



## Läsnäoleva kohtaaminen ihmissuhdetyössä

**”Miten saa säilytettyä ihmisissä sellaisen niin kuin  
palon ihmetellä ja iloita siitä toisesta ihmisestä.”**

Miia Aarrekallio

Kirsi Manninen

Opinnäytetyö, AMK

Tammikuu 2023

Sosionomi (AMK)

**Aarrekallio, Miia & Manninen, Kirsi**

**Läsnäoleva kohtaaminen ihmissuhdetyössä. ”Miten saa säilytettyä ihmisessä sellaisen niin kuin palon ihmetyllä ja iloita siitä toisesta ihmisestä.”**

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tammikuu 2023, 43 sivua.

Sosionomi AMK. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

## **Tiivistelmä**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten ihmissuhdetyöntekijän työssä tulee näkyväksi läsnäolo kohdattessa asiakkaan. Tutkimuskysymys oli: millaiset elementit vaikuttavat läsnäolevan kohtaamisen saavuttamiseen. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, millaiset ammattilaisen toimintatavat lisäävät kohtaamisen syvyyttä ja sen kautta myös asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemusta.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmä oli haastattelu. Kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, jotta haastateltavalla oli mahdollisuus vastata laajasti ja itselle ominaisella tavalla. Tutkimukseen osallistui yksitoista ihmissuhdetyöntekijää kolmannelta sektorilta. Analyysimenetelmänä käytettiin luokittelua ja sisällönanalyysia. Tutkimuksen tulokset esitettiin tutkimuskysymyksen mukaisesti.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että läsnäolevaan kohtaamiseen vaikuttavia elementtejä ovat tietoinen läsnäolo, yhteinen ymmärrys, aistittava vuorovaikutus, tunnetaidot ja resilienssi. Käsitteet kertovat siitä, että läsnäolevan kohtaamisen saavuttaminen vaatii huomion kiinnittämistä omaan jaksamiseen ja hidastamiseen. Lisäksi tärkeää on saavuttaa yhteys, antaa aikaa toiselle ja uskaltautua kohtaamiselle. Läsnäolevan kohtaamisen elementtinä pidettiin myös katsekontaktia ja fyysisen ympäristön seesteisyyttä. Ihmissuhdetyöntekijän läsnäolevan kohtaamisen ammattitaitoa kuvasi kyky kohdata omia ja toisten tunteita sekä olla sinut omien haastavien elämäkokemusten kanssa.

## **Avainsanat (asiasanat)**

Läsnäolo, vuorovaikutus, ihmissuhdetyö

## **Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)**

-

Esim. opinnäytetyön liitteen salassapitoperuste, ks. raportointiohjeen luku 4.1.2

**Aarrekallio, Miia & Manninen, Kirsi**

**Present encounter in interpersonal work. "How can you preserve in a person something like fire to wonder and be happy about that another person."**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, January 2023, 43 pages.

Bachelor's Degree Programme in Social Services. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

### **Abstract**

The aim of the study was to find out how presence becomes visible in the work of a human relations worker when dealing with a customer. The research question was: what kind of elements affect the achievement of present encounter. The purpose of the study was to find out what kind of professional behavior increases the depth of the encounter and thereby also the experience of being heard by the client.

The study was carried out as a qualitative study and the data collection method was an interview. The questions were open questions, so that the interviewee had the opportunity to answer broadly and in a way that is characteristic of him. Eleven human relations workers from the third sector participated in the study. Classification and content analysis were used as analysis methods. The results of the study were presented in accordance with the research question.

The results of the study revealed that the elements that affect the present encounter are conscious presence, shared understanding, tactile interaction, emotional skills and resilience. The concepts tell that achieving a present encounter requires paying attention to one's own endurance and slowing down. In addition, it is important to reach a connection, give time to the other person and dare to meet. Eye contact and the serenity of the physical environment were also considered elements of the present encounter. The human relations worker's professionalism in the present encounter was characterized by the ability to face one's own and others' feelings and to be with one's own challenging life experiences.

### **Keywords/tags (subjects)**

Presence, interaction, human relations work

### **Miscellaneous (Confidential information)**

-

For example, the confidentiality marking of the thesis appendix, see Project Reporting Instructions, section 4.1.2

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Läsnäoloa vahvistavat lähestymistavat</b> .....	<b>4</b>
2.1	Motivoiva keskustelu .....	4
2.2	Ratkaisukeskeisyys .....	5
2.3	Dialoginen asiakastyöskentely .....	5
2.4	Mindfulness.....	6
2.5	Mentalisaatio .....	7
<b>3</b>	<b>Läsnäolevaan kohtaamiseen liittyviä tekijöitä</b> .....	<b>7</b>
3.1	Sosiaalinen kenttä .....	8
3.2	Voimistava läsnäolo .....	9
<b>4</b>	<b>Kohtaaminen ihmissuhdetyön ammattilaisena</b> .....	<b>10</b>
4.1	Tunnetaitojen merkitys läsnäolossa .....	11
4.2	Työntekijän voimavarat ja työn rakenteet.....	12
<b>5</b>	<b>Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet</b> .....	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Tutkimuksen toteutus</b> .....	<b>14</b>
6.1	Tutkimusmenetelmä .....	14
6.2	Aineistonkeruu .....	14
6.3	Aineiston analyysi.....	16
<b>7</b>	<b>Tutkimustulokset</b> .....	<b>19</b>
7.1	Tietoinen läsnäolo .....	19
7.2	Yhteinen ymmärrys .....	22
7.3	Aistittava vuorovaikutus .....	25
7.4	Tunnetaidot.....	27
7.5	Resilienssi .....	28
<b>8</b>	<b>Pohdinta</b> .....	<b>30</b>
8.1	Tulokset .....	30
8.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	31
8.3	Johtopäätökset.....	33
8.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	34
	<b>Lähteet</b> .....	<b>35</b>
	<b>Liitteet</b> .....	<b>38</b>
	Liite 1. Aineistonkeruuseen liittyvä saatekirje .....	38
	Liite 2. Aineistonkeruuseen liittyvä suostumuslomake .....	39

Liite 3. Haastattelukysymykset.....	40
Liite 4. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen pääluokiksi .....	41

### **Kuviot**

Kuvio 1. Läsnaolevan kohtaamisen saavuttamiseen vaikuttavat elementit.....	19
--	----

### **Taulukot**

Taulukko 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen pääluokaksi. ....	18
--	----

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten ihmissuhdetyöntekijä kohtaa asiakkaan läsnäolevasti, jotta kohtaamisessa asiakas kokee tullessa kuulluksi ja kohtaaminen on asiakkaan kuntoutumista eteenpäin vievää. Ihmissuhdetyöntekijällä tarkoitetaan sosiaalialan ammattilaista ja opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla kolmannella sektorilla toimivia sosiaalialan ammattilaisia. Kolmannen sektorin vaikutus on suuri palveluntuottajana sosiaalialalla, siksi haastateltavat valikoituivat juuri sieltä. Lisäksi sosiaaliala on luonteva valinta opintojen myötä.

Meitä kiinnostaa läsnäolevaan kohtaamiseen liittyvät elementit ja se, miten merkittävä asiakastilanteesta voi tulla, kun asiakas kokee tullessa kuulluksi ja nähdyksi. Jokaisella ihmisellä varmasti on kokemuksia siitä, kun on tullut näkyväksi toiselle ihmiselle ja miten se kohtaaminen on voinut muuttaa elämäntulkua. Hidastaminen ja pysähtyminen asioiden äärelle voi tuoda esiin jotain uutta ja arvokasta toisesta ihmisestä. Tutkimuksen aiheen valinta on merkittävä myös yhteiskunnallisesti. Sosiaali- ja terveydenalan työntekijöiden läsnäolon merkitys korostuu, mitä kiireisempiä työntekijät ovat. Tutkimuksen avulla pyritään lisäämään läsnäolon merkityksen ymmärrystä asiakkaan kohtaamisessa. Työelämässä vaaditaan enemmän tuloksia ja tahti on kovempi kuin ennen, joten hidastamisen ja läsnäoloon virittäytyminen asiakkaan kanssa on erityisen tärkeä kokonaisuudessaan sosiaalialan kentällä.

Parempaa läsnäoloa voi oppia ja siten se voi tulla osaksi työidentiteettiä. Opinnäytetyömme laadullisen tutkimuksen kautta voi muodostua tietoa siitä, miten läsnäoloa asiakaskohtaamisessa voi kehittää. Ammattitaitoa kehittämällä voidaan palvella, auttaa ja tukea asiakasta läsnäolevasti kohdaten. Taustalla läsnäolevassa kohtaamisessa on myös se, että ammattilaisena ei ole tarkoitus muuttaa ihmisen perusolemusta. Näin ollen toisen hyväksyminen olemalla läsnä asioiden äärellä tuo asiakkaalle nähdyksi kokemisen tunteen. Tällaiselle kohtaamiselle on tarvetta muutenkin ihmissuhdetyössä, kun yksilöllä on syytä tai toisesta kokemuksista vaille jäämisestä. (Karttunen 2019, 200.)

Teoriapohja koostuu läsnäolevasta kohtaamisesta, ratkaisukeskeisyydestä, motivoivasta haastattelusta, voimavaralähtöisyydestä, mentalisaatiosta ja tietoisesta läsnäolosta. Millaisia elementtejä läsnäoloon liittyy, miten läsnäoleva vuorovaikutus muodostuu ja millaista viestintää vuorovaikutuksessa ihmisten välillä on.

## 2 Läsnaoloa vahvistavat lähestymistavat

Läsnaolo määritellään filosofi Martin Heideggerin mukaan siten, että yhteisen päämäärän saavuttamiseksi työskentelevät, vahvistavat toisen olemassaoloa. Täällä oleminen on kanssaolemista, joka on läsnaoloa. (TEPA-termipankki n.d.) Kassilan ja Koskelan (2016, 80-81) mukaan ihmissuhde-työssä läsnaoloon vaikuttaa se, että ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde perustuu vastavuoroisuuteen ja tasa-arvoisuuteen. Ammatillisuus näkyy kykynä kohdata asiakas ihmisenä ja olla tilanteessa ihminen ihmiselle (Kassila & Koskela 2016, 80-81.) Hännisen ja Poikelan (2016, 160) mukaan Metteri (2007) kuvaa työntekijän riisuvan ammatillisen naamionsa, jolloin vuorovaikutuksessa työskentely on ammatillista mukaan menemistä ja se lisää myötätuntoa ja inhimillisyyttä. Läsnaoloa vahvistavia työmenetelmiä ovat motivoiva keskustelu, ratkaisukeskeisyys, dialogisuus, mindfulness ja mentalisaatio. Opinnäytetyön viitekehys muodostui näistä työmenetelmistä, sillä niissä keskitytään vuorovaikutukseen, asiakkaan äänen kuulemiseen, yhdessä ajattelemiseen ja jaettuun asiantuntijuuteen. Tietoperusta opinnäytetyöhön löytyi pääasiassa manuaalista hakua apuna käyttäen, menemällä kirjastoon etsimään tietoa. Kirjojen sisällysluetteloa tutkimalla löytyi sopivia lähteitä. Tiedonhaussa hyödynnettiin lisäksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston tietokantoja, kuten Finna, Ellibs ja CINAHL Ultimate.

### 2.1 Motivoiva keskustelu

Motivoiva keskustelu on kommunikoinnin muoto, jossa asiakas itse motivoituu ja alkaa muuttamaan toimintatapojaan. Tavoitteena on, että asiakas ottaa itse enemmän vastuuta hyvinvoinnistaan. Erityisen hyödyllistä motivoiva keskustelu on silloin, kun tarvitaan asiakkaan sitoutumista elämäntapamuutokseen, esimerkiksi liiallisesta alkoholin käytöstä eroon pääsemiseen. (Anglé & Mustajoki 2014; Motivoiva haastattelu 2020.) Motivoiva toimintatapa on asiakaslähtöinen, kokonaisvaltainen, ihmisen voimavaroja, merkityksiä ja toimijuutta korostava vuorovaikutusmalli (Motivoiva toimintatapa / motivoiva haastattelu 2017). Hyvän yhteistyösuhteen luomiseksi motivoiva keskustelu antaa konkreettista hyötyä kommunikointitaitoihin, joita jokaisen on mahdollista kehittää. Keskustelutyö on samalla puolella olemista asiakkaan kanssa, ei autoritääristä ylhäältä alaspäin neuvomista. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja hän on eniten äänessä. Asiakkaan omaa muutoshalua vahvistetaan ja pienetkin merkit muutoshalusta huomioidaan, kuten vahvuudet ja voimavarat. Motivoiva keskustelu on onnistunut, kun asiakas kokee, että hän saa itse päättää asioistaan ja muutokset ovat häntä itseään varten, eikä ketään muuta. (Anglé & Mustajoki 2014.)

Asiakas nostetaan päähenkilöksi kysymällä avoimia kysymyksiä, joihin ei voi vastata joko kyllä tai ei (Anglé & Mustajoki 2014; Motivoiva haastattelu 2020). Kysymällä osoitetaan, että asiakkaan näkemykset ovat kiinnostavia. Motivoivassa keskustelussa painotetaan aktiivista kuuntelemista. Pelkäämään korvilla ei kuunnella, vaan myös eleet, sanat ja silmät osallistuvat kohtaamiseen. (Anglé & Mustajoki 2014; Motivoiva toimintatapa / motivoiva haastattelu 2017.) Katsekontakti pidetään yllä ja kannustavilla ilmaisuilla motivoidaan asiakasta jatkamaan. Heijastava kuuntelu on asiakkaan tärkeiden sanojen neutraalia toistamista ilman arvostelua. Ammattilainen varmistaa ymmärtäneensä asiakasta, kun hän tekee lyhyitä yhteenvetoja kuulemastaan ja vahvistaa hyviä asioita. (Anglé & Mustajoki 2014.)

## **2.2 Ratkaisukeskeisyys**

Ratkaisukeskeisen lähestymistavan ydintavoitteena on tarjota vaihtoehtoinen tapa kiinnittää huomio asiakkaan haasteeseen. Asiakasta osallistetaan sanoittamaan elämäänsä tietyllä tavalla. Ongelmalähtöinen puhe on tarkoitus muovata muutospuheeksi keskustelemalla. Asiakas kertoo siitä, mitä haluaa elämässään tapahtuvan. Ei-toivotuista asioista ei puhuta. Jo keskustelun aikana kuvaileva tyyli auttaa asiakasta kokemaan muutoksen. Positiiviset asiat painottuvat puhuttaessa itsestä, jolloin mielikuvat pystyvyyden kokemuksesta vahvistuvat. Muutosprosessi siirtyy myös osaksi asiakkaan arkea. (Yusuf 2020, 8.) Menneisyyttä ei yleensä painoteta, koska orientoituminen tulevaisuuteen on tärkeintä. Asiakas on selviytyjä, uhrin sijaan. Menneisyydestä voi poimia jonkin selviytymiskeinon, joka on silloin toiminut. Työntekijä kannustaa käyttämään samoja keinoja uudelleen. Asiakkaan voimavarat ovat keskeistä selvittää. Niiden tiedostaminen tuo toivoa selviytyä haasteista paremmin. (Furman & Keistinen 2016.)

## **2.3 Dialoginen asiakastyöskentely**

Dialogisessa asiakastyössä määritellään yhdessä asiakkaan kanssa haasteita ja niille ratkaisuja (Näkki & Sayed 2015, 3). Dialogisen suhteen edellytys on turvallisuus. Avoimuus ja luottavaisuus ei onnistu, jos tilannetta ei koe riittävän turvalliseksi. Tunteiden ilmaisulle on oltava tilaa. (Haarakan-gas 2011, 147.) Dialoginen suhde on vastavuoroisen ja toista kunnioittavan vuorovaikutuksen lähtökohta. Asiakas on tasavertainen henkilö, jonka näkökulmia arvostetaan. Näin saavutetaan yhteinen ymmärrys. Dialogi on ajattelua, jota ihmiset tekevät yhdessä. Muiden näkökulmia lähestytään

avoimesti ja uteliaasti. Myös omien arvojen kyseenalaistaminen sallitaan. Omien totuuksien ääneen sanominen rikastuttaa yhteisymmärrystä, kun ne sanotaan ääneen. Dialogin perusta on tunne kuulluksi tulemisesta. Ammatilaisen tehtävä on kuunnella mitä hänelle sanotaan, eikä se, mitä hän itse haluaa tietää. Keskustelun peilaaminen omiin käsityksiin, arvoihin ja tunteisiin on sisäistä dialogia. Toisen sanomia asioita mietitään omassa mielessä. Toisinaan työntekijän oman sisäisen dialogin seurauksena, hän tekee ratkaisuja asiakkaan puolesta ja kokee tietävänsä asiakkaan asiat paremmin kuin tämä itse. Tällainen tapahtuma estää aidon kuulemisen. (Vogt 2016, 33.) Mönkkösen (2018, luku 5.3) mukaan dialogisen suhteen onnistumisessa on olennaista yhteisen hämmästyksen hetket. Näissä hetkissä tietoa rakennetaan yhdessä ja ammatilaisen on hyvä uskaltua astua alueelle, mistä hänellä ei ole tietoa. Ammatilaisen työskentelyssä näkyy hienovaraisuus ja varovaisuus kannanotoissa. Ammatilainen ei tiedä millaisiin ratkaisuihin asiakas haluaa tilanteessaan edetä eikä ammatilaisen pidäkään luulla tietävänsä sitä, mutta asiaa voidaan visioida yhdessä. (Mönkkönen 2018, luku 5.3.)

## 2.4 Mindfulness

Mindfulness on psykologinen tiedon käsittelytapa (Davis & Hayes 2012). Tietoinen ja hyväksyvä läsnäolo on kaiken havainnoimista erityisellä tavalla, olemalla läsnä nykyhetkessä tietoisesti ja hyväksyen ilman arvostelua. (Davis & Hayes 2012; Segal, Williams & Teasdale 2014, 71.) Mindfulnessia harjoittaessa suunnataan tahdonalaisesti huomio mieleen nouseviin asioihin. Aluksi hengitykseen ja sitten pyritään pitämään tarkkaavuus valitussa kohteessa. Ajatusten karkailun rauhoittuessa, on mahdollisuus alkaa tarkkailemaan mielen liikkeitä. (Luukkainen-Markkula 2016, 182–183.) Tietoisuusharjoitusten on todettu auttavan esimerkiksi unihäiriöihin, masennukseen, ja krooniseen stressiin (Luukkainen-Markkula 2016, 183: Mindfulness meditation: A research-proven way to reduce stress 2019). Hankalien tunteiden kohdalla, ei ole tavoite korjata tai ratkaista tilannetta. Vaikeita ajatuksia rohkaistaan sallimaan ja antamaan niiden olla. Tunteita tarkkaillaan lempeästi ja haetaan asennetta, joka ei hae ratkaisua, vaan on avoin. Asiakasta ohjatakseen, myös ohjaaja itse harjoittaa tietoisien läsnäolon menetelmiä, jolloin lempeä lähestymistapa välittyy myös asiakkaisiin. (Segal, Williams & Teasdale 2014, 91–92.) Läsnäolon taitoon vaikuttaa mielen vaeltaminen menneessä tai tulevassa. Jos mieli vaeltaa tulevassa tai menneessä eikä pysty keskittymään tähän hetkeen, jää läsnäolo kohtaamisessa uupumaan. (Klemola 2015, 37.) Mindfulness tekniikalla ja menetelmillä voidaan harjoittaa keskittymiskykyä ja läsnäoloa tähän hetkeen tietoisesti (Klemola 2015, 37; Mindfulness meditation: A research-proven way to reduce stress 2019). Jos mieli

vaeltaa eikä ole kykyä keskittyä hetkeen, voi se näyttäytyä ulkoisena levottomuutena, kiemurteiluna, asennon vaihtamisena ja lysähtämisenä (Kabat-Zinn 2008, 93). Tutkimusten mukaan mindfulness-meditaatio muun muassa vähentää ”märehtimistä” ja lievittää stressiä sekä rauhoittaa hermostoa ja lisää keskittymiskykyä (Davis & Hayes 2012).

## 2.5 Mentalisaatio

Mentalisaatio on kykyä pitää mielessä oma ja toisen ihmisen näkökulma ja kokemukset (Pajulo, Salo & Pyykkönen 2015). Katsekontaktilla on merkitystä. Ihmisellä on luontainen tarve tulla näkyväksi ja reagoida toisen katseeseen. Tämä tarve liittyy toisen mielen ymmärtämiseen eli niin sanottuun mielen malliin. (Sutela 2022, 91.) Mentalisaatiokyky kehittyy vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa jo lapsuudessa. Kun lapsi on hyvässä vuorovaikutuksessa vanhempiensa kanssa, saa turvallisen kiintymyssuhteen sekä suotuisan tunne-elämän kehityksen, pääsee lapsen mentalisaatio kehittymään. Mentalisaatiokyky voi kehittyä myös myöhemmin hyvissä ihmissuhteissa. Vuorovaikutuksessa mentalisaatio näkyy kylynä ja haluna pohtia omia ja toisen mielen tiloja. Millaisia tunteita ja ajatuksia toisen käyttäytymisen ja reagoinnin taustalla on? Toisen ihmisen ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen on todennäköisempää, kun pystyy pysähtymään ja miettimään toisen ihmisen näkökulmaa. (Pajulo, Salo & Pyykkönen 2015.) Vuorovaikutus kohtaamisessa paranee, kun pystyy ymmärtämään toista ihmistä siten kuin hän itse ymmärtää itseään (Laitinen & Ollikainen 2017, 10).

## 3 Läsnaolevaan kohtaamiseen liittyviä tekijöitä

Läsnaolo on pysähtymistä hetkeen. Se on täyden huomion antamista sille, mitä havainnoi, tekee ja kokee. Läsnaoleva työskentely on etenemistä yksi asia kerrallaan. Keskittyminen tähän hetkeen, tuottaa hyvinvointia. Mielentilan ollessa rauhallinen ja keskittynyt, on helpompi arvioida, mihin huomio tulee suunnata. Työhön tulevien keskeytysten aikana tästä taidosta on hyötyä. Kohtaamiskykyä voi haastaa väsymys, kiire, oman elämän pulmat tai kuormittuminen. Kohtaamiskykyä lisää kiinnostus ja uteliaisuus ymmärtää toista. Hyvässä vuorovaikutuksessa omat tavoitteet eivät tule kohtaamisen eteen. Omista ajatuksista ja tunteista tulee olla tietoinen. Läsnaolo vaikuttaa helpolta, mutta oma mieli asettaa sille haasteita. Esimerkiksi muiden kiireiden miettiminen voi haitata kohtaamista. (Heimonen ym. 2017, 22.) Kohtaamiseen läsnaolevasti vaikuttavat monet eri tekijät,

jotka voivat olla lähtöisin asiakkaan taidoista käsitellä tunteitaan, asiakkaan erilaiset aiemmat kokemukset ja kohtaamiset ihmisten kanssa tai kyky kohdata toinen ihminen. Myös ammattilaisen omat kokemukset, tunnetaidot, vuorovaikutustaidot, ammatillinen kasvu ja vireystila vaikuttavat läsnäoloon kohtaamisessa.

### **3.1 Sosiaalinen kenttä**

Ihmissuhteisiin liittyvän sosiaalisen kentän idea on se, että ihmisten välillä on tietty tila, jota ei näe silmillä, mutta muilla aisteilla sen voi kokea, kuten intuitiolla ja tunteilla. Sosiaalinen kenttä on aistittavissa aitona psyykkisenä tilana ihmisten välillä, vaikka se onkin näkymätön. Kyseessä on sanaton viestintä. Sosiaalinen kenttä on sanattomien ja sanallisten viestien muodostama kokemuksellinen tila ihmisten välillä. Kenttä muodostuu viidestä eri tasosta, jotka toimivat yhdessä ja muodostavat kokonaiskokemuksen vuorovaikutustilanteesta. Ihmisten välisen sosiaalisen kentän tasot ovat fyysinen viestintä eli eleet, äänensävy, tuoksut ja kosketus. Puheviestintä eli sanat, kielenkäyttö ja murteet. Intuitiivinen viestintä eli käsitteet, ihanteet, arvot ja ydinminä. Tunneviestintä eli ilmapiiri, tunteet ja tunnelma. Voimien viestintä eli haluaminen, hyväksyntä, vaistot ja valta. (Dunderfelt 2016, 13–16.)

#### **Fyysinen viestintä ja puheviestintä**

Fyysinen viestintä on kaikkea sitä, mitä tapahtuu fyysisen kehon keinoin. Hyvää fyysistä viestintää on esimerkiksi esiintymistaito. Pelkkä asian hallitseminen ei riitä, vaan täytyy myös osata painottaa tiettyjä kohtia äänensävyllä, jota eleet ja ilmeet tukevat. (Dunderfelt 2016, 21–22.) Puheviestintä on tärkeä osa ihmisten välisessä dialogissa, vaikka sanotaan sen muodostavan vain murto-osan siitä. Puheen avulla välitetään informaatiota sekä tunnetiloja ja merkityksiä. Puheeseen kannattaa valita sellaiset sanat, joita kuulijat ymmärtävät. Rakentavassa kommunikaatiossa sanojen valinnat ovat erityisen tärkeitä. (Mts. 18–19.)

#### **Intuitiivinen viestintä**

Dunderfeltin (2016, 27) mukaan ihmiset lukevat jatkuvasti toisiaan sanattomien viestien kautta. Henkilön kokonaisolemus välittyy, kun sanoja on edessä ja sanat välittyvät. Ratkaisevat tekijät ovat ilmeiden, sanojen ja eleiden kautta välittyvissä merkityksissä ja läsnäolon laadussa. Intuitiivinen viestintä koetaan suorana yhteytenä ihmisten välillä ilman tietoista ponnistelua saavuttaakseen

ymmärrystä. Intuitiivisessa viestinnässä on sanaton yhteys tai tunne samasta aaltopituudesta toisen kanssa. Intuitiivisen yhteyden ollessa hyvä, on turvallista puhua vapaasti ja sanallisen viestinnän eroavaisuuksien sieto kasvaa. (Dunderfelt 2016, 28–29.)

### **Tunneviestintä ja voimien viestintä**

Tunneviestintä on sanatonta viestintää, joka vaikuttaa kokoajan, mutta yleensä tiedostamattomasti. Tunneviestintä on erilaisia olotiloja, joita saattaa olla vaikeaa sanoittaa. (Dunderfelt 2016, 61–62.) Tunneviestintä syntyy puheenaiheesta, tilanteesta sekä ihmisten persoonallisista tyyleistä toimia tunteillaan (mts. 68).

## **3.2 Voimistava läsnäolo**

Dialogisen suhteen edellytys on turvallisuus. Avoimesti ja luottavaisesti dialogiin mukaan lähteminen ei onnistu, jos tilannetta ei koe riittävän turvalliseksi. Tunteiden ilmaisulle tulee olla tilaa ilman sanktioiden uhkaa. Pelko on joutua kritisoiduksi tai erityishuomion kohteeksi. Herkkyyttä, keskenäisyyttä tai haavoittuvuutta voi osoittaa turvallisessa ilmapiirissä. On myös oikeus olla puhumatta tietyistä asioista. Luottamuksen luominen vie aikaa. Ensikontakti on merkityksellinen asiakassuhteen syntymiselle. (Haarakangas 2011, 147–148.)

Asennetta kasvuun tarvitaan voimaantumiseen. Usko ihmisen mahdollisuuksiin muuttua, kasvaa ja oppia, ovat voimaantumisen perusta. Sisäinen voiman tunne ja kokemus hyvinvoinnista, selittävät voimaantumista. Myönteisten puolien näkeminen itsessä ja toisissa ihmisissä on voimaantumisen lisääntymisestä kertovaa. Itseluottamus ja rohkeus lisääntyvät, jolloin usko omiin kykyihin ja haasteista selviytyminen tuntuvat helpommilta. Voimaantuminen tapahtuu ihmissuhteissa huomioimalla muut ja kiinnostumisella muista ihmisistä. Muille voimaantuminen näkyy esimerkiksi omien rajojen ilmaisuna. Voimaantumisen tunnistaa kyvystä olla levollinen kuormittavienkin asioiden äärellä. Voimaantuminen saa suuntaamaan katseen eteenpäin, kohti tavoitteita, se on ihmisen sisäinen prosessi. Voimaantumista voi vahvistaa, mutta sitä ei voi suoraan antaa toiselle. Vuorovaikutuksessa voimaantuminen vahvistuu. Ymmärrys rakentuu yhdessä, ei toisen osapuolen kaikkietävällä asiantuntijuudella. Kohdattaessa aistitaan kiinnostus ja läsnäolo toisesta. Se, mitä itse tuo kohtaamistilanteeseen ja mitä tunnetta välittelee, on hyvä huomata. Tärkeintä on aito ja avoin kuunteleminen, jolloin ymmärrys rakentuu. (Heimonen, Juote, Rasanen & Björkqvist 2017, 7–8.)

Erilaisten näkökulmien samanaikaisen olemassaolon mahdollistaa ravitseva vuorovaikutus. Yhteyden säilymiseen ja eri näkökulmien sallimiseen auttaa levollisena ja rauhallisena pysyminen. Se tuo mahdollisuuksia tunteiden käsittelyyn, pysähtymiseen ja asioiden jakamiseen. Hyvä kohtaaminen on kokemus siitä, että yksilö tuntee tulevaisuutta nähdyksi ja kuulluksi sekä kokee, että hän on arvokas ja hyväksytty. (Mts. 20.)

Sanat merkitsevät paljon. Niillä voi kannustaa tai lannistaa, avata tai sulkea mahdollisuuksia. Sanat ovat työkaluja ymmärryksen lisääntymiseen yhdessä. Hyvä vuorovaikutus pitää sisällään myös hiljaisia hetkiä, vastauksilla ei ole kiirettä. Sanat tulee valita huolellisesti ja kiinnittää huomiota sanomisen tapaan. Kaikilla sanoilla on merkitystä. Valitut sanat ja puhe kertoo ihmisen mielen maisemista. Kiinnittääkö henkilö huomionsa mahdollisuuksiin vai haasteisiin tai voimavaroihin vai heikkouksiin. Ihmissuhdetyöntekijän tulee käyttää sanoja luomaan toisessa pystyvyyden tunnetta ja toiveikkuutta. Myönteinen palaute on tärkeää, vaikka asia olisi kuinka pieni tahansa. On mielekästä huomata, mitä tällainen toiminta synnyttää myös itsessä. Vuorovaikutustilanteessa ja kohtaamisessa on hyvä huomioida tilan käyttö, kehon avoimuus, yksityisyyden rajat ja hiljaisuuden hyödyntäminen. Sanattomastikin voi ilmaista, että ymmärtää ja myötäelää toisen ihmisen tilan. (Mts. 20–21.) Ihmisen kokemus siitä, että on tullut kuulluksi ja nähdyksi ja on arvokas sellaisena kuin on.

#### **4 Kohtaaminen ihmissuhdetyön ammattilaisena**

Ammatti valitaan arvojen mukaan. Sosiaaliala erottuu muista aloista universalismiarvoja eli yksilöiden ja ryhmien selviytymistarpeita arvostavana ryhmänä. (Helkama, Myllyniemi, Liebkind, Ruusuvoori, Lönnqvist, Hankonen, Renvik, Jasinskaja-Lahti & Lipponen 2020, 346.) Ihmissuhdetyössä tutkitaan rauhassa avun tarvetta ja selvitetään myös itselle, mistä asiakkaan tilanteessa on huoli. Huolen konkretisoiminen helpottaa sen puheeksi ottamisessa. Myös vahvistettavien voimavarojen pohtiminen on tärkeää. (Eriksson & Arnkil 2012, 13–15.) Ymmärrys koostuu kolmesta osasta, jotka ovat kognitiivinen, emotionaalinen ja moraalinen taso. Kognitiivinen osa sisältää tilanteen sekä vuorovaikutussuhteen synnyttämät mielikuvat, havainnot ja ajatukset, joita säätelee työntekijän työkokemus ja elämänhistoria. On tärkeää kyetä ennakointiin. Emotionaalinen osa pitää sisällään tilanteen tuomat tunteet työntekijässä. Tunteita pystyy ymmärtämään vain tunteilla, samaistamalla toisen elämysmaailmaan. Moraali on ymmärrystä siitä mikä on oikein ja väärin. Tulee havaita, mikä on velvoittavaa toimintaa kussakin tilanteessa. (Mts. 21–22.)

Mäntysaari (2016, 75) kuvaa sosiaalityön ammattilaisen ja asiakkaan keskustelussa tapahtuvan kahden ihmisen kohtaaminen. Tämän kohtaamisen ohella keskustelussa ovat yksityinen kansalainen ja hyvinvointiyhteiskunnaksi kutsutun instituution kohtaaminen. Työntekijän vuorovaikutukseen vaikuttaa hänen oma persoonallisuutensa, mutta myös hänen edustamansa ammattikunta ja yhteiskunnan intressi. Laitisen ja Kemppaisen (2010, 155) mukaan asiakas kohdataan arvokkaasti, kun häntä lähestytään tavallisena ihmisenä, perheenä tai yhteisönä ja löydetään yhdessä hänen tarvitsemansa tuki ja ammatillinen osaaminen. Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija ja hänet otetaan mukaan aktiiviseksi toimijaksi. (Laitinen & Kemppainen 2010, 155.)

#### **4.1 Tunnetaitojen merkitys läsnäolossa**

Tunteet ovat osana kaikessa ihmisten välisessä toiminnassa, niiden avulla viestitään. Fyysistä, kielellistä ja intuitiivista viestintää tunnetaan ja ymmärretään toisista ihmisistä. Eri oloiloja huomataan ja vaistotaan muissa. Tunteella on kohde ja se herää reaktiona johonkin. Tunne kertoo muun muassa ihmisen turvallisuudesta tai lähestyttävyydestä. (Seppänen 2021, 24–25.) Yksilöllinen temperamentti vaikuttaa siihen, miten koetaan tunteita ja miten niitä ilmaistaan. On eroja siinä, miten voimakkaasti ja herkästi erilaiset tunteet nousevat pintaan ihmisillä. Jokainen ilmaisee tunteitaan eri tavoin. Tunteiden säätely estää vahingollisen tavan ilmaista tunteita. (Mts. 35.)

Tunnetaidot ovat kykyä tunnistaa, ilmaista ja säädellä omia tunteita. Tunnetaitojen avulla voi pyrkiä säätelemään myös toisen tunteita, jos asiakas ei haastavassa tilanteessa itse siihen kykene. Ihmisen hyvinvointia edistää tunnetaidot ja ne ovat osa myös mielenterveyttä. On erittäin tärkeää kehittää tunnetaitoja läpi elämän. Tunneäly koostuu itsetuntemuksesta eli omien tunteiden tiedostamisesta ja omien kykyjen tarkasta arviointikyvystä, itsehallinnasta eli luotettavuudesta ja omien tunteiden hallinnasta, sosiaalisesta tietoisuudesta eli empatiakyvystä, joka helpottaa lähestyttävyyttä. Empaattinen ihminen vaistoa toisten tarpeet ja kykenee vastaamaan niihin. Tunneäly on myös ihmissuhteiden hallintaa eli muutoksen aikaansaamista ja yhteistyökykyä. Ihmiset, jotka tuntevat itsensä, ovat kyvykkäitä itsereflektioon ja ajattelevaisuuteen, jolloin toiminta on harkittua. Tunteiden hallitsemattomuudessa ihmistä hallitsee tunne, joka altistaa huonoille valinnoille. Kun ensin hallitsee omat tunteensa, on silloin kyvykäs tehokkaasti kohtaamaan muiden tunteita. (Seppänen 2021, 40–42.)

## 4.2 Työntekijän voimavarat ja työn rakenteet

Työntekijän hyvinvoinnin kannalta on aitous vuorovaikutuksessa ja tunneilmaisussa tärkeää. Ihmissuhdetyössä joudutaan asiakkaan rauhoittamiseksi säätelemään omia tunteita, jotta on mahdollista olla turvallinen ja luotettava hahmo. Oma jaksaminen ja yhteistyö asiakkaan kanssa vaarantuu, jos työntekijä liioittelee tunneilmaisussa tai ilmaisee ei-todellisia tunteita. Työntekijän kielteisten tunteiden kokemus lisääntyy, jos jatkuvasti on tukahduttanut omat tunteensa asiakastyössä. Tunteiden tukahduttaminen lisää tunteen kokemista ja pitkään jatkuessaan johtaa uupumiseen, stressireaktioihin ja masennukseen. Tunteiden kanssa tulee parhaiten toimeen tunnistamalla ja sanoittamalla ne sekä ilmaisemalla tunteita hallitusti tilanteeseen sopivalla tavalla. (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 345.) Auttamistyössä uupuminen on todellinen riskitekijä. Siihen voi johtaa liiallinen työmäärä tai oman elämän kriisit, jotka vievät niin paljon omia voimavaroja, ettei ihmishdetyöhön enää riitä jaksamista. Työntekijää ei nujerra työmäärä, jos on kykyä rajata töitä voimavarojaan vastaavaksi ja pitämään puolensa. Vastuunsa kantavalle ammattilaiselle tämä on kuitenkin usein vaikeaa, eikä työyhteisökään usein tue työn rajaamista. (Mts. 351.)

Erilaiset persoonat tulisi sallia työyhteisöissä sekä eritahtisuuden ja erilaisuuden tulisi olla voimavaroja. Sosiaalialalla erilaiset luonteenpiirteet ovat tarpeen, koska asiakkaat ovat mieltymyksiltään ja luonteeltaan erilaisia. (Seppänen 2021, 37.) Tunneäly on merkittävässä roolissa työssä, jota tehdään ryhmässä ja kohdataan paljon asiakkaita. Esimerkiksi tunneälykkäät hoitajat suoriutuvat paremmin tehtävistään kuin heidän vähemmän tunneälykkäät kollegansa. Työssä selviytymiseen ja työtilanteiden aikaansaamaan tunnetaakkaan on tunneälyllä vahva yhteys. Stressin määrää ja tunnetaakkaa vähentää henkilön korkea tunneälykyys. (Mts. 42–43.) Hyvässä työyhteisössä keskustellaan avoimesti toimintatavoista, joilla päästään tavoitteisiin. Voimaantumista yhteisöön tuo yksilöiden onnistumisen huomaaminen. Parhaimmillaan hyvinvoiva työyhteisö vahvistaa jokaista yksilönä, lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä tuo iloa ja merkityksellisyyttä työn tekoon. (Heimonen ym. 2017, 24.)

Mänttari-van der Kuipin (2015, 7) mukaan Kinman & Grant (2011) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden yksilöllisiä voimavaroja, kuten emotionaalinen ja sosiaalinen kompetenssi sekä reflektiokyky sekä Collinsin (2015) tutkimuksen kohteena olleet koherenssi ja pystyvyyden tunne selittämässä työhyvinvointia. Näissä tutkimuksissa huomio on keskittynyt tekijöihin, joiden myötä työntekijä on vastustuskykyisempi stressille ja kuormitukselle. Tutkimusten avulla on syntynyt tietoa siitä, että

työntekijät ja alan opiskelijat voivat kehittää yksilöllisiä voimavaroja, jotka suojaavat työn kulutuksilta vaatimuksilta. Mänttari-van der Kuip (2015, 7) lisää kuitenkin, että ensiarvoisen tärkeää on lähestyä työhyvinvointia rakenteellisesta näkökulmasta, tunnistaa organisaatiossa ja työyhteisössä olevia tekijöitä, joilla voidaan tukea ja parantaa subjektiivista työhyvinvointia ja työoloja.

Mänttari-van der Kuip (2015, 4) on nostanut huomion kohteeksi työyhteisölliset, vuorovaikutukseen ja lähijohtamiseen liittyvät voimavarat sekä niiden roolin selittämään sosiaalityöntekijöiden subjektiivista työhyvinvointia. Aiemmat sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin liittyneet tutkimukset ovat olleet varsin pahoinvointipainotteisia ja myönteiset lähestymistavat on huomattu vasta viime vuosina. (Mts. 6.) Mänttari-van der Kuipin tutkimus vahvistaa, että työyhteisölliset voimavarat ovat merkittävässä roolissa sosiaalityöntekijöiden subjektiivisessa työhyvinvoinnissa. Työyhteisön voimavaroiksi nousivat luottamus työtovereiden tukeen, työyhteisöllisyyden kokemus sekä luottamus esihenkilön tukeen ja osaamiseen. Vaikka työyhteisön voimavaroilla onkin suuri vaikutus työhyvinvointiin, niin lisäksi itse työ, sen luonne ja työn merkittävyyden kokemus ovat keskeisiä tekijöitä työhyvinvoinnissa sosiaalialalla. (Mts. 15.)

## 5 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, millaiset ammattilaisen toimintatavat lisäävät kohtaamisen syvyyttä ja sen kautta myös asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemusta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten ihmissuhdetyöntekijän työssä tulee näkyväksi läsnäolo kohdatessa asiakkaan. Näin ollen läsnäolon tilasta käsin kohtaamisesta on mahdollista tulla merkityksellistä. Olemme kiinnostuneita siitä, millaiset toimintatavat lisäävät kohtaamisen syvyyttä ja kuulluksi tulemisen kokemusta sekä miten nämä asiat tulevat työssä näkyviksi. Tavoitteeseen pääsemiseksi määriteltiin tutkimuskysymys: millaiset elementit vaikuttavat läsnäolevan kohtaamisen saavuttamiseen?

Näkökulma läsnäoloon haettiin asiakastyön lähestymistapojen ja työmenetelmien kautta, joilla pyritään vahvistamaan asiakkaan kuulemistä.

## 6 Tutkimuksen toteutus

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella tyypillisesti etsitään ymmärrystä tiettyyn ilmiöön tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta (Juuti & Puusa 2020a, 9; Kananen 2017, 32; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160). Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on kiinnostunut kohdehenkilöiden ajatuksista, tunteista, kokemuksista sekä kohdehenkilöiden kokemasta merkityksestä tutkittavaa ilmiötä kohtaan (Juuti & Puusa 2020a, 9). Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Tutkimus toteutettiin sosiaalialan ammattilaisten parissa, jotka tarvitsevat työssään läsnäolevan kohtaamisen taitoja. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään kohderyhmän ajatuksia ja kokemuksia läsnäolevasta kohtaamisesta. Näiden ajatusten ja kokemusten perusteella muodostetaan pääluokkia, jotka kuvaavat läsnäolevan kohtaamisen edellytyksiä. Haastatteluista nousseita käsitteitä ja haastattelulainauksia esitellään opinnäytetyössä.

### 6.2 Aineistonkeruu

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu tapahtuu yleisimmin haastattelulla, kyselynä, havainnointina tai erilaisista dokumenteista kerätyllä tiedolla (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston keräämiseen käytetään eniten erilaisia haastatteluja (Puusa 2020, 103; Kananen 2017, 88). Haastattelu voi olla lomakehaastattelu tai lomakekysely, teemahaastattelu tai syvähaastattelu. Lomakehaastattelu tai lomakekysely on aineistonkeruumenetelmä, jossa haastattelukysymykset ja vastausvaihtoehdot on stukturoitu eli määritelty ennakkoon. Strukturoitua haastattelumuotoa käytetään yleensä määrällisessä eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelu on haastattelumuodoista käytetyin ja siinä on ennalta määritelty teema, josta tutkija keskustelee tutkittavan kanssa. Syvähaastattelu taasen on vapaampi ja siinä keskustellaan aiheesta ilman teemoja. (Kananen 2017, 88.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2009,47) mukaan Merton, Fiske ja Kendall (1956) määrittelevät teemahaastattelussa tutkijalla olevan tiedon haastateltavien kokemuksesta tiettyä ilmiötä kohtaan. Tutkijat ovat perehtyneet ilmiötä koskevaan teoriaan, jonka kautta he ovat päätyneet tiettyihin olettuksiin ilmiöstä. Tämän jälkeen tutkija laatii haastattelurungon. Viimeiseksi haastatellaan kohderyhmä, jolla on subjektiivisia kokemuksia ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47.)

Haastattelu on vuorovaikutteista ja siksi tutkijan on tärkeä tunnistaa, että haastattelun osapuolet vaikuttavat toisiinsa (Puusa 2020, 103; Kananen 2017, 91). Haastattelujen tavoitteena oli kerätä sellainen aineisto, josta voidaan tehdä uskottavia päätelmiä tutkittavaa ilmiötä kohtaan (Hirsjärvi & Hurme 2015, 66). Haastelujen kautta pyrittiin pääsemään kiinni haastateltavien ajatuksiin, koke-  
muksiin ja mieltymyksiin (Puusa 2020, 103).

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Kohderyhmä koostui yhdestätoista työntekijästä, jotka työskentelevät kolmannella sektorilla sosiaalialalla. Yhteyshenkilö opinnäytetyöhön löytyi sosiaalisen median kautta. Hänen sidosryhmistään löytyivät ensimmäiset haastateltavat, joiden kautta löytyivät loput haastateltavat eri puolilta Suomea. Kun haastateltavilta itseltään tulee ehdotuksia toisista haastateltavista, joilla he ajattelevat olevan tie-  
toa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, kutsutaan tätä lumipallomenetelmäksi tai lumipallo-  
otannaksi. (Aira 2005; Hirsjärvi & Hurme 2015, 59; Tuomi & Sarajärvi 2018, 99). ”Lumipalloilu” jat-  
kuu kunnes haastateltavilta ei tule enää uusia ehdotuksia haastateltaviksi (Hirsjärvi & Hurme 2015, 60).

Haastattelujen kautta haettiin vastausta tutkimuskysymykseen: millaiset elementit vaikuttavat län-  
näolevan kohtaamisen saavuttamiseen. Haastatteluun valittiin kymmenen avointa kysymystä. Haastattelukysymykset (liite 3) olivat muodoltaan avoimia. Kananen (2017, 93) mukaan kysymyk-  
senasetteluun tulee kiinnittää huomiota, jotta kysymys voi tuottaa kaikenlaista kokemusta eikä  
siinä ole johdattelevia sanoja. (Kananen 2017, 93). Runko ohjaa haastattelua ja siitä saa poiketa,  
voidaan esittää jatkokysymyksiä sekä tarkentavia kysymyksiä. Haastattelussa käytettyjen kysymys-  
ten laatiminen tapahtui teoriaan ja tutkittavaan asiaan peilaten, jotta saatiin vastauksia tutkimus-  
kysymykseen.

Haastateltaville lähetettiin syyskuun 2022 lopulla sähköposti, joka sisälsi saatekirjeen (ks. liite 1.) ja  
suostumuslomakkeen (ks. liite 2.). Sähköpostissa ehdotettiin haastatteluaikoja viikon ja kahden vii-  
kon päähän. Kun haastateltava oli vastannut hänelle sopivan ajan, lähetettiin hänelle haastatte-  
luun pääsemiseen tarkoitettu linkki. Ennen jokaista haastattelua tarkistettiin, että haastateltavalta  
oli vastaanotettu allekirjoitettu suostumuslomake. Yksitoista haastattelua toteutettiin lokakuun  
2022 aikana.

Haastattelut toteutettiin etänä Microsoft Teamsissä videoyhteydellä ja ne tallennettiin. Haastattelun alussa kaikki esittelivät itsensä. Lisäksi kerrottiin haastattelun etenemisestä ja kestosta. Tutkimuksen tekijät esittivät haastattelukysymykset vuorotellen jokaiselle haastateltavalle. Molemmat opinnäytetyön tekijät osallistuivat jokaiseen haastatteluun siten, että toinen kysyi kysymykset ja toinen observoi. Molemmat haastattelijat esittivät lisäkysymyksiä ja tarkentavia kysymyksiä tarpeen mukaan. Lisäkysymyksiä haluttiin esittää siitä syystä, että haastattelusta muodostui dialogisempi ja näin haastateltava pystyi avaamaan vastaustaan tarkemmin ja asiasta syntyi laajempaa pohdintaa. Haastattelussa käytettiin muun muassa seuraavanlaisia tarkentavia kysymyksiä: ”Ymmärsinkö oikein, kun sanoit...” ja ”Tarkoititko tällä, että...”. Näillä kysymyksillä pyrittiin varmistamaan, että haastateltavan vastaus oli ymmärretty oikein.

### **6.3 Aineiston analyysi**

Aineisto kerättiin haastattelemalla kohderyhmä, johon kuului yksitoista haastateltavaa. Haastatteluista syntyi tallenteita yhteensä 7 tuntia 37 minuuttia. Haastattelujen kestot vaihtelivat ollen lyhyimmillään 20 minuuttia ja pisimmillään 70 minuuttia. Aineisto koostuu videotallenteista tehdyistä litteroinneista, mikä tarkoittaa haastattelujen puhtaaksikirjoittamista tekstimuotoon (Kananen 2017, 132). Kun Microsoft Teamsissä järjestetään tapaaminen, ja se tallennetaan, tallentuu siitä samalla reaaliajassa muodostunut litterointi. Automaattisen transcriptin eli litteroinnin käyttöohje saatiin verkkopedagogiikan asiantuntijalta. Haastatteluun liittyvä automaattinen litterointi tarkastettiin ja korjattiin kuuntelemalla videotallenne uudelleen. Automaattisesta litteroinnista korjattiin virheelliset sanat ja lauseenrakenteet, koska litterointiohjelma ei tunnistanut kaikkia sanottuja sanoja oikein. Myös puheessa toistuvat peräkkäiset samat sanat poistettiin. Yhteensä litteroitua tekstiä syntyi yhdestätoista haastattelusta 103 sivua käyttäen Calibri-fonttia fonttikokona 12 rivivälillä 1. Aineisto numeroitiin tunnisteilla H1-H11.

Aineiston riittävyttä voidaan arvioida saturaatiolla, jolla tarkoitetaan tilannetta, jossa aineisto alkaa toistaa itseään. Haastateltavilta ei tällöin tule tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99.) Aineiston voidaan katsoa olevan riittävä. Tämä huomattiin siitä, että aineisto näytti kylläännyvän eli samat teemat alkoivat toistua.

Aineiston analyysimenetelmäksi valikoitui aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Jo aineistonkeruuvaiheessa huomattiin tiettyjen teemojen toistumista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Ennen aloittamista määriteltiin analyysiyksikkö, joka on läsnäoleva kohtaaminen. Analyysiyksikkö määrittyi tutkimuskysymyksen mukaan. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa käsitteitä yhdistellään, jolloin vastaus saadaan tutkimuskysymykseen. Sisällönanalyysi perustuu siihen, että empiirisestä aineistosta edetään kohti tutkittavan ilmiön käsitteellisempää näkemystä. Käsitteiden avulla muodostetaan kuvaus tutkimuskohteesta ja se on abstrahointia. Teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan alkuperäisaineistoon koko ajan, kun uutta teoriaa muodostuu samalla. Asiat, jotka tutkittaville on ollut merkityksellisiä, pyrkii tutkijat johtopäätöksissään ymmärtämään. Kaikissa analyysin vaiheissa tutkijoiden tarkoitus on ymmärtää tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan käsin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.)

Litteroinnin jälkeen aineistoa käytiin läpi uudelleen ja uudelleen. Aineistosta etsittiin luokkia ja kategorioita, jotta aineistoa pystyttiin ryhmittelemään (Juuti & Puusa 2020b, 143). Aineistonluokittelussa pyritään pitämään mielessä tutkimuskysymys ja tutkimuksen kohteena oleva ilmiö (Kananen 2017, 132; Juuti & Puusa 2020b, 143).

Aineistosta etsittiin luokkia jo litterointeja tehtäessä ja esiin nousseita pelkistettyjä ilmaisuja koottiin Excel-taulukkoon allekkain. Datasta etsittiin myös tutkimuskysymystä kuvaavia ilmaisuja ja saman värisillä kynillä alleviivattiin samaa asiaa kuvaavat sisällöt. Tämä on aineiston pelkistämistä eli redusointia, tutkimuksen kannalta epäoleellinen karsittiin pois. Alkuperäisilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.) Seuraavaksi aineistoa klusteroitettiin eli ryhmiteltiin, jolloin datasta poimituista ilmauksista etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samaa teemaa kuvaavat pelkistetyt ilmaisut yhdisteltiin, kooten ne Flinga-ohjelmaa käyttäen mindmap-tyylisesti visuaaliseen muotoon, josta oli helpompi havainnoida laajaa aineistoa. Luokittelussa aineisto tiivistyi. Klusterointi luo pohjan alustavalle kuvaukselle siitä, mitä läsnäoleva kohtaaminen pitää sisällään (mts. 124). Aineistolähtöiselle sisällönanalyysille on variaatioita, koska aineistolähtöisyyden takia ei välttämättä voi etukäteen määrittää luokkien tasoja. Muotoutuuko tai onko tarvetta lisäluokille alaluokan lisäksi, tulee esiin vasta analyysin edetessä. (Mts. 127.) Tässä tutkimuksessa alaluokasta tiivistyi vielä pääluokka. Aineiston klusterointia seuraa abstrahointi eli käsitteellistäminen. Tutkimuksen kannalta olennainen tieto erotetaan ja sen perusteella teoreetti-

set käsitteet muodostuvat. Ryhmittely on osa käsitteellistämisprosessia. Alkuperäisaineistoa käytetään teoreettisiin johtopäätöksiin. Käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se on mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta. Analyysin kaikissa vaiheissa tarkkailaan, että yhteys alkuperäisdataan säilyy. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–126.)

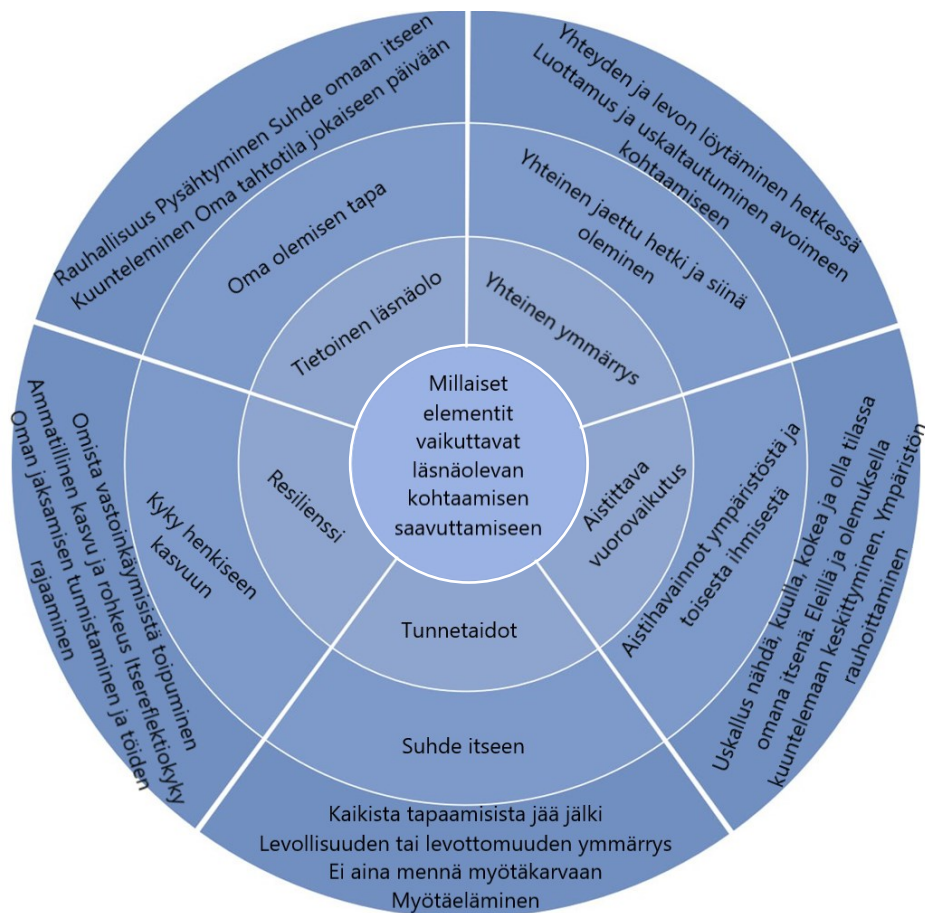
Aineiston abstrahointia kuvaa pääluokka, johon aineiston tiivistäminen päättyy. Taulukossa 1 kuvataan aineistolähtöisen sisällönanalyysin etenemistä alkuperäisestä ilmaisusta pääluokaksi Tietoinen läsnäolo. Aineiston sisällönanalyysin etenemiseen ja luokitteluun sovellettiin Tuomen ja Sarajärven teoksessa esiintyviä luokkia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–126.) Liitteessä 4 kuvataan erikseen kaikkien pääluokkien muodostuminen (ks. liite 4.).

Taulukko 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen pääluokaksi.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
<p>“Se on se olemisen tapa. Semmoinen niin kuin semmoinen oma niinku rauhallisuus. Että mä en koskaan asiakkaalle sano, että rauhoitu, koska mun mielestä en mä voi käskyttää ketään ja sanoa että rauhoitu, vaan jotenkin mun käsitys on se, että se rauhoittuminen tapahtuu sen oman rauhallisuuden kautta. Et varmaan semmoinen, että kykenee pitää semmoisen rauhallisuuden.” (H9)</p> <p>“Se oma oleminen, että mä oppisin olemaan läsnä tässä hetkessä. On se sitten kiireellinen hetki tai niinku rauhallinen hetki. Mutta että se on tasan tämä hetki.” (H8)</p> <p>“Monella tapaa muutenkin semmoinen niinku rauhallinen hyvä tilanne ja yhteys, niin on siinä tärkeitä. Ne muodostaa sen semmoisen kentän missä pystyy sitten vuorovaikutus toimimaan myöskin.” (H11)</p>	<p>Rauhallisuus, tilanteen rauhoittaminen omalla olemuksella</p> <p>Pysähtyminen</p> <p>Hetkessä eläminen</p> <p>Yhteys toiseen ihmiseen</p>	Oma olemisen tapa	Tietoinen läsnäolo

## 7 Tutkimustulokset

Aineiston analyysin tuloksena pääluokiksi muodostuivat tietoinen läsnäolo, yhteinen ymmärrys, aistittava vuorovaikutus, tunnetaidot ja resilienssi. Kuviossa 1 havainnollistetaan pääluokan, alaluokan ja pelkistettyjen ilmaisujen teemoja. Kuvioista voidaan huomata, että pelkistettyjen ilmaisujen osiot osaltaan sitoutuvat toisiinsa, vaikka ne ovat määritelty eri luokkiin. Tämä nähdään luonnollisena ilmiönä, koska luokat ja ilmaisut ovat lopulta yksi laaja kokonaisuus. (ks. kuvio 1)



Kuvio 1. Läsäolevan kohtaamisen saavuttamiseen vaikuttavat elementit.

### 7.1 Tietoinen läsnäolo

Aineisto pelkistyi alaluokasta oma olemisen tapa, pääluokaksi tietoinen läsnäolo. Tietoinen läsnäolo tuli aineistosta esiin käsitteinä, joita ovat muun muassa rauhallisuus, tilanteen rauhoittaminen

omalla olemuksella, pysähtyminen, oman mielen virittäminen läsnäoloon, yhteys toiseen ihmiseen, uskallus ja tahtotila läsnäoloon, oma mielenvire, kuunteleminen, olemisen ilo sekä rauhallinen puhetyyli.

Näkökulmat, jotka sisältyvät tietoiseen läsnäoloon ovat kyky rajata kohtaamisesta häiriötekijät, rajaaminen on osa ammatillista kasvua. Toisaalta häiriötekijät nähtiin myös inhimillisenä tarkkaavuuden siirtymisenä niihin. Omien arkisten murheiden taustalle jättäminen lisäsi läsnäolevan kohtaamisen mahdollisuutta. Työkokemuksen karttuessa ja erilaisia ihmisiä kohdatessa oppii ymmärtämään ihmisten moninaisuutta paremmin. Tilanteisiin meneminen ilman ennako-oletuksia asiakkaasta, auttoi läsnäolevan kohtaamisen syntymisessä. Työkokemuksen nähtiin edistävän kykyä kohdata asiakas läsnäolevasti. Kiinnostus toisesta ihmisestä ja hetkestä teki tunnelmasta läsnäolevan. Kohtaaminen on myös oma tahtotila tarjota läsnäoleva hetki asiakkaan kanssa. Läsnäolon tilaan pääsemiseksi auttaa keskittyminen asiakkaaseen ja tilanteeseen virittämällä mieltä kyseiseen hetkeen. Hetkessä eläminen antaa kykyä huomata läsnäolevan kohtaamisen tilaisuudet. Myös oman mielentilan virittäminen rauhallisuuteen, auttaa myös asiakasta rentoutumaan. Tietoisena läsnäolon osana nähtiin myös tärkeänä kyky olla yhteydessä omiin tunteisiinsa. Pelkästään järjen ja mielen tasolla kohdattaessa hetki jää pinnalliseksi. Läsnäolevan kohtaamisen laatuun vaikuttaa työntekijän persoonallisuus. Itseen tulee kuunnella, tuntuuko työ oikealta vai onko se epämiellyttävää. Muutamalla asiakasta huomioivalla sanalla voi jo päästä yhteyteen.

Ammatillisen kasvun kautta syntyy rohkeutta rajata työtä häiritseviä tekijöitä.

*...ihmisellä on oikeus juuri siihen hetkeen silloin minun kanssa esimerkiksi, että sitä ei häiritä ulkopuolelta, että minä en salli sitä...vaikka ovella koputtaisi joku. ...tämä on vahvistunut tavallaan tässä vuosien varrella, että se on varmaan juuri sitä ammatillista kasvua mitä on tapahtunut. --- oma ammatillinen kasvu voi olla kesken. Voi olla niinku myös semmoista epävarmuutta siitä, että voinko rajata, voinko sulkea oven, voinko jättää vastaamatta tuolle. Loukkaantuuko joku tavallaan, että poimii niitä ympärillä olevia tunteita ja niin kuin ajatuksia ja katseita. (H4)*

Työntekijän ammatillisen kasvun ja kokemuksen myötä kertyy taitoa olla vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa. Läsnäoloon vaikutti mukautuminen erilaisiin asiakastilanteisiin.

*Toki se tavallaan sitten koulutuksen ja varsinkin pitkän työkokemuksen myötä kasvaa. ...uskaisin, että sosiaalialan työssä, niin vaatii ihmisiltä tietynlaista luonnetta.*

*Että pystyy kohtaamaan sen ihmisen ja tietynlainen ymmärrys erilaisuudesta ja moninaisuudesta tavallaan. Sekin on työkokemuksen kautta aika paljon opittua, koska olen kohdannut erilaisia ihmisiä. (H1)*

Mielentilan ollessa rauhallinen ja keskittynyt, on helpompi arvioida, mihin huomio tulee suunnata. Työhön tulevien keskeytysten aikana tästä taidosta on hyötyä. (Heimonen ym. 2017, 22.) Kiinnostus kohdattavaa ihmistä kohtaan loi läsnäolevan tunnelman. On tärkeää virittää itsensä sellaiseen mielentilaan ja rauhallisuuteen, jossa toisen on myös helppoa rentoutua.

*Läsnäolo on mun mielestä sitä, että ollaan kiinnostuneita siitä hetkestä tai siitä tilanteesta, siitä ihmisestä, siitä asiasta mitä on tapahtumassa tai kenen seurassa ollaan. Läsnäolo on mun mielestä kiinnostusta. (H4)*

Läsnäolon mahdollisuuden nähtiin olevan jokaisessa hetkessä. Lisäksi tärkeää on ymmärrys siitä, että elämä on ohikiitäviä hetkiä. Ne on tärkeää havaita kohtaamistyössä, koska hetkistä voi syntyä läsnäoleva kohtaaminen toisen ihmisen kanssa.

*Et jotenkin mä ajattelen, että siinä tullaan siihen mitä olen kovasti opetellut elämänsäni siinä hetkessä elämiseen ja läsnä olemiseen, että on sitten kiire hetki tai minkälainen hetki vaan niin meillä on olemassa vaan tämä hetki. (H8)*

Tietoinen läsnäolo nähtiin omana mielenvirityskeinona, jolloin syntyy motivaatio kohdata asiakas läsnäolevasti. Ymmärrys siitä, että kohtaaminen on asiakkaalle tärkeä ja itse ammattilaisena haluaa tehdä parhaansa olemalla läsnä tässä hetkessä. Lisäksi vastaanottokyky vaikuttaa läsnäolevan kohtaamisen saavuttamiseen.

*Se on ihan mielenvirityskeino, että se keskittyminen siihen asiakkaaseen ja siihen tilanteeseen ja siihen ihmiseen ja siitä löytyvää niinku tämmönen motivaatio... tää on arvokas hetki sille ihmiselle ja sen miettiminen ja se yleensä niin kuin auttaa keskittymään. Ei meidän ihmisten mieleen montaa asiaa mahdu kerralla, mikä sit tietysti tavallaan niinku virittää mielensä siihen kohtaamiseen ja siihen hetkeen. ...on itse siinä moodissa, et pystyy vastaanottamaan. Keskittyy, sulkee arkiset murheet ja mieltii sitä kautta, että miksi tässä ollaan. Tässä ollaan sen ihmisen asian äärellä. --- Ja se auttaa rajaamaan pois mielestä kotimurheet tai jotkut muut murheet, mitkä saattaa omassa elämässä olla tai tämmöiset. Et se keskittyminen siihen asiaan. (H11)*

Asiakaskohtaaminen nähtiin oppimiskokemuksen mahdollisuutena. Toisen tilanne otettiin avoimesti vastaan ilman ennako-oletusta. Häiriötekijöiden mahdollisuus on yleensä jollain tavalla

läsnä kohtaamistilanteessa, joten tarkkaavuuden kiinnittyminen niihin nähtiin inhimillisenä piirteenä.

*...asiakaskohtaamisesta niin se kulku asiakkaaseen ja hänen asiaan, että pyritään mahdollisimman hyvin olemaan siinä hetkessä, eikä mietitä ehkä seuraavaa tapaamista tai seuraavaa kauppalistaa... Ihmisiä tässä ollaan ja kaikkeneköisiä niin sanottuja häiriötekijöitä elämässä on...ottaisi sen oppimiskokemuksena, että mitä enemmän tavallaan on tyhjä taulu niin sanotusti niin itsekkin hyötty eniten ja asiakas tottakai. Olen huomannut sen ihan käytännössä, että kyllä sillä miten asennoituu siihen tilanteeseen, ja myös vähän valmistautuu, niin sillä on merkitystä. (H2)*

Tietoista läsnäoloa ihmissuhdetyössä on se, että on kosketuksissa omiin tunteisiinsa. Mielen tasolla tai järkevästi kohtaaminen jää laimeaksi, jos tunne tekemiseen puuttuu.

*Elämän täytyy tietyllä tavalla koskettaa ja tuntua, jotta sä haluat jatkossakin ihmetellä sitä ja olla sen kanssa. Niin kuin läsnä nyt. Jos lähestyy vaan mielen tasolla asioita, niin sitten ne ei hirveän paljon niinku kosketa. ...se on meidän ajassa hyvin dominoivaa ja varsinkin sitten kun meidät koulutetaan siihen ja se on tapa miten me pyöritetään palveluita ja yhteiskuntaa ja mitä tahansa asioita. ...jotta se purkautuu, niin elämän täytyy niinku koskettaa ja tuntua ja sitten sen jälkeen se on ehkä myös arvovalinta, että mitä sä lähdet vahvistamaan sun olemisessa. (H10)*

Läsnäolevan kohtaamisen onnistumiseen vaikuttaa työntekijän persoonallisuus. Itsereflektio auttaa ymmärtämään omaa soveltuvuutta työhön.

*Se muutama inhimillinen sana sille asiakkaalle...kyllähän se silloin varmaan semmoinen määrätynlainen persoonakysymyksen on...jokainen ammattilainen varmaan joutuu myöskin miettimään sitä, että olenko mä niinku jotenkin rakenteeltani niin kuin soveltuva tähän työhön, että jos kauheen epämukavaksi kokee olonsa jossakin työssä ja tekee sitä väkisin, niin se voi vähän liittyä siihen, että tuota se oma persoonallisuus mussa on jo jotenkin niin erilainen. (H9)*

## 7.2 Yhteinen ymmärrys

Aineisto pelkistyi alaluokasta yhteinen jaettu hetki ja siinä oleminen, pääluokaksi yhteinen ymmärrys. Yhteinen ymmärrys tuli aineistosta esiin käsitteinä, joita ovat muun muassa ymmärretyksi tulemisen pelko, yhteyden ja levon löytäminen hetkessä, luottamus ja uskaltautuminen avoimeen

kohtaamiseen, turvallisuus, mielensä virittäminen kuuntelemaan, ihmisten erilaisuuden ymmärtäminen, keskittyminen tilanteeseen ja ihmiseen, ääneen sanominen, onko ymmärtänyt toista, hyväksytty omana itsenään sekä kunnioittaminen.

Yhteinen ymmärrys muodostuu kysymällä avoimia kysymyksiä ja olemalla asiakkaan kanssa samalla tasolla. Yhdessä tilanteen läpikäyminen lisäsi ymmärryksen muodostumista käsillä olevasta asiasta. Yhteisen ymmärryksen haasteena voi olla ymmärretyksi tulemisen pelko, kun tavataan ensimmäistä kertaa. Kaikilla osapuolilla on jännitys siitä, tuleeko kuulluksi ja ymmärretyksi oikealla tavalla. Syntyykö yhteys ihmisten välille. Myös vaistojen ja tilanteenlukutaitojen nähtiin vaikuttavan yhteisen ymmärryksen saavuttamiseen. Aistimalla asiakkaan olotilaa, osaa kohdata hänet tilanteen vaatimalla tavalla. Nähdynsi tulemisen kokemuksen nähtiin olevan tärkeää läsnäolevan kohtaamisen tapahtumisen kannalta. Kun säilyttää palon iloita ja ihmetellä toisesta, arkisestakin olemisesta tulee merkityksellistä. Yhteisen ymmärryksen muodostuminen voi viedä aikaa, mutta sen löytyminen on palkitsevaa. Asiakkaan ajatusten tai toimintatapojen heijastaminen takaisin hänelle sanoittamalla ne ääneen, osoittaa, että kuuntelee ja se lisää yhteistä ymmärrystä.

Yhteys toiseen virittyy läsnäololla ja myötätunnolla, avoimuus mahdollisuuksille myös lisääntyy. Erilaisten tunteiden ja tilanteiden kohtaamiseen sallivammin auttavat myötätunto- ja läsnäolotaidot. Myötätunto on huomaamista, miten toisella menee ja halua lievittää hänen hankalaa oloaan. Erityisesti riittämättömyyttä koettaessa ja vaikeuksia kohdattaessa tuo tasapainoa myötätuntoinen asennoituminen itseä ja toisia kohtaan. Myötäelämistä on myös myötäilo, joka on kykyä huomata ja jakaa toisen onnistumista. (Heimonen ym. 2017, 22.)

Läsnäolevassa kohtaamisessa on tärkeää toisen tunteiden hyväksyvä kohtaaminen sekä turvallisen ympäristön luominen. Ihmisten on annettava tuntee ja kokea. Keskeistä on myös miettiä, miten itse rakentaa osaltaan turvallista ympäristöä. Ohjaa ja tukee toisen vierellä, ei niin sanotusti korokkeelta käsin. (Seppänen 2021, 74.) Yhteisen ymmärryksen muodostumiseen vaikuttavat ratkaisukeskeisen työtavan menetelmät. Ammattilaisen ei ole tarkoitus ohjata korkeammalta korokkeelta käsin asiakasta, vaan avoimin kysymyksin luoda yhteyttä ja yhteistä ymmärrystä.

*Nykyisin on tullut tämmöinen hieno sana, kun yhteinen ymmärrys, niin mä jotenkin niinku hänen kanssaan haen sitä yhteistä ymmärrystä ja, että mä en niinku kuvittele*

*silleen et mä oon tässä joku ammattilainen, jolla olisi niin kuin vastaukset tälle asiakkaalle, vaan se että mä niinku heittäydyn yhdessä niinku hänen kanssaan niinku pohtimaan sitä tilannetta ja siihen liittyy tosi paljon niinku nää avoimet kysymykset. (H9)*

Uuteen ihmiskontaktiin ja kohtaamiseen liittyy haastateltavan mukaan ymmärretyksi tulemisen pelko. Se ilmenee, kun aloitetaan keskustelu ja tavataan ensimmäistä kertaa. Jännitetään sitä, tullaanko kuulluksi ja ymmärretyksi. Uusien ihmisten kanssa oleminen vaatii erityisen paneutumisen, että pelot katoavat. Täten syntyy vuorovaikutussuhde sellaiseksi, jossa voi ilmaista itseään vapaasti.

*Siinä kun luodaan se tila missä on läsnäolo, ni siinä myöskin työntekijällä itsellään on niin kuin tavallaan se jännitys siinä, toimiiko tää. Ja tavallaan sen kohtaaminen. ...Ihmisellä on tavallaan semmoinen niinku ymmärretyksi tulemisen pelko, kun kohdataan joku uusi ihminen tai aloitetaan tällöinen keskustelu, jossa tavataan ensimmäistä kertaa. ...meillä on semmoinen mielipide niinku jossa tavallaan niinku jännitämme sitä, että tuleeko kuulluksi ja tuleeko ymmärretyksi. ---Ymmärtäminen edellyttää kuulemistä. ...kuunnellakseen ihmistä, niin täytyy oikeasti ymmärtää. Sinne menee paljon asioita ohi yleensä koska ei vielä ymmärrä. Ei vielä tiedä sitä ihmistä ja ei tiedä, että mitkä ne se tajunnan virassa olevat jutut on merkityksellisiä. (H11)*

Läsnäoleva kohtaaminen tapahtuu vaistonvaraisesti. Siihen vaikuttaa ammattitaito sekä esimerkiksi ihmisten erilaisuuden ymmärtäminen, jota kokemuksen myötä voi oppia.

*...on luonnostaan semmoinen intuitio kohdata ihmiset ja olla heidän kanssaan. Toki se tavallaan sitten koulutuksen ja varsinkin pitkän työkokemuksen myötä kasvaa ja mä uskoisin, että sosiaalialan työssä niin vaatii ihmisiltä tietynlaista luonnetta, että pystyy kohtaamaan sen ihmisen ja sitten ymmärrys erilaisuudesta ja moninaisuudesta tavallaan ja sekin on työkokemuksen kautta aika paljon opittua, koska olen kohdannut erilaisia ihmisiä.” (H1)*

Nähdyksi tuleminen tai nähdyksi tekeminen on tärkeää yhteisen ymmärryksen muodostumisessa. Säilyttää paljon iloa toisesta ihmisestä. Asiakkaan kuuntelemista korostaa se, että on myötätuntoinen, mutta myös palauttaa kuulemaansa toiselle.

*Elämän hetki, että jos ei nää sitä ihmistä siinä ja sitä hetkeä siinä, niin sitten se kaikki on aika jotenkin tyhjän tuntuista. ...miten saa säilytettyä ihmisissä sellaisen niin kuin paljon ihmetellä ja iloa siitä toisesta ihmisestä niinku vaikka se arkisesti toistuu koko ajan uudestaan ja uudestaan. (H10)*

Yhteinen ymmärrys vaatii aikaa, kun tullaan kohtaamiseen erilaisista elämäntilanteista. Yhteyden löytäminen yhdessä on lopulta palkitsevaa.

*...minä voin tuua sen oman läsnäolon ja jotenkin niin kuin näyttää sen toisen ihmisen arvon sillä, että mä haluan kohdata hänet. Ja sitten siinä on aina se toinen osapuoli, joka tarvii ehkä sen oman aikansa. Hän tulee sieltä omasta elämästään ja mitä hän tarvii siihen, jotta se kohtaaminen voi olla niinku vuorovaikutteista. ...kohtaaminen vaatii aikaa, mutta sitten kun se yhteys löytyy, niin mä ajattelen, että se on tosi palkitsevaa. (H8)*

Kun ihminen kertoo tavoistaan toimia, niin yhteisen ymmärryksen muotoutumisen kannalta on tärkeää heijastaa asia takaisin hänelle. Näin ollen asiakkaalle tehdään näkyväksi esimerkiksi liiallisen vaativuuden itseä kohtaan haitallisuus ja hän voi sen siinä hetkessä havaita motivoivan keskustelun keinoin.

*Ehkä yksi tärkeimpiä taitoja on empatiakyky, jolla en niinkään tarkoita ehkä pelkääntään tällaista perinteistä myötäelämisen tunnetta. Vaan sitä, että kun ihminen sanoo jotain, niin pystyy palauttamaan sen asian hänelle. Esimerkiksi, jos hän kertoo vaikkapa jollain tapaa siitä, että miten hänellä on tapana ruoskia itseänsä. Siitä voi vaikka napata sen, että kun kuuntelee sua ja musta toi kuulostaa (että) sä oot tosi vaativa itseäsi kohtaan. Niin se on esimerkiksi tämmöinen eli kuuntelen. ...Et se jos puhutaan siitä niinku vuorovaikutuksen syntymisestä, niin on äärimmäisen tärkeää antaa sen ihmisen tulla ymmärretyksi ja kuulluksi. (H11)*

### 7.3 Aistittava vuorovaikutus

Aineisto pelkistyi alaluokasta aistihavainnot ympäristöstä ja toisesta ihmisestä, pääluokaksi aistittava vuorovaikutus. Aistittava vuorovaikutus tuli aineistosta esiin käsitteinä, joita ovat muun muassa uskallus nähdä, kuulla, kokea ja olla tilassa omana itsenä, kehonkieli, eleillä ja olemuksella kuuntelemaan keskittyminen, katsekontakti, puhe ja sanat, viestinnälle avoin kenttä, ympäristön rauhoittaminen, välittävä kohtaaminen, aitous, tervetullut olo ja kodikas ympäristö.

Aistittavan vuorovaikutuksen näkökulmana yhteys löytyy, kun luottamus syntyy ja se näkyy levollisuutena asiakkaan olemuksessa. Läsnäolevan kohtaamisen vaikutus voi näkyä asiakkaan helpotuksesta ja rentoutuneesta ryhtimuutoksesta. Myös fyysisellä ympäristöllä ja sen miellyttävyydellä on vaikutusta kohtaamisen laadun suhteen. Kun ilmapiiri on turvallinen ja lämmin, on vaivattomam-

paa päästä läsnäolevaan vuorovaikutukseen. Hyvä tunnelma rentouttaa ja mahdollistaa läsnäolevan kohtaamisen. Ympäristön rauhoittamiseen voi vaikuttaa myös ennakkoon, jolloin mahdolliset häiriötekijät vähenevät.

Ihmissuhdetyöntekijä on havainnut asiakkaan olemuksessa positiivisen muutoksen, kun läsnäoleva kohtaaminen on onnistunut.

*Kun semmoinen yhteys löytyy, niin sen voi tuntea ja nähdä myös jonkunlaisena levollisuutena sen toisen ihmisen niin kun olemuksessa. Se, että uskaltautuu olla ja uskaltautuu luottaa. Ja ne voi olla pieniäkin asioita, josta sen voi huomata ja jotenkin niinku nähdä sen. (H8)*

Läsnäolevan kohtaamisen voi aistia ilmapiirissä, tai nähdä asiakkaan ryhtimuutoksena. Myös fyysillä ympäristöllä on merkitystä kohtaamisen laatuun.

*...asiakkaalle tuli yllättävä semmoinen helpotus. ...ja se näkyy niinku siitä asiakkaasta ja se oli oikein semmoinen helpottuneen oloinen. ...Niin se oikein näkyy se hartioissa kun se sai asiaan vastauksen. Kun hän sai ymmärryksen siinä. ...Ihmisille luodaan semmoinen kodikas ja turvallinen paikka. Elikkä kyllä sillä ympäristöllä ehdottomasti niinku on iso iso merkitys. (H9)*

Kiireetön ja läsnäoleva kohtaaminen on korostunut Koronaviruspandemian jälkeisessä ajassa, koska poikkeusolojen aikana ei ollut mahdollisuutta tavata asiakkaita.

*Sillä on tosi iso vaikutus ja merkitys sille ihmisen tulevaan elämään ja sanotaan vaikka nyt pandemian jälkeen kun pandemia vei toiminnan pois ja (asiakkaat) olivat yksinäisiä ja nyt se korostuu varsinkin. Tämmöisen koko yhteiskunnan kriisin jälkeen, että miten tärkeää se on, että ihmisille on aikaa. (H1)*

Asiakas on voinut tuntea torjutuksi tulemisen kokemuksia ja asiakas voi aistia läsnäolevan kohtaamisen toimipaikan ilmapiiristä. Läsnäoloa helpottaa lämmin, rento ja turvallinen ilmapiiri.

*...ihmiset on herkillä ehkä vähän ja on huonoja kokemuksia. Kun on tullut silleen tavallaan torjutuksi, niin kyllähän vaistoan sen jotenkin ja me hirveän usein saadaan semmoista palautetta myös, että jotenkin tämä ilmapiiri on semmoinen kohtaava. ...Me pyritään siihen, että olisi semmoinen mahdollisimman lämmin ja turvallinen ilmapiiri. Kaikilla olisi hyvä olla. ...ihmiset sen tekee sen ilmapiirin ja se että tulee tur-*

*vallinen ja luottamuksellinen olo niin sekin helpottaa sitä läsnäoloa. Ehkä se tunnelma ja semmoinen että ihmiset rentoutuu. Jotenkin se sitten tekee sen, että on helpompi kohdata ja olla läsnä että sillä on iso merkitys. (H3)*

Työntekijä voi vaikuttaa pienilläkin teoilla ympäristön rauhallisuuteen esimerkiksi ennakoimalla tilanteita ja asiakaskohtaamisia.

*Viestiminen on tosi tärkeää ja ennaltaehkäisevää siinä rauhoittamisessa. Että voit ilmoittaa kaikille, että sinulla on nyt tällainen tapahtumassa, että nyt ei voi häiritä. Ja sitten vielä lappu ovesa kivasti ilmoitettuna. Pienet asiat voi olla hyviä, ettei se pääse edes syntymään se häiriötilanne. (H4)*

## 7.4 Tunnetaidot

Aineisto pelkistyi alaluokasta suhde itseen, pääluokaksi tunnetaidot. Tunnetaidot tuli aineistosta esiin käsitteinä, joita ovat muun muassa itsetuntemus, levollisuuden tai levottomuuden ymmärrys, epämukavuusalueelle meneminen, myötäeläminen, omien tunteiden tunnistaminen ja käsittely sekä omien tunteiden hallussa pitäminen.

Läsnäolevaan kohtaamiseen vaikuttaa ihmissuhdetyöntekijän omien tunteiden tunnistaminen. Tunnetaidoista haastaviin tilanteisiin meneminen omista haavoistaan huolimatta on ammattimaisuutta. On tärkeää kohdata toinen ihminen ammattimaisesti, vaikka aihe olisi itselle kivulias. Toisaalta oman elämän haasteet on välillä vaikeaa sulkea työstä pois. Tällöin tulee siirtää tapoista. Laadukas uni ja ravinto nähtiin tärkeinä asioina oman jaksamisen ylläpitäjinä. Kun nämä osa-alueet olivat kunnossa, onnistuivat henkisesti haastavatkin tilanteet työssä paremmin. Asiakkaan positiivinen tunnereaktio osoittaa, että läsnäoleva kohtaaminen on saavutettu. Toisaalta myös epämukavuusalueelle meneminen asiakkaan asioissa, tuo esiin uusia näkökulmia tilanteeseen. Suhde omaan itseen nähtiin olevan tärkeä osa ihmissuhdetyöntekijän ammatillisuutta.

Omien tunteiden tunnistaminen on osa tunnetaitoja. Ammattimaisuus on sitä, että pystyy menemään haastavaan asiakastilanteeseen omien haastavien tunteiden heräämisestä huolimatta.

*...ja tavallaan niinku se vahvistaa, että minä tunnen itseni, että mä niin kun tiän ja tunnistan ne omat tunteet. Mutta mulla on myös niin kun ammattilaisena välineitä mennä siihen tilanteeseen. Mä tiedän, että mikä se mun tehtävä on siinä kohtaamisessa. (H8)*

Toisaalta ammattilaisen tunteet ja oman elämän haasteiden heijastuminen työhön nähtiin myös vaikeana sulkea pois. Ehdotettiin, että tällaisessa tilanteessa ammattilainen voisi siirtää tapaa-

*Jos on omassa elämässä jotakin, jos ei ole saanut nukuttua tai jotain parisuhde ongelmia tai taloudellisia juttuja niin kyllähän ne heijastuvat. Silloin kannattaa jo miettiä, että siirtääkö sitten tapaamisia. Sanotaan, että jos on hyvin syönyt ja nukkunut niin pystyy kyllä melkolailla kaikki asiat pitämään pinnan alla, mutta (se on) niin omasta kunnosta kiinni sitten. (H6)*

Työntekijä voi tunnistaa onnistuneen läsnäolevan kohtaamisen asiakkaan tunnereaktiosta.

*...se hyvä olo välittyi asiakkaasta itselle. --- Ei sen tarvitse olla isokaan asia, mutta monesti semmoinen asiakkaan tyytyväisyys, jos on hoidettu jotakin (asiakkaan) asioita. Se on positiivinen tunne molemmin puolin ja sitten tulee kiitosta. (H5)*

Läsnäoleva kohtaaminen ei aina tarkoita sitä, että ollaan mukavuusalueella, vaan uusien näkökulmien avaaminen vaatii myös epämukavuusalueelle menemistä. Ihmissuhdetyöntekijän suhde itseensä vaikuttaa kohtamiseen laatuun.

*Eihän se myöskään tarkoita, että mennään koko ajan myötäkarvaan. ...jos on tarkoitus kenties uusia näkökulmia avata tai tällaisia. ...Se voi tapahtua vasta siinä tilassa, kun on luottamus ja vuorovaikutus syntynyt. ...Yksi merkittävimpiä vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä auttamistyössä on myöskin se työntekijän suhde omaan itseensä. (H11)*

## 7.5 Resilienssi

Resilienssi on niin sanotusti henkistä vastustuskykyä elämän haastavissa tilanteissa. Resilientin ihmisen mieli on joustava ja palautumiskykyinen. Korjaava resilienssi tarkoittaa sitä, kuinka nopeasti henkilö kykenee haasteita kohdatessaan palautumaan entiselleen tai aiemmalta alemmalta resilienssitasolta paremmalle tasolle. Terveyttä edistävä resilienssi voi saada negatiiviset kokemukset kehittämään mielen kimmoisuutta, se on trauman jälkeistä kasvua ja kukoistusta. Resilienssiä kasvattaa tunne siitä, että on selvinnyt vaikeasta tilanteesta. Kyky muodostaa ja pitää yllä pitkäkestoisia ihmissuhteita on tärkeä tekijä ja se luo pohjaa hyvälle resilienssille. (Koirikivi & Benjamin 2020.)

Aineisto pelkistyi alaluokasta kyky henkiseen kasvuun, pääluokaksi resilienssi. Resilienssiä kuvaavia käsitteitä ovat muun muassa omista vastoinkäymisistä toipuminen, omien ajatusten ja tunteiden käsittely, uskallus kohdata asiakas hyvin vaikeiden asioiden äärellä, oman jaksamisen tunnistaminen ja töiden rajaaminen.

Resilienssiä kuvaa se, millä tasolla ihmissuhdetyöntekijä on kohdannut itsensä. Sillä tasolla on mahdollista kohdata asiakas. Omat asiansa on tärkeää käydä läpi, eikä pelätä omia elämänsä tapahtumia. Omasta jaksamisestaan on tärkeää myös huolehtia, jotta jaksaa olla läsnä. Omat haastavat elämäkokemukset nähtiin voimavarana ja vahvuutena kohdata asiakkaita. Resilienssistä kertoo myös se, että on kyky olla läsnä asiakkaan kanssa, mutta kun se on ohi, niin osaa jättää asian taakseen ja suuntaamaan ajatukset seuraavaan. Hyvinvointiin liittyy se, että rajaa yksityiselämänsä työroolin ulkopuolelle.

Omat kokemukset selviytymisestä ja toipumisesta nähtiin parantavan läsnäolevan kohtaamisen laatua. Ihmissuhdetyöntekijä on toipunut ja selviytynyt omista haastavista elämäkokemuksista ja elämässä eteen tulevista pystyy palautumaan.

*Me pystytään kohtaamaan asiakas vain sillä tasolla missä me ollaan kohdattu itsemme. Elikkä se on juuri että ne asiat täytyy kohdata ja käsitellä niin sitten pystyy niinku ihan eri tavalla kohtaamaan toisen ihmisen. Koska mä en pelkää sitä, mitä minulle on tapahtunut, vaan mä käsitelen ne ajatukset ja tunteet mitä siihen liittyy. (H9)*

Työntekijän omasta hyvinvoinnista huolehtiminen vaikuttaa siihen, että voi olla paremmin läsnä.

*...että jos on kokemusta kohtaamisesta, erilaisuudesta, moninaisuudesta vaikka (oma tausta toipumisesta) mistä on toipunut tai näin että on kovat polut niin siinä huomaa, että ne ihmiset juuri on tosi herkkiä ja herkimmillään kohdata myös toisia. ...että huolehtii itsestään ja omista työkaluista ja lepäämisestä ja kaikesta sillä silloin jaksaa ja voi olla läsnä paremmin. (H1)*

Oman mielen palautuminen asiakaskohtaamisesta koettiin tärkeänä, jotta on mahdollista mennä seuraavaan tilanteeseen ilman aiempaa taakkaa.

*On voimavara se, että pystyy hyvin olemaan hetkessä, mutta tietyllä tavalla myös jättää sen taakseen sitten kun se tilanne on ohi. ...tunnen että, minulla on aika hyvä*

*lahja siihen ja se on kehittynyt työn myötä, että ne ei jää (mieleen), on siinä hetkessä mutta seuraava tilanne on tulossa, että pystyy suuntaamaan ajatukset seuraavaan. (H2)*

Työntekijän työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin liittyy työroolin ja yksityiselämän rajaaminen ja läsnäolon säätely.

*Monesti saattaa asiakkaissa olla semmoista tietynlaista rajattomuutta. ...tai että mennään tavallaan sen semmoisen ammatillisuuden ohi sitten, että ei mene se yksityiselämä ja työrooli sekaisin, kun sekin on mahdollista. Että sekin pitää osata silleen säädellä hienovaraisesti kuitenkin, että ei sitten loukkaa ketään. (H3)*

## 8 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaiset ammattilaisen toimintatavat lisäävät kohtaamisen syvyyttä ja sen kautta asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemusta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten ihmissuhdetyöntekijän työssä tulee näkyväksi läsnäolo kohdatessa asiakkaan. Tutkimuskysymys oli: millaiset elementit vaikuttavat läsnäolevan kohtaamisen saavuttamiseen. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että läsnäolevaan kohtaamiseen vaikuttavia elementtejä ovat tietoinen läsnäolo, yhteinen ymmärrys, aistittava vuorovaikutus, tunnetaidot ja resilienssi. Tutkimuksessa saatiin paljon vastauksia läsnäolevaan kohtaamiseen liittyen. Suurin osa vastaajista oli selvästi perehtynyt läsnäolon voimaan ja käyttänyt läsnäoloa osana työnkuvaansa. Osa vastaajista vastasi kysymyksiin miltei liikuttavalla tavalla kuvaamaan läsnäolevaa kohtaamista ja sen tärkeyttä asiakastyössä.

### 8.1 Tulokset

Tietoista läsnäoloa kuvaa muun muassa uskallus ja kyky rajata häiriötekijöitä pois asiakaskohtamisesta. Sen nähtiin olevan osa ammatillista kasvua. Työkokemuksen kasvaessa oppii ymmärtämään ihmisten erilaisuutta, ennakko-oletukset asiakkaasta ja hänen tilanteestaan vähenevät. Tietoista läsnäoloa oli myös kiinnostus toisesta ihmisestä, rauhallisuus tilanteessa ja omassa olemuksessa. Se oli pysähtymistä hetkeen, koska silloin huomaa paremmin tilaisuudet kohtaamiselle. Lisäksi yhteys omiin tunteisiin ja persoonallisuuden soveltumisen työhön nähtiin tärkeinä osina läsnäolevalle kohtaamiselle. Yhteistä ymmärrystä kuvaavia tekijöitä oli avointen kysymysten

kysyminen ja asiakkaan kanssa samalla tasolla oleminen. Haasteena voi olla ymmärretyksi tulemisen pelko, kun tavataan ensimmäistä kertaa. On jännitys siitä, tuleeko kuulluksi ja ymmärretyksi. Myös vaistojen ja tilanteenlukutaitojen nähtiin vaikuttavan yhteisen ymmärryksen saavuttamiseen. Asiakkaan ajatusten tai toimintatapojen heijastaminen takaisin hänelle sanoittamalla ne ääneen, osoittaa, että kuuntelee ja se lisää yhteistä ymmärrystä.

Aistittava vuorovaikutus piti sisällään luottamuksen syntymisen, kun yhteys toiseen löytyi. Tämän pystyi näkemään levollisuutena asiakkaan olemuksessa ja helpottuneessa ryhtimuutoksessa. Fyysinen ympäristö ja sen miellyttävyys vaikutti kohtaamisen laatuun. Ilmapiirin turvallisuus ja lämpö toi hyvää tunnelmaa, joka rentouttaa ja mahdollistaa läsnäolevan kohtaamisen syntymisessä. Tunnetaitoja kuvasi ihmissuhdetyöntekijän omien tunteiden tunnistaminen. Laadukas uni ja ravinto nähtiin tärkeinä asioina oman jaksamisen ylläpitäjinä. Suhde omaan itseen nähtiin olevan tärkeä osa ihmissuhdetyöntekijän ammatillisuutta. Resilienssiä kuvaa se, millä tasolla ihmissuhdetyöntekijä on kohdannut itsensä. Sillä tasolla on mahdollista kohdata asiakas. Omat haastavat elämäntekemukset nähtiin voimavarana ja vahvuutena kohdata asiakkaita. Resilienssistä kertoo myös se, että on kyky olla läsnä asiakkaan kanssa, mutta kun se on ohi, niin osaa jättää asian taakseen ja suuntaamaan ajatukset seuraavaan. Hyvinvointiin liittyy se, että rajaa yksityiselämänsä työroolin ulkopuolelle.

## **8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Läsnäolevasta kohtaamisesta löytyy paljon kirjallisuutta ja artikkeleja. Aiempia tutkimuksia läsnäolevasta kohtaamisesta ihmissuhdetyössä on tehty sosiaalityön näkökulmasta, mutta kolmannen sektorin selkeää mukanaoloa tutkimuksissa ei löytynyt.

Tutkimuksessa on noudatettu tutkimuseettisiä ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Hyvän tieteellisen käytännön toimintatapaan kuuluu rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentaminen ja esittäminen sekä tutkimuksen ja sen tulosten arviointi (Hyvä tieteellinen käytäntö 2021). Eettisyydestä kertoo myös se, että tutkimukseen ei liity minkään tahon erillisiä intressejä. Aihe on neutraali, eikä eettisesti herkkä.

Opinnäytetyön luotettavuutta tarkasteltiin jo suunnitteluvaiheessa, jolloin tehtiin aineistonhallintasuunnitelma. Aineistonhallintasuunnitelma on selvitys aineiston keruusta, sen tallentamisesta ja

säilyttämisestä sekä kuinka aineisto julkaistaan ja tuhotaan. Haastateltavat löytyivät lumipallo-otannalla, missä yhteyshenkilön kautta löytyi henkilöt, joilla oli tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Haastateltaville lähetettiin aineiston keruuseen liittyvä saatekirje (ks. liite 1.). Saatekirjeessä haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön aihe, tavoite ja haastattelun toteutus. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja sen pystyi keskeyttämään missä vaiheessa tahansa. Haastateltaville lähetettiin aineistonkeruuseen liittyvä suostumuslomake (ks. liite 2.), jonka he palauttivat opinnäytetyöntekijöille allekirjoitettuna. Suostumuslomakkeita säilytettiin molempien opinnäytetyöntekijöiden tallennustilassa, joka on opiskelijoiden käytössä ja salasanoilla suojattu. Suostumuslomakkeet tuhotaan opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Haastatteluista saatu aineisto käsiteltiin nimettöminä. Haastateltavien anonymiteettiä suojeltiin vastauksia litteroidessa sekä niihin viitattaessa opinnäytetyössä. Myös asiakkaiden anonymiteetti suojattiin haastatteluista saaduissa vastauksissa.

Haastattelut syntyvät haastattelijoiden ja haastateltavan välisessä vuorovaikutuksessa suullisesti. Aineiston muodostumisessa haastattelijoiden vaikutus näkyi kysymysten kysymisessä ja mahdollisten jatkokysymysten esittämisessä. Haastattelijat pyrkivät olla vaikuttamatta haastateltavien ajatusten kulun suuntaan. Haastattelijat pyrkivät tietoisesti pitämään hieman etäisyyttä ja välttivät johdattelemasta haastateltavaa. Tämän katsottiin lisäävän tutkimuksen luotettavuutta, koska haastateltava sai olla pääroolissa, jolloin hänen vastauksensa tuli selkeämmin esiin. Haastattelijat lisäksi varmistivat tarkentavilla kysymyksillä, että olivat ymmärtäneet haastateltavan sanomiset oikein. Koska kyseessä on haastattelu ja haastateltavilta saatiin pääasiassa kokemuksellista tietoa, niin luotettavuuden mittaaminen on tässä yhteydessä haastavaa. Haastatteluista kerätty aineisto on Puusan (2020, 103) mukaan haastateltavien subjektiivinen, omakohtainen tulkinta asioista ja ilmiöstä, jota haastattelu käsittelee. Aineiston keruun aikana huomattiin, että tietyt teemat alkoivat haastatteluissa toistua. Tästä voitiin päätellä, että kylläntymispiste oli saavutettu ja 11 haastattelua nähtiin olevan riittävä aineisto. Aineiston saturaatio lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa puolestaan tiedon voidaan katsoa olevan luotettavaa ja vertaisarvioitua. Haastatteluja peilattiin tutkittuun tietoon.

Virheiden syntymistä pyrittiin tutkimuksessa välttämään, mutta tulosten luotettavuus ja pätevyys silti vaihtelevat. Siksi kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidaan erilaisin tutkimustavoin. Parityöskentely lisää tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia, koska mukana on kaksi näkökulmaa ja niin sanotusti tarkastajaa asioiden oikein tekemisestä. Tällä on merkitystä erityisesti aineiston luokittelussa ja tulkintojen tekemisissä aineistosta. Samasta aineistosta tehdyt tulkinnat rikastuivat parityöskentelyssä ja tulkinnat olivat ristiriidattomia. Tuloksia esittäessä pyrittiin aineistositaatteja käyttämään tasapuolisesti jokaisesta haastattelusta. Validiteettia eli pätevyyttä on tutkimusmenetelmän kyky mitata juuri sitä, mitä täytyykin mitata. Luotettavuus ja pätevyys liitetään usein määrälliseen tutkimukseen, ne ovat saaneet erilaisia tulkintoja laadullisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Validiteetti on tutkimuksen tuloksien laatua, joka osoittaa niiden olevan totta, kun tarkoitetaan tosielämän asioita, kuten ihmisiä tai tapahtumia (Krippendorff 2018, 361).

Validius on käsitteenä epäselvä, koska ihmistä koskevat kuvaukset ovat kaikki ainutlaatuisia, eikä ole kahta samaa tapausta. Tällöin perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden mittarit eivät voi tulla kysymykseen. Jotenkin kaikkia tutkimuksia tulisi kuitenkin arvioida. Laadullisen tutkimuksen tärkeimpiä asioita ovat henkilöiden ja tapahtumien kuvaukset. Tutkimuksen pätevyys ilmaisee, ovatko kuvaus ja siihen liittyvät selitykset sekä tulkinnat yhteensopivia. Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan selostus tarkasti tutkimuksen toteuttamisesta kaikkine vaiheineen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–232.)

### **8.3 Johtopäätökset**

Näyttää siltä, että läsnäoleva kohtaaminen on hiukan erilaista, kun kyseessä on asiakkaiden kanssa suorassa kontaktissa oleva työntekijä tai esihenkilö. Asiakastyötä tekevillä on enemmän mahdollisuuksia rauhoittaa tilanne läsnäolevaa kohtaamista varten. Kolmannella sektorilla työskennellessä työote on vapaampaa. Viranomaistyöskentelyssä sitoo viranomaisvastuu, jolloin toimintatavat ovat tarkemmin strukturoituja. Julkista valtaa käyttävien ammattilaisten kohtaamistaidot ovat kuitenkin erityisen tärkeitä vaativissa vuorovaikutustilanteissa.

Kohtaamiseen liittyy myös pelko siitä, tuleeko asiakas ymmärretyksi. Asiakkaan ja työntekijän välillä on toisaalta pelko siitä, onnistuuko yhteinen jaettu hetki, tuleeko ymmärretyksi ja kuulluksi.

Työntekijän tulee sietää epävarmuutta, onnistuuko kohtaaminen ja kuinka siitä saa muovattua onnistuneen.

Vastausten perusteella kiire ja odottavat tehtävät ovat suurin syy läsnäolevan kohtaamisen häiriötekijöinä. Toisaalta osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei kiire ole syy sille, miksi ei ehtisi aina rauhoittamaan tilanteen edes 15 minuutiksi kohdatakseen asiakkaan rauhassa.

#### **8.4 Jatkotutkimusehdotukset**

Jatkotutkimusehdotuksena voisi olla asiakkaiden näkökulmia läsnäolevasta kohtaamisesta ja onko sellainen yleensä toteutunut ihmissuhdetyöntekijän kanssa. Lisäksi voisi vertailla työntekijän ja asiakkaan näkemyksiä, mitä läsnäoleva kohtaaminen on. Kiinnostaisi myös tietää, miten paljon vaikutusta on sillä, että nopeaankin asiakaskohtaamiseen lisättäisiin hidastamista ja läsnäoloa, vaikka sille ei oikeastaan olisi aikaa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena voisi myös syntyä kohtausosaamisen opas. Läsnäolevasta kohtaamisesta löytyy monia eri variaatioita jatkotutkimukselle. Sitä voisi soveltaa perheen sisäiseen vuorovaikutukseenkin, lisääntykö hyvinvointi, kun huomio kiinnittyy enemmän läsnäoloon.

## Lähteet

- Aira, M. 2005. Laadullisen tutkimuksen arviointi. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2005; 121 (10): 73–77. Viitattu 14.9.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/duo94977>.
- Anglé, S. & Mustajoki, P. 2014. Motivoiva keskustelu. Päivitetty 27.11.2020. Viitattu 5.8.2022. <https://www.oppiportti.fi/op/dvk00017>.
- Davis, D. M. & Hayes, J. A. 2012. What are the benefits of mindfulness. American Psychological Associationin julkaisu. Viitattu 28.12.2022. What are the benefits of mindfulness? (apa.org).
- Dunderfelt, T. 2016. Läsnaoleva kohtaaminen. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. E. 2012. Huoli puheeksi; Opas varhaisista dialogeista. 8. p. Tampere: Tampereen yliopistopaino. Viitattu 30.8.2022. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN\\_ISBN\\_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Furman, B. & Keistinen, H. 2016. Ratkaisukeskeinen terapia. Julkaisussa: Lastenpsykiatria ja nuorisopsykiatria. Julk. 8.4.2016. Helsinki: Duodecim. Viitattu 8.8.2022. <https://www.oppiportti.fi/op/ljn03705/do#>.
- Haarakangas, K. 2011. Voimistava läsnäolo. Mielen tiet lapsuudesta vanhuuteen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Heimonen, S., Juote, M., Rasanen, L. & Björkqvist, T. 2017. Avaimia voimaantumisen vahvistamiseen. Helsinki: Trinket.
- Helkama, K., Myllyniemi, R., Liebkind, K., Ruusuvoori, J., Lönnqvist, J-E., Hankonen, N., Renvik, T A., Jasinskaja-Lahti, I. & Lipponen, J. 2020. Johdatus sosiaalipsykologiaan. 11.–12. p. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 8.11.2022. <https://janet.finna.fi>, Ellibs.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. painos. Helsinki: Tammi.
- Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). 2021. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Viitattu 20.9.2022. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>.
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Julkaisussa: Vastavuoroinen sosiaalityö. Toim. M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä. Helsinki: Gaudeamus 148–164.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020a. Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Julkaisussa: Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Helsinki: Gaudeamus, 9–19.

- Juuti, P. & Puusa, A. 2020b. Laadullisen aineiston analysointi. Julkaisussa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Helsinki: Gaudeamus, 143–172.
- Kabat-Zinn, J. 2008. Kehon ja mielen viisaus. Tietoisien läsnäolon parantava voima. Helsinki: Basam Books.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Toim. T. Makkonen. Jyväskylä.
- Kanninen, K. & Uusitalo-Arola, L. 2015. Lyhytterapeuttinen työote. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Karttunen, T. 2019. Nais erityistä päihdehoitoa: etnografinen tutkimus päihdehoitolaitoksien nais-tenyhteisöstä. Väitöstutkimus. Jyväskylän yliopisto, humanistinen ja sosiaalitieteiden tiedekunta, sosiaalitieteiden ja filosofian laitos. Viitattu 13.9.2022. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/65481/978-951-39-7839-6\\_vaitos28092019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/65481/978-951-39-7839-6_vaitos28092019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Kassila, T. & Koskela, K. 2016. Ihme alkaa nyt. Uusia näkökulmia riippuvuuden taustoihin ja hoitoon. Helsinki: Viisas Elämä Oy.
- Klemola, T. 2015. Mindfulness. Tietoisuuden harjoittamisen taito. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Koirikivi, P. & Benjamin, S. 2020. Mitä resilienssi on? Helsingin yliopiston julkaisu. Viitattu 16.11.2022. <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/koulutus-kasvatus-ja-oppiminen/mita-resilienssi-on>.
- Krippendorff, K. 2018. Content analysis: an introduction to its methodology. 4. painos. Los Angeles: SAGE.
- Laitinen, I. & Ollikainen, S. 2017. Saatteeksi. Mentalisaatio mielessä. Julkaisussa Mentalisaatio. Teoriasta käytäntöön. Toim. I. Laitinen & S. Ollikainen. Helsinki: Terapia-säätiö, 10–12.
- Laitinen, M. & Kempainen T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Julkaisussa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Pohjola. Helsinki: Gaudeamus, 138–175.
- Luukkainen-Markkula, R. 2016. Meditaation neuropsykologiaa. Tieteelliset artikkelit. Psykologia, 51, 3, 182–190. Viitattu 8.8.2022. [https://www2.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/meditaation\\_neuropsykologiaa\\_psykologia16-03\\_lehti.pdf](https://www2.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/meditaation_neuropsykologiaa_psykologia16-03_lehti.pdf).
- Mindfulness meditation: A research-proven way to reduce stress. 2019. American Psychological Associationin julkaisu. Viitattu 28.12.2022. Mindfulness meditation: A research-proven way to reduce stress (apa.org).
- Motivoiva haastattelu. 2020. Duodecim. Käypä hoito. Viitattu 10.1.2023. <https://www.kaypahoito.fi/nix02109#R1>.

Motivoiva toimintatapa / motivoiva haastattelu. 2017. Päihdelinkin tietopankki. Viitattu 10.1.2023. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeyton-menetelmat-ja-koulutus/motivoiva-toimintatapa-motivoiva-haastattelu>.

Mänttari-Van Der Kuip, M. 2015. Sosiaalityöntekijöiden työyhteisölliset voimavarat subjektiivisen työhyvinvoinnin selittäjänä kunnallisessa sosiaalihuollossa. *Työelämäntutkimus* 13 (1), 3–19. Viitattu 20.12.2022. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87084>.

Mäntysaari, M. 2016. Hyvinvointiliberalismi ja uusliberalismi sosiaalityön toimintaympäristöinä. Julkaisussa *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Toim. M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä. Helsinki: Gaudeamus, 75–86.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 19.12.2022. <https://janet.finna.fi/>, Ellibs.

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Lukijalle. Julkaisussa *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Toim. P. Näkki & T. Sayed. Helsinki: Edita, 3–6.

Pajulo, M., Salo, S. & Pyykkönen N. 2015. Mentalisaatio ihmistä suojaavana tekijänä. *Duodecim* 131 (11):1050–7. Viitattu 21.10.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/duo12278>.

Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Julkaisussa *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Helsinki: Gaudeamus, 103–117.

Segal, Z.V., Williams, J.M.G. & Teasdale, J.D. 2014. *Mindfulness masennuksen hoidossa*. Basam Books: Helsinki.

Seppänen, M. 2021. *Tunnetaidot voimavarana. Opas sosiaali- ja terveysalalle*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sutela, K. 2022. *Näkyväksi tekemisen taito. Pedagoginen kohtaaminen opetuksessa*. Jyväskylä: PS-kustannus.

TEPA-termipankki. N.d. Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma. Viitattu 20.9.2022. <https://termipankki.fi/tepa/fi/>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Vogt, I. 2016. Voimavarakeskeinen lähestymistapa sosiaaliohjauksessa. Julkaisussa *Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä*. Toim. J. Helminen. Helsinki: Edita, 29–43.

Yusuf, D. 2020. Lasten ja nuorten ratkaisukeskeinen coaching. Julkaisussa *Inspis; EVVK - Ratkaisukeskeinen työskentelyote nuorten kanssa*. Toim. M. Ahola & J. Saarnio. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti, 6–13.

## Liitteet

### Liite 1. Aineistonkeruuseen liittyvä saatekirje



Tiedote

17.8.2022

#### Tiedote haastatteluun osallistujalle

##### Opinnäytetyö

Opinnäytetyömme aiheena on Läsnäoleva kohtaaminen ihmissuhdetyössä. Tavoitteena on selvittää miten ihmissuhdetyöntekijä kohtaa asiakkaan läsnäolevasti, jotta kohtaaminen on asiakkaan kuntoutumista edistävää ja asiakas kokee tulleen kuulluksi.

##### Haastattelun toteutus

Haastattelemme sosiaalialalla työskenteleviä ammattilaisia. Järjestämme haastattelut syksyllä 2022. Haastattelut järjestetään videohaastatteluun Teamsilla. Haastattelut tallennetaan litterointia varten. Kerätty aineisto (videotallenteet ja muistiinpanot) ja suostumuslomakkeet säilytetään opinnäytetyön tekemisen ajan opinnäytetyön tekijöiden halussa huolellisesti sähköisten salasanojen takana. Haastatteluista saatua aineistoa käsitellään ainoastaan tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön valmistuttua videotallenteet, suostumuslomakkeet ja muistiinpanot hävitetään tietoturvallisesti.

##### Tietojen luottamuksellisuus ja tietosuoja

Haastatteluihin osallistuneiden henkilöllisyyksiä ei paljasteta missään vaiheessa. Kerätty aineisto anonymisoidaan eli sitä käsitellään ja raportoidaan siten, että haastatteluihin osallistuneiden henkilöiden nimiä ei tuoda esiin. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa.

Kiitos osallistumisesta!

Kirsi Manninen ja Miia Aarrekalio

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

## Liite 2. Aineistonkeruuseen liittyvä suostumuslomake



Suostumuslomake

17.8.2022

Suostun osallistumaan haastatteluun

kyllä ei 

Suostun, että haastatteluani voidaan hyödyntää opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön aiheena on Läsäoleva kohtaaminen ihmissuhdetyössä. Minulle on kerrottu opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista. Haastattelusta kerättyä aineistoa käytetään ainoastaan tässä opinnäytetyössä. Haastatteluun osallistujan henkilöllisyyttä ei paljasteta missään vaiheessa. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista.

---

Aika ja paikka

Allekirjoitus

Lisätietoja

Kirsi Manninen ja Miia Aarrekalio

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

### Liite 3. Haastattelukysymykset

1. Mitä läsnäolosta tulee sinulle mieleen?
2. Miten läsnäolo näkyy työssäsi?
3. Palauta mieleesi kokemus siitä, kun läsnäolo onnistui. Mistä tunnistat sen?
4. Palauta mieleesi kokemus siitä, kun läsnäolo ei onnistunut. Mistä tunnistat sen?
5. Millaisia keinoja tai toimintamalleja koet ammattilaisena sinulla olevan, joilla pystyt järjestämään läsnäolevan tunnelman?
6. Miten pelkästä tapaamisesta voidaan päästä läsnäolevaan kohtaamiseen? Millaisen neuvon antaisit toiselle ammattilaiselle?
7. Mikä asia tai asiat vahvistavat läsnäoloa?
8. Mikä asia tai asiat heikentävät läsnäoloa?
9. Milloin sinun on vaikea olla läsnä tai kuunnella asiakasta?
10. Mitä muuta haluaisit kertoa läsnäolosta?

#### Liite 4. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen pääluokiksi

Millaiset elementit vaikuttavat läsnäolevan kohtaamisen saavuttamiseen.			
Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
<p>“Se on se olemisen tapa. Semmoinen niin kuin semmoinen oma niinku rauhallisuus. Että mä en koskaan asiakkaalle sano, että rauhoitu, koska mun mielestä en mä voi käskyttää ketään ja sanoa että rauhoitu, vaan jotenkin mun käsitys on se, että se rauhoittuminen tapahtuu sen oman rauhallisuuden kautta. Et varmaan semmoinen, että kykenee pitää semmoisen rauhallisuuden.” (H9)</p> <p>“Se oma oleminen, että mä oppisin olemaan läsnä tässä hetkessä. On se sitten kiireellinen hetki tai niinku rauhallinen hetki. Mutta että se on tasan tämä hetki.” (H8)</p> <p>“Monella tapaa muutenkin semmoinen niinku rauhallinen hyvä tilanne ja yhteys, niin on siinä tärkeitä. Ne muodostaa sen semmoisen kentän missä pystyy sitten vuorovaikutus toimimaan myöskin.” (H11)</p>	<p>Rauhallisuus, tilanteen rauhoittaminen omalla olemuksella</p> <p>Pysähtyminen</p> <p>Hetkessä eläminen</p> <p>Oman mielen virittäminen läsnäoloon</p> <p>Yhteys toiseen ihmiseen</p> <p>Uskallus ja tahtotila läsnäoloon</p> <p>Olla tietoinen läsnäolosta hetkessä</p> <p>Oma tahtotila jokaiseen päivään</p> <p>Suhde omaan itseän</p> <p>Mielenrauha</p> <p>Oma mielenvire</p> <p>Kuunteleminen</p> <p>Asettuminen</p> <p>Olemisen ilo</p> <p>Läsnäolon ei aina tarvitse olla miellyttävä</p> <p>Rauhallinen puhetyyli</p>	<p>Oma olemisen tapa</p>	<p>Tietoinen läsnäolo</p>
<p>“Ihmisellä on tavallaan semmoinen niinku ymmärretyksi tulemisen pelko, kun kohdataan joku uusi ihminen tai aloitetaan tämmöinen keskustelu, jossa tavataan ensimmäistä kertaa. Niin jokaisella meillä on semmoinen mielipide niinku jossa tavallaan niinku jännitämme sitä, että tuleeko kuulluksi ja tuleeko ymmärretyksi.” (H11)</p> <p>“Kun semmoinen yhteys löytyy, niin sen niinku voi tuntea ja nähdä myös jonkunlaisena levollisuutena sen toisen ihmisen niin kun olemuksessa. Se, että uskaltautuu olla ja uskaltautuu luottaa. Ja ne voi</p>	<p>Ymmärretyksi tulemisen pelko</p> <p>Yhteyden ja levon löytäminen hetkessä</p> <p>Luottamus ja uskaltautuminen avoimeen kohtaamiseen</p> <p>Turvallisuus</p> <p>Virittää mielensä kuuntelemaan ymmärtääkseen</p> <p>Ihmisten erilaisuuden ymmärtäminen ja erilaisuuden kunnioittaminen</p> <p>Ymmärtäminen edellyttää kuulemistä</p> <p>Oma fokuusoittuminen</p>	<p>Yhteinen jaettu hetki ja siinä oleminen</p>	<p>Yhteinen ymmärrys</p>

<p>olla pieniäkin asioita, josta sen voi niinku huomata.” (H8)</p> <p>”Kyllähän sen tunnistaa siitä, että ihminen alkaa avautumaan omista jutuistaan ja että siinä herää luottamus.” (H6)</p>	<p>Keskittyminen tilanteeseen ja ihmiseen</p> <p>Ääneen sanominen, onko ymmärtänyt toista</p> <p>Hyväksytyt oma itsensä</p> <p>Oma tahtotila jokaiseen päivään</p> <p>Samalla tasolla oleminen, roolien riisuminen</p> <p>Yhteiset ratkaisut</p> <p>Kunnioittaminen</p>		
<p>”Uskallusta olla olla siinä missä me ollaan jotenkin uskallusta nähdä ja uskallusta kuulla uskallusta niin kuin kokea. Se on niinku iso asia.” (H8)</p> <p>”Sitten kehonkieli kanssa ja sitten ilmeet niin kyllähän siitäkin ihmiset lukee paljon” (H5)</p>	<p>Uskallus nähdä, kuulla, kokea ja olla tilassa omana itsenä</p> <p>Kehonkieli</p> <p>Eleillä ja olemuksella kuuntelemaan keskittyminen</p> <p>Katsekontakti</p> <p>Vuorovaikutus</p> <p>puhe ja sanat</p> <p>Yhteys</p> <p>Viestinnälle avoin kenttä</p> <p>Heijasteleva kuuntelu</p> <p>Ympäristön rauhoittaminen</p> <p>Välittävä kohtaaminen</p> <p>Aitous</p> <p>Tervetullut olo</p> <p>Kodikas ympäristö</p> <p>Rauhallinen tila</p>	<p>Aistihavainnot ympäristöstä ja toisesta ihmisestä</p>	<p>Aistittava vuorovaikutus</p>
<p>”Minä uskon siihen, että jokaisesta tapaamisesta jää jälki... Se, että millaisen jäljen me jätetään, niin se on merkityksellinen. ... se lähtee jo siitä mitä me ajatellaan ylipäänsä toisesta ihmisestä. Jokainen ihminen meistä on yhtä arvokas. (H8)”</p>	<p>Itsetuntemus</p> <p>Kaikista tapaamisista jää jälki</p> <p>Levollisuuden tai levottomuuden ymmärrys</p> <p>Tunnereaktiosta tunnistaa onnistuneen läsnäolon</p> <p>Ei aina mennä myötäkarvaan</p> <p>Myötäeläminen, myötätunto</p> <p>Omien tunteiden tunnistaminen ja käsittely</p>	<p>Suhde itseen</p>	<p>Tunnetaidot</p>

<p>”Valmis ottamaan sen asian vastaan siltä asiakkaalta. Oli se mikä vaan. Niin se on semmoinen pitkän matkan kasvutarina, että siinä ei työntekijänä säikähdä sitä, että jollain tavalla omilla reaktioilla tai tavalla olla siinä.” (H9)</p>	<p>Omien tunteiden hallussa pitäminen</p> <p>Empatiakyky</p> <p>Välittävä kohtaaminen</p> <p>Oman persoonan soveltuminen työhön</p> <p>Elämän täytyy tuntua ja koskettaa, mielen tasolla ei kosketa</p>		
<p>”Että jos sinä itse voit hyvin, niin sittenhän sä heijastat sitä hyvinvointia niinku ulospäin.” (H7)</p> <p>”Jokaisella ihmisellä on ne omat periaatteet ja mielipiteet niin jos se on hyvin oman vastaista niin ei se saa vaikuttaa siihen läsnäoloon millään tavalla.” (H5)</p> <p>”Ne pitää sitten purkaa työnohjauksessa tai muuten.” (H5)</p>	<p>Omista vastoinkäymisistä toipuminen</p> <p>Ei pelkää ”omia mörköjään”</p> <p>Omien ajatusten ja tunteiden käsittely</p> <p>Uskallus kohdata asiakas hyvin vaikeiden asioiden äärellä</p> <p>Oman jaksamisen tunnistaminen ja töiden rajaaminen</p> <p>Ammatillinen kasvu ja rohkeus</p> <p>Uni, ravinto, liikunta</p> <p>Työyhteisön tuki ja työssä jaksaminen</p> <p>Itse reflektiokyky</p> <p>Ymmärrys omasta keskeneräisyydestä</p>	<p>Kyky henki- seen kasvuun</p>	<p>Resilienssi</p>