

Erja Nuutinen & Jukka Oksanen

INNOSTUSTA ETSIMÄSSÄ!

Motivoiva keskustelu ohjauksessa





Sisältö

SISÄLTÖ	2
HERÄÄ, UINUVA MOTIVAATIO!	3
MIKÄ MEITÄ MOTIVOI?	4
Kasvatusta, neuvontaa vai keskustelua?.....	5
Testaa itsesi! Mikä sinua motivoi?.....	7
MOTIVOIVAN KESKUSTELUN MENETELMÄ	8
Motivoivan keskustelun elementit	9
Motivoivan keskustelun ilmapiirin luominen (The Spirit of MI).....	9
Motivoivan keskustelun periaatteet (RULE)	9
Ohjaus- ja keskustelutaidot (OARS)	10
Vastustuksen myötäily (”Roll with Resistance”).....	12
Kannusta muutospuheeseen (DARN).....	14
Motivoivan keskustelun elementit pähkinänkuoressa.....	15
KUINKA MOTIVOIVAN KESKUSTELUN TAITOJA VOI OPPIA?	16
LÄHTEET	17
OMIA MUISTIINPANOJA	18



© Metropolia Ammattikorkeakoulu ja Tekijät
Julkaisija: Metropolia Ammattikorkeakoulu 2018
Graafinen suunnittelu ja taitto: Riikka Käkelä-Rantalainen
Kuvitus: Riikka Käkelä-Rantalainen
ISBN: 978-952-328-113-4 (pdf)
www.metropolia.fi/julkaisut

Teoksen kopioiminen ja levittäminen on Suomen tekijänoikeuslain (404) mukaisin ehdoin kielletty ilman Metropolia Ammattikorkeakoulun ja tekijöiden lupaa.

Herää, uinuva motivaatio!

Tämän teoksen alkusysäyksen antoi kokemus tosielämästä: suuhygienistiopiskelija tulee luoksemme Metropolia Ammattikorkeakoulun suunhoidon opetuslinikalla ja valittaa onnettoman, että hän on kertonut asiakkaalle kymmenen kertaa mitä pitäisi tehdä, mutta mitään ei tapahdu. Asiakas ei toimi hänen neuvojensa mukaisesti. Miksi mikään ei muutu?

Tästä tapahtumasta on kulunut nyt seitsemän vuotta. Silloin heräsi tarve etsiä jotain, jolla herättää asiakkaiden uinuvaa motivaatiota tehokkaammin. Alkususäys löytyikin yhdysvaltalaisen professori William Millerin kehittämästä haastattelumenetelmästä, jota on alunperin käytetty menestyksellisesti alkoholiriippuvaisten hoidossa. Yhdessä englantilaisten professorien Stephen Rollnickin ja Christopher Butlerin kanssa Miller kehitti **Motivoivan haastattelun menetelmän** sopimaan myös terveydenhuoltoon ^(1, 4).

Tämä innosti meitä perehtymään menetelmään tarkemmin. Kehittelimme ja sovelsimme sitä itse eteenpäin opiskelijoidemme tarpeisiin. Aloimme puhua motivoivan haastattelun sijasta **motivoivasta keskustelusta**. Ensimmäinen, opiskelijoidemme käyttöön suunnattu versio tästä oppaasta syntyi vuonna 2012. Vuosien varrella se on osoittautunut käyttökelpoiseksi ja nyt julkaisemmekin oppaan uudistettuna versiona laajemmalle käyttäjäkunnalle.

Opas on sinulle, joka olet kiinnostunut kehittämään vuorovaikutusosaamistasi niin työelämässä kuin elämän arjessakin. Opas on kirjoitettu erityisesti terveydenhuollossa toimiville ammattilaisille, oppaaksi ja virikkeeksi potilaiden motivointiin. Käytämme tässä oppaassa potilaasta sanaa asiakas.

Motivaatio ei kuitenkaan tunne alakohtaisia eroja ja siten monet kirjan opeista ovatkin toimivia ja sovellettavissa mille tahansa alalle, kuin myös arjessa työelämän ulkopuolella.

Motivoiva keskustelu ei mielestämme olekaan vain menetelmä, vaan tapa toimia ja jopa vuorovaikutusta ohjaava filosofia.

Innostavia lukuhetkiä ja oppimisen oivalluksia sinulle!

Helsingissä, syyskuussa 2018

Metropolia Ammattikorkeakoulussa työskentelevät,
motivoivaan keskusteluun hurautaneet lehtorit

Erja Nuutinen TtM, SHO
erja.nuutinen@metropolia.fi

Jukka Oksanen PsM
jukka.oksanen@metropolia.fi

Mikä meitä motivoi?

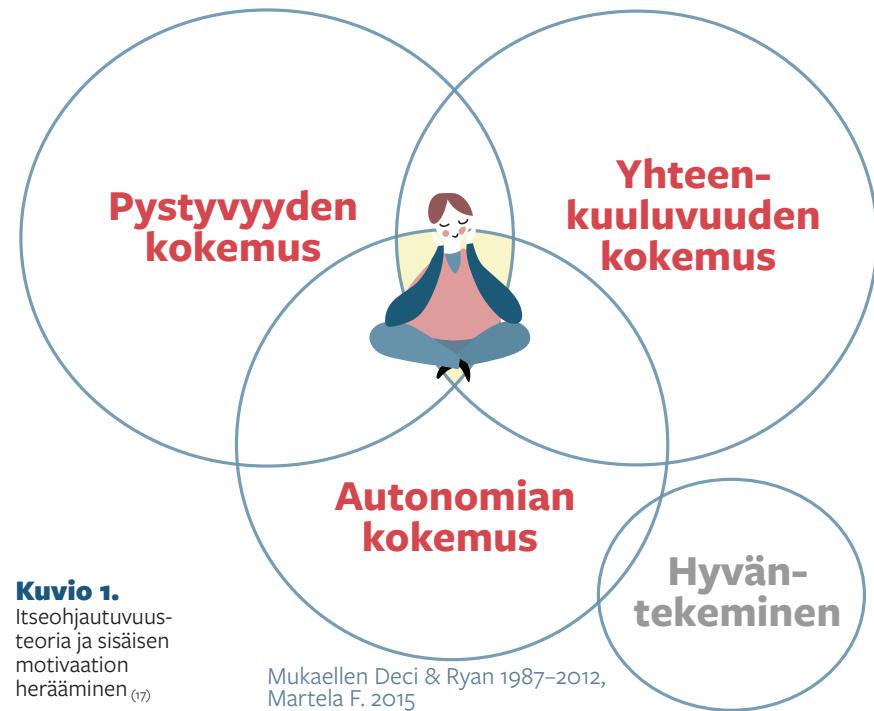
Motivaatiosta on valtavasti tutkimusta. Psykologian professoreiden Richard Ryanin ja Edward Decin ⁽²⁾ kehittämän itseohjautuvuusteorian (tunnetaan myös **itsemääräämisteorian**a, kuvio 1) mukaan ihmisillä on sisäinen tarve kasvaa ja kehittyä ihmisenä. Teorian mukaan kehitystä ohjaavat ihmisen kokemus kolmesta psykologisesta perustarpeesta:

1. kokemus pystyvyydestä
2. kokemus yhteenkuuluvuudesta
3. kokemus autonomiasta

Kun nämä kaikki kolme perustarvetta täyttyvät, Ryanin ja Decin ⁽²⁾ mukaan ihminen on itseohjautuva ja **sisäisesti motivoitunut**. Tutkimukset osoittavat, että sisäinen motivaatio on ulkoista motivaatiota vähemmän kuluttavaa, johtaa kokonaisvaltaisempaan vastuunottoon omasta työtävästä, parempiin oppimistuloksiin, luovempiin ratkaisuihin ja ylipäänsä parempaan ja laadukkaampaan lopputulokseen ⁽³⁾.

Sisäisestä motivaatiosta on kyse silloin, kun toimimme ilman ulkoista palkkiota. Asiakkaan sisäisen motivaation syntyä ja kasvua voit kuitenkin edesauttaa ohjaustyöllä. Ohjaustyössä se tarkoittaa, että asiakas on itse löytänyt merkityksen toiminnalleen ja haluaa edetä kohti muutosta. Hän tekee asioita jotka häntä kiinnostavat ja tuottavat hänelle iloa ja tyydytystä.

Sisäisen motivaation kasvua voit ohjaustilanteessa lisätä asettamalla haasteellisia tavoitteita, jotka samalla lisäävät asiakkaan itseluottamusta. Merkityksellistä on myös herättää asiakkaan aistinvarainen ja tiedollinen



utelaisuus toimintaa kohtaan. Sisäistä motivaatiota ruokkii myös tunne siitä, että on ollut hyödyksi muille ja hänen toimintansa on huomioitu ja tehty näkyväksi.

Kasvatusta, neuvontaa vai keskustelua?

Asiakasta voit ohjata monella eri tavalla. Maailmalla vallitsevia ohjauksen toimintamuotoja ovat **terveyskasvatus**, **terveysneuvonta** ja **terveyskeskustelu**. Oheinen taulukko kuvaa näiden toimintatapojen luonnetta ja eroja (taulukko 1).

Ohjaustyötä tekevän sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen ja asiakkaan välisessä yhteistyössä voi yhden hoitajakson, tai jopa hoitokäynnin, kuluessa esiintyä kaikkia edellä mainittuja toimintamuotoja ja lähestymistapoja. Myös eri asiakkaiden kohdalla joku lähestymistapa on parempi valinta kuin toinen. Kysymys onkin siitä, millaisen suhteen haluat asiakkaan kanssa luoda ja mitä ohjauksella halutaan saada aikaan. Eri lähestymistavoissa myös vuorovaikutuksen luonne ja suunta vaihtelevat.

Olipa lähestymistapa mikä tahansa, keskeistä onnistuneessa vuorovaikutuksessa on **keskustelutaitojen hallinta**. Keskustelun voit rakentaa motivoivan haastattelun ⁽⁴⁾ menetelmää käyttäen. Sen avulla ohjaustilanteessa voidaan herättää sisäistä motivaatiota sekä tukea sitä. Tässä julkaisussa käytämme siitä myös nimeä **motivoiva keskustelu** korostaaksemme menetelmän asiakaslähtöisyyttä. Tärkeimmät motivoivan keskustelun taitoalueet ovat kysyminen, kuunteleminen ja tosiasioista kertominen aivan erityisellä tavalla.

Motivoivan keskustelun näkökulmasta tärkeintä on se, **miten** ja **millaisia** kysymyksiä esität, **miten** kuuntelet ja **miten** tarjoat tietoa. Tällöin taustalla on tärkeä kysymys miksi esität kysymyksiä – haluatko esimerkiksi kasvattaa, neuvoa vai aidosti keskustella asiakkaan kanssa? Vuorovaikutuksen luonteesta johtuen jokaisessa lähestymistavassa painottuvat keskustelun erilaiset taitoalueet (kuvio 2).

Keskeistä onnistuneessa vuorovaikutuksessa on keskustelutaitojen hallinta.

Toimintamuoto	TERVEYSKASVATUS tiedottava	TERVEYSNEUVONTA neuvova	MOTIVOIVA KESKUSTELU valmentava
Yhteistyösuhte	Auktoriteettisuhte	Kumppanuussuhte	Valmentajasuhte
Tavoite	Toiminnallisen terveyden lukutaidon eli terveyden peruslukutaidon kehittyminen, jolloin tiedot ja taidot lisääntyvät. Riskikäyttäytymisen muutos.	Kokemuksellisen terveyden lukutaidon kehittyminen, jolloin osaaminen ja motivaatio toimintaan lisääntyvät. Arvokäyttäytymisen muutos.	Kriittisen terveyden lukutaidon kehittymisen, jolloin itsearviointi- ja kehittämistaidot lisääntyvät. Voimavarojen ja pystyvyyden tunteen kasvu.
Vuorovaikutus	Asiantuntijakeskeistä informaation tarjontaa. Vuorovaikutus yksisuuntaista.	Asiantuntijalähtöistä, mutta asiakaskeskeistä neuvontaa ja ohjausta. Vuorovaikutus kaksisuuntaista ja vastavuoroista.	Asiakaslähtöistä dialogia Vuorovaikutus tasavaroista ja etenee molempien ehdoilla.

Taulukko 1. Ohjauksen toimintamuodot ja lähestymistavat ⁽¹⁶⁾

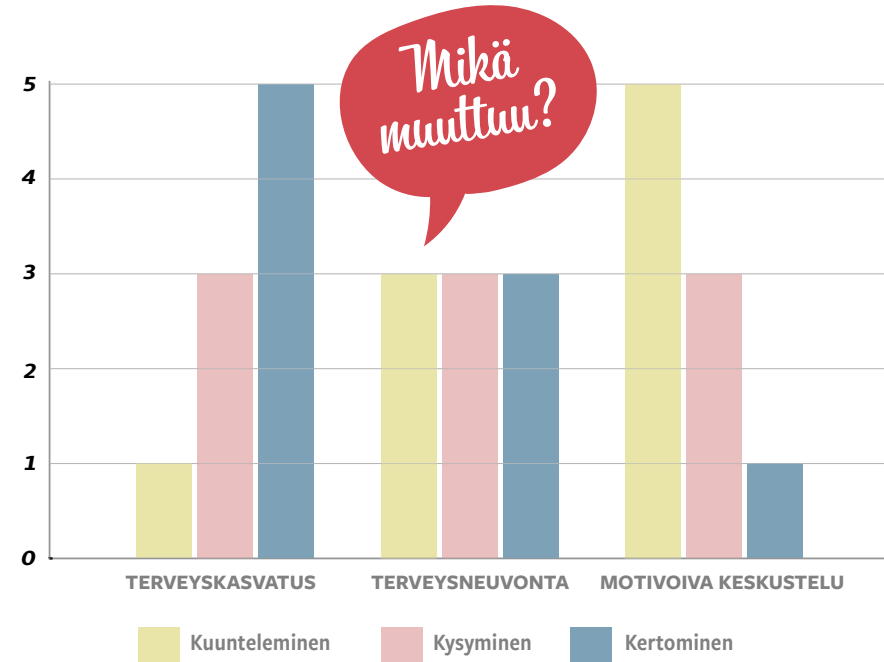
Motivoivaa keskustelua hyödynnettäessä asiantuntijajohtoinen **tiedot-tava keskustelu, terveyskasvatus** (*directing*) nähdään tilanteena, jossa kerrot mitä asiakkaalle kuuluu, mitä hänen tulisi tehdä ja kuinka hyvin hänen tulisi suoriutua.

Neuvovassa lähestymistavassa, terveysneuvonta (*guiding*) olet asiakkaasi opas, kuin valmentaja urheilijalle. Olet asettanut asiakkaasi kanssa tavoitteita toiminnalle ja opastat häntä selviytymään ilman valmiita ratkaisumalleja. Tyypillinen toteamus ammattihenkilöltä: *”Onnistut todella hyvin tässä asiassa. Mietitään yhdessä mitä voisit tehdä, jotta saisit kokonaisuuden kuntoon.”*

Motivoivassa valmentavassa keskustelussa (*following*) ammattihenkilö on kuuntelija ja antaa asiakkaan johtaa keskustelua. Tarkoituksena on saada asiakas kertomaan tottumuksistaan, mielipiteistään, ajatuksistaan ilman ennakkoviestintää siitä, miten asioiden sinun mielestäsi ja näyttöön perustuvan tiedon mukaan pitäisi olla. Tyypillinen toteamus ammattihenkilöltä: *”Olipa mielenkiintoista kuulla miten olet tottunut päivittäin toimimaan. Voitko kertoa vielä lisää siitä miksi olet päätenyt juuri näihin valintoihin.”* Asiakas kertoo, jonka jälkeen ammattihenkilö kysyy kiinnostaisiko häntä tietää mitä esimerkiksi viimeiset tutkimustulokset tästä asiasta kertovat.

Niin ammatillisessa toiminnassa kuin arkielämässäkin nämä keskustelun lähestymistavat sekoittuvat keskenään ja ilmenevät vaihtelevasti eri tilanteissa. Tilannekohtaisten tekijöiden lisäksi keskustelun lähestymistavan valintaa ohjaavat myös henkilökohtaiset luonteenpiirteet ja tunnetekijät.

Taitava ammattilainen on luova ja osaa valita oikean lähestymistavan eri tilanteisiin. Rollnickin ym. ⁽⁴⁾ mukaan vaihtelevat lähestymistavat keskustelussa ovat osoitus laadukkaasta toiminnasta. Laadukas toiminta edellyttää erityisten, niin kutsuttujen avaintaitojen hallintaa. Kaiken perustana on taito luoda keskustelulle suotuisa ilmapiiri.



Mukaellen Rollnick S, Miller W.R, Butler C.C. 2008

Kuvio 2. Ohjaustaitojen ilmeneminen keskustelun lähestymistavoissa ⁽¹⁸⁾.

*Testaa
itsesi!*

Mikä sinua motivoi?

1 2 3 4 5

Uhkailu, lahjonta ja kiristys

Kasvattaminen

Neuvominen, tiedonantaminen

Keskustelu

Hyvä ilmapiiri

- 1** = täysin erimieltä
- 2** = osittain eri mieltä
- 3** = en osaa sanoa
- 4** = osittain samaa mieltä
- 5** = täysin samaa mieltä

Pohdi testisi tuloksia: Mitä vastasit ja miksi? Miten voisit soveltaa tätä omakohtaista tietoasi asiakastyöhön? Motivoivan keskustelun mukaan ensimmäiset kolme kohtaa eivät ruoki sisäistä motivaatiota.



Motivoivan keskustelun menetelmä

Motivoiva haastattelu (*Motivational Interviewing*) perustuu yhdysvaltalaisen professori William Millerin kehittämään ja vuonna 1983 esittelemään haastattelumenetelmään, jota on käytetty alunperin menestyksellisesti erityisesti alkoholiriippuvaisten hoidossa ⁽¹⁾. Yhdessä englantilaisten professorien Stephen Rollnickin ja Christopher Butlerin kanssa hän kehitti menetelmän sopimaan myös terveydenhuoltoon ⁽⁴⁾.

Motivoivan haastattelun käyttöä tukee runsas tutkimusnäyttö. Esimerkiksi Yhdysvaltain kansallisesta lääketieteen kirjastosta PubMed:sta löytyy hakusanalla ”motional interview” 3 662 artikkelia aiheesta ⁽¹¹⁾.

Kuten aiemmin totesimme, tässä julkaisussa käytämme siitä myös nimeä **motivoiva keskustelu**, koska haluamme korostaa menetelmän asiakaslähtöisyyttä.

Motivoivan keskustelun menetelmä ei ole ainoastaan haastatteluteknikka, vaan **kokonaisvaltainen ihmisen voimavaroja ja aktiivisuutta korostava ajattelu-, asennoitumis- ja vuorovaikutusmalli**. Motivoivaa keskustelua tarvitaan silloin, kun pyritään muutoksiin asiakkaan elämäntavoissa ja käyttäytymisessä.

Motivoivan keskustelun keskeisenä tavoitteena on saada ihminen itse löytämään halu muutokseen ja puhumaan itse muutoksen puolesta. Asiakkaalla täytyy olla itsellään ambivalenssi (=vastakkaisten tunteiden yhtäaikainen esiintyminen) muutoksen suhteen, jotta tämä malli toimisi.

Sen vuoksi asiakkaan käyttäytymiseen tai elämäntapamuutokseen vaikuttaa olennaisesti se tyyli, jolla hänen kanssaan keskustele. Vuorovaikutuspro-

sessissa työskentelet voimavara- ja tavoitekeskeisesti kuunnellen asiakasta ja herätellen hänen motivaatiotaan käyttäytymisen muutokseen.

MOTIVOIVAN HAASTATTELUN SERKUKSET

Motivoivalla haastattelulla on paljon läheisiä menetelmiä. Esim. artikkelissa *“Ten Things that Motivational Interviewing Is Not”* Miller ja Rollnick ⁽⁵⁾ ovat halunneet erottaa sen selkeästi muutostavahemallista ⁽⁶⁾ todeten niiden olevan ”suutelevia serkuksia, jotka eivät koskaan menneet naimisiin”. Heidän mukaansa on tarpeetonta tietää missä muutostavahemalla asiakas on.

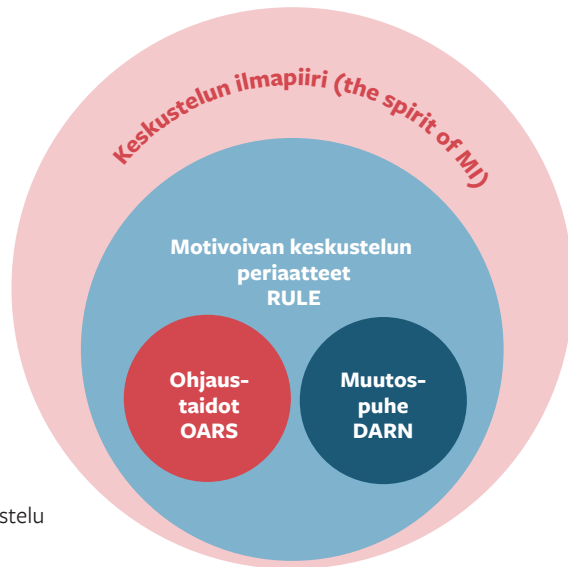
Alun perin motivoivassa haastattelussa hyödynnettiin kognitiivisen dissonanssin ⁽⁷⁾ ja itsensä havaitsemisen teorioita ⁽⁸⁾ sekä asiakaslähtöistä terapiaa ⁽⁹⁾, mutta tällä hetkellä painotus on itseohjautuvuusteoriassa ⁽²⁾.

Ratkaisukeskeisessä terapiassa ⁽¹⁰⁾ korostetaan teknisyttä kuten kysymystyyppäjä enemmän kuin motivoivassa haastattelussa. Sokraattinen dialogi on myös lähellä kumpaakin näitä kahta menetelmää.

Motivoivalla haastattelulla onkin paljon serkuksia, jotka muistuttavat kovasti toisiaan. Tämä voi olla sekoittavaa niihin perehtyessä. Tällöin tulee kuitenkin muistaa, että mikään ei estä yhdistämästä niitä toisiinsa. Itse asiassa motivoivan haastattelu on todettu toimivimmaksi välineeksi silloin kun se yhdistetään muihin menetelmiin! ^(1, 4)

Motivoivan keskustelun elementit

Olennaista on löytää motivoivan keskustelun idea, joka koostuu neljästä osin päällekkäisestä elementistä; **keskustelun ilmapiiristä** (*the spirit of MI*), **motivoivan keskustelun periaatteista** (*RULE*), **ohjaustaidoista** (*OARS*) ja **muutospuheesta** (*DARN*) (kuvio 3). Lisäksi motivoivan keskustelun keskeisenä osana nähdään **vastustuksen myötäily**. Nämä elementit on kuvattu tarkemmin seuraavissa kappaleissa.



Kuvio 3.
Motivoiva keskustelu koostetusti⁽¹⁹⁾.

MOTIVOIVAN KESKUSTELUN ELEMENTTI 1

Motivoivan keskustelun ilmapiirin luominen (The Spirit of MI)

Usein sosiaali- ja terveyshuollossa työskenneltäessä asiakkaalle pyritään tarjoamaan sitä mitä häneltä todetaan puuttuvan, kuten tietoa, taitoa tai

uudenlaista näkemystä. Sen vuoksi muutoksen esteeksi saattaa muodostua työntekijän nk. **korjausrefleksi** (*righting reflex*) jolloin muutoksen tavoite ja suunta ovat ohjaajalähtöisiä. Motivoivan keskustelun tarkoituksena on herättää asiakas itse huomaamaan mitä hän tarvitsee ja mitä hänellä jo on. Tavoitteena on luoda yhteistyölle avoin ja salliva ilmapiiri ja tukea asiakasta muutoksessa. Loppujen lopuksi asiakas itse on ainoa, joka voi muuttaa omaa käyttäytymistään tai asenteitaan.

Miller ja Rollnick⁽⁹⁾ vertaavat motivoivan keskustelun menetelmää lauluun, jossa keskustelutaidot, muutospuhe ja toiminnan periaatteet muodostavat laulun sanoituksen ja ilmapiiri sen sävelen. Useinhan on niin, että kauniistakin kappaleesta mieleenpainuvin osa on melodia.

Motivoivan keskustelun ilmapiiri (*the spirit of MI*) onkin keskustelun perusta. Se on motivaatiota herättelevää ja muodostuu muun muassa luottamuksesta, arvostuksesta, empatiasta sekä avoimuudesta ja keskustelun taustalla on aina kummankin osallistujan tunnetila.

MOTIVOIVAN KESKUSTELUN ELEMENTTI 2

Motivoivan keskustelun periaatteet (RULE)

Motivoivan keskustelun periaatteet ovat:

Resist the righting reflex	Vältä asiantuntijuuteesi perustuvaa korjausrefleksiä.
Understand the patient's own motivation	Selvitä ja ymmärrä potilaasi omaa motivaatiota.
Listen with empathy	Osoita empatiaa kuunnellessasi.
Empower the patient	Voimaannuta potilastasi.

Keskustelussa tuet asiakkaan pystyvyyden, autonomian sekä osallisuuden kokemusta (2). Keskustelussa kuuntelet ja arvostat asiakkaasi ajatuksia sekä henkilökohtaisia tavoitteita. Kannustat häntä yhteistyössä kertomaan miksi ja miten hän olisi valmis muuttamaan toimintaansa. Kuulemasi perusteella alat herätellä asiakkaasi motivaatiota kysymällä lupaa informointiin, muistaen samalla, että asiakas on omien mahdollisuuksiensa asiantuntija ja tekee itse päätökset. Hänen autonomiaansa tulee kunnioittaa, sillä käyttäytymisen muutos on vahvasti sisäsyntyinen prosessi. Ihmisen luonteelle on tyypillistä vastustaa ulkopuolelta tulevia määräyksiä ja pakolla tekemistä.

- Tee yhteistyötä asiakkaasi kanssa ja tue häntä muutoksessa, sillä loppujen lopuksi hän on ainoa, joka voi toteuttaa käyttäytymisensä tai asenteensa muutoksen.
- Arvosta asiakkaasi ajatuksia ja henkilökohtaisia tavoitteita. Kannusta häntä kertomaan näkökulmistaan ja syistä miksi/miten hän olisi valmis muuttamaan toimintaansa.
- Ole salliva ja kunnioita autonomiaa, sillä ihmisen luonteelle on tyypillistä vastustaa ulkopuolelta tulevia käskyjä ja tehdä pakolla jotain.

Tarjoile tietoa – ”Mitä saisi olla?”

Usein asiakkaat haluavat ammattihenkilöltä **neuvoja** ja **ohjeita**. Niitä ei tule evätä häneltä, mutta motivoitumisen kannalta on ratkaisevaa, missä keskustelun vaiheessa niitä tarjoot. Niitä ei tulisi tarjota heti keskustelun alussa.

Niiden aika on silloin, kun se keskustelun edetessä on luontevaa. Asiakas luovuttaa ammattihenkilölle oikeuden puuttua hänen tapoihinsa. Tällöin

ohjeet ja neuvot eivät herätä vastarintaa, vaan ovat luonteva osa keskustelua. Asiakkaat ovat erilaisia, eikä kaikilla ole kykyä ja energiaa käsitellä asiaa ja päätyä omaan ratkaisuun. Joissakin tilanteissa voidaan tarvita asiantuntijapainotteista otetta. Ammattitaitoon kuuluu yksilöllisesti arvioida asiakkaan kykyjä sekä mahdollisuuksia ja tarvittaessa ottaa aktiivisempi rooli ohjauksessa.

- Selvitä mistä asiakkaasi on kiinnostunut ja mitä hän haluaa tietää.
- Kysy lupa informointiin!
- Vältä informaatiotulvaa.
- Rakenna tarjotin, josta hän voi valita.
- Tarjoa ideoita asiakkaan harkittaviksi, mutta muista, että asiakas tekee päätökset.

Myös kysymysten tekeminen, kuunteleminen ja tosiasioista kertominen ovat tyyliään erilaisia riippuen keskustelun lähestymistavasta. Hyvän kysymyksen avulla selvität mitä asiakas haluaa ja odottaa yhteistyöltä. Hyvä kuuntelija antaa tilaa ja kunnioittaa asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Hyvä ohje tai neuvo tarjoaa vaihtoehtoja ja jättää päätöksenteon asiakkaalle.

MOTIVOIVAN KESKUSTELUN ELEMENTTI 3

Ohjaus- ja keskustelutaidot (OARS)

Ilmapiiriin luomisen lisäksi motivoivan keskustelun menetelmässä korostuvat ammattilaisen hallitsevat keskustelutaidot nk. **”mikrotaidot”**

(*microskills*). Englanninkielisessä kirjallisuudessa niitä kutsutaan lyhenteellä **OARS**.

Open-ended questions	Avoimet kysymykset
Affirmations	Vahvistaminen
Reflecting listening	Reflektoiva kuunteleminen
Summaries	Yhteenvedot



Avoimet kysymykset

Motivoivassa keskustelussa on tavallaan kaksi asiantuntijaa. Sinä ammattilaisena tuot keskusteluun mukaan oman asiantuntemuksesi, jota asiakas tarvitsee omien ratkaisujensa tekemiseen. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, joka tietää millä tavalla erilaiset ratkaisut voivat toimia hänen toiminnassaan ja elämässään. **Avoimiin kysymyksiin** (*open-ended questions*) vastamalla asiakas pohtii avoimemmin omia vaikuttimiaan ja ilmaisee usein samalla myös ristiriitaisia ajatuksiaan. Motivoivassa keskustelussa asiakkaasi puhuu enemmän kuin sinä. Motivoivassa keskustelutyylissä avointen kysymysten osuus tulisi olla vähintään 70 % kaikista kysymyksistä ⁽¹⁾.

Tottumusten muutoksia ei ratkaise se, mitä ammattihenkilö niistä ajattelee, vaan se, mitä asiakas itse ajattelee. Jos ainoastaan annat ohjeita ja pidät pienoislunnon esillä olevasta aiheesta, asiakas kuuntelee passiivisena. Hän ei aktiivisesti käsittele aihetta ajatuksissaan, eikä siksi yleensä päädy mihinkään ratkaisuun. Sen vuoksi keskustelun tärkeimmät työkalut ovat avoimet kysymykset. Ne alkavat yleensä sanoilla **mitä, miten, miksi**.

Esimerkiksi ”*Mitä mieltä olet nykyisistä tottumuksistasi?*” Asiakkaan kertoessa käsityksistään, voit rohkaista häntä jatkamaan tarkentavilla kysymyksillä. ”*Mielenkiintoista, kertoisitko lisää? Osaisitko kuvaila mikä siinä tuntuu hankalalta?*” Motivoivassa keskustelussa ammattihenkilönä tehtäväsi on tuoda esille eri vaihtoehtoja, mutta et pääätä mitään asiakkaan puolesta, ellei tämä sitä pyydä. Keskustelun lopulla asiakas valitsee itselle sopivimman menettelytavan tai hän jää itsekseen vielä harkitsemaan muutosta.

Suljetut kysymykset, joihin voi vastata nopeasti ja lyhyesti kyllä tai ei vastauksin, eivät johdata asiakasta ajattelemaan. Sen vuoksi keskustelua käyttäytymisen muuttamisesta ei pidä aloittaa suljetulla kysymyksellä, mutta myöhemmin keskustelun edetessä niillä voidaan tarkentaa joitakin yksi-

tyiskohtia. Lisäksi suljetuilla kysymyksillä voit ohjata keskustelua haluttuun suuntaan esim. rönsyilevien asiakkaiden kanssa.

Voit käyttää myös **skaala- eli asteikkokysymyksiä** apuvälineenä. Asteikkokysymykset auttavat lähestymään keskustelun aihetta neutraalisti, eikä asiakkaan tarvitse tuntea syyllisyyttä tai häpeää. Numerot innostavat häntä selvittämään omia ajatuksiaan ja samalla ne stimuloivat halukkuutta ja valmiutta muutokselle.

Keskustelun alussa voit arvioida asiakkaasi motivaatiota pyytämällä häntä arvioimaan muutostarpeen merkitystä esimerkiksi asteikolla 1–5, ei lainkaan tärkeästä (1) erittäin tärkeään (5). Myös hänen pystyvyyttään omahoitoon tai käyttäytymismuutokseen voit arvioida vastaavanlaisella asteikolla 1–5.

Reflektioiva kuunteleminen, vahvistaminen ja yhteenvedot

Reflektioivan kuuntelemisen (*reflecting listening*) avulla voit osoittaa empatiaa ja ymmärrystä asiakkaallesi, jolloin hän näkee, että olet aidosti kiinnostunut hänen asiastaan ja ajatuksistaan. Yksinkertainen tapa ilmaista kiinnostusta on katsekontakti. Jos selaillet papereita tai silmäilet tietokoneen ruutua asiakkaan puhuessa, se on merkki siitä, että puhe ei juurikaan kiinnosta sinua. On tärkeää, että myös osoitat kuuntelevasi häntä esimerkiksi hyväksyvin tai asiakkaan puheen keskeyttävin lyhyin välikommentein: *”Tuohan on uutta ja kiinnostavaa.”*

Reflektioiva kuunteleminen sisältää sekä **kuullun vahvistamisen** (*affirmation*) että **yhteenvedojen tekemisen keskustelusta** (*summaries*). Kuuntelun aikana on keskeistä tehdä tiivistyksiä ja yhteenvedoja asiakkaan puheesta.

Yhteenvedojen avulla kokoat puheesta merkittävimmät asiat ja positiivisilla kommentailla vahvistat asiakkaan sisäisen motivaation kasvua. Keskeisten

teemojen kerääminen yhteen antaa asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella omaa tilannettaan kokonaisuutena ja samalla voit siirtyä keskustelussa seuraaviin aiheisiin. Samalla saat myös mahdollisuuden korostaa haluamiasi asioita tai korjata mahdollisia väärinkäsityksiä. Tässä yhteydessä sinä voit mahdollisesti kuulla asiakkaasi muutospuhetta.

Yhteinen pohdinta vie keskustelua eteenpäin ja antaa kummallekin mahdollisuuden havaita mahdollista ristiriitaa nykyisen toiminnan ja toivotun käyttäytymisen välillä. Muistathan, että keskustelun yhteydessä myös huumorin käyttö on sallittua, jopa toivottavaa.

Tuohan on uutta ja kiinnostavaa!

Vastustuksen myötäily (”Roll with Resistance”)

Yleensä sosiaali- ja terveysalalla toimivilla henkilöillä on luontainen halu auttaa ja pelastaa kanssaihmiään. Se ei kuitenkaan oikeuta puuttumaan toisen ihmisen elämään ja ratkaisemaan toisen henkilön ongelmia

- vakuuttamalla että asiakkaalla on ongelma
- väittämällä muutoksen välttämättömyydestä
- kertomalla miten muutos tehdään
- pelottelemalla huonoilla seuraamuksilla

Yleensä käyttäytymisen muuttaminen ei etene tasaisesti eikä suoraviivaisesti. Muutos on yksilöllisesti polveileva prosessi, johon usein liittyy puolustelua ja vastarintaa. Ammattihenkilön näkemys ja väite muutoksen välttämättömyydestä eivät siis vie toimintaa eteenpäin. Ne saattavat jopa kääntyä itseään vastaan ja lisätä vastustusta. Motivoivan keskustelun kes-

keisen tavoitteen mukaisesti tehtäväsi on hienovaraisesti auttaa asiakasta näkemään **ristiriita** hänen nykyisen käyttäytymisensä ja toivotun käyttäytymisensä välillä ja saada hänet itse puhumaan muutoksen puolesta. Asiakkaan tulee itse löytää muutoksen merkitys.

Muutosta pohtiessaan asiakas saattaa olla ambivalentti eli tilanteessa, jossa esiintyy samanaikaisesti sekä tavoitteidensuuntaisia että vastakkaisia tunteita ja asenteita. Hän tietää mikä on toivottua käyttäytymistä, mutta hänen toimintansa on kuitenkin siihen nähden riittämätöntä tai jopa ristiriitaista.

Ambivalenssin tunnistaa parhaiten **mutta**-sanasta. Vastaanotolla tuttuja ambivalenssia ilmentäviä lausahduksia ovat muun muassa: *”Tiedän, että minun pitäisi toimia toisin, mutta kun minulla ei ole siihen aikaa, mutta kun en millään jaksaisi.”* Asiakas tietää, että esimerkiksi terveyden kannalta olisi järkevää muuttaa tottumuksia, mutta hän ei ole erilaisista syistä halukas tai valmis muutokseen.

Kuuntele ja ymmärrä asiakkaasi tunteet ja näkökulmat eli tutkiskele tilannetta hänen näkökulmastaan. Tunnista asiakkaasi ambivalentti tila, älä väittele, vaan nosta esiin ristiriita ja suuntaa hänet näkemään se nykyisen käyttäytymisensä ja toivotun käyttäytymisen välillä. Kun asiakas vastustaa, häntä myötäilläään ja houkutellessaan yhteistyöhön.

Tätä tavoiteristiriitaa tulisi yhdessä selvittää. Käyttökelpoinen menettely on pyytää asiakasta kertomaan mitä haittaa hän kokee nykyisistä tottumuksistaan olevan itselle tai muille, esimerkiksi perheenjäsenilleen, ja mitä hyötyä muutoksesta olisi. Asiakkaan kokemat hyödyt ja haitat dokumentoidaan ja tarkistetaan, että ne on tulkittu oikein.

Tässä yhteydessä sinun tulee ammattihenkilönä varoa esittämästä omia päätelmiäsi, vaan sinun tulee antaa asiakkaan itse päätyä ratkaisuun. Jos hän

toteaa, että nykyisessä toiminnassa näyttää olevan haittoja enemmän kuin hyötyjä, hän voi päätyä muuttamaan tottumuksiaan. Mitä enemmän asiakas puhuu toivotun muutoksen tuomista hyödyistä, sitä lähempänä on todennäköisyys muutokseen.

Vahvista asiakkaasi voimavaroja auttamalla häntä selvittämään, miten hän voi onnistua muutoksessa. Mitä vahvemmin hän osallistuu ja kertoo ajatuksistaan, sen suuremmat mahdollisuudet käyttäytymisen muutokseen ovat. Sinun tehtävänäsi on uskoa asiakkaasi mahdollisuuksiin olemalla kannustava, positiivinen ja toiveikas. Auta häntä onnistumaan!

- Arvosta asiakkaasi kokemuksia, ajatuksia ja omia tavoitteita.
- Luo avoin ilmapiiri, jossa asiakkaan on helppo kertoa miksi ja miten hän haluaa muuttaa käyttäytymistään.
- Osoita empatiaa kuunnellessasi, mutta ole myös tarvittaessa eri mieltä.
- Epäterveellisen käyttäytymisen ymmärtäminen ei kuitenkaan tarkoita sen hyväksymistä.





MOTIVOIVAN KESKUSTELUN ELEMENTTI 4

Kannusta muutospuheeseen (DARN)

Edellä esitetyt avointen kysymysten, reflektioiden, yhteenvetojen ja vahvistavien ilmaisujen käyttö ovat motivoivan keskustelun avainmenetelmät ja -taidot, jotka sinun tulisi omaksua. Näiden menetelmien käyttö ei kuitenkaan vielä auta asiakkaan **tavoiteristiriidan** (*ambivalenssin*) ratkaisemisessa ja siksi motivoivassa keskustelussa on tärkeää houkutella asiakasta muutospuheeseen.

Motivoivan keskustelun perusajatus on, että muutosvoimat löytyvät ihmisestä itsestään⁽¹⁾. Motivaatio on ajan ja tilanteen mukaan kaikessa toiminnassa ilmenevä vaihteleva dynaaminen tila, johon sisäiset tekijät luovat perustan, mutta ulkoiset seikat toimivat sen ehtoina. Motivaatio voidaan ymmärtää yksilöllisen ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen tulokseksi, jossa on monia ulottuvuuksia.

Kun asiakkaallasi on käyttäytymisen muutosta edellyttävä tilanne, kannusta häntä muutospuheeseen eli kertomaan mistä hän arvelee tilanteen

johtuvan, kuinka valmis hän on toimintansa muuttamiseen ja miten tärkeäksi hän sen kokee. Muutospuheessa hän ilmaisee myös lupauksensa toimia.

Desire	Halu selittää missä määrin muutos on ihmiselle tärkeä ja mikä merkitys muutoksella on itselle.
Ability	Kyky kertoo missä määrin ihmisellä on taitoja, voimavaroja, luottamusta ja pystyvyyden tunnetta toteuttaa muutosta.
Reason	Syy muutoksen tekemiseen heijastaa muutoksen tuomaa hyötyä.
Need	Muutostarve heijastaa muutoksen taustalla olevia syitä ja merkityksiä siitä miksi muutos tulisi tehdä.

Kuuntele ja löydä muutospuheen elementit⁽⁴⁾:

Kun kuulet yllä mainittuja muutospuheen elementtejä, keskity keskustelussa erityisesti niihin! Huomasitko esimerkiksi edellisellä sivulla olleen lauseen ”*Tiedän, että minun pitäisi toimia toisin, mutta kun minulla ei ole siihen aikaa, mutta kun en millaan jaksaisi*” sisältäneen muutospuhetta? Tässä kohtaan voisit palauttaa muutospuheen keskusteluun ns. kaksipuoleisella reflektiolla: ”*Aikasi ja voimavarasi tuntuvat olevan kortilla, mutta tiedät, että sinun pitäisi toimia.*” Huomaa, kuinka aloitat asiakkaan kertomilla haasteilla, mutta jätät keskusteluun viimeisenä asiana itse muutospuheen!

MOTIVOIVAN KESKUSTELUN ELEMENTIT PÄHKINÄNKUORESSA

1. askel: ilmapiiri

Luo aluksi avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri!

Voisitko itse kertoa kipeimmän salaisuutesi tapaamisesi tunnelmassa?

kyllä en

Pysähdy aidosti ymmärtämään asiakasta kuuntelemalla, älä anna mielesi kiirehtiä ratkaisemaan!

Kumpi teistä puhuu enemmän?

minä asiakas

Oletko jo ratkaisemassa ongelmaa päässäsi, kun asiakas puhuu?

kyllä, valmista ratkaisua odotetaan!

en, keskityn ymmärtämään

2. askel: fokus

Selvittäkää yhdessä mikä on työnnä fokus ja kuinka vahvasti asiakas sitoutuu siihen

Mitä muutosta tavoitellaan?

Kuinka vahvasti asiakas kertoo sitoutuvansa muutokseen?



Pysyttekö aiheessa?

kyllä ei siten, että ilmapiiri pysyy hyvänä

3. askel: vasta nyt motivointi!

Saako asiakas sanoa **ei** muutokselle?

kyllä ei

Hyväksytkö muutosvastarinnan osaksi prosessia?

kyllä en odotan sitä!

jarrutan ja selvitän mistä siinä on kyse!

Herätän muutospuhetta

tunnistamalla ja nimeämällä asiakkaan vahvuuksia

pohtimalla asiakkaan kanssa hänen arvojaan sekä tavoitteitaan

pyytämällä esimerkkejä ja tarkennuksia

vastaamalla, miten _____ (älä konfrontoi)

kysymällä, miten _____ (enemmän avoimia)

reflektoiden, miten _____ (mieluummin kuin kysymyksiä)

varmistan esim. reflektioilla olenko ymmärtänyt oikein

annan myönteistä palautetta todellisesta asioista

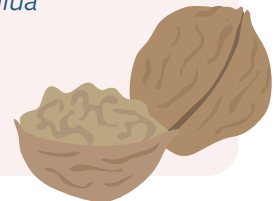
Näitä pyrin keskustelussa välttämään

valmiiden ratkaisujen ja neuvojen antamista väittelyä

syylisyyttä syyttämistä pelottelua uhkailua

anelua analysointia ja tulkitsemista ilman, että

mahdollisimman pian tarkistan ajatukseni asiakkaalta



Kuinka motivoivan keskustelun taitoja voi oppia?

Motivoivan keskustelun teorian ymmärtäminen on melko helppoa, mutta taitojen omaksuminen käytännössä voi olla haastavaa. Varsinkin neuvominen, konfrontointi eli vastakkainasettelu sekä puhuminen ylipäättään ovat korostuneita, vaikka työntekijä tietää, että motivoivan keskustelun mallin mukaan niin ei tulisi toimia ⁽¹²⁾.

Millerin ym. ^(1, 4) mukaan parhaiten taidon oppii vain tekemällä. Pelkällä itsenäisellä opiskelulla ei motivoivaa keskustelua näytetä omaksuvan. Omien aitojen ohjaustilanteiden videointi ja niistä saatava henkilökohtainen palaute näyttäisi olevan tehokkain tapa taidon oppimiseen konkreettisesti ⁽¹³⁾. Myös työntekijän sitoutuminen ja aiempi osaaminen vaikuttavat oppimiseen. Eräs harmillinen ilmiö on, motivoivan keskustelun taidot ruostuvat ajan myötä, ellei niitä ylläpidetä esimerkiksi työnohjauksen avulla. ⁽¹⁴⁾

Motivoivan keskustelun osaamista ja ammattitaitoa voi synnyttää, harjoitella ja ylläpitää tehokkaasti esimerkiksi lyhyiden koulutusten avulla. Päivän tai parin toiminnallinen koulutus

usein motivoi työntekijää käyttämään motivoivaa keskustelua työssään ⁽¹⁵⁾. Koulutuksissa tehdään paljon osaamista vahvistavia harjoituksia ja käydään läpi uudistuvaa teoria-tietoa. Käytännön harjoittelu turvallisessa ilmapiirissä vahvistaa työntekijän osaamista ja rohkeutta hyödyntää motivoivaa keskustelua aidossa asiakastyössä.

Tämä opas antaakin sinulle ponnahduslaudan kohti motivoivan keskustelun käyttöä teoriassa. **Seuraavan eli käytännön osaamisen tason askeleesi, saat osallistumalla toiminnallisiin koulutuksiin.** Lyhyitä täsmäkoulutuksia aiheeseen löydät esimerkiksi Metropolian täydennyskoulutus- ja yrityspalveluista www.metropolia.fi/koulutukset/taydennyskoulutus.

Tervetuloa oppimaan lisää!

Minun seuraava askeleeni motivoivan keskustelun oppimisessa on:



Innostavia hetkiä motivoivan keskustelun parissa!

Erja & Jukka

*Tutustu
täydennyskoulutuksiin
Metropoliassa »*

Lähteet

Opas perustuu Motivational Interviewing kirjan eri painoksiin, ellei lähde ole tarkemmin mainittu.

- (1) Miller, W. & Rollnick, S., 2012. Motivational Interviewing. Helping people change. New York: Guilford Press.
- (2) Ryan R. M. & Deci E. L. 2000. Self-determination theory and facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *Am Psychol.*, 55, 68–78.
- (3) Martela F, Jarenko K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuuden julkaisu 3/2014. Helsinki.
- (4) Rollnick S, Miller W.R, Butler C.C. 2008. Motivational Interviewing in Health Care – Helping Patients Change Behavior. The Guilford Press. New York.
- (5) Miller, W. R., & Rollnick, S. (2009). Ten things that motivational interviewing is not. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 37, 129–140.
- (6) Prochaska, J., Velicer W. 1997. The transtheoretical model of health behavior change. *Am J Health Promot*, 12, 38–48.
- (7) Festinger, L. 1957. *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press
- (8) Bem, D.J. 1967. ”Self-perception: An alternative interpretation of cognitive dissonance phenomena”. *Psychol Rev.* 74, 183–200.
- (9) Barrett-Lennard, G.T. 1998. *Carl Rogers’ Helping System*. Journey and Substance. Sage Publications.
- (10) de Shazer, S. Dolan, Y. Korman, H., Trepper, T., McCollum, E. & Berg I.K. 2007. *More Than Miracles: the State of the Art of Solution-focused Brief Therapy*. Routledge. New York
- (11) National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine. N.d. PubMed. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/> (hakusivusto), haettu 27.8.2018.
- (12) Miller, W.R. & Moyers, T. 2006. Eight stages in learning motivational interviewing. *Journal of Teaching in the Addictions*, 5, 3–17.
- (13) Miller, W., Yahne, C., Moyers, T., Martinez, J. & Pirritano, M. 2004. A randomized trial of methods to help clinicians learn motivational interviewing. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 72, 1050–1062.
- (14) Moyers, T.B., Manuel, J.K., Wilson, P.G. Hendrickson, S.M.L., Talcott, W. & Durand, P. (2008). A Randomized Trial Investigating Training in Motivational Interviewing for Behavioral Health Providers. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 36, 149–162.
- (15) Moyers, T.B. & Martin, T. 2006. Therapist influence on client language during motivational interviewing sessions. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 30, 245–251.

Kuvioiden ja taulukoiden lähteet

- (16) Taulukko 1. Nuutinen E. 2009. Parodontologisen hoidon potilaan ja suuhygienistiopiskelijan välinen keskustelu ja yhteistyö – potilaiden ajatuksia ja mielipiteitä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos.
- (17) Kuvio 1. mukaellen Ryan & Deci 1987–2012; Martela F. 2015.
- (18) Kuvio 2. mukaellen Rollnick S, Miller W.R, Butler C.C. 2008.
- (19) Kuvio 3. Jukka Oksanen 2018.

→ Suositeltavaa luettavaa osoitteessa: motivationalinterviewing.org



A large, empty rectangular box with a thin grey border, intended for writing or drawing.



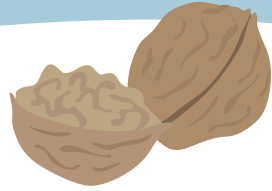
A large, empty rectangular box with a thin grey border, intended for writing or drawing.



A large, empty rectangular box with a thin grey border, intended for writing notes or ideas.



A large, empty rectangular box with a thin grey border, intended for writing notes or ideas.



Innostusta etsimässä -opas on sinulle, joka olet kiinnostunut kehittämään vuorovaikutusosaamistasi niin työelämässä kuin elämän arjessakin. Opas on kirjoitettu erityisesti terveydenhuollossa toimiville ammattilaisille, oppaaksi ja virikkeeksi potilaiden motivointiin hyödyntäen motivoivan keskustelun menetelmää. Motivaatio ei kuitenkaan tunne alakohtaisia eroja ja siten monet kirjan opeista ovatkin toimivia ja sovellettavissa mille tahansa alalle, kuin myös arjessa työelämän ulkopuolella.

