

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2023

Aikuissosiaalityö

Karoliina Lund, Laura Keljonniemi

KOHTAAMME, MUTTA KOHTAAMMEKO AIDOSTI?

– Kohtaamisen merkitys ikäihmisen sosiaaliseen
hyvinvointiin

Karoliina Lund, Laura Keljonniemi

KOHTAAMME, MUTTA KOHTAAMMEKO AIDOSTI?

- Kohtaamisen merkitys ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin

Sosiaali- ja terveysalan vaativimpiin ja tärkeimpiin tehtäviin kuuluu kyky kohdata asiakas aidosti ja kyetä huomioimaan erilaiset asiakasryhmät sekä tarpeet. Erityisesti vuorovaikutustaidot ovat vahva osa ammattitaitoa sekä kohtaamisen onnistumisen edellytystä.

Tutkimuksellisen opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Turun ammattikorkeakoulu. Tavoitteena oli selvittää kohtaamisen merkitystä ikäihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin.

Tutkimustyön teoreettinen viitekehys koostuu kohtaamisen eri osa-alueista sekä sen merkityksestä ihmisen hyvinvointiin. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kirjallisuuslähteiden lisäksi teema-haastattelua. Tutkimuksessa haastateltiin ikäihmisiä Varsinais-Suomen alueella ja haastatteluiden tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, miten ikäihmiset ovat kokeneet kohtaamisen eri osa-alueet sosiaali- ja terveyspalveluissa asioidessa. Haastattelukysymysten teemat liittyivät haastateltavien omiin kokemuksiin ja näkemyksiin kohtaamisesta, vuorovaikutustilanteista sekä siitä, miten he itse kokivat koettujen tilanteiden vaikuttavan heidän sosiaaliseen hyvinvointiinsa.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kattava selvitys siitä, miten kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kanssa vaikuttaa ikäihmiseen. Tuloksista kävi ilmi että, valtaosa haastateltavista koki kohtaamisessa olevan parannettavaa sekä kiireettömän kohtaamisen tulisi korostua enemmän myös palveluiden laadun ja saadun kokemuksen takaamiseksi. Haastatteluiden analyysin tuloksena aitoa kohtaamista tukivat eniten kiireettömyys, hyvät vuorovaikutustaidot, ammattihenkilön kyky olla tilanteessa aidosti läsnä, sekä omata aidon halun auttaa asiakasta. Onnistunut kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä lisää hyvinvointia, tyytyväisyyttä sekä turvallisuuden tunnetta. Turvallisen läsnäolon ja aidon, kiireettömän kohtaamisen avulla ikäihmisen sosiaalinen hyvinvointi voi parantua.

ASIASANAT:

Kohtaaminen, vuorovaikutus, sosiaalinen hyvinvointi, ikäihmiset.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of social services

2023 | 41 pages, 1 page in appendice

Karoliina Lund & Laura Keljonniemi

WE MEET – BUT IS IT GENUINE?

The importance of encounters for the social well-being of an elderly person.

One of the most demanding and important tasks in the social and health care sector is the ability to genuinely meet the customer and to be able to consider different customer groups and different needs. Interaction skills are a strong part of professional skills and a prerequisite for successful encounters.

The research-based thesis was commissioned by Turku University of Applied Sciences. The aim was to investigate the significance of encounters for the social well-being of older people.

The theoretical framework of the research work consists of different aspects of the encounter and its significance for human well-being. In addition to literary sources, a thematic interview was used as a research method. The study interviewed elderly people in southwest Finland. The aim of the interviews was to collect information on how older people have experienced the different aspects of encounters when dealing with social and health care services. The themes of the interview questions were related to the interviewees' own experiences and views on encounters, interaction situations and how they themselves felt that the perceived situations affected their social well-being.

As a result of the thesis, a comprehensive study was created on how an encounter with a social and health care professional affects an elderly person. The results showed that most of the interviewees felt that there was room for improvement in the encounter, and unhurried encounters should also be emphasized more to guarantee the quality of services and the experience gained. As a result of the analysis of the interviews, genuine encounters were most supported by unhurriedness, good interaction skills, the professional's ability to be genuinely present in the situation, and the desire to genuinely help the client.

A successful encounter between the customer and the employee increases well-being, satisfaction, and a sense of security. With the help of a safe presence and genuine, unhurried encounters, the social well-being of an elderly person can improve.

KEYWORDS:

Encounter, Interaction, Social welfare, Elderly

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 IKÄIHMINEN	8
2.1 Suomen ikärakenne	9
2.2 Elämänlaatu	10
3 KOHTAAMINEN KÄSITTEENÄ	12
4 VUOROVAIKUTUS	16
4.1 Sanallinen viestintä	16
4.2 Sanaton viestintä	18
5 SOSIAALINEN HYVINVOINTI	20
6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	24
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	25
7.1 Laadullinen tutkimus ja tutkimusprosessi	25
7.2 Aineiston keruu ja analyysi	27
8 TULOKSET	31
8.4 Aito ja arvokas kohtaaminen	31
8.5 Kohtaamisen merkitys ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin	33
8.6 Vuorovaikutus	33
9 YHTEENVETO	35
10 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI JA LUOTETTAVUUS	39
10.1 Tutkimustyön arviointi, luotettavuus ja eettisyys	39
LÄHTEET	42

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

KUVIOT

Kuvio 1. 5K:n sääntö kohtaamisesta (Avola & Pentikäinen 2020, 76-77.)	15
Kuvio 2. Hyvän vuorovaikutuksen elementit (Kauppila 2011, 72.)	17
Kuvio 3. Hyvinvoinnin portaat.	22
Kuvio 4. Ikäihmisten mielestä hyvään kohtamiseen sisältyy.	37

TAULUKOT

Taulukko 1. Väestön ikärakenne (Koskinen ym. 2008, 14-20.)	9
Taulukko 2. Esimerkki aineiston analyysistä.	29

1 JOHDANTO

Aito kohtaaminen ja vuorovaikutus ovat ikäihmisten kanssa toimimisen tärkein lähtökohta. Käsitteenä kohtaaminen on laaja ja pitää sisällään paljon erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat onnistuneeseen kohtamiseen. Tässä opinnäytetyössä keskitymme käsittelemään kohtamista sosiaali- ja terveysalan työntekijä asiakassuhteen kautta. Mitkä tekijät vaikuttavat aitoon ja kunnioittavaan kohtamiseen, mitkä siinä ovat läsnä, sekä mikä merkitys kohtamisella on ikäihmisen näkökulmasta. Parhaimmillaan onnistunut kohtaminen on voimaannuttavaa ja tuo toivoa vaikeimpiinkin tilanteisiin.

Opinnäytetyössä tutkitaan, millaista on aito ja arvostava kohtaaminen, ja minkälaiset tekijät vaikuttavat sen onnistumiseen. Aihe valikoitui molempien tutkijoiden yhteisen kiinnostuksen sekä työkokemuksen myötä. Mielestämme kohtaaminen on yksi tärkeimpiä elementtejä ikäihmisten kanssa työskennellessä, joten haluamme tällä opinnäytetyöllä osaltamme painottaa sen merkitystä ikäihmisten sosiaaliseen hyvinvointiin liittyen, lisätä aihealueen ja vaikuttavien tekijöiden tunnettavuutta sekä tukea sen merkityksellisyyttä ikäihmisten elämässä. Koetun kohtamisen myötä tutkitaan miten onnistunut, tai vähemmän onnistunut kohtamisen kokemus vaikuttaa ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin. Tutkimus on kvalitatiivinen ja aineisto on kerätty kirjallisuuskatsauksen lisäksi teema-haastatteluilla. Jokainen haastateltava edustaa omaa kokemustaan kohtamisesta sosiaali- ja terveysalan palveluissa asioidessaan, joka mahdollistaa tarkastelun erilaisten asiakaskokemusten myötä kohtamisesta, vuorovaikutuksesta ja sen merkityksestä ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin.

Sosiaali- ja terveysalalla pyritään yhteistyössä asiakkaan kanssa löytämään jokaiselle yksilöllinen ja elämäntilanteeseen sopiva apu ja tuki. Vuorovaikutus mahdollistaa yhteistyön sujuvuuden ja asiakastyöprosessin onnistumisen. Työssä keskeistä on asiakkaan kohtaaminen joustavasti, sekä itsenäiseen suoriutumiseen liittyvä tuki ja motivointi. (STM 2023.)

Ammatillisessa asiakastyössä on yhä useammin todistettava työn vaikuttavuutta, joka asettaa omat haasteensa asiakkaan kohtamiselle. (Mönkkönen 2018, 25.) Jokainen meistä omaa oman elämän kokemuksen sellaisista tilanteista, joissa on tullut kuulluksi, ymmärretyksi ja kohdatuksi, sekä vastaavasti tilanteista, kun edellä mainitut ovat tapahtuneet epäonnistuneesti. Epäonnistunut kohtaaminen on voinut jättää tunteen siitä, ettei ole tullut kohdatuksi arvokkaana yksilönä tai, ettei ole tullut kuulluksi tai ymmärretyksi.

Kohtaamisen epäonnistuminen saattaa estää osallisuuden kokemusta ja jopa tunteesta toivoa. Kohtaamisen kokemus ja luottamuksellisuus asiakkaiden kanssa tulisi olla vahvistavaa vuorovaikutusta, jonka avulla asiakastyöskentelyä parannetaan.

Parhaimmillaan vuorovaikutus auttaa arvostamaan toinen toistaan, synnyttää empatiaa sekä kasvattaa itsetuntoa. Onnistunut vuorovaikutus vaikuttaa myönteisesti tunnekokemuksiin ja auttaa ihmistä ilmaisemaan omia tunteitaan. Onnistuneessa vuorovaikutuksessa ammattilainen oppii aistimaan toisen tunteita, sekä ymmärtämään myös asiakkaan ajatusmaailmaa. Ammattihenkilön omatessa kyseisiä taitoja, voi hän parhaalla mahdollisella tavalla tukea ja auttaa myös asiakkaan tavoitteissa sekä tämän voimaantumisessa. (Kangasluoma & Sarvikas 2016, 59–60.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua kohtaamisen osa-alueisiin sekä ikäihmisten kokemuksiin ja omiin ajatuksiin kohtaamisesta ja sen tärkeydestä. Tutkimuskysymyksemme olivat: Millaista on aito ja arvokas kohtaaminen? Millainen merkitys kohtaamisella on ikäihmiselle? Miten kohtaaminen vaikuttaa ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin?

Tutkimuksemme aineistona on käytetty kirjallisuuslähteiden lisäksi teemahaastatteluja. Haastateltavien tunnistettavuuden suojelemiseksi haastateltavien tietoja ei tässä raportissa mainita.

2 IKÄIHMINEN

Ihmisen elämänkaari on luokiteltu kolmeen eri elämänvaiheeseen: lapsuus ja nuoruus, aikuisuus sekä vanhuus. Työ- ja perhe-elämään siirrytään nykypäivänä myöhemmin esimerkiksi pitkien opintojen seurauksena. Aiempina vuosina aikuisuus oli elämänvaiheista pisin, sillä nuoruus loppui aiemmin perheen perustamiseen tai töihin menoon. Nykyään kuitenkin aikuisvaihe on lyhentynyt verrattaessa muihin vaiheisiin. Pidentyneen elinajan seurauksena vanhuusvaihe saattaa jatkua useita vuosikymmeniä. Tämän vuoksi vanhuusvaihe on jaettu erikseen eri elämänvaiheisiin: kolmanteen, neljänteen ja viidenteen ikään. Kolmas, neljäs ja viides ikä voidaan erottaa toisistaan toimintakyvyn sekä palvelutarpeen perusteella ennemmin kuin kronologiseen ikään perustuen. Toimintakyvyn heikentyessä palvelutarve suurenee kronologisen iän myötä. Kolmas ikä käsittää 60–74 tai 79-vuotiaat, neljäs ikä 75–85-vuotiaat ja viidesikä yli 85-vuotiaat. (Rajaniemi 2007, 17.) Yksilölliset vaihtelut saattavat kuitenkin olla suuria ja luokittelu viitteellinen.

Kolmas ikä kuvaa elämänvaihetta, jossa ihminen on jäämässä pois työelämästä tai jo jäänyt eläkkeelle mutta, on kuitenkin edelleen hyväkuntoinen ja toimintakykyinen. Kyseisessä iässä ihminen elää ja asuu edelleen omatoimisesti sekä kykenee harrastamaan, osallistumaan, tuottamaan ja kuluttamaan. Tyypillisesti ihminen kuitenkin saattaa omata jonkin arkea kuormittavan sairauden, joka kuitenkin on edelleen hallinnassa. Valtaosa kuitenkin kokee edelleen yleistä tyytyväisyyttä elämäänsä. (Rajaniemi 2007, 17–18; Vaarama & Ollila 2008, 116–136.)

Neljännessä iässä toimintakyky saattaa olla heikentynyt ja palvelutarve suurentua. Tässä vaiheessa ihminen kykenee asumaan edelleen omassa kodissaan ja elämään hyvää arkea, mutta avun tarve on läsnä, jotta arjesta selviäminen on mahdollista. Ihminen saattaa omata esimerkiksi liikkumista rajoittavia tai vaikeuttavia tekijöitä. Neljännessä iässä toimintakyky voi romahtaa nopeasti esimerkiksi äkillisestä sairaudesta tai tukijärjestelmän pettämisestä johtuen ja näin ollen palvelutarve kasvaa äkillisesti. Tämän vuoksi ikäihmisen haavoittuvuus korostuu neljännessä iässä. (Rajaniemi 2007, 18.)

Viimeisessä eli viidennessä iässä toimintakyky on heikentynyt niin suuresti, ettei ihminen kykene asumaan itsenäisesti enää omassa kodissaan. Asumisvaihtoehdot saattavat olla tehostettupalveluasuminen tai vanhainkoti, jonka tehtävänä turvata ikäihmiselle hyvän ja turvallisen ympäristön sekä hyvän hoidon elämän loppuun asti. (Rajaniemi 2007, 18.)

Ikääntyneistä käytetään usein eri nimikkeitä, kuten ikääntynyt, vanhus, eläkeläinen, ikääntyvä, seniori tai ikäihminen. Nimikkeen valinta on haastavaa, koska 65–111-vuotiaat ovat kuitenkin hyvin erilaisia yksilöitä ja erilaisessa elämäntilanteessa. Jonkin määritelmän mukaan 65-vuotiaat saattavat olla eläkeläisiä ja taas 65–75-vuotiaat ikääntyviä, 75–85-vuotiaat iäkkäitä ja yli 85-vuotiaat vanhoja tai vanhuksia. (Voutilainen & Tiikkainen 2009, 43.)

2.1 Suomen ikärakenne

Nykypäivänä Suomea on kutsuttu ikääntyväksi yhteiskunnaksi, sillä 65 vuotta täyttäneiden määrä sekä osuus suhteessa väestöön kasvaa runsaasti nyt sekä tulevana vuosikymmeninä. Yhtenä syynä väestökehitykseen on elinajan piteneminen. Vuotena 2040, miesten elinajan odotetaan kasvavan noin seitsemällä vuodella 82,1 vuoteen ja vastaavasti naisten elinajan odotetaan kasvavan neljällä ja puolella vuodella aina reiluun 86 vuoteen. Naiset ovat tulevienkin vuosikymmenten aikana enemmistönä vanhimmissa ikäryhmissä vaikkakin miesten eliniän arvioidaan kasvavan enemmän. Väestökehityksen toisena syynä on sodan jälkeen syntyneiden ikäpolven ikääntyminen. (Koskinen ym. 2008, 14–15.)

Taulukko 1. Väestön ikärakenne (Koskinen ym. 2008, 14–20.)

Ikä	2015	2025	2035	2040
65+ Määrä	1 101 760	1 339 532	1 450 409	1 427 795
Osuus väestöstä (%)	20.5	24.6	26.8	26.6
75+ Määrä	453 835	656 914	798 966	826 351
Osuus väestöstä (%)	8.5	12.1	14.8	15.4
85+ Määrä	121 706	146 295	244 897	269 373
Osuus väestöstä (%)	2.3	2.7	4.5	5.0

Koko 65 vuotta täyttänyt väestö alkaa vähetä 2030- luvun lopulla, kuitenkin 75 ja 85 vuotta täyttäneiden määrä sekä osuus jatkaa kasvamistaan aina vuoteen 2040 asti. Näin ollen vanhimpien ihmisten määrä kasvaa vielä lähestulkoon 30 vuotta. Kaikkein haavoituvimman ikäryhmän muodostavat 85 vuotta täyttäneiden väestöryhmä, sairauksien ja toimintakyvyn heikentymisen vuoksi. (Koskinen ym. 2008, 15.)

2.2 Elämänlaatu

Elämänlaatututkimuksia on tehty useita vuosikymmeniä, sille ei kuitenkaan ole vain yhtä teoriapohjaa tai määritelmää tutkimuksista huolimatta. Riippuen tutkimusnäkökulmasta, millaista määritelmää käytetään, usein käsite rinnastetaan koettuun hyvinvointiin käsitteeseen. (Vaarama ym. 2014, 40–48.)

Elämänlaatu tarkoittaa sitä, millainen ihmisen elämä on tai millaiseksi hän sen itse kokee. Elämänlaadun tekijät lukeutuvat jokapäiväisen elämän asioiksi, joita ikäihmiselle ovat sosiaaliset suhteet perheeseen ja läheisiin, hyvä terveys ja toimintakyky, hyvä asuminen ja naapurusto, riittävä taloudellinen toimeentulo, osallistumisen mahdollisuudet ja aktiviteetit, myönteinen tulevaisuudenkuva sekä oman elämän hallinta. (Frytak 2000, 200–206.)

Maailman terveysjärjestön WHO:n määritelmän mukaan, elämänlaadulla tarkoitetaan ”ihmisen yksilöllistä arviota elämästään siinä kulttuuri ja arvokontekstissa missä hän elää, ja suhteessa hänen omiin päämääriinsä, odotuksiinsa, arvoihinsa ja muille hänelle merkityksellisiin asioihin”. Peruselementit ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja elinympäristöllinen hyvinvointi. Kyseinen määritelmä sisältää idean siitä, että ihminen peilaa usein omaa elämänlaatuaan muiden samaan viiteryhmään kuuluvien elämänlaatuun. Elämänlaadun eri tekijöiden merkityksen elämänsä eri vaiheissa, sekä eri elämäntilanteissa on todettu vaihtelevan, etenkin ikäihmisillä terveyteen liittyvät tekijät korostuvat muita ikäryhmiä enemmän. Elämänlaatua vahvistavat tai heikentävät tekijät saattavat myös vaihdella eri ikäkausina sekä vaihtuvissa elämäntilanteissa. Ikäihmisen elämänlaatua saattaa heikentää huono terveys tai toimintakyky, kipu ja yksinäisyys, rahanpuute sekä lähipalvelujen saatavuuden ongelmat. (Vaarama ym. 2014, 40–47.)

Kuulluksi tuleminen vaikuttaa ikäihmisen hallinnan tunteeseen, joka taas vaikuttaa oleellisesti koettuun elämänlaatuun. Fyysiseen elämänlaatuun sisältyy hyvä terveys, kivuttomuus, hyvä liikuntakyky sekä riittävä apu. Liikuntakyvyn alentuessa, ikäihmiselle tärkeäksi nousee avun saanti. Psykkiseen elämänlaatuun liittyy sopeutuminen ikääntymisessä, mielenvoimavarat, elämän tarkoituksellisuus, aktiivisuus sekä tyytyväisyys mahdollisen avun tai hoidon suhteen. (Luoma 2009, 79–80.)

Sosiaaliset verkostot, osallistuminen, ravitsemus sekä itselleen mieluisat aktiviteetit vaikuttavat sosiaaliseen elämänlaatuun. Koti tai asunto on elämän jatkuvuuden kannalta tärkeä, oleellisinta on ympäristön sekä lähipalveluiden saatavuus ja esteettömyys. Ikäihmisen tulisi saada palveluita riittävästi sekä hoidon ja palvelun tulee vastata tämän tarpeita. (Luoma 2009, 79–80.)

3 KOHTAAMINEN KÄSITTEENÄ

Viimevuosina sosiaali- ja terveysalalla on omaksuttu useita liike-elämän toimintatapoja, joka on aiheuttanut huolta siitä, että auttaminen muuttuu herkästi liian taktiseksi, eikä kohtaamista pidetä riittävän arvokkaana tai aitona. Asiakaslähtöisyyden kehittämisessä tulee kuitenkin huomioida se, että yrityselämän asiakaslähtöisyys toimii täysin eri periaatteella kuin esimerkiksi auttamistyön asiakaslähtöisyys. Asiakastyön vaikuttavuudesta puhuttaessa, kiinnostuminen harvemmin painottuu pelkästään kohtaamiseen tai yhteistoiminnallisuuteen, vaikka kyseisillä tekijöillä on runsaasti vaikutusta ihanteellisiin tuloksiin. (Mönkkönen 2018, 25–28.)

Kohtaamisen onnistuminen ei ole kiinni tekniikoista tai erilaisista menetelmistä, vaan ennen kaikkea asiakkaalle välittyvästä kokemuksesta siitä, että puhutaan ymmärrettävästi ja huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Kohtaamisesta tulisi välittyä tunne, että ihmistä arvostetaan ihmisenä, eikä nähdä häntä pelkästään ongelmiansa kautta. (Pohjola 2010, 52–53.)

Kohtaaminen on ikäihmisten parissa tehtävän työn tärkeimpiä työvälineitä. Kohtaamista ja sen merkitystä ei voida mitata, vaan se koetaan, aistitaan ja sen vaikuttavuus näkyy usein myös yhteisvaikuttavuutena. (Mönkkönen 2018, 207.)

Elämä perustuu toistemme arvostamiseen. Arvostava ja kunnioittava ilmapiiri mahdollistaa hyvän ja rakentavan vuorovaikutuksen, sekä toimii kanssakäymisen perustana. Arvostaminen on eettisesti edistettävää ja tavoiteltavaa, sillä arvostaminen toimii myös hyvän elämän kulmakivenä. (Mattila 2007, 15, 67.)

Aito kohtaaminen on vakavasti ottamista sekä läsnäoloa. Aito ja arvokas kohtaaminen syntyy kuuntelemalla toista ihmistä ja olemalla ihminen ihmiselle. Aidossa kohtaamisessa toiselle ihmiselle annetaan riittävästi tilaa ja sallitaan erilaisuus, kohtaaminen vaatii myös rohkeutta, kun toinen ihminen otetaan tosissaan, kohtaamisesta tulee arvokkaampaa. Läsnäolo on välttämätöntä, jotta voidaan saavuttaa välittävä sekä luottamuksellinen ilmapiiri. Aidossa kohtaamisessa tulee säilyttää ihmisen oma elintila, sillä liiallinen tai monenlainen neuvominen tai holhoaminen saattaa aiheuttaa elintilan menetyksen. Toiselle ihmiselle tulee antaa tilaa omaan persoonalliseen elämään, johon liittyvät

ihmisen omat pyrkimykset ja valinnat. Aito kohtaaminen on suvaitsevaista ja sallii persoonallisen erilaisuuden. (Mattila 2007, 12–15.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee, että asiakas tulee kohdata oman elämänsä subjektina, jolla on oikeus tulla kuulluksi sekä ihmisenä, jolla on oikeus hyvään kohteluun ja palveluun. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään on kunnioitettava. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Arvostava kohtaaminen perustuu arvon antamisen asenteeseen eikä pelkästään ole arvostamisen esittämistä. Kohtaamisen haasteissa perustellaan herkästi arvostamisen vaikeutta toisen osapuolen hankaluudella. Kuitenkin ihminen on itse vastuussa arvon antamisen asenteesta ja kykenevä myös sitä työstämään. (Mattila 2019, 828–829.)

Luottamus luo ihmisten välille turvallisuutta, jatkuvuutta ja ennustettavuutta. Ilman luottamusta muutokseen tähtäävä asiakassuhde on lähes mahdoton. Luottamuksessa on kyse perustarpeista ja arvoista, sillä luottaessaan toiseen ihmiseen ihminen uskoo jotakin itselleen tärkeää toisen ihmisen huolehdittavaksi. Luottamuksen avulla ihminen kestää helpommin erilaisuutta sekä pettymysten käsittelykyky vahvistuu. Luottamus on tärkeää asiakassuhteen lisäksi myös siksi, että sen on todettu vaikuttavan ihmisen hyvinvointiin, terveyteen sekä pitkäikäisyyteen. (Raatikainen 2019, 127.)

Myötätunto kytkeytyy arvostavaan kohtaamiseen, se ei kuitenkaan vaadi, että ihmisellä pitäisi olla sama kokemus omassa elämässään. Kuunnellessa toista ihmistä on mahdollista ymmärtää hänen tilannettaan vaikkakaan ei olisi kokenut samaa itse. Myötätunnossa on kyse kyvystä ja halusta kuulla toista ihmistä aidosti sekä ottaa hänen asiansa vakavasti. Myötätuntoon liittyy kyky asettua toisen ihmisen asemaan, kyky tarkastella tilannetta sekä vuorovaikutusta siltä kannalta. (Mattila 2019, 828–829.)

Kanadalainen sosiologi Erving Goffman on tutkinut ihmisten mukautumista sosiaalisten tilanteiden sääntöihin. Yksi Goffmanin käsitteistä on kasvotyö, tarkoittaen sitä miten ihmiset yrittävät säilyttää sekä omat että toisen kasvot sosiaalisissa tilanteissa. Asiakas sekä työntekijä pyrkivät suojaamaan ja kunnioittamaan toisen loukkaamattomuutta. Kunnioittaminen liittyy vahvasti sosiaalisen vuorovaikutuksen vastavuoroiseen sisältöön. Asiakas mahdollisesti pyrkii säilyttämään kasvonsa peittääkseen stigmaa, joka on syn-

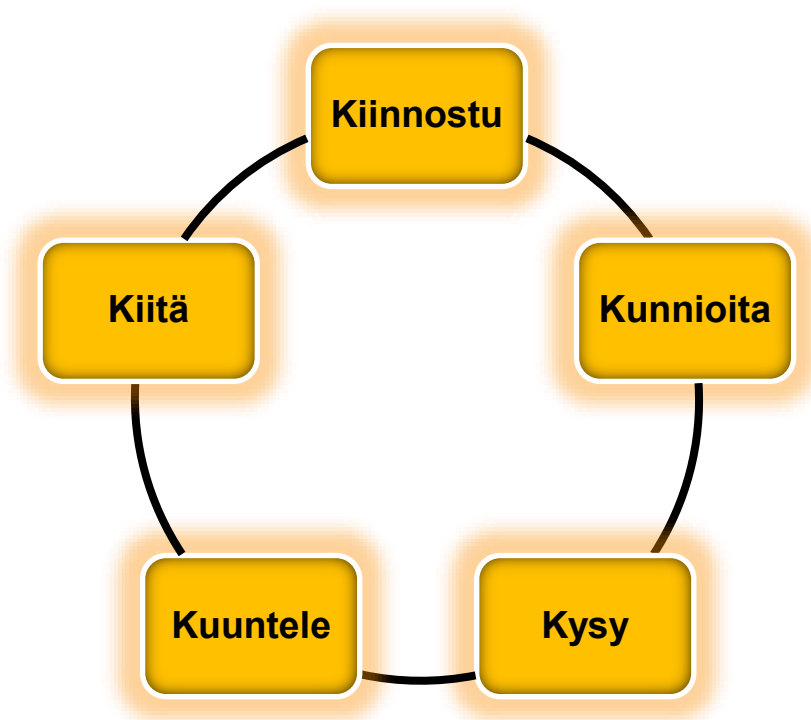
tynyt mahdollisesti sairauden tai elämäntilanteen vuoksi. Hienotunteisessa kohtaamisessa ammattilainen huomioi tämän ja luo kohtaamiselle turvallisen ilmapiirin. (Mönkkönen 2018, 97.)

Ammatilliseen kohtaamiseen liittyy uskomuksia siitä, mikä ammatillisessa asiakassuhteessa on missäkin tapauksessa liikaa tai liian vähän, sekä milloin asiakasta tulee pyrkiä ymmärtämään ja milloin taas puuttua asiakkaan muodostamiin ratkaisuihin. Ammatillisuudella ei nykykäsityksen mukaan tarkoiteta sitä, että työntekijän olisi ehdottomasti hallittava omat tunteensa tai varottava omien näkemyksiensä esille tuomista. Ammatillisuus on enemmänkin uskallusta asettua avoimesti asiakassuhteeseen, kuitenkin tiedostaen samalla vastuun, joka liittyy ammattirooliin. Mönkkösen mukaan ensisijaisesti ihanteellisin tapa lähestyä asiakasta on olla täysin oma itsensä, yrittäessään olla jotakin muuta itsensä sijaan, asiakas tunnistaa tämän heti, ja se vaikuttaa kohtaamisen onnistumiseen ja asiakassuhteen luottamuksen rakentumiseen. (Mönkkönen 2018, 33.)

Tietynlainen nöyryys on myös osa arvostavaa kohtaamista. Ylemmydentunne on este kohtaamiselle, kun taas nöyryys liittyy myötätuntoon, valmiuteen jakaa, sekä kiitollisuuteen. Sosiaali- ja terveysalalla ylemmydentunto voi luoda esteen ammattilaisen ja ikäihmisen välille, estämällä luomasta lämmintä, merkityksellistä ja toista tukevaa kohtaamista sekä vuorovaikutusta, jos ammattilainen uskoo olevansa asiakkaan ongelmien yläpuolella. (Mattila 2007, 20–21.)

Ammattieettisten ohjeiden perusteella (Talentia 2017, 18.) asiakas tulisi ottaa huomioon aina kokonaisvaltaisesti. Tällä tarkoitetaan sitä, että kaikki asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat tekijät otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti.

Avolan ja Pentikäisen mukaan kaikessa kohtaamisessa on mahdollista käyttää ratkaisukeskeisen valmennuksen 5K:n sääntöä. 5K:ta sisältää käsitteet kiinnostuminen, kunnioittaminen, kysyminen, kuunteleminen ja kannustaminen. Kunnioitus on erilaisuuden arvostamista, jolloin jokainen saa olla sellainen kuin on, ja kaikkia arvostetaan. (Avola & Pentikäinen 2020, 77–80.) 5K:n sääntö kuviossa 1.



Kuvio 1. 5K:n sääntö kohtaamisesta (Avola & Pentikäinen 2020, 76–77.)

Kiinnostuminen pitää sisällään silmiin katsomista, näkemistä, hymyä sekä avointa kontaktia toiseen ihmiseen. Kiinnostuminen saa ihmisen tuntemaan itsensä tärkeäksi ja arvokkaaksi. Kysymisen tulisi olla kunnioittavaa ja kannustavaa. Ihminen voi päästä dialogiseen suhteeseen toisen ihmisen kautta ja sen avulla keksiä ratkaisut itse. Kuunteleminen taas kohentaa, saa kokemaan empatiaa sekä kykyä asettautua toisen ihmisen asemaan. Kannustamista tarvitsee jokainen, se voi olla kiittävää, kehuva tai rohkaisevaa. Kannustamisella sanoitetaan myönteisiä asioita, joita nähdään toisessa ihmisessä. (Avola & Pentikäinen 2020, 77.)

4 VUOROVAIKUTUS

Vuorovaikutusta voidaan käsitellä kahdessa eri tasossa, sanallisena ja sanottomana eli nonverbaalisena viestintänä. Sanallinen viestintä koostuu käytetyistä sanoista ja kielestä, se on selkeää ja helposti avautuva kokonaisuudeltaan. Nonverbaalinen viestintä on kokonaisuudeltaan laajempi ja monivivahteisempi, siihen oletetaan kuuluvan vain ilmeet, eleet ja vartalon erilaiset liikkeet, sekä katseen käyttö. Kuitenkin Nonverbaaliin viestintään kuuluu myös fyysinen kosketus, ulkoiseen olemukseen liittyvät viestinnälliset seikat, reviiirin käyttö, äänen voimakkuus sekä puheen rytmitys. (Sallinen 2019, 11.)

4.1 Sanallinen viestintä

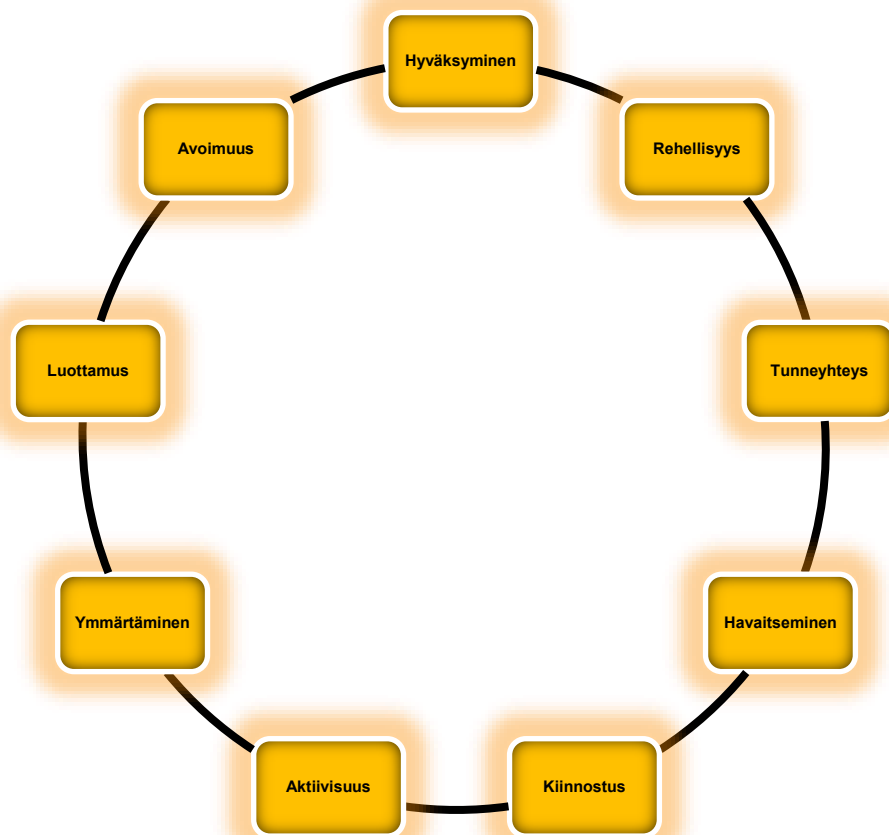
Vuorovaikutus on tapahtumaketju, joka tapahtuu jatkuvassa muutoksessa välttämättä ilman selkeää alkua ja loppua. Vuorovaikutuksessa puhuja ja kuuntelija vaikuttavat toisiinsa, tuottavat sekä tulkitsevat merkkejä samanaikaisesti. Lisäksi se on tarkoituksellista, joka pohjautuu siihen, että vähintään toinen osapuoli omaa halun välittää vastapuolelle jonkin viestin. (Helsingin yliopiston kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö 2006.) Vuorovaikutustilanne on vahvasti riippuvainen sen eri osapuolista, ja on lähes aina erilainen. (Mönkkönen 2018, 30.)

Kuuntelu on osana vuorovaikutusta ja sen taidosta voidaan herkästi päätellä osapuolten osallistumisesta ja läsnäolosta vuorovaikutustilanteeseen. Kuunteleminen on tahdon alaista toimintaa, kun taas kuuleminen on fysiologinen toiminto, tämän vuoksi, vaikka ihminen kuulee hän ei välttämättä kuuntele. Edellytys onnistuneeseen vuorovaikutukseen puhumisen lisäksi on kyky kuunnella. (Helsingin yliopiston kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö 2006.)

Vuorovaikutukseen kuuluvat sosiaaliset taidot, sosiaalinen kompetenssi eli kyvykkyys, kommunikointi- eli viestinnän taidot, sosiaalinen havaitseminen ja herkkyyys sekä empatiakyky. Kommunikointitaitoihin kuuluu myös taito ilmaista omia tunteitaan, halujaan, pyrkimyksiään ja tuntemuksiaan. Sosiaalisen kyvykkyteen ja sen kehittämiseen kuuluu toimeen tuleminen toisten ihmisten kanssa, esimerkiksi työskentely erilaisissa ryhmissä tai tiimeissä, yhteistyökykyisyys sekä kyky neuvotella. Sosiaalinen havaitseminen ja herkkyyys on taitoa havaita toisen ihmisen sosiaalinen tilanne tai asema, se on sanattoman viestinnän tulkintaa ja havaintoja. Empatia liittyy sosiaaliseen herkkyyteen, mutta sillä on

myös itsessään ammatillisia ulottuvuuksia. Empatia auttaa ymmärtämään toisen ihmisen tilannetta ja on tärkeä taito ihmisten kanssa työskenneltäessä. (Kauppila 2011, 23–24.)

Reijo A. Kauppilan (2011, 70–72) mukaan hyvässä vuorovaikutuksessa korostuu myös tehokkuus, joka liittyy vuorovaikutuksen päämäärään ja tavoitteellisuuteen. Toisena tekijänä korostuu ihmissläheisyys, ihmissläheisessä vuorovaikutuksessa pyritään yhteistyöhön, jossa luodaan positiivinen kontakti. Alla olevassa kuviossa on koottu hyvän vuorovaikutuksen elementit.



Kuvio 2. Hyvän vuorovaikutuksen elementit (Kauppila 2011, 72.)

Merkittävänä tekijänä nähdään vuorovaikutuksen laatu sekä yhdenvertaisuuden toteutuminen. Vuorovaikutuksen laatua voidaan nähdä myös asiakkaan oman arkikielen ymmärtämisenä ja kuulemisen osana auttamisprosessia. Asiakslähtöisessä palvelussa on tärkeää asiakkaan näkökulmasta lähteminen, jossa myös yhteisellä kielellä on merkitystä. (Pohjola 2010, 45.)

Osallisuus ja sen rakentaminen vuorovaikutussuhteessa ei välttämättä ole aina yksinkertaista ja helppoa. Osallisuus voi olla näennäistä ja ylhäältä annettua tai aitoa ja palvelevaa. (Pohjola 2010, 58.)

Vuorovaikutuksen tarkoitus ei ole viihdyttää toista ihmistä vaan siinä on kyse kohtaamisesta. Kohtaamisen suurin merkitys on kyky olla läsnä. Erilaisten ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa ollessa kohtaamiseen ei liity ainoastaan tapa puhua tai keskustella, vaan edellyttää lisäksi rohkeutta katsoa toista ihmistä silmiin. Mitä haavoittuvampi ihminen on, sitä tärkeämpää vuorovaikutuksessa on luoda arvostava ja ihmisarvoa vahvistava kontakti. Jokainen kohtaaminen on vuorovaikutukseltaan erilainen, niistä voi aina oppia jotain uutta. (Kulmala 2019, 27.)

Vuorovaikutuksella on merkitys myös ihmisen hyvinvointiin, silloin kuin vuorovaikutus on hyvää, voi ihminen sosiaalisessa ympäristössään paremmin. Vuorovaikutus voi kuitenkin sisältää myös kielteisiä asioita. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ihminen voi tulla kaltoinkohdelluksi tai kokea epäasiallista käytöstä. Kaltoinkohtelua tai epäasiallista käytöstä vuorovaikutuksessa voi olla muun muassa ilkeä kielenkäyttö, huutaminen tai uhkailu. Yleisimpiä kielteisiä tekijöitä vuorovaikutustilanteissa on toisen ohittaminen, vähäinen vuorovaikutus tai tahallinen hiljaisuus. Joskus kielteiseen vuorovaikutukseen ei tarvita edes sanoja, voimallisempaa saattaa olla hiljaisuus, ele, joka on esitetty viattomaksi mutta on tarkoituksellinen, silmien pyörittely tai hymähdys saattaa paljastaa mitä toinen ajattelee tai kuinka vähän hän toista arvostaa. (Kulmala 2019, 27.)

Hyvä ja rakentava vuorovaikutus on mahdollista vain kunnioittavassa ilmapiirissä. Kunnioitus on sitä, että kunnioittaa arvoa, joka jokaisella meillä on pelkästään siksi, että olemme ihmisiä. (Purjo 2016, 97.)

4.2 Sanaton viestintä

Tyypillisimpiä vuorovaikutustilanteissa käytettäviä tietoisia kielellisen viestinnän keinoja ovat puhe ja kirjoitus, mutta kommunikoimme jatkuvasti myös kehollamme. Osa keholla tapahtuvasta viestinnästä on tietoisista, osa taas tiedostamatonta. Kun opimme havaitsemaan ja tulkitsemaan oikein tiedostamattomia kehon viestejä, pystymme paremmin ymmärtämään keskustelukumppanin lähettämää informaatiota ja meillä on mahdollisuus saada parempi vuorovaikutus erilaisten ihmisten kanssa erilaisissa arjen kohtaamisissa.

Vuorovaikutuksesta merkittävä osa koostuu nonverbaalista eli sanattomasta viestinnästä. Sanattoman viestinnän osuuden on arvioitu olevan keskimäärin noin 60 % sosiallisesta kanssakäymisestä. (Kangasluoma & Sarvikas 2016, 59–60.)

Puhuttu kieli on yleensä tiedostettua ja suunniteltua, koska yleisesti puhuja tietää mitä haluaa sanoa ja etenee ajatustensa mukaisesti. Nonverbaalisesta viestinnästä kiehtovan tekee se, että viestintä tapahtuu yleisesti täysin tiedostamatta ja suurin osa viestinnästä tapahtuu alitajuntaisesti. Se on osittain opittua, geneettisesti perittyä ja osittain myös kulttuurisidonnaista. (Sallinen 2019, 10–11.) Erilaisissa vuorovaikutustutkimuksissa on myös havaittu ihmisten taipumuksesta luottaa nonverbaalin viestinnän kautta saamaansa tietoon enemmän kuin puheen kautta saatuun tietoon. (Kangasluoma & Sarvikas 2016, 59–60.)

Nonverbaalisesta viestinnästä on tehty lukuisia tutkimuksia ja kirjoitettu useita kirjoja. Vuonna 1872 tieteellisille tutkimuksille lähtölaukauksen teki Charles Darwin, kun hän julkaisi teoksensa *The Expression of the emotions in man and animals*. Tutkimuksia tehtiin useita ja niiden tuloksia vertailtiin, kunnes 1950-luvulla ne saivat kunnolla vauhtia ja 1970-luvulla nonverbaalisesta viestinnästä tehtiin kansantajuisempia kirjoja. Vaikka ihmiset ovat kautta aikojen käyttäneet kehon kieltä ja tulkinneet sitä sujuvasti, nostivat tutkimukset ja kirjallisuus sen aivan uudelle mielenkiinnon tasolle. (Sallinen 2019, 10–11.)

5 SOSIAALINEN HYVINVOINTI

Hyvinvointi on kokonaisuus, joka jakautuu fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Vaikkakin osa-alueet ovat eroteltavissa, on niillä kuitenkin vahva yhteys toisiinsa. Hyvinvointi koetaan omalla tavalla ja on aina yksilöllistä. (Haarni ym. 2014, 36–37.) Käsitteenä hyvinvointi on laaja, eikä sille ole ainoastaan yhtä oikeaa määritelmää, joka ilmenee sosiaali- ja terveystalouden kirjallisuudessa. Yksi hyvinvoinnin määritelmä on, kuinka hyvänä ja onnistuneena ihminen pitää omaa elämäänsä tai millaiset peruselämän edellytykset hänellä ovat. (Laitinen 2008, 34.)

Sosiaalinen hyvinvointi on osa ihmisen kokonaisvaltaista terveyttä, jolloin se vaikuttaa myös yksilön koettuun hyvinvointiin. Tällöin puhutaan elämänlaadusta. Elämänlaatuun yhdistetään yleisesti terveyden ja hyvinvoinnin lisäksi hyvät ihmissuhteet. (Fried ym. 2015, 12.)

Yhteenkuuluvuuden tunne on ihmisen keskeinen perustarve. Sosiaalinen hyvinvointi rakentuu sekä muovautuu koko elämän ajan yksilön vuorovaikutuksessa ryhmien, yhteisöjen sekä yhteiskunnan kanssa. (Haarni ym. 2014, 36–37.)

Osallistuminen ja aktiivinen toiminta osoittavat sosiaalista toimintakykyisyyttä. Sosiaalinen aktiivisuus liittyy vahvasti yksilön lisäksi ympäristön tarjoamiin mahdollisuuksiin ja rajoitteisiin. Arvioitaessa sosiaalista toimintakykyä tulee huomioida yksilölliset valinnat. (Tiikkainen 2013, 289.)

Laatusuosituksien hyvän ikääntymisen turvaamiseksi pitävät sisällään, että ikäihmisiä tulisi kannustaa omaehtoiseen toimintaan oman terveytensä sekä toimintakykynsä vahvistamiseksi. Omaehtoista toimintaa tulisi eri toimijoiden tukea yhteistyönä. (Sosiaali- ja terveystalouden julkaisu 2020, 24.) Ikääntyessä fyysinen, kognitiivinen ja psyykkinen toimintakyky vaikuttavat monella tavalla sosiaaliseen toimintaan. Ikääntymiseen liittyvät muutokset voivat tuoda haasteita toimia sosiaalisissa tilanteissa. (Tiikkainen 2013, 288.)

Yksin asuminen lisää yksinäisyyttä ja heikentää etenkin 85-vuotta täyttäneiden ihmisten elämänlaatua. Terveystaloutta edistäviä kotikäyntejä ja yksinäisyyttä lieventäviä palveluja tulisi kohdentaa erityisesti yksin asuville ja etenkin 85-vuotta täyttäneille. (Vaarama ym. 2014, 54.)

Sosiaalisuuden käsite määritellään siten, miten paljon ihminen kaipaa muiden ihmisten seuraa, sekä kokeeko ihminen itselleen palkitsevammaksi muiden seuran kuin yksinolon. (Keltikangas-Järvinen 2010, 17.)

Kokemuksena yksinäisyys on henkilökohtainen, se koetaan ahdistavana ja epämiellyttävänä olotilana. Pitkittynyt yksinäisyyden tunne voi aiheuttaa muun muassa masennusta, unettomuutta, muistiongelmia tai elämänilon vähenemistä. Yksinäisyyden kokemuksen on mahdollista vaikeuttaa kotona selviytymistä ja lisätä laitoshoidon tarvetta. (Eläkeliitto 2023.)

Sosiaaliset taidot ovat niitä taitoja, joilla selvittää sosiaalisista tilanteista. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot tulee kuitenkin erottaa toisistaan. Ihmisen ollessa luonteeltaan sosiaalinen, joka kaipaa yhteyden toisten kanssa, ei välttämättä tarkoita sitä, että hän omaisia sosiaalisia taitoja. Sosiaalisuuden tarve on sellaista, jota ihminen omaa syntymästään asti tai ei. Sosiaaliset taidot taas sellaiset, joita ihmisen on mahdollista kehittää läpi koko elämän. (Keltikangas-Järvinen 2010, 17.)

Keltikangas-Järvinen (2010, 17.) määrittelee sosiaalisuuden käsitteen tarkoittavan sitä, miten paljon ihminen kaipaa muiden ihmisten seuraa ja sitä, kokeeko ihminen itselleen palkitsevammaksi muiden ihmisten seuran, kuin yksinolon. Keltikangas-Järvinen erottaa sosiaalisuuden sosiaalisista taidoista. Sosiaalisista taidoista puhuttaessa tarkoitetaan niitä taitoja, joilla selvittää sosiaalisista tilanteista. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot tulee erottaa toisistaan, sillä vaikka ihminen olisi luonteeltaan sosiaalinen, joka kaipaa yhteyttä muiden ihmisten kanssa, ei se tarkoita automaattisesti sitä, että hänellä olisi sosiaalisia taitoja. Sosiaalisuuden tarve on sellaista, jota ihmisellä joko on tai ei ole syntymästään asti, mutta sosiaaliset taidot taas ovat sellaiset, joita ihminen voi kehittää läpi elämän. Vaikka yksilö ei itse olisi aktiivisesti sosiaalinen muita kohtaa, voi kuitenkin muiden myönteinen käytös vaikuttaa merkittävästi yksilön sosiaaliseen hyvinvointiin. (Keltikangas-Järvinen 2010, 17.)

lääkkäänäkin on oltava oikeus ja mahdollisuus kokea tyytyväisyyden tunnetta ja iloa, oli elinympäristö sitten oma koti tai palvelutalo. Ikäihmisen hyvinvointiin, tyytyväisyyteen ja onnellisuuteen vaikuttavat hyvin usein samat tekijät. Ikäihmiselle tärkeää on itselleen mielekkään tekemisen toteuttaminen tutussa ympäristössä ja se, että voi elää oman näköistä elämää. Elämää, johon yksilö itse vaikuttaa mahdollisuuksien mukaan. Ympäristöllä on suuri merkitys ikäihmisen hyvinvointiin. Tuttu ympäristö saa ikäihmisen kokemaan turvallisuutta ja luo mahdollisuuksia toimia arjessa monipuolisemmin. Hyvinvointiin

ja arjen aktiivisuuteen vaikuttaa monet asiat. Se, mikä määrittää toiselle hyvän ja aktiivisen arjen, ei välttämättä ole sitä toiselle. Kaikilla ikääntyneillä ei ole samat voimavarat eivätkä ne ratkaise ikääntyneen hyvinvointia. Ikääntyneen hyvinvointiin vaikuttaa pitkälti se mitä jäljellä olevilla voimavaroilla voi saada aikaan, tämän mukaan hyvinvointia voidaan tarkastella eri yksilöiden välillä. Sujuva arki on ikäihmiselle erittäin tärkeä asia. Omaisten, lähiyhteisön ja palvelujärjestelmän antama tuki tuo turvallisuuden tunnetta ikäihmisen arkeen. Tieto siitä, että tuki ja turva ovat helposti saatavilla vaikuttaa ikäihmisten hyvinvointiin suurissakin määrin. (Kulmala 2019, 19.)



Kuvio 3. Hyvinvoinnin portaat.

Yksilöiden välisten erojen lisäksi myös yhteiskunnat eroavat keskimääräisessä hyvinvoinnissaan, eroavaisuuksia on myös eri väestöryhmillä ja yhteisöillä yhteiskunnan sisällä. Sosiaalista hyvinvointia pystytään tarkastelemaan myös globaalista näkökulmasta esimerkiksi kansakunnan, etnisyyden ja väestön suhteutettuna taloudellisena ja kulttuurisena asemana. Yleisesti ihmisellä on tarve kuulua johonkin ryhmään, kuuluvuuden

tunne on yksi ratkaiseva tekijä yksilön hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kannalta. Sosiaalista hyvinvointia voidaan käsitellä kokonaisuutena vain monitieteisesti tarkastellen. Onnistunut psykososiaalinen kehitys mahdollistaa luottamuksen sekä rakentavat ihmissuhteet, jotka tukevat ihmisen sosiaalista hyvinvointia, tämän vuoksi usein sosiaalinen hyvinvointi on myös pysyvää yksilötasolla. Kriisin kohdatessa tai tärkeiden tukirakenteiden romah- taessa, sosiaalinen hyvinvointi voi kuitenkin yhtäkkiä muuttua. Pandemia- ajan tiukkojen rajoitusten seuraukset osoittavat, että sosiaalisen hyvinvoinnin on oltava ytimessä terve- veys- ja sosiaalipalveluja järjestäessä. (Fabjukoff ym. 2022, 327–335.)

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa, miten Varsinais-Suomalaiset kotona asuvat ikäihmiset ovat tulleet kohdatuksi sosiaali- ja terveystalveluissa asioidessaan. Tarkoituksena oli kartoittaa, mitkä tekijät vahvistavat ja mitkä heikentävät onnistuneita kohtaamisen tunteita.

Opinnäytetyömme avulla haluamme tuoda sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville ammattilaisille ajatuksia siitä, miten heidän kohtaamisensa vaikuttaa ikäihmiseen. Voiko omaa kohtaamista kehittää ja mitä jokaisen olisi hyvä ottaa huomioon, jotta kohtaamisesta välittyisi aito tunne. Teemahaastatteluiden avulla hankimme aitoa tietoa siitä, millaiseksi ikäihmiset kokevat saamansa kohtelun ja millaisia muutoksia he kaipaavat siihen. Lisäksi teemahaastatteluista saaduilla tuloksilla haluamme tuoda esille ikäihmisten omia kokemuksia kohtaamisesta sosiaali- ja terveysalalla, sekä miten heidän saamansa kohtaaminen vaikuttaa heihin yleisellä tasolla sekä sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta.

Parhaimmillaan tutkimuksellinen opinnäytetyö toimii tiedonlähteenä ja yhteenvedona aiheesta.

Kohtaaminen aiheena puhuttelee työyhteisöissä, Opinnäytetyömme avulla pyrimme tuomaan vastauksia siihen, miten sitä voitaisiin kehittää niin, että se tukisi ikäihmisten sosiaalista hyvinvointia. Haluamme tuoda opinnäytetyössämme esiin tieteellisen näkemyksen siitä, miten heidät tulisi kohdata niin, että kohtaamisesta jäisi lämmin ja arvostettu tunne.

Opinnäytetyö perustuu käsiteltyyn teoretietoon ja tutkimustuloksiin. Tutkimukseen haluamme tuoda myös ammatillista näkemystä ja kokemuksia, miten luodaan hyvä suhde asiakkaaseen. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata, sekä lisätä ymmärrystä siitä, millaista on aito kohtaaminen ja miten ikäihmiset toivovat tulevansa kohdatuksi.

Opinnäytetyön tutkimustehtävinä on kuvailla:

Millaista on aito ja arvokas kohtaaminen?

Millainen merkitys kohtaamisella on ikäihmiselle?

Miten kohtaaminen vaikuttaa ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin?

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerromme, miten tämä laadullinen tutkimus on toteutettu, mitä menetelmiä on käytetty aineiston keruussa ja miten aineisto on analysoitu. Tutkimusprosessi avataan kronologisesti, jotta lukijalle käy ilmi, miten tutkimuksen teon prosessi on edennyt ja mitä vaiheita se on pitänyt sisällään.

7.1 Laadullinen tutkimus ja tutkimusprosessi

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat esimerkiksi tutkia ihmisten kokemuksia merkityksistä ja koetuista. Tavoitteena ei ole totuuden löytäminen vaan uusien havaintojen tekeminen tutkittavasta kohteesta. Tutkimuskohteen valinnan jälkeen, alkaa aineiston kerääminen, tähän on mahdollista joutua palaamaan useasti opinnäyte-työ prosessin aikana. Aineiston keruu loppuu, kun uutta tietoa ei enää saada. (Kananen 2015, 128.)

Tutkimukset ovat aikaan ja paikkaan sidottuja, niihin vaikuttaa myös tutkijan rooli sekä asema sosiaalisessa ympäristössä. Kvalitatiivisia tutkimustuloksia ei usein voida yleistää koskemaan suuria joukkoja, vaan tutkimus on kohdennettu tiettyyn kohteeseen.

Aineiston keruu tapana voidaan käyttää esimerkiksi haastatteluja, kertomuksia, havainnointia tai kirjallisuuskatsausta. Laadulliseen tutkimukseen usein liitetään ainutlaatuisuuden piirre eli jokainen osallistuja ajattelee ja vastaa omalla tavallaan. Laadullisessa tutkimuksessa ei myöskään yleistetä lopputulosta, mutta merkittävimmät asiat ilmiöön nähden pyritään löytämään. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.)

Tutkimustyön prosessin mallina käytimme lineaarista mallia, jossa projektin vaiheet etenevät suoraviivaisesti tavoitteen määrittelystä suunnitteluun, toteutukseen ja lopulta arviointivaiheeseen. Tavoitteena tässä tutkimuksessa oli tutkia ikäihmisten kokemuksia sosiaali- ja terveysalan palveluissa asioidessa erityisesti koetuista kohtaamisen kokemuksista. Tutkimus prosessi oli tiivis ja kesti yhteensä neljä kuukautta. Tutkimuksen tekeminen alkoi aiheen ideoinnista helmikuussa 2023 jota seurasi työn suunnitteluvaihe. Työn menetelmä vaihtui kerran, ja työn rakentaminen uudella menetelmällä lähti käyntiin nopealla aikataululla.

Ideointivaiheessa rakensimme omaa käsitystämme siitä, mitä opinnäyte- ja tutkimustyö tarkoittaa. Onnistuneen kohtaamisen merkityksellisyys puhututti tutkijoita, työn aihe on

saanut myös haastateltavien ikäihmisten keskuudessa hyvän ja tärkeän vastaanoton. Siihen kuului muun muassa tutkimustyön aiheen ideointi, tutkimussuunnitelman aloittaminen ja tietoperusta kartoittaminen. Toimeksiantaja ja ohjaaja hyväksyivät opinnäytetyön aiheen, josta seurasi työn rajaus. Ennen tarkkaa aiheen rajausta kävimme läpi käytettävissämme olevaa lähdemateriaalia huomioiden sen saatavuuden, laadun ja ajantasaisuuden. Aiheen valintaan vaikutti runsaasti tutkijoiden oma kiinnostus kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkityksestä. Kiinnostus liittyi erityisesti oman työkokemuksen kautta kertyneestä kokemuksesta.

Opinnäytetyön kirjoittaminen aloitettiin tekemällä opinnäytetyön suunnitelma, joka sisälsi kokonaiskuvan opinnäytetyöstä sekä sen sisältämistä aiheista. Suunnitelmassa määrittelimme mitä, miten ja miksi teemme sekä rajasimme alustavat tutkimuskysymykset. Suunnitteluvaihe piti sisällään useampia tapaamisia ohjaavan opettajan kanssa.

Etsimme runsaasti kirjallisuutta kohtaamisesta ja sen rakentavista osatekijöistä. Pehdyimme laajasti kohtaamisen merkitykseen etenkin ikäihmiselle. Molemmat tutkijat omaavat työkokemusta ikäihmisten parissa pitkältä ajalta. Hyödynsimme omaa kokemustamme ja kävimme yhdessä useita keskusteluita aiheeseen liittyen, joka avasi tarkemmin mitkä aiheet myös itse koimme tärkeäksi nostaa esiin opinnäytetyössämme. Lisäksi tutustuimme lukuisiin muihin opinnäytetöihin ja ajankohtaisiin artikkeleihin kyseisestä aiheesta. Suunnitteluvaiheessa valitsimme käytettävän menetelmän, teemahaastattelun, josta teimme sisällönanalyysin sekä tiivistelmän. Määrittelimme suunnitelmaan käytettävät keinot ja aikataulun työn toteuttamiseksi ja täydensimme sitä projektin aikana.

Pidimme koko prosessin ajan yhteisiä muistiinpanoja ja kirjoitimme mitä olemme tekemässä ja milloin. Seurasimme myös erittäin intensiivisesti tekemäämme suunnitelmaa. Opinnäytetyön kirjoittaminen ei kuitenkaan toteutunut järjestyksessä, vaan kirjoitimme usein siitä, mikä tuntui sinä hetkenä luontevimmalta. Varsinaisen työn aloitimme pohtimalla sen järjestystä loogiseksi ja kirjoitimme otsikot. Otsikoista aloittaminen auttoi meitä tietoperustan jäsentelystä selkeäksi. Tietoperustan laatimisen jälkeen työ eteni loogisesti kohti haastatteluita ja loppupohdintaa. Ohjaavan opettajan palautteiden perusteella muokkasimme opinnäytetyötä eri vaiheessa sekä täydensimme tarvittavia.

7.2 Aineiston keruu ja analyysi

Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä usealla tavalla, tiettyjä menetelmiä kuitenkin käytetään useammin kuin muita. Erilaiset haastattelut, dokumentteihin perustuvat tiedot sekä havainnointi ovat eniten käytettyjä menetelmiä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 71.)

Tutkimusaineistoa kootessa on tutkimusongelma pidettävä keskeisenä asiana jatkuvasti. Tutkimuksessa ei voida kerätä mitä tahansa aineistoa, vaan aineiston tulee palvella tutkimuksen tarkoitusta. Aineiston hankinta menetelmät valitaan tutkimustehtävän mukaisesti. Usein laadullisissa tutkimuksissa tiedonkeruu menetelmänä suositaan ihmisiä. Tärkeää on, että informaation kerättävillä ihmisillä on tutkittavasta kohteesta omakohtaista kokemusta ja sen vuoksi valinnan tulisi olla suunniteltua, harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty kirjallisuuslähteiden lisäksi teemahaastatteluilla. Tutkimuksellista opinnäytetyötä aloittaessa tiedostettiin, että aihe tulisi tuottamaan monitahoisia vastauksia sekä useita erilaisia mielipiteitä ja kokemuksia. Saatavia tietoja voitiin selventää ja syventää haastatteluiden avulla. Haastattelua käytetään paljon esimerkiksi ihmistieteiden tutkimuksessa. Avoin haastattelu mahdollistaa tutkijan ja tutkittavan välille vapaan keskustelun.

Haastattelu oli parempi vaihtoehto verrattuna kyselylomakkeeseen myös siksi, että kyselylomakkeen täyttäminen voi tuottaa vaikeuksia vastaajalle. Hyvin vastausvaihtoehdoista huolimatta on riski, etteivät ne tavoita vastaajan ajatusmaailmaa. Vastaajalla saattaa myös olla haasteita tuottavia esteitä, esimerkiksi toimintakyvyn alentumista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36–37.)

Teemahaastattelu on yksi käytetyimmistä muodoista aineistonkeruutapana laadullisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelua varten luodaan erikseen teemat, joihin halutaan vastauksia aiheeseen liittyen. Teema valikoituvat teoreettisen viitekehyksen tukema, johon on kerätty tietoa siitä mitä kyseisestä aiheesta jo tiedetään. Näitä teemoja voidaan käsitellä määrittelemättömässä järjestyksessä haastattelun edetessä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36–40.)

Ajatus haastatteluun oli yksinkertainen, kun halutaan tietää toisen ihmisen ajatuksista sekä siitä miksi hän on kokenut jonkun asian kyseisellä tavalla, on kannattavaa kysyä suoraan häneltä itseltään. Tutkimuksessa haluttiin päästä selville haastateltavien omista

kokemuksista sekä koettujen tilanteiden herättämistä tunnetiloista. Näihin teemahaastattelut antoivat vastauksia hyvin.

Opinnäytetyössä haastattelu korosti tiedonkeruumenetelmänä tutkittavan aiheen roolia tutkimustilanteessa. Teema haastattelut toteutettiin maaliskuu- ja huhtikuussa 2023 ja niitä varten onnistuttiin keräämään yhteensä 12 haastateltavaa ikäihmistä.

Haastateltaville haluttiin luoda mahdollisuus tuoda esille itseään koskeviaan asioita mahdollisimman avoimesti ja vapaamuotoisesti. Haastatteluiden aineiston keruu sujui toivotulla tavalla ja joustavasti. Kysymyksiä voitiin toistaa, selventää tarkoitettua ja pyytää täsmennyksiä haastateltavilta sekä ennen kaikkea käydä molemminpuolista keskustelua haastateltavan kanssa.

Avoimeen haastatteluun verrattuna teemahaastattelu on jäsennellympi, sillä siinä aiempien tutkimusten sekä aihepiirin perehtymisen pohjalta valmistellut teemat ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikkakin niissä edetään joustavasti ilman määrättyä etenemistä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.) Kun haastateltava tuntee, voivansa keskustella itselleen merkityksellisistä asioista myös yhteistyö paranee. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Haastattelutilanteen aluksi haastattelijat esittäytyivät ja kävivät läpi yksityisyyden suojan. Tutkimuksen tarkoituksesta kerrottiin sekä painotettiin että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, eikä haastateltavien henkilötiedot käy ilmi julkistettavista tuloksista. Haastattelut toteutettiin kasvokkain vuorovaikutuksessa, joka tuki sitä että, voitiin kysyä perusteluja sekä esittää tarpeen vaatiessa lisäkysymyksiä. Tutkimuksessa käytetyllä teemahaastattelulla varmistettiin, että haastateltavat ymmärsivät kysymykset oikein. Haastattelussa haastateltava pystyi kertomaan aiheesta ja itsestään laajemmin myös sanattomalla viestinnällä. Haastateltavat olivat tavoitettavissa myös jälkikäteen, jolloin tietoa oli mahdollista saada myöhemminkin aineiston täydentämistä varten. (Hirsjärvi ym. 2009, 205–206.) Osallistujille kerrottiin, että tutkimus on mahdollista saada luettavaksi sen valmistuttua. Haastatteluiden kokonaiskesto oli 10 tuntia ja 31 minuuttia, osa haastatteluista olivat kestoiltaan pidempiä ja osa taas huomattavasti lyhyempiä.

Litteroinnilla aineistoa on tarkoitus muuttaa helpommin hallittavaan muotoon, eli puhe muutetaan tekstiksi. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole tarkkoja, täsmällisiä ohjeita. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.)

Aloitimme kuuntelemalla alkuperäiset tallenteet ja lukemalla litteroidun materiaalin läpi useampaan kertaan. Karsisimme haastatteluissa pois myös turhia osuuksia, jotka eivät

liittyneet aihealueeseen millään tapaa, tämä auttoi hahmottamaan vastaukset vielä paremmin. Litteroinnin jälkeen haastattelukysymykset koottiin yhteen hyödyntämällä taulukkoa, vastaukset pelkistettiin niin että kaikkiin kysymyksiin saatiin ryhmä perusvastauksia. Tämän jälkeen työskentelimme siirrellen ja kirjoittaen aineistoa, joka oli kertynyt. Näin tulokset jaoteltiin teemoittain ja niistä saatiin koottua tarvittavat johtopäätökset, jotka tukivat tutkimuskysymyksiä.

Tallentamalla teemoittain aihealueita, voidaan luoda helposti käsiteltävät teema-alueet, joissa on tärkeää erottaa haastateltava joko kirjoittamalla yhden haastateltavan teemaan liittyvät asiat tai erottamalla haastateltavat toisistaan muilla merkinnöillä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 141–142.)

Taulukko 2. Esimerkki aineiston analyysistä.

KOHTAAMINEN IKÄIHMISELLE		
KOHTAAMINEN	Ystävällisyys	"Tapaamisen täytyy jo alkaa kohteliaasti, tervehdittään heti, katsotaan silmiin ja ollaan ystävällisiä."
	Aitous	"Aitous välittyy yrittämättä, ja yrittäessä sen huomaa kyllä heti ketä on jotain muuta mitä näyttää"
	Läsnäolo	"Tärkeintä että on läsnä ja näyttää aidon kiinnostuksensa minuun ja asiaani"
	Kunnioitus	"Kaikkia tulisi aina arvostaa, ei se ikä, tai työ tee kenestäkään parempaa"
	Kiireettömyys	"Olen tottunut siihen, että jokaiseen vaivaan tulisi varata uusi aika kaikkien ollessa niin kiireisiä"
VUOROVAIKUTUS	Vastavuoroisuus	"Sellainen yksinpuhelu ei ainakaan tuota tulosta, jos tuntuu ettei saa ammattilaiselta mitään irti"
	Elekieli	"Pahinta on, jos elekielestä jo huomaa, ettei ammattihenkilöä kiinnosta lainkaan."
	Kuunteleminen	"Minut pitää myös huomioda, kuunnella ja kuulla minun ajatukseni ja että toimitaan sitten sen mukaisesti"
HYVINVOINTI	Sosiaalisuus	"Tärkeää on sosiaaliset kanssakäymiset muiden ihmisten kanssa, läheiset ja perhe"
	Turvallisuuden tunne	"Rutiinit on minulle hyvin tärkeitä, kun päivä menee tuttuun tapaan, on turvallinen ja hyvä olla"
	Ympäristö	"Koti, läheiset ja tutut paikat, en kaipaa niin jatkuvasti uusia paikkoja tai kokemuksia arkeeni."

Aineistoa analysoitiin kohderyhmän näkökulmasta, tällä saatiin luotettavaa sekä tutkimuskysymyksiä tukeva lopputulos. Tutkimus on laadullinen ja aineistoa analysoitiin sisällyksenanalyysillä, kirjallisuutta käytettiin apuna, jotta taattiin luotettava ja hyvä analyysi. Tutkimuksen eri vaiheisiin palataan usein uudelleen ja uudelleen. Etenkin analyysivaiheessa molemmiin puoleisiin tarkastelu kerätyn ja kirjoitetun aineiston kesken oli tärkeää. Kerätty aineisto sekä kirjoitettu teksti kulkevat rinnakkain.

8 TULOKSET

Teemahaastatteluiden tulokset on jaoteltu teemoittain kolmeen osaan: Kohtaamiseen, hyvinvointiin ja vuorovaikutukseen.

Teemat avaavat ikäihmisten kohtaamisessa tärkeäksi koettuja asioita ja hyvään sekä aitoon kohtaamiseen mahdollistavia tekijöitä. Haastateltavien vastaukset kohtaamisista olivat odotetusti hyvin erilaisia, sillä jokainen haastateltava heijastaa niitä omiin kokemuksiinsa, jotka todennäköisesti ovat tapahtuneet eri palveluissa asioidessa sekä myös eri ammattiryhmiä kohdatessa.

Yhtenevää hyvälle kohtaamiselle oli kuitenkin aito kiinnostus toisesta ihmisestä sekä läsnäolo, jonka koettiin rakentavan luottamusta asiakassuhteeseen hyvinkin nopeasti. Tulosten esittelyssä on hyödynnetty myös haastateltavien omia sanoja, jotta lukijan olisi mahdollista päästä mahdollisimman syvälle aiheeseen ja koettuihin kokemuksiin.

8.4 Aito ja arvokas kohtaaminen

Haastatteluissa esille nousi etenkin kohtaamisen aitous sekä läsnäolo, jonka moni koki tärkeimpänä asiana ammattihenkilöä kohdatessa. Kun kohtaaminen koetaan tapahtuvan kahden ihmisen välillä, kunnioittavana ja vilpittömänä hetkenä, luottamussuhde ammatillaisen ja ikäihmisen välillä alkaa rakentua nopeastikin. Kunnioitus on vahva osa myös sitä, että kohdatessa ammatillaisen välittyy silti vahvasti tunne, että asiakas on oman elämänsä ammatillainen. Ammatillaisen tulisi aina kunnioittaa asiakkaan omia sanoja, mielipiteitä ja tarpeita.

”...Hyvä kohtaaminen on sellaista, jossa se toinen on läsnä. Pidän siitä että, keskustellessa minua katsotaan silmiin ja tietysti ensimmäiseksi tervehditään reippaasti.”

”...Jos huomaan ettei minua aidosti kuunnella, tulee sellainen olo, ettei asi-alle myöskään tule mitään tapahtumaan. Sellaiset lämminhenkiset ja tuttavalliset ammatillaiset viestivät aitoutta ja vilpittömyyttä, heihin luotan.”

Aitouden sekä läsnäolon koettiin vaikuttavan runsaasti luottamussuhteen rakentumiseen. Ihmistyössä tärkeintä on aitous, kun kaksi ihmistä kohtaa aitona omana itsenään muodostuu aito, ennalta suunnittelematon tapahtuma. Kuuntelulla, läsnäololla sekä kunnioittamisella rakentuu asiakassuhteen luottamus ja hyvä kohtaaminen. Luottamuksen avulla mahdollistetaan turvallisuuden tunne sekä aito kohtaamisen kokemus. Sanattoman viestinnän merkitys kohtaamisen onnistumisessa sekä luottamussuhteen rakentamisessa on valtava. Sanaton viestintä jo yksinään ilmaisee osan ihmisen aitoudesta.

”...Pidän siitä, että kun keskustellaan, katsotaan silmiin, kysytään ja kuultellaan. Näiden myötä tuntee, että toinen on aidosti kiinnostunut minusta ja asioistani.”

”... Aitoutta, sellaista läsnäoloa, josta saa itselleen tunteen, että tulee kuuluksi. Luottamusta ja avoimuutta. Katselen paljon ihmisten ilmeitä ja eleitä, mielestäni kertovat onko toinen aidosti kiinnostunut asioista, joista juttelette...”

”...Hyviä kokemuksia on useita, mutta vastaan on tullut huonojakin. Huonoissa huomaa kyllä heti, jos toista ei kiinnosta. Hymähtely, ilmeily, silmien pyörittely ovat pahimpia. Siinä ei tule itselle luottavainen tunne kertoa omista asioista...”

Kiireettömyyden merkitys nousi esiin haastatteluiden osalta kohtaamisessa. Kohtaamisessa sosiaali- ja terveyspalveluissa ikäihmisten osalta koettiin kohtaavan valitettavan usein kiireellistä ilmapiiriä. Riittävän ajan takaaminen palveluissa koettiin ehdottoman tärkeäksi, myös laadun ja saadun kohtaamisen ja palvelun takaamiseksi. Kiireettömästi ja rauhallisesti tehty työskentely välittää turvallisuuden tunnetta ja huolellisuutta.

”... Lopuksi hoitaja kysyi minulta vielä olisiko minulla ollut vielä jotain muita asioita, joita haluaisin samalla hoitaa. Olen tottunut siihen, että jokaiseen ”vaivaan” tulisi varata uusi käynti kaikkien ollessa niin kiireisiä.”

”.. Kielteinen kokemus tulee heti, jos tehdään vaan välttämättömät toimet ja koko kohtaaminen jää tilanteesta pois. Ymmärrän työn hektisyyden, mutta kyllä kiireen tunnusta asiakasta kohtaan poistuu kaikki arvokkuus ja luottamus, että menikö edes oikein...”

8.5 Kohtaamisen merkitys ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin

Haastateltavien elämäntilanteet sekä arjen sisältö oli vaihtelevaa, johtuen osittain myös vaihtelevasta toimintakyvystä. Päivittäin tai lähes päivittäin sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden kanssa toimivilla korostui aidon kohtaamisen merkitys arkeen. Osittain yksinäisyys, saattoi olla vaikuttavana tekijänä, miksi ammattilaisen kohtaaminen oli merkittävä osa arkea. Onnistuneella kohtaamisella voidaan puhua koko päivän merkittävimmästä osasta ja heijastaa samalla millainen merkitys vastakohtaisella toiminnalla olisi.

”Odotan kovasti, että hoitaja tulee päivisin käymään, niitä ihmisiä on vierellä enää niin vähän, että se hetki piristää päivää kovasti.”

Epäonnistunut kohtaaminen saattaa aiheuttaa luottamuksen puutetta. Tämä näkyi herkästi myös siinä, että huonon kohtaamisen jälkeen herkästi halutaan vaihtaa palvelua, ja varmistaa että jatkossa aidon kohtaamisen avulla saa samalla arvostetun tunteen ja luoton, että haluttavat asiat hoidetaan oikealla tavalla.

”..etenkin kielteiset kokemukset saattavat vaikuttaa ajatuksiin ja mieleen paljon kokemuksen jälkeenkin. Turhautuminen näissä kokemuksissa on läsnä vahvasti ja saattaa hankaloittaa myös omaa elämää.”

8.6 Vuorovaikutus

Vuorovaikutustaidoissa olennaiseksi koettiin ammattilaisen kyky ymmärtää myös sanattoman viestinnän merkitys. Pienellä lämpimällä kosketuksella ja empaattisuuden eleellä, saattoi olla suuri merkitys asiakkaan kokemaan kohtaamiseen ja välittämisen tunteeseen.

”Vuorovaikutuksessa oli läsnä myös kosketus, joka toi minulle lämpimän tunteen ja tunteen, jossa näin ammattilaisen oikeasti välittävän minusta.”

Vuorovaikutuksessa erityisen tärkeää on huomioida ihminen ihmisenä, ei vain kuulla mutta aidosti kuunnella myös hänen asiansa. Kyky asettua toisen ihmisen asemaan vahvistaa toisen ihmisen luottamusta, kun hän näkee ja kokee vuorovaikutuksessa läsnä olevan empatian.

”..Onnistunut kokemus on silloin kun edes asiaa ajattelematta tietää että tämä henkilö kuuntelee minua aidosti, esittää minun asiaan kysymyksiä ja aidosti etsii minulle sopivinta ratkaisua. Silloin tietää, että saa yksilöllistä kohtelua eikä laiteta vaan sinne, minne on helpointa.”

Sosiaali- ja terveysalalla kiire ja hektisyys ovat vahvasti läsnä arjessa. Kuitenkin tärkeää olisi pystyä ammattilaisena toimimaan niin, ettei kiire jäisi ensimmäiseksi muistiin asiakkaalle. Ammattilaisena tärkeää olisi pysähtyä asiakkaan ajan verran, ja kyetä olemaan täysin siinä hetkessä kyseisen ihmisen kanssa. Ihminen ihmiselle on merkityksellisin tekijä kaikessa kohtaamisessa ammattihenkilön ja ikäihmisen kanssa.

9 YHTEENVETO

Tällä tutkimuksella pyrimme lisäämään ymmärrystä siitä, kuinka suuri merkitys kohtaamisella ja sen eri osa-alueilla on ikäihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin. Lähestyimme asiaa erityisesti kohtaamisen näkökulmasta, millaista kohtaamista ikäihmiset kokevat itse saaneensa ja miten he näkevät sen vaikuttavan elämäänsä yleisesti.

Teoreettisen viitekehyksen sekä tulosten perusteella ikäihmisen aitoa ja arvostavaa kohtaamista voidaan tarkastella eri näkökulmista. Tuloksista ilmenee, että kohtaamista pidetään merkittävänä asiana ja tärkeäksi nousee esiin ammattilaisen erilaiset ominaisuudet, jotta kohtaaminen olisi mahdollisimman hyvää. Ammattilaisen on pystyttävä toimimaan aidosti omana itsenään, sekä löytämään omien kokemustensa kautta oma tapa kohdata ikäihminen kunnioittavasti. Ammattilaiset ovat erilaisia, ja jokaisella on oma tapansa kohtaamiseen, ammattilaisen tulisi kuitenkin toiminnallaan pyrkiä aina mahdollisimman hyvään kohtaamiseen.

Haastateltavien kokemukset kohtaamisesta olivat oletetusti hieman erilaisia, hyvälle kohtaamiselle tärkeää oli aito kiinnostus toisesta ihmisestä ja läsnäolo, minkä myötä rakennetaan luottamusta, joka taas mahdollistaa yhteisen työskentelyn. Kaikki haastateltavat korostivat samoja tärkeitä tekijöitä ja elementtejä aidon kohtaamisen näkökulmasta.

Tutkimustuloksia sekä teoriaa tarkastellessa käy ilmi, että useimmiten ikäihmiset ovat tyytyväisiä ammattilaisen kohtaamiseen sosiaali- ja terveysalalla. Alan ammattilaisilla on siis kykyä kohdata potilaat arvostavasti, mutta osa-alueisiin, jotka tekevät kohtaamisesta hyvän on kuitenkin syytä kiinnittää huomiota.

Ammattilaisten ominaisuuksia tarkastellessa ikäihmiset toivat haastatteluissa esille, että odottavat heiltä ymmärrystä, empatiaa, ja kohteliaisuutta. Ammattilaisen tulisi olla huomioiva sekä kiinnostunut asiakkaastaan. Kun ammattilaisella on myönteinen lähestymistapa ikäihmisiä kohtaan, hän on mukava ja avoin, luodaan positiivinen kohtaaminen. Ammattilaisen halutaan olevan kohtaamisessa huomaavainen, huolehtivainen sekä sellainen, joka toiminnallaan saa aikaiseksi asiakkaalle turvallisuuden tunteen.

Tuloksien mukaan aidon kohtaamisen tunteen tuo myös kosketus. Haastatteluissa nousi esille, että koskettaminen koetaan hyvin merkitykselliseksi, sen koetaan tukevan vuorovaikutustilannetta sekä parantavan elämän laatua. Haastateltavien mukaan toisen ihmi-

sen koskettaminen on luontevaa ja merkityksellistä silloinkin kuin sen kokee asioidessaan sosiaali- ja terveystalvveluiden parissa. Haastatteluissa saimme kuitenkin myös muutaman vastauksen, jossa koettiin, ettei kosketuksella ole sen suurempaa merkitystä, eikä sitä jokainen pitänyt välttämättömänä, määritellesään aitoa kohtaamista. Tutkimuksen tuloksista voimmekin päätellä, että kosketus on ikäihmisille henkilökohtainen tunne-tila ja jokaiselle erilainen kokemus.

Tutkimustulosten mukaan ikäihmisille on tärkeää, että ammattilaisesta välittyy myötätunto. Ammattilaisilta toivotaan huomioivaa, rohkaisevaa, tukevaa vuorovaikutusta, sekä tärkeäksi mainitaan myös ammattilaisen tapaa käyttää kohtaamisessa apunaan ilmeitä ja eleitä.

Tutkimuksessa ilmenee myös, että ikäihmiset haluavat tulla kuulluksi. Sen toteutumista perustellaan hyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeäksi. Erilaisia ammattilaisen ominaisuuksia nostettiin esille ja yhtäläisyyksiä löytyi sekä teoriasta että tuloksistakin. Tuloksista ilmenee, että ammattilaisen on tärkeää osata kuunnella ja olla aidosti läsnä.

Kuulluksi tuleminen tarkoittaa sitä, että asiakas kokee saaneensa tilaa ja että työntekijä on ollut kiinnostunut hänestä. Kuuntelemisen tulisi olla aktiivista, nyökkäilyä ja katsekontaktia. Vuorovaikutuksen syntyminen lähtökohtana tutkimuksen tulosten perusteella on kuuntelu, empaattinen suhtautuminen ja arvostava kohtaaminen.

Teoriassa aidon kohtaamisen saavuttaa, kun kuuntelee aidosti toista ihmistä ja on läsnä. Läsnäolo kohtaamisessa luo luottamuksellisen ja välittävän ilmapiirin. (Mattila 2007, 12–14.)

Tutkimuksen tulosten mukaan seuraavassa kuviossa on nostettu esiin ne asiat, joita ikäihmisten mielestä aitoon ja hyvään kohtaamisen sisältyy.



Kuvio 4. Ikäihmisten mielestä hyvään kohtamiseen sisältyy.

Aineistossa tuli vahvasti esiin se, että kohtaminen on jo itsessään arvokasta. Tärkeintä ei välttämättä ole selkeät tulokset vaan arvokkuuden ja ihmisyyden kokemus kohtaamisessa. Osallisuuden rakentuminen vuorovaikutussuhteessa työntekijän kanssa lisää kuulluksi tuleminen tunnetta ja tukee hyvää vuorovaikutusta. Aitojen kohtaamisten, vastavuoroisten vuorovaikutustilanteiden ja onnistuneiden hetkien kautta omat tarpeet ja tahto korostuvat ja toteutuvat.

Kohtaamista kuitenkin on niin paljon kuin ihmisiäkin. Selkeänä esiin nousi, ettei aitoa kohtaamista voi määrittää selkeään kaavaan. Ihmisten kanssa työskennellessä tilanteet vaihtelevat sisällöltään runsaasti, jotta yksilöllisyys kohtamisessa säilyy, on asiakkaan omaa ajatusta kuultava ja kunnioitettava.

Tutkimuksemme mukaan lyhyt kohtaminen voi kantaa pitkälle hyvässä ja pahassa. Ikäihmiset kertovat haastattelussa, että kun vuorovaikutussuhteita on vähän, niiden merkitys korostuu entisestään. Mikäli kohtamisesta saa kielteisiä kokemuksia peräkkäin, tämä saattaa johtaa ajattelemaan, ettei kannataisi luottaa kehenkään, kun taas myönteisiä kohtauksia saadessaan koetaan ilon ja hyväksynnän tunnetta pitkään. Myös pienet hyvät hetket nousevat näin pintaan. Tulosten mukaan tärkeää kohtamisessa on,

että ikäihminen tuntee itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi sekä, että ammattilaisen ja ikäihmisen välinen kunnioitus säilyy koko kohtaamisen ajan.

Ikäihmisten vanheneminen tuo mukanaan muutoksia, kuten aistien heikentymistä, joka saattaa vaikeuttaa asioiden ymmärtämistä. Ikäihmisille tulisi varata aikaa vuorovaikutukseen kiireestä huolimatta. (Isola ym. 2007, 56–60.) Oleellista on, että halu aitoon kohtaamiseen säilyy ja ammattilaisilla on aikaa myös toteuttaa sitä. Kaikkia ikäihmisiä tulee pitää arvokkaina ja merkityksellisinä.

Tutkimukset, jotka koskevat ikäihmisiä, on usein tehty ammattilaisten tai omaisten näkökulmasta. Opinnäytetyössämme halusimme tuoda kuuluviin ikäihmisten oman äänen. Teoriatietoa etsiessämme huomasimme, että sekä kansallisesti kuin kansainvälisesti ikäihmisistä on tehty suhteellisen vähän tutkimuksia, joissa tulee esille heidän oma kokemuksensa ja näkökulma kohtaamisesta. Saimme teemahaastattelun avulla ikäihmisiltä arvokasta tietoa, he myös olivat aidosti otettuja siitä, että saavat äänensä kuuluviin.

Saimme opinnäytetyön prosessin aikana riittävästi palautetta toimeksiantajalta ja yhteistyömme toimi hyvin. Ohjaava opettaja tarjosi prosessin alusta lähtien runsaasti arvokkaita näkökulmia, vinkkejä ja ehdotuksia, joita pystyimme hyödyntämään työssämme alusta loppuun.

10 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI JA LUOTETTAVUUS

10.1 Tutkimustyön arviointi, luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön eettisyyttä ajatellessa lähtökohtana on noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja niiden esittämisessä. (TENK 2023.) Prosessin hallitseminen edellyttää ammattietiikan sekä tutkimuseettisten periaatteiden tarkastelua ja noudattamista.

Tutkimukseen sovelletaan tieteellisten tutkimusten kriteerien mukaisia sekä eettisesti kestäviä tiedonhankintamenetelmiä. Opinnäytetyössä toteutetaan tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta sekä vastuullista viestintää tutkimuksen tulosten julkaisussa. (TENK 2023.) Opinnäytetyössä tulee tuoda ilmi huolellisuus sekä raportoinnin rehellisyys. Laadultaan hyvä opinnäytetyö kuuluu opiskelijan vastuuseen eettisyyttä ajatellen. Lisäksi käytettyjen lähteisen soveltuvuus huomioituna aiheeseen.

Noudatimme tutkimuksessa hyvää tieteellistä käytäntöä tutkimuseettisten ohjeistusten mukaisesti. Tutkimuksessa emme käsitelleet vastaajien henkilötietoja, sillä ne eivät olleet tutkimuksemme kannalta oleellista tietoa. Tutkimusta tehdessä noudatettiin läpi työn hyvää tutkimuskäytäntöä. Kerätty aineisto litteroitiin anonymisti ja saavutettiin täysi tunnistamattomuus. Jatkuvasti huomioitiin, ettei haastateltavien nimet tulleet esille missään tutkimuksen vaiheessa. Vastauksia on mahdoton yhdistää yksittäisiin henkilöihin.

Laadullisen tutkimuksen yleisesti käytetyt luotettavuuskriteerit ovat uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys sekä siirrettävyys. Tutkimuksen uskottavuuteen vaikuttaa esimerkiksi tutkijoiden aito kiinnostus vastaajien ajatuksia kohtaan, sekä työskentely kohti parempaa ymmärrystä vastaajien ajatusmaailmaan, joka luo uskottavuutta laadulliseen tutkimukseen. (Kylmä & Juvakka 2007, 127–128.) Tutkijat olivat aidosti kiinnostuneita tutkimuksen aiheesta, aihe puhututti entuudestaan kumpaakin tutkijaa. Kiinnostus ja omat ajatukset aiheesta heijastuivat tutkijoille aiemmasta työelämän omakohtaisesta kokemuksesta. Tutkijat halusivat aidosti kuulla haastateltavien ajatuksia ja kokemuksia aiheesta, jonka vuoksi haastattelutilanteet pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman avoimesti ja vapaasti. Vastaajien ajatukset ja omat kokemukset voimavaroistaan olivat olennainen osa tutkimusaineistoamme ja tutkimuskysymykseemme vastaamista.

Kun tutkimuksen raportointi toteutetaan niin, että myös ulkopuolinen lukija pystyy seuraamaan johdonmukaisesti tutkimusprosessia, puhutaan vahvistettavuudesta. Vaikka toinen tutkija ei tästä huolimatta saisi täysin samoja tuloksia, voi tutkimus silti olla luotettava. Erilaiset tulokset voidaan katsoa kasvattavan aiheen ymmärrystä entisestään. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Tutkimuksessa käytettyihin menetelmiin ja valintoihin perehdyttiin huolellisesti ja varmistettiin että ne soveltuvat tähän tutkimukseen. Tutkimuksessa uskottavuutta ja luotettavuutta lisäävät huolellinen ja järjestelmällinen dokumentointi sekä haastatteluiden nauhoittaminen ja litterointi.

Riittäväällä dokumentaatiolla viitataan siihen, että tutkimuksen työvaiheet on dokumentoitu mahdollisimman tarkasti ja ratkaisut sekä valinnat on perusteltu. Työvaiheissa viitataan aineiston keruu-, analysointi- sekä tulkintamenetelmiin. (Kananen 2014, 153.)

Olemme kuvanneet opinnäytetyön etenemistä sekä valittuja menetelmiä sanallisesti. Lisäksi olemme tuoneet ilmi haastateltavien lukumäärät. Näin ollen uskomme, että lukija pystyy seuraamaan tutkimusprosessin kulkua ja tuloksia selkeänä kokonaisuutena, nämä tukevat opinnäytetyömme vahvistettavuutta.

Tutkijoiden muistaessa omat lähtökohtansa koko tutkimusprosessin ajan voidaan puhua tutkimuksen reflektiivisyydestä. Tutkijoiden tulee pohtia miten itse vaikuttaa tutkimusprosessin kulkuun sekä kerättyyn tutkimusaineistoon. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.)

Opinnäytetyön tutkijat ovat henkilöinä hyvin saman tyyliisiä ja ajatusmaailmat kohtaavat aiheen kanssa erinomaisesti, tämä on ehdottomasti ollut tutkimuksen aikana vahvuus. Olemme käyneet keskusteluita tutkimuksen näkökulmasta, tutkimuskysymyksistä sekä tarkoituksesta jatkuvasti koko tutkimusprosessin ajan. Olemme tavanneet yhdessä aktiivisesti sekä tarkastelleet kriittisesti omaa työskentelyämme ja tutkimuksen etenemistä, jotta tarkoitus näkyisi jokaisessa tutkimusprosessin vaiheessa.

Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, onko tuloksia mahdollista siirtää muuhun vastaavaan ympäristöön. Siirrettävyyttä arvioidessa, lukijan tulee saada tietää riittävästi tutkimuksesta, kuten sen kohderyhmästä ja tutkimusympäristöstä. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.)

Tutkimusaineiston teemojen rakentamisessa voi ilmetä tulkinnanvaaraa. Ratkaisut voidaan varmistaa sillä, että toinen tutkija päätyy samaan johtopäätökseen. Laadullisessa tutkimuksessa tulkinnan ristiriidattomuudella tarkoitetaan sitä, että kaksi tutkijaa päätyy samanlaiseen lopputulokseen. Tämä lisää osaltaan tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2014, 153.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tarkkoja tulkintasääntöjä, jonka

vuoksi tulkinnan tekeminen aineistosta voi olla osittain haastavaa. Tässä laadullisessa tutkimuksessa molemmat tutkijat olivat samaa mieltä aineiston tulkinnasta, joten voidaan todeta, että tutkimuksen tulkinta on ristiriidatonta.

Haastattelukysymysten olisi mahdollista viedä myös muuhun ympäristöön, tai kohdentaa tarkemmin esimerkiksi tietyn organisaation asiakasuntaan. Vastaukset ovat aina vastaajan omia kokemuksia ja ajatuksia, mutta uskomme, että samankaltaisia vastauksia löytyisi, jos kysely toistettaisiin muualla, kohdistuen samaan asiakasryhmään. Vaihtelua on mahdollista tapahtua, jos esimerkiksi haastattelut kohdistettaisiin yksittäiseen organisaatioon tai mikäli ikäjakamaa rajattaisiin tiiviimmin. Uskomme että samoja teemoja olisi nähtävissä tuloksissa joka tapauksessa.

Ikäihmisten arvostava kohtaaminen on ajankohtainen ja tuore aihe, minkä vuoksi kotimaisia tutkimusartikkeleita ei juurikaan löytynyt. Aiheita ei ole laajemmin tutkittu Suomessa. Ikäihmisen kohtaamiseen liittyy nykyään paljon erilaisia haasteita, tällä hetkellä ikäihmiset elävät pidempään kuin aiemmin ja heidän määränsä kasvaa jatkuvasti. Ikäihmisten kohtaamisesta olisikin tärkeää saada lisää ajankohtaista tutkimustietoa, koska moni terveydenhuollon ammattilainen tulee kohtaamaan ikäihmisiä työssään yhä enenevässä määrin. Ikäihmisten kohtaamiseen tulee panostaa ja jokaisen terveydenhuollon ammattilaisen on hyvä pohtia toimintamallejaan entistä paremmiksi. Uusien kotimaisten näyttöön perustuvien tutkimuksien avulla pystyttäisiin parantamaan toimintatapoja ikäihmisten kanssa työskennellessä.

LÄHTEET

Avola, P. & Pentikäinen, V. 2020. Kukoistava kasvatus. Positiivisen pedagogiikan ja laaja-alaisen hyvinvointiopetuksen käsikirja. Espoo: BEEhappy Publishing Oy.

Eläkeliitto. n.d. Ikääntyneen mielenterveys ja ikäihmisten yksinäisyys. Viitattu 4.3.2023. <https://www.elakeliitto.fi/tietoa/ikaantyneen-mielenterveys/ikaihmissen-yksinaisyys>

Fadjukoff, P., Kainulainen, S., Pirhonen, J., Saaranen, T., Valokivi, H. & Vauhkonen, A. 2022. Sosiaalinen hyvinvointi turvaa terveyttä. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti, 59 (3), 327–335. Viitattu 5.4.2023. <https://doi.org/10.23990/sa.111453>

Fried, S., Heimonen, S., Laine, M. & Sarvimäki, A. 2015. Vanhuuden mieli. Ikäinstituutti. 2., uudistettu painos. Trinket Oy.

Frytak, J. 2000. Assessment of quality of life. In Kane, Robert L. & Kane, Rosalie A. Assessing Older Persons. Measures, Meaning and Practical Applications. Oxford University Press. Oxford, 200–236.

Haarni, I., Hansen, M. & Viljanen, M. 2014. Ikääntyvä mieli – mielen hyvinvointia vanhetessa. Suomen mielenterveysseura. Helsinki: Kirjapaino Jaarli Oy.

Helsingin yliopiston kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö. 2006. Vuorovaikutus – puhumista ja kuuntelemista. Viitattu 16.3.2023. <https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/1-mita-on-puheviestinta/vuorovaikutus-puhumista-ja-kuuntelemista/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Isola, A., Backman, K., Saarnio, R., Kääriäinen, M. & Kyngäs, H. 2007. Iäkkäiden kokemuksia saamastaan potilasohjauksesta erikoissairaanhoidossa. Hoitotiede 19 (2), 51–62.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä: Juvenes print.

Kangasluoma, E. & Sarvikas, H. 2016. Vuorovaikutus psykososiaalisessa työssä - arvioinnin malli simuloituihin oppimistilanteisiin. Teoksessa Heikkilä, A. & Kulmala, J. (toim.) Uusia työmenetelmiä ja innovaatioita hyvinvoinnin edistämiseen. Raportteja ja selvityksiä 120. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7109-56-4>

Kauppila, R. A. 2011. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Keltikangas-Järvinen, L. 2010. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Helsinki: WSOY.

Koskinen, S., Nieminen, M., Martelin, T., Sihvonen, A-P. 2008. Väestön määrän ja rakenteen kehitys. Kirjassa Heikkinen, E., Rantanen, T. (toim.) Gerontologia. 2. uudistettu painos. Helsinki: Duodecim, 28–35.

Kulmala, J. 2019. Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laitinen, A. 2008. Joseph Raz ja hyvinvoinnin ulottuvuudet. Teoksessa Niemi, P. & Kotiranta, T. (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Palmenia, 34–67.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Luoma, M-L. 2009. Elämänlaatu. Teoksessa Voutilainen, P. & Tiikkainen, P. Gerontologinen hoitotyö. (toim.) Helsinki: WSOY, 74–89.

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mattila, K-P. 2019. Arvostavan kohtaamisen taidon vahvistaminen. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim. 135, 828–829. <https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo15504.pdf>

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.

Purjo, T. 2016. Mielekäs, merkityksellinen ja tarkoituksellinen elämä. Perustana Viktor Frankl'n ajattelu. (2.laajennettu painos.) Helsinki: BoD-Books on Demand.

Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rajaniemi, J. 2007. Sosiaaligerontologisia katseita ikäihmisten arkeen. Teoksessa Rajaniemi, J., Heimonen, S., Sarvimäki, A., Tiihonen, A. (toim.) Ikääntyneen arki. Näkökulmia ikäihmisten arjen kysymyksiin. Oraita 2/ 2007. Helsinki: ikäinstituutti, 11–29.

Sallinen, S. 2019. Kehokoodi sanattoman viestinnän opas. Helsinki: Readme.fi.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Viitattu 25.3.2023. <https://stm.fi/sosiaalityo>

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>

Tiikkainen, P. 2013. Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa: Gerontologia. Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. Helsinki: Duodecim. 288–289.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Vantaa. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö. (HTK). Viitattu 24.4.2023. Saatavilla <https://tenk.fi/fi/tiedetilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Vaarama M. & Ollila K. 2008. Koettu hyvinvointi ja elämänlaatu kolmannessa iässä. Teoksessa: Moisio, P., Karvonen, S., Simpura, J. & Heikkilä, M. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 116–136.

Vaarama, M., Munkkila, S. & Hannikainen-Ingman, K. 2014. 80 vuotta täyttäneiden elämälaatu ja elinolot. Teoksessa: Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P. & Muuri, A. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Tampere: Kirjoittajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Voutilainen, P. & Tiikkainen, P. 2009. Gerontologinen hoitotyö. Helsinki: WSOY

Haastattelu kysymykset

Kysymyksiä ikäihmisille hyvinvoinnista sekä kohtaamisen merkityksestä sosiaali- ja terveysalan palveluissa.

1. Mitä arkesi tulisi sisältää, jotta olet tyytyväinen elämääsi?
2. Minkälaista on mielestäsi hyvä kohtaaminen, miksi?
3. Minkälainen myönteinen kohtaaminen sosiaali- tai terveyspalveluissa on jäänyt mieleesi?
Miltä kyseinen kohtaaminen tuntui? Miten se vaikutti sinuun?
Mikä teki juuri kyseistä kohtaamisesta niin hyvän?
4. Oletko kokenut kielteisiä kohtaamisia sosiaali- tai terveyspalveluissa? Mikä siitä teki kielteisen? Millaisia tunteita se herätti sinussa?
5. Miten kokemasi kohtaamiset sosiaali- tai terveyspalveluissa ovat vaikuttaneet sinuun?
6. Sosiaali- tai terveyspalveluissa asioidessasi millaisia tekijöitä odotat vuorovaikutustilanteesta?
7. Oletko saanut näitä asioita?
Mikäli ei, osaatko kertoa miksi ja mikä siihen vaikutti?