

Auli Räsänen

Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia  
motivoivasta haastattelusta ja muutokseen  
aktivoitumisesta

Opinnäytetyö  
Sosiaaliala

Maaliskuu 2012




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  31.3.2012
<b>Tekijä(t)</b> Auli Räsänen		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Sosiaalian koulutusohjelma
<b>Nimeke</b> Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia motivoivasta haastattelusta ja muutokseen aktivointimisesta		
<b>Tiivistelmä</b>  Opinnäytetyön liittyy Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaisiin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia motivoivasta haastattelusta ja muutokseen aktivointimisesta. Opinnäytetyön aihe liittyy asiakkaiden kokemuksiin omien voimavarojen löytämisestä ja osallisuudesta työskentelyn aikana sekä motivoivan haastattelun soveltuvuudesta aikuissosiaalityöhön.  Motivoiva haastattelu tarkoittaa työmenetelmää, jonka avulla voimistetaan asiakkaan sisäistä muutosmotivaatiota tutkimalla ja selvittämällä muutokseen liittyvää ristiriitaa. Ristiriidalla tarkoitetaan tilannetta, jossa ongelmakäyttäytyminen tuottaa sekä mielihyvää että haittaa. Ristiriita selvitetään ja asiakas valitsee muutoksen alkaen työskennellä sen eteen sitoutuneesti. Voimavarat ovat ihmisessä itsessään, ne vain on löydettävä ja niitä on pyrittävä vahvistamaan. Opinnäytetyön taustalla vaikuttaa kognitiivis-behavioriset teorit, joissa on keskeistä motivaation herättäminen, vahvistaminen ja ylläpitäminen. Opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin haastattelemalla kuutta Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön asiakasta. Aineiston tuottamisen menetelmänä käytin temahaastattelua, jonka toteutin yksilöhaastatteluna.  Tulokset osoittivat, että haastatellut asiakkaat kokivat motivoivan haastattelun itselleen hyvin merkitykselliseksi asiaksi. Se oli edistänyt heidän osallisuuttaan ja motivoinut heitä muutokseen. Tuloksia voidaan hyödyntää Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön kehittämisessä.		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  aikuissosiaalityö, aktivointi, motivointi, osallisuus, muutos		
<b>Sivumäärä</b>  46+3	<b>Kieli</b>  Suomi	<b>URN</b>
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Seija Nissinen		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  31.3.2012	
<b>Author(s)</b>  Auli Räsänen		<b>Degree programme and option</b>  Bachelor of social sciences	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Experiences from motivating interviews in the field of adult social care and about activating to the change			
<b>Abstract</b> <p>My thesis was related to customers of Varkaus city adult social care. The target of my thesis was to study the experiences of customers about motivating interviews and about activating to the change. The theme of my thesis was concerned with customers experiences about finding their own resources and their involvement during the work as well as suitability of motivating interview to adult social care.</p> <p>Motivating interview means a way of working where the internal change motivation of the customer is reinforced by studying and clarifying the contradictions related to the change. Contradictions are situations where problematic behavior brings both pleasure and damage. The contradictions are clarified and the customer chooses the change while starting to commit to the efforts towards the change. The resources are in the person himself or herself, we just need to find them and reinforce them. The foundations of my thesis were influenced by the cognitive-behavioral theories that focus on wakening a motivation, and strengthening and maintaining this motivation. Thesis was carried out using qualitative research method. I had collected the material during the autumn 2011 by interviewing six customers of adult social care in the Varkaus city. To produce the material, I had used theme based interviews which I had done individually.</p> <p>As a summary, I can state that the customers found the motivating interviews very meaningful for themselves. It favored their contribution and motivated for the change. These results can be used in the development of adult social care in Varkaus city.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  adult social care, activation, motivation, involvement, change			
<b>Pages</b> 46+3	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b>  Seija Nissinen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b>	

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 SOSIAALITYÖ .....	2
2.1 Aikuissosiaalityö .....	3
2.2 Aikuissosiaalityön haasteet .....	4
3 ASIAKKAIDEN AKTIVOINTI.....	6
4 MOTIVOIVA HAASTATTELU AKTIVOINNIN MENETELMÄNÄ .....	9
4.1 Motivoivan haastattelun historiaa .....	10
4.2 Motivoivan haastattelun periaatteet ja perustaidot.....	11
4.3 Vuorovaikutuksen merkitys .....	13
4.4 Muutosprosessin vaiheet .....	14
5 VARKAUDEN SEUDUN TYÖTTÖMYYSTILANNE .....	16
6 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS.....	17
6.1 Tutkimuksen toteutus .....	19
6.2 Aineiston hankinta .....	20
6.3 Aineiston analyysi.....	24
6.4 Eettisyys ja laadullisuus .....	25
7 TUTKIMUSTULOKSET.....	27
7.1 Haastateltavien taustatietoa.....	27
7.2 Haastateltujen käsitykset omien voimavarojen ja muutostarpeen tunnistamisesta .....	27
7.3 Haastateltujen kokemukset omasta osallisuudestaan ja motivoivasta haastattelusta .....	29
7.4 Motivoivan haastattelun soveltuvuus aikuissosiaalityöhön .....	32
8 POHDINTA .....	34
8.1 Tutkimuksen eettisyyden pohdintaa.....	38
8.2 Tutkimuksen luotettavuus .....	39
8.3 Opinnäytetyön prosessin pohdintaa .....	40
8.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet.....	42
LÄHTEET .....	44

## LIITE/LIITTEET

- 1 Yksisivuinen liite
- 2 Kaksisivuinen liite

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityön eri toimintakentillä tavataan asiakkaita, jotka tarvitsevat tukea ja monesti myös konkreettista muutosta elämäänsä. Elämänhallinnan epätasapainoa pyritään ratkaisemaan asiakaslähtöisesti auttaen asiakasta itseään löytämään uusia vaihtoehtoja ja ratkaisuja tilanteeseensa omien tarpeiden ja arvomaailman mukaisesti. Asiakas kohdataan aktiivisena toimijana, joka pystyy itse auttamaan itseään, kun vain saadaan herätettyä motivaatio muutokseen. Muutos lähtee aina ihmisestä itsestään, hänen sisäisestä tahdostaan eli motivaatiosta.

Muutosmotivaatio vaatii joskus ulkopuolista ohjausta ja tukea. Motivoivan haastattelun keinoin on mahdollista ”herätellä” asiakasta näkemään omaa elämäntilannettaan laajemmin ja syvemmin, jotta hän pystyy vertaamaan mitä muutoksella olisi mahdollista saavuttaa. Menetelmään kuuluu keskeisesti ymmärtää ristiriita mikä muutokseen liittyy. Ristiriidan nähdään toimivan muutoksen laukaisijana ja motivaation herättäjänä. Motivoivan haastattelun juuret ovat päihdetyössä, mutta sitä voisi toteuttaa koko sosiaalityön kentällä.

Ajatus opinnäytetyöni aiheeseen syntyi sosiaalisen kuntoutuksen harjoittelujaksoni aikana. Aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat liittyvät monesti toimeentulo-ongelmiin sekä työelämään aktivoimisen ja kuntouttamisen kysymyksiin. Lisäksi monella on päihde- ja mielenterveysongelmaa sekä muunlaisia syrjäytymiseen liittyviä ongelmia. Ajatus siitä, miten asiakkaita kannustetaan oman itsensä muokkaamiseen ja elämänsä hallitsemiseen sekä asettamaan tavoitteita, joihin he myös itse sitoutuvat.

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen asiakkaiden omia kokemuksia ja merkityksiä motivoivasta haastattelusta. Asiakasnäkökulma auttaa ymmärtämään motivoivan haastattelun vaikutuksen ja toimivuuden sosiaalityössä sekä asiakkaiden yksilöllisiä tapoja reagoida muutoksen aikaansaamiseksi. Tutkimukseni aihe liittyy asiakkaiden kokemuksiin omien voimavarojen löytämisestä ja osallisuudesta työskentelyn aikana, sekä motivoivan haastattelun soveltuvuudesta aikuissosiaalityöhön.

Opinnäytetyössä selvitetään:

1. Asiakkaan käsitykset omien voimavarojen ja muutostarpeen tunnistamisesta ja muutokseen aktivoitumisesta.
2. Asiakkaan kokemukset motivoivan haastattelun työskentelystä ja omasta osallisuudestaan.
3. Motivoivan haastattelun soveltuvuus aikuissosiaalityöhön ja muutokseen aktivoitumisessa.

Aiemmista tutkimuksista viitataan Tuija Kotirannan väitöskirjaan Aktivoinnin paradoksit, jossa hän on tarkastellut aktivointia työttömien ihmisten näkökulmasta

Tutkimukseni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusaineiston hankin teemahaastatteluina, jotka toteutin yksilöhaastatteluina. Haastateltavat ovat Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaita.

Opinnäytetyöhöni liittyviä keskeisimpiä käsitteitä ovat aikuissosiaalityö, aktivointi, motivointi, osallisuus, muutos.

## **2 SOSIAALITYÖ**

Sosiaalityötä on luonnehdittu voimassa olevassa sosiaalihuoltolaissa (SHL 710/1982) yhdeksi kunnan järjestämäksi sosiaalipalveluksi. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta. (SHL 1982, 18 §.)

Sosiaalityön tehtävänä on pidetty erityisesti vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten tukemista. Sosiaalityö on myös hakenut paikkaansa yhteiskunta- ja sosiaalitieteissä, ja samalla se on kehittynyt akateemisenä professiona. ( Pekkarinen 2010, 27.)

Sosiaalityössä on siis tärkeä elementti sosiaalityön tarkoituksen toteutuminen eli asiakkaiden elämäntilanteen sekä heidän toimintakykynsä parantaminen ja vahvistaminen, sekä pyrkimyksenä saada muutosta heidän sosiaaliin olosuhteisiinsa. Sosiaalityön pyrkimyksenä on varmistaa kaikkien ihmisten ihmisoikeuksien toteutuminen,

kuten ihmisarvo, asuminen, talous, terveys, koulutus ja sosiaalisen tuen turvaaminen. Sosiaalityöntekijä toimii monesti asiakkaan rinnalla asiantuntijana, ja hänellä on kokonaisnäkemys asiakkaan tilanteesta ja hänen muutostarpeestaan. Sosiaalityöntekijän työskentelytapa on informaation hankkimista asiakkaan tilanteesta ja informaation antamista auttamaan asiakasta omassa elämässään ja siihen vaikuttaviin tekijöihin.

(Kananoja ym. 2011, 135 - 137.)

## 2.1 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityötä on määritelty kirjallisuudessa ja muun muassa kuntien verkkosivuilla näin: ” Aikuissosiaalityö on asiakkaan tukemista, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa elämän pulmatilanteissa. Tällaisia voivat olla muun muassa taloudelliseen tilanteeseen, työttömyyteen tai elämänhallintaan liittyvät vaikeudet. Sosiaalityö tähtää asiakkaan elämäntilanteen parantamiseen yhdessä asiakkaan ja hänen muun verkostonsa kanssa. ” (Jokinen & Juhila 2008, 16.) Sosiaalityön on tämän määritelmän mukaan asiakkaan asioihin puuttumista poikkeuksellisissa ja ongelmallisissa elämäntilanteissa.

Aikuissosiaalityön määritelmissä korostuu kolme elementtiä: ongelmat, tavoitteet ja välineet. Kyse on suunnitelmallisesta otteesta, tilannearvioinnista sekä tähän perustuvista muutostavoitteista ja välineistä tavoitteiden saavuttamiseksi. Tämä malli on tuttu jo case workin kehittäjän Mary Richmondin (1917) kirjoituksista. Kysymyksessä on yksilö- ja perhelähtöinen sosiaalityö. (Jokinen & Juhila 2008, 16 - 17.)

Aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä toteutetaan kunnallisessa sosiaalitoimessa, mutta myös entistä enemmän sosiaalisissa järjestöissä, diakoniatyössä ja muissa julkisissa erityispalveluissa. Tiettyjen peruspalvelujen järjestämisvastuu on edelleenkin kunnissa ja valtiolla, mutta yhä enemmän käydään keskusteluja siitä, mihin päättyy yhteiskunnan vastuu ja mistä alkaa yksityisen henkilön vastuu, tai niin sanotun kansalaisyhteiskunnan vastuu. Keskusteluissa kiinnitetään entistä enemmän huomiota aikuisväestöön, koska heidän kuuluisi olla vastuunkantajia. Aktivointipolitiikka johon kiinnitetään erityistä huomiota, kohdistuukin erityisesti sosiaalityön aikuisväestöön. (Jokinen & Juhila 2008, 7 - 8.)



## 2.2 Aikuissosiaalityön haasteet

Kunnalliseen sosiaalityöhön vaikuttavat nykyisin myös yleiset yhteiskuntapoliittiset linjaukset. Viime vuosina on yhteiskuntapolitiikassa painopiste muuttunut yksilön omaa vastuuta korostavaan ajatteluun. Tällainen yksilön vastuuta, taloudellista voittoa ja tehokkuutta korostava ajattelu on vastoin sosiaalityön ammattieettisten periaatteiden kanssa, sillä eettisten ohjeiden mukaan sosiaalityön ydintehtävä on olla niiden kansalaisten puolella, joiden omat resurssit ovat riittämättömät ja jotka elävät köyhyydessä. Pohjoismaisen hyvinvointivaltion sosiaalipolitiikan mukaan sosiaalityöntekijän tulisikin asettua aktivointivaatimusten sijasta asiakkaan rinnalle tukea ja apua antavaksi kumppaniksi. Tällaisten periaatteiden mukaan rakentuvan sosiaalityön tarkoitus olisi keskittyä asiakkaan omien ja hänen lähiyhteisöään tukevien voimavarojen löytymiseen. (Välimaa; Jokinen & Juhila 2008, 176.)

Suomessa käytetään sosiaalimenoihin rahaa enemmän kuin koskaan aiemmin, mutta siitä huolimatta kuntien taloudelliset resurssit ovat niukat. Julkisuudessa kysytäänkin, miten se on mahdollista, koska Suomi on aiempaa rikkaampi, mutta yhteiskunta ei kuitenkaan pysty vastaamaan hyvinvointisitoumuksiinsa. Julkunen (2006) asettaakin kysymykset. Onko resurssiniukkuus todellista, ja voiko julkisia hyvinvointiresursseja olla koskaan riittävästi? Hänen mukaansa talousasiantuntijat ja poliitikot päättävät hyvinvointikoneiston olevan pohjaton kaivo, johon ei kannata satsata, ellei uusien panosten kustannuksista ja vaikuttavuudesta voida olla varmoja. Hyvinvointia voitaisiin Julkusen mukaan kuitenkin kasvattaa jakamalla resursseja vähempiosaisille. Hän pitääkin resurssien oikeudenmukaisen käytön ja julkisen vastuun kysymyksiä tärkeinä vaikei resursseja voisi koskaan ollakaan riittävästi. (Julkunen 2006, 72 - 75.)

Sosiaali- ja terveystalitiikka on Sillanaukeen ja Erholan (2012) mukaan palautettava kuntiin, jotta kuntalaiset pystyisivät saamaan mahdollisimman yhdenvertaiset sosiaali- ja terveyspalvelunsa. Heidän mukaansa viime aikoina on esitetty paljon erilaisia malleja sosiaali- ja terveydenhuollon pelastamiseksi., esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon alueellista mallia, jotta kunnat pystyisivät selviytymään palveluistaan itse mahdollisimman pitkälle. Tässä tilanteessa kuntien olisikin oltava vahvoja, jotta ne pystyisivät palauttamaan sosiaali- ja terveystalitiikan takaisin kuntien johdon päätettäväksi. He suuntaavatkin katseensa rakenteisiin ja rahoitukseen. Heidän mukaansa rakenteita olisi uudistettava osana koko sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämis- ja

kuntarahoitusmallin uudistamista, jotta kuntalaisille voitaisiin taata mahdollisimman tasavertaiset palvelut asuinpaikasta riippumatta. (Sillanaukee & Erhola 2012, 34 - 36.)

Vastuu aktivoinnista on siirtynyt myös kunnille, vaikka pääpaino onkin työhallinnolla, koska toimeentulotuen saajista suurin osa on työttömiä. Sosiaalitoimen roolina nähdäänkin asiakkaiden tukeminen kokonaisvaltaisesti sekä työllistymiseen liittyvien esteiden poistaminen. (Ala-Kauhaluoma ym.2004, 61.)

Työvoiman palvelukeskukset ovat nykyisin pitkäaikaistyöttömien erityispalvelupisteitä. Tämä on Kananojan ym. (2011, 217 - 218) mukaan mahdollistanut aikuissosiaalityön kehittymisen moniammatillisessa verkostotyössä. Keskeisenä onkin kysymys siitä, mitkä asiat hoidetaan kuntien sosiaalitoimessa ja mitkä palvelukeskuksissa. Haasteena tässä tilanteessa nähdään sosiaalityön käytäntöjen kehittäminen sellaisiksi, joilla voitaisiin vaikuttaa vaikeisiin elämänhallinnan ongelmiin. Kuntouttavaa sosiaalityötä tulisikin kehittää vain niille, joilla olisi todellinen mahdollisuus työmarkkinoille. Kuntouttavan sosiaalityön huomioiminen aikuissosiaalityötä kehitettäessä tulisikin ymmärtää tiettyä työmenetelmää laajemmaksi, joka hyödyntäisi empowerment - tyyppistä ja verkostoituvaa työtapaa. Kananojan mukaan kuntouttava sosiaalityö on käsitteenä melko uusi, eikä siitä ole Suomessa kirjoitettu kovin paljon.

Tuusan (2005,77) mukaan sosiaalityölle on haasteena psykososiaalisista syistä koulutuksesta ja työelämästä syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kuntoutus. Hänen mukaansa työttömän aktivointiin ja tukitoimien suunnitteluun pitäisikin tuoda enemmän mukaan yhteiskunnallista näkökulmaa. Lisäksi työn suunnitteluun sekä organisointiin tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän. Parannuskeinoiksi hän esittääkin työllistämispalveluihin sosiaalityön resurssien lisäämistä, sekä osaavia sosiaalityöntekijöitä näihin vaativiin tehtäviin. Sosiaalityössä tulee kuitenkin muistaa tärkeä eettinen vastuu.

Raunion (2009, 240 - 248) kirjoittaa, että erityisesti psykososiaaliset ongelmat ja köyhyys on lisääntynyt hyvinvointivaltiossamme. Ongelmien lisääntymiseen hän pitää syynä universaalien toimintatapojen riittämättömyyden. Lisäksi hän painottaa sosiaalisen ammatillisen toiminnan merkitystä, koska sosiaalityön arvolähtökohdissa korostetaan toimeentulon ja hyvinvoinnin tasa-arvoisuutta. Köyhyys on kaikista selvimmän perusturvaa saavien ongelma. Muuhun väestöön verrattuna työttömyys ja etenkin pitkäaikaistyöttömien köyhyysriski on moninkertaistunut. Ongelmat ovat yleensä mo-

nimuotoisia ja siirtyvät monesti sukupolvelta toiselle. Nämä asettavat entistä suurempia haasteita sosiaalityölle ongelmien korjaamiseksi.

Syrjäytyminen mielletään yleensä yksilön ja perheiden ongelmia aiheuttavaksi prosessiksi. Tällöin myös pitkäaikaistyöttömyyttä pidetään yhtenä osatekijänä syrjäytymiselle, koska työttömyys heikentää ihmisten selviytymistä ja tällöin myös ongelmat kasautuvat. Tämän vuoksi tarvittaisiin yksilöllisiä ja yhteiskunnallisia toimenpiteitä yksilöiden osallisuuden vahvistamiseksi. (Raunio 2009, 273 - 274.)

Nuorten kohdalla myös työttömyys on lisääntynyt, joka vaikuttaa suoraan perheiden tilanteisiin, ja aiheuttaa pitkittyessään monenlaisia ongelmia. Erityisesti nuorten kohdalla esiintyy paljon niin sanottua uusavuttomuutta, ihmisten kyky hoitaa itse asioitaan on heikentynyt. Lisäksi esiintyy monenlaisia väärinkäytöksiä, esimerkiksi lääkkeiden väärinkäyttöä, normeja ja sääntöjä rikotaan tietoisesti. Nuorille asetetaan velvoitteita, mutta ne eivät kuitenkaan toteudu sovitulla tavalla monenkaan kohdalla. Erilaiset riippuvuusongelmat ovat myös lisääntyneet, kuten peliriippuvuus- ja erilaiset päihdeongelmat. Sosiaaliset verkostot nuorten ympärillä eivät välttämättä ole aina hyvät. Melko uutena ryhmänä sosiaalityön toiminta kenttään ovat tulleet myös teiniäidit. He tekevät lapset nuorena, vaikka ovat vielä tavallaan lapsia itsekin, ei ymmärretä ottaa vastuuta itsestään eikä tekemisistään. Nuorten aikuisten määrä sosiaalityössä on lisääntynyt viime vuosina. (Kelkka, M, henkilökohtainen tiedonanto 10.1.2012.)

### **3 ASIAKKAIDEN AKTIVOINTI**

Kotiranta (2008, 54 - 56) on väitöskirjassaan tarkastellut aktivointia työttömien ihmisten näkökulmasta. Hänen mukaansa sosiaalityötä on luonnehdittu muutostyöksi jolloin aktivoituminen on siinä keskeistä. Kotiranta viittaa Aulikki Kananojaan, joka on hänen mukaansa korostanut muutoksen tärkeyttä sosiaalityössä. Sosiaalityö olisi ymmärrettävä luovana työnä, jonka tarkoituksena on asiakkaan omien voimavarojen tukeminen. Aktivoituminen saa tällöin aivan toisenlaisen merkityksen.

Kotiranta (2008, 24 - 28) toteaa, että aktivointi voi tarkoittaa sanana eri ihmisille hyvin erilaisia asioita. Hänen mukaansa aktivointi yleisessä kielenkäytössä voi tarkoittaa lähes mitä tahansa, jolla on jotain aktiivisuutta lisäävää sisältöä. Osa ihmisistä liittää

sen työllisyyspolitiikkaan. Kuitenkin aktivointi ja aktivoituminen on hänen mukaansa sosiaalityön ydinprosessia.

Asiakkaista välittäminen on voimakkaasti mukana sosiaalityössä. Välittäminen on asiakkaan arvostamista ja kunnioittamista. Ihmistä ei voi kuitenkaan kunnioittaa tuntematta häntä. Huolenpito ja välittämssuhde ovat mahdollisia vain silloin, kun työntekijä luopuu omasta näkemyksestään ja asettuu kokonaan toisen ihmisen asemaan. Vuorovaikutukseen perustuvan ammatillisen työn keskeisin elementti onkin ymmärrykseksi tuleminen. (Kotiranta 2008, 74 -78.)

Aktivoinnissa pyritään asiakkaan vastuullistamiseen omassa ja heidän läheistensä elämässä. Aktivoiva ote näkyy selvimmin kunnallisessa, lakisääteisessä aikuissosiaalityössä ja erityisesti kuntouttavassa työtoiminnassa, mutta myös toimeentulotukityössä. Aktivointitoimenpiteet kohdistuvat erityisesti nuoriin alle 25-vuotiaisiin työttömiin sekä yli 25-vuotiaisiin pitkäaikaistyöttömiin. Aktivointitoimenpiteillä tarkoitetaan aktivointisuunnitelman laatimista ja kuntouttavaa työtoimintaa. (Jokinen & Juhila 2008, 53 - 54.)

Sosiaalitoimessa aktivoiva ja työllistymistä tukeva työote tarkoittaa asiakkaan voimavarojen löytämistä sekä niiden ottamista käyttöön. Tukemalla asiakasta ja motivoimalla häntä muutokseen pyritään löytämään hänen tilanteeseensa uusia ratkaisuja. Lähtökohtana ovat aina asiakkaiden elämäntilanteet ja pyrkimys tätä kautta löytää mahdollisuuksia uusien tavoitteiden asettamiseksi. Yhdessä asetettujen tavoitteiden ja toimitasuunnitelman tekeminen edellyttää myös hyviä suhteita muihin työllistymistä tukeviin toimijoihin. Konkreettisen toiminnan ja uusien kokemusten avulla voidaan todellisesti vaikuttaa asiakkaan asenteisiin ja muutosvastarintaan. Eteneminen asiakkaan kanssa tulee tapahtua pienin askelin, toimimalla hänen rinnallaan, tämä on oleellista aktivoivassa työotteessa. Asiakas muuttuu ja hänen toimintakykynsä paranee, ja työkyvyttömyyden tilalle tulee selviytymistilanteita ja asiakkaan vahvuuden nousevat esiin. Työntekijän kannalta aktivointityö on haasteellista. Aktivointi on asiakaslähtöistä ja edellyttää sosiaalityöntekijältä asiantuntijuutta. Kehitettäessä aktivoivia työmalleja olisi jokaisen työntekijän arvioitava omia vahvuuksia ja osaamistaan, ja vahvistettava niitä esimerkiksi kouluttautumisen kautta. (Tuusa 2005, 44 - 45.)

Tutkimusten mukaan aktivointitoimenpiteisiin osallistuneilla henkilöillä on todettu olevan taloudellisia ja muita hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, kuin aktivointiin osallistumattomilla henkilöillä. Tämä on todettu varsinkin silloin, mikäli aktivointi on johtanut työllistymiseen avoimilla työmarkkinoilla. Usko työllistymiseen ja tulevaisuuteen ovat valoisimmat henkilöillä, jotka ovat osallistuneet aktivointitoimiin kuin muilla tutkimuksessa mukana olleilla henkilöillä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 5.)

Aktivointitoimiin liittyy oleellisesti myös yksilöiden motivaation herättäminen muutoksen aikaansaamiseksi. Koski-Jännes ym. (2008a, 16) viittaa William Millerin (1995) määritelmään motivaatiosta, jonka mukaan motivaatio ymmärretään joksikin, mitä ihminen tekee kuin joksikin, mitä hänellä on. Heidän mukaansa tämä edellyttää ongelman tajuamista sekä muutoskeinojen etsimistä, sekä samalla myös valitun muutosstrategian käynnistämistä ja myös siinä pitäytymistä. On olemassa monia tapoja auttaa ihmistä etenemään kohti ongelman tajuamista ja toimintaa.

Motivaatio liittyy yksilöön, mutta Millerin mukaan myös sosiaalinen kanssakäyminen vaikuttaa motivaatioon. Hänen mukaansa se voidaan ymmärtää yksilön ja toisten ihmisen välisen vuorovaikutuksen tai ympäristötekijöiden tulokseksi. Myös perhe, ystävät sekä yhteisön tuki ovat asioita, joilla on merkitystä yksilön muutosmotivaation syntymiseen. (Koski-Jännes ym. 2008a, 19.)

Liukkonen ym. (2006) tarkastelevat itsemääräämismotivaatiota työelämässä. Heidän mukaansa motivaatio työhön voi vaihdella eri aikoina, ja siihen vaikuttavat erilaiset tekijät. He viittaavat sisäiseen motivaatioon tilanteessa, jossa työn merkitys on ihmiselle suuri ja sen tekemiseen liittyy iloa ja onnistumisen kokemukset. Vastaavasti ulkoinen motivaatio voi merkitä esimerkiksi tilannetta, jossa työstä saatu palkka on ainoa motivaation lähde. Mikäli motivaatio on pelkästään ulkoista, voi sitoutuminen työhön jäädä vähäiseksi. Heidän mielestään olisikin oleellista, että työtä ja työoloja kehitettäisiin niin, että sekä työnantajan että työntekijän motivaatio siirtyisi täysin ulkoisesta ainakin integroituneen motivaation suuntaan. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 169.)

Motivaatiota voidaan tarkastella yksikön tavoitteiden, ja erilaisten tavoitteiden pääsemiseen vaikuttavien tekijöiden ja niihin tähtäävän toiminnan kokonaisuutena. Järvikoski ym. (2011, 165) toteaa, ettei se ole pysyvä tila, vaan dynaaminen, joka voi olla

seurausta esimerkiksi toimintaympäristöstä, tavoitteista, tavoitteiden saavuttamisen asteesta sekä ihmisen omasta kyvystä säädellä niiden tavoittelemiseen liittyviä ajatuksia ja tunteita. Myös onnistumisen kokemukset motivoivat tavoittelemaan asetettuja päämääriä.

Osallistumista pidetään osana demokraattista prosessia, mutta myös asiakkuuden kautta syntyvänä osallistumisen ja valtaistumisen tilana, joka velvoittaa asiakkaalta osallistumista ja osallisuutta. Osallistumalla asiakas voi saada kokemuksia mukana olemisesta, ja tämä on myös keino lisätä hänen elämänhallintaansa, sitoutumista ja vastuullisuuttaan. Kuntalaisena asiakkuuden yhtenä tavoitteena onkin tukea mukana olemista ja osallisuutta. Heille on tarjottava ajoissa mahdollisuutta osallistumiseen, koska tämä lisää hänen kykyään ottaa vastuuta itsestään. Osallistumalla asiakas ehkäisee näin syrjäytymistä omasta päätöksenteostaan. (Niiranen; Juhila ym. 2002, 67 - 73.)

Hokkanen (2009, 316 - 317) kirjoittaa, että sosiaalityöskentelyssä puhutaan myös empowerment-käsitteestä. Empowerment-käsite on suomalaisessa keskustelussa ymmärretty valtaistumisena ja voimaantumisenä. Hän viittaa Robert Adamsin (1996) määritelmään, jonka mukaan empowerment on prosessi, jonka avulla on mahdollisuus vaikuttaa yksilöiden elinolosuhteisiin ja myös muuttaa niitä. Empowerment on heidän mukaansa keino muutoksen aikaansaamiseksi.

Yksilön muutosprosessia on kuvattu toisiinsa liittyvinä vaiheina, joiden kautta ihmiset kulkevat, kun he harkitsevat uusia käyttäytymismuotoja. Muutosprosessissa on neljästä kuuteen vaihetta riippuen siitä, kuinka tarkasti muutosprosessia halutaan kuvata. On kuitenkin huomattava, että muutosprosessi on tapahtuma, jossa ihmiset kulkevat edestakaisin vaiheiden välillä ja etenevät siinä omaan tahtiinsa eteenpäin. Samalla henkilöllä eteneminen vaiheesta toiseen voi vaihdella suhteessa eri käyttäytymistapoihin tai tavoitteisiin. (Koski-Jännes ym. 2008a, 30 - 31 Prochaskan ja DiClementin 1984 mukaan.)

#### **4 MOTIVOIVA HAASTATTELU AKTIVOINNIN MENETELMÄNÄ**

Järvikoski ym. (2010, 169) toteaa, että kuntoutuksen asiakastyössä on kehitetty erilaisia menetelmiä, joilla voidaan tukea motivaatiota. Heidän mukaansa niin sanottu mo-

tivoiva haastattelu on kehitetty alun perin päihdekuntoutuksen menetelmäksi, mutta sen periaatteet sopivat hyvin myös muuhun kuntoutukseen. (Miller & Rollnick 2002; Wagner & McMahon 2004; Vansteenkiste & Sheldon 2006; Koski-Jännes ym. 2008a).

Motivoivalla haastattelulla tarkoitetaan asiakaskeskeistä ohjausmenetelmää, jolla voimistetaan asiakkaan sisäistä muutosmotivaatiota tutkimalla ja selvittämällä muutokseen liittyvää ristiriitaa (Päihdelinkki 2008). Ristiriidalla tarkoitetaan tilannetta, jossa käyttäytyminen tuottaa sekä mielihyvää että haittaa. Tällaisessa tilanteessa tulee ristiriita pystyä selvittämään siten, että asiakas sitoutuu muutokseen ja on muutosmyönteinen. (Koski-Jännes ym. 2008a, 42.)

#### **4.1 Motivoivan haastattelun historiaa**

Motivoivan haastattelun juuret ovat 1980-luvulla ja lähestymistavan kehittäjänä on toiminut amerikkalainen psykologi William Miller, jota kiinnosti uudenlaiset ratkaisut riippuvuuden hoidossa. Ensimmäinen aihetta koskeva artikkeli julkaistiin 1983, joka perustui kliinisen käytännön kokemuksiin sekä asiakaskeskeiseen ja empaattiseen, aitous ja lämpöä korostavaan työskentelyyn. Lisäksi artikkeli tukeutui eräisiin sosiiaalipsykologisiin teorioihin, kuten dissonanssiteoriaan ja itse havaintoteoriaan. Dissonanssiteoriassa pyritään pääsemään eroon ajattelun ja käyttäytymisen välisen ristiriidan aiheuttamasta epämiellyttävästä tilasta. Itse havaintoteoriassa ihmiset tekevät päätelmiään itsestään samalla tavalla kuin muistakin ihmisistä. Kertoessaan ääneen tarpeestaan muutokseen, ihminen päättelee myös oikeasti haluavansa muutosta. Samalla tavalla hän päättelisi muiden ihmisten vastaavista puheista. (Koski-Jännes ym. 2008a, 42 - 43.)

Motivoivaan haastatteluun on alusta saakka liittynyt läheisesti myös James Prochaskan ja Carlo DiClementen määritelmä transteoreettinen muutosvaihemalli, joka selittää omaehtoista että hoidon avulla tapahtuvaa muutosta. Mallissa tavoitteellinen muutos on pitkälinen prosessi, joka ei rajoitu ainoastaan muutospäätöksen tekohetkeen. Mallin mukaan muutos sisältää esiharkinta-, harkinta-, valmistelu-, toiminta- ja ylläpitovaiheen. Lisäksi retkahdukset kuuluvat osaksi prosessia. Eri vaiheisiin liittyy omat menetelmänsä, jotka edistävät prosessin kulkua. Miller näki motivoivan haastattelun

sopivan erityisesti harkintavaiheeseen, jossa muutokseen liittyvä ristiriita ratkaistaan. Miller julkaisi englantilaisen psykologi Stephen Rollnickin kanssa uuden teoksen 1991, jossa esiteltiin motivoivan haastattelun menetelmää ja tutkimusta. Tässä teoksessa menetelmän keskeiseksi teoreettiseksi käsitteeksi nousi muutostarvetta koskeva myötä- ja vastatunteiden välinen ristiriita. 2002 julkistettu uudistettu teos huomioi riippuvuuden lisäksi myös muut elämän alueet, joilla hyödyttäisiin menetelmän käytöstä muutostilanteissa. (Koski-Jännes ym.2008a, 44 - 45.)

Motivoivan haastattelun taustalla vaikuttaa kognitiivis-behavioraaliset teoriat. Teorioiden pohjalta keskeistä on motivaation herättäminen, vahvistaminen ja ylläpitäminen, ja tähän konkreettisenä menetelmänä on esimerkiksi motivoiva haastattelu. (Väisänen 2011.)

Sheldonin mukaan arviointi on kognitiivis-behavioristisen työn tärkeä puoli, koska arviointi vaatii käytöksen yksityiskohtaista ymmärtämistä. Erilaiset vahvistustavat voivat toimia eri asiakkailla, joten jokainen tapaus tulee käsitellä ja arvioida yksilöllisesti. Mallintamisen kautta oppiminen on kognitiivista oppimista. Eli ajatteleminen itsemme tilanteeseen, ja mietimme miten voisimme toimia siinä. Kuvitteleminen miltä tuntuisi käyttäytyä niin kuin malli käyttäytyy, vie empaattiseen oppimiseen. (Payne 1997, 124.)

#### **4.2 Motivoivan haastattelun periaatteet ja perustaidot**

Koski-Jännes ym. (2008a, 46) viittaa Millerin ja Rollnickiin (2002) joiden mukaan motivoiva haastattelu jakautuu neljään periaatteeseen. Ensimmäisenä periaatteena on empatian ilmaiseminen, toisena periaatteena on ongelmakäyttäytymisen ja asiakkaan arvojen välillä olevan ristiriidan voimistaminen sekä huomion suuntaaminen muutokseen. Kolmantena väittelyn välttäminen, ja neljäs tärkeä periaate liittyy asiakkaan pysyvyyden tunteen vahvistamiseen.

Monilla eri ongelma-alueilla on Koski-Jännes ym. mukaan empatian todettu kytkeytyvän tuloksellisuuteen. Myös motivoivan haastattelun kehittäjä Miller on tähdentänyt empatian merkitystä asiakastyössä. Hänen mukaansa työntekijän tulee kunnioittaa asiakasta vuorovaikutuksen onnistumiseksi. Asiakasta tulee kuunnella, ja lisäksi työn-



tekijän on eläydyttävä hänen tunteisiinsa ja tilanteeseensa. Vaikka työntekijä ei hyväksyisikään asiakkaan tekoja, hänen ei pidä syyttää eikä kritisoida asiakasta. Työntekijän tulee omalla toiminnallaan ilmaista myötätuntoa ja luoda sellainen ilmapiiri, jossa asiakas voi luottamuksellisesti kertoa huolistaan. (Koski-Jännes ym.2008a, 46.)

Toiseksi ongelmakäyttäytymiseen liittyy ristiriita, eli ihmisen halu lopettaa haitallinen toiminta ja toisaalta hänen halunsa jatkaa sitä. Ristiriita saattaa näkyä esimerkiksi valmistautumisvaiheessa siten, että ihminen kokee olevansa valmis muutokseen, mutta epäilee kuitenkin kykyjään toteuttaa sitä. Tällainen ristiriita tuottaa epätasapainoa asiakkaassa. Tällaisessa tilanteessa työntekijän tulisi nostaa muutosvalmiutta esiin ja keskustella siitä. Tukea asiakasta hänen päätöksenteossa tai auttaa pysymään siinä. Ratkaisun tekeminen on helpompaa, kun keskeiset asiat on nostettu esiin. (Koski-Jännes ym.2008a, 47.)

Motivoivan haastattelun periaatteisiin kuuluu myös väittelyn välttäminen. Mikäli asiakas osoittautuu vihamieliseksi tai on vastahakoinen, tällöin työntekijän oikeanlainen suhtautuminen voi joutua koetukselle. Jos asiakas esimerkiksi kertoo, että on yrittänyt muutosta useaan kertaan siinä kuitenkaan onnistumatta, tällöin työntekijän tulee antaa tunnustusta hänelle esimerkiksi toteamalla ongelman korjaamisen olevan varmaan asiakkaalle hyvin tärkeää. (Koski-Jännes ym.2008a, 47 - 48.)

Pystyvyyden tunteen vahvistaminen on neljäs motivoivan haastattelun periaatteista. Asiakkaan usko muutokseen voi olla hyvinkin vähäistä, tällöin työntekijän on tärkeää rohkaista ja kannustaa asiakasta muutokseen, esimerkiksi vetoamalla aikaisempiin onnistumisiinsa. (Koski-Jännes ym.2008a, 49.)

Motivoivan haastattelun perustaitoihin kuuluu Koski-Jännes ym. (2008) mukaan asiakkaan itseluottamuksen vahvistaminen olemalla aidosti kiinnostunut hänestä ja osoittamalla arvostusta asiakasta kohtaan esimerkiksi huomautuksella ”arvostan sitä, että päätit tulla tänne, vaikkei se ollutkaan helppoa”. Asiakasta voidaan kutsua itse kertomaan tilanteestaan ja tuntemuksistaan avoimilla kysymyksillä. Myös heijastava kuuntelu on tärkeä osa motivoivaa haastattelua. Tällä tarkoitetaan työntekijän reagoimista kuulemaansa esimerkiksi toistamalla, ja arvailemalla mitä asiakas kertomallaan tarkoittaa, tai tarkistamalla onko ymmärtänyt oikein. Vuorovaikutukseen kuuluu myös yhteenvedot ja asioiden tiivistäminen, joilla todetaan asiakkaalle se, että hän on tullut

kuulluksi. Tämä mahdollistaa myös asiakkaan korjaamaan mahdolliset väärinymmärrykset. Tärkeä vaihe edellä kuvattujen lisäksi on myös muutospuheen esiin kutsuminen. Tällöin asiakas tuo puheessaan esille omia aikomuksiaan ja etuja muutoksestaan. Työntekijän on tällöin kannustettava asiakkaan näkemyksiä ja antaa asiakkaalle kuva, että hänet otetaan tosissaan, tämä on tärkeää asiakkaan voimistumisen kannalta. (Koski-Jännes ym. 2008a, 50 – 54.)

### **4.3 Vuorovaikutuksen merkitys**

Mönkkösen (2007, 142) kirjoittaa, että asiakas työn yhteydessä tulisi miettiä parantako aktivointityö asiakkaan motivaatiota opetella uusia toimintatapoja. Vaikka työntekijä oppisikin hänen mukaansa kommunikoimaan dialogisesti tai luomaan hyvän suhteen asiakkaaseen, se ei Mönkkösen mukaan kuitenkaan välttämättä johda muutokseen asiakkaan tilanteessa. Erilaisia suunnitelmia laadittaessa olisi hänen mukaansa selvitettävä se, millaisiin muutoksiin asiakas on milloinkin valmis sitoutumaan. Vaikka suunnitelmat ovat erilaisia ja niiden laatiminen vaatii erilaista osaamista, niin kuitenkin ammatillisessa motivointityössä on sama vuorovaikutus perustana osaamiselle. Mönkkösen mukaan substanssiosaamisen rinnalla tarvitaan vuorovaikutusosaamista sekä ymmärrystä ihmisen toiminnan rajoista kaikkia suunnitelmia laadittaessa.

Motivointityö on vaativaa, ja siksi se edellyttää hienotunteisuutta, sekä ennen kaikkea realistisuutta asiakkaan yhteisten tavoitteiden asettamisessa. Tavoitteita asetettaessa niiden tulee olla riittävän haasteellisia. Lisäksi haasteelliseen toimintaan liittyy jännite, jonka asiakas kokee keskeneräisten tehtävien edessä. Jännitteen tulisi olla niin tärkeä, että asiakas alkaisi ponnistella tavoitteen saavuttamiseksi. Työntekijän roolina on tässä tilanteessa tukea asiakasta hänen muutos prosessissaan ja ponnisteluissaan kohti muutosta. Mönkkösen mukaan jokainen ihminen tarvitsee haasteita, jotka ovat heidän itsensä määrittelemiään. Asiakastyössä on tärkeä muistaa, että tavoitteet ovat todella asiakkaan omia eikä työntekijän tavoitteita. (Mönkkönen 2007, 148 - 149.)

#### 4.4 Muutosprosessin vaiheet

Muutosprosessia kuvataan toisiinsa liittyvinä vaiheina, joiden kautta ihmiset kulkevat kun he harkitsevat ja toteuttavat uusia käyttäytymistapoja muutostavoitteiden saavuttamiseksi. Esiharkintavaiheessa asiakas ei harkitse vielä muutosta, eikä aio muuttaa käyttäytymistään, koska hän voi olla täysin tietämätön ongelmastaan. Toisaalta hän voi olla joko haluton muutokseen tai häneltä voi puuttua rohkeus muuttaa käytöstään. (Koski-Jännes ym. 2008 a, 30 - 31). Tässä vaiheessa työntekijän on arvioitava asiakkaan muutosvalmiutta ja saatava hänet havahtumaan ongelmastaan. Jos asiakas ei tiedosta ongelmaansa tai ymmärrä siitä aiheutuvia vaikutuksia, on työntekijällä otollinen tilaisuus kiinnittää huomioi seuraamuksiin ja tuoda ne asiakkaan tietoisuuteen. (Koski-Jännes 2008b.)

Harkintavaiheessa asiakas alkaa tiedostaa ongelman olemassaolon. Hän voi harkita ongelmakäyttäytymisen lopettamista ja alkaa miettiä muutosta siihen. Tiedon etsiminen on tässä vaiheessa tyypillistä. (Koski-Jännes ym. 2008 a, 31). Työntekijän kannattaa tässä vaiheessa tutkia asiakkaan kanssa erilaisia vaihtoehtoja ja ristiriitaisuuksia sekä muutoksen etuja ja haittoja. Asiakkaan itseluottamuksen tukeminen on erityisen tärkeää. (Koski-Jännes, 2008b.)

Valmistautumisvaiheessa asiakas havaitsee muutoksen edun ja käyttäytymisen aiheuttamat kielteiset seuraamukset ovat suuremmat kuin jatkamisen myönteiset puolet. Tällöin painopiste siirtyy muutoksen puolelle. Tässä vaiheessa työntekijän tulee auttaa asiakasta muutossuunnitelman laatimisessa. Sitoutuminen ja tavoitteiden asettaminen kuuluvat tähän vaiheeseen. (Koski-Jännes ym. 2008a, 32).

Toimintavaiheessa asiakas alkaa toteuttaa valitsemaansa muutosstrategiaa. Hän saattaa muuttaa myös tapojaan ja ympäristöään. Asiakas saattaa elää ns. kuherruskuukautta, joka voi tuoda eteen odottamattomia haasteellisia tilanteita, joista hänen tulisi selvittää. (Koski-Jännes ym. 2008a, 32.) Retkahdusten välttämiseksi työntekijä voi auttaa asiakasta etsimään hyviä ratkaisuja ja harjoitella selviytymistaitoja asiakkaan kanssa. (Koski-Jännes 2008b).

Ylläpitovaiheessa asiakas ponnistelee pysymään tavoitteessaan. Hän tunnistaa vaaratilanteet ja osaa myös karttaa tilanteita, jotka voivat laukaista ongelmakäyttäytymistä.

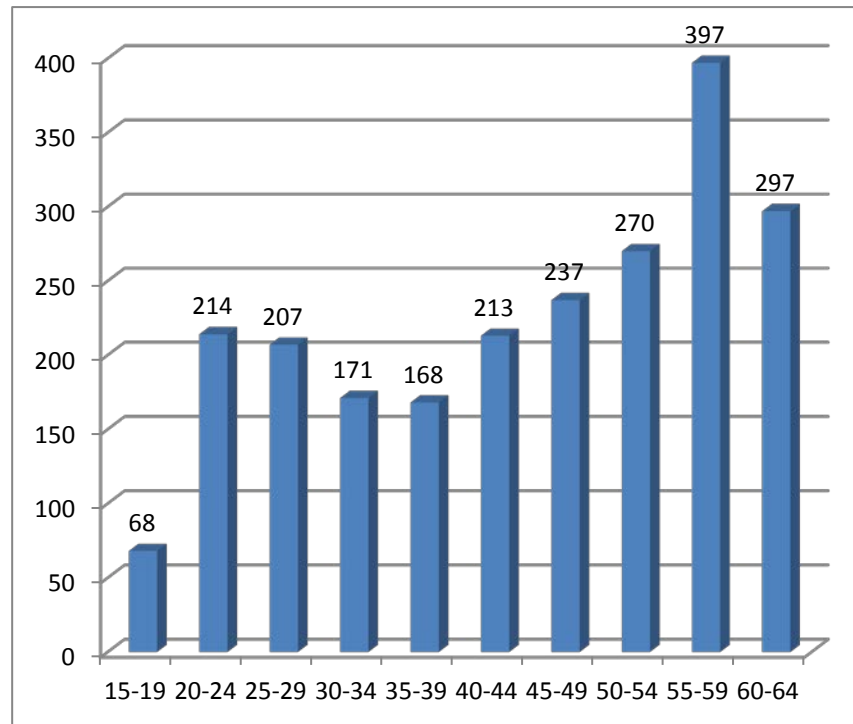
Jos ongelmakäyttäytymistä ilmenee tässä vaiheessa, sitä voidaan tarkastella osana oppimisprosessia. (Koski-Jännes ym. 2008a, 33.) Työntekijä voi miettiä yhdessä asiakkaan kanssa ehkäisytekniikoita käytöksen uusiutumisen varalle. Sosiaalisen verkoston vahvistaminen auttaa myös tukemaan muutosta ja pysymään muutoksessa. (Koski-Jännes 2008b.)

Retkahdettua asiakkaan ongelmakäyttäytyminen uusiutuu ja hänen on selvittävä sen aiheuttamista seuraamuksista. Tavallisesti hän palaa johonkin aikaisempaan vaiheeseen. (Koski-Jännes ym. 2008a, 33.) Työntekijän tulee osoittaa tällöin myötätuntoa ja retkahdus tulee tulkita oppimiskokemukseksi. Nyt työntekijän tulee tukea asiakasta uuteen muutosyritykseen, samalla auttaen löytämään vaihtoehtoisia selviytymiskeinoja. (Koski-Jännes 2008b.)

Motivaatiolla sanotaan olevan kolme ulottuvuutta. Kyky kertoo siitä, minkä verran ihmisellä on voimavaroja muutoksen toteuttamiseen. Halu vastaavasti siihen, kuinka tärkeänä ihminen muutostaan pitää, ja valmius ihmisen päätöksestä muuttaa käyttäytymistään. (Koski-Jännes ym. 2008a, 33 - 34.)

## 5 VARKAUDEN SEUDUN TYÖTTÖMYYSTILANNE

Kuvio esittää työttömien ikärakennetta Varkauden seudulla.



(Pohjois-Savon Ely-keskus)

Kuvio 1. Varkaus - Leppävirta 12/2011

Edellä esitetystä kuviossa huomio kiinnittyy erityisesti 20 - 29-vuotiaiden nuorten määrään. Varkauden kaupungin tavoitteena onkin tulevana vuonna työllisyys- ja aktiivointitoimien avulla vähentää nuoriso- ja rakennetyöttömyyttä, sekä estää nuorten putoamista passiivituen piiriin. Lisäksi saada aktiivisen työttömyyden hoidon tuloksena pienennettyä kuntaosuuden määrää, mitä kunta joutuu maksamaan valtiolle. Aktiivoinnilla on todettu olevan myös positiivisia vaikutuksia, muun muassa estää nuorten työmarkkinoilta syrjäytymistä ja katkaista syrjäytymiskierrettä. (Kuittinen, J, henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2012.)

Varkaudessa onkin lähdetty siitä, että vaikeasti työllistettävät on jaettu kolmeen ryhmään siten, että kaksi vuotta tai sitä alle työttömänä olleet, kaksi - viisi vuotta työttömänä olleet, sekä yli viisi vuotta työttömänä olleet. Työvoimahallinnon ja työllisyysyksikön toimenpiteet kohdistuvat erityisesti ensimmäiseen ryhmään. Sosiaalityön

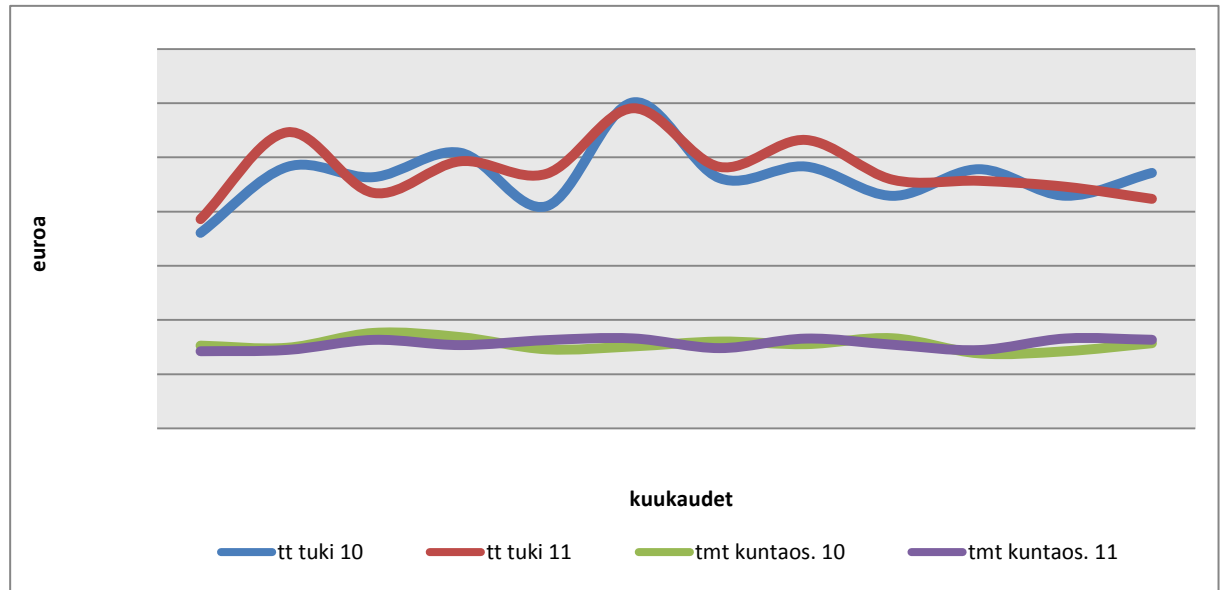
alueeseen kohdistuukin erityisesti toinen ryhmä kaksi - viisi vuotta työttömänä olleet, sen tilanteiden arviointiin ja aktivoimiseen. Erityisesti nuorten aikuissosiaalityön asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden ja sosiaalisen tuen tarpeiden selvittäminen mahdollisimman varhaisessa olisi erityisen tärkeää, sillä näin ehkäistään ennalta mahdollista syrjäytymisen vaaraa. Konkreettisina toimenpiteinä on Eka - Etappi toiminta sekä kuntouttava työtoiminta, missä lisätuen avulla voitaisiin päästä työelämään mukaan. Asiakkaiden tilannearvioinnit ovat tärkeitä, mihin palveluihin on tarvetta kiinnittää erityistä huomiota, onko esimerkiksi päihde- tai terveyspalvelujen tarve ilmeinen. Tärkeimpänä asiana nähdään kuitenkin asiakkaiden motivaation herättäminen. Kolmannen ryhmän henkilöissä voi olla jo eläkejärjestelyjen piiriin kuuluvia, tai heillä voi olla suurempia terveydellisiä ongelmia, joita tulee selvittää. Nuoria ja pidempään työttöminä olleita pitäisi saada elinkeinoelämään mukaan. Suunnitteilla olevalla kuntakoikeilulla ja rakenteita muuttamalla saataisiin paremmin huomioon työmarkkinoiden tarpeet. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita kaupungin oman kuntouttavan työtoiminnan lisäksi ovat Varkauden Urheiluseurat Ry ja Warkop. (Kuittinen, J, henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2012.)

## **6 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS**

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia motivoivasta haastattelusta ja muutokseen aktivoitumisesta.

Varkauden kaupungin työttömyysprosentti oli joulukuussa 16,5 %, mikä oli Varkauden seutukunnista korkein. Työmarkkinatuen kuntaosuus, minkä kunta joutuu maksamaan valtiolle, oli noussut joulukuuhun mennessä 0,6 % verrattuna vuoteen 2010. Vastaavasti toimeentulotuen osuus nousi joulukuuhun mennessä 2,5 % verrattuna vuoteen 2010. Voisiko tästä päätellä, että aktivointitoimille on tarvetta. Näiden tietojen valossa asiakkaiden aktivointitoimilla olisi merkitystä kunnalle taloudellisestikin.

Kuvio 2. Toimeentulotuen ja kuntaosuuden seuranta, vuodet 2010 ja 2011



Sosiaalityössä tavataan asiakkaita, jotka tarvitsevat tukea ja monesti myös konkreettista muutosta elämäänsä. Tätä elämänhallinnan epätasapainoa pyritään ratkaisemaan auttaen asiakasta itseään löytämään uusia vaihtoehtoja ja ratkaisuja tilanteeseensa omien tarpeidensa ja arvomaailman mukaisesti. Asiakas kohdataan aktiivisena toimijana, joka pystyy itse auttamaan itseään, kunhan vain saadaan herätettyä motivaatio muutokseen. Voimavarat muutokseen ovat ihmisessä itsessään, ne on vain löydettävä ja niitä pyritään vahvistamaan.

Tutkimuksessa tarkastelen aihetta sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimusongelmana aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia omien voimavarojen löytämisestä, ja aktivoitumisesta muutokseen. Opinnäytetyössä selvitetään:

1. Asiakkaan käsitykset omien voimavarojen ja muutostarpeen tunnistamisesta ja muutokseen aktivoitumisesta.
2. Asiakkaan kokemukset motivoivan haastattelun työskentelystä ja omasta osallisuudestaan.
3. Motivoivan haastattelun soveltuvuus aikuissosiaalityöhön ja muutokseen aktivoitumisessa.

## 6.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimukseni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Päädyin kvalitatiiviseen menetelmään, koska sen avulla pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, ja kuvaamaan kohteen todellista elämää. Laadullisessa tutkimuksessa myös jokainen kertomus on todellinen tapaus, ja näihin kertomuksiin perehtyessään tutkija voidaan saada laaja-alaisen näkemyksen tutkittavasta alueesta. Tutkijan tulee huomioida myös arvolähtökohdat, sillä arvot muovaavat sitä, miten ymmärrämme tutkimiamme ilmiöitä (Hirsjärvi ym. 2004, 152 - 155.) Kvalitatiivisella menetelmällä pääsee tutkimaan läheltä merkityksellisiä asioita, joita ihmiset tapahtumilleen antavat. Lisäksi ne tuovat esille tutkittavien näkökulman ja samalla heidän äänensä kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 28).

Tutkimusmenetelmänä käytän teemahaastattelua, koska se sopii hyvin kvalitatiiviseen tutkimukseen. Teemahaastattelut kohdentuvat tiettyihin teemoihin, joista sitten keskustellaan. Haastateltavat voivat tuoda asioitaan esille vapaamuotoisesti. Teemahaastattelussa on oleellista, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa. Tämä vähentää tutkijan näkökulman merkitystä, ja tällöin tutkittavien ääni tulee paremmin kuuluviin. Teemahaastattelussa huomioidaan myös ihmisten tulkinnat sekä merkitykset asioista, jotka he ovat asioilleen antaneet, nämä ovat siten haastattelussa keskeisessä asemassa. Teemahaastattelua pidetään puolistrukturoituna menetelmänä, koska haastattelujen teema-alueet ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 - 48.)

Teemojen avulla mietin valmiiksi tarkentavia kysymyksiä, joilla pystyin viemään haastattelua eteenpäin. Haastattelut toteutan yksilöhaastatteluin, koska uskon yksilöhaastattelussa keskustelujen olevan luontevampaa ja ilmapiirin vapautuneempia, kuin ryhmähaastattelussa, jossa useampia henkilöitä olisi ollut paikalla. Lisäksi käsiteltävien aiheiden henkilökohtaisuus vaikutti päätökseeni, arkaluontoisista asioista on helpompi puhua kahdestaan kuin ryhmässä.

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedon keruumenetelmä, koska siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Menetelmästä on sekä etuja että haittoja, mutta joustavuutta pidetään yleensä suurimpana etuna aineistoa kerätessä. Lisäksi etuna mainitaan se, että suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimuk-



seen, ja heidät on mahdollisuus tavoittaa myöhemminkin, mikäli aineistoa tarvitsee täydentää tai halutaan tehdä jatkotutkimusta. Haastattelun teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelu vastaa monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia, ja siksi sitä käytetäänkin paljon kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 193, 195, 197.)

## **6.2 Aineiston hankinta**

Tutkimukseni kohteena ovat aikuissosiaalityön asiakkaat. Tutkimustani varten hankin tutkimusluvan Varkauden kaupungin psykosiaalisen yksikön johtajalta, sekä lisäksi kirjalliset suostumukset jokaiselta tutkimukseeni suostuneelta henkilöltä varmistaakseni tutkimuksen eettisyyden.

Mahdollisia haastateltavia henkilöitä kartoitin itse, ja lisäksi sain sosiaaliohjaajalta ja sosiaaliterapeutilta asiakkaiden nimiä mahdollisista haastateltavista henkilöistä, mutta lopullisen valinnan haastateltavista tein kuitenkin itse. Tutkimusaineiston hankinta tapahtui haastattelemalla kuutta aikuissosiaalityön asiakasta. Haastateltavat koostuivat erilaisista asiakkaista, miehistä ja naisista, sekä eri ikäryhmistä. He ovat olleet sosiaalityön asiakkuudessa eripituisia ajanjaksoja, ja lisäksi käyttäneet erilaisia sosiaali- ja terveystoimialan palveluja. Heillä on myös erilaiset elämäntilanteet. Tarkoitukseni oli saada mahdollisimman yksityiskohtainen ja tarkka kuva tutkittavista henkilöistä, sekä haastateltavien kokemukset mahdollisimman aitoina heidän todellisista tilanteistaan.

Aineiston hankinnan aloitin ensin perehtymällä motivoivan haastattelun työmenetelmään. Motivoiva haastattelu menetelmänä ei ollut minulle aiemmin tuttu, ainoastaan tiesin sitä käytettävän päihdetyössä työmenetelmänä. Työmenetelmä vaikutti mielenkiintoiselta, ja tulikin heti ajatus siitä, miten menetelmää voisi soveltaa käytettäväksi myös sosiaalityön alueella.

Motivoivan haastattelun prosessiin kuuluu monta eri vaihetta joita ihmiset joutuvat läpikäymään tavoitellessaan muutosta elämäänsä. Muutosprosessi on pitkä ja vaativa projekti, ja sen läpikäyminen vaatii paljon työtä sekä haastattelijalta että haastateltavalta. Henkilöiden muutosmyönteisyyteen vaikuttaa myös haastattelijan ja tutkijan välinen vuorovaikutus. Varsinkin tapaamisten alkuvaiheessa tämä on erityisen tärkeää

luottamuksen synnyn ja muutosprosessin aloittamisen kannalta. Tässä vaiheessa onkin tärkeää myönteisten tunteiden ja empatian ilmaiseminen. Henkilöllä voi olla monenlaisia ajatuksia ja tunteita kun hän tulee ensitapaamiselle. Hänellä on ehkä halua muutosprosessin aloittamiseen, muttei voimavaroja ja taitoja sen toteuttamiseen.

Edellä kuvaamaani viitaten vuorovaikutustilanteet haastateltujen kanssa sujuivat hyvin. Haastatellut toivat esille keskustelemisen helppouden. He voivat esittää asiansa avoimesti ja luottamuksellisesti, ja kokivat olleensa tasa-vertaisia työntekijän kanssa.

Muutosprosessissa harkintavaiheessa on vaihe, joka on saattanut jatkua jo pitkään. Ihminen pohtii onko tarvetta muuttaa käytöstään, ja hän tiedostaa ongelmansa. Hänellä on ristiriitaa omasta tilanteestaan. Tämä onkin tyypillinen ilmiö harkintavaiheessa. (Koski-Jännes ym. 2008a, 31.) Tässä vaiheessa monesti läheiset ilmaiset huolensa ihmisestä. Ensitapaamisella jotkut haastateltavista tiedostivat heillä olevan ongelman, ja olivat pohtineet ongelmaansa syvällisemmin, sekä muutoksen hyviä että huonoja puolia. Heidän puheistaan ja käytöksestään kävi ilmi, että he kävivät tavallaan omaa sisäistä ponnistelua itsensä kanssa. Lisäksi ilmeni se, ettei entiseen haluta enää palata.

Valmistautumisvaiheessa etenemisen tulee tapahtua pienin askelin, koska ihminen voi olla epävarma avun tarpeestaan. Tällöin on tärkeää muistuttaa sitoutumisesta ja tavoitteiden asettamisesta (Koski-Jännes ym. 2008a, 32.) Jotkut haastatelluista esittivät pelkoa siitä, miten he pystyvät pysymään päätöksessään, ja mitä tulee sen jälkeen tilalle, jos he näin jatkavat eteenpäin. Heillä oli tietynlainen pelko tila tulevaisuuden suhteen.

Joidenkin kohdalla tuli tunne siitä, että he olivat päätöksensä tehneet, ja olivat valmiita toimimaan. Eräs haastatelluista oli ollut pidemmän aikaa sairaalahoidossa, jossa hän oli päättänyt tehdä muutoksen elämässään. Päätös siitä, ettei näin voi enää jatkua, huoli itsestään, sekä perheestään. Havaitsin myös, että hän oli hyvin hauras, ja tarvitsi todella tukea itseluottamukseensa pysyäksään päätöksessään. Toimintavaiheessa (Koski-Jännes ym. 2008a, 32) mukaan asiakas alkaa toteuttaa muutosstrategiaa. Toimintavaiheessa heidän tulee tehdä muutoksia myös muussa elämässään. Heille tuli haastavia tilanteita, joita he joutuivat kohtamaan, esimerkiksi vaikka kaveriporukoissa. Tällöin tuli auttaa häntä uskomaan itseensä ja tukea hänen itseluottamustaan.

Ylläpitovaiheessa ihminen ponnistelee pysyäksään muutospäätöksessään. Tällöin ihminen välttelee vaaratilanteita, ja välttelee kiusauksia, mikä voi laukaista ongelmia.

käyttäytymisen (Koski-Jännes ym. 2008a, 33.) Välillä tulee turhautumista ja epäonnistumisia, mutta tällöin on tärkeä muistuttaa niistä hyvistä asioista mitä on jo saavutettu. Eräs haastatelluista kertoi vältelleensä kaveriporukoita, joissa oli aiemmin liikkunut. Kertoi kavereiden soitelleen ja pyytäneen mukaan muttei hän kertomansa mukaan ollut halukas lähtemään. Lisäksi hän toi esille tunteen siitä, miten ahdistavaa on mennä isoon tavarataloon, kun siellä on paljon ihmisiä. Vastaavasti eräs kertoi vältelleensä kauppaa, minkä yhteydessä viinakauppa sijaitsee välttääkseen kiusauksen.

On myös tyypillistä, että muutosprosessin aikana näihin eri vaiheisiin joudutaan palaamaan useita kertoja uudelleen ja uudelleen. Muutosprosessi on pitkäkestoinen, ja voi kestää useita vuosia. Mönkkösen (2007, 142) mukaan tilanteissa pitää aina muistaa, mitkä ovat ihmisen toiminnan rajat, kun lähdetään asioita suunnittelemaan eteenpäin. Suunnitelmat eivät aina toteudu myöskään suunnitellulla tavalla.

Muutoksen eri vaiheita pohiessani mietin, miten herkillä osa-alueilla liikutaan, kun on kysymyksessä ihmisten itseluottamuksen, sisäisen minän, sekä heidän pystyvyyden tunteen vahvistaminen ja myös kyvystä toimia sovitulla tavalla. Väkisin tulee ajatus siitä, että asioiden täytyy todella olla heille merkityksellisiä, että he voivat pysyä päätöksissään, ja myös sitoutua niihin. Motiiveina haastateltavien muutosprosessissa olivat esimerkiksi arjessa selviytyminen, jollekin huono terveydentila oli huolenaihe, motiivina toipuminen ja myöhemmin työhön pääseminen. Jotkut ilmaisivat perheen ja lähiomaisten huolen hänen tilanteestaan.

Haastateltavien tapaamiset ja keskustelut heidän kanssaan toteutin vaiheittain syksyn aikana motivoivan haastattelun periaatteiden mukaisesti. Tavatessani haastateltavia ensimmäistä kertaa, kerroin vielä tarkemmin tutkimukseni taustoista, jotta heille muodostui tarkka tieto siitä, mikä oli tutkimukseni tarkoitus. Tapasin jokaista haastateltavaa useaan kertaan, sillä motivoiva haastattelu työmenetelmänä on pitkällinen prosessi. Prosessi ei rajoitu ainoastaan muutospäätöksen tekohetkeen, vaan malli sisältää eri vaiheet joista jokainen edistävät muutosprosessin kulkua. (Koski-Jännes ym. 2008a, 44 - 45.)

Eri tapaamiskertojemme jälkeen suoritin lopuksi teemahaastattelun. Teemahaastattelu kysymykset etenivät ennalta mietittyjen teema-alueiden mukaisesti. Kysymykset olin miettinyt valmiiksi, mutta tutkimuskysymykset täsmentyivät vielä vähän matkan var-

rella. Teemahaastattelut toteutin omassa työhuoneessani, johon olin varannut aikaa noin tunnista kahteen tuntiin. Haastattelua varten olin varannut nauhurin, minkä toimivuuden olin varmistanut etukäteen, sekä muistiinpanovälineet mahdollisia havaintojani varten. Haastattelujen jälkeen kävimme vielä keskustelua teemahaastattelutilanteesta ja sen sujuvuudesta haastateltavan kanssa. Teemahaastattelut etenivät suunnitelmieni mukaisesti.

Havainnointi on välttämätön perusmenetelmä kaikilla tieteenaloilla. Havainnointia voidaan käyttää kvalitatiivisessa tutkimuksessa esimerkiksi tarkkailtaessa käyttäytymistä tai kielellisiä ilmaisuja. Havainnointimenetelmällä pystytään myös saamaan sellaisia käyttäytymismuotoja, joita tutkittavat eivät halua kertoa. Hirsjärvi & Hurme (2008, 37 - 38.) Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa yksilön toiminnasta ja hänen käyttäytymisestään. Lisäksi sen on todettu olevan hyvä menetelmä esimerkiksi vuorovaikutuksen tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 202.) Haastatteluja täydentävinä aineistoina käytin tekemiäni mustiin panoja. Tutkimusaineisto muodostui siten pääosin asiakashaastatteluista, ja havainnoista sekä keskusteluista heidän kanssaan. Haastattelut sain toteutettua syys-, loka- ja marraskuun aikana.

Otan omassa työssäni vastaan asiakkaita. Joudun ohjaamaan heitä erilaisten palvelujen piiriin. Sosiaalityön asiakkuuteen tullessaan heillä voi olla monenlaisia ongelmia, esimerkiksi taloudellisia vaikeuksia, pitkään jatkunut työttömyys, päihdeongelmaa, terveyteen liittyviä ongelmia tai perheongelmia. He eivät eri syistä ole aiemmin hakeutuneet hakemaan apua tilanteisiinsa. Ehkä he ovat tiedostaneet ongelmansa, mutta eivät välttämättä halua myöntää sitä, eivätkä ole hakeneet apua, vaikka siihen olisi ollut mahdollisuus. Tilanteeseen voi liittyä häpeänkin tunnetta, ja oman itsetunnon heikkoutta. Olisikin tärkeää tällaisten tilanteiden kannaltaan saada apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, etteivät tilanteet pääsisi menemään liian pitkälle.

Motivoiva haastattelu työmenetelmänä on pitkä prosessi. Asiakkaiden muutosmyönteisyyden ja muutosvalmiuden herättäminen on myös pitkä prosessi, mikä vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä sekä työntekijältä että asiakkaalta. Lisäksi työskentely vaatii (Särkelä 2001, 31) mukaan hyvää työskentelysuhdetta, asiakkaan hyväksyntää, molemminpuolista luottamusta ja tietynlaista jämäkkyyttä. Nämä ovat kaikki hyvän työskentelysuhteen elementtejä, mitkä ovat tärkeitä tekijöitä tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Näihin edellä kerrottuihin viitaten, sekä aikuissosiaalityön ja oman työni kehittä-

misen kannalta katsoisin, että motivoiva haastattelu soveltuisi työtavaksi myös sosiaalitoimen alueella. Tukea erilaisiin ongelmiin tulisi saada silloin, kun ihmisten omat voimavarat eivät riitä. Keskusteluissa haastateltavien kanssa tulikin esille se, että tapaamisille oli helppo tulla, kun vastassa oli tuttu ihminen ja aikaa oli riittävästi. Asiakkaiden muutosmyönteisyyden herättäminen, arvioiminen ja sen eteenpäinvieminen on pitkälinen ja aikaa vievä prosessi. Tapaamisille tulisikin varata riittävästi aikaa, eikä työskentely ei saisi olla liukuhihnatyötä.

### 6.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin tarkoitus on selkeyttää aineistoa ja luoda kokonaisuus, jonka pohjalta on mahdollisuus tehdä tulkintoja ja johtopäätöksiä tutkittavasta kohteesta.

Tutkimusaineiston analysoin sisällönanalyysiä käyttäen. Puusa ym. (2011, 117) mukaan analyysi soveltuu käytettäväksi monenlaisessa laadullisessa tutkimuksessa, koska se voidaan ymmärtää viitekehyksenä, joka mahdollistaa aineiston tarkastelun monipuolisesti. Sisällönanalyysin avulla aineisto voidaan järjestää tiiviiseen muotoon, kuitenkin kadottamatta aineiston sisällä olevaa informaatiota. Tehtäväkseni jää muodostaa aineistosta kokonaisuus, jonka avulla voin tehdä johtopäätöksiä tutkimuskohteista.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kertyy yleensä runsaasti. Puusa ym. (2011, 120) toteaa, että ensivaikutelma aineistoon syntyykin jo aineistoa kerätessä sekä aineiston purkuvaiheessa. Analyysi etenee lukemalla aineisto moneen kertaan, ja tarkastelemalla aineistoa kokonaisuutena sekä yksittäisinä erillisinä tapauksina. Teen myös erillisiä muistiinpanoja aineistoa lukiessani ja samalla alkaa jo hahmottua kuva aineistosta.

Tutkimuksessa ydinasioita ovat kerätyn aineiston tulkinta ja johtopäätösten teko. Tämä on tärkeä vaihe siksi, koska siihen tähdätään jo tutkimuksen aloitusvaiheessa. Lisäksi tutkimuksen analyysivaiheessa selviää myös se, minkälaisia vastauksia tutkija tutkimusongelmaansa saa. (Hirsjärvi ym. 2004, 209.) Teemahaastatteluaineistoa lukiessani joudun palaamaan moneen kertaan tutkimuskysymysten pariin, koska haluan saada tarkan kuvan siitä, mitä haastateltava on vastauksellaan tarkoittanut.

Haastatteluaineiston kirjoitan tekstiksi, litteroin välittömästi suorittamieni haastattelujen jälkeen. Myös aineiston analysoinnin aloitan mahdollisimman pian sen keruuvai-

heen jälkeen. Aiemmilta tapaamisilta tekemäni muistiinpanot täydentävät muuta aineistoa ja antavat lisäinformaatiota. Kirjoitettuani haastattelut tarkastelen niitä jokaista erillisinä tapauksina. Erityisesti kiinnostukseni kohdistuu heidän kokemuksiinsa, ja sieltä esiin nousseisiin yksittäisiin asioihin ja kuvauksiin joita asiakkaat ovat haastattelussa kertoneet. Pyrin nostamaan tekstistä esille heille merkityksellisiä asioita, ja näistä muodostamaan teema-alueita tutkimukseeni.

#### **6.4 Eettisyys ja laadullisuus**

Aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat liittyvät monesti toimeentulo ongelmiin sekä työelämään aktivoimiseen ja kuntouttamisen kysymyksiin. Lisäksi monella on päihde- ja mielenterveysongelmaa, sekä muuta syrjäytymiseen liittyvää ongelmaa.

Ajatus tämän tutkimuksen tekemiseen lähti omasta työstäni. Olen työssäni joutunut ohjaamaan asiakkaita erilaisten palvelujen piiriin, ja samalla joutunut pohtimaan palveluprosesseja sekä niiden toimivuutta. Ajatus siitä, miten saada asiakkaita kannustettua muutokseen ja elämänsä hallitsemiseen sekä asettamaan tavoitteita, joihin he myös itse sitoutuvat. Asian tutkimisen tekee mielenkiintoiseksi myös se, että pystytänkö joillakin yksittäisellä toimenpiteellä vaikuttamaan asiakkaiden tilanteisiin ja heidän oman itsensä muokkaamiseen.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen, sekä yksityisyys ja tietosuojat ovat tutkimuseettisen neuvottelukunnan mietinnön (2009) mukaan tutkimuseettisten periaatteiden kolme osa-aluetta. Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen varmistamiseksi on olemassa erilaisia ohjeita, joissa kerrotaan tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Usein tutkimuksen tekijältä edellytetään luvan hakemista silloin, kun tutkijan tarkoitus on toteuttaa tutkimus julkisessa tai yksityisessä organisaatiossa. (Rauhala & Virokannas 2011, 239 - 240.)

Tutkimuksen tekoa suunnitellessani sain mahdollisuuden kysyä sosiaalityön asiakkailta heidän suostumustaan kyseiseen tutkimukseen. Suostuttuaan kyseiseen tutkimukseen, pyysin heiltä vielä kirjallisen suostumuksen haastattelujen tekemistä varten. Lisäksi hankin tutkimusluvut Varkauden kaupungilta varmistaakseni tutkimuksen eettisyyden. Aineiston keruun suoritan pääasiallisesti haastattelemalla sosiaalityön asiak-

kaita, jolloin myös aineistoa käsitellessäni poistan aineistosta tunnistetiedot muuttamalla ajankohtia ja nimeämällä tapaukset numeroin.

Yksi tärkeimmistä normeista ihmistieteiden tutkimuksessa on tunnistettavuuden estäminen. Tästä syystä tunnistamattomuutta pidetäänkin itsestään selvyytenä, kun sovi-taan tutkittavan kanssa aineiston ja mahdollisesti tutkimusotteiden julkaisemisesta. Keskeistä tunnisteellisuudessa on siten tunnistetietojen poistaminen tai muuttaminen eli anonymisointi. Päätökset tunnistetietojen poistamisesta tai muuttamisesta tulee tehdä aina tapauskohtaisesti. Tähän vaikuttaa esimerkiksi tutkittavasta esiin tulleet taustatiedot, aineiston aihepiiri ja informaatio, mitä tutkittavalle on annettu.

(Kuula 2006, 200 - 201.)

Vuorovaikutustilanteessa myös tutkijan ystävällisyys ja kuuntelutaito ovat tärkeitä. Tutkijalla on valta ohjata haastattelutilannetta keskusteluissa, mutta vuorovaikutuksen sujuminen on kuitenkin olennaista tietojen saannin kannalta haastateltavan toivomalla tavalla. Tutkittavalla annetaan heti haastattelun alussa tieto haastatteluaineiston luottamuksellisuudesta, käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä, tämä koskee sekä haastatteli-joita ja myös myöhemmin aineistoa käyttäviä tutkijoita. Aineisto käytetään ainoastaan siihen tarkoitukseen, miten on tutkimuksen alussa sovittu haastateltavan kanssa, tämä on luottamusta tutkittavaa kohtaan. (Ruusu vuori ym. 2010, 449 - 450.)

Luottamuksellinen työskentelysuhde asiakkaan ja työntekijän välille ei synny itses-tään, vaan hyvän työskentelyn tuloksena. Pyrkimys ja luottamus siihen, että yhdessä pyritään johonkin hyvään mihin molemmat voivat sitoutua on tärkeää. Sosiaalityön asiakkailla on monesti rikkoutuneita ihmissuhteita takanaan, ja he ovat usein joutuneet kokemaan monenlaisia vaikeuksia, ja kokevat näin tulleen petetyiksi. Näin ollen luottamuksellisen suhteen muodostumiseen saattaa kulua aikaa. Työntekijän on voitet-tava asiakkaan luottamus työskentelyn aikana. (Särkelä 2001, 34 - 36.)

Tekemällä hyvä haastattelurunko, voidaan tutkimuksen laadukkuuteen vaikuttaa jo etukäteen. Pitää kuitenkin muistaa, ettei koskaan voida ennalta varautua kaikkiin lisä-kysymyksiin, eikä varsinkaan niiden muotoihin. Haastatteluissa on myös tärkeää huolehtia, että haastatteluvälineet ovat kunnossa, nauhuri ja mikrofoni toimivat kunnolla, tämä parantaa haastattelunvaiheen laatua. Haastattelu kannattaa myös litteroida niin

nopeasti kuin mahdollista, varsinkin silloin jos tutkija sen itse litteroi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184 - 185.)

## **7 TUTKIMUSTULOKSET**

Tutkimukseni tavoitteena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia omien voimavarojen löytämisestä ja aktivoitumisesta muutokseen. Lisäksi tutkia asiakkaiden käsityksiä omien voimavarojen tunnistamisesta ja muutokseen aktivoitumisesta. Erityisesti olin kiinnostunut asiakkaiden kokemuksista motivoivan haastattelun työskentelystä ja heidän osallisuudestaan työskentelyn aikana, sekä motivoivan haastattelun soveltuvuudesta aikuissosiaalityöhön ja muutokseen aktivoitumisessa.

### **7.1 Haastateltavien taustatietoa**

Tutkimustani varten haastattelin kuutta aikuissosiaalityön asiakasta. Tutkimukseni alkuvaiheessa oli mukana kaksi naista ja neljä miestä. Tarkoitukseni oli saada tasavertaisesti miehiä ja naisia, mutta prosentuaalisesti asiakkuuksia on miehissä enemmän joten päädyin tähän ratkaisuun. Tutkimukseni aikana kuitenkin toinen naisista sairastui, joten jouduin valitsemaan hänen tilalleen uuden haastateltavan. Haastateltavat olivat kaikki eri-ikäisiä. Nuorin heistä oli 19-vuotias ja vanhin 62-vuotias. Neljä heistä oli yksin asuvia ja kahdella oli perhe. Asiakkuudet sosiaalitoimissa olivat eripituisia ajanjaksoja. He käyttivät myös useita eri sosiaalitoimialan palveluja.

### **7.2 Haastateltujen käsitykset omien voimavarojen ja muutostarpeen tunnistamisesta**

Haastatellut kertoivat saaneensa keskusteluista hyötyä. He toivat esille jaksamisensa, ja kokivat olotilansa paremmaksi tapaamisten jälkeen.

*H2. Tästä on paljon hyötyä, siis tämmöisestä avautumisesta, että pystyy henkilökohtaisesti eikä pakotteisesti patoo sisälleen.*



*H5. Oon jaksanut paremmin. On paljon parempi olotila sitten, kun oon käynyt juttelemassa.*

*H6. On jaksanut itse enemmän ajatella noita yksityisasiota ihan niin kuin siitä alkaen. Semmoinen päämäärä kun on sovittu seuraava tapaaminen ja taas sen avulla niin kun on helpompi ellee näitä päiviä.*

Jotkut kokivat pystyvänsä ajattelemaan asioistaan toisella tavalla. Lisäksi kokivat keskustelujen kautta saaneensa purettua yksinäisyyden tunnettaan pois.

*H4. Kun on saanut omassa päässäni miettiä noita asioita näitten tapaamisten jälkeen, niin se on kyllä helpottanut tosi paljon.*

*H5. Oon oikeesti pystynyt ajattelemaan toisella tavalla.... lähtee niin kuin yksinäisyyttä pois, kun sitä edelleen on koko ajan.*

Keskusteluissa tuli esille heidän oma asenne ja asennoitumisensa muutokseen, sekä se että asian eteen tulee myös ponnistella.

*H1. Vointi nyt on kyllä parantunut huomattavasti. Kyllä niitä voimavaroja on löytynyt, mut niitä ei osaa esille tuoda se täytyy vain ponnistella.*

*H2. Se minun elämän asenne ja asennoituminen, ja minä huomasin, että minullakin on mahdollisuus. Oman käytöksen tarkastelu ja siinä olla osallisena on tärkeä.*

Omien voimavarojen löytäminen ja kartoittaminen itsetutkiskelun kautta koettiin tärkeäksi.

*H2. Mulla nämä omat voimavarat, niitä kartutetaan koko ajan, minä tunnen omat vahvuuteni. Lähinnä se tulee siitä itsetutkiskelun kautta, itsensä tuntemisesta ja itsensä kartoittamisesta, että missä pisteessä ollaan tällä hetkellä ja siitä lähetään.*

*Monta vaihetta pitää läpi käydä, se on oikein sellaista mielen muokkausta... samalla sellainen inventaario itsensä kanssa.*

*H6. Mutta minun elämä on tässä hyvin monella osalta parantunut tai muuttunut. Joka ikinen kerta näissä tapaamisissa enempi ja enempi puhutaan sitten tulevaisuudesta ja mietitään mitenkä päin tässä kehitytään ja mennään eteenpäin.*

### **7.3 Haastateltujen kokemukset omasta osallisuudestaan ja motivoivasta haastattelusta**

Useimmat kokivat saaneensa esittää asiansa niin kuin ne todellisuudessa olivat. Esille tuli myös se, ettei aina ole oltukaan samaa mieltä tukimuodoista ynnä muista asioista, mutta oman mielipiteen on voinut tuoda esiin.

*H3. Kyllä oon saanut mielipiteen kuulumaan, ja mielestäni ihan hyvin osallistunut tähän.*

*H5. No joitain asioita mä totta kai mietin jälkeen päin, mitä tässä oikein on käyty. Ja sitten minä mietin näitä keskusteluita aina jälkeen päin, että ois pitänyt sanoa noin, mutta kun suusta tulee aina mitä tulee.*

*H6. Oon kyllä todella saanu purkaa niitä asioita jotka on minua painanu, ja todella ne on hyvin toiminut tässä. Oon kyllä tullu kuulluksi niissä asioissa joista oon halunnut. Ja sitten sanoisin kanssa, että on aika hyvin toiminut nämä kemiat kyllä. Ihan kuin eläisi oikeasti.*

Haastateltujen puheissa tuli esille myös se, että tilanteessa täytyy olla koko ajan rehellisellä pohjalla ja totuudelle avoin.

*H5. Täytyy olla itelleen hirveen rehellinen ja kaikin tavoin. Se on tärkeä tuo ajatus, ja että sen itse tiedostaa.*

*H2. Tässähän täytyy olla koko ajan niin kuin rehellisellä pohjalla, ei tässä saa olla ketun häntä kainalossa niin sanotusti, että kyllä tässä pitää olla totuudelle avoin koko ajan Oman käytöksen tarkastelu ja siinä olla osallisena on tärkeä.*

Lisäksi muutamat toivat esille sen, että myös itsellä on velvoitteita oman asian eteenpäin viemiseksi.

*H3. Itelläkin on velvoitteita, ettei tuu niinku vaan, että nyt minä halun sitä ja tätä.*

*H1. Omaa osallisuutta on tietysti... vuorovaikutteistahan tämä on... omat vastuut, ja muut, niin kyllä pitää tietää.*

Kysymys siitä, mitä minulle kuuluu? Ajatus siitä, että todella muitakin kiinnostaa minun olemiseni ja minun elämäni, tuntui jostakin haastateltavasta kannustavalta.

*H2. Nyt ruvetaankin kyselemään, että mitä sulle kuuluu, niin se on uusi kokemus sekin. Ruvetaan todella paneutumaan, että mikä mulla on, että muitakin kiinnostaa minun oleminen ja minun elämäni, niin se on todella kannustavaa, että en minä olekaan yksin.*

Tärkeäksi koettiin myös sen, että oli mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti jonkun toisen ihmisen kanssa. Lisäksi haastateltavat toivat esille sen, että eri tapaamiskerroille oli helppo tulla, kun tapaamiset olivat vapaamuotoisia. Joku heistä kuvasi eri tapaamiskertoja jopa terapia käynneiksi. Lisäksi useat kokivat saaneensa hyviä neuvoja tilanteeseensa.

*H1. Tämä keskustelu on niin kuin terapiaa.*

*H2. Tämä varmaan on paras inhimillinen konsti tämä tämmönen keskustelu, saa avoimesti keskustella. Kaikkien asiakkaiden kanssa tällä tavalla keskustelemaan, niin varmasti se olisi asiakkaalle hyväksi ja loisi niitä parempia lähtökuoppia sitten.*

*H4. On hyvä fiilis puhua, en mä nyt muuten varmaan puhuis ollenkaan niin paljon asioista.*

*H6. Niin silloin kun on tänne tullut, niin ei ole tarvinnut kiirehtiä eikä tuolleen. Tää on sillä lailla hyvä, että työntekijä on koko ajan kyselly multa asioita ja silleen.*

Useat kokivat saaneensa apua jollakin tavalla ja omien voimavarojensa mukaan. Esille tuli myös se, ettei heitä tuomittu tekemisistään, vaan heitä ymmärrettiin, kun he vain itse osasivat asiansa oikein ilmentää.

*H2. Minua ei tuomittu, että se tuntui hyvältä .... minua ymmärrettiin kun minä osasin asian vain ilmentää ....minä sain ymmärrystä. Tosi tärkeä asia.*

Johonkin tiettyyn asiaan uudelleen palaaminen eri tapaamiskertojen välillä koettiin myönteiseksi. Mikäli edelliseltä tapaamiskerralta jokin asia oli jäänyt mieltä painamaan, niin siihen palattiin seuraavalla tapaamiskerralla uudelleen. Monesti seuraavalla tapaamiskerralla tulikin ilmi asiakkaan puolelta halu palata takaisin edellisen kerran aiheisiin. Näin pystyikin varmistumaan siitä, että asia tuli ymmärretyksi oikealla tavalla.

Kaikki haastatellut toivat esille saaneensa voimavaroja tapaamisistamme, ja tiedostivat pyrkimyksen lisätä omaa aktiivisuuttaan muutoksen aikaansaamiseksi.

*H3. Oon silleen tavallaan löytänyt tai tavallaan tullut enemmän aktiivisemmaksi ite kuin ehkä aikaisemmin. Vois ite olla vielä aktiivisempi joissakin asioissa.*

Haastateltujen puheissa nousi esille myös tapaamiset tietyin väliajoin pidemmällä ajanjaksolla, minkä he kokivat myönteiseksi. Sovitut tapaamiset toivat säännöllisyyttä ja koettiin tietyllä tavoin päämääräksi.

*H6. Säännölliset käynnit auttaviin elimiin on varmasti ihan ehoton asia. Ihan sama onko ne joka toinen viikko tai kerran kuussa, mutta pääasia että ne on siinä.*

#### 7.4 Motivoivan haastattelun soveltuvuus aikuissosiaalityöhön

Useimmat kokivat pääosin hyväksi tavaksi motivoivan tavan haastatella ja kysellä asioita aika vapaamuotoisestikin. Keskustelut eivät tuntuneet heistä liian virkamiesmäisiltä. Joku heistä kuvaili keskusteluja tapaamisten aikana lämminhenkiseksi. Työntekijän tuleekin osoittaa myötätuntoa ja olla aidosti läsnä tilanteissa.

*H2. No kyllähän tämä niinku on varmaan paras inhimillinen konsti tämä tämmönen keskustelu, saa avoimesti keskustella.*

*H4. Niin, elikkä just tällainen avoin keskustelu, ei mitään virallista, voidaan niin kun silleen ...tasavertaisesti.*

*H5. Tämmönehän on hyväks ihmiselle ennen kaikkee, tää vois olla jotakin terapiaa. Tätä vois ottaa paljon enemmän käyttöön.*

*H6. Just tämän tyylinen menettelytapa, hoidoks tai mikskä tätä sanotaan, niin tämä ainakin minulle käypi hyvin.*

*H1. Kyllä mun mielestä ..mikäpäs siinä ..olis toimiva tapa.*

Vuorovaikutustilanteessa heille tuli myös tunne siitä, että heidän hyväkseen tehdään nyt jotakin.

*H5. Elikkä keskusteluissa tämä vuorovaikutus, ja olla avoimina ja rehellisinä itselleen ja myöntää, että näin on.*

*H6. Tämmönen vuorovaikutus on tosi hyvä tässä. Pystyy itsestään kertomaan ja koko ajan samalla niinkun puhutaan niistä jatkomahdollisuuksista ja tulevaisuudesta, on todella hyvä.*

Haastatelluista useimmat kokivat myös hyväksi sen, että vastassa oli tuttu ihminen, jonka oli jo useaan kertaan tavannut. Tämä koettiin tärkeäksi luottamuksen synnyn ja asioiden eteenpäin menemisen kannalta.

*H3. Minun mielestä pitää luottaa sillä tavalla. Tuttu ihminen vastassa, minä en ainaakaan tykkää siitä silleen että vaihtuu ja samat jutut alusta, mutta tällaisessa tilanteessa saatan luottaa työntekijään, nyt on tavattu useita kertoja.*

*H6. Nää on silleen, kun nää on tämmöisiä ihan luottamuksellisia asioita, niin näistä on hirveen helppo puhua.*

Jotkut kokivat, että heidän asiansa lähtivät menemään eteenpäin, ja toiveikkuus tulevaisuuden suhteen lisääntyi.

*H1. Toivottavasti kuitenkin jotain mielekästä on.. .kannustanut oot.*

*H2. Joka ihmisellä on unelmia ja haaveita että kyllä niitä saa olla, mutta se on eri asia toteutuuko ne. Kun mä oon kokenu jonkun asian hyväks, niin mä ajan sitä loppuun asti, kun se on rehellisin oikein keinoin tehtyä vaan.*

*H4. Kolmen vuoden päästä mä oon opiskelemassa, sen mä uskon aika vahvasti.*

*H5. No, että ois terve, sen vois ainakin siihen sanoa.*

*H6. ... että pystyis elämästä nauttimaan, siis vaikka mitenkä yksinkertaista elämästä niin tälleen, ettei murehtimiseen käyttäis kaikkea aikoja ja tuolleen, niin se ois kaikkein semmoinen mihin minä niin kuin tähtää, ja sitten toinen on minulle kotiseudulle muuttaminen.*

Haastateltujen puheista tuli esille kunnioitus sosiaalityötä kohtaan.

*H2. Mä kunnioitan tämmöisiä ihmisiä sosiaalialalla ja sosiaalityöntekijöitä kunnioitan. koska mä en tunne enää katkeruutta tännepäin. He auttoivat minua omalta osaltaan ja omien voivavarojen mukaan.*

Haastatellut kokivat saaneensa ymmärrystä. Lisäksi joku heistä toi esille, että hän oli otollisessa tilanteessa ottamaan apua vastaan kun sitä oli saatavilla. Tämä kertoo juuri tilanteesta, jolloin sosiaalisen avun saaminen oli tärkeää.

## **8 POHDINTA**

Tarkoituksena oli selvittää aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja merkityksiä motivoivasta haastattelusta ja muutokseen aktivoitumisesta. Opinnäytetyöni aine liittyi asiakkaiden kokemuksiin omien voimavarojen löytämisestä ja osallisuudesta työskentelyn aikana, sekä motivoivan haastattelun soveltuvuudesta aikuissosiaalityöhön.

Haastatteluista nousi esille motivoivan haastattelun soveltuvuus aikuissosiaalityöhön yhdeksi työskentelyn malliksi. Haastateltavat kokivat hyvin myönteiseksi avoimet keskustelut heidän kanssaan. Työskentelytavan he mainitsivat vapaamuotoiseksi ja lämminhenkiseksi, ja jopa inhimilliseksi keinoksi työskennellä. Työskentely heidän kanssaan ei ollut virkamiesmäistä, ja siksi tapaamisille oli helppo tulla. He kokivat voivansa keskustella henkilökohtaisista asioistaan ja samalla olla tasavertaisessa vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Jotkut kuvailivat tapaamisia terapiakäynneiksi.

Osallistuminen on Niirasen (2002) mukaan asiakkuuden kautta syntyvä osallistumisen ja valtaistumisen tila, joka velvoittaa asiakasta osallistumaan ja lisää hänen kykyään ottaa vastuuta itsestään. Haastatteluista nousi esille oman käytöksen tarkastelun merkitys muutokseen aktivoitumisessa. Lisäksi korostui vastuun ottaminen itsestään ja oman osallisuuden merkitys muutoksen aikaansaamiseksi. Oman osallisuutensa haastateltavat kokivat mahdollisuutena muutokseen. Heidän tuli tällöin tunnistaa omat voimavaransa ja kykynsä muutoksen aikaansaamiseksi. Haastatellut tiedostivat itsellään olevan velvoitteita, joihin tuli sitoutua. Tilanteissa tulee myös olla koko ajan rehellisellä pohjalla ja totuudelle avoin. Lisäksi tuli esille kokemus siitä, kuinka he omalla toiminnallaan pystyvät vaikuttamaan tilanteisiinsa Jotkut heistä kertoivat itse-

tunnon nousseen huomattavasti, jopa niin että he pystyivät suunnittelemaan tulevaisuuttaan eteenpäin.

Kotirannan (2008) mukaan sosiaalityö on työtä, jonka tarkoituksena on asiakkaiden omien voimavarojen tukeminen. Asiakkaista välittäminen ja kunnioittaminen on siten vahvasti sosiaalityössä mukana. Asiakkaita ei voi kuitenkaan kunnioittaa tuntematta heitä. Työntekijän tulee luopua omasta näkemyksestään ja asettua toisen asemaan. Tutkimuksessani haastatellut kokivat tapaamiset tietyin väliajoin myönteisiksi heidän muutosprosessissaan. Jotkut haastatelluista kokivat jopa tapaamisten tuovan säännöllisyyttä ja näkivät ne myös tietyllä lailla päämääräksi. Tapaamisilla työntekijä tuli heille tutummaksi ja samalla luottamus työntekijää kohtaan vahvistui. Keskustelut koettiin vapaamuotoisiksi, ja omista asioista oli helppo keskustella avoimesti työntekijän kanssa.

Monien eri vaiheiden läpi käyminen työskentelyn aikana oli joidenkin mielestä mielen muokkausta ja samalla oman luonteen kasvattamista parempaan suuntaan. Haastatellut kokivat saaneensa voimavaroja tapaamiskertojen välillä jäädessään miettimään yhdessä käymiämme keskusteluja. Useat kokivat myös tunteen siitä, että heistä todella välitetään ja heidän hyväkseen tehdään jotakin. Esille nousi kunnioitus sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Koski-Jännes ym. (2008) viittaa heijastavaan kuunteluun, mikä on tärkeä osa motivoivaa haastattelua. Haastatellut toivat esille, ettei haastateltavia syyllistetty, vaan he voivat luottamuksellisesti kertoa asioistaan työntekijälle. He kokivat, että heitä kuunneltiin ja heidän mielipiteensä otettiin huomioon. Kaikki haastateltavat kokivat myös tiedon saannin tärkeänä asiana.

Motivoivan haastattelun periaatteisiin kuuluu Koski-Jänneksen ym. (2008) mukaan asiakkaan arvojen välillä olevan ristiriidan voimistaminen ja huomion suuntaaminen muutokseen, sekä asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistaminen. Tuolloin usko muutokseen voi olla hyvinkin vähäinen. Useat haastatelluista kokivat olotilansa paremmaksi tapaamistemme jälkeen, ja kokivat saaneensa rohkaisua muutosprosessiinsa. He toivat esille pieniäkin asioita, mitkä kokivat hyvin tärkeiksi omassa muutosprosessissaan. Muutosprosessin aikana olisikin tärkeää huomata asiakkaan tilanne, ja edetä pienin askelin eteenpäin, ja tukea asiakasta hänen onnistumisissaan.



Motivoivan haastattelun tapaamiskertojen aikana, varsinkin tapaamisten alkuvaiheessa havaitsin asiakkaissa halua muutoksen aloittamiseen. He olivat harkinneet asiaansa ja olivat tavallaan valmiita aloittamaan muutosprosessin. Toisaalta heistä kuitenkin ilmeni epävarmuus siitä, miten toteuttaa muutosta ja mikä olisi keino mikä minua auttaisi. Itseluottamus oli heikko ja omat voimavarat vähissä. Heillä oli ristiriitaa omasta tilanteestaan. Joku heistä selvästi kävi sisäistä prosessia itsensä kanssa. Hänellä oli jo ymmärrys siitä että tulee olla oma halu muutokseen, muuten muutosprosessi ei kannata pitkälle. Osa heistä myös tiedosti sen että omien toimintatapojen tulee muuttua, ja lisäksi he joutuvat tekemään muutoksia myös muussa elämässään. Heistä oli havaittavissa myös pelkoa siitä mitä tulee tilalle, jos muutos prosessi alkaa toteutua omalla kohdalla. Tämän vaiheen koinkin motivoivan haastattelun vaiheista hyvin tärkeäksi, sillä edellytykset muutokseen olivat ihmisessä mutta ne tuli vain saada esiin.

Motivoivan haastattelun tapaamiskerroilla esitin asiakkaille avoimia kysymyksiä. Olin miettinyt edellisen tapaamiskerran keskusteluja, joihin palasin heti tapaamiskerran alkuvaiheessa. Tämä siksi koska asioihin palaaminen uudelleen edellisten tapaamiskertojen jälkeen olin kokenut hyväksi menettelytavaksi. Joidenkin kohdalla havaitsin epävarmuuden siitä, etteivät he jaksaneet uskoa muutokseen omassa tilanteessaan. He antoivat ymmärtää, että muutoksen olisi pitänyt tapahtua nopeasti. Heistä oli selvästi nähtävissä pelkoa paluusta entiseen tilanteeseen. Tällöin voin tukea asiakasta ja luoda häneen uskoa muutoksen onnistumiseksi. Osoitin myötätuntoa ja kerroin myönteisistä asioista pyrkien näin vaikuttamaan heidän omiin asenteisiinsa ja tavoitteisiin. Lisäksi saada heidät oivaltamaan omat tilanteensa, ja saada muutosmyönteisyyttä aikaiseksi.

Motivoivan haastattelun vaiheisiin kuuluu myös retkahdus. Ne ovat todellisuutta ja kuuluvat muutosprosessiin. Yhdelle asiakkaista tapahtui retkahdus tapaamistemme aikana. Työntekijänä retkahdus tuli hyväksyä ja auttaa asiakasta selviytymään retkahduksesta. Kuitenkin on tärkeää että muutosprosessin kehä pyörii aina vaan eteenpäin retkahduksista huolimatta. Asiakkaan oma muutosmotivaatio vie eteenpäin. Retkahdukset pitää antaa itselle anteeksi ja jatkaa muutoskehässä eteenpäin.

Mönkkönen (2007) mukaan motivointityö on vaativaa ja edellyttää siksi hienotunteisuutta, mutta asetettujen tavoitteiden tullee kuitenkin olla riittävän haasteellisia, jotta asiakas alkaa ponnistella niiden saavuttamiseksi. Joku haastatelluista koki motivoivan haastattelun tapaamiskertojen aikana, ettei hänen kohdallaan asioita ollut jäänyt kes-

keneräiseksi. Olisiko tämä tulkittavissa siten, että yhdessä asetetut tavoitteet olisi saavutettu. Kaikki haastatellut kokivat tärkeiksi asioiden eteenpäin menemisen ainakin jollakin tasolla.

Yhteistyö motivoivan haastattelun eri tapaamiskertojen aikana sujui mielestäni hyvin. Olin valmistautunut tapaamiskerroille huolella ja käynyt asioita lävitse tapauskohtaisesti ennen tapaamisiamme. Vuorovaikutustilanteissa kuuntelin asiakkaita ja ymmärsin heidän tilanteitaan. Koin onnistuneeni luomaan luottamuksellisen ilmapiirin jossa asiakkaiden oli helppo kertoa omista tilanteistaan. Tämä tuli esille myös tutkimustuloksissa, kun haastatellut kuvailivat tapaamisiamme.

Tutkimukseni lopussa toteutin teemahaastattelut. Asiakkaat kokivat teemahaastattelun myönteiseksi, vaikkei heistä kukaan aiemmin ollut mukana vastaavanlaisessa teemahaastattelussa. Tieto haastattelun nauhoittamisesta ehkä hiukan aiheutti pientä jännitystä joillekin, mutta jännitys osoittautui kuitenkin turhaksi. Haastattelun alussa jotkut esittivät epävarmuutta siitä, että esitänkö heille liian vaikeita kysymyksiä johon he eivät osaa vastata. Teemahaastattelujen lopuksi keskustelimme vielä haastattelutilanteesta ja sen sujuvuudesta. Haastatellut kokivat teemahaastattelun onnistuneen ja toivoivat niistä saadun tiedon olevan hyödyksi tutkimukseeni.

Tähän loppuun viittaa vielä huoleen nuorista ja heidän syrjäytymisestään, mikä on koettu suureksi tulevaisuuden haasteeksi aikuissosiaalityölle. Motivointityö heidän kohdallaan olisi todella tärkeää. Syrjäytymisongelmasta kirjoitti myös Warkauden Lehti (2012, 2) pääkirjoituksessaan. Lehden mukaan syrjäytyminen on ongelma, josta puhutaan mutta jonka ehkäisemiseksi ei ole tehty riittävästi töitä. Syrjäytymiskierteen katkaiseminen vaatisi paljon työtä, johon yhteiskunnalla ei tunnu riittävän valmiuksia. Lehtiartikkelissa viitataan tuoreeseen Elinkeinoelämän Valtuuskunnan (EVA) yhdessä Tilastokeskuksen kanssa teettämään tutkimukseen, jonka mukaan syrjäytyneitä nuoria oli vuonna 2010 noin 51 300, joista noin 32 500 sellaisia, joista ei tarkkaan tiedetä, keitä he ovat ja mitä he tekevät. Kysymys ei ole pelkästään peruskoulun käyneistä kolmikymppisistä joiden on vaikea saada työtä, vaan myös siitä, miksi opiskelu ja työura eivät kiinnosta silloin, kun peruskoulussa tehdään tulevaisuuden valintoja. Tällöin tarvittaisiin tulevaisuuden malleja ja keinoja, jotta nuoret löytäisivät mielekkään vaihtoehdon jatkokoulutukseen ja työmarkkinoille. Nuoret tarvitsevat rohkaisua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.

## 8.1 Tutkimuksen eettisyyden pohdintaa

Tutkimuksen kohdistuessa ihmiseen, tulee humanin ja kunnioittavan kohtelun edellyttämät näkökohdat ottaa huomioon. Lisäksi aineistoa kerätessä tulee huomioida anonyymius, luottamuksellisuus sekä aineiston tallentaminen asianmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2004, 27.) Ihmisen itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittaminen ja suojaaminen on siis tutkimuksessa oleellista. Ihmisen itsellään tulee olla oikeus siihen, mitä tietoja hän tutkimuskäyttöön antaa. Tutkimustekstit on myös kirjoitettava niin, ettei tutkittavat ole niistä tunnistettavissa. Yksityisyyden kunnioittamista ja suojelemista on myös tietosuojala. Tietosuojalainlainsäädäntöä on jokaisen tutkijan velvollisuus noudattaa. (Kuula 2006, 61 - 64.)

Tavatessani sosiaalityön asiakkaita ennen tutkimukseen ryhtymistäni, kerroin heille tutkimukseni tarkoituksesta, ja samalla myös tiedustelin heiltä, olisivatko suostuvaisia kyseiseen tutkimukseen. Heillä oli näin mahdollisuus miettiä olivatko halukkaita osallistumaan kyseiseen tutkimukseen. Seuraavalla kerralla tavatessamme, mikäli he suostuivat tutkimukseeni, pyysin heiltä vielä kirjallisen suostumuksen haastattelujen tekemistä sekä niiden nauhoittamista varten. Tutkimusaineiston litteroin itse välittömästi tekemiäni haastattelujen jälkeen. Näin välttyin siltä, ettei kukaan ulkopuolinen pääsyt haastatteluaineistoon käsiksi. Haastatteluaineiston kirjoitin raportiksi. Litteroinnin jälkeen tyhjensin haastatteluaineiston nauhurista. Tutkimustekstissä käytin myös suoria lainauksia, joista ei tule esille haastatteltavien henkilöllisyys.

Työskentelen aikuissosiaalityössä, joten olin myös itse osallisena tutkimuksessa ja tavallaan tuottamassa aineistoa, enkä pelkästään haastattelijan roolissa. Joudun työkseni ohjaamaan asiakkaita erilaisiin palveluihin, joten opinnäytetyön tekeminen kyseisestä aiheesta tuntui tässäkin mielessä luontevalta. Opinnäytetyötä tehdessäni mietin monta kertaa motivaatiota ja motivoivaa haastattelutapaa kohdata asiakkaita. Työskentely sosiaalityössä on haastavaa ja vaatii itseltäkin kykyä ja motivaatiota auttaa asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Itselläkin voi olla huono päivä, eikä motivaatio aina ole korkealla. Vaikka itsellä olisi vaikeaa, niin tätä ei pidä asiakkaalle näyttää, vaan antaa hänelle positiivista palautetta ja kannustaa häntä muutokseen. Välillä voi tuntua turhauttavalta, kun asiat eivät etenekään sovitulla tavalla. Eräs haastatteltavista tuli sovitulle tapaamiselle. Hän kertoi tullessaan, etteivät asiat ole muuttuneet hänen kohdallaan, vaan hän pohtii vain negatiivisia asioita mielessään. Tällaiset

tilanteet ovat haastavia. Tällöin hänen kanssaan tuli keskustella positiivisista myönteisistä asioista, mitä olimme jo saavuttaneet tai jostakin ihan muusta mikä ei liity tapaamisemme aiheeseen, vaikkapa hänen harrastuksistaan tai läheisistä ihmisistä. Varsinkin harkintavaiheessa tällaiset tilanteet ovat asiakkaalle hyvin tyypillisiä.

Eri tapaamiskerroilla ja keskusteluissa haastateltavien kanssa tuli esille myös se, että olen työntekijänä heidän tilanteissaan, ja samalla teen myös haastattelututkimusta. Jotkut heistä sanoivat sen olevan myönteisen asian, ja kertoivat mielellään tilanteistaan koska kokivat, että heidän kokemuksistaan voisi olla apua jollekin toiselle vastaavassa tilanteessa olevalle. Asia nähtiin näin positiivisena asiana. Jotkut heistä jopa pohtivat sitä, eivätkö päivät tunnu raskailta, kun työpäivinä tapaamme ja opinnäyte-työtä tehdessäni joudun vielä läpikäymään samoja asioita uudelleen. Toiset heistä myös mainitsivat, että tulee olla innostunut asiasta kun jaksaa tätä työtä tehdä ja kannustaa heitä heidän tilanteissaan menemään eteenpäin. Osan haastateltavista olin nähnyt aikuissosiaalityön asiakkaina aiemmin, mutta itse en ollut heitä henkilökohtaisesti tavannut. Työntekijänä tulee muistaa, että jokainen ihminen on arvokas ja tarvitsee hyvän kohtelun. Tämä on lähtökohtana jo sosiaalityön eettisissä periaatteissa.

## **8.2 Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimuksen luotettavuutta mitattaessa voidaan käyttää erilaisia mittaustapoja. Luotettavuutta mitattaessa on käytetty käsitteitä reliabelius ja validius. Reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli sen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Vastaavasti validius käsitteenä tarkoittaa kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskäsitteitä mitata. Vaikkei kyseisiä termejä käytettäisikään, on laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta arvioitava kuitenkin jollakin tavalla. Myös tarkka selostus tutkimuksen eri vaiheiden toteuttamisesta kohentaa tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2004, 216 - 217.)

Myös tässä tutkimuksessa luotettavuus ja luottamuksellisuus nousivat tärkeälle sijalle. Kerroin haastateltaville heti ensimmäisellä tapaamisella tutkimukseni tarkoituksen, sekä selostin tarkasti eri vaiheet, miten tulen tutkimuksessani etenemään. Haastattelut suoritin yksilöhaastatteluina, tämä lisää myös tutkimuksen luotettavuutta. Tällöin haastateltavat voivat kertoa avoimesti ja rehellisesti omista kokemuksistaan. Tutki-

muksessa lähestyin asiakkaita, joista muutamilla oli hyvinkin epävarma elämäntilanne. He olivat menettäneet itsetuntonsa ja oli tärkeää saada heidät avautumaan, ja kertomaan ongelmistaan. Arvostin ja kunnioitin myös asiakkaita, näin pyrin luoman yhteisen ymmärryksen heidän kanssaan ja heidän tilanteisiinsa. Luottamuksellisen työskentelysuhteen muodostuminen on tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Analysoin aineistoa lukemalla sen moneen kertaan lävitse, jotta pääsin ymmärrykseen itseni kansa siitä, mitä haastateltavat olivat vastauksillaan tarkoittaneet. Tämä on tärkeää tulosten tulkinnan ja omien johtopäätösten tekemiseksi.

### **8.3 Opinnäytetyön prosessin pohdintaa**

Yhteistyö haastattelemieni viranhaltijoiden ja yhteistyötahojen kanssa sujui hyvin. Tavoitteena opinnäytetyön tutkimuksessa oli saada sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja tietoa, jonka avulla voidaan kehittää aikuissosiaalityötä ja testata motivoivaa haastattelua työmenetelmäksi sosiaalityön alueelle. Haastatellut asiakkaat kertoivat avoimesti kokemuksistaan ja toivat ajatuksiaan esille. He näkivät omien kokemusten kertomisen tärkeäksi, mistä voisi olla hyötyä sosiaalityön kehittämisessä. Haastateltujen tuli tulla tietoiseksi siitä, millaisia valintoja heidän tuli tehdä halutessaan saada muutosta omaan elämäänsä. Heidän oma osallisuutensa ja aktiivisuus mahdollistivat heissä muutosmotivaation syntyminen. Lisäksi heidän tuli muuttaa omaa ajattelutapaansa ja asennoitumistaan, jotta muutosprosessi lähti käyntiin. Nämä olivat hyvin oleellisia asioita heidän muutosprosessissaan.

Haastateltavien kanssa eri vaiheiden läpi käyminen ja heidän elämänmuutostaan seurattessani koin myös itse saavani lisää motivaatiota työhöni. Sosiaalityö on haastavaa ja välillä tulee itsellekin turhautumista ja väsymistä työhön. Kuitenkin haastateltavien pienetkin onnistumiset ja heidän aktiivisuutensa sekä sitoutuminen loivat uskoa tulevaisuudesta ja jaksoin työntekijä kannustaa heitä eteenpäin. Työntekijänä pitää muistaa, että jokainen ihminen on arvokas ja ansaitsee hyvän kohtelun. Lisäksi opinnäytetyön kautta työn omaehtoinen kehittäminen on lisännyt motivaatiotani työhön. Katson saavuttaneeni opinnäytetyölle asettamani tavoitteet.

Vuorovaikutustilanteet onnistuivat haastateltavien mielestä hyvin ja tämä oli edistänyt heidän muutosmotivaatiotaan. He kokivat saaneensa kertoa asioistaan avoimesti ja

rehellisesti, heitä kuunneltiin ja vuorovaikutustilanteissa heille osoitettiin ymmärrystä. Tämä antoi heille voimavaroja ja uskoa tulevaisuuteen. Tärkeäksi koettiin myös luottamuksen syntyminen vuorovaikutuksen aikana. Tämä koettiin hyvin oleelliseksi asiaksi asioiden eteenpäin menemisen kannalta.

Työntekijänä että haastattelijan roolissa ollessani koin myös vuorovaikutustilanteiden sujuneen hyvin. Tapaamiskertojen aikana opin tuntemaan heitä entistä paremmin ja luottamus heitä kohtaan syveni. Lisäksi heidän sitoutumisensa heti tapaamiskertojen alusta alkaen vahvisti uskoani siihen, että heillä on halua ja tahtoa saada muutosta elämäänsä. Työntekijänä osoitin heille myötätuntoa ja loin uskoa asioiden eteenpäin menemiseen, vaikka heillä itsellään oli selvästi vaikeaa.

Motivoiva haastattelu työmuotona on haastava mutta myös palkitseva. Koin haastatelluilta saamaani tiedon arvokkaaksi. Tulin myös vakuuttuneeksi siitä miten tärkeää ihmisille on heidän oma osallisuutensa sekä tunne siitä että heistä todella välitetään. Toteuttaessani haastatteluja, kuulin monenlaisia elämäkertoja, mitkä ovat mietityttäneet minua jälkeenpäin. Esille nousi monta kertaa myös syvälliset tunteet, sillä haastateltavien kokemukset olivat koskettavia kertomuksia. Kertomuksista kävi ilmi myös katkeruus, mutta asioista kertominen nähtiin positiivisena asiana, sekä mahdollisuutena muutoksen aikaansaamiseksi.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut kokonaisuutena mielenkiintoinen prosessi. Kaikki ne elämäkertomukset ja tieto mitä olen asiakkailta opinnäytetyötä tehdessäni saanut, on auttanut minua syvällisemmin ymmärtämään sen, miten tärkeää sosiaalinen tuki on ihmisille. Juuri siksi avun ja tuen saaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa olisikin tärkeää, sillä näin pystyttäisiin ennaltaehkäisemään ongelmien syntymistä ja saamaan monelle ihmiselle parempaa elämää. Kokemukseni on, että onnistuin opinnäytetyötä tehdessäni saamaan ainakin jonkinlaista muutosta asiakkaisiin jotka olivat osallisena opinnäytetyötä tehdessäni. Mielenkiintoiseksi jää kuitenkin se, miten tilanteet heidän kohdallaan etenevät pidemmällä aikavälillä.

Työn ja opiskelun yhteen sovittaminen aina välillä aiheutti päänvaivaan. Kuitenkin opiskelun aikana säännölliset lähijaksot aikatauluttivat opiskelua mukavasti ja katkaisivat arkirutiineja. Oman ajan ottaminen opinnäytetyön tekemiseen vaatii myös per-

heeltä tilanteeseen sopeutumista. Monien ponnistelujen kautta olen saanut opinnäytetyöni päätökseen.

#### **8.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet**

Motivoiva haastattelu voidaan nähdä yhtenä osallisuutta vahvistavana työtapana.

Haastatellut asiakkaat kokivat motivoivan haastattelun itselleen hyvin merkitykselliseksi asiaksi. Se oli edistänyt heidän osallisuuttaan ja motivoinut heitä muutokseen. Motivaatioteorioiden pohjalta motivaation herättäminen ja sen vahvistaminen onkin keskeistä. Ihmisellä on olemassa tietyt resurssit ja voimavarat, muttei välttämättä kykyä ja tahtoa käyttää niitä. Halun ja tahdon vahvistaminen tapahtuu motivoinnin kautta. Motivaatio on muutoksen perusedellytys. Muutoksessa tavoitteiden tulee olla asiakkaan itsensä asettamia.

Haastattelujen aikana tapaamiset tietyin väliajoin koettiin myönteisiksi. Tapaamiskertojen välillä haastateltavat kokivat saaneensa voimavaroja. Tapaamiset koettiin jopa niin tärkeiksi, ettei niitä haluttu laistaa. Sosiaalityöntekijän onkin olennaista havaita asiakkaan muutostarve, ja käyttää hyväksi motivoivan haastattelun keinoja, kuten esimerkiksi avoimet kysymykset, heijastava kuuntelu ja kannustaminen.

Sosiaalityöntekijöinä meidän tehtävämme on olla tukena asiakkaiden muutoksessa kohti eheämpää ja tasapainoisempaa elämää. Meidän tulee omalla toiminnallamme osoittaa ja tukea muutoksen toteutumista asiakkaissamme. Meillä on mahdollisuus kasvattaa asiakkaan uskoa muutosvoimaan aidossa keskinäisessä dialogisessa vuorovaikutuksessa. Tärkeintä on koko ajan muistaa, että muutoksen tulee olla asiakkaan tarpeista tulevaa ja hänen omia arvojaan tukevaa sekä hänen tahtomaa. Työntekijä kulkee rinnalla tukien ja auttaen sekä sallien myös takapakit.

Jatkotutkimuksen aiheena näkisin vaikuttavuuden henkilökohtaisella tasolla pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna. Miten asiat ovat selvinneet ja miten näkevät elämänsä eteenpäin. Uskon, että tutkimuksestani on hyötyä, ja sitä voidaan hyödyntää Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön kehittämisessä. Toimitan opinnäytetyöstäni kopion psykososiaalisten palvelujen johtajalle sekä aikuissosiaalityöhön.

Tanskalaisen filosofi Søren Kierkegaardin ajatus kiteyttää hienosti sosiaalityöntekijän ammattieettiset näkökulmat asiakastyöstä sekä motivoivan toimintatavan periaatteet ja tavoitteet.

*”Jos haluan onnistua johdattelemaan jonkun ihmisen tiettyyn päämäärään, minun on ensin ymmärrettävä hänen tämänhetkinen tilansa ja aloitettava juuri siitä. Jos en sitä osaa, petän itseäni uskoessani pystyväni auttamaan muita.*

*Kaikki aito auttaminen alkaa nöyryydellä autettavan edessä. Siksi minun tulee ymmärtää, ettei auttaminen ole hallitsemista vaan palvelemista. Mikäli en tähän pysty, en pysty myöskään auttamaan ketään.”*

Jokainen ihminen on arvokas, olipa hänen eletty elämänsä minkäläinen tahansa. Jokaiselle on myös tärkeää saada tuntemus siitä että hänet hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on. Tämä on auttamistyön ydinaluetta.



## LÄHTEET

Ala-Kauhaluoma, M. Keskitalo, E. Lindqvist, T & Parpo, A. 2004. Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. STAKES. Tutkimuksia 141. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

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

Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara , P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hokkanen, L. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, M. Pohjola, A & Pösö, T. (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.

Jokinen, A & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, R. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Järvikoski, A & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY pro Oy.

Kananoja, A. Lähteinen, M & Marjamäki , P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kelkka, M. Henkilökohtainen tiedonanto 10.1.2012. Varkauden kaupunki. Aikuissosiaalityö.

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

Koski-Jännes, A. 2008b. Motivoiva haastattelu 3.4.2008. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampereen yliopisto.

[http://www.duodecim.fi/kotisivut/docs/f275002594/tup\\_luento030408.pdf](http://www.duodecim.fi/kotisivut/docs/f275002594/tup_luento030408.pdf)

Luettu 8.5.2011.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit –väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932502.pdf>

Luettu 20.5.2011.

Kuittinen, J. Henkilökohtainen tiedonanto 2.2.2012. Varkauden kaupunki. Työllisyysyksikkö.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niiranen, V. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössä. Teoksessa Juhila, K. Forsberg, H & Roivainen, I. (toim.) 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä. Kopijyvä Oy.

Payne, M. 1997. Modern Social Work Theory. Second Edition. Macmillan Press.

Pekkarinen, E. 2010. Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu. Viisi tapaustutkimusta kuudelta vuosikymmeneltä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Julkaisuja 102.

Puusa, A & Juuti, P. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: Hansaprint.

Päihdelinkki. 2008. <http://www.paihdelinkki.fi/alkoholineuvonnan-opas/motivoiva-haastattelu>. Luettu 28.11.2011.

Rauhala, P-L & Virokannas, E. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, A & Väänänen -Fomin, M. (toim.) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ruusuvuori, J. Nikander, P & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Sillanaukee, P & Erhola, M. 2012. Sosiaali- ja terveyspolitiikka palautettava kuntiin. Sosiaali- ja terveyspolittinen aikakauslehti. Tesso 1.

Sosiaalihuoltolaki SHL 1982, 18 §.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>. Luettu 28.11.2011.

Syrjäytymiseen on pakko puuttua. 2012. Warkauden Lehti 3.2.2012, 2.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia. 74/2005. Helsinki: Yliopistopaino.

Väisänen, R. 2011. Luento 19.4.11. Sosiaalityön teoria 2: menetelmäteoriat. Itä-Suomen yliopisto.

Välimaa, O. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

## **LIITTEET**

Liite 1. Tutkimuslupahakemus

Liite 2. Tutkimuslupa

Liite 3. Teemahaastattelurunko

Varkauden kaupunki

Tutkimuslupahakemus

Sosiaali- ja terveystoimiala

Psykososiaaliset palvelut

**ANOMUS SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALAN YKSIKÖSTÄ SAATAVIEN  
TIETOJEN HANKINTAAN JA KÄYTTÖÖN TUTKIMUKSESSA TAI SELVITYKSESSÄ**

- 1) Sosiaalityön tarve ja kehittäminen aikuissosiaalityössä
- 2) Tutkimuksen tekijä: Sosionomiopiskelija Auli Räsänen, Majatie 35, 78610 Varkaus. Puh.040-7439728, Työskentelen Varkauden kaupungin aikuissosiaalityössä. Oppilaitos: Mikkelin Ammattikorkeakoulu, Patteristonkatu 3, PL 181, 50101 Mikkelä. Ohjaava opettaja: Seija Nissinen, sosiaalialan koulutusyksikkö.
- 3) Tutkimuksessa selvitän sosiaalityön tarvetta ja keinoja aikuissosiaalityön kehittämiseksi, ja palveluohjauksen merkitystä. Asiakkaiden palvelutarpeen, sekä työ- ja toimintakyvyn arviointia. Mikä on kunkin asiakkaan paras polku, mitä lähdetään eteenpäin viemään.
- 4) Tutkimusaineistoa kerään muun muassa haastatteleamalla asiakkaita. Lisäksi käytän aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, lehtiartikkeleita, aiheeseen liittyviä aiempia tutkimuksia, sekä lisäksi käytän myös nettilähteitä. Aineiston kerään anonyyminä, nimettömänä. Tutkimuksessa ei tule ilmi missään vaiheessa yksityishenkilöä koskevia tietoja.
- 5) Tutkimusaineisto on ainoastaan omassa käytössäni ja sen hävitän heti ylöskirjaamisen jälkeen joko polttamalla tai viemällä oman työyksikköni lukolliseen tietosuojastiaan.
- 6) Toimitan valmiin opinnäytetyön Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön käyttöön. Valmis opinnäytetyö on yleisesti käytettävissä.
- 7) Sitoudun siihen, etten käytä saamiani tietoja muuhun kuin tutkimustarkoitukseen. En myöskään käytä saamiani tietoja asiakkaan tai hänen läheistensä vahingoksi tai hallentamiseksi taikka sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus. En luovuta henkilötietoja sivullisille. Tietoja käytän vain kohdassa 4 määriteltynä aikana ja suojaan, säilytän ja hävitän tiedot edellä kuvatusti.

Varkaus 21.2.2011

Auli Räsänen

Liitteenä Opinnäytetyön prosessikuvaus

## Tutkimuslupa

<b>Viranhaltija</b>	Psykososiaalisten palveluiden johtaja	<b>Pykälä</b> 12/2011
<b>Palveluyksikkö</b>	Psykososiaaliset palvelut	<b>Dnro</b> 0/0
<b>Päätösluokka</b>	HENKILÖSTÖASIAT	<b>Julkisuus</b> Julkinen
<b>Valmistelija</b>		
<b>Asia</b>	Tutkimusluvan myöntäminen	
<b>Päätös ja perustelut</b>	<p>Mikkelin ammattikorkeakoulussa sosionomiksi opiskeleva Auli Räsänen on lähettänyt anomuksen sosiaali- ja terveystoimialan yksiköstä saatavien tietojen hankintaan ja käyttöön opinnäytetyöhönsä liittyvässä tutkimuksessa.</p> <p>Auli Räsänen kertoo selvittävänsä tutkimuksessa sosiaalityön tarvetta ja keinoja aikuissosiaalityön kehittämiseksi, ja palveluohjauksen merkitystä, asiakkaiden palvelutarpeen sekä työ- ja toimintakyvyn arviointia. Mikä on kunkin asiakkaan paras polku, mitä lähdetään eteenpäin viemään.</p> <p>Tutkimusaineiston keräys tapahtuu muun muassa haastatteleamalla aikuissosiaalityön asiakkaita. Aineiston kerääminen tapahtuu anonyyminä, nimettömänä. Tutkimuksessa ei tule ilmi missään vaiheessa yksityishenkilöä koskevia tietoja.</p> <p>Tutkimuslupa-anomus ja Asiakkaan aktivointi aikuissosiaalityössä -tutkimussuunnitelma on päätöksen liitteenä.</p> <p>Myönnän sosionomiopiskelija Auli Räsäselle hänen anomansa tutkimusluvan opinnäytetyöhönsä liittyvissä tutkimuksissa aikuissosiaalityön yksiköstä saatavien tietojen hankintaan ja käyttöön sekä luvan haastatella aikuissosiaalityön asiakkaita ehdolla, että asiakkaiden anonymiteetti turvataan ja että haastateluun osallistuminen on vapaaehtoista. Aineiston käsittelyssä vaaditaan ehdotonta huolellisuutta ja vaitiolovelvollisuutta.</p> <p>Opinnäytetyön valmistuttua opinnäytetyö pyydetään toimittamaan Varkauden kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle allekirjoittaneelle.</p>	

## Kaksisivuinen liite

<b>Peruste</b>	Toimintasääntö 8 §
<b>Nähtävillä olo</b>	Psykososiaalisten palveluiden toimisto, kaupungintalo, 26.4.2011 klo 9.30 - 11.30
<b>Muutoksenhaku</b>	Oikaisuvaatimus
<b>Liitteet</b>	
<b>Saaja</b>	Auli Räsänen
<b>Tiedoksi</b>	Sosiaali- ja terveyslautakunnan puheenjohtaja Kaupunginhallituksen puheenjohtaja Kaupunginkanslian kirjaamo Raija Voutilainen, Riitta Mentula-Hyvärinen
<b>Allekirjoitus</b>	
	Ulla Tuomainen Psykososiaalisten palveluiden johtaja

## **Teemahaastattelurunko**

### **Omien voimavarojen tunnistaminen, aktivoituminen ja muutos**

Kuvaile ajatuksiasi yhteisistä tapaamisistamme ja niiden merkityksestä sinulle?

Millä tavalla tapaamiset ovat aktivoineet sinua tai auttaneet löytämään omia voimavarojasi?

Mitä muuta hyötyä koet saaneesi tapaamisistamme?

Miten kuvailisit voimavarojasi ja olotilaasi ennen tapaamistamme ja nyt, asteikolla 1-10?

### **Osallisuus**

Mitä mieltä olet omasta osallisuudestasi työskentelymme aikana? Tulitko kuulluksi jne.

### **Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde/vuorovaikutus**

Mitä mieltä olet yhteisestä työskentelystä ja työtavasta (motivoiva haastattelu)?

Kuvaile ajatuksiasi vuorovaikutuksesta ja luottamuksesta välillämme.

### **Tulevaisuus**

Miten aiot ylläpitää aktiivista otettasi omaan elämääsi ja voimavarojesi tunnistamiseen?

Kuvaile, minkälaisena näet elämäntilanteesi kolmen vuoden päästä?

Mitä muuta haluaisit vielä kertoa?

Haluatko pysyä päätöksessäsi mikä tällä hetkellä on?