksiä motivoinnilla on Josna ry:n työntekijöiden näkemysten mukaan heidän asiakkaidensa osallisuuteen?” Tutkimusaineisto kerättiin ryhmähaastattelemalla neljää Josna ry:n työntekijää. Haastattelu analysoitiin käyttäen teemoittelua. Tutkimustehtävään esitän vastauksen kolmen pääteeman kautta, jotka ovat motivoinnin merkitykset asiakkaan osallisuuteen 1) **omassa elämässä**, 2) **yhteisössä** ja 3) **yhteiskunnassa**. Pääteemat ovat samat kuin ryhmähaastatteluvaiheessa, mutta alateemat muokkautuivat aineiston analyysivaiheessa. Tulosten esittelyssä on otteita haastattelusta, joiden kautta pyrin lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Haastatteluotteista on poistettu sidesanoja tekstin selkeyttämiseksi, kuitenkin tekstin sisältöä muokkaamatta.

5.1 Motivoinnin merkitykset asiakkaan osallisuuteen omassa elämässä

Motivoinnilla edistetään asiakkaan oman elämän osallisuutta 1) **luomalla toivoa**, 2) **tukemalla toimijuutta** ja 3) **tukemalla muutoksessa**. Asiakkailla ei välttämättä ole ollenkaan uskoa ja toivoa omassa tilanteessa, ja osallisuus omaan elämään on vähäistä. Motivoinnilla 1) **toivon luominen** tarkoittaa sitä, että työntekijä pyrkii näyttämään asiakkaalle, että aina on toivoa. Kun toivo alkaa herätä, ihminen alkaa nähdä mahdollisuuksia omassa elämässä, ja hän alkaa uskoa itseensä, kykyihinsä sekä omaan pystyvyyteen. Toivon ja uskon lisääntyessä niiden vaikutus muutoksen mahdollisuuteen ja onnistumiseen kasvaa asiakkaalla.

Haastateltava 1: ”Motivointi. Se on siis myös sitä toivon luomista. Yks osa on sitä, luoda sitä toivoo sille asiakkaalle, jolla sitä ei oo. Niin se toimintakykyhän on usein varsinkin sen työskentelyn alussa mejän asiakkailla aivan nolla. Ja yks syy on se, että ei uskota siihen, että on edes minkään näkösiä mahollisuuksia enää tehdä asialle yhtään mitään ja toivo on menetetty. Sehän on ihan ratkaseva. Se, että saahan luotua sitä toivoo siihen, että se ihminen alkaa ylipäättään tekee yhtään mitään. Sehän on sen koko toimintakyvyn edellytys nähdäkseni.”

Asiakas ei välttämättä pysty näkemään omaa potentiaaliaan, kun omat voimavarat ja jaksaminen ovat vähissä. Motivoinnissa toivon luomiseen sisältyy asiakkaan potentiaalinen näkeminen ja sen

esiin tuominen asiakkaalle itselleen hyödynnettäväksi. Työntekijä näyttää omalla uskollaan ja toivolla asiakkaalle, että tällä on potentiaalia kehittyä ja muuttua haluamaansa suuntaan. Toivon luominen motivoinnilla tarkoittaa myös sitä, että motivaation puute ei saa olla este palveluiden saamiseksi yhteiskunnassa. Työskentelyn alussa voi olla hankalaa erotella asiakkaan motivaatiota ja taitojen puutteiden rajaa. Asiakastyössä sinnikkyys ja todellinen välittäminen ovat tärkeitä, ja työntekijän velvollisuus on tehdä pitkäjänteistä työtä asiakkaan kanssa edistäen asiakkaan taitoja ja motivaatiota. Usko, toivo ja potentiaali ovat kolmen kärki, jotka tukevat toisiaan osallisuuden edistämistyössä.

Toimijuus on tärkeä osa osallisuutta. Motivoinnissa 2) **toimijuuden tukemisella** tarkoitetaan taitojen ja voimavarojen kasvattamista. Lisääntynyt toimijuus edistää asiakkaiden vastuun ottamista omasta elämästään ja valinnoistaan. Motivoinnilla työntekijä tukee asiakkaan toimijuutta näyttämällä asiakkaalle miksi ja miten kannattaa ja voi tehdä asioita. Työskentelyn alussa asiakkaan motivaatio, voimavarat ja toimintakyky voivat olla vähäisiä. Työskentelyn edetessä voimavarat, taidot ja toimintakyky kasvavat lisäten asiakkaan osallisuutta omaan elämään.

Haastateltava 4: ” Joka tapauksessa siinä aletaan opettelemaan ottamaan sitä vastuuta siitä omasta elämästä ja niistä omista valinnoistaan, ja mahdollisesti sit sitä motivaatiota ja niitä kykyjä alkaa löytyä, jos vaan pystyy. - - Myö nyt lähetään tekemään enemmän sen ihmisen kanssa niitä asioita semmosia pieniä asioita. Ja sit se halu, motivaatio, usko, toivo, taidot, kehittyä pikkuhiljaa.”

Toimijuuden tukeminen motivoinnilla on käytännön asioissa auttamista ja erityisesti itsemääräämisoikeuden korostamista ja kunnioittamista. Asiakastyöskentelyssä motivoinnilla tuetaan asiakkaan niin sanottua ”todellista” toimijuutta. Tällä tarkoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista siten, että asiakas saa tehdä virheitä ja omia valintoja, joita työntekijä ei yritä tarjota tai ohjata. Toimijuuden tukemisessa merkittävää on ymmärtää se, että motivointi on aina toiseen ihmiseen vaikuttamista. Motivoinnin ja manipulaation raja on häilyvä. Motivoinnilla on tarkoitus vaikuttaa toiseen ihmiseen myönteisesti edistäen kehitystä ja kasvua eikä työntekijä saa ajaa omaa etuaan tai heikentää toisen etua. Siksi työntekijällä on velvollisuus olla tietoinen omasta valta-asemastaan eikä hän saa käyttää sitä väärin.

Kaiken asiakastyöskentelyn perustana ovat motivaatio ja muutosprosessi. Motivoinnilla 3) **muutoksessa tukeminen** tarkoittaa rinnalla kulkemista, oman edun ja tuen tarjoamista asiakkaalle.

Asiakkaiden muutosprosessit voivat olla perustavanlaatuisia ja muutokset, joita joutuu tekemään voivat ajaa asiakkaita jopa katkaisemaan ihmissuhteita. Motivoinnilla tuetaan muutosprosessia pyrkimällä osoittamaan asiakkaalle, miksi on kannattavaa tehdä uhrauksia muutoksen eteen. Muutoksissa vaatimukset ovat kovia ja siksi rinnalla kulkeminen ja esimerkin näyttäminen ovat työskentelyn perustaa. Nuoret asiakkaat voivat olla hyvin peloissaan muutoksesta ja sen vaikutuksista. Pelon vuoksi tuki ja yhdessä eteneminen ovat erittäin merkittävässä asemassa.

Haastateltava 1:” Tosiaan joutuu usein sitten muutosprosessissa muuttamaan todella paljon niitä perustavanlaatuisia asioita siitä arjesta. Ihan jopa niitä ihmissuhteita joutuu siis jopa katkomaan ja olemaan hetken mahdollisesti täysin yksinkin. Tai siis sillä tavalla yksin ilman niitä tuttuja kontakteja. Joutuu niinkun toimintatapojaan muuttamaan. Miten sen ihmisen saa vakuutettua, että se on kannattavaa. Niin se on myös yks sitä mejän motiivoinnin sisältöä. Tietyllä tavalla tarjota jotain muuta polkua tai vaihtoehtoa ja tehdä siitä houkutteleva.”

Asiakkaan oman edun ja tuen tarjoaminen tarkoittavat sitä, että työntekijä on ”peili” asiakkaan ajatuksille ja toiminnalle. Keskustelujen ja motiivoinninyhteisen työskentelyn kautta asiakas peilaa omaa toimintaansa työntekijän kautta. Tämä auttaa asiakasta ymmärtämään omaa tilannettaan. Kun työntekijä toimii asiakkaan ”peilinä”, hän samalla viestittää omaa ajatteluaan ja asenteitaan. Siksi ”peilinä” toimiessaan työntekijällä on vastuu reflektoida omia ajatuksiaan ja hänen on myös pystyttävä erottamaan omat kipukohdat asiakkaan tilanteesta. Tätä voisi kuvata rikkinäisen peilin kielikuvalla. Työskentelyssä on tarkoitus tukea muutosta tarjoamalla asiakkaalle hänen etujaan tukevia asioita, joita asiakas ei itse välttämättä aluksi tunnista. Onnistunut motiivointi edistää asiakkaan osallisuutta, kun taas huono motiivointi vaikuttaa kielteisesti asiakkaaseen. Motiivointi on merkittävässä osassa työntekijän ja asiakkaan välisessä kanssakäymisessä, ja työntekijän rooli on vastuullinen.

5.2 Merkitykset asiakkaan osallisuuteen yhteisössä

Työntekijöiden motiivointityö kattaa yksilön lisäksi yhteisöön motiivoinnin. Josna ry:llä on Soma-toimintaa ja se on alkanut kehittää koko yhdistyksen kattavaa yhteisöä ja yhteistä toimintaa. Motivoinnilla edistetään asiakkaiden osallisuutta yhteisöön **1) vertaisten** ja **2) vaihtoehtoisen yhteisön** avulla. Työntekijällä on enemmän vaikuttamismahdollisuuksia asiakkaaseen, kun asiakas osallistuu yhteisön toimintaan. Yksilön sekä yhteisön motiivointi vaikuttavat toisiinsa edistäen toistensa vaikutusta.

Motivoinnilla edistetään asiakkaiden osallisuutta yhteisöön 1) **vertaisten** luo ohjaamisella. Vertaiset edistävät toistensa osallisuutta yhteisön kautta. Vertaiset ovat eteenpäin vievä voima muutosprosessissa. Jaettujen keskustelujen ja yhteisen toiminnan kautta asiakkaat saavat tilanteeseensa vertaistukea. Vertainen toimii esimerkin näyttäjänä luoden toivoa muutoksen mahdollisuuksista ja tuottaen kokemustietoa, että muutkin voivat onnistua. Yhteisen toiminnan ja tekemisen kautta vertaiset voivat antaa toisilleen korjaavia kokemuksia entisten kielteisten kokemusten tilalle.

Haastateltava 3: ”Niissä ryhmissä joku, jolla on itsellään sitä kokemustausta mut, joka on omassa tilanteessaan päässy jo pidemmälle niin voi olla vaan omalla esimerkillään niille toisille semmonen mikä voi motivoida, kun näkee että kyl tästä on muutkin tästä paskasta tilanteesta selvinny ja päässy eteenpäin.”

Asiakkaan muutosprosessin aikana osallisuutta edistetään näyttämällä asiakkaalle, että hän ei ole yksin ja hänellä on paikka yhteisössä. Hyvä yhteisö voi parhaimmillaan tarjota asiakkaan elämään sisältöä ja merkityksellisyyttä. Motivoinnilla edistetään asiakkaiden osallistumista myönteisiin yhteisöihin. Motivoimalla asiakkaita 2) **vaihtoehdoisen yhteisön** jäseneksi edistetään heidän yhteisöllisyytensä ja osallisuuden kokemuksiaan. Vaihtoehdoisen yhteisön tarjoaminen muutosprosessissa on tärkeää. Vanha yhteisö voi haitallisuudellaan heikentää muutoksen onnistumista huomattavasti. Yhteisöön motivoimisella ja sen tuella edistetään sitä, että asiakas katsoo oman totutun elämän ulkopuolelle. Vaihtoehdoisen yhteisön on tarkoitus näyttää, että yhteisö ja maailma voivat olla turvallisia ja hyviä paikkoja. Motivoiva yhteisö on mahdollistava ja tukee muutosprosessia. Tässä on tärkeää myös muistaa ihmisen kokonaisvaltaisuus. Kun motivoidaan ja harjoitellaan taitoja, voimavarat ja toimijuus lisääntyvät, jolloin sosiaaliset taidot aktivoituvat tai kasvavat eri tavalla.

Yhteisössä jokainen yksilö vaikuttaa toisiinsa. Työntekijät vahvistavat motivoimalla ja tavoitteellisella toiminnalla yhteisön valitsemää suuntaa. Yhteisön motivointi myönteistä suuntaa kohti edistää sitä, että yhteisö ja siinä olevat yksilöt eivät jatka toimintaansa totutuilla toimintamalleilla, jotka voivat olla haitallisia heille. Onnistunut motivointi lisää yhteisössä yksilöiden sosiaalisia taitoja, yhteispeiliä sekä yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Silloin myös yhteisön kehitys ja oleminen on myönteistä. Yhteisön vaikutusta yksilöön ei pidä unohtaa osana motivointia. Yhteisön tuottaman ”voiman” hyödyntäminen yksilöiden motivoinnissa on merkittävä voimavara työskentelyssä.

5.3 Merkitykset osallisuuteen yhteiskunnassa

Motivoinnilla edistetään asiakkaiden osallisuutta yhteiskuntaan 1) **luomalla uskoa ja luottamusta**, 2) **vaikuttamismahdollisuuksia** ja toimimalla 3) **yhteiskunnan edustajana**. Motivoinnilla lisätään palveluiden käyttämistä, sillä asiakkaiden usko ja luottamus palveluihin voi usein olla olematonta. Osallisuus yhteiskuntaan toteutuu asiakkaalla vain nostamalla taloudellisia tukia.

Motivointi 1) **uskon ja luottamuksen luomisena** tarkoittaa sitä, että työskentelyllä luodaan asiakkaiden uskoa ja luottamusta yhteiskunnan tuottamiin ja tarjoamiin palveluihin sekä yhteiskuntaan itseensä. Yhdessä tekemällä ja työntekijän esimerkillä motivoidaan asiakasta luottamaan yhteiskuntaan ja sen kantokykyyn, ettei kukaan kansalainen jää yksin vaan jokaiselle on turvaverkko, johon pudota. Motivoinnilla autetaan asiakasta purkamaan ennakkoluuloja ja asenteita, joita hänellä voi olla palveluita ja yhteiskuntaa kohtaan. Lisääntynyt usko ja luottamus edistää asiakkaan kiinnittymistä palveluihin ja niiden käyttämiseen.

Asiakkaan uskon ja luottamuksen ollessa alhainen työntekijä on tärkeässä roolissa. Hän kulminoituu luottamukseksi ja uskoksi asiakkaan silmissä, ja siksi työntekijän omalla toiminnallaan motivoi ja edistää niitä. Työntekijä pitää annetut lupaukset ja on luottamuksen arvoinen. Työntekijä edustaa asiakkaille yhteiskuntaa ja viestittää takaisin, mitä yhteiskunta ajattelee heistä. Työntekijä ilmentää omalla toiminnallaan yhteiskunnallista ajattelua ja arvoja. Siksi on erittäin merkittävää, miten työntekijä kohtaa asiakkaan ja miten hän työskentelee asiakkaiden kanssa.

Haastateltava 2: ”Ja siinä kohtaa vain ja ainoastaan omalla esimerkillä ja sillä niin kun, ollaan asiakkaan luottamuksen arvoisia. Pietään kiinni mitä ollaan luvattu ja sanottu niin se jotenkin tuo sitä luottamusta.”

Motivointi on käytännössä sitä, että työntekijät motivoivat asiakkaitaan käyttämään palveluita ja osallistumaan yhteiskunnalliseen toimintaan 2) **vaikuttamismahdollisuuksien** kautta. Työntekijät luovat erilaisia mahdollisuuksia ja väyliä asiakkailleen vaikuttaa ja antaa äänensä kuultavaksi. Vaikuttamismahdollisuuksien nostamisella asiakkaiden käytettäväksi työntekijät kertovat asiakkaille, että heidän tarinansa ja äänensä on tärkeä ja oman äänen kautta voi saada aikaan yhteiskunnallisia muutoksia. Positiivisten yhteiskunnallisten osallisuuden kokemusten kautta asiakas voi saada ymmärrystä omista vaikuttamismahdollisuuksistaan ja niiden merkityksistä omaan ja muiden elämään.

3) **Yhteiskunnan edustajana** motivointi on sitä, kun työntekijä viestittää omalla toiminnallaan ja sanoillaan asiakkaalle, mitä yhteiskunta hänestä ja hänen tilanteestaan ajattelee. Työntekijä voi olla asiakkaalle ainoa kiinnekohta yhteiskuntaan ja ainoa yhteiskunnan edustaja. Motivoinnilla on tarkoitus saada asiakas kiinnittymään johonkin, josta osallisuus yhteiskuntaan pääsee kasvamaan, esimerkiksi Josna ry:n toimintaan. Motivoinnilla työntekijä edistää asiakkaan osallisuutta joko myönteisesti tai kielteisesti, ja siksi työntekijän rooli yhteiskunnan edustajana on hyvin merkittävä.

Haastateltava 1:” Eikä ymmärretä sen oman työtteen vaikutuksia, miten laajoja ne on. Nyt me keskustellaan näistä vaikutuksista yhteiskunnallisella tasolla että yks surkee työntekijä voi niinkun niitata sen ihmisen niin perusteellisesti että se kokonaisvaikutus on ihan valtava. Se ei esimerkiksi halua olla osa tätä yhteiskuntaa, se halua toimia marginaalissa, jossain yhteiskunnan ulkopuolella mieluummin koska se on saanu niin huonoja kokemuksia toistuvasti yhteiskuntaa edustavista henkilöistä esimerkiksi.”

Onnistuneen motivointityön ja muutosten myötä asiakkaiden osallisuus lisääntyy. Osallisuuden lisääntyessä asiakkaat haluavat antaa takaisin toisille, mitä itse ovat saaneet työskentelystä aiemmin. Asiakkaat saattavat tulla mukaan kuntouttavaan työtoimintaan tai muilla keinoilla auttamaan ja antamaan itsestään eteenpäin. Kun yksilön osallisuus lisääntyy onnistuneen motivointityön seurauksena, asiakkaiden syrjäytyminen vähenee ja pitkät syrjäytymiskierteet voivat jopa katketa. Tästä on selvää hyötyä yhteiskunnalle. Syrjäytymisen on todettu olevan yhteiskunnallisesti kallista, ja sen vaikutukset ovat laajoja ja merkittäviä. Kokonaisuudessaan onnistunut motivointityö myös vähentää asiakkaan elinympäristön haittoja, esimerkiksi päihteiden käytön vähenemisen kautta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tutkimustehtävä oli ”Minkälaisia merkityksiä motivoinnilla on Josna ry:n työntekijöiden näkemysten mukaan heidän asiakkaidensa osallisuuteen? ”. Tuloksien mukaan motivoinnilla oli merkitystä kaikkiin kolmeen osallisuuden alueeseen: 1) omaan elämään, 2) yhteisöön sekä 3) yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Johtopäätökset esitetään tutkimusten tulosten pohjalta. Tutkimustehtävään vastattiin laajemmin tulokset osiossa.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että motivointi on keskeinen tekijä osallisuuden ja sosiaalisen kuntoutuksen toimivuuden edistämiseksi, samoin toteavat Hinkka ym. (2006, 37). Opinnäytetyön tuloksien mukaisesti motivoinnilla näytti olevan merkitystä sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoite on lisätä osallisuutta ja kuntouttaa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Tulosten mukaisesti onnistuneella motivointityöllä oli merkitystä asiakkaiden osallisuuden lisäämisessä ja kuntoutumisessa.

Josna ry:n asiakkaiden oman elämän osallisuutta edistettiin luomalla pohja toivolla ja tuella, joiden avulla rakennetaan asiakkaan kanssa mielekästä ja toimijutta tukevaa arkea. Isolan ym. mukaan (2017, 14, 25-28) taitojen, tiedon ja ymmärryksen lisääntyessä asiakkaalla kasvaa tunne elämän hallittavuudesta ja toivo. Hallittavuuden tunnetta voi lisätä säännöllisillä ja turvallisilla asioilla. Asiakas tarvitsee kokemuksen siitä, että asia on mahdollinen ja tavoiteltava, jotta hän motivoituu muutokseen. Tutkimuksen tulosten mukaan motivoinnilla luotiin toivoa, ja uskoa asioihin, että ne ovat mahdollisia ja tavoittelemisen arvoisia. Toivon luomiseen sisältyi myös asiakkaan potentiaalinen esille tuominen asiakkaalle itselleen ja sen hyödyntäminen. Miller & Rollnick (1991, 71-81) puhuvat potentiaalista vahvistamisen periaatteena. Vahvistamisessa on kyse samasta asiasta eli nostaa esille asiakkaalle itselleen käytettäväksi tämän jo olemassa olevia vahvuuksia ja tukea asiakkaan omaa asiantuntemusta tilanteestaan. Aito kiinnostus asiakasta kohtaan on yksi tapa edistää vahvistamista.

Opinnäytetyön tulosten mukaan asiakkaiden motivointiin vaikutti ja tarvittiin työntekijän lisäksi yhteisö, koska ihminen elää toisten ihmisten kanssa yhteisöissä. Nämä tulokset mukailivat Isolan ym. (2017, 15-17) ajatusta, että osallisuus syntyy vuorovaikutuksessa toisten ihmisten ja ympäristön kanssa. Yhteisöissä jaetaan ja tuotetaan hyvinvointia. Motivoinnilla etsitään ja jaetaan yhteisön

tuottamia resursseja asiakkaille. Sosiaalisen ympäristön tuki edistää asiakkaiden sisäistä motivaatiota ja tarpeiden tyydyttymistä (Ryan & Deci 2000, 68-78). Opinnäytetyön tutkimuksessa työntekijöiden näkemysten mukaan yhteisössä sosiaaliset suhteet ja taidot lisääntyivät ja vertaiset opettivat, tukivat ja kannustivat toisiaan. Ammatillaisen motivaation lisäksi ei tule unohtaa asiakkaalle läheisten ihmisten ja vertaisten arvoa ja merkitystä osana työskentelyä.

Tärkeimpänä huomiona tutkimuksen tuloksista pidän haastateltavien näkemystä työntekijän roolista ja vastuusta. Osallisuuden, etenkin yhteiskunnallisen osallisuuden edistämiseksi työntekijä oli avainasemassa. Työntekijä edusti asiakkaalle luottamusta yhteiskuntaan ja ihmiseen. Työntekijä näyttäytyi tulosten mukaan mahdollistajana, joka avasi asiakkaalle ovia ja mahdollisuuksia vaikuttaa. Työntekijällä on valtaa, tietoa ja työkaluja sekä vastuu edistää asiakkaiden osallisuutta ja roolia aktiivisena toimijana (Rommakkoniemi ym. 2018, 15-16; Oksanen 2014, 71-73). Opinnäytetyön tulosten mukaan työntekijän vastuuna oli olla tietoinen valta-asemastaan ja motivaation vaikutuksesta asiakkaaseen. Miller & Rollnick (1991, 71-81) puhuvat empatian merkityksestä asiakkaan kanssa työskentelyssä. Empatia ja pystyvyyden tunteen vahvistaminen tukee työntekijän roolin merkittävyyttä.

Tämä opinnäytetyö vahvistaa aiempaa tietoa siitä, että motivointi on aina usean tekijän prosessi: työyksikön tavoitteiden, asiakkaan tarpeiden ja toiveiden sekä hyväksi todettujen toimintamallien yhdistelemistä ja mukauttamista (Oksanen 2014). Tutkimustulosten avulla Josna ry:n työyhteisö voi kehittää omaa osaamistaan ja hyödyntää tuloksia työn sisällön yhtenäistämiseksi. Tuloksia voidaan käyttää keskustelun tukena, millä edistetään syvällisemmän ymmärryksen kehitystä motivointi -käsitteestä. Tutkimuksen tulokset myös jäsentävät motivaation työnkuvaa heidän työyhteisössään.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoite oli tuottaa tietoa Josna ry:n työntekijöiden näkemyksistä, siitä millainen merkitys motivoinnilla on heidän asiakkaidensa osallisuuteen. Tutkimus oli laadullinen tutkimus, jossa käytettiin fokusryhmähaastattelu- menetelmää aineiston keruussa. Päätuloksina oli, että motivoinnilla oli merkitystä asiakkaiden oman elämän, yhteisön sekä yhteiskunnalliseen osallisuuteen.

Opinnäytetyön aihe lähti omasta mielenkiinnostani motivaatiota ja motivointia kohtaan. Aihe oli haastava, koska motivaatio on käsitteenä monimutkainen ja -tasoinen ja motivointi on kiinteästi yhteydessä käytännön työhön. Motivoinnissa haastavaa oli teorian ja käytännön sidonnaisuus. Tutkimusta tehdessä motivointi -käsite osoittautui laajaksi ja haastavaksi käsitteeksi, jonka määrittäminen ei ole yksioikoista. Opinnäytetyön toteutus sujui suunnitelman mukaisesti ja tutkimus vastaa asetettuun tutkimustehtävään kuvailemalla työntekijöiden näkemyksiä motivoinnin merkityksistä.

Opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin fokusryhmähaastattelumenetelmää aineistonkeruussa. Menetelmä ei ollut ennestään tuttu, mutta se oli sopiva tutkimukseen. Haastattelu onnistui etäyhteydellä hyvin, haastattelutilanne oli rento ja yhteinen keskustelu runsasta ja opettavaista. Etäyhteydellä haastattelusta opin, että on tärkeää valmistella hyvin haastattelurunko ja tekniset laitteet. Haastattelussa tärkeää oli myös ymmärtää oma rooli haastattelijana ja reflektoida sen vaikutuksia aineistoon. Analyysivaiheessa aineistosta nousi selkeitä teemoja esiin, mikä puolsi teemoittelun valintaa analyysimenetelmäksi. Analyysivaihe opetti eniten oman pohdinnan ja valintojen merkityksestä. Tutkijana on yksin valintojen kanssa, ja kukaan ei ole sanomassa miten tehdä. Fokusryhmähaastattelun-menetelmä oli myös tutkimuksen eettisyyden kannalta hyvä valinta. Tutkimuksen eettisesti kriittiset kohdat olivat osallistujien vapaaehtoinen suostumus haastatteluun sekä anonyymiys. Tutkimus toteutettiin eettisesti nämä kohdat huomioon ottaen eikä tutkimuksen toteutuksen aikana noussut esiin uusia eettisiä näkökohtia.

Aineiston analyysissa huomasin, että haastateltavien keskustelussa oli eroavaisuutta motivointikäsitteen käytössä. Haastattelussa nousi esiin esimerkiksi motivoinnin eroavaisuus manipulaatiosta ja vallankäytöstä. Haastattelussa ei tehty eroa motivoinnin teoreettiseen ja käytännölliseen sisältöön. Siinä ei myöskään eroteltu motivointia ja ohjaustyötä. Jäin pohtimaan tutkimuksen kannalta, millaiset vaikutukset ennen haastattelua järjestettävällä keskustelulla motivoinnista ja motivaatiosta olisi voinut olla tutkimuksen tulosten kannalta. Motivointi- käsitteen eroavaisuudet ovat

merkittävä huomio siksi, että tutkimus tutki työntekijöiden näkemyksiä motiivoinnin merkityksistä. Pohdittavaksi jäi myös, olisiko motiivointityön erottaminen ohjaustyöstä ollut tutkimuksellisesti merkittävää ja millaisiin tuloksiin erottelulla olisi päästy.

Opinnäytetyölle asettamani kompetenssien mukaiset oppimistavoitteet olivat: vahvistaa omaa tavoitteellista, voimavaraistavaa ja asiakkaan osallisuutta edistävää ohjausosaamista sekä oppia soveltamaan ja arvioimaan asiakastyön teoreettisia työmenetelmiä ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena oli oppia tekemään laadullinen tutkimus ja hyödyntämään sitä kehittämistyössä. (Sosiaalialan ammattikorkeakoulu verkosto, viitattu 18.1.2020.)

Ohjausosaamisen osalta opin, että asiakastyössä keskustelutaidot ovat erittäin merkittävässä osassa motiivointityötä. Keskustelutaitoja voi kehittää. Tärkeä oppimiskokemus opinnäytetyötä tehdessä on ollut se, miten esittää kysymyksiä oikealla tavalla asiakkaalle niin, että se houkuttelee vastaamaan, miten ottaa esille vaikeita asioita ja miten tuoda esille muutospuhetta arjen kohtaamisissa. Opinnäytetyön prosessin aikana olen ollut työelämässä. Sen myötä olen päässyt käyttämään teoreettista oppia käytännössä. Työelämän rinnakkaisuus on antanut mahdollisuuden pohtia omaa osaamista ja keinoja motivoida. Opinnäytetyön myötä olen pohtinut esimerkiksi aidon kuuntelemisen taitoa ja kohtaamisia asiakkaiden kanssa, ja mitä työntekijänä tuo niihin. Motivoivasta haastattelusta olen ottanut omaan työhöni erityisesti kannustamisen ja empatian.

Opin myös sen, että asiakastyössä ei tehdä selkeää rajaa, milloin käytetään jotakin tiettyä motiivointimenetelmää tai milloin motivoidaan yleisesti. Teoreettinen osaaminen on asiakastyön taustalla ohjaamassa, mutta työn sisällön erottelu teoreettisesti eri osiin on hankalaa. Sosiaalialalla työ on kokonaisuus erilaisia menetelmiä ja tapoja. Uskon, että motiivointi on kaiken perustekemiselle. Ihminen ei toimi ilman motivaatiota jotakin tekemistä kohtaan.

Opinnäytetyön tekeminen opetti laadullisen tutkimuksen tekemisestä. Opinnäytetyön tekeminen yksin opetti kohtaamaan tutkimuksen teon haasteita, perustelemaan omat valinnat sekä tuottamaan tieteellistä tekstiä ja tietoa. Se on opettanut vastuuta ja kehittänyt ammatillista ajattelua ja reflektiotaitoja. (Sosiaalialan ammattikorkeakoulu verkosto, viitattu 18.1.2020.)

Motiivoinnilla näyttää olevan sanomattoman tärkeä ja merkittävä paikka arkisessa työssä asiakkaiden osallisuuden edistämisen kannalta. Se luo pohjaa tavoitteelliselle työskentelylle ja toteutumiselle. Mielestäni motiivointi -osaamista tulisi kehittää, lisätä ja korostaa enemmän sosiaalialan

työssä. Toivon, että sosiaalialan työntekijät saavat mahdollisuuden tutkimuksen avulla pohtia oman motivointityön tärkeyttä asiakastyöskentelyssä. Miksi niin tärkeää asiaa kuin motivointi ei ole tutkittu aiemmin ja enemmän vaikka se näyttäytyy sosiaalialan perusosaamisena? Opinnäytetyön tutkimus toi esille motivoinnin tärkeyden sosiaalialalla. Tämän kaltaista spesifiä tietoa motivoinnista sosiaalialalta löytyy vähäisesti. Motivoinnin vaikutuksia asiakkaisiin olisi mielenkiintoista tutkia, jotta saataisiin tietoa, voisiko yhdellä työmuodolla olla erityinen asema muihin nähden tehokkaana työskentelymuotona.

Jäin pohtimaan, miten motivointityö on yleisesti käsitetty sosiaalialalla. Kaipaisin itse selkeää määritelmää mitä motivointi on. Pohdin, myös millaisia valmiuksia sosiaalialan työntekijöillä on tehdä motivointi työtä.

Jatkotutkimusehdotuksena esitän, että tutkittaisiin työntekijöiden näkemysten lisäksi asiakkaiden näkemyksiä motivoinnin merkityksistä heidän osallisuuteensa. Sen avulla muodostettaisiin laajempi kokonaisuus motivoinnin merkityksistä asiakkaiden osallisuuteen ja osallisuustyöhön.

LÄHTEET

ARA. 2020. Asunnottomuus 2019. Viitattu 7.3.2020, <https://www.ara.fi/download/no-name/%7BFFDF6EB6-AC9A-4776-8F67-613D2EC07023%7D/155879>.

Arene. ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 1.2.2020, http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?_t=1578480382.

Deci, E. & Ryan, R. 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry* 2000, Vol. 11, No. 4, 227–268.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on?: Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Jaakkola, T. & Liukkonen J. 2002. Motivaation ja motivaationilmaston mittaaminen. Teoksessa Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Suvanto, A. 2002. Rahasta vai rakkaudesta työhön?: Mikä meitä motivoi? Jyväskylä: Likes-työelämäpalvelut.301-303.

Josna ry. 2020. Yhdistys. Viitattu 23.5.2020, <https://www.josna.fi/yhdistys>.

Josna ry. 2020b. Asumisen tukipalvelut. Viitattu 16.3.2020, <https://www.josna.fi/asumisen-tukipalvelut>.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koski-Jännes, A. 2008. Motivoivan haastattelun periaatteet ja menetelmät. Teoksessa Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta: Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi. 41-64.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki. Edita.

Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Viitattu 1.2.2020, https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf.

Marttunen, M. & Haravuori, H. 2015. Nuorison tilanne: miksi nuoret syrjäytyvät vai syrjäytyvätkö? Teoksessa Partanen, A. 2015. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015: Miten tästä eteenpäin? Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.

Miller, W. 2008. Motivaation ja muutoksen käsitteellistäminen. Teoksessa Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta: Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi. 16-40.

Miller, W. R. & Rollnick, S. 1991. Motivational interviewing: preparing people to change addictive behavior. New York: Guilford Press.

Miller, W. R. & Rollnick, S. 2013. Motivational interviewing: Helping people change. 3rd edition. New York: Guilford Press.

Mäntyranta, T. & Kaila, M. 2018. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. *Duodecim* 2008; 124: 1507-1513. Viitattu 19.1.2020, <https://www.ebm-guidelines.com/xmedia/duo/duo97349.pdf>.

Nieminen, A. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen määritelmät, kentät ja mahdollisuudet. Teoksessa Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 10-24.

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

Paananen, R., Surakka, A., Kainulainen, S., Ristikari, T. & Gissler, M. 2019. Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveystieteiden ajoittuminen. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*, 56(2), 114-128.

Pitkänen, S., Harju, H., Törmä, S., Huotari, K., Mayer, M. & Pyykkönen, S. 2019. Asunnottomuusohjelmien arviointi: Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen. Ympäristöministeriön julkaisu 2019:11.

Prochaska, J. O. & DiClemente, C. C. 1984. The transtheoretical approach: Crossing traditional boundaries of therapy. Homewood, Ill.: Dow Jones-Irwin.

Punna, M., Malinen, K., Sevon, E. & Sihvonen, S. 2017. Kannattaako asiakkaan toimijuuden ja itseohjautuvuuden vahvistaminen? *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 2017; 54: 155-158.

Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta!: Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta : sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.

Rasilainen, S. 2018. Sosiaalinen kuntoutus asunnottomuustyössä – tunnustetaanko asunnottomuuden ennaltaehkäisy osaksi sosiaalista kuntoutusta?: Teoksessa Kostilainen, H., Nieminen, A. & Böckerman, H. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 200-214.

Reiss, S. & Pulkkinen, R. 2018. Reiss Motivation Profile: Mikä sinua motivoi? Helsinki. Suomen Motivaatiotalo Oy.

Romakkaniemi, M; Lindh, J; Laitinen, M. 2018. Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Helsinki: Kela.

Ruohotie, P. & Honka, J. 1999. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Edita.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita.

Ruusuvuori, J., Tiittula, L. & Aaltonen, T. 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Ryan, R. & Deci, E. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. American Psychological Association. Vol. 55, No. 1, 68-78.

Salmela-Aro, K. & Nurmi, J. 2017. Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. 3., täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sosiaalialan ammattikorkeakoulun verkosto. 2016. Sosiaalialan kompetenssit. Viitattu 18.1.2020, <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Sukula, S., Vainiemi, K., Laukkala, T., Veijola, A., Honkanen, H. & Lappalainen, P. 2015. GAS: Menetelmästä sovellukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Sutela, E., Törmäkangas, L., Toikka, E., Haapakorva, P., Hautakoski, A., Hakovirta, M., Rasinkangas, J., Gissler, M. & Ristikari, T. (2016). Nuorten hyvinvointi ja syrjäytymisen riskitekijät Suomen kuudessa suurimmassa kaupungissa: Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku, Tampere ja Oulu. THL:n raportti: 2016_005.

THL. 2017. Laadukkaan sosiaalisen kuntoutuksen periaatteita. Viitattu 15.2.2020, <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus/periaatteet>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. viitattu 1.2.2020, https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa Viitattu 1.2.2020, https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf.

Tuulio- Henriksson, A. & Härkäpää, K. 2015. Motivaatio tavoitteellisen kuntoutuksen taustalla. Teoksessa Sukula, S., Vainiemi, K., Laukkala, T., Veijola, A., Honkanen, H. & Lappalainen, P. 2015. GAS: Menetelmästä sovellukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 27-29.

Tuusa, M., Seppänen- Järvelä, R., Henriksson, M., Juvonen- Posti, P., Pesonen, S., Syrjä, V. & Savinainen, M. 2018. Yhteistoiminta ja toimijuus kuntoutumista edistävinä vaikutusmekanismeina.

Teoksessa Lindh, J., Härkäpää, K., Kostamo-Pääkkö, K. & Era, T. 2018. Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi: Lapland University Press. 125-148.

Työttömyysturvalaki 1290/2002

Vanhalakka- Ruoho, M. 2014. Toimijuus elämäkulussa – ohjaustyön perusta? Aikuiskasvatus 3/2014. 192-201.

Vartiainen, M & Nurmela, K. 2002. Tavoitteet ja tulkinnat - motivaatio ja palkitseminen työelämässä. Teoksessa: Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. PS-kustannus, Jyväskylä. 188-212.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Arvoisa vastaanottaja

Teidät on valittu opinnäytetyöni haastateltavaksi. Haastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna. Tutkimukseni tavoite on kuvailla työntekijöiden näkemyksiä motivoinnin merkityksestä asiakkaan osallisuuteen. Josna ry voi hyödyntää tutkimukseni tuottamaa tietoa kehittäessään ammatillista toimintaansa. Olette merkittävässä osassa tutkimuksen toteutumista ja antamassa tärkeää tietoa ja näkemystä aiheesta. Haastattelu on tarkoitus toteuttaa etäyhteydellä Microsoft Teams- palvelun kautta 14.4.2020 klo 9-11. Jos ette halua osallistua ryhmähaastatteluun, olkaa ystävällisesti yhteydessä minuun viimeistään 13.4.2020 sähköpostitse.

Ryhmähaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja haastattelussa kerättyjä tietoja käytetään ainoastaan tässä tutkimuksessa. Haastattelussa kerätty aineisto säilytetään ja käsitellään **anonymisti ja luottamuksella**. Aineisto hävitetään tietoturvalisesti, kun raportin on valmis. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset julkaistaan Theseuksessa (theseus.fi), jossa ne ovat kaikkien luettavissa. Tulokset tullaan myös esittämään työyhteisölle, kun ne julkaistaan kesäkuussa 2020.

Kiitos, että olette osana tätä tutkimusta!

Kiittäen,

Annika Pesonen

Opiskelija, Oulun ammattikorkeakoulu