

Heidi Jääskeläinen

# Kohtaamisesta eväitä arjen hallintaan

Hyvän elämän eväät -hanke arjessa selviytymisen tukena

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

30.10.2015

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Heidi Jääskeläinen Kohtaamisesta eväitä arjen hallintaan – Hyvän elämän eväät -hanke arjessa selviytymisen tukena 34 sivua + 3 liitettä 30.10.2015
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi (AMK)
Ohjaajat	Tutkintovastaava Riikka Harju Lehtori Ulla Saukkonen
<p><i>Hyvän elämän eväät</i> -hanke on Punaisen Ristin ja HOK-Elannon vuonna 2013 käynnistynyt kolmivuotinen yhteistyöhanke, jonka tavoitteena on lisätä ihmisten tietoutta hyvinvoinnista ja tukea heidän arjessa selviytymistään konkreettisten keinojen avulla. Hankkeen toiminta koostuu erityisasiantuntijoiden pitämistä teemailloista sekä vapaaehtoisten pitämästä kohtaamispistetoiminnasta. Kaikki hankkeen tilaisuudet ovat ilmaisia ja kaikille avoimia. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää, onko kohtaamispisteellä onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita.</p> <p>Haastattelin kuutta Helsingin ja Uudenmaan piirin osastojen vapaaehtoista, jotka ovat työskennelleet kohtaamispisteellä. Teorianäytteenä hyvinvoinnin ja arjen hallinnan tarkasteluun käytin arjen sosiaalipsykologiaa. Aittoa kohtaamista määrittelin Aristoteleen emootioteorian pohjalta.</p> <p>Haastattelujen tuloksien perusteella kohtaamisen ja arjen vuorovaikutustilanteiden nähdään olevan olennaisia osia arjessa selviytymisen kannalta. Haastateltavat olivat kokeneet kohtaamispistetoiminnan tukevan pisteellä kävijöiden arjen hallintaa varsinkin silloin, kun kävijät olivat saaneet vapaaehtoisilta kannustusta ja apua itsevarmuuden kasvattamiseen. Arjessa selviytymisen tukemisen välineenä haastateltavat näkivät aidon kuuntelemisen ja läsnäolon kohtaamistilanteessa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että Hyvän elämän eväät -hankkeen kohtaamispisteellä on onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita. Kohtaamispistetoiminnalle on esiintynyt tarvetta myös hankkeen loppumisen jälkeen. Jatkotutkimuksien kannalta mielenkiintoisia aiheita olisivat kävijöiden saamat kokemukset kohtaamispistetoiminnasta sekä etsivän vanhustyön merkitys.</p>	
Avainsanat	kohtaaminen, hyvinvointi, arjen hallinta, sosiaalipsykologia

Author Title Number of Pages Date	Heidi Jääskeläinen Ingredients For Good Life. A Project to Support Coping with Everyday Life through Encounter 34 pages + 3 appendices 30 Oct 2015
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Riikka Harju, Head of Degree Programme Ulla Saukkonen, Senior Lecturer
<p><i>Ingredients For Good Life</i> is a three-year co-operation project by Red Cross and HOK-Elanto that started in 2013 and aims to increase people's awareness of well-being and supporting them for coping with everyday life through practical means. The project activities consist of evenings with well-being themes held by different specialists as well as an encounter points run by volunteers. All project events are free and open to everyone. The purpose of this thesis was to determine whether the encounter points have been successful in promoting well-being and support for coping with everyday life, and creating genuine encounter situations.</p> <p>I interviewed six voluntary employees of Helsinki and Uusimaa district departments who have worked at the encounter points. The theory used for studying well-being and everyday life management was everyday social psychology. Genuine encounters were defined on the basis of Aristotle's emotion theory.</p> <p>Based on the interviews the results of the encounter and everyday interaction situations are seen to be essential parts of coping with everyday life. The interviewees had experienced that the encounter points support visitor's everyday management especially when the visitors were given encouragement and help for growing self-confidence by the voluntary employees. According to the interviewees the best instruments to support coping with everyday life were real listening and presence in the encounter situations.</p> <p>Based on this thesis it can be concluded that there is success in promoting well-being and support for coping with everyday life at the encounter points provided by the Ingredients For Good Life project. There has been a need for the encounter point activity even after the project has ended. Interesting topics for further research could be experience of the encounter point activity gained by the visitors as well as the importance of outreach work with the elderly.</p>	
Keywords	encounter, well-being, everyday life, social psychology

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Arjen hyvinvointia etsimässä	2
2.1	Hyvinvointi osana ihmisten arkea	2
2.1.1	Arjessa selviytymisen näkökulma	4
2.1.2	Yksinäisyys syrjäytymisen osatekijänä	5
2.2	Vuorovaikutuksen merkitys arjen hyvinvoinnissa	6
2.3	Ihmisen aito kohtaaminen	7
3	Hyvän elämän eväät -hanke arjen tukena	9
3.1	Kohtaamispistetoiminta	10
3.2	Toimintaa arjessa selviämisen tueksi	11
3.3	Opinnäytetyön näkökulma ja tavoitteet	13
4	Opinnäytetyön toteutus	14
4.1	Tutkimuskysymyksen määrittely	15
4.2	Tutkimusmenetelmät	15
4.3	Aineiston kerääminen	16
4.4	Aineiston analysointi	17
5	Opinnäytetyön tulokset	19
5.1	Kuunteleminen ja läsnäolo aidon kohtaamisen tekijöinä	19
5.2	Arjen hallintaa päivärytmin avulla	20
5.3	Perustarpeista yksilölliseen hyvinvointiin	22
5.4	Kohtaamispistetoiminnan kehittäminen	23
6	Opinnäytetyön eettiset periaatteet	25
7	Johtopäätökset	26
8	Pohdinta	29
	Lähteet	32
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset	
	Liite 2. Informaatiokirje haastateltaville	
	Liite 3. Tutkimussuostumuslomake	

## 1 Johdanto

Hyvän elämän eväät -hanke on Suomen Punaisen Ristin ja HOK-Elannon kanssa yhteistyössä toteutettu projekti, jonka tavoitteena on tukea ihmisten arjen hallintaa konkreettisoin keinoin sekä edistää tietoutta hyvinvoinnista (Vesala 2013). Toteutin opinnäytetyöni yhteistyössä Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin kanssa ja aiheena oli hankkeen kohtaamispistetoiminnan merkityksen arvioiminen ihmisten arjen hallinnan ja hyvinvoinnin kannalta. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, onko kohtaamispisteellä onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita. Tähän etsin vastausta selvittämällä vapaaehtoisten mielipiteitä ja kokemuksia kohtaamispistetoiminnasta. Vapaaehtoisten kokemusten ja havaintojen perusteella nostin esille uusia ideoita kohtaamispistetoiminnan kehittämiseksi vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä monipuolisemmin.

Valitsin aiheen, koska olen itse ollut mukana hankkeessa järjestämässä kohtaamispisteitä ja päässyt keskustelemaan kohtaamispisteellä käyneiden ihmisten kanssa arjen hyvinvointiin liittyvistä teemoista ja kysymyksistä. Olin myös saanut toiveen työelämän yhteistyökumppanilta hankkeen vaikutusten arvioimisesta ja näin ollen opinnäytetyölleni oli olemassa tarvetta. Tavoitteet saavuttaakseni haastattelin hankkeen kohtaamispistetoiminnassa mukana olleita piiriosastojen vapaaehtoisia. Opinnäytetyöni aikana keskityin arvioimaan vain hankkeen kohtaamispistetoimintaa saadakseni mahdollisimman yksityiskohtaisia tuloksia ja kehitysideoita.

Opinnäytetyöni viitekehystenä toimi arjen sosiaalipsykologia, jonka kautta tarkastelin, mistä tekijöistä ihmisen arjen hyvinvointi koostuu. Tarkastelin myös arjen hallintaa ja määrittelin aidon kohtaamisen mahdollistavia tekijöitä. Seuraavaksi esittelen tarkemmin työelämän yhteistyökumppanini sekä hankkeen, johon opinnäytetyöni pohjautuu. Perusteltuani opinnäytetyöni tarvetta teoreettisesti esittelen työni toteutuksen kokonaisuudessaan ja määrittelen tutkimusmenetelmät, joita käytin aineiston tuottamisessa sekä analysoimisessa. Lopuksi tarkastelen esille nousseita ideoita hankkeen kohtaamispistetoiminnan kehittämiseksi. Haastattelukysymykset, informaatiokirje haastateltaville sekä tutkimussuostumuslomake ovat liitetty opinnäytetyön loppuun.

## 2 Arjen hyvinvointia etsimässä

Opinnäytetyössäni olennaisena osana toimii ihmisten arki ja siinä selviytyminen. Arjella tarkoitan ihmisten jokapäiväistä elämää, joka koostuu jokaisesta hetkestä elämänkaaremmen aikana. Arjessa selviytyminen muodostuu näiden hetkien tiedostamisesta, tunnistamisesta sekä erilaisten ratkaisujen soveltamisesta arjessa esiintyviin haasteisiin. Näin ollen näen arjessa selviytymisen osana arjen hyvinvointia, sillä hyvinvoinnilla viitataan usein elinoloihin, toimintakykyyn, yhteiskunnalliseen asemaan, elämänhallintaan, turvallisuuteen sekä terveyteen (Suoninen – Lahikainen – Pirttilä-Backman 2010: 291), jotka ovat myös osa jokaisen ihmisen arkea.

Arki muodostuu toiminnoista erilaisissa ympäristöissä, joissa ihmiset toimivat joko yksin tai vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Arjen toiminnoilla tarkoitetaan elämää, joka muodostuu työstä tai opiskelusta, kotielämästä ja harrastuksista. Ihmisten henkilökohtaisesti arjessa hyödynnettäviä resursseja ovat tulot ja varallisuus, aika, terveys, tiedot, taidot ja sosiaalinen pääoma. (Raijas 2011: 243, 248.)

Jotta pystyin tarkastelemaan kohtaamispuoleiden merkitystä osana arjen hallintaa ja hyvinvointia, tarkastelin myös niitä tekijöitä, joista arjen hallinnan nähdään rakentuvan. Tähän etsin vastausta sosiaalipsykologian kautta, joka tieteenlajina tutkii vuorovaikutusta sekä sen seurauksia. (Pirttilä-Backman – Suoninen – Lahikainen – Ahokas 2010: 11). Arjen sosiaalipsykologian avulla voidaan siis tarkastella ihmisten jokapäiväisen elämän rakentumista vuorovaikutuksen ja ympäristön vaikutuksen kautta, jolloin kohtaamispuoletoimintaa voidaan arvioida vaikuttavana tekijänä.

### 2.1 Hyvinvointi osana ihmisten arkea

Jokaisen ihmisen kokemus hyvinvoinnista voidaan nähdä kokonaisvaltaisena arviona hänen suhteestaan sekä itseensä että ympäröivään maailmaan tällä hetkellä, sillä ihmisen nähdään olevan kokonaisuudessaan sosiaalinen olento. (Suoninen ym. 2010: 292; Kuusela 2007: 27). Hyvinvoinnin kokemukseen vaikuttavat henkilökohtaisten tekijöiden lisäksi myös yhteiskunnassa vallitsevat arvot sekä kotitalouden arvot ja preferenssit (Raijas 2011: 262). Arjen hyvinvointi voi koostua monesta erilaisesta sosiaali-

sesta tekijästä, kuten esimerkiksi palveluiden saatavuudesta, osallisuuden tunteesta, sosiaalisista suhteista sekä fyysisistä ja psyykkisistä voimavaroista. Monimuotoisessa yhteiskunnassa pelkkä perustarpeiden – kuten nälän ja suojapaikan – tyydyttäminen ei enää riitä hyvinvoinnin takaamisessa, vaan rinnalle on noussut myös sosiaalisia tarpeita (Suoninen ym. 2010: 292). Näin ollen arjen hyvinvointi tulee nähdä kokonaisvaltaisena elementtinä, johon kuuluu sekä fyysisiä, psyykkisiä että sosiaalisia tekijöitä. Mahdollistamalla enemmän ihmisten välisiä kohtaamistilanteita voidaan vaikuttaa sosiaaliseen puoleen arjen hyvinvoinnin parantamisessa ja ylläpitämisessä. Sosiaaliset suhteet on havaittu terveyden ohella koetun hyvinvoinnin keskeiseksi lähteeksi (Pessi – Seppänen 2011: 288).

Kun ihmisen arjen hyvinvointia tarkastellaan sosiaalipsykologian näkökulmasta, nähdään tärkeänä osana kyky arvioida oman toimintansa seurauksia suhteessa itseensä sekä muihin ympärillä (Suoninen ym. 2010: 317). Esimerkiksi päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa esitetyt sanavalinnat ja puheen sävyt vaikuttavat vastapuolen ymmärryksen rakentumiseen (Suoninen 2010: 79). Arjessa toimimisen seurauksiin vaikuttaa jokaisen henkilökohtaiset ominaisuudet, mutta toisaalta arjen toiminnan seuraukset ovat osaltaan riippuvaisia myös ympäristön asettamista rajoituksista sekä mahdollisuuksista omalle toimintatilalle. Ihmisen arjen toimintatilalla tarkoitetaan niitä resursseja, joita valintojen tekemiseen on tarjolla. Voi esimerkiksi olla tietoinen valinta jäädä toistuvasti palvelujen ulkopuolelle, jos palvelut ovat vaikeasti fyysisesti tavoitettavissa. (Haila 2011: 235.)

Arjessa toimimisen vaikutuksia hyvinvoinnille on myös tutkittu ja tutkimustuloksien mukaan arjessa toimimisen nähdään vaikuttava koetun hyvinvoinnin rakentumiseen olennaisen osana. Kyseisen tutkimuksen keskustelutilaisuuksiin osallistui Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelista Helsingissä ja Tampereella 28–72 ikävuoden väliltä yhteensä 28 henkilöä. Aiheena oli arjen hyvinvointi, ja tuloksien mukaan myös arjessa toimiminen vaikuttaa koettuun hyvinvointiin, onnellisuuteen ja tyytyväisyyteen omaan elämään. (Raijas 2011: 250–251.) Arjessa toimimisen seurauksena hyvinvointiin vaikuttavat onnistumisen ja epäonnistumisen kokemukset. Jos ihminen saa vahvistuksen ajatukselleen siitä, että onnistuminen on ansaittua, kokee hän itsetunnon kasvamista. Siksi arjessa saadut kannustavat kokemukset ovat erittäin tärkeitä. Kannustamista omalle toiminnalle saadaan yleensä muilta ihmisiltä, mutta he voivat myös ilmaista huomioimisen arvoisia asioita. (Suoninen ym. 2010: 296.)

### 2.1.1 Arjessa selviytymisen näkökulma

Elämämme aikana tarvitsemme selviytymiskykyä käsitelläksemme vastoinkäymisiä ja päästäksemme näistä eteenpäin. Selviytymiskykyyn kuuluu esimerkiksi negatiivisten tapahtumien aiheuttamien tunteiden – kuten stressin ja kärsimyksen – lievittäminen erilaisten keinojen avulla. Pyrimme usein myös kääntämään vastoinkäymiset jollain tavalla hyödylliseksi itsellemme, jolloin kokisimme oppineemme jotakin tapahtuneesta. Tutkimusten mukaan esimerkiksi traumaattisesta tapahtumasta toipuminen voi edistyä, jos ihminen näkee kokemuksen jotenkin merkityksellisenä oman elämänsä kannalta. (Mattila 2009.)

Yhteisenä näkökulmana arjessa selviytymisessä nähdään olevan tarve kokea yhteyttä muihin ihmisiin. (Pirttilä-Backman ym. 2010: 11). Kohtaaminen luo ihmisille vuorovaikutustilanteita, joiden avulla he pääsevät vaikuttamaan sosiaalisesti omassa arjen ympäristössään. Vuorovaikutuksen taas nähdään olevan myös merkittävä voimaantumiseen, eli sisäisen voimantunteen kasvamiseen vaikuttava tekijä. (Vilén – Leppämäki – Ekström 2008: 23). Arvioidessa ihmisten arjen hyvinvointia tulee muistaa, että jokaisen henkilökohtainen kokemus hyvinvoinnista on erilaista. Koska jokaisen ihmisen arki on yksilöllistä, näen mahdollisuuden edistää arjessa selviytymistä luomalla kohtaamistilanteita, jotka auttavat kasvattamaan juuri tätä sisäistä voimantunnetta.

Toisaalta yhtenä tekijänä nähdään myös arjen valintojen tekeminen, joilla pyritään edistämään elämänvaiheita ja täyttämään arjen rutiinien välissä olevia aukkoja. Ihmiset muokkaavat toimitilaansa tekemällä valintoja ja näiden valintojen runsauteen vaikuttaa olennaisesti taloudellinen tilanne, koulutustaso, ihmissuhteet ja koko muu elämäntilanne. (Haila 2011: 235.) Valintojen tekeminen saattaa olla ylitsepääsemättömän vaikeata ja näissä tilanteissa ihminen tarvitsee usein ajatustensa peilaamista toisen ihmisen kautta. Meadin (1934) vuorovaikutusteorian mukaan peilaamalla itseään ihminen tarkkailee muiden reaktiota sekä palautetta itsestään ja hakee suuntaa omalle toiminnalleen (Lahikainen 2010: 127–128). Kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteet antavat ihmisille mahdollisuuden peilata valintojaan arjessa selviytymiseksi.



## 2.1.2 Yksinäisyys syrjäytymisen osatekijänä

Syrjäytyminen nähdään tänä päivänä yhteiskunnallisena haasteena, johon Sosiaali- ja terveysministeriö on pyrkinyt vastaamaan osaltaan edistämällä sosiaalista hyvinvointia ja osallisuutta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a). Lisäksi viimevuosien aikana hallitusohjelman yksi kolmesta strategisesta painopisteestä on ollut juuri syrjäytymisen, köyhyyden ja eriarvoisuuden ehkäiseminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b). Syrjäytymisen ennalta ehkäiseminen on siis saanut yhteiskunnallisesti suuren merkityksen keskuudessamme.

Syrjäytymisellä nähdään olevan selkeä yhteys sosiaalisten suhteiden vähenemiseen ja pahimmillaan kokonaan niiden puuttumiseen (Hyväri – Nylund 2010: 29). Puutteet sosiaalisissa suhteissa taas johtavat usein yksinäisyyden kokemuksiin. Yksinäisyyttä on useiden teorioiden mukaan kuvattu subjektiseksi, epämiellyttäväksi ja ahdistavaksi kokemukseksi, johon liittyy usein myös tyytymättömyyttä sosiaalisiin suhteisiin. Yksinäisyys on hyvä erottaa kuitenkin sosiaalisesta eristäytyneisyydestä, jolloin ihminen ei välttämättä koe itseään yksinäiseksi vuorovaikutussuhteiden puuttuessa. (Tiikkanen 2011: 59–60.)

Kun ihminen tuntee itsensä yksinäiseksi, on taustalla usein tärkeiden ihmissuhteiden menettämistä. Tämän seurauksena voi tuntea toivottomuutta sekä ahdistuneisuutta, joiden käsittelemiseen sosiaalinen ympäristö antaa usein mahdollisuuden tarjoamalla sekä emotionaalisia, että instrumentaalisia välineitä. Emotionaalinen väline voi olla esimerkiksi kuuntelemista ja ymmärtämistä, kun instrumentaalinen väline on taas esimerkiksi jonkin apua antavan tavaran lainaamista (Suoninen ym. 2010: 307–308.)

Kansalaislähtöinen syrjäytymisen vastaisen työn toiminta perustuu erilaisista vaikeuksista selviytymiseen ja omaan elämäkokemukseen. Työ koostuu vertaistukiryhmistä sekä konkreettisesta, arjessa tehtävästä auttamistyöstä. (Laine – Hyväri – Vuokkila-Oikkonen (toim.) 2010: 27.) Painopiste on kansalaisuuden, yhteisöihin osallistamisen sekä täysivaltaisuuden edistämässä, jota toteutetaan lähtökohtaisesti luonnollisissa, alueellisissa yhteisöissä (Hyväri – Nylund 2010: 32–34). Suomen Punaisen Ristin ja HOK-Elannon Hyvän elämän eväät -yhteistyöhankkeen tavoitteena on tukea ihmisten arjessa selviytymistä konkreettisoin keinoin (Punainen Risti 2014), joten hanke vastaa suoraan yhteiskunnalliseen tarpeeseen syrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi.

## 2.2 Vuorovaikutuksen merkitys arjen hyvinvoinnissa

Kuulluksi tuleminen ja yhteyden muodostaminen toisiin ihmisiin esimerkiksi sanoin, kosketuksin ja ilmein on tärkeää jokaisessa elämäntilanteessa. Yhteys muodostuu ajatusten ja tunteiden kohtaamisesta tavalla, jolloin ihminen kokee tulleen ymmärretyksi ja kokee saavansa toiselta ihmiseltä tarvitsemaansa tukea tai apua. Yhteys toiseen ihmiseen saattaa toimia lohduttavana tekijänä erityisesti henkilölle, joka joutuu tarkastelemaan elämänsä kaartaan esimerkiksi sairauden, menetyksen tai muun merkittävän tilanteen takia. (Vilén ym. 2008: 62.)

Esimerkiksi vähävaraiset perheet voivat löytää voimavaroja arjen keskellä selviytymiseksi yhteisöjen sekä ystäväpiirien avulla saamalla vertaistukea ja apua silloin, kun sitä eniten tarvitsee. Tukea tarvitsevat perheet ja yksinhuoltajat voivat esimerkiksi ostaa yhdessä suuria pakkauksia ruokaa halvemmalla tai kulkea vaikka yhteisellä autokyydillä palvelujen luokse. (Eräsaari 2011: 42–45). Tämä kertoo osaltaan siitä, että ihmisillä on luontainen tarve liittyä ja selviytyä yhdessä muodostaen yhteisöjä ja ryhmiä. Jotta näitä voidaan muodostaa, tarvitaan vuorovaikutuksellisuutta arjen keskellä.

Ihmisten luontaista liittymisentarvetta on selitetty Weissin (1974) vuorovaikutusteorian avulla, jonka mukaan tunneyksinäisyys on lähtöisin juuri kiintymysteoriasta. Kiintymysteorian mukaan taas ihmisellä on universaalinen tarve muodostaa tunnesiteitä sekä lapsuudessa että aikuisuudessa. Tunnesiteiden muodostamisen vähäisyys voi johtaa emotionaaliseen ja sosiaaliseen yksinäisyyteen, jotka taas aiheuttavat ahdistuneisuutta, masentuneisuutta sekä hylätyksi tulemisen tunnetta. Weissin teorian mukaan ihminen tarvitsee monenlaista vuorovaikutusta, jotta esimerkiksi luottamus avun ja neuvon saantiin säilyy elämän aikana. (Tiikkainen 2011: 67–70.)

Yksin jääminen suhteesta eroamisen tai puolison poismenon myötä monesti myös lisää sairastumisen riskiä ja ennen aikaista kuoleman mahdollisuutta, sillä jo arkiset valinnat esimerkiksi terveyden ja ruokavalion suhteen saattavat muuttua. Myös motivaatio elämäntapojen muutokseen saattaa heiketä, kun tukiverkostoa ei löydy läheltä arjen keskellä. (Huttunen 2011: 54.) Jokaisen kokemus hyvinvoinnista on yksilökohtaista, jolloin yksin eläminen saattaa olla jollekin parempi vaihtoehto, kuin vaikkapa epätasapainoisessa parisuhteessa eläminen tai jatkuvalla väkivaltaisuukselle altistuminen. Myös Weissin vuorovaikutusteoriaa on kritisoitu siitä, ettei sosiaalisten suhteiden puuttumi-

nen ole aina negatiivista (Tiikkainen 2011: 71). Hyvinvointia tarkastellessa tulee aina muistaa ottaa huomioon yksilölliset elämäntilanteet ja tarpeet. Esimerkiksi sepelvaltimotaudilta suojaava tekijä on ihmissuhteiden määrä sekä niiden laatu. Mitä enemmän ihmisillä on hyviä ja runsaita ihmissuhteita, aktiivisuutta elämässä sekä ryhmiin kuulumisia, sitä pienempi riski on sairastua. (Huttunen 2011: 54.)

### 2.3 Ihmisen aito kohtaaminen

Kuunteleminen koetaan vaikeana taitona ja moni sanookin kuulevansa, vaikka on omine ajatuksineen todella kaukana tilanteesta ja kuunneltavasta henkilöstä (Enäkoski 1996:17). Vaikka kuunteleminen kuulostaakin aluksi päivän selvältä ja hyvin arkiselta asialta, olen saanut hankkeen aikana huomata sen todellisen vaikeuden. Kuinka säilyttää täydellinen keskittyminen hetkessä, jossa toinen ihminen kertoo sinulle juuri hänelle tärkeitä asioita? Kuinka estät omia ajatuksiasi harhailemasta omaan arkeesi ja tekemättömiin tehtäviin? Näitä kysymyksiä tarkastellessa huomaa, että kuuntelu on oikeastaan taitolaji, jota tulisi harjoittaa säännöllisesti.

Olenainen osa aitoa kohtaamista ovat erilaiset emootiot sekä niiden salliminen kohtaamisen aikana. Emootiot kuvaavat tunneperäisiä kognitiivisia toimintoja, kuten esimerkiksi sääliä, vihaa, rakkautta ja pelkoa (Sihvola, 1994: 203). Tunteiden näyttäminen kohtaamisen aikana luo inhimillisyyden tunnetta ja tuo kuuntelijaa lähemmäs kertojaa. Näin ollen välittyy myös kuuntelijan läsnäolo sekä ymmärrys kerrotusta asiasta. Koska emootioiden muodostuminen liittyy arvoihin ja uskomuksiin (Sihvola, 1994: 204), voivat erilaiset ihmiset laukaista kohtaamisen aikana hyvin ristiriitaisiakin tunteita. Siksi ihmisten erilaisuutta kohdatessa tarvitaan sekä suvaitsevaisuutta sekä joustavuutta (Enäkoski 1996: 123–124), jotta aito kohtaaminen voi saada tarvitsemansa tasa-arvoisen ja avoimen määritelmän.

Vuorovaikutustilannetta saattaa jo valmiiksi ohjata jokin tunnelma – esimerkiksi hyvän tuulinen, apea, vihainen tai väsähtänyt tunnelma. Tilanne saattaa myös alkaa tietyllä tunnelmalla, mutta vaihtua loppua kohden aivan toiseen tunnelmaan. Ihmisten välisessä kasvokkaisessa kohtaamisessa emootiot näkyvät kaikkein selvimmin juuri kasvoilla erilaisina myönteisinä ja kielteisinä sävyinä. Iloa voidaan esimerkiksi ilmaista hymyilemällä, kun taas negatiivisia tunteita kulmien kurtistumisella. Emootioita voidaan ilmaista

vuorovaikutustilanteen aikana myös verbaalisesti sekä liikkeiden avulla. Henkilö saattaa käyttää emootioiden ilmaisemiseen vaikkapa puhuttelusanoja (kulta, käärme, poikanen) tai suoraan lyödä nyrkillä pöytää, minkä tulkitsemme negatiiviseksi emootioksi. Tunnistamalla emotionaalisia reaktioita säädellään myös omaa käyttäytymistä vuorovaikutustilanteen aikana. Tilannetta pyritään näin ohjaamaan haluttuun suuntaan, kuten esimerkiksi rauhoitteluun kiihtyneessä mielentilassa olevaa henkilöä. (Peräkylä 2011: 45–46.)

Sihvola (1994) esittelee teoksessaan *Hyvän elämän politiikka* Aristoteleen näkökulmia poliittiseen filosofiaan, joista yksi on Aristoteleen emootioteoria. Aristoteles on jakanut vuorovaikutustilanteessa olevan puhujan keinot kolmeen pääasialliseen osaan: *ethos* (luonne), *pathos* (emootiot) ja *logos* (argumentit). Ensimmäiseksi puhujan tulee esittää itsensä järkevänä ja kuulijoihinsa hyväntahtoisesti suhtautuvana henkilönä (*ethos*). Toiseksi puhujan on kyettävä saamaan kuulija tuntemaan emootioita (*pathe*), jolloin hän suhtautuu myönteisesti kuulijan ehdotuksiin. Kolmanneksi on kyettävä esittämään perusteluja (*logoi*) ehdotuksille, jotta kuulija voi pitää niitä uskottavina vaihtoehtoina. (Sihvola 1994: 206–207.)

Tarkasteltuani edellä mainittuja kohtaamisen mahdollistavia tekijöitä, olen jakanut ihmisen aidon kohtaamisen neljään tekijään, jotka ovat:

1. *Läsnäoleva kuunteleminen*
2. *Jokaisen hyväksyminen sellaisena kuin on*
3. *Emootioiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen*
4. *Reagoiminen toisen esittämiin ongelmakohtiin*

Määrittelemällä ensin aidon kohtaamisen voin selvittää, onko kohtaamispisteellä onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita. Opinnäytetyöni johtopäätöksissä vertaan vapaaehtoisten kokemuksia aidosta kohtaamisesta näihin neljään tekijään, joiden uskon muodostavan aidon kohtaamisen vuorovaikutustilanteessa. Tarkastelen haastattelutuloksien perusteella esimerkiksi sitä, esiintyykö vapaaehtoisten kokemuksissa näitä neljää määrittelemääni aidon kohtaamisen tekijää.

### 3 Hyvän elämän eväät -hanke arjen tukena

Hyvän elämän eväät -hanke on kesällä 2013 käynnistetty kolmivuotinen Suomen Punaisen Ristin sekä HOK-Elannon yhteistyöhanke, jonka tavoitteena on lisätä tietoutta hyvinvoinnista sekä tukea ihmisten arjessa selviytymistä konkreettisoin keinoin. Hanke sisältää sekä vapaaehtoisten pitämää kohtaamispistetoimintaa että erityisasiantuntijoiden pitämiä hyvinvoinnin teemailtoja. Hankkeen tilaisuudet ovat kaikille ilmaisia ja kaikille avoimia. (Punainen Risti 2014.) Lisäksi hanke on mukana erilaisissa tapahtumissa, kuten esimerkiksi nuorten tapahtumissa Reaktorissa ja RuutiExossa.

Hankkeessa on mukana Helsingin ja Uudenmaan piirin osastojen omia työntekijöitä sekä monia vapaaehtoisia. Lisäksi hankkeessa on toiminut mukana korkeakouluharjoittelijoita hyvinvoinnin koulutusaloilta. Olen itse suorittanut Metropolia ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmaan kuuluvan vapaaehtoistyön harjoitteluni Hyvän elämän eväät -hankkeessa ja tutustunut samalla myös Suomen Punaisen Ristin toimintaan ja eettisiin periaatteisiin. Olen toiminut hankkeen projektipäällikön kanssa ja osallistunut kohtaamispistetoimintaan vuoden ajan vapaaehtoisena.



Kuva 1. Hyvän elämän eväät -hankkeen logo (Hyvän elämän eväät 2015)

### 3.1 Kohtaamispistetoiminta

Hyvän elämän eväät -hankkeessa toteutetaan kohtaamispistetoimintaa, jonka tarkoituksena on luoda kohtaamisen tilanteita ohi kulkeville ihmisille arjen ympäristössä. Kohtaamispisteitä järjestetään esimerkiksi kauppojen aulatiloiissa, kauppakeskuksissa sekä kierrätystavaratalo Kontin tiloissa. Vapaaehtoiset keskustelevat ihmisten kanssa kahvin ja pullan äärellä ja ohjaavat tarvittaessa muiden tukea ja apua tarjoavien palveluiden piiriin. Kohtaamispisteille ovat kaikki tervetulleita, eikä toimintaa ole kohdennettu millekään tietylle asiakaskunnalle. (Vesala 2013.)



Kuva 2. Kohtaamispiste Arabian kauppakeskuksessa (Jääskeläinen 2014)

Kohtaamispisteillä pyritään luomaan ihmisille aitoa kohtaamisen, välittämisen sekä läsnäolon tunnetta. Yleisimpiä keskustelun aiheita ovat esimerkiksi arjen turvallisuus, oma jaksaminen, arjen hallinta, yksinäisyys sekä muut haasteelliset elämäntilanteet. Vapaaehtoiset toimivat usein keskustelun aloittajina kysymällä kuulumisia ja kertomal-

la, että ovat kiinnostuneita kuulemaan kohtaamispisteellä käyvien ihmisten arjen sujumisesta ja haasteista. (Vesala 2013.) Vaikka vuorovaikutustilanne ei olisi toistuva, niin yksittäinen tilanne voi olla myös tärkeä kokemus ihmiselle. Tilanteen synnyttämän oivalluksen myötä ihmiselle saattaa muodostua jatko-oivalluksia, joka taas vie omalta osaltaan asioita eteenpäin. (Suoninen 2010: 79.)

Keskustelun lähdettyä käyntiin toiminta painottuu kuuntelemiseen sekä läsnäoloon tilanteessa, jossa ihminen kertoo omasta elämästään joskus hyvinkin avoimesti ja henkilökohtaisesti. Keskustelun syntyminen ei ole välttämätöntä toiminnan onnistumisen kannalta, sillä joku voi haluta vain ottaa kahvin ja istua lähelle kuuntelemaan muiden keskustelua. (Vesala 2013.) Tällöin oman tilan antaminen kyseiselle ihmiselle on tärkeää, mutta samalla myös hänen läsnäolonsa huomioiminen esimerkiksi katsekontaktilla, hymyilemällä ja nyökkäämällä.

Kohtaamispistetoiminta Punaisen Ristin järjestämänä saattaa kuitenkin nostaa esille osalle ohi kulkevista ihmisistä tunteen, että heiltä ollaan keräämässä rahaa katastrofiraastoon. Tämä saattaa johtua siitä, että näkyvimmin Punainen Risti tulee esille ihmisten arjessa varainkeräyksen muodossa kadulla. Tämä ensivaikutelma saattaa olla esteenä joillekin ihmisille lähestyä kohtaamispistettä, vaikka todellisuudessa he haluaisivatkin keskusteluseuraa itselleen. Kohtaamispisteiden vapaaehtoiset ilmaisevat heti vuorovaikutustilanteen alussa, että ovat täällä juuri asiakkaita varten.

### 3.2 Toimintaa arjessa selviämisen tueksi

Hartikainen (2009) on tarkastellut vanhusten ja vapaaehtoisten kasvokkaista kohtaamista sekä sosiaalista vuorovaikutusta luonnollisissa arjen tilanteissa. Etnografisen tutkimuksen tuloksien perusteella vapaaehtoiset näkevät erittäin tärkeänä aidon läsnäolon, välittämisen, tunteiden avoimuuden sekä kasvokkaisen kohtaamisen. (Hartikainen 2009: 127–131.) Vapaaehtoiset ovat korostaneet tutkimuksessa samoja ominaisuuksia, joita olen aikaisemmin määritellyt aidon kohtaamisen mahdollistaviksi tekijöiksi. Myös Nieminen (2014: 2) on tarkastellut nuorten aikuisten arjen hyvinvoinnin kysymyksiä sekä arkielämän jatkuvuuden ja sujuvuuden ylläpitämistä sosiaalityön näkökulmasta.

Asiakkaiden kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan sosiaalipalveluista on myös tutkittu. Kohtaaminen ja vuorovaikutus koettiin hyvänä toteutuessaan aidosti henkilökohtaisella tasolla, mutta vuorovaikutuksen robottimaisuus ja byrokraattisuus heikensivät positiivisia kokemuksia. Myös teeskennelty kohtaaminen ja henkilökohtaisen kohtaamisen puute aiheutti asiakkaisissa hyvinvointihyödyn saavuttamattomuuden tunteita. Tutkimuksen perusteella voidaan siis todeta, että aito kohtaaminen sosiaalialan asiakastyössä on ensisijaisen tärkeää hyvinvoinnin ja arjen sujuvuuden edistämisen kannalta. (Tammelin 2010: 42–43.) Näin ollen läsnäolo ja vuorovaikutus ovat tärkeitä tekijöitä arjen sujuvuuden edistämisen kannalta. Opinnäytetyöni perustui juuri näiden tekijöiden tarkastelemiseen ja siihen, toteutuivatko ne kohtauspisteellä.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2015a) on linjannut syrjäytymisen ehkäisemiseksi toimenpiteitä omalta osaltaan, joten on todettavissa, että syrjäytyminen on ajankohtainen haaste yhteiskunnassamme. Tarjolla olevat palvelut eivät välttämättä tavoita syrjäytyneitä ja syrjäytymisen vaarassa olevia ihmisiä eivätkä nämä ihmiset välttämättä osaa etsiä tarvitsemiaan palveluja. Vuorovaikutuksellisen tarpeen näkökulman lisäksi tarvitaan jalkautuvia työntekijöitä ja etsivää työtä ihmisten arjen keskelle myös löytämään aikuisia ja ikääntyneitä ihmisiä, sillä tällä hetkellä etsivää työtä tehdään lähinnä nuorten löytämiseksi. Kohtauspistetoiminta mahdollistaa myös muiden syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten löytämisen ja auttamisen oikeanlaisten palveluiden piiriin tarvittaessa.

Lisäksi kohtauspistetoiminta mahdollistaa kävijöiden sosiaalisen peilaamisen ja sisäisen dialogin käymisen. Sosiaalisella peilaamisella tarkoitetaan itsensä näkemistä toisen ihmisen näkökulmasta ja sisäisellä dialogilla tarkoitetaan ajattelua sekä minäkäsitystä koskevien ristiriitojen käsittelemistä. Erityisesti ihmisen minuuden rakentumisessa korostetaan Meadin (1934) vuorovaikutuskeskeisen mallin merkitystä. Jotta sisäistä dialogia voidaan käydä, nähdään toisten ihmisten kanssa käydyt keskustelut tärkeinä. Keskusteluja käymällä ihmiset voivat saada uudenlaisia näkökulmia ja ideoita sisäisen dialogin avuksi, ja siksi arkeen tulisi luoda mahdollisuuksia keskusteluihin toisten kanssa. (Suoninen 2010: 69–73.)

Keskustelu- ja kohtauspisteiden mahdollistamisen lisäksi toiminta antaa myös väylän yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseksi. Jokaisella ihmisellä tulisi olla mahdollisuus yhteiskunnalliseen osallisuuteen esimerkiksi koulutuksen, työn tai sosiaalisten suhteiden kautta (KASTE 2012: 20). Kohtauspisteellä kävijöillä on mahdollisuus tutustua Punaisen Ristin vapaaehtoistoimintaan ja halutessaan myös ilmoittautua mu-



kaan toimintaan. Vapaaehtoistoimintaa löytyy esimerkiksi ystävä-, ensiapu-, sekä monikulttuurisesta ja humanitaarisen oikeuden toiminnasta (Punainen Risti 2015).

### 3.3 Opinnäytetyön näkökulma ja tavoitteet

Lähdin miettimään opinnäytetyöni aihetta Hyvän elämän eväät -hankkeen omien toimintatavoitteiden näkökulmasta, koska olen ollut itse mukana toiminnassa tutkintooni kuuluvan työharjoittelun kautta. Tapasimme hankkeen projektipäällikön sekä Helsingin ja Uudenmaan piiritoimiston järjestöpäällikön kanssa ja totesimme yhdessä opinnäytetyölle olevan tarvetta hankkeen arviointia ja kehittämistä varten. Sovimme yhteistyöstä opinnäytetyöni aikana sekä suunnittelimme valmiiksi opinnäytetyön tavoitteita ja tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyöni tarve tuli suoraan työelämästä ja näen tällä selvän merkityksen myös yhteiskunnallisella tasolla yksinäisyyden ja syrjäytymisen ennaltaehkäisemisessä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, onko kohtaamispiteellä onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita sekä löytää mahdollisia kehitysideoita kohtaamistoiminnan parantamiseksi. Haastattelin vapaaehtoisia, jotka ovat olleet kohtaamispiteillä ja selvitin heidän kokemuksiaan toiminnasta sekä mahdollisista aidon kohtaamisen tilanteista. Lisäksi pyysin heiltä myös toiminnan kehittämiseen ideoita ja mielipiteitä.

Kohtaamispestoiminnan kehittämisen ohella opinnäytetyöni vastaa myös hankkeen ulkopuolella toteutuvien kohtaamistilanteiden muodostumiseen ja niiden tärkeyteen, sillä kohtaamistilanteita muodostuu meille jokaiselle päivittäin sekä arjessa, että työelämässä. Esimerkiksi Jaakkola (2010) on tarkastellut sosiaalityön luonnetta ja tekemistä, jossa on nähty tärkeimpänä aito kohtaaminen ja läsnäolo. Ihmisten välisiä kohtaamistilanteita tarkastelemalla voidaan saada ajankohtaista tietoa sekä ihmisten sosiaalisista tarpeista että vuorovaikutuksen merkityksestä hyvinvoinnin kannalta.

## 4 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöni tarpeellisuus nousi esille työelämästä ja suoraan hankkeen projekti-päällikön sekä Helsingin ja Uudenmaan piirin järjestöpäällikön toiveesta. Kohtaamispi-  
stetoiminta on osa kolmivuotista Hyvän elämän eväät -hanketta, joka toteutetaan vuosi-  
na 2013–2016 (Vesala 2013). Kohtaamispiستetoiminta on pyritty järjestämään mahdolli-  
simman matalan kynnyksen toiminnaksi, joka tavoittaisi ihmisiä heidän arkensa keskel-  
lä. Hankkeen loppupuolella oli aika arvioida kohtaamispiستetoiminnan vaikutuksellisuut-  
ta ja tarkastella toiminnan kehittämisideoita.

Toteutin opinnäytetyöni laadullisin menetelmin puolistrukturoidun teemahaastattelun  
avulla. Saadakseni mahdollisimman luotettavia tuloksia ja kehitysideoita, haastattelin  
Suomen Punaisen Ristin Helsingin- ja Uudenmaan piirin hankkeessa mukana olleiden  
osastojen vapaaehtoisia. Lopuksi käsittelin tuloksia neljän teeman mukaisesti vertaa-  
malla määrittelemieni aidon kohtaamisen tekijöitä sekä arjen sosiaalipsykologian käsi-  
tystä arjen hallinasta opinnäytetyöni tuloksiin nähdäkseni, onko kohtaamispiستeellä on-  
nistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä kohtaamistilanteita.

Opinnäytetyön tekeminen ajoittui vuoden 2015 kesäkuun ja marraskuun välille, jonka  
aikana keräsin tietoa kirjallisuudesta, tutustuin taustateorioihin sekä toteutin laadullisen  
haastattelututkimuksen. Lopuksi litteroin haastattelujen nauhoitukset, analysoin haas-  
tatteluista saamiani tuloksia ja pohdin mahdollisia uusia ideoita kohtaamispiستoimin-  
nan kehittämistä varten. Opinnäytetyön aikana noudatin mahdollisimman tarkasti tutki-  
museettisia periaatteita sekä sosiaalialan etiikkaa. Opinnäytetyö julkaistiin vuoden  
2015 lopussa ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseuksessa.

Haastatteluiden kohderyhmään kuuluivat Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uu-  
denmaan piirin hankkeessa mukana olleiden osastojen vapaaehtoisia. Haastattelin  
kuutta vapaaehtoista, jotka olivat itse toimineet kohtaamispiستeellä ja samalla havain-  
noineet sekä heidän että kohtaamispiستeellä käyneiden henkilöiden välistä vuorovaiku-  
tusta ja kohtaamista.

#### 4.1 Tutkimuskysymyksen määrittely

Tarkasteltuani hankkeen kohtaamispistetoiminnan kehittämistarpeita, lähdin muodostamaan varsinaista tutkimuskysymystä entistä tarkemmaksi ja yksityiskohtaisemmaksi. Tutkimusongelmana oli kohtaamispistetoiminnan kehittäminen ja varsinaisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, *onko kohtaamispisteellä onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita*. Asetettuun tutkimuskysymykseen etsin vastausta selvittämällä, miten vapaaehtoiset kokevat aidon kohtaamisen, minkälainen merkitys aidolla kohtaamisella on heille ja edistääkö aito kohtaaminen heidän mielestensä arjen hallintaa.

Tutkimuskysymyksen muodostuminen pohjautui osaltaan työelämästä nousseen kehitystarpeeseen, mutta osaltaan myös henkilökohtaiseen kiinnostukseeni kohtaamispistetoimintaa kohtaan. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan henkilökohtainen mielenkiinto tutkittavaa asiaa kohtaan on erittäin tärkeää, jotta tutkijan kaikki käytettävissä olevat resurssit saataisiin hyödynnettyä.

#### 4.2 Tutkimusmenetelmät

Toteutin laadullisen haastattelututkimuksen, jonka tarkoituksena oli tuottaa luotettavaa aineistoa pohjautuen vapaaehtoisten kokemuksiin ja mielipiteisiin. Laadullinen tutkimus toteutetaan aina elämismaailmassa, joka muodostuu merkitysten kokonaisuudesta sisältäen yksilön, yhteisön, arvojen ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden tutkimuksen kohteita. Nämä merkitykset ilmenevät erilaisina toimintatapoina, suunnitelmina sekä päämäärien asettamisena, jotka ovat lähtöisin ihmisestä itsestään. (Varto 1992: 23–26.)

Laadullisessa tutkimuksessa painottuvat haastateltavan näkökannan ymmärtäminen, tulkinnallinen lähestyminen, havainnot luonnollisessa ympäristössä, holistinen näkökanta ja tutkiva suuntautuminen. Lisäksi laadullisissa tutkimuksissa tutkimusongelmat keskittyvät ihmisten kokemusten ja käyttäytymisen esiin tuomiseen ja ilmiöiden ymmärtämiseen. (Räsänen n.d.) Valitsin laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun, jotta saisin haastateltavilta mielipiteitä ja ideoita juuri tiettyihin, ennalta laadittuihin kysymyksiin neljästä teemasta. Kysymykset oli laadittu niin,

että niihin voi vapaasti vastata haluamallaan tavalla. Haastateltaville esitettävät kysymykset on liitetty opinnäytetyön loppuun. Puolistrukturoidussa haastattelussa esitetään samat kysymykset jokaiselle haastateltavalle henkilölle, jolloin haastateltavat eivät kuitenkaan saa aivan täyttä vapautta vastaamiseen (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006).

#### 4.3 Aineiston kerääminen

Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden avulla, joihin osallistui kuusi Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoisia. Haastateltavat valikoituivat sen mukaan, että vapaaehtoinen oli ollut itse mukana Hyvän elämän eväät -hankkeen kohtaamispistetoiminnassa. Opinnäytetyön resurssit huomioon ottaen en kuitenkaan pystynyt haastattelemaan kaikkia kohtaamispisteellä toimineita vapaaehtoisia. Haastatteleminen toteutettiin piiriosastojen toimistoilla tai erikseen sovituissa, haastateltavien toiveiden mukaisissa ympäristöissä. Haastattelukysymyksiä oli yhdeksän, ja ne oli jaettu neljään eri teemaan: *aito kohtaaminen, arjen hallinta, hyvinvointi ja kohtaamispistetoiminnan kehittäminen*.

Haastateltaville tulee antaa ennen haastattelun alkua tietoa opinnäytetyön aiheesta, sisällöstä, aineiston keräämisestä sekä tutkimustietojen käsittelemisestä (Kuula 2006: 99). Kaikki haastateltavat osapuolet saivat ennen haastattelun alkua tutkimussuostumuslomakkeen sekä informaatiokirjeen, josta kävi ilmi haastateltavan oikeudet sekä tutkimuksen tarkoitus. Informaatiokirje ja tutkimussuostumuslomake ovat liitetty opinnäytetyön loppuun. Tarpeeksi laajan ja yksityiskohtaisen informoinnin avulla pyrin varmistamaan, että tutkimusmenetelmäni ovat tarpeeksi läpinäkyviä ja luotettavia haastateltavien mielestä. Juuri haastateltavalle annettava informaatio saattaa ratkaista sen, haluaako hän osallistua tutkimukseen vai ei (Kuula 2006: 101).

Informoinnin jälkeen suoritin yksilöhaastattelut esittämällä ennalta valittuja kysymyksiä niin, että haastateltava sai itse avoimesti vastata haluamallaan tavalla. Ennalta valittuja vastausvaihtoehtoja ei esitetty haastateltaville. Haastattelut nauhoitettiin kokonaisuudessaan, jotta saatiin talteen sanatarkasti haastateltavien vastaukset ja äänensävyt sekä vältettiin ulkomuistin ja muistiinpanojen pirstaleisuudesta johtuvat virheet (Grön-

fors1985: 137). Koska haastateltavilta henkilöiltä ei kerätty minkäänlaisia tunnistetietoja, merkitsin nauhoituksen alussa haastattelu peitenimillä *työntekijä1*, *työntekijä2* jne. Tämän jälkeen nauhoitukset litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi tekstimuotoon (Saaranen-Kauppinen - Puusniekka 2006). Haastattelut ajoittuivat vuoden 2015 elokuun ja syyskuun välille.

#### 4.4 Aineiston analysointi

Aineiston keräämisen jälkeen tulee poistaa kaikki nimi- ja henkilötiedot. Tässä tapauksessa poistaminen tarkoitti nauhoituksessa käytettyjä kooditunnisteita. Aineisto oli jo haastatteluvaiheessa anonymisoitu, eli kaikki suorat tunnisteet oli poistettu ja tilalle oli laitettu pseudonyymit eli peitenimet. (Kuula 2006: 214–215.) Peitenimien avulla voidaan erottaa henkilöt toisistaan kuitenkin kunnioittamalla yksityisyyden suojaa samanaikaisesti.

Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointi alkaa jo osittain aineiston keräämisvaiheessa haastattelijan mielessä (Grönfors 1985: 145). Ennen haastatteluja en asettanut mitään hypoteesia tai ennakko-oletusta tutkimuskysymykselleni, koska halusin vaikuttaa haastattelutuloksiin mahdollisimman vähän. Haastattelujen aikana esiin tulleista ajatuksistani ja oletuksistani kirjoitin muistiinpanoja, joita käytin aineiston analysoinnin tukena myöhemmin. Johtopäätöksissä nostin esille haastatteluissa ilmi tulleita kokemuksia sekä ajatuksia, ja tarkastelin näitä lähemmin suhteessa aiemmin käsittelemääni teoriaan. Lisäksi nostin esille myös yksittäisiä mielipiteitä ja kehitysideoita koskien itse kohtaamispistetoimintaa.

Opinnäytetyön tuloksiin saattoi vaikuttaa haastattelutilanteessa muutama osatekijä, jotka on hyvä ottaa huomioon aineiston analysoinnissa. Ensimmäkin olen itse työskennellyt hankkeen kohtaamispisteillä ja osa haastateltavista on ollut vapaaehtoisena samaan aikaan. Nämä haastateltavat henkilöt on siis osaltaan rinnastettavissa työkavereiksi, joka saattoi vaikuttaa haastattelussa vastauksien avoimuuteen positiivisesti. Toiseksi on hyvä huomioda, että toiset haastateltavat ovat toimineet kohtaamispisteillä vapaaehtoisina useammin, kun toiset taas saattavat olla olleet vain kertaluontoisesti. Kolmanneksi haastatteluun saattoi vaikuttaa haastattelun ympäristö, joka vaihteli rau-

hallisesta tilasta julkisiin kahviloihin. Vaikka näillä tekijöillä ei olisi suurta vaikutusta haastattelujen tuloksiin, on ne kuitenkin hyvä huomioida analysointivaiheessa.

Aineiston analysoimiseen käytin teemoittelua, jossa nostin haastattelumateriaalin sisällystä keskeisiä aiheita tutkimuskysymykseni kannalta (Eskola – Suoranta 1998: 175–176). Olin jakanut haastattelukysymykseni neljään ennalta määrittelemääni teemaan, jotka olivat *aito kohtaaminen*, *arjen hallinta*, *hyvinvointi* ja *kohtaamispistetoiminnan kehittäminen*. Käytin näitä neljää teemaa myös haastatteluaineiston jäsentämisessä, sillä halusin juuri näistä teemoista vastauksia haastatteluissani.

Analysoimisen jälkeen pohdin hankkeen kohtaamispistetoiminnan kehittämistarvetta haastatteluaineiston pohjalta ja nostin uusia ideoita hankkeen kohtaamispistetoiminnan kehittämiseksi vastaamaan entistä monipuolisemmin kohtaamispisteen kävijöiden tarpeisiin. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki kerätty haastatteluaineisto tuhottiin, eikä sitä arkistoida tai käytetä jatkotutkimuksiin missään muodossa. Opinnäytetyön tulokset ja kehitysideat on annettu Suomen Punaisen Ristin käyttöön hankkeen kohtaamispistetoiminnan kehittämiseksi.

## 5 Opinnäytetyön tulokset

Haastatteluun osallistui kuusi Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoista, jotka ovat toimineet Hyvän elämän eväät -hankkeen kohtaamispaikoilla vuosina 2013–2015. Vapaaehtoisille esitettiin yhdeksän kysymystä, joiden lisäksi he saivat vapaasti kertoa mietteitään kohtaamispaikoittominnasta. Haastatteluiden kysymysrungon olen liittänyt opinnäytetyön loppuun.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina, joiden tulokset olen jakanut neljään eri teemaan – *aito kohtaaminen, arjen hallinta, hyvinvointi ja kohtaamispaikoittominnan kehittäminen*. Seuraavaksi esittelen vapaaehtoisten ajatuksia ja kokemuksia näistä teemoista.

### 5.1 Kuunteleminen ja läsnäolo aidon kohtaamisen tekijöinä

Haastateltaville aito kohtaaminen tarkoitti pääosin kahden henkilön välistä kasvokkaista kontaktia, jossa ollaan aidosti kiinnostuneita kuulemaan toisen ihmisen kertomia asioita. Kuunteleminen nähtiin erittäin tärkeänä tekijänä kohtaamistilanteessa samoin kuin läsnä oleminen. Läsnäolo muodostui haastateltavien mukaan siitä, että katsotaan toista silmiin keskustelun aikana, eikä anneta katseen ja ajatusten harhailla ympäriinsä. Lisäksi reagoiminen toisen kertomaan asiaan nähtiin tärkeänä, kuten esimerkiksi nyökkäily tai kommentoiminen silloin tällöin kuitenkin keskeyttämättä toisen kertomusta.

Vaikka kohtaamisen aikana vapaaehtoiset eivät halunneet kuormittaa toista osapuolta omilla henkilökohtaisilla ongelmillaan tai asioillaan, nähtiin silti tarpeelliseksi antaa jotain pientä itsestään vastavuoroisen kohtaamisen luomiseksi. Kohtaamistilanteessa saatettiin jakaa esimerkiksi yhteisiä kiinnostuksen kohteita tai samankaltaisia kokemuksia liittyen kävijän esittämiin asioihin. Keskustelun aikana vapaaehtoiset olivat pyrkineet olemaan mahdollisimman omana itsenään esittämättä mitään roolia, jotta tilanne olisi rennompi ja aidompi. Kohtaamistilanteessa koettiin korostuvan nimenomaan kahden tavallisen ihmisen välinen kohtaaminen.

Usean haastateltavan mukaan aitoon kohtaamiseen kuuluu olennaisesti vapaa keskustelu ilman ennalta määriteltyä teemaa. Myös se, että kävijät saavat itse päättää kohtaamistilanteen kestosta ja syvällisyydestä nähtiin tärkeänä. Edellä mainittujen tekijöiden lisäksi se, ettei tilanteessa kerätä aktiivisesti esimerkiksi rahaa järjestölle tai tyrkytetä toiselle osapuolelle mitään tavaraa, palveluja tai neuvoja. Avoimen tilan koettiin mahdollistavan ihmisten omaehtoisen ja tasa-arvoisen lähestymisen, jolloin kävijät voivat tulla ja lähteä juuri silloin, kuin he itse haluavat.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että aito kohtaaminen mahdollistui nimenomaan juuri kohtaamispisteellä tai sitten vain osittain silloin tällöin. Tähän oli vaikuttanut paljon se, oliko kohtaaminen syvällisempää vai jäikö se vain pinnalliselle tasolle. Aidon kohtaamistilanteen luomiseksi haastateltavat näkivät erittäin tärkeänä kohtaamispisteen ympärillä olevan ilmapiirin rauhoittamisen.

”sehän riippuu hirveen paljon tota noin tietysti et miten onnistutaan luomaan niinku se tilanne siinä kohtaamispisteessä, siinä pöydän ympärillä silleen et rauhotetaan sellaseksi, että tää henkilö joka tulee siihen niin tuntee luottamusta ja avautuu niistä asioista, jotka ovat hänelle tärkeitä..”

Erityisesti nuorempien kävijöiden on koettu olevan enemmän varuillaan verrattuna esimerkiksi ikäihmisiin. Kohtaamistilanteet vaihtelivat suuresti aina pelkästään kahvin vastaanottamisesta pitkiin keskustelutuokioihin, jotka saattoivat alkaa jopa halauksella ja kiittämisellä paikalla olemisesta. Aito kohtaamistilanne koettiin kuitenkin aina enemmän mahdollisemmaksi ja syventyneemmäksi silloin, kun ihmiset olivat käyneet useammin kuin kerran samalla kohtaamispisteellä. Parhaimmaksi koetut kohtaamistilanteet olivat haastateltavien mukaan juuri silloin, kun henkilöstä oli muodostunut ns. vakiokävijä pisteellä.

## 5.2 Arjen hallintaa päivärytmin avulla

Arjen hallinnan nähtiin koostuvan lähinnä elämän ja arkipäivän rytmin ylläpidosta, henkilökohtaisten perustarpeiden hoitamisesta sekä itseohjautuvuudesta silloin, kun tarvitsee apua jossakin asiassa. Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että jokaisen ihmisen



arki ja tarpeet ovat yksilöllisiä, jolloin arjen hallinta voi myös olla selviytymistäkin päivästä toiseen.

”...lähinnä se, että aamulla herää hyvätuulisena ja tuota, tietää mitä sinä päivänä tekee ja sitten kun illalla käy nukkumaan niin toteaa, että ”noh, hyvinhän tämä meni”...”

Elämän ja arkipäivän rytmin ylläpidon kannalta nähtiin tärkeänä se, ettei yö muuttuisi pysyvästi päiväksi ja päivä yöksi. Rytmin säilyttäminen koettiin tärkeäksi myös riippumatta siitä, oliko henkilö työsuhteessa, koulussa tai työttömänä. Arjen perustarpeiden hoitamiseksi haastateltavat luokittelivat esimerkiksi raha-asioiden hoitamisen, velkaantumisen ehkäisemisen, itsestään huolehtimisen sekä kauppa- ja lääkäriasioiden hoitamisen. Jos perustarpeiden hoitamisessa tulee haasteita, nähtiin itseohjautuvuus olennaisena osana arjen hallintaa. Tällä haastateltavat tarkoittivat sitä, että henkilö pystyy tarvittaessa hakeutumaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin ja hankkimaan neuvoja tai hoitoa.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että kohtaamispistetoiminta voi parhaimmillaan edistää arjen hallintaa joko suoranaisesti tai sitten välillisesti. Tärkeimpinä arjen hallintaa edistävinä tekijöinä nähtiin itseluottamuksen vahvistaminen, sosiaalinen vuorovaikutussuhteisuus sekä ohjaaminen ja neuvominen. Näistä kaksi ensimmäistä nähtiin suoranaisena arjen hallinnan edistämisen tekijänä ja kaksi jälkimmäistä välillisenä tekijänä.

Itseluottamusta haastateltavat ovat pyrkineet luomaan antamalla positiivista palautetta, uskoa sekä rohkaisua niille ihmisille, jotka ovat ilmaisseet huolenaiheitaan ja kertoneet ongelmistaan. Taustalla on ollut usko siihen, että kannustaminen ja tukeminen voisi auttaa toista ihmistä ottamaan arjen hallintakyvyt paremmin haltuunsa ja luottamus omiin taitoihin ja kykyihin kasvaisi entisestään. Sosiaalinen vuorovaikutus nähtiin myös yhtenä tekijänä arjen hallinnan edistämässä, sillä monet kävijät olivat ilmaisseet sosiaalisten kontaktien vähäisyyden arjessaan. Keskusteluhetki vapaaehtoisen kanssa oli monelle kävijälle jopa päivän ainoa tilanne, kun pääsi juttelemaan kenenkään kanssa.

Ohjauksen ja neuvonnan haastateltavat kokivat välilliseksi tekijäksi arjen hallinnan edistämässä, sillä kohtaamisen avulla saatiin autettua ihmisiä eteenpäin ja piristettyä päivää. Monessa tilanteessa keskustelu saattoi muuttua raskaammaksi ja vaikeammaksi niin, ettei vapaaehtoisen tietämys tai ammattitaito riittänyt. Tällöin oli kävijän edun mukaista, että vapaaehtoinen neuvoi ottamaan yhteyttä palveluihin ja tahoihin,

joista henkilön ongelmiin voitaisiin vastata turvallisesti ja ammattitaitoisesti. Haastateltavien kokemusten mukaan kävijät ovat usein tarvinneet ”kimmoketta” jonkin tekemättömän asian hoitamiseen, joka kohtaamispisteeltä on loppujen lopuksi sitten saatu.

### 5.3 Perustarpeista yksilölliseen hyvinvointiin

Haastateltavat olivat yleisesti sitä mieltä, että jokaisen hyvinvointi on yksilöllistä ja koostuu henkilökohtaisista tekijöistä. Hyvinvoinnin tekijöinä nähtiin sekä ihmisen perustarpeita, että psyykkisiä voimavaroja. Perustarpeina nähtiin riittävä toimeentulo, ihmisuhteet ja kyky muodostaa niitä arjessa – olivat ne sitten syvällisiä tai pinnallisia – tukiverkosto, asunto, ruoka, lämpö, psyykinen hyvinvointi ja terveys. Psyykkisinä voimavaroina nähtiin mielenrauha sekä mielekäs tekeminen varsinkin silloin, jos on työttömänä. Haastateltavien mukaan jopa 90 % joillakin kohtaamispisteillä käyneistä ovat kertoneet, että kaikki olisi elämässä hyvin, jos vain olisi terve. Haastateltavien keskuudessa erityisesti sosiaalisen hyvinvoinnin merkitys korostui osana ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Joidenkin kävijöiden sosiaalisten kontaktien vähäisyyteen liittyi yksinäisyyden tunnetta, sillä ystävät ja lähimmäiset asuivat kaukana tai niitä ei ollut ollenkaan. Hymyllä, ystävällisellä sanalla sekä keskustelulla koettiin olevan merkitystä arjessa jaksamisen kannalta varsinkin silloin, kun päivittäiset sosiaaliset kontaktit olivat vähäisiä.

”Monta kertaa on niin, että vaikka on lapsiakin paljon ja näin.. ei kumminkaan oo niin hyvät välit et vois niinku olla heihin yhteydessä.. mut kyl se arki kaipaa sen hyvän verkoston siihen ympärille..”

Suurin osa haastateltavista koki myös, että aidolla kohtaamisella oli merkitystä myös vapaaehtoisen omalle hyvinvoinnille. Tärkeäksi koettiin, että sai olla aidosti oma itsensä roolin ylläpitämisen sijaan, jolloin tasa-arvoisuus korostui kohtaamistilanteessa entisestään. Haastateltavat kokivat saaneensa joka kerta itse hyvän mielen siitä, kun olivat voineet edes hetkellisesti auttaa kävijöiden olotilaa kuuntelemalla ja olemalla läsnä tilanteessa.

#### 5.4 Kohtaamispistetoiminnan kehittäminen

Kohtaamispistetoiminta koettiin yleisesti ottaen oikein hyväksi ja toimivaksi konseptiksi, jota halutaan jatkaa vapaaehtoisten puolesta vastaisuudessakin hankkeen loputtua. Toimintaa pidetään hyvin organisoituna ja suunniteltuna sekä helppona toteuttaa käytännössä. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, mitä enemmän päästään jalkautumaan ihmisten arjen keskelle.

Kohtaamispisteen fyysisestä sijoittumisesta arjessa oltiin vaihtelevasti sekä rauhallisemman, että vilkkaamman ympäristön kannalla. Toisaalta rauhalliset paikat, kuten kierrätyskeskukset ja kirjaston läheisyydet koettiin oivalliseksi paikaksi luoda syvempiä kohtaamisia, mutta toisaalta koettiin, että vilkkaammissa kauppakeskuksissa ja kaduilla tavoitettiin määrällisesti enemmän ihmisiä. Yhteisesti haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että kohtaamispisteen tulee olla avoimella paikalla ja helposti lähestyttävissä.

Haastateltavat pitivät myös erityisesti siitä, että jotkut kohtaamispisteistä ovat olleet samassa paikassa useamman kerran, mikä on luonut vakituista kävijäkuntaa pisteelle. Varsinkin näillä kohtaamispisteillä on ollut helpompi huomata toiminnan edistävä vaikutus kävijöiden arjen hallinnassa, sillä kävijät ovat itse tulleet kertomaan muutoksista. Lisäksi kohtaamispistetoiminta on koettu todella hyväksi keinoksi löytää ja tavoittaa ihmisiä, jotka kokevat omien sanojensa mukaan itsensä yksinäisiksi. Monet yksinäisyyttä kokeneet ihmiset ovat kertoneet, että ainoa keskustelu päivän aikana saattaa olla lähikaupan kassan työntekijän kanssa.

”...me ollaan tämmösi vähän hömppiä mummuja siellä oltu ja osataan nauraa mut myös itkee niiden ihmisten kanssa...”

Kauppakeskuksia pidettiin oivallisina ympäristöinä kohtaamispisteelle, kunhan tila saataisiin pidettyä avoimena, kutsuvana sekä helposti paikalle päästävänä. Monen toivomuksena oli erityisesti se, että kohtaamispisteille saataisiin jokin vakituinen paikka, kuten esimerkiksi kiinteä tila Punaisen Ristin ylläpitämänä tai toteutettuna yhteistyössä jonkin tahon kanssa. Tätä vakituista kohtaamispistettä pidettäisiin auki säännöllisesti vaikka kerran kuukaudessa vapaaehtoisten toimesta, ja sinne saisi tulla kahvittelemaan, istumaan ja keskustelemaan vapaasti aukiolon aikana.

Idean taustalla on ajatus siitä, että ihmiset tottuisivat kohtaamispisteiden olemassa oloon ja kävisivät siellä useammin kuin kerran. Näkyvillä ololla sekä säännöllisellä toiminnalla koetaan olevan luottamusta ja turvallisuuden tunnetta herättävä vaikutus. Haastateltaville oli jäänyt sellainen tunne, että osa kävijöistä halusi tulla keskustelemaan ja jakamaan huoliaan, mutta eivät nähneet ehkä tilannetta tarpeeksi luotettavana ja turvallisena.

Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että kohtaamispistetoiminnalle on selvästi esiintynyt tarvetta ja toiminnan halutaan jatkuvan. Kävijät ovat antaneet suullista palautetta toiminnasta ja kertoneet, että kohtaamistilanteet ovat saaneet heidät ainakin hetkellisesti ajattelemaan muita asioita, kuin niitä arjen haasteita ja elämän suruja. He ovat kokeneet sen myös erittäin myönteisenä, tasa-arvoisena ja piristävänä toimintamuotona. Jotkut kävijöistä ovat käyttäneet kohtaamistilanteen hyödyksi niin, että ovat päässeet purkamaan pahaa oloaan antamalla negatiivista palautetta joistakin tietyistä palveluista tai järjestön toiminnasta. Myös tämä on nähty ihmisten tarpeena vuorovaikutukseen. Joskus kävijät ovat antaneet palautetta, että kohtaamispistettä sekä vapaaehtoisia toivotaan pian taas uudelleen samaan paikkaan.

”...oli yks mies joka et ”voi etteks te ookkaan enää täällä”, et ne kyselee myyjiltä kuulemma, koska ne tytöt taas tulee ja ne odottaa niinku sitä. Et me ollaan koettu tää niinku tosi, tosi hyväks...”

Kohtaamispisteelle toivottiin hankkeen järjestäjien toimesta myös enemmän jonkinlaista arviointi- ja aktiviteettimateriaalia, kuten esimerkiksi fiilisbarometria mittaamaan kävijöiden tämänhetkistä olotilaa. Kohtaamispisteellä on ollut käytössä rollup –telineitä, jossa on Hyvän elämän eväät –hankkeen mainos. Näihin haastateltavat toivoivat muutosta entistä kutsuvammaksi.

Vapaaehtoisille haastateltavat toivoivat enemmän yhteisiä tapaamisia, joissa voisi yhdessä jakaa kokemuksia kohtaamispistetoiminnasta, ideoida toiminnan kehittämistä varten sekä antaa palautetta hankkeen järjestäjille. Haastateltavat näkivät myös erittäin hyödyllisenä joidenkin vapaaehtoisten erityisasiantuntijuuden tietyissä asioissa, jolloin vapaaehtoinen saattoi paremmin ymmärtää kävijän huolia ja osasi myös neuvoa ottamaan yhteyttä oikeisiin palveluntarjoajiin. Esimerkiksi tietämys mielenterveydellisistä asioista on koettu todella hyödylliseksi kohtaamispisteellä toimiessa.

## 6 Opinnäytetyön eettiset periaatteet

Tiede asettaa tutkimukselle tiettyjä vaatimuksia, jotka vaikuttavat myös samalla opinnäytetyön suunnitteluun ja toteuttamiseen. Ensimmäiseksi tieteellisessä tutkimuksessa on tarpeellista olla selvillä ratkaisujen perusteltavuudesta ja luonteesta, sillä tutkimuskysymyksen asettelun aikana tulee esille erilaisia uskomuksia ja etukäteisratkaisuja, joita ei voida perustella sen tarkemmin. Toiseksi tutkiminen on luonteeltaan projektiivistä, eli tutkimustuloksien on tarkoitus suunnata kohti tulevaisuutta. Kolmanneksi tutkimuksen on oltava arvovapaata, eli tutkijan oma arvomaailma ei saa vaikuttaa tutkimuksen lopputuloksiin. (Varto 1992: 18–20.)

Noudatin myös aineiston hankinnassa ihmistieteiden eettisiä periaatteita, joita ovat hyötyperiaate, vahingon välttämisen periaate, autonomian kunnioituksen periaate ja oikeudenmukaisuuden periaate. Näihin edellä mainittuihin periaatteisiin kuuluu esimerkiksi tutkimukseen osallistumisen keskeyttämisen oikeus, vapaaehtoisuus sekä ihmisen yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Kuula 2006: 22–23, 59–65; Hämäläinen – Niemelä 1993: 64–88.) Haastateltavia henkilöitä koskevat oikeudet ja eettiset periaatteet merkitsin myös opinnäytetyöni liitteenä olevaan informaatiokirjeseen, jonka haastateltavat saivat kirjallisena dokumenttina osallistuessaan opinnäytetyöni toteutukseen.

Opinnäytetyöni toteutuksen aikana noudatin mahdollisimman tarkasti tutkimuseettisiä periaatteita sekä aineiston keräämisessä että analysoimisessa. Informoin haastateltavia tarkasti opinnäytetyöni tarkoituksesta sekä heidän oikeuksistaan kieltäytyä haastattelusta tai haastattelumateriaalin käytöstä. Varmistin myös haastateltavien nimettömyyden poistamalla tunnistetiedot, sekä tunnistamista edistäviä kohtia haastattelumateriaalista. Analysointivaiheessa pyrin olemaan mahdollisimman objektiivinen, etteivät omat arvoni vaikuttaneet johtopäätösksen tekemiseen. Lisäksi tarkistin opinnäytetyöni tavoitteiden toteutumista säännöllisesti, jotta kehityksellinen näkökulma säilyisi opinnäytetyössäni.

## 7 Johtopäätökset

Haastattelujen tulosten perusteella jaoin johtopäätökset neljään tärkeimmäksi kokemakseni näkökulmaksi, jotka toistuivat haastateltavien vastauksissa usein. Nämä ovat ihmisen sosiaalinen hyvinvointi, perustarpeiden hoitaminen ja itseohjautuvuus, kuunteleminen ja läsnäolo sekä kohtaamispisteen pysyvyys toistuvuus. Jokaisella näistä on oma merkityksensä yhteiskunnallisten haasteiden, kuten syrjäytymisen sekä yksinäisyyden ennalta ehkäisemisessä.

Ihminen tarvitsee kuulluksi tulemista ja yhteyttä toisiin ihmisiin (Vilén ym. 2008: 62). Sosiaaliset tarpeet ovat nousseet vahvaksi osaksi ihmisten käsitystä hyvinvoinnista (Suoninen ym. 2010: 292) ja tämä on nähtävissä myös haastatteluiden tuloksista. Kohtaamispisteeltä on tultu hakemaan sosiaalisia kontakteja, jotka vaikuttavat osaltaan hyvinvointiin. Sosiaaliseen hyvinvointiin kuuluu esimerkiksi, että palveluita on saatavilla, mahdollisuus tuntea osallisuutta, saada sosiaalisia suhteita sekä fyysiset ja psyykkiset voimavarat (Suoninen ym. 2010: 292).

Osa kohtaamispisteen kävijöistä on saattanut käydä hakemassa pisteeltä kahvin ja lähtenyt kiertämään lähetyville tullen välillä lähemmäs ja välillä taas kauemmas. Osa kävijöistä taas käy jopa useamman kerran päivän aikana kohtaamispisteellä vaikka kävisikin välillä kotona tai muilla asioilla. Nämä kävijät ovat yleensä olleet ikääntyviä tai työttömiä henkilöitä, joiden päivän ohjelma on sillä hetkellä koostunut ajan viettämisestä kohtaamispisteellä. Kohtaamispiste tarjoaa näille henkilöille emotionaalisen välineen yksinäisyyden vähentämiseksi (Suoninen ym. 2010: 308).

Haastatteluista nousi vahvasti myös esille perustarpeiden hoitaminen ja itseohjautuvuus osana arjessa selviytymistä. Ihmisten arki rakentuu yksilöllisistä arvotekijöistä, jotka ohjaavat esimerkiksi terveyteen, varallisuuteen, sosiaaliseen pääomaan sekä ajan käyttöön liittyviä toimintojamme (Raijas 2011: 243, 248). Näiden henkilökohtaisten ja jokaiselle hieman eri asioita tarkoittavien perustarpeiden hoitaminen nähtiin olennaisena osana arjen hallintaa. Jos arjen hallinta vaikeutuu, nähtiin tärkeänä kyky itseohjautuvuuteen hallinnan palauttamiseksi esimerkiksi hakeutumalla neuvontaa tai apua tarjoavien palvelujen luokse.

Vapaaehtoiset eivät missään tilanteessa tee diagnoosia esimerkiksi sairaudesta kävijän kertomuksen perusteella, mutta voivat esimerkiksi kehottaa ottamaan yhteyttä terveyskeskukseen. Eräs kävijä esimerkiksi ei ollut saanut aikaiseksi varata itselleen hammaslääkäriin aikaa, mutta keskusteluhetken jälkeen seuraavalla kerralla kävijän saapuessa kohtaamispisteelle selvisi, että kannustaminen oli auttanut ottamaan yhteyttä lääkäriin ja asia oli saatu hoidettua. Tässä korostuu Meadin (1935) näkemys siitä, että ihminen suuntaa omaa toimintaansa peilaamalla itseään ja vastaanottamalla palautetta omista ajatuksistaan ja valinnoistaan (Lahikainen 2010: 127–128). Tarve muihin ihmisiin (Pirttilä-Backman ym. 2010: 11) korostuu varsinkin silloin, kun oma jakaminen ei riitä.

Tukemalla ihmisten itseohjautuvuutta osana arjessa selviytymistä voidaan osaltaan ennalta ehkäistä syrjäytymistä ja yksinäisyyttä, jotka ovat muodostuneet yhteiskunnalliseksi haasteeksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a). Kohtaamispistetoiminta näyttää mahdollistavan juuri sen, että pisteellä kävijä voi saada tukea ja kannustusta omalle toiminnalleen arjessa. Kannustamalla voidaan vaikuttaa myös siihen, että ihminen kokee onnistumisen tunnetta valinnoistaan ja toiminnastaan (Suoninen ym. 2010: 296).

Ihmiset ovat tulleet yleisen keskustelun lisäksi käsittelemään myös vaikeita ja haasteellisiakin aiheita tuntien, että kaikki maailmassa on heitä vastaan. Kävijä saattaa purkaa kaiken mielipahansa kohtaamispisteellä vapaaehtoiselle, vaikka huolen aiheet olisivat hyvinkin henkilökohtaisia. Tämän takia kävijöiden kanssa tarvitaan sekä joustavuutta että suvaitsevaisuutta (Enäkoski 1996: 123–124), jotta kohtaaminen säilyy aitona. Vapaaehtoiset ovat pysyneet kohtaamispisteellä avoimina kaikille ihmisille, eivätkä ole kieltäneet ketään tulemasta sinne. Näin ollen he ovat sallineet kaikenlaiset emootiot (Sihvola, 1994: 204) kohtaamispisteellä, vaikka näihin kuuluu myös negatiivisia tunteita.

Haastateltavat korostivat kuuntelemisen taitoa sekä läsnäoloa oleellisina tekijöinä aidolle kohtaamiselle. Tärkeänä nähtiin, että vapaaehtoinen on aidosti läsnä tilanteessa ja kuuntelee, mitä kävijällä on kerrottavana. Läsnäolo ja kuunteleminen tilanteessa onnistuvat silloin, kun kuulija on aidosti kiinnostunut toisen kertomuksesta, eikä anna ajatusten harhailla kesken kaiken (Enäkoski 1996:17). Myös aikaisemmissa tutkimuksissa on käynyt ilmi, että juuri aito läsnäolo, välittäminen, tunteiden avoimuus sekä kasvokkainen kohtaaminen on koettu tärkeäksi osaksi kohtaamista (Hartikainen 2009: 127–

131). Läsnäololla ja kuuntelemisella vapaaehtoiset ovat lieventäneet kävijöiltä saadun palautteen mukaan yksinäisyyden tunteita ainakin hetkellisesti.

Yhtenä näkökulmana haastattelutuloksista nousi esille kohtaamispisteen pysyvyys ja toistuvuus. Pysyvyyttä ja toistuvuutta tarvitaan haastateltavien mukaan siksi, että ihmiset tottuisivat kohtaamispisteiden olemassa oloon ja kävisivät siellä useammin kuin kerran. Haastateltavat ovat kokeneet näkyvillä ololla sekä säännöllisellä toiminnalla olevan luottamusta ja turvallisuuden tunnetta herättävä vaikutus. Ihmisillä on tarve muodostaa tunnesiteitä sekä sisällyttää elämäänsä monenlaista vuorovaikutusta, jotta esimerkiksi luottamus avun ja neuvojen saantiin säilyy elämän aikana (Tiikkainen 2011: 67–70).

Syrjäytymisen vastainen työ, joka on lähtöisin kansalaisten toimijuudesta, perustuu vaikeuksista selviytymiseen ja omaan elämäkokemukseen. Toiminta koostuu vertais-tukiryhmistä sekä arjessa tehtävästä auttamistyöstä. (Laine – Hyväri – Vuokkila-Oikonen (toim.) 2010: 27.) Toistuva kohtaamispistetoiminta antaa väylän ihmisille sekä vuorovaikutuksen, että osallisuuden tukemiseen. Pysyvä tai usein toistuva kohtaamispiste voi toimia ihmisille ikään kuin tukiverkostona, joka tukee motivaatiota elämäntapojen muutokseen (Huttunen 2011: 54). Kohtaamispisteitä on haastateltavien mukaan pyritty järjestämään mahdollisimman usein, mutta paikat ovat vaihdelleet järjestämismahdollisuuksien mukaan. Kohtaamispistetoiminnalla pyritään vastaamaan sekä syrjäytymisen, että yksinäisyyden tuomiin arjen haasteisiin. Kuten kaikessa kansalaislähtöisessä toiminnassa, myös kohtaamispistetoiminnassa painopiste on yhteisöihin osallistamisen sekä täysivaltaisuuden edistämisessä luonnollisissa, alueellisissa yhteisöissä (Hyväri – Nylund 2010: 32–34). Toiminta vastaa siis yhteiskunnalliseen haasteeseen aktiivisesti luoden mahdollisuuksia arjessa selviytymiseksi.

Tarkasteltuani haastattelujen tuloksia ja näistä tekemiäni johtopäätöksiä voidaan huomata, että aiemmin Aristoteleen emotioteorian (Sihvola 1994: 206–207) pohjalta määrittelemäni neljä aidon kohtaamisen tekijää ovat toteutuneet kohtaamispisteellä. Nämä tekijät ovat läsnä oleva kuunteleminen, jokaisen hyväksyminen sellaisena kuin on, emotioiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen sekä reagoiminen toisen esittämiin ongelmakohtiin. Haastatteluista tehdyt johtopäätökset vastaavat näin ollen tutkimuskysymykseeni tätä tukien, eli kohtaamispisteellä on onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita.



## 8 Pohdinta

Yhteiskunnallisella tasolla ihmisten yksinäisyys ja syrjäytyminen ovat nousseet keskeiksi haasteiksi ja huolenaiheiksi, johon pyritään vastaamaan myös valtiollisella tasolla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b). Opinnäytetyöni tuloksien perusteella on huomattavissa, että kohtaamisella ja vuorovaikutuksella on merkitystä ihmisille, ja nämä voivat parhaimmillaan edistää heidän arjen hallintaansa. Lisäämällä kohtaamistilanteita arjen keskelle, voidaan vastata ihmisten yksinäisyyden tunteisiin ja ennalta ehkäistä mahdollista syrjäytymistä.

Yksinäisyyden syitä on olemassa monia, mutta yhtenä tärkeimpänä taustatekijänä nähdään ihmissuhteiden menetykset (Suoninen ym. 2010: 307–308). Vaikka lisäämällä aitoja kohtaamistilanteita ihmisten arkeen ei voida suoranaisesti lisätä ihmissuhteita, mahdollistavat ne kuitenkin sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen. Näin ollen kohtaamistilanteella voi olla suurikin merkitys yksinäiselle ihmiselle, joka ainakin saa hetkellisesti kokea osallisuutta johonkin.

Seuraavaksi esittelemiäni näkökulmia voidaan käyttää kohtaamispistetoiminnan kehittämiseen jatkossa vastaamaan entistä monipuolisemmin pisteellä kävijöiden tarpeisiin. Kohtaamispistetoiminnan kehittämisen lisäksi nämä kehitysideat ovat sovellettavissa myös muihin kohtaamista sisältäviin toimintamuotoihin, eivätkä rajoitu pelkästään Hyvän elämän eväät -hankkeeseen. Näitä toimintamuotoja voivat olla sekä varta vasten järjestetyt kohtaamispisteet, mutta yhtälailla päivittäiset asiakaskohtaukset työelämässä. Kiinnittämällä huomiota kohtaamistilanteen aitouteen sekä läsnäoloon, voidaan parantaa asiakkaan kohtaamista riippumatta siitä, millä alalla työskennellään.

Läsnä olevan kuuntelemisen taidon lisäksi Aristoteleen emootioteorian kolmea keinoa (Sihvola 1994: 206–207) käyttämällä voidaan mielestäni saavuttaa kohtaamispisteellä auttamisessa paras mahdollinen hyöty silloin, kun kävijä esittää ääneen jonkin ongelman, mihin hän haluaa ratkaisun. Kohtaamispisteellä olevan työntekijän tulisi näin ollen antaa itsestään sellainen kuva asiakkaalle, että hän hyväksyy asiakkaan sellaisena kuin tämä kohtaamispisteelle tulee luodakseen luottamuksellista ilmapiriä.

Vaikka kohtaamispisteen vapaaehtoinen ei ole aina ammattilainen, nähdään tämä joskus myös eräänlaisena asiantuntijana. Tämän tulisi näkyä mielestäni itsevarmana

työskentelyotteena kohtaamispisteellä. Jos kävijän kysymykseen ei osaa vastata, tulisi työntekijän reippaasti yrittää selvittää asiaa. Toiseksi työntekijän tulisi kyetä tunnistamaan emootioita ja ohjaamaan tarvittaessa vuorovaikutustilannetta, jos tilanne on muuttumassa uhkaavaksi tai epätoivoiseksi. Kolmanneksi työntekijän tulisi perustella ehdottamiaan ratkaisuja ja palveluja kävijälle niin, että asiakas voi löytää niistä itselleen sopivimmat vaihtoehdot.

Kohtaamispistetoimintaan osallistuville vapaaehtoisille olisi hyvä järjestää pienimuotoinen perehdytys, jotta toiminnan sisältö ja toimiminen kohtaamistilanteessa olisi selvää kaikille. Perehdytys voisi toimia joko henkilökohtaisena opastamisena tai sitten esimerkiksi perehdytysoppaan avulla. Oppaassa olisi erilaisia neuvoja kohtaamistilanteessa toimimiseen sekä niiden käsittelemiseen. Myös tärkeimpiä, kaikille avoimia palveluja voisi olla listattuna oppaaseen, jolloin vapaaehtoinen voisi tarkistaa tarvittaessa tietoja.

Perehdytyksen lisäksi kohtaamispistetoiminnan aikana voitaisiin järjestää vapaaehtoisille yhteisiä tapaamisia, joissa he pääsisivät vaihtamaan kuulumisia ja saamaan ideoita omaan toimintaansa muilta kohtaamispisteillä toimineilta vapaaehtoisilta. Säännölliset yhteiset tapaamiset voisivat parhaimmillaan toimia vertaistukena silloin, kun vapaaehtoiset joutuvat kohtaamaan vaikeitakin keskustelunaiheita kohtaamistilanteissa.

Jotta kohtaamispistettä saataisiin entistä kutsuvammaksi, voisi kohtaamispisteen rollupissa lukea esimerkiksi ”Tule juttelemaan ja kahvittelemaan!”. Näin ihmiset tietäisivät jo kaukaa mistä on kysymys sen sijaan, että kiertävät pisteen kaukaa luullessaan sitä esimerkiksi järjestön jäsenrekrytointipisteeksi. Epätietoisuus kohtaamispisteen olemassaolosta voi näin ollen rajata osan kävijöistä ulkopuolelle, ketkä loppuen lopuksi kuitenkin kokisivat tarvetta kyseiselle toiminnalle. Kohtaamispistettä voisi myös mainostaa esimerkiksi viikkoa ennen, jotta ihmiset olisivat tietoisia tulevasta tapahtumasta.

Kohtaamispisteen mainostamisen lisäksi voisi selvittää mahdollisuuksia joko toistuvan tai vakituisen kohtaamispisteen perustamiseksi. Esimerkiksi kuukausittain tai viikoittain pidettävä kohtaamispiste voisi mahdollistaa syvällisemmän ja konkreettisemmän arjessa selviytymisen auttamisen, kun kävijällä olisi mahdollisuus palata pisteelle säännöllisen ajan kuluttua. Parhaassa mahdollisessa tilanteessa kohtaamispisteelle saataisiin vakituinen tila esimerkiksi kauppakeskuksesta, jota Punainen Risti ylläpitäisi joko itse tai yhteistyössä jonkun muun tahon kanssa.

Vaihtoehtoisesti pysyvälle kohtaamispaikalle voisi miettiä myös liikkuvaa kohtaamispistettä, jonka voisi viedä myös kaduille tai puistoihin. Esimerkiksi kohtaamisteltan tai –bussin avulla jalkautuvaa työtä voitaisiin viedä myös kauppakeskusten ulkopuolelle. Näin voitaisiin tavoittaa ihmisiä, joiden arkielämä ajoittuu kauppojen aukiolojen ulkopuolelle. Liikkuva kohtaamispiste mahdollistaisi toiminnan ajoittamisen päivätoiminnan ohella myös ilta-aikaan.

Edellä mainitsemani uudet ideat kohtaamispistetoiminnan kehittämiseksi ovat nousseet opinnäytetyöni tuloksien pohjalta, joita sain selvittämällä kohtaamispisteellä toimineiden vapaaehtoisten kokemuksia ja mielipiteitä kohtaamispistetoiminnasta sekä siellä mahdollisesti esiintyneistä aidon kohtaamisen tilanteista. Opinnäytetyöni toteutuksen aikana Hyvän elämän eväät -hanke sai jatkoaikaa kaksi vuotta, jonka johdosta kohtaamispistetoiminta ja erityisasiantuntijoiden teemaillat yhdistetään.

Opinnäytetyön laajuuden ja käytettävissä olleet resurssit huomioon ottaen keskityin selvittämään kohtaamispisteen kehittämistoimintaa pelkästään vapaaehtoisten näkökulmasta. Jatkotutkimuksia ajatellen olisi erittäin mielenkiintoista kuulla myös kohtaamispisteellä käyneiden ihmisten kokemuksia toiminnasta. Lisäksi voisi olla hyvä selvittää esimerkiksi etsivän vanhustyön merkitystä yksinäisyyden ja syrjäytymisen ennalta ehkäisemisen kannalta, sillä kohtaamispisteellä oli käynyt paljon juuri eläkeiässä olevia henkilöitä.

## Lähteet

Enäkoski, Ritva 1996. Kohtaa ihminen. Kohtaamisviestinnän avaimet. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Eräsaari, Leena 2011. Julkisten palvelujen muutokset yksinäisyyden aiheuttajina. Teoksessa Heiskanen, Tarja – Saaristo, Liisa (toim.) 2011. Kaiken keskellä yksin. Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä: PS-kustannus. 31–58.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Grönfors, Martti 1985. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Helsinki: WSOY.

Haila, Yrjö 2011. Arkiset valinnat ja ympäristö. Teoksessa Andersson, Leif C. – Hetemäki, Ilari – Mustonen, Riitta – Sihvola, Ari (toim.) 2011. Kaikki irti arjesta. Helsinki: Gaudeamus. 228–242.

Hartikainen, Anne 2009. Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhus-ten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta. Sosiaalipolitiikan väitöskirja. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Huttunen, Jussi 2011. Arki vaikuttaa terveyteen ja terveys arkeen. Teoksessa Andersson, Leif C – Hetemäki, Ilari – Mustonen, Riitta – Sihvola, Ari (toim.) 2011. Kaikki irti arjesta. Helsinki: Gaudeamus. 49–61.

Hyvän elämän eväät 2015. Punaisen Ristin Hyvän elämän eväät -hankkeen logo. Punaisen Ristin intranet.

Hyväri, Susanna – Nylund, Marianne 2010. Yhteisöllisiä työmenetelmiä syrjäytymisen voittamisessa. Teoksessa Laine, Terhi – Hyväri, Susanna – Vuokkila-Oikkonen, Päivi (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi. 29–47.

Hämäläinen, Juha – Niemelä, Pauli 1993. Sosiaalialan etiikka. Helsinki: WSOY.

Jaakkola, Helena 2010. Jaettu asiantuntijuus. Aikuissosiaalityön uusi aika. Talentian jäsenlehti 3/10. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 6–8.

Jääskeläinen, Heidi 2014. Kuva kohtaamispisteeltä kauppakeskuksessa.

KASTE 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lahikainen, Anja Riitta 2010. Minuuden sosiaalinen rakentuminen. Teoksessa Suoninen, Eero – Pirttilä-Backman, Anna-Maija – Lahikainen, Anja Riitta – Ahokas, Marja 2010. Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOYpro. 89–140.

Laine, Terhi – Hyväri, Susanna – Vuokkila-Oikkonen, Päivi (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Mattila, Antti 2009. Selviytyminen. Terveyskirjasto Duodecim. Verkkodokumentti. <[http://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p\\_artikkeli=ont00011](http://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p_artikkeli=ont00011)>. Luettu 9.10.2015.

Nieminen, Rea 2014. Aikuissosiaalityö nuoren aikuisen arkea kohtaamassa. Sosiaalityön pro-gradu –tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto.

Peräkylä, Anssi 2011. Vuorovaikutus ja tunneilmausten kirjo. Teoksessa Andersson, Leif C – Hetemäki, Ilari – Mustonen, Riitta – Sihvola, Ari (toim.) 2011. Kaikki irti arjesta. Helsinki: Gaudeamus. 45–46.

Pessi, Anne Birgitta – Seppänen, Marjaana 2011. Yhteisöllisyys. Teoksessa Saari, Juho (toim.) 2011. Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus. 288–313.

Pirttilä-Backman, Anna-Maija – Suoninen, Eero – Lahikainen, Anja Riitta – Ahokas, Marja 2010. Arjen sosiaalisuus. Teoksessa Suoninen, Eero – Pirttilä-Backman, Anna-Maija – Lahikainen, Anja Riitta – Ahokas, Marja 2010. Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOYpro. 11–28.

Punainen Risti 2014. Hyvän elämän eväät. Verkkodokumentti. <<https://www.punainenristi.fi/hyvanelamanevaat>>. Luettu 27.4.2015.

Punainen Risti 2015. Tule mukaan Punaisen Ristin toimintaan. Verkkodokumentti. <<https://www.punainenristi.fi/tule-mukaan>>. Luettu 10.10.2015

Raijas, Anu 2011. Arjen hyvinvointi. Teoksessa Saari, Juho (toim.) 2011. Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus. 243-263.

Räsänen, Henrik n.d. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Hämeen ammattikorkeakoulun luentomateriaali. Verkkodokumentti. <[http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4\\_Kvalitatiiviset\\_tutkimusmenetelmaet.pdf](http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf)>. Luettu 9.8.2015.

Saaranen-Kauppinen, Anita – Puusniekka, Anna 2006. 6.3.3 Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti. <[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)>. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 9.8.2015.

Sihvola, Juha (1994). Hyvän elämän politiikka. Näkökulmia Aristoteleen poliittiseen filosofiaan. Helsinki: Tutkijaliitto.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen. Verkkodokumentti. <<http://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyiden-ehkaisy>>. Luettu 8.8.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b. Syrjäytymistä vähentävä toimenpideohjelma. Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävän poikkihallinnollisen ohjelman (2011-2015) loppuarvio. Verkkodokumentti. <<http://stm.fi/documents/1271139/1448516/Syrj%C3%A4ytymisen+v%C3%A4hent%C3%A4minen+loppuarvio+16.4.2015+%284%29.pdf/2e6be4ae-72a5-4c94-a1ff-7ae2e389af04>>. Luettu 7.9.2015.

Suoninen, Eero 2010. Päivittäinen vuorovaikutus. Teoksessa Suoninen, Eero – Pirttilä-Backman, Anna-Maija – Lahikainen, Anja Riitta – Ahokas, Marja 2010. Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOYpro. 29–88.

Suoninen, Eero – Lahikainen, Anja Riitta – Pirttilä-Backman, Anna-Maija 2010. Hyvinvointi ja pahoinvointi. Teoksessa Suoninen, Eero – Pirttilä-Backman, Anna-Maija – Lahikainen, Anja Riitta – Ahokas, Marja 2010. Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOYpro. 291–319.

Tammelin, Mia 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Tiikkainen, Pirjo 2011. Yksinäisyys teorioiden valossa. Teoksessa Heiskanen, Tarja – Saaristo, Liisa (toim.) 2011. Kaiken keskellä yksin. Yksinäisyyden syyt, seuraukset ja hallintakeinot. Jyväskylä: PS-kustannus. 59–76.

Varto, Juha 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Vesala, Pirjo 2013. Hyvän Elämän Eväät –osastot mukana ihmisten arjessa. Sähköpostilla osastoille lähetetty hankkeen tiedotusdokumentti. Helsinki: Suomen Punainen Risti.

Vilén, Marika – Leppämäki, Päivi – Ekström, Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaali

## **Haastattelukysymykset Punaisen Ristin vapaaehtoisille**

Tutkimuskysymys: Onko kohtaamispaikalla onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita?

### Aito kohtaaminen

1. Mitä mielestänne tarkoitetaan aidolla kohtaamisella?
2. Toteutuuko kohtaamispaikalla Teidän mielestänne ihmisten aito kohtaaminen?
3. Minkälainen merkitys ihmisten aidolla kohtaamisella on juuri Teille?

### Arjen hallinta ja hyvinvointi

1. Mitä mielestänne kuuluu arjen hallintaan?
2. Edistääkö aito kohtaaminen mielestänne ihmisten arjen hallintaa, miten?
3. Mistä ihmisten hyvinvointi mielestänne rakentuu?

### Hyvän elämän eväät – hankkeen kohtaamispaiketoiminta

1. Mitä mieltä olette olleet Hyvän elämän eväät -hankkeen kohtaamispaiketoiminnasta?
2. Onko tämänlaiselle kohtaamispaiketoiminnalle mielestänne tarvetta?
3. Miten kehittäisitte kyseistä kohtaamispaiketoimintaa?

## Informaatiokirje haastateltaville

Arvoisa haastatteluun osallistuja,

Olen Metropolia ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelija ja teen opinnäytetyön Suomen Punaisen Ristin Hyvän elämän eväät -hankkeen kohtaamispistetoiminnasta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, onko kohtaamispisteellä onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita.

Tutkimus toteutetaan yksilohaastatteluina ja haastattelun kohteina ovat Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin hankkeessa mukana olleiden osastojen vapaaehtoiset. Haastattelun kysymykset sisältävät sekä käsitteiden määrittelyä, että kokemuksia kohtaamispistetoiminnasta.

Haastattelut tullaan nauhoittamaan, eikä nimiä tai muita tunnistetietoja tulla keräämään. Haastattelijaa sitoo salassapitovelvollisuus, joten haastatteluista saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyön valmistuttua haastattelumateriaalit tullaan tuhoamaan eikä minkäänlaisia tietoja säilytetä.

Osallistumalla haastatteluun annatte arvokasta tietoa hankkeen kehittämistä varten. Olen saanut tutkimusluvan Suomen Punaiselta Ristiltä ja tutkimussuunnitelman on hyväksynyt ohjaava opettaja. Tutkimustulokset tullaan esittämään Helsingin ja Uudenmaan piirin tiloissa vuoden 2015 lopussa. Opinnäytetyö julkaistaan ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseuksessa.

Kiitän osallistumisesta haastatteluun!

Ystävällisin terveisin,

Heidi Jääskeläinen  
Sosiaalialan opiskelija  
Metropolia ammattikorkeakoulu



## Tutkimussuostumus

Suostumus haastattelussa kerättävien tietojen käyttämiseen opinnäytetyössä.

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyötä varten tehtävään haastatteluun, jossa kerätään tietoa Hyvän elämän eväät -hankkeen kohtaamispistetoiminnasta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, onko kohtaamispisteellä onnistuttu luomaan hyvinvointia ja arjessa selviytymistä edistäviä aidon kohtaamisen tilanteita.

Minua on tiedotettu seuraavista tutkimukseen liittyvistä asioista ja suostun näihin kaikkiin.

Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan myöhempää tutkimista varten. Opinnäytetyön valmistuttua haastattelumateriaalit tuhotaan, eikä mitään tietoja säilytetä. Nimeäni tai muita tunnistetietoja ei tulla keräämään. Tutkimuksesta ei koidu minulle kustannuksia. Voin missä tahansa vaiheessa kieltäytyä haastatteluun osallistumisesta ja myös haastattelumateriaalin käyttämisestä opinnäytetyössä.

Annan suostumukseni Metropolia ammattikorkeakoulun sosiaalian opiskelija Heidi Jääskeläiselle käyttää haastattelussa esille tulleita asioita opinnäytetyön tekemisessä.

---

Paikka ja päiväys

---

Allekirjoitus

---

Nimenselvennys