

| Johdanto

Suomalaisissa peruspalveluissa tietämys ja toimintatavat ovat yhä laadukkaita. Sosiaali-, terveys- ja työvoimapalvelut toimivat asiakkaan hyväksi ja pyrkivät arvioimaan hänen avuntarvettaan ja omatoimisuuden mahdollisuuksiaan. Peruspalveluilla tarkoitetaan tässä niitä kansalaisen palveluyksikköjä, joihin ihmiset tulevat ensin selvittämään ongelmaansa.

Tullessaan palveluun asiakas pääsee kliiniseen ympäristöön, jossa hänen asiansa otetaan tutkittavaksi ja se määritellään. Palveluyksikkö alkaa käsitellä asiaa ammattimaisesti. Tarjottu palvelu on usein arviointia ja tutkimusta, jotta voitaisiin antaa oikeita ohjeita jatkotoimia varten. Palvelussa asioita tarkastellaan objektiivisesti, mikä saattaa etäännyttää ongelman ihmisen kohtalosta ja tunteista. Palvelun käyttäjä kuitenkin hakee sekä ymmärtämystä että ratkaisua ongelmalleen, ja tämä laajentaa kysymystä asiantuntijuudesta. Avunhakija tulisi käsittää oman elämänsä asiantuntijaksi, jolloin hän osallistuu keskustelussa luotavaan uuteen tietoon.

Tämä asetelma tulisi ottaa kohtaamisessa huomioon niin että työntekijä vahvistaa keskustelukumppaninsa asiantuntemusta. Myös työntekijän aidon myötätunnon tulisi olla asiakkaan aistittavissa. Se kuuluu palveluun. Asiantuntijatieto ei saa syrjäyttää kokevaa ihmistä, sillä tunteet ovat tietoa ja usein ensisijaista tietoa valintoja tehdessä. Tunteet kertovat myös arvoista ja ohjaavat järkeä motivoitumiseen.

Työntekijältä vaaditaan paljon. Miten säilyä asiallisena ja samalla rakentaa myötätunto asiakasta kohtaan? Toisen ihmisen motivoiminen ei

ole mahdollista ilman tämän puolelle asettumista, ilman käsitystä toisen ihmisen elämäntilanteesta ja nykyhetken kokemuksesta. Tämä vaatii toisen ymmärtämisen esteiden vähentämistä ja poistamista. Kohtaamisen taidossa suurin kehittämisen kohde on työntekijän oma mieli. Kuinka voi väsymättä ja vastavuoroisesti keskustella hyvin erilaisten ihmisten kanssa ja tuntea samalla tyydytystä työssään?

Psykoterapian tutkimuksessa on havaittu, että terapeuttien henkilökohtaiset taidot ja tapa toimia vaikuttavat suuresti hoidon tulokseen. Tämä tieto voidaan laajentaa kaikenlaisiin muutoskeskusteluihin. Peruspalveluiden keskusteluissa ei ole aina kyse terapiasta, mutta kohtaamisella voi olla terapeuttisia vaikutuksia. Motivointi on yksinkertaista keskustelua arkisesta toiminnasta ja siihen liittyvistä muutoksista. Motivoivaa keskustelua voisi kutsua tavoitteelliseksi tuki- ja neuvontakeskusteluksi. Siinä hahmotetaan ja jäsennetään asiakkaan elämää, motiiveja ja tarpeita. Keskustelussa pyritään ottamaan huomioon toinen ihminen kokonaisvaltaisesti, hänen tilanteensa, näkemyksensä ja mahdollisuutensa muutokseen.

Hyvässä kohtaamisessa asiakas pääsee ymmärtävään ilmapiiriin. Hän tuntee keskusteluympäristön olevan suojea. Tämän lisäksi hän havaitsee toiminnassa johdonmukaisuutta ja pyrkimystä ongelmiensa ratkontaan. Asiakasta kannustetaan tarkastelemaan omaa osuuttaan muutoksessa ja häntä sitoutetaan sopimuksilla. Motivointikeskustelun kehykseen kuuluvat siis hyvä kohtaaminen, työntekijän ymmärrys, keskustelujen johdonmukaisuus ja pyrkimys säilyttää hanke asiakkaalla itsellään.

Merkittävä havainto terveystutkimuksessa on, että noin 75 prosenttia potilaista muuttaa toimintaansa heti ohjeiden mukaiseksi saatuaan kuulla sairastavansa vakavaa tautia. Noin 20 prosenttia ryhtyy samassa tilanteessa muutokseen hitaammin. Heidän kanssaan kannattaa käydä motivoivia keskusteluja useaan kertaan ja tukea elämäntapojen muutosta. Enintään viisi prosenttia ihmisistä kokee elämäntapojen muutoksen ylivoimaiseksi. Heillä on useita terveysongelmia ja muutenkin vaikeuksia elämässään. He käyttävät paljon peruspalveluja, ja pienikin omatoimisuuden lisääminen vähentäisi näiden ihmisten kärsimystä ja palveluiden kuormittumista (Bodenheimer ym. 2002). Yhtä mielenkiintoinen on toisen terveystutkimuksen havainto. Siinä vakavan sairauden uhka sai vain kolmasosan

potilaista yrittämään elämäntapojensa muutosta, ja heistäkin vain viidesosa onnistui muutoksessaan. Kyse oli 4–5 prosentin painonpudotuksesta diabetesriskin uhatessa (Saaristo ym. 2010).

Ensimmäisenä tulee mieleen ihmetys siitä, miten keskivertoihminen suhtautuu tietoon sairaudesta tai sen uhkasta. Pelkkä uhka ei yllytä toimimaan, vaan vanhat tavat istuvat lujassa. Ihminen vaatii todella hyvän syyn muuttaa terveystyöskäytymistään. Tämä tutkimushavainto kertoo myös sen, että motivoitumisen elementtejä on selkeän uhan lisäksi muitakin, muun muassa kriisiin liittyvä prosessi, jossa edetään hitaasti kohti hyväksyntää.

Kun pyritään pysyvään muutokseen, tavoitteen tulisi olla elämyksellinen. Miten tätä voisi keskustellen edistää? Minkälaisia mahdollisuuksia esimerkiksi terveysasemilla on käydä motivoivia keskusteluja sairausuhan ilmetessä? Entä onko peruspalveluissa ylipäätään aikaa kunnollisiin muutoskeskusteluihin, ja miten niitä pitäisi käydä? Työvoiman palvelukeskuksissa etsitään usein toimintakykyyn soveltuvaa koulutusta ja työllistymistä. Joissakin yksiköissä asiakkaiden auttamisen pohjana on koko elämäntavan, terveyden, koulutuksen, työllisyyden sekä mielenterveys- ja päihdeilanteen kartoitus ja arviointi. Muutostarpeet liittyvät useisiin asioihin ja ovat osa kuntoutusta. Tällainen työtapaa sopii nuorten työmarkkinavalmennukseen ja koulutuspolun etsintään. Työvoimapalveluissa ei kuitenkaan aina ole kyse erityisryhmistä. Teollisuuden loppuminen paikkakunnalta voi tuoda satoja järkyttyneitä asiakkaita työvoimapalveluihin. Heidän hämmennyksensä tulisi ottaa vastaan ja etsiä muutospolkuja yhdessä.

Velkaneuvontatoimiston asiakastyö vaatii ammattimaisen muutostyökentelyn valmiuksia. Samat asiat ovat usein sosiaalityön huolena, ja keskusteluissa on tarkoitus luoda realiteettien ja päämäärien avulla liikettä asiakkaaseen. Ongelma voi olla asiakkaan tavoitteiden sopimattomuus yhteisön päämääriin. Asiakkaalle olisi saatava tunne, että kauppa yhteisön kanssa kannattaa. Tämä vaatii kärsivällisyyttä. Motivointi on sitä, että ihmisille tarjotaan heidän omaa etuaan, ja tässä tarjouksessa kääre on osoittautunut tärkeäksi.

Asiakkaiden muutokseen liittyvä tuki on hyvin monenlaista, koska muutostarpeet ovat erilaisia. Kyse voi olla yksittäisen tavan muuttamis-

ta tai laajasta kokonaisuudesta, esimerkiksi terveydentilan muutoksesta, joka vaatii useiden arjen tottumusten muutosta. Motivointityöhön saat-
taa sisältyä asiakkaan päivittäisiä tai säännöllisiä tapaamisia, joissa moti-
vointi on usein ohjauskeskusteluja terveyteen ja toimintakykyyn liittyvis-
tä asioista. Esimerkki tästä on ajoittainen kriisi mielenterveystyön pitkäl-
lä aikajaksolla. Tällaista toistuvaa huolenpitoa voisi kutsua care tai case
managementiksi. Asiakasta autetaan tilanteen mukaan ja motivoinnilla
pyritään ennaltaehkäisyyn.

Tämän kirjan materiaali on koottu koulutusaiheista ja kerätty omas-
ta kokemuksesta, työtovereilta, kirjallisuudesta ja tutkimuksista. Teoksen
ensimmäisessä osassa *Ammatillinen motivointi* pyritään luomaan tuntu-
ma motivointityöhön yleensä. Esiin tuodaan joitakin huomioon otetta-
via asioita riippuvuudesta, keskustelujen rajoista ja muutoksen havaitse-
misesta. Lisäksi esitellään motivoivan haastattelun periaatteita ja työtapo-
ja, joihin tukeudutaan useissa myöhemmissä kohdissa.

Osa *Motivoivan kohtaamisen taidot* käsittelee huolellista yhteistyösuh-
teen rakentamista ja havainnointia, jotka ovat laadukkaan kohtaamisen
oleellinen elementti. Yleensä työntekijä voi vaikuttaa siihen, että keskus-
telu alkaa ja päättyy hyvässä ilmapiirissä. Silloin palaverissa toteutuvat
kaikki dialogisen kumppanuuden merkit ja keskustelu voi edetä ydin-
asioihin.

Osa *Eettinen liikahdus ja suunnitelma* tarkastelee asiakasta koskettavien
aiheiden osuutta keskusteluissa. Ensikohtaamisen tilanne tuo muutoksen
pöydälle. Työntekijä ja asiakas voivat helpottaa yhdessä kriisin kokemista
antamalla muutokselle arvoa. Muutos on tehokas, jos asiakas itse löytää
uuden suunnan elämälleen. Suunnitelma voi perustua vain asiakkaan it-
sensä kokemiin muutostarpeisiin. Joskus on tehtävä työtä, jotta keskuste-
luun tulevat kaikki muutosta tukevat näkökulmat.

Osa *Seuranta, arviointi ja palaute* tarjoaa ohjeita muutoksen eteen-
päin viemiseen. Viisas palaute saa ihmiset tuntemaan itsensä arvokkaiksi
ja antaa muutokselle myötätuulta. Olisi hyvä, että palaute kiinnittäisi
huomiota useaan eri aihealueeseen. Muutoksen mitattavat asiat ovat tie-
tenkin keskustelujen tärkeä sisältö. Niiden lisäksi voidaan seurata asiak-
kaan voimaantumista oman elämän ohjaamiseen. Myös riippuvuustoi-
minnan tunnepitoinen ja turvallisuutta tuova merkitys on hyvä keskus-

telujen aihe, sillä onhan toiminta antanut paljon hyvää. Pienestä konkreettisesta muutoksesta syntyy hyvien seurantakeskustelujen avulla kokonaisvaltainen. Hoipertelevakin muutos tuo yleensä lisää uusia huomioita asiakkaan elämästä, ja seurantaan kannattaa liittää toimijuuden, ajattelun, tunne-elämän, kehollisuuden, sosiaalisuuden, arvomaailman ja minäkuvan tarkastelua. Näistä kannattaa puhua, vaikka mitattavat asiat eivät heti edistyisikään.

Ei ole yhtä tapaa motivoida. On vain muutamia hyväksi havaittuja ja tutkittuja toimintamalleja, joita muuntelemalla ja yhdistelemällä jokainen löytää oman tapansa auttaa toista ihmistä eteenpäin. Yleensä toimivaan muutostyöhön kuuluu avoimuutta ja asiakkaan tyyliin mukautumista. Työtavan määrittelevät osittain työntekijän työyksikön tavoitteet ja osin asiakkaan tilanne ja tarpeet.

Tämä kirja on tarkoitettu opiksi ja avuksi kaikille niille ammattiryhmille, joiden työnä on tukea asiakasta ja edistää hänen muutostaan. Toivottavaa olisi, että lukija löytää itselleen sopivia toiminnan tapoja ja saa rauhassa sovittaa taitoja omaan, tietoiseen motivointityyliinsä.