



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Motivoivan työtteen kehittäminen SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa

Lyytikäinen, Anu

2018 Laurea





**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

Laurea-ammattikorkeakoulu

Motivoivan työtteen kehittäminen SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa

Anu Lyytikäinen  
Kriisi- ja erityistilanteiden johtaminen, YAMK  
Toukokuu 2018

Anu Lyytikäinen

Motivoivan työotteen kehittäminen SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa

Vuosi 2018 Sivumäärä 59

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja kehittää motivoivien työmenetelmien käyttöä SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa. Opinnäytetyö on kehittämisorientoitunut tutkimus, jonka lähestymistapa on laadullinen. Opinnäytetyössä selvitettiin työntekijöiden näkemyksiä siitä, kuinka olennaisena asiakkaan motivointi nähdään perhekuntoutuskontekstissa, ja siitä, miten motivoivia työtapoja käytetään nykytilassa. Opinnäytetyössä sovellettiin kehittämisorientoitunutta otetta, jonka avulla oli tarkoitus pohtia sitä, miten motivoivaa työotetta voidaan kehittää SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa.

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kohderyhmänä oli SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksiköiden henkilökunta, joka koostui kahdeksan eri toimipisteen 52:sta henkilöstä. Sähköinen kysely toteutettiin maaliskuussa 2018, jonka jälkeen opinnäytetyö jatkui kehittämisprosessina. Kehittämisprosessiin kuuluivat kaksi työpajaa yhdessä yksikössä sekä tulosten esittely SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen kehittämistyöryhmässä, joka koostuu toimipiste-/palvelujohtajista, laatukoordinaattorista sekä SOS-Lapsikylän lastensuojelupäälliköistä. Kyselyn tulokset esitetään kuvailevina tunnuslukuina ja avointen kysymysten tarkastelussa sovelletaan sisällön analyysia. Työpajoissa lähdettiin konkretisoimaan kehittämistä yhdessä perhekuntoutushenkilökunnan kanssa.

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys ja tutkimusmetodologia rakentuvat eri motivaatioteorioiden sekä arvioivan kehittämisen mallin tarkastelusta. Motivaatioteorioiden lisäksi aluksi kirjallisessa raportissa avataan lastensuojelua ja perhekuntoutusta toimintaympäristönä.

Tuloksien valossa voidaan todeta, että SOS-Lapsikylässä käytetään kiitettävästi motivoivaa työskentelyotetta. Kehitettäviä kohtia tulosten perusteella ovat heijastavan reflektoinnin ja muutospuheen esiin kutsumisen tietoinen käyttö. Työntekijät arvioivat myös henkilökohtaisia kehittämistarpeita. Työntekijöiden kehittämisorientaatio on myönteinen, jota kannattaa hyödyntää jatkossa. Opinnäytetyön tulosten pohjalta luotiin työkalu motivoivien taitojen itseoppimiseen ja tiimissä hyödynnettäväksi.

Asiasanat: perhekuntoutus, motivoiva työote, motivoiva haastattelu, lastensuojelu

Anu Lyttikäinen

Developing a Motivational Working Grasp at the Family Rehabilitation of SOS Children's Village

Year	2018	Pages	59
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to find out how professionals are using motivational methods at the family rehabilitation of SOS Children's Villages Finland. The aim was also to develop the use of motivational methods in family rehabilitation. This thesis is a development-orientated case study, the approach of which is qualitative. This thesis produces data on how important the personnel at the SOS Children's Village family rehabilitation think it is to motivate clients, and how they use motivational methods at the present state. As this case study was development-orientated, the purpose was also find out, how to develop the motivational working grasp in SOS Children's Villages family rehabilitation.

The data were collected using electronic inquiry. The target group was the personnel at the SOS Children's Villages family rehabilitation, which consisted of 52 persons in eight agencies. The inquiry was sent in March 2018. After that, the thesis continued as a development process. The development process included two workshops in one family rehabilitation unit and the results were introduced at the development workgroup of SOS Children's Villages Finland, which consists of team leaders, quality coordinator and child protection manager. The results of the survey are staged as descriptive statistics and the open questions were analysed using content analysis. At the workshops, we started to concretize the development with the family rehabilitation personnel by going deeper to the theme and exercising skills.

The theoretical framework and methodology of this thesis consists of different theories that consider both motivation and motivating. Evaluation-based development model is considered, as well. In addition, child protection and family rehabilitation are deciphered first in the report.

Based on the results of this thesis it can be stated that motivational working methods are used quite commendably in SOS Children's Villages family rehabilitation. Based on the results, the sectors that require developing are the conscious use of reflection and the methods of change communication. The personnel of family rehabilitation units also evaluated their personal developing needs. The personnel's orientation to developing is positive, which is worth utilizing in the future. Based on the results of this thesis, an electronic tool was created for learning motivational methods both independently and in a team.

Keywords: Family rehabilitation, Motivational working grasp, Motivational interviewing, Child protection

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Perhekuntoutus toimintaympäristönä.....	7
	2.1 Lastensuojelu Suomessa.....	7
	2.2 Perhekuntoutus lastensuojelun tukitoimenpiteenä.....	9
3	Motivaatio ja motivointi.....	13
	3.1 Ulkoinen ja sisäinen motivaatio.....	14
	3.2 Itseohjautuvuusteoria.....	16
	3.2.1 Vapaaehtoisuus.....	17
	3.2.2 Kyvykkyyssuskumus.....	18
	3.2.3 Yhteenkuuluvuus.....	19
	3.3 Positiivinen psykologia.....	20
	3.4 Ratkaisukeskeisyys.....	21
	3.5 Motivoiva haastattelu työmenetelmänä.....	23
	3.5.1 Motivoivan haastattelun periaatteet.....	24
	3.5.2 Motivoivan haastattelun perustaitoja.....	25
4	Arvioiva kehittäminen.....	28
5	Opinnäytetyön toteutus.....	30
	5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät.....	30
	5.2 Kohderyhmä.....	31
	5.3 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu.....	31
	5.4 Aineiston analysointi.....	32
	5.5 Kehittämisprosessi.....	34
	5.6 Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset kysymykset.....	35
6	Tutkimustulokset.....	36
	6.1 Taustatiedot.....	36
	6.2 Asiakkaan motivoinnin tärkeys.....	37
	6.3 Motivointiin liitetyt taidot.....	38
	6.4 Työpajat.....	41
	6.4.1 Ensimmäinen työpaja: nykytilan ja onnistumisten analyysi.....	41
	6.4.2 Toinen työpaja: kehittämisen konkretisointi ja simulaatiotyöskentely.....	41
7	Pohdinta.....	42
	7.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	42
	7.2 Johtopäätökset ja yhteenveto.....	43
	Lähteet.....	47
	Kuviot.....	51
	Taulukot.....	52
	Liitteet.....	53

## 1 Johdanto

Opinnäytetyöni tarkoituksena on sekä tutkia että kehittää motivoivien työmenetelmien käyttöä SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa. LAPE-hanke eli lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, on yksi hallituksen kärkihankkeista, jonka piiriin kuuluvat myös lastensuojelupalvelut. LAPE-hankkeessa, sen tiimoilta tuotetuissa selvityksissä ja raporteissa sekä opetus- ja kulttuuriministeriön Osaamisella Soteen-hankkeen viestit ovat selvät: työntekijöiden osaamista on vahvistettava muun muassa seuraavissa osa-alueilla: kokonaisvaltainen asiakkuusajattelu (esim. elämäkaariajattelua hyödyntäen ja asiakkaan omaa aktiivista roolia tukien), vuorovaikutus-, kohtamis- ja dialogiosaaminen sekä asiakkaan osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistaminen. Nämä kaikki ovat keskeisiä taitoja asiakkaan oman motivaation synnyn ja itseohjautuvuuden vahvistamisessa. (Alatalo ym. 2017, 38; Heinonen ym. 2018, 28; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, 2-3.) COPE-hanke, joka on Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen, Itä-Suomen yliopiston, Aalto-yliopiston ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhteinen hanke, tutkii sosiaali- ja terveysalan murrosta ja sen vaikutuksia työhön, osaamistarpeisiin ja osaamisen kehittämiseen. COPE-hankkeessa on yhdeksi osaamisen kehittämistarpeeksi nostettu asiakkaiden motivointiin liittyvä osaaminen. (COPE 2018.)

Työskenneltyäni pitkään lastenpsykiatrisen perhetyön sekä lastensuojelun perhetyön ja -kuntoutuksen parissa, olen havainnut, että työskentely alkaa usein asiakkaan motivaation herättelyllä. Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, johon perhe ohjautuu silloin, kun huoli lapsen hoidosta ja huolenpidosta on vakava. Perhekuntoutustyöskentely tähtää aina muutokseen. Usein palvelun piiriin tulevissa perheissä voi olla tilanne, jossa vanhemmalla ja sosiaalityöntekijällä on eriävät näkemykset perheen tilanteesta ja huolesta lapsen hyvinvoinnin suhteen. Keskeisenä osana aloitusvaiheen työskentelyä näen tilanteen kartoittamisen ja perheenjäsenten motivoinnin muutokseen. Työntekijän tehtävänä on yrittää muodostaa riittävän luottamuksellinen yhteistyösuhde, jossa on turvallista lähteä tarkastelemaan eri näkökulmia perheen tilanteesta.

Ilman asiakkaan omaa motivaatiota kestävää muutosta on vaikeaa, ellei jopa mahdotonta synnyttää. Tämän vuoksi mielestäni on tärkeää tarkastella, miten työntekijöinä osaamme motiivoida asiakasta muutokseen, miten toteutamme sitä käytännössä ja miten voisimme kehittää työtapojamme tässä. Kiehtovinta olisi ollut tutkia asiaa myös asiakkaiden kanssa, mutta aikatauluhaasteista johtuen päädyin toteuttamaan opinnäytetyöni työntekijöiden näkökulmaa tarkastelemalla. Toivon, että jatkossa asiakkaiden näkökulma tulisi vastaavissa tutkimuksissa paremmin huomioitua.

On mielenkiintoista huomioida myös aivotutkimuksen ulottuvuus auttamistyössä ja asiakkaan motivoinnissa kohti muutosta. Aivotutkimukset osoittavat ongelmien puheeksi ottamisen olevan tarpeellista, mutta pian sen jälkeen fokuksen tulisi keskittyä toivottuun tavoitteeseen. Nykyhetkeen ja tulevaisuuteen suuntautuvat kysymykset muuttavat aivoja muodostamalla uusia yhteyksiä hermosolujen väleihin, kun taas ongelmakeskeinen puhe lisää ja vahvistaa ongelmia. Lisäksi tulevaisuus-kysymykset ohjaavat toimintaa kohti tavoitteita. Neuvominen pyytämättä taasen tuottaa aivoissa ärsykkeen, joka voi lukkiuttaa ajattelua ja vaikeuttaa ymmärtämistä. Ihmisten tulee itse oivaltaa asioita ja sitoutua niihin. Oivaltamisen on tutkittu tuottavan mielihyvähormoneja ja näin lisäävän myös hyvinvointia. (Ruutu & Salmimies 2015, 24, 131.) Edelleen lähes poikkeuksetta eri lähteissä mainitaan lastensuojelun työntekijöiden keskeiseksi tehtäväksi neuvontatyö. Termistöä tulisi kuitenkin avata, jos sillä tarkoitetaan pyydettäessä tai luvan kanssa neuvontaa tai muunlaista työskentelyä perheiden kanssa.

Olsson ym. (2010, 281-284) ovat nimenneet perhekuntoutuksen tulevaisuuden yhdeksi kehittämishaasteeksi perhekuntoutuksen kehittämistyön ja tutkimuksen monipuolistamisen. Perhekuntoutuksen kehittäminen vaatii tutkimusavusteista kehittämistyötä. Tässä kehittämistyössä on pyritty huomioimaan teorit, joiden ajatellaan tällä hetkellä tuottavan vaikuttavuutta motivaation herättämisessä ja lisäävän ihmisten hyvinvointia. Näiden teorioiden pohjalta laadittiin kysely ja toteutettiin kehittämiseen orientoituneet työpajat, joissa kehitettiin asiakastyön osaamista motiivintaitojen kohdalla. Kehittämisen kautta pystymme toteuttamaan entistä laadukkaampaa ja vaikutuksiltaan pitkäkestoisempaa asiakastyötä.

Opinnäytetyöni on laadullinen ja perustuu kehittävään tutkimiseen. Teoreettinen viitekehys ja tutkimusmetodologia rakentuvat eri motivaatioteorioiden sekä arvioivan kehittämisen mallin tarkastelusta. Muiden teorioiden tarkastelun lisäksi aluksi on syytä avata lukijalle myös toimintaympäristöä ja siitä nousevia haasteita asiakastyössä.

## 2 Perhekuntoutus toimintaympäristönä

### 2.1 Lastensuojelu Suomessa

YK:n lapsen oikeuksien sopimus tuli voimaan Suomessa lakina vuonna 1991, ja se on keskeisin ihmisoikeussopimus lastensuojelun toteuttamisen ja päätöksenteon kannalta. Lapsen oikeuksien komitea on nostanut sieltä esille neljä yleisperiaatetta, jotka ovat syrjinnän kielto, lapsen edun ensisijaisuus, lapsen oikeus elämään ja kehitykseen sekä oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Nämä yleisperiaatteet ohjaavat työskentelyä ja päätöksentekoa lastensuojelussa. Lastensuojeluviranomaisten tehtävänä on varmistaa ja turvata jokaisen lapsen oikeus kasvaa ja kehittyä turvallisessa ja virikkeellisessä kasvuympäristössä. (Araneva 2016, 5-6, 8.)

Lastensuojelulain (13.4.2007/417) 1§ mukaan lain tarkoitus on ”turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suoje luun.” Lastensuojelulaki painottaa lastensuojelun vastuuta vanhempien kasvat- ja huolenpi totehtävässä tukemisessa. Laissa säädetään, että lastensuojelun on tuettava vanhempia jär- jestämällä tarpeellisia palveluita ja tukitoimia. (Alatalo ym. 2017, 27). Lastensuojelulain 4 §:n mukaan lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijai- sesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota sii- hen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon, taipumuksia ja toi- vomuksia vastaavan koulutuksen, turvallisen kasvu ympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden, itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen, mahdollisuuden osallis- tumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen. (Lastensuojelulaki 2007.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän tilaston (2017, 1, 3, 14-15) mukaan lastensuoje- luilmoitus tehtiin 69 203 lapsesta vuonna 2016, josta tehtiin keskimäärin 1,8 lastensuojeluil- moitusta yhtä lasta kohden. Lastensuojeluilmoitusten määrä oli yhteensä siis 121 372 ja kas- vua oli 5,7 prosenttia edelliseen vuoteen (2015) verraten. Kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 330 lasta ja nuorta vuoden aikana, jonka lukumäärä väheni 2 prosenttia edellisestä vuo- desta (2015). Myllärniemen (2006, 83-84, 87) pääkaupunkiseudulla tekemän tutkimuksen mu- kaan perheille tarjottiin avohuollon tukitoimia ennen huostaanottoa. Tarjotut tukitoimet myös pääasiassa toteutuivat. Tutkimus ei tosin tuo esille nykytilaa, joka on muuttunut yhä enemmän avohuoltoon painottuvaksi. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli vuonna 57 784 lasta ja nuorta vuonna 2016, tosin määrä väheni 16 100:lla asiakkaalla eli 22%:a edellisestä vuodesta (2015). Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärän laskun taustalla on kuitenkin näh- tävissä sosiaalihuoltolain muutos, joka astui voimaan 1.4.2015. Sosiaalihuoltolain mukaan per- heille tulee tarjota kunkin tilanteen mukaisia sosiaalihuoltolain palveluita tilanteissa, joissa lastensuojelun asiakkuutta ei tarvita riittävän avun saamiseksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017, 11-12.)

Lapsen oikeuksien sopimuksen (1989) mukaan lapsella on lähtökohtainen oikeus elää vanhem- piensa kanssa, jos hänellä on hyvä ja turvallista olla heidän kanssaan. Lastensuojelua voidaan järjestää avo- tai sijaishuollon tukitoimenpiteinä. Lastensuojelun avohuollon tukitoimien tar- koituksena on tukea ja edistää lapsen kehitystä sekä vahvistaa ja tukea lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatusmahdollisuuksia ja -kykyjä. Tukitoimiin tulee ryhtyä viipy- mättä, mikäli lapsen kasvuolosuhteet tai lapsi itse omalla käytöksellään vaarantaa lapsen ter- veyden tai kehityksen. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia ovat taloudellinen tuki, tuki on- gelmatilanteen ratkaisemiseksi, tukihenkilö tai -perhe, lapsen kuntoutuspalvelut, perhetyö,



vertaistoiminta, loma- ja virkistystoiminta sekä koko perheen sijoitus. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.) Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteet ovat vapaaehtoisia asiakkaille, eikä niitä voida järjestää ilman asiakkaan suostumusta. Tukitoimia harkitaan tarpeenmukaisesti riippuen siitä, miten niillä pyritään vaikuttamaan perheen ja lapsen elämään. (Räty 2010, 259-261.)

Tärkeintä lastensuojelun avohuollossa on tukea lasta ja perhettä selviytymään itsenäisesti elämässä, ja arvioida lapsen asemaa perheessä. Keskeisiä lapsen asemaa määrittäviä tekijöitä perheessä ovat lapsen tarpeista huolehtiminen ja perheessä vallitseva ilmapiiri. (Forsberg & Linnas 2004, 227-228.) Lastensuojelussa on tärkeä varata aikaa asiakkaiden kuuntelemiseen, kohtaamiseen ja tilanteen tarkasteluun. Auttaminen tapahtuu vuorovaikutuksessa, suhteissa ja toiminnassa, jotka ovat elementtejä auttamassa asiakasta kohti muutosta. Keskeisintä on asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutuksellinen yhteistyösuhde, jonka tukena toimivat erilaiset menetelmät ja työskentelytavat. Suhteen tulee myös olla tasavertainen, jolloin asiakas on vastuussa omasta arjestaan ja työntekijä puolestaan työskentelyprosessista. Tämä tukee asiakkaan aktiivisuutta. (Bardy & Heino 2009, 35,44; Friis & Kaikko 2009, 108-110.)

## 2.2 Perhekuntoutus lastensuojelun tukitoimenpiteenä

Perhekuntoutus on tavoitteellista toimintaa, johon osallistuu koko perhe. Perhekuntoutuksen avulla pyritään parantamaan perheen toimintakykyä ja osallisuutta, sekä mahdollistamaan lapselle turvallinen ja tasapainoinen arki. Perhekuntoutus voidaan toteuttaa lastensuojelulain mukaisena avohuollon tukitoimena tai osana sijaishuoltoa. (Pärnä 2010, 42, 45, 47). Perhekuntoutuksessa lähettävänä tahona on lastensuojelun sosiaalityö. Kuntoutusprosessi käynnistyy sosiaalityöntekijän päätöksellä, mutta avohuollon tukitoimenpiteenä siihen osallistuminen on perheelle vapaaehtoista. (Hurtig 2010, 240-241.)

Perhekuntoutuksessa järjestetään kuntouttavaa toimintaa koko perheelle suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Perhekuntoutuksen isompina tavoitteina ovat lasten kasvuolosuhteiden turvaaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Perhekuntoutuksen ydinasioita ovat perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen erilaisin menetelmin, arjen taitojen harjoittelu yhdessä työntekijöiden avustuksella, ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen perheen arkeen. (Pärnä 2010, 41; Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Alatalon ym. (2017, 20) perhekuntoutusta ja perhetyötä koskevan kyselyn mukaan perhekuntoutukseen ohjautuvien asiakkaiden, niin aikuisten kuin lastenkin, tarvitsema tuki on monimuotoista. Perheenjäsenillä voi olla avun tarvetta mm. mielenterveys-, päihde-, parisuhde-,

kiintymyssuhde-, trauma- ja aggressio-ongelmissa. Näin ollen monialainen yhteistyö eri toimijoiden välillä on ensiarvoisen tärkeää, mutta myös perheen kanssa työskentelevien työntekijöiden riittävä ymmärrys ja osaaminen moninaisten ongelmien kanssa työskennellessä on tärkeää. Kuntoutuksen tulisi ulottua niin arjessa näkyviin asioihin kuin niiden taustalla vaikuttaviin syihin. (Alatalo ym. 2017, 20.)

SOS-Lapsikylän perheterapeuttisen perhekuntoutuksen yleisinä tavoitteina ovat lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen, ylisukupolvisten haasteiden ehkäiseminen tai katkaiseminen sekä perheen yhdessä säilyminen. Työskentelyn pääajatuksena on saavuttaa yhdessä vanhempien kanssa muutos heidän kykynsä hallita arkea. Lapsen etu, hyvinvointi ja turvallisuus ohjaavat aina työskentelyä. Työskentely on voimavarakeskeistä ja joustavaa perheen ja perheenjäsenten yksilölliset tarpeet huomioiden. Perhekohtaiset tavoitteet ja suunnitelmat luodaan työskentelyn alussa ja niitä tarkastellaan läpi perhekuntoutuksen prosessin. Perheenjäsenten osallistuminen omien asioidensa käsittelyyn sekä päätöksentekoon on ensiarvoisen tärkeää, jotta perheenjäsenten oma toimintakyky vahvistuu. Tavoitteena on auttaa perheenjäseniä ja erityisesti vanhempia itse ymmärtämään ja löytämään itse asiat ja keinot, jotka auttavat pärjäämään. Tällöin saavutettu muutos on kestävämpää. (Lyytikäinen 2017, 3-4; SOS-Lapsikylä 2018.)

Perheen kanssa työskentely sisältää työskentelyä sekä vanhempien että lasten kanssa yksilöllisesti ja yhdessä erilaisia menetelmiä ja henkilöstön lisäkoulutuksia hyödyntäen. Keskeistä on hyvän yhteistyösuhteen muodostuminen perheenjäsenten ja työntekijöiden välille. Jotta sen muodostuminen mahdollistuisi hyvin, on tärkeää, että työntekijä tutustuu perheen arkeen, toiminta- ja perhekulttuuriin sekä perheen sisäisiin arvoihin. Luottamuksellisessa yhteistyösuhteessa perheenjäsenillä on turvallista pohtia elämäänsä eri näkökulmista sekä tehdä muutoksia haluamaansa suuntaan. Yhtenä keskeisenä ajatuksena perhekuntoutuksessa on vahvistaa myös perheen omien verkostojen toimivuutta ja toimijuutta, jotka ovat osaltaan vahvistamassa saavutettujen muutosten jatkuvuutta. Dialoginen työote, joka on SOS-Lapsikylän keskeinen periaate, ohjaa työskentelyä hyvän yhteistyösuhteen muodostumiseen sekä asiakkaita kohti sisäistä motivaatiota muutokseen. (Lyytikäinen 2017, 3-4; Tirkkonen 2016.)

Vaikka perhekuntoutus on perheille vapaaehtoinen lastensuojelun avohuollon tukitoimi, on lastensuojeluviranomaisilla usein vakava huoli lapsen kasvuolosuhteista siinä vaiheessa, kun perheelle ehdotetaan perhekuntoutuspalvelua. Alussa yhteisten tavoitteiden asettaminen saattaa usein olla haaste, ja tavoitteet asetetaan herkästi viranomaislähtöisesti. Perheenjäsenevät välttämättä osaa ajatella, mihin he haluaisivat muutosta. (Laine ym. 2010, 143.) Tavoitteena on, että yhteisten keskustelujen, vuorovaikutuksen vahvistamisen ja toiminnan kautta vanhemmat tulevat tietoisemmiksi siitä, mitä vaikutuksia heidän toiminnallaan on lapsiin. (Miller & Törrönen 2010, 71-72.)

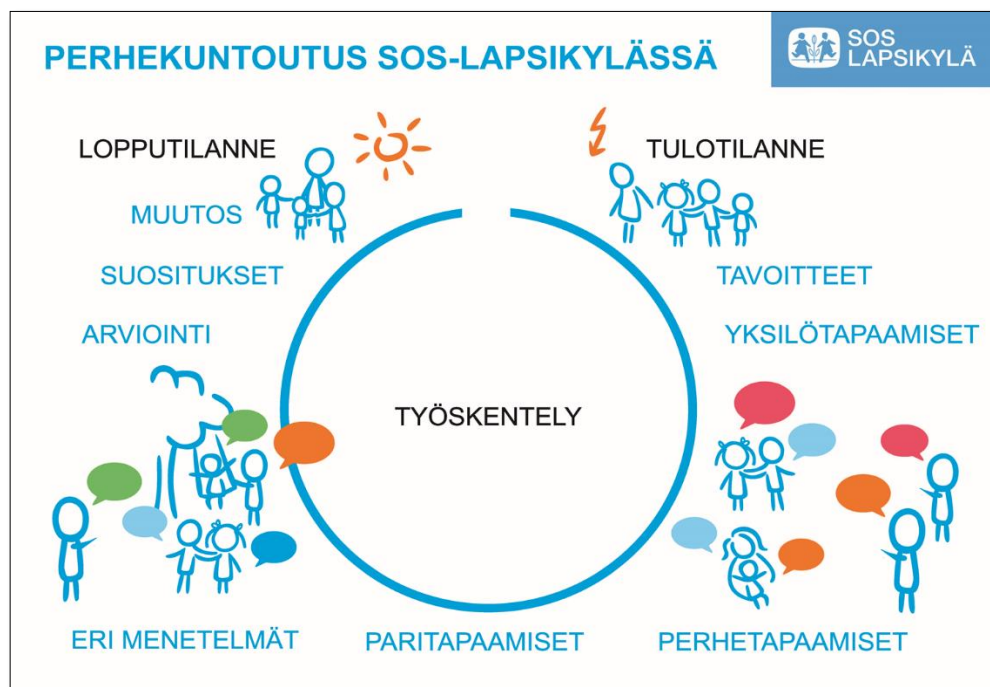
Alatalon ym. (2017, 34) mukaan kuntoutuksen onnistumisen kannalta on olennaista, että tavoitteet on määritelty yhdessä kuntoutujan kanssa. Asiakkaat ovat tuoneet esille kokemuksiinsa, joiden mukaan asiakassuunnitelmat ovat tuntuneet työntekijöiden ”sanelemilta”. Perheenjäsenillä ei ole riittävää mahdollisuutta saada omaa mielipidettään kuuluville keskusteltaessa tuen tarpeesta ja niihin vastaavista tukitoimista ja palveluista. Raportin pohjalla työskennelleen mallinnusryhmän näkemys on, että asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa vahvemmin palvelun tai tukitoimen valitsemiseen ja sen muokkaamiseen omaan tilanteeseensa sopivaksi. Mallinnusryhmässä olleiden kokemusasiantuntijoiden mukaan tämä voisi toteutua esimerkiksi niin, että asiakas saa tietoa tarjolla olevista vaihtoehtoisista palveluista ja voi tämän pohjalta itse valita sopivimman palvelun, joka vahvistaa kokemusta elämänhallinnan ja vapaaehtoisuuden tunteesta. (Alatalo ym. 2017, 38-39.)

Perhekuntoutuksessa pyritään siihen, että tavoitteet asetetaan perheen kanssa yhdessä, ja että ne ovat realistisia ja mielekkäitä perheen näkökulmasta. Tavoitteet elävät jatkuvasti, ja perheen omatyöntekijät muokkaavat niitä sekä luovat niitä perheen kanssa pienemmiksi alataavoitteiksi. Alussa tavoitteet ovat usein laajoja ja epämääräisiä, koska voidaan olla vielä tilanteessa, jossa perheen sosiaalityöntekijälläkään ei ole riittävää ymmärrystä ja tietoa perheen tilanteesta. Perheenjäsenten tavoitteet voivat olla erilaisia suhteessa toisiinsa. Riskinä on, että tavoitteet tulevat asetettua viranomaislähtöisesti. (Hurtig 2010, 243; Laine ym. 2010, 143.)

Kuntoutuminen on vuorovaikutteinen ja yhteisöllinen ilmiö. On tärkeää ajatella kuntoutumista siitä näkökulmasta, että ihmisten osallisuutta tuetaan, jotta he voivat kuntoutua, eikä siten, että ihmisten tulee kuntoutua ensin, jotta he kykenevät toimimaan. (Pärnä 2010, 43.) Luottamuksen syntyminen perheen ja työntekijöiden välille on tärkeä elementti perhekuntoutuksessa. Luottamuksen synnyttämiseksi tarvitaan aitoa kiinnostusta, kuuntelua ja myönteistä vuorovaikutusta. Asiakkaan tulee saada kokemus siitä, että hän hänet hyväksytään ja häntä arvostetaan, jotta avoimen ja aidon työskentelysuhteen muodostuminen mahdollistuu. Työskentelyyn tulee myös varata riittävästi aikaa, jotta hyvän yhteistyösuhteen muodostuminen mahdollistuu. Hyvä yhteistyösuhte auttaa asiakasta myös sitoutumaan kuntoutukseen, ja on kokonaisvaltaisen kuntoutuksen lisäksi olennainen elementti lastensuojelun vaikuttavuutta tutkittaessa. (Alatalo ym. 2017, 20; Miller & Törrönen 2010, 76-77, 83-84; Oksanen 2014, 113.)

SOS-Lapsikylän perhekuntoutusprosessi etenee kolmen vaiheen mukaisesti, joita ovat aloitusvaihe, työskentelyvaihe ja lopetusvaihe. SOS-Lapsikylän toimiessa säätinä, toimii palvelun tilaajana ja ostajana kunta. Tavoitteet määritellään yhdessä kunnan sosiaalityöntekijän, perheenjäsenten ja SOS-Lapsikylän työntekijöiden kanssa aloitusneuvottelussa, joka järjestetään

prosessin aloitusvaiheessa. Tavoitteita tarkistetaan ja arvioidaan jatkuvasti läpi työskentelyvaiheen sekä välineuvottelussa kunnan sosiaalityöntekijän, perheenjäsenten ja SOS-Lapsikylän työntekijöiden kesken (kuvio 1).



Kuvio 1: Perhekuntoutus SOS-Lapsikylässä. (SOS-Lapsikylä 2017.)

Olemme työryhmässämme käyneet keskustelua siitä, miten tässä kontekstissa saisi asiakkaan motivoitua muutokseen parhaalla mahdollisella tavalla. Lastensuojelullinen huoli tuo oman vivahteensa yhteistyösuhteeseen, ja työskentelyyn ei täysin kyetä asettautumaan siitä lähtökohdasta, mitä asiakas itse ajattelee ja millaista muutosta hän tavoittelee. Lastensuojelulain myötä tulee jo määriteltyä osa työskentelyssä vaadittavista muutoksista, jotta perhe pystyy jatkamaan itsenäisesti elämää kotona. Näin osa tavoiteltavista muutoksista on asetettu jo lähtökohtaisesti ulkoapäin, ja asiakkaat tulisi saada sisäisesti motivoitua työskentelyyn ulkoapäin asetettuja tavoitteita kohti. Näiden seikkojen myötä asiakkaiden motivointi aitoon tavoitelähtöiseen työskentelyyn ja muutokseen ovat osoittautuneet käytännössä haasteiksi. Luottamuksen synnyttäminen vie aikaa, ja kuten yllä jo mainitsin, luottamus on yhteistyösuhteen perusta, joka auttaa motivoimaan kohti muutosta. Perhekuntoutusjaksot ovat usein lyhyitä suhteessa perheiden moniongelmaisiin haasteisiin sekä tavoiteltuun kestävään muutokseen.

### 3 Motivaatio ja motivointi

Motivaatio on voima, joka saa ihmisen toimimaan ja selittää miksi ihminen toimii jollakin tavalla. Motivaatio ajaa ihmistä toimimaan häntä palvelevalla tavalla, vaikka toiminta olisi joskus hänen hyvinvointiaan tai sosiaalisia verkostoja tuhoavaakin. Motiivit ovat vaikuttimia motivaation taustalla. Motiivit voidaan ryhmitellä seuraavasti:

- 1) biologiset motiivit
- 2) sosiaaliset motiivit
- 3) psyykkiset motiivit

Biologiset motiivit liittyvät elimistön toimintaan ja niitä ovat tyypillisesti esimerkiksi seksuaalisuus, nälkä tai jano. Sosiaaliset motiivit liittyvät ihmissuhteisiin, ja niitä voivat olla esimerkiksi turvallisuuden ja läheisyyden tarve, ja valtasuhteisiin asettuminen. Psyykkisiin motiiveihin puolestaan liittyvät tunteet, älylliset tarpeet ja autonomian eli itsemääräämisen tunne. (Govern & Petri 2004, 6-13; Laine & Vilkkö-Riihelä 2012, 65; Leppänen & Rauhala 2012, 30.)

Totuttua toimintatapaa on vaikea muuttaa, vaikka se olisi haitallinenkin. Rinnalla usein kuitenkin kulkee välitön tyydytys toiminnasta. Palkinto voi olla oma tunne, tai jokin ulkoinen asia kuten päihdeestä tai ruoasta saatava mielihyvä. Nopeasti saatava palkinto houkuttelee usein enemmän, vaikka se olisi pienempi kuin tulevaisuudessa hämöttävä suurempi palkinto. (Koski-Jännes 2008, 41). Perhekuntoutuksessa tämä voi näyttäytyä esimerkiksi siten, että vanhempi toistaa samaa haitallista toimintamallia, koska saa lapsen rauhoitettua nopeammin, kuin että johdonmukaisesti ja sitkeästi yrittäisi toimia toisella tavalla joka tukee lapsen kasvua ja kehitystä paremmin ja pitkäkestoisemmin.

Vielä 2000-luvun alkupuolella asiakkaan motivaatiota pidettiin sellaisena ominaisuutena, joka asiakkaalla joko on tai ei ole. Ammatillaisen tehtäväksi ei katsottu erityinen asiakkaan motivointi. Nykynäkemyksen mukaan asiakkaan motivaatioon voidaan vaikuttaa, ja työntekijän tehtävänä on herätellä ja voimistaa asiakkaan motivaatiota. Myös työntekijän tyyllillä on vaikutusta asiakkaan motivaatioon. (Miller 2008, 17; Susi 2015). Ammatillinen motivointi on moniulotteinen asia, johon vaikuttaa keskeisesti asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde. Nykyaikajattelun mukaan keskeisiä seikkoja yhteistyösuhteessa ovat dialogisen ja arvostavan ilmapiirin luominen, asiakaskeskeisyys, yhteistoiminnallisuus, asiakkaan osallisuuden vahvistaminen sekä voimavarojen vahvistaminen. (Friis & Kaikko 2009, 108-109; Oksanen 2014, 72, 113). On tutkittu, että asiakkaan hoitoon osallistuminen ja myönteiset hoitotulokset lisääntyvät motivoivia työtapoja käytettäessä (Miller 2008, 22). Parhaimmillaan osallisuus näkyy laaja-alaisina tuloksina, se voi auttaa tunnistamaan omia kehityspotentiaaleja, ymmärtämään niiden merkitystä ja voimaa sekä pitämään huolta yksilön omista tarpeista ja oikeuksista. Osallisuus omissa asioissa parantaa myös uskoa omaan kykyihin, joita muutokseen tarvitaan. (Bardy & Heino 2009, 22.) Motivaatio on siis avain muutokseen, jonka vuoksi se, ja sen parissa työskentely ovat ensiarvoisen tärkeitä myös lastensuojelukentässä.

### 3.1 Ulkoinen ja sisäinen motivaatio

Motivaatio voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon. Ulkoisen motivaation tilassa ihminen tunnistaa ympäröivän yhteisön asettamat tarpeet ja toiminnallaan yrittää vastata niihin. Toimintaa ohjaavat ulkoiset säännöt sekä lähellä olevien ihmisten vaikutus. Ihminen voi kehittyä toimiessaan ulkoisen motivaation ohjaamana suuntaan, jossa hän tutkiskelee omaa toimintaansa ja alkaa asettaa tavoitteita johdonmukaisesti. Muutos alkaa tuntua kiinnostavalta, järkevältä ja tuo ihmiselle tyydytystä. Ulkoa kontrolloitu toiminta voi siis muuttua itsenäiseksi toiminnaksi, jos ihminen kokee saavansa jotain muutakin kuin ulkoista hyödykettä toiminnasta. Näin ihminen on siirtynyt sisäisen motivaation tilaan. Usein ihminen tarvitsee sisäisen motivaation kehittymiseen tukea ajatuksilleen ja tunteilleen, onnistumisen kokemuksia ja lähi-ihmisten rohkaisua. Sisäisen motivaation kehittymiseen ihminen tarvitsee lisäksi itsemääräämisen tunnetta, pätevyyden ja pystyvyyden tunnetta sekä luottoa omiin kykyihinsä. (Deci & Ryan 2000, 70-72; Oksanen 2014, 43-44; Ryan & Deci 2000a, 55-56, 60.)

Ulkoisia motivaation lähteitä ovat esimerkiksi palkkiot ja rangaistukset. Esimerkiksi uhan alla olemme hyvinkin motivoituneita toimimaan, toisaalta taas toisia ihmisiä uhka jostakin voi lamauttaa. Ulkoisen motivaation lähteitä voivat olla esimerkiksi rahallinen palkkio, selviytyminen, maineen tavoittelu, tai sosiaalisen hyväksynnän tavoittelu. Sisäinen motivaatio puolestaan kumpuaa ihmisestä itsestään. Ihminen on innostunut tekemisestään ja hän on halukas tekemään sitä riippumatta ulkoisista palkkioista tai rangaistuksista. Esimerkiksi lapsen leikki on selkeä esimerkki sisäisestä motivaatiosta, tai jokin harrastus, mikä tuottaa ihmiselle positiivisia tuntemuksia. (Martela 2014, 46; Ryan & Deci 2000a, 62.)

Sisäinen motivaatio ruokkii ihmisen energiatasoa ja positiivisia tunteita, kun taas ulkoisesti motivoitunut toiminta usein kuluttaa niitä. Oheisessa taulukossa on havainnollistettu sitä, miten ulkoinen motivaatio ja sisäinen motivaatio ovat erilaisia ominaisuuksia vertaillen. (Martela & Karenko 2014, 14.)

Ulkoinen motivaatio	Sisäinen motivaatio
Reaktiivista	Proaktiivista
Ulkoiset palkkiot ja rangaistukset	Sisäinen innostus tekemiseen
Kaventaa näkökulmaa	Laajentaa näkökulmaa
Negatiiviselta suojautuminen	Positiiviseen etsiytyminen
Kuluttavaa	Energisoivaa
Ihminen työntää itseään kohti	Tekeminen vetää puoleensa
”Keppi ja porkkana”	”Leikki”

Taulukko 1: Sisäisen ja ulkoisen motivaation ominaisuuksia Martelan & Karenkon (2014, 14) mukaan.

Ihminen siis motivoituu toimintaan myös ulkoisten seikkojen johdosta, mutta motivoitumisen laatu riippuu siitä, miten se vaikuttaa koettuun hyvinvointiin. Sekä ulkoisesti että sisäisesti motivoituen voidaan saavuttaa samoja päämääriä. Sisäisesti motivoitunut toiminta edistää hyvinvointiamme, mutta ulkoisen motivaation ohjattessa toimintaamme lisääntyvät samalla ahdistus ja koettu negatiivisten tunteiden määrä. (Martela 2014, 46-47.) Tutkimuksissa on myös todettu, että ulkoiset tekijät, kuten materialistiset palkinnot, uhat, pakko ja muualta asetetut tavoitteet vähentävät ihmisen sisäistä motivaatiota. Ihminen, joka on pakotettu toimimaan jollakin tavalla tai ei koe kyvykkyyttä suhteessa asetettuun tehtävään, ei yleensä ole aidosti motivoitunut toimintaan. (Deci & Ryan 2000, 70-71; Ojanen 2014, 77-78; Ryan ym. 2009, 110.) Toisaalta taas kaikki palkkiot eivät aina vähennä sisäistä motivaatiota. Jos palkkio on arvostava ja saa ihmisen kokemaan itsensä arvostetuksi, se voi jopa vahvistaa sisäistä motivaatiota (Oksanen 2014, 79.)

Sisäinen motivaatio voidaan jakaa myös sisäsyntyiseen ja sisäistettyyn motivaatioon. Nämä eroavat toisistaan siten, että sisäsyntyisen motivaation tilassa ihminen innostuu puhtaasti itse toiminnasta, kun taas sisäistetyssä motivaatiossa henkilö kokee tekemisen arvokkaaksi ja tärkeäksi, koska sen tulos osuu yhteen hänen arvomaailmaansa. Itse asiassa Decin & Ryanin (2000, 72-73) mukaan sisäistä motivaatiota on ainoastaan sisäsyntyinen motivaatio, mutta Martela (2014, 47-48) puolestaan luokittelee molemmat sisäisen motivaation luokkaan mielestäni perustellusti. Tämä ajatus soveltuu myös perhekuntoutuskontekstiin paremmin, sillä vanhempi voi esimerkiksi motivoitua leikkimään lapsensa kanssa, koska tietää sen hyödyn lapselle, vaikkei niin innostuisikaan itse leikkimisestä.

### 3.2 Itseohjautuvuusteoria

Itseohjautuvuusteoria (self-determination theory) on Edward Decin ja Richard Ryanin kehittämä teoria, jonka mukaan sisäinen motivaatio ja onnellisuus rakentuvat kolmesta psykologisesta perustarpeesta: vapaaehtoisuudesta, kyvykkyydestä ja yhteenkuuluvuudesta. Fysiologiset perustarpeet tulee olla pääpiirteittäin tyydytettyjä, jotta ihminen kykenee keskittymään elämässään myös psykologisten perustarpeiden tyydyttämiseen. (Deci & Ryan 2000, 68; Martela 2014, 31, 45-48, Martela 2015, 66-67; Ryan & Deci 2000b, 229-230.) Vapaaehtoisuus ja yhteenkuuluvuus ovat merkittävimpiä tekijöitä ihmisen sisäisen hyvinvoinnin lähteinä (Oksanen 2014, 70-75). Käsittelen opinnäytetyössäni itseohjautuvuusteoriaa, koska sen ajatellaan olevan keskeinen teoria sisäisen motivaation synnyssä, joka johtaa kestäviin muutoksiin ja pyrkimykseen kohti parempaa elämää. Sisäsyntyisen motivaation keskeinen asia on, ettei yksilö toimi ainoastaan ulkoisten motiivien ajamana, vaan sen vuoksi, että tekeminen palvelee hänen sisäistä ambitiotaan (Deci & Ryan 2000, 70-72).

Deci ja Ryan (2000, 68-69) ovat myös tutkimuksissaan osoittaneet, että näiden kolmen psykologisen tarpeen puuttuminen tai estäminen heikentävät yksilön motivoitumista, sosiaalista toimintakykyä ja henkilökohtaista hyvinvointia. Ihmisen tulee siis saada vahvistusta näille kolmelle psykologiselle perustarpeelle voidakseen motivoitua sisäsyntyisesti. Tutkimuksissa on osoitettu, että motivaatiolla on yhteyttä syrjäytymisen ja mielenterveysongelmien kanssa. Kaikkia kolmea (vapaaehtoisuus, kyvykkyys, yhteenkuuluvuus) ulottuvuutta tarvitaan, jotta ihminen voi psyykkisesti hyvin. Asiakas sitoutuu hoitoon paremmin, jos hän saa osakseen kokemusta vapaaehtoisuudesta, kyvykkyydestä ja yhteenkuuluvuudesta. (Deci & Ryan 2000, 74-76; Govern & Petri 2004, 358.) Erilaisissa tutkimuksissa on osoitettu myös, että esimerkiksi kouluissa, joissa näitä kolmea perustarvetta tuetaan, oppimistulokset ovat parempia. Ne korreloivat myös työelämässä positiivisesti. (Martela 2014, 48-49.) Filosofi, tohtori Martela (2014, 50) on tehnyt yhteistyössä professori Ryanin kanssa tutkimusta, joka tutkii hyväntekemisen yhteyttä edellä mainittuihin kolmeen psykologiseen perustarpeeseen. Vielä tätä ei ole liitetty Ryanin ja Decin kehittämään itseohjautuvuusteoriaan, mutta alustavien tulosten perusteella voi olla, että tämä tulee tulevaisuudessa muuttumaan.

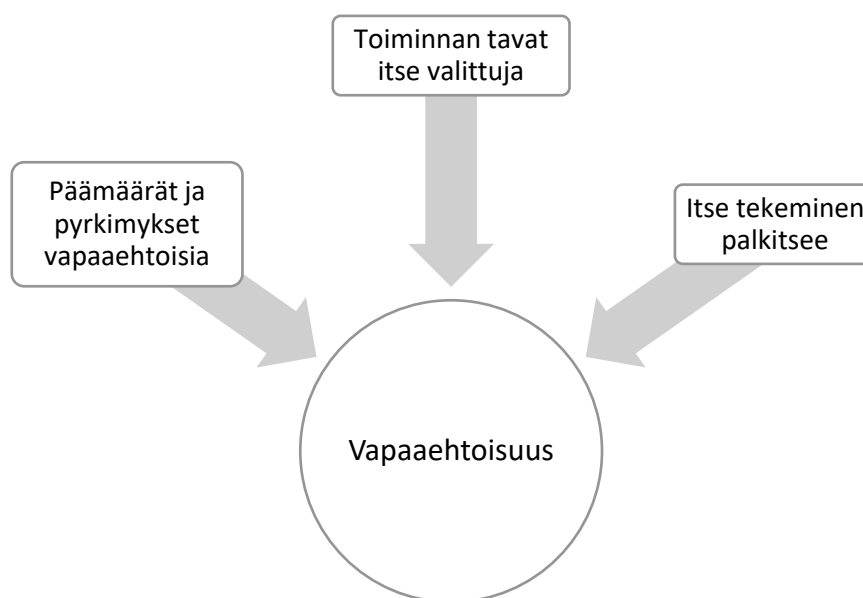
Lastensuojelukontekstissa vapaaehtoisuuden vahvistaminen on haaste, koska tällä hetkellä yhteiskunnassamme vallitsee edelleen osittain ilmapiiri, jossa lastensuojelu usein koetaan uhkaksi. Perhekuntoutus on perheille vapaaehtoinen tukitoimi, mutta toisaalta perheet joskus kokevat tulevansa ”pakotetuiksi” osallistumaan palveluun, koska toisinaan on tilanne, jolloin muita vaihtoehtoja ei enää ole kotona asumisen jatkamisen turvaamiseksi. Tällöin vanhemilla voi olla myös pelko, että viranomaisella on suunnitelma sijoittaa lapset pois kotoa (Miller & Törrönen 2010, 76).



### 3.2.1 Vapaaehtoisuus

Vapaaehtoisuus (autonomy) tarkoittaa sitä, että yksilö on vapaa päättämään itse siitä, mitä hän tekee ja miten hän sen tekee. Valinnan- ja toiminnanvapaus ovat edellytyksiä autonomialle, ja toiminta ei tunnu ihmisestä ulkoapäin ohjatulta, vaan toiminnan syyt ovat yksilön sisällä. Vapaaehtoisuuden kokemuksen vastakohtana on kontrolli tai pakottaminen. Vapaaehtoisesti toimiva ihminen kokee voivansa toteuttaa ja ilmaista itseään tekemisen kautta, ja hänellä on vapaus tehdä itseään kiinnostavia asioita. Vapaaehtoisuus sisältää siis tunteen, että ihminen voi itse määrätä elämäänsä. (Martela 2014, 49; Martela 2015, 50-51; Martela & Jarenko 2015, 57-59; Ruutu & Salmimies 2015, 32-33.)

Vapaaehtoisuuteen liittyy yksilön tunne siitä, että hän voi tehdä sitä mikä on lähtöisin hänen omasta kiinnostuksestaan ja omista arvoistaan. Vapaaehtoisuuden pelkästä vapaudesta erottaa se, että vapaaehtoisuus tarvitsee jonkinlaista sisäistä työntövoimaa ja uskallusta. Vapaaehtoisuus voi myös pelottaa, koska silloin joutuu ottamaan vastuuta ja tekemään valintoja. Vapaaehtoisesti toimiva ihminen saa tyydytystä ja palkinnon itse tekemisestä, eikä tarvitse ulkoista palkkiota voidakseen nauttia sen tuloksista. (Martela 2015, 77-78, 82; Martela & Jarenko 2015, 68-71.) Vapaaehtoisuuden kokemuksen voidaan tiivistetysti sanoa syntyvän kolmesta ominaisuudesta, jotka on esitetty oheisessa kuviossa (kuvio 2). Ominaisuudet ja niiden saavuttaminen ovat toki monimutkaisempia ilmiöitä ja sisältävät monia taustoja.

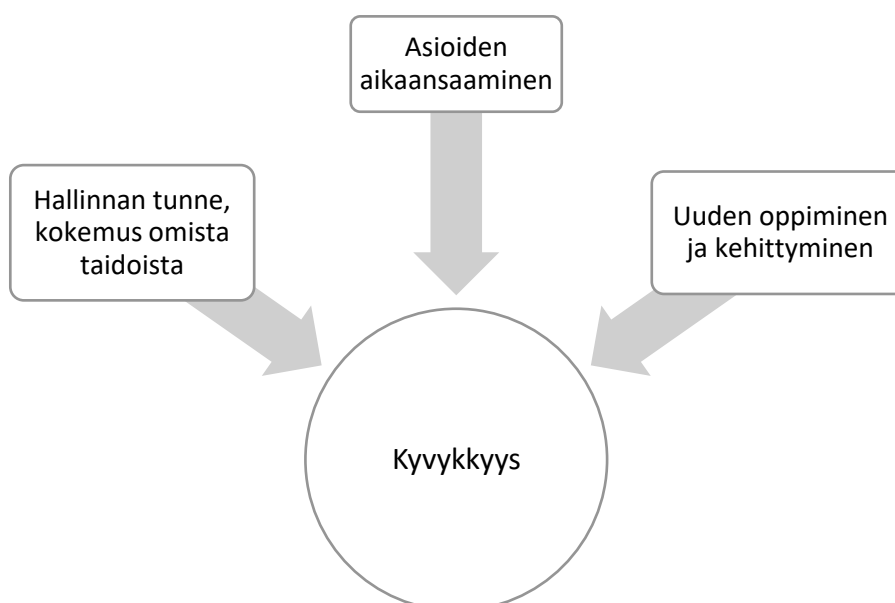


Kuvio 2: Vapaaehtoisuuden kokemukseen vaikuttavat tekijät.

### 3.2.2 Kyvykkyyssuskomus

Kyvykkyyks (competence) tarkoittaa sitä subjektiivista kokemusta, että osaa ja pystyy tekemään asioita. On kyse kahdesta ulottuvuudesta: osaamisesta ja aikaansaamisesta. Kyvykkääksi itsensä kokeva ihminen nauttii siitä tekemisestä, missä kokee olevansa taitava sekä siitä, kun saa asioita aikaiseksi. Kyvykkään yksilön vastakohtana on ihminen, joka on epäonnistunut menneisyydessä tai pettynyt aikaisempiin suorituksiinsa. Tämä vaikuttaa myös siten, että on epävarma tulevista kyvyistään. (Martela 2014, 49; Martela 2015, 51; Martela & Jarenko 2015, 59-60.)

Jokaisessa ihmisessä on kyvykkyyden potentiaalia. Toisissa se näkyy positiivisena uskomuksena omiin kykyihin ja aikaansaavuutena, toisissa se on vielä piilevänä ja omiin kykyihin uskominen on heikkoa. Vaikka olisimme innostuneita jostakin asiasta, katoaa motivaatiomme, jos emme osaa. Oppiminen ja kehittyminen ovat tärkeitä osia kyvykkyydessä. Useimmat ihmiset saavat tyydytystä siitä, kun osaakin aiemmin voittamattomalta tuntuva asian. Kyvykkyyden tunnetta kuitenkin ruokkii se, että ihminen on sopivalla haastetasolla. Haastetason ollessa liian suuri, syntyvä ahdistus voi estää kehittymistä ja oppimista. Palaute on toinen olennainen asia kyvykkyyden kokemisessa ja voi tuottaa sisäistä motivaatiota toimintaa kohtaan. Vahva luottamus omiin kykyihin johtaa sitkeään yrittämiseen. (Govern & Petri 2004, 359; Martela 2015, 95-98; Martela & Jarenko 2015, 60; Oksanen 2014; 73.) Kyvykkyyden voidaan siis myös sanoa muodostuvan kolmesta elementistä, jotka on esitetty yhteenvedettynä kuviossa 3.

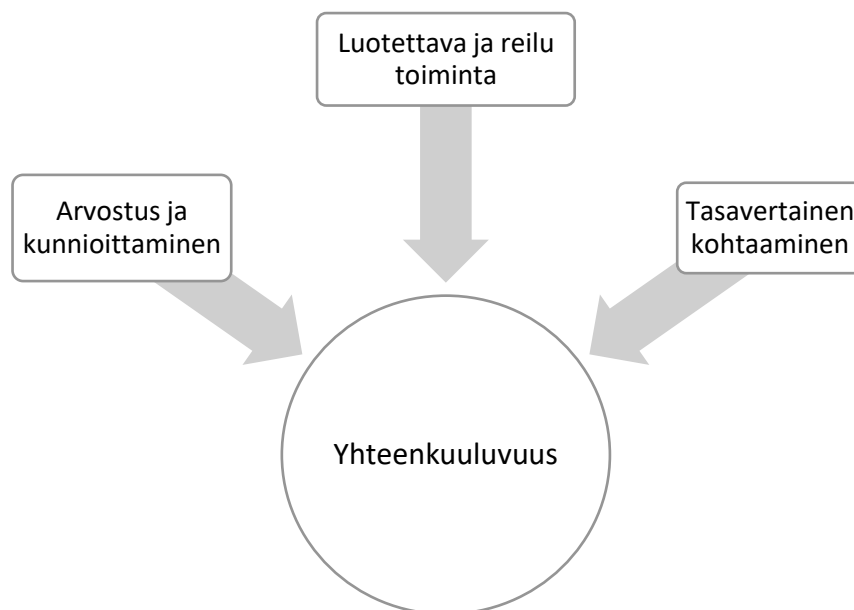


Kuvio 3: Kyvykkyyden kokemukseen vaikuttavat elementit.

### 3.2.3 Yhteenkuuluvuus

Yhteenkuuluvuuden (relatedness) tunne syntyy siitä, kun ihminen kokee vastavuoroista välittämistä toisten ihmisten taholta ja kohdistaa itse sitä toisiin. Ihminen haluaa tulla hyväksytyksi, välittää muista sekä olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Yhteenkuuluvuuden vastakohtana on puolestaan se, että toiset ihmiset tuntuvat etäisiltä ja suhteet jäävät pinnallisiksi. Voi myös olla, että ihminen kokee toisten suhtautuvan häneen vihamielisesti. Lyhyesti, ihmisellä on tarve rakastaa ja tulla rakastetuksi. (Martela 2014, 49-50; Ruutu & Salmimies 2015, 32-33; Ryan & Deci 2000b, 231.)

Ihminen tarvitsee kokemuksen, että hänet kohdataan ihmisenä ja että hän tulee nähdyksi omana itsenään. Ihminen haluaa arvostusta ja kunnioittamista toisilta ihmisiltä. (Martela & Jarenko 2015, 61.) Jokaisella ihmisellä on tarve kuulua johonkin ja tuntea olevansa yhteydessä toisiin ihmisiin. Yhteenkuuluvuuden tunne on myös tärkeä elementti sisäisen motivaation syntymisessä, vaikkakin kyvykkyys ja vapaaehtoisuus nostetaan kirjallisuudessa keskeisimmiksi elementteiksi. (Govern & Petri 2004, 360; Ruutu & Salmimies 2015, 32-33.) Yhteenkuuluvuuden kokemuksen rakennuspalikat on esitetty tiivistetysti oheisessa kuviossa (kuvio 4).



Kuvio 4: Yhteenkuuluvuuden tunteeseen vaikuttavat tekijät.

### 3.3 Positiivinen psykologia

Perinteisesti psykologia on keskittynyt tutkimaan mielen häiriöitä ja niiden hoitoa, ja myönteisiä ilmiöitä ei ole juurikaan tutkittu. Tästä puutteesta on saanut alkunsa positiivinen psykologia, joka etsii vastauksia mm. siihen, miten tulla onnelliseksi, miten ihmiset onnistuvat ja mikä edistää onnistumista ja hyvää oloa, sekä mitkä asiat auttavat ihmistä selviytymään haasteista. (Govern & Petri 2004, 361; Leppänen & Rauhala 2012, 14-15, 292; Ojanen 2014; 10-11.) Lipponen (2014, 203) on todennut Seligmanin ja Csíkszentmihályin (2000) klassikkoartikkelin määrittelevän kolme teemaa, jotka ovat keskeisiä positiivisen psykologian tutkimuksen kentässä, ja joita positiivinen psykologia pyrkii edistämään. Nämä teemat ovat yksilön myönteiset tunteet, hänen myönteiset ominaisuudet ja myönteiset instituutiot. Positiivisen psykologian tutkimustulokset painottavatkin näiden teemojen löytämistä menneisyydestä, nykyhetkestä ja tulevaisuudesta (Lipponen 2010, 126). Yksilön ominaisuuksien lisäksi positiivinen psykologia on siis kiinnostunut myös siitä, millainen ympäristö ja millaiset organisaatiot edistävät ihmisen hyvinvointia. Positiivinen psykologia tutkii myös sitä, voiko ihminen oppia myönteistä elämäntapaa. (Ojanen 2014, 12.)

Positiivinen psykologia hakee myönteisille ilmiöille yleisiä selittäviä totuuksia, eikä syy-seuraussuhteissa olla kiinnostuneita yksilön omasta kokemusmaailmasta. Positiivista ja perinteistä psykologiaa yhdistää pyrkimys tutkia ja selittää ilmiöitä sekä kokonaisteorian luominen. Varsinaisia keinoja auttaa ihmistä hänen yksilöllisessä elämäntilanteessaan ei ole keskitytty luomaan. Positiivinen psykologia on luonut toki erilaisia keinoja hyvinvoinnin lisääntymiseen, mutta ne ovat yleisiä harjoituksia ja menetelmiä, joiden ajatellaan sopivan kaikkeen yksilön henkilökohtaisesta elämäntilanteesta ja motivaatiosta riippumatta. (Lipponen 2014, 203, 205, 207.)

Positiivinen psykologia on tutkinut hyveitä ja luonteenvahvuuksia, jotka vaikuttavan ihmisen kokemukseen maailmasta ja elämästä sekä selviytymistaitoihin. Niillä on selkeä yhteys ihmisen kokemaan onnellisuuteen ja elämäntyytyväisyyteen. Hyveiden ja luonteenvahvuuksien tutkiminen pyrkii hyvinvoinnin lisäämiseen, ja luonteenvahvuuksien kehittymistä voidaan tukea eri keinoin. (Ojanen 2014, 117-118; Uusitalo-Malmivaara 2014, 63-75.)

Myönteisten tunteiden kokemisella on suuri vaikutus hyvinvointiin ja siihen, miten ihminen selviää elämän haasteista. Myönteisten tunteiden on tutkittu vaikuttavan yksilön ja ryhmän kykyyn ajatella monipuolisesti, lisäävän luovaa otetta ja tyytyväisyyttä elämään sekä parantavan oppimiskyvykkyyttä. Myös keho reagoi myönteisiin tunteisiin: myönteiset tunteet auttavat kehoa palautumaan stressireaktioista nopeammin. (Fredrickson 2010, 18-19, 21, 24.)

### 3.4 Ratkaisukeskeisyys

Ratkaisukeskeinen työskentelytapa on syntynyt, kun tutkittiin tuloksellista terapiatyötä. Ratkaisukeskeisessä tavassa ollaan kiinnostuneita ihmisen itsensä antamista merkityksistä ja yksilökohtaisista kokemuksista. Tässä se eroaa positiivisesta psykologiasta, vaikka niissä on paljon samaa ajattelutapaakin, kuten myönteinen painopiste ja diagnosoinnin välttäminen. Ratkaisukeskeisessä työskentelytavassa ollaan kiinnostuneita nimenomaan siitä, miten yksilöä voidaan tukea löytämään häntä itseään auttavia keinoja omassa tilanteessaan. Ratkaisukeskeisessä työskentelytavassa työntekijä kuuntelee asiakasta aktiivisesti, esittää sellaisia kysymyksiä, mitkä ohjaavat keskustelua myönteisyyteen sekä toimivan löytämiseen. Ratkaisukeskeinen malli perustuu siihen, että tieto luodaan ja sitä tutkitaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan välisessä keskustelussa. (Lipponen 2010, 123-125; Lipponen 2014, 201-202, 204-207.)

Ratkaisukeskeisessä työskentelytavassa keskitytään aktiivisesti uusien näkökulmien etsimiseen sen sijaan, että ajateltaisiin ongelman ja ratkaisun välistä suhdetta. Perinteinen ongelmakeskeinen tapa tuottaa usein sitä, että ihminen kokee asian syytöksenä, jolloin ihminen luonnollisesti puolustautuu, keskusteluyhteys kärsii ja näin ollen yhteistyö vaikeutuu. Ratkaisukeskeisydessä keskitytään muutostoiveisiin ja -tavoitteisiin. Tämä mahdollistaa luovien ratkaisujen löytämisen ja vahvistaa asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyösuhdetta. Ratkaisukeskeisellä työskentelyllä asiakkaan kokemus omista kyvyistään voimistuu, ja asiakas näkee uusia mahdollisuuksia. Vahva tulevaisuuteen suuntautuminen on ratkaisukeskeisyyden ydintä. (Ahola & Ahola 2016, 19; Lipponen 2010, 127.)

Ratkaisukeskeisydessä painotetaan sanojen merkitystä, sillä kokemus todellisuudesta muuttuu sanojen myötä. Ratkaisukeskeisydessä käytetään myös termiä normalisointi, joka tarkoittaa sitä, että ihmisen tuottama tunne normalisoidaan työntekijän vastauksella käyttäen esimerkiksi sanoja ”usein” tai ”kuka tahansa”. (Lipponen 2014, 208.)

Ratkaisukeskeisyyteen liittyy olennaisesti voimavarakeskeisyys ja asiakkaan oma toimijuus. Asiakkaalla on aktiivinen rooli oman elämänsä ja muutostavoitteiden asiantuntijana, ja hänen omat voimavaransa hyödynnetään olennaisena osana muutosprosessia. Ongelmien ja niiden synnyn pohtimisen sijaan ratkaisukeskeisessä työskentelytavassa keskitytään tulevaisuuden pohtimiseen, ja siihen, miten asioiden haluttaisiin olevan tulevaisuudessa. Aikaisemmista onnistumisista otetaan oppia suunnitellessa, miten toimia kohti tavoitetta. Ratkaisukeskeinen työskentelytapa lisää asiakkaiden toiveikkuutta ja mahdollisuuksia selviytyä vaikeistakin tilanteista. Taulukossa 2 on havainnollistettu keskeisiä eroja ongelmakeskeisen ja ratkaisukeskeisen puheen välillä. (Ahola & Ahola 2016, 19, 21-22; Lipponen 2010, 126-128.)

Ongelmapuhe	Ratkaisupuhe
Ongelmien kuvaaminen	Muutostoiveiden / tavoitteiden kuvaaminen
Kielteisen kehityksen huomioiminen	Myönteisen kehityksen huomioiminen
Ongelmien syiden miettiminen	Myönteisen kehityksen selittäminen
Taustatekijöiden pohtiminen	Aikaisempien onnistumisten kartoittaminen
Esteiden ja rajoitusten näkeminen	Mahdollisuuksien ja voimavarojen tutkiminen
Suora tai epäsuora syyllistäminen	Kiitosten ja ansion jakaminen edistymisestä

Taulukko 2: Ongelmapuheesta ratkaisupuheeseen (Ahola & Ahola 2016, 22).

Tarkemmin vielä ratkaisukeskeisyyden ominaisuuksia ja sitä, mitä se ei ole, ovat avanneet McKergow ja Korman (2009). Ratkaisukeskeisyys ei ole ongelmiin ja siihen keskittymistä, mikä kaikki on vialla. Se ei myöskään eikä se etsi syytä niihin, vaan on kiinnostunut siitä, mitä asiakas haluaa ja millaisia vaikutuksia sillä on hänen elämäänsä. Ratkaisukeskeinen työntekijä ei kysy asiakasta estävistä asioista, vaan kysyy, mikä auttaa asiakasta kohti hänen toivomaansa suuntaa. Ratkaisukeskeisyydessä ei etsitä diagnooseja, vaan siinä keskitytään etsimään toimivia asioita, mitä olisi hyvä vahvistaa. Ratkaisukeskeisyydessä uskotaan sanojen merkitykseen, eikä niiden takaa etsitä merkityksiä. Ratkaisukeskeisyydessä käytetään konkreettista, asiakkaan kuvauksiin pohjautuvaa kieltä. (McKergow & Korman 2009, 38.)

Ratkaisukeskeisessä, voimavaraistavassa työotteessa kysymykset ovat pääsääntöisesti avoimia, ja joihin ei voi vastata ”kyllä” tai ”ei”. Kysymykset auttavat asiakasta pohtimaan itse ja voimistavat asiakkaan kokemusta omasta toimijuudesta myös tapaamisten välillä. On tärkeää tuoda myös esille jo ennen työskentelyä alkaneita positiivisia muutoksia, tai hetkiä, jolloin asiakas on toiminut toisin kysymällä asiakkaalta itseltään tätä. Tämä tukee asiakkaan oivallusta siitä, että hän on kykenevä ratkomaan ongelmiaan myös itse. Asiakkaan luotto omiin kykyihin, toiveikkuus sekä sitoutuminen työskentelyyn kasvavat, kun löydetty voimavarat löytyvät hänen omista kokemuksistaan. Asiakkaan puhe saattaa olla hyvin ongelmakeskeistä, mutta on tärkeää, että työntekijä osaa tarttua pieneen orastavaan muutospuheeseen ja vahvistaa sitä. Tätä lähdetään tutkimaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, sekä miettimään, miten se tuodaan käytännön tasolle. (Lipponen 2010, 131-132.)

### 3.5 Motivoiva haastattelu työmenetelmänä

Yksi toimintapa, jonka on monissa tutkimuksissa todettu virittävän ja edistävän muutosta, on motivoiva haastattelu. Motivoiva haastattelu on syntynyt 1980-luvun alkupuolella amerikkalaisen tutkijan ja psykologin William Millerin toimesta. Miller kävi työnohjauksellisia keskusteluja haastavista asiakastapauksista terapeuttien kanssa, ja kehitteli ratkaisuehdotuksilleen motivoivan haastattelun periaatteita. Alkuun ensisijaisena periaatteena oli, ettei työntekijän pitäisi tarjota muutosta asiakkaalle, koska tämä usein herättää vastustusta asiakkaassa. Tärkeämpää olisi saada asiakas pohtimaan syvällisemmin muutosta, sen etuja ja haittoja jolloin synnytetään sisäistä motivaatiota. Ulkoisen motivaation ja pakon edessä tehty muutos jää helposti lyhytaikaiseksi. Miller korosti myös sitä, että motivaatio on tila, joka voi vaihdella ja johon voidaan vaikuttaa myös työntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella. (Koski-Jännes 2008, 42-43; Näkki 2015, 84; Susi 2015.)

Motivoivaa haastattelua koskevaa tutkimusta alettiin tehdä eri puolilla maailmaa Millerin innoittamana. Miller ryhtyi tutkimaan aihetta yhdessä englantilaisen psykologin, Stephen Rollnickin kanssa. Yhteisen tutkimustyön kautta löytyi vielä yhdeksi teoreettiseksi käsitteeksi ambivalenssi, eli ristiriita muutokseen ajavana voimana. (Koski-Jännes 2008, 44-45; Näkki 2015, 84.) Miller ja Rollnick (2012) ovat täydentäneet teoriaa edelleen viime vuosina Ryanin ja Decin kehittämän itseohjautuvuusteorian kautta. Miller ja Rollnick (2012) kuvaavat molempien teorioiden täydentävän toisiaan. Itseohjautuvuusteoriassa ei keskitytä motivoivan haastattelun tavoin käytännölliseen toimintaan, vaikkakin motivoivan haastattelun teoria täydentyy hyvin itseohjautuvuuden kolmen psykologisen perustarpeen myötä.

Vaikka motivoiva haastattelu sisältää tekniikoita, ovat Miller ja Rollnick alkaneet korostaa sen henkeä sen henkeä enemmän kuin tekniikoita. Tätä luonnehtivat kolme keskeistä asiaa: 1) yhteistyö, 2) esiin kutsuminen ja 3) asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Motivoivan haastattelun ajatellaan olevan vuorovaikutusta helpottava lähestymistapa, joka kutsuu esiin luontaista muutosta. (Koski-Jännes 2008, 45-46.) Motivoivan haastattelun, tai motivoivan kohtaamisen yksi keskeinen periaate on asiakkaan kohtelu itsenäisenä ja täysivaltaisena toimijana. Asiakkaan toimijuuden palauttaminen ja sen tukeminen ovat työntekijän tehtäviä. Motivoivaan haastatteluun liitettävät taidot ovat vuorovaikutustapoja, jotka herättelevät asiakkaan motivaatiota ja auttavat työntekijää kohti dialogisuutta. Työntekijän on tärkeää kunnioittaa asiakasta, olla aito ja empaattinen, koska nämä elementit luovat luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Näin asiakkaalla on mahdollisuus avoimesti pohtia elämäänsä. (Koski-Jännes 2008, 43,46; Näkki 2015, 84-85; Oksanen 2014, 45, 72.)

Motivoivaa haastattelua on perinteisesti käytetty päihdetyössä tai muiden addiktioiden hoidossa, mutta viime vuosina sen käyttö on laajentunut muuhunkin terveydenhuollon ja sosiaa-

lialan auttamistyöhön. Muutosmotivaation vahvistumisen lisäksi se vahvistaa ihmisen itse-reflektiokykyä. Motivoivaa haastattelua on käytetty mm. masennuksen hoidossa ja psykososiaalisessa kuntoutuksessa. Se on havaittu hyväksi työtavaksi erityisesti vastustavien, ambivalenttien ja vihaisten asiakkaiden kanssa. (Näkki 2015, 85; Salo-Chydenius 2017; Susi 2015.) Motivoiva haastattelu on hyväksytty Käypä Hoito-suositukseen. Käypä Hoito-suositus on riippumaton, tutkittuun tietoon perustuva kansallinen hoitosuositus. (Järvinen 2014.)

### 3.5.1 Motivoivan haastattelun periaatteet

Motivoivan haastattelun periaatteita ovat Milleriä ja Rollinickiä (2002) mukaillen: 1) empatian ilmaiseminen, 2) ongelmakäyttäjymisen ja asiakkaan henkilökohtaisten arvojen välisen ristiriidan voimistaminen ja suuntaaminen kohti muutosta, 3) väittelyn välttäminen ja 4) asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistaminen (Järvinen 2014; Koski-Jännes 2008, 46; Susi 2015). Empatian ilmaiseminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta asiakas kokisi itsensä arvostetuksi ja hyväksytyksi sellaisena kuin hän on. Empatian osoittamisen on todettu korreloivan terapian tuloksellisuuteen. Työntekijän on tärkeää kuunnella asiakasta aidosti ja pyrkiä ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa / näkökulmia sekä eläytyä asiakkaan tunteisiin ja hänen elämäntilanteeseensa. On tärkeää, että työntekijä ei arvostele asiakasta tämän teoista, vaan pyrkii ymmärrykseen, vaikkei hyväksyisikään tekoja. Empatia edesauttaa turvallisen ilmapiirin syntymistä, jolloin asiakkaan on helpompi käsitellä asioita avoimesti. (Koski-Jännes 2008, 46; Näkki 2015, 87.)

Epäjohdonmukaisuuksien toteaminen eli ristiriitojen osoittaminen tarkoittaa sitä, että työntekijä auttaa asiakasta havaitsemaan ristiriitaa nykykäyttäjymisen ja asiakkaan tavoitteiden ja arvojen välillä. Työntekijä auttaa asiakasta puhumaan itse muutoksen puolesta. Ristiriidan tilassa asiakas haluaa muuttaa toimintaansa, mutta toisaalta taas jokin motivoi häntä jatkamaan sitä. Ristiriita voi tuottaa puolustelua ja perustelua oman toiminnan jatkamiselle tai toiminnan peittämistä. Työntekijän on tärkeää kuulla asiakasta molempiin suuntiin vetävistä tekijöistä ja pohtia näitä asioita asiakkaan kanssa. Ongelmakäyttäjymiselläkin on edut ja haittansa, jotka on kuultava aidosti. (Järvinen 2014; Koski-Jännes 2008, 46-47; Miller & Rollnick 2002, 15-16.)

Väittelyn välttäminen ja vastarinnan myötäileminen ovat motivoivan haastattelun yksi pääperiaate. Työntekijän tulisi kuunnella asiakasta tässäkin tilanteessa, eikä hän saa provosoitua esimerkiksi vihamielisesti käyttäjymisen asiakkaan käytöksestä. Konfrontointi eli tosiasioiden esittäminen ei yleensä auta, vaan voimistaa asiakkaan muutosvastarintaa sekä on tutkitusti monesti haitallista. Työntekijän tulee osoittaa ymmärryksensä asiakkaan muutosvastarintaa kohtaan ja korostaa asiakkaan henkilökohtaista vastuuta ja valtaa sekä valintojen merkitystä. (Järvinen 2014; Koski-Jännes 2008, 47-48; Näkki 2015, 88.)



Neljäs pääperiaate motivoivassa haastattelussa on asiakkaan kyvykkyyden tunteen voimistaminen. Työntekijän on tärkeää pyrkiä tunnistamaan ja vahvistamaan potilaan vahvuuksia ja voimavaroja. Asioista tulisi löytää aina pienetkin edistysaskeleet ja hyvät puolet. Erityisen tärkeää on niiden asioiden etsiminen yhdessä asiakkaan kanssa, missä hän on aiemmin onnistunut samankaltaisessa tilanteessa. Tällöin onnistuminen tuntuu asiakkaasta helpommin saavutettavissa olevalta, kun hän kokee, että on aiemminkin pystynyt johonkin positiiviseen muutokseen ja kokemus tuntuu omakohtaiselta. (Järvinen 2014; Koski-Jännes 2008, 49; Lipponen 2010, 131-132.)

### 3.5.2 Motivoivan haastattelun perustaitoja

Motivoivan haastattelun toteuttaminen vaatii vuorovaikutuksellisia taitoja. Nämä on eroteltu neljään tai viiteen perustaitoon lähteestä riippuen. Ensimmäisenä perustaitona on nimetty vahvistaminen. Se tarkoittaa kannustusta sekä asiakkaan vahvuuksien tunnistamista ja nimeämistä. Ongelmat usein vähentävät ihmisen kokemusta pystyvyyden tunteesta ja syövät itseluottamusta. Aidon kiinnostuksen ja arvostuksen osoittaminen asiakasta kohtaan ovat tärkeitä asiakkaan itsetunnon ja asiantuntemuksen vahvistamisessa. Työntekijä voi ilmaista tätä sanallisesti esimerkiksi tarttumalla asiakkaan sanomaan, ja kommentoimalla niitä myönteisesti. Työntekijä voi myös osoittaa voimakkaampaa tukea arvailemalla asiakkaan voimavaroja, kuten esimerkiksi sanoittamalla, mikä vaikuttaa olevan asiakkaan vahvuus. Myönteisen palautteen antamisen tulee olla ennen kaikkea aitoa, jotta siitä on hyötyä. Työntekijän ilmeet ja eleet ja kehonkielen samauttaminen ovat tässä kontekstissa tärkeitä. On myös tärkeää osoittaa ymmärrystä asiakkaan tunnereaktioita kohtaan. (Koski-Jännes 2008, 50-51; Oksanen 2014, 146.)

Avointen kysymysten käyttö on toinen perustaito, joka on melko tekninen taito. Kuitenkin se vaatii työntekijältä harjaantumista ja keskittymistä. Avoimet kysymykset, jotka alkavat esimerkiksi sanoilla ”mitä”, ”mikä”, ”miten” ”kerro” ja ”millainen” houkuttelevat asiakasta kertomaan enemmän omista ajatuksistaan, tunteistaan ja elämäntilanteestaan. Avoimiin kysymyksiin työntekijä ei tiedä vastausta, ja niiden tarkoitus on tuoda esille asiakkaan itsensä ajattelua. (Järvinen 2014; Koski-Jännes 2008, 51; Oksanen 2014 143-145.) Avoimia kysymyksiä voi jalostaa vielä avoimempaan, useampia ja laajempia näkökulmia herättävämpään suuntaan esittämällä niitä monikossa, kuten aloittamalla lauseen esimerkiksi sanoilla ”mitkä kaikki tekijät”, ”millä kaikilla tavoilla”.

Kolmanneksi perustaidoksi on nimetty heijastava eli reflektiivinen kuuntelu. Tässä työntekijä toistaa asiakkaan puheesta kuulemiaan asioita, joista haluaa asiakkaan kertovan enemmän. Työntekijä arvelee, mitä asiakas tarkoittaa ja tuo sen esille sanallisesti tarkistaakseen onko

ymmärtänyt kuulemansa oikein. Heijastavan kuuntelun tavoitteena on auttaa asiakasta tunnistamaan omia toimintatapoja, tunteita, voimavaroja ja tavoitteiden määrittelyssä. Tätä kautta voi myös tarttua asiakkaan orastavaan muutospuheeseen. Työntekijä osoittaa asiakkaalle kuuntelevansa toistamalla samoja sanoja kuin asiakas (yksinkertainen reflektio). Työntekijä voi käyttää myös monimuotoisia reflektioita, jossa hän nostaa esiin myös jonkin uuden näkökulman asiakkaan sanojen toistamisen lisäksi, joka ohjaa keskustelua eteenpäin. (Järvinen 2014; Koski-Jännes 2008, 52-53; Oksanen 2014, 147.)

Neljäs perustaito on yhteenvetojen tekeminen keskustelun aikana. Yhteenvetojen tekemisen tarkoituksena on koostaa keskeinen asiakkaan puheesta kuultu. Sen avulla voidaan osoittaa asiakkaan tuleminen kuulluksi sekä yhteisen ymmärryksen varmistaminen. Yhteenvetojen tekemisellä vähennetään tulkintojen syntymistä, koska siinä keskitytään kertomaan, mitä työntekijä on kuullut asiakkaan sanovan ja varmistetaan vielä, että työntekijä on ymmärtänyt oikein. Yhteenvedoissa tuodaan esille asiakkaan mahdollinen ristiriita toiminnan ja hänen tavoitteidensa ja arvojensa välillä. Näin yhteenvedoista voi jäädä asiakkaan mieleen muutoksen itu. (Järvinen 2014; Koski-Jännes 2008, 53; Oksanen 2014, 148-149.)

Joissakin lähteissä on mainittu vielä viidentenä taitona muutospuheen esiin kutsuminen. Muutospuheella tarkoitetaan asiakkaan puhetta vallitsevan tilanteen haitoista ja muutoksen eduista. Ne esiintyvät usein puheessa sekaisin, ja työntekijä voi yhteenvedoilla ja vahvistamalla, sekä oikeanlaisia kysymyksiä esittämällä saada niitä esille ja asiakasta kertomaan niistä tarkemmin. (Koski-Jännes 2008, 54; Oksanen 2014, 175-177.) Miller ja Rollnick (2002, 79) ovat määritelleet kysymyksiä, joilla voidaan kutsua asiakkaan muutospuhetta esille. (ks. taulukko 3.)

<p><b>Nykyisen tilanteen haitat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mikä sinua huolestuttaa nykyisessä tilanteessasi?</li> <li>• Millaisia vaikeuksia nykytilanne on sinulle aiheuttanut? Entä lähipiirillesi?</li> <li>• Millä tavoin tämä on estänyt sinua tekemästä, mitä elämässä haluat?</li> <li>• Mitä arvelet tapahtuvan, jos et tee mitään muutosta?</li> </ul>
<p><b>Muutoksen edut</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitä hyviä puolia muutoksella olisi?</li> <li>• Miten haluaisit elämäsi olevan viiden vuoden päästä?</li> <li>• Mitä toiveitasi voisit ehkä toteuttaa, jos saisit sinua haittaavan ongelman hallintaan?</li> <li>• Mihin muutos johtaa sinut parhaimmillaan?</li> </ul>
<p><b>Muutosoptimismi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oletko joskus aiemmin tehnyt merkittäviä muutoksia toiminnassasi? Miten onnistuit silloin?</li> <li>• Mikä saa sinut ajattelemaan, että muutos on tarpeellista?</li> <li>• Kuka voisi tukea sinua tässä?</li> <li>• Mitkä vahvuutesi voivat auttaa sinua onnistumaan?</li> </ul>
<p><b>Muutosaikomus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitä olet nyt suunnitellut tekeväsi asian suhteen?</li> <li>• Mitä olisit valmis kokeilemaan?</li> <li>• Kuinka tärkeää tämä on sinulle?</li> <li>• Mikä mainitsemistani vaihtoehtoista kuulosti sinulle parhaiten sopivalta?</li> </ul>

Taulukko 3: Muutospuhetta esiin kutsuvia kysymyksiä (mukaihen Miller& Rollnick 2002, 79.)

Kysymysten lisäksi asiakkaan muutospuhetta voidaan vahvistaa myös erilaisilla asteikoilla pyytämällä häntä arvioimaan esimerkiksi muutoksen tärkeyttä tai omaa kyvykkyyttänsä kohti muutosta. Asiakkaan arvion jälkeen voidaan asiakkaalta kysyä, miksi hän antoi kyseisen numeron eikä esimerkiksi yhtä asteikolla huonompaa numeroa sekä mitkä asiat saisivat hänet etenemään asteikolla, vaikka askeleenkin pidemmälle. (Koski-Jännes 2008, 54-55.)

#### 4 Arvioiva kehittäminen

Arviointi on tärkeää, jotta voidaan osoittaa toiminnan perustuvan näyttöön. Hoitotyö on jo pitkään perustunut näyttöön perustuvaan todentamiseen, mutta viime aikoina tämä ajatus on rantautunut myös sosiaalialalle. (Virtanen 2007, 13.)

Tutkimus- ja kehittämistoiminta yhdistää sekä tutkimuksen tavoitteen tiedon tuottajana sekä kehittämisen tavoitteen parannettujen tulosten aikaansaajana. Tässä opinnäytetyössä tavoitellaan molempia, sekä tiedon tuottamista, että toiminnan kehittämistä tuloksellisempaan suuntaan. Tavoitteena on kyetä auttamaan perheitä paremmin motivoimalla heitä aktiivisemmin muutokseen. Perinteinen tiedemaailma on muuttanut muotoaan aikojen saatossa, ja tiedonkäsitys on laajentunut tarpeen myötä. Laajennettu tiedonkäsitys antaa mm. eväitä ymmärtää millaista tietoa eri ihmisten välisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyy. Arvioiva eli evaluoiva tieto nähdään yhtenä tiedonlajina. Arvioiva tieto ilmaisee esimerkiksi, onko jokin teko arvokas suhteessa annettuun arvojärjestelmään. Kehittämistyö puolestaan on aktiivista, dynaamista ja erityisiä toimenpiteitä edellyttävää. Kehittämistyössä korostuu toimijoiden osallisuus suunnitteluun, toteutukseen sekä tulosten hyödyntämiseen. Kehittämiselle yhteistä on käytännönläheisyys, innovatiivisuus, arvioitavuus sekä hyödynnettävyys. (Anttila 2007, 9-11, 13.)

Arviointitutkimuksessa asetetaan arvot (vrt. *evaluation - value*), joka tarkoittaa, että kehittämistyön tavoitteet arvotetaan ensisijaisiksi. Arvioinnin kriteerit voivat tulla monista lähtökohdista, ne voivat olla esimerkiksi taloudellisia, teknisiä, sosiaalisia tai terveydellisiä. Kehittäjän on tunnistettava, mitkä arvot hänen kehittämistyötään ja arviointia ohjaavat. Arviointi on olennaista etsittäessä uutta palvelukonseptia tai työkäytäntöä. Arviointi on välttämätön edellytys, jos toiminnan yhteydessä syntyneitä tietoa ja osaamista halutaan hyödyntää laajemmin. (Anttila 2007, 15-20, 35; Atjonen 2015, 29, 48; Robson 2001, 25; Virtanen 2007, 47.) Toiminnan parantamisen tavoite merkitsee usein muutoksia monissa ulottuvuuksissa. Esimerkiksi kun tavoitellaan sitä, että asiakkaiden tarpeisiin vastattaisiin paremmin, aiheuttaa se yleensä parempia tuloksia ja tehokkuutta. (Robson 2001, 27.)

Tässä opinnäytetyössä arvioidaan sitä, miten motivoivia työmenetelmiä käytetään nykytilanteessa SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa, ja mitä pidetään tarpeellisena. Tarkoituksena on kehittää motivoivien työmenetelmien käyttöä samalla arvioiden niiden hyödynnettävyyttä ja soveltuvuutta perhekuntoutuksessa. Lähtökohtaisina kehittämistyötä ohjaavina arvoina ovat laadukkuus ja vaikuttavuus, joiden pohjalta tässä kehittämistyössä on peilattu niin teoriaa kuin laadittu kysely kohderyhmälle.

Toteavassa arvioinnissa tutkitaan jotakin mennyttä ilmiötä ja tuotetaan tietoa siitä. Toteava arviointi on mielenkiintoinen tapa tutkia asioita, mutta siinä on vaarana, että sen tuottama tieto jää hyödyntämättä. Kehittävä arviointi puolestaan osallistaa tiedon tuottajat kehittämisprosessiin, jolloin kerätyn tiedon hyödyntäminen käytännössä mahdollistuu paremmin. Kehittävä arviointi painottaa nimenomaan sitä, miten tulokset ovat hyödynnettävissä, arviointikohteiden osallistumista kehittämistyöhön sekä arvioijan roolia läheisenä tai ryhmän osana. (Atjonen 2015, 21-22, 29, 60; Virtanen 2007, 202.)

Kun arvioidaan kehittämistä varten, tavoitteena on lisätä toiminnallista suorituskkyä tai uusia toimintamuotoja joillekin arviointialueille. Arviointi mahdollistaa nykytilan kriittisen tarkastelun sekä voi olla joustava työkalu kehittämiseen. Kehittävää arviointia on myös luonnehdittu tiedonhankintamenettelyjen kokonaisuutena, ja se tavoittelee nykytilanteen edistämistä, parantamista ja kehittämistä sekä mahdollisesti jonkin uuden löytämistä. Kehittyminen on siis kaiken kaikkiaan myönteistä muutosta. (Atjonen 2015, 60, 64, 67-69.) Kuten edellä mainittu, arvioinnissa tutkitaan mennyttä ilmiötä tai nykytilaa, kun taas kehittäminen suuntautuu tulevaisuuteen. Kehittävässä arvioinnissa siis keskitytään molempien ulottuvuuksien tarkasteluun. (Atjonen 2015, 68.)

Kehittävää arviointia voidaan luonnehtia esimerkiksi seuraavien määritelmien kautta:

1. Se pitää olennaisena tiedon hyödynnettävyyttä ensisijaisten käyttäjien kannalta.
2. Se mukautuu kohteen tarpeisiin eli toimii joustavasti.
3. Se on prosessi, jossa arvioinnin kohteille voidaan tarjota ajantasaista tietoa toiminnan parantamiseksi.
4. Se osallistaa arvioinnin kohteita arviointiin sekä tulostulkintoihin.

(Atjonen 2015, 72.)

Kehittävä arviointi sisältää osallistamisen ulottuvuudessa usein itsearvioinnin, joka perustuu arvioijan aitoon sitoutumiseen, rehellisyyteen ja luottamukseen. Sidosryhmien mukaanottamista kehittämistyöhön suositellaan arvioijan ja arvioitavien lisäksi. Kehittävässä arvioinnissa noudatetaan usein monimenetelmällisyyttä, jolla saadaan mahdollisimman monipuolista tietoa eri näkökulmista. Kehittävän arvioinnin tulee kuitenkin keskittyä enemmän päämäärään ja suhteisiin, kuin menetelmiin. (Atjonen 2015, 111, 113, 118-119, 134-135.) Kehittävän arvioinnin tärkeä päämäärä on, että arviointitulokset ja -prosessi palvelevat arvioitavia organisaatioita (Atjonen 2015, 138).

Yksi kehittävän arvioinnin periaate on vuorovaikutuksellisuuden hyödyntäminen. Arviointiprosessi on kumppanuutta ja sisältää epävarmoja tekijöitä. Tutkija ei tiedä ennalta lopputulosta, vaan kehittäminen tapahtuu dialogissa yhteisöllisesti muun ryhmän kanssa. Yhdessä tekemi-

nen on välttämätöntä, jos halutaan saada pysyviä vaikutuksia toimintaan. Arviointitieto rakentuu siis vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa muilla osallisilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin. (Atjonen 2015, 143-147, 149; Robson 2001, 34-35.) Henkilöstön osallistamisessa on huomioitava myös taloudelliset kustannukset, koska organisaatiot joutuvat ohjaamaan resursseja kehittämiseen samalla kuin muut työt on hoidettava (Robson 2001, 45). Tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä päädyttiin osallistaminen toteuttaa itsearviointin lisäksi yhden yksikön sisäisillä työpajoilla.

Kehittävässä arvioinnissa ei pyritä tulosten laajaan hyödynnettävyyteen, vaan siinä otetaan huomioon kontekstin erilaisuudet. Kehittävässä arvioinnissa pyritään vaikuttamaan erityisesti toiminnan kohteena olevan organisaation tai muun instanssin toimintaan. (Atjonen 2015, 156-158.) Kehittävä arviointi pyrkii myös paljastamaan kriittisesti nykytilaa, toimimattomia työkäytäntöjä tai -tapoja ja samalla kannustaa luomaan uusia, parempia tapoja toimia (Atjonen 2015, 197).

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Tämä opinnäytetyö perustuu kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen paradigmaan. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkimuksen kohdetta pyritään tutkimaan ja kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä on tosiasioiden löytäminen tai niiden todentaminen. Laadulliselle tutkimukselle ominainen piirre on tutkittavien näkökulmien suuri huomioiminen ja arvostaminen. Tutkimuksen kohdejoukko on valittu harkinnanvaraisesti, ja usein se on melko pieni. Ominaista on myös se, että tapauksia käsitellään ainutlaatuisine eli aineiston laatua painotetaan määrää enemmän, koska mielenkiinto keskittyy tutkittavan ilmiön kuvaukseen aineistosta käsin. Perinteisesti määrällinen ja laadullinen tulos ovat erotettu toisistaan vahvasti ja metodologia on ollut melko lukittua. Nykyisin laadullisesta tutkimuksesta ajatellaan joustavammin, ja suositellaan käytettävän erilaisia menetelmiä, jotka tulisi valita tutkittavan asian tarpeen pohjalta. (Hirsjärvi ym. 2013, 164; Tuomi & Sarajärvi 2018, 13-21, 78-79; Vilka 2015, 118-122.)

### 5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyöni pääasiallisena tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten motivoivaa työtapaa käytetään nykytilanteessa SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa sekä miten sen käyttöä tulisi kehittää työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena on tuottaa tietoa perhekuntoutuksen asiakastyöhön liittyvästä motivoinnista seuraavien tutkimustehtävien kautta:

1. Kuinka olennaista asiakkaan motivointi on perhekuntoutustyössä?

2. Millä tavoin asiakkaan motivointia on toteutettu tähän mennessä?
3. Millä tavoin työntekijöiden motivointitaitoja pitäisi kehittää?

Kerätyn tiedon avulla on tarkoitus kehittää asiakastyöhön liittyvää motivointia työpajojen avulla. Työpajat järjestetään osana opinnäytetyötäni yhdessä yksikössä.

## 5.2 Kohderyhmä

Laadulliseen tutkimukseen osallistujiksi valitaan henkilöt, jotka parhaiten tietävät tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden määrä on yleensä pieni ja heidät valitaan soveltuvuutensa perusteella. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 67.) Tämän tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksiköiden työntekijät, joka koostuu 52:sta henkilöstä. Kohderyhmä valittiin harkiten ja tutkimuksen mukaisuuden periaatetta noudattaen. Oman työnsä asiantuntijoita ovat perhekuntoutuksen työntekijät, joten oli mielekästä, että kysely toteutettiin itsearviointina jokaisen työntekijän omia kokemuksia, näkemyksiä ja arvioita kysyen.

Yksiköitä, joissa toteutetaan perhekuntoutusta, on yhteensä kahdeksan kappaletta. Yksiköt sijaitsevat Jyväskylässä, Kaarinassa, Kuopiossa, Punkaharjulla, Rovaniemellä, Vantaalla, Vihanilla ja Ylitorniossa. Työntekijät työskentelevät eri rooleissa: ohjaajina, yöohjaajina, esimiehinä. Kaikki työntekijät tekevät asiakastyötä. Työntekijöillä on erilaisia ja eriasteisia sosiaali- ja terveysalan pohjakoulutuksia: mm. pohjakoulutuksena voi olla psykiatrinen sairaanhoitaja, sosionomi, toimintaterapeutti. Lisäkoulutuksina ohjaajilla voi olla mm. perheterapeutin koulutus.

## 5.3 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu

Laadullisissa tutkimuksissa yleisenä tiedonkeruumenetelmänä toimii haastattelu. Kuitenkin myös laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää tiedonkeruumenetelmänä kyselyä. (Hirsjärvi ym. 2013, 193.) Arvioinnin pohjalla on jokin tai jotkin teoriat, joiden pohjalta mietitään kysymyksiä, mihin halutaan vastauksia. Tutkimusmenetelmä tulisi valita arvioinnin tarkoituksen ja tutkimuskysymysten mukaan. Kun arviointikysymykset on muotoiltu, tulisi miettiä, miten niihin saataisiin mahdollisimman hyvin vastauksia. Usein myös käytännön resurssit, kuten talous ja aika, ohjaavat tutkimusmenetelmän ja tiedonkeruuvälineen valintaa. (Robson 2001, 123-124.)

Tässä tutkimuksessa tarkoitus oli kartoittaa mahdollisimman laajasti SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen työntekijöiden näkemyksiä asiakkaiden motivoinnista, jonka vuoksi päädyttiin

toteuttamaan kysely. Haastatteluilla otos olisi ollut huomattavasti pienempi, koska taloudellista- ja aikaresurssista johtuen haastatteluja ei olisi ollut mahdollista toteuttaa suurelle joukolle. Vaikka tutkittavien joukko on pieni yleisesti ajatellen kyselytutkimuksena toteutettavaksi, saatiin tällä menetelmällä kattavasti tietoa tutkittavasta aiheesta.

Kysely lähetettiin sähköisessä muodossa tutkittavalle joukolle, jolla pyrittiin parantamaan vastaamisen helppoutta. Saatekirjeessä esitettiin keskeiset asiat tutkimuksen kannalta, ja saatekirje pyrittiin luomaan siten, että se motivoisi ihmisiä vastaamaan. Kuitenkin kyselyn vastaamisaikaa pidennettiin kahteen otteeseen, jotta vastauksia saatiin enemmän. Lisäksi välissä lähetettiin muistutusviestejä kyselyyn vastaamisesta ja painotettiin vastausten merkityksellisyttä SOS-Lapsikylän strategiankin kannalta.

Kyselylomake luotiin tutkimuskysymysten pohjalta käyttäen Juujärven & Salinin (2017) ”Motivaatiolla muutokseen”-opintojakson alkukartoitusta kyselylomakkeen pohjana ja lähteenä. Osa kysymyksistä oli avoimia, osa oli Likertin asteikolla 5-portaisena, osa 4-portaisena. Kyselyä laatiessa tulee pitää mielessä jatkuvasti tutkimusaihe ja sitä ohjaava teoria, tutkimuskysymykset, tutkimuksen kohderyhmä, tutkittava aihe sekä aineiston keräämisen tapa. (Vilka 2007, 70.) Tämän kyselyn kysymyksiä ohjasivat vahvasti edellä esitetyt teoriat, joista vahvimpana motivoivan haastattelun periaatteet. Kysymysten laadinnassa pidettiin mielessä yleiset hyviä kysymyksiä koskevat periaatteet, kuten ettei yksi kysymys sisältäisi kahta asiaa.

#### 5.4 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin sekä sisällönanalyysi-menetelmällä että jakaumia arvioimalla, koska analysoitava aineisto oli sekä määrällistä että laadullista. Laadullisella aineistolla tarkoitetaan tässä tapauksessa avoimia kysymyksiä, ja määrällisellä puolestaan numeraalisia kysymyksiä.

Kyselyn numeraaliset kysymykset analysoitiin kuvailevin tilastollisin menetelmin. Keskiarvolla kuvataan havaintoarvojen keskimääräistä suuruutta. Keskiarvon lisäksi on tärkeää tarkkailla hajontalukuja, koska keskiarvo yksinään ei anna oikeaa kuvaa tuloksista. Hajontaluvut kuvaavat sitä, miten muuttujan arvot jakautuvat keskiarvon ympärille. (Vilka 2007, 122-123.) Lisäksi tutkittiin SPSS-ohjelman avulla, onko olemassa riippuvuuksia taustatietojen ja muiden vastausten välillä. Merkittäviä riippuvuuksia ei tässä aineistossa tullut ilmi.

Kyselyssä olleita avoimia kysymyksiä käsiteltiin sisällönanalyysilla. Sisällönanalyysilla tarkoitetaan kerätyn tietoa-aineiston tiivistämistä siten, että tutkittavia ilmiöitä voidaan kuvailla lyhyesti ja yleistävästi tai että tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet saadaan selkein esille. Sisällönanalysoidessa tutkimusaineistosta erotetaan samanlaisuudet ja erilaisuudet. Sisällönanalyysissa olennaista on kiinnittää huomiota aineistossa ilmeneviin merkityksiin, tarkoituksiin ja



aikomuksiin, seurauksiin sekä yhteyksiin. Sisällönanalyysilla pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117-121.) Sisällönanalyysi toteutetaan aineistolähtöisesti, ja siihen kuuluu tiivistetysti seuraavat vaiheet: 1) aineiston pelkistäminen eli redusointi, jolloin valitaan tutkimuskysymysten kannalta olennainen tieto, 2) ryhmittely eli klusterointi, jolloin aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia muodostaen aineistosta alaluokkia, yläluokkia ja pääluokkia, sekä 3) aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-127.) Ohessa esimerkki tämän tutkimuksen avointen kysymysten tuottaman aineiston analysoinnista (taulukko 4).

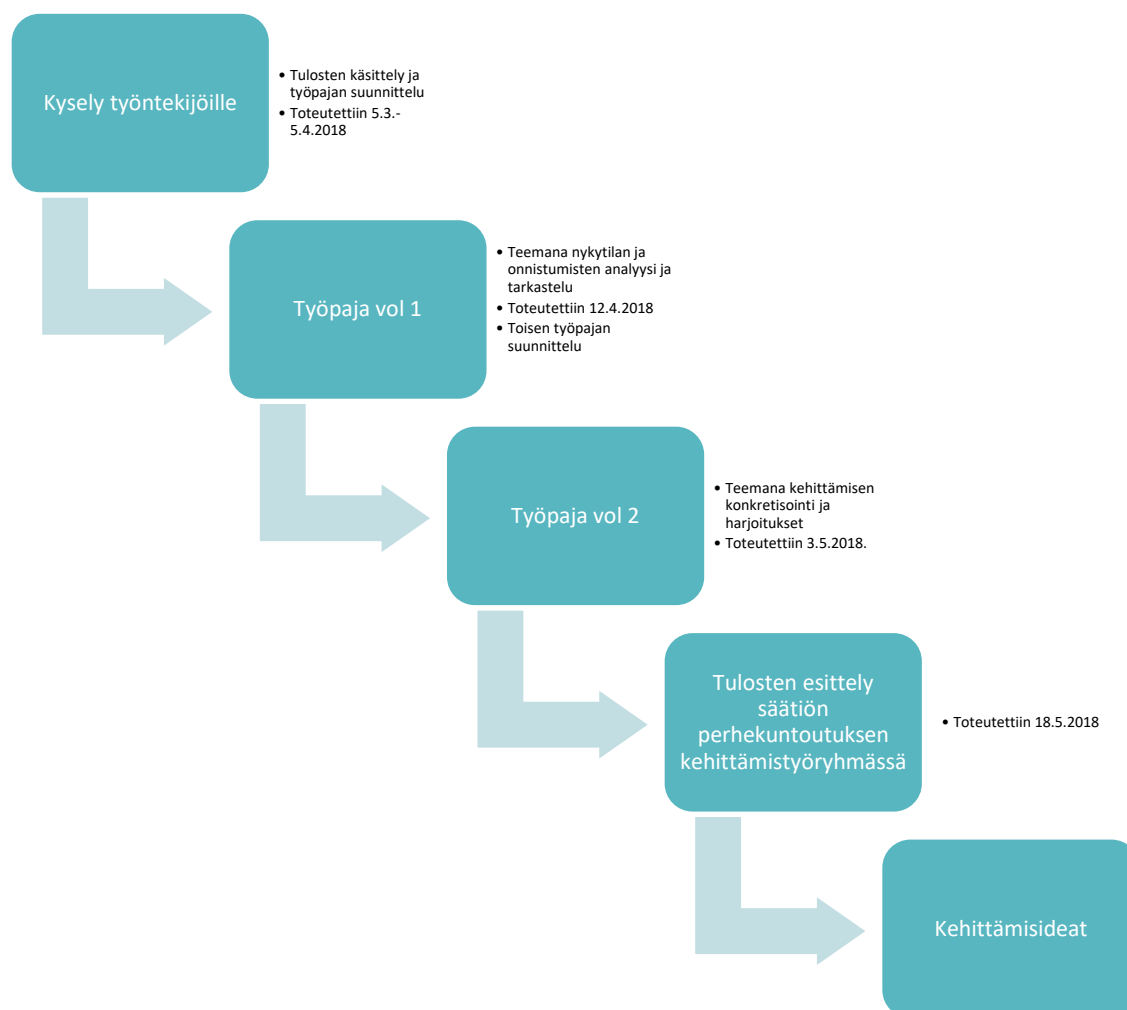
Alkuperäinen ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
"Palautteen anto on tärkeää ja keuhut, silloin kun homma toimii." "Positiivinen palaute, kannustus" "Löytää asiakkaan kanssa yhdessä positiivisia asioita hänen elämässään." "Usko asiakkaaseen"	Voimavarakeskeisyys	Kyvykkyyks	Asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen
"Tulevaisuus-keskustelu: minkälaisena asiakas toivoisi tulevaisuutensa näkyvän ja hyvien, realististen tavoitteiden kytkeminen sekä seuranta osaksi tulevaisuuskeskustelua." "Jaksamisen tukeminen, toivon antaminen"	Tulevaisuuteen suuntaaminen		
"Asiakkaan on tärkeää myös saada kuulla, miten häntä konkreettisesti voitaisiin auttaa ja minkälaisia asioita heidän perheensä kohdalla voisi tapahtua, jos motivoituvat työskentelylle. Tärkeää on kertoa, mikä on asiakkaan oma osuus ja mikä työntekijän osuus työskentelyssä." "Yhteisen ymmärryksen etsiminen siitä, minkä muutostarpeen asiakas kokee tärkeäksi."	Tilanteen tutkiminen yhdessä	Dialogi	
"Asiakkaan tahtiin kulkeminen" "Arvostava vuorovaikutus" "Aito läsnäolo ja kiinnostus"	Asiakkaan kunnioittaminen		
"Tärkeintä on mielestäni ensin saada luotua asiakkaan kanssa hetkiä, joissa asiakas tulee kohdatuksi." "Asiakkaan oman tarinan kuuleminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä silloin pääsemme kiinni siihen, mitä asiakas tilanteestaan ajattelee ja mitä asioita hän pitää tärkeinä."	Asiakkaan kuuleminen		

Taulukko 4: Esimerkki sisällönanalyysistä tässä opinnäytetyössä, kysymyksenasetteluna: "Milaiset asiat koet tärkeinä asiakkaan motivoinnissa?"

## 5.5 Kehittämisprosessi

Kehittämisprosessi eteni alla kuvatun mallin mukaisesti (kuvio 2.). Ensin toteutettiin kysely työntekijöille, jolla kartoitettiin erityisesti sitä, kuinka olennaiseksi asiakkaan motivointi koetaan perhekuntoutuksessa sekä millä tavoin asiakkaan motivointia on toteutettu tähän mennessä. Samalla kartoitettiin myös sitä, miten työntekijöiden motivointitaitoja pitäisi kehittää, mitä myös lähdettiin konkretisoimaan työpajoissa. Kehittävässä arvioinnissa on tärkeää ottaa ne henkilöt mukaan kehittämään toimintaa, jotka ovat vastuussa käytännön toiminnan toteutuksesta. Näin kehittämiselle saadaan suurempi arvo, kun henkilöstö kehittää itse toimintaa parempaan suuntaan.

Tässä kehittämistyössä järjestettiin yhdessä yksikössä kaksi työpajaa kuukauden sisällä tarkoituksena tutkituloksia ja kehittää motivointitaitoja työntekijöiden kesken. Ensimmäisen työpajan teemana oli nykytilan ja onnistumisten tarkastelu ja analyysi. Toisen työpajan teemana oli kehittämisen konkretisointi. Ensimmäisestä työpajasta saadun informaation myötä pohdittiin toisen työpajan toteutusta. Lopuksi koko kehittämistyön tuloksia esiteltiin SOS-Lapsikylästätiön perhekuntoutuksen kehittämistyöryhmässä, jonka jälkeen syntyi vielä kehittämisideoita aiheen jatkotyöstöön säätiötasolla.



Kuvio 5: Kehittämisprosessi.

## 5.6 Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset kysymykset

Tutkimuseettiset kysymykset voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään: tiedonhankintaa ja tutkittavien suojaa koskeviin normeihin. Olennaista tutkimuseetiikan kannalta on se, ettei tutkimus vahingoita tutkittavaa psyykkisesti, fyysisesti tai sosiaalisesti. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja tutkittavan tulee voida keskeyttää tutkimus milloin tahansa. Tutkimuksen hyödyn on oltava suurempi kuin sen aiheuttaman haitan. Tutkittavien on oltava tietoisia tutkimuksesta ja annettava suostumuksensa sen toteuttamiseen. Mahdollisesti on annettava lupaa myös muilta organisaatiolta, kuten esimerkiksi yksiköiden johtajilta tai eettiseltä toimikunnalta. (Hirsjärvi ym. 2013, 23-27; Kuula 2006, 11-20.)

Tämän opinnäytetyön toteuttamiseen hankittiin suullinen tutkimuslupa SOS-Lapsikylän lastensuojelupäälliköltä, jota edeltävästi tutkimusideasta keskusteltiin SOS-Lapsikyläsäätiön perhekuntoutuksen kehittämistyöryhmässä, johon osallistuivat eri toimipisteiden johtajat, lastensuojelupäällikkö sekä laatukoordinaattori. On tärkeää ottaa organisaation johto mukaan jo aiheen suunnitteluvaiheessa, koska johdon sitoutumisella ja sillä, pidetäänkö aihetta hyvänä, on merkitystä tuloksien hyödyntämisen ja kehittämisen kannalta (Robson 2001, 34). Opinnäytetyön idea arvioitiin hyväksi, mikä mahdollisti käytännön toteuttamisen etenemisen.

Kysely (ks. liite 1) lähetettiin sähköpostilla työntekijöille. Kysely oli sähköisessä muodossa, jotta siihen vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Kyselyn saatesähköpostissa ja kyselyn alussa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta sekä siitä, että vastanneet säilyvät anonyymeina tutkimuksessa. Kyselyyn vastaamiseen sai käyttää työaika, jolla pyrittiin lisäämään vastanneiden osuutta. Tutkimuksen tulokset on raportoitu rehellisesti ja avoimesti eettisyyden periaatteita noudattaen. Tutkittavien henkilöllisyydet eivät tule esille tutkimustuloksissa eikä tuloksissa ole julkaistu mitään sellaista, mikä aiheuttaisi tutkimukseen osallistuneille hankaluuksia. Aineiston analysoinnin jälkeen kyselystä saatu materiaali tuhottiin asianmukaisesti.

## 6 Tutkimustulokset

Kysely lähetettiin 52:lle työntekijälle, joista kyselyyn vastasi 38 työntekijää. Näin ollen vastausprosentiksi tuli 73%, jota voidaan pitää kohtalaisen hyvänä ja luovan luotettavuutta tutkimukselle, kun arvioidaan SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen työntekijöiden motivoivan kohtaamisen taitoja ja tarpeita.

### 6.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista 27%:a oli miehiä, ja 70,3%:a oli naisia. Loput kuuluivat ryhmään ”en halua sanoa”. Ikä vuosina-kysymykseen oli vastannut 32 henkilöä, ja näiden vastausten keskiarvoksi muodostui 41 vuotta. Vaihteluväli oli 30-55 vuotta.

Vastaajista 73%:a työskenteli ohjaajan tehtävässä, 8%:a yöohjaajana, ja 19%:a jossakin muussa tehtävässä. Jossakin muussa tehtävässä työskentelevät olivat pääosin johto- tai esimistehtävissä työskenteleviä. Pohjakoulutuksena suurimmalla osalla oli (61%) sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammattikorkeakoulututkinto, 16,7%:lla sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, 11%:lla sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, ja 22%:lla

jokin muu tutkinto. Jokin muu tutkinto- vastanneilla koulutus oli pääasiassa psykoterapeutti, perheterapeutti tai jokin yliopistotutkinto. Osa vastanneista oli valinnut tutkinto-kysymyksessä useamman vaihtoehdon, joka näkyy tulosten prosenttimäärissä. Osa taas teki valinnan perustutkinnon mukaisesti, vaikka omaisikin esimerkiksi perheterapeutin lisäkoulutuksen.

Vastanneiden työkokemus sosiaali- ja terveysalalta vuosina oli keskimäärin 14,6 vuotta. Vastanneita oli joka toimipisteestä yhtä toimipistettä lukuun ottamatta. Taustatiedot on kuvattu vielä oheisessa taulukossa yhteenvetona.

	Määrä tai osuus	Vastausten määrä
<b>Sukupuoli (%)</b>		37
Nainen	70,3 %	
Mies	27 %	
<b>Ikä vuosina (ka)</b>	41	32
<b>Työtehtävä (%)</b>		37
Ohjaaja	73 %	
Yöohjaaja	8,1 %	
Jokin muu	18,9 %	
<b>Pohjakoulutus (%)</b>		36
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto	50 %	
Terveydenhuoltoalan ammattikorkeakoulututkinto	11,1 %	
Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto	16,7 %	
Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto	5,6 %	
Terveydenhuoltoalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto	5,6 %	
Jokin muu	22,2 %	
<b>Työkokemus sosiaali- ja terveysalalta vuosina (ka)</b>	14,6	35

Taulukko 5: Taustatiedot.

## 6.2 Asiakkaan motivoinnin tärkeys

Asiakkaan motivointia työn tuloksellisuuden kannalta erittäin tärkeänä asiakastyössä piti 90%:a vastaajista. Loput 10% piti sitä melko tärkeänä. Avoimena jatkokysymyksenä oli, mitä asioita pitää tärkeinä asiakkaan motivoinnissa. Monissa vastauksissa nousi selkeästi esiin asiakkaan kuuleminen ja kuulluksi tulemisen kokemus, yhteinen ymmärrys perhekuntoutuksen tavoitteista ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen syntyminen. Lisäksi monet olivat kuvanneet

seikkoja, jotka vaikuttavat luottamuksellisen yhteistyösuhteen syntyyn, kuten avoimuus ja rehellisyys, aito läsnäolo, dialoginen vuorovaikutus, toivon ylläpito, positiivisen huomaaminen ja siitä kertominen, kannustus. Joissakin vastauksissa pidettiin tärkeänä asiana asiakkaan oman toimijuuden vahvistamista ja asiakkaan omaa sitoutumista työskentelyyn. Aineiston analyysissa pääluokaksi tässä saatiin asiakkaan oman toimijuuden tukeminen.

Asiakkaan motivoinnissa koki onnistuvansa melko hyvin 87%:a vastaajista, erittäin hyvin 8%:a vastaajista, ja melko huonosti 2,5%:a vastaajista. 2,5%:a ei osannut sanoa omaa näkemystään. Jatkokysymyksenä oli, mitkä asiat vaikuttavat onnistumiseen. Vastauksissa tuotiin esille esimerkiksi, kuinka itse toimii vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa hyvän yhteistyösuhteen muodostumiseksi. Työskentelyorientaatio nähtiin myös keskeisenä, kuten millä tavoin tavoitteita pidetään yllä puheessa sekä miten annetaan palautetta onnistumisissa kohti tavoitteita. Ulkoisina asioina esille nousivat työyhteisön tarjoama tuki sekä se, että työskentelyaikaa olisi riittävästi, jotta luottamuksellisen yhteistyösuhteen synty mahdollistuisi. Analyysissa pääluokiksi muodostuivat työntekijän vuorovaikutusominaisuudet ja ulkoiset määreet, kuten kunnan määrittelemä työskentelyyn käytettävissä oleva ajanjakso sekä työyhteisön tarjoama tuki.

Omien motivointitaitojen kehittämistä asiakastyössä piti erittäin tärkeänä 66%:a vastaajista, melko tärkeänä 31,5%:a, 2,5%:a ei osannut sanoa. Avoimessa jatkokysymyksessä, miten haluaisi omia motivointitaitoja kehittää, osa vastaajista reflektoi avoimesti, mitä kehittämistarpeita tunnistaa henkilökohtaisella tasolla. Osa painotti koulutuksen merkityksellisyyttä, osa työssäoppimista sekä työyhteisössä yhteisen jakamisen ja kehittämisen merkitystä. Suurimassa osassa vastauksia tuli esille oman toiminnan tarkastelun, rohkean, tietoisien harjoittelun ja reflektoinnin sekä palautteen saannin merkitystä oppimisessa ja kehittämisessä. Analyysissa pääluokiksi muodostuivat työssä oppimalla ja kouluttautumalla.

### 6.3 Motivointiin liitetyt taidot

Kyselyssä kuvattiin asiakkaan motivointiin liittyviä taitoja, joita työntekijät arvioivat itse vastaamalla kysymyksiin asteikolla, kuinka usein käyttävät niitä. Asteikon numerointi oli luotu yhdestä viiteen kuvaten seuraavia: 1=en lainkaan, 2=harvoin, 3=silloin tällöin, 4=usein, 5=aina tai lähes aina. Oheisessa taulukossa on kuvattu tulokset tiivistetysti kuvailevia tunnuslukuja käyttäen.

	Keskiarvo	Keskiha- jonta	Vastausten määrä
Teen avoimia kysymyksiä	4.22	0.63	36
Pyrin mukauttamaan puhetyyliäni asiakkaan puhe- tyyliin	3.47	0.93	38
Teen yhteenvetoja asiakkaan tarinasta keskustelun edetessä	3.79	0.86	38
Tunnistan ristiriidan sanallisen ja sanattoman vies- tinnän välillä	4.08	0.54	37
Tunnistan asiakkaan vahvuuksia	4.43	0.50	37
Teen tiivistyksen keskustelusta tapaamisen lopussa	3.70	0.69	37
Pystyn kuvaamaan asiakkaan tilanteen hänen nä- kökulmastaan ilman ammatillista tulkintaani	3.97	0.67	36
Ohjaan asiakasta tarkastelemaan muutoksen tar- vetta elämässään	4.16	0.63	38
Tuen asiakasta hänelle merkityksellisen tavoitteen asettamisessa	4.58	0.49	38
Keskustelen avoimesti tavoitteen hyödyistä asiak- kaan elämässä	4.50	0.55	38
Muotoilen asiakkaan kanssa seuraavan askeleen ta- voitetta kohden	4.25	0.60	37
Tartun orastavaan muutokseen asiakkaan puheessa	4.18	0.72	38
Kehun asiakasta luontevasti	4.49	0.55	38
Kannustan asiakasta takapakin kohdatessa	4.43	0.59	38
Annan rakentavaa palautetta asiakkaan toimin- nasta	4.36	0.67	38
Keskustelen asiakkaan ristiriitaisesta toiminnasta suhteessa tavoitteisiin	4.08	0.71	38
Keskityn kuuntelemaan asiakasta levollisesti	4.47	0.55	38
Kysyn tarkentavia kysymyksiä	4.55	0.50	38
Osoitan myötätuntoa asiakasta kohtaan	4.57	0.59	38
Osaan olla provosoitumatta	4.41	0.54	38
Vältän väittelyä	4.11	0.83	38
Annan asiakkaalle myönteistä palautetta pienistä- kin onnistumisista	4.33	0.67	37
Pohdin asiakkaan kanssa hänen arvojaan	4.0	0.74	38
Pohdin asiakkaan kanssa hänen tulevaisuuttaan	4.43	0.64	38

Odotan kärsivällisesti asiakkaan itseään motivoivia lauseita	3.73	0.66	38
Toistan asiakkaan puhetta keskustelun edetessä	3.66	0.7	38
Voimistan ristiriitaa asiakkaan nykyisen ja tavoittelun tilanteen välillä	3.03	0.82	38
Nimeän asiakkaan vahvuuksia ääneen	4.38	0.59	37
Keskustelen avoimesti tavoitteen haitoista asiakkaan elämässä	3.66	0.85	38

Taulukko 6: Motivointitaitojen käyttäminen.

Keskiarvoa ja keskihajontaa tarkastelemalla heikoimmat tulokset olivat seuraavien väittämien kohdalla: pyrin mukauttamaan puhetyyliäni asiakkaan puhetyyliin, teen yhteenvetoja asiakkaan tarinasta keskustelun edetessä, toistan asiakkaan puhetta keskustelun edetessä, voimistan ristiriitaa asiakkaan nykyisen ja tavoitellun tilanteen välillä ja keskustelen avoimesti tavoitteen haitoista asiakkaan elämässä.

Parhaat tulokset olivat seuraavien väittämien kohdalla: tunnistan asiakkaan vahvuuksia, tuen asiakasta hänelle merkityksellisen tavoitteen asettamisessa, keskustelen avoimesti tavoitteen hyödyistä asiakkaan elämässä, kehun asiakasta luontevasti, kannustan asiakasta takapakin kohdatessa, keskityn kuuntelemaan asiakasta levollisesti, kysyn tarkentavia kysymyksiä, osoitan myötätuntoa asiakasta kohtaan sekä osaan olla provosoitumatta.

Kaiken kaikkiaan SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa kyselyn mukaan käytetään kiitettävästi asiakasta motivoivia työskentelytapoja. Heikoimmat tulokset liittyivät heijastavan kuuntelun ja yhteenvetojen sekä muutospuheen esiinkutsumisen teemoihin, kun taas parhaat tulokset painottuivat selkeästi vahvistamiseen.

Lisäksi kyselyssä kysyttiin avoimella kysymyksellä, millä muilla tavoilla motivoit asiakasta. Tässä esiin keskeisenä tuloksena nousi psykoedukaatio. Muut tulokset liittyivät jo asteikko-kysymyksissä esitettyihin. Erityisenä lastensuojelulle ominaisena piirteenä nousi esille lapsen edun kautta vaikuttaminen aikuisen motivaatioon.



## 6.4 Työpajat

### 6.4.1 Ensimmäinen työpaja: nykytilan ja onnistumisten analyysi

Ensimmäisessä työpajassa tarkasteltiin kyselyn keskeisiä tuloksia. Esille nousi kyselytutkimuksen luotettavuuden pohdinta, kuten onko kysymykset ymmärretty oikein, sekä onko mahdollista, että työntekijöillä on motivointiin liittyviä taitoja, joita eivät kuitenkaan käytä, koska ne eivät sovi perhekuntoutuskontekstiin. Toisaalta nähtiin vahvasti tarpeita motivointitaitojen kehittämiseen ja erityisesti niiden tietoiseen käyttämiseen asiakastyössä.

Työpajassa menttiin myös syvemmälle pohtimaan sitä, mitä motivaatio ja motivointi ovat, sekä onnistumisia motivointityöskentelyssä. Hetki aikaa ehdittiin käyttää myös keskeisimmistä haasteista keskusteluun. Kiinnostavaa oli, että motivaatio nähtiin pääasiassa positiivisena tahtona ja pyrkimyksenä parempaan, ja osittain tuli esille sisäisen ja ulkoisen motivaation erot. Motivaatiota ei nähty tai käsitelty ihmisen toimintaa ohjaavana haitallisena toimintana lainkaan.

Motivoinnissa keskusteltiin pitkälti sisäisen ja ulkoisen motivoinnin eroista suhteessa työskentelyaikaan, mitä meillä on käytettävissä kuntien ostaessa palveluja tietyksi ajanjaksoksi. Motivointikeskustelussa nousi esille keskeisinä teemoina turvallisen yhteistyösuhteen muodostuminen, asiakkaan uskomus omiin kykyihinsä ja sen vahvistaminen, sekä asiakkaan toimijuuden säilyminen. Arvostus, kuunteleminen, sekä itsestä (työntekijänä) kertominen nousivat myös erityisinä teemoina esille luottamuksellisen ja motivoivan suhteen synnyttämisessä.

Motivointiin liittyviä vaikeuksia ehdittiin työpajassa käsitellä vain suppeasti. Pääasiassa motivointiin liittyvät vaikeudet sijoitettiin asiakaslähtöisiksi kuten asiakkaan voimavaroihin ja psyykkiseen tilaan käsitellä asioita, asiakkaan kognitiiviseen kykyyn ja ymmärrykseen muutoksen tarpeellisuudesta. Myös asiakkaan kokemaan uhkaa, pakkoa ja ulkoapäin asetettuja tavoitteita käsiteltiin vaikeuksina.

### 6.4.2 Toinen työpaja: kehittämisen konkretisointi ja simulaatiotyöskentely

Toisessa työpajassa paneuduttiin kehittämisen konkretisointiin ja simulaatioharjoituksiin. Aluksi perehdyttiin pintapuolisesti vielä motivoivan haastattelun periaatteisiin ja keskeisiin perustaitoihin, sekä tutkittuun tietoon menetelmän hyödyistä. Perehtymisen jälkeen lähdettiin harjoittelemaan omaa kehittymiskohtaa simulaatiotyöskentelyllä kahdessa pienryhmässä. Työskentelymenetelmäksi valittiin simulaatioharjoitukset, koska työryhmän välinen luottamus vaikuttaa riittävän suurelta siihen, että simulaatioharjoitukset onnistuvat ja että niistä on

hyötyä. Toisekseen työryhmässä on kokeneita ja hyvät vuorovaikutustaidot omaavia työntekijöitä, joten tuli harkita tarkkaan, millä tavalla kehittämistä voidaan lähteä konkretisoimaan. Simulaatiopedagogiikka haastaa työntekijöitä harjoittelemaan vaativia vuorovaikutustaitoja (Juujärvi & Ahonen 2017).

Työntekijät saivat itse valita asiakastapauksen, jonka kautta lähdettiin harjoittelemaan vuorovaikutustaitoja. Harjoituksessa yksi toimi työntekijänä, yksi asiakkaana ja yksi havainnoijana. Havainnoinnin tukena oli apulomake, jossa oli ryhmitelty motivoivan haastattelun perustaitoja ja -tekniikoita viiden eri otsikon alle. Ajan rajallisuuden vuoksi työntekijät saivat valita yhden otsikon mukaisen ryhmitellyn taidon tai kohteen, jota erityisesti halusivat harjoitella itse ollessaan työntekijänä. Roolityöskentely purettiin noudattamalla simulaatiopedagogiikan rakennetta. Lopuksi vielä käytiin yhteistä keskustelua harjoituksista ja siitä heränneistä ajatuksista. Osa koki simulaatioharjoittelun hyvänä ja sai ajatuksia jatkoon, mitä osa-alueita voi tietoisesti kohtaamisissa työssä harjoittaa.

## 7 Pohdinta

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen. Tämä näkyy myös tutkimusaineistossa, missä aineiston määrä ei ole ratkaisevaa, vaan aineiston laatu. Aineisto tulisi kerätä sieltä, missä tutkimuksen kohteena oleva ilmiö esiintyy ja mistä siitä on saatavilla mahdollisimman paljon tietoa. Tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkimusprosessin julkisuus. Tiedonkeruumenetelmä tulee esitellä raportoinnissa. Sen lisäksi, että tutkija raportoi tekemäänsä yksityiskohtaisesti, tutkimuksen tiedonantajat arvioivat tulosten ja johtopäätösten osuvuutta. Tätä kutsutaan face-validiteetiksi, missä tulokset esitellään henkilöille, joita tutkimus koskee tai joille ilmiö on muutoin tuttu, ja he arvioivat myös, vastaavatko tulokset todellisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158-165.)

Tässä tutkimuksessa työntekijät itse arvioivat työskentelytapojaan, joten tutkimuksen kohde-ryhmä oli se, mistä saatiin parhaiten tietoa tutkimustehtäviin. Tutkimuksen vastausprosentti oli 73%, joten tutkimustuloksia voidaan pitää suhteellisen luotettavana koko tutkittavaan joukkoon suhteutettuna. Kyselyyn oli yritetty laittaa mahdollisimman monipuolisesti tutkittavan aiheen teemaan liittyviä kysymyksiä pohjautuen taustateorioihin, erityisesti motivoivan haastattelun taitoihin. Kyselyyn tehtiin myös avoimia kysymyksiä tiedonkeruun laajentamisen mahdollistamiseksi.

On mahdollista, että kyselyn kysymykset on ymmärretty eri tavoin tutkittavien kesken, koska kyselytutkimuksessa ei ole mahdollisuutta vuorovaikutukselliseen pohdintaan tai ymmärryksen

tarkentamiseen. Tutkimuksen tulokset esiteltiin yhden toimipisteen työryhmälle, ja keskusteluun nousi erityisesti yksi kysymys, joka oli tulkittu eri tavoin eri työntekijöiden välillä. Näin ollen tämän kysymyksen tulosta ei voida luotettavasti arvioida. Keskusteluun nousi myös erosen välillä, osaako henkilöstö käyttää työmenetelmiä, vai jättääkö tietoisesti käyttämättä tilanneharkintaa käyttäen. Opinnäytetyössä pyrittiin tosin selvittämään, kuinka usein menetelmiä käytetään, ei siis työntekijöiden osaamista niiden käytön suhteen. Face-validiteettia käytettiin myös tulosten esittelyssä säätiön perhekuntoutuksen kehittämistyöryhmälle, jotta tutkimuksen tulosten luotettavuuteen saataisiin moniäänisyyttä. Joka tapauksessa tulokset kertovat ainoastaan siitä, miten SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa käytetään motivoivia työmenetelmiä, eivätkä tutkimuksen tulokset ole laajemmin tällä otannalla yleistettävissä. On myös mahdollista, että tutkittavan esimiesasema vaikutti työpajoissa käsiteltyihin teemoihin ja työpajan tuotoksiin luotettavuutta heikentäen.

Tutkijana olen suhtautunut asiaan objektiivisesti, eikä minulla ollut ennako-oletuksia tuloksista. Henkilökohtainen mielenkiintoni kohdistui siihen, millä tavoin asiakasta motivoidaan tällä hetkellä SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa, sekä siihen, vaikuttaako tämä opinnäytetyöprosessi jo itsessään työntekijöiden mielenkiintoon kehittää itseään tällä osa-alueella.

Tutkimuksessa kartoitettiin ainoastaan työntekijöiden näkökulmaa motivoivien työtapojen käytöstä, joten voi olla, että näkökulmia laajentamalla olisi saatu erilaisia ja moninaisempia tuloksia. Mielenkiintoista olisikin jatkossa saada myös asiakasnäkökulma asiaan.

## 7.2 Johtopäätökset ja yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, kuinka olennaisena asiakkaan motivointi nähdään perhekuntoutuskontekstissa, ja siitä, miten motivoivaa työtapaa käytetään nykytilanteessa SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa. Lisäksi tuotettiin tietoa siitä, miten motivoinnin käyttöä tulisi kehittää työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen voidaan sanoa vastanneen tutkimustehtäviin.

Tuloksissa tuli esille, että työntekijät pitävät asiakkaan motivointia tärkeänä osana perhekuntoutustyöskentelyä. Tiedon keruun avulla saatiin esille SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen hyviä käytäntöjä. Vastausten keskiarvojen perusteella SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa käytetään usein motivoivia työtapoja. Tämä on tärkeää asiakkaiden muutoksen saavuttamisen ja muutosten jatkuvuuden kannalta. Koska opinnäytetyössä kartoitettiin motivoivien työtapojen käyttämistä, ei voida vetää suoria johtopäätöksiä niiden käytön ja henkilöstön osaamisen välillä. Halusin lähteä tutkimaan erityisesti sitä, miten työtapoja viedään käytäntöön, koska ajattelin sen olevan merkityksellisempää auttamistyön kannalta, kuin sen kartoittamisen,

onko siihen liittyvää osaamista. Joskin jos osaamista ei ole, ei ole myöskään mitään, mitä viedä käytäntöön.

Lähtökohtaisena oletuksena oli, että SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen työntekijöillä on hyvät vuorovaikutustaidot, koska SOS-Lapsikylä on strategisesti valinnut perheterapeutin ja dialogisen työotteen työskentelyä ohjaaviksi pohjateorioiksi. Vaikka suoria tuloksia ja johtopäätöksiä ei tulosten perusteella voida henkilöstön osaamisesta tehdä, niin työskentelytapojen käyttöä voidaan lähteä kehittämään tulosten pohjalta. Samalla tulee esille osaamisen kehittämistarpeet. Motivoivien työskentelytapojen käyttö on vaativaa vuorovaikutustyötä, ja oletan, että jokaisella työntekijällä riittää tässä kehittämisaikaa. Vuorovaikutus on moninaista ja hetkeen liittyvää, jolloin työntekijän orientoituminenkin vaihtelee tilanteesta riippuen.

Mielenkiintoista on, että tämän tutkimuksen tulokset ovat samankaltaisia, kuin Juujärven & Salinin (2018) COPE-hankkeen tiimoilta tekemässä tutkimuksessa liittyen motivoiviin työskentelytapoihin. Molemmista tutkimuksista nousi esille kehittämistarpeita koskien heijastavaa kuuntelua, muutospuheen esiinkutsumista sekä yhteenvetojen tekemistä. Tutkimuksessa nousi esille myös joitain ennalta arvaamattomia ulkopuolisia teemoja, jotka vaikuttavat yhteistyösuhteeseen ja sitä kautta motivoivan työskentelysuhteen syntymiseen. Tällainen oli esimerkiksi se, kuinka merkittävää on, että työntekijä kertoo itsestään jotain asiakkaalle. Tämä teema nousi vahvasti esille myös koulutuksessa, jonka SOS-Lapsikylän kehittäjänuoret järjestivät lastensuojelun työntekijöille. Koulutuksessa painotettiin tämän merkitystä hyvän ja luotamuksellisen yhteistyösuhteen synnyttämisessä. (SOS-Lapsikylän kehittäjänuoret, 2018.)

Arvioivan kehittämisen perusajatuksia on, että tutkija on riittävässä vuorovaikutuksessa kohderyhmän kanssa, jotta käytännöt juurtuisivat arjen työhön, eikä tutkittu tieto jäisi irralliseksi ja hyödyntämättä. Arviointiprosessi on järkevää toteuttaa osallistavalla tavalla, ja erityisesti sosiaalityössä on tällaisella arviointiotteella saatu myönteisiä vaikutuksia aikaan muun muassa siinä, miten työntekijöiden ammattitaito kehittyy ja toiminnasta tulee keskusteltua riittävän läpinäkyvästi. (Virtanen 2007, 207, 238). Työpajojen järjestämisen ajatuksena oli saada työntekijöitä pohtimaan ja arvioimaan sekä tutkimuksen tuloksia, että syventymään omaan työskentelytapansa. Tarkoituksena oli myös lisätä motivoivien työtapojen käyttämistä käytännön työssä. Työpajoissa aika tuntui jäävän liian lyhyeksi syvempään aiheeseen paneutumiseen, mutta toivon, että työpajat herättivät tietoa ajattelua oman toiminnan kehittämiseen. Tutkimuksen tuloksia esiteltiin myös SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen valtakunnallisessa kehittämistyöryhmässä, johon kuuluvat joka toimipisteen johtajat, SOS-Lapsikylän laatukoordinaattori sekä SOS-Lapsikylän lastensuojelupäällikkö. Kehittämistyöryhmässä nähtiin aiheen tutkiminen jo lähtökohtaisesti mielenkiintoisena, ja tuloksien pohjalta jatkokehittämistä pidettiin tärkeinä.

Työntekijät kokivat pääosin oman osaamisensa kehittämisen asiakkaan motivoinnissa tärkeänä. Monet painottivat oppimisen tapahtuvan omassa työssä työtä aktiivisesti tarkastellen ja reflektoiden. Näiden oppimistoiveiden pohjalta loin sähköisen itseoppimistyökalun (Lyytikäinen 2018), joka tulee työntekijöille hyödynnettäväksi oman työnsä kehittämisessä. Linkki lähetettiin kaikille SOS-Lapsikylän perhekuntoutustyöntekijöille, ja saatteena on käyttöohjeet sekä erillinen havainnointilomake liitteenä. Itseoppimistyökalun hyödynnettävyydestä on tarkoitus kerätä jatkossa palautetta.

Teema on ajankohtainen sosiaali- ja terveysalan ollessa jatkuvassa ja suuressa muutoksessa yhteiskunnallisesti. On pysähdyttävä miettimään ja tutkimaan, millä kaikilla keinoilla lisäämme sosiaalialan vaikuttavuutta. Monissa ajankohtaisissa tutkimuksissa ja selvityksissä on nostettu esille asiakkaiden itseohjautuvuuden ja motivoivan työskentelyn teemat. SOTE-uudistuksen edellyttämä osaamisen uudistaminen edellyttää sekä koulutusjärjestelmän kehittämistä, että suunnitelmallista osaamisen johtamista työpaikoilla (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, 2). SOS-Lapsikylässä on tehty osaamisstrategiatyöskentelyä viime vuosina, jossa osaamisen johtaminen ja vuorovaikutustaidoista erityisesti dialogisuus on nostettu keskiöön. Dialogista työtettä on suunnitelmallisesti vahvistettu jo perhekuntoutustyöntekijöiden osalta, ja vahvistetaan edelleen kaikkien työntekijöiden osalta merkittävin koulutuspanoksin. Näin ollen voidaan todeta SOS-Lapsikylän kehittävän toimintaa ajan hermolla dialogisen työteen liittyvän asiakkaiden motivointiin olennaisesti.

Sosiaalialan ammattieettisiin periaatteisiin (2017, 7, 12, 20, 31) kuuluvat muun muassa arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja osallisuuden edistäminen sekä ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioiminen. Kaikki nämäkin periaatteet tukevat toteutuessaan asiakkaan omaa motiivitumista kohti muutosta.

Sosiaalityössä käytetään liian harvoin näyttöön perustuvaa tietoa toiminnan pohjalla. Paasio (2014, 15, 143) väittää jopa, ettei yksikään sosiaalialan organisaatio voi väittää toimintansa pohjautuvan tutkittuun tietoon. Paaso (2014, 15) väittää myös, ettei yhdessäkään alan korkeakoulussa tai yliopistossa voi saada näyttöön perustuvan menetelmän koulutusta. Tämä on jo osin vanhentunutta tietoa, koska joissakin korkeakouluissa on lähdetty kehittämään juurikin motivoivan haastattelun käyttöä.

Joka tapauksessa sosiaalialalla vuorovaikutus on vahva työväline, jonka tietoista käyttöä ei aina osata tuoda esille näyttöön ja tutkittuun tietoon perustuen. Vuorovaikutus on moninaista, sekä aikaan, tilaan ja henkilöiden välisiin suhteisiin sidonnaista. Motivoiva haastattelu

on yksi vuorovaikutuksen työmenetelmä, joka on tunnustettu Käypä Hoito-suositukseksi. Motivoivaa haastattelua jota on käytetty terveydenhuollossa menestyksekkäästi ja tuloksellisesti jo useiden vuosikymmenten ajan. Näen, että se sopii myös perhekuntoutukseen työmenetelmänä, eikä se ole ristiriidassa SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen pohjateorioiden kanssa, vaan ennemminkin lisää dialogisuutta asiakkaan ja työntekijän välillä.

## Lähteet

## Painetut

Ahola T. & Ahola, M. 2016. Väkivallasta turvallisuuteen. Lyhytterapiainstituutti. Helsinki: Bookwell.

Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, työpaperi 21/2017.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tulokellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.

Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Liettua: BALTO print.

Atjonen, P. 2015. Kehittävä arviointi kasvatusalalla. Tampere: Suomen Yliopistopaino, Juvenes Print.

Bardy, M. & Heino, T. 2009. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 13-47.

Friis, L. & Kaikko, K. 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 108-120.

Forsberg, H. & Linnas, H. 2004. Lapsi ja lastensuojelu. Teoksessa Söderholm, A.; Halila, R.; Kivitiä-Kallio, S.; Mertsola, J. & Niemi, S. Lapsen kaltoinkohtelu. Helsinki: Duodecim, 218-238.

Fredrickson, B. 2010. Positivity - Groundbreaking research to release your inner optimist and thrive. UK: Oneworld Publications.

Govern, J.M. & Petri, H.L. 2004. Motivation. Theory, Research, and Application. (5. painos). USA: Wadsworth / Thomson Learning.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18.painos. Porvoo: Bookwell.

Hurtig, J. 2010. Lasten suojelua ja perheen kuntoutusta - lastensuojelullisen kuntoutuksen tavoitteet ja niiden saavuttaminen. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 237-249.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Koski-Jännes, A. 2008. Motivoivan haastattelun periaatteet ja menetelmät. Teoksessa Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. (toim.) Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino, 41-64.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus.

Laine, S., Heino, L. & Pärnä, K. 2010. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 137-165.

Laine, V. & Vilko-Riihelä, A. 2012. Mielen maailma 2: Tunteet, motiivit ja taitava ajattelu. (5. uudistettu painos). Helsinki: Sanoma Pro.

- Leppälä, M. & Rauhala, I. 2012. Johda ihmistä: Psykologiaa johtajille. Helsinki: Talentum.
- Lipponen, K. 2010. Myönteiset tunteet selittämässä ratkaisukeskeistä työskentelyä. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lasten-suojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 123-133.
- Lipponen, K. 2014. Positiivinen psykologia ja ratkaisukeskeisyys psykoterapiassa. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Juva: Bookwell.
- Martela, F. 2014. Onnellisuuksien psykologia. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Juva: Bookwell.
- Martela, F. 2015. Valonöörit. Sisäisen motivaation käsikirja. (5. painos). Helsinki: Gummerus Kustannus.
- Martela, F. & Jarenko, K. 2015. Draivi: voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Helsinki: Talentum.
- McKergow, M. & Korman, H. 2009. Inbetween. Neither inside nor outside: The radical simplicity of solution-focused brief therapy. *Journal of Systemic Therapies* 28 (2), 34-49.
- Miller, W. 2008. Motivaation ja muutoksen käsitteellistäminen. Teoksessa Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. (toim.) Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino, 16-40.
- Miller, W. R. & Rollnick, S. 2002. Motivational Interviewing: Preparing People to Change Addictive Behaviour. (2. painos). New York: Guilford Press.
- Miller, H. & Törrönen, M. 2010. Arvostava ja aito kohtaaminen. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lasten-suojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 67-86.
- Näkki, P. 2015. Motivoiva haastattelu ryhmäkuntoutuksessa. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino, 81-104.
- Ojanen, M. 2014. Positiivinen psykologia. 2. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälteenä. Juva: Bookwell.
- Olsson, K.; Laine, S.; Heino, L.; Pärnä, K. & Törrönen, M. 2010. Perhekuntoutuksen tulevaisuus. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 277-284.
- Pärnä, K. 2010. Perhekuntoutus lasten ja perheiden palveluna. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 41-50.
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Tampere: Tammer-Paino.
- Ruutu, S. & Salmimies, R. 2015. Työnohjaajan opas. Valmentava ja ratkaisukeskeinen ote. Helsinki: Talentum.
- Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki - käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Uusitalo-Malmivaara, L. 2014. Hyveet ja luonteenvahvuudet. Teoksessa: Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. Juva: Bookwell.



Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Juva: Bookwell.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima.

#### Sähköiset

COPE-hanke. Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa. 2018. SOTE2020-seminaari: Asiakaslähtöisyys hyötyä simulaatioista.  
<https://www.stncope.fi/3025-2/>

Deci, E.L. & Ryan, R.M. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist* 1/2000, 68-78. Viitattu 17.3.2018. [https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000\\_RyanDeci\\_SDT.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf)

Heinonen, O-P., Ikonen, A-K., Kaivosoja, M. & Reina, T. 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Selvitys lapsi-, nuori- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinoista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja muistioita 8/2018. Helsinki. Viitattu 23.4.2018. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti\\_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juujärvi, S. & Ahonen, O. 2017. Motivaatiolla muutokseen simulaatiopedagogiikan keinoin.  
<https://www.stncope.fi/motivaatiolla-muutokseen-simulaatiopedagogiikan-keinoin/>

Järvinen, M. 2014. Motivoiva haastattelu. Käypä Hoito-suositus. Duodecim. Viitattu 18.3.2018.  
<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituks/suositus?id=nix02109>

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417. Viitattu 1.3.2018.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lapsen oikeuksien sopimus. 1989. Viitattu 1.3.2018. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-lyhennettyna/>

Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio: Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostavuus kohtaavat. Tulevaisuuden valiokunta. Viitattu 17.3.2018.  
[https://www.eduskunta.fi/fi/tietoeduskunnasta/julkaisut/documents/tuvj\\_3+2014.pdf](https://www.eduskunta.fi/fi/tietoeduskunnasta/julkaisut/documents/tuvj_3+2014.pdf)

Miller, W.R. & Rollnick, S. 2012. Meeting in the middle: motivational interviewing and self-determination theory. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*. Viitattu 18.3.2018. <https://ijbnpa.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/1479-5868-9-25?site=ijbnpa.biomedcentral.com>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Osaamisella Soteen-hankkeen väliraportti. Täydennyskoulutustarpeet ja osaamisen vahvistaminen SOTE-uudistuksen tueksi. Liite 1: Tarkemmat kuvaukset koulutuksesta ja osaamisen kehittämisestä. 28.3.2018. Viitattu 23.4.2018.  
[https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/ce7009af-c9a9-49b8-9247-8dd1dc0a346d/a6cc21a9-f8ab-4a29-a9f1-6ab0220578d4/LIITE\\_20180329141640.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/ce7009af-c9a9-49b8-9247-8dd1dc0a346d/a6cc21a9-f8ab-4a29-a9f1-6ab0220578d4/LIITE_20180329141640.pdf)

Paasio, P. 2014. Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö - järjestelmällinen katsaus vuosina 2010-2012 julkaistuista tutkimuksista. Ammatillinen lisensiaattityö. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Viitattu 8.5.2018.  
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=ed6d31dd-6da0-4046-99e8-e9613b31714e>

Ryan, R.M., Williams, G.C., Patrick H. & Deci, E.L. 2009. Self-determination theory and physi-

cal activity: the dynamics of motivation in development and wellness. *Hellenic Journal of Psychology*. 6/2009, 107-124. Viitattu 18.3.2018. [https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2009\\_RyanWilliamsPatrickDeci\\_HJOP.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2009_RyanWilliamsPatrickDeci_HJOP.pdf)

Ryan, R.M. & Deci, E.L. 2000a. Intrinsic and extrinsic motivations: classis definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology* 25, 54-67. Viitattu 18.3.2018. [https://ac.els-cdn.com/S0361476X99910202/1-s2.0-S0361476X99910202-main.pdf?\\_tid=48c54748-dca0-4eae-8a25-f990cf5aa0ef&ac-dnat=1521285606\\_83fc2fe63eb42dadd42877686495f530](https://ac.els-cdn.com/S0361476X99910202/1-s2.0-S0361476X99910202-main.pdf?_tid=48c54748-dca0-4eae-8a25-f990cf5aa0ef&ac-dnat=1521285606_83fc2fe63eb42dadd42877686495f530)

Ryan, R.M. & Deci, E.L. 2000b. The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry* 11/2000, 227-268. Viitattu 18.3.2018. <http://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2012/artikels/The-what-and-why-of-goal-pursuits.pdf>

Salo-Chydenius, S. 2017. Motivoiva toimintatapa/Motivoiva haastattelu. Päihdelinkki. Viitattu 11.3.2018. <https://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeyon-menetelmat-ja-koulutus/motivoiva-toimintatapa-motivoiva-haastattelu>

SOS-Lapsikylä. 2018. Perhekuntoutus. Viitattu 5.1.2018. <https://www.sos-lapsikyla.fi/palvelut/lastensuojelupalvelut/perhekuntoutus/>

Susi J. 2015. Motivoiva haastattelu - tutkitusti toimiva menetelmä. Viitattu 8.5.2018. <https://www.youtube.com/watch?v=NjLCaGS6FsE>

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 9.5.2018. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Perhekuntoutus. Viitattu 5.1.2018. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Lastensuojelu 2016. Tilastoraportti, 43/2017. Viitattu 17.3.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2017112355019>

#### Julkaisemattomat

Juujärvi, S. & Salin, O. 2017. Motivaatiolla muutokseen-opintojakson alkukartoitus sosiaalialan YAMK-opiskelijoille. Osa COPE-hanketta.

Juujärvi, S. & Salin, O. 2018. Julkaisematon artikkelikäsikirjoitus.

Lyytikäinen, A. 2017. SOS-Lapsikylä Vantaan toimintasuunnitelma vuodelle 2018.

Lyytikäinen, A. 2018. Kohti motivoivaa työtapaa. Viitattu 9.5.2018.

<https://prezi.com/view/vCeMY2ULKPZQOFsgG7Gc/>

SOS-Lapsikylä. 2017. Perhekuntoutuksen esite.

SOS-Lapsikylän kehittäjänuoret. 2018. Koulutustilaisuus "Miten meistä tulisi parempia sosiaalityöntekijöitä?" 19.4.2018 Espoossa.

Tirkkonen, M. 2016. Jyväskylän SOS-Lapsikylän perheterapeutin perhekuntoutuksen toimintasuunnitelma.

## Kuviot

Kuvio 1: Perhekuntoutus SOS-Lapsikylässä. (SOS-Lapsikylä 2017.).....	12
Kuvio 2: Vapaaehtoisuuden kokemukseen vaikuttavat tekijät.....	17
Kuvio 3: Kyvykkyyden kokemukseen vaikuttavat elementit.....	18
Kuvio 4: Yhteenkuuluvuuden tunteeseen vaikuttavat tekijät.....	19
Kuvio 5: Kehittämispöytä. ....	35

## Taulukot

Taulukko 1: Sisäisen ja ulkoisen motivaation ominaisuuksia Martelan & Karenkon (2014, 14) mukaan. ....	15
Taulukko 2: Ongelmapuheesta ratkaisupuheeseen (Ahola & Ahola 2016, 22). ....	22
Taulukko 3: Muutospuhetta esiin kutsuvia kysymyksiä (mukailen Miller& Rollnick 2002, 79.)27	
Taulukko 4: Esimerkki sisällönanalyysistä tässä opinnäytetyössä, kysymyksenasetteluna: ”Millaiset asiat koet tärkeinä asiakkaan motivoinnissa?”. ....	33
Taulukko 5: Taustatiedot. ....	37
Taulukko 6: Motivointitaitojen käyttäminen. ....	40

## Liitteet

Liite 1: Kysely työntekijöille. ....	54
--------------------------------------	----

Liite 1: Kysely työntekijöille.



\*\*\*

Tämän kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, kuinka olennaisena elementtinä asiakkaan muutokseen motivointi nähdään perhekuntoutuksessa. Lisäksi tarkoitus on saada kyselyn avulla tietoa motivointityöskentelyn kehittämiseen perhekuntoutuksessa. Kysely toteutetaan osana YAMK-opinnäytetyötä. Kyselyyn vastataan anonymisti. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti hyviä tutkimuseettisiä käytänteitä noudattaen.



## Taustatiedot

### Sukupuoli:

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua sanoa

### Ikä vuosina:

### Työtehtävä:

- Ohjaaja
- Yöohjaaja
- Jokin muu, mikä

### Pohjakoulutus:

- Sosiaalialan alempi ammattikorkeakoulututkinto
- Terveydenhuoltoalan alempi ammattikorkeakoulututkinto
- Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto
- Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
- Terveydenhuoltoalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
- Jokin muu, mikä

### Työkokemus sosiaali- ja terveysalalta vuosina:

**Toimipiste:**

- Jyväskylä
- Kaarina
- Kuopio
- Punkaharju
- Rovaniemi
- Vantaa
- Vihanti
- Ylitornio

**Asiakkaan motivointi**

**Kuinka tärkeänä pidät asiakkaan motivointia työssäsi työn tuloksellisuuden kannalta?**

- Erittäin tärkeää
- Melko tärkeää
- Ei tärkeää
- En osaa sanoa

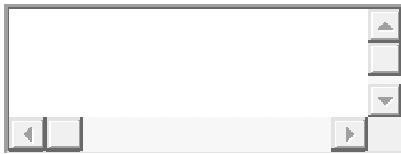
**Jos pidät motivointia työn tuloksellisuuden kannalta tärkeänä, millaiset asiat koet tärkeinä asiakkaan motivoinnissa?**



**Kuinka hyvin koet onnistuvasi asiakkaiden motivoinnissa?**

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Hyvin huonosti
- En osaa sanoa

**Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että onnistut asiakkaan motivoinnissa?**



**Seuraavassa kuvataan joukko asiakkaan motivointiin liittyviä keinoja. Arvioi toimintaasi kunkin väittämän kohdalla valitsemalla sopiva vaihtoehto.**

	En lainkaan	Harvoin	Silloin tällöin	Usein	Aina tai lähes aina	En osaa sanoa
	1	2	3	4	5	
Teen avoimia kysymyksiä						58
Pyrin mukauttamaan puhetyyliäni asiakkaan puhetyyliin						
Teen yhteenvetoja asiakkaan tarinasta keskustelun edetessä						
Tunnistan ristiriidan sanallisen ja sanattoman viestinnän välillä						
Tunnistan asiakkaan vahvuuksia						
Teen tiivistyksen keskustelusta tapaamisen lopussa						
Pystyn kuvaamaan asiakkaan tilanteen hänen näkökulmastaan ilman ammatillista tulkintaani						
Ohjaan asiakasta tarkastelemaan muutoksen tarvetta elämässään						
Tuen asiakasta hänelle merkityksellisen tavoitteen asettamisessa						
Keskustelen avoimesti tavoitteen hyödyistä asiakkaan elämässä						
Muotoilen asiakkaan kanssa seuraavan askeleen tavoitetta kohden						
Tartun orastavaan muutokseen asiakkaan puheessa						
Kehun asiakasta luontevasti						
Kannustan asiakasta takapakin kohdassa						
Annan rakentavaa palautetta asiakkaan toiminnasta						
Keskustelen asiakkaan ristiriitaisesta toiminnasta suhteessa tavoitteisiin						
Keskityn kuuntelemaan asiakasta levollisesti						
Kysyn tarkentavia kysymyksiä						
Osoitan myötätuntoa asiakasta kohtaan						
Osaan olla provosoitumatta						
Vältän väittelyä						
Annan asiakkaalle myönteistä palautetta pienistäkin onnistumisista						
Pohdin asiakkaan kanssa hänen arvojaan						

Pohdin asiakkaan kanssa hänen tulevaisuuttaan						
Odotan kärsivällisesti asiakkaan itseään motivoivia lauseita						
Toistan asiakkaan puhetta keskustelun edetessä						
Voimistan ristiriitaa asiakkaan nykyisen ja tavoitellun tilanteen välillä						
Nimeän asiakkaan vahvuuksia ääneen						
Keskustelen avoimesti tavoitteen haittoista asiakkaan elämässä						

**Millä muilla tavoilla motivoit asiakasta?**

**Kuinka tärkeänä pidät omien motivointitaitojesi kehittämistä asiakastyössä?**

- Erittäin tärkeää
- Melko tärkeää
- Ei tärkeää
- En osaa sanoa

**Jos pidät omien motivointitaitojesi kehittämistä tärkeänä, miten haluaisit niitä kehittää?**

**Lämmin kiitos vastauksistasi!**

