

This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version: Juujärvi, S. Motivoiva keskustelu digituen lähestymistapana.

Teoksessa: Merimaa, M., Alastalo, M., Launikari, M. & Nurkka, P. (toim.) Oppija aktiivisena toimijana - Uudistavaa ja osallistavaa korkeakoulupedagogiikkaa. Laurea-ammattikorkeakoulu: Laurea julkaisut 205. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-559-7>

11 Motivoiva keskustelu digituen lähestymistapana

Soile Juujärvi

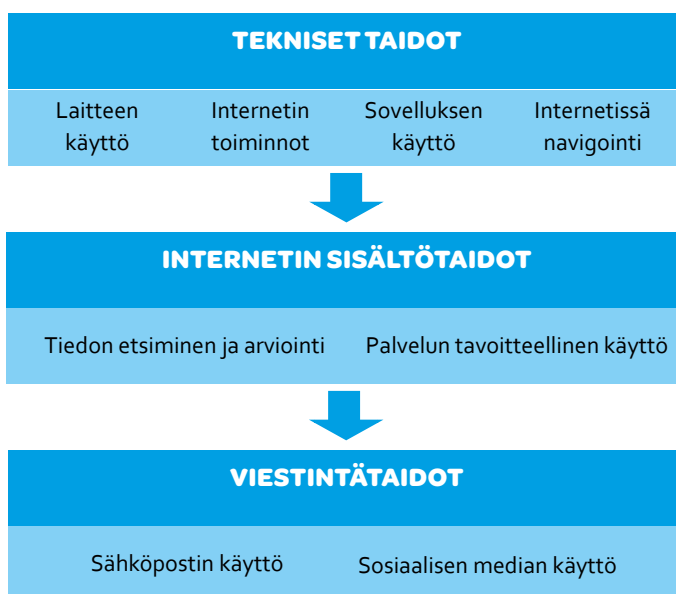
SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA kehitetään tällä hetkellä voimakkaasti sähköisiä palveluja. Niiden tarkoitus on parantaa palvelujen saavutettavuutta ja helpottaa elämän ja terveyden kannalta tärkeiden asioiden hoitamista. Esimerkiksi sähköinen asiointi vapauttaa jonottamisesta ruuhkaisissa terveyspalveluissa, kun asiakas voi tehdä ajanvarauksen internetissä ja uusia reseptinsä Kanta-palvelussa. Asiakkaat voivat käyttää erilaisia sähköisiä ohjelmia itsehoidon ja kuntoutuksen tukena ja tavata ammattilaisia videovastaanotolla.

Sähköisten palvelujen on ajateltu lisäävän kansalaisten yhdenvertaisuutta tukemalla asuinpaikasta riippumatonta asiointia pitkien välimatkojen Suomessa. Sähköisten palvelujen laajamittaisen käytön uskotaan myös hillitsevän sosiaali- ja terveyspalvelujen kustannusten kasvua. Nämä hyvät asiat jäävät kuitenkin saavuttamatta, elleivät ihmiset halua tai osaa käyttää sähköisiä palveluja. Tämän vuoksi yhteiskunnan tulee tarjota kansalaisille *digitukea* eli apua ja tukea sähköisten laitteiden ja palvelujen itsenäiseen ja turvalliseen käyttöön (Valtionvarainministeriö 2017).

Digituki on suomalaisessa kehittämistyössä syntynyt käsite, jolla tarkoitetaan viranomaisten, palvelun tuottajien ja järjestöjen antamaa tukea. Julkisilla palveluilla on lain mukaan velvollisuus neuvoa asiakkaitaan digitaalisten palvelujen käytössä. Järjestöjen antama digituki puolestaan perustuu niiden yleishyödylliseen toimintaan ja jäsentensä eduista huolehtimiseen. Se sisältää vapaaehtoisten ja työntekijöiden antamaa digitaitojen opastusta ja laiteneuvontaa. Yrityksistä pankit ovat merkittäviä digituen toimijoita, koska pankitunnuksia käytetään kirjautumisen välineenä myös muihin sähköisiin palveluihin. Työväenopistot ja kirjastot antavat opastusta ja koulutusta toimintansa puitteissa. Digitukea on saatavilla monesta paikasta, jotta kaikkien tarpeet tulisivat huomioiduksi (Valtionvarainministeriö 2017.) Digituen tarpeesta seuraa, että myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tulee osata tukea ja motivoida asiakkaita digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttöön (vrt. Tiainen, Ahonen, Hinkkanen, Rajalahti & Värrä 2021).

Digitaaliset taidot eli digitaidot ovat tutkimusten mukaan osoittautuneet monimutkaiseksi kokonaisuudeksi. *Tekniset taidot* sisältävät lukuisia laitteiden ja internetin käyttöön liittyviä toimintoja, kuten älypuheli-
men näppäimien käyttö, selaimen ja hakukoneen käyttö, nettisivulla navigointi, sähköisen lomakkeen täyttä-
minen, tiedostojen tallentaminen ja niiden liittäminen sähköpostiin tai hakemukseen.

Teknisten taitojen lisäksi on hyvä osata internetin sisältöön liittyviä *tiedon käsittelyn* ja *arvioinnin* taitoja sekä *strategisia* taitoja. Strategisilla taidoilla tarkoitetaan taitoa käyttää internetiä tavoitteellisesti omien pää-
määrien toteuttamiseksi. *Viestintätaidoilla* puolestaan tarkoitetaan taitoa luoda ja ylläpitää kontakteja inter-
netissä, esimerkiksi sosiaalisen median ja sähköpostin kautta. Esimerkiksi henkilö voi kysyä neuvoja tutuiltaan
Whatsappin tai Facebookin kautta. Sähköisten palvelujen sujuva ja tarkoituksenmukainen käyttö edellyttää
näiden kaikkien taitojen hallintaa. Teknisten taitojen oppiminen on edellytys muiden taitojen oppimiselle (vrt.
Deursen, Courtois & Dijk 2014.) Kuvio 1 havainnollistaa sähköisten palvelujen käytössä tarvittavia digitaitoja.



Kuva 1. Sähköisten palvelujen käytössä tarvittavia taitoja.

Asiakkaiden digitaidot ja vastaavasti digituen tarve vaihtelevat. Valtionvarainministeriön (2017) Au-
ta-hankkeessa tunnistettiin neljä asiakassegmenttiä. Pieni osa asiakkaista ei pysty käyttämään ollenkaan
digitaalisia palveluja toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi. Heille asiointi tulee varmistaa muiden kanavien
kautta, kuten puhelimella, käyntiasiointina tai puolesta asiointina. Toisaalta valtaosa asiakkaista osaa käyt-
tää palveluja itsenäisesti ja etsiä itse tarvittavaa lisätietoa. Jotkut asiakkaat tarvitsevat palvelujen käyttöön
satunnaista opastusta ja kevyttä tukea, kuten puhelinneuvontaa tai chatbottia. Eniten digitukea tarvitsevat
ne asiakkaat, jotka eivät osaa käyttää digitaalisia laitteita tai palveluja eivätkä myöskään käytä niitä (Val-
tionvarainministeriö 2017.) Tähän ryhmään kuuluvat ne, jotka eivät vielä omista digilaitetta. Esimerkiksi 10
prosenttia 50–65-vuotiaista ei omistanut älypuhelinlaite vuonna 2020 (Suomen virallinen tilasto 2020). Vaikka
nuoret voivat olla taitavia laitteiden ja sosiaalisen median käytössä, he eivät välttämättä osaa käyttää sähköi-
siä palveluja (Kaihlainen ym. 2021).

DIGITUEN ANTAMISESSA KOROSTUVAT KOHTAAMISEN JA MOTIVOINNIN TAIOT

Digituki on uutta toimintaa, joka etsii vasta muotoaan ja hyödyntää erilaisia oppimisen ja ohjaamisen muotoja. Vahvaa tukea tarvitseville on ehdotettu monenlaisia muotoja, kuten puhelinpalvelua, lähitukea palvelupisteissä, vertaistukea järjestöissä ja koulutuksia (Valtiovarainministeriö 2017). Aikuisille on tyypillistä opetella digitaitoja yrityksen ja erehdyksen kautta tai pyytämällä apua läheisiltä. Huomattavasti harvinaisempaa on digikurssille osallistuminen ja avun pyytäminen ammattilaiselta (Deursen, Helsper & Eynon 2016; Tetri & Juujärvi 2022).

Edellä kerrotun perusteella voisi olettaa, että digituen antajan eli *digitukijan* tulisi olla tietotekniikan asiantuntija, joka tuntee läpikotaisin laitteiden ja ohjelmistojen toiminnot. Näin ei kuitenkaan ole, vaan asiantuntijatietao tärkeämpää on kyky ratkaista digiongelmia yhdessä asiakkaan kanssa. Digituen antamisessa korostuvat asiakkaan kohtaamisen ja motivoinnin taidot. Motivoinnilla tähdätään siihen, että asiakas oppii käyttämään itsenäisesti laitteita ja palveluita (Juujärvi 2022.)

Tarkastelen tässä artikkelissa motivoivan haastattelun mahdollisuuksia ja keinoja digituen antamisessa. Motivoiva haastattelu tarkoittaa yhteistyöhön perustuvaa keskustelutyylä, jolla pyritään vahvistamaan asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista muutokseen (Miller & Rollnick 2013). Motivaatiolla puolestaan tarkoitetaan toimintaan johtavien syiden ja vaikuttimien kokonaisuutta (Suomisanakirja 2022). Motivoivasta haastattelusta käytetään myös termiä motivoiva keskustelu, joka kuvaa paremmin vuorovaikutuksen dialogista luonnetta. Sitä käytetään myös tässä artikkelissa.

Idean tähän artikkeliin sain DigiIN-hankkeessa toteutetusta tutkimuksesta, jossa haastattelin eturivin digituen toimijoita ja kehittäjiä Uudellamaalla. Haastateltavat kuvasivat käyttävänsä useita motivoivan keskustelun elementtejä, vaikka vain yksi mainitsi sen nimeltä (Juujärvi 2022.) Motivoivan keskustelun taidot vaikuttivat olevan kokemuksen kautta karttunutta hiljaista tietoa. Tutkimusten mukaan motivoiva keskustelu on vaikuttava ja yleisesti pätevä menetelmä erilaisten elämäntapamuutosten tukemisessa (Arkowitz & Miller 2008; Hetteman, Steele & Miller 2005) – miksipä ei myöskin digitaaliseen maailmaan siirtymisessä.

Kokeilimme motivoivan keskustelun ideoita ja menetelmiä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille suunnatussa täydennyskoulutuksessa, joka puolestaan toteutettiin Digionnea kaikille -hankkeessa. Opiskelijat ohjasivat asiakkaita aitoihin asiakastapauksiin perustuvissa monenlaisissa digitukilanteissa. Palautteen perusteella motivoiva keskustelu on joustava mutta jämäkkä lähestymistapa erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen.

Tämän artikkelin tavoitteena on kuvata, miten motivoivan keskustelun menetelmää voidaan soveltaa digituen antamisessa. Käytän pääasiallisena lähteenä Millerin ja Rollnickin (2013) uudistettua motivoivan haastattelun käsikirjaa. Artikkelini ei siis ole kattava esitys motivoivasta keskustelusta tai digituesta.

MOTIVOIVAN KESKUSTELUN HENKI

Lähtökohtana motivoivassa keskustelussa on ihmisen tukeminen pienessä tai suuressa muutoksessa. Kysymyksessä voi olla yksittäisen taidon opettelu tai laajempi arjen tottumusten muuttaminen, kuten pankki-palvelujen käytön aloittaminen tai kauppaostosten tilaaminen kotiin. Esimerkiksi työelämään siirtyminen tai työpaikan vaihtaminen voivat edellyttää laaja-alaista digiosaamisen päivittämistä.

Asiakkaan *sisäinen* motivaatio on avain muutokseen. Usein muutos lähtee liikkeelle ulkoisista pakotteista, kuten käytännön pakosta, toisten ihmisten tai ympäristön vaatimuksista. Ihminen haluaa ensin toimia sosi-

aalisesti hyväksytyllä tavalla ja alkaa sitten pohtia omia käsityksiään ja muutoksen yhteensopivuutta omien arvojensa kanssa. Hyväksytyään muutoksen hän on valmis pohtimaan konkreettisia tavoitteita tai tekoja sen toteuttamiseksi (Oksanen 2014.) Työntekijän tehtävä on herätellä ja vahvistaa asiakkaan motivaatiota vuorovaikutuksen keinoin. Hän on tietoinen muutokselle ominaisesta ambivalenssista eli toisilleen vastakkaisten tunteiden ja tarpeiden yhtäaikaisesta esiintymisestä ja pyrkii käsittelemään sitä mielekkäällä tavalla. On myös hyvä muistaa, että motivoitumisen tavat ovat yksilöllisiä (Miller & Rollnick 2013).

Motivoivan keskustelun periaatteiden eli *hengen* omaksumista pidetään edellytyksenä sen menestykselle käytölle asiakastyössä. Henkeä ilmentävät yhteistyö, asiakkaan hyväksyminen, myötätunto ja muutoksen esiin kutsuminen. Menetelmän kehittäjät William Miller ja Stephen Rollnick (2013) korostavat asiakkaan varauksetonta hyväksyntää, joka tarkoittaa hänen yksilöllisyytensä arvostamista, itsemääräämisoikeutensa kunnioittamista, vahvuksiensa ja ponnistelujen tunnistamista ja tukemista sekä täsmällistä empatiaa.

Täsmällinen empatia (erotuksena myötätunnosta ja sympatiasta) tarkoittaa pyrkimystä ymmärtää tilanne asiakkaan näkökulmasta käsin, nähdä maailma hänen silmiensä kautta. Täsmällisen empatian vastaakohtana on oman näkökulman esittäminen ja pitäminen ainoana oikeana tai oleellisena ja vastaavasti asiakkaan näkökulman kieltäminen tai mitätöinti (Miller & Rollnick 2013). Jos työntekijä ei aidosti usko asiakkaan vahvuuksiin, hänen on vaikea kunnioittaa tämän näkökulmia ja pidättäytyä antamasta suoria neuvoja, mikä puolestaan voi estää sisäisen motivaation viriämistä (Miller & Moyers 2006).

Tutkimukseni mukaan hyvä digituki tapahtuu pitkälti motivoivan haastattelun hengessä. Haastattelin henkilöitä, jotka opastivat digiasioissa monenlaisia asiakasryhmiä, kuten vapautuvia vankeja, mielenterveyskuntoutujia, asunnottomia tai kuuroja. Heidän mukaansa oleellista on ”ihmisenä ihmiselle oleminen” ja asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ymmärtäminen. Digipulma nähdään osana asiakkaan elämäntilannetta, vaikka siitä ei varsinaisesti keskusteltaisikaan. (Juujärvi 2022.)

Digitukijat pyrkivät luomaan kiireettömän ja turvallisen ilmapiirin, jossa digipulmat nähdään arkisina, kaikkia ihmisiä koskettavina asioina. Pulmien ratkominen yhdessä ja asiantuntijatermien välttäminen viestivät tasa-arvoa ja yhteistyötä. Asiakas oivaltaa, että ei edes digitukija osaa kaikkea ja vaikeitakin asioita on mahdollista oppia. Haastateltavat kertoivat myös esimerkkejä täsmällisen empatian käytöstä. He tunnistivat asiakkaiden vaikeita tunteita ja korostivat niiden ymmärtämisen merkitystä. Asiakkaan pulma tulisi nähdä asiakkaan näkökulmasta ja ratkaista hänelle sopivalla tavalla. Opastamisen tulisi tapahtua hänelle tutulla laitteella. (Juujärvi 2022.)

PULMAN SELVITTÄMISEN TAIDOT

Motivoivan haastattelun vuorovaikutustekniikat voidaan jakaa avaintaitoihin ja edistyneisiin ohjaustaitoihin. Perustaidot muodostavat VAHTI-akronyymien eli niihin kuuluvat asiakkaan vahvistaminen, avoimet kysymykset, heijastava kuuntelu ja tiivistäminen (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio 2008). Niiden avulla työntekijä rakentaa yhteistyösuhdetta ja selvittää asiakkaan tilannetta tämän näkökulmasta käsin. Vahvistaminen tarkoittaa asiakkaan kannustamista ja kehumista eri tavoin, esimerkiksi kiinnittämällä huomio siihen, mitä hän on jo tehnyt digiongelman ratkaisemiseksi. *Mitä, mikä, miten* ja *millainen* ovat avoimia kysymyksiä, joihin ei voi vasta kyllä tai ei. Avoimet kysymykset auttavat asiakasta pohtimaan asiaa laajemmin ja työntekijää ymmärtämään hänen sisäistä maailmaansa.

Refleктоiva eli heijastava kuuntelu on motivoivan haastattelun avaintaito. Se tarkoittaa työntekijän puheenvuoroja, jossa hän kertoo, miten on kuullut ja ymmärtänyt asiakkaan edeltävän puheen. Heijastava

kuuntelu sisältää yksinkertaisia ja monimuotoisia reflektioita. Yksinkertaisessa reflektiossa toistetaan joitakin asiakkaan sanoja tai ilmaistaan se toisin sanoin sisältöä muuttamatta. ”Pelkäät että saatat painaa vahingossa väärää nappia ja tiedot menevät sitten väärille ihmisille.” Monimuotoisissa reflektioissa puolestaan selvennetään asiakkaan puhetta, tunnetiloja ja puheen merkityksiä työntekijän johtopäätösten pohjalta. ”Sinusta tuntuu siltä, että voit sotkea asiiasi netissä ja siitä seuraa vain harmia.” (Rakkolainen & Ehrling 2012.) Tiivistys on työntekijän reflektioiva yhteenveto asiakkaan kertomuksesta tai kertomuksen teemasta keskustelurupeaman päätteeksi. Tiivistys osoittaa asiakkaalle, että työntekijä on kuunnellut häntä huolellisesti ja arvostaa hänen kertomiaan asioita. Samalla se antaa hänelle mahdollisuuden täydentää tai korjata työntekijän ymmärrystä tilanteesta (Miller & Rollnick 2013).

Motivoivan keskustelun avaintaidot ovat keskeisiä hyvän kohtaamisen taitoja. Kohtaaminen voi tapahtua periaatteessa missä tahansa kummallekin sopivassa ajassa ja paikassa, jossa luottamuksellinen keskustelu on mahdollista. On tärkeää, että digitukija tyhjentää oman mielensä muista asioista ja luo kiireettömän ilmapiirin kohtaamiselle. Näin hän osoittaa olevansa asiakkaan käytettävissä ja viestii arvonantoa ja kunnioitusta tätä kohtaan. Hän pyrkii avoimilla kysymyksillä selvittämään, mistä asiakkaan pulmassa on kysymys ja mihin laajempaan kokonaisuuteen se hänen tilanteessaan mahdollisesti liittyy. Digitukijan tulisi saada tieto siitä, millaisia laitteita asiakkaalla on käytössä ja millä tasolla hänen tosiasialliset taitonsa ovat. Hän voi esittää myös tarkentavia suljettuja kysymyksiä, mutta hänen ei tulisi lähteä ratkomaan asiakkaan ongelmaa ennenaikaisesti. On tärkeää tehdä tiivistys asiakkaan digihaasteesta ennen kuin siihen aletaan etsiä ratkaisuja. Näin digitukija varmistaa, että hänellä on oikea ymmärrys asiakkaan tilanteesta.

Digitukitilanteet herättävät paljon tunteita ja niillä on yhteys motivoitumiseen. Asiakkaan tunteiden sanoittaminen on tärkeä heijastavan kuuntelun keino jo pulman selvittämisen vaiheessa. Usein asiakkailla on osaamattomuuteen liittyviä häpeän tunteita ja pelkoa laitteiden ja internetin käyttöä kohtaan (Juujärvi 2022). Tunteiden tunnistaminen ja nimeäminen välittää empatiaa ja syventää yhteistyösuhdetta. Kielteiset tunteet kertovat motivoitumisen esteistä: miksi asiakas ei halua käyttää digiä. Toisaalta tärkeä on myös sanoittaa onnistumisen tunteita ja näin vahvistaa asiakasta.

KUTSU ESIIN MUUTOSPUHETTA

Sisäisen motivaation varmistamiseksi työntekijän tulee varmistaa keskustelussa kolme asiaa. Asiakkaan tulisi tavoittaa tunne, että hän voi itse päättää toiminnastaan. Hänellä tulisi olla myös tunne siitä, että hän pystyy tekemään haluamiaan muutoksia elämässään. Lisäksi hänen pitäisi kokea saavansa tukea ajatuksilleen työntekijältä ja muilta ihmisiltä (Ryan & Deci 2000; Oksanen 2014.) Motivoivan keskustelun hengen mukaista toimintaa on liiallisesta neuvomisesta pidättäytyminen, asiakkaan todellisen päätösvallan osoittaminen ja hänen vahvuksiensa kehuminen ja kannustaminen. On myös tärkeää pohtia sitä, kuinka asiakas voisi saada tukea läheisiltään ja muilta ihmisiltä muutokseen sitoutumisessa ja sen toteuttamisessa. (Miller & Rollnick 2013).

Digitukija ei voi suoraan antaa asiakkaalle motivaatiota, vaikka hän näkisi muutoksen tarpeen. Motivoivan keskustelun perusajatuksena on kutsua asiakas puhumaan muutoksesta ja vahvistaa muutospuhetta. Avaintaitojen käyttö luo perustan muutoksesta keskustelulle ja muutossuunnitelman tekemiselle (Miller & Moyers 2006). Tällöin digitukija kuuntelee tarkasti asiakkaan puhetta ja poimii (toistaa) siinä esiintyviä muutoksen ituja heijastavan kuuntelun keinoin. Nämä voivat olla vain sivuhuomautuksia tai keskeneräisiä lauseita. Asiakas saa näin vahvistusta orastavalle muutosaikomukselle ja rohkaistuu keskustelemaan siitä lisää. Erityisesti monimuotoisten reflektioiden käytön on todettu olevan yhteydessä myönteiseen muutokseen

asiakkaan elämässä (Rakkolainen, Koski-Jännes, Tolonen & Tuomisto 2015). Tällöin työntekijä rikastaa asiakkaan sanomaa uudella näkökulmalla tai tulkinnalla. Kannustaminen ja kehuminen voivat puolestaan rohkaista asiakasta kokeilemaan laitteita tai palveluita.

Motivoivan keskustelun yhteydessä viitataan usein Prochaskan ja DiClementen (1984) malliin, jonka mukaan muutos sisältää seuraavat vaiheet:

- esiharkinta: henkilö ei koe tarvetta muutokseen
- harkinta: henkilö kokee tarvetta muutokseen mutta pitäytyy vanhassa toimintatavassa
- kokeilu: tarve muutokseen on voimistunut ja hän voi kokeilla uutta toimintatapaa
- sitoutuminen muutokseen: henkilö sitoutuu tekemään muutosta ja palaa sen toteuttamiseen "rep-sahdusten" jälkeen.

Jos asiakas ei koe tarvetta muutokseen, luennointi digivälineiden tai palvelujen hyödyistä ei auta. Sen sijaan työntekijä voi pyytää asiakasta kertomaan, mitä tämä jo tietää asiasta ja sen jälkeen tiedustella, haluaako hän lisätietoja. Yksi tapa herätellä muutosajatuksia on pyytää asiakasta kertomaan, miten asiakas on onnistunut hoitamaan asiat ilman digiä. Jos asiakas on tullut digitukeen toisen henkilön kehotuksesta, voidaan keskustella siitä, miksi tämä näkee digin käytön asiakkaalle tarpeellisena ja mitä asiakas siitä ajattelee. Millerin ja Rollnickin (2013) mukaan tällainen asiakkaan mielipiteitä arvostava keskustelu herättää luottamusta ja voi synnyttää pohdintaa muutoksen tarpeellisuudesta. Taulukossa 1 on esitetty muutosta esiin kutsuvia kysymyksiä.

Harkinta- ja kokeiluvaiheet ovat hedelmällisiä motivoitumisen kannalta, koska asiakas kokee ristiriitaa aikaisemman ja uuden toimintatavan välillä. Muutokseen yleensä liittyy hyötyjä ja haittoja, joita hän haluaa puntaroida. Ristiriita voi liittyä erilaisiin pelkoihin: laite voi mennä rikki, henkilötiedot voivat vuotaa nettiin tai asiakas voi täyttää väärin hakemuksen ja menettää etuudet. Muutoksen toteuttaminen voi vaatia rahaa, aikaa ja vaivannäköä. Asiakkaan lähipiiri ei koe muutosta tarpeellisena tai jopa vastustaa sitä. Muutoksen esteiden ja riskien pohtiminen on kuitenkin merkki siitä, että asiakas näkee sen mahdollisena.

Taulukko 1. Muutosta esiin kutsuvia kysymyksiä. Esimerkkinä digitaitojen oppiminen.

Millaisia ongelmia nykytilanteessa on?
Millaiselle muutokselle (digitaidon oppimiselle) on tarve?
Mitä haluat ongelman sijaan?
Millaisia hyötyjä muutoksesta (digitaidon oppimisesta) olisi?
Millaisia haittoja muutoksesta olisi?
Mihin suurempaan kokonaisuuteen muutos (digitaidon oppiminen) liittyy?
Mitä (voimavaroja) tarvitset muutoksen tekemiseksi?
Kuka voisi tukea sinua muutoksessa (oppimisessä)?
Mitä muutoksia olet aikonut tehdä?
Mikä olisi ensimmäinen askel muutoksessa?

Asiakas saattaa tasapainoilla vastakkaisten tarpeiden ja tunteiden välillä, jolloin on kyse ambivalenssista. Siitä seuraa, että jos työntekijä puhuu voimakkaasti muutoksen puolesta, asiakas alkaa *vastustaa* sitä. Jos työntekijä taas puhuu muutosta vastaan, asiakas voi alkaa etsimään perusteluja muutoksen puolesta. "Sinulla on hyviä syitä olla hankkimatta älypuhelin". Työntekijä voi sanoittaa ambivalenssin tekemällä yhteenvedon siitä, miksi asiakas *toisaalta* haluaa muutosta mutta *toisaalta* vastustaa sitä. Tämä edellyttää turvallista ilmapiiriä, koska se paljastaa asiakkaan ajattelun ristiriitaisuuden. Asiakas voi olla myös helpottunut: "Sinäpä sen sanoit. Asia on juuri noin!" On tärkeä korostaa asiakkaan henkilökohtaista valintaa ja päätösvaltaa omista asioistaan: "Sinä itse päätät, hankitko älypuhelin vai et". Työntekijä voi myös todeta, että nyt ei ole oikea aika tai olosuhteet muutokselle ja suunnata keskustelun muihin aiheisiin heijastavan kuuntelun keinoin.

Millerin ja Rollnickin (2013) mukaan asiakas on vasta sitten valmis muutokseen, kun hän on työstänyt siihen liittyvän ambivalenssin. Muutoksen suunnittelu käynnistyy usein lyhyen ja yksinkertaisen kysymyksen kautta, jota kutsutaan avainkysymykseksi: Mitä ajattelet tehdä seuraavaksi? Mikä olisi ensimmäinen askel? Miller ja Rollnick korostavat, että työntekijän ei tulisi kiirehtiä suunnittelemaan asioita asiakkaiden puolesta, koska silloin ambivalenssi palaa. Asiakkaalta voi kysyä, mitä tietoa hän tarvitsee päätöksen tekemiseen. Hän voi jäädä miettimään asiaa ja palata siihen seuraavalla kerralla.

OPASTUSTA JA TIETOJEN VAIHTAMISTA

Digitukea kutsutaan usein myös digineuvonnaksi. Neuvonnalla yleisesti tarkoitetaan tiedon jakamista, suosittelun ja ohjeiden kertomista tai toimenpiteiden näyttämistä. Siihen sisältyy ajatus siitä, että neuvoja tietää neuvottavaa paremmin, mitä tämän tulisi tehdä. Neuvomisella on hyvä tarkoitus, mutta sitä voidaan toteuttaa tavoilla, jotka eivät tue asiakkaan itsenäisyyttä ja omatoimisuutta. Työntekijä voi asemoida itsensä asiantuntijaksi, jonka tehtävänä on ratkaista asiakkaan ongelma keräämällä siitä yksityiskohtaista tietoa ja antamalla sen jälkeen selkeät toimintaohjeet. Tällainen ajattelutapa johtaa helposti suljettujen kysymysten käyttöön ja asiakkaan lyhyisiin kyllä/ei -vastauksiin. Tällöin keskustelu ajautuu niin kutsuttuun asiantuntija-ansaan, jolloin työntekijä lakkaa kuuntelemasta asiakasta ja hänen todellinen ongelmansa voidaan sivuuttaa. Millerin ja Rollnickin (2013) mukaan muutoksen edistämisen kannalta ratkaisevaa on työntekijän asenne, jossa hän näkee sekä itsensä että asiakkaat asiantuntijoina, jotka tekevät yhteistyötä ongelman ratkaisemiseksi.

Motivoivan keskustelun hengen mukaista on yleensä neuvojen välttäminen asiakkaan oman päätösvalan turvaamiseksi. Neuvomisella on kuitenkin paikkansa kolmessa tilanteessa. Ensinnäkin neuvominen on aivan oikea toimintatapa silloin, kun asiakas itse pyytää sitä. Tätä luonnollisesti tapahtuu digituen tilanteissa, koska asiakas on tullut hakemaan apua ajankohtaiseen pulmaansa. Toiseksi neuvominen on sallittua silloin kun työntekijä pyytää siihen luvan. "Jos haluat, voisin kertoa tai näyttää sinulle joitain asioita". Kolmanneksi neuvominen on sallittua, mikäli asiakas on vaaratilanteessa. Esimerkiksi hän ei noudata tietoturvaa tai sallii jonkun toisen käyttää pankkitunnuksiaan. Silloinkin neuvomisen tulisi tapahtua kuulostellen asiakkaan tarpeita ja reaktioita. Mikäli asiantuntija päätyy antamaan suoria neuvoja, hänen tulisi tarjota useita toimintavaihtoja, jotta päätösvalta säilyisi asiakkaalla. Esimerkiksi hän voi kertoa tapoja, miten asiakas voi jatkossa hoitaa asioitaan myös ilman digiä (vrt. Miller & Rollnick 2013.) Taulukkoon 2 on koottu ohjeita, miten neuvominen tapahtuu motivoivan keskustelun hengessä.

Taulukko 2. *Neuvoja neuvomiseen (Miller & Rollnick 2013).*

Kysy lupa neuvomiseen, ellei se ole ilmeinen
Kysy, mitä asiakas jo tietää asiasta
Käytä tavallista kieltä
Selitä selkeästi
Jaa tietoa paloittain
Tarkista välillä, miten asiakas on ymmärtänyt tiedon
Lue asiakkaan sanatonta viestintää
Pyydä asiakasta tekemään johtopäätöksiä tiedosta
Tarjoa useita ratkaisuvaihtoehtoja

Asiakkaiden opastamista digiasioissa on hyödyllistä ajatella neuvomisen sijaan tietojen vaihtamisena. Asiakas jakaa tietoa pulmastaan ja siihen liittyvistä asioista ja tukija tarjoaa tietoa sen ratkaisemiseksi. Tukijan tulisi välttää vaikeita digitermejä ja käyttää arkikieltä. Neuvomisen tulisi edetä paloittain. Esimerkiksi sähköisen palvelun käyttämisessä on lukuisia asioita, kuten internetin käynnistäminen, palvelun etsiminen netistä tietoturvaselkeästi, sisäänkirjautuminen, lomakkeen tai tietojen täyttäminen, liitteiden liittäminen ja palvelusta ulos kirjautuminen. Tukijan tulee tarkistaa, miten asiakas on ymmärtänyt edellisen ”tiedonpalan” ennen kuin hän kertoo seuraavan. Hänen ei tule arvostella asiakkaan vastauksia vaan suhtautua niihin asiallisesti (Miller & Rollnick 2013). Asiakkaan osaamattomuuden ja hämmennyksen tunteita voi normalisoida kertomalla, että kaikilla ihmisillä on haasteita digiasioiden opettelussa. Varsinkaan teknisten toimintojen oppiminen ei tapahdu yhdellä kerralla, vaan vaatii harjoittelua (Juujärvi 2022.)

Kun asiakasta neuvotaan kädestä pitäen, on luontevaa puhua digiopastuksesta neuvonnan sijaan. Opastus viittaa toimintaan, jossa opas kertoo yksityiskohtaisia tietoja niiden oikeilla paikoilla ja vieläpä kiinnostavasti, kuten matkaopas tekee. Näyttäminen on oleellinen osa opastusta. Jos asiakkaalla ja digitukijalla ei ole yhteistä kieltä, näyttäminen on ainoa mahdollinen opastuksen tapa. Digitukija voi piirtää toimintoja tai näyttää niitä omalla laitteellaan.

Asiakkaat eivät useinkaan tiedä teknisten ominaisuuksien ja toimintojen nimiä eivätkä osaa selittää, mistä ongelmassa on kysymys. Digitukija voi kertoa tai näyttää omalla laitteellaan, miten toiminto tehdään ja asiakas voi tehdä vastaavan omalla laitteellaan (Juujärvi 2022). Asiakasta tulee kannustaa tekemään asiat itse ohjaustilanteessa (Digi- ja väestötietovirasto 2022). Opastuksen lopussa digitukija voi pyytää asiakasta näyttämään, miten asia tehdään tai kertomaan, miten hän selittäisi asian kaverilleen (Digi- ja väestötietovirasto & eOppiva 2020). Asiakasta voi myös pyytää kuvittelemaan tai kertomaan, miten hän jossain lähitulevaisuuden tilanteessa tulee käyttämään kyseistä taitoa.

Opastuksessa on tärkeä muistaa digituen eettiset ohjeet. Digitukija ei saa ottaa vastaan asiakkaan tunnustautumisvälineitä eikä kirjautua palveluihin hänen puolestaan. Jos opastus edellyttää asiakkaan henkilötietojen näkemistä, digitukijan tulee kysyä siihen lupa. Digitukijaa koskee vaitiolovelvollisuus eikä hän saa koskaan

kertoa henkilötietoja eteenpäin. Asiakasta tulee auttaa hienotunteisesti ja luottamuksellisesti. Digitukijan ei tule myöskään ottaa kantaa digituen sisältöihin, ellei hän ole kyseisen palvelun tarjoaja (Digi- ja väestötietovirasto 2022.)

Eettisistä ohjeista huolimatta ohjaustilanteisiin voi sisältyä harmaita alueita, jossa digitukija joutuu itse ratkaisemaan, mikä on eettisesti oikea toimintatapa. Tämä johtuu osaltaan siitä, että nykyinen lainsäädäntö ei tunnista tuettua asiointia. Monet ryhmät, kuten iäkkäät ja maahanmuuttajat, tarvitsevat teknistä apua sähköisessä asiointissa, vaikka pystyvätkin päättämään asioista itse (Vanhusasiavaltuutettu 2022).

RIITTA TARVITSEE ASUNNON

58-vuotias Riitta on kokenut hiljattain avioeron ja muuttanut asumaan väliaikaisesti kaupungin kriisimajoitusyksikköön. Mies on hoitanut aiemmin kaiken sähköisen asiointin. Riitalla on älypuhelin, jota hän on käyttänyt vain puhelujen soittamiseen ja tekstiviestien lähettämiseen. Hän osaa myös pelata pasianssia.

Ensin Riitan tulisi tehdä asuntohakemus internetissä. Hänen tulisi jatkossa hoitaa itsenäisesti myös muut asiat, kuten asiointi Kelan palveluissa. Sitä varten tulee osata myös sähköinen vahva kirjautuminen. Toisaalta Riitta on motivoitunut oppimaan uusia asioita uudessa elämäntilanteessa, toisaalta häntä pelottaa ja hävettää oma osaamattomuus.

Sosiaaliohjaaja Krisse antaa Riitalle digitukea kiireellisten asioiden hoitamisessa. Riitta kuitenkin haluaisi, että Krisse tekisi asuntohakemuksen hänen puolesta, jotta se tulisi tehdyksi oikein. Krisse näyttää toiminnot tietokoneella mutta kannustaa Riitaa suorittamaan ne itse. Asuntohakemuksessa kysytään henkilötietoja, joiden näkemiseen digitukitilanteissa täytyy pyytää lupa. Vaikka Riitan mielestä on itsestään selvää, että Krisse saa nähdä hänen tietonsa, Krisse pyytää siihen luvan.

Krisse antaa myönteistä palautetta onnistumisesta. Hän kysyy Riitalta, mitä hyötyä ja haittoja puolesta tekemisestä olisi ollut. Riitta oivaltaa sen, että hänen täytyy oppia hoitamaan asioitaan itsenäisesti jatkossa. Riitta ja Krisse sopivat, että seuraavalla kerralla harjoitellaan vahvaa kirjautumista ja asumistukihakemuksen täyttämistä.

Koska Riitalla on puutteelliset taidot laitteiden ja internetin käytössä, Krisse tarjoaa hänelle vaihtoehtoja, missä niitä voisi opiskella. Riitta kiinnostuu työväenopiston kursseista, joita hän lupaa selvittää seuraavaa tapaamiskertaa varten.

Lopuksi Krisse motivoi Riitaa kysymällä, mikä on seuraava askel sen sijaan että kertoisi, mitä Riitan tulee tehdä. Tapaaminen päättyi hyvässä hengessä.

MOTIVOIVAN KESKUSTELUN OPPIMINEN JA OPETTAMINEN

Miller ja Moyers (2006) mukaan motivoivan keskustelun taidot opitaan vaihteittain. Motivoivan keskustelun hengen omaksuminen luo perustan avaintaitojen oppimiselle. Reflektioiva kuuntelu auttaa työntekijää ymmärtämään asiakkaan sisäistä maailmaa, mikä puolestaan auttaa muutosta esiin kutsuvien kysymysten muotoilussa. Asiakkaan epäröinnin käsittely on keskeinen muutoksen edistämisen taito, joka perustuu avaintaitojen joustavalle käytölle. Onnistunut muutossuunnitelman laatiminen ja muutoksen sitoutuminen tapahtuvat tämän jälkeen. Muutoksen vakiinnuttaminen on vuorossa vasta seurantakäyntien aikana. (Miller & Moyers 2006.)

Motivoivaa keskustelua voidaan mainiosti opiskella osana tutkintoon johtavaa koulutusta tai ammatillisille suunnattua täydennyskoulutusta. Opetuksen alussa kannattaa keskustella motivoivan keskustelun taustaoletuksista, koska ilman niiden omaksumista opiskeltavat taidot jäävät teknisiksi taidoiksi. Koska motivoivan keskustelun taidot opitaan vaihteittain, ne tulee myös opettaa vaihteittain. Opettajan tulisi toimia mallina taitojen käyttämisestä opetustilanteissa. Hän voi esimerkiksi kutsua opiskelijat pohtimaan asioita avoimilla kysymyksillä ja tehdä tiivistyksiä opetuksen sisällöstä. Taitojen oppiminen edellyttää käytännön harjoittelua ja palautteen saamista. Tässä simuloitujen asiakastilanteiden videoiminen on oivallinen apuväline (Rosengren 2009).

Motivoivan keskustelun oppiminen on usein pitkä prosessi, joka kannattaa vaiheistaa. Tutkimusten mukaan peruskurssin aikana tyypillisesti ehditään omaksua motivoivan keskustelun henkeä ja perustaitoja (Madson, Loignon & Lane 2009). Täydennyskoulutuksissa on myös yleistä, että ammattilaisten tulee poisoppia aikaisempia vuorovaikutustapoja, kuten suljettujen kysymysten käyttöä.

Digituki on motivoivan keskustelun uusi soveltamisalue. Kokeilimme sitä Digionnea kaikille -hankkeen toteuttamassa täydennyskoulutuksessa, joka oli suunnattu ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Opiskelijat harjoittelivat motivoivan keskustelun taitoja simuloituissa asiakastilanteissa, jotka perustuivat heidän omaan kokemuksiinsa. Osa asiakastilanteista myös videoitiin ja opiskelijat saivat palautetta taidoistaan muulta ryhmältä ja opettajilta. Opiskelijat kokivat videotyöskentelyn erittäin hyödyllisenä.

Digituen tilanteet ovat moninaisia, mutta yleensä pulman selvittämisen, muutoksen edistämisen ja opastuksen taidot ovat kaikki tarpeellisia. Nämä taidot voivat esiintyä limittäin ja lomittain hyvässä kohtauksessa, jonka lähtökohtana on asiakkaan tarpeet. Ei ole yhtä oikeaa tapaa toteuttaa motivoivaa keskustelua.

Kiitän Christina Forsbergia ja Riitta Saarelaa asiakastapauksen laatimisesta.

Tämän artikkelin kirjoittamisessa on hyödynnetty Kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan (DigiIN) ja Digionnea kaikille (DigiOn) -hankkeiden tuloksia. DigiOn-hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto osana unionin Covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia vuosina 2021–2023. DigiIN-hanketta rahoittaa Suomen Akatemian yhteydessä toimiva Strategisen tutkimuksen neuvosto vuosina 2019–2025 (hankenumerot 327169, 327145, 352506, 352501). Artikkelit on osa DigiIN-hankkeen tukemaa julkaisutoimintaa.

Lähteet

Arkowitz, H. & Miller, W. R. 2008. Learning, applying, and extending motivational interviewing. Teoksessa H. Arkowitz, H. A. Westra & S. Rollnick (toim.) Motivational interviewing in the treatment of psychological problems. New York: Guilford Press, 1–25.

Deursen van, A. Courtois, C. & Dijk van, J. 2014. Internet skills, sources of support, and benefiting from Internet use. *International Journal of Human-Computer Interaction* 30(4), 278–90.

Deursen van, A., Helsper, E. & Eynon, R. 2016. Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS). *Information, Communication & Society* 19(6), 804–823.

Digi- ja väestötietovirasto 2022. Digituen eettinen ohjeistus. Viitattu 6.12. 2022.
<https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus>

Digi- ja väestötietovirasto ja eOppiva. 2020. Digituki – Taitoja tuen antajalle.
<https://www.eoppiva.fi/koulutukset/digituki-taitoja-tuen-antajalle/>

Hetteman, J., Steele, J. & Miller, W. R. 2005. Motivational interviewing. *Annual Review of Clinical Psychology* 1 (1), 91–111.

Juujärvi, S. 2022. Sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien digituki: Empatiaa ja käytännön ongelmanratkaisua. *Yhteiskuntapolitiikka* 87(5–6), 491–501. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022112466750>

Kaihlanen, A., Virtanen, L., Valkonen, P., Kilpinen, J., Hietapakka, L., Buchert, U., Hörhammer, I., Isola, A.-M., Laukka, E., Kouvonen, A., Kujala, S. & Heponiemi, T. 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021, Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 6.12.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-687-9>

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

Madson, M. B., Loignon, A. C. & Lane, C. 2009. Training in motivational interviewing: a systematic review. *Journal of Substance Abuse Treatment* 36(1), 101–109.

Miller, W. R. & Moyers, T. B. 2006. Eight stages in learning motivational interviewing. *Journal of Teaching in the Addictions* 5(1), 3–17.

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

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

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

Rakkolainen, M. & Ehrling, L. 2012. Reflektointi taitona ja tekniikkana motivoivassa haastattelussa. *Psykologia* 47(1), 20–37.

Rakkolainen, M., Koski-Jännes, A., Tolonen, K. & Tuomisto, M. T. 2015. Päihdeasiakkaan taustan ja motivoivan alkuhaastattelun yhteydet hoidon tuloksiin. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauskirja* 52 (2), 102–117.

Rosengren, D. B. 2009. Building motivational interviewing skills: a practitioner workbook. New York: Guildford Press.

Ryan, R. M. & Deci, E. L. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychology* 55(1), 68–78.

Suomen virallinen tilasto 2020. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Viitattu 6.12. 2020. https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_fi.pdf

Suomisanakirja 2022. Viitattu 6.12. 2022. <https://www.suomisanakirja.fi/motivaatio>

Tetri, B. & Juujärvi, S. 2022. Self-efficacy, Internet self-efficacy and proxy efficacy as predictors of the use of digital social and health care services among mental health service users in Finland: a cross-sectional study. *Psychology Research and Behavior Management* 15, 291–303. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S340867>

Tiainen, M., Ahonen, O., Hinkkanen, L., Rajalahti, E. & Värri, A. 2021. The definitions of health care and social welfare informatics competencies. *Finnish Journal of e-Health and e-Welfare* 13(2) 147–159. Viitattu 6.12. 2022. <https://doi.org/10.23996/fjhw.100690>

Valtionvarainministeriö 2017. Digitaalisen toimintamalliehdotus. Auta-hankkeen projektiryhmän loppuraportti. Viitattu 6.12. 2022. <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>

Vanhusasiavaltuutettu. 2022. Iäkkäiden ihmisten syrjäytyminen digiyhteiskunnasta on ollut tiedossa pitkään – Vanhusasiavaltuutettu ehdottaa kolmea ratkaisua päättäjille yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Viitattu 16.12.2022. <https://vanhusasia.fi>