

TAMPEREEN YLIOPISTO

Sosiaalitutkimuksen laitos

Outi Hautaniemi:

**Motivoivan haastattelun toteutuminen kriminaalihuollon  
keskusteluissa**

Pro gradu –tutkielma, 76 s.+ liitteet 29 s.

Sosiaalipsykologia

Huhtikuu 2010

HAUTANIEMI, OUTI: Motivoivan haastattelun toteutuminen kriminaalihuollon keskusteluissa.  
Pro gradu –tutkielma, 76s. + liitteet 29s.  
Sosiaalipsykologia  
Huhtikuu 2010

---

Tutkielman kiinnostuksen kohteena on kriminaalihuollon työntekijöiden käyttäytyminen asiakkaan ja työntekijän välisissä haastatteluissa. Haastattelut pohjautuvat puolistrukturoituun motivoivan haastattelun periaatteisiin nojautuvaan keskustelutarjaan nimeltä ”Viisi keskustelua muutoksesta” (VKM). Keskustelutarjan tavoitteena on helpottaa motivoivan haastattelun periaatteiden ja hengen toteutumista kriminaalihuollon asiakastapaamisissa. VKM on tarkoitettu päihderiippuvuudesta kärsiville kriminaalihuollon asiakkaille ja siihen osallistuminen on vapaaehtoista. Keskustelutarjan avulla pyritään kasvattamaan asiakkaan muutosmotivaatiota ja tukemaan häntä muutoksessa. Tutkielmassa selvitetään, miten työntekijät onnistuvat noudattamaan motivoivan haastattelun henkeä, periaatteita ja metodeja haastatteluiden aikana.

Tutkielma aineisto on kerätty kriminaalihuollossa toteutetun VKM -keskustelutarjan asiakastapaamisista. Aineistona on 20 työntekijän kahden ensimmäisen varsinaisen keskustelukerran toinen satunnaisesti valitut haastattelut ja näistä edelleen satunnaisesti poimitut 20 minuutin analysoitavat jaksot. Aineisto on osa Anja Koski-Jänneksen johtaman Tampereen yliopiston Motivoivan haastattelun prosessi- ja tuloksellisuus -tutkimushankkeessa kerättyä videoitua haastatteluaineistoa.

Työntekijöiden puhetta on arvioitu motivoivan haastattelun onnistumisen ja sujuvuuden tarkastelemaan erikoistuneella MITI 3.1 -koodausmenetelmällä (The Motivational Interviewing Treatment Integrity 3.1). MITI on työntekijän puheen koodaamiseen tarkoitettu väline, jonka avulla voidaan analysoida sitä, miten hyvin tai huonosti työntekijä käyttää motivoivaa haastattelua. Se koostuu kahdesta eri osatekijästä, kokonaisarvioista ja käyttäytymisarvioista. Näiden avulla arvioidaan haastattelun yleistä sujuvuutta ja kokonaiskuvaa sekä tarkemmin työntekijän käyttäytymistä haastattelun aikana.

Tutkimus osoitti, että aineiston työntekijät onnistuivat toteuttamaan motivoivan haastattelun henkeä hyvin. He onnistuivat muodostamaan runsaasti motivoivan haastattelun mukaisia ilmaisuja suhteessa motivoivan haastattelun vastaisiin ilmaisiin. Motivoivan haastattelun vastaisia ilmaisuja esiintyi aineistossa vain muutamia. Monimuotoisten reflektioiden muodostaminen suhteessa yksikertaisiin reflektioihin oli myös onnistunutta. Työntekijät eivät kuitenkaan onnistuneet tekemään riittävästi reflektioita suhteessa haastattelun kysymyksiin, minkä lisäksi avointen kysymysten esittäminen suhteessa suljettuihin kysymyksiin oli heikkoa. Molemmissa yli puolet työntekijöistä jäi alle aloittelijan tason. Lisäksi tutkimuksessa selvisi, että osa työntekijöistä ei juurikaan tukenut asiakkaan autonomian ja hallinnan tunnetta.

Avainsanat: Motivoiva haastattelu, päihderiippuvuus, motivaatio, kriminaalihuolto, työntekijät, MITI-koodausmenetelmä, VKM - viisi keskustelua muutoksesta -keskustelutarja

## Sisällysluettelo:

<b>1. Johdanto</b> .....	1
<b>2. Tutkimuksen teoriatausta ja keskeiset käsitteet</b> .....	4
2.1 Riippuvuuden määrittelyä .....	4
2.2 Asiakkaan motivaatio muutoksen lähtökohtana .....	7
2.3 Motivoiva haastattelu muutoksen apuna.....	9
Motivoivan haastattelun historia .....	9
Motivoivan haastattelun henki .....	10
Motivoivan haastattelun peruseriaatteet.....	11
Motivoivan haastattelun metodit.....	12
Motivoivan haastattelun oppiminen.....	13
2.4 Motivoivan haastattelun tehokkuustutkimus .....	15
2.5 Työntekijän käyttäytymistyylit ja toimintatavat muutoksen ennustajana? .....	17
2.6 Motivoivan haastattelun soveltaminen rikosseuraamusalalla.....	21
Motivoivan haastattelun toimivuus rikoksiin syyllistyneillä päihdeongelmaisilla.....	21
VKM-ohjelma motivoivan haastattelun sovellutuksena.....	21
<b>3. Tutkimusmenetelmät</b> .....	25
3.1 Tutkimusongelma.....	25
3.2 Aineistona kriminaalihuollon päihdehaastattelut.....	25
3.3 Motivoivan haastattelun arviointimenetelmä MITI .....	27
Kokonaisarviot.....	29
Käyttäytymisarviot.....	30
MITI:n yhteenvedot.....	33
Aputaulukko motivoivan haastattelun hengen mukaisen pätevyyden arvioimiseen .....	35
3.4 Haastatteluiden laadullinen arviointi .....	36
3.5 Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti.....	37
3.6 Tutkimusta koskevat eettiset kysymykset.....	39
<b>4. Tutkimustulokset</b> .....	40
4.1 Työntekijän onnistuminen motivoivassa haastattelussa .....	40
Haastattelun 1-2-3 koodaustulokset.....	40
Haastattelun 2-2-3 koodaustulokset.....	42
Haastattelun 3-1-1 koodaustulokset.....	44
4.2 Motivoivan haastattelun hallinta kriminaalihuollossa .....	46

Työntekijöiden koodauspisteiden yhteenveto.....	46
Yhteenveto työntekijöiden motivoivan haastattelun taidoista .....	47
4.3 Esimerkkejä hyvin ja vähemmän hyvin hallituista taidoista.....	50
Monimuotoisten reflektioiden käyttö.....	50
Kysymys-vastausansa .....	56
Asiakkaan autonomian tukeminen ja vahvistaminen.....	60
<b>5. Pohdinta .....</b>	<b>64</b>
5.1 Tutkimustulokset ja niiden yhteys aiempiin tutkimuksiin .....	64
5.2 Tutkimuksen yleistettävyyden ja hyödynnettävyyden .....	67
5.3 Kysymyksiä jatkotutkimukselle .....	70
<b>Liitteet .....</b>	<b>77</b>
Liite 1. Työkirjassa asiakkaalle annettava yhteenveto keskustelusarjasta.....	77
Liite 2. Ihmekysymys -tehtävä.....	78
Liite 3. Voimakenttä ja asteikot .....	79
Liite 4. Vaakakuppiharjoitus.....	82
Liite 5. Tutkimukseen valikoituneet haastattelut ja haastattelukohtat .....	83
Liite 6. Kokonaisarviot .....	84
Liite 7. Käyttätymisarviot .....	86
Liite 8. MITI-koodien luettelo .....	93
Liite 9. Käyttätymisarvioiden reliabiliteetti .....	94
Liite 10. Yleisarvioiden reliabiliteetti .....	98
Liite 11. Työntekijöiden käyttätymiskoodien lukumäärät, yhteispisteet ja pätevyysarviot.....	99
Liite 12. Työntekijöiden haastatteluiden sujuvuuden yleisarviot .....	104
Liite 13. Litteraatiomerkit .....	105

# 1. Johdanto

”Tahdon ja en tahdo muuttua”. Monet päihdeongelmaiset kokevat tämän ristiriitaisen tunteen pohtiessaan omaa riippuvuuskäyttäytymistään kuten liiallista juomistaan, tupakan polttoa tai huumeiden käyttöään. Ristiriitaiset tunteet ovat yleinen osa addiktiivista käyttäytymistä ja kuuluvat usein myös normaaliin muutosprosessiin. Näiden eri suuntaan vetävien motivaatioiden konfliktin ratkaiseminen on tärkeää muutoksen onnistumisen kannalta. (Miller & Rollnick 2002, 13–15.)

Yhden menetelmän tämän ristiriidan ratkaisemiseksi on tarjonnut Motivoiva haastattelu. Motivoivan haastattelun kehittäjät William Miller ja Stephen Rollnick (2002, 25) ovat määritelleet motivoivan haastattelun seuraavanlaisesti: *Motivational interviewing is a client-centered, directive method for enhancing intrinsic motivation to change by exploring and resolving ambivalence*. Motivoiva haastattelu on siis asiakaskeskeinen, sisäisen motivaation kasvattamiseen keskittyvä menetelmä, jonka tavoitteena on ambivalenssin tutkiminen ja ratkaiseminen. Motivoiva haastattelu on asiakaskeskeinen lähestymistapa, joka keskittyy asiakkaan omiin huolen aiheisiin ja näkökulmiin. Se pyrkii ratkaisemaan ristiriitaa houkuttelemalla asiakasta puhumaan muutoksesta ja vahvistamaan tätä. Miller ja Rollnick painottavat motivoivan haastattelun perustuvan erityisesti keskusteluun ja vuorovaikutukseen eikä se ole pelkästään joukko tekniikoita. (Miller & Rollnick 2002, 25.)

Motivaatio on dynaaminen ja vaihteleva ilmiö. Sen muotoihin voidaan vaikuttaa sosiaalisen kanssakäymisen kautta ja siksi työntekijän tyylillä on keskeinen merkitys asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa (Miller 2008, 16–21). Miller ja Rollnick (2002) näkevät motivaation olevan muutoksen perusta. Heidän mukaansa asiakkaan motivaation asteella voidaan ennustaa hoidon tuloksia (emt.10). On todettu, että ihmisestä itsestään lähtevä sisäinen motivaatio on paras lähtökohta muutokselle (Richard ym. 1995, 292–295).

Eräs motivoivan haastattelun ydinajatuksista on sen kokonaisuuden noudattaminen. Sen on sanottu vaikuttavan vahvasti yhtäältä siihen, miten työntekijä onnistuu noudattamaan motivoivan haastattelun periaatteita ja metodeja sekä toisaalta siihen, millaiseksi asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus muodostuu (Miller & Moyers 2006, 15). Motivoiva haastattelu pyrkii tasa-arvoiseen asiakassuhteeseen: asiakkaan omia mielipiteitä ja kokemuksia kunnioitetaan. Työntekijän tulee välttää asiakkaan neuvomista, muutokseen pakottamista tai kehottamista. Asiakkaan sisäistä motivaatiota herätellään ja kasvatetaan nojaamalla asiakkaan omiin näkemyksiin, tavoitteisiin ja arvoihin. Tärke-

ää on myös asiakkaan autonomian tukeminen ja kunnioittaminen. Työntekijän tavoitteena on tukea asiakkaan omaa kykyä ja kapasiteettia viedä muutos läpi asiakkaan haluamalla tavalla. (Miller & Rollnick 2002, 33–35.)

Tutkimukset motivoivan haastattelun tuloksellisuudesta ovat rohkaisevia. Sen on osoitettu olevan tehokas apuväline niin ongelmakäyttäytymisen kuin riippuvuusongelmien hoidossa (ks. esim. LaBrie ym. 2006; Moyers & Martin 2006; Moyers ym. 2007). Työntekijän käyttäytymisellä ja toiminnalla haastattelun aikana on havaittu olevan merkittävä vaikutus hoidon tuloksiin (ks. esim. Strang & McCambridge 2004; Moyers ym. 2005; Najavits & Strupp 1994). Motivoivan haastattelun osatekijöiden vaikuttavuutta on tutkittu ja ne ovat saaneet tutkimuksellista tukea erilaisten päihdeongelmien hoitomuotona (Burke, Arkowitz & Menchola 2003; Strang & McCambridge 2004).

Vaikka motivoivan haastattelun tehokkuudesta on olemassa vahvaa näyttöä, on myös todettu, että sen oppiminen on haasteellista. Näyttäisi siltä, että lyhyen motivoivan haastattelun kurssin käyminen ei välttämättä tuo tarvittavaa osaamista eikä hoidon tuloksellisuutta. Motivoivan haastattelun taitojen nähdään muotoutuvan ja kehittyvän pitkän kokemuksen, harjoittelun ja siitä saadun palautteen myötä. (Miller & Mount 2001, 467–470.) Sen todellista osaamista ja hallintaa on tutkittu sen tuloksellisuutta vähemmän. Miten työntekijät onnistuvat käytännössä toteuttamaan motivoivan haastattelun henkeä, periaatteita ja metodeja? Tämän tutkielman tavoitteena on vastata omalta osalta tähän kysymykseen.

Tämä tutkimus on osa syksyllä 2007 käynnistynyttä laajaa tutkimushanketta, ”Process and outcome of initial motivational interviews with substance abusers (MISA)”. Projektin tavoitteena on tutkia motivoivan haastattelun tuloksellisuutta ja prosessia päihdeongelmien hoidossa. Projektissa analysoidaan päihdetyöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta kahdella ensimmäisellä motivoivaan haastatteluun perustuvalla tapaamiskerralla. Tutkimusten mukaan näillä kahdella ensimmäisellä kerralla on merkittävä vaikutus muun muassa hoidon jatkumisen ja tuloksellisuuden kannalta (ks. esim. Moyers ym. 2007; Labrie ym. 2006). Aineistoa kerätään kahdesta kontekstista, A-klinikoilta ja kriminaalihuollosta. Tutkimuksen rahoittajina ovat toimineet Suomen Akatemia ja Rikosseuraamusvirasto.

Tutkielmani rajautuu tarkastelemaan työntekijöiden käyttäytymistä kriminaalihuollon kontekstissa. Tarkoitukseni on ottaa selvää siitä, miten kriminaalihuollon työntekijät onnistuvat työssään to-

teuttamaan motivoivan haastattelun henkeä, menetelmiä ja periaatteita. Motivoivaa haastattelua on sovellettu kriminaalihuoltoon ”VKM - viisi keskustelua muutoksesta” keskustelusarjan (Farbring & Berge 2006) muodossa. VKM on osa kriminaalihuollon toteuttamaa huumeiden vastaista työtä, jonka pääasiallisena tavoitteena on asiakkaan muutosmotivaation kasvattaminen (Kriminaalihuolto 2007). Keskustelusarja sisältää viisi puolistrukturoitua asiakkaan ja työntekijän välistä haastattelua, joista kaksi ensimmäistä on nauhoitettu motivoivan haastattelun prosessi- ja tuloksellisuustutkimusta varten. Aineistoni pohjautuu näihin haastatteluihin.

Analysoin haastatteluja motivoivaan haastatteluun erikoistuneen MITI-koodausmenetelmän (The Motivational Interviewing Treatment Integrity) avulla (Moyers. ym. 2009). MITI:n avulla voidaan selvittää, miten työntekijä onnistuu käyttämään motivoivaa haastattelua. Työntekijän puhe koodataan kahdessa eri tasossa, joista ensimmäisessä tarkastellaan haastattelun yleistä sujuvuutta ja toisessa koodataan tarkemmin työntekijän käyttäytymistä haastattelun aikana.

Tutkimuksen tavoitteena on antaa tietoa siitä, kuinka hyvin kriminaalihuollon työntekijät onnistuvat käyttämään motivoivaa haastattelua VKM-ohjelman yhteydessä. Tutkimustulosten avulla voidaan parhaassa tapauksessa edelleen kehittää ja tehostaa motivoivan haastattelun osaamista. Motivoivaa haastattelua on eri maissa tutkittu lukuisilla sovellutusalueilla, mutta esimerkiksi kriminaalihuollon kontekstissa se on ollut vähäistä. Päihteiden ongelmakäytön ja sen hoidon tutkiminen tässä kontekstissa on erityisen merkityksellistä, koska muutos voi olla hyvinkin vaikeaa päihteiden käytön liittyessä rikollisuuteen ja sitä kautta syntyviin sosiaalisiin verkostoihin. Mahdotonta se ei kuitenkaan ole, sillä jokaisessa ihmisessä on motivaation itu, jota tukemalla ja kasvattamalla muutos on mahdollinen.

## 2. Tutkimuksen teoriatausta ja keskeiset käsitteet

### 2.1 Riippuvuuden määrittelyä

Jim Orford (2001) on kuvaillut addiktioita ns. liiallisiksi haluiksi (*excessive appetite*). Esimerkiksi aikaisemmin mielihyvää tuottanut päihteiden käyttö on saattanut muuttua hallitsemattomaksi välttämättömyydeksi, jota jatketaan huolimatta sen aiheuttamista harmeista ja vaaratekijöistä, vaikka siitä haluttaisiinkin päästä irti. Orfordin mallin mukaan riippuvuus voi muodostua hyvin monenlaisiin asioihin kuten alkoholiin, tupakkaan, huumeisiin, pelaamiseen, syömiseen, liikuntaan tai seksuaaliseen käyttäytymiseen. (Emt. 15–16.)

Päihteiden liiakäytöllä tai millä tahansa addiktiivisella käytöksellä tavoitellaan usein tiettyä psyykkistä tilaa, johon aineiden käytöllä halutaan päästä nopeasti. Itse aine tai toiminta ei olekaan addiktion kohde, vaan tavoitteena on psyykkinen tila, johon sen avulla on mahdollista päästä. Addiktiiviseen käyttäytymiseen alkaa pikkuhiljaa käytön edetessä assosioitua mitä moninaisimpia ja usein myös kuviteltuja myönteisiä odotuksia. Lopulta addiktiosta voi tulla elämästä puuttuvien asioiden korvike tai selviytymiskeino hankalissa tilanteissa ja se voi toimia näin esimerkiksi turvaa antavana tekijänä. Noidankehä on kuitenkin muodostunut jo niin suureksi, että lopettamisesta tulee vaikeaa, vaikka ihminen niin itse haluaisinkin. Riippuvuudesta tulee niin fyysistä kuin psyykkistäkin. Eliministö on tottunut tiettyyn aineeseen ja sen puuttuminen saa aikaan vieroitusoireita. Toisaalta taas psyykkistä riippuvuutta ylläpitävät esimerkiksi erilaiset aineeseen ja toimintaan liittyvät tarpeet, motiivit ja odotukset. (Koski-Jännes ym. 1998, 24–33.)

Riippuvuuteen kuuluvat yleensä myös omaan käyttäytymiseen liittyvät ristiriitaiset tuntemukset. Toisaalta halutaan muuttaa omaa käyttäytymistä, mutta toisaalta ei olla valmiita luopumaan itselle ja jopa muille haittaa aiheuttavasta toiminnasta. Yleensä ihmiset, jotka kärsivät riippuvuusongelmista tiedostavat käyttäytymisestään aiheutuvat haitat ja riskit, mutta heillä ei ole halua, kykyä tai valmiutta muuttaa nykyistä käyttäytymistään. Näiden kilpailevien motiivien kokeminen on kuitenkin osa normaalia muutosprosessia. (Miller & Rollnick 2002, 13–15.)

Riippuvuudet aiheuttavat usein myös negatiivisia seurauksia ihmisen eri elämänalueille. Anja Koski-Jänneksen, Antti Jussilan ja Vilma Hännisen (1998) tutkimuksessa havaittiin, että riippuvuus oli aiheuttanut monelle terveydellisiä ongelmia, ihmissuhdeongelmia ja taloudellisia vaikeuksia, jopa työpaikan menetyksiä. Usein riippuvuuksiin liittyi myös pelon, häpeän ja toivottomuuden tunteita



sekä itsetunto-ongelmia. Addiktiot olivat usein myös seurauksiltaan pitkäkestoisia ja vaikuttivat usein monien vuosien ajan ihmisten kokemusmaailmaan. (Emt. 1998, 45–53.)

Lopettamiseen ja muutokseen näytti Koski-Jänneksen ym. (1998) tutkimuksen perusteella lähinnä vaikuttavan se, mikä kullekin ihmiselle oli sillä hetkellä merkityksellinen tilanne tai minkä he itse olivat kokeneet merkitykselliseksi lopettamisen kannalta. Toisille se oli oma tietoinen päätös, toisille pohjakokemuksen saavuttaminen, pelko tai toivo paremmasta. Toisilla muutos liittyi johonkin elämäkokemukseen kuten kriisiin, työpaikan menettämiseen, avioeroon tai tavalliseen kotitilanteeseen. Jokaisella muutokseen johtaneet syyt ovat omanlaisiaan eikä mitään selkeää kaikkia yhdistävää selitystä löytynyt. Tärkeintä näytti olevan se, miten kukin merkityksellisesti tapahtumat, jotka johtivat riippuvuudesta vapautumiseen. Muutoksen edetessä on myös oma minuus löydettävä ja määriteltävä usein uudelleen, kun riippuvuus ei enää olekaan niin vahva osa itseä ja omaa elämää. (Emt. 78–96, 129, 166–187.)

Muutosta ja sen erilaisia vaiheita on pyritty selittämään myös erilaisten muutosvaihemallien avulla. Kriminaalihuollon käyttämä puolistrukturoitu motivoivaan haastatteluun perustuva keskustelutarja VKM nojaa vahvasti Prochaskan, DiClementen ja Norcrossin (1992) muutosprosessin vaihemalliin, jota kutsutaan myös muutosympyräksi. Tämän transteoreettiseksi kutsutun vaihemallin avulla voidaan ymmärtää erilaisia käyttäytymisen muutokseen pyrkiviä prosesseja, tässä tapauksessa päihteiden käytön muutoksen erilaisia vaiheita. Keskustelutarjan aikana ohjaaja käy asiakkaan kanssa läpi tämän tilannetta muutosympyrän avulla, johon asiakas pystyy peilaamaan ja hahmottamaan oman muutoksensa erilaisia vaiheita ja mahdollista edistymistä.

Prochaskan ym.(1992) kehittänyt transteoreettinen muutosvaihemalli koostuu viidestä eri vaiheesta, joiden he ovat katsoneet toistuvan mitä erilaisimmissa käyttäytymisen muutokseen pyrkivissä prosesseissa. Vaiheiden merkittävyyttä ja paikkansapitävyyttä vahvistaa myös se, että nämä vaiheet näyttävät toistuvan hyvin samanlaisina huolimatta siitä, onko muutos käyty lävitse ilman ammattiapua tai sen tuella.

Ensimmäinen vaihe muutoksen ympyrässä on *esiharkintavaihe*. Tässä vaiheessa ihmisellä ei yleensä ole vielä halua muuttaa ongelmakäyttäytymistään. Suurin osa esiharkintavaiheessa olevista tiedostaa käyttäytymisensä ongelmat jossain määrin, mutta toiset eivät vielä ollenkaan. (Prochaska ym. 1992, 1103–1105.) He saattavat olla haluttomia muuttamaan käytöstään ja lannistuneita, koska muutos voi näyttäytyä heille ylitsepääsemättömänä. Esiharkintavaiheessa ihmiset eivät useinkaan

ole vakuuttuneita siitä, että käyttäytymisen aiheuttamat ongelmat ovat painavampia kuin sen mukanaan tuomat positiiviset kokemukset. (DiClemente & Velasquez 2002, 204–208.) Usein kuitenkin läheiset ihmiset kuten perhe, ystävät ja työntekijä ovat hyvin tietoisia ongelmista. Esiharkintavaiheessa ihminen meneekin usein terapiaan tai hoitoon ennemmin muiden ihmisten painostuksesta kuin omasta tahdostaan. Ihmisen haluttomuus havaita tai tunnistaa ongelmaansa on esiharkintavaiheen yksi tunnusomaisista piirteistä. (Prochaska ym. 1992, 1103–1105.)

Esiharkintavaihetta seuraa *harkintavaihe*, jossa ihminen alkaa tiedostaa nykyisen käyttäytymisensä aiheuttamien ongelmien olemassaolon. Hän harkitsee vakavasti käyttäytymisen lopettamista ja miettii mahdollisia ratkaisuja, muttei ole vielä sitoutunut tekemään mitään muutoksen eteen. Prochaska ja DiClemente toteavat, että monet voivat jäädä ”jumiin” tähän vaiheeseen pitkäksi aikaa. Harkintavaiheessa ihminen usein tietää minne suuntaan hän halua mennä, mutta ei ole vielä ihan valmis ottamaan ensimmäistä askelta. Ongelmakäyttäytymisen huonojen ja hyvien puolien punnitseminen on tunnusomaista tälle vaiheelle. (Prochaska ym. 1992, 1103–1105; DiClemente & Velasquez 2002, 208–210.) Vaikka harkintavaiheessa yksilö on valmis harkitsemaan ongelmaansa ja miettimään mahdollista muutosta, kokee hän usein eniten ristiriitaisia tunteita ongelmakäyttäytymisensä muutosta kohtaan (DiClemente & Velasquez 2002, 208–210).

*Valmistautumisvaiheessa* yksilö on valmis ottamaan askeleen kohti muutosta seuraavien kuukausien aikana. Hän on saattanut jo muuttaa käyttäytymistään esimerkiksi vähentämällä tupakanpolttoa. Vaikka käytös liikkuu jo kohti muutosta, valmistautumisvaiheessa yksilö ei ole kuitenkaan vielä tehokkaassa toiminnan vaiheessa, eli esimerkiksi pidättäytynyt täysin tupakanpoltoista. (Prochaska ym. 1992, 1103–1105.) Valmistautumisvaiheessa henkilön tulee tehdä käyttäytymismuutokselle suunnitelma, joka sopii juuri hänelle, sekä sitoutua tähän suunnitelmaan (DiClemente & Velasquez 2002, 210–211).

Muutosympyrän neljäs vaihe on *toimintavaihe*. Toimintavaiheessa yksilö muuttaa käyttäytymistään ja ympäristöään saadakseen aikaan muutoksen. Koska toimintavaihe sisältää usein suurimpia käyttäytymisen muutoksia, vaatii se yksilöltä sitoutumista, aikaa ja energiaa. Yksilön ajatellaan olevan toimintavaiheessa silloin, kun hän on pystynyt muuttamaan ongelmakäyttäytymistään esimerkiksi olemalla tupakoimatta yhdestä päivästä puoleen vuoteen. (Prochaska ym. 1992, 1103–1105.) Toimintavaihe onkin yleensä aikaisempiin vaiheisiin verrattuna kaikista näkyvin muille ihmisille. Terapeutin kannalta tässä vaiheessa onkin tärkeää vahvistaa asiakkaan luottamusta muutoksen onnis-

tumiseen, sillä asiakkaalla saattaa edelleen olla hyvinkin ristiriitaisia tunteita muutosta kohtaan. (DiClemente & Velasquez 2002, 211–212.)

Muutosympyrän viides vaihe on toiminnan *ylläpitovaihe*. Ylläpitovaiheessa yksilöt ponnistelevat välttääkseen retkahduksen takaisin ongelmakäyttäytymiseen ja pyrkivät vahvistamaan jo toimintavaiheessa saavutettuja muutoksiaan. Henkilön katsotaan olevan ylläpitovaiheessa silloin, kun hän on onnistunut pysymään tavoitteessaan yli kuusi kuukautta, mutta parhaimmillaan onnistuneen muutoksen ylläpito voi kestää jopa koko eliniän. (Prochaska ym. 1992, 1103–1105.) Vahva sitoutuminen ja motivaatio muutoksen ylläpitoon ovatkin hyvin tärkeitä, sillä ympäristö sisältää paljon houkutuksia, jotka voivat laukaista ongelmakäyttäytymisen uudelleen (DiClemente & Velasquez 2002, 212–213).

Malli olettaakin retkahdusten kuuluvan olennaisesti muutokseen, vaikka muutoksen läpi vieminen voi olla mahdollista myös ilman retkahduksia. Prochaskan ym. mukaan ne ovat pikemminkin muutosprosessin sääntö kuin poikkeus. Kiertäminen vaiheesta toiseen on normaalia, kun ihminen yrittää muuttaa ongelmakäyttäytymistään. Malli kuvaakin muutosta enemmän spiraalimaisena kuin lineaarisena tapahtumana. Muutosprosessin aikana retkahdukset voivat aiheuttaa paluun aikaisempiin vaiheisiin tarkoittamatta kuitenkaan prosessin epäonnistumista. (Prochaska ym. 1992, 1103–1105.)

Addiktioiden luonne on monisyinen ja niihin liittyy aina ristiriitaisia motivaatioita. Toisaalta riippuvuuskäyttäytymiseen liittyy jokin mielihyvän tai tarpeen täyttymisen odotus, mutta samaan aikaan tieto siitä, että toiminta on vahingollista itselle ja usein myös muille. Addiktiosta irtautumisen kannalta näyttäisikin olevan erityisen tärkeää, että käytöksen ristiriitaisuudet nostetaan selkeästi esille, ja yksilön motivaatiota muutokseen voimistetaan. Terapeutin on tärkeää tiedostaa ja hyväksyä riippuvuuskäyttäytymiseen liittyvät ristiriitaiset tunteet ja autettava asiakasta käsittelemään tätä motiivien aiheuttamaa ambivalenssia.

## **2.2 Asiakkaan motivaatio muutoksen lähtökohtana**

Riippuvuuskäyttäytymisen kuten muunkin ongelmakäyttäytymisen muutoksen avaimena ja käynnistäjänä on ihmisen motivaatio. Motivoivan haastattelun yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin juuri asiakkaan muutosmotivaation herättely ja kasvattaminen. (Miller & Rollnick 2002, 10.) Hoidon

aikana tapahtuvalla vuorovaikutustyyllillä on todettu olevan merkitystä asiakkaan muutosmotivaation ja sen myötä hoidon tulosten kannalta (ks. esim. Ackerman & Hilsenroth 2003.)

Motivaation ymmärtäminen ja käsitteellistäminen on muuttunut vuosien aikana paljon. William Millerin (2008) muodostaman uuden motivaatiomääritelmän mukaan motivaatio nähdään staattisen ja muuttumattoman sijasta kehittyvänä ja dynaamisena, jonka kasvattaminen ja muuttaminen on mahdollista. Määritelmän mukaan sosiaalisella vuorovaikutuksella on suuri merkitys motivaation kehitymisuuntiin. Erityisesti työntekijän tyyllillä haastattelun tai terapian aikana voidaan vaikuttaa suoraan siihen, millaiseksi tai mihin suuntaan asiakkaan motivaatio kehittyy. (Emt. 16–21.) Tutkimukset ovat osoittaneet juuri motivaation herättelyyn ja kasvattamiseen tähtäävien hoitomuotojen olevan tehokkaita päihdeongelmien hoidossa (ks. esim. McCambridge & Strang 2004; Burke & Menchola 2003)

Millerin ja Rollnickin (2002) mukaan motivaatio käsittää kolme keskeistä komponenttia: halun, kyvyn ja valmiuden. Ongelmakäyttäytymisen muutoksen yksi tärkeä tekijä on asiakkaan halu muutokseen. Usein ristiriidan näkeminen omassa ongelmakäyttäytymisessä kuten juomisessa, voi kasvattaa yksilön muutoshalua. Ilman ristiriitaa, halu muutokseen tuskin edes syntyy. Usein henkilö saattaa kokea myös halua muutokseen, mutta samalla kokea kyvyttömyyttä muutoksen läpiviemiseen. Kykyjen havaitseminen ja usko omaan kyvykkyyteen muutoksen läpiviemisessä auttavat käyttäytymismuutoksen saavuttamisessa. Toisaalta henkilö saattaa olla halukas muutokseen ja uskoa myös kykyihinsä viedä muutos lävitse, mutta hän ei koe olevansa siihen vielä valmis. Muutos ei välttämättä ole henkilölle tärkeä juuri sillä hetkellä. Millerin ja Rollnickin mukaan onnistunut muutos vaatii aina nämä kolme motivaation komponenttia. (Emt. 10–11.)

Muutoksen kannalta merkitsevää näyttää olevan myös se, onko muutoksen lähtökohtana asiakkaan sisäinen vai ulkoinen motivaatio. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan ihmisen sisäisistä arvoista, haluista ja kiinnostuksesta lähtevää motivaatiota suunnata toimintaansa. Toisaalta motivaatio saattaa olla myös ulkoista eli toiminnan lähtökohtana ovat ulkoiset syyt kuten toisten ulkoinen painostus, rankaisu tai palkkio. (Ryan & Deci 2000, 69.) Richard M. Ryan, Robert W. Plant ja Stephanie O'Malley (1995) ovat osoittaneet, että sisäinen motivaatio muutoksen lähtökohtana näyttäisi ennustavan muun muassa suurempaa luottamusta hoitoon, hoidossa pysymistä sekä avun hakemista. Tutkimus osoitti kuitenkin myös, että ne, jotka olivat orientoituneet hoitoon sekä ulkoisen että sisäisen motivaation kautta, pysyivät hoidossa pisimpään. Ulkoisella motivaatiolla näytti olevan merkitystä kuitenkin vain silloin, kun se yhdistyi ihmisen sisäiseen motivaatioon. (Emt. 292–294.)

Richard M. Ryanin ja Edward L. Decin (2000) itsemääräämisteorian eräs tärkeimmistä lähtökohdistta on juuri sisäisen motivaation korostaminen. Teorian mukaan yksilöllä on sisäisen kasvun ja kehittymisen tarve, joka on motivaation ja persoonallisuuden kehittymisen perusta. Heidän mukaansa on tärkeää luoda olosuhteet, jotka tukevat näiden positiivisten prosessien muodostumista. (Emt. 68.) Itsemääräämisteorian periaatteet liittyvät läheisesti motivoivan haastattelun lähtökohtiin sisäisestä motivaatiosta ja asiakkaan autonomian tukemisesta. Motivoivan haastattelun eräs tärkeimmistä ajatuksista on asiakkaan omien ajatusten, arvojen ja tavoitteiden tukeminen. Työntekijän tulee tukea ja vahvistaa asiakkaan kykyä ja oikeutta viedä muutos läpi omalla tavallaan. (Miller & Rollnick 2002, 35.)

David Markland ym. (2005) ehdottavatkin, että itsemääräämisteoriat voi tarjota laajan teoreettisen perustan motivoivan haastattelun toimivuuden ja tehokkuuden ymmärtämiselle. Niin itsemääräämisteoriat kuin motivoiva haastattelukin nojaavat ajatteluun, jossa tärkeää on asiakkaan autonomian tukeminen. Motivoivan haastattelun prosessi on lähellä itsemääräämisteorian ajatusta, joka painottaa ihmisen taipumusta kehittyä kohti henkilökohtaista kasvua ja koheesiota. (Emt. 825–826.) Ryan ja Deci (2000) ovat havainneet tutkimuksissaan, että juuri autonomiaa ja ihmisen kykyä tukevat olosuhteet edistävät ihmisen kasvun ja kehittymisen taipumusta, kun taas käyttäytymistä kontrolloivat olosuhteet vähensivät sitä. Autonomiaa, kyvykkyyttä ja yhteenkuuluvuutta tukevat olosuhteet kannustivat ihmistä suurempaan sisäiseen ohjautuvuuteen toisin kuin olosuhteet, jotka jättivät nämä tarpeet vaille huomiota. (Emt. 76.)

## **2.3 Motivoiva haastattelu muutoksen apuna**

### **Motivoivan haastattelun historia**

Motivoiva haastattelu perustuu alkoholin ongelmakäyttäjien hoidossa saaduille kokemuksille. William Miller kirjoitti aiheesta ensimmäisen artikkelinsa vuonna 1983 amerikkalaiseen *Behavioural Psychotherapy* -lehteen. Myöhemmin hän muotoili motivoivan haastattelun alustavia periaatteita ja käsitteitä yksityiskohtaisemmin yhdessä Stephen Rollnickin kanssa (Miller & Rollnick 1991). Aluksi motivoiva haastattelu kehittyi päihdeongelmien hoitoon, mutta sen käyttö on levinnyt laajalle, esimerkiksi syömishäiriöiden hoitoon, tupakoinnin lopettamiseen, laihduttamiseen ja muihin elämäntapamuutoksiin (Burke, Arkowitz & Dunn 2002). Miller ja Rollnick määrittelevät motivoi-

van haastattelun pikemminkin tietynlaiseksi vuorovaikutustyyliksi kuin tekniikaksi tai joukoksi erilaisia tekniikoita. He toteavatkin, että sen perimmäinen tarkoitus on kadotettu, jos sitä käytetään asiakkaan manipuloinnin keinona. (Rollnick & Miller 1995.)

### **Motivoivan haastattelun henki**

Motivoivan haastattelun kehittäjien William Millerin ja Stephen Rollnickin (2002) mukaan motivoivan haastattelun keskeisin asia on sen kokonaishengen hallinta ja toteutuminen. Heidän mukaansa motivoivan haastattelun henki perustuu kolmeen tekijään: (1) asiakkaan ja terapeutin väliseen yhteistyöhön, (2) evokaatioon eli muutoksen esiin kutsumiseen ja (3) asiakkaan autonomian eli itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. *Yhteistyö* asiakkaan ja terapeutin välillä on yksi motivoivan haastattelun avaintekijöistä. Terapeutin tavoitteena on luoda positiivinen yhteistyöhön ja kommunikaatioon perustuva ilmapiiri, joka voi ohjata ja avustaa asiakasta kohti ongelmakäyttäytymisen muutosta. Tärkeää on asiakkaan omien halujen ja pyrkimysten kuunteleminen, ymmärtäminen ja tukeminen. Yhteistyön esteeksi saattavat muodostua terapeutin kehotukset, muutokseen pakottaminen tai suostuttelu. (Emt. 33–35.)

Toiseksi motivoivan haastattelun henkeä kuvaa Millerin ja Rollnickin mukaan *evokaatio eli muutospuheen herättely*. Erityisen tärkeää on muutoksen edistämistä lisäävän sisäisen motivaation herättely pohtimalla asiakkaan omia muutokseen liittyviä arvoja, tavoitteita ja näkemyksiä. Motivoivan haastattelun periaatteisiin kuuluu ajatus, että asiakkaalla itsellään on tarvittavat taidot ja tiedot muutoksen aikaansaamiseksi. Motivoivassa haastattelussa pyritäänkin välttämään kaikenlaista asiakkaan opettamista kuten muutokseen tarvittavien tietojen, taitojen tai näkemysten tarjoamista. (Miller & Rollnick 2002, 33–35.)

Kolmanneksi motivoivan haastattelun henkeen kuuluu asiakkaan *autonomian kunnioittaminen*, sillä kaikki muutos lähtee asiakkaasta itsestään ja hänellä on oikeus päättää omista asioistaan, jopa siitä haluaako hän osallistua terapiaan vai ei. Työntekijän tehtävänä on vahvistaa asiakkaan omaa kykyä muutoksen tekemiseen ja oikeutta valita oma tiensä ongelmakäyttäytymisensä muutosprosessissa. Motivoiva haastattelu on Millerin ja Rollnickin mukaan onnistunut silloin, kun työntekijän sijasta asiakas ilmaisee muutokseen liittyviä argumentteja. Motivoivassa haastattelussa pyritäänkin välttämään tilanteita, joissa työntekijä kertoo asiakkaille, mitä hänen tulee tehdä. (Emt. 33–35.)

## Motivoivan haastattelun peruseriaatteet

Miller ja Rollnick (2002) ovat esittäneet motivoivalle haastattelulle neljä peruseriaatetta, joiden avulla voi päästä syvemmälle motivoivaan haastatteluun. Ensimmäinen ja heidän mukaansa perustavin on *empatian ilmaiseminen*. Empatia sisältää asiakkaan tunteiden ja näkemysten hyväksymistä ja ymmärtämistä sekä asiakkaan reflektointia ja kuuntelua. Empaattisuus tarkoittaa myös asiakkaan kunnioittavaa kuuntelemista ilman tuomitsemista, kritisointia tai syyttelyä. Terapeutin empaattisuus tukee asiakkaan itsetuntoa sekä yhteistyön syntymistä, mikä taas edistää muutoksen syntymistä. Empatiaan kuuluu myös asiakkaan kokeman ambivalenssin hyväksyntä normaalina osana ihmisen muutosprosessia. (Miller & Rollnick 2002, 36–37.)

Toinen motivoivan haastattelun peruseriaate on asiakkaan nykyisen *ongelmakäyttäytymisen ja hänen laajempien arvojen ja tavoitteidensa välisen ristiriidan esiin nostaminen ja voimistaminen*. Asiakasta voidaan esimerkiksi pyytää tarkastelemaan nykyisen tilanteensa huonoja puolia ja halutun muutoksen etuja. Ristiriidan näkeminen omassa käyttäytymisessä esimerkiksi terveyden tai positiiivisen minäkuvan kannalta tekee muutoksen toteutumisesta todennäköisempää. On kuitenkin tärkeää, että henkilö on saanut itse esittää omat tavoitteensa ja arvonsa sekä löytää syyn ongelmakäyttäytymisen muutokselle, jotka ovat juuri hänelle tärkeitä. (emt. 38–39.)

Kolmanneksi motivoivassa haastattelussa on tärkeää *välttää väittelyä asiakkaan kanssa*. Väittely saattaa johtaa vain lisääntyneeseen muutosvastaisuuteen. Tarkoituksena on luoda asiakkaaseen usko siihen, että hänellä itsellään on tärkeitä ideoita ja ratkaisuja muutoksen käynnistämiseen ja saada hänet näin aktiivisesti osallistuman muutoksen ratkaisuun. Merkittävää on, miten terapeutti reagoi asiakkaan vastahakoisuuteen. Vastaan väittämisen sijasta asiakasta voidaan esimerkiksi haastaa tarkastelemaan ongelmakäyttäytymisen uusia näkökulmia. Miller ja Rollnick ovat kuvanneet onnistunutta motivoivaa haastattelua kuin tanssiksi, jossa asiakas ja työntekijä liukuvat halki tanssilattian pehmeästi, ottaen välillä ehkä harha-askeleen tai astuen toisen varpaille, mutta pyrkien takaisin tasapainoon. (Miller & Rollnick 2002, 39–40, 43.)

Neljäs motivoivan haastattelun periaatteista nojaa vahvasti *self-efficacy* käsitteeseen. Käsitteellä tarkoitetaan ihmisen uskomuksia hänen omasta kyvystään suoriutua tietystä tehtävästä. Motivoivaan haastatteluun kuuluu tämän asiakkaan *pystyvyyden tunteen vahvistaminen*. Tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan varmuutta ja kykyä selviytyä ja onnistua muutoksessa. Toisin sanoen asiakkaaseen luodaan ja vahvistetaan toivoa muutoksessa onnistumiseen. Vain asiakkaalla on oikeus ja kyky teh-

dä muutos ja vain hän voi sen myös tehdä. Työntekijä voi vain olla tukena ja apuna tässä muutoksessa. (Miller & Rollnick 2002, 40–41.)

### **Motivoivan haastattelun metodit**

Peruseriaatteiden ja motivoivan haastattelun hengen lisäksi Miller ja Rollnick (2002) esittelevät viisi tärkeää metodia, jotka voivat auttaa asiakasta tutkimaan käyttäytymisensä ristiriitaisuutta ja selventämään muutoksen merkitystä. Neljä ensimmäistä metodia on johdettu laajemmin asiakaskeisistä terapiasuuntauksista. Viides metodi on tyypillinen erityisesti motivoivalle haastattelulle. (Emt. 65.)

Metodeista ensimmäinen on *avointen kysymysten esittäminen* suljettujen kysymysten sijasta. Avomilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin asiakas voi vastata kertomalla laajemmin tunteistaan, ajatuksistaan ja tilanteestaan. Suljettuihin kysymyksiin asiakas voi vastata yhdellä sanalla, kuten ei tai kyllä. Suljettuja kysymyksiä ovat myös ne työntekijän esittämät kysymykset, joihin on tarjolla vain rajattu määrä vastausvaihtoehtoja. Avointen kysymysten esittämisellä tähdätään siihen, että asiakas puhuu mahdollisimman paljon käydyn keskustelun aikana. Miller ja Rollnick (2002) varoittavatkin ns. kysymys-vastausansasta, jossa työntekijä esittää paljon asiakkaalle suljettuja kysymyksiä ja asiakas vastaa näihin kysymyksiin lyhyesti. Tällöin vuorovaikutus etenee kysymysten ja vastausten sarjana ja asiakkaan ajatukset sekä tunteet jäävät pahimmassa tapauksessa kokonaan pimentoon. (Emt. 55, 65–67.)

Toinen metodeista on *heijastava kuuntelu*, joka heidän mukaansa on yksi tärkeimmistä ja haastavimmista motivoivan haastattelun taidoista. Heijastavassa kuuntelussa on tärkeää, miten terapeutti reagoi asiakkaan puheeseen. Heijastavalla kuuntelulla pyritään tarkentamaan asiakkaan puheen merkitystä ja sen ymmärtämistä, joten haastattelija toimii ikään kuin asiakkaan sisäisten ajatusten ja tunteiden peilinä. Haastattelijan tarkoituksena on suunnata asiakkaan huomiota asioihin, jotka ovat merkityksellisiä juuri ongelmanratkaisun kannalta. (Miller & Rollnick 2002, 67–73.)

Kolmas metodi on *vahvistaminen*. Tällä tarkoitetaan asiakkaan suoraa tukemista, ymmärryksen osoittamista ja hänen vahvuuksiensa tunnistamista ja vahvistamista. Vahvistamisella voidaan tukea asiakkaan itseluottamusta, joka riippuvuusongelmaisilla saattaa olla hyvin heikko. Työntekijä voi tukea asiakasta esimerkiksi sanomalla: ”Olet ottanut aikamoisen askeleen saapuessasi tänne tänään”



tai hän voi painottaa asiakkaan henkilökohtaisia ominaisuuksia sanomalla: ”Vaikutat hyvin innostuneelta ja määrätietoiselta ihmiseltä”. (Miller & Rollnick 2002, 73.)

Neljäs metodi on *asioiden tiivistäminen*. Terapeutti voi esimerkiksi vetää yhteen asiakkaan muutospuhetta haastattelun aikana, yhdistellä asiakkaan puhetta edellisen istunnon puheisiin tai haastattelun lopuksi koota asiakkaan tilannetta ja ajatuksia yhteen. Tiivistämisellä voidaan suunnata asiakkaan huomiota muutoksen kannalta oleellisiin asioihin, osoittaa asiakkaalle, että häntä kuunnellaan sekä antaa hänelle mahdollisuuksia väärinkäsitysten korjaamiseen. (Emt. 74–76.)

Viides ja tyypillisesti motivoivaan haastatteluun kuuluva metodi on asiakkaan *muutospuheen herättely*. Tämä on motivoivan haastattelun avaintaito. Herättelyllä ei kuitenkaan tarkoiteta asiakkaan manipuloimista tai muutosmotivaatioon pakottamista. Tavoitteena on yhteistyöhön perustuva vuorovaikutus. Metodin avulla pyritään auttamaan asiakasta ratkaisemaan riippuvuuteen tyypillisesti kuuluvaa ambivalenssin tunnetta. Muutospuheella tarkoitetaan asiakkaan ilmaisemia argumentteja, jotka liittyvät nykyisen käyttäytymisen muutokseen. Muutospuheen herättelyyn on olemassa monia keinoja. Eräs tapa voi olla esimerkiksi pyytää asiakasta ajattelemaan tulevaisuuttaan ja sitä, millaisia toivomuksia hänellä on tulevaisuudelle, jos hän päättää tehdä muutoksen. (Emt. 76–78, 82.)

## **Motivoivan haastattelun oppiminen**

Motivoivan haastattelun oppiminen on haasteellista ja varmasti yksi parhaista tavoista oppia on saada sen käytöstä palautetta. Eräs keino saada palautetta voi olla oman haastattelun nauhoittaminen ja sen analysointi esimerkiksi motivoivan haastattelun taitojen onnistumisen mittaamiseen erikoistuneiden MITI- tai MISC – koodausmenetelmien<sup>1</sup> avulla (Moyers ym. 2009). Menetelmien avulla voidaan arvioida, miten hyvin työntekijä noudattaa motivoivan haastattelun henkeä, periaatteita ja metodeita.

Jacques Gaume ym. (2009) ovat havainneet tuoreessa tutkimuksessaan, miten taitava motivoiva haastattelija kykenee edesauttamaan muutosta kaikenlaisissa asiakkaissa, kun taas sellaiset terapeutit, joiden motivoivan haastattelun taidot ovat vähäisemmät, ovat tehokkaita aikaansaamaan muutosta lähinnä sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla on itsellään hyvät mahdollisuudet muuttaa ongelmakäyttäytymistään. Tutkimustulokset antavat viitteitä siitä, että yksittäisten motivoivan haas-

---

<sup>1</sup> MITI tulee sanoista The Motivational Interviewing Treatment Integrity. MISC puolestaan on lyhenne sanoista The Motivational Interviewing Skills Code.

tattelun taitojen opettelu sijasta tärkeämpää on pyrkiä välttämään motivoivan haastattelun vastaista käytöstä ja parantaa motivoivan haastattelun kokonaishengen hallintaa mikäli työntekijän osaamista ja hoidon tuloksellisuutta halutaan parantaa. (Gaume ym. 2009, 155–158.)

William Millerin ja Kathy Mountin (2001) tutkimus motivoivan haastattelun taitojen oppimisesta tukee myös käsitystä siitä, että motivoivan haastattelun taitojen oppiminen ja omaksuminen eivät näytä onnistuvan vain yksittäisellä lyhyellä kurssilla. He havaitsivat, että lyhyen kurssin käyneiden terapeuttien motivoivan haastattelun taidot eivät todellisuudessa olleet niin hyvät kuin terapeutit itse kokivat niiden olevan. Terapeuttien itsearviointit olivat siis paljon positiivisempia kuin mitä käyttäytymisanalyysi lopulta osoitti. Tämä osoittaa osaltaan palautteen merkityksen osana oppimisprosessia. Mielenkiintoista oli, että motivoivan haastattelun vastainen käyttäytyminen kuten konfrontoiminen oli heidän tutkimuksensa mukaan vaikeimmin muutettavissa. Yksittäisen koulutuksen aikaansaama muutos terapiatyylissä ei ollut myöskään kovin pysyvä, sillä he huomasivat, että terapeutti palasivat ajan myötä takaisin vanhojen menetelmiensä käyttöön. Motivoivan haastattelun taitojen oppimisessa tulisi Millerin ja Mountin mukaan käyttääkin samoja sisäisen motiivoinnin menetelmiä kuin itse motivoiva haastattelu sisältää, jotta oppimisen perusta ja ylläpito olisi tukevalla pohjalla. (Emt. 467–470.)

William R. Miller ja Theresa B. Moyers (2006) ovat halunneet sen haasteellisuuden vuoksi kehittää oppimisen tukemiseksi kahdeksanvaiheisen oppimisprosessin, joita askel askeleelta oppimalla voi saavuttaa motivoivan haastattelun asiantuntijan taidot. Kaiken oppimisen perusta ja ensimmäinen askel motivoivan haastattelun sisäistämiseksi on sen hengen ymmärtäminen ja omaksuminen. He ovat huomanneet, että motivoivan haastattelun kokonaishengen oppiminen ennustaa vahvasti motivoivalle haastattelulle keskeisten menetelmien hallitsemista. Motivoivan hengen omaksumiseen harjaantuu heidän mukaansa menetelmää käyttäessä. Tärkeintä on olla aidosti kiinnostunut asiakkaan näkökulmasta. Työntekijän on oltava valmis astumaan pois omasta asiantuntijapositionaan ja annettava tilaa asiakkaan omalle osaamiselle. (Emt. 3–6.)

Millerin ja Moyersin (2006) mukaan asteittainen oppimisprosessi etenee hengen omaksuminen jälkeä erityisten asiakaskeskeisten terapiataitojen oppimiseen, joita ovat avointen kysymysten esittäminen, vahvistaminen, reflektoiminen ja tiivistäminen sekä empatian ilmaiseminen. Kahdeksanvaiheinen oppimisprosessi sisältää myös muutospuheen tunnistamisen, herättelyn ja vahvistamisen taitojen hallinnan. Väittelyn välttäminen, muutossuunnitelman tekeminen, asiakkaan sitoutumisen

vahvistaminen, ja motivoivan haastattelun yhdistäminen muihin terapiamenetelmiin kuuluvat myös motivoivan haastattelun oppimisprosessin vaiheisiin. (Emt. 6–14.)

Motivoivan haastattelun taitojen oppiminen ei ole yksinkertaista ja sen taitojen hallinta näyttää vaativan harjaantumista käytännön työssä. Tärkeintä näyttäisi olevan se, että työntekijä ymmärtää, ettei motivoiva haastattelu ole kokoelma erilaisia temppuja ja tekniikoita, vaan kokonaisvaltainen tapa ajatella ja toimia asiakkaan kanssa. Oikein käytettynä motivoiva haastattelu näyttää olevan tehokas lähestymistapa ongelmakäyttäytymisen muutoksen käynnistämiseen (ks. esim. Burke, Arkowitz & Menchola 2003, 857).

## **2.4 Motivoivan haastattelun tehokkuustutkimus**

Motivoivan haastattelun tuloksellisuuden tutkimus on lisääntynyt viime vuosina runsaasti. Sen tehokkuutta ja vaikuttavia osatekijöitä on tutkittu muun muassa niin huume-, alkoholi- kuin tupakka-riippuvaisilla. Tehdyt tutkimukset puoltavat motivoivan haastattelun tehokkuutta päihdeongelmien hoidossa ja positiivisen muutoksen aikaansaamisessa.

Janice M. Brownin ja William R. Millerin (1993) tutkimuksessa selvitettiin motivoivan haastattelun tehokkuutta alkoholistien hoitolaitoksessa. Tutkimustulokset olivat rohkaisevia. Asiakkaat, jotka osallistuivat motivoivaan haastatteluun, vähensivät alkoholinkäyttöään merkittävästi kolmen kuukauden ajanjaksolla. Motivoiva haastattelu näytti erityisesti lisäävän hoitoon osallistumista ja siellä pysymistä. Tutkimus tuki myös aiemmin esiintuotua huomiota, että lyhyillä interventioilla on vaikutusta hoitoon osallistumiseen ja näin ollen hoidon tuloksiin. Tuloksellisuuteen näytti vaikuttavan myös se, miten rakentavasti ja empaattisesti työntekijä käsitteli ja antoi palautetta asiakkaan ennen hoitoa kertomista esitiedoista kuten päihteiden käytön määristä ja odotuksista hoidon suhteen. (Emt. 214–216.)

Brownin ja Millerin artikkeli oli mukana Brian L. Burken, Hal Arkowitzin ja Marisa Mencholan (2003) meta-analyysissä, jossa tarkasteltiin motivoivan haastattelun vaikuttavuutta kliinisissä koetilanteissa. Yhteensä meta-analyysissä oli 30 motivoivan tehokkuutta tarkastelevaa tutkimusta. Brownin ja Millerin löydökset saivat vahvistusta meta-analyysin kokonaistuloksista: motivoiva haastattelu tehosti hoidon vaikuttavuutta. Burke, Arkowitz ja Menchola havaitsivat, että 51 % päihteiden käyttäjistä pystyi vähentämään päihteiden käyttöään motivoivan haastattelun avulla. Vastaavasti

vain 37 % sellaisista, jotka eivät osallistuneet motivoivaan haastatteluun, onnistui vähentämään ongelmakäyttäytymistään. Esimerkiksi alkoholiriippuvaisilla viikoittainen alkoholin kulutus putosi 36:sta 16 ravintola-annokseen. Lisäksi näytti siltä, että motivoivalla haastattelulla oli positiivista vaikutusta myös muihin asiakkaan elämää koskeviin ongelmiin varsinaisen ongelmakäyttäytymisen lisäksi. (Burke, Arkowitz & Menchola 2003, 856–857.)

Motivoivan haastattelun on havaittu olevan tehokas myös hyvin lyhytkestoisessa interventiossa. Jim McCambridgen ja John Strangin (2004) tutkimuksessa selvitettiin, olisiko yksittäisellä motivoivan haastattelun sessiolla vaikutusta huumeiden ja siihen liittyvän riskikäyttäytymisen vähenemiseen sekä alkoholin ja tupakoinnin vähenemiseen nuorilla. Tutkimukseen osallistui 200 16–20-vuotiasta nuorta huumeiden käyttäjää. Tutkimus osoitti, että jopa yksittäinen motivoivan haastattelun interventio vähensi päihteiden käyttöä verrattuna kontrolliryhmään. Tutkimus tukee muiden tutkimusten tuomaa havaintoa siitä, että myös lyhyillä interventioilla voidaan saada aikaan muutosta eikä aina tarvitse panostaa kalliisiin ja pitkiin hoitajaksoihin. (Emt. 43–49.)

Toisaalta on saatu myös viitteitä siitä, että motivoiva haastattelu näyttää toimivan eri tavoin muutoksen eri vaiheissa olevilla ihmisillä. Rohsenowin ym. (2004) tutkimuksessa kokaiini vieroituksessa olevilla asiakkailla havaittiin, että motivoiva haastattelu näytti toimivan erityisesti ambivalenteilla asiakkailla, jotka vasta pohtivat ja harkitsivat muutosta. Sen sijaan sellaisilla asiakkailla, jotka olivat jo toimintavaiheessa, näytti motivoivasta haastattelusta olevan kuitenkin enemmän haittaa kuin hyötyä. Toimintavaiheessa olevat asiakkaat saattoivat joutua pohtimaan uudelleen kokaiinin käytön hyviä ja huonoja puolia, mikä ei auttanut heitä siirtymään muutoksessa eteenpäin, vaan pahimmassa tapauksessa he ottivat muutoksessa askeleen taaksepäin. (Emt. 862–874.)

Näyttäisi myös siltä, että jokaisen asiakkaan kohdalla tulisi arvioida tarkemmin millainen hoito hänelle sopii. Mike Ashtonin (2006) katsausartikkelissa päihderiippuvaisten hoidosta on todettu, että sellaiset asiakkaat, jotka ovat rauhallisempia ja jotka haluavat, että työntekijä ottaa ohjan vuorovaihtuksesta, hyötyvät strukturoidusta hoitajaksosta eniten. Motivoivan haastattelun kaltaiset ei-ohjaavat terapiamuodot eivät vaikuttaneet vähentävästi heidän päihteidenkäyttöön. Päinvastoin, se saattoi jopa lisääntyä. Havainto ei liity Ashtonin mukaan ainoastaan motivoivaan haastatteluun vaan kaikkiin ei-ohjaaviin ja ohjaaviin terapiamuotoihin. Aggressiivisemmat ja vastentahtoiset asiakkaat puolestaan näyttävät hyötävän Ashtonin mukaan siitä, ettei hoito ole ennalta strukturoitua ja joustamatonta. Ashton korostaa kuitenkin, ettei hoidon tehokkuus riipu yksinomaan siitä, onko kyseessä

strukturoitu vai ei-strukturoitu terapia, vaan siitä, että hoitomuoto onnistutaan sopeuttamaan kunkin asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen ja mielentilaan. (Ashton 2006, 26–28.)

Tutkimusten perusteella voidaan todeta, että motivoiva haastattelu toimii päihderiippuvaisilla positiivisen muutoksen käynnistäjänä, etenkin ambivalenteilla ja harkintavaiheessa olevilla asiakkailla. Tiedämme myös, että motivoiva haastattelu toimii jopa lyhyinä interventioina ja saa aikaan positiivista vaikutusta. Toisaalta taas strukturoidut motivoivan haastattelun muodot eivät näytä soveltuvan kaikille, vaan hoidon sopivuus tulisi arvioida jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen. Mutta millainen vaikutus itse työntekijällä ja hänen käyttäytymisellään on muutoksen kannalta? Mitkä ovat ne tekijät, jotka vaikuttavat motivoivan haastattelun aikana?

## **2.5 Työntekijän käyttäytymistyö ja toimintatavat muutoksen ennustajana?**

Monet tutkimukset ovat osoittaneet työntekijöiden puheella ja sen tietyillä piirteillä olevan suurta merkitystä muutoksen prosessissa (ks. esim. Moyers ym. 2005; Ackerman & Hilsenroth 2003; 2001). Millaiset piirteet ja taidot työntekijässä ja hänen käyttäytymisessään ennustavat asiakkaan muutosta tai muutospuhetta ja tukevat asiakasta hänen tavoitteissaan?

Terapeutin käyttäytymisellä on Millerin ja Rollnickin (2002) mukaan jo ensimmäisillä haastattelu-kerroilla vaikutusta siihen, millainen mielikuva asiakkaalle tulee tulevista keskusteluista ja saapuu-ko hän enää tapaamisiin. Ensimmäiset haastattelut vaikuttavat asiakkaan muutospuheen ilmenemiseen ja pitkäaikaisiin tuloksiin. (Emt.63.) Tutkimukset ovat osoittaneet, että hyvinkin lyhyillä interventioilla voidaan saada aikaan positiivista muutosta asiakkaan käyttäytymisessä. (ks. esim. Bien ym. 1993; Labrie ym. 2006). Thomas H. Bien, William R. Miller & Scott Tonigan (1993) tutkivat useiden lyhyiden interventioiden vaikutusta alkoholiongelmaisten hoidon tuloksiin. Kattavassa katsauksessa mukana oli 32 kontrolloitua tutkimusta, jotka koskivat lyhyiden interventioiden vaikutusta alkoholin ongelmakäyttöön. Tutkimuksissa oli yhteensä 6000 alkoholin ongelmakäyttäjää 14 eri maasta. Tutkimus osoitti, että lyhyillä interventioilla on usein yhtä suuri vaikutus kuin pitkäkestoisemmilla hoidoilla ja merkittävästi suurempi vaikutus kuin jos hoitoa ei ole saatu ollenkaan. (emt. 332.)

Steven Ackerman ja Mark Hilsenroth (2003) ovat tarkastelleet 25 artikkelia, jossa on tutkittu terapeutin ominaisuuksien ja tekniikoiden vaikutusta asiakkaan ja terapeutin väliseen suhteeseen. He

havaitsevat, että positiiviset vaikutukset eivät olleet kytköksissä mihinkään tiettyyn teoreettiseen terapeuttiseen suuntaukseen, vaan tietyillä piireillä ja tekniikoilla on positiivista vaikutusta kaikenlaisissa hoitomuodoissa. Terapeutin henkilökohtaisissa ominaisuuksissa näytävät korostuvan monet tasapainoiseen vuorovaikutukseen liittyvät asiat. Näitä ovat muun muassa joustavuus, rehellisyys, kunnioittaminen, kiinnostuneisuus, ystävällisyys, avoimuus, lämminhenkisyys ja luotettavuus. Terapeutin käyttämistä menetelmistä ja tekniikoista positiivisen vaikutuksen saavat aikaan reflektointi, kannustaminen, vahvistaminen, ymmärtäminen, asiakkaan kokemusten huomioiminen, asioiden syvälinen käsittely ja tunteiden fasilitointi eli herättely sekä tarkat asiakkaan puheen tulokset. (Ackerman & Hilsenroth 2003, 28.) Tutkimuksessa havaittujen positiivisten ominaisuuksien ja tekniikoiden voidaan selvästi nähdä viittaavan myös niihin osatekijöihin, joita motivoivassa haastattelussa painotetaan, kuten terapeutin empaattisuus, kommunikoiva tasa-arvoinen vuorovaikutussuhde, asiakkaan tukeminen ja vahvistaminen sekä asiakkaan puheen reflektointi (vrt. Miller & Rollnick 2002, 33–42).

Ackerman ja Hilsenroth (2001) ovat tehneet myös meta-analyysin terapeutin persoonallisista taipumuksista ja tekniikoista, jotka vaikuttavat terapeuttiseen suhteeseen negatiivisesti. Heidän analyysiinsä sisältyneet 14 tutkimusta paljastivat, että haitallisia piirteitä olivat muun muassa terapeutin kriittisyys, etäisyys ja jännittyneisyys. Haitallisesti terapeuttiseen suhteeseen vaikuttivat tietyt tekniikat kuten asiakkaan vähätteleminen, vuorovaikutuksen hallitseminen sekä intervention pinnallisuus. (Emt. 2001, 182.)

Motivoivassa haastattelussa pyritään tasa-arvoiseen asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen ja vältetään asiakkaan suostuttelua, konfrontoivaa ja muutokseen pakottavaa puhetta (Miller & Rollnick 2002, 34). William Millerin, Gayle Benefieldin ja Scott Toniganin (1993) tutkimus kahdesta toisistaan poikkeavasta terapiatyylisestä tukee motivoivan haastattelun mukaista käsitystä konfrontaation haitallisuudesta. Tutkimuksessa vertailtiin 42 alkoholin ongelmakäyttäjää, joista osalle tarjottiin ohjaavaa ja konfrontoivaa terapiaa ja osalle asiakaskeskeistä terapiaa. Tutkimustulokset osoittivat että, mitä enemmän terapeutti konfrontoi asiakasta sitä enemmän asiakas joi. Työntekijän konfrontointi korreloi vahvasti asiakkaan vastarinnan kanssa. Konfrontointia oli tutkimuksen mukaan asiakkaan haastaminen, erimielisyyden osoittaminen, riidat, asiakkaan epäileminen, asiakkaan negatiivisten piirteiden painottaminen ja sarkasmi. Ohjaava ja konfrontoiva terapiatyylit aiheutti asiakkaassa riidanhaluisuutta, puheen keskeytyksiä ja terapeutin huomiotta jättämistä. Lisäksi asiakkaat hyvin usein kielsivät juomisensa negatiiviset puolet ja tunnustivat harvemmin siihen liittyviä ongelmia. (Emt. 1993, 458.)

Lisa Najavits ja Hans Strupp (1994) tutkivat 16 terapeutin vaikuttavuutta asiakkaiden ongelmakäyttäytymisen vähenemiseen ja hoidon keston. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että positiivisella käyttäytymisellä kuten terapeutin lämmöllä, vahvistamisella ja ymmärtävyydellä on myönteinen vaikutus hoidon onnistumisen kannalta. Vastaavasti syyttelyllä ja hyökkävällä asenteella oli negatiivisia seurauksia. Tutkimus osoitti, että terapian tuloksellisuuden kannalta hoitojakson pituudella ei näyttänyt olevan merkitystä vaan merkittävämpää oli terapeutin käyttäytyminen. Terapeutin positiivinen käyttäytyminen ennusti pidempää hoidon kestoja. (Emt. 1994, 119–121.) G. R. Pattersonin ja M. S. Forgatchin tutkimus (1985, 848–850) osoitti myös, että terapeutin konfrontoiva ja opettava tyyli johti asiakkaan kasvavaan erimielisyyteen terapeutin kanssa. Fasilitoinnilla ja asiakkaan tukemisella näytti olevan positiivinen vaikutus asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen, erityisesti erimielisyyden vähenemiseen.

Ambivalenssi eli ajatusten ristiriita on hyvin yleistä addiktioista kärsivillä ihmisillä. Ihminen tuntee kilpailevien motivaatioiden ristiriitaa. Hän haluaa muuttua, mutta toisaalta ei. Eräs tapa yrittää ratkaista tämä ristiriita ja päästä siitä ylitse, on nykyisen käyttäytymisen etujen ja haittojen punnitseminen. (Miller & Rollnick 2002, 15–16.) Asiakkaan kokema ja havaitsema ristiriita omassa käyttäytymisessään näyttää olevan myös yhteydessä hoidon positiivisiin tuloksiin (Apodaca & Longabaugh 2009, 709–713) Tutkimukset ovat vahvistaneet nykyisen käyttäytymisen ja muutoksen etujen ja haittojen punnitsemisen edesauttavan ongelmallisen päihdekäyttäytymisen positiivista muutosta (Labrie ym. 2006, 260; Strang & McCambridge 2004, 85–86).

Motivoivan haastattelun mukaisen käyttäytymisen positiivista vaikutuksista on saatu tuloksia myös Boardmanin ym. (2006) tutkimuksessa. Tutkimuksessa selvitettiin sitä, vaikuttiko motivoivan haastattelun käyttö työntekijän ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön ja asiakkaan hoitoon osallistumiseen. Motivoivan haastattelun hengen mukaisella käyttäytymisellä kuten empatian osoittamisella, tasarvoisuuteen pyrkimisellä ja yhteistyöllä oli merkittävä positiivinen vaikutus yhteistyösuhteeseen sekä asiakkaan hoitoon sitoutumiseen. Konfrontoiminen oli odotetusti negatiivisesti yhteydessä yhteistyöhön ja hoidon jatkumiseen. Tutkimus antoi viitteitä myös avointen kysymysten esittämisen, vahvistamisen, refleктоimisen ja asiakkaan puheen tiivistämisen myönteisistä vaikutuksista. (Boardman 2006, 335–337.)

Miller ja Rollnick (2002) olettavat, että asiakkaan puhe mahdollisesta muutoksesta motivoivan haastattelun aikana ennustaa ongelmakäyttäytymisen todellista muutosta. Heidän mukaansa tera-

peutin vuorovaikutustyyllillä ja toiminnoilla haastattelun aikana on merkittävä vaikutus asiakkaan muutospuheeseen tai muutoksen vastustukseen. Terapeutti voi omalla reagoinnillaan joko lisätä tai vähentää asiakkaan vastustuspuhetta. Miller ja Rollnick määrittelevätkin muutospuheen vastustuspuheen vastakohtaksi. He ovat havainneet muutospuheen sijoittuvan neljään kategoriaan: vallitsevan olotilan haitat, muutoksen edut, muutosoptimismi ja halu muutokseen. Motivoivan haastattelun tarkoituksena onkin juuri nostattaa muutospuhetta ja vähentää muutoksen vastaista puhetta tai nykyistä ongelmakäyttäytymistä ylläpitävää puhetta. (Emt. 23–24.)

Tutkimustulokset ovat tukeneet Millerin ja Rollnickin näkemystä terapeutin tyylin, asiakkaan muutospuheen ja hoidon onnistumisen yhteydestä. Esimerkiksi Moyers ym. (2005; 2006; 2007) ovat havainneet motivoivan haastattelun mukaisen puheen ennustavan asiakkaan muutospuheen ilmene mistä ja muutoksen vastaisen puheen vähenemistä. Motivoivan haastattelun periaatteiden vastainen puhe taas herätti muutosvastarintaa. Lisäksi heidän tutkimuksensa on osoittanut muutospuheen olevan yhteydessä ongelmakäyttäytymisen vähenemiseen. Erityisesti motivoivan haastattelun hengen mukaisella terapeutin tyyllillä näyttäisi olevan yhteys asiakkaan yhteistyöhalukkuuteen ja lopulta ongelmakäyttäytymisen vähenemiseen (Moyers, Miller & Hendrickson 2005).

Myös asiakkaan sitoutumispuheella ja sen määrällä haastattelun aikana näyttää olevan vaikutusta hoidon tuloksellisuuden kannalta. Sitoutumispuheella tarkoitetaan sellaista asiakkaan ilmausta, jolla hän suorasti tai epäsuorasti sitoutuu muutokseen. Sitoutumispuhe vaihtelee voimakkuudeltaan. Asiakas voi esimerkiksi sanoa että ”yritän muuttua” tai että ”muutun varmasti”. Amrhein ym. (2003, 862–876) tutkimus sitoutumispuheen vaikutuksista terapian aikana on osoittanut, että sitoutumispuheen määrän sijasta tärkeämpää on sen voimakkuus. Sitoutumispuheen voimakkuus ennustaa muutosta etenkin haastattelun loppupuolella. Tämä viittaa siihen, että muutoksen kannalta on tärkeää, että työntekijä onnistuu houkuttelemaan ja vahvistamaan asiakkaan sitoutumispuhetta ja uskoa omiin muutoskykyihin.

Motivoiva haastattelu voi parhaassa tapauksessa tarjota tehokkaan keinon ongelmakäyttäytymisen muutokseen. Tärkeää sen käytön tuloksellisuuden kannalta näyttää olevan terapeutin tai työntekijän käyttäytyminen haastattelun aikana. Tutkimukset ovat osoittaneet, että erityisesti motivoivan haastattelun hengen mukaisen käyttäytymisen omaksuminen johtaa positiivisiin asiakassuhteisiin ja tuloksiin. Myös empatian tärkeys on todettu monissa tutkimuksissa. Motivoivan haastattelun oppiminen ja sen hallinta näyttävät kuitenkin edellyttävän ohjausta, harjoittelua ja palautetta.



## **2.6 Motivoivan haastattelun soveltaminen rikosseuraamusalalla**

### **Motivoivan haastattelun toimivuus rikoksiin syylistyneillä päihdeongelmaisilla**

Rikosoikeudellinen konteksti on haastava motivoivan haastattelun kannalta, koska siinä kyse on usein rikollisten vapauden rajoittamisesta. Vastaavasti motivoivan haastattelun periaatteena on yksilön vapauden ja autonomisuuden kunnioittaminen ja tukeminen. Ristiriita piilee tuomioistuimen asettamien vaatimusten ja motivoivan haastattelun periaatteiden välillä. Motivoiva haastattelu lähtee siitä, että asiakas on muutoksen käynnistäjänä ja prosessin ylläpitäjänä ilman, että sitä on mitenkään ennalta määrätty. (Ashton 2005, 4.)

Mike Ashtonin tekemän tutkimuskatsauksen (2005) mukaan motivoivaan haastatteluun perustuvan hoidon hyödyt näyttävät riippuvan asiakkaista, lähestymistavasta ja olosuhteista. Tehokasta näytti olevan motivoivan haastattelun hengen mukaisen lähestymistavan noudattaminen, kun taas perinteinen ohjaavampi lähestymistapa osoittautui muutoksen kannalta heikoksi. Motivoiva haastattelu ei näyttänyt toimivan silloin, kun siihen osallistuminen ei ollut vapaaehtoista ja kun asiakas pelkäsi terapeutin raportoivan kuulemansa edelleen viranomaisille. Toimivan hoitosuhteen kannalta on keskeistä, että asiakas kokee voivansa vapaasti avautua työntekijälle, ilman pelkoa tästä koituvista negatiivisista seurauksista. Erityisen haasteellista on toimia nuorten asiakkaiden parissa, koska he eivät ole vielä kokeneet omassa elämässään riittävästi ongelmakäyttäytymisensä negatiivisia seurauksia, joten ongelmakäyttäytymisen hyvien ja huonojen puolien pohtiminen voi olla vaikeaa. Tutkimukset ovat myös osoittaneet, että silloin kun asiakas on äärimmäisen stressin alaisena ja häneltä puuttuu mm. taloudellisia, psykologisia ja sosiaalisia resursseja motivoivalla haastattelulla ei pystytty saamaan aikaan merkittäviä tuloksia. (Emt. 2005, 5–19.)

### **VKM-ohjelma motivoivan haastattelun sovellutuksena**

Motivoivaa haastattelua on pyritty soveltamaan Suomen kriminaalihuollossa jo monia vuosia. Ruotsalaisten C. Åke Farbringin ja Pia Bergen (2006) kehittänyt motivoivaan haastatteluun perustuva käsikirja ”VKM - Viisi keskustelua muutoksesta” on tarkoitettu helpottamaan motivoivan haastattelun periaatteiden ja hengen toteutumista kriminaalihuollon asiakastapaamisissa. Farbring ja Berge ovat vaikuttaneet myös ohjelman soveltamiseen Ruotsin kriminaalihuoltoon vuoden 2003 jälkeen. Ohjekäsikirja on suomennettu ja sittemmin ollut melko laajasti Suomen kriminaalihuollon käytössä.

Se on suunnattu vankilasta vapautuneille ja ehdonalaistuomiota suorittaville päihdeongelmallisille asiakkaille.

Tässä tutkimuksessa käsiteltävät kriminaalihuollon päihdetyöntekijän ja asiakkaan väliset keskustelut nojautuvat VKM – käsikirjassa (Farbring & Berge 2006) esitettyyn puolistrukturoituun keskustelutarjaan. Keskustelutarja sisältää viisi noin viikon välein toteutettavaa keskustelua päihdetyöntekijän ja asiakkaan välillä ja näitä ennen yleensä yhden valmistavan tapaamisen. Sarja on lyhyen aikavälin interventio, jonka yleisenä tavoitteena on asiakkaan muutosmotivaation kasvattaminen. Keskustelut pyrkivät noudattamaan motivoivan haastattelun periaatteita, joissa tärkeää on asiakkaan omien näkökulmien ja muutostavoitteiden kunnioittaminen. Tarkoituksena on tukea asiakasta ratkaisemaan muutokseen liittyvää ambivalenssia sekä voimistaa ja herätellä asiakkaan omaa muutospuhetta. Käsikirjan mukaan tavoitteena on luoda kuva asiakkaan muutosmotivaatiosta ja antaa asiakkaalle mahdollisuus tarkastella omaa tilannettaan. Keskustelun tavoitteena on myös lisätä todennäköisyyttä asiakkaan muutospäätökselle ja valmistella asiakasta pidempiin rikos- ja päihdeohjelmiin osallistumiselle. Se voi toimia myös apuvälineenä ohjaajien motivoivan haastattelun taitojen kehittämiseksi. Keskustelutarja pohjautuu hyvin vahvasti Prochaskan ja DiClementen (1992) muutoksen vaihemalliin. Keskustelutarjan avulla pyritään siihen, että asiakas etenee muutoksen vaihemallin mukaisesti esiharkintavaiheesta toimintavaiheeseen. Keskusteluiden aikana asiakkaan kanssa pohditaan hänen omaa vaihettaan muutoksen ympärillä sekä tarkastellaan erilaisten tehtävien tulosten yhteyttä muutosprosessin eri vaiheisiin. Keskustelutarjan jokaiseen vaiheeseen liittyy erilaisia tehtäviä, joita työntekijä ja asiakas voivat halutessaan käyttää keskustelun tukena.

VKM -ohjelmakäsikirjassa (Farbring & Berge 2006) on määritelty tavoitteet jokaiselle viidelle keskustelukerralle (ks. liite 1). Ennen näitä viittä varsinaista keskustelukertaa sarja alkaa aina asiakkaan alkuhaastattelulla eli valmistelevalla tapaamisella, joka on saattanut ohjaajan valinnan mukaan sisältää muun muassa kyselylomakkeiden täyttämistä, muutoksen vaihemallin tarkastelua sekä asiakkaan itsensä sijoittamista siihen. Alkuhaastattelun jälkeen ohjaaja pisteyttää ja koodaa kyselylomakkeiden vastaukset ja valmistautuu antamaan niistä palautetta ensimmäisellä varsinaisella keskustelukerralla. (Emt. 50, 52–76.)

Valmistelevassa keskustelussa asiakasta on pyydetty täyttämään alkoholi- ja huumeongelmien muutosvaiheita ja muutosvalmiutta käsittelevä SOCRATES-lomake sekä muuta ongelmakäyttäytymistä käsittelevä URICA-lomake. Lomakkeita voidaan käyttää myöhemmin keskusteluissa asiakkaan muutoshalun herätteleminen pohjana. Viiden keskustelukerran aikana asiakas täyttää omaa työkir-

jaansa, jonka hän saa mukaansa keskustelutarjan päätyttyä. Työkirjan tavoitteena on antaa asiakkaalle kuvaus siitä, mitä hän ajattelee muutoksesta. Työkirja voi olla myös apuna keskusteluiden herättelyssä ja kulussa. (Farbring & Berge 2006, 54–76.)

Esittelen seuraavaksi kahden ensimmäisen varsinaisen keskustelun tavoitteet, koska tutkimukseni kohdistui juuri näihin tapaamisiin. Ensimmäisen keskustelun tavoitteena on luoda asiakassuhde, keskustella muutoksesta yleisellä tasolla sekä kartoittaa asiakkaan nykytilannetta, siihen johtaneita syitä ja ongelmia. Keskustelua voidaan myös kytkeä SOCRATES- ja URICA-kyselylomakkeisiin ja pohtia näistä saatujen tulosten yhteyttä asiakkaan kokemaan paikkaan muutoksenvaihemallissa. Ensimmäisen keskustelun tarkoituksena on käydä myönteistä ja muutokseen herättelevää keskustelua asiakkaan kanssa sekä pohtia ongelmakäyttäytymisen myönteisiä ja kielteisiä puolia. Mahdollisesti useiden epäonnistuneiden muutosyritysten jälkeen asiakkaan itsetunto ja usko omaan muutoksykyyn on usein heikko. Keskustelut pyrkivätkin aina tilaisuuden tullen voimistamaan asiakkaan uskoa omaan muutoksykyihinsä ja vahvistamaan asiakkaan itseluottamusta. Muutospuhetta pyritään houkuttelemaan lähinnä kognitiivisella tasolla eli asiakasta autetaan tunnistamaan ja tiedostamaan käyttäytymisensä ongelmia. Ensimmäisen keskustelun tukena haastattelija on voinut käyttää työkirjasta löytyvää ns. Ihmekysymys tehtävää (ks. liite 2), jossa asiakasta pyydetään kuvittelemaan omaan tilanteeseensa ja tavoitteisiinsa liittyvä ihme tai haave, joka olisi tapahtunut yhden yön aikana. Tehtävän avulla pyritään synnyttämään asiakkaassa muutosajattelua, kun hän joutuu miettimään nykyhetkeä parempaa tilannetta. (Farbring & Berge 2006, 78–88.)

Toisen keskustelun tavoitteena on käydä läpi tarkemmin nykyisen ongelmakäyttäytymisen myönteisiä ja kielteisiä puolia sekä keskustella muutokseen liittyvistä myönteisistä vaikutuksista. Nykyisen käyttäytymisen ja muutoksen välisen ristiriidan tarkastelu ja tiedostaminen pyrkivät lisäämään asiakkaan muutoshalua ja tarvetta muutokseen. Keskustelun tavoitteena on miettiä asiakkaan halua, kykyä ja valmiutta muutokseen sekä siihen liittyvää sisäistä ja ulkoista motivaatiota. Tarkoituksena on, että asiakas pystyisi tunnistamaan ongelmansa paremmin ja hänelle syntyisi muutosta vahvistava tunnetila. Muutospuhetta pyritään synnyttämään niin kognitiivisella kuin tahtotasollakin. Toisessa keskustelussa työntekijä on voinut käyttää apunaan ns. Voimakenttä tehtävää (ks. liite 3). Voimakentän avulla asiakasta pyydetään miettimään ja kirjaamaan nykyisen ongelmakäyttäytymisensä etuja ja haittoja. Tarkoituksena on kuitenkin viipyä vain hetken aikaa ongelmakäytön eduissa ja keskittyä sen tuomiin haittapuoliin asiakkaan näkökulmasta, jotta ambivalenssi ei kehity väärään suuntaan. Asiakas voi myös pisteyttää kunkin edun ja haitan asteikolla 1-10 (ks. liite 3), minkä jälkeen voidaan laskea, kuinka paljon pisteitä muutoksen tai nykyisen käyttäytymisen jatkaminen saa-

vat. Toisen keskustelun aikana asiakasta voidaan pyytää myös arvioimaan haluaan ja kykyään muutokseen sekä muutoksen tärkeyttä asteikolla 1-10. Haastattelija voi herättää asiakkaan pohtimaan muutosta kysymällä esimerkiksi miksi hän antoi haluun muuttua numeron viisi eikä esimerkiksi vain nelosta. Keskustelun aikana työntekijä voi tehdä asiakkaan kanssa myös ns. vaakakuppiharjoituksen (ks. liite 4). Vaakakuppiharjoituksen tarkoituksena on saada asiakas pohtimaan sitä, kuinka paljon muutos johtuu itsestä ja kuinka paljon muista, kuten läheisistä ihmisistä. (Farbring & Berge 2006, 90–104.)

### **3. Tutkimusmenetelmät**

#### **3.1 Tutkimusongelma**

Tutkielman kiinnostuksen kohteena on kriminaalihuollon työntekijöiden käyttäytyminen asiakkaan ja työntekijän välisissä haastatteluissa kriminaalihuollossa tapahtuvan motivoivaan haastatteluun pohjautuvan VKM – keskustelutarjan aikana. Motivoivan haastattelun hengen ja tavoitteiden toteuttaminen haastattelijan työssä on vaativa ja usein paljon harjoittelua ja palautetta edellyttävä tehtävä. VKM-keskustelutarja voi parhaimmillaan tukea tässä tehtävässä. Tavoitteena on selvittää, miten motivoivan haastattelun periaatteet, henki ja menetit toteutuvat todellisuudessa näissä kriminaalihuollon päihdehaastatteluissa. Tarkastelun kohteena onkin erityisesti VKM – keskustelutarjan käsikirjaa käyttävän työntekijän eli haastattelijan puhe. Kysyn siis *miten työntekijät onnistuvat noudattamaan motivoivan haastattelun henkeä, periaatteita ja metodeja haastatteluiden aikana?*

#### **3.2 Aineistona kriminaalihuollon päihdehaastattelut**

Aineistona tässä tutkimuksessa käytän VKM- keskustelutarjaan pohjautuvia kriminaalihuollon asiakastapaamisia. Kriminaalihuolto kuuluu oikeusministeriön Rikosseuraamusviraston alaisuuteen. Kriminaalihuolto määrittää tehtäväkseen yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanon, joista vapauudessa suoritettavat yhdyskuntapalvelukset ovat merkittävä osa rangaistusten täytäntöönpanojärjestelmää. Yhdyskuntaseuraamukset toteutetaan usein yhteistyöverkostojen avulla ja normaalin arkielämän piirissä. Suomessa vuonna 2006 yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden päivittäinen keskimäärä oli lähes 4600 henkilöä. Kriminaalihuollon tavoitteena on lisäksi myötävaikuttaa uusintarikollisuuden vähentämiseen ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaisemiseen. Se pyrkii tukemaan tuomitun mahdollisuutta selviytyä yhteiskunnassa ja ylläpitää hyvinvointiaan sekä parantaa hänen valmiuksiaan omaksua rikokseton elämäntapa. (Kriminaalihuolto 2007.) Tässä tutkimuksessa mukana olevat kriminaalihuollon asiakkaat suorittavat tai ovat suorittaneet rikostaustastaan johtuen yhdyskuntapalvelua. Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat kärsivät päihderiippuvuuksista, jotka ovat usein kietoutuneet yhteen rikollisuuden kanssa. VKM viisi keskustelua muutoksesta on ollut kriminaalihuollon asiakkaille vapaaehtoinen keskustelutarja, jonka avulla he voivat pyrkiä muuttamaan käyttäytymistään tai ylläpitämään päihteetöntä ja rikoksetonta elämäntapaa.

Aineiston keruu kriminaalihuollon kontekstista alkoi marraskuussa 2007 ja päättyi seurantajaksoineen vuonna 2009. Projektissa on nauhoitettu 50 kriminaalihuollon työntekijän ja asiakkaan kaksi ensimmäistä varsinaista keskustelua, jotka on kerätty eri puolilta Suomea. Haastattelut on videoitu, jonka jälkeen ne on litteroitu eli kirjoitettu tekstimuotoon. Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt aineistonani 20 eri työntekijän keskustelua asiakkaan kanssa. Olen ottanut työntekijät tutkimukseen siinä järjestyksessä, jossa haastattelut on saatu tutkimuskäyttöön. Mikäli saman työntekijän haastatteluja on osunut kohdalle useampia, olen hypännyt näiden yli ja ottanut järjestyksessä seuraavan. Tutkimuskysymykseni perusteella olen halunnut ottaa aineistoon mahdollisimman monen haastattelijan keskustelua, jotta pystyn kontrolloimaan yhden haastattelijan aiheuttaman mahdollisen viinon tuloksissa, mikä olisi saattanut seurata jos haastatteluita olisi ollut kyseiseltä haastattelijalta useampia. Kahden ensimmäisen varsinaisen nauhoitetun keskustelukerran väliltä on valittu satunnaisesti toinen. Ensimmäisillä motivoivan haastattelun kerroilla syntyvän ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutuksen sekä muutospuheen on tutkitusti osoitettu ennustavan voimakkaasti ongelmakäyttäytymisen muutosta (ks. esim. Moyers ym. 2007; Amhrein ym. 2003; Miller & Rollnick 2002).

Nauhoitetut tapaamiskerrat ovat kestoltaan noin tunnin mittaisia. Keskustelut on jaettu edelleen kolmeen noin 20 minuutin jaksoon. Näistä kolmesta pätkästä valittiin satunnaisesti yksi 20 minuutin jakso. Moyersin ym. (2009) mukaan satunnaisesti valittujen 20 minuutin jaksosten perusteella voidaan tehdä päätelmiä motivoivan haastattelun periaatteiden sekä hengen toteutumisesta ja haastattelun kokonaan koodaaminen on siksi tarpeellista. Heidän kokemuksensa mukaan pidempi koodattava pätkä voi esimerkiksi tuottaa koodaajalle vaikeuksia keskittyä ja voi aiheuttaa ongelmia muodostaa yleisiä käyttäytymisarvioita informaation lisääntyessä. (emt. 27.) Joissakin tapauksissa jaksosta valintaa saatettiin siirtää harkiten muutama minuutti esimerkiksi lopusta aikaisemmaksi, jos osoitettiin, että lopussa oleva asiakkaan ja ohjaajan keskustelu sisälsi vain esimerkiksi seuraavan kerran järjestelykysymyksiä. Näin toimittiin myös jos keskustelussa oli esimerkiksi pitkiä, usean minuutin kestäviä mietintäjaksoja. Lopulliseksi aineistokseni muodostui tämän prosessin kautta 20 eri työntekijän satunnaisesti valittu ensimmäinen tai toinen varsinainen keskustelu, josta olen analysoinut valitun 20 minuutin jaksosta (ks. liite 5).

Valmistelevalle haastattelukerralla asiakas on täyttänyt MISA- esitietolomakkeen, jolla on pyritty kartoittamaan asiakkaan sen hetkistä elämäntilannetta ja päihteiden käyttöä. Esitietolomakkeella on myös kysytty asiakkaan tulevaisuuden tavoitteista ja suunnitelmista päihdekäyttäytymisen suhteen sekä mahdollisista aiemmista hoidoista tukiryhmissä, avo- tai laitoshoidoissa ja mahdollisesta lääkehoidosta. Tässä tutkimuksessa käytän esitietolomaketta saadakseni selville asiakkaan päihteiden-

käyttöön liittyvät tavoitteet. MITI -koodausmenetelmää käytettäessä on tärkeää tietää asiakkaan tavoite ongelmakäyttämisen suhteen, jotta ohjaajan panosta asiakkaan tavoitekäyttämisen herättelyyn ja käsittelyyn voidaan tarkemmin seurata (Moyers ym. 2009).

Tutkimukseen osallistuvat päihdetyöntekijät ovat käyneet VKM – keskustelutarjaan liittyvän koulutuksen ja heillä on myös usein motivoivaan haastatteluun perustuvaa koulutusta. Mukana tässä tutkimuksessa oli 20 eri työntekijää. Heistä 16 oli naisia ja 4 miehiä. Projektissa ei ole kerätty tarkempaa tietoa työntekijöiden koulutuksesta, työkokemuksesta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista. Kriminaalihuollon asiakkaat olivat vähintään 18-vuotiaita. Heillä oli rikollisuustausta ja päihteiden ongelmakäyttöä. Useimmat heistä suorittivat ehdonalaistuomiotaan.

### **3.3 Motivoivan haastattelun arviointimenetelmä MITI**

Päätettyäni kohdentaa huomion työntekijän puheeseen ja erityisesti siihen, kuinka motivoivan haastattelun periaatteet toteutuvat kriminaalihuollon puolistrukturoiduissa haastatteluissa, päädyin analysoimaan aineistoa Theresa B. Moyersin, Tim Martinin, Jennifer K. Manuelin ja William R. Millerin (2009) kehittämällä MITI 3.1 (The Motivational Interviewing Treatment Integrity 3.1) – koodausmenetelmällä. MITI:n kehityksen perustana on toiminut MISC (the Motivational Interviewing Skills Code)- koodausjärjestelmä, joka on yksityiskohtainen, moniulotteinen ja aikaa vievä motivoivan haastattelun koodaamisen kehitelty menetelmä, jolla voidaan mitata asiakkaan ja työntekijän välistä käyttäytymistä. MITI puolestaan on yksinkertaisempi menetelmä, jonka avulla voidaan tutkia pelkästään työntekijän puhetta. Siinä missä MISC-menetelmä voi vaatia useita kuuntelukertoja, edellyttää MITI tyypillisesti vain yhtä kuuntelukertaa. Menetelmien erona on myös se, että MITI:ssä luokittelukoodeja on huomattavasti vähemmän. Tämä toisaalta luo tutkimukseen reliabiliteettia, mutta vähentää analyysin tarkkuutta. Tämän vuoksi MITI-menetelmää käyttävän on hyväksyttävä, ettei hän pysty koodaamaan kaikkia työntekijän ilmaisuja. Moyers ym. muistuttavat, että MISC ja MITI eivät ole kilpailevia mittausvälineitä. Niiden avulla voidaan vastata erilaisiin kysymyksiin ja niitä voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin. MITI:n etuihin lukeutuu muun muassa sen mahdollisuus vastata yksinkertaisempiin kysymyksiin, kuten siihen, miten hyvin tietty hoito on motivoivan haastattelun mukaista tai esimerkiksi silloin, kun työntekijä haluaa parantaa motivoivan haastattelun taitojaan koulutusmielessä. (emt. 2–3.) Tutkimukseni kannalta MITI-menetelmä on järkevä ja tehokas vaihtoehto vastata tutkimuskysymykseeni. Koodausmenetelmän avulla pystyn tarkastelemaan kriminaalihuollon työntekijöiden motivoivan haastattelun taitojen onnistumista.

Vaikka tämän koodausmenetelmän avulla voidaan koodata pelkästään työntekijän puheita, on tutkimuksellisesti tärkeää seurata asiakkaan reagoitua työntekijän puheeseen, jotta työntekijän puheen onnistumista voidaan arvioida (Moyers ym. 2009, 2–3). Tässä tutkimuksessa ei ole kuitenkaan tarkoituksena koodata tarkemmin asiakkaan puheita, vaan tarkastella sitä vain sen verran kuin se on työntekijän puheen arvioinnin kannalta välttämätöntä.

MITI – koodausmenetelmää kehitetään jatkuvasti palautteen kautta ja se muuttuu koko ajan. Sitä pyritään kehittämään edelleen ilmenevien ongelmien ja havaittujen tarpeellisten muutosten myötä. Tutkielmani tähän mennessä oli kehitetty MITI:stä versio 3.1, johon on tehty tarkennuksia ja muutoksia edellisen 3.0 version jälkeen. (Moyers ym. 2009.)

MITI 3.1 (Moyers. ym. 2009) koostuu kahdesta osatekijästä, kokonaisarvioista ja käyttäytymisarvioista. Kokonaisarvioinnin aikana koodaaja arvioi työntekijän puheesta viittä eri osa-aluetta: evokaa-tiota eli muutospuheen herättelyä, yhteistyötä, autonomian tukemista, keskustelun suuntaamista ja empatiaa sekä pisteyttää nämä viisiportaisella Likert- asteikolla. Arvioitsija liikkuu asteikolla ylös tai alas ottaen aina lähtötasokseen ”3”. Tämän arvioinnin tarkoituksena on antaa yleiskuva siitä, kuinka hyvin tai huonosti työntekijän puhe kulkee motivoivan haastattelun mukaisesti. Kokonaiskuva heijasteleekin Moyersin ym. mukaan haastattelijan yleiskuvaa, jota ei välttämättä voida jakaa kuitenkaan yksittäisiin osatekijöihin. Toisessa vaiheessa aineistolle tehdään käyttäytymisarviointi. Työntekijän puhe koodataan lausumiin ja edelleen ilmaisuihin ja kukin ilmaisu saa yhden mahdollisista käyttäytymiskoodista, joita ovat tiedonanto, suljettu tai avoin kysymys, yksinkertainen tai monimuotoinen reflektio, motivoivan haastattelu mukainen tai motivoivan haastattelun vastainen käyttäytyminen. (Emt. 3–27.)

Aloitin analysoinnin koodaamalla työntekijöiden puheesta käyttäytymiskoodit. Jaoin työntekijöiden puheen ilmaisuihin, jonka jälkeen annoin kullekin ilmaisulle sitä vastaavan käyttäytymiskoodin. Toisella kierroksella annoin haastatteliijoille kokonaisarviot, joiden avulla voidaan arvioida haastattelun yleisvaikutelmaa. Kolmannessa vaiheessa MITI:n yhteenvetopistekaavojen avulla muodostin kunkin työntekijän haastattelusta taulukon, joiden avulla voidaan tietoa tiivistämällä arvioida motivoivan haastattelun toteutumista ja tasoa eri työntekijöillä. Lisäksi olen muodostanut kaikista haastatteluista koostettuja yhteenvetotaulukoita, joiden avulla on mahdollista arvioida työntekijöiden motivoivan haastattelun taitojen onnistumista kriminaalihuollon kontekstissa.



## Kokonaisarviot

Kokonaisarvioiden tarkoituksena on arvioida sitä, kuinka hyvin ohjaaja tai terapeutti käyttää motivoivan haastattelun henkeen kuuluvia viittä piirrettä keskustelun aikana. Esittelen seuraavaksi yleisesti kaikki viisi osa-aluetta, jotka kuuluvat kokonaisarviointiin. Tarkemmat kokonaisarvioiden määrittämiseen tarkoitettavat taulukot löytyvät liitteestä 6.

Ensimmäisessä vaiheessa tarkastelin sitä, kuinka hyvin ohjaajan (1) *empaattisuus* toteutuu haastatteluissa. Empaattisuudella tarkoitetaan motivoivan haastattelun mukaan sitä, miten hyvin terapeutti onnistuu haastattelun aikana ymmärtämään tai yrittää ymmärtää asiakkaan ajatuksia, näkökulmia ja tunteita. Aktiivisia yrityksiä ymmärtää asiakkaan näkökulmaa voivat olla esimerkiksi toistuvat avoimet tai suljetut kysymykset, jotka kannustavat asiakasta kertomaan lisää. Näin haastattelijalla on mahdollisuus saada enemmän tietoa asiakkaan monisyisestä tarinasta. Toinen empaattisuutta ilmentävä seikka on reflektio eli heijastava kuuntelu. Erityisesti monimuotoiset reflektiot tai se, että työntekijä ymmärtää asiakasta ohi sen mitä asiakas on juuri kertonut, viestii siitä, että terapeutti kuuntelee ja seuraa asiakkaan tarinaa ja on kiinnostunut siitä. Moyers ym. varoittavat kuitenkin sekoittamasta tässä tarkoitettua empaattisuutta lämpöön, hyväksyntään, aitouteen tai asiakkaan puolustamiseen. Empatiaa arvioidaan MITI:ssä kaikilla niillä tavoilla ja yrityksillä, joilla työntekijä yrittää ymmärtää asiakkaan kertomaa tarinaa. (Moyers ym. 2009, 14–15.)

Toiseksi tarkastelin sitä, kuinka hyvin ohjaaja pystyy (2) *suuntaamaan* asiakkaan kanssa käytyä keskustelua tavoitekäyttämiseen tai siihen läheisesti liittyviin asioihin. Taitavasta keskustelun suuntaamista viestii muun muassa ohjaajan taito pitää keskustelu tavoitekäyttämisen suurimman osan ajasta. Keskustelun rönkyillessä hyvän suuntaamisen taidon hallitseva ohjaaja palauttaa keskustelun hienovaraisesti takaisin tavoitekäyttämiseen ja muutokseen. Hyvä istunnon ajan hallinta sekä johdonmukainen siirtyminen terapeutteisistä tehtävistä toiseen kertovat myös hyvästä keskustelun suuntaamisen taidosta. (emt. 11–13.)

Kolmanneksi arvioin (3) *evokaatiota eli* ohjaajan kykyä herätellä muutospuhetta asiakkaassa. Hyviä merkkejä asiakkaan muutospuheen herättelystä ovat erinäiset keinot auttaa asiakasta puhumaan itsensä muutokseen ja käsitellä tämän muutoksen hyviä ja huonoja puolia. Ohjaajan kyky ”kaivaa” aktiivisesti esiin asiakkaan omaa motivaatiota ja ajatuksia muutoksesta viestivät taitavasta evokaatiosta. Korkeat pisteet tällä kokonaisarvioiden osa-alueella saanut ohjaaja ei myöskään jätä huomiotta asiakkaan muutospuhetta, vaan vastaa siihen sen ilmaantuessa aina johdonmukaisesti ja pyrkii

tarkastelemaan sitä syvällisemmin. Taitava työntekijä luo tilaa muutospuheelle myös silloin, kun asiakas ei itse sitä tee. (Moyers ym. 2009, 5–7.)

Neljäs tarkastelukohde oli asiakkaan ja työntekijän (4) *yhteistyösuhde* eli se, kuinka hyvin ohjaaja pystyy vaalimaan asiakkaan kanssa syntyvää keskinäistä vuorovaikutusta. Motivoivan haastattelun on parhaillaan sanottu olevan kuin paritanssia, jossa ohjaaja ja asiakas ovat tasavertaisia keskustelijoita. Hyvän yhteistyösuhteen rakentanut ohjaaja on kiinnostunut asiakkaan mielipiteistä sekä ajatuksista ja kutsuu häntä mukaan ongelmanratkaisuun. Hyvässä yhteistyösuhteessa ohjaaja tunnistaa asiakkaan asiantuntijuuden eikä ota itse auktoriteetin tai neuvonantajan roolia keskustelussa. (Emt. 7–9.)

Viides tarkastelukohteeni oli yksi motivoivan haastattelun syvimpään luonteeseen kuuluva periaate eli asiakkaan (5) *autonomian tukeminen*. Autonomian tukemisella tarkoitetaan ohjaajan aktiivista asiakkaan oman autonomian ja kontrollin tunteen vahvistamista omasta tilanteestaan ja tavoitekäyttäytymisestään. Asiakas on paras oman tilanteensa ja elämänsä asiantuntija. Taitavasti autonomiaa tukeva ohjaaja sisällyttää keskusteluun joko suorasti tai epäsuorasti asiakkaan muutokseen ja tavoitekäyttäytymiseen liittyvää puhetta kontrollista ja autonomiasta, jotta asiakas huomaisi oman aktiivisuutensa ja osallisuutensa tärkeyden muutoksessa. Ohjaaja hyväksyy ja tukee asiakasta painostamatta häntä kuitenkaan muutokseen. Taitava ohjaaja tutkii asiakkaan vaihtoehtoja muuttua tai olla muuttumatta ilman sarkasmia ja vilpittömän aidosti. (Emt. 9–11.)

## **Käyttäytymisarviot**

Käyttäytymisarvioiden tarkoituksena on antaa tarkempi kuva työntekijän käyttäytymisestä koodaamalla puhe johonkin viidestä pääkäyttäytymislukasta. Kysymys- ja reflektioluokat sisältävät myös alaluokituksen. Aloitin koodaamisen jakamalla työntekijän puheen ilmaisuihin. Ilmaisulla tarkoitetaan työntekijän ilmaisemaa kokonaista ajatusta. Yksi tällainen ilmaisu voi saada vain yhden käyttäytymiskoodin. Yhdessä työntekijän puheenvuorossa eli keskeytymättömässä ilmaisujen jaksossa voi olla monia peräkkäisiä ilmaisuja eli ajatuksia. Asiakkaan vastaus katkaisee aina työntekijän puheenvuoron. Työntekijän puheenvuoroa myötäilevät asiakkaan ilmaisut kuten ”mmm” tai ”aha” eivät kuitenkaan katkaise työntekijän vuoroa. Puheenvuoron sisällä sama käyttäytymiskoodi voidaan antaa vain kerran. Esimerkiksi ilmaisu, jossa on ensin avoin kysymys sitten reflektio ja lopuksi suljettu kysymys, saa vain kaksi koodia: Avoin kysymys ja yksinkertainen reflektio. Ilmaisujen sarja samassa puheenvuorossa voi kuitenkin sisältää monia erilaisia käyttäytymiskoodin saavia ilmai-

suja. Esimerkiksi työntekijä voi samassa puheenvuorossa ensin reflektoida asiakkaan puhetta ja tämän jälkeen kannustaa häntä muutoksessa ja lopuksi esittää vielä kysymyksen. (Moyers ym. 2009, 16–18.)

Seuraavaksi esittelen lyhyesti käyttäytymiskategorioita. Tarkemmat koodauksen ohjeet ja esimerkit löytyvät liitteistä (ks. liite 7).

### *1. Tiedon antaminen*

Tiedon antamiseksi koodataan työntekijän puhe, jossa työntekijä antaa tietoa, opettaa, antaa palautetta tai kertoo itsestään. Myös työntekijän ilmaisema mielipide koodataan tähän kategoriaan. Tiedonantamisen kohdalla ei koodaajan tarvitse tehdä alaluokituksia. Pelkkä tiedonanto luokitus riittää. Tiedon antamista ovat esimerkiksi palautteen antaminen arvioinnin tuloksista, henkilökohtainen palaute jota ei ole aiemmin esitetty, hoitoon liittyvien ajatusten ja käsitteiden selittäminen sekä puheenaiheesta valistaminen. (Moyers ym. 2009, 18–20.)

### *2. Kysymykset*

#### *Suljetut kysymykset*

Suljetulla kysymyksellä tarkoitetaan työntekijän esittämää kysymystä, johon asiakas voi vastata yksinkertaisesti joko ”kyllä” tai ”ei”. Suljetuksi kysymykseksi koodataan myös kysymys, joka tarjoaa rajatun määrän vaihtoehtoja tai kun kysymykseen on vain yksi oikea vastaus. Suljettuna kysymyksenä koodataan myös sellaiset työntekijän kysymykset, jotka yrittävät olla avoimia kysymyksiä, mutta jotka kuitenkin sisältävät päätteen -ko tai -kö, esimerkiksi pystytkö, voisitko, pitääkö, haluaisitko jne. (Moyers ym. 2009, 20–21.)

#### *Avoimet kysymykset*

Avoimeksi kysymykseksi koodataan työntekijän kysymys, johon asiakas voi vastata monella eri tapaa. Kysymys voi etsiä tietoa, voi kutsua asiakasta kertomaan asian omasta näkökulmastaan tai kannustaa esimerkiksi itsetutkiskeluun. Avoin kysymys jättää asiakkaan vastauksen haastattelijalle yllätykseksi. (Moyers ym. 2009, 21.)

### *3. Reflektio*

Reflektioilla tarkoitetaan työntekijän reaktioita asiakkaan puheeseen. Sen tarkoituksena on vangita asiakkaan tuottamaa puhetta joko toistamalla sen suoraan tai tuoden siihen jonkin uuden merkityksen. (Moyers ym. 2009, 21.)

#### *3a. Yksinkertainen reflektio*

Yksinkertainen reflektio voi viestiä työntekijän ymmärrystä tai olla helpottamassa asiakkaan ja työntekijän välistä keskustelua. Se ei tyypillisesti lisää tai painota sitä mitä asiakas on sanonut. Se ei myöskään poikkea asiakkaan lausuman alkuperäisestä tarkoituksesta. Työntekijän yhteenvedot asiakkaan puheesta koodataan yksikertaiseksi reflektioksi, jos ne eivät tuo esille uusia näkökulmia. Yksinkertaista reflektiota ovat muun muassa toisto tai toisin ilmaiseminen synonyymejä käyttämällä. (Moyers ym. 2009, 22.)

#### *3b. Monimuotoinen reflektio*

Monimuotoiset reflektiot usein tuovat asiakkaan puheeseen merkittävällä tavalla uusia näkökulmia tai uutta merkitystä, esimerkiksi painottamalla asiakkaan sanomaa. Monimuotoisia reflektioita ovat muun muassa asiakkaan ajatusketjun jatkaminen, vertauksien tai kielikuvan käyttäminen reflektiossa, tunteen reflektointi tilanteessa, jossa asiakas saattaa ilmaista ilmeillään ja äänenkäytöllään tunteita, joita hän ei kuitenkaan osaa pukea sanoiksi sekä ambivalenssin esiintuominen ja asiakkaan puheen vahvistaminen suurentelemalla, liioittelemalla ja voimistamalla. Yhteenvedot, joissa työntekijä niputtaa monia asiakkaan kertomia asioita yhteen tuoden esiin uuden näkökulman tai merkityksen luokitellaan myös monimuotoiseksi reflektioksi. (Moyers ym. 2009, 22–23.)

### *4. Motivoivan haastattelun mukainen puhe*

Motivoivan haastattelun mukaisella puheella tarkoitetaan sellaista työntekijän puhetta, joka on hyvin motivoivan haastattelun periaatteiden mukaista. Tähän kategoriaan koodataan vain sellaiset työntekijän ilmaisut, jotka selvästi ovat motivoivan haastattelun mukaista. Tässä kategoriassa ei tarvita alaluokituksia, mutta motivoivan haastattelun mukaista puhetta on esimerkiksi luvan kysyminen ennen neuvomista ja asiakkaan vahvistaminen. Motivoivan haastattelun mukaiseksi kooda-

taan myös asiakkaan tukeminen myötätuntoa ja sympatiaa ilmaisemalla sekä asiakkaan hallinnan, valinnan vapauden, autonomian ja päätösvallan korostaminen. (Moyers ym. 2009, 23–25.)

### *5. Motivoivan haastattelun vastainen puhe*

Koodaaja koodaa motivoivan haastattelun vastaisen koodin silloin, kun työntekijän ilmaisu ei ole motivoivan haastattelun mukaista. Erityisiä alakoodeja ei tarvitse laittaa. Motivoivan haastattelun vastaiseksi puheeksi koodataan, jos työntekijä neuvoa asiakasta ilman lupaa tai ohjaa asiakasta määräämällä tai käskemällä. Motivoivan haastattelun vastaiseksi koodataan myös ns. konfrontoiva puhe, jota ovat väittely ja erimielisyyden osoittaminen, asiakkaan puheen korjaaminen, asiakkaan syyttely, nolaaminen, leimaaminen, kritisoiminen, pilkkaaminen tai asiakkaan rehellisyyden ja vilpittömyyden kyseenalaistaminen.

### **MITI:n yhteenvetopisteet**

Koodattuani työntekijän puheen kokonaisarviot ja käyttäytymisarviot käytin MITI 3.1 -koodauskäsikirjassa olevia kaavoja laskeakseni kunkin haastattelun ns. yhteenvetopisteet. Ensimmäiseksi laskin jokaisesta haastattelusta käyttäytymiskoodien summat. Merkitsin kuinka paljon kyseisessä haastattelussa oli tiedonantoa, MH:n mukaista tai vastaista puhetta, suljettuja ja avoimia kysymyksiä sekä yksinkertaisia ja monimuotoisia reflektioita (ks. lyhenteet liite 8). Näiden pohjalta laskin käsikirjassa esitettyjen kaavojen avulla motivoivan haastattelun yhteenvetopisteet. Yhteenvetopisteistä muodostuneet taulukot esittelen Tutkimustulokset -luvussa. Moyers ym. mukaan yhteenvetopisteiden avulla voidaan arvioida MH:n mukaisen haastattelun hallintaa ja onnistumista paremmin kuin pelkästään yksittäisillä koodauspistemäärillä (Moyers ym. 2009, 27–28).

Ensimmäinen kaava kuvaa sitä, miten hyvin työntekijä hallitsee motivoivan haastattelun hengen. Kaavassa lasketaan motivoivan haastattelun kolmen tärkeän metodin toteutumista työntekijän puheessa. Yhteistyön, evokaation ja autonomian kokonaisarviot lasketaan yhteen ja summa jaetaan kolmella. Nämä kolme tekijää muodostavat Millerin ja Rollnickin (2002) mukaan motivoivan haastattelun hengen. Yhteistyön muodostuminen on haastattelun sujuvuuden yksi tärkeimmistä elementeistä. Motivoivan haastattelun periaatteiden mukaan positiivinen ja tasavertaisuuteen perustuva ilmapiiri, jossa asiakas voi vapaasti ilmaista tunteitaan ja ajatuksiaan ilman pakottamisen tai syyllistämisen tunnetta, johtaa useimmin muutokseen. Motivoivan haastattelun mukaan muutospuheen herättely on yksi sen henkeen kuuluvista tekijöistä. Asiakkaan sisäisen motivaation löytämisen ja

sen herättelyn ajatellaan johtavan muutokseen. Motivoivan haastattelun mukaan muutoksen idut piilevät asiakkaassa itsessään ja siksi asiakkaan autonomian vahvistaminen niin, että tavoitteet ja arvot nousevat hänestä itsestään on tärkeää. (Miller & Rollnick 2002, 33–35.)

Toisen kaavan avulla voidaan laskea monimuotoisten reflektioiden osuus kaikista haastattelun reflektioista. Monimuotoisten reflektioiden määrä jaetaan kaikilla haastattelun yksinkertaisilla ja monimuotoisilla reflektioilla ja saatu luku kuvaa kyseisen haastattelun monimuotoisten reflektioiden prosenttiosuutta. Motivoivan haastattelun onnistumiseen ajatellaan liittyvän usein taitava ja runsas monimuotoisten reflektioiden käyttö. Millerin ja Rollnickin (2002) mukaan reflektointi on yksi motivoivan haastattelun tärkeimmistä ja haastavimmista taidoista. Reflektoinnillahan tarkoitetaan työntekijän reagointia asiakkaan puheeseen (emt. 67–68). Monimuotoisten reflektioiden määrän tulisi olla yksinkertaisia reflektioita suurempi, koska ne eivät ainoastaan toista asiakkaan sanomaa, vaan antavat siihen esimerkiksi uudenlaisia merkityksiä ja rikastavat asiakkaan puhetta (Moyers ym. 2009, 22–23).

Kolmas kaava kuvaa avointen ja suljettujen kysymysten suhdetta haastattelussa. Haastattelun avoimet kysymykset jaetaan kaikilla haastattelussa esitetyillä kysymyksillä. Tuloksena on avointen kysymysten prosenttiosuus. Motivoivan haastattelun eräs onnistumisen merkeistä katsotaan myös olevan se, että asiakas puhuu haastattelun aikana enemmän kuin työntekijä. Avointen kysymysten esittäminen on yksi avain tähän tavoitteeseen. Suljettuja kysymyksiä ei haastattelun aikana voida kuitenkaan täysin välttää ja osa niistä on ihan tarpeellisia keskustelun sujuvuuden kannalta, mutta niiden osuus verrattuna avoimiin kysymyksiin tulisi olla huomattavasti pienempi. (Miller & Rollnick 2002, 65.) Avoin kysymys kannustaa asiakasta puhumaan ja jakamaan näkökulmiaan ja se voi antaa asiakkaalle mahdollisuuden esimerkiksi itsetutkiskeluun (Moyers. ym. 2009, 21).

Neljäs kaava kuvaa reflektioiden suhdetta kysymyksiin. Kaavassa kaikkien reflektioiden summa jaetaan kaikkien kysymysten summalla. Motivoivan haastattelun mukaan reflektioiden kysymyksiä suurempi osuus on yksi merkki haastattelun onnistumisesta. Motivoivan haastattelun periaatteiden mukaan jokaisen avoimen kysymyksen jälkeen tulisi reflektoida asiakkaan puhetta. Työntekijä saattaa helposti vajota ns. kysymys-vastaus ansaan, jossa työntekijä kysyy sarjan kysymyksiä ilman, että hän reflektoi asiakkaan sanomaa. Tällaisen vuoropuhelun katsotaan voivan synnyttää pikeminkin muutosvastarintaa kuin muutoshalukkuutta Taitava motivoivan haastattelun osaaja tarjoaa asiakkaalle keskimäärin kaksi tai kolme reflektiota per kysymys ja puolet hänen reagoineistaan

tulisi olla reflektioita esimerkiksi lyhyiden ”mmm”-lausahdusten sijasta. (Miller & Rollnick 2002, 72–73.)

Viidennen kaavan avulla voidaan laskea motivoivan haastattelun mukaisten ilmaisten suhdetta motivoivan haastattelun vastaisiin ilmaisuihin. Tuloksena on motivoivan haastattelun mukaisten ilmaisten prosenttiosuus. Asiakkaan autonomian, päätösvallan, valinnan vapauden korostaminen, vahvistaminen ja empatian ilmaiseminen johtavat todennäköisemmin positiiviseen muutokseen kuin motivoivan haastattelun vastainen puhe, kuten neuvominen ilman lupaa, konfrontoiminen tai määrääminen. Tämän vuoksi motivoivan haastattelun mukaisten ilmaisten suhde tulisi olla suurempi kuin motivoivan haastattelun vastaisen puheen osuus. Motivoivan haastattelun vastaisen puheen katsotaan synnyttävän asiakkaassa vastarintaa. (Miller & Rollnick 2002, 33–42; ks. myös Najavits & Strupp 1994.)

MITI:n yhteenvetopisteiden laskennassa käytetyt kaavat:

- 1) MH: hengen kokonaisarvio = (herättely + yhteistyö + autonomian tukeminen) / 3
- 2) Monimuotoisten reflektioiden prosenttiosuus (%RM) = RM / kaikki reflektiot
- 3) Avointen kysymysten prosenttiosuus (%AK) = AK / (AK+SK)
- 4) Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K) = kaikki reflektiot / (AK+SK)
- 5) MH:n mukaisten ilmausten osuus (%MHM) = MHM / (MHM+MHV)

### **Aputaulukko motivoivan haastattelun hengen mukaisen pätevyuden arvioimiseen**

Olen käyttänyt MITI 3.1 koodauskäsikirjassa esiteltyä taulukkoa apunani työntekijän taidon ja pätevyuden arvioimiseksi. On kuitenkin syytä pitää mielessä, että vaikka pätevyystasot perustuvat asiantuntijoiden mielipiteisiin, mittarilta puuttuu vielä empiirinen, normatiivinen ja muu validioiva tuki. Tämä on siis vain yksi tapa ja mittari suhteuttaa koodauksen tuloksia ja arvioida työntekijöiden onnistumista. Sen avulla voin kuitenkin saada suuntaa siitä, kuinka työntekijät ovat onnistuneet toteuttamaan motivoivaa haastattelua. Asiantuntijoiden mukaan motivoivan haastattelun hengen kokonaisarvioiden keskiarvo aloittelijan tasolla on 3.5 ja mestarin pätevyuden keskiarvo on 4. Reflektioiden suhde kysymyksiin on aloittelijan tasolla 1 ja mestarin tasolla 2. Avointen kysymysten prosenttiosuus on aloittelijan tasolla 50 kaikista kysymyksistä ja mestarin tasolla 70. Monimuotoisten reflektioiden osuus kaikista reflektioista on aloittelijan tasolla 40 % ja mestarin tasolla 50 %. Motivoivan haastattelun mukaisten ilmausten osuus suhteessa kaikkiin motivoivan haastattelun mukai-

siin ja vastaisiin ilmauksiin on aloittelijan tasolla 90 % ja mestarin tasolla 100 %. Mestarin tasolle pääseminen tarkoittaa siis, ettei työntekijä ole käyttänyt puheessaan yhtään motivoivan haastattelun vastaista ilmausta. (Moyers ym. 2009, 29–30.) Alla esitettyssä taulukossa on tiivistetysti aloittelijan ja mestarin pätevyyden keskiarvot, suhdeluvut ja prosenttiosuudet.

**Taulukko 1** Yhteenvetokoodien kynnyksarvot

<b>Yhteenvetokoodien kynnyksarvot</b>	<b>Aloittelijan taitotaso</b>	<b>Mestarin pätevyys</b>
MI hengen kokonaisarvio	Keskiarvo 3.5	Keskiarvo 4
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1	2
Avointen kysymysten % -osuus (% AK)	50 %	70 %
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (% MR)	40 %	50 %
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	90 %	100 %

### 3.4 Haastatteluiden laadullinen arviointi

Koodauksen perusteella esiin nousseiden keskeisten havaintojen perusteella olen tarkastellut aineistoa myös laadullisesti. Olen havainnollistanut esimerkkien avulla muutamia keskeisiä ilmiöitä, jotka nousivat koodauksen tulosten perusteella esille. Yksittäisen työntekijän sijasta olen poiminut aineistopätkiä koko aineistosta ja pyrkinyt löytämään havainnollisia ja selkeitä esimerkkejä motivoivan haastattelun mukaisen käyttäytymisen onnistumisesta ja epäonnistumisesta. Päädyin ottamaan aineistopätkät koko aineistosta, jotta yksittäisen työntekijän tai asiakkaan anonymiteetti säilyisi paremmin. Toisaalta esimerkit oli helpompi poimia laajemmasta aineistosta kuin yhden työntekijän haastattelusta. Melkeinpä jokaisella työntekijällä oli omat onnistumisen ja epäonnistumisen kohtansa motivoivan haastattelun toteuttamisen suhteen.



### 3.5 Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti

Tämän kappaleen tarkoituksena on arvioida tutkimukseni luotettavuutta eli reliabiliteettia. Tutkimukseni luotettavuutta voidaan vahvistaa saamalla MITI -koodauskoulutuksella sekä koodausharjoituksilla ja arvioida luokitteluasteikollisten muuttujien reliabiliteettia tarkastelevan Cohenin kapin avulla.

Tehdessäni gradua osana Tampereen yliopiston projektia sain mahdollisuuden osallistua myös projektin järjestämään MITI -koodausmenetelmän koulutukseen. Koulutuksessa käytiin lävitse koodauskäsikirjaa ja harjoiteltiin yhdessä koodausta erilaisten vaiheiden kautta. Käsikirjan kirjoittajat Theresa B. Moyers, Tim Martin, Jennifer K. Manuel ja William R. Miller (2009) toteavat myös, että koodauksen opettelu validille tasolle edellyttää usein vaiheittaista oppimisprosessia. I tasolla koodaaja pyrkii erottelemaan erilaiset ilmaukset, tiedon antamisen sekä avoimet ja suljetut kysymykset. II taso sisältää reflektioiden havaitsemisen sekä MH:n mukaisen ja MH:n vastaiset ilmaisut. Tasolla III koodaaja harjoittelee kokonaisarvioiden antamista haastattelulle. (emt. 29.) Saamani koulutus eteni myös harjoittelussa näiden vaiheiden kautta. Jokaisen tason jälkeen koodaamisen taitoja testattiin tasokokeilla. Koulutuksessa käytettiin apuna valmiita koodattuja standardisoituja mallitekstejä, joiden vertaaminen omaan koodaukseen antoi mahdollisuuden saada palautetta ja parantaa omaa koodaustani.

Moyers ym. (2009, 29) toteavat myös, että koodaajien välisen reliabiliteetin saavuttamiseen tarvitaan yleensä noin 40 tuntia koodaamisen harjoitusta. MITI- koulutus sekä viikoittaiset yhteiskoodaukset projektin muiden työntekijöiden kanssa ovat antaneet minulle mahdollisuuden harjoitella ja testata osaamistani koodaajana ja ovat näin ollen lisänneet tutkimukseni luotettavuutta. Näiden keskusteluiden kautta on käyty läpi muun muassa koodaukseen liittyviä haasteita ja erityisesti tämän tutkimusprojektin aineistoihin liittyviä kysymyksiä.

Lopuksi tutkimukseni luotettavuutta voidaan arvioida luokitteluasteikollisten muuttujien testaamiseen tarkoitettulla Cohenin kapalla. Cohenin kappala on tilastollinen mittari, jonka avulla voidaan tarkastella kahden eri tutkijan tekemien arvioiden yhteneväisyyttä. (Metsämuuronen, 2006, 366.) Tutkittaessa kahden havainnoitsijan havaintojen yhdenmukaisuutta on otettava huomioon se, että osa yhdenmukaisuudesta tai eroista voi johtua sattumasta. Cohenin kappala on yleisimmin käytetty menetelmä, joka huomioi myös sattuman vaikutuksen. Kahden havainnoijan arvioiden yhdenpitävyyttä

voidaan mitata myös esimerkiksi katsomalla, kuinka monta prosenttia havainnoista on samanlaisia, mutta Cohenin kappa antaa tarkemman kuvan nimenomaan juuri siksi, että se huomioi sattuman vaikutuksen. Cohenin kapin on nähty toimivan etenkin kahden arvioijan välisen homogeenisuuden tutkimisessa. (Viera & Garrett 2005.) Tyypillisesti motivoivan haastattelun koodaamisen luotettavuutta arvioidaan tarkastelemalla 20 % kokonaisaineiston koodauksista. Tässä tapauksessa se tarkoittaa neljää koodaamani haastattelua aineistoni 20 haastattelusta. Olen koodannut nämä neljä haastattelua itsenäisesti ja jonka jälkeen niitä on verrattu projektin toisen työntekijän samoista haastatteluista tehtyihin koodauksiin.

Cohenin kapin voimakkuus voi vaihdella välillä -1-1, jossa suurempi luku tarkoittaa parempaa yhtäpitävyyttä. Kapin yhtäpitävyyden voimakkuus välillä 0,00–0,20 on olematon, 0,21–0,40 on heikko, 0,41–0,60 on kohtalainen, 0,61–0,80 on hyvä ja 0,81–1,00 on erittäin hyvä. (Viera & Garrett 2005, 360–363.) Käyttäytymiskoodien reliabiliteetti oli kaikkien neljän haastattelun osalta hyvä. Kaikki kapin arvot sijoittuivat välille 0,71–0,82 (ks. liite 9).

Yleisarvioiden yhdenmukaisuutta tarkasteltiin yhden arviopisteen tarkkuudella. Toisin sanoen jos oma arvioni oli esimerkiksi 4 ja toisen koodaajan arvio jotain välillä 3-5, arvioiden katsottiin olevan yhtäläiset. Yleisarvioiden vastaavuus yhden arviopisteen tarkkuudella oli yhteensä 95 % (ks. liite 10).

Vaikka reliabiliteettitestien tulokset osoittivat aineiston koodaamisen olleen luotettavuuden suhteen hyvällä tasolla, koodaamisprosessin aikana esiin nousi kuitenkin joitain aineiston erityisyyteen liittyviä ongelmakohtia. Miten esimerkiksi tulisi koodata suoraan VKM-käsikirjasta luetut tehtävät ja niihin liittyvät kysymykset? Projektissa päätimme koodata nämä tapaukset joko suljetuiksi tai avoimiksi kysymyksiksi kokonaisuudessaan. Lisäksi päätimme, ettemme koodaa lainkaan sellaisia lausumia, joissa työntekijä lukee suoraan asiakkaan tehtäväkirjaan kirjoittamia asioita. Toisinaan koodatessa oli vaikeaa erottaa motivoivan haastattelun mukainen puhe monimuotoisista reflektioista. Se, mikä toiselle koodaajalle saattoi selvästi olla motivoivan haastattelun mukaista puhetta, ei toisen mukaan täyttänyt tätä kriteeriä, jolloin hän koodasi ilmaisun monimuotoiseksi reflektioksi. Toisaalta haastattelujen koodauksien reliabiliteetti oli hyvä, joten tällaisiakaan tapauksia ei joukkoon mahtunut montaa. On kuitenkin huomionarvoista, että koodauksen erimielisyydet sattuiivat usein juuri olemaan näiden kahden, motivoivan haastattelun mukaisen koodin ja monimuotoisen reflektion koodin välillä, eikä esimerkiksi kysymysten koodaaminen tuottanut erimielisyyksiä.

### 3.6 Tutkimusta koskevat eettiset kysymykset

Eräs tärkeimmistä tutkimuksen eettisyyteen liittyvistä asioista on tutkittavien anonymiteetin turvaaminen. Tutkittavien anonymiteetin suojaamiseksi aineisto on litteroitu niin, että kaikki henkilöiden tunnistettavuuteen viittaavat tiedot kuten erisnimet, asuinalueet ja hoitolaitokset on muutettu tai poistettu tekstistä. Tutkimuksessa esitettävät aineistopätkät eivät sisällä mitään sellaista tietoa, joista tutkimuksessa olleiden ohjaajien ja asiakkaiden henkilöllisyys olisi mahdollista tunnistaa. Anonymiteetin suojaamiseksi tutkittavien taustatiedot on luokiteltu kategorioihin. Aineiston arkaluontoisuuden vuoksi valitut aineistopätkät on valittu sen mukaan, ettei niiden sisällön perusteella ole mahdollista tunnistaa henkilöä. Aineistopätkiä valitessa olen myös ottanut huomioon, ettei niiden sisältö paljasta henkilöstä yksityistietoa tai muuta henkilöä mahdollisesti häpäisevää tietoa.

Eettisesti tärkeää on myös ymmärtää, ettei saamieni tutkimustulosten perusteella voida luokitella ketään huonoksi tai hyväksi työntekijäksi sinänsä. Tarkoitukseni on tarkastella motivoivan haastattelun toteutumista ja onnistumista. Tämä on vain yksi lähestymistapa monien muiden joukossa. Muista näkökulmista ja lähestymistavoista käsin tulokset voisivat olla erilaisia. Tulee myös muistaa, että motivoivan haastattelun taitoja on mahdollista kehittää erityisesti esimerkiksi palautteen kautta, eivätkä tässä saadut tulokset kerro pysyvästi kenenkään työntekijän osaamisesta.

## 4. Tutkimustulokset

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset ja vastaan esittämäni tutkimuskysymyksen. Ensimmäisenä käyn läpi esimerkinomaisesti kolmen työntekijän käyttäytymiskoodien lukumäärät, valitun haastattelujakson sujuvuuden yleisarviot sekä työntekijän saamat yhteispisteet ja pätevyysarviot. Toiseksi tarkastelen yhteenvedotaulukoiden avulla sitä, miten 20 työntekijää ovat onnistuneet soveltamaan motivoivan haastattelun taitojaan VKM-keskustelutarjan aikana. Yhteenvedotaulukoiden avulla voidaan tiivistetysti tarkastella sitä, miten työntekijät ovat kokonaisuudessaan onnistuneet toimimaan motivoivan haastattelun periaatteiden, hengen ja metodien mukaisesti. Yhteenvedotaulukoiden jälkeen käsittelen tarkemmin muutamia analyysin perusteella ilmenneitä haastatteluiden keskeisiä ilmiöitä. Haastattelukatkelmien avulla nähdään havainnollisesti, miten motivoivaa haastattelua toteutetaan onnistuneesti tai vähemmän onnistuneesti käytännössä.

### 4.1 Työntekijän onnistuminen motivoivassa haastattelussa

#### Haastattelun 1-2-3 koodaustulokset

Ensimmäisen työntekijän osalta valitsin satunnaisesti toisen keskustelun ja edelleen satunnaisotannan avulla koodauksen kohteeksi päätyi keskustelun loppuosio eli kolmas noin 20 minuutin pätkä. Ensimmäisen koodatun jakson tunnisteeksi tuli siten ”haastattelu 1-2-3”. Taulukko 2. sisältää työntekijän käyttäytymisen yksittäiset käyttäytymiskoodien lukumäärät.

**Taulukko 2** Työntekijän käyttäytymiskoodien lukumäärät

#### Haastattelu 1-2-3

Tiedon antaminen		3
MH:n mukainen		5
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	9
	Avoin kysymys	6
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	8
	Monimuotoinen reflektio	12
	Reflektioiden summa	20

Taulukon perusteella voidaan havaita, ettei työntekijä juurikaan antanut asiakkaalle tiedonantoja, joita oli 20 minuutin pätkällä vain kolme. Eniten haastattelujakson aikana työntekijä ilmaisi reflektioita, joita oli yhteensä 20. Reflektioita on haastattelun aikana lukumääräisesti enemmän kuin ky-

symyksiä, mikä viittaa siihen, että työntekijä on reflektoinut runsaasti asiakkaan vastauksia. Jaksolle mahtui viisi motivoivan haastattelun mukaista ilmaisua eikä yhtään motivoivan haastattelun vastais- ta ilmaisua. Tämä viittaa osaltaan motivoivan haastattelun hengen mukaisen toiminnan toteutumiseen. Toisin sanoen työntekijä on onnistunut välttämään haastattelujakson aikana asiakkaan neuvomista ilman lupaa, konfrontointia sekä asiakkaan ohjaamista antamalla esimerkiksi määräyksiä tai käskyjä.

Taulukossa 3 on edellisestä haastattelukatkelmasta muodostamani haastattelun sujuvuutta kuvaavat Likert-asteikolliset arviot. Taulukosta voidaan nähdä, millaisia arvioita työntekijä on saanut empatian, keskustelun suuntaamisen, evokaation, yhteistyösuhteen ja autonomian tukemisen osalta. Työntekijä on saanut korkeat arviot kaikista motivoivan haastattelun sujuvuutta mittaavista osatekijöistä. Parhaiten hän näyttää onnistuneen suuntaamaan keskustelua ja toimimaan yhteistyösuhteessa asiakkaan kanssa.

**Taulukko 3** Työntekijän haastattelun sujuvuuden yleisarviot

**Haastattelu 1-2-3**

Empatia	4
Keskustelun suuntaaminen	5
Evokaatio	4
Yhteistyösuhde	5
Autonomian tukeminen	4

Taulukossa 4 on nähtävissä työntekijälle kaavoilla lasketut yhteenvetopisteet ja pätevyystasot, jotka määräytyvät näiden pisteiden perusteella. MP lyhenne tarkoittaa, että työntekijä on yltänyt kyseisessä taidossa mestarin pätevyYTEEN. AT tarkoittaa puolestaan, että työntekijä omaa kyseisessä taidossa aloittelijan tason pätevyYDEN. AAT lyhenne tarkoittaa, että työntekijä ei ole vielä yltänyt edes aloittelijan tasolle, vaan sai kyseisestä taidosta alle aloittelijan tason pätevyYDEN. MP ja AT ovat suoraan motivoivan haastattelun käsikirjasta (Moyers ym. 2009, 30) otettuja pätevyystasoja. Olen itse muodostanut AAT tason, koska moni työntekijä ei yltänyt edes aloittelijan tasolle ja katsoin, että oli tärkeää erottaa kolmas taso.

#### **Taulukko 4** Työntekijän saamat yhteispisteet ja pätevyysarviot

##### **Haastattelu 1-2-3**

MH:n hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,3	AT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	40 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	60 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

Taulukosta 4 voidaan havaita, että työntekijä on saanut mestarin pätevyuden motivoivan haastattelun hengen noudattamisesta, monimuotoisten reflektioiden käytöstä sekä motivoivan haastattelun mukaisten ilmausten käytöstä. Toisaalta hän ylsi vain aloittelijan tasolle reflektioiden suhteessa kysymyksiin. Työntekijä ei onnistunut käyttämään avoimia kysymyksiä suhteessa kaikkiin muodostamiinsa kysymyksiin motivoivan haastattelun mukaisesti, vaan jäi alle aloittelijan tason tässä taidossa. Taulukosta voidaan nähdä, että vaikka työntekijä ei onnistunut täysin muodostaan reflektioita suhteessa kysymyksiin eikä avoimia kysymyksiä suhteessa kaikkiin haastattelussa esitettyihin kysymyksiin, sai hän kuitenkin mestarin pätevyuden motivoivan haastattelun hengen noudattamisesta. Tämä viittaa osittain siihen, että vaikka motivoivan haastattelun eri metodeita ei täysin hallittaisikaan, on sen kokonaishengen noudattaminen silti mahdollista. Kokonaishengen noudattaminen ja motivoivan haastattelun vastaisen käyttäytymisen välttämisen katsotaankin olevan motivoivan haastattelun oppimisen ja hoidon tuloksellisuuden kannalta tärkeitä tekijöitä (vrt. Gaume 2009).

##### **Haastattelun 2-2-3 koodaustulokset**

Toisesta haastattelusta koodasin työntekijän toisen varsinaisen keskustelun ja kolmannen noin 20 minuutin haastattelupätkän. Taulukosta 5 voidaan nähdä työntekijän käyttäytymiskoodien lukumäärät. Taulukosta voidaan todeta, että työntekijä on esittänyt asiakkaalle lähes pelkästään suljettuja kysymyksiä avoimiin kysymyksiin verrattuna koodatun jakson aikana. Toisaalta hän on onnistunut muodostamaan monimuotoisia reflektioita suhteessa yksinkertaisiin reflektioihin. Siinä missä yksinkertaiset reflektiot yleensä toistavat asiakkaan sanomaa suoraan, monimuotoisilla reflektioilla voidaan lisätä merkityksiä, painottaa asiakkaan puhetta tai tuoda esimerkiksi esille ambivalenssia. Työntekijä on esittänyt asiakkaalle runsaasti motivoivan haastattelun mukaisia ilmauksia eikä hän ole käyttänyt yhtään motivoivan haastattelun vastaisia ilmauksia, mikä viittaa muun muassa asiakkaan tukemiseen ja vahvistamiseen.

**Taulukko 5** Työntekijän käyttäytymiskoodien lukumäärät

**Haastattelu 2-2-3**

Tiedon antaminen		9
MH:n mukainen		14
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	19
	Avoin kysymys	2
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	4
	Monimuotoinen reflektio	20
	Reflektioiden summa	24

Taulukossa 6 on työntekijän haastattelujaksolle annetut Likert-asteikolliset sujuvuuden yleisarviot. Työntekijä on saanut korkeimmat pisteet empatian, keskustelun suuntaamisen, evokaation ja yhteistyön osalta. Asiakkaan autonomian tukeminen on jäänyt kuitenkin vähemmälle. Hän on suhtautunut neutraalisti asiakkaan autonomiaan ja valinnanvapauteen. Hän ei ole kieltänyt niitä, mutta ei ole myöskään pyrkinyt aktiivisesti niitä tukemaan tai kehittämään. (vrt. Moyers ym. 2009.)

**Taulukko 6** Työntekijän haastattelun sujuvuuden yleisarviot

**Haastattelu 2-2-3**

Empatia	5
Keskustelun suuntaaminen	5
Evokaatio	5
Yhteistyösuhde	5
Autonomian tukeminen	3

Taulukosta 7 nähdään, että työntekijä on saanut motivoivan haastattelun kokonaishengen hallinnasta sekä monimuotoisten reflektioiden ja motivoivan haastattelun mukaisten ilmausten esittämisestä mestarin pätevyyden. Kuten taulukko 5 jo antoikin viitteitä, ei avointen kysymysten esittäminen onnistunut motivoivan haastattelun vaatimusten mukaisesti edes aloittelijan tasoisesti. Vaikka työntekijä onnistuikin muodostamaan monimuotoisia reflektioita, oli niiden suhde kysymyksiin aloittelijan tasolla.

**Taulukko 7** Työntekijän saamat yhteispisteet ja pätevyysarviot

### Haastattelu 2-2-3

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,1	AT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	11 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	83 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

### Haastattelun 3-1-1 koodaustulokset

Kolmannesta koodaamastani haastattelusta valikoitui kyseisen työntekijän ensimmäinen varsinainen haastattelu ja ensimmäinen 20 minuutin koodauspätkä. Taulukosta 8 voidaan nähdä haastattelun käyttäytymiskoodien lukumäärät. Taulukko antaa viitteitä siitä, että työntekijä on muodostanut paljon reflektioita haastattelun aikana, mutta myös kysymyksiä niin suljettuja että avoimia on kohtalaisen paljon. Motivoivan haastattelun mukaisia ilmaisuja on yhdeksän kun taas motivoivan haastattelun vastaisia ilmaisuja ei ole yhtään.

**Taulukko 8** Työntekijän käyttäytymiskoodien lukumäärät

### Haastattelu 3-1-1

Tiedon antaminen		5
MH:n mukainen		9
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	18
	Avoin kysymys	11
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	17
	Monimuotoinen reflektio	18
	Reflektioiden summa	35

Taulukossa 9 on työntekijän haastattelun sujuvuudesta annetut Likert-asteikolliset luvut. Työntekijä on saanut korkeat pisteet empatian, keskusten suuntaamisen, evokaation ja yhteistyösuhteen osalta. Autonomian tukeminen ja kehittäminen on jäänyt kuitenkin vähemmälle ja työntekijä saikin autonomian tukemisesta arvion kolme. Hän ei siis ole pyrkinyt aktiivisesti ottamaan keskustelussa esille asiakkaan autonomia ja hallinnan kokemuksia tai pyrkinyt niitä edelleen kehittämään (vrt. Moyers ym. 2009).



## Taulukko 9 Työntekijän haastattelun sujuvuuden yleisarviot

### Haastattelu 3-1-1

Empatia	5
Keskustelun suuntaaminen	5
Evokaatio	5
Yhteistyösuhde	5
Autonomian tukeminen	3

Taulukosta 10 voidaan nähdä, että työntekijä on saanut mestarin pätevyyden motivoivan haastattelun hengen noudattamisesta, monimuotoisten reflektioiden muodostamisesta sekä motivoivan haastattelun hengen mukaisten ilmausten esittämisestä. Hän on siis onnistunut omaksumaan motivoivan haastattelun tärkeimmän periaatteen eli sen hengen noudattamisen (vrt. Gaume 2009). Reflektioiden suhde kysymyksiin on aloittelijan tasolla ja avointen kysymysten prosenttiosuus on jäänyt alle aloittelijan tason. Hän on siis muodostanut reflektioita suhteessa kysymyksiin liian vähän ja esittänyt avointen kysymysten sijaan enemmän suljettuja kysymyksiä. Suljettujen kysymysten esittäminen avointen kysymysten sijasta ei ainakaan näiden kolmen työntekijän osalta näytä liittyvän siihen, että haastattelut olisivat olleet haastattelun alusta, jolloin niiden esittäminen voisi olla luonnollista esimerkiksi taustatietojen kartoittamista varten.

## Taulukko 4 Työntekijän saamat yhteispisteet ja pätevyysarviot

### Haastattelu 3-1-1

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,2	AT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	38 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	51 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

Näiden kolmen työntekijän osalta voidaan sanoa, että he kaikki onnistuivat toteuttamaan motivoivan haastattelun henkeä mestarin pätevyyden tasoisesti, mikä on motivoivan haastattelun yksi tärkeimmistä ensimmäisistä askelista (vrt. Moyers & Miller 2006). Kaikki kolme työntekijää onnistuivat myös muodostamaan monimuotoisia reflektioita enemmän verrattuna yksinkertaisiin reflektioihin ja onnistuivat ilmaisemaan motivoivan haastattelun mukaisia ilmauksia niin, että motivoivan haastattelun vastaisia ilmauksia ei ollut kenelläkään. Kaikilla näytti olevan vaikeuksia avointen kysymysten muodostamisessa suljettuihin kysymyksiin verrattuna sekä siinä, että he muodostivat enemmän kysymyksiä kuin reflektoivat asiakkaan puhetta motivoivan haastattelun periaatteiden mukaan. Suljettujen kysymysten esittäminen avointen kysymysten sijasta ei ainakaan näiden kol-

men työntekijän osalta näytä liittyvän siihen, että haastattelut olisivat olleet haastattelun alusta, jolloin niiden esittäminen voisi olla luonnollista taustatietojen kartoittamista varten.

Loput taulukot kunkin yksittäisten työntekijöiden käyttäytymisarvioiden lukumääristä, yhteispisteistä ja pätevyysarvioista ovat liitteessä 11. Työntekijöiden haastatteluiden sujuvuuden yleisarviot ovat liitteessä 12. Seuraavaksi esittelen tulokseni tiivistetysti yhteenvetotaulukoiden avulla. Näiden taulukoiden avulla voidaan tarkemmin nähdä ja arvioida kaikkien työntekijöiden motivoivan haastattelun taitojen onnistumista ja epäonnistumista.

## **4.2 Motivoivan haastattelun hallinta kriminaalihuollossa**

Miten kriminaalihuollon VKM- keskusteluserjassa toteutuu motivoivan haastattelun henki, periaatteet ja metodit? Tähän kysymykseen vastaan esittämällä yhteenvetotaulukoita koodaukseni tuloksista. Yhteenvetotaulukoiden avulla voidaan nähdä tutkimukseni tulokset tiiviisti ja yksittäisten työntekijöiden arvioita kattavammin.

### **Työntekijöiden koodauspisteiden yhteenvedo**

Ensimmäisenä esittelen yhteenvetotaulukon (11) tutkimani 20 työntekijän yksittäisistä käyttäytymiskoodien määristä. Taulukosta voidaan nähdä, millainen keskiarvo ja hajonta työntekijöillä oli kunkin käyttäytymiskoodin suhteen. Vaikka Moyers ym. (2009, 27–28) ovatkin huomanneet, että koodeista lasketuista yhteenvetopisteistä näyttäisi olevan enemmän hyötyä arvioitaessa motivoivan haastattelun onnistumista, haluan esitellä myös yksittäisten käyttäytymislukokien (tiedonanto, MH:n mukainen ja MH:n vastainen puhe, suljettu kysymys, avoin kysymys, yksikertainen reflektio ja monimuotoinen reflektio) keskiarvot ja hajonnat, jotta voidaan nähdä kuinka paljon näitä ylipäänsä keskusteluissa on käytetty. Taulukossa 11 olevat keskiarvot ja hajonnat on ilmaistu

**Taulukko 11** Käyttäytymiskoodien keskiarvot ja hajonnat koko aineistossa.

**Keskiarvot ja hajonnat  
kunkin käyttäytymis-  
koodin suhteen**

	Keskiarvo	Keskihajonta
Tiedonanto	6,1	3,7
MH: mukainen	8,4	4,4
MH:n vastainen	0,2	0
Suljettu kysymys	16	10,5
Avoim kysymys	10	5,5
Yksinkertainen reflektio	6,9	5,1
Monimuotoinen reflektio	13,5	6,3

Taulukosta voidaan nähdä, että työntekijät esittivät suhteellisen vähän tiedonantoja haastatteluiden aikana eikä hajontakaan kovin suuri. Motivoivan haastattelun mukaisia ilmauksia oli haastatteluissa kohtalaisen paljon mikä tarkoittaa sitä että työntekijät ovat kannustaneet ja tukeneet asiakasta haastatteluiden aikana. Motivoivan hengen noudattamisesta antaa viitteitä puolestaan se, ettei 20 haastattelun joukossa ilmennyt kuin muutama motivoivan haastattelun vastainen ilmaisu. taulukosta voidaan nähdä että suljettuja kysymyksiä on esitetty enemmän kuin avoimia, mutta suuresta hajonta luvusta voidaan päätellä että erot työntekijöiden välillä olivat suuria. Taulukko antaa myös viitteitä monimuotoisten ja yksikertaisten reflektioiden onnistuneesta käytöstä, mutta tässäkin kohtuullisen suuret hajontaluvut kertovat eritasoisista haastatteluista.

Taulukon lukemia voidaan pitää niin sanotun keskiarvohaastattelun sisältönä. Sen mukaan tyypillisessä haastattelussa esitetään enemmän suljettuja kysymyksiä kuin avoimia, mutta toisaalta myös monimuotoisten reflektioiden käyttö on runsasta. Taulukon mukaan tyypillisessä haastattelussa ei ole myöskään motivoivan haastattelun vastaista puhetta ja työntekijä on onnistunut muodostamaan motivoivan haastattelun mukaisia tukemiseen ja kannustamiseen liittyviä ilmauksia. Hajontaluvuista voimme kuitenkin huomata, että yksittäisten ilmausten osalla oli myös eroja.

**Yhteenvedo työntekijöiden motivoivan haastattelun taidoista**

Taulukkoon 12 on koottu kaikkien työntekijöiden sijoittuminen motivoivan haastattelun osalueiden pätevyystasoille. Seuraavasta yhteenvetotaulukosta on nähtävissä se, kuinka moni työntekijä MI hengen kokonaisarviossa, reflektioiden suhteessa kysymyksiin, avointen kysymysten prosenttiosuudessa, monimuotoisten reflektioiden prosenttiosuudessa ja motivoivan haastattelun mukaisen ilmausten prosenttiosuudessa ylsi mestarin pätevyydelle tai aloittelijan tasolle ja kuinka moni jäi vielä alle aloittelijan tason. Yksittäisten työntekijöiden yhteenvetopisteet olen muodostanut

MITI -käsikirjassa (vrt. Moyers ym. 2009) esitettyjen kaavojen pohjalta. Olen verrannut taulukossa olevia kunkin työntekijän pisteitä, suhdelukuja ja prosenttiosuuksia MITI – käsikirjassa esitettyihin motivoivan haastattelun taidon ja pätevyyden kynnysarvioihin.

**Taulukko 12** Yhteenveto työntekijöiden pätevyystasoista (lkm)

**Yhteenvetotaulukko pätevyystasoista (lkm)**

	<b>AAT</b>	<b>AT</b>	<b>MP</b>
MI hengen kokonaisarvio	2	4	14
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	13	5	2
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	14	6	0
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	0	1	19
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	3	0	17

Taulukosta voidaan nähdä, että parhaiten työntekijöiltä onnistui motivoivan haastattelun hengen noudattaminen, monimuotoisten reflektioiden muodostaminen suhteessa kaikkiin reflektioihin sekä motivoivan haastattelun mukaisten ilmausten esittäminen suhteessa motivoivan haastattelun mukaisiin ja vastaisiin ilmaisuihin. Reflektioiden käyttö suhteessa kysymyksiin näyttäisi taulukon mukaan olevan vaikeaa, sillä suurin osa työntekijöistä jäi alle aloittelijan tason. Taulukosta voidaan nähdä myös, että selkeästi suurin osa työntekijöistä sijoittui avointen kysymysten prosenttiosuudessa alle aloittelijan tason. Vain kuusi ylsi aloittelijan tasolle.

Seuraava yhteenvetotaulukko (13) yhteenvetopisteistä lasketuista keskiarvoista ja hajonnoista tukee edellistä havaintoa. Yhteenvetotaulukossa on 20 koodauksen yhteenvetopisteistä lasketut hajonnat ja keskiarvot. Taulukon avulla voidaan havaita, millainen hajonta ja keskiarvo olivat motivoivan haastattelun hengessä, monimuotoisten reflektioiden osuudessa, avointen kysymysten osuudessa, reflektioiden suhteessa kysymyksiin ja motivoivan haastattelun mukaisten ilmausten osalta. Taulukosta nähdään, missä määrin kriminaalihuollon työntekijät onnistuivat ja missä epäonnistuivat motivoivan haastattelun toteuttamisessa yhteenvetopisteiden perusteella. Tulokset on ilmaistu yhden desimaalin tarkkuudella.

**Taulukko 13** *Yhteenvetopisteiden keskiarvot ja hajonnat koko aineistossa.*

**Yhteenvetopisteiden keskiarvot ja hajonnat**

	<b>Keskiarvo</b>	<b>Hajonta</b>
MI hengen kokonaisarvio	4,1	0,5
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,9	0,6
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	40,3	15,4
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	67,4	11,9
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	97,9	5,3

Taulukosta voidaan havaita, että työntekijät ovat kokonaisuudessaan onnistuneet toteuttamaan motivoivan haastattelun henkeä. Keskiarvo ylsi mestarin pätevyystasolle eikä hajonnassakaan ole suurta vaihtelua. Tarkastellessani työntekijöiden yleisarviopisteitä huomasin kuitenkin, että työntekijät saivat evokaatioon ja yhteistyösuhteeseen verrattuna alhaisempia pisteitä asiakkaan autonomian tukemisesta. Työntekijöistä kymmenen sai Likert-asteikolla mitattuna arvion kolme. Arvo kolme tarkoittaa sitä, että työntekijä on suhtautunut neutraalisti asiakkaan autonomiaan ja valinnanvapauteen. Hän ei ole kiistänyt asiakkaan autonomiaa, mutta ei ole myöskään pyrkinyt sitä aktiivisesti kehittämään. (Moyers ym. 2009, 9–11.) Viisi työntekijää sai arvion neljä ja viisi työntekijää arvion viisi autonomian tukemisesta. Työntekijöiden motivoivan haastattelun hengen noudattamista tukee myös se, ettei motivoivan haastattelun vastaisia ilmauksia ollut koko aineistossa kuin muutama.

Taulukko vahvistaa aiempia havaintoja siitä, että työntekijät onnistuivat toteuttamaan motivoivan haastattelun henkeä, muodostamaan monimuotoisia reflektioita suhteessa kaikkiin reflektioihin ja ilmaisivat suhteellisen vähän motivoivan haastattelun vastaista puhetta. He kuitenkin epäonnistuivat keskittymään reflektioihin kysymysten sijasta ja muodostivat liikaa suljettuja kysymyksiä avoimiin kysymyksiin nähden. Nämä luvut ovat keskiarvoja kaikkien työntekijöiden pisteistä. Työntekijöiden joukkoon mahtui myös yksilöitä, jotka onnistuivat niissä asioissa joissa keskimäärin suurin osa työntekijöistä epäonnistui. Aineistosta vastaavasti löytyi myös työntekijöitä, jotka epäonnistuivat siinä missä toiset työntekijät keskimäärin onnistuivat.

### 4.3 Esimerkkejä hyvin ja vähemmän hyvin hallituista taidoista

Koodaamisesta nousseiden havaintojen ja tulosten perusteella tarkastelen keskeisimpiä ilmiöitä aineistoesimerkkien valossa. Olen valinnut aineistokatkkelmat useasta eri haastattelusta, saadakseni selkeät ja havainnollistavat esimerkit kuvaamaan kutakin ilmiötä. Hankalaa oli valita sellainen työntekijä, jolla kaikki motivoivan haastattelun onnistumisen kriteerit olisivat täyttyneet. Kuten aiempien tulosten ja yhteenvetotaulukoiden avulla voidaan huomata, kaikki onnistuivat jossain ja jokaisella oli kohtia joiden hiomista ja harjoittelua vielä tarvitaan, jotta haastattelu täyttäisi kaikki motivoivan haastattelun onnistumisen kriteerit. Aineistopätkissä käytettyjen litteraatiomerkkien selitykset löytyvät liitteestä 12.

#### Monimuotoisten reflektioiden käyttö

Kuten koodauksista saadut tulokset ovat osoittaneet, onnistuivat kriminaalihuollon työntekijät muodostamaan monimuotoisia reflektioita suhteessa yksinkertaisiin reflektioihin. Refleктоiva kuuntelu on Millerin ja Rollnickin (2002) mukaan yksi motivoivan haastattelun tärkeimmistä ja haastavimmista taidoista. Refleктоivasta kuuntelusta tekee osaltaan haastavaa se, että työntekijän tulee päättää mitä asiakkaan puhetta hän refleктоi tai painottaa ja mitä ei. Monimuotoisilla reflektionilla voidaankin vahvistaa asiakkaan sanomaa tai muuttaa hiukan sen merkitystä. Motivoivassa haastattelussa pyritään muutospuheen refleктоimiseen, jotta asiakas voisi kuulla omat lausahduksensa ainakin kahdesti. (Emt. 67–73.) Seuraavaksi esittelen aineistopätkien avulla aineistossani nousseita työntekijöiden tekemiä monimuotoisia reflektionia.

Ensimmäisen esimerkin avulla valaisen työntekijän taitoa muodostaa ambivalenssia eli ristiriitaa asiakkaan puheesta ja saada aikaan vastahakoisessakin asiakkaassa muutosmyönteistä puhetta. Ambivalenssin muodostaminen on yksi monimuotoisen reflektion muoto, jossa esimerkiksi ristiriitaisen asian kuten päihteiden käytön lopettamisen molemmat puolet sisältyvät samaan heijastavaan reflektion. Motivoivan haastattelun tärkeimpiin tavoitteisiin kuuluu ristiriidan eli ambivalenssin tutkiminen ja herättely asiakkaassa sekä tämän ambivalenssin ratkaiseminen. Ambivalenssillahan tarkoitetaan asiakkaan ristiriitaisia tunteita muutosta kohtaan. Asiakas haluaa muuttua, mutta ei kuitenkaan. Hänellä on kaksi kilpailevaa motiivia. Addiktiiviseen käyttäytymiseen kuuluu yleensä ristiriitaiset tunteet muutosta kohtaan, mikä on varsin yleistä monissa psykologisissa vaikeuksissa, ja sen katsotaankin kuuluvan muutoksen luonnollisiin vaiheisiin. Ambivalenssin ylittäminen on yksi muu-

tosprosessin tärkeistä vaiheista. Työntekijän tavoitteena on auttaa asiakasta ratkaisemaan ristiriitaa. Työntekijä auttaa asiakasta näkemään ristiriidan hänen nykyisen käyttäytymisensä ja tulevaisuuden suunnitelmiansa, tavoitteidensa ja arvojensa välillä. Yksi tapa kehittää ristiriitaa on pohtia asiakkaan kanssa hänen nykyisen käyttäytymisensä ja haaveissa olevan tulevaisuuden etuja ja haittoja. Ristiriidan näkeminen nykyisen ongelmakäyttämisen ja tulevaisuuden halujen ja tavoitteiden kuten paremman terveyden tai paremman minäkuvan välillä saattaa laukaista asiakkaassa muutoshalukkuutta. Taitava ristiriidan hyödyntäminen voi muuttaa onnistuessaan asiakkaan näkökulmaa, saamatta kuitenkaan aikaan asiakkaassa painostuksen tunnetta. Muutoshalukkuus lähtee asiakkaasta, kun hänen tavoitteensa ja arvonsa, joita kohti hän pyrkii, ovat lähteneet asiakkaasta itsestään. (Miller & Rollnick 2002, 13–19 38–39.)

Seuraavan esimerkin työntekijä sai motivoivan haastattelun hengen mukaisesta puheesta mestarin pätevyuden. Monimuotoisten reflektioiden osuus oli myös todella suuri eli 90 % kaikista analysoitavan aineistokatkelman reflektioista. Hän onnistui myös haastattelun aikana muodostamaan reflektiota suhteessa kysymyksiin enemmän, joten hän sai siitäkin mestarin pätevyuden.

Asiakkaan tavoitekäyttämisenä oli vähentää kannabiksen käyttöä, joskin hän oli vielä hyvin epävarma halustaan muuttaa käyttäytymistään ja puolustelikin käyttöönsä vielä monin tavoin. Katkelmaa edeltävässä keskustelussa asiakas puolusteli kannabiksen käyttöönsä mm. sanomalla, että se on hänen mielestään mieto huume eikä läheskään yhtä vaarallinen kuin tupakka. Asiakas oli myösertonut työntekijälle olevansa päättäväinen ihminen, joka yleensä tekee asiat tai sitten ei eli on ns. joko-tai -ihminen. Työntekijä pohtii seuraavassa katkelmassa, että kun asiakas polttaa kannabista suhteellisen vähän, niin on mielenkiintoista, ettei hän ole tämän asian suhteen joko-tai – kannalla. Työntekijä yrittääkin herätellä asiakasta huomaamaan oman toimintansa ristiriitaisuutta tämän asian suhteen. Työntekijän ilmaisu jatkuu 1. riviltä riville 8 eikä asiakkaan ilmaisu katkaise työntekijän puhetta.

### ***Haastattelu 22-1-2***

1 T: [No sikäli mielenkiintosta tietysti tämäki että et jos sä niin ku sen kannabiksen suhtee ajattelet

2 näin että se määrä minkä sää poltat ni se on kuitenkin sen verran pieni että se on niin kun melkein

3 se ja sama että –

4 A: Niin toisaalta.

5 T: Nii. Nin ku jos nyt ajatellaan sitä mikä nyt lähtökohtasesti se varsinane nyt tämä niin kun aihe

6 mitä sää halusit tässä käsitellä ni on tämä tämmönen ehdottomuus [?] jokotai –käyttäytymine. Ku  
7 sää puhuit et sää oot semmone ääri-laitoje ihmine. /A: mmm/ Sit kuitenkin tässä kannabisasiassa  
8 tuntu että sää [?] jossaki siellä välillä.] **MR**

Tätä keskustelua seuraa kohta, jossa työntekijä ja asiakas käyvät lävitse URICA – kyselyn vastauksia ja asiakkaan siinä saamia pisteitä. Riveillä 3–5 työntekijä lukee paperista pisteiden tuomia vastauksia eikä tätä ole käsikirjan ohjeiden mukaisesti koodattu. Ambivalenssin esittäminen alkaa kuitenkin tässä samassa työntekijän lausumassa riviltä 5. Työntekijä tuo esille rivillä 8 asiakkaan jokotai -ajattelun ja siihen liittyvän mahdollisen ristiriitaisen tunteen kannabiksen polton suhteen.

### **Haastattelu 22-1-2**

1 T: [Mikäs se toinen mikä siinä //oli? Oliko se kaksiskytkäsi?] // **SK**

2 A: [Tuo oli toinen oli tuo kaksiskytkähdeksi?//

3 T: [Öö on rasittavaa kun tuntee joutuvansa tekemisiin jo kerran ratkaistujen ongelmien kanssa.

4 Siinä sää oot ollu täysin eri mieltä. Elikkä sää et kokis sitä rasittavaks. Tai että et tunne joutuvias

5 ennää tekemisiin jo niitte kerran ratkaistujen ongelmien kanssa.] [Siinä on vähä vähä semmosta

6 pientä ristiriitaa. Mut toisaalta se niin kun, <huokaisee> se vii- viittaa mun mielestä taas ehkä niin

7 ku tö- tähän ristiriit- riitakohtaan. Kato ku sulla siinäki on kohtuullisen korkeet pisteet. /A: joo/ Et

8 sulla kuitenkin on niin ku sitä ristiriitaa myö- niin ku myös tässä joko tai-aja- käyttäytymisessä ja

9 ajattelussa että. Et toisaalta vaikka sää tunnistat ja tiität että se on sun ongelma ja sää oot jo niin

10 kun pyrkiny sitä muuttamaan. Mutta seki että et sulla on olis sitte niin ku välillä semmosia

11 vaiheita tai hetkiä että et sää et ois ihan niin varma että. Toisaalta sää näet sen hyvänä sen

12 käyttäytymisen ja haluat toimia nii mut toisaalta et. Et taas niin ku /A: nii-i / sitä semmosta

13 kuitenkin vielä se ristiriita olemassa.

14 A: Joo. //Kyllä mä tota. Joo – //

15 T: //Et se ei oo pelekästä // sää et näkis sitä pelekästään vaan huonona asiana. Et sää vielä

16 edelleenki näkisit siinä myös jotaki hyvääki.] **MR**

17 A: Niin. Kyllä no kyllä se niin oikeesti on. Et tota-/

18 T: [/Et sää et välttämättä ihan täysin valamis olis vielä luopumaa siitä kokonaan täysin.] **MR**

19 A: Joo. Ja niin ku tota puhuinki että täysiraitista esimerkiks minusta ei ikinä tule. Eihä sitä tiä

20 vaikka tulee seki /T: mmm/ vaihe elämässä. Mut tuota se joku semmonen aina tulee semmone

21 olo että on se nyt ihan mukava lähtee vähä viihteelle.



22 T: [Mmm mut jos sä mut tämä jos tätä ajattelet kato sen tämän tämmösen ehdottomuuden ja sen  
23 jokotai- ajattelun suhteen. Et siinä ois niin ku sitä ristiriitaa kans kun jos vielä soutaa. Sää myös  
24 siinä niin ku näkisit edelleenki myös jotaki et sinussa on hyviä puolia, siinä ajattelumallissa.  
25 Vaikka toisaalta sää koet sen myös huonoks ja itelles niin kun vahingolliseksi /A: joo/ ja haluaisit  
26 sitä muuttaa. ] **MR**

27 A: Joo. Nii jos se nii. Nii se [?] tän niin ku <huokaisee> kuvastaa kyllä. Kyllähän sitä kyllä mä  
28 oon aika semmone.

29 T: [Mut miltä miltäs se niin ku sinusta kuulostaa? On- onks se niin? Onks sulla semmosia  
30 semmosia a- ajatuksia tai hetkiä että sää niin kun näkisit siinä myös semmosia hyviä puolia?  
31 Siinä //semmosessa jokotai- ajattelussa.//] **AK**

32 A: //Kyllä. No kyllä // Tuskin mää ajattelin niin jos minä en /T: mmm/ niin  
33 ku näkis hyviä puolia. Että tietysti on toisaalta on niin ku hullua olla niin niin ehton asioissa  
34 mut sitte taas on asioita joissa on hyvä olla /T: mmm/ ehton. /T: mmm/ Ja niin ku esimerkiks  
35 nyt semmosen asioitte suhteen jos minä nyt meinaan itteni kanssa niin ku tehä töitä ja päätän  
36 jotaki asioita nin. Mua vaan niin ku tosissaan ottaa tää [meijän ? niin ku ?] Vaikka mää en  
37 luppais kenellekkää muulle ku itelleni. /T: nii/ Niin tota mulle tulee siitä ihan hirvee olo jos mää  
38 niin ku –

39 T: [Petät sen.] **MR**

40 A: Petän niin ku itteni. Ni sitte /T: mmm/ sitte tulee semmonen että hällä väliä. /T: mmm/  
41 Antaa mennä. Et sit mun on vaan niin ku tiukasti pidettävä kiinni ja. Kyl mä katon sen niin ku  
42 positiiviseksi niin ku siinä /T: mmm/ //semmosia ajattelumalleja//  
43 T: //Sitä joo. Kyllä. //

44 A: et tota periks ei anneta.

Riveillä 5–16 työntekijä muodostaa aiempaan keskusteluun ja asiakkaan kyselylomakkeen vastauk-  
siin viitaten ambivalenssin asiakkaan halusta muuttua. Työntekijä tuo esille tyypillisen tunteen siitä,  
miten asiakas yhtä aikaa haluaa muuttua, mutta ei ole täysin varma kuitenkaan motivaationsa vah-  
vuudesta. Rivillä 17 asiakas tunnistaa tämän työntekijän esittämän ristiriitaisen tunteen ja näin ollen  
rivillä 18 työntekijä reflektoi ja selventää saamaansa kuvaa asiakkaan kokemasta ristiriidasta. Ri-  
veillä 19–21 asiakas jatkaa oman huumeiden käyttöön liittyvän ristiriidan pohtimista. Työntekijä  
vahvistaa vielä riveillä 22–26 ristiriitaa toteamalla, että asiakas kokee nykyisen ongelmakäyttäyty-  
miseen liittyvän hyviä ja huonoja puolia. Asiakas toteaa työntekijän reflektion oikeaksi. Työntekijä  
haluaa kuitenkin varmistaa vielä reflektionsa paikkansapitävyyttä riveillä 29–31 esittämällä avoi-  
men kysymyksen. Näin hän antaa asiakkaalle tilaa myös kumota reflektion tai täydentää sitä. Joi-

denkin tutkimusten mukaan tällainen nykyisen ongelmakäyttäytymisen hyvien ja huonojen puolien esiintuominen, niiden pohtiminen ja punnitseminen edesauttavat muutosta. (vrt. esim. Labrie ym. 2006, Strang & McCambridge 2004).

Seuraava esimerkki on taidosta muodostaa monimuotoisia reflektioita ja painottaa tai luoda lisää merkityksiä asiakkaan sanomaan. Esimerkin työntekijä on saanut mestarin pätevyyden motivoivan haastattelun hengestä, motivoivan haastattelun mukaisista ilmauksista sekä monimuotoisten reflektioiden prosenttiosuudesta. Reflektioiden suhde kysymyksiin oli aloittelijan tasolla eli hän muodosti liikaa kysymyksiä suhteessa reflektioihin. Esimerkkijakso alkaa siitä, kun työntekijä ja asiakas keskustelevat asiakkaan lääkityksestä ja hänen ajatuksistaan lääkkeiden suhteen. He myös tekevät esimerkin aikana tehtävää, jossa kartoitetaan muutoksen hyviä ja huonoja puolia.

### ***Haastattelu 2-2-3***

1 T: [Mites sitte tää paniikkihäiriö et se lievenis tai loppuis kuinka tärkeet se sulle olis, näytteleeks

2 se sun elämäs kuinka isoo roolii tällä hetkel se paniikkihäiriö] **AK**

3 A: kyllä se näyttelee koska mä juon

4 T:[ mmm, sul ei mitään lääkityst oo siihen tällä hetkellä] **SK**

5 A: mulle tota yritettiin myöntää semmonen tai kahtaki lääkettä mutta mä oon kokenu sen et mä

6 mul oli huonona kaks viikkoo

7 T: okei

8 A: ja sitte mä oon nähny tai yhden tuttavan ni tota niinni joka ihan käy töissä ni on aidosti niinku

9 ahistunu ilman alkoholia/

10 T: /mmm mmm

11 A: hänestä on tullu semmonen vähän niinku muumio, hän lopetti ite sen/

12 T: /joo/

13 A: /että mä mä en oo

14 T: [Et suo pelottaa hiukan se sitten että mitä ne lääkkeet sulle tekee et/] **MR**

15 A: /nii ne on myrkyä ne on siinä missä alkoholikin/

16 T: /jooh jooh

17 A: ainut nyt on joku nukahtamislääke et sä saat unen päästä kii/

18 T: /mmm/

19 A: /paljon vettä vitamiineja ja lenkkeilyjä varmasti auttaa

20 T: mmm mmm jooh. [Mut et mietit sitä et tol alkoholin käytön lopettamisella vois vaikuttaa

- 21 siihen paniikkihäiriöön aika paljonkin/] **MR**
- 22 A: /kyllä se on keskeinen osa sitä että kyllä se on, laita ysi siihen
- 23 T: joo-o, [mites toi terveet ihmissuhteet] **SK**
- 24 A: no ehottomasyti kymppi sehän on kaiken a ja o
- 25 T: joo-o,[entäs normaalit kaverit, se on vähän sama asia] **SK**
- 26 A: joo siihen voit laittaa saman
- 27 T: [mites pystyisi auttamaan muita, miten tärkeitä se on/] **SK**
- 28 A: /no se on kymppi plus ainaki
- 29 T: [tuntuuko tää jopa jopa tärkeemmält et sä kokisit et se ois niinku sulle hyväks et sä voist  
30 auttaa/] **SK**
- 31 A: /muo on monta kertaa autettu muo on yritetty auttaa/
- 32 T: /mmm/
- 33 A: /mutta mä oon ollu tyhmä ja röyhkee mä en ottanu sitä apua vastaa
- 34 T: [sä et oo ehkä ollu valmis siihen ] **MR**
- 35 A: mä en todellakaan vielä siihen aikoinaan valmis/

Rivillä 1 keskustelu alkaa siitä kun työntekijä ottaa puheeksi asiakkaan paniikkihäiriön ja sen merkityksen asiakkaan elämässä. Asiakas toteaa paniikkihäiriön olevan hyvin merkityksellinen osa elämäänsä ja että juominen liittyy siihen. Rivillä 4 työntekijä kysyy asiakkaan lääkityksestä. Asiakas vastaa riveillä 5–13 työntekijälle kokeilleensa lääkitystä, mutta koki, että ne eivät sopineet hänelle. Asiakas tuo myös esille ystävänsä huonon kokemuksen lääkityksen käytöstä. Työntekijä esittää monimuotoisen reflektion rivillä 14, jossa hän tuo esille tunteen, jota asiakas ei ole sanallisesti suoraan vielä ilmaissut eli asiakkaan kokeman mahdollisen pelon lääkkeiden käyttöä kohtaan. Asiakas vertaakin lääkkeitä samanlaiseksi myrkyksi kuin alkoholi. Rivillä 20–21 työntekijä eli esittää monimuotoisen reflektion eli ennakoi asiakkaan seuraavan lauseen ja jatkaa näin asiakkaan ajatusketjua ja vie keskustelua eteenpäin. Riveillä 31–33 asiakas puhuu siitä, kuinka häntä on yritetty auttaa monta kertaa päihteiden käytön lopettamisen suhteen mutta hän ei ole ottanut apua vastaan. Työntekijä esittää tämän jälkeen monimuotoisen reflektion ja yrittää arvata näin asiakkaan syytä siihen miksi hän ei ole halunnut apua, onnistuen siinä. Rivillä 32 asiakas hyväksyy työntekijän esittämän merkityksen ja sanookin, että hän ei ole ollut valmis muutokseen avun ollessa tarjolla. Työntekijöiden monimuotoisten reflektioiden katsotaan olevan motivoivan haastattelun mukaan tärkeitä, koska niiden avulla työntekijä voi muun muassa lisätä asiakkaan sanoman merkityksiä, painottaa jotakin asiakkaan kertomaa tai esimerkiksi muuttaa keskustelun suuntaa (Moeyrs ym. 2009, Miller & Rollnick 2002, 73).

## **Kysymys-vastausansa**

Koodausten ja yhteenvedotaulukoiden perusteella voidaan havaita, kuinka suurin osa työntekijöistä muodosti liian vähän reflektioita suhteessa kysymyksiin ja kuinka avointen kysymysten prosenttiosuus jäi pieneksi verrattuna kaikkiin aineiston kysymyksiin. Miller ja Rollnick (2002) varoittavatkin kysymys-vastausansasta, jossa työntekijä vain kysyy kysymyksiä ja asiakas antaa lyhyitä vastauksia. Taitava motivoivan haastattelun käyttäjä muodostaa heidän mukaansa keskimäärin kaksi tai kolme reflektiota kysymyksen jälkeen, jotta keskustelusta ei tulisi kysymysten ja vastausten juoksua. Tällainen kysymys-vastausansa saattaa pahimmassa tapauksessa herätellä enemmänkin vastarintaa muutosta kohtaan kuin muutoshalukkuutta. (emt. 55–73.)

Erityisesti suljetut kysymykset saavat asiakkaan vastaaman lyhyesti ja aineistoani analysoidessa huomasiin tällaisen keskustelun olevan melko töksähtelevää, asiakkaan mielipiteet tai ajatukset eivät päässeet esille eikä muutospuhetta esiintynyt. Joskus suljettujen kysymysten kysyminen on perustelua ja tarpeellista tarvittavan informaation saamiseksi, mutta jatkuessaan pitkälti läpi istunnon, se ei anna asiakkaalle mahdollisuutta etsiä ja kehittää muutosmotivaatiota tai tarjota muutospuhetta. Millerin ja Rollnickin mukaan se voi jopa passivoida asiakasta. Pelkät suljetut kysymykset eivät saa aikaan tätä reaktiota, vaan myös toistuvilla avoimilla kysymyksillä voidaan saada aikaan samanlainen tilanne. Avointen kysymysten jälkeen tulisi olla myös sarja reflektioita kysymysten sijaan. He esittävät ohjenuoraksi periaatteen, jonka mukaan työntekijän tulisi välttää kysymästä kolmea kysymystä putkeen. (Miller & Rollnick 2002, 55–56.)

Seuraavaksi havainnollistan erään aineistostani esiin tulleen kysymys-vastausansan esittämällä aineistopätkän, sekä vastavuoroisesti taitavasti esitetyn kysymysten ja reflektoiden vuorottelun. Ensimmäinen aineistopätkä on esimerkki kysymys-vastausansasta, jossa työntekijä esittää paljon kysymyksiä ja asiakas vastaa lyhyesti esitettyihin kysymyksiin. Asiakkaan ja työntekijän välille ei synny keskustelua vaan vuorovaikutus etenee työntekijän kysymysten ehdoilla. Katkelma on osa keskustelua, jossa työntekijä ja asiakas käsittelevät asiakkaan jaksamisongelmia ja juomista.

### ***Haastattelu 11-2-1***

1 T. [Onks sul semmonen tunne et /A: o/ ettei jaksaa vai?] **SK**

2 A: O.

- 3 T: [Mitä ny pistäs tapahtuu et sää jaksasit //vähä paremmi? //] **AK**
- 4 A: //Men nukkumaa.//
- 5 T:[ Nukkumaa.][ Auttaaks nukkumine?] **YR, SK**
- 6 A: Auttaa.
- 7 T: Jaa jaa. [Eks sää nuku yö öisi?] **SK**
- 8 A: No en mää saanu oikein nukuttuu ku oli vatta kipee.
- 9 T: Nii. [Nii sul on paljo ny ol tämmösii oikein sairauksiiki.] **YR**
- 10 A: Kai se juamisest o vatta kipee.
- 11 T: [Ook sää juanu nii paljo?] **SK**
- 12 A: Em perjantai lauantai.
- 13 T: Mmm mmm. [Onks sul ennen tullu vai onks nyt jotenki muuttunu?] **SK**
- 14 A: No en mää tiä. Ko se niin ku oo maksakaa mikä sattuu et kyl se on niin ku vatta.
- 15 T: Jaa. Joo.
- 16 A: Jos se ny maksa olis ni sit tarvis hakee antabusta. /T: nii/ Loppuis juamine. /T: Nii nii./ Mut
- 17 ei sekä hyvä oo maksal sekä lääke sit taas.
- 18 T: [Antabus vai?] **SK**
- 19 A: Mmm.
- 20 T: Joo. [En tiedä yhtää.][ Eks sä pysty yhtää itte sitte himmaamaa juomistas?] **TA, SK**
- 21 A: Pysty.
- 22 T:[Millai sää sitä vähennät?] **AK**
- 23 A: No että mää [olen niin ku] selvin päin.
- 24 T: Mmm.[ Koskas olet ollu viimeks?] **SK**
- 25 A: Eile
- 26 T: [Eile.] Nii. Nii.[ Eikö se sunnuntai?] **YR, SK**
- 27 A: No joo.
- 28 T: <nauraa> [Onks sil me- merkitteeks se mitää?
- 29 A: Em mää tiä.
- 30 T: Sää oot ollu sunnuntai selvin -/] **SK**
- 31 A: /Kyl mää kaks krapulakaljaa join.

Aineistopätkän avulla voidaan havaita, kuinka tässä haastattelussa ei toteudu motivoivan haastattelun periaate kahden peräkkäisen kysymyksen ja reflektion ihanteesta. Työntekijä tekee asiakkaalle paljon suljettuja kysymyksiä johon asiakas voi vastata lyhyesti. Tämän seurauksena asiakkaan ajatukset eivät pääse esille ja keskustelun aikana ei esiinny esimerkiksi muutospuhetta. Asiakas vaikut-

taa jopa tympääntyneeltä koko keskusteluun ja kysymyksiin, joita työntekijä esittää. Toisaalta vaikka työntekijä esittääkin esimerkissä yhden avoimen kysymyksen, vastaa asiakas tähänkin lyhyesti. Voisiko olla niin, että asiakas tottuu vastaamaan esimerkin alussa esitettyjen suljettujen kysymysten jälkeen työntekijän avoimeen kysymykseen myös lyhyesti? Toisin sanoen asiakas rutinoituu vastaamaan työntekijän kysymyksiin tietyllä tavalla, tässä tapauksessa lyhyesti. Johanna Ruusuvoori ym. (2004) ovat myös suljettujen ja avointen kysymysten merkityksistä tekemässään tutkimuksessa huomanneet, ettei avoin kysymys tuota aina välttämättä laajaa vastausta eikä suljettu kysymys aina lyhyttä vastausta. Tämän esimerkin perusteella suljetut kysymykset näyttävät kuitenkin tuottavan lyhyitä vastauksia. Aineistopätkässä työntekijän esittämät reflektiotkin ovat vain yksikertaisia reflektioita, jotka toistavat asiakkaan sanomaa sanasta sanaan eivätkä rikasta tai syvennä keskustelua mitenkään. Tämä ongelma ei siis ollut vain tämän työntekijän kohdalla erityinen vaan monella aineistoni työntekijällä oli reflektioiden ja kysymysten suhdeluku ja osaaminen alle aloittelijan tason tai aloittelijan tasolla. Toisaalta on hankalaa sanoa, millainen vaikutus asiakkaan käyttäytymisellä on siihen, millaiseksi vuorovaikutus kehittyy. Voihan olla, että vaikka työntekijä olisi esittänyt avoimia kysymyksiä, olisi asiakas vastannut lyhyesti. Vastausten lyhyys saattaa liittyä esimerkiksi asiakkaan muutosvastarintaan. Toisaalta tällaisen kysymys-vastausvuorottelun on nähty herättävän enemmän muutosvastarintaa kuin muutospuhetta (Miller & Rollnick 2002, 73).

Seuraavan esimerkin kautta voidaan taas huomata millainen olisi ihanne kysymysten ja reflektioiden vuorottelusta. Haastattelu eteni analysoimaltani 20 minuutin pätkältä muutenkin hyvin kysymysten ja reflektioiden vuorottelussa. Katkelma liittyy keskustelukohtaan, jossa käydään läpi asiakkaan sijoittumista muutospyörässä ja keskustellaan asiakkaan tämän hetkisestä tilasta ja voinnista.

### ***Haastattelu 3-1-1***

- 1 T: [ja ja, mihis kohtaan sä ittes viimeks laitoit, muistaks sää?] **SK**
- 2 A: Päätöksentekovaiheeseen
- 3 T: [joo. Entäs tänään, onks vielä semmonen samanlainen ajatus?] **SK**
- 4 A: Kuule en enää tiedä, et niin kun määhaluaisin tosiaan niin niinkun sanoin niin johonkin
- 5 T: mmm, [et [hoitolaan] haluaisit lähteä] **YR**
- 6 A: Niin
- 7 T: [Et nyt tuntuu siltä, että
- 8 A: /mmm/
- 9 T: /et nyt ois oikee hetki/] **MR**

- 10 A: /Mmm/  
11 T: [Eli onk se niin kun se päätös vaan niin ku jotenkin vahvistunut?] **SK**  
12 A: mmm  
13 T: [On] **YR**  
14 A: /mmm/  
15 T: /[Eli on niin kun vieläkin voimakkaammin tavallaan tullut se/  
16 A: /mmm/  
17 T: /et nyt niin kun on tehtävä oikeesti jotakin/] **MR**  
18 A: /niin, kun mitä näit, et siis siis / T: mmm/ mä oon niin ku mä oon ihan yltäpäältä mustaa niin  
19 niin en mä niin ku enää, mua hirvityttää  
20 T: mmm, mmm, [niin kun et on niin kun huoli siitä omasta /terveydentilasta/  
21 A: /niin, mmm/  
22 T: /ja kaikesta/] **MR**  
23 A: /mmm/ mitään muuta tehnytkään kuin itkenyt, et niin kun siis vaan pitää äkkiä laittaa  
24 vaatteet päälle, et kun ei uskalla kattoo peiliin  
25 T: mmm,[ eli niin ku sanoit tuossa alussa, et ois niin ku semmoinen vaihe, et vois niinku ihan  
26 oikeesti miettii niitä konkreettisia, et miten, mitä tässä tässä vois /niin ku tehä/] **MR**  
27 A: /niin siis ihan lujasti/ <korotetulla äänellä>  
28 T: /mmm, mmm, mmm/  
29 A: /ihan siis lujasti/  
30 T: /mmm/ [mut se on oikeestaan tosi hyvä, koska silloin sulla on se /valmius/  
31 A: /mmm/  
32 T:/että tavallaan/ oot niin kun valmis tekeen asialle jotain, et sähän oot jo aika pitkällä  
33 A: mmm  
34 T: sillon kun ajatellaan niin ku et jos ku viimeks puhuttiin, et jotkut on ihan tuolla  
35 /esiharkintavaiheessa/] **MHM**  
36 A: /mmm/ niin onko se nytten sitten toi toimintavaihe sitten niin ku, mitä se nyt sitten pitää  
37 sisälläänkään [???]mutta toiminnassa mä tarkoitan sitä, että toimintaa siihen, et nyt on niin ku  
38 /lähettävä/  
39 T: /mmm, mmm/ [et nyt on jotain asialle tehtävä] **YR**  
40 A: niin

Työntekijä tekee asiakkaalle pätkän alussa kaksi suljettua kysymystä jonka jälkeen hän tekee kaksi reflektiota. Tämän jälkeen hän esittää taas suljetun kysymyksen jonka jälkeen hän reflektoi asiakas-

ta neljästi ja tukee asiakasta motivoivan haastattelun mukaisella ilmaisulla. Aineistoesimerkin lopussa hän myös tekee yksinkertaisen reflektion. Verrattuna edelliseen aineistokatkelmaan voidaan huomata, että keskustelu on sujuvampaa ja vuorovaikutus ei ole yhtä katkonaista kuin ensimmäisessä esimerkissä. Työntekijä näyttää reflektioiden muodostamisella ymmärtävänsä asiakkaan näkökulmaa ja pukevan sanoiksi asiakkaan ajatuksia ja tunteita.

### **Asiakkaan autonomian tukeminen ja vahvistaminen**

Kolmantena haluan ottaa esille aineistostani nousseen asiakkaan autonomian tukemisen ja kunnioittamisen, joka on motivoivan haastattelun yksi tärkeimmistä ajatuksista ja periaatteista. Asiakas on oman käyttäytymisensä ja ongelmansa paras asiantuntuja. Tärkeintä on asiakkaan sisäisen motivaation löytäminen ja sen tukeminen. Miller ja Rollnick (2002) muistuttavat, että onnistuneessa motivoivassa haastattelussa, asiakas ilmaisee muutospuhetta eikä työntekijä. He painottavat myös että motivoivan haastattelun ajatus on, että vain asiakas itse pystyy toteuttamaan ja viemään läpi haluamansa muutoksen. Tärkeintä on kunnioittaa asiakkaan omia ajatuksia ja arvoja muutoksen suhteen. Työntekijän tehtävänä on tukea asiakkaan omaa kykyä ja uskoa selviytyä muutoksesta. (emt. 34–35, 40–41.) Myös Steven Ackermanin ja Mark Hilsenrothin (2003) tutkimus on osoittanut, että asiakkaan tukeminen ja vahvistaminen ovat eräitä keskeisimmistä terapian tuloksellisuuden onnistumisen kannalta. Vastaavasti asiakkaan mielipiteiden ja arvojen vähättely saattaa johtaa negatiivisiin tuloksiin (emt. 2001).

Eräs merkittävä havaintoni aineistoa analysoidessa oli autonomian tukemisen vähäisyys. Asiakkaan autonomiaa ja pystyvyyttä tuettiin huomattavan vähän, jos ajatellaan sen olevan yksi motivoivan haastattelun tärkeimmistä periaatteista. Moni työntekijä suhtautui asiakkaan autonomian tukemiseen neutraalisti. Autonomiaa ei tuettu selkeästi eikä asiakkaan valinnanvapautta otettu useinkaan esille haastatteluissa. Aineistostani voidaan kuitenkin löytää myös taidokasta autonomian tukemista ja esittelen sitä esimerkkikatkelmien valossa. Koodauskäsikirjan mukaan työntekijä, joka saa korkeat pisteet autonomian tukemisesta varmistaa, että autonomiasta puhutaan istunnon aikana. Hän voi esimerkiksi suoraan ilmaista, että asiakkaalla on oikeus valita, haluaako hän muuttua vai ei. Hän voi myös esimerkiksi vahvistaa asiakasta ilmaisemalla muutosoptimismia asiakkaan kykyyn muuttua. Taitava työntekijä katsoo, että asiakkaalla on mahdollisuus muuttua ja hän auttaa asiakasta tunnistamaan erilaisia vaihtoehtoja haluamansa muutoksen suhteen. (Moyers, ym. 2009, 10.)



Seuraavassa aineistopätkässä havainnollistan sitä, miten työntekijä vahvistaa ja tukee taidokkaasti asiakkaan autonomiaa. Työntekijä on kysynyt asiakkaalta, kuinka tärkeänä asiakas pitää sitä, että juominen tulisi hallintaan arvioituna asteikolla nollassa kymmeneen. Asiakas vastaa että kuusi, jonka jälkeen työntekijä kysyy asiakkaalta miksi se ei ole viisi. Tällaisella kysymyksellä työntekijä yrittää kaivaa esiin asiakkaasta muutospuhetta, onnistuen tässä tapauksessa siinä myös. Rivillä 7 asiakas toteaaakin, että hän haluaa vähentää juomistaan tosi paljon. Tämän jälkeen työntekijä tukee asiakkaan autonomiaa riviltä 8 alkaen.

### ***Haastattelu 21-2-2***

- 1 A: No määh laittaisin kutosen.
- 2 T: Joo-o.
- 3 A: Ku määh usko ettei täst nyt iha heti vielä nousta. Et on tässä vielä matkaa.
- 4 T: [Mutkaa matkaa. Joo.][ Miksi se ei oo vitone?] **MR, SK**
- 5 A: Hä?
- 6 T: [Miksi se ei oo vitone?] **AK**
- 7 A: No siksi koska määh haluan jo vähentää tosi paljo.
- 8 T: Joo. [Ja sun oma halu on yks tärkempiä asioita.
- 9 A: Just.
- 10 T: Mmm. Sulleha voi minäkin voin puhua sulle vaikka mitä jopa joskus viisaita yritän /A:
- 11 mmh/ puhua. Mut se että mitä sää ite haluat ni sillä on se merkitys.
- 12 A: Joo.
- 13 T: Mmm. /A: mmm/ Ja sää ite ite tuota päätät esimerkiksi näistä mitä määh saatan puhua tääl.
- 14 Onko niistä mittää iloa sulle. Miten sää hyödynnät sitä /A: mmm/ tietoo mitä täällä vaikka alat
- 15 miettii ite. Mutta tuo kutonen on hyvä numero. Sinussa on paljon toivoa. ] **MHM**

Työntekijä tuo taitavasti suoraan esille asiakkaan valinnan mahdollisuuden muutoksen suhteen riveillä 8-15 ja tukee näin asiakkaan autonomiaa. Vaikka asiakas vastailee väliin ”just” ja ”joo” se ei katkaise työntekijän yhtäjaksoista autonomian tukemista, joka lähtee riviltä 8. Asiakkaan kommentit ”just”, ”joo” ja esim. ”mmm”, eivät MITI:ssä katkaise työntekijän yhtäjaksoista puhetta, vaan niiden nähdään merkitsevän sitä, että asiakas vain seuraa työntekijän puhetta. Työntekijä myös ilmaisee muutosoptimismia asiakkaan muutoskykyä kohtaan rivillä 15 sanoilla: ”Sinussa on paljon toivoa”.

Seuraavassa esimerkissä työntekijä painottaa asiakkaan autonomiaa kolme kertaa. Asiakkaan tavoitteenkäyttämisenä on jo saavutetun päihteettömän elämäntavan ylläpitäminen. Työntekijä käy yhdessä asiakkaan kanssa vaakakuppiharjoitusta. Vaakakuppiharjoituksessa asiakkaan tehtävänä on arvioida, kuinka paljon haluttu muutos johtuu itsestä ja kuinka paljon muista tekijöistä esimerkiksi toisten ihmisten painostuksesta. Esimerkin alussa työntekijä kysyy asiakkaalta tekijöistä, joilla oli vaikutusta siihen päätökseen, että asiakas on nyt raitis. Esimerkissä työntekijä myös luettelee asiakkaan kirjoittamia asioita siitä, mitkä tekijät omassa halussa ja muiden halussa vaikuttavat hänen raittiuspäätökseensä. Asiakkaan tehtäväkirjaan kirjaamia asioita, joita työntekijä lukee kirjasta suoraan, ei koodata. Tällaisia ovat esimerkiksi rivien 13–15 ja 17–20 lausumat. Asiakas on aiemmin keskustelussa ilmaissut, että hänen mielestään raittius johtui omasta päätöksestä kahdeksan punnuksen verran ja muilla oli siihen vaikutusta kahden punnuksen verran.

### ***Haastattelu 18-2-3***

1 T: No niin.[ Eli raittiyslähete omasta päästä /mm/ niinku sanoitkin ja se on sulla ollu se vahva

2 juttu.][Ja sitte sä, no mi- miten se sun halu lähti? Mistä se lähti se sun päätös siihen

3 raittiuteen?] ***MHM, AK***

4 A: Öö se kun mä olin linnassa, ja siel linnassa oli muutama vihamies, niin mä tiesin että mä en

5 pääse taivaaseen jos mä en oo uskossa. Ja kun ne linnassa alko psyykkaamaan mua ja pelkäs

6 oikeesti että mä kuolen sinne että mut tapetaan sinne niin se lähti siitä.

7 T: Joo-o.

8 A: Että mä halusin päästä taivaaseen.

9 T: Joo-o. [Siitä se sitten lähti.] ***YR***

10 A: Mm-m.

11 T: Joo-o. [Ja tota, siihen on liittyny sun tunteisiin ja niin niin siksi se on nyt ollu tiettenkin kun se

12 on ollu sun sisällä ne ajatukset ja tunteet /mm/ niin se on ollu se sun oma halu ja päätös

13 sitten./mm/.][No muiden haluun sä panit tosiaan kaks kiloa. Ja ystävyiden niin sanottu elinehto

14 on raittius. Öö, ö katotaas nyt ensin tuo muut ihmiset lastensuojelu, sit on yks kaveri ja sit

15 sukulaiset /mm-m/. Ja nyt tämänhetkisen ystävyiden elinehto on raittius.][Tarkottaako se sitä?]

***MHM, SK***

16 A: /mm/.

17 T: Joo-o. [Ja äidin, äiti on ollu sitte kanssa hyvin tärkeä ja hänen suuri tuska ja se että sä et halua

18 enää pettää äitiä.

19 A: Mm-m.

20 T: Ja, menetän ”Nimen” jos juon. /m/ Kyllä.] [Että kyllä se on niinku vahvoja tekijöitä siellä  
21 toisellak-, muidenki puolella että to, toki on oma, oma halu on kumminki vahva ja se on ollu se  
22 ratkaseva tekijä.] *MHM*  
23 A: Mm-m.

Työntekijä painottaa ja vahvistaa asiakkaan autonomian tunnetta muutoksessa ja sen ratkaisevana tekijänä riveillä 1–2, 11–13 ja 20–22. Rivillä 1–2 työntekijä ottaa selkeästi esille asiakkaan valinnanvapauden muutoksen suhteen sanomalla: ”Eli raittius lähtee sun omasta päästä niinku sanoitkin ja se on sulla ollut se vahva juttu”. Riveillä 11–13 ja 20–22 työntekijä vahvistaa ja tukee asiakkaan valinnanvapauden merkitystä muutoksen käynnistäjänä ja ratkaisevana tekijänä.

Seuraavassa kappaleessa kertaan vielä aineistostani nousseet tulokset ja havainnot ja vastaan kysymykseen motivoivan haastattelun toetutumisesta kriminaalihuollon kontekstissa. Pohdin tutkimustulosten luotettavuutta sekä vertaan niiden suhdetta aiempiin tutkimuksiin. Lopuksi mietin tämän tutkimuksen yhteydessä esiinnousseita jatkokysymyksiä ja haasteita.

## 5. Pohdinta

### 5.1 Tutkimustulokset ja niiden yhteys aiempiin tutkimuksiin

Toteutuuko kriminaalihuollon Viisi keskustelua muutoksesta -keskusteluserjassa motivoivan haastattelun henki, periaatteet ja metodit? Tutkimukseni valossa voidaan sanoa, että osittain kyllä, mutta selkeitä ongelmakohtiakin on. Työntekijät onnistuivat ensinnäkin noudattamaan motivoivan haastattelun henkeä hyvin. Motivoivan haastattelun tuloksellisuustutkimuksen näkökulmasta motivoivan haastattelun hengen noudattaminen onkin yksi tärkeimmistä tekijöistä sekä haastattelun taitojen oppimisen että hoidon tuloksellisuuden kannalta. William Miller ja Theresa Moyers (2006, 3–6) painottavat, että motivoivan haastattelun oppimisen perusta sekä tärkein ja ensimmäinen oppimisen askel on sen hengen omaksuminen (ks. myös Gaume 2009, 155–158). Korkeat motivoivan haastattelun hengen yleisarviot antavatkin kriminaalihuollon työntekijöille hyvät lähtökohdat kehittää edelleen motivoivan haastattelun taitojaan. Boardman ym. (2006, 335–337) ovat havainneet tutkimuksessaan, että motivoivan haastattelun hengen mukaisella käyttäytymisellä kuten empatian osoittamisella, tasa-arvoisuuteen pyrkimisellä ja yhteistyöllä on merkittävä positiivinen vaikutus sekä yhteistyösuhteeseen terapiassa että asiakkaan hoitoon sitoutumiseen.

Toisaalta havaitsin, että kriminaalihuollon työntekijät eivät tukeneet erityisen aktiivisesti asiakkaan autonomiaa, joka on yksi kolmesta motivoivan haastattelun hengen kokonaisarvion osatekijästä. Tällä osa-alueella työntekijöiden arviot olivat lähes poikkeuksetta muita osatekijöitä alhaisempia. Autonomian tukeminen ja kunnioittaminen on yksi motivoivan haastattelun tärkeimmistä periaatteista (Miller & Rollnick 2002, 34–35). On tosin todettava, etteivät työntekijät myöskään kiistäneet tai rajoittaneet asiakkaan autonomiaa, eikä kukaan saanut alle kolmen arvoa tässä motivoivan haastattelun hengen osatekijässä. Työntekijät olisivat kuitenkin voineet enemmän ja aktiivisemmin tukea ja vahvistaa asiakkaan autonomiaa tuomalla esimerkiksi selkeämmin esille asiakkaan valinnanvapautta ja keskustella enemmän asiakkaan vaihtoehtoista ja hallintakyvystä muutoksen suhteen (vrt. Moyers ym. 2009, 9–11).

Työntekijät onnistuivat toiseksi myös muodostamaan runsaasti motivoivan haastattelun mukaisia ilmaisuja suhteessa motivoivan haastattelun vastaisiin ilmaisiin. Motivoivan haastattelun vastaisia ilmaisuja oli aineistossa hyvin vähän. Motivoivan haastattelun vastaisen käyttäytymisen, erityisesti konfrontoinnin välttämisen, onkin osoitettu tutkimuksissa olevan yksi menetelmän oppimisen

vaikeimmista haasteista (Miller & Mount 2001, 467–470). Konfrontoivan tyylin, kuten asiakkaan epäilemisen, negatiivisten piirteiden painottamisen ja sarkasmin on todettu puolestaan olevan hyvin haitallista hoidon tuloksellisuuden ja asiakassuhteen kannalta (Miller ym. 1993, 458). Myös tämä kertoo osaltaan siitä, että kriminaalihuollon työntekijät ovat onnistuneet sisäistämään yhden motivoivan haastattelun tärkeimmistä ajatuksista eli välttämään asiakkaan konfrontointia.

Kolmanneksi työntekijöiden kyky muodostaa monimuotoisia reflektioita suhteessa yksikertaisiin reflektioihin oli onnistunutta. Jopa 19 työntekijää 20:sta ylsi tässä taidossa mestarin pätevyteen. Monimuotoiset reflektiot ovat tärkeitä, koska niiden avulla voidaan esimerkiksi herätellä muutospuhetta, rikastuttaa ja syventää asiakkaan ajatuksia sekä tuoda esille muutokseen liittyvää ambivalenssia. Yksinkertaiset reflektiot usein vain toistavat asiakkaan sanomaa melkein samoin sanoin tuomatta siihen mitään lisää. (Moyers ym. 2009, 21–23.)

Työntekijät eivät kuitenkaan onnistuneet esittämään riittävästi reflektioita suhteessa kysymyksiin. Reilusti yli puolet jäi tässä taidossa peräti alle aloittelijan tason. Miller ja Rollnick (2002) ovat varoittaneet kysymys-vastaus -ansasta, jossa työntekijä muodostaa enemmän kysymyksiä kuin reflektioita. Tällainen vuorovaikutustyyli saattaa heidän mukaansa herättää enemmän vastarintaa kuin muutospuhetta asiakkaassa. Heidän mukaansa yhtä kysymystä pitäisi aina seurata kaksi tai kolme reflektiota. Kysymysten muodostaminen on kuitenkin usein helpompaa kuin asiakkaan reflektointi ja siksi onkin helppo langeta vuorovaikutukseen, jossa kysymysten esittäminen vie tilaa reflektioilta. (emt. 73.) Steven Ackermanin ja Mark Hilsenrothin (2003, 28) tutkimuksessa terapeutin reflektointi, asiakkaan kokemusten huomioiminen ja asioiden syvälinen käsittely näyttivät vaikuttavan myönteisesti asiakkaan kanssa muodostuvaan vuorovaikutussuhteeseen.

Yhteenvedotaulukoiden avulla voidaan havaita, että työntekijät eivät onnistuneet esittämään riittävästi avoimia kysymyksiä suhteessa kaikkiin kysymyksiin. Tässäkin taidossa alle aloittelijan tason jäi reilusti yli puolet työntekijöistä. Millerin ja Rollnickin (2002) mukaan suljettujen kysymysten esittäminen avointen kysymysten sijasta saattaa lisätä vuorovaikutuksen katkonaisuutta ja asiakkaan passiivisuutta keskustelun aikana. Jos työntekijä esittää paljon suljettuja kysymyksiä, asiakas voi helposti ottaa vuorovaikutuksessa passiivisen roolin, jolloin muutospuhetta ei juuri esiinny eikä asiakas pääse ilmaisemaan omia mielipiteitään ja ajatuksiaan avoimesti ja vapaasti. (Emt. 55–56.) Boardman ym. (2006, 335–337) ovat saaneet tutkimuksessaan viitteitä avointen kysymysten ja reflektioiden myönteisistä vaikutuksista hoitosuhteeseen ja asiakkaan hoitoon osallistumiseen.

Vaikka motivoivassa haastattelussa suljettujen kysymysten ja niiden liiallisen esittämisen katso- taankin johtavan esimerkiksi asiakkaan passivoitumiseen tai muutospuheen vähäisyyteen, on myös osoitettu, ettei suljetuilla kysymyksillä ole aina niin negatiivisia seurauksia. Johanna Ruusuvuoren, Camilla Lindholmin ja Eveliina Korpelan (2004) tutkimus Avoimet vai suljetut kysymykset? Haas- tattelu lääkärin vastaanotolla on osoittanut, että asiakas saattaa vastata varsin laajasti myös suljet- tuun kysymykseen, johon rakenteen puolesta voidaan odottaa joko kyllä- tai ei-vastausta. Esimer- kiksi vuorovaikutuskumppanin väärään olettamukseen perustuvaan suljettuun kysymykseen vas- taaminen voi vaatia asiakasta selittämään oikeaa asiantilaa laajemmin kuin yhdellä sanalla. Tutki- mustulokset osoittivat myös, ettei avoimella kysymykselläkään saatu aina aikaan laajaa vastausta, vaan asiakas saattoi vastata hyvinkin suppeasti. (Emt. 339–340.)

MITI-koodauskäsikirjan (Moyers ym. 2009) mukaan -ko- tai -kö -loppuiset kysymykset koodattiin suljetuiksi kysymyksiksi, joihin asiakkaalta odotetaan lyhyttä kyllä tai ei vastausta. Ruusuvuoren ym. (2004) tutkimus on osoittanut, että tällaiset kysymykset saattavat kuitenkin sisältää elementtejä, jotka tekevätkin kysymyksestä avoimemman. He antavat esimerkiksi lääkärin esittämän kysymyk- sen ”harrastatko *mitään* liikuntaa”, jossa epämääräistä sana *mitään* tuo esille aivan uuden aiheen, josta asiakas ei ole aiemmin puhunut ja mikä saa asiakkaan vastaamaan laajemmin. He esittävätkin, että vuorovaikutuksen kannalta tällaiset kysymykset, joissa on epämääräistä aines, olisivat avaa- via ja mahdollisesti voisivat myös lieventää joissain tapauksissa kysymyksen arkaluontoisuutta. Tutkimus antoi viitteitä siitä, etteivät kysymysten rakenteelliset ominaisuudet, eli se onko kysy- mys avoin vai suljettu, määrää kokonaan sitä, millaisen vastauksen niihin voi antaa. Puheenvuoroi- hin näyttää vaikuttavan laajemmin se, mitä toisen oletetaan jo tietävän ennalta sekä tilanteen etene- mistapa. Kysymyksen kontekstilla oli tämän tutkimuksen mukaan suurempi merkitys lääkärin vas- taanotolla siihen, miten asiakas vastasi suljettuun tai avoimeen kysymykseen, vaikkakin monilla rakenteilla voi olla vakiintuneita käyttötapoja. (Emt. 341–348.)

Myös kriminaalihuollon kontekstissa voi esiintyä samanlaisia tilanteita, joissa suljetut kysymykset haastavat vastaajan antamaan pidempiä vastauksia kuin oletetaan tai joissa avoimet kysymykset ovat saaneet aikaan odotettua lyhyempiä vastauksia. Vaikka Ruusuvuoren ym. (2004) tutkimus on- kin toteutettu terveydenhuollon kontekstissa, haastaa se tutkijoiden mukaan kuitenkin pohtimaan yleisemmin terapeuttisia käytänteitä siitä, mitä pidetään hyvänä ja huonona tapana esittää kysymyk- siä. Olisikin mielenkiintoista tutkia tarkemmin, minkälaisia vastauksia avoimet ja suljetut kysymyk- set tuottavat kriminaalihuollon kontekstissa.

## 5.2 Tutkimuksen yleistettävyys ja hyödynnettävyys

Tutkimuskysymykseni koski motivoivan haastattelun toteutumista kriminaalihuollon kontekstissa. Koska kyseessä on varsin rajallinen otos, on tutkimustuloksieni yleistämisessä oltava varovainen. On kuitenkin merkittävää, että näinkin pienestä aineistosta löytyi näinkin selkeitä yhdenmukaisuuksia onnistumisen ja epäonnistumisen osalta.

Tämä tutkimus on keskittynyt työntekijän puheen analysoimiseen ja siihen, miten hyvin tai huonosti työntekijät onnistuivat toteuttamaan motivoivaa haastattelua. Tulosten perusteella ei voidakaan sanoa, miten työntekijän käyttäytyminen vaikutti esimerkiksi asiakkaan muutospuheen ilmenemiseen tai ylipäänsä hoidon tuloksellisuuteen. Asiakkaan puheen koodaamiseen olisi tarvittu siihen erikoistuneita metodeita, kuten MISC- koodausmenetelmää. Tutkimuksella ei voida ottaa kantaa myöskään siihen, mitkä motivoivan haastattelun menetelmistä ja tekniikoista ovat tehokkaita vuorovaikutussuhteen ja hoidon onnistumisen kannalta, vaan ainoastaan siihen, miten hyvin työntekijät näitä menetelmiä käyttivät. MITI ei myöskään ole ainut vuorovaikutusta tarkasteleva tutkimusmenetelmä. Erilaisen näkökulman aineistoon voi saada käyttämällä vuorovaikutuksen tutkimukseen erikoistuneita menetelmiä kuten keskusteluanalyysiä tai diskurssianalyysiä (ks. esim. Ruusuvuori 2004, Metsämuuronen 2006).

Tutkimuksen perusteella ei voi myöskään sanoa, kuinka hyvin työntekijät sovelsivat VKM - käsikirjaa haastatteluissa. Käsikirjan soveltaminen oli kuitenkin jokaisen terapeutin omassa harkinnassa. Toiset käyttivät sitä enemmän kuin toiset. Toisaalta en voi myöskään sanoa, johtuivatko tutkimuksen tulokset eli työntekijöiden motivoivan haastattelun osaamisen taidot työntekijän yksilöllisestä osaamisesta vai VKM- käsikirjasta. Jos työntekijät ovat noudattaneet VKM- käsikirjaa heille annettujen ohjeiden mukaisesti, näyttäisi siltä, ettei VKM täysin tue motivoivan haastattelun periaatteiden toteutumista. Tämä on kuitenkin puhtaasti hypoteesi, koska en analysoinut tarkemmin sitä, miten kukin työntekijä noudatti kyseistä käsikirjaa. Voihan olla myös, että käsikirjaa tarkemmin noudattamalla työntekijät olisivat saaneet parempia tuloksia motivoivan haastattelun taidoista.

Voiko VKM huonontaa puolistrukturoidulla rakenteellaan motivoivan haastattelun toteutumista, varsinkin jos sitä noudatetaan liian orjallisesti tapauksissa, joissa se ei sovellu asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen? Jos asiakas esimerkiksi haluaa ylläpitää päihteetöntä elämäntapaa, tukevatko VKM:n tehtävät tällaista? Aineistossa oli muutamia asiakkaita, jotka olivat päihteiden käytössä ja

siihen liittyvässä muutoksessa jo ylläpitovaiheessa. Heidän tavoitteenaan oli juuri päihdeettömän elämäntavan ylläpitäminen. VKM -käsikirjan tehtävät sisältävät nykyhetkeen ja itse muutosvaiheeseen liittyviä kysymyksiä, jotka eivät ehkä sovellu enää ylläpitovaiheessa olevalle. Rohsenowin (2004) tutkimus on antanut myös viitteitä siitä, että motivoiva haastattelu sopisi pikemminkin ambivalenteille asiakkaille, jotka vasta pohtivat ja harkitsevat muutosta. Toimintavaiheessa tai ylläpitovaiheessa oleville siitä saattaa olla enemmän haittaa kuin hyötyä, sillä asiakkaat joutuvat pohtimaan uudelleen jo tekemänsä muutoksen hyviä ja huonoja puolia. Tämä taas saattaa aiheuttaa taantumaa jo tehdyssä muutoksessa. (Emt. 862–874.) Mike Ashton on myös havainnut, että strukturoitu haastattelu näyttäisi toimivan rauhallisemmilla asiakkailla ja sellaisilla, jotka haluavat, että vuoro vaikutusta ohjaillaan ja johdetaan. Strukturoitu haastattelu ei näytä toimivan kuitenkaan asiakkailla, jotka ovat aggressiivisia, puolustusellisia ja haluavat itse ohjata tilannetta. (Emt. 26–28.) Ehkäpä VKM- keskustelutarjan alussa tulisi arvioida tarkemmin sitä kenelle tämä puolistrukturoitu haastattelu sopii ja kenen kanssa tulisi käyttää sitä joustavammin tai ehkäpä jotain ihan muuta lähestymistapaa.

En voi myöskään tutkimuksen perusteella arvioida työntekijöiden ammattitaitoa ohjaajina tai terapeutteina, eikä se ole ollut tämän tutkimuksen tarkoituskaan. Tutkimustulokseni voivat kuitenkin antaa arvokasta tietoa motivoivan haastattelun taitojen todellisesta toteutumisesta ja etenkin siitä, missä osatekijöissä on eniten kehitettävää. Tutkimukseni osoittaa kriminaalihuollon työntekijöiden ylittäneen motivoivan haastattelun taitojen oppimisen kannalta tärkeimmän askeleen eli sen hengen omaksumisen (vrt. Miller & Moyers 2006). Tämä antaa hyvät lähtökohdat muiden motivoivan haastattelun taitojen oppimiselle.

Tutkimusprosessin aikana nousi esiin koodaamiseen ja aineiston erityisluonteeseen liittyviä haasteita, jotka tulisi huomioida mahdollisia jatkotutkimuksia suunniteltaessa ja toteutettaessa. Koodatesani pohdin ensinnäkin sitä, mitä merkitystä oli sillä, oliko haastattelun 20 minuutin pätkä valikoitunut kokonaishaastattelun alusta, keskeltä tai lopusta. MITI- käsikirjassa todetaan, että 20 minuutin jakso riittää arvioimaan haastattelun onnistumista, kun vastaavasti liian pitkän haastattelupätkän koodaaminen saattaa aiheuttaa esimerkiksi vaikeuksia kokonaisarvioiden muodostamisessa tai keskittymiskyvyn ylläpidossa koodaussession aikana. (Moyers ym. 2009, 27) Toisaalta VKM oli puolistrukturoitu haastattelu, joten voi olla, että alkuvaiheen keskustelupätkä saattaa olla hyvin erilainen kuin loppuvaiheessa tai keskeltä haastattelua otettu katkelma. Tekemälläni analyysillä en pysty vastaamaan tähän kysymykseen. Pohdin kuitenkin koodatessani, vaikuttaako esimerkiksi VKM -



käsikirjassa esitettyjen tehtävien sijoittuminen haastattelun keski- tai loppuvaiheen pätkään siihen, kuinka paljon työntekijälle merkittiin reflektion tai motivoivan haastattelun mukaisia koodeja.

Täytyy muistaa myös, että vaikka tilastollisen luotettavuuslaskennan mukaan tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, koodaukset ovat aina tutkijan subjektiivisia arvioita. Esimerkiksi työntekijöiden yleisarvioita annettaessa toinen koodaaja saattaa antaa herkemmin korkeamman tuloksen kuin toinen, tai käyttäytymisarvioita annettaessa toinen koodaaja saattaa herkemmin antaa motivoivan haastattelun mukaisen koodin kuin toinen. Motivoivan haastattelun mukainen koodi tulee antaa vain sellaisissa tilanteissa, kun ilmaisu selkeästi sijoittuu tähän luokkaan (Moyers ym. 2009, 24). Vaihtoehtoisia luokkia ovat esimerkiksi avoin kysymys tai reflektio. Tutkijan subjektiivisesta arvioinnista riippuu loppujen lopuksi se, missä raja kulkee.

Vaikka koodaaminen alkoikin luonnistua pienen harjoittelun jälkeen sujuvasti, ilmeni siinä myös joitakin ongelmia. Ensinnäkin työntekijöiden yleisarvioiden arvioiminen viisiportaisella Likert-asteikolla tuotti tietynlaisia hankaluuksia. Yleensä ottaen oli helppoa ratkaista, kuuluiko työntekijä tietyllä osa-alueella (esimerkiksi evokaatiossa tai yhteistyössä) luokkaan 1, 2 tai 3 vai luokkaan 4 ja 5. Välillä vaikeuksia tuotti kuitenkin muun muassa toisilleen läheisten luokkien, kuten luokkien 4 ja 5 välisen eron määrittäminen. Toisaalta tällaisia kohtia ei ollut kovinkaan montaa ja yleisarvioiden antaminen oli suhteellisen helppoa suurimmassa osassa haastatteluista. Huomattavasti helpompaa olisi ollut antaa arvio esimerkiksi kolmiluokkaisella arviointiasteikolla 1–3.

Lars Forsbergin ym. (2007) tutkimus MITI – koodausmenetelmän luotettavuudesta on kuitenkin osoittanut, että se on reliabiliteetiltaan hyvä menetelmä arvioida motivoivan haastattelun onnistumista kliinisissä tutkimuksissa sekä parantaa työntekijöiden motivoivan haastattelun oppimista. Tutkimuksessa saatiin hyviä tuloksia siitä, että koodaajat arvioivat haastatteluista hyvin samankaltaisesti. Koodaajien välisen reliabiliteetin arvioimiseen käytettiin Cronbachin alfaa, joka oli kaikilla MITI:n muuttujilla yli 0,70, mikä tarkoittaa hyvää luotettavuutta. (Emt. 166–167.) Tässä tutkimuksessa käytettiin vastaavasti Cohenin kappa koodaamisen luotettavuuden arvioimiseen ja tulokset olivat luotettavuuden suhteen yhtäläillä hyviä. Kaikki Kapan arvot sijoituivat työntekijöiden käyttäytymisarvioiden suhteen välille 0,71–0,82. Forsbergin ym. tutkimuksessa havaittiin kuitenkin, että työntekijöiden motivoivan haastattelun hengen mukaisen toiminnan, erityisesti empatian arvioimisessa koodaajien reliabiliteetti ei ollut niin korkea (emt. 166–167). Tämä tukee omaa kokemustani siitä, että yleisarvioiden antaminen oli välillä haastavaa, mikä viittaa arviointiasteikon kehittämistarpeisiin. Moyersin ym. (2005) tulokset ovat vahvistaneet MITI:n olevan edullinen ja tehokas väli-

ne arvioitaessa motivoivan haastattelun onnistumista. Myös Moyersin ym. tutkimuksessa koodaajien välinen reliabiliteetti MITI – koodausmenetelmällä osoittautui hyväksi, erityisesti sellaisten koodaajien välillä, joilla oli paljon koodauskokemusta. Heidän tutkimuksensa antoi kuitenkin viitteitä yleisarvioiden antamisen matalammasta reliabiliteetista. (Emt. 23–24.)

Vaikka MITI- koodausmenetelmällä pystyttiin vastaamaan tutkimuskysymykseeni, on MITI:ssä myös omat rajoituksensa. MITI ei ole niin laaja koodausmenetelmä eikä se sisällä yhtä montaa kategoriaa kuin MISC- menetelmä. Tästä johtuen osa ilmaisusta voi jäädä kokonaan koodaamatta tai useat erilaiset ilmaisut luokitellaan samaan koodiin kuuluviksi. Tämä saattaa osaltaan rajoittaa aineistosta saatavaa informaatiota. MITI ei myöskään ole tarkoitettu asiakkaan puheen koodaamiseen kuten esimerkiksi MISC, joka nimenomaan tarkastelee asiakkaan muutosvalmiutta ja sitoutumispuhetta. (Moyers ym., 2009, 2.) Jos jatkossa halutaan tutkia hoidon tuloksellisuutta, pelkkä MITI ei riitä. Asiakkaan puheen koodaaminen olisi tärkeää, jotta voitaisiin arvioida ja kehittää motivoivan haastattelun ja hoidon tuloksellisuutta. Vaikka MITI onkin hyvä väline arvioitaessa tiettyjä motivoivan haastattelun ominaisuuksia kuten avointen ja suljettujen kysymysten käyttöä, se unohtaa kokonaan olosuhteet ja kontekstin, jossa terapia tapahtuu. Haastavan ja vaikean asiakkaan edessä työntekijän motivoivan haastattelun taitoja voidaan väheksyä arvioimalla ainoastaan työntekijän käyttäytymistä. (Moyers ym. 2005, 24–25.) Koodatessani aineistoa pohdin myös samaa kysymystä. Mitä merkitystä vaikealla asiakkaalla oli terapeutin käytökseen sekä siihen millaisia vaihtoehtoja hänellä oli käytössään esimerkiksi kysymysten esittämisen suhteen?

### **5.3 Kysymyksiä jatkotutkimukselle**

Tätä tutkimusta tehdessä heräsi mielenkiinto siihen, millaisia vaikutuksia työntekijän haastattelulla oli hoidon tuloksellisuuden kannalta. Projektissa on kerätty seurantalomake, jossa on selvitetty asiakkaan sen hetkistä tilannetta puolen vuoden ja vuoden kuluttua haastatteluista. Seuranta tekisi kysymykseen vastaamisen jatkotutkimuksissa mahdolliseksi. Mielenkiintoista olisi myös selvittää, millaisia arvioita työntekijät ja asiakkaat antoivat haastatteluiden sujuvuudesta ja millainen yhteys tällä olisi tutkimukseni tuloksiin. Jokaisen keskustelukerran jälkeen työntekijältä ja asiakkaalta on kerätty haastattelun sujuvuutta kartoittava lomake. Jatkotutkimusten kannalta olisi myös kiinnostavaa selvittää, mikä on työntekijän ja asiakkaan puheiden osuuksien suhde ja miten tämä vaikuttaa hoidon onnistumiseen. Asiakkaan puheen koodaamisella voisi saada myös syvällisempää tietoa siitä, millainen työntekijän käyttäytyminen vaikuttaa asiakkaan muutokseen ja mitkä ovat ne tekijät,

jotka siihen vaikuttavat. Jatkossa olisi myös mielenkiintoista selvittää, millä tavalla työntekijän koulutushistoria vaikuttaa motivoivan haastattelun taitoihin ja hoidon tuloksellisuuteen.

Tällä tutkimuksella on kuitenkin oma tärkeä merkityksensä erityisesti motivoivan haastattelun käyttäjien kannalta. Motivoivan haastattelun oppiminen ja sen oikeaoppinen toteuttaminen käytännössä vaatii todennäköisesti paljon harjoittelua ja palautetta. William Miller ja Kathy Mount (2001) painottavatkin, että motivoivan haastattelun oppiminen vaatii tuekseen samoja menetelmiä, joita itse motivoiva haastattelu tarjoaa asiakkaille. Oppimisen pohjaksi tulisi houkutella oppijan sisäistä motivaatiota, tarjota taitojen harjoitteluun erilaisia mahdollisuuksia, antaa positiivista palautetta taitojen pysymisen turvaamiseksi ja kannustaa terapeuttia jatkuvaan muutokseen. (emt. 467–470.) Omasta työstä saatu palaute voisi toimia ponnahduslautana taitojen edelleen kehittämiseen myös kriminaalihuollon työntekijöille ja vaikuttaa näin myös hoidon tuloksiin. Yksi hedelmällinen keino omien vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamiseksi voisi olla juuri oman haastattelun nauhoittaminen ja sen analysoiminen motivoivaan haastatteluun erikoistuneilla koodausmenetelmillä.

## **Lähteet:**

### **Kirjalliset lähteet:**

Ackerman, Steven J. & Hilsenroth, Mark J. (2001) A Review of Therapist Characteristics and Techniques Negatively Impacting the Therapeutic Alliance. *Psychotherapy*, 38, 2, 171–185.

Ackerman, Steven J. & Hilsenroth, Mark J. (2003) A review of therapist and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1–33.

Amrhein, Paul C. & Miller, William R. & Yahne, Carolina E. & Palmer, Michael & Fulcher, Laura (2003) Client Commitment Language During Motivational Interviewing Predicts Drug Use Outcomes. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 71, No. 5, 862–878.

Apodaca, Timothy. R. & Longabaugh, Richard (2009) Mechanisms of change in motivational interviewing: a review and preliminary evaluation of the evidence. *Addiction*, 104, 705–715.

Ashton, Mike (2005) Motivational arm twisting. Contradiction in terms. *Drug and Alcohol Findings*, Issue 14, 4–19.

Ashton, Mike (2006) My way or yours? *Drug and Alcohol Findings*, Issue 15, 22–29.

Bien, Thomas H. & Miller, William R. & Tonigan J. Scott (1993) Brief interventions for alcohol problems: a review. *Addictions*, 88, 315–336.

Boardman, Guy & Catley, Delwyn & Grobe, James E. & Little, Todd D. & Ahluwalia, Jasjit S. (2006) Using motivational interviewing with smokers: Do therapist behaviors relate to engagement and therapeutic alliance? *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31, 329–339.

Brown, Janice M. & Miller, William R. (1993) Impact of Motivational Interviewing on Participation and Outcome in Residential Alcoholism Treatment. *Psychology of Addictive Behaviors*, 7, 4, 211–218.

- Burke, B. L., Arkowitz, H. & Dunn, C. (2002) *The Efficacy of Motivational Interviewing and Its Adaptions. What we Know So Far*. Teoksessa Miller, W. R.. & Rollnick, S. (2002) *Motivational Interviewing. Preparing People for Change*. The Guilford Press, New York.
- Burke, Brian, L. & Arkowitz, Hal & Menchola, Marisa (2003) *The Efficacy of Motivational Interviewing: A Meta-Analysis of Controlled Clinical Trials*. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71, 5, 843–861.
- DiClemente, C. C. & Velasquez, M. M. (2002) *Motivational Interviewing and the Stages of Change*. Teoksessa Miller, W. R.. & Rollnick, S. (Eds.) *Motivational Interviewing. Preparing People for Change*. The Guilford Press, New York.
- Farbring, Åke, C & Berge, Pia (2006) VKM, Viisi keskustelua muutoksesta. Ohjelmakäsikirja. Beställningsnummer vid kriminalvården. HK:4751.
- Forsberg, Lars & Källmen, Håkan & Hermansson, Ulric & Berman, Anne H. & Helgason, Asgeir R. (2007) *Coding Counsellor Behaviour in Motivational Interviewing Sessions: Inter-Rater Reliability for the Swedish Motivational Interviewing Treatment Integrity Code (MITI)*. *Cognitive Behavior Therapy*, vol. 36, No. 3, 162–169.
- Gaume, Jacques & Gmel, Gerhard & Faouzi, Mohamed & Daeppen, Jean-Bernard (2009) *Counselor skill influences outcomes of brief motivational interventions*. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 37, 151–159.
- Koski-Jännes, Anja, Jussila, Antti, & Hänninen, Vilma (1998). *Miten riippuvuus voitetaan?* Otava, Helsinki.
- LaBrie, Joseph. W. & Pedersen, Eric R. & Earleywine, Mitch & Olsen, Hutson (2006) *Reducing heavy drinking in college males with the decisional balance: Analyzing an element of Motivational Interviewing*. *Addictive Behaviors*, 31, 254–263.
- Markland, David & Ryan, Richard, M. & Tobin, Vanessa, Jayne & Rollnick, Stephen (2005) *Motivational Interviewing and Self-Determination Theory*. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24, 6, 811–831.

McCambridge, Jim & Strang John (2004) The efficacy of single-session motivational interviewing in reducing drug consumption and perceptions of drug-related risk and harm among young people: results from a multi-site cluster randomized trial. *Addiction*, 99, 39–52.

Metsämuuronen, Jari (2006) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummeruksen kirjapaino OY, Vaajakoski.

Miller, William R. & Benefield, Gayle & Tonigan, J. Scott (1993) Enhancing Motivation for Change in Problem Drinking: A Controlled Comparison of Two Therapist style. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61, 3, 455–461.

Miller, William R. & Mount, Kathy A. (2001) A Small Study of Training in Motivational Interviewing: Does One Workshop Change Clinician and Client Behavior? *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 29, 457–471.

Miller, William. R. & Rollnick Stephen (2002) *Motivational Interviewing. Preparing People for Change.* The Guilford Press, New York.

Miller, William R. & Moyers Theresa B. (2006) Eight Stages in Learning Motivational Interviewing. *Journal of Teaching in the Addictions*, 5, 1, 3–16.

Miller, William (2008) Motivaation ja muutoksen käsitteellistäminen. Teoksessa: Koski-Jännes, Anja & Riittinen, Liisa & Saarnio, Pekka (toim.) *Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin.* Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Moyers, Theresa B. & Martin, Tim & Manuel, Jennifer K. & Hendrickson, Stacey M. L. & Miller, William R. (2005) Assessing competence in the use of motivational interviewing. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 28, 19–26.

Moyers, Theresa B. & Miller, William R. & Hendrickson, Stacey M. L. (2005) How Does Motivational Interviewing Work? Therapist Interpersonal Skill Predicts Client Involvement Within Motivational Interviewing Sessions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73, 4, 590–598.

- Moyers, Theresa, B. & Martin, Tim. (2006) Therapist influence on client language during motivational interviewing sessions. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 30, 245–251.
- Moyers, Theresa B. & Martin Tim & Christopher Paulette J. & Houck Jon M. & Tonigan J. Scott & Amrhein Paul C. (2007) Client Language as a Mediator of Motivational Interviewing Efficacy: Where Is the Evidence. *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, 31, S3, 40S–47S
- Najavits, Lisa M. & Strupp Hans H. (1994) Differences in The Effectiveness of Psychodynamic Therapists: A Process-Outcome Study, 31, 1, 114–123.
- Orford, Jim (2001) Conceptualizing addiction. Addiction as excessive appetite. *Addiction*, 96, 15–31.
- Patterson, G. R. & Forgatch, M. S. (1985) Therapist Behavior as a Determinant for Client Noncompliance: A Paradox for the Behavior Modifier. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 53, 6, 846–851.
- Prochaska, J. O., DiClemente, C. C. & Norcross, J. C. (1992) In Search of How People Change. Applications to Addictive Behaviors. *American Psychologist*, 47, 9, 1102–1114.
- Roshenow D. J ym. (2004) Motivational enhancement and coping skills training for cocaine abusers: effects on substance use outcomes. *Addiction*, 99, 862–874.
- Ruusuvuori, Johanna & Lindholm, Camilla & Korpela Eveliina (2004) Avoimet vai suljetut kysymykset? Haastattelu lääkärin vastaanotolla. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 41, 336–351.
- Ryan, Richard M. & Plant, Robert W. & O'Malley Stephanie (1995) Initial Motivations for Alcohol Treatment: Relations with Patient Characteristics, Treatment Involvement and Dropout. *Addictive Behaviors*, 20, 3, 279–297.
- Ryan, Richard M. & Deci, Edward L. (2000) Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55, 68–78.

Strang John & McCambridge Jim (2004) Can the practitioner correctly predict outcome in motivational interviewing? *Journal of Substance Abuse Treatment*, 27, 83–88.

Viera, Anthony J. & Garrett, Joanne M. (2005) Understanding Interobserver Agreement: The Kappa Statistic. *Family Medicine*, 37 (5), 360–363.

### **Elektroniset lähteet:**

Rollnick, S. & Miller, W. R. (1995) What is MI? Motivational interviewing. Resources for clinicians, researchers and trainers. [www-dokumentti]  
<<http://motivationalinterview.org/clinical/whatismi.html>>, luettu 22.1.2008.

T.B. Moyers, T. Martin, J.K. Manuel, W.R. Miller, & D. Ernst (2009) Revised Global Scales: Motivational Interviewing Treatment Integrity 3.1. University of New Mexico. Center on Alcoholism, Substance Abuse and Addictions (CASAA). [www-dokumentti]  
<<http://casaa.unm.edu/codinginst.html>> Suomentanut Kari Tolonen & Maria Rakkolainen

Kriminaalihuolto (2007) Kriminaalihuoltolaitos. [www-dokumentti]  
<<http://www.kriminaalihuolto.fi>> luettu 28.3.2008.



## **Liitteet**

### **Liite 1. Työkirjassa asiakkaalle annettava yhteenveto keskusteluserjasta**

Keskusteluserjan sisältö (Farbring & Berge 2006, 50)

Lyhyt valmistautuminen keskusteluihin

Täytän lomakkeen, joka koskee muutosajatuksiani

Ensimmäinen keskustelu

Miltä nykytilanne vaikuttaa?

Millainen on muutosmotivaationi?

Toinen keskustelu

Mitkä ovat nykytilanteeni edut ja haitat?

Mitä haluan? Mihin pystyn? Mikä on minusta tärkeää?

Teenkö oman tahtoni vai muiden tahdon mukaan?

Kolmas keskustelu

Mikä on mielestäni tärkeää elämässä?

Millainen haluaisin olla?

Miten muut kokevat minut?

Neljäs keskustelu

Millainen on verkostoni?

Ketkä ympäristössäni välittävät minusta?

Viides keskustelu

Mitkä ovat vahvuuteni?

Millaisen tulevaisuuden haluan?

Voinko ryhtyä ajattelemaan suunnitelman tekemistä?

Täytän saman lomakkeen kuin valmistautuessani keskusteluihin.

Mahdollinen seuranta

Mitä on tapahtunut edellisen kerran jälkeen?

Millaisia muutosajatuksia minulla on tänään?

**Liite 2. Ihmekysymys -tehtävä** (Lähde: Farbring & Berge 2006, 83)

*Kuvittele, että tänä yönä nukkuessasi tapahtuisi ihme...*

*Kun heräät aamulla, kaikki se, jonka puolesta olet sisimmässäsi kamppaillut ja johon olet pannut niin paljon aikaa ja vaivaa, on itse asiassa jo totta!*

*Kaikki, jota olet toivonut ja jonka puolesta olet nähnyt vaivaa, on käynyt toteen.*

*Olet todella ollut sen arvoinen. Olet miettinyt tätä niin paljon ja tehnyt niin paljon työtä asian puolesta. Mutta mitä oikeastaan on tapahtunut?*

### **Liite 3. Voimakenttä ja asteikot** (Lähde: Farbring & Berge 2006, 91–102)

Voimakenttää sovellettaessa voit sanoa näin:

*Kyllä kai siinä oli jotain myönteistä, joka sai sinut aikoinaan aloittamaan. Voisitko kertoa jotain myönteisiä asioita, jotka liittyvät päihteiden käyttöön (tai muuhun ongelmakäyttäytymiseen.).*

Voi olla hyvä alkaa käsitellä varovaisesti nykytilanteen myönteisiä puolia. Asiakkaalle voi myöhemmin olla helpompaa puhua kielteisistä asioista. Älä kuitenkaan viivy liian kauan ongelmakäyttäytymisen positiivissa puolissa, jotta et voimistaisi ambivalenssia kielteiseen suuntaan.

*Voisitko kertoa kuinka tärkeitä nämä asiat ovat sinulle ihan tunneperäisesti, niin että 0 on täysin yhdentekevää ja 10 on erittäin tärkeä.*

Asiakas vastaa arvioimalla luettelemansa asiat asteikolla 0-10.

*Voisitko nyt kertoa mitä myönteistä tämän käyttäytymisen muuttaminen toisi mukanaan? Mitkä olisivat myönteiset seuraukset sinulle ja koko tilanteellesi.*

Asiakas luettelee määrättyjä asioita. Pyydä taas asiakasta arvioimaan asioiden merkityksen tunneperäisesti.

- a) jos huomaat, että muutoksen hyvät puolet painavat enemmän, painota tätä.

*Tämähän vaikuttaa myönteiseltä. Vaikuttaa siltä että sinulla on useita syitä haluta muuttaa nämä asiat. Mitä sinä siitä ajattelet?*

- b) Jos kuitenkin huomaat ongelma käyttäytymisen jatkamisen painavan enemmän, valitse oikeasta sarakkeesta muuttuja, jolla on suuri tunneperäinen paino. Painota asiakkaalle, ettei sarakkeiden yhteis-summa ole merkitsevä. 15 kakkosta vasemmassa sarakkeessa merkitsevät itse asiassa paljon vähemmän kuin kaksi kymppiä oikeassa, koska niiden tunnelataus on paljon suurempi. Pari kakkosta on tunneperäisesti aika yhdentekeviä. Kerro esimerkiksi suhteestamme lapsiin. Tunnesiteet ovat meille paljon tärkeämpiä kuin monet toisarvoiset asiat. valitse joku tai jotain asioita, joille asiakas on antanut suuren merkityksen oikeassa sarakkeessa.

*Millä tavalla tämä on sinulle tärkeä? Mitä juuri tämä merkitsee, kun haluat lopettaa päihteiden käytön?*  
(Tämänkin on yritys houkutella esiin muutospuhetta)

Jatka kaivamista, kunnes kultasuoni on ehtynyt...

c) Yritä saada asiakas kuvittelemaan vaihtoehtoista elämää.

*Huomaan muutoksen hyviin puoliin kuuluvan sen, että voisit käyttää rahaa enemmän muihin asioihin. Mitä voisit ajatella tekeväsi? Jos asiakas ehdottaa esimerkiksi lomamatkaa, voit vastata heijastavalla kuuntelulla ja jatkaa mielikuvan kehittämistä.*

*Haluaisit matkustaa jonnekin lämpimämpään paikkaa rentoutumaan. Minne? Kenet haluaisit ottaa mukaan matkalle? Miten hän mielestäsi kokisi matkan? Olisi varmaankin mukavaa kävellä paljain jaloin pehmeässä lämpimässä hiekassa lastesi kanssa meren äärellä...*

Luo asiakkaan mieleen positiivinen kuva ja jatka kaivamista, kunnes kultasuoni on ehtynyt...

Toinen tapa ymmärtää asiakkaan motivaatiota on työkirjan mukaan suorien kysymysten tekeminen ja niiden suhteuttaminen määrättyyn asteikkoon.

**Halu:** *Kuinka tärkeänä pidät muutosta tässä asiassa (esim. päihteiden käytössä), josta olemme puhuneet, jos käytetään asteikkoa 0-10, jolloin 0 on täysin haluton ja 10 erittäin halukas?*

Asiakkaan antaman numeron perusteella työntekijä voi vertailla lähempään alempaan numeroon esimerkiksi kysymällä:

*Miksi sanot 4 etkä 3?*

Muutospuhetta voidaan houkutella enemmän esille esimerkiksi sanomalla vielä että:

*Miten niin haluat enemmän kuin sitä...mistä se johtuu?*

Vertailuja voi tehdä myös alaspäin esimerkiksi sanomalla:

*Mitä vaadittaisiin, että antaisit vitosen. Mitä ajattelet tästä? Ja mitä se sinulle merkitsee?*

Seuraavaksi työntekijä voi kysyä asiakkaan kykyä toteuttaa muutos. Työntekijän on lähdettävä siitä oletuksesta, että asiakas haluaa toteuttaa muutoksen, vaikka se perustuisikin pelkkään hypoteesiin.

**Kyky:** *Ajattele, että toteutat muutoksen. Kuinka varma olet, että selviytyisit siitä? 0 on täysin epävarma ja 10 täysin varma? Vertaile kuten yllä asiakkaan vastausta lähimpään alempaan numeroon. Noinko paljon? Miksi sanot 6 eikä 5? Mitä ominaisuuksia sinulla on, jotka saavat sinut uskomaan itseesi? Oletko joskus aikaisemmin käyttänyt näitä ominaisuuksia, kun olet tehnyt jotain muutoksia elämässäsi?*

**Tärkeys (valmius):** *Kun (tai jos) olet päättänyt muutoksesta (huom. hypoteettinen oletamus jotta tiedon saanti muutoksesta helpottuisi), kuinka tärkeä asia se on verrattuna muihin tärkeisiin asioihin? Voitko arvioida asteikolla 0-10 miten pian tulet todellakin tekemään tämän muutoksen? Tässä sinun on otettava huomioon nykytilanteesi ja kaikki muut sinulle tärkeät asiat.*

Kerro, että 0 on hyvin kaukana tulevaisuudessa ja 10 melko pian. Asiakas vastaa mainitsemalla numeron ja sinä sanot:

*Noinko pian? Miksi sanot 5 eikä 4?*

Yritä houkutella esiin muutoslausumia:

*Mitä vaadittaisiin, että aloittaisit vielä aikaisemmin, eli antaisit kuutosen? Mitä se tarkoittaisi sinulle?*

Harjoitus / **HALU**

Kuinka tärkeänä pidät sitä, että lopetat päihteiden käytön (tai muun mainitun käyttäytymisen) arvioituna asteikolla nollasta kymmeneen? 0 = se ei ole ollenkaan tärkeää minulle ja 10 = se on erittäin tärkeää minulle

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Harjoitus / **KYKY**

Jos päättäisit lopettaa päihteiden käytön (tai muun mainitun käyttäytymisen), niin kuinka varma olet, että selvytyisit siitä? 0 = hyvin epävarma ja 10 = täysin varma

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Harjoitus / **TÄRKEYS (= valmius)**

Kun päätät muutoksesta, kuinka tärkeä asia se on verrattuna muihin tärkeisiin asioihin? Asteikolla 0 = hyvin kaukana tulevaisuudessa, 10 = tulee tapahtumaan välittömästi.

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

#### **Liite 4. Vaakakuppiharjoitus** (Lähde: Farbring & Berge 2006, 98–100)

Vaakakuppiharjoitusta käytettäessä työntekijä voi myös käyttää seuraavaa asiakkaan motivaatioon liittyvää kysymystä. Tällä kysymyksellä asiakasta autetaan pohtimaan muutoksen sisäisiä ja ulkoisia (paineita) motivaatiotekijöitä. Harjoituksen avulla asiakas voi pohtia sitä, kuinka paljon hän itse haluaa muutosta ja kuinka paljon muutokseen painaa muiden tahto tai painostus.

*Oletetaan, että todellakin päättäisi tehdä muutoksen. Paljonko tuo päätös johtuisi sinusta itsestäsi ja paljonko muista ihmisistä, heidän toiveistaan ja pyynnöistään? Olemme aiemmin puhuneet tärkeysjärjestyksestä ja siitä, kuinka suuri painoarvo eri asioilla on. Kuvitellaan, että sinulla on kymmenen punnusta, joista jokainen painaa kilon. Aseta ne vaakakuppeihin sen mukaan, paljonko päätös johtuu sinusta ja paljonko muista ihmisistä.*

Asiakkaan vastauksia voidaan VKM – ohjekirjan mukaan vahvistaa sanomalla esimerkiksi:

*Näinkö paljon siis itse haluat! Olet ilmeisesti henkilö, joka tahtoo tehdä omat päätöksensä (näin asiakasta vahvistetaan ja nähdään henkilönä). Miten olet päätynyt tähän? Oletko miettinyt asiaa?*

*Ympärilläsi on paljon ihmisiä, joille on tärkeää, että sinulla menee hyvin! Noin monta tukijaa. Miltä se sinusta tuntuu? Miten se voisi auttaa sinua?*

Lopuksi työntekijä voi tehdä yhteenvedon kaikista kysymyksistä (halu, kyky, tärkeys/valmius, oma halu) ja laskea näistä tehtävistä saadut pisteet yhteen. Maksimipistemäärä voi olla 40. Tämä taas voi toimia lähtökohdaksi jatkokeskusteluille ja –tutkimuksille. Työntekijä voi sanoa vielä lopuksi että:

*Sinulla on niinkin korkea numero kuin...kun on kyse muutokseen ryhtymisestä. Tämä on ehkä ensimmäinen kerta, kun näet asian näin selvästi tällä tavalla. Mitä ajattelet asiasta, kun näet sen tällä tavalla?*

## **Liite 5. Tutkimukseen valikoituneet haastattelut ja haastattelukohtat**

Ensimmäinen numero tarkoittaa haastattelun projektiin saapumisjärjestyksen numeroa. Toinen numero tarkoittaa sitä kumpi työntekijän haastattelusta on valikoitunut tutkimukseen. Viimeinen eli kolmas numero tarkoittaa tutkimukseen valikoitunutta 20 minuutin haastattelukohtaa.

Haastattelu 1-2-3	Haastattelu 12-1-3	Haastattelu 22-1-2
Haastattelu 2-2-3	Haastattelu 13-2-3	Haastattelu 23-1-3
Haastattelu 3-1-1	Haastattelu 16-2-1	Haastattelu 25-2-3
Haastattelu 4-1-3	Haastattelu 17-1-3	Haastattelu 26-2-3
Haastattelu 6-1-2	Haastattelu 18-2-3	Haastattelu 29-2-3
Haastattelu 10-1-3	Haastattelu 20-2-2	Haastattelu 36-2-2
Haastattelu 11-2-1	Haastattelu 21-2-2	

**Liite 6. Kokonaisarviot** (Lähde: Moyers ym. 2009)

<b>Autonomian tukeminen</b>				
<b>Matala</b>			<b>Korkea</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Työntekijä kieltää aktiivisesti asiakkaan valinnanvapauden ja kontrollin.	Työntekijä pyrkii rajoittamaan asiakkaan käsitystä valinnanvapaudesta tai vastaa siihen pintapuolisesti.	Työntekijä suhtautuu neutraalisti asiakkaan autonomiaan ja valinnanvapauteen.	Työntekijä hyväksyy ja tukee asiakkaan autonomiaa.	Työntekijä vahvistaa merkittävästi asiakkaan autonomia ilmausten tunnetta ja merkitystä tavoilla jotka selvästi laajentavat asiakkaan oman kontrollin ja valinnanvapauden kokemusta.

<b>Yhteistyö</b>				
<b>Matala</b>			<b>Korkea</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Työntekijän aktiivinen asiantuntijarooli hallitsee vuorovaikutusta. Yhteistyö puuttuu.	Työntekijä vastaa yhteistyömahdollisuuksiin pintapuolisesti.	Työntekijä ottaa huomioon asiakkaan tavoitteita, ajatuksia ja arvoja, mutta tekee sen innottomasti tai satunnaisesti. Ei ehkä huomaa tai ohittaa mahdollisuuksia syventää asiakkaan osallistumista keskusteluun.	Työntekijä vaalii yhteistyötä ja toimii tasavertaisesti siten, että asiakkaan ajatukset vaikuttavat keskustelun kulkuun tavalla, jota ne muuten eivät tekisi.	Työntekijä aktiivisesti vaalii ja rohkaisee tasavertaista vallanjakoa vuorovaikutuksessa tavalla, jossa asiakkaan ajatukset vaikuttavat merkittävästi istunnon luonteeseen.



<b>Evokaatio eli muutospuheen herättely</b>				
<b>Matala</b>			<b>Korkea</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Työntekijä tarjoaa aktiivisesti syitä muuttua tai valistaa muutoksen eduista tutustumatta lainkaan asiakkaan ajatuksiin, pyrkimykseen tai motivaatioon.	Työntekijä luottaa opettamiseen ja tiedon jakamiseen sen kustannuksella, että hän tutkisi asiakkaan henkilökohtaista motivaatiota ja ajatuksia.	Työntekijä ei osoita erityistä kiinnostusta tai tiedosta asiakkaan omia syitä ja keinoja muuttua. Hän saattaa tarjota tietoa tai opetusta sovittamatta sitä asiakkaan tilanteeseen.	Työntekijä hyväksyy asiakkaan omat syyt muuttua sekä ajatukset siitä, miten muutoksen tulisi tapahtua. Asiakkaan vastustaessa hän ei pyri opettamaan tai määräämään.	Työntekijä ennakoimahdollisuuksia herättää asiakkaan omia syitä muuttua ja ajatuksia siitä, miten muutoksen tulisi tapahtua.

<b>Suuntaaminen</b>				
<b>Matala</b>			<b>Korkea</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Työntekijä ei vaikuta keskustelunaiheisiin tai istunnon suuntaan, ja keskustelu tavoitekäyttämisen jättä kokonaan asiakkaan varaan.	Työntekijä vaikuttaa vain vähän istunnon etenemiseen, eikä huomaa useimpia tilaisuuksia suunnata asiakkaan puhetta tavoitekäyttämiseen.	Työntekijä vaikuttaa jonkin verran istunnon suuntaan, mutta keskustelu poikkeaa helposti tavoitekäyttämisen jättä.	Työntekijä kykenee yleensä suuntaamaan istuntoa tavoitekäyttämiseen; istunnossa voi kuitenkin olla pitkiä rönsyileviä jaksoja, joiden aikana työntekijä ei yritä korjata suuntaa.	Työntekijä vaikuttaa istunnon etenemiseen eikä yleensä jätä käyttämättä tilaisuuksia ohjata asiakasta tavoitekäyttämiseen tai istunnon aiheeseen.

<b>Empatia</b>				
<b>Matala</b>			<b>Korkea</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Työntekijä ei osoita minkäänlaista kiinnostusta asiakkaan maailmankuvaa kohtaan, eikä huomioi lainkaan asiakkaan näkökulmaa.	Työntekijä yrittää satunnaisesti tutkia asiakkaan näkökulmaa. Työntekijän ymmärrys voi olla epätarkka tai se voi poiketa asiakkaan todellisesta merkityksestä.	Työntekijä yrittää aktiivisesti ymmärtää asiakkaan näkökulmaa, onnistuen siinä ajoittain.	Työntekijä osoittaa ymmärtävänsä hyvin asiakkaan maailmankuvaa, tekee aktiivisia ja toistuvia yrityksiä ymmärtää asiakkaan näkökulmaa. Ymmärtäminen rajoittuu suurimmaksi osaksi ilmaistuun sisältöön.	Työntekijä osoittaa ymmärtävänsä asiakkaan maailmankuvaa tarkasti, ei vain sisältöä, vaan mitä asiakas tarkoittaa, mutta ei ole vielä sanonut.

## **Liite 7. Käyttäytymisarviot**

### ***1. Tiedonanto***

Esimerkkejä tiedonannosta:

#### *1a. Palautteen antaminen arvioinneista*

”Kerroit arvioinnissa, että juot tyypillisesti 18 ravintola-annosta viikossa. Neljä prosenttia amerikkalaisista miehistä juo saman verran”

Tulee huomioida, että kyseessä ei ole reflektio. Tiedonanto, joka liittyy arvioinnin tuloksiin, ei ole tyypillisesti reflektio. Jos työntekijä onnistuu kuitenkin merkittävästi painottamaan tai rikastamaan asiakkaan tuotettavaa materiaalia, voidaan ilmaisu koodata myös reflektioksi.

#### *1b. Aiemmin esittämätön henkilökohtainen palaute*

”Puhuin vaimosi kanssa ja hän oli todella huolissaan juomisestasi.”

#### *1c. Interventioon liittyvien merkittävien ajatusten tai käsitteiden selittäminen*

”Tämä kotitehtävä himoistasi on tärkeä, koska tiedämme, että himot johtavat usein retkahduksiin”

#### *1d. Tiedonantaminen aihealueesta*

”Viiden hedelmän syöminen päivässä vähentää syöpäriskiä.”

Koodaajan tulee olla varovainen että hän ei sekoita tiedon antamista MH: n vastaiseen käyttäytymiseen, joita ovat neuvon antaminen, varoittaminen, konfrontointi tai määrääminen.

### ***2. Kysymykset***

#### ***2a. Suljettu kysymys***

Esimerkkejä suljetuista kysymyksistä:

”Käytitkö heroiniin tällä viikolla?”

”Söitkö viisi hedelmää ja kasvista tällä viikolla?”

Suljetuksi kysymykseksi koodataan myös kysymys joka tarjoaa rajatun määrän vaihtoehtoja tai kun kysymykseen on vain yksi oikea vastaus.

”Kuinka kauan olet käyttänyt heroiniin?”

”Kuinka monta hedelmää ja kasvista söit tällä viikolla?”

Suljettuna kysymyksenä koodataan myös sellaiset työntekijän kysymykset, jotka yrittävät olla avoimia kysymyksiä, mutta jotka kuitenkin sisältävät päätteen ko- kö esimerkiksi pystytkö, voisitko, pitääkö, haluaisitko jne.

”Voitko kertoa enemmän siitä mikä tuo sinut tänne tänään?”

”Voisitko selittää sen?”

”Voitko kertoa minulle enemmän siitä?”

Viisi keskustelua muutoksesta -käsikirja sisältää paljon erilaisia tehtäviä, joita työntekijä on voinut käyttää keskustelun aikana. Tällaiset pitkät kysymyksen selitykset ja niihin sisältyvät kysymykset on koodattu kokonaan suljetuksi tai avoimeksi kysymykseksi.

## **2b. Avoin kysymys**

Esimerkkejä avoimista kysymyksistä:

”Kerro minulle lisää?” Koodataan avoimeksi kysymykseksi ellei äänen sävy ole konfrontoiva tai käskävä.

”Miten heroininin himosi kävi sitten viime tapaamisen?”

”Kerro minulle lisää hedelmien ja kasvisten syömisestäsi tällä viikolla?”

Yleisesti ottaen kysymysten ryppäät saavat vain yhden koodin (suljettu tai avoin kysymys). Joskus työntekijä saattaa kysyä avoimen kysymyksen, jonka jälkeen hän esittää sarjan esimerkkejä suljetuilla kysymyksillä. Tällöin kysymysten sarja koodataan yhdeksi avoimeksi kysymykseksi. Kysymysten sarjassa jossa on avoimia sekä suljettuja kysymyksiä, annetaan vain avoimen kysymyksen koodi.

## **2c. Reflektioiksi tarkoitetut kysymykset**

Joskus haastattelija voi esittää reflektion joka muuten täyttää reflektion kriteerit, mutta hänen äänenpainonsa nousee lopussa ja näin saa ilmaisun kuulostamaan kysymykseltä. Tällaiset ilmaisut koodataan kysymykseksi.

### **3. Reflektio**

#### **3a. Yksinkertainen reflektio**

#### **3b. Monimuotoinen reflektio**

Esimerkki yksinkertaisesta ja monimuotoisesta reflektioista:

Äidin itsenäisyys

*Asiakas:* Äitini tekee minut hulluksi. Hän sanoo haluavansa pysyä itsenäisenä, mutta soittaa silti minulle neljästi päivässä yhdentekeviä asioita. Sitten hän suuttuu, jos neuvon häntä.

*Haastattelija:* Tilanne äitisi kanssa stressaa sinua. (Yksinkertainen reflektio)

*Haastattelija:* Sinun on vaikeaa selvittää, mitä äitisi todella haluaa. (Monimuotoinen reflektio)

*Haastattelija:* Onko sinun vaikeaa tietää, mitä äitisi todella haluaa? (Suljettu kysymys)

*Haastattelija:* Mitä luulet äitisi oikeasti haluavan? (Avoin kysymys)

#### **3c. Päätelystä**

Kun koodaaja ei pysty päättämään onko kyseessä yksinkertainen vai monimuotoinen reflektio, käytetään yksinkertaista reflektiota.

#### **3d. Sarja reflektioita**

Kun haastattelija esittää sarjan yksinkertaisia ja monimuotoisia reflektioita samassa vuorossa vain monimuotoinen reflektio koodataan. Yleensä reflektiot esiintyvät ryppäinä ja ylikoodaaminen voi aiheuttaa tutkimukseen reliabiliteettiongelmia.

#### **3e. Peräkkäinen reflektio ja kysymys**

Joskus haastattelija aloittaa reflektiolla, mutta lisää kysymyksen ikään kuin varmistaakseen reflektionsa paikkansapitävyyden. Tällöin molemmat koodataan.

”Sinä et siis enää ikinä halua käyttää heroineja. Pitääkö tämä paikkansa?” (reflektio, suljettu kysymys)

### *3f. Reflektioiksi tarkoitettut kysymykset*

Joskus haastattelija voi esittää reflektion joka muuten täyttää reflektion kriteerit, mutta hänen äänenpainonsa nousee lopussa ja näin saa ilmaisun kuulostamaan kysymykseltä. Tällaiset ilmaisut koodataan kysymykseksi. (katso 2c)

## **4. Motivoivan haastattelun mukainen puhe**

Esimerkkejä motivoivan haastattelun mukaisesta puheesta:

### *4a. Luvan kysyminen ennen neuvomista*

Työntekijä voi kysyä luvan ennen neuvomista tai informaation antamista. Myös asiakkaan aiemman tiedon kysyminen aiheesta ennen informaatiota tai neuvomista koodataan motivoivan haastattelun mukaiseksi. Lupaa oletetaan annetuksi jos asiakas itse pyytää informaatiota ja työntekijä vastaa siihen antamalla tietoa. Epäsuoraa luvan kysymistä on myös tilanteen joissa työntekijä tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden hylätä antamansa tiedon tai neuvon.

”Mitä sinulle on jo kerrottu raskauden aikana juomisesta”

”Minulla on tietoa syövän riskin vähentämiseen liittyen ja ajattelin että voisimme keskustella siitä jos sinulle sopii”

### *4b. Asiakkaan vahvistaminen*

Motivoivan haastattelun mukaiseksi käyttäytymiseksi koodataan myös työntekijän puhe jossa hän sanoo asiakkaalle jotain myönteistä tai kehuu häntä. Vahvistaminen voi olla myös asiakkaan vahvuuksien, kykyjen ja yritysten kommentoimista millä tahansa alueella eli muunkin kuin tavoitekäyttäytymisen suhteen.

”Olet sellainen ihminen, että kun päätät tehdä jotakin, niin myös teet sen”

”Olen hyvin ylpeä sinusta”

### *4c. Asiakkaan hallinnan, valinnan vapauden, autonomian, päätösvallan korostaminen*

”Kyllä olet oikeassa, kukaan ei voi pakottaa sinua lopettamaan juomistasi”

”Sinä tunnet itsesi parhaiten. Mitä mieltä sinä olet itse tästä hoitosuunnitelmasta?”

#### *4d. Asiakkaan tukeminen myötätuntoa ja sympatiaa ilmaisemalla*

”Tiedän että juomisen lopettaminen voi olla hyvinkin vaikeaa”

”Sinulle tapahtuu paljon asioita tällä hetkellä”

#### *4e. Päätelystä*

Motivoivan haastattelun mukaiseksi käyttäytymiseksi koodataan vain selvästi siihen kuuluva työntekijän ilmaisu. Jos koodaaja epäroii, tulee antaa vaihtoehtoinen koodi kuten reflektio tai avoin kysymys.

#### *4f. Strukturointi*

Muodolliset ilmaisut esimerkiksi sellaiset jotka liittyvät istunnon aloitukseen tai lopetukseen ovat strukturointia ja niitä ei koodata. Eri asia on jos ne sisältävät esimerkiksi vahvistamista, kontrollin painottamista tai muuten tukevat asiakasta.

”Toivottavasti sinulla on mukava viikko”

#### *4g. Fasilitoivat vahvistamiset*

Joskus työntekijä saattaa edesauttaa asiakkaan puheen jatkumista sanomalla esimerkiksi ”ok, hyvä”. Näitä niin sanottuja fasilitoivia lausahduksia ei koodata motivoivan haastattelun mukaiseksi, elleivät ne ole erityisesti yhteydessä asiakkaan käyttäytymiseen tai puheeseen ja näin ollen vahvista sitä jollakin tapaa.

### **5. Motivoivan haastattelun vastainen puhe**

Esimerkkejä motivoivan haastattelun vastaisesta puheesta:

#### *5a. Neuvominen ilman lupaa*

Työntekijä sortuu neuvomaan, antamaan ratkaisuja tai toimintatapoja asiakkaalle ilman, että on ensin pyytänyt häneltä luvan neuvon antamiseen. Tällöin työntekijän puheessa saattaa ilmetä esimerkiksi sanoja ”pitäisi”, ”miksi et...” ”miten olisi...”, ”kokeile”, ”harkitse”, ”sinä voisit”. Jos työntekijä kuitenkin pyytää luvan neuvon antamiseen, koodataan nämä ilmaisut jollakin muulla koodilla.

”Mitä jos pyytäisit ystävältäsi kyytiä.”

”Verensokerisi testaaminen viidesti päivässä on paras aloitus.”

#### *5b. Asiakkaan konfrontointi*

Motivoivan haastattelun vastaiseksi koodataan myös työntekijän konfrontoiva puhe. Konfrontoimista on muun muassa asiakkaan kanssa väittely ja erimielisyyden osoittaminen, asiakkaan puheen korjaaminen, asiakkaan syyttely, nolaaminen, leimaaminen, kritisointi, pilkkaaminen tai asiakkaan rehellisyyden ja vilpittömyyden kyseenalaistaminen. Tällaisella vuorovaikutuksella on myös ilmeistä negatiivisuus, paheksunta sekä työntekijän ja asiakkaan yhteistyön heikkeneminen. Joissakin tapauksissa työntekijä voi ilmaista reflektion tai kysymyksen, joiden äänensävy on konfrontoiva, jolloin nämäkin luokitellaan motivoivan haastattelun vastaiseksi. Konfrontoimista voi olla myös negatiivisen informaation ilmaiseminen asiakkaalle jonka hän tietää jo entuudestaan. Yleensä konfrontoiminen on helppo huomata kuuntelemalla ja tarkkailemalla tarkasti työntekijän äänensävyä ja ilmaisun kontekstia.

”Otit antabusta mutta ajoit silti.”

”Kyllä sinä olet alkoholisti. Et ehkä itse ajattele niin, mutta kyllä sinä olet”

#### *5c. Asiakkaan ohjaaminen määräämällä ja käskemällä*

”Älä tee sitä.”

”Tuo tämä kotitehtävä ensi viikolla.”

#### *5d. Päätteleysääntö*

Yleisen päätteleysäännön mukaan motivoivan haastattelun vastainen koodi annetaan vain silloin kun koodaaja tunnistaa ilmaisun kuuluvan selvästi tähän kategoriaan. Jos koodaaja epäröi, on parasta antaa jokin vaihtoehtoinen koodi, kuten tiedon anto.

#### *E. Lausumat joita ei koodata MITI:ssä*

Kuten olen jo aikaisemminkin maininnut, MITI ei ole kaikenkattava koodaussysteemi ja siksi osaa työntekijän ilmaisuista ei koodata. Tässä on esimerkkejä ilmaisuista joita ei koodata:

Tiedonannot itsestä:

”Lopetin juomisen kuusi vuotta sitten.”

Struktuurit:

”Nyt puhumme viime viikon lomakkeista.”

Tervehdykset:

”Hei Joe. Kiitos kun tulit tänään.”

Fasilitoivat ilmaisut:	”Ok, hyvä.”
Aiempien keskusteluiden sisältö:	”Viime viikolla mainitsit olevasi hyvin väsynyt.”
Kesken jääneet lauseen:	”Mainitsit...” (asiakas keskeyttää)
Aiheet jotka eivät kuulu keskustelun sisälle:	”Ulkona oli hieman kylmä.”



**Liite 8. MITI-koodien luettelo** (Lähde: Moyers ym. 2009)

HERÄTTELY	(Yleisarvio herättelystä)
YHTEISTYÖ	(Yleisarvio yhteistyöstä)
AUTONOMIAN TUKEMINEN	(Yleisarvio asiakkaan autonomian tuesta)
SUUNTAAMINEN	(Yleisarvio suuntaamisesta)
EMPATIA	(Yleisarvio empatiasta)
MH:N HENKI	(Yleisarvio MH:n hengestä; herättelyn, yhteistyön ja autonomian tukemisen keskiarvo)
TA	Tiedon antaminen
MHM	Motivoivan haastattelun mukainen
MHV	Motivoivan haastattelun vastainen
AK	Avoin kysymys
SK	Suljettu kysymys
YR	Yksinkertainen reflektio
MR	Monimuotoinen reflektio

## Liite 9. Käyttäytymisarvioiden reliabiliteetti

### VKM 1-2-3

Outin koodaukset 1.2.3 \* Karin koodaukset 1.2.3 Crosstabulation

Count

		Karin koodaukset 1.2.3						Total
		Tiedonanto (TA)	Suljettu kysymys (SK)	Avoin kysymys (AK)	Yksinkertainen reflektio (YR)	Monimuotoinen reflektio (MR)	Motivoivan haastattelun mukainen (MHM)	
Outin koodaukset 1.2.3	Tiedonanto (TA)	3	0	0	0	0	0	3
	Suljettu kysymys (SK)	0	7	1	1	0	0	9
	Avoin kysymys (AK)	0	1	5	0	0	0	6
	Yksinkertainen reflektio (YR)	0	0	0	0	3	3	6
	Monimuotoinen reflektio (MR)	0	0	0	0	0	11	12
	Motivoivan haastattelun mukainen (MHM)	0	0	0	0	1	4	5
	Total	3	8	6	4	15	5	41

#### Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error <sup>a</sup>	Approx. T <sup>b</sup>	Approx. Sig.
Measure of Agreement	Kappa	,754	,078	10,047	,000
N of Valid Cases		41			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

**VKM 2-2-3**

**VKM 2.2.3 Outi \* VKM 2.2.3 Kari Crosstabulation**

Count

		VKM 2.2.3 Kari						Total
		1	2	3	4	5	6	
VKM 2.2.3 Outi	1	4	0	0	0	2	1	7
	2	0	18	0	0	1	0	19
	3	0	1	1	0	0	0	2
	4	0	0	0	4	0	0	4
	5	2	0	0	0	16	1	19
	6	0	0	0	0	1	12	13
Total		6	19	1	4	20	14	64

**Symmetric Measures**

		Value	Asymp. Std. Error <sup>a</sup>	Approx. T <sup>b</sup>	Approx. Sig.
Measure of Agreement	Kappa	,815	,057	12,111	,000
N of Valid Cases		64			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

# VKM 3-1-1

Outin koodaukset 3.1.1 \* Karin koodaukset 3.1.1 Crosstabulation

Count

		Karin koodaukset 3.1.1						Total
		Tiedonanto (TA)	Suljettu kysymys (SK)	Avoin kysymys (AK)	Yksinkertainen reflektio (YR)	Monimuotoinen reflektio (MR)	Motivoivan haastattelun mukainen (MHM)	
Outin koodaukset 3.1.1	Tiedonanto (TA)	2	0	0	0	2	0	4
	Suljettu kysymys (SK)	0	17	0	0	0	0	17
	Avoin kysymys (AK)	0	1	9	0	0	0	10
	Yksinkertainen reflektio (YR)	0	0	0	5	9	0	14
	Monimuotoinen reflektio (MR)	1	0	0	0	15	2	18
	Motivoivan haastattelun mukainen (MHM)	0	0	0	0	1	6	7
	Total	3	18	9	5	27	8	70

## Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error <sup>a</sup>	Approx. T <sup>b</sup>	Approx. Sig.
Measure of Agreement	Kappa	,711	,062	12,378	,000
N of Valid Cases		70			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

## VKM 36-2-2

Outi 36 kaikki koodaukset \* Kari 36 kaikki koodaukset Crosstabulation

Count

		Kari 36 kaikki koodaukset						Total
		Tiedonanto (TA)	Suljettu kysymys (SK)	Avoim kysymys (AK)	Yksinkertainen reflektio (YR)	Monimuotoinen reflektio (MR)	Motivoivan haastattelun mukainen (MHM)	
Outi 36 kaikki koodaukset	Tiedonanto (TA)	6	0	0	0	2	1	9
	Suljettu kysymys (SK)	0	9	1	0	0	0	10
	Avoim kysymys (AK)	0	0	8	0	0	0	8
	Yksinkertainen reflektio (YR)	0	0	0	1	0	0	1
	Monimuotoinen reflektio (MR)	1	0	0	1	7	1	10
	Motivoivan haastattelun mukainen (MHM)	0	0	0	0	0	8	8
	Total	7	9	9	2	9	10	46

### Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error <sup>a</sup>	Approx. T <sup>b</sup>	Approx. Sig.
Measure of Agreement	Kappa	,813	,065	11,566	,000
N of Valid Cases		46			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

## Liite 10. Yleisarvioiden reliabiliteetti

Istunto		Herättely	Yhteistyö	Autonomia	Henki yht.	Suuntaus	Empatia
1.2.3.	Outi	4	5	4	4,33	5	4
	Kari	5	5	4	4,67	5	4
2.2.3.	Outi	5	5	3	4,33	5	5
	Kari	4	4	5	4,33	5	4
3.1.1.	Outi	5	5	3	4,33	5	5
	Kari	5	5	4	4,67	4	5
36.2.2.	Outi	4	4	3	3,67	5	5
	Kari	4	4	4	4,00	5	4
			%	%			
		11 samaa	55	95			
		7 yhden					
		ero	40				
		1 2:n ero	5	5			
	yhteensä	20	100	100			

## Liite 11. Työntekijöiden käyttäytymiskoodien lukumäärät, yhteispisteet ja pätevyysarviot

### Haastattelu 1-2-3

Tiedon antaminen		3
MH:n mukainen		5
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	9
	Avoin kysymys	6
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	8
	Monimuotoinen reflektio	12
	Reflektioiden summa	20

### Haastattelu 1-2-3

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,3	AT
Avointen kysymysten %-osuus (%AK)	40 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden %-osuus (%MR)	60 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten %-osuus	100 %	MP

### Haastattelu 2-2-3

Tiedon antaminen		9
MH:n mukainen		14
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	19
	Avoin kysymys	2
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	4
	Monimuotoinen reflektio	20
	Reflektioiden summa	24

### Haastattelu 2-2-3

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,1	AT
Avointen kysymysten %-osuus (%AK)	11 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden %-osuus (%MR)	83 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten %-osuus	100 %	MP

### Haastattelu 3-1-1

Tiedon antaminen		5
MH:n mukainen		9
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	18
	Avoin kysymys	11
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	17
	Monimuotoinen reflektio	18
	Reflektioiden summa	35

### Haastattelu 3-1-1

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,2	AT
Avointen kysymysten %-osuus (%AK)	38 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden %-osuus (%MR)	51 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten %-osuus	100 %	MP

### Haastattelu 4-1-3

Tiedon antaminen		9
MH:n mukainen		10
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	19
	Avoin kysymys	12
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	6
	Monimuotoinen reflektio	7
	Reflektioiden summa	13

### Haastattelu 4-1-3

MI hengen kokonaisarvio	3	AAT
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,42	AAT
Avointen kysymysten %-osuus (%AK)	39 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden %-osuus (%MR)	54 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten %-osuus	100 %	MP

**Haastattelu 6-1-2**

Tiedon antaminen		3
MH:n mukainen		6
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	14
	Avoin kysymys	10
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	8
	Monimuotoinen reflektio	11
	Reflektioiden summa	19

**Haastattelu 6-1-2**

MI hengen kokonaisarvio	3,7	AT
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,8	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	42 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	58 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 10-1-3**

Tiedon antaminen		9
MH:n mukainen		4
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	11
	Avoin kysymys	17
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	4
	Monimuotoinen reflektio	11
	Reflektioiden summa	15

**Haastattelu 10-1-3**

MI hengen kokonaisarvio	4	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,5	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	61 %	AT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	73 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 11-2-1**

Tiedon antaminen		6
MH:n mukainen		6
MH:n vastainen		1
Kysymys	Suljettu kysymys	46
	Avoin kysymys	23
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	20
	Monimuotoinen reflektio	18
	Reflektioiden summa	38

**Haastattelu 11-2-1**

MI hengen kokonaisarvio	3,7	AT
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,55	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	33 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	47 %	AT
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	86 %	AAT

**Haastattelu 12-1-3**

Tiedon antaminen		1
MH:n mukainen		6
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	6
	Avoin kysymys	9
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	4
	Monimuotoinen reflektio	10
	Reflektioiden summa	14

**Haastattelu 12-1-3**

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,9	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	60 %	AT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	71 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP



**Haastattelu 13-2-3**

Tiedon antaminen		9
MH:n mukainen		11
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	15
	Avoin kysymys	8
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	3
	Monimuotoinen reflektio	7
	Reflektioiden summa	10

**Haastattelu 13-2-3**

MI hengen kokonaisarvio	4,7	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,4	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	35 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	70 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 16-2-1**

Tiedon antaminen		11
MH:n mukainen		7
MH:n vastainen		1
Kysymys	Suljettu kysymys	10
	Avoin kysymys	20
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	5
	Monimuotoinen reflektio	9
	Reflektioiden summa	14

**Haastattelu 16-2-1**

MI hengen kokonaisarvio	3,7	AT
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,5	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	67 %	AT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	64 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	88 %	AAT

**Haastattelu 17-1-3**

Tiedon antaminen		3
MH:n mukainen		5
MH:n vastainen		1
Kysymys	Suljettu kysymys	6
	Avoin kysymys	9
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	3
	Monimuotoinen reflektio	5
	Reflektioiden summa	8

**Haastattelu 17-1-3**

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,5	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	60 %	AT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	60 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	83 %	AAT

**Haastattelu 18-2-3**

Tiedon antaminen		3
MH:n mukainen		9
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	15
	Avoin kysymys	11
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	3
	Monimuotoinen reflektio	6
	Reflektioiden summa	9

**Haastattelu 18-2-3**

MI hengen kokonaisarvio	4,7	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,3	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	42 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	67 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 20-2-2**

Tiedon antaminen		4
MH:n mukainen		1
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	34
	Avoin kysymys	6
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	8
	Monimuotoinen reflektio	25
	Reflektioiden summa	33

**Haastattelu 20-2-2**

MI hengen kokonaisarvio	3,3	AAT
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,8	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	15 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	76 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 21-2-2**

Tiedon antaminen		7
MH:n mukainen		15
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	32
	Avoin kysymys	15
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	10
	Monimuotoinen reflektio	14
	Reflektioiden summa	24

**Haastattelu 21-2-2**

MI hengen kokonaisarvio	5	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,5	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	32 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	58 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 22-1-2**

Tiedon antaminen		3
MH:n mukainen		1
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	5
	Avoin kysymys	5
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	2
	Monimuotoinen reflektio	18
	Reflektioiden summa	20

**Haastattelu 22-1-2**

MI hengen kokonaisarvio	4,7	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	2	MP
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	50 %	AT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	90 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 23-1-3**

Tiedon antaminen		1
MH:n mukainen		12
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	9
	Avoin kysymys	11
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	15
	Monimuotoinen reflektio	28
	Reflektioiden summa	43

**Haastattelu 23-1-3**

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	2,2	MP
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	55 %	AT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	65 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 25-2-3**

Tiedon antaminen		3
MH:n mukainen		9
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	9
	Avoin kysymys	4
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	5
	Monimuotoinen reflektio	17
	Reflektioiden summa	22

**Haastattelu 25-2-3**

MI hengen kokonaisarvio	4,6	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,7	AT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	31 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	77 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 26-2-3**

Tiedon antaminen		8
MH:n mukainen		12
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	19
	Avoin kysymys	8
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	4
	Monimuotoinen reflektio	9
	Reflektioiden summa	13

**Haastattelu 26-2-3**

MI hengen kokonaisarvio	4	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,5	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	30 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	69 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 29-2-3**

Tiedon antaminen		14
MH:n mukainen		18
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	12
	Avoin kysymys	3
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	8
	Monimuotoinen reflektio	14
	Reflektioiden summa	22

**Haastattelu 29-2-3**

MI hengen kokonaisarvio	4,3	MP
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	1,5	AT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	20 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	64 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

**Haastattelu 36-2-2**

Tiedon antaminen		11
MH:n mukainen		8
MH:n vastainen		0
Kysymys	Suljettu kysymys	11
	Avoin kysymys	9
Reflektio	Yksinkertainen reflektio	1
	Monimuotoinen reflektio	10
	Reflektioiden summa	11

**Haastattelu 36-2-2**

MI hengen kokonaisarvio	3,7	AT
Reflektioiden suhde kysymyksiin (R:K)	0,55	AAT
Avointen kysymysten % -osuus (%AK)	45 %	AAT
Monimuotoisten reflektioiden % -osuus (%MR)	91 %	MP
MH:n mukaisten ilmausten % -osuus	100 %	MP

## Liite 12 Työntekijöiden haastatteluiden sujuvuuden yleisarviot

<b>Haastattelu 4-1-3</b>		<b>Haastattelu 17-1-3</b>		<b>Haastattelu 26-2-3</b>		4
Empatia	3	Empatia	4	Empatia		5
Keskustelun suuntaaminen	2	Keskustelun suuntaaminen	5	Keskustelun suuntaaminen		4
Evokaatio	3	Evokaatio	4	Evokaatio		4
Yhteistyösuhde	3	Yhteistyösuhde	5	Yhteistyösuhde		4
Autonomian tukeminen	3	Autonomian tukeminen	4	Autonomian tukeminen		
<b>Haastattelu 6-1-2</b>		<b>Haastattelu 18-2-3</b>		<b>Haastattelu 29-2-3</b>		
Empatia	4	Empatia	4	Empatia		4
Keskustelun suuntaaminen	4	Keskustelun suuntaaminen	5	Keskustelun suuntaaminen		3
Evokaatio	4	Evokaatio	4	Evokaatio		3
Yhteistyösuhde	4	Yhteistyösuhde	5	Yhteistyösuhde		5
Autonomian tukeminen	3	Autonomian tukeminen	5	Autonomian tukeminen		5
<b>Haastattelu 10-1-3</b>		<b>Haastattelu 20-2-2</b>		<b>Haastattelu 36-2-2</b>		
Empatia	4	Empatia	4	Empatia		5
Keskustelun suuntaaminen	4	Keskustelun suuntaaminen	4	Keskustelun suuntaaminen		5
Evokaatio	4	Evokaatio	3	Evokaatio		4
Yhteistyösuhde	5	Yhteistyösuhde	4	Yhteistyösuhde		4
Autonomian tukeminen	3	Autonomian tukeminen	3	Autonomian tukeminen		3
<b>Haastattelu 11-2-1</b>		<b>Haastattelu 21-2-2</b>				
Empatia	3	Empatia	4			
Keskustelun suuntaaminen	4	Keskustelun suuntaaminen	5			
Evokaatio	4	Evokaatio	5			
Yhteistyösuhde	4	Yhteistyösuhde	5			
Autonomian tukeminen	3	Autonomian tukeminen	5			
<b>Haastattelu 12-1-3</b>		<b>Haastattelu 22-1-2</b>				
Empatia	5	Empatia	5			
Keskustelun suuntaaminen	5	Keskustelun suuntaaminen	5			
Evokaatio	5	Evokaatio	5			
Yhteistyösuhde	5	Yhteistyösuhde	5			
Autonomian tukeminen	3	Autonomian tukeminen	4			
<b>Haastattelu 13-2-3</b>		<b>Haastattelu 23-1-3</b>				
Empatia	4	Empatia	5			
Keskustelun suuntaaminen	4	Keskustelun suuntaaminen	5			
Evokaatio	4	Evokaatio	4			
Yhteistyösuhde	5	Yhteistyösuhde	5			
Autonomian tukeminen	5	Autonomian tukeminen	4			
<b>Haastattelu 16-2-1</b>		<b>Haastattelu 25-2-3</b>				
Empatia	3	Empatia	5			
Keskustelun suuntaaminen	5	Keskustelun suuntaaminen	4			
Evokaatio	4	Evokaatio	5			
Yhteistyösuhde	4	Yhteistyösuhde	5			
Autonomian tukeminen	3	Autonomian tukeminen				

## Liite 13. Litteraatiomerkit

Litteraatiomerkit:

T:	työntekijä
A:	asiakas
00:00	aika
02:00	merkitty tasaminuutti
-	keskenjäänyt sana tai lause
,	ajatustauko
/	limittäin puhunta
//	päällekkäispuhunta
<>	litteroijan huomio
[ ]	litteroijan arvaus epäselvästä sanasta
”nimi”	erisnimi
”oppikoulu”	nimeltä mainittu oppikoulu

/fasilitoivat ilmaisut/ litteroitu toisen puhujan vuoron sisälle silloin, kun vuoro ei siirry, vaan ilmaisu pyrkii ylläpitämään toisen puheenvuoroa