



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Laura Annila ja Elina O'Carroll

Kohtaamisen ytimessä

- etsivän vanhustyön ammattilaiset oman työnsä äärellä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi (AMK)

Vanhustyön tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

8.4.2019

Tekijät	Laura Annila ja Elina O'Carroll
Otsikko	Kohtaamisen ytimessä – etsivän vanhustyön ammattilaiset oman työnsä äärellä
Sivumäärä Aika	56 sivua + 3 liitettä Huhtikuu 2019
Tutkinto	Geronomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Vanhustyön tutkinto-ohjelma
Ohjaaja	Lehtori Anna Puustelli-Pitkänen
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena on tutustua etsivässä vanhustyössä tapahtuvaan kohtaamiseen ammattilaisten näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa etsivällä vanhustyöllä tarkoitetaan ammatillista psykososiaalista yksilötukea. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata, millä tavoin tämä kohtaaminen näyttäytyy asiakastyössä sekä myös osaltaan moniammatillisessa yhteistyössä. Tutkimuskysymyksemme ovat: millaisia kokemuksia etsivän vanhustyön ammattilaisilla on kohtaamisesta työssään ja millainen merkitys tällä kohtaamisella on asiakkaan yksilöllisessä tukemisessa.</p> <p>Tutkimus on laadullinen, ja aineistona on käytetty neljän etsivää vanhustyötä ammatikseen tekevän henkilön kanssa toteutettuja teemahaastatteluja. Tarkoituksena on ollut aineiston kautta tutkia työntekijöiden kokemuksia siitä, millä tavoin kohtaamisella voidaan tukea asiakasta ja osaltaan myös edistää asiakkaan mielekästä kotona asumista. Haastatteluiden perusteella saatu aineisto on käsitelty aineistopohjaisen analyysin menetelmin, pyrkimyksenä on ymmärtää haastateltujen omia kokemuksia kohtaamisesta ja asiakastyöstä.</p> <p>Kohtaamisen rooli nousi aineistossa esille merkityksellisenä sekä asiakastyössä että yhteistyössä verkoston kanssa. Haastatteluihin saamamme tulokset myötäilivät odotetusti etsivän vanhustyön teoretietoa. Keskeisintä oli kohtaamisen kiireettömyys ja ihmisen kokonaisvaltainen hyväksyminen. Aineistossa korostui, ettei kohtaaminen ole itsestään selvää, vaan vaatii onnistuakseen paljon osaamista ja työtä. Yhteistyön merkitys korostui yksilö-, työyhteisö ja verkostotyössä.</p> <p>Haluamme tällä opinnäytetyöllä osaltamme lisätä etsivän vanhustyön tunnettavuutta ja tukea aiheen ympärillä tapahtuvaa keskustelua. Toivomme kohtaamisen merkityksen ja arvostuksen näkyvän tulevaisuudessa enemmän vanhustyön ammatillisuutta käsiteltäessä. Haastattelemiemme ammattilaisten tunnistettavuuden suojelemiseksi opinnäytetyömme yhteistyökumppania ja haastateltujen työpaikkoja ei tässä raportissa tarkemmin mainita.</p>	
Avainsanat	Etsivä vanhustyö, kohtaaminen, psykososiaalinen tuki

Authors	Laura Annila and Elina O'Carroll
Title	The importance of encountering in outreach elderly work - Through the experiences of professionals.
Number of Pages	56 pages + 3 appendices
Date	April 2019
Degree	Batchelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly Care
Instructor	Anna Puustelli-Pitkänen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to explore the significance of encountering customers in outreach elderly work carried out by professionals. The goal was to describe the importance of encounter and how it can benefit both customer work and multi-professional cooperation from the viewpoint of the professionals themselves, based on their own experiences. In this work we aim to resolve two central research questions: What kind of experiences do professionals working in the field of outreach social work have in terms of encountering elderly people, and what is the meaning and importance of that work in terms of supporting the customer throughout the process?</p> <p>Material for the thesis was gathered along the principles of qualitative research by conducting thematic interviews with four outreach social workers. The focus of the research was the identification of the professionals' views on how to support the customer through interaction and encounter and to sustain and improve their quality of life while still living in their own homes. The material gathered during interviews was processed and analyzed to gain a better understanding of procedures involved in encountering as a type of work method based on their own experiences.</p> <p>The results highlighted the importance and role of encountering as a type of work method to manage successful psychosocial work in supporting the elderly customers. The importance of networking with others in the field and collaborating with the wider professional community was also evident. The findings also indicated that it is central in this type of work to always have time, not to rush and to show acceptance. To encounter the elderly requires skills and effort from the professionals that are not considered self-evident.</p> <p>With this thesis we aim to shed some light on the work methods commonly used in outreach elderly work and by documenting and recording these techniques, maybe even contribute in making the type of work better known and understood. We hope that this thesis supports the discussion around outreach elderly work and helps to emphasize the importance of encountering in the field of working with the elderly.</p> <p>To protect confidentiality, we do not clarify the interviewees' identity, their projects or workplaces in detail.</p>	
Keywords	Outreach elderly work, encountering, psychosocial support

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Etsivä vanhustyö	3
2.1	Etsivä työ toimintatapana	3
2.1.1	Psykososiaalinen tuki ikääntyneelle	6
2.2	Etsivän työn tekijät	7
3	Kohtaaminen	11
3.1	Työntekijä–asiakas -suhde	11
3.2	Dialogisuus	17
3.3	lääkäiden asiakkaiden kohtaaminen	20
4	Tutkimusprosessi	22
4.1	Tutkimuskysymykset	22
4.2	Kokemuksen tutkimus	22
4.3	Aineiston kerääminen	23
4.4	Aineiston analysointi	25
5	Tulokset	27
5.1	Kohtaaminen	27
5.1.1	Ajan merkitys	28
5.1.2	Ihmisenä ihmiselle	30
5.1.3	Työntekijän aktiivinen rooli	33
5.1.4	Yhteistyö	37
5.1.5	Yhteenveto	40
6	Johtopäätökset ja pohdinta	42
6.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	47
	Lähteet	50
	Liitteet	
	Liite 1. Tiedote tutkimuksesta	
	Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	
	Liite 3. Haastatteluteemat	

1 Johdanto

Ikääntyneiden kokema yksinäisyys on saanut viime vuosina paljon julkisuutta, sitä on tutkittu ja sen luomiin tarpeisiin on moninaisin keinoin pyritty myös löytämään ratkaisuja. Yksin asuminen ja sosiaalinen eristyneisyys voivat lisätä yksinäisyyttä, ja iän myötä sosiaalisten verkostojen usein heikentyessä myös kokemukset yksinäisyydestä lisääntyvät. Jatkuva tai vain ajoittainenkin yksinäisyyden kokemus voi vähentää voimavaroja ja heikentää elämänlaatua, aiheuttaen surua ja usein myös masennusta ja somaattista oireilua. (Mielenterveyden keskusliitto n.d.) Vuosilta 2017–2018 kerätyn FinSote-tutkimuksen raportin tuloksien perusteella noin 10 prosenttia yli 75-vuotiaista kokee olevansa yksinäinen (FinSote 2018) ja lähes puolet 75 vuotta täyttäneistä asuu kotonaan yksin (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018).

Hallituksen kärkihanke terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi ja eriarvoisuuden vähentämiseksi vuosille 2016–2018, sisältää muun muassa kansallisen mielenterveyttä edistävän ja yksinäisyyden ehkäisyyn tähtäävän ohjelman. Kärkihankkeen tavoitteena on eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäiseminen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toiminnan kautta sekä edistää entistä tehokkaammin heikoimmassa asemassa olevien väestöryhmien hyvinvointia ja laadukkaan kotona asumisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edellytyksiä, joihin etsivä vanhustyökin osaltaan pyrkii toiminnallaan vastaamaan. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2016.)

Kohtaaminen on keskeinen osa sosiaalialalla tapahtuvaa asiakastyötä. Sosiaalihuollon palvelut ja toiminta perustuvat asiakkaan aidolle kohtaamiselle, tuen tarpeiden tunnistamiselle ja luottamuksellisen suhteen rakentumiselle. (Juurikkala 2019.) Etsivässä vanhustyössä kohtaaminen, myötätunto ja luottamuksen löytäminen ovat ensisijaisen tärkeitä. Etsivä vanhustyö on toimintatapana hyvin ajankohtainen, ja työn avulla tähdätään juuri siihen, että yksinäiset ja syrjäytymisvaarassa olevat ikäihmiset löydettäisiin ja heidät sekä heidän yksilölliset tarpeensa kohdattaisiin. Etsivän vanhustyön keinoin pyritäänkin tavoittamaan ja auttamaan syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa olevia ikääntyneitä. Etsivän vanhustyön avulla kartoitetaan myös uusia keinoja vastata useisiin yhteiskunnan eriarvoistumisen luomiin haasteisiin (Vanhustyön keskusliitto 2017.)

Hankalissa tilanteissa elävien ikäihmisten löytäminen etsivän vanhustyön ja verkostotyön avulla tutkitustikin kannattaa. Asiakkaiden on todettu merkittävästi hyötyvän tarjo-

tusta psykososiaalisesta tuesta ja käytännön avustustyötä. Tärkeintä prosessissa on kiireetön ja ikäihmisen tilanteeseen syventyvä kohtaaminen, josta rakentuu työn onnistumiseen tarvittava luottamus ja toivo. (Pietilä & Saarenheimo 2017: 78.)

Opinnäytetyössämme tutustumme etsivän vanhustyön ammatilliseen, asiakkaan omassa ympäristössä tapahtuvaan psykososiaaliseen yksilötukeen. Lähestymme aiheetta kohtaamisen näkökulmasta ja työntekijöiden kokemusten kautta. Aihe valikoitui meille molempien yhteisen kiinnostuksen ja toisen työharjoittelukokemuksen myötä. Mielestämme etsivässä vanhustyössä tapahtuva psykososiaalinen työ on vaativaa ja siihen tarvitaankin työntekijöiltä paljon erityisosaamista. Monesti etsivän työn erityispiirteet näyttäytyvät kuitenkin ulospäin hieman epämääräisinä, joten haluamme tällä opinnäytetyöllä osaltamme raottaa myös verhoa tähän tärkeään vanhustyön osaluueeseen, lisätä sen tunnettavuutta ja tukea tämän lisäksi aiheen ympärillä tapahtuvaa keskustelua.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutustua etsivässä vanhustyössä tapahtuvaan kohtaamiseen ja kuvata, miten se näyttäytyy asiakastyössä ja osaltaan myös moniammatillisessa yhteistyössä työntekijän omasta näkökulmasta. Tutkimuskysymyksemme ovat: Millaisia kokemuksia etsivän vanhustyön ammattilaisilla on kohtaamisesta työssään ja millainen merkitys tällä kohtaamisella on asiakkaan yksilöllisessä tukemisessa. Tutkimuksemme aineistona on käytetty neljän etsivää vanhustyötä tekevän ammattilaisen teemahaastatteluja. Haastateltavien tunnistettavuuden suojelemiseksi opinnäytetyömme yhteistyökumppaneita ja haastateltavien työpaikkoja ei tässä raportissa kuitenkaan tarkemmin mainita.

2 Etsivä vanhustyö

Etsivä vanhustyö on osa gerontologista sosiaalityötä (Pietilä & Saarenheimo 2018). Terminä etsivä vanhustyö ei ole tarkkaan määritelty, ja toimijasta riippuen sen alle kuuluu paljon erilaisia tavoittamisen ja osallisuuden tukemisen muotoja. Myös termi itsessään vaihtelee koska siihen liitetään usein myös termit löytävä ja osallistava. Tässä työssä puhumme kuitenkin vain etsivästä vanhustyöstä, ja vaikka tässä kappaleessa 2 sivuammekin hieman myös muita sen toimintamalleja, tarkoittaa muualla työssä termi etsivä vanhustyö ammatillista, ikääntyneen omassa ympäristössä tapahtuvaa psykososiaalista yksilötukea.

Suomessa on tehty vielä suhteellisen vähän tutkimusta etsivästä vanhustyöstä (kts mm. Pietilä & Saarenheimo 2018.). Tutkimustiedon vähyyys saattaa johtua siitä, että etsivä työ on vanhustyön kentällä vielä melko tuore toimintatapa, tai mahdollisesti tutkimuksen vähyyteen vaikuttaa toimintatapojen moninaisuus ja termien vakiintumattomuus. Opinnäytetöitä on tehty muun muassa etsivän vanhustyön toimintamalleista (kts. esim. Vatula-Heikkinen 2015 ja Pääkkö 2018) ja asiakkaiden kokemuksista (kts. esim. Laahanen 2018 ja Orvasto 2014) Kehittämishankkeiden raporteista on hyvä mainita ainakin Eloisa ikä –avustusohjelman päätösraportti Ilmeikäs Arki (Pietilä & Saarenheimo 2017) ja IkäArvokas-hankkeen ulkoinen arviointi Etsivää ja osallistavaa vanhustyötä kehittämässä (Thitz 2017). Kirjoitettuja julkaisuja ja oppaita toimintamalleista on saatavilla enemmän, mutta yhtenäistävää etsivän vanhustyön opasta ei ole vielä saatavilla. Monet teoksista käsittelevät myös etsivää työtä yleisesti tai etsivää nuorisotyötä jolla on Suomessa pitkät perinteet. Myös näitä nuorisotyön materiaaleja on hyödynnetty tässä työssä.

2.1 Etsivä työ toimintatapana

Kuten aiemmin mainitsimme, ei etsivälle vanhustyölle ole selkeää yhdenmukaista määritelmää, mutta Anu Kuikka (2015: 13) soveltaa etsivän nuorisotyön pohjalta seuraavasti: ”Yhteisölähtöistä ja sosiaalista toimintaa, jolla tavoitetaan erityisiin kohderyhmiin kuuluvat henkilöt ja ryhmät, joihin ei saada yhteyttä nykyisten palvelujen tai perinteisten sosiaali- ja terveyspalvelujen avulla.” Tämä määritelmä ei kuitenkaan selkiytä sitä, millainen tuen muoto on tavoittamisen jälkeen, kuka niin sanotusti ottaa tavoitetusta henkilöstä kopin ja millaiseksi yksilön tuki muodostuu. Määritelmä mukautuu myös määrittelevän tahon mukaan. Etsivän vanhustyön kentällä on paljon erilaisia toimijoita, joiden

toimintamallit voivat jonkin verran poiketa toisistaan, esimerkiksi alueellisten erojen tai erityisten kohderyhmien johdosta. Tämä on tietysti hyvä asia, sillä erilaisia tarpeitakin on, mutta edellä kuvattu tuo haastetta etsivän vanhustyön täsmälliseen määrittämiseen.

Selkeitä yhteneväisiä tekijöitä etsivässä vanhustyössä on kuitenkin tunnistettavissa. Se on verkostotyötä, sen kohderyhmä on usein vaikeasti tavoitettavissa ja työ tapahtuu asiakkaan omassa elinympäristössä eli ympäristössä, jota työntekijä ei voi kontrolloida. Itse asiakastyö on psykososiaalista ja siinä keskiössä on palveluiden sijaan asiakkaan elämäntilanne ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Vaikka etsivän vanhustyön verkosto voi olla laajakin ja toiminta eri tahojen yhteistyötä, on paljon myös ammatillisesti johdettua etsivää vanhustyötä, johon myös tässä opinnäytetyössä keskitytään. Ammatillisesti työtä johtava taho voi olla julkinen tai järjestö, mutta työntekijät ovat aina vanhustyön ammattilaisia (Kuikka 2015: 13, 22).

Etsivä työ toimintatapana kohderyhmästä riippumatta perustuu jokaisen yksilön kunnioitukseen ja ihmisten samanarvoisuuteen. Vaikka yhteiskunnallisesti ajateltuna puhutaan sen kohteista esimerkiksi syrjäytyneinä tai marginaaliryhmään kuuluvana, ei etsivää työtä tekevä ajattele näin työtä tehdessään vaan ihminen kohdataan aina tasa-arvoisena, mahdollisesti syystä tai toisesta yhteiskunnan ulkopuolella olevana yksilönä. Ihmisarvoiseen ajatteluun kuuluu yksilön itsemääräämisoikeuden, koskemattomuuden, arvojen ja mahdollisuuksien turvaaminen. Työn keskiössä on aina asiakas, ja työ etenee asiakkaan oman tarpeen ja tahdon mukaisesti. Etsivässä työssä pyritään aina riisumaan ihminen kaikista leimoista ja lokeroista, jotta hän pääsee itse kertomaan oman tarinansa, niin kuin hän haluaa sen kerrottavan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 20–22.)

Yksi syrjäytymisen merkki on palveluiden ulkopuolelle jääminen ja tietämättömyys itselle kuuluvista palveluista. Kaartinen-Koutaniemen (2012: 22–24) kirjassa onkin osuvasti kuvattu etsivää työtä jalkautuvaksi palveluohjaukseksi, sillä etsivässä työssä mennään aina sinne, missä asiakkaat ovat. Menetelmällisesti etsivän työn ytimessä on dialogisuus ja kohtaaminen, mikä perustuu rakennetulle luottamukselle, ja sen merkityksellisyys muodostuu siitä, miten asiakas kokee tulleen kohdatuksi. Koska tässä tutkimuksessa olemme kiinnostuneita juuri etsivän työn henkilöstön kokemuksista tästä koostamistyöstä, palaamme aiheeseen tarkemmin luvussa kolme.

Etsivässä työssä pyritään mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle omien tavoitteiden löytäminen sekä löytämään niiden saavuttamista tukevat keinot ja palvelut. Toivon näkökulma on työssä vahva ja perustuu näkemykseen, että kukaan tai mikään tilanne ei ole täysin toivoton. Vaikka muutosta ei tapahdu tässä ja nyt, on toivoa että tilanne joskus muuttuu ja tavoitteet kirkastuvat. Etsivän työn avulla asiakkaalle tarjotaan ehkä ensimmäisiä onnistumisen kokemuksia pitkään aikaan, ja näin asiakas toivottavasti rohkaistuu asettamaan uusia tavoitteita. Työn alkuvaiheessa asiakkaalle tarjotaan ehkä paljonkin olemassa olevia palveluita, mutta luottamuksen vähitellen rakentuessa asiakkaan tavoitteet ja näin ollen myös keinot alkavat täsmentyä. Monesti etsivässä työssä selkiintyneiden tarpeiden ja palvelutarjonnassa havaittujen puutosten pohjalta onkin alettu tuottamaan uusia palveluita. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 26–27.)

Työprosessin kuvaaminen etsivästä työstä ei ole yksiselitteistä, sillä työ asiakkaan kanssa ei etene useinkaan suoraviivaisesti eikä kahta samanlaista asiakkuutta ole. Kuitenkin jonkinlainen jäsentäminen on usein tarpeellista myös työn organisoimisen ja kehittämisen kannalta, ja Kaartinen-Koutaniemi (2012: 69) määrittelee asiakasprosessin kirjassaan näin: *Kontakti*, *motivointi*, *työskentely*, *välittäminen* ja *lopetus*.

Kontakti syntyy aina kohdatun ihmisen aloitteesta, mutta etsivän vanhustyön tekijä antaa siihen mahdollisuuden. Mahdollisuuden tarjoaminen on yksinkertaisimmillaan menemistä ihmisen luo, esittäytymistä sekä toiminnan ja palveluiden esittelyä. *Kontakti* kehittyy aina koko asiakkuuden keston ajan ja on luottamuksellinen suhde asiakkaan ja saman työntekijän välillä. *Motivointi* omien tavoitteiden määrittelyyn auttaa asiakkaan voimavaraistamisessa. Asiakkaan kanssa *työskentely* lähtee hänen omista tarpeistaan ja sen tavoitteena on vähintään elämönhallinnan vahvistuminen. Yhtenä näkökulmana työskentelyssä on toivon ylläpitäminen ja menetelmänä kuntouttava työote, eli ollaan tukena asiakkaan omassa toiminnassa. Palveluiden *välittäminen* asiakkaalle tai asiakkaan välittäminen palveluiden piiriin. Asiakkuuden *lopetus* tapahtuu, kun se on asiakkaalle luonteva hetki, esimerkiksi kun hän kokee, ettei ole enää saamansa tuen tarpeessa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 74–86.)

Etsivän työn vaikuttavuutta ei voi mitata määrällisillä mittareilla, mutta sen muutosta yksilöön ja yhteiskuntaan voidaan kuitenkin havaita. Yksilötason muutosaskelia ovat muun muassa kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen, toivon herääminen, omien voimavarojen arvioiminen ja löytäminen, voimavaraistuminen, itsensä näkeminen pystyvänä, toimijuuden vahvistuminen ja eteenpäin siirtyminen. Yhteiskunnallisella tasolla etsivä työ

kehittää yhdenvertaisuutta tuomalla esiin havaittuja ongelmia ja epäkohtia. Etsivän työn avulla esimerkiksi havaitaan puutteita palvelujärjestelmässä, kun asiakkailta nousee tarpeita, joihin ei löydy vastetta tai palveluihin pääseminen ei toimi. Myös vaikuttaminen yleisiin asenteisiin on osa etsivän työn tarkoitusta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 94–102.)

Etsivästä vanhustyöstä kansainvälisellä tasolla löytyy vain rajattu määrä tutkimuksia ja julkaisuja. Kohtaamisen näkökulmasta emme löytäneet tutkimuksia lainkaan. Etsivä työ, etenkin muualla Euroopassa, katsotaan kuuluvan vahvasti osaksi muuta aikuis-sosiaalityötä, ja sitä toteuttavatkin paitsi sosiaalialan ammattilaiset myös muiden alojen edustajat ja vapaaehtoiset tekijät. Vapaaehtoistyöllä on muualla Euroopassa ja osin myös Euroopan ulkopuolisissa länsimaissa hyvin vahvat perinteet ja asema suomalais-ta etsivää vanhustyötä vastaavan toiminnan toteuttamisessa. Muualla Euroopassa läheisavun ja vapaaehtoisjärjestöjen rooli auttamistyössä onkin suurempi kuin suomessa, jossa yhteiskunnan rooli on merkittävä. Gerontologisen sosiaalityön tarve kasvaa kuitenkin koko Euroopan laajuisesti kansalaisten ikääntyessä ja niin myös tarve kehittää etsivää vanhustyötä osana toteutettavaa sosiaalityötä (Kuikka 2015: 46–56.)

2.1.1 Psykososiaalinen tuki ikääntyneelle

Tämän opinnäytetyön tutkimus keskittyy ikäihmisen kotona tai muussa arkiympäristössä tapahtuvaan ammatilliseen psykososiaaliseen yksilötukeen. Pietilä ja Saarenheimo (2018) määrittävät tutkimuksessaan etsivän vanhustyön asiakkaiden kokemuksista, psykososiaalisen tuen olevan ”vastaamista niihin tarpeisiin, joita ihmisillä on psyykkisen hyvinvoinnin ja sosiaalisen liittymisen ulottuvuuksilla.”

Psykososiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan tiivistetysti ihmisen kykyä selviytyä arjen tilanteista, solmia sosiaalisia suhteita, olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa, ratkaista ongelmia ja toimia osana omaa elinympäristöään. Psykososiaalisuus myös liittyy vahvasti identiteettiin eli siihen, miten itse tulkitsemme muiden ihmisten odotukset ja käsitykset itsestämme sekä miten tulkitsemme oman ainutlaatuisuutemme. Psykososiaalinen tuki pyrkii edistämään ihmisen voimavaroja ja toimintamahdollisuuksia, ja lähtökohtana siinä on aina ihmisen omat tarpeet ja tahto. (Kettunen & Kähäri-Wiik & Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009: 47-59).

Helsingin eteläisen palvelualueen gerontologisen sosiaalityön kehittämisryhmä on todennut, että kokemuksensa mukaan psykososiaalinen työote sopii parhaiten työskenteelyyn sellaisten asiakkaiden kanssa, joilla on useampia rajoittavia tekijöitä elämässään. Tärkeää on mahdollistaa asiakkaalle kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta, tuoda heille toivoa ja uusia mahdollisuuksia sekä tarjota tukea elämänmuutoksissa ja ongelmatilanteiden ratkaisussa. Työntekijältä tämä vaatii hyväksyvää ja ymmärtävää suhtautumista, paneutumista asiakkaan tilanteeseen sekä kykyä tunnistaa asiakkaan voimavaroja ja tunteita. (GeroMetro 2015.)

Määritellessään psykososiaalista työtä osana gerontologista sosiaalityötä, eteläisen palvelualueen kehittämisryhmä tunnisti siitä neljä roolia; valtauttaja, tukija, humaani-suuden puolustaja ja kokonaiselämäntilanteen kartoittaja. Kyse on siis ihmisen yksilöllisyyden tunnustamisesta, omien voimavarojen löytämisestä, turvan ja tuen tarjoamisesta haastavassa tilanteessa ja kokonaisvaltaisen elämäntilanteen kartoittamisesta. Työssä otetaan huomioon myös ikääntyneen historia ja yksilöllinen tilanne sekä niiden liittyminen yhteiskuntaan. (Antikainen & Juntunen 2014.)

Edellä mainitussa (Pietilä & Saarenheimo 2018) tutkimuksessa etsivän vanhustyön asiakkaat nostivatkin asiakkuutensa suurimmaksi anniksi juuri psykososiaalisen tuen. Arkeen saatiin paljon pieniä tukea tuovia apuja, mutta ennen kaikkea tapaamiset ja keskustelut työntekijöiden sekä vapaaehtoisten kanssa koettiin vieneen omaa tilannetta suotuiseen suuntaan ja tuoneen toivoa. Tärkeimmiksi asioiksi mainittiin kuulluksi tuleminen omana itsenä sekä omien ongelmien ratkaiseminen muiden avulla ja mahdollisuuksien tuleminen takaisin elämään.

Vaikka kotona asuva ikääntynyt olisikin esimerkiksi kotihoidon palvelun piirissä, voi hänellä silti olla tarvetta kohdatuksi tulemiselle ja lisätuelle merkityksellisen arjen turvaamiseksi. Kotihoidon rajallisen ajan turvin on vaikeaa vastata asiakkaiden psykososiaalisen tuen tarpeeseen. Kotihoidon asiakkaat kokevatkin usein suurempaa tarvetta psykososiaaliselle tuelle, kuin mitä kotihoidolta saavat (kts. mm. Eloranta & Arve & Viitanen & Isoaho & Routasalo 2012)

2.2 Etsivän työn tekijät

Etsivää vanhustyötä tekevät Suomessa järjestöt, kunnat ja seurakunnat. Toimintamalleja tavoittamiseen ja osallisuuden tukemiseen on paljon, ja kaikissa näissä yhteistyö

eri toimijoiden kesken on oleellista, etenkin alueellisesti. Yhteistyön tehostaminen kansallisella tasolla, yleinen etsivän vanhustyön tiedon lisääminen ja jakaminen sekä toimintatapojen yhteiskehittäminen tapahtuu tällä hetkellä vahvasti Valli Ry:n Etsivän vanhustyön verkostokeskuksen tukemana (Etsivän vanhustyön verkostokeskus n.d.).

Vuosina 2012–17 toteutetussa Vanhustyön keskusliiton koordinoimassa Eloisa Ikä -ohjelmassa oli ohjelman eri vaiheissa mukana yhteensä 31 hanketta eri puolilta Suomea. Ohjelman päätavoitteena oli ikääntyneiden toimijuuden, osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukeminen sekä keskeisenä päämääränä mahdollistaa ikääntyneiden hyvää arkea tunnistamalla heidän voimavarat, elämäkokemus, vahvuudet ja näkemykset hyvästä elämästä.

Ohjelmassa etsivää vanhustyötä yksilötuen näkökulmasta toteuttivat muun muassa Helsingin Diakonissalaitoksen säätiön Seniori-Vamos -hanke ja Turun Fingerroosin säätiön Löytävä-hanke. Näissä hankkeissa tuki kohdistettiin erityisesti ihmisiin, joilla oli ongelmia omassa elämänhallinnassaan joko pitkäaikaisesti tai he olivat tuen tarpeessa elämässään olevasta muutostilanteesta, kuten esimerkiksi puolison kuolemasta johtuen. Tuen taustalla oli monesti myös mm yksinäisyyttä ja pienituloisuutta. Keskeinen työtapo edellä mainituilla hankkeilla olivat kotikäynnit, joilla kartoitettiin elämäntilannetta ja tuen tarpeita sekä yhdessä asiakkaan kanssa tehty suunnitelma tuesta ja palveluista. Kotikäynneillä tehty yksilötyö perustui pääosin keskusteluun, palveluohjaukseen ja yhdessä tekemiseen. (Pietilä & Saarenheimo 2017: 4, 52–53.)

Vuosina 2018–2021 toteutettavassa, Ikäinstituutin ja Valli ry:n yhteistyössä koordinoimassa Elämänote-ohjelmassa on mukana 19 hanketta ympäri Suomea. Ohjelman tavoitteet ovat tukea haasteellisissa elämäntilanteissa olevin ikäihmisten kotona asumista ja vahvistaa heidän elämänhallintaansa. Ohjelmassa myös kehitetään uusia sekä levitetään hyväksi havaittuja toimintamalleja uusille alueille. Tarkoitus on löytää mukaan etenkin niitä ikäihmisiä, jotka ovat jääneet aiemmin tavoittamatta. (Elämänote-ohjelma n.d.) Ohjelmassa mukana olevat hankkeet toteuttavat etsivää vanhustyötä monella tavalla. Yksilötukea toteuttavat ainakin Fingerroosin Laajempi Löytävä vanhustyö Varsinais-Suomessa –hanke, joka laajentaa ja juurruttaa toimintaansa Turun lisäksi nyt maaseutuuympäristöön sekä Omakotisäätiön KANTO-hanke Helsingin Puotilassa. (Ikäinstituutti n.d.)

Seurakunnissa monesti vanhustyön diakoniatyöntekijät tarjoavat asiakkailleen yksilötukea. Espoon Olarin seurakunnan etsivän vanhustyön projektissa tehdään kotikäyntejä, joiden lähtökohtana on ihmisen tarve tulla kohdatuksi omana itsenään ja aito kunnioittaminen. Tieto ikääntyneen tuen tarpeesta tulee diakonissalle muun muassa kotihoidolta ja yksityishenkilöiltä. Toiminnassa on mukana konkreettinen auttaminen, mutta pääosin auttaminen tapahtuu keskustelun muodossa, eikä siinä tarvitse olla mukana hengellistä elementtiä, ellei asiakas itse näin toivo. (Antila & Huhtala & Serkkola 2017.) Heli Vesala (2018) on YAMK opinnäytetyönään kehittänyt Haminan seurakuntaan etsivän vanhustyön toimintamallin osaksi diakonista kotikäyntitoimintaa.

Edellä mainittu Helsingin diakonissalaitoksen säätiön Seniori-Vamos -hanke on toteuttanut etsivää vanhustyötä Helsingin Kalliossa jo vuodesta 2013. Tällä hetkellä toimintaa toteutetaan jo kolmella paikkakunnalla yhteistyössä Helsingin, Tampereen ja Espoon kaupunkien sekä Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän kanssa. Projektityöntekijöiden tekemän yksilötuen lisäksi toiminnassa on vahvasti mukana myös vapaaehtoisten ja alan opiskelijoiden tekemä ikääntyneiden yksinäisyyttä vähentävä kohtaamistyö. (Seniori-Vamos n.d.)

Helsingin kantakaupungin alueella ja Vantaan Myyrmäessä toimii MERO:n etsivän vanhustyön projekti 2017–19. Työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa pohtivat mistä saisi arkeen mielekästä tekemistä ja tutustuvat yhdessä alueen palveluihin. (MERO n.d.) Projektin asiakkaiden kokemuksiin voi tutustua keväällä 2019 valmistuvassa Metropolia ammattikorkeakoulun geronomiopiskelijoiden Maria Ferneliuksen ja Katja Vallinkosken tekemässä opinnäytetyössä.

Eryteisesti miesten tavoittamiseen ja tukemiseen maaseutu ympäristössä keskittynyt Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry:n Ikaros-hanke (2017–19) toteuttaa jalkautuvan työn ja yksilötuen lisäksi myös matalankynnyksen ryhmätoimintaa. Hankkeessa ovat tärkeänä osana myös vapaaehtoiset vertaismiehet. (Ikaros n.d.)

Etsivään työhön ei ole tiettyä parasta koulutusta, vaan sen tekijät omaavat erilaisia, pääosin sosiaali- ja terveysalan tutkintoja sekä työkokemuksia. Olennaista on erityisosaaminen omasta asiakasryhmästä, palvelujärjestelmän tunteminen sekä verkosto-osaaminen. Etsivän työn tekijän tärkeintä osaamista on kuitenkin kohtaaminen - kohtaaminen tulee aina ensin, ja tietotaito sekä analyysit vasta sitten. Kaikissa ammateissa tehdään työtä omalla persoonalla, mutta etsivässä työssä voi korostaa sitä, että oma

persoona on tärkein työväline. Henkilökohtainen itsetunto tulee olla kunnossa, jotta kestävä tulla torjutuksi asiakastyössä ja selvittää mahdollisia ristiriitoja palveluverkoston kanssa. Myös rajan vetäminen oman elämän ja työn väliin on tärkeää oman jaksamisen kannalta, mutta kuitenkin niin, että on työssä aidosti ja vilpittömästi ihmisenä läsnä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 37–40.)

Etsivässä työssä erityisesti kehitetään oppimalla itse työstä. Uuden oppiminen palvelujärjestelmästä, kohderyhmästä ja metodeista on tärkeää, mutta myös oman tekemisen reflektointi, kriittinen arviointi ja opitun soveltaminen työhön. Halu oppia uutta ja kehittyä on välttämätön piirre työssä onnistumisen kannalta. Työn reflektointia ja siinä kehittymistä helpottaa verkostoituminen muiden etsivää työtä tekevien kanssa. Myös pari-työskentely mahdollistaa refleктоivan työotteen, kun on joku, jonka kanssa voi jakaa kokemukset, purkaa ja analysoida ne sekä saada ja antaa palautetta. (Kaartinen-Koutaniemi 2012: 40–45.)

3 Kohtaaminen

Kohtaaminen on käsitteenä laaja. Tässä työssä keskitymme käsittelemään kohtaamista sosiaali- ja terveysalan työntekijä–asiakas -suhteen kautta: Mitkä tekijät vaikuttavat hyvään kohtamiseen, mitkä tekijät siinä ovat läsnä sekä sen merkitystä asiakkaan elämässä. Käsittelemme kohtaamista siksi, että katsomme sen olevan etsivän vanhustyön ammattilaisten tärkein työväline, ja olemme suunnitelleet tutkimuksemme perustuen tähän ajatukseen. Kohtaamista ja sen merkitystä ei voi mitata, vaan se koetaan ja aistitaan ja sen vaikuttavuus näkyy usein yhteisvaikuttavuutena (Mönkkönen 2018: 207). Tällä tutkimuksella haluamme osaltamme lisätä kohtaamisen merkityksen näkyvyyttä ja pyrkiä sanoittamaan sitä osana vanhustyön ammattitaitoa.

Asiakaskohtaamisen tutkimusta on Suomessa tehty paljonkin sosiaali- ja terveysalalla. Vanhustyön kentällä väitöskirjatutkimusta ovat tehneet esimerkiksi Martela (2012) ja Pirhonen (2017). Heli Virtanen (2017) on Pro Gradu -tutkimuksessaan tutkinut omaa sosiaalityöntekijänä tekemäänsä asiakastyötä erityisesti kohtaamisen ja osallisuuden näkökulmasta, ja Taru Miettinen (2014) opinnäytetyössään kotihoidossa tapahtuvan kohtaamisen vaikutusta asiakkaan yksinäisyyden kokemukseen. Kohtaaminen on oleellisena osana myös Kohti luovaa arkea –tutkimusta (Huhtinen-Hildén & Puustelli-Pitkänen & Strandman & Ala-Nikkola 2017), jossa on selvitetty luovuuden, taidetoiminnan ja kulttuuria arvostavan näkökulman merkitystä vanhustyössä sekä tekijöitä, jotka mahdollistavat näiden asioiden hyödyntämistä.

3.1 Työntekijä–asiakas -suhde

Ihmisen kyky ja tarve vuorovaikutukseen ovat yksilöllisiä ja näin ollen myös asiakassuhteissa vaihtelee se, minkälaista vuorovaikutusta ihmiset kaipaavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kanssa. Työntekijällä tulee olla kyky aistia kunkin asiakkaan tarpeet, eli kuinka usein ja kuinka pitkään tavataan, paljonko tapaamisissa puhutaan ja kuka puhuu sekä millä muilla tavoin läsnäoloa mahdollisesti viestitään. (Raatikainen 2015: 107.)

Hyvän työskentelyn yhtenä tuloksena saattaa olla luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa muiden tulosten saavuttamisen, mutta jo luottamuksellinen suhde itsessään voi olla asiakkaalle korjaava kokemus (Särkelä 2011: 36). Etsivässä vanhustyössäkin työntekijät kohtaavat paljon yksinäisiä ihmisiä, joilla ei ole lainkaan tukiverkostoa, ja

näin ollen aidosti välittävän ihmisen saaminen elämään voi olettavasti olla sellaise-naankin hyvin mullistava kokemus.

Voimaantuminen on aina jokaisen oma prosessi mitä ei voi kenenkään muun puolesta tehdä, mutta ammattilainen, tai ylipäättään toinen ihminen, voi tätä prosessia kuitenkin toiminnallaan tukea. Voimaantumisprosessin keskiössä on vuorovaikutus missä on asiantuntijuuden sijaan yhdessä rakentuvaa ymmärrystä. Hyvä kohtaaminen on lämmintä, välittävää ja turvallista, ja siihen kuuluu ymmärretyksi tulemisen ja yhteenkuuluvuuden kokemus. Hyvät kohtaamiset tuottavat myönteisiä tunteita, jotka taas vaikuttavat monella tavalla ihmisen hyvinvointiin, myös fyysiseen terveyteen. (Heimonen & Juote & Rasanen & Björkqvist 2017: 8–14.)

Antti Särkelä (2011: 31–32) nimeää hyvän asiakassuhteen tärkeimmäksi tekijöiksi *hyväksymisen, luottamuksen, välittämisen ja jäämäkkyuden*. Kuten aiemmin etsivästä työstä todettiin, on siis tärkeää että asiakas *hyväksytään* juuri sellaisena kuin hän on. On oleellista, että kohtaaminen tapahtuu kahden ihmisen välillä niin, että työntekijä näkee asiakkaan aidosti ihmisenä ongelmiansa takaa. Jos työntekijä alkaa ensisijaisesti keskittymään asiakkaan ongelmiin ja ratkomaan niitä, saa asiakas kokemuksen, että hän tulee hyväksytyksi vasta, kun hän on päässyt ongelmistaan eroon, eli muuttuminen ei saa olla ehto hyväksynnälle. Hyväksyntä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki asiakkaan tekemiset, esimerkiksi rikollinen toiminta, hyväksytään. Tämä nakertaisi myös asiakkaan kunnioitusta työntekijää kohtaan.

Asiakassuhteessa ensimmäinen tapaaminen on tärkeä, sillä siinä yhteinen *luottamus* lähtee rakentumaan. Ensimmäinen tapaaminen voi olla odotettu tai pelätty, ja siinä molemmilla on mukanaan tiedostamattomia tekijöitä, kuten asenteet, motiivit ja odotukset. Luottamuksen rakentuminen on yksilöllistä, ja joskus luottamuksellista suhdetta ei synny, esimerkiksi aikaisemmista järjestelmän tai niin sanottujen auttajatahojen tuottamista pettymyksistä johtuen. Jokainen ihminen suhtautuu luottamuksen rakentamiseen eri lailla, esimerkiksi persoonaeroista ja opituista vuorovaikutustavoista johtuen, ja myös tilanteella, missä luottamus pohjaa lähdetään rakentamaan, on vaikutusta. Tärkeintä suhteen alussa on se, että asiakas kohdataan kunnioittavasti, ystävällisesti ja ajan kanssa sekä myös tunnetasolla. (Raatikainen 2015: 69–71.)

Luottamukselle on tyypillistä prosessimaisuus, sitä ylläpidetään, vahvistetaan ja rakennetaan koko asiakassuhteen ajan. Joskus luottamusta ei synny ollenkaan, ja sen hy-

väksyminen on asiakassuhteessa tärkeää, luottamusta ei voi toiselle ihmiselle antaa. Luottamusta ylläpitää yhteisesti sovitut prosessit, suunnitelmallisuus ja toisen tiedottaminen. Työntekijällä tulee olla myös rohkeutta ja herkkyyttä kertoa toiselle vaikeatkin asiat ja olla totuudenmukainen. Myös se, miten asiat esitetään, on ratkaisevaa luottamuksen kannalta. Työntekijä tarvitsee tilanneherkkyyttä sekä tilaa ja aikaa asiakkaalle. Asiakassuhteessa on myös tärkeää, että osapuolet tietävät, koska ja miten suhde päättyy. Turhat pettymykset huonosti hoidetusta yhteistyön lopettamisesta voivat rikkoa jo aikaansaattua voimaantumista tai luoda epäluottamusta asiakkaan tuleviin kohtaamiin. Prosessi päättyy ideaalisti yhteisesti sovittuihin saavutettuihin tavoitteisiin. (Raatikainen 2015: 72–74.)

Mitä parempi työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on, sitä haastavampia asioita siinä voidaan työstää. Hyvä työntekijän ja asiakkaan välinen työskentelysuhde on vastavuoroinen, jossa työntekijä yhdessä subjektina olevan asiakkaan kanssa pohtii eri näkökulmista ratkaisuja asiakkaan elämänlaadun parantamiseksi. Emotionaalisesti latautuneessa suhteessa asiakas tuntee, että työntekijä aidosti *välittää* hänestä, ja työntekijästä tulee hänelle merkittävä henkilö. Vastavuoroisessa tunnelatauksessa osapuolet ovat merkityksellisiä toisilleen. Työntekijän on tällaisessa suhteessa helpompikin olla motivoitunut asiakkaan auttamiseen, ja näin ollen myös tartuttaa motivaatiotaan ja intoaan asiakkaaseen. (Särkelä 2011: 27–39.)

Kun hyvä työskentelysuhde on syntynyt ja molemminpuolinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta ja toiveista on saavutettu, tulee lähteä työskentelemään asetettuja tavoitteita kohti. Tavoitteellinen työskentely vaatii monestikin työntekijältä *jämäkkyyttä* ja vaativuutta suhteessa asiakkaaseen. Luottamuksellisen suhteen ansiosta se näyttäytyy asiakkaalle välittämisenä, sillä hän tietää yhteisen työskentelyn tapahtuvan hänen parhaakseen. Asiakkaan kunnioitus näyttäytyy myös tilanteen vaativana jämäkkyytensä, jolloin työntekijä osoittaa uskovansa asiakkaan kykyihin. Tietysti tilanneherkkyys ja asiakkaan jatkuva kuunteleminen on oltava läsnä, jotta työntekijä osaa arvioida, milloin tarvitaan jämäkkyyttä ja milloin enemmän empaattisuutta. (Särkelä 2011: 40–41.)

Myös Kaarina Mönkkönen (2018: 26, 187, 189) kirjoittaa asiakasprosessista ja korostaa prosessityöskentelyssä merkittävässä osassa olevaa *aikaa*. Toista ihmistä ei voi kohdata nopeasti, eikä tehokkuutta mitata siinä, kuinka nopeasti yhdessä ideoitin. Ihmistyössä ei ole muuta mahdollisuutta kuin pysähtyä hetkeen toisen kanssa. Tehokkuuden sijasta Mönkkönen korostaakin tarvetta viisaammalle työskentelylle, ymmärrys-

tä nopeuden ja hitauden oikeille mittasuhteille. Kohtaaminen näyttäytyy monivaiheisena prosessina, joka ei etene tasaisesti kohti tavoitetta vaan antaa tilaa ihmisyydelle: välillä otetaan takapakkia ja välillä taas koetaan onnistumisia. Jokaisella asiakkaalla on oma tahtinsa käsitellä asioita ja työstää muutosta. Työntekijän prosessiosaaminen kuvastaa hänen kykyään ohjata asiakasta hänen omaan tahtiinsa sopien, kiirehtimisellä ohjaus muuttuu tekniseksi. Myös verkostojen kanssa tehtävässä kehittämistyössä tarvitsee samaa ymmärrystä Mönkkösen kutsumalle inhimilliselle rosoisuudelle.

Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010: 153) käsittelevät sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa välistä suhdetta pohjaten Sarah Banksin (1995) jaotteluun kohtaamisen perustasta. Jaottelussa kohtaaminen koostuu asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistamisesta ja tunnustamisesta, määrätietoisesta tunteiden ilmaisusta ja hallitusta emotionaalista osallistumisesta, asiakkaan hyväksymisestä juuri sellaisenaan ja tuomitsemattomuudesta, itsemääräämisoikeuden tunnustamisesta sekä luottamuksellisuudesta. Seuraavaksi esittelemme jaottelussa mainittuja osatekijöitä.

Ihmisen kohtaaminen yksilönä on oleellista arvokkaan kohtaamisen onnistumiselle. Ammatilaisen on osattava nähdä ihminen diagnoosin tai ongelmansa takana. Yleistämällä tai ajattelemalla, että samaan kategoriaan kuuluvien ihmisten ongelmat näyttäytyisivät samanlaisina tai samoista syistä, hiljennetään huomaamattakin ihmisen omaa ääntä. Työntekijän on myös osattava ottaa vastaan asiakkaan mahdollisesti negatiivisetkin tunteet ja pysähtyä niiden äärelle. Tunteet ovat voineet kasaantua elämänkriiseistä etenkin, jos asiakkaalla on ollut kokemus, ettei niille ole aiemmin annettu tilaa. Määrätietoinen tunteiden salliminen koostamistilanteessa vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta ja kokemusta nähdäksi tulemisesta. (Laitinen & Kemppainen 2010: 153–160.)

Työntekijältä oman jaksamisen ja kohtaamisen onnistumisen kannalta on oleellista, että työntekijä tuntee itsensä ja on käsitellyt mahdolliset omat traumansa. Asiakkaan kohtaaminen vaatii työntekijältä itseltäänkin ihmisenä olemista ja emotionaalista osallistumista jotta häneltä löytyy herkkyttä ja aitoa suhtautumista asiakkaan tilanteeseen. Sosiaalityöntekijän työ ja asiakkaan tilanteiden eräänlainen mukana eläminen vaatii vastapainokseen työnohjausta ja asiakastilanteiden reflektointia tiimin kanssa. (Laitinen & Kemppainen 2010: 160–161.)

Asiakkaan hyväksyminen juuri sellaisena kuin hän on sekä tuomitsemattomuus, vaatii ammattilaiselta ymmärrystä tilanteesta ja ihmisyydestä, jotta hän voi vahvistaa oikeassa suhteessa asiakkaan heikkouksia sekä hyödyntää vahvuuksia. Samalla lailla toimiminen yhteneväsiltä vaikuttavissa tilanteissa voi näyttäytyä joissakin tapauksissa holhouksena, kun taas toisissa perusteltuna vastuun ottamisena, asiakkaasta riippuen. Yhteneväisen ihmisarvon mukaan toimiminen voi siis näyttäytyä hyvinkin erilaisina toimintatapoina, kun halutaan kunnioittaa asiakkaan omaa persoonaa ja aidosti tukea hänen osallisuuttaan. Laitinen ja Kemppainen (2010: 161–166) nostavat esille myös sen, miten monesti tilanteisiin ei ole yhtä oikeaa vastausta, ja sosiaalityöntekijän on siedettävä myös epävarmuutta ja toimittava silti – virheiden liiallinen varominen onkin epäeettistä.

Jotta itsemääräämisoikeus toteutuu, on työntekijän huolehdittava, että hän tarjoaa asiakkaalle tarpeeksi tilaa tuoda esiin omat mielipiteensä ja tehdä omia päätöksiä. Tämä vaatii työntekijältä aikaa ja rohkaisua, jotta tapahtuu oikeaa, asiakkaan halusta lähtöisin olevaa muutosta. On muistettava, että asiakas ei ehkä kehtaa tai osaa tällaista tilaa vaatia ja päätyykin miellyttämään työntekijää tarttumalla hänen ehdotuksiinsa, tai asiakas ehkä odottaa, että työntekijä ratkoo hänen ongelmansa hänen puolestaan. Työntekijän miellyttäminen voi murtaa asiakkaan itsetuntoa ja aiheuttaa jopa enemmän haittaa kuin hyötyä asiakkaan tilanteelle. (Laitinen & Kemppainen 2010: 166.)

Viimeinen Banksin jaottelussa mainittu kohtaamisen osa on luottamuksellisuus, joka syntyy aiemmin käsiteltyjen elementtien näkymisestä asiakasilanteissa. Jos asiakkaalle välittyy tunne aidosta halusta auttaa, hänet kohdataan yksilönä ja hänen kykyihinsä uskotaan, luodaan samalla luottamuksen ilmapiiriä. Aidon, asiakasta ja hänen oikeuksiaan kunnioittavan muutosprosessin mahdollistaa vain aika ja luottamus. Luottamus syntyy kahden ihmisen vuorovaikutuksessa, mutta sosiaalityöntekijän tai muiden virallisten tahojen tapauksessa siihen vaikuttaa jo aiemmin syntynyt luottamus tai sen puute järjestelmää kohtaan, sekä alkutilanne, tuleeko asiakas tapaamiseen vapaaehtoisesti, kutsuttuna vai pakotettuna. (Laitinen & Kemppainen 2010: 170–172.)

Etsivä vanhustyö perustuu aina asiakkaan vapaaehtoisuuteen (mm. Kuikka 2015), ja usein työntekijä on muun kuin julkisen hallinnon palveluksessa, esimerkiksi järjestön tai seurakunnan työntekijä, ja näin irti julkisia palveluita kohtaan mahdollisesti syntyneestä epäluottamuksesta. Näin voisimme ajatella, että kohtaamisille ei olisi vahvoja ennakkolatauksia ja luottamuksen syntymiselle siten otollisemmat lähtökohdat. Tietysti asiakkaalle on voinut syntyä epäuskoa yleisesti kaikkia ns. auttavia tahoja kohtaan.

Särkelä (2011: 72) kirjoittaa myös empatian ja sympatian merkityksestä työntekijä-asiakas -suhteessa. Sympatia on myötäelämistä, ja empatia tuo siihen hyödyn kannalta välttämätöntä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Me nostamme tähän vielä lisäksi myötätunnon, johon muun muassa CoPassion-tutkimustiimiiläisten Pessin ja Martelan (2017: 14–17) mukaan liittyy olennaisesti toiminta. Ei siis riitä, että tunnistaa (asiakkaan) hädän ja tuntee sympatiaa, vaan se on myös aktiivisesti osoitettava, esimerkiksi tekojen kautta tai sanoittamalla. Myötätuntoon liittyy kaikissa tunteissa mukana eläminen, myös positiivisissa, esimerkiksi onnistumisen tunteissa. Pessi ja Martela käyttävät tästä käsitettä myötäinto. Tämän katsomme olevan oleellisessa asemassa etsivän vanhustyön psykososiaalisessa tuessa, erityisesti voimavaralähtöisessä työskentelyssä. Myötätuntoinen kuuntelu pitää sisällään ymmärryksen puheen sisällöstä, sen merkityksestä puhujalle ja asiaan liittyvistä tunteista, sekä kyvyn peilata ymmärryksiä takaisin kuuntelijalle ja kyvyn välittää hänelle hyvän tahtosi ja halusi auttaa (Pessi 2018).

Myötätuntoa tutkiessaan CoPassion-tutkimustiimi selvitti verkkokyselyllä, mitä suomalaisille tulee ensimmäisenä mieleen sanasta myötätunto. Tuloksista nousi esiin muun muassa ajatuksia kiinnostuksesta muita ihmisiä kohtaan, inhimillistä asennetta heitä ja heidän kohtaamisiaan kohtaan, jaetusta ihmisyydestä, toisen ihmisyyteen vastaamisesta. Lukiessamme tutkimusta ja peilatessamme sitä ajatukseen etsivästä vanhustyöstä kiinnitimme erityisesti huomiomme seuraavaan sitaattiin: ”just tilanteen lukemista, ymmärtämistä, halua auttaa ja kykyä iloita.. toisen kanssa...ett on näis kaikissa tilanteissa tuntosarvet herkkänä. Ja pystyy ymmärtämään, lukemaan, kuuntelemaan, olemaan läsnä. Ja must se läsnäolo siin tilanteessa on kaiken kaikkiaan yks niitä ihan tärkeimpiä asioita.” (Seppänen & Pessi & Grönlund & Paakkanen 2017: 37.)

Työyhteisön merkitys onnistuneelle asiakassuhteelle nousee myös esiin CoPassion-tutkimuksissa. Vaikka tutkimukset on tehty asiakaspalvelutyöntekijöille, osittain sovelamme tuloksia myös tämän tutkimuksen tarkoituksiin, sillä työyhteisön merkitystä tuodaan esiin etsivän vanhustyön materiaaleissa. Työyhteisön toimivuudella on suora vaikutus asiakaskohtaamisten laatuun. On tärkeää, että asiakaskohtaamisista voi avoimesti puhua työyhteisössä, omaa ja yleisesti ihmisyyden haavoittuvuutta voi tuoda turvallisesti esiin ja toiminta on jatkuvasti arvioitavana. Myötätuntoa voikin näin myös ajatella organisaation kykyinä mahdollistaa henkilökuntansa myötätunnoista käytöstä. (Seppänen & Kuusela 2017: 236–238.)

Kaarina Mönkkönen (2018: 207) kiteyttää kauniisti hyvää kohtaamista ilmentäviä ja tukevia asioita. Käsite *ottautua* kuvaa sitä, kuinka ottaudumme toisen tarinaan ja heittäydymme siihen mukaan. Lisäksi *altistuminen* kuvaa sitä, miten altistamme itsemme tilanteille, joihin ei ole valmista käsikirjoitusta. Ammattilaisina meidän tulee riisuutua ammattiroolista ja rohkeasti heittäytyä ennako-oletuksista luopuneina kohtaamiseen ja antaa sen määrätä suunnan, sillä ”kohtaaminen ilmenee siinä, miten näemme toiset ihmiset ja edesautamme heidän olemistaan maailmassa”.

3.2 Dialogisuus

Työntekijä-asiakassuhteen vuorovaikutusta tarkastellessa siitä voidaan erottaa kolme orientaatiota: asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen. *Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa* vuorovaikutusta määrittävät selkeästi asiantuntijan tai järjestelmän tavoitteet. Vuorovaikutustilannetta hallitsevat asiantuntijan tulkinnat ja hänen tulisi saada myös asiakas tietoiseksi ilmiöiden todellisesta luonteesta ja merkityksestä asiakkaalle. *Asiakaskeskeisessä orientaatioissa* huomio kiinnitetään asiakkaan tarpeisiin ja näkemyksiin. Ammattilaisen rooli voi olla hyvinkin aktiivinen, mutta lähinnä tässä orientaatioissa se nähdään foorumina, jonka avulla asiakas voi reflektoida asioitaan. (Mönkkönen 2002: 53–59, 85.)

Dialogisessa orientaatioissa molemmat osapuolet, esimerkiksi asiakas ja työntekijä, on nähtävä moniäänisenä ja epävarmoina. Vuorovaikutus on vastavuoroinen suhde, jossa molemmat vaikuttavat toisistaan. Molempien on voitava asettua niin sanottuun tietämättömyyden tilaan, jotta yhteistoimintaa ja uusia epävarmuuden tiloja syntyy. Nämä edellä mainitut kolme vuorovaikutusorientaatiota eivät kuitenkaan ole pysyviä tiloja vaan ns. maastoa jossa asiakkaat ja työntekijät – ihmiset, liikkuvat, ja suhteen positio voi vaihtua yhdessä vuorovaikutustilanteessa. (Mönkkönen 2002: 53–59, 85.)

Sosiaalisten taitojen katsotaan kehittyvän vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Asiakassuhteeseen tämä tuo sosiaalisten tilanteiden mahdollistamaa kehitystä, jossa vaikeissakin tilanteissa oleva ihminen voi tarttua sosiaalisiin haasteisiin ja uusiin positiioihin. Vastavuoroisella kommunikaatiolla ihmiselle mahdollistetaan osallisuus, oman äänen käyttö ja vastuullisen toimijan rooli. Yksilö tulee aina kommunikaatiotilanteeseen oman kulttuurinsa ja näkemyksensä lähtökodista ja tekee niiden kautta ennakointia ja valintoja. Sosiaalialan työssä tällainen ennakointi voi olla esteenä asiakkaan ymmärtämiselle ja syynä liian nopeisiin johtopäätöksiin asiakkaan tilanteesta. Dialogisessa suh-

teessa tämän voi kääntää voimavaraksi ja muuttaa tulkintoja yhdessä. (Mönkkönen 2002: 87–88.)

Työntekijän tulee antaa oman osaamisensa ja tietojensa ohella yhtäläillä asiakkaan vaikuttaa hänen käsityksiinsä tilanteesta. Työntekijän kuvitelma oikeassa olemisesta vie tilan asiakkaalta ja näin ollen myös aidolta dialogilta. Yhteistyöprosessissa sekä työntekijä että asiakas ovat molemmat antajan ja saajan roolissa. (Särkelä 2011: 27–39.) Freire (2005: 98–99) korostaa dialogissa olevien subjektien nöyryyttä, sillä miten voi päästä dialogiin, jos tunnistaa tietämättömyyden vain muissa muttei itsessään.

Haarakankaan (2011: 129–208) mukaan dialogisuus on kokonaisvaltaista läsnäoloa hetkessä, vastaanottavaisuutta ja vastaamista sille, mitä on. Dialogisessa suhteessa oleellista on myös turvallisuus olla puhumatta asioista, mistä ei vielä halua puhua. Dialogisuus ei tarkoita sitä, että osapuolien kaikki asiat avoimesti kerrotaan, vaan turvallista tilaa ja suhdetta, missä ei ole pakkoa mihinkään. Keskustelussa voidaankin yhdessä päätyä siihen, että yhteistä ymmärrystä ja ratkaisua ei vielä ole löydetty. Dialogisuus ei ole ollenkaan helppoa, mutta sitä voi opetella ja siihen voi tietoisesti pyrkiä. On hyvä tiedostaa esimerkiksi diagnoosin tai muiden ennakkotietojen haaste aidolle kohtaamiselle, se kuinka nopeasti tiedot vaikuttavat ennakkokäsitykseen. Dialogisessa suhteessa ihminen voi tuntea olevansa olemassa. Kun taas tällaisten suhteiden puute, tai toistuvat kohtaamiset, joissa ihminen yksilönä ohitetaan, voivat saada hänet epäilemään omaa olemassaoloaan. (Haarakangas 2011: 135.)

Vaikka emme käsittele tässä tutkimuksessa etsivän vanhustyön ammattilaisten osaamista, vaan heidän omia kokemuksiaan kohtaamistyöstä, emme voi olla nostamatta esille myös substanssiosaamisen vaikutusta kohtaamiseen. Vuorovaikutusosaaminen on Mönkkösen (2018: 24–32) mukaan rohkeutta asettua asiakkaan kanssa samaan tietämättömyyden tilaan ja kehittää yhdessä uusia ratkaisuja. Substanssiosaaminen kuitenkin osaltaan mahdollistaa sitä, sillä se auttaa soveltamaan tietoa joustavasti erilaisissa tilanteissa. Dialogisuus helpottuu kun voi suhteuttaa omaa osaamistaan muiden osaamiseen, ja näin laajentaa omaansa.

Dialogisen kohtaamisen prosessissa alku on tärkeä luottamuksen rakentumisen kannalta, on annettava osapuolille tilaa ja aikaa rakentaa omaa tarinaansa. Tässä vaiheessa on maltettava olla ottamatta vielä kantaa. Prosessin toisessa vaiheessa, kun yhteinen pohja on rakennettu, voidaan myös alkaa rakentaa uutta ymmärrystä ja tuo-

da esiin uusiakin näkökulmia ja ihmetellä. Kolmannessa vaiheessa molemmat osapuolet uskaltavat tietämättömyyden alueelle, mahdollistavat uudet ideat ja rakentavat uutta, riittävää yhteistä ymmärrystä. Työntekijän vastuulla on tunnistaa hetkiä, jolloin uskaltautua edetä seuraavalle tasolle. Yhteinen toiminta, yhteiset tehtävät ja yhteisen todellisuuden rakentaminen usein mahdollistavat tilanteita uusille ajatuksille. Rakennettu luottamus mahdollistaa aidon dialogin, sillä silloin toisen osapuolen eriävät ajatukset eivät näyttäydy uhkana. (Mönkkönen 2018: 114, 208–209.)

Arja Jokinen (2016) pohtii artikkelissaan *Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde* ulottuvuuksia, joiden kautta tarkastella suhdetta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä ja asioita, jotka siihen vaikuttavat. Näitä ulottuvuuksia ovat yhteiskunnallinen suhde, institutionaalinen suhde, ammatillinen auttamissuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Yhteiskunnallinen ja institutionaalinen suhde tuovat asiakassuhteeseen mahdollisesti jo paljon latausta, jos asiakkaalla on esimerkiksi taustallaan huonoja kokemuksia yhteiskunnan tuesta tai työntekijän taustalla vaikuttavasta instituutiosta. Myös työntekijä on erilaisessa tilanteessa näitä ulottuvuuksia tarkastellessa, kun hän noudattaa institution sääntöjä. Molemmat ulottuvuudet tuovat suhteeseen valta-asetelmaa. Ne voivat luoda pohjaa työntekijä–asiakas -suhteen vastavuoroisuudelle tai myös murentaa sitä. (Jokinen 2016: 138–147.)

Ammatillisessa auttamissuhteessa nousee tärkeäksi sosiaalityöntekijän ammatillinen toiminta ja pyrkimys kanssatoimijuuteen asiakkaan kanssa. Vaikka asiakkuuteen vaikuttavatkin em. ulottuvuuksien tuomat mahdolliset jännitteet ja valta-asetat, nousee Jokisen artikkelissa kuitenkin esiin oletus siitä, kuinka suhde lopulta rakentuu lähtökohteisesti vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen ulottuvuudessa, kahden ihmisen välillä. Tässä ulottuvuudessa nousee esiin kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys sekä pyrkimys vastavuoroisuuteen. (Jokinen 2016: 138–147.) Oletamme, että etsivän vanhustyön kohdalla tällaisia edellä mainittuja jännitteitä ei niinkään synny. Silti mahdollinen epäluottamus palvelukenttään ja kaikkii ns. ”auttajatahoihin” voi nakertaa luottamuksen syntyä työskentelysuhteen alussa, mutta on silti työntekijän etu, että hänen tehtävänä on vain asiakkaan kohtaaminen ja tukeminen asiakkaan omista lähtökohdista, ei niinkään jonkin institutionaalisen tehtävän suorittaminen.

3.3 Iäkkäiden asiakkaiden kohtaaminen

Etsivän vanhustyön asiakkaissa on paljon haastavissa elämäntilanteissa olevia ikään-tyneitä. Esimerkiksi Ilmeikäs arki -tutkimukseen haastatelluista etsivän vanhustyön asi-akkaista lähes kaikilla oli haasteita liikkumisessa sekä olemattomat sosiaaliset verkos- tot siinä tukemassa. Myös pitkittyneet mielenterveysongelmat olivat tavallisia. Näin ollen ihmiset voivat olla oman kotinsa vankeja sekä fyysisesti että psyykkisesti. (Pietilä & Saarenheimo 2017: 52–53.)

Työskentelyyn ja vuorovaikutukseen vanhustyön asiakkaiden kanssa voivat siis vaikut- taa erilaiset sairaudet tai ikääntymisen tuomat luonnollisetkin muutokset. Tämä tulisi ottaa huomioon vanhustyön asiakastilanteissa mahdollisen oireilun edellyttävällä taval- la. Ikäänntyneiden kanssa työskentelyssä tarvitaankin erityisiä kommunikointitaitoja ja ymmärrystä muistisairauksien sekä myös joidenkin somaattisten sairauksien tuomien erityispiirteiden merkityksestä vuorovaikutustilanteissa. Vanhussosiaalityössä vaadi- taan myös monipuolisia arviointitaitoja ja kykyä laaja-alaiseen lähestymistapaan. Vaik- ka vanhussosiaalityö käynnistyy usein ongelmista tai niiden mahdollisuudesta, pyritään työssä kuitenkin aina voimaannuttavaan ja ehkäisevään työotteeseen (Seppänen 2006: 41).

Yksi keskeisistä tekijöistä etsivän vanhustyön asiakkuuksissa on yksinäisyys. Yksilölli- selle työskentelylle on tarvetta, sillä yksinäisyys koetaan hyvin moninaisena ja siihen vaikuttavat monenlaiset asiat (mm. Pietilä & Saarenheimo 2017). Yksinäisyys ja syrjäy- tyminen myös vahvistavat muun muassa epäluuloa muita kohtaan, sosiaalisten suhtei- den välttelyä sekä oman itsen ja muiden vähättelyä (mm. Spithoven & Bijttebier & Goossens 2017). Sanoittamisen ja puheeksi ottamisen taito ovatkin keskeisessä roo- lissa uusien näkökulmien, mahdollisuuksien ja toivon tuomisessa asiakkaan tilantee- seen. Toivolla onkin merkitys sekä fyysisen että psyykkisen hyvinvoinnin kannalta (Barnett 2014).

Erilaisin tavoin vaikeutunut vuorovaikutus muistisairaana ikäihmisen kanssa voi tuoda kommunikaatioon lisävaatimuksia, ja mitä pidemmälle muistisairaus on edennyt, sitä haastavampaa voi kohtaaminen olla. Hyvin onnistuneissa vuorovaikutustilanteissa on tärkeää kuunnella ja kunnioittaa myös asiakkaan reagoitua tilanteessa. Keskustelu ei saa näyttäytyä liian haastavana, ja muistisairaana ikäihmisen tunnetilat on otettava huomioon. Mikäli muistisairauden tuomia erityispiirteitä ja haasteita ei huomioida, voi

oireilu pahentua ja vuorovaikutus olla haastavaa. (Topo & Sormunen 2007: 113). Muistisairaana kanssa toteutettu tunnetason vuorovaikutus kohtaamisessa voi mahdollisesti alentuneen ymmärryskyvyn vuoksi olla toimintatapana myös hyödyllinen. Empaattisella, tunnetasolla tapahtuvalla vuorovaikutuksella rakennetaankin luottamusta ja parannetaan myös kommunikaatiotilanteiden onnistumista osana kohtaamista (Korkeila 2008: 56)

Haasteita ikäihmisen kohtaamiseen voivat luoda myös ikääntymisen tuomat muutokset, jotka vaikuttavat heikentävästi kommunikointiin, esimerkkinä kuulo ja näköaistien alenemat, muistisairauksien aiheuttamien toiminnanohjauksellisten häiriöiden ja tiedon prosessoinnin ongelmien lisäksi (Christman 2014: 560). Etenkin ikään liittyvät ja sairauksien aiheuttamat kuulonalenemat on otettava yleisyytensä vuoksi huomioon ikäihmisten kanssa kommunikoidessa. Suomalaisen tutkimuksen mukaan joka kolmannella yli 65-vuotiaalla on kuulossa ainakin lievästi vikaa ja yli 75-vuotiailla vastaavasti jo noin kahdella vanhuksella viidestä. (Sorri & Huttunen 2013:187.)

4 Tutkimusprosessi

4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutustua etsivässä vanhustyössä tapahtuvaan kohtaamistyöhön. Työn tavoitteena on kuvata sekä lisätä ymmärrystä siitä, millaisessa merkityksessä kohtaaminen näyttäytyy pääosin asiakastyössä, mutta osin myös moniammatillisessa yhteistyössä työntekijän näkökulmasta. Eli mikä on työntekijän kokemus siitä, miten kohtaamistyöllä tuetaan asiakasta ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan. Tässä tutkimuksessa etsivä vanhustyö on rajattu käsittämään ammatillista, psykososiaalista yksilötukea.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia etsivän vanhustyön ammattilaisilla on kohtaamisesta työssään?
2. Millainen merkitys tällä kohtaamisella on asiakkaan yksilöllisessä tukemisessa?

4.2 Kokemuksen tutkimus

Kuten olemme todenneet, on etsivää vanhustyötä tutkittu suhteellisen vähän. Haluamme tämän tutkimuksen avulla lisätä ymmärrystä siitä, ja erityisesti sen kontekstissa tapahtuvasta psykososiaalisesta yksilötuesta. Lähestymme aihetta kohtaamisen näkökulmasta. Koska pyrimme ymmärtämään ilmiötä, asiaa jota emme voi mitata, tutkimme aihetta ilmiön tuntevien henkilöiden eli etsivän työn ammattilaisten kokemusten avulla.

Kaikenlaisille kokemuksille on aina luonteenomaista niiden omakohtaisuus. Kokemukset ovatkin paitsi subjektiivisia, niin myös aikaan ja paikkaan sidottuja ja ainutlaatuisia. (Suorsa 2011:174). Fenomenologisessa erityistieteessä kokemus käsitetään merkityssuhteeksi. Merkityssuhde muodostuu sekä tajuavan subjektin ja hänen tajunnallisen toimintansa että tämän toiminnan kohteen, objektin välille. Kokemus on siis rakenne, joka yhdistää subjektin ja objektin yhdeksi kokonaisuudeksi. (Perttula 2008: 116–117.)

Tässä tutkimuksessa olemme kiinnostuneita muun muassa siitä, millaisia kokemuksia haastateltavilla on kohtaamisesta työssään, millaisen merkityksen he antavat kohtaa-

miselle asiakkaan tukemisessa, mikä heidän mielestään on kohtaamisessa merkittävää ja millaisia merkityksiä hyvän kohtaamisen hetket tuovat suurempaan kokonaisuuteen eli asiakkaan merkityksellisen elämän ja hyvän arjen tukemiseen. Aineiston avulla pyrimme tunnistamaan niitä tekijöitä, jotka ovat läsnä hyvässä kohtaamisessa ja mitkä sitä mahdollistavat.

Perttula (2008) jäsentää kokemuksen tutkimuksen metodologian eli sen miten kokemusta voi tutkia tieteellisesti, neljään vaiheeseen: Elävä kokemus, kuvattu kokemus, uudelleen eletty kokemus ja uudelleen kuvattu kokemus. Kuvattu kokemus on tallennettu ja litteroitu aineisto, uudelleen eletty kokemus meidän tutustumisemme aineistoon ja uudelleen kuvattu tuloksien muodossa tähän raporttiin. Elävällä kokemuksella hän tarkoittaa tukittavaa kokemusta. Eläväksi sen tekee tajunnallisuuden tapa suuntautua oman toiminnan ulkopuolelle ja luoda merkityssuhde kohteena olevaan aiheeseen. Eli kokemus ei ole sanoja, käsitteitä ja puhumisen tapoja vaan se voi olla yhdistelmä uskoa, tunnetta, tietoa ja intuitiota. (Perttula 2008: 136–137.)

Kokemuksen tutkimuksessa on tärkeää muistaa tulkinta ja niiden kerrostumat. Jo ensimmäisessä vaiheessa, jossa haastateltava kuvaa kokemustaan, hän tulkitsee sitä omin sanoin. Sitten tutkija tulkitsee aineistoansa ja kuvaa sen tutkimuksen lukijalle, joka tekee omaa tulkintaansa. Jokaisessa tutkimuksen vaiheessa on pyrittävä kuitenkin säilyttämään alkuperäinen kokemus mahdollisimman aitona. (Perttula 2008: 136–149.)

Tutkimuksessa joka tapauksessa välttämättömänä osana on aina tutkijan ääni. Myös tutkija on ihminen, joka kokee maailman yksilöllisellä tavallaan. Tutkimuksen luotettavuuden ja onnistumisen kannalta on kuitenkin oleellista, että tutkija tiedostaa tämän ja pyrkii haastamaan omaa tulkintaansa. Aineistoon tutustuessa tutkija muodostaa siitä jo heti käsityksiä ja tulkintoja, mutta niistä on osattava irrottaa ja ymmärrettävä lähtökohdat, joilla niitä on tehnyt. Tämä on oleellinen vaihe tutkimusta; omien tulkintojen tekeminen ja niistä irti päästäminen. Omiin käsityksiin on otettava heti alkuun etäisyyttä ja aloitettava tutkimustyö, ns. dialogi aineiston kanssa, jotta pääsee mahdollisimman lähelle sitä merkitystä, jota haastateltava on tarkoittanut. (Laine 2010: 34.)

4.3 Aineiston kerääminen

Kokemuksia tutkittaessa tutkijan velvollisuus on luoda tutkimustilanteesta, esimerkiksi haastattelusta, jossa tutkittava kuvaa kokemuksiaan, mahdollisimman neutraali. Haas-

tattelutilanteessa tutkittavan on pyrittävä neutralisoimaan, sosiaalisesti häivyttämään, myös itsensä ja olla vain ihminen, joka on kiinnostunut toisen ihmisen kokemuksista, eikä esimerkiksi jonkun instituution edustaja. Tilanteen ja tutkijan neutralisoimisella vapautetaan tutkittava pyrkimyksistään yhdistää kokemuksiaan jo yleisesti ymmärrettävään muotoon, ja hän voi vapaammin keskittyä kuvaamaan omaa kokemustaan omasta näkökulmastaan, omin sanoin. Tutkijan tehtävänä on johdattaa tutkittavaa omien elävien kokemusten suuntaan ja samalla pidättäytyä tekemästä tulkintoja ja usuttamasta tutkittavaa alueelle, minne hän ei luonnollisesti pysty tai halua mennä. (Perttula 2008: 140–142.)

Tutkimusaineistomme koostui neljän etsivää vanhustyötä tekevän henkilön yksilöhaastatteluista. Haastateltaville toimitettiin tiedote tutkimuksesta (Liite 1) hyvissä ajoin ennen aineiston keräämistä, ja he osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Haastattelutilanteen aluksi haastateltavat allekirjoittivat suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta (Liite 2) ja heidän kanssaan käytiin vielä suullisesti läpi oikeus keskeyttää haastattelu ja perua suostumus missä tahansa tutkimuksen vaiheessa.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna, joka on toteutustavaltaan vapaamuotoisempi kuin strukturoitu tai puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa suunnitellaan etukäteen aihepiirit joista puhutaan, mutta tarkat kysymykset voivat vaihdella haastattelutilanteiden mukaan. Myös aihepiirien käsittelyjärjestys ja laajuus, jolla niistä puhutaan, voi vaihdella. (Eskola & Vastamäki 2015: 29.)

Haastatteluteemoja (Liite 3) suunniteltaessa pyrimme siihen, että emme ohjaa haastateltavan ajatuksia esimerkiksi lähestymään kohtaamista teoreettisen substanssiosaimisen kautta, vaan että he voisivat sanoittaa vapaasti omaa kokemustaan ja heidän mielestään merkittäviä asioita omista työpäivien kohtaamisistaan. Olemme kuitenkin teemojen kautta keskustelleet erikseen niiden henkilöiden kohtaamisesta, joilla on muistisairaus, päihderiippuvuus ja mielenterveyden haasteita. Pohdimmekin myöhemmin, millainen vaikutus vastauksiin on ollut sillä, että me haastattelijoina itse toimimme nämä asiat esiin.

Nauhoitimme ja litteroimme kaikki neljä haastattelua. Haastattelut tehtiin haastateltavien työpaikalla rauhallisissa tiloissa, ja olimme molemmat paikalla kaikissa haastatteluissa. Yhden haastattelun kesto oli keskimäärin kuusikymmentä minuuttia, ja litteroitua materiaalia tuli yhteensä neljäkymmentäyksi sivua. Yhdessä haastattelussa nauhuri

hajosi kesken kaiken, ja puolitoista kysymystä jäi tallentumatta. Nämä puuttuneet vastaukset saimme haastateltavalta jälkeenkäin sähköpostitse. Aineistoa litteroidessa jätimme pois osan täytesanoista kuten ”tota” ja ”niinku” luettavuuden parantamiseksi sekä sellaiset tallentuneen keskustelun osat, jotka eivät liittyneet aiheeseen. Pyrimme kuitenkin litteroidessamme säilyttämään epäröintiin ja esimerkiksi vastaamisen vaikeuteen liittyvät täytesanat.

Poikkeuksellisesti annoimme litteroinnin jälkeen haastateltaville omat tekstinsä luettavaksi. Sovimme tästä menettelystä etukäteen ennen haastatteluja, jotta saisimme haastateltavat mahdollisimman rennoiksi haastattelutilanteessa. Pyrkimys oli, ettei haastateltavien tarvitse niin sanotusti varoa sanojaan ja huolehtia tunnistamisen mahdollisuudesta, esimerkiksi asiakastilanteista puhuessaan. Yksikään haastatelluista ei kuitenkaan kommentoinut tai pyytänyt muutoksia käytettävissämme olevaan materiaaliin.

4.4 Aineiston analysointi

Käytimme tutkimuksessamme aineistopohjaista analyysiä. Tässä lähestymistavassa tavoitteena on tutkittavien toiminta- ja ajattelutapojen ymmärtäminen. Aineistoa jäsenetään ja tulkitaan myös tutkimuksessa käytetyn käsitteistön ja teorian avulla. (Vilka 2015: 171.) Tuloksissa näkyy haastateltavien, teoratiedon ja meidän, eli tutkijoiden yhteinen ääni.

Fenomenologinen reduktio, eli sulkeistaminen vaatii tutkijan omien aiheen ympärille rakentuneiden merkityssuhteiden ulos jättämisen tutkimuksen ajaksi, jottei tutkija ymmärrä haastateltavan kokemuksia ainoastaan oman aiemman ymmärryksensä kautta. Sulkeistaminen on tärkeää kaikissa aineiston analyysin vaiheissa, jotta aineistoa voi käsitellä ja tulkita mahdollisimman neutraalisti. Vaikka fenomenologiassa tavoitellaan objektiivisuutta, on tutkija kuitenkin subjekti ja ymmärrys kuvatuista kokemuksista rakentuukin aina tutkijan omalle tajunnalle. (Perttula 2008:145–146)

Aloitimme aineistoon tutustumisen heti haastattelujen jälkeen ja litteroimme jokaisen nauhoitteen viikon sisällä haastattelusta. Tutustuimme aineistoon molemmat ensin erikseen, luimme sen moneen kertaan läpi ja teimme muistiinpanoja. Tapasimme välillä ja keskustelimme, minkälaisia asioita haastatteluista oli noussut esiin. Sulkeistamista tehosti meidän eri taustamme aiheeseen nähden, eli toisella meistä oli työharjoittelun

kautta hieman kokemusta etsivässä vanhustyössä tapahtuvasta yksilötuesta ja toisella taas ei.

Valitsimme yhdessä otsikot, joiden alle teimme tärkeitä nostoja ja palasimme myöhemmin saman pöydän ääreen tiivistämään ne selkeämmiksi kokonaisuuksiksi. Etenkin analysoinnin alkuvaiheessa otsikoita oli paljon, jotta pystyimme tutustumaan aineistoon mahdollisimman ennakkoluulottomasti. Analyysin edetessä ne tiivistyivät 23 otsikoon, jotka tiivistimme viiteen pääluokkaan alla olevan kuvan mukaisesti. Teimme aineistosta myös haastateltavien välillä vertailua kysymykohtaisesti, jotta myös havait-simme aineistossa olevat mahdolliset merkittävät yhtäläisyydet ja eroavaisuudet.

K O H T A A M I N E N	KOHTAAMINEN	LUOTTAMUS	"Asiakkaan ei tarvitse pelästyä reaktiotani, vaikka asioista voidaan olla eri mieltä"
	AJAN MERKITYS	AJAN MERKITYS	"Se ei häiritse vaikka tulisikin tunne että täytyy kääntyä siellä rapun alaovella takaisin, sit yritetään myöhemmin uudelleen."
		PITKÄJÄNTEISYYS	"se on niinku luottamuksen rakentumistakin, että sitten ei kohdata tänä päivänä, vaan sovitaan jos huono päivä niin voitais vaikka sopia, että tavataan sitten toisena päivänä"
		LÄSNÄOLO	"Kohtaamisessa ei aina synny sitä että okei nyt sulle järjestetään tätä ja tota ja tota, nyt sä saat tollasen palvelun, vaan se on nimenomaan sitä, että me olemme nyt tässä, mä oon sua varten ja tää on meidän yhteinen tilanne"
	IHMISENÄ IHMISELLE	AITOUS	"ikäihmiset kyllä aika helposti näkee semmosen tavallaan sellasen feikin, siis semmosen et jos ihminen yrittää olla enemmän kuin mitä on"
		TASAVERTAISUUS	"mä oon ihminen ihan samalla lailla kun se toinen ihminen on ihminen"
		TILANTEIDEN YKSILÖLLISYYS	"lähes päivittäin tulee tavattua erilaisia ihmisiä ja he on hyvin erilaisissa elämäntilanteissa ja eri ikäisiä"
		IHMISENÄ IHMISELLE	"mitä tapahtuu jollekin ihmiselle, niin se voi tapahtua myös minulle (...) Me ollaan samalla viivalla kaikki."
		KUUNTELEMINEN	"Mut niistä asioista päästään sillä tavalla eteenpäin että se ihminen kuullaan ja keskitytään niihin asioihin mitä se ihminen siinä toivoo ja haluaa, ei siihen mitä se omainen tai joku työntekijä jossain toivoo ja ajattelee et olis parasta tälle ihmiselle."
		OMA PERSOONA	"tätä työtä saa ja pitää tehdä omalla persoonalla"
	TYÖNTEKIJÄN AKTIIVINEN ROOLI	TUNNISTAMINEN	"semmonen tuntosarvet pystyssä oleminen, et mikä tñn ihmisen kohdalla on se tapa joka vie sitä asiaa eteenpäin"
		AMMATILLISUUS	"ammatillisista työkalupakkia se kyllä myös vaatii, vaik se on sitä kauheen sellast luontevaa olemista parhaimmillaan"
		ROHKEUS	"uskaltaa kysyä ja heittäytyä tähän työhön"
		DIALOGISUUS	"et on oikeesti ja aidosti sen asiakkaan, halua kuulla sitä ääntä et mitä sä sanot ja aktiivisesti tarttuu myös siihen"
		MYÖTÄTUNTO	"se ei oo vaan sitä empatiaa, et mä ymmärrän sua mä kuulen mitä sä sanot, vaan myös sitä aktiivista, että mä oon myös aktiivinen siinä"
		VOIMAUTUMINEN	"se ilo minkä mä näin hänen silmissään (...) tämmösen kulttuurisen kokemuksen seurauksena, se oli aivan mahtava että siinä taas oivalsin sen että miten paljon myös niinku kulttuuri voi antaa ihmiselle voimia ja voimavaroja"
		VOIMAVARAT	"jos ihminen on väsynyt tai vaikka kivuissaan ja ei kehtaa sanoa siitä, niin mun vastuulla on tunnistaa se ja kysyä, että ootko vaikka väsynyt, että tavattaisko vaikka ens viikolla uudestaan"
		TOIVON MERKITYS	"kun onnistuu vähän sillai pikkasenkin muuttaa sitä ihmisen ajatustapaa ja maailmaa sillon kun kokee et on ihan yksin ja mikään asia ei etene eikä kukaan auta..."
	YHTEISTYÖ	SANOITTAMINEN	"nyt kun mä kuuntelen ulkopuolelta ni mä kuulen tällasen asian täällä, et milt se susta tuntuu"
		ASIAKKAAN ÄÄNI	"sitä siin kohtaamisessa tehdään että vahvistetaan sitä et sä oot sinä, sä oot ollut 90 vuotta sinä ja sä oot edelleen sinä ja pidä siit kiinni, ja et sä oot hyvä noin"
		VERKOSTOTYÖ	"tähän työhön liittyy oleellisesti se, että tehdään yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa ja yritetään miettiä yhdessä että miten näitä ihmisiä vois tukea parhaalla mahdollisella tavalla"
		REFLEKTOINTI	"saa semmosia näkemyksiä joita ei oo ite tullu ajatelleeks, aina on meillä jokaisella näitä sokeita pisteitä"
		KEHITTÄVÄ OTE	"mä arvostan sitä ihan hirveesti että me pystytään reflektoimaan meidän toimintaa ja vaikka yksittäisen asiakkaan ympärille liittyviä asioita ja muutoinikin ihan koko alaa ja isommassa mittakaavassa"

Kuvio 1: Esimerkki aineiston analyysistä

5 Tulokset

Tutkimusaineiston tulokset on jaoteltu yläluokkaan kohtaaminen, sekä neljään siitä johdettuun alaluokkaan: ajan merkitys, ihmisenä ihmiselle, työntekijän aktiivinen rooli ja yhteistyö. Alaluokat avaavat kohtaamisessa läsnä olevia ja hyvää kohtaamista mahdollistavia tekijöitä. Tulosten esittelyssä on käytetty apuna runsaasti haasteltavien sitaatteja, jotta lukijan olisi mahdollista päästä niiden kautta mahdollisimman lähelle työntekijän omaa kokemusta.

5.1 Kohtaaminen

Kaikki haastateltavat nostivat kohtaamisen tärkeimmäksi elementiksi työssään. Onnistunut kohtaaminen, kun ihminen tuntee tulleensa kuulluksi ja nähdyksi, voi antaa avaimet ihmisen elämässä tapahtuvaan muutokseen. Kohtaamisen ja muiden työn kunnioituksen tärkeys näyttäytyy myös työyhteisön ja verkoston kanssa toimiessa, sillä myös se kohtaaminen vaikuttaa asiakastyöhön.

...ei tavallaan pystyis tehdä, jos ei pystyis asettautumaan siihen niin, että olen ihmisenä nyt tässä sinua varten, jotenkin ihan sula mahdollisuus, mikään asia ei etenis mihinkään suuntaan...

...on äärimmäisen tärkeitä, miten se yhteistyö toimii myös muiden tahojen kanssa ja miten me kunnioitetaan muiden ihmisten työtä, ja toisaalta myös, et miten me tiedetään et mitä kukakin tekee, sillä tavalla tulee paras lopputulos, et tehdään yhdessä työtä sen asiakkaan parhaaksi.

Kohtaamisen elementeistä tärkeimmäksi nousi luottamus. Ilman luottamusta asiakkaan todelliset tarpeet eivät tule esille eikä työskentely voi käynnistyä. Luottamuksen avulla mahdollistuu turvallinen tila olla eri mieltä ja sitä kautta myös dialogisuus – asiakkaan ei tarvitse säikähtää työntekijän eri mieltä olemista.

...tärkeitä siinä kohtaamisessa on myös se luottamuksen saavuttaminen sen ikäihmisen kanssa, koska ilman luottamusta ei päästä yhtään mihinkään, ei päästä työskentelemään sen ihmisen parhaaksi...

Kun tullaan tutuiksi ja luottamus on läsnä, voidaan asioista puhua rehellisesti ja suoraan. Asiakkaan ei tarvitse pelästyä reaktiotani, vaikka asioista voidaan olla eri mieltä.

Luottamuksen rakentumiseen vaikuttavat monet asiat, kuten läsnäolo, kunnioitus, asiakkaan odotukset, työntekijän ammatillisuus ja toiminnalle yhdessä asetetut rajat. Tär-

keää on myös tehdä se, mitä on luvannut, sillä asiakkaalle on voinut rakentua epäluottamusta aiempien pettymysten johdosta. Merkit luottamuksen rakentumisesta ilmenevät tutkimusaineiston esimerkeissä moninaisina, yhteneväistä kuitenkin on se, että luottamuksen pienikin ilmeneminen on aina merkityksellistä ja suuri asia.

Se näyttäytyy vaikka sillä tavalla, että tämmöinen epäileväinen asiakas, jonka on ollut hyvin vaikea luottaa kehenkään niin hän saattaa vaikka joku päivä soittaa mulle ja kertoa päivän kuulumisia ja pyytää apua. Hän on huomannut, että minuun voi luottaa ja olen aidosti kiinnostunut hänen asioistaan. Saapunut puhelu voi tuntua jostakin pieneltä asialta, mutta sitä se ei ole.

...tää henkilö on hyvin pidättäytyväinen niinku kaikissa eleissään mm. myös kosketuksessa, hän ei halua koskettaa, mutta sen käynnin aikana hän kosketti mua varmaan kolme kertaa.

Tutkimusaineistosta nousi luottamuksen lisäksi esiin paljon hyvässä kohtaamisessa läsnä olevia elementtejä ja siihen vaikuttavia tekijöitä, kuten kunnioitus, kuunteleminen, läsnäolo ja dialogisuus. Myös se, että tunteet ovat kohtaamisessa läsnä sekä työntekijällä että asiakkaalla koettiin tärkeäksi kohtaamisessa.

...onnistunut kohtaaminen siellä asiakkaan luona tapahtuu niin, että asiakas kokee, että mä en tule sinne työntekijänä, jolla on valmiita vastauksia ja tehdään näin ja näin, vaan että tosissaan häntä kuullaan ja yhdessä pohditaan niitä asioita, että mä en tuu ylhäältä päin sanelemaan, et miten täytyy tehdä, vaan oon hyvin nöyrä ja läsnä siinä, ja kuulen.

5.1.1 Ajan merkitys

Ajan merkitys hyvälle kohtaamiselle nousee tutkimusaineistossa vahvasti esiin. Kaikki asiakasprosessit eivät ole pitkiä, mutta aika on merkittävässä osassa niissä lyhyimmistäkin. Kiireettömyys koetaan kohtaamisessa hyvin tärkeänä ja myös itselle arvokkaana asiana, mutta toisaalta myös haasteellisena – kiireen tuntua ei saisi koskaan olla, sillä se pilaa aidon läsnäolon ja sitä kautta hyvän kohtaamisen. Ajan kanssa tehtävä työskentely tuo rauhaa, ratkaisujen ei tarvitse löytyä työskentelyn alkumetreillä, ja joskus merkitykset tunnustetaan vasta ehkä jälkepäin.

...yleisesti ihmiset tykkää todella paljon siitä, että heidän kanssaan istutaan alas ja keskustellaan, ja heillä on paljon tarinoita ja kerrottavaa, ja heillä on todella aikaa siihen, et ei ole mihinkään kiire, ei tarte juosta paikasta toiseen, et he on siellä kotona.

...aika tekee tehtävänsä tässä työssä, että ei tarvitse olla mitään valmiita vastauksia ensimmäisillä tapaamisilla...et se kokemus siitä, että voidaan tehdä pit-

käänkin yhdessä töitä ja vasta lopussa tai jälkeinpäin se työn tulos näyttäytyy siellä.

Asiakkaan luo ei mennä jokin tehtävän suorittaminen mielessä, vaan jakamaan yhteinen hetki ja omistautumaan sille yhteiselle ajalle ja juuri sille ihmiselle, joka siinä hetkessä on mukana. Kohtaamisesta ei aina tarvitse syntyä jotain mullistavaa, siinä ei tarvitse aina tapahtua jotain muutosta kohti tavoitteita, hyvä kohtaaminen itsessään on arvokasta ja sille on myös tärkeää se arvo muistaa antaa.

Kohtaamisessa ei aina synny sitä, että okei nyt sulle järjestetään tätä ja tota ja tota, nyt sä saat tollasen palvelun, vaan se on nimenomaan sitä, että me olemme nyt tässä, mä oon sua varten ja tää on meidän yhteinen tilanne.

Ja sitten se, että se riittää, että ollaan vaan, eihän siinä niinku tarvikkaan aina ajatella, että se yhteys syntyy, mutta sitten, jos se ei synny, niin ehkä siinä kohtaamisessa vaan ollaan, niin kyllä silläkin on merkitys.

Läsnäololla luodaan turvallisuutta ja rakennetaan pohjaa luottamukselle. Läsnäololla myös ilmennetään aiemmin mainittua kunnioitusta: jos ajatukset juoksentelevat muualla voi olla, että jotain tärkeää jää huomaamatta tai huomaamattaan ohittaa toisen. Läsnäolo vaatii onnistuakseen paljon, mutta etenkin aikaa.

...jos sinne asiakkaan luokse menee sillä tavalla, että on itellä kiireen tunne jostakin syystä, tai joku asia on mielessä ja ei pysty täysillä keskittymään, niin se luo suuria haasteita sitte sille kohtaamiselle.

...kyllä asiakkaat huomaa heti, jos ei ole läsnä ja ajatukset laukkailee muualla ja on kiire

Ajan avulla asiakas saa myös mahdollisuuden rakentaa luottamusta itseensä ja omiin kykyihinsä ja saada onnistumisen kokemuksia, kun työntekijä on rinnallakulkijana. Kokemus omasta pystymisestä tuo ajatuksia uusista mahdollisuuksista. Aika myös suo tilaa inhimillisyydelle, eli aina ei tarvitse ensimmäisellä kerralla onnistua.

No jos miettii ihan pidemmältä ajalta, että mitä siinä voi tapahtua, niin asiakas saattaa uskaltaa lähteä yhdessä kokeilemaan jotain pelottavaa asiaa, esimerkiksi ulos lähtemistä, mikä on saattanut ensimmäisellä tapaamisella olla ihan sellanen asia, että se ei tule missään nimessä kyseeseen, että lähdetään, että ihmiset pelottaa niin paljon ja ei oikein luota niihin omiin voimavaroihin ja toimintakykyyn. Mut sitte asiakas yhtäkkiä tunnistaa et hei mä pystyn tähän, et lähetään yhdessä ja mul on tässä luotettava ihminen mukana. Se ei haittaa, vaikka tulisikin tunne, että täytyy kääntyä siellä rapun alaovella takaisin, sit yritetään myöhemmin uudelleen.

Työntekijä taas saa työhönsä joustavuutta millä mahdollistetaan asiakkaan voimavarojen ehdoilla eteneminen.

...että sä pystyt niinku myötäilemään vähän sen asiakkaan fiiliksiä, et jos tulee tunne et tää päivä ei oo hyvä päivä kohdata, (...) se on niinku luottamuksen rakentumistakin, että sitten ei kohdata tänä päivänä, vaan jos huono päivä niin voitais vaikka sopia, että tavataan sitten toisena päivänä.

Aika toimii myös toiseen suuntaan, eli sitä ei aina tarvita paljon, vaan pieniin hyvän kohtaamisen hetkiin mahtuu paljon voimaa ja merkitystä. Luottamusta voi rakentua jo ensimmäisellä tapaamisella: alkuun epäluuloiselta vaikuttava asiakas ottaakin kädestä ja kiittää, toivoo uutta tapaamista. Jo pienet hyvät hetket rakentavat luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille, luovat aitoa välittämistä.

5.1.2 Ihmisenä ihmiselle

Etsivässä vanhustyössä, kuten kohtaamistyössä yleensäkin, tehdään työtä omalla persoonalla. Oma persoona tulee aineistossa ihastuttavasti esiin jo siinä, kun jokainen haastateltava tuo omalla tavallaan esiin työn kaikille yhteisiä ja oleellisia elementtejä. Myös hyvän kohtaamisen onnistumiselle on tärkeää, että työntekijä tekee sitä omana itsenään – läsnäolo ei onnistu, jos esittää jotain muuta kuin on. Asiakas aistii epäaitouden, mikä voi osaltaan estää luottamuksen syntymistä.

Varmasti se, että pystyy asettumaan sen asiakkaan tasolle ja pyrkii olemaan helpposti lähestyttävä ja nöyrä ja kuunteleva, se että on siinä hetkessä ja aidosti kiinnostunu, mitä tälle ihmiselle kuuluu ja mitä hänen elämässään on tapahtunut.

...koen et se on hirveen tärkeitä, etten mee ensimmäisellä kerralla minkään lomakkeen kanssa täyttää kysymyksiä, et se vie sen luontevuuden pois siitä tapaamiselta.

Ihmistyössä tilanteet muodostuvat hyvin yksilöllisiksi, asiakasprosessien eteneminen, tapaamisten sisällöt ja prosessien kestot vaihtelevat, yhtä oikeaa vastausta ei vain ole. Toisinaan vuorovaikutussuhteessa saatetaan ottaa myös takapakkia ja sitä pyritään sitten vahvistamaan uudestaan. Kun työntekijä tulee yksilölliseen tilanteeseen omalla persoonallaan ja asiakas omallaan, he yhdessä muodostavat prosessin, jota ei voi ennalta käsikirjoittaa tai pakottaa johonkin muottiin.

...semmonen tuntosarvet pystyssä oleminen, et mikä tän ihmisen kohdalla on se tapa, joka vie sitä asiaa eteenpäin, (...) kohtaamisessa on varmaan tärkeä se, et ei sitä voi yöskään niinku samalla sabluunalla viedä...

...se ei meidän työssä ehkä välttämättä mee niin, että ensin puhutaan vähän ja pinnallisesti ja sit lopussa paljon ja syvällisesti. Mut voi se toki jonkun asiakkaan kanssa olla sitäkin.

Tutkimusaineistossa nousi vahvasti esiin inhimillinen toisen ihmisen kokonaisvaltainen hyväksyminen sellaisena, kuin hän on. Nähdään ihminen haasteidensa tai terveydentilansa takana. Kotona asuvakin ikääntynyt voi palveluiden piirissäkin ollessaan tottua identifioimaan itsensä sairautensa kautta, jos elämästä puuttuu muut kuin hoidolliset kontaktit. Se, että ihmisellä on paljon palveluita, ei tarkoita etteikö hänellä voisi olla turvattomuutta ja yksinäisyyttä, etteikö hän kaipaisi tulla tunnustetuksi ihmisenä.

Et esimerkiks joku päihteiden käyttö niin...ei tarte salailla sitä, että vaikka juo alkoholia, ja voi ihan avoimesti puhuu et se on itselle ongelma ja aiheuttaa haasteita siellä elämässä.

...ei se oo poikkeavaa käytöstä vaan se on aika luonnollista käytöstä, että ihmiset reagoi asioihin mitä tapahtuu jo sieltä varhaislapsuudesta saakka, niin kaikki on aika inhimillistä kuitenkin.

Toki sitte jotain muitakin haasteita on, että ihminen on ehkä tottunut puhumaan vaan sairauksien kautta itsestään, että on vaikka tottunut siihen, että hoitaja käy siellä kotona ja se on hyvin hämmentävää, jos kysyykin jotain muuta ja mitä sulle kuuluu ja on kiinnostunu muista asioista, kun pelkästään siitä terveydentilasta.

Haastateltavat toivat esille ennakkokäsitysten vaikutusta kohtaamiselle. Asiakkaasta olevat ennakkotiedot voivat olla yksi huomaamaton tapa hiljentää asiakkaan omaa ääntä, jos hänet kohdataan aina esimerkiksi mielenterveysdiagnoosin kautta. Ennakkotiedot asiakkaasta, vaikkakin ovat monesti tärkeitä, pyritään pitämään mahdollisimman minimissä tai tietoisesti laittamaan sivuun asiakasta kohdatessa, jotta asiakkaan itse esiin tuomat tarpeet tulevat havaituiksi ja saavat ansaitsemansa huomion.

Epäonnistumisia tulee myös siitä, jos menee kiireellä, tai jos ei jostain syystä pysty keskittymään täysillä, tai jos sattuu työntekijänä olemaan jotain ennakkokäsityksiä tästä ihmisestä, vaikka pyritään siihen, että niitä ei olisi.

Mutta parasta tässä työssä on se, että saattaa asiakas tulla, että ”tää on tällanen hankala ihminen ja mikään ei onnistu”, mutta sitte ku huomataanki et asia ei todella ole näin. Et siihen on ollut syy, minkä takia ihminen on voitu kokea jossain tietyissä paikassa hankalaksi, ja sitte kun sen yli päästään niin se on sitä parasta antia sitte.

Tärkeintä ois kuulla mitä se ihminen ajattelee itse siitä omasta tilanteestaan, ja hänellähän saattaa olla ihan hyvä tilanne omasta mielestään ja että asiat on ihan hyvin ja ulkopuolisen silmistä se vaan näyttää pahalta, tai omaista voi huolettaa jokin asia. Mut niistä asioista päästään sillä tavalla eteenpäin, että se ihminen kuullaan ja keskitytään niihin asioihin mitä se ihminen siinä toivoo ja haluaa, ei

siihen mitä se omainen tai joku työntekijä jossain toivoo ja ajattelee et olis paras-ta tälle ihmiselle.

Asiakkaan omien voimavarojen löytäminen, kunnioittaminen ja vahvistaminen ovat myös keinoja mahdollistaa voimaantumista. Vahvistetaan tunnetta siitä, että sinä riität.

Et sitä siin kohtaamisessa tehdään, että vahvistetaan sitä et sä oot sinä, sä oot ollut 90 vuotta sinä ja sä oot edelleen sinä ja pidä siit kiinni, ja sä oot hyvä noin ja kaikki ratkee ja järjestyy...

Haastatteluissa mainittiin joidenkin ikäihmisten haluttomuus olla vaivaksi, avun vastaanottaminen saatetaan kokea heikkoutena. Aineistossa tuli esille myös ikääntyneiden pitkä historia ja sen tuomat voimavarat, mutta toisaalta myös pitkän elämän aikana mahdollisesti kertaantuneet ongelmat. Myös ikääntyneiden oman elämismaailman huomioiminen mainittiin eräässä haastattelussa tärkeäksi yrittää ymmärtää ja tiedostaa.

... mun ei tarvii tietää heidän puolestaan, (...) mä en ehkä ymmärtäny sitä jossain välissä et mitä se tarkoittaa, että pitkä elämäkokemus ja he tietää omat asiansa, (...) se tarkoittaa niinku just sitä, että mä voin myös siin kohtaamisessa sanoa, että mä en tiedä (...) olla niinku sillai suora ja avoin sille ihmiselle (...) et puhutaan tästä...

Kohtaaminen on parhaimmillaan sitä ihan oikeesti sitä identiteettityöskentelyä ja sitä eletyn elämän ikään kuin läpi käymistä ja sen elämän sen vanhuuden ikävaiheen kehitystehtävän pyörittelyä ja siel on kauheen isoja asiota niinku liikkeellä...

Kunnioitus on läsnä muun muassa siinä, että luotetaan asiakkaan olevan oman elämänsä ammattilainen, kunnioitetaan hänen sanomisiaan, mielipiteitään ja tarpeitaan. Kohtaaminen tapahtuu usein asiakkaan kotona, ja sitä ympäristöä sekä tilannetta kunnioitetaan, on jo suuri luottamuksen osoitus, että asiakas päästää vieraan ihmisen omaan tilaansa ja sen luottamuksen arvoisia halutaan olla.

Siellä asiakkaan kodissa on kaikki ne hänen muistonsa, hänen rakkaat esineensä varsinkin, jos on yksinäinen ihminen, joka viettää paljon aikaa siellä kodissaan ni mun mielestä se on jo arvo sinänsä, että semmonen ikäihminen päästää sinne ventovieraan ja sitä täytyy kunnioittaa sitä asiaa.

Ikäihmisen on usein helpompi keskustella kodissaan, tutussa ja turvallisessa ympäristössä. Koti kertoo usein myös vahvasti asiakkaan identiteetistä ja hänellä on omasta kodistaan täysi päätäntävalta.

Kotiin meneminen on aina erityistä, että työntekijänä mun täytyy olla hyvin herkkillä ja kunnioittaa sen ihmisen omaa tilaa ja kotia ja se on aina ihan erilaista työs-

kennellä ihmisen kotona, kun jossain toimistolla tavata asiakasta. Mä oon siellä asiakkaan omalla alueella ja täytyy käyttäytyä sen mukaisesti.

... yleisesti ihmiset taas sanoo sitä enemmän et on ihanaa et tullaan kotiin, oma identiteetti on varmaan siellä sit sil ihmisellä jotenki niinku vahvemmin siinä läsnä ja saa jotenki sellasta henkistä tukea ja turvaa et tää on mun koti, tää on mun ympäristö ja täällä mä elän näin ja täällä mä teen näitä päätöksiä näin...

Läpi aineiston kiinnitimme huomiota pieniltä näyttävien asioiden merkitykseen. Onnistumiset eivät aina ole niitä suuria loppupään palkintoja, vaan pieniä ihmisen vahvistumisen merkkejä matkan varrella. Nämä pienet onnistumisen hetket nähtiin myös tärkeänä työntekijöiden omalle hyvinvoinnille ja jaksamiselle, että muistaa iloita niistä pienistä asioista.

...yksi asiakas sano mulle, että sinä oot saanut mun elämässä niin paljon aikaa... niin silloin mä pysähdyin siinä, että vaikei me oltu montaa kertaa tavattu, niin silti asiakkaalle oli tullu sellanen kokemus ja mä en ollu jotenkin ite osannu ajatellaakaan, mä vähän hämmästyinkin siinä...

...ehkä juuri tässä työssä se on pitkälti nimenomaan näin, että ne pienet asiat onkin sitten todella suuria käytännön elämässä.

5.1.3 Työntekijän aktiivinen rooli

Aineistossa korostui, että hyvä kohtaaminen ei ole itsestäänselvyys vaan vaati paljon työtä ja sinnikkyyttä, luovuuttakin. Luottamuksellisen suhteen syntyminen voi joskus vaatia paljon aikaa ja työtä onnistuakseen. Jos asiakkaan tilanne näyttäytyy hänelle itselleen näköalattomana ja hän on sulkeutunut, vaatii se työntekijältä pitkäjänteisyyttä ja myös innovatiivisuutta, että hyvää kohtaamista tapahtuu. Kohtaamisen onnistuminen edellyttää työntekijältä kykyä lukea tilannetta ja asiakasta sekä tunnistaa, jos ei olekaan hyvä aika kohtaamiselle.

Kyl kohtaaja on myös vähän sellanen kameleontti, et vaik se on oma itsensä ja ei voi esittää mitään roolia, mut kyl se silti vähän sulautuu siihen ihmisen maailmaan jotenki siinä hetkessä.

No mä koen niin, että ne asiakkaat on kuitenkin niin hirveen erilaisia kaikki, niin silloin se vaatii sitä semmosta tietynlaista mukautumista siihen hetkeen, ja sen asiakkaan tempoon ja rytmiin ja sen tapaan olla ja puhua.

Tunnistamisella ja sanoittamisella on iso merkitys hyvässä kohtaamisessa. Asiakas ei välttämättä itse tunnista omia voimavarojaan tai oma tilanne ehkä näyttää näköalattomalta, jolloin työntekijän tarjoama toinen näkökulma auttaa asian käsittelyssä ja selkeytymisessä. Tämä kuitenkin vaatii työntekijältä sanoittamisen taitoa. Sanoittamalla myös

varmistetaan, että on ymmärtänyt asiakkaan viestimät asiat oikein. Positiivisten asioiden sanoittamisella niitä tuodaan näkyväksi, rauhoitetaan asiakasta, tuetaan voimavaroja ja luodaan toivoa.

No ehkä se, että oppii tunnistamaan niitä pieniä positiivisia asioita siellä ihmisen elämässä ja rohkeesti sanottaa ja tuo esille niitä.

...jos ihminen on niinku kovin arka tulemaan siihen jotenki, tai on niit pettymyksiä niin paljon tai mikä siin onki, tai ei oo supliikki ihminen, on vaikeee pukee asioita sanoiksi, kertoo, luottaa, niin silloin se vaatii sitä puheeksi ottamisen taitoa ja sitä asioihin tarttumisen taitoa ja asioiden nimeämisen taitoa...

...mä en oo sun pään sisällä koko aika mut nyt kun mä kuuntelen ulkopuolelta ni mä kuulen tällasen asian täällä, et milt se susta tuntuu...

Kaikki haastateltavat toivat esiin yhdessä tekemisen ja vuorovaikutuksen merkitystä, esimerkiksi siinä, miten tavoitteet, joita kohti lähdetään työskentelemään, syntyvät aidossa dialogissa asiakkaan kanssa ja miten mahdollisesti nämä tavoitteet myös muuttuvat prosessin edetessä, kun reflektointia dialogia ylläpidetään.

No siinä on aito dialogi, ei se vaan että me nyt tässä hyvässä hengessä näin yhdessä niinku näin keskustellaan vaan myös se semmonen et on oikeesti ja aidosti sen asiakkaan, halua kuulla sitä ääntä et mitä sä sanot ja aktiivisesti tarttuu myös siihen, et viedä tavallaan myös sillä dialogilla niitä asioita eteenpäin.

Kun etsivän vanhustyön työntekijä saapuu ensimmäiselle asiakastapaamiselle, on asiakkaalle jo muodostunut jonkinlaiset odotukset tulevalle kohtaamiselle. Nämä odotukset osaltaan myös vaikuttavat siihen, millaiseksi tilanne muodostuu. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi haastavia ja luottamusta aiemmin heikentäneitä kokemuksia auttajatahoista tai ihmisistä ylipäätään. Myös ennestään elämässä olevien kohtaamisten määrä voi olla alhainen tai laatu jotain muuta kuin asiakkaan ihmisenä ja yksilönä tunnustava, ja nämä tekijät muokkaavat odotuksia ja tuovat lisää painoarvoa sanoille.

...kyllähän siin pitää niinku ymmärtää se et sillä mitä mä sanon, on aika iso merkitys ja saattaa olla iso painoarvo myös sille ihmiselle, et se ei oo kuin joku toinen, jolla kohtaamisia virtaa satoja viikossa, pieniä tai isoja, niillä se on ihan eri tilanne, kun että se kohtaaminen tapahtuu kerran kahdessa viikossa yhen ihmisen kanssa, niin onhan sillä ihan eri painoarvo, sillä mitä siin tapahtuu

voi olla, että mä saatan olla ainoa keskustelukumppani kahden viikon ajalta, joka on käynyt siellä kotona

Sanojen avulla asioita ja ongelmia laitetaan mittasuhteisiin ja asiakkaan omaan, ehkä jo jumittuneeseen, ajatusrataan raotetaan valoa, jolla käynnistetään muutosprosessia. Monesti etsivän vanhustyön asiakkaat ovat yksinäisiä, syrjäytyneitä tai siinä riskissä, eli elämässä ei ole omannäköistä sosiaalista verkostoa, niitä muiden ihmisten tarjoamia peilejä, joiden kautta nähdä itsensä.

...ja tavallaan että kun onnistuu vähän sillai pikkasenkin muuttaa sitä ihmisen ajatustapaa ja maailmaa, silloin kun kokee et on ihan yksin ja mikään asia ei etene eikä kukaan auta, niin siinä tavallaan sit just se onnistuminen siinä asioiden nimeämisessä ja asioiden laittamisessa mittasuhteisiin...

...välillähän se tarvii just sitä aktiivista roolia, et asiat rupee aukeemaan, mut pienillä apukysymyksillä ni se kyl löytyy niistä ihmisistä ittestänsä.

Työntekijän ammatillisuus nousee aineistossa esiin muun muassa rajojen asettamisena ja rehellisyytenä asiakasta kohtaan. Yhteisen prosessin alkuvaiheilla sovitaan yhteisestä tavasta toimia, ja kerrotaan, että yhdessä työskentely on väliaikainen, vaikka tarvittaessa pitkäkin prosessi. Kyky kohdata tasavertaisesti kaikenlaisia ihmisiä, rohkeus sanoa oma mielipiteensä, olla eri mieltä, kysyä, tuoda epämiellyttäviä asioita esiin, tarjota asiakkaalle yllättäviäkin vaihtoehtoja sekä kyky sietää torjuntaa ovat kaikki asioita jotka materiaalissa nousevat jollain tavalla esiin esimerkkeinä työntekijän ammatillisuudesta ja roolista aidon dialogisuuden mahdollistajana.

...siinäkin pitää taas semmosta ammatillista keskustelua käydä itsensä kanssa ja hyvä käydä myös työyhteisössä, että on kaikkia asiakkaita kohtaan kuitenkin tasavertainen.

...asiakkaan on hyvä tietää ja oikeus tietää siinä työn alussa, että tämä ei tule jatkumaan loputtomiin. Niin hän osaa valmistautua ja jo siinä vaiheessa ottaa en asenteen, että tietää mikä tää juttu on ja jotenkin ne raamit asetellaan siinä siihen työhön...

Ikääntyneiden kotona-asumisen tukemisen myötä myös etsivässä vanhustyössä on enemmän asiakkaita, joilla on jo edennyt muistisairaus. Myös mielenterveyden haasteet ja päihdeongelmat ovat usein työssä läsnä. Kysyimme haastattelussa näiden asioiden ja myös ikääntymisen vaikutusta kohtaamiseen ja jälkeinpäin pohdimme, olisiko asia tullut esiin yhtä vahvana ilman kysymyksiämme, sillä ensisijaisesti haastateltavat korostivat sitä, että kohtaaminen on aina ihmisen kohtaamista riippumatta mistään diagnooseista, elämänvaiheista tai -tilanteista.

...se on ylipäättään ihmisen kohtaamista, oli se sit minkä ikäinen hyvänsä, että ei sen mukaan niinku jaotella ainakaan sitä, kuinka tosissaan olen siinä kohtaamisessa, et onks se lapsi vai ikääntynyt vai onks se tehokas keski-ikäinen vai kuka se on.

Muistisairaahan henkilön kohtaamisessa erityisosaaminen ja koulutus katsottiin kuitenkin tärkeäksi. Tärkeimmäksi asiaksi nousi turvallisen tunnelman luominen ja asiakkaan riittävyiden ja pystyvyyden tunteen tukeminen. Myös enemmän kerrottiin pohdittavan sitä, että kohtaaminen varmasti toteutuu tasavertaisena eikä työntekijä huomaamattaan johdattele asiakasta.

Jotenkin viestiä sitä, ettei tässä oo mitään hätää, että menee tää tilanne näin, näillä kyvyillä, joita meillä on ja ei täs tarvikkaan mitään kummosia temppuja osata. Eikä lähe korostamaan mitään sellasta, mikä mahdollisesti vahvistais hänessä sitten sitä omalla tavalla kykenemättömyyden tunnetta, tai et tulee se tunne, et hitsi mä en osaa tätäkään. Luovii sillai, et yrittää niitä voimavaroja sieltä nostaa, niiden myötä sitä vuorovaikutusta rakentaa.

...sillon siinä niinku painiskelee enempi sen kanssa et kumpi täs nyt vie tätä tilannetta, onks se minä, joka nyt hirveesti ohjaan tätä et pääsekö hän siihen mukaan tasaverosena siihen juttuun ja tuleeko se ääni sieltä todella, et sillon niitä niinku joutuu punnita eri tavalla...

Haasteet mielenterveyden tai päihteiden kanssa saattoivat näkyä epäluuloisuutena, torjuntana ja vaikeutena luoda luottamuksellista suhdetta tai joskus myös pyrkimyksenä takertua työntekijään.

Silloin sen luottamuksen rakentaminen saattaa olla erityisen haasteellista. Et voi viedä hyvinkin pitkän ajan, että se ihminen alkaa luottaa ja tuntee, et hei tohon ihmiseen voi luottaa ja et hän oikeasti haluaa auttaa ja on kiinnostunut mun elämästä, eikä tuomitse.

Aineiston välityksellä työntekijän rooli kohtaamisessa näyttäytyy hyvinkin aktiivisena. Aineistosta ilmenee aitoa välittämistä, empatiaa ja myös sen ilmaisemista sekä aktiivista toimimista asiakkaan hyväksi eli myötätuntoa. Myös yksi haastateltavista tuo sen merkitystä esiin suoraan myötätunto-käsitteen avulla. Vaikka kuuntelemisen taito nousee aineistossa esiin tärkeänä elementtinä hyvässä kohtaamisessa, korostetaan myös sitä, että se ei riitä, tulee myös pyrkiä ymmärtämään, reagoida ja olla aktiivinen.

...kohtaamisen kannalta sillä myötätunnolla on merkitystä just siinä, et se ei oo vaan sitä empatiaa, et mä ymmärrän sua mä kuulen mitä sä sanot, vaan myös sitä aktiivista, että mä oon myös aktiivinen siinä, vien sillä kohtaamisella sitä asiaa eteenpäin...

Kohtaaminen ei aina tarkoita keskustelua, sanat voivat joskus olla myös liikaa tai tarpeettomia. Tilanteen lukeminen on tärkeää, sillä aidosti ihmisenä ihmiselle oleminen vaatii joskus ennen kaikkea hiljaisuutta.

Toki mun vastuulla on pitää sitä keskustelua yllä ja sitä tunnelmaa et on helppo puhua, mut myöskin tunnistaa ne hetket, jolloin ei ole hyvä hetki keskustella tietyistä asioista...

Tässä työssä on tärkeää se, että voi olla myös hiljaa (...). Joskus on jopa parempi olla hiljaa, kuin puhua koko ajan.

Kohtaamistyössään ammattilaiset käyttävät muun muassa taidetta ja kulttuuria. Asiakkaan kanssa saatetaan käydä museossa, konsertissa tai tuoda kulttuurikokemus muulla tavoin osaksi työskentelyä. Kulttuuri voi työntekijän mukaan antaa asiakkaalle paljon voimavaroja ja olla kokemuksena hyvinkin voimauttava. Luova toiminnallisuus, oli se sitten vaikka rauhallinen kävelylenkki, saattaa helpottaa keskustelua ja kontaktin luomista, tuoda iloa ja liikuntaa, sekä saada ikäihmisen ulos kodistaan.

...me ei siellä hirveen kauan aikaa oltu, ku hän väsyi helposti siellä, mutta tuota se ilo minkä mä näin hänen silmissään (...) tämmösen kulttuurisen kokemuksen seurauksena, se oli aivan mahtavaa, että siinä taas oivalsin sen, että miten paljon myös niinku kulttuuri voi antaa ihmiselle voimia ja voimavaroja.

Kohtaajina haluttiin myös edelleen kehittyä. Vaikka kokemuksen myötä fokus on vahvemmin siirtynyt asiakkaan näkökulmaan, haastateltavat kokivat, että aina on asioita, joita voi tehdä vielä paremmin. Työnohjaus, koulutus ja ajatusten jakaminen muiden samantyyppistä työtä tekevien kanssa sekä myös ajankohtaisen tiedon lisääminen, esimerkiksi ikääntymiseen liittyen mainittiin tärkeinä kehittymisen keinoina.

...mä kohtaan asiakkaan vuoksi, en sen takii että vaikka mä tarkastelen siinä itseäni paljon ja omaa toimintaa ni tavallaan et se fokus on mennyt enemmän sinne asiakkaaseen niissä kohtaamisissa, milt tää tuntuu siitä, mitä täs tapahtuu hänen näkökulmastaan, ja tota oon oppinu eri tavalla vaalimaan sitä asiakasnäkökulmaa niiden työvuosien mittaan.

5.1.4 Yhteistyö

Asiakkaan äänen esiin saaminen vaatii jatkuvaa, aktiivista työtä. Ei riitä, että asiakas on teoriassa toiminnan keskiössä, vaan omaa ja alan toimintaa pitää jatkuvasti haastaa ja kehittää. On tärkeä tunnistaa, miten asiakkaan omaa ääntä ja osallisuutta tuetaan ja myös miten kenties huomaamatta hiljennetään sitä ja suljetaan siten asiakkaalta ovia. Aineistosta nousee esiin paljon keinoja, joilla asiakkaan oman äänen kuulemisessa ja

osallisuuden tukemisessa pyritään onnistumaan mahdollisimman hyvin. Katsomme, että näitä keinoja yhdistää kohtaamisen näkökulmasta yhteistyö. Yhteistyö asiakkaan, työyhteisön, alueen, toimialan ja yhteiskunnan tasolla.

...mä oon tavannu monia ihmisiä, jolla on miljoona palvelua, mut silti ne kokee, ettei ne tuu autetuksi ja kuulluksi, niin tavallaan just se et no mistä on silloin kysymys...

Reflektoinnin merkitys nousee esiin useassa kohtaa haastatteluaineistoa. Yhteinen reflektointi asiakkaan kanssa selkeyttää tavoitteita ja työskentelyä yhteisen prosessin aikana. Asiakastapaamisten jälkeen työntekijät työstävät tapahtunutta kohtaamista myös itsenäisesti, joka auttaa tunnistamaan oleellisia asioita sekä tunnistamaan mahdollisia ohittamisen hetkiä. Reflektoinnin avulla myös koettiin kehittyvän kohtaaajina.

...tottakai aina asiakaskohtaukset mietityttää, aina ne mietityttää, aina tulee mieleen, joka ikisen kohtaamisen jälkeen, että toiminko minä nyt tässä parhaalla mahdollisella tavalla, olisinko voinut tehdä jotain vielä paremmin.

...tavallaan niinku ottaa askeleen ulos siitä vuorovaikutustilanteesta...

Reflektoinnin kannalta myös työyhteisön merkitys korostui. Yhteistä keskustelua asiakkaan hyväksi koettiin tarvittavan, sillä se osaltaan heijastuu myös asiakastyöhön. Äänen asioista puhuminen tiimin kanssa tuo monta eri näkökantaa työskentelyyn ja etenkin haastavissa tilanteissa ne saavat asioita loksauttamaan ja tukevat kohtaamistyötä. Haastateltavat kertovat yhteisen reflektoinnin auttavan huomaamaan myös omia sokeita pisteitä.

Sillä on suuri merkitys, et miten se työyhteisö toimii ja millä tavalla asiakkaista puhutaan ja miten niitä kokemuksia jaetaan ja kuinka, miten se työntekijä tuntee, että häntä arvostetaan siinä työssä ja työyhteisössä ja et kaikki työskentelee samalla tavalla ja yhteisillä pelisäännöillä ja kyllä se, että työyhteisössä on hyvä olla, niin heijastuu myös sinne asiakastyöhön ja asiakaskohtauksiin.

Tän työn paras anti on nimenomaan se, että jaetaan niitä kokemuksia ja toinen työntekijä saattaa useinkin huomata siellä sellasia asioita mitä ei oo itse osannut koskaan edes ajatella, tai ei oo tullut mieleen joku, jostain syystä vaan, et se on hyvin tärkeää, että jaetaan ja kuullaan niitä kokemuksia.

Yhteistyö alan ja alueellisten eri toimijoiden välillä koettiin tiiviinä ja merkityksellisenä. Yhdessä pyritään tekemään työtä asiakkaan parhaan eteen ja parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Verkostoyhteistyötä kehitetään jatkuvasti, ja tapaamiset muiden toimijoiden kanssa myös tekevät puolin toisin palvelut ja kasvot toiminnan takaa tutuiksi. Yhteistyöllä mahdollistetaan tukea tarvitsevien ihmisten löytyminen, ja

heille myös saadaan paras mahdollinen sekä ajankohtainen tieto tarjolla olevista palveluista tukemaan heidän omaa päätöksentekoaan. Myös laajempi alan kehittäminen ja pohtiminen esiintyy materiaalissa tärkeäksi koettuna asiana.

...verkostotyöosaamista, kaikki tuntuu et tapahtuu tosi kiinteessä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, ei oo yhtään sellanen olo et puuhastellaan erikseen...

Sitä kehitetään koko aika ja siinä on semmonen kehittämisen meininki, minkä mä koen myös äärimmäisen tärkeänä (...) se että meillä on semmosia verkostota- paamisia, et sä näät kasvotusten, kun joku kertoo, että me tehdään tämmöstä ja minä olen se ja se, niin paljo helpompi olla yhteydessä, ja se jotenki ni itellekin paremmin sisäistyy se asia, et ahaa tollanenkin mahdollisuus on olemassa.

Asiakkaalle mahdollistetaan kohtaamistyön avulla keinoja löytää oma äänensä ja käyttää sitä, tehdä päätöksiä ja voimaantua. Hyvä esimerkki on tarjolla olevien mahdollisuuksien tuominen asiakkaan tietoon – asiakkaan tietoa lisäämällä tuetaan myös hänen päätöksentekoaan ja osallisuuttaan.

...siinä tilanteessa havaitsin et nyt hänelle tuli heti este siitä, et aletaan puhua kaupunginpalveluista (...) havaitsin et hänellä on mahdollisesti huonoja kokemuksia taustalla, (...) Mut sit mä totesin siinä, et nyt tiedät, että tällanen on olemassa, et jos tuut toisiin ajatuksiin niin voidaan puhua tästä myöhemmin uudestaan. Ja sitten en muista et menikö seuraava kerta, vai sitä seuraava, ni sitten hän sano mulle et kyllä mä haluaisinkin sen siivoussetelin. (...) hän silmät loistaten kerto mulle, että se kävi se siivooja, ni sillo tuli jotenkin tosi hyvä olo, että hän oli ite siitä onnellinen, vaikka olikin sinänsä pieni, iso asia. (...) on aiheuttanut hänessä mahdollisesti sen tunteen, että hän on saanut vaikuttaa johonkin. Esimerkiks tää siivooja asia, hän on saanut valita ja nyt hänellä on siellä palvelu, jonka hän on ikään kuin valinnut. Tehdä päätöksiä ja osallistua.

Se miten asiakkaalle on puhuttu etukäteen etsivästä työstä vaikuttaa asiakkaan odotuksiin ja sitä kautta yhteiseen työskentelyyn. On siis tärkeää, että yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on ollut sujuvaa ja työn tarkoitus ymmärretään. Joskus verkoston muiden toimijoiden odotukset ja toiveet etenemisen keinoista saatettiin nähdä jopa haasteellisena, mikäli asiakkaan todellisten tarpeiden koettiin eroavan näistä odotuksista.

Kyllä sillä on suurikin vaikutus, että miten meistä puhutaan asiakkaalle, että miten meistä, vaikka ensimmäisellä kerralla, kun otetaan etsivä työ puheeksi niin mitä se asiakas kuulee ja se on paljonki kiinni siitä, et miten se yhteistyötaho on ymmärtänyt meidän työn, et mitä me tehdään ja onko hänellä hyviä kokemuksia yhteistyöstä ja kuinka tuttuja me ollaan. Kaikki tällaset asiat vaikuttaa.

Asiakkaan ääntä täytyy myös välillä voimistaa ja etsivän vanhustyön työntekijöiden on tarpeellista toimia ikään kuin asiakkaan megafoneina, jotta muutkin heidät kuulisivat. Tätä yhden haastateltavan asiakas oli hienosti sanoittanut kuvaamalla työntekijää hänen jatkojohdokseen. Tämä näkyy tietysti yksilötasolla, mutta myös esimerkiksi oman, alan ja alueellisen toiminnan kehittämisessä, ja viestimisessä yhteiskunnallisellakin tasolla tekemällä epäkohtia näkyväksi ja tuomalla ikääntyneiden ääntä kuuluviin.

Riippuu sit et teenkö mä asiakastyötä vai kehittämistyötä vai verkostotyötä, ja must se on niinku koko aika se, että asiakkaan jotenki tilanne ja ääni ja tarve edellä, ja sen sanottamista ja pukemista sanoiksi silloin kun seinä on vastassa siellä...

...mä arvostan sitä ihan hirveesti, että me pystytään reflektoimaan meidän toimintaa ja vaikka yksittäisen asiakkaan ympärille liittyviä asioita ja muutoinkin, ihan koko alaa ja isommassa mittakaavassa.

5.1.5 Yhteenveto

Kaikki haastateltavat korostivat aineistossa samoja tärkeitä tekijöitä ja elementtejä työssään hyvän kohtaamisen näkökulmasta. Keskeiset asiat on jaoteltu lukujen ajan merkitys, ihmisenä ihmiselle, työntekijän aktiivinen rooli ja yhteistyö alle. Luvuissa käsitellyt asiat on koottu pääpiirteittäin tämän luvun lopussa olevaan kuvioon selkeyttämään kokonaisuutta lukijalle.

Hyvä kohtaaminen on etsivässä vanhustyössä avain asemassa myös tämän tutkimuksen perusteella. Luottamuksellinen työskentelysuhte on avain muutokseen asiakkaan elämässä ja se halutaan saavuttaa, jotta löydetään oikeat ratkaisut asiakkaan tilanteeseen. Aineistossa tuli esiin se, että hyvä kohtaaminen on itsessään jo arvokasta. Ratkaisut eivät aina välttämättä ole konkreettisia palveluja, vaan tärkeämpää on asiakkaan voimaantumisen ja osallisuuden rakentuminen vuorovaikutussuhteessa työntekijän kanssa. Hyvien kohtaamishetkien, kuulluksi tulemisen tunteen sekä onnistumisten hetkien kautta asiakkaan oma tahto ja tarpeet alkavat hahmottua.

Aineistosta nousi selkeänä asiana esiin se, että hyvää kohtaamista ei voi laittaa selkeään sabluunaan. Ihmistyössä tilanteet ja prosessit vaihtelevat kestoiltaan ja sisällöltään ja tätä on hyvä myös toiminnan rakenteilla tukea, jotta työssä säilyy yksilöllinen ja asiakkaan voimavaroja kunnioittava ote. Oleellista on, että ammattilaisilla on aikaa ja

aito halu hyvään kohtaamiseen, sekä taustalla sitä mahdollistamassa, tarvitsemansa tuki ja yhteinen osaaminen.

KOHTAAMINEN	AJAN MERKITYS	IHMISENÄ IHMISELLE	TYÖNTEKIJÄN AKTIIVINEN ROOLI	YHTEISTYÖ
<ul style="list-style-type: none"> - kaikkein tärkeintä ja itsessään jo arvokasta - luottamuksen merkit aina suuri asia - luottamus mahdollistaa aidon dialogisuuden 	<ul style="list-style-type: none"> - kohtaamisen kiireettömyys ja läsnäolo - luottamuksen rakentaminen - asiakkaan luottamus myös itseensä ja omiin kykyihin - tilaa inhimillisyydelle - työn joustavuus ja asiakkaan ehdoilla eteneminen - pienten hetkien merkitys 	<ul style="list-style-type: none"> - omalla persoonalla - tilanteiden ja prosessien yksilöllisyys - ihminen diagnoosien ja haasteiden takana - ihmisen kokonaisvaltainen hyväksyminen - asiakkaan voimavarat --> sinä riität - asiakkaan kodin ja oman elämän ammattilaisuuden kunnioitus 	<ul style="list-style-type: none"> - tunnistaminen - sanoittaminen - ammatillisuus - kohderyhmän erityiskysymykset - myötätunto 	<ul style="list-style-type: none"> - reflektointi - kehittäminen - asiakkaiden asia edellä - monialaisuus - etsivän työn ymmärrys - ajankohtainen tieto asiakkaalle

Kuvio 2. Yhteenvedo tuloksissa käsitellyistä asioista

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tällä tutkimuksella pyrimme lisäämään ymmärrystä siitä, mitä tapahtuu etsivässä vanhustyössä sen jälkeen, kun haasteellisessa asemassa oleva ihminen on tavoitettu ja halukas tapaamaan työntekijän. Lähestyimme asiaa erityisesti kohtaamisen näkökulmasta ja etsivää työtä tekevien ammattilaisten kokemusten kautta. Keskityimme erityisesti työntekijä–asiakas -suhteeseen sekä siihen, miten ja millaisessa merkityksessä kohtaaminen näyttäytyy ammattilaisen kokemana. Sivusimme myös muita kohtaamisia, jotka vaikuttavat asiakassuhteeseen tai osaltaan sen mahdollistavat.

Päädymme tutkimaan etsivässä vanhustyössä tapahtuvia asiakaskohtaamisia, sillä kohtaamisen merkitys on keskeisessä osassa geronomiopintojamme, mutta tuntunut aina hieman vaikealta aiheelta sisäistää konkretian tasolla. Aihe on itsellemme kuitenkin tärkeä, joten halusimme kuulla ammattilaisten näkemyksiä ja kokemuksia siitä, mitkä tekijät vaikuttavat siihen, mitä se heille merkitsee ja millaisia vaikutuksia onnistuneella kohtamisella voi asiakastyössä olla. On ollut myös etuoikeus saada tutkia sitä osaa työstä, mikä harvemmin on näkyvää ja ansaitsisi mielestämme suurempaa arvostusta.

Tutkimuskysymyksemme olivat: Millaisia kokemuksia etsivän vanhustyön ammattilaisilla on kohtamisesta työssään ja millainen merkitys tällä kohtamisella on asiakkaan yksilöllisessä tukemisessa.

Haastateltavien kokemukset kohtamisista olivat odotetusti hyvin erilaisia, sillä yksilöt, joiden kanssa työskennellään ovat yhtäläillä erilaisia. Yhteneväistä hyvälle kohtamiselle oli aito kiinnostus toisesta ihmisestä ja läsnäolo, minkä myötä rakennetaan luottamusta, joka mahdollistaa yhteisen työskentelyn. Prosessien pituus myös vaihteli, ja se, kuinka nopeasti luottamusta saadaan rakennettua. Tärkeää onkin, ettei ole olemassa aikaikkunaa, mihin kaikkien yksilöiden tulee mukautua.

Asiakkaan yksilöllinen tukeminen rakentuu vuorovaikutuksessa etsivän työn työntekijän kanssa. Yhteisen työskentelyn aikana asiakkaan omat tarpeet tulevat esiin ja niihin vastaaminen mahdollistuu. Yksinäinen ja mahdollisesti syrjäytynyt ihminen tarvitsee elämänsä toisen, luotettavan ihmisen, jotta totuttuihin ajatusmalleihin saadaan muutosta. Kohtaamisen keinoin asiakkaan elämään tuodaan uutta näkökulmaa ja näköalaa, toivoa ja uskoa omaan kykyihin. Oikeisiin tarpeisiin vastaaminen ei tietenkään ole tärke-

ää vain pelkästään yksilön vaan myös yhteiskunnan kannalta. Kun ihminen tunnistaa omat tarpeensa sekä luottaa omiin kykyihinsä sekä ihmisiin elämässään, myös palvelut kohdentuvat oikein – tai ehkä niitä tarvitaan jopa vähemmän.

Ilmeikäs arki -tutkimuksen (2017) etsivän työn osuudessa vastaavasti korostui myös kaikkein tärkeimpänä muiden ihmisten kohtaaminen ja ongelmien ratkominen heidän avullaan. Tämä koski sekä asiakastyötä että hanketyöntekijöiden toimimista muiden kanssa. Kohtaamisessa merkittäviksi tekijöiksi mainitaan kiireettömyys, ihmisen tilanteeseen paneutuminen, luottamus ja toivo, ja tilanteiden yksilöllisyydestä johtuen työntekijöiltä tarvitaan monenlaista osaamista.

Ajan merkitys etsivän vanhustyön kohtaamistyössä nousee tutkimuksemme aineistossa vahvasti esiin. Tämä korostaa myös etsivän työn tarpeellisuutta, sillä kotona-asumisen tukemisen myötä myös haasteellisissa tilanteissa olevien ikääntyneiden määrä kotona lisääntyy. Kotihoidon rajallisen ajan turvin on vaikeaa vastata asiakkaiden psykososiaalisen tuen tarpeeseen. Kotihoidon asiakkaat kokevatkin suurempaa tarvetta psykososiaaliselle tuelle kuin kotihoidolta saavat (kts. mm. Eloranta & Arve & Viitanen & Isoaho & Routasalo 2012), ja heidän odotuksiinsa vuorovaikutussuhteeseen kotihoidon työntekijän kanssa vaikuttavat olemassa olevan sosiaalisen verkoston laatu (Miettinen 2014). Aika mahdollistaa pysähtymisen hetkeen, työskentelyyn aidon asiakkaiden voimavarojen mukaisen rinnalla kulkemisen ja työn joustavuuden. Asiakas saa myös aikaa pohtia tilannettaan ja työntekijän kanssa käytyjä keskusteluja, koettuja asioita ja tunteita. Ihmistyössä on tärkeää antaa tilaa ihmisyydelle, heikkouksineen ja vahvuuksineen. Aika mahdollistaa asioiden kehkeytymisen.

Taru Miettisen (2014) tutkimustuloksissa kotihoidossa tapahtuvassa kohtaamisesta oli mielenkiintoista muun muassa se, että kotihoidon asiakkaat elävät yhteistä tilannetta pitkään vielä työntekijän käytyä ja pohtivat yhteisiä keskusteluja. Lyhytkin kohtaaminen voi siis kantaa pitkälle hyvässä ja pahassa. Asiakkaan odotukset tulivat esiin myös tässä tutkimuksessa. Kun vuorovaikutussuhteita on vähän, niiden merkitys myös korostuu. Muutama pettymys perättäin voi saada ihmisen ajattelemaan, että ei kannattaisi luottaa keneenkään, kun taas hyvä kohdatuksi tulemisen tunne tuottaa iloa pitkään. Myös pienten hyvien hetkien merkitys nousi esiin. Aikaa ei aina tarvitse paljon, vaan kun hyvää kohtaamista tapahtuu, voi pieniin hetkiin mahtua paljon voimaa.

Kohtaamisen teorian tiedossa korostuu dialogisuuden merkitys työntekijä–asiakas-suhteessa. Myös tämän tutkimuksen aineistossa se on vahvasti esillä. On tärkeää, että työntekijä ja asiakas saavat molemmat olla ei-tietämisen tilassa, yhdessä ihmettelemällä selvittää asiakkaan todellisia tarpeita ja ratkaisuja niihin. Työntekijä voi olla ikääntymisen ammattilainen ja tuntee palveluverkoston koukerot läpikotaisin, mutta hän ei ole ammattilainen tämän ihmisen elämässä. Tässä myös ajan merkitys korostuu. Se ettei ratkaisujen löytymisellä ole kiire, vaan pienten onnistumisten kautta syttyy uusia näköaloja ja ajatuksia. Eivätkä epäonnistumiset ole mikään este millekään, sillä aikaa on.

Jari Pirhonen (2015) käsittelee tutkimusartikkelissaan palveluasumisen ympäristössä asukkaiden tunnustamista ihmisinä. Tunnustamisen merkitys nojaa ajatukseen, että persoonamme rakentumisen sekä säilymisen suhteen olemme riippuvaisia muilta ihmisiltä saadusta tunnuksesta läpi elämämme. Vaarana palveluasumisessa on, että ihminen mielletäänkin asiakkaaksi, kohdataan sairautensa kautta ja vahvistetaan potilasidentiteettiä. Tämän tutkimuksen aineistossa tuli esiin, että myös kotona asuvat ihmiset voivat identifioitua sairautensa kautta, jos sosiaaliset suhteet ovat vain hoidollisia. Etsivässä vanhustyössä onkin merkittävää nähdä ihminen ihmisenä ja tukea näin hänen omaa identiteettiään ja sitä, että ihminen on hyvä ja riittävä sellaisena kuin on. Meidän jokaisen ihmisen perustarpeita on nähdä ja kuulluksi tulemisen kokemus, ja on tärkeä muistaa, että myös kotona asuvat ikääntyneet ovat tähän oikeutettuja.

Yhteistyön merkitys korostuu etsivän vanhustyön aineistossa, ja se myös nousi tässä tutkimuksessa vahvasti esiin. Etsivässä vanhustyössä työskennellään asiakkaan äänen löytämiseksi ja vahvistamiseksi, ja tähän vaikuttavat monet tekijät, joista yksi on yhteistyö verkoston kanssa. Se, että palvelut tunnetaan puolin toisin ja kunnioitetaan sekä arvostetaan muiden osaamista, vaikuttaa myös asiakaskohtamiseen. Asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta tuetaan tarjoamalla hänelle mahdollisimman paljon tietoa saatavilla olevista palveluista. Jos asiakkaalla on haasteita osallistua ja kiinnittyä palveluihin, on kynnystä helpompi laskea, kun etsivän työn työntekijä itse tuntee palvelut ja niissä toimivat henkilöt hyvin. Yhteistyön merkitys korostuu tietysti myös toiseen suuntaan, eli asiakkaan odotuksiin ja yhteistyöhalukkuuteen etsivän työn toimijoiden kanssa vaikuttaa se, mitä asiakkaalle osataan etukäteen kertoa etsivästä vanhustyöstä ja sen toimijoista. Yhteisellä työskentelyllä alan toimijoiden kesken, mutta myös yli toimialarajojen, pyritään vahvistamaan ikääntyneiden ääntä sekä yksilön että yleisellä tasolla.

Oman työn reflektointi ja yhteinen reflektointi työyhteisön kanssa ovat tärkeitä tekijöitä hyvän asiakaskohtaamisen mahdollistamiseksi ja myös työntekijän oman jaksamisen kannalta. Kuunteleminen on haastavaa työtä ja omien sokeiden pisteiden tunnistaminen sekä työn kehittyminen vaativat myös aktiivista työskentelemistä niiden eteen. Myös Heli Virtasen (2017) tutkimuksesta käy ilmi reflektoinnin merkitys ja kuuntelun haastavuus. Työntekijän mieli alkaa herkästi jo kohtaamisen hetkellä työstämään ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen omasta näkökulmastaan käsin, jolloin merkittäviä asioita voi jäädä kuulematta.

Asiakkaat ja elämäntilanteet ovat erilaisia, ja työntekijöillä on käytössään monipuolinen osaaminen asiakaskohtaamisiin. Päälimmäisenä on aito halu kohdata toinen ihminen, kuuntelu ja taito pysähtyä yhteiseen tilanteeseen. Lisäksi tarvitaan kuitenkin myös paljon ymmärrystä kohderyhmästä ja kohtaamisesta sekä työkaluja yhteisen vuorovaikutuksen onnistumiseen. Kohtaamisessa käytetään luovia ja toiminnallisia keinoja, kuten yhteisiä kävelyretkiä ja kulttuurielämyksiä.

Haastateltavien monipuolisessa kohtaamistyössä näyttäytyykin vahvasti myös luovuus ja herkkyys. Vaatii mielestämme paljon näitä molempia, jotta kohtaamishetkillä tunnistaa, mikä juuri tämän ihmisen kohdalla tässä hetkessä veisi asiaa eteenpäin ja saisi asiakasta rentoutumaan ja avautumaan yhteiselle työskentelylle. Kohti luovaa arkea – tutkimuksessa (Huhtinen-Hildén & Puustelli-Pitkänen & Strandman & Ala-Nikkola 2017: 101–102) läsnäolon, kohtaamisen, luovuuden ja herkkyyden kautta vanhustyön ammattitaito näyttäytyy erilaisessa valossa. Merkityksellistä on ihmisen näkeminen osana elämänkulkuaan ja iäkkään ihmisen kunnioitava kohtaaminen hänen omasta todellisuudestaan ja menneisyydestään käsin. Sairauden hoitamisen sijaan keskiössä on läsnäolo ja kohtaaminen. Tutkimuksessa tätä ammattitaidon osa-aluetta kuvataan *vuorovaikutuksessa toteutuvaksi herkkävaistoisuudeksi*. Se näyttäytyy arjessa asukkaiden tarpeiden ja yksilöllisyyden huomioimisena vivahteikkaasti ja luovasti. Tutkimuksen aineistossa luovuus näyttäytyy arjen pienissä hetkissä, toisin tekemisessä ja näkemisessä, uusina näkökulmina ja joustavuudessa.

Kohti luovaa arkea -tutkimuksen tuloksissa nousi esiin se, että vanhustyön kehittämisessä tulisi kiinnittää erityisesti huomiota muun muassa kohtaamisen, luovuuden ja herkkyyden näkemiseen osana ammatillista työtettä ja rakenteita vanhustyössä. Myös tämän tutkimuksen tuloksissa näkyy se, että kohtaaminen on oleellinen ja laaja osaamisalue ja sille tulisi antaa enemmän painoarvoa vanhustyössä.

Tilanteet voivat toisinaan näyttäytyä työntekijälle ja asiakkaalle hyvinkin erilaisina. Tässä tutkimuksessa keskityimme kuitenkin puhtaasti ammattilaisten kokemuksiin ja näkemyksiin aiheesta. Vaikka kiinnostavaa olisikin ollut haastatella myös asiakkaita, niin etsivän työn kohdattavat ovat usein haavoittuvaisia ja työntekijä–asiakas -suhde toisinaan hyvinkin herkkä ja luottamuksellinen. Haastatteluissa tuli esille myös esimerkkejä siitä, että vaikka työntekijä ei itse välttämättä kokenut työskentelyn ja tilanteen juuri edenneen, oli asiakas kuitenkin selkeästi ilmaissut kokeneensa muutoksen tapahtuneen elämässään. Halusimme tuoda työntekijöiden näkemystä esiin myös siksi, että vanhustyön kentällä korostuisi kohtaamisen merkitys osana työntekijän ammattitaitoa sekä myös painottaa ajan merkitystä tämän kaiken mahdollistamiselle.

Etsivän työn toimintaperiaatteiden ja ajattelutavan soisi myös leviävän laajemmin sosi-aali- ja terveystalalla. Tutkimuksessa esiin tulleet haasteet, kuten esimerkiksi yksilön tarpeiden ohittaminen ja ammattilaisen ”paremmin tietäminen” tai aidon yhteistyön puuttuminen ja siitä johtuvat väärinkäsitykset, ovat esteenä aidolle yksilön tuelle ja myös yhteiskunnallisella tasolla oleelliselle palveluiden tehokkaalle kohdentumiselle.

Etsivä vanhustyö on monella tapaa haastavaa. Syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten löytäminen vaatii vahvaa yhteistyötä ja halua alueen eri toimijoiden välillä. Koko yhteisön ihmisten silmiä tarvitaan, joten tietoisuus siitä, kenelle ilmoittaa ihmisestä josta huoli on herännyt, on tärkeää. Yhteinen työskentely asiakkaiden kanssa joilla ongelmat ovat ehkä jo vuosia kasaantuneet, vaatii myös paljon halua ja osaamista. Työ on kuitenkin myös palkitsevaa, ja sen vaikutukset yksilöiden elämään voivat olla hyvinkin suuria ja merkityksellisiä.

Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista havainnoida itse asiakastyöskentelytilanteita ja koko sitä työskentelyn prosessia, jonka ajan ammattilainen kulkee asiakkaan rinnalla. Toisaalta tilanteet ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen voivat olla etsivää vanhustyötä toteutettaessa niin herkkiä, että ulkopuolinen havainnointi ja tutkimuksen tekeminen ei olisi välttämättä mahdollista. Myös asiakkaan polkua löydetyksi tulemisesta yksilötuen rinnalla kulkemiseen ja mahdollisesti matalankynnyksen palveluun kiinnittymiseen olisi mielenkiintoista tutkia kokonaisuudessaan. Yhteistyön tehostaminen ja sen merkityksen tunnistaminen laajemminkin vanhustyössä ja ihmistyössä ylipäätään olisi toivottavaa. Sivusimme tässä tutkimuksessa myös muistisairaiden henkilöiden kohtaamista, mutta mielestämme se, miten kotona asuvan muistisairaana henkilön hyvää arkea voidaan tukea etsivän työn keinoin, voisi olla oma tutkimusaiheensa.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Ymmärrämme tutkimuksemme rajallisuuden: aineistossa kuuluu neljän haastateltavan ja kahden ensikertalaisen tutkijan ääni. Haastattelutilanteetkin ovat olleet meidän kaikkien lähtökohtiin haastattelijoina ja haastateltavina sekä rajalliseen aikaan sidottuja. Kuitenkin laadullisessa tutkimuksessa, kuten myös alallamme vanhustyössä, on yhdenkin ihmisen kokemus merkittävä ja kuulemisen sekä edelleen kertomisen arvoinen. Etsivää vanhustyötä erityisesti tehdään omalla persoonalla, ja tähän tutkimukseen on saatu neljän eri persoonan ääni. Koemme siis niin, että olemme päässeet tutkimuksessa raottamaan verhoa siihen, mikä etsivässä vanhustyössä on sen onnistumisen kannalta merkittävää, juuri kohtaamisen näkökulmasta.

Haastattelemamme ammattilaiset kohtaavat työssään erilaisia ihmisiä ja tilanteita lähes päivittäin. On epätodennäköistä, että he onnistuisivat tunnin haastattelun aikana sanoittamaan kaiken sen, minkä kokevat kohtaamisessa merkittäväksi. Aihe jo itsessään on hyvinkin haastava, sillä jokaisen kohtaamishetken tuottavat aina siinä olevat ihmiset juuri siinä ajassa ja ympäristössä, eikä, kuten yksi haastateltavistamme kiteytti, valitettavasti samaa sabluunaa voi eri kohtaamisiin monistaa. Täten, jos vain yksi haastattelijajoi toi jonkun asian esiin, emme ole olettaneet, että muut haastattelijat olisivat asiasta eri mieltä, vaan enemmänkin niin, että kyseinen asia ei ole tullut heille juuri sillä hetkellä mieleen. Kysymystemme asettelukin oli tarkoituksella hyvin yleisellä tasolla pysyttelevä, vaikka esimerkkien avulla pyysimmekin tarkentamaan kokemuksia. Asioiden syvempi tarkastelu olisi vaatinut uuden haastattelukierroksen.

Tutkimustyötä tehdessä on aina pystyttävä arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Sitä voidaan arvioida esimerkiksi tutkimuksen toistettavuudella, eli reliabeliuudella ja validiudella, joka kertoo tutkimusmenetelmän kyvystä mitata tutkittavaa asiaa. Laadullisia tutkimuksia on kuitenkin haastavaa toistaa juuri sellaisenaan, ja luotettavuutta tuleekin korostaa tarkalla kuvauksella tutkimuksen kaikista vaiheista eli aineiston tuottamisesta, analyysistä ja tulkinnasta. On tärkeää, että lukija ymmärtää, miten tutkija on päässyt esittämiinsä johtopäätöksiin. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009: 231–233.)

Tutkimusmenetelmän luotettavuuden ja väitteiden uskottavuuden parantamiseksi on kaikessa tutkimuksessa pyrittävä eliminoimaan mahdollisia ongelmakohtia ja virhelähteitä. Ymmärtävän psykologian mahdollisia ongelmakohtia ovat: miten tutkittavan ilma-

us vastaa hänen kokemustaan, miten tutkija tavoittaa tutkittavan kokemuksen ja miten tutkija osaa sanallistaa oman ymmärryksensä. Tutkimuksen onnistumisen edellytys on tutkittavan halu ja kyky tarkastella omia mielenliikkeitään sekä jakaa kokemuksiaan. Tutkijan mieli on yksi tutkimusväline. Tutkijan empatiakyky ja kyky omien mielenliikkeiden tarkasteluun on oleellista onnistumisen kannalta, jotta tutkija voi tavoittaa tutkittavan tarkoittaman merkityksen oman mielensä tuottaman merkityksen sijaan. Myös tutkimustilanne on mahdollinen virhelähde jos tutkijan ja tutkittavan välinen vuorovaikutus ei toimi. Molempien tulee olla hyväntahtoisesti halukkaita kokemusten jakamiseen. (Latomaa 2008: 78–80.)

Tutkimus on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Olemme tutkimusta tehdessämme sekä aineistoa käsitellessämme ja analysoidessamme noudattaneet huolellisuutta ja luottamuksellisuutta. Pyrimme luvussa viisi avaamaan lukijalle selkeästi koko prosessin, miten aineiston keräsimme, käsittelimme ja analysoimme. Myös tapahtuneista virheistä, kuten nauhurin hajoaminen, ja poikkeuksellisista menettelyistä, kuten litteroinnin luetuttaminen haastatelluilla, on avoimesti kerrottu. Kaikki haastateltavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti, heille tiedotettiin tutkimuksesta etukäteen sekä kirjallisesti että kasvotusten ja kerrottiin oikeudestaan keskeyttää osaltaan tutkimus koska vain prosessin aikana ja vetää aineisto pois käytöstä myös haastattelun jälkeen.

Tutkimustamme rikasti se, että meitä tutkijoita oli kaksi. Olemme voineet haastaa toistemme näkemyksiä aineistosta omista lähtökohdistamme käsin koko prosessin ajan ja pyrkiä näin varmistamaan sitä, ettemme tee aineistosta oletuksia vaan aidosti pyrimme ymmärtämään haastateltavien kokemusta. Molemmat olemme geronomiopiskelijoita, alan vaihtajia, ensikertalaisia tutkijoita, kohtaajia ja ihmisiä. Toisella meistä on viiden viikon työharjoittelukokemus etsivästä työstä, ja molemmilla tietysti osaltaan lukuisia kokemuksia kohtaamisista ikäihmisten ja ammattilaisten kanssa erilaisissa työ- ja harjoitteluympäristöissä. Molemmat olemme sitä mieltä, että hyvä kohtaaminen vaatii työtä, aikaa ja halua, eikä siinä tule koskaan valmiiksi. Olemme nähneet liikaa kohtaamistilanteita, joissa ohitetaan toinen ihminen täysin, ja lukuisia ammattilaisten ja ikääntyneiden esimerkillisiä kohtaamisia, joista molemmat osapuolet ovat poistuneet tilanteesta vahvempina kuin siihen saapuessaan. Olemme osaltamme ohittaneet sekä nähneet, kuulleet ja tunnustaneet muita ihmisiä yksilöinä. Näistä lähtökohdista tämä tutkimus on tehty.

Olemme pyrkineet esittämään tulokset niin, että lukijan on mahdollista tunnistaa prosessimme ja olla kanssamme halutessaan eri mieltä. Tätä tutkimusta tietysti täydentävät vastaavanlaiset muut tutkimukset, ja etenkin sellaiset, joissa kuullaan etsivän vanhustyön asiakkaiden kokemuksia. Kädessäsi on katsaus kohtaamisen ammattilaisten kokemuksiin, jota on alun perin lähdetty tekemään sillä ajatuksella, että alan opiskelijat ja ammattilaiset sekä kaikki etsivästä työstä tai ihmisten kohtaamisesta kiinnostuneet saisivat siitä itselleen jotain ajateltavaa. Toivomme, että se osaltaan ohjaa sinua kehittämään omia kohtaamisesi ja tarkastelemaan työyhteisösi toimintakulttuuria, inspiroi sinua jatkotutkimuksiin, herättää kipinän itsereflektioon ja aidompaan yhteistyöhön muiden kanssa, havahduttaa sinut huomaamaan apua tarvitsevia, lisäämään tietoisuuttasi siitä ketkä apua tarjoavat sekä tietysti syventämään ymmärrystäsi arvokkaasta työstä jota vanhustyön etsivät tekevät yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentämiseksi ja yksilön merkityksellisen elämän edistämiseksi.

Lähteet

Antikainen-Juntunen, Eija. 2014. Psykososiaalinen työ osana gerontologista sosiaalityötä. *Gerontologia* 2/2014. 110–116.

Antila, Hanna & Huhtala, Paula & Serkkola, Eira 2017. Ystävä soittaa ovikelloa - seurakunnat tarjoavat vanhuksille seuraa ja toimintaa. Kirkko ja kaupunki 22.9.2017. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.kirkkojakaupunki.fi/-/vanhuuden-ei-tarvitse-olla-yksinainen-seurakunnat-satsaavat-ikaihmissen-auttamiseen>>. Luettu 1.2.2018.

Barnett, Michael D. 2014. Future orientation and health among older adults: The importance of hope. *Educational gerontology* 40 (2014). 745–755.

Christman, Abigail. *Radiologic Technology*. May/Jun2014; 85(5): 580–582

Eloranta, Sini & Arve, Seija & Viitanen, Matti & Isoaho, Hannu & Routasalo, Pirkko 2012. Ikäihmisten psyykinen hyvinvointi ja psykososiaalisen tuen toteutuminen kotihoidossa. *Hoitotiede* 2012, 24 (1). 14–26.

Elämänote-ohjelma n.d. Ikäinstituutti. Saatavana osoitteessa: <www.ikainstituutti.fi/elamanote/>. Luettu 1.2.2019.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. 27–44.

Etsivän vanhustyön verkostokeskus n.d. Vanhus ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.valli.fi/etsivaen-vanhustyoen-verkostokeskus/>>. Luettu 1.2.2018.

Fernelius, Maria & Vallinkoski, Katja 2019. Etsivän vanhustyön hankkeen vaikutuksia elämään helsinkiläisten ikäihmisten kokemana. (työnimi) *Opinnäytetyö*. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Finsote-tulosraportti 2017–2018. Itsensä yksinäiseksi tuntevien osuus. Saatavana osoitteessa: <http://www.terveytemme.fi/finsote/2017-2018/html/ath_mentalht_lonely_cr.html>. Luettu 14.2.2019.

Freire, Paulo 2005. *Sorrettujen pedagogiikka*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

GeroMetro 2015. Psykososiaalinen sosiaalityö erityistä tukea tarvitsevien apuna. Helsingin etelän palvelualueen gerontologisten sosiaalityöntekijöiden kehittämisryhmä. Saatavilla osoitteessa: <http://www.socca.fi/files/5709/Psykososiaalinen_sosiaalityo_erytista_tukea_tarvitseville.pdf>. Luettu 2.2.2019.

Haarakangas, Kauko 2011. *Voimistava läsnäolo. Mielen tiet lapsuudesta vanhuuteen*. Juva: PS-kustannus.

Heimonen, Sirkkaliisa & Juote, Mari & Rasanen, Leena & Björkqvist, Tamara 2017. Avaimia voimaantumisen vahvistamiseen. Helsinki: Ikäinstituutti.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huhtinen-Hildén, Laura & Puustelli-Pitkänen, Anna & Strandman, Pia & Ala-Nikkola, Elina 2017. Kohti luovaa arkea. Kulttuurinen vanhustyö asiakaslähtöisyyden edistäjänä. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Ikaros n.d. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.pksotu.fi/ikaros-hanke/>>. Luettu 1.2.2019

Ikäinstituutti n.d. Tutustu Elämänote-ohjelman hankkeisiin. Saatavana osoitteessa: <www.ikainstituutti.fi/elamanote-hankkeet/>. Luettu 1.2.2019.

Jokinen, Arja 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 138–147.

Juurikkala, Virva 2019. Asiakkaat ja SOTE: Kohtaamisten kehässä seminaari THL 7.2.2019. seminaaridiat.

Kaartinen-Koutaniemi, Jaakko 2012. Etsivässä työssä. Helsinki: LK-kirjat.

Kettunen, Reetta & Kähäri-Wiik, Kaija & Vuori-Kemilä, Anne & Ihalainen, Jarmo 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOYPro Oy.

Korkeila, Katariina 2008. Hyvä vuorovaikutus tehostaa ajankäyttöä. Suomen lääkärilehti 38/2008 vsk.63, 3079.

Kuikka, Anu 2015. Etsivä vanhustyö meillä ja muualla. Raportti suomalaisista ja eurooppalaisista käytännöistä. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2015. Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto ry (Valli).

Laahanen, Anne 2018. Etsivä vanhustyö mielenterveyden tukena. Kokemuksia Kotipirtti Ry:n Etsivä vanhustyö -hankkeesta. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Laine, Timo 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 28–45.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. 138–199.

Latomaa, Timo 2008. Ymmärtävä psykologia: Psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa: Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) 2008. Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Martela, Frank 2012. Caring connections – Compassionate mutuality in the organizational life of a nursing home. Doctoral dissertation. Aalto university. Department of industrial engineering and management.

MEREO n.d. Etsivän vanhustyön projekti. Verkkodokumentti. <http://www.mereo.fi/projektit/etsivan_vanhustyon_-_projekti/?session=74816715> Luettu 17.2.2019.

Mielenterveyden keskusliitto n.d. Yksinäisyys. Saatavana osoitteessa: <<http://mtkl.fi/tietoa-mielenterveydesta/aikuisille/yksinaisyys/>> Luettu 22.2.2019

Miettinen, Taru 2014. Kiireettömyyden tunnetta, aitoa kuulemista ja läsnäoloa – Tie kotihoidon asiakkaan yksinäisyyden lievittämiseen? Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala.

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Verkkodokumentti <<http://www.oppi.uef.fi/uku/vaitokset/vaitokset/2002/isbn951-781-933-1.pdf>> Luettu 15.9.2018.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Orvasto, Oskari 2014. Etsivän vanhustyön asiakkaana. Kokemuksia Löytävä-hankkeesta. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.

Perttula, Juha 2008. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa: Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) 2008. Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Pessi, Anne Birgitta 2018. Myötätunnon mullistava voima. Luento 25.10.2018. Finlandia talo. Parasta aikaa –tapahtuma.

Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank 2017. Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.) 2017. Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 12–34.

Pietilä, Minna & Saarenheimo, Marja 2017. Ilmeikäs arki. Tutkimus ikääntyneistä ihmisistä järjestöjen kehittämistoiminnassa. Vanhustyön keskusliitto.

Pietilä, Minna & Saarenheimo, Marja 2018. Löydettyä. Etsivä vanhustyö ja ikäihmisten psykososiaalinen hyvinvointi. Yhteiskuntapolitiikka. 2018 (5–6). 573–580.

Pirhonen, Jari 2015. Tunnustaminen ja sen vastavuoroisuus vanhustyössä. Gerontologia 29(1) 2015. 25–34.

Pirhonen, Jari 2017. Good human life in assisted living for older people. What the residents are able to do and be. Academic dissertation. University of Tampere.

Pääkkö, Marjo 2018. Etsivä työ ja sen ohjeistus Vanhustyön keskusliiton Ystäväpiiri-toiminnassa. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Saatavilla osoitteessa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142592/Paakko_Marjo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 1.2.2019.

Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Seniори-Vamos n.d. Helsingin diakonissalaitos. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.hdl.fi/tukea-ja-toimintaa/ikaihmisille/seniори-vamos/>>. Luettu 1.2.2019.

Seppänen, Anna Martta & Kuusela, Sari 2017. Myötätunto asiakaskohtaamisissa. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.) 2017. Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 225–243.

Seppänen, Anna Martta & Pessi, Anne Birgitta & Grönlund, Henrietta & Paakkanen, Miia 2017. Myötätunto – ihmisyyteen vastaaminen. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.) 2017. Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 35–53.

Seppänen, Marjaana 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Sosiaali ja terveysministeriö 2016. Kärkihanke: Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. Hankesuunnitelma. Verkkodokumentti. <<https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3832-8>>. Luettu 16.5.2018.

Sorri, Martti & Huttunen, Kerttu 2013. Kuulo. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.) 2013. Gerontologia. Helsinki: Duodecim. 186–197.

Spithoven, Annette W.M. & Bijttebier, Patricia & Goossens, Luc 2017. It is all in their mind: A review on information processing bias in lonely individuals. Clinical psychology review 58 (2017). 97–114.

Suorsa, Teemu 2011. Kokemuksen yksilöllisyys, yhteisyys ja yhteiskunnallisuus: subjektitieteellisestä kokemustutkimuksesta. Teoksessa: Lomaa, Timo & Suorsa Teemu (toim.) 2011. Kokemuksen tutkimus. Ymmärtävän psykologian syntyhistoriaa ja kehityslinjoja. Tampere: Juvenes print.

Särkelä, Antti 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Kotona asumisen ratkaisuja. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/kotona-asumisen-ratkaisuja>> Luettu 18.2.2019.

Thitz, Päivi 2017. Etsivää ja osallistavaa vanhustyötä kehittämässä. IkäArvokas-hankkeen ulkoinen arviointi. Helsinki. Diakonia ammattikorkeakoulu. Saatavilla osoitteessa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123482/Puheenvuoro_6_978-952-493-286-8.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Luettu 2.2.2019.

Topo, Päivi & Sormunen, Saira & Saarikalle, Kristiina & Räikkönen Outi & Eloniemi-Sulkava, Ulla 2007. Kohtaamisia dementiahoidon arjessa. Havainnointitutkimus hoidon laadusta asiakkaan näkökulmasta. Stakes. Vajaakoski: Gummerus.

Vanhustyön keskusliitto 2017. Etsivä vanhustyö löytää näkymättömät. Verkkodokumentti. <<http://www.vtkl.fi/fin/toimimme/ajankohtaista/2017/01/etsiva-vanhustyoy-loytaa-nakymattomat/>> Luettu 16.5.2018.

Vatula-Heikkinen, Ninni 2015. Etsivä vanhustyö: ikäihmisen mahdollisuus löytää palveluiden pariin. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Saatavilla osoitteessa: <<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86966/Vatula-Heikkinen%20Ninni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 1.2.2019.

Vesala, Heli 2018. Etsivän vanhustyön toimintamallin kehittäminen diakoniatyöhön. Opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Saatavilla osoitteessa: <<https://core.ac.uk/download/pdf/161429834.pdf>>. Luettu 1.2.2019.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus.

Virtanen, Heli 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä. Pro Gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

”Kohtaamisen ytimessä – etsivän vanhustyön ammattilaiset oman työnsä äärellä”

Tiedote tutkimuksesta joka käsittelee etsivän vanhustyön työmenetelmiä.

Hyvä xx työntekijä,

Kutsumme Teidät mukaan kehittämään kanssamme etsivää vanhustyötä. Olemme kaksi vanhustyön (Geronomi AMK) opiskelijaa ja teemme opinnäytetyötä etsivän vanhustyön asiakastyöstä. Opinnäytetyömme toteutus sijoittuu tulevalle syyslukukaudelle ja julkaisu keväälle 2019. Opinnäytetyötämme ohjaa vanhustyön tutkinto-ohjelman lehtori Anna Puustelli-Pitkänen.

Opinnäytetyössämme tarvitsemme näkökulmaanne etsivää vanhustyötä toteuttavana työntekijänä. Pyydämme Teitä osallistumaan haastatteluun, jossa kartoitamme kokemuksianne omassa työssänne käytettävästä kohtaamisesta työvälineenä. Haastattelu toteutetaan työpaikallanne etukäteen sovittuna ajankohtana loka-marraskuun vaihteessa 2018. Haastattelu toteutetaan työajallanne ja se kestää noin tunnin. Teidän ei tarvitse valmistautua haastatteluun etukäteen. Haastatteluaineisto litteroidaan.

Haastatteluaineistoa hyödynnetään vain tässä opinnäytetyössä, jossa kuvataan etsivässä vanhustyössä käytettävää kohtaamista työvälineenä.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voitte keskeyttää sen syytä ilmoittamatta milloin tahansa. Voitte myös peruttaa suostumuksen osallistumiseen haastattelun jo tapahduttua, jolloin ko. kerättyjä tietoja ei käytetä enää tutkimuksessa.

Kaikki aineisto ja tulokset kerätään, tallennetaan ja käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Tutkimusten tulokset esitetään myös siten, ettei yksittäinen osallistuja ole tunnistettavissa. Tutkimuksia koskevia tietoja ei luovuteta ulkopuoliselle taholle, eikä niitä käytetä muuhun kuin tässä tiedotteessa mainittuun tutkimukseen. Kerätty aineisto hävitetään opinnäytetyön loppuraportin kirjoittamisen jälkeen keväällä 2019.

Osallistumisenne on arvokasta, jotta voimme lisätä tietoutta ja ymmärrystä arvokkaasta työstänne sekä mahdollisesti kehittää sitä edelleen palvelemaan syrjäytymisvaarassa olevia ikääntyneitä entistä paremmin.

Ystävällisin terveisin:

Laura Annila ja Elina O'Carroll

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi:

“Kohtaamisen ytimessä – etsivän vanhustyön ammattilaiset oman työnsä äärellä.”

Tutkimuksen tekijät: Laura Annila ja Elina O’Carroll, Metropolia AMK

Edellä mainittu tutkimus toteutetaan Metropolia ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä geronomin tutkinto-ohjelmassa. Valmis opinnäytetyöraportti tullaan julkaisemaan The-seus.fi -verkkosivustolla.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni, tai että se vaikuttaa työsuhteeseeni.

Päiväys _____

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastatteluteemat

Taustatietoja

Kerro työtäsi, mitä teet.
Millaista osaamista työssäsi tarvitaan
Kerro työyhteisöstäsi missä toimit
Kerro yhteistyöverkostostasi

Työntekijän oma näkökulma kohtaamiseen

Mitä sinulle tulee mieleen kohtaamisesta // Mitä mielestäsi kohtaaminen on
Miten mielestäsi kohtaaminen näyttäytyy työssäsi // Millaisessa roolissa kohtaaminen on työssäsi
Millainen merkitys kohtaamisella on sinulle itsellesi työntekijänä
Mikä on sinulle työntekijänä (kohtaajana) tärkeää kohtaamisessa
Mikä sinulle on työntekijänä (kohtaajana) kohtaamisessa haastavaa
Mikä sinulle on työntekijänä (kohtaajana) kohtaamisessa helppoa

Kokemus ikääntyneiden kohtaamisesta

Onko ikääntyneiden kohtaamisessa mielestäsi jotain erityistä // Mitä
Onko ikääntyneiden kohtaamisessa mielestäsi jotain haastavaa // Mitä
Onko ikääntyneiden kohtaamisessa mielestäsi jotain helppoa // Mitä
Onko muistisairaiden kohtaamisessa mielestäsi jotain erityistä // Mitä
Onko kohtaamisessa asiakkaan omassa ympäristössä jotain erityistä // Mitä

Kokemus onnistuneesta asiakaskohtaamisesta

Millainen on mielestäsi onnistunut asiakaskohtaaminen työssäsi
Mitkä asiat vaikuttavat onnistuneeseen kohtaamiseen // Millaisista osasista se mielestäsi koostuu // Miten se näyttäytyy
Mitä mielestäsi onnistunut kohtaaminen vaatii sinulta työntekijänä // Mitkä asiat onnistuneessa kohtaamisessa ovat työntekijän vastuulla
Mieleen painunut onnistunut kohtaaminen / Esimerkki
Miten em. kohtaaminen vaikutti työhön asiakkaan kanssa
Miten em. kohtaaminen vaikutti sinuun työntekijänä

Kokemus epäonnistuneesta asiakaskohtaamisesta

Millainen on mielestäsi epäonnistunut asiakaskohtaaminen työssäsi
Mitkä asiat vaikuttavat epäonnistuneeseen kohtaamiseen // Millaisista osasista se mielestäsi koostuu // Miten se näyttäytyy
Mieleen painunut epäonnistunut kohtaaminen // Esimerkki
Vaikuttiko em. kohtaaminen työhön asiakkaan kanssa // Miten
Vaikuttiko em. kohtaaminen sinuun työntekijänä // Miten
Onko sinulla jotain keinoja miten pyrkiä edesauttamaan kohtaamisen onnistumista// Mitä

Kohtaaminen prosessina

Kehittykö / muuttuuko kohtaaminen mielestäsi asiakastyön eri vaiheissa //Miten
Muuttuuko mielestäsi kohtaamisen merkitys asiakastyön eri vaiheissa //Miten

Kehittyminen

Voiko mielestäsi kohtaamisessa kehittyä //Miten
Oletko itse kehittynyt //Miten
Miten haluaisit vielä kehittyä

Verkoston tuki kohtaamiseen

Onko mielestäsi em. yhteistyöverkostolla vaikutusta asiakaskohtaamiseen //Millainen
Onko mielestäsi yhteistyöllä tiimin kanssa vaikutusta asiakaskohtaamiseen //Millainen