

”OLEMALLA YHDESSÄ OLEMME ENEMMÄN YHTÄ”

Asiakaslähtöinen ikämiesryhmän kehittäminen



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Kevät, 2017

Harri Tuhkasaari

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
VISAMÄKI

Tekijä	Harri Tuhkasaari	Vuosi 2017
Työn nimi	"Olemalla yhdessä, olemme enemmän yhtä" Asiakaslähtöinen ikämiesryhmän kehittäminen	
Työn ohjaaja	Merja Salminen	

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen aiheen idean sain, kun työpaikassani senioritalossa perustettiin uusi ikäihmisten kohtaamispaikka Lähitori. Lähitorin yhtenä tehtävänä on kehittää ja toteuttaa ryhmätoimintaa ikäihmisille. Miesten osuus ryhmissä kävijöiden määrissä on vähäinen, vaikka väestön vanhetessa myös vanhojen miesten määrä on kasvanut.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kehittää ikämiesryhmän toimintaa asiakaslähtöisesti. Tarkoitus oli kuvata kolmen fokusryhmähaastattelun sekä niissä tapahtuvan havainnoinnin avulla ikämiesten ajatuksia, näkemyksiä sekä kokemuksia ryhmätoiminnasta. Tavoitteena on tulevaisuudessa saada ikämiehiä enemmän mukaan miehille suunnattuun ryhmätoimintaan.

Tutkimuksen aineisto koostui senioritalon yhdeksästä Ukkokerhoon osallistuvasta ikämiehestä. Tutkimuksen keskeisenä tuloksena selvisi, että ikämiesten ryhmän olisi hyvä olla vapaamuotoinen keskustelukerho. Toisena tuloksena syntyi ryhmäesitepohja, jonka tarkoitus on houkutella uusia miehiä jatkossa mukaan.

Tutkimus osoitti, että asiakaslähtöisyydellä voi päästä suoraan palvelun ytimeen, mutta osallistumiselle ja vaikuttamiselle ei ole vielä selkeitä toimintamalleja. Osallisuus vaatii pieniä tekoja, kuuntelemista ja kohtaamista. Tulevaisuudessa asiakkaiden vaikuttamista tulisi lisätä ja ottaa heidät mukaan arkeen kehittämään palveluita. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää ikämiesryhmätoiminnan kehittämisen tukena.

Avainsanat ikämies, ryhmätoiminta, asiakaslähtöisyys, kehittäminen

Sivut 71 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Social and Health Care Development and Management
Visamäki

Author	Harri Tuhkasaari	Year 2017
Subject	"Being together gives us unity" Developing group activity for elderly men in a user-oriented manner	
Supervisor	Merja Salminen	

ABSTRACT

The idea for the subject of my study came to me, when a new meeting place for senior citizens began operating in my workplace. It is called Lähitori, which could be translated as "local meeting place". One of Lähitori's goals is to develop and organise various group activities for elderly people. The proportion of men in the groups has remained rather small, even though the number of men in the ageing population as a whole has increased. The aim of this study was to help develop the activity of an elderly men's group in a user-oriented manner. The purpose was to describe the group member's ideas, views and experiences. The methods used were interviews of the three focal groups and observations made from them. We hope that in the future a larger number of elderly men will participate in group activities intended for them.

The research material consisted of the interviews and observations of nine men who attended the Lähitori Old Men's Club in their Service Centre. An important result of the study shows that, ideally, a group meant for elderly men should be a free-form discussion club. Another outcome of the study is a brochure which was designed to depict the current group activity. The brochure has since been used to attract new members to participate in this activity in the future.

The study showed that user-orientation helps in getting to the core of the service; however, we still lack clear action models for participation and impact. Fundamentally, participation only requires small deeds: an open dialogue, true presence and really listening to and hearing the user during the encounter. In the future, more emphasis should be placed on the role and impact of the users themselves; they should be more actively involved in the planning and development of everyday services. The results of this study can be benefit and support the development of activities for elderly men.

Keywords elderly man, group activity, user orientation, development

Pages 71 pages, including 3 appendices

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	3
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	4
3.1	Miesten mies	4
3.2	Vanhuus, vanhus ja ikämies käsitteinä	5
3.3	Ryhmän tunnuspiirteitä	6
3.3.1	Ryhmätoiminnan edellytykset	7
3.3.2	Ryhmän muotoutumisen vaiheet.....	8
3.3.3	Ryhmätoiminnan hyvät ja huonot puolet	9
3.4	Asiakaslähtöisyys	10
3.4.1	Asiakkuuden ja asiakaslähtöisyyden määritelmiä.....	10
3.4.2	Asiakaslähtöinen kehittäminen.....	12
3.4.3	Palvelumuotoilu kehittämisen työvälineenä	13
3.4.4	Palvelumuotoilun elementit.....	14
3.5	Toimintakyky	15
3.6	Toimintakyvyn osa-alueet	16
3.6.1	Fyysinen toimintakyky.....	16
3.6.2	Psyykinen toimintakyky.....	17
3.6.3	Sosiaalinen toimintakyky.....	18
3.6.4	Kognitiivinen toimintakyky.....	18
4	MIESRYHMIEN HISTORIA JA AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	22
5.1	Ukkokerho	22
5.2	Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus.....	22
5.3	Fokusryhmähaastattelu aineiston keruumenetelmänä	23
5.4	Haastattelujen kulku.....	25
5.5	Aineiston analyysi	29
5.6	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	32
6	TUTKIMUSTULOKSET	34
6.1	Hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet	34
6.2	Toimintakyvyn merkitys arjen hyvinvoinnissa.....	37
6.3	Ikämiesryhmätoiminnan kehittäminen ukkokerholaisten näkökulmasta	38
7	POHDINTA.....	42
7.1	Tutkimuksen tulosten tarkastelua ja johtopäätöksiä	42
7.2	Hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet	42
7.3	Toimintakyvyn merkitys arjen hyvinvoinnissa.....	45
7.4	Ikämiesryhmätoiminnan kehittäminen ukkokerholaisten mukaan	47
7.5	Yhteenvetoa ja kehittämisajatuksia	51

LÄHTEET.....	57
--------------	----

Liitteet

Liite 1	Haastattelulupa
Liite 2	Fokusryhmähaastattelurunko
Liite 3	Ryhmäesite

1 JOHDANTO

Tilastokeskuksen (2013) mukaan yksin asuvat vanhuksat tulevat olemaan haaste tulevaisuudessa. Kauppisen, Martelinin, Hannikainen-Ingmanin ja Virtalan (2014, 10) sekä Ojalan ja Pietilän (2013, 8–10) mukaan yksin asuminen on yleistynyt erityisesti 55–64 vuotiailla miehillä.

Väestö vanhenee kaiken aikaa ja samalla myös vanhojen miesten määrä kasvaa. Vuoden 2040 väestöennusteessa todetaan, että vasta yli 80-vuotiaissa naisten osuus väestöstä ylittää 55 prosentin rajan. Tulevaisuudessa vanhoja miehiä on näin ollen paljon enemmän ja voidaankin miettiä: millaisena miesten vanheneminen näkyy yhteiskunnassa?

Idean tutkimukselleni sain, kun työpaikassani Peurankalliokeskuksen senioritalossa alkoi 01.10.2014 uusi ikäihmisten kohtamispaikka nimeltä Lähitori. Peurankalliokeskus on Tampereen Pyynikillä sijaitseva kahden asuintalon ja niiden välissä toimivan palvelukeskuksen senioritalo. Palvelukeskuksesta löytyy muun muassa ruokaravintola, kuntosali sekä ympärivuorokautinen kotihoito asuintalojen 120:lle asukkaalle. (Peurankalliokeskus 2016.)

Lähitori on Sitran ja Tampereen kaupungin kehittämää toimintaa, jonka yhtenä tuotoksena Lähitori syntyi. (Patronen, Hämäläinen, Sola, Leisio, Koistinen & Holja 2015, 13–15.) Lähitorin yhtenä tehtävänä on suunnitella, kehittää ja toteuttaa erilaista ryhmätoimintaa ikäihmisille. Miesten osuus ryhmissä kävijöiden määrissä on vähäinen. Tutkijana heräsi kiinnostus pohtimaan, miten näitä maskuliinisia, itsenäisiä ikämiehiä saisi koesta mukaan ryhmätoimintaan.

Tästä lähtökohdasta käsin syntyi tämän opinnäytetyön aihe: ikämiesryhmän kehittäminen asiakaslähtöisesti. Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on aiheena ajankohtainen ja tarpeellinen.

Haastatteluaineistoni koostui useita vuosia pitämästäni Ukkokerho-nimisestä keskustelukerhosta, jossa on säännöllisesti käynyt 7–10 ukkoa. Keski-ikäitään ryhmäläiset ovat jo yli 80-vuotiaita.

Tein kolme fokusryhmähaastattelua ja lisäksi havainnoin haastattelujen aikana ukkokerholaisten kertomia kokemuksia ja näkemyksiä hyvästä ikämiesryhmätoiminnasta. Näin toimien tavoite oli kehittää haastateltavien näkemysten ja kokemusten pohjalta uutta ikämiehille sopivaa ryhmätoimintaa. Tarkoitus on, että tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös työyhteisössäni, kun jatkossa mietitään ja kehitetään ryhmätoimintaa miehille.

Asiakaslähtöistä työtä on puhuttu tehtävän organisaatioissa jo pitkään, mutta teot eivät ole aina vastanneet todellisuutta. Asiakaslähtöisyys on todellisuudessa ollut mielestäni liiaksi organisaation tavoitteista lähtöisin. Nyt näyttää siltä, että ollaan menossa asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakkaiden itsenäisyyttä, omatoimisuutta sekä eritoten valinnanvapautta tullaan lisäämään, mikä tarkoittaa sitä, että ihmiset otetaan mukaan suunnittelemaan palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Toivon, että myös me organisaationa otamme asukkaamme tulevaisuudessa entistä paremmin ja rohkeammin konkreettisesti suunnittelemaan ja kehittämään juuri heidän tarpeisiin soveltuvia palveluita. Se on sitä oikeata asiakaslähtöisyyttä.

Tämä opinnäytetyö etenee siten, että aluksi avaan työn teoreettisia lähtökohtia kuten mies-käsitettä, vanhuutta, ikämies-käsitettä, asiakaslähtöisyyttä, ryhmää ja ryhmätoimintaa, palvelumuotoilua ja toimintakykyä. Tämän jälkeen kerron miesryhmien historiasta ja aikaisemmista tutkimuksista. Luvussa neljä kerron tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteen sekä tutkimuskysymykset. Luvussa viisi kerron tarkemmin tutkimuksen toteutuksen eri vaiheista ja aineiston analyysistä sekä tutkimuksen eettisyydestä ja luotettavuudesta. Luku kuusi käsittää tutkimustuloksista kertomista. Luvussa seitsemän pohdin tarkemmin tutkimustuloksia, johtopäätöksiä sekä kehittämissuhteita.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kehittää ikämiesryhmän toimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyys toteutuu tässä tutkimuksessa siten, että haastatteluaineistona käytän useita vuosia pitämäni keskustelukerhon, Ukkokerhon ikämiehiä. Heitä on mukana tässä haastattelussa yhdeksän henkilöä, keski-ikäitään yli 80-vuotiaita. Nuorin osallistujista on 81-vuotias ja vanhin 90-vuotias. Osallistujista kahdella on puoliso vielä elossa, muut ovat jääneet leskiksi.

Tarkoitus on siten saada nyt ja tulevaisuudessa ikämiehiä enemmän mukaan erilaiseen miehille suunnattuun ryhmätoimintaan. Ikämiesryhmätoiminnan kehittämisen päämääränä on osallisuuden lisääminen ja ikämiehen vaikutusmahdollisuuksien parantaminen. Tutkimusmetodina käytetään fokusryhmähaastattelua ja havainnointia. Tutkimuksessa kehittämistyön lähtökohtana ovat Ukkokerhon jäsenten omakohtaiset kokemukset ja käsitykset ikämiesryhmän toiminnasta.

Tutkimuskysymykset ovat:

Mitä merkitystä ryhmätoiminnalla on ikämiehelle

Mikä vaikutus toimintakyvylle on ikämiehen arkeen ja osallistumiseen

Millaista hyvä ikämiesryhmätoiminta on ikämiehen näkökulmasta

Mitä asioita ikämies nostaa esiin ryhmätoiminnan kehittämisessä

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa kerron tämän tutkimuksen kannalta oleellisimmista teoreettisista käsitteistä. Aluksi paneudun miehen käsitteeseen ja miehen ominaisuuksiin. Tämän jälkeen kuvaan vanhuuden, vanhus ja ikämieskäsitteet. Sitten kerron ryhmästä ja ryhmätoiminnasta. Tämän jälkeen kerron asiakaskäsitteestä, asiakaslähtöisyydestä sekä palvelumuotoilusta. Sen jälkeen kerron vielä toimintakyky-teemasta.

3.1 Miesten mies

”Keitä ne on ne sankarit sellaiset sankarimiehet, joita koko valtakunta arvostaa? Keitä ne on ne sankarit sellaiset sankarimiehet, jotka tosi työstä palkintonsa saa? Me ollaan sankareita kaikki, kun oikein silmiin katsotaan, me ollaan sankareita elämän ihan jokainen”. (Karjalainen 1991.)

Mitä miehenä oleminen oikein on? Mitkä ovat miesten juttuja? Miestutkimuksenkin yhtenä tehtävänä on löytää näihin vastauksia. (Jokinen 1999, 8.) Miestyön yhtenä lähtökohtana on mieserityisyys (miesspesifisyys), jolla tarkoitetaan miessukupuolen olemuksellista ominaislaatua. Tämä ominaislaatu konkretisoituu miesten fyysisinä, psyykkisinä ja sosiaalisina erityispiirteinä. Erityispiirteet ilmestyvät eri tavoin eri aikoina, eri elämänkaaren vaiheissa ja eri sosiaalisissa konteksteissa. (Miessakit ry 2016.)

Miehistä on tehty aikojen kuluessa paljon lauluja. Sanat liittyvät usein miehisyyteen eli maskuliinisuuteen. Maskuliinisuus on miehisten ominaisuuksien käyttäytymistä luonnehtiva normi. Maskuliinisuus on odotusarvo siitä, miten miehen tulee toimia. Puhutaan miehen kriteereistä. (Ojala & Pietilä 2013, 22.)

Miehen kriteereistä laulaa myös J.Karjalainen laulussaan Sankarimiehet tarkoittaen sillä tutkijan mielestä voimakasta, aktiivista ja itsenäistä miestä. ”Sankarimiehet, jotka tosi työstä palkintonsa saa” viittaa Jokelankin (2014) tutkimuksessa esiin nousseeseen seikkaan siitä, että miehen identiteetti on rakentunut vahvasti työn ja siinä saavutetun arvostuksen varaan.

Eldredgenin (2003, 25–27) määritelmän mukaan kaikkien miesten sydämessä on kolme kiihkeätä halua: halu löytää taistelu, johon voi osallistua, seikkailu, jonka voi elää todeksi sekä prinsessa, kenet voi pelastaa. Ojalan & Pietilän (2013, 22) mukaan miehen kriteereitä ovat muun muassa kilpailunhalu, rationaalisuus, itsenäisyys, aggressiivisuus, aktiivisuus ja voimakkuus. Van den Brink (2015, 48) lisää vielä miehen kriteereiksi loogisen ajattelun, välinpitämättömyyden, tehokkuuden sekä varautuneisuuden. Mies on kaikkea sitä, mitä nainen ei ole.

Miehen ikääntymisen aiheuttamat muutokset elämässä koostuvat luopumisesta, esimerkiksi ihmissuhteista, työelämästä luopumisesta ja muutoksista (Ojala & Pietilä 2013, 24). Kronqvist ja Pulkkinen (2007, 251) mainitsevat teoksessaan Peckin (1968) teorian. Peck on todennut teoriasaansa, että vanhuudessa on ratkaistava kolme erilaista ristiriitaa. Yksi niistä käsittelee juurikin työroolista luopumista. Monet työssäkäyvät ihmiset etenkin miehet kehittävät minäkäsityksensä työn avulla. Esimerkiksi arvostetussa ammatissa oleva mies voi kehittää hyvän itsetuntonsa yksinkertaisesti työnsä avulla. Kun mies jää lopulta eläkkeelle, hänen hyvä asemansa katoaa työn mukana. Niinpä hänen on löydettävä itsestään jotain muuta ainutlaatuista ja arvokasta kuin pelkkä työn antama asema.

Jokela (2014) kertoo tutkimuksessaan, että miehisyyteen liittyvät ominaisuudet sopivat nuoruuteen, eikä eläkkeellä oleva mies enää pysty täyttämään näitä ominaisuuksia. Jokela kertoo myös, että miehet eivät mielellään hae apua fyysisiin vaivoihin lääkäristä, kuten naiset tekevät. Mies ei vaivojaan valita ja se saattaa Jokelan (2014) väitöskirjan mukaan olla syy, että miehet sairastavat huomattavasti enemmän kuin naiset ikääntyessään.

Näin toteaa myös Huttunen (2009), että monista sairauksista huolimatta monet ikämiehet eivät koe itseään sairaaksi eikä kärsi niistä. Sairaus ja sairastaminen ovat heille kaksi eri asiaa. Miehillä on tyypillistä pelot ruumiillisten toimintojen heikentymisestä ja niihin liittyvistä avuttomuuden tunteista. Tämä tarkoittaa usein sitä, että he eivät uskalla edes hakeutua lääkäriin.

3.2 Vanhuus, vanhus ja ikämies käsitteinä

Vanhuuden alkaminen on todettu siirtyneen noin 75–80 vuoden ikään. Tuon ikäisenä ihminen ei ole enää täysin omatoiminen eikä kovin aktiivinen. (Jyrkämä 2001, 28–283.) Vanhuusiän alkamisen ajankohtaan ei ole oikeata vastausta, koska mitään virallista määritelmää ei ole olemassa. Biolääketieteellisestä näkökulmasta vanhuus on kehossa alkavaa asteittaista rappeutumista. Kronologinen määritelmä puhuu ikääntymisen biologisista ja toiminnallisista mittauksista. (Victor 2005, 8; Ovaskainen 2010.)

Huttunen (2009) sitä vastoin määrittelee yhden määritelmän mukaan vanhuuden alkavan silloin, kun jäädytään vanhuuseläkkeelle. Tämän mukaan 65–75-vuotiaat elävät vanhuuden nuoruutta, 75–85-vuotiaat vanhuuden keski-ikää ja yli 85-vuotiaat vanhuuden vanhuutta. Huttunen (2009) toteaa kuitenkin, että keski-ikä tai vanhuuden luokittelu pelkääntään ikävuosien perusteella ei vastaa ikääntyvien omia tunteja.

Sisäinen suhde elämään ja kuolemaan onkin hänen mukaansa parempi tapa määritellä ikäkausia. Keski-ikässä ihminen tulee tietoisesti elämän rajallisuudesta hänen alkaessa laskea jäljellä olevia elinvuosiaan. Vanhuus alkaa tämän mukaisesti, kun ihminen jää paikalleen.

Greenin (2010, 175–176) mukaan vanhuusaika voidaan jakaa kahteen ikään, jotka ovat kolmas ikä eli nuoret vanhat ja neljäs ikä eli vanhat vanhat. Kolmanteen ikään lasketaan vielä suhteellisen hyväkuntoiset ja oma-toimiset vanhukset 60–80 ikävuoden väliltä. Yli 80-vuotiaiden katsotaan kuuluvan niin sanotusti neljäljälteen ikään ja he saattavat olla riippuvaisia muista ja kärsivät jo erilaisista ikään kuuluvista sairauksista, kuten muun muassa muistisairauksista.

Vanhus-käsitteenä on korvattu 1980-luvulta tähän päivään mennessä usein sanoilla ikäihminen, eläkeläinen, ikääntynyt sekä seniori (Lähtenmäki 2003, 183). Käytän tutkimuksessani ikämies-käsitettä pohjautuen Rautavan (2015) tekemään tutkimukseen siitä, mikä on oikea termi vanhukselle. Tämän tutkimuksen esiin tuomassa vanhusbarometrissä kartoitettiin ikääntyneiden omia käsityksiä siitä, mikä olisi oikea termi kuvaamaan yli 60- ja yli 80-vuotiaita. Tutkimuksen tuloksen mukaan erilaiset ikääntymiseen liittyvät termit saivat eniten kannatusta. (Rautava 2015.)

Yli 60-vuotiaissa kolme parasta nimitystä olivat eläkeläinen, ikääntyneet ihmiset ja seniori. Yli 80-vuotiaita haluttiin kutsua vasta vanhuksiksi, mutta heidän osaltaan kannatusta saivat myös käsitteet iäkkäät ihmiset ja ikäihmiset. Tutkimuksen mukaan nykyään suositaankin yleisesti ikä-alkuisia käsitteitä eli puhutaan ikäihmisistä ja iäkkäistä henkilöistä. (Rautava 2015.)

Tutkimukseni kannalta ikämies-käsite kuvaa hyvin yksilöä osana koko yhteiskunnan toimintakokonaisuutta ja korostaa ikääntymistä yksilöllisenä kokemuksena. Omassa tutkimuksessani käytän siis sanaa ikämies. Ikämiehestä puhuttaessa tarkoitan sillä 80-vuoden ylittäneitä miehiä, jotka ovat Greenin (2010, 176) tutkimuksen mukaan jo niin sanotulla neljännellä iällä olevia.

3.3 Ryhmän tunnuspiirteitä

Kopakkalan (2008, 36) mukaan ryhmäksi katsotaan kahden tai siitä useamman ihmisen keskenään muodostaman joukon. Isoherranen (2012, 38–40) määrittelee tutkimuksessaan ryhmän monin eri tavoin. Hänen mukaan ryhmäytyneisyyteen vaikuttavat monet tekijät, kuten ryhmän kesto, keskinäinen riippuvuus, ryhmään pääsyn helppous, vuorovaikutus sekä koheesio eli kiinteys. Pälli (2003, 34–35) taas määrittelee tutkimuksessaan ryhmän tunnusmerkeiksi yhteisen tavoitteen, yhteenkuuluvuuden sekä ryhmän jäsenten välisen vuorovaikutuksen.

Johnson & Johnson (1993, 13) mukaan ryhmissä ollessaan yksilöt suoriutuvat aina tehokkaammin, sillä ryhmän toimimisessa tarvitaan yksilöltä erilaisia taitoja, tietoja ja kokemuksia.

3.3.1 Ryhmätoiminnan edellytykset

Ryhmätoiminta on yhdessä tekemistä ja yhdessä kokemista sekä toisen kuuntelemista ja tukemista. Ryhmätoiminta on myös kokemusten ja erilaisten mielipiteiden ilmaisua. (Kallio 2004, 1.) Ryhmistä voidaan sanoa joskus, että niissä kadottaa itsensä. Tavoitteena on kuitenkin itsensä löytäminen, joka mahdollistuu muiden jäsenten ja ohjaajan tuen avulla. (Lindroos & Segercrantz 2009, 23.)

Ryhmän perusedellytys on jäsenten välinen vuorovaikutus. Vuorovaikutus käynnistää ryhmän toimimaan ja on myös ylläpitävä voima. Ryhmän sisällä tapahtuvaa vuorovaikutusta kutsutaan niin sanotusti ryhmäviestinnäksi. Ryhmäviestinnässä kaikilla jäsenillä on omat asenteensa, arvonsa, uskomuksensa, tietonsa, taitonsa sekä tarpeensa. Jäsenet liittävät asioihin tiettyjä merkityksiä aiempien kokemustensa perusteella. He myös pyrkivät keskinäisen viestintänsä avulla muodostamaan sanoille ja asioille tarpeeksi yhteisiä merkityksiä saavuttaakseen ryhmän tavoitteen. (Repo-Kaarento 2008, 106–107.)

Viestintää voidaan kutsua prosessiksi, jossa rakennetaan ja vastaanotetaan sanomia ja luodaan sitä kautta merkityksiä. Sanomat rakentuvat merkeistä kuten hymystä, joka edustaa jotakin muuta kuin itseään. Hymyllä on symbolinen, sovittu merkitys. Kaikki merkit muodostavat merkijärjestelmän kuten kielen. (Harviainen, Marila, Mikkola, Pörhölä, Valkonen, Valo & Ylinen 2002.)

Katsottaessa ryhmää viestinnän näkökulmasta, huomataan kuinka yksilöt ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa viestinnän eri merkijärjestelmän avulla. Viestintä voi olla sanallista tai sanatonta ja sanomia rakennetaan ja tulkitaan kaikkien merkkien perusteella. Siksi on tärkeää, että puheenvuoroja tarkastellaankin aina sekä sanallisesti että sanattoman viestinnän mukaan. (Harviainen ym. 2002.)

Ryhmätilanteessa kuunteleminen ja havainnointi ovat tärkeässä asemassa. Kuuntelemisella tarkoitetaan ryhmässä kuullun asian aktiivista tulkintaa, erittelyä sekä arviointia, ei pelkkää puheen kuulemistä. Jotta keskustelu etenee ryhmässä, tarvitaan kuuntelemista. (Kallio 2004, 29.)

Havainnointi on puolestaan havaitsemiseen liittyvä prosessi, joka sisältää sekä sanallisen että sanattoman sanoman tulkinnan. Havainnoinnin taito on tärkeä perusta ryhmän toiminnan analysoinnille. Itse ryhmäviestintätilanteessa havainnointi on haasteellista, koska osallistujia on useita eikä kaikkien havainnointi onnistu yhtä aikaa. (Harviainen ym. 2002.)

3.3.2 Ryhmän muotoutumisen vaiheet

Kun ihminen tulee uutena ryhmään, vilisee hänen päässään monenlaisia ajatuksia. Sovinko joukkoon? Olenko ylipäättään oikeassa porukassa? Millainen minä olen tässä ryhmässä? (Haanpää, 2016, 7.) Ryhmän muodostumisen jälkeenkin sille on tyypillistä, että ryhmä kehittyy koko ajan. Ryhmän dynamiikka ilmenee ryhmäprosessin aikana siinä, miten jäsenet erilaisina ja yksilöllisinä lähtökohtinaan ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Ryhmän kehitysvaiheet voidaan jakaa eri näkökulmien mukaan: tehtäväkeskeisen, rakenteiden kehittymisen sekä symbolisen lähestymistavan mukaan. (Öystilä 2002, 103–104.)

Tehtäväkeskeisen ryhmän kehittymistä voidaan kuvailla erilaisten vaiheiden kautta. Arminen, Peltoniemi ja Tuomainen (2012, 11–12) nostavat Tuckmanin (1965) teoriamallin esiin ryhmän kehitysvaiheista. Tuckmanin (1965) mukaan ne ovat 1. Muotoutumisvaihe (forming), jossa ryhmän perustehtävä saattaa vielä olla epäselvä. Tässä vaiheessa etsitään vielä yhteisiä pelisääntöjä ja ryhmä on riippuvainen johtajastaan. 2. Kuohuntavaiheessa (storming) uskalletaan jo esittää omia erilaisiakin mielipiteitä ja johtajaa saatetaan jo vastustaa. 3. Tehtävän suorittamisvaiheessa (norming) kaikki energia suunnataan itse työskentelyyn ja rooleista tulee joustavampia. 4. Ryhmän päättämävaiheessa (performing) tietty tehtävä tai projekti saadaan valmiiksi. Ryhmän jäsenet osaavat hyödyntää toistensa erilaisuutta. Ristiriitöjakin saattaa esiintyä, mutta ne osataan ratkaista rakentavasti. (Kallio 2004, 24–26.)

Ryhmän kehittyminen vaiheittain ottaa huomioon vain tehtäväkeskeiset ryhmät. Toisen näkökulman ryhmän muodostumiselle antaa sen tarkastelu rakenteiden kehittymisen kautta, jossa ryhmä rakentaa itseään koko ajan vuorovaikutuksen avulla uudelleen. Tällöin puhutaan ryhmän rakenteistumisesta. Rakenteet ovat riippuvaisia toinen toisistaan, kuten jäsenien väliset suhteet vaikuttavat erilaisten roolien syntyyn ryhmässä. Esimerkiksi jonkun jäsenen myöhästyminen satunnaisesti ryhmästä on sallittua ja siitä syntyy rakenne tai olemassa olevat rakenteet voivat muuttua. Ryhmän toimintaa voidaankin tämän näkökulman mukaan tarkoituksellisesti muuttaa vuorovaikutuksen avulla. (Harviainen ym. 2002.)

Kolmantena näkökulmana puhutaan symbolisesta lähentymisestä. Se tarkoittaa merkitysten jakamista ja yhdentymistä ryhmän sisällä, jolloin yksilöt liittävät asioihin aiempien kokemustensa pohjalta tiettyjä merkityksiä. Esimerkiksi ryhmä voi alkaa kertoa omia sisäpiirivitsejä, joka on tälle ryhmälle tyypillistä ja yhteistä, mutta kukaan muu ei ulkopuolella niitä ymmärrä. Ryhmä voi myös viitata johonkin tiettyyn hetkeen ryhmän historiassa ja näin syntyy toimintatapoja ja ryhmän koheesio lisääntyy. Ryhmälle syntyy yhteisiä arvoja, toimintatapoja ja normeja. (Harviainen ym. 2002; Martin, Heiska, Syvälahti & Hoikkala 2012, 46.)

3.3.3 Ryhmätoiminnan hyvät ja huonot puolet

Kumpi on tehokkaampi ongelmanratkaisija, yksilö vai ryhmä? Ryhmä on tehokkaampi ongelmanratkaisija silloin, kun tehtävä on monimutkainen, kehittelyä vaativa tai kun tehtävä on jaettavissa osiin. Edellä mainituissa tilanteissa kukin ryhmän jäsen voi tuoda ryhmään oman erityisosaamisensa, eikä kenenkään toisaalta tarvitse hallita kaikkea kerralla. Jos taas ongelma vaatii vain yksittäistä oivallusta, voi yksilö hyvinkin olla tehokkaampi kuin ryhmä. (Nikkola & Löppönen 2014, 16–18.)

Lönnqvist (2009) tuokin esille sen seikan, että ryhmän päätöksentekoon liittyy myös riski liukua liiaksi ryhmäajatteluun, jossa sisäiset ja ulkoiset paineet estävät järkevä työskenntelyn ja siten päädytään jäsenten lähtökohtia huonompiin ratkaisuihin. Lähteenmäen (2007) kehittämishankeraportissa nostetaan esiin muun muassa kahdenväliset suhteet, jotka koetaan yleensä helpompina kuin ryhmiin kuuluminen. Yhteisöihin kuuluminen on taas toisille haasteellista ja joskus jopa traumaattista. Vaikka ryhmässä olon kokemukset olisivat olleet hankalia, ryhmään tulevalle on usein syvä toive, että voisi olla mukana hyväksyttynä.

Ryhmätoiminnalle on Lähteenmäen mukaan tilausta monestakin syystä. Ryhmien käytön mielekkyyttä perustellaan usein sillä, että resurssit ovat niukat, eivätkä riitä kaikkien ryhmäläisten yksilölliseen tukemiseen. Resurssien niukkuus voi kääntyä myös itseään vastaan, nimittäin yksilötuen tarve voi lisääntyä entisestään niissä yksilöissä, jotka eivät ryhmätyöstä alunperinkään hyötyisi. (Lönnqvist 2009.)

Ryhmätoiminta voidaan kokea myös varsin terapeuttisena. Terapeuttisuudella voidaan tarkoittaa muun muassa yksilön olemassaolon tunteen vahvistamista sekä minuuden kehittämistä. Ryhmässä tavoitetaan asioita, jotka eivät ole yksilökontaktissa mahdollisia. Ryhmässä pääsee jakamaan kokemuksiaan vertaisten kanssa, jotka ymmärtävät parhaiten, miten elämäntilanteen ja ongelman voi kokea. Toisilta saatu tuki ja ymmärrys sekä yhteenkuulumisen tunne ovat usein ryhmän parasta antia. (Lönnqvist 2009.)

Tähän johtopäätökseen tulee myös Kaunisto (2015) pro gradussaan: Yhteenkuuluvuus nähdään usein tilana, jossa ryhmäläiset kokevat olonsa ryhmässä mukavaksi ja he kokevat kuuluvansa siihen ja arvostavat sitä. Lisäksi koetaan, että ryhmässä arvostetaan, tuetaan ja hyväksytään toinen toistaan.

Kasvi (2009) sitä vastoin nostaa esiin ryhmäajattelun lumon, joka syntyy, kun ryhmä pyrkii välttämään konflikteja päätöksenteossa. Siitä syntyy iluusio, että kaikki ovat samaa mieltä ja mitään vaihtoehtoja ei edes etsitä. Tätä ei tiedosteta ja ryhmä uskoo toimivansa oikein.

Ryhmässä vuorovaikutuksen ongelmat tulevat selkeämmin esiin kuin yksilökäynneillä. Kun voi ilmaista itseään turvallisessa ilmapiirissä, tulee kuuluksi ja nähdä, itsetuntemus lisääntyy ja minäkuva vahvistuu. Ryhmän yhteiseen päämäärään pääsemiseksi edellytyksenä on, että ryhmän jäsenten välillä on hyvä luottamus. Luottamus ei synny hetkessä, mutta koska asioita ei voi tehdä siinä yksin, on jäsenten kyttävä luottamaan ryhmässä muihin jäseniin. (Kallio 2004, 22–23.)

3.4 Asiakslähtöisyys

3.4.1 Asiakkuuden ja asiakslähtöisyyden määritelmiä

Asiakkuudella ja asiakslähtöisyydellä on useita määrittelyjä. Yleisesti määriteltäessä asiakas voi olla luonnollinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio, joka vastaanottaa palvelun. Yleensä asiakkaalla tarkoitetaan ensisijaisesti palvelun käyttäjää ja palveluista maksavaa asiakasta. Asiakkaana voidaan nähdä myös omaiset, sidosryhmät, palvelun rahoittaja tai maksaja, palvelun tilaajat sekä yhteistyökumppanit. (Kokkola 2002, 15–18.)

Ikäihmisten laatusuosituksessa (2013) palvelujen asiakslähtöisyys määritellään siten, että lähtökohtana ovat palveluita käyttävän asiakkaan tarpeet ja siinä asiakkaan voimavarat huomioidaan. Asiakas on mahdollisuuksiensa mukaan mukana palvelutarvearvioinnissa, palveluiden toteutuksessa ja suunnittelussa sekä niiden vaikutusten arvioinnissa. Rannisto ja Tienhaara (2016, 9) kertovat maakunta- sekä sosiaali- ja terveys (SOTE) uudistusten muuttavan rakenteita ja eri toimijoiden rooleja. Asiakkaan valinnanmahdollisuuksia tullaan lisäämään. Jatkossa uudistuksia valmisteltaessa ja toteutettaessa huomio kiinnittyy asiakkaan saamaan hyötyyn, asiakasohjaukseen, osallisuuteen ja osallistumiseen.

Asiakkaan merkitys on aina ollut sosiaali- ja terveyspalveluissa merkittävä. Ongelma vain on ollut siinä, että asiakslähtöisyyttä on aina luotu liiaksi palveluita tuottavan organisaation tarpeista käsin. Organisaation näkökulmasta kehittämisessä on puhuttu malleista ja systeemeistä, kun taas asiakkaan näkökulmasta oleellista on ollut se, miten palvelut ovat vastanneet tarpeeseen ja millainen kokemus niistä on asiakkaille jäänyt. Jotta asiakslähtöisyyttä todella kehitetään, pitäisi asiakas ja hänen tarpeensa olla aina palvelutuotannon kehittämisen keskiössä. (Virtanen, Suoheimmo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 11–13; Peltonen 2011, 71–72.)

Asiakslähtöisyyteen kuuluu viisi eri ulottuvuutta ja ne ovat itsemääräämisoikeus, osallistuminen ja vaikuttaminen, oman elämän subjektiivinen asiantuntijuus, tiedonsaanti ja valinnan mahdollisuus sekä tasavertainen vuorovaikutus (Tuominen 2006, 11–20).

Tutkijana tunnettu Eric von Hippel (2005, 19–24) tarkasteli asiakaslähtöisyyttä artikkelissaan kysyntä- ja käyttäjälähtöistä innovaatioajattelua ja hänen tekstissään ja ajatuksissaan nousi vahvasti esiin palvelun käyttäjän rooli innovaatioprosessin eri vaiheissa. Hänen mukaansa asiakkaan on oltava uuden palvelun tai tuotteen kehittämisessä mukana jokaisessa vaiheessa suunnittelusta lähtien.

Kuntien kehittämistoimintaa asiakaslähtöisyydestä käsin tutkittiin Kunta-kehto-hankkeessa vuosina 2011–2013. Siinä oli mukana viisi kaupunkia Tampere mukaan lukien. Tuloksissa nousi erityisesti esiin tehokkaamman vuorovaikutuksen merkitys työntekijöiden välillä. Vuorovaikutusta voidaan edistää muun muassa osallisuuden lisäämisellä. (Lumijärvi, Harisalo, Stenvall, Rannisto, Liski, Hatakka & Tyvitalo 2013 5, 179–187.)

Myös Juuti (2015, 110–112) korostaa vuorovaikutuksen merkitystä. Juutin mukaan asiakaskohtaaminen ei millään tavalla eroa muista ihmisten välisistä kohtaamisista, vaan se perustuu muun muassa aitoudelle, rehellisyydelle, avoimuudelle ja kunnioitukselle.

Asiakaslähtöisyys voi tarkoittaa asiakkaan arvostamista, eettisyyttä, osallistumista, yksilöllisyyttä ja demokratiaa. Asiakkaan täytyy pystyä saavuttamaan palvelut helposti ja niiden täytyy olla helposti käytettäviä. Jotta palveluita voitaisiin kehittää, palveluiden tuottajan täytyy olla valmis kommunikoidaan asiakaskunnan kanssa ja tuntemaan asiakaskunta sen verran hyvin, että palveluita voidaan räätälöidä sille sopiviksi. (Laitinen & Niskala 2014, 13.)

Kelleyn (1992) tutkimus nostaa taas esiin työilmapiirin luonnin organisaatiossa, se edesauttaa motivaation lisääntymiseen ja organisaatioon sitoutumiseen ja sitä kautta myös asiakaslähtöisyyteen. Tämän tutkimuksen mukaan myös sosialisoinnilla kuten kahvituntikeskusteluilla katsottiin olevan yhteys parempaan asiakaslähtöisyyteen.

Juuso-Pulkkinen (2015) on tutkimuksessaan havainnut vanhusten toimintakyvyn heikkenemisestä seuraavan päätäntävällän siirtymistä omaisille. Mitä virallisempia käsiteltävät asiat ovat, sitä huonommin asiakaslähtöisyys hänen mukaansa toteutuu.

Juuso-Pulkkinen tutkimustuloksista selviää, että vanhuksat saattavat olla tietyissä tilanteissa itse asioistaan määrääviä, mutta muut kuitenkin päätävät missä asioissa ja missä määrin. Vanhuksilla on myös mahdollisuuksia osallistua, mutta muut taas määrittelevät, missä tilanteissa ja millä tasolla se on mahdollista. Vanhuksat saavat tutkimuksen mukaan myös tietoa, mutta tiedonsaanti ei ole välttämättä riittävää eikä varsinkaan heidän ymmärrystä varmisteta.

Juuso-Pulkkisen oman arvion mukaan näennäistä asiakaslähtöisyyttä esiintyy paljon johtuen siitä syystä, että ilmiö piiloutuu totuttujen työskentelytapojen taakse. Ammattilaisten olisi hyvä tiedostaa tämä asia ja tarkkailla omaa toimintaansa.

3.4.2 Asiakaslähtöinen kehittäminen

Asiakaslähtöisessä kehittämisessä puhutaan yleensä asiakkuuden johtamisesta. Mitä asiakkuuden johtamisella sitten tarkoitetaan? Organisaation on tärkeä tuntea ja tunnistaa asiakkaansa, nähdä asiakstarpeiden kokonaisuus ja tuottaa palvelut niin, että ne ovat asiakkaiden kannalta käytettäviä ja laadultaan hyviä. Silloin puhutaan organisaation asiakasymmärryksestä, jonka vahvistamisessa on johtamisella iso merkitys. (Stenvall & Virtanen 2012, 152.)

Asiakasymmärryksen vahvistamiseen kuuluu useita osa-alueita. Asiakkaalla on siinä mahdollisuus palvelutuotannon kehittämiseen, asiakas tietää oman roolinsa sekä omat oikeutensa palvelutuotannon kehittämisen eri vaiheissa. Organisaation vastuulla on asiakaslähtöisen toimintatavan kehittäminen, asiakasymmärryksen vahvistaminen sekä mahdollisuuksien antaminen asiakkaille palveluiden kehittämisen suunnitteluun ja eri palvelusäältäjen kehittämiseen. Ilman järjestelmällistä johtamistyötä edellä mainitut eivät onnistu. (Stenvall & Virtanen 2012, 152–154.)

Johtaminen ja toiminnan suunnittelu perustuu siihen, että tiedetään tulevaisuudesta ja sen avulla voidaan tehdä strategisia linjauksia. Tulevaisuuden tietämyksen lisäksi on oivallettava, mitä tarkoitetaan organisaatiotasoisella johtamisella. Tämä on yksittäisen palvelutuotanto-organisaation johtamista. Se on myös organisaatorajojen ulkopuolelle ulottuvaa johtamista. Asiakkaiden käyttämät palvelukokonaisuudet eivät aina rajoitu vain yhden organisaation sisälle, vaan palveluja käytetään organisaatorajat ylittämällä ja täten rajoja rikkomalla. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 22–29.)

Asiakasta ei kiinnosta se asia, mikä organisaatio palvelun tuottaa, vaan tärkeintä on palvelusta saama palvelukokemus. Asiakaslähtöinen johtaminen ottaakin tavoitteeksi asiakkaan edun ja hyvän. (Stenvall & Virtanen 2012, 152 - 159; Virtanen ym. 2011, 22–29.)

Pietiläinen, Syväjärvi ja Salmi (2016, 58–61) tuovat teoksessaan organisaation johtajalle erilaisia viestejä vuorovaikutuksen merkityksestä. Haastavissa vuorovaikutustilanteissa niiden merkitys avautuu pikkuhiljaa ja johtajan on tehtävä päätökset tarkoin ja harkiten, ei liian nopeasti.

Vuorovaikutuksessa eri osapuolet eivät pelkäästään kuvaa sosiaalisissa tilanteissa tarkasteltavia asioita, vaan luovat niille aivan uusia merkityksiä.

Johtajan tehtävä on päättää, missä roolissa hän kulloinkin toimii. (Pietiläinen ym. 2016, 61.)

Stenvallin ja Virtasen (2012, 160) mukaan vuorovaikutustilanteet ovat investointeja ja ne tuottavat parhaimmillaan sosiaalisia ja taloudellisia tuloksia, mutta vaativat myös paljon resursseja. Johtajan tehtävä on päättää, mihin resursseja käytetään. Johtaminen edellyttää vuorovaikutuksessa luotujen merkitysten kytkemistä organisaation toimintakäytäntöihin.

Tätä voidaan toteuttaa kiinnittämällä järjestelmällisesti huomio vuorovaikutuksen eri osapuolten antamien merkitysten vaihteluun, merkitysten perusteluihin, sosiaalisiin asemiin sekä yksilöllisiin vaikutuksiin että vuorovaikutuksen ja organisatoristen toimintakäytäntöjen ja vallan väliseen yhteyteen. Johtajan on myös hyvä muistaa, että vuorovaikutustilanteita koskevat päätelmät sisältävät aina riskejä virhetulkintoista. (Pietiläinen ym. 2016, 62–63.)

3.4.3 Palvelumuotoilu kehittämisen työvälineenä

Palvelumuotoilu on kaiken aikaa kehittymässä oleva osaamisala. Sillä tarkoitetaan palvelujen suunnittelua muotoilulähtöisillä menetelmillä joissa asiakas on suunnittelun keskipiste. Palvelumuotoilu on haluttavien ja käytettävien palvelujen kehittämistä sekä johtamista ja siinä suunnitellaan palvelujen aineellisista ja aineettomista tekijöistä selkeä yli kanavarajojen kulkeva kokonaisuus. (Koivisto 2007, 64–66.)

Palvelujen jatkuva kehittäminen on organisaatiolle tärkeä osa-alue tulevaisuudessa kilpailukyvyn säilyttämiseksi. Tulevaisuudessa palveluiden kehittäminen tulee olla enemmän käyttäjäkeskeistä kehittämistä ja tämän sanotaan olevan palvelumuotoilua. Palvelumuotoilussa suunnittelu lähtee aina asiakkaan tarpeista käsin sekä suunnitteluun osallistamisesta. (Ed. Design 2014.)

Palvelumuotoilu ei ole varsinaisesti mikään uusi keksintö, vaan kyse on vanhojen asioiden yhdistämisestä uusilla, muotoilusta tutuilla tavoilla. Oleellista palvelumuotoilussa on asiakaslähtöisyys. Palvelun kehittämisen keskiössä on ihminen. Toinen keskeinen elementti on proaktiivisuus eli ennakointi. Palvelut pyritään aina testaamaan kehittämissä vaiheissa jo pitkälle hyödyntäen erilaisia mallinnuksia, analyysyjä, seuranta tutkimuksia sekä haastatteluja. (Tuulaniemi 2011, 24, 72–73; Hyytiäinen 2013, 55.)

Tuulaniemi (2011, 128) jakaa palvelumuotoiluprosessin vaiheet seuraavasti: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointivaiheeksi. Määrittelyvaiheessa pohditaan, millaista ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet tilaajan näkökulmasta. Määrittelyvaiheessa tavoitteena on luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen eri tavoitteista.

Tutkimusvaiheessa haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksilla rakennetaan ymmärrys sen kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Vaiheessa tarkennetaan myös palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan kaikenlaisia ratkaisuja ja testataan niitä yhdessä asiakkaiden kanssa ja määritellään mittarit palvelun tuottamiseen.

Tuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi sekä suunnitellaan palvelun tuottaminen. Arviointivaiheessa arvioidaan kehitysprosessin onnistumista sekä mitataan palvelun toteutumista markkinoilla. Arviointivaiheessa myös hienosäädetään palvelua saatujen kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2011, 129–131.)

Erkkilä (2014, 5–6) kertoo palvelumuotoilun olevan kokeiluihin sekä visuaalisuuteen liittyvä työskentelyfilosofia ja sitä sovelletaan palvelun kehittämiseen. Palvelumuotoilu tarjoaa erilaisia keinoja asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämiseksi.

Palvelumuotoiluprosessi ei etene lineaarisesti, vaan perustuu oppimiseen eri kokeilujen kautta. Kokeilujen lopputulosta ei tiedetä etukäteen, joten seuraavaa askelta ei myöskään voi ennakoida varmuudella. Prosessi pidetäänkin sen tähden avoimena ja muokataan jatkuvasti tiedon karttuessa. Palvelumuotoilu on jatkuvaa palvelun kehittämistä. Palvelut saatetaan käyttöön, minkä jälkeen niiden toimintaa tarkkaillaan ja kehitetään edelleen samaa työkalupakkia hyödyntäen. (Erkkilä 2014, 6.)

3.4.4 Palvelumuotoilun elementit

Palvelu on prosessi, ja kun asiakas kuluttaa palvelua tarkoittaa se aika-akselille sijoittuvaa kokemuksen kuluttamista. Palvelupolusta sanotaan, että se on koko palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolku kuvaa sitä matkaa ja kokemusta aika-akselilla. (Tuulaniemi 2011, 91.)

Polku jaetaan osiin käytännön kannalta järkevästi. Näitä osia kutsutaan palvelutuokioiksi ja kontaktipisteiksi. Jokainen palvelutuokio sisältää monia kontaktipisteitä. Näiden pisteiden avulla asiakas on kontaktissa palveluun jokaisella aistillaan. Kontaktipisteiksi voidaan luokitella muun muassa ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Suunnitteluhaaste jaetaan erillisiin osahaasteisiin ja näin ollen niihin on helpompi päästä käsiksi. (Koivisto 2007, 65.)

Palveluntarjoajan tehtävä on pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen erilaisilla aistiärsykkeillä kaikissa eri kontaktipisteissä. Ärsykejä ovat muun muassa valo, ääni, maku ja erilaiset tuoksut. (Tuulaniemi 2011, 76–82; Koivisto 2007, 66.)

Miten palveluntarjoaja onnistuu saamaan palvelun näkyväksi? Tuulaniemi (2011, 91–95) kertoo, että palvelu tehdään näkyväksi palvelutodisteilla, joita ovat esimerkiksi palvelumaisema. Palvelumaisemalla hän tarkoittaa ympäristöjä, joissa asiakas ja tarjoaja kohtaavat. Näitä paikkoja voi olla esimerkiksi parkkipaikat, rakennukset ja kyltit. Palvelutodisteita sen sijaan ovat tavarat, jotka helpottavat palvelun toteuttamisen kuten matkaliput, pääsyliput, laskut ja raportit. Aineeton palvelu on hyvä aina yrittää saada näkyväksi hyödykkeeksi, jolloin asiakas tuntee saavansa rahoilleen heti vastinetta. Palvelumuotoilun yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin muodon antaminen eli palvelun tekeminen näkyväksi.

Stickdorn (2011, 34–45) mainitsee palvelumuotoilun ominaispiirteiksi viisi erilaista elementtiä. Ne ovat käyttäjälähtöisyys, yhteissuunnittelu, ketjuisuus, havainnollistaminen ja kokonaisvaltaisuus. Stickdorn kertookin siitä, mikäli tavoitteena on onnistunut palvelu asiakkaalle, tulee hänet saada siihen täysillä mukaan ja samalla vakuuttaa myös hänen tunteensa. Osallistumisen onnistumisesta riippuu paljon asiakkaiden uskollisuus palvelun käyttöön myös jatkossa. Palvelumuotoilussa organisaatio otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon työtyytyväisyyttä, teknologisia prosesseja sekä asiakaskokemuksia hyödyntäen.

3.5 Toimintakyky

Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen (2016) sekä Ikosen (2007, 13) mukaan toimintakyky on hyvin moniulotteinen käsite ja sitä voidaan määrittää monin eri tavoin. Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä itselleen merkityksellisistä ja tärkeistä jokapäiväisen elämän toiminnoista kuten työstä, opiskelusta ja vapaa-ajasta. Toimintakyky jaetaan usein fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn.

Useat tutkijat kuten Guralnik & Lacroix (1992, 160–165) ovat erotelleet toimintakyvyn edellä mainitun lisäksi vielä kognitiiviseen ja aistinelinten toimintakykyyn.

Toimintakyvyn eri osa-alueet linkittyvät monin tavoin sekä toisiinsa että yksilön terveyteen ja ympäristön tarjoamiin edellytyksiin ja vaatimuksiin.

Ihmiset kokevat oman ikääntymisen sekä toimintakyvyn heikkenemisen eri tavoin. Kokemukseen vaikuttaa ikääntyvän persoonallisuus ja elettyyn elämään liittyneet asiat, kuten millaiseen perheeseen on syntynyt. Myös muut ihmiset ja tapahtumat vaikuttavat ihmisen tunne-elämään. Myös ihmisen kulttuuripohjaiset käsitykset, kuten aika jolloin on syntynyt sekä historialliset tapahtumat, vaikuttavat siihen, miten ihminen reagoi ikääntymiseensä ja sen tuomiin toimintakyvyn muutoksiin. (Heikkinen & Rantanen 2008, 221.)

Toimintakyvyn heikentyessä vaikeudet alkavat näkyä päivittäisissä askareissa. Ensiksi vaikeutuu siivoaminen ja painavien tavaroiden kantaminen. Terveys 2000-tutkimuksen mukaan yli 84-vuotiailla miehillä jo joka toisella pukeutuminen ja peseytyminen aiheuttivat ongelmia. (Terveys 2000.)

Vanhuudessakin voidaan kuitenkin vielä toimintakykyä lisätä. Fyysistä toimintakykyä voi parantaa kuntoutuksella ja psyykkis-sosiaalista toimintakykyä voidaan parantaa ystävien sekä sukulaisten kanssa käytävillä keskusteluilla ja erilaisissa tapaamisissa. Erityisen tärkeinä toimintakyvyn lisääminen nähdään miehillä, jotka helposti jäävät kotiin yksin vaivojensa kanssa. Sosiaalisen ympäristön tukea ja motivaatiotekijöitä lisäämällä melko huonokuntoinenkin mies pärjää kotona viimeisimpinäkin elinvuosinaan. (Ojala & Pietilä 2013, 126–136.)

Terveys (2015) kansanterveysohjelman mukaan yli 75-vuotiaiden keskimääräisen toimintakyvyn paranemisen tulisi edelleen jatkua samansuuntaisena kuin viimeisen 20 vuoden ajan on parantunut. Terveys 2015-Ohjelmassa todetaan lisäksi, että ikääntyneiden henkilöiden sairauksia voidaan ehkäistä, toimintakykyä voidaan edistää ja kuntouttaa ja siten tukea iäkkäiden henkilöiden itsenäisyyttä. Vanhimmissakin ikäryhmissä voidaan vielä parantaa arkisista toiminnoista selviämistä ehkäisemällä sairauksien ja toiminnanvajavuuksien pahentumista järjestämällä asiaan kuuluvaa kuntoutusta. (Hietanen & Lyyra 2003, 17.)

3.6 Toimintakyvyn osa-alueet

3.6.1 Fyysinen toimintakyky

Salosen (2009, 83–84) mukaan fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä keinoja selviytyä arjen tehtävistä. Fyysistä toimintakykyä on muun muassa liikkuminen ja sille tärkeitä fysiologisia ominaisuuksia kuten lihasvoima, nivelten liikkuvuus, kehon asennot sekä näitä koordinoiva keskushermoston toiminta. (Sainio, Stenholm, Vaara, Rask, Valkeinen & Rantanen 2011, 121.)

Sukupuolella on tutkimusten mukaan merkitystä fyysisessä toimintakyvyssä. Naisilla ongelmat fyysisessä toimintakyvyssä lisääntyvät samanikäisiä miehiä nopeammin. Ongelmat liittyvät useimmiten liikkumiseen ja tutkimustulosten mukaan onkin havaittu, että iäkkäillä naisilla liikkumisnopeus on miehiä hitaampi. (Sainio ym. 2011, 121.)

Lyyra (2007, 21) luokittelee myös näön ja kuulon usein kuuluvaksi fyysiseen toimintakykyyn. Terveys (2000) tutkimuksen mukaan lähinäön ongelmat yleistyvät 75 ikävuoden jälkeen ja kaukonäkö on heikentynyt 85-vuotta täyttäneistä jo 75 prosentilla. Samaten kuulo-ongelmat kasvavat rajusti 85-vuotta täyttäneillä.

Huttusen (2009) mukaan iän myötä askeleet alkavat lyhentyä ja aistit heikentyvät. Hapenottokyvyn heikkeneminen alkaa jo nuorella aikuisiällä. Kuulo heikentyy tasaisesti ja yli 80 vuoden iässä harva näkee hämärässä riittävästi ajaakseen enää autoa.

3.6.2 Psykkinen toimintakyky

Psykkinen toimintakyky voidaan määritellä kyvyksi suoriutua älyllistä ja muusta henkistä ponnistelua vaativista tehtävistä ja toiminnoista (Pohjo-lainen, 2014). Hägg, Rantio, Suikki, Vuori ja Ivanoff-Lahtelan (2007, 70–71) mukaan psykkinen toimintakyvyn käsite liittyy ihmisen elämänhallintaan ja psykkineseen hyvinvointiin.

Psykkinen toimintakykyä on tutkittu muun muassa mielialana, kognitiivisena toimintakykynä ja käyttäytymisenä. Psykkinen toimintakyky koostuu ihmisen kognitiivisista ja psykomotorisista toiminnoista sekä psykkinisestä hyvinvoinnista. Psykkinessä toimintakyvyssä huomioidaan myös depressiota, ahdistuneisuutta sekä kokemuksia stressistä tai yksinäisyydestä. (Lyyra, Pikkarainen & Tiikkainen 2007, 21.)

Psykkinessä toimintakyvyssä puhutaan ihmisen käytettävissä olevista voimavaroista, joiden avulla hän pyrkii selviytymään arjen eri haasteista ja erilaisista kriiseistä. Psykkinen toimintakyky on sidoksissa elämänhallintaan, mielenterveyteen sekä psykkineseen hyvinvointiin ja se sisältää myös ajatteluun ja tuntemiseen kuuluvia toimintoja. (Lyyra ym. 2007, 22.)

Esimerkkinä mainittakoon kyky vastaanottaa ja käsitellä erilaista tietoa, kyky suunnitella elämäänsä ja tehdä siihen liittyviä päätöksiä ja ratkaisuja sekä valintoja. Tähän kuuluu myös persoonallisuus ja että selviytyy sosiaalisen ympäristön monista haasteista. Ollessaan psykkinesti toimintakuntoinen, ihmisen pitää arvostaa itseään, hänen pitää tuntea voivansa hyvin, luottaa kykyynsä selviytyä arjesta sekä pystyä tekemään harkittuja päätöksiä elämässään. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016.)

Nuoruusvuosina koetut onnistumiset ja pettymykset vaikuttavat vanhemmalla iällä psykkineseen toimintakykyyn ja siitä syystä asiakasta hoidettaessa henkilökunnan pitää muistaa huomioida asiakkaan koko elämänkaari eikä keskittyä pelkästään vain nykyhetkeen. (Eloranta & Punkanen 2008, 13–14.) Muistihäiriöt ovat tärkeimpiä psykkineseen toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä ikäihmisillä. Ihmisten muisti heikkenee iän myötä ja osalle tulee muistihäiriöitä, joista osa muuttuu peruuttamattomaksi ja eteneväksi sairaudeksi. (Suutama 2013, 219; Duodecim 2013.)

3.6.3 Sosiaalinen toimintakyky

Sosiaalinen toimintakyky muodostuu yksilön ja hänen ympäristönsä, yhteisönsä ja yhteiskunnan välisessä tiiviissä vuorovaikutuksessa niiden tarjoamien rajojen puitteissa. Tämä ilmenee esimerkiksi osallistumisessa, vuorovaikutuksessa ja erilaisista rooleista suoriutumisena. Sosiaalinen toimintakyky käsittää kaksi eri ulottuvuutta, jotka ovat ihminen vuorovaikutussuhteissaan sekä ihminen aktiivisena toimijana. (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos 2016; Seppänen 2014.)

Seppäsen, Simosen ja Valven (2009, 7–10) mukaan sosiaalisen toimintakyvyn kartoitukseen tulee sisältyä sosiaaliset suhteet, yhteisyyden ja yksinäisyyden kokemukset, ajanvietteet ja osallistumisen eri muodot, omaisten ja läheisten mahdollisuudet osallistua auttamiseen sekä tunne turvallisuudesta. Myös seksuaalisten tottumusten katsotaan kuuluvan sosiaalisten voimavarojen piiriin.

Metsävainio (2013) tutki sosiaalista toimintakykyä pro gradussaan ja hänen tavoitteena oli analysoida sosiaalisen toimintakyvyn käsite ja löytää tekijät, joista sosiaalinen toimintakyky koostuu ja mitä se sisältää. Tuloksista ilmeni, että sosiaalisella toimintakyvyllä on tärkeä vaikutus toimintakyvyn kokonaisuuden sekä hyvinvoinnin kannalta. Toimintakyvyn kaikkien osa-alueiden riittävä olemassa olo on ikään kuin perusta, mihin ihminen voi rakentaa tyydyttävän elämänsä ja toteuttaa itseään.

Metsävainion (2013) näkemyksen mukaan sosiaalisen toimintakyvyn arvioiminen on ongelmallista, koska ihmisen sosiaalinen toimintakyky on niin vahvasti sidoksissa aikaan ja paikkaan. Sosiaalisen toimintakyvyn arvioimisen tärkeys näkyy muun muassa siinä, että kuntoutuksen toteuttamiseksi pitää saada tietoa niistä kyvyistä, joita sosiaalinen toiminta pitää sisällään. Tulosten mukaan sosiaalisen toimintakyvyn indikaattoreiden tunnistaminen nähdään tärkeänä tekijänä, jotta sosiaalista toimintakykyä voidaan arvioida ja tukea.

3.6.4 Kognitiivinen toimintakyky

Kognitiiviset eli tiedon käsittelyyn ja ajatteluun liittyvät toiminnot ovat keskeisiä psyykkisiä toimintoja. Siitä huolimatta kognitiivista toimintakykyä käsitellään yleensä itsenäisenä toimintakykynä.

Varsinkin silloin, kun sillä viitataan kognitiivisiin perustoimintoihin esimerkiksi muistiin ja oppimiseen. (Ilmarinen 2006, 146–147.)

Kognitiivinen toimintakyky on tiedonkäsittelyä ajatellen sen eri osa-alueiden yhteistoimintaa ja se mahdollistaa ihmisen suoriutumisen arjen vaatimuksissa. Kognitiiviset toiminnot ovat tiedon käsittelyyn ja sen säilyttämiseen liittyviä psyykkisiä toimintoja. Kognitiiviseen toimintakykyyn kuuluu muun muassa muisti, oppiminen, keskittyminen, hahmottaminen, ongelmien ratkaisu ja kielellinen toiminta.

Kognitiiviset toiminnot ovat omien tekojen suunnitteluun ja valvontaan liittyviä, aistitiedon vastaanottoon ja ymmärtämiseen kuuluvia sekä aisti- ja muistitiedon käsittelyyn ja käyttöön liittyviä psyykkisiä toimintoja. (Tajakka 2013, 18; Psykologiliitto 2013; Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos 2016; Ilmarinen 2006, 146–150.)

Tajakan (2013, 30–32) väitöskirjassa mainitaan, että heikentymät kognitiivisessa toimintakyvyssä vaikuttavat myös suoraan terveyteen. Ikääntyessä esimerkiksi aistitoiminnot heikentyvät, jolloin yleensä on tarve erilaisille palveluille. Tämä taas johtaa helposti myös fyysisen toimintakyvyn muutoksiin. On kuitenkin hyvä muistaa, että osaa tämän toimintakyvyn alueen toimintojen heikkenemistä voidaan hidastaa ja jopa harjoittaa paremmaksi. Kognitiivisten toimintojen lievä heikkeneminen on normaalia vanhenemista, mutta kognitiivisia toimintoja voivat häiritä myös erilaiset sairaudet tai vammat. Muistia huonontavien sairauksien lisäksi esimerkiksi diabetes, masennus ja sydän- ja verenkiertoelinten sairaudet heikentävät tutkitusti kognitiivisia toimintoja, erityisesti juuri muistia.

4 MIESRYHMIEN HISTORIA JA AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Suomalainen miestutkimus alkoi 1980-luvulla elämäntapatutkimuksina. Tällöin tehtiin ensimmäinen selvitys miestutkimuksen tarpeesta ja perustettiin myös ensimmäinen miesjaosto Helsinkiin.

Ensimmäiset miesryhmät perustettiin 1970-luvun aikana Helsingissä. Ensimmäinen ryhmä oli nimeltään Adam ja se toimi vuosina 1975–1980. (Jokinen 1999, 23–36; Ojala & Pietilä 2013, 19; Sipilä & Tiihonen 1994, 17–19.) Ryhmän jäsenet koostuivat feministien puolisoista ja siinä tarkoitus oli ryhmätyön avulla löytää miehistä syyllisyyttä ja samalla löytää niin sanotusti antipatriarkaalisia tapoja olla mies. Tämä ryhmä kuitenkin lopui, koska se palveli enemmän naisten kuin miesten tarpeita. (Jokinen 1999, 25–26.)

Tämän ryhmän seurauksena syntyi kuitenkin uusi ryhmä Adonis vuonna 1992 ja tämä ryhmä toimii edelleen. Adonis on itseohjautuva, säännöllisesti kokoontuva ja riippumaton ryhmä. Siinä on aina ennalta sovittu teema ja kaikki käyttävät puheenvuoroja vuorotellen ja miehet puhuvat siinä henkilökohtaisista aroistakin asioista. (Jokinen 1999, 23–25.)

Muita itseohjautuvia ryhmiä ovat järjestäneet seurakunnat, Mannerheimin lastensuojeluliitto ja Miessakit ry. Tyypillistä näille on ollut, että ne toimivat jonkin tietyn ajan, ellei niistä ole tullut itseohjautuvia. (Ojala & Pietilä 2013, 20.)

Jokinen (1999, 34–35) mainitsee artikkelissaan miesaktivisti Bert Bjarlandin. Bjarlandin (1998) mukaan miesryhmien tyypillisiä keskusteluteemoja ovat olleet muun muassa parisuhde, vuorovaikutustaidot, seksuaalisuus ja työpaikka. Ryhmissä on kokeiltu muun muassa voimarinkiä, rumpupii-rejä, riittejä, viikonloppuleirejä ynnä muuta. Ryhmien toiminta on ollut keskustelua. Bjarlandin (1998) mielestä ongelma miesryhmissä on aina ollut se, että mies puhuu esimerkiksi tunteistaan hyvin pinnallisesti, mies pyrkii puhumaan tunne-elämästään rationaalisesti ja analyttisesti.

Suosituimpia miestoiminnan muotoja on kautta aikain ollut isyysvalmennusryhmät. Myös väkivaltaisille miehille on tarjottu 1990-luvulta alkaen omia ryhmiään. Tarkoituksena näissä ryhmissä on ollut, että mies ottaa vastuun kohdistamastaan väkivallasta puolisoon tai lapsiinsa ja näin saada kierre poikki. (Jokinen 1999, 35–36.)

Ikämiesten keskusteluryhmiin liittyviä tutkimuksia tai erilaisia hankkeita on tehty varsin niukasti. Hilikka Linderborg teki vuonna 2012 lisensiaatin tutkimuksen aiheesta Hennattuja partoja, ikääntyvät somalimiehet ryhmätoiminnassa. Siinä hänen tavoitteensa oli tutkia ja tarkastella, mikä merkitys yhteisösosiaalisella ryhmätoiminnalla oli ikääntyville yli 60-vuotiaille somalimiehille.

Tutkimuksessa huomattiin, että ryhmätoiminnalla oli iso merkitys somalimiehen arjessa tuoden siihen uutta elämänsisältöä. Ryhmätoiminnan avulla sai solmittua uusia sosiaalisia suhteita ympäröivään maailmaan.

Antti Wallin (2012) selvitti eläkeläismiesten porukointia kaupungin aukiolla pro gradu-tutkielmassaan vuonna 2012. Wallinin tutkimustuloksen mukaan aukio on sosiaalinen näyttämö, josta miehet hakevat seurallista hetkeä arkeen. Aukiolla on miehille iso sosiaalinen merkitys ja se luo koontumisesta tärkeän eletyn kokemuksen.

Keskusteluryhmien sijaan ikämiehille on kehitetty paljon erilaisia toiminnallisia ryhmiä. Yksi esimerkki tästä oli Seniorityössä on imua, aktiivisesti ikääntyen Pirkanmaalla-niminen hanke, jonka yhtenä osa-alueena olivat ikämiehet sopuisasti keittiössä. Tämä oli pilotti ja se toteutettiin vuonna 2011. Ikämiehet kotoisasti keittiössä -ryhmän tavoitteena oli motivoida ja opastaa yksin asuvia ikämiehiä ruoanlaiton pariin sekä tukea samalla ikääntyneiden sosiaalisuutta ja aktiivista yhdessäoloa. Pilotista vastasivat Tampereen ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat opettajansa johdolla.

Kanadalainen tutkimus mies- ja naiskeskusteluryhmien eroista tehtiin sairaanhoidollisuuteen liittyvissä keskusteluryhmissä Philadelphiassa vuonna 2010. Keskeisin tutkimustulos siinä oli se, että naiset ovat paljon avoimempia puhumaan sairauksien kokemuksistaan ja eritoten tunteistaan toisille naisille kuin vastaavasti miehet keskenään. (Grath 2010.)

Miessakit ry on vuonna 1995 perustettu rekisteröity yhdistys, jonka tarkoitus on pitää huolta miesten kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Tätä tarkoitusta toteutetaan muun muassa luomalla ja ylläpitämällä monimuotoista matalan kynnyksen vertaistoimintaa. Miessakit ry:n toiminnassa kaikki osallistujat ovat miehiä. Tällä hetkellä miessakit ry:n ryhmätoiminnassa on alkanut Vieraasta Veljeksi niminen hanke. Sen tehtävänä on edistää maahan muuttaneiden miesten kotoutumista. (Miessakit ry 2016.)

Äijä Virtaa-projekti (2017) on eläkeliiton ja RAY:n tukema projekti, jolla pyritään lisäämään ikääntyvien miesten hyvinvointia. Toiminta muodostuu erilaisesta pienryhmätoiminnasta ja teematilaisuuksista. Projektin yhteistyökumppaneita ovat Ilomantsi, Lappeenranta, Sastamala sekä Suomussalmi. Projekti on tuonut miehille hyvää mieltä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Ukkokerho-keskustelukerho on toiminut Tampereella Lähitori Peurankalliokeskuksen senioritalossa vuodesta 2010 alkaen. Kerho on kokoontunut kahden viikon välein. Keskustelukerho on tarkoitettu ikämiehille ja sen tavoitteena on ollut arjen hyvinvointi. Kerho on maksuton osallistujille ja sitä tukee Tampereen kaupunki.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin tutkimuksen aineistosta sekä toteuttamiseen valituista aineistonluontimenetelmistä. Luvussa kerrotaan tutkimuksen kulku, aineiston analyysi sekä tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.

5.1 Ukkokerho

Tutkimusaineistoksi valikoitui jo useita vuosia senioritalossa pitämäni keskustelukerhon, Ukkokerhon jäsenet, joita mukana oli yhdeksän. Ukkokerho on ikämiehille tarkoitettu vertaisryhmä. Suurin osa heistä on ollut ja on myös parhaillaan monessa muussakin ryhmätoiminnassa mukana.

Ukkokerho on toiminut noin kahdeksan vuoden ajan senioritalon tiloissa joka toinen keskiviikko. Ukkokerhossa on alkuperäisiä henkilöitä vielä muutama mukana, muutoin kerhossa käy säännöllisesti noin seitsemästä yhdeksään ikämiestä iältään 80–91-vuotiaita. Ukkokerholaisista kahdella on puoliso elossa, loput ovat leskiä.

Ukkokerhossa keskustelun aiheet tulevat ukoilta itseltään ja mitään tiettyä aihetta ei kerholla ole. Ukkokerhon tavoitteena on edistää ryhmän jäsenten arjen hyvinvointia ja jaksamista. Kerholla on myös tavoitteena tukea kotona asumista. Ukkokerhon yhteisenä tekijänä on se, että kaikkien jäsenet ovat miehiä myös ohjaaja mukaan lukien.

5.2 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimuksen lähestymistapa on fenomenologinen. Fenomenologiassa tutkitaan kokemuksia, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa ympäröivän todellisuuden kanssa. Tällä tarkoitetaan muun muassa tunnetiloja, joita tiettyt hajut tai äänet eli ympäristön ärsykkeet meille synnyttävät. Tässä lähestymistavassa keskeisenä tutkimuskohteena on ihmisen henkilökohtainen kokemus. Subjektiiivinen kokemus on sama kuin ihmisen mielessä rakentuneet merkitykset, jotka koostuvat muun muassa mielikuvista, arvoista, uskomuksista ja mielipiteistä. (Metsämuuronen 2006, 156, 165.)

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen, jossa aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositetaan ihmistä tiedon keruun kohteena. Tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa haastatteluissa ja keskusteluissa kuin erilaisiin mittausvälineillä hankittaviin tietoihin. Haastattelussa etuna on joustavuus ja se, että tutkijalla on mahdollisuus toistaa kysymyksiä, oikaista väärinkäsityksiä sekä selventää sanamuotoja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.)

Tutkijalla on mahdollisuus käydä vuoropuhelua haastateltavien kanssa ja havainnoida, miten tutkittavat puhuvat ja ilmaisevat ajatuksiaan. Haastattelun eduksi voidaan katsoa, että tutkija voi esittää kysymykset siinä järjestyksessä kuin katsoo aiheelliseksi. Hyvää on myös se, että haastateltuun voidaan valita ne tietyt henkilöt, joilla on kokemusta ja tietoa tutkitavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–73.)

Tutkimuksen lähtökohta ei ole teorian tai hypoteesien varassa, vaan nimenomaan aineiston yksityiskohtaisessa tarkastelussa. Laadulliselle tutkimukselle on tunnusomaista, että tutkittavan ”ääni” pääsee esille. Haastateltavat valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimussuunnitelma muokautuu tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Laadullista tutkimusta käytetään erityisesti tutkittaessa ilmiöitä, joista ei ole aikaisempaa tietoa tai etsittäessä uusia näkökulmia jo osin tunnettuihin ilmiöihin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 78). Tämä oli myös yksi syy, miksi valitsin juurikin laadullisen tutkimuksen. Asiakslähtöisyys tutkimukseni näkyy siinä, että ukkokerhon jäsenet ovat niitä, joilta mielipiteitä, näkökulmia ja kokemuksia kysytään.

Laadullisen tutkimuksen aineiston hankintamenetelmiä ovat muun muassa haastattelu, kysely ja havainnointi. Niitä käytetään usein eri tavoin yhdistelemällä riippuen siitä, mikä on tutkimusongelma ja mitkä ovat tutkimukseen käytettävissä olevat resurssit. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 70.)

Haastattelussa on mahdollista saada selville, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii juuri niin kuin haluaa. Haastattelun etuna ovat muun muassa se, että ihminen nähdään tilanteessa subjektina, hänellä on oikeus tuoda itselleen tärkeitä asioita esiin vapaasti. Haastattelun etuna on myös se, että haastattelija voi pyytää perusteluja esitetyille mielipiteille sekä haastattelussa voi käyttää lisäkysymyksiä asian selventämiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 70–71.)

Haastattelulla on myös haittoja. Se vie paljon aikaa ja sen tekeminen edellyttää hyvää suunnittelua. Haastattelun luotettavuutta voi heikentää se, että haastateltava voi antaa sellaista tietoa, mitä ei haastattelija kysykään. Haastatteluaineisto on hyvin tilannesidonnaista ja siitä voi syntyä ongelma, että haastateltavat voivat puhua itse haastattelutilanteessa eri tavalla kuin jossain muussa tilanteessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–73; Hirsjärvi ym. 2009, 204–205.)

5.3 Fokusryhmähaastattelu aineiston keruumenetelmänä

Valitsin tutkimusmenetelmäksi fokusryhmähaastattelun. Fokusryhmähaastattelumenetelmää hyödynnetään Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 210) mukaan silloin, kun halutaan tietoa useilta henkilöiltä samalla kerralla, joten se oli siksi luonnollinen valinta tämän tutkimuksen menetelmäksi.

Valitsin tutkimukseni tutkimusmetodiksi fokusryhmähaastattelun myös siitä syystä, koska aineistoni eli ukkokerhon jäseniä on seitsemänkymmenen henkilöä, mikä on juuri sopiva määrä fokusryhmähaastattelua ajatellen. Fokusryhmähaastattelumenetelmää hyödynnetään esimerkiksi uusien ideoiden kehittämisessä. Tässä työssä kehitettiin uutta ikämiesryhmätoimintaa, jolloin tämä menetelmä oli luonnollinen valinta.

Ryhmähaastattelu on varsin vanha menetelmä, sillä se on ollut yhteiskuntatieteissä käytössä jo 1900-luvun alkupuolelta lähtien. Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa tätä menetelmää alettiin hyödyntää tarkemmin 1980-luvulta lähtien muun muassa erilaisissa arviointitutkimuksissa. (Morgan 1997, 4–5.)

Fokusryhmähaastattelussa haastateltavat ovat paljon vapautuneempia kuin yksilöhaastattelussa. Ryhmän tuki on tärkeä ja varsinkin kun haastateltavat ovat miehiä. Koin, että tällä menetelmällä sain parhaiten tietoa ikämiesryhmätoiminnasta ja sen kehittämismahdollisuuksista. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.)

Fokusryhmähaastattelu on hyvä tiedonkeruumuoto, koska siinä saadaan samalla kertaa tietoa ja mielipiteitä monilta henkilöiltä yhtä aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.) Tutkijan näkemyksen mukaan ikämies on tietyllä tapaa hiljainen ja ujo, mutta ryhmässä ollessaan arkuus kenties väistyy ja puhetta riittää.

Eriksson ja Kovalainen (2008, 185) esittävät, että haastattelijan lisäksi haastattelutilanteessa olisi myös avustaja, joka keskittyisi ryhmän tarkkailuun. Fokusryhmähaastatteluun ei heidän mukaansa tehdä tarkkoja kysymyksiä. Kuitenkin alustavat teemat pitää olla ja jotkin keskustelua lisäävät kysymykset on hyvä myös olla valmiina. Itse en ottanut avustajaa mukaan haastattelutilanteisiin, vaan koin että avustajan mukaanotto olisi heikentänyt miesten keskusteluhalukkuutta.

Fokusryhmähaastattelun koko on neljä–kymmenen henkilöä ja tavoitteena on saada erilaisia näkökulmia esille. Haastattelijan tehtävänä on mahdollistaa erilaisten mielipiteiden esilletuominen ja pyrkiä myös siihen, että kaikkia osallistujia kuullaan.

Fokusryhmähaastattelu tallennetaan ja aineisto analysoidaan ja tulokset esitetään teemoina tai teoreettisena mallina sekä suorina lainauksina. Fokusryhmähaastattelu on aito keskustelutilanne ja siinä selviää usein,

kuka on eniten äänessä, kuka on hiljainen ja keskeytetäänkö joku. (Mäntyranta & Kaila, 2008, 1501–1502.)

Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan usein, että aineisto saturaatioituu. Tällä tarkoitetaan sitä, että uusi haastattelu ei enää tuota uutta tietoa aiheesta. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1509.) Itse taas pidin fokusryhmähaastattelun ikämiehille kolme kertaa painottaen jokaisella kerralla jotakin haastattelurungon pääteemaa sekä palaten aikaisempiin teemoihin.

Laakson (2015) mukaan ideat eivät synny käskystä heti tässä ja nyt vaan puhutaan pitkäkestoisesta prosessista. Tämä vaatii hauduttelua, miettimistä ja asiaan uudelleen palaamista. Mielestäni miettiminen ja asioihin palaaminen sopii varsinkin, kun puhutaan kohderyhmästäni, keski-ikältään yli 80- vuotta täyttäneistä miehistä. Koin tärkeäksi, että heille annettiin aikaa miettiä asioita ja vastauksia teemoihin tällä tavoin toimien.

Fokusryhmän muodostamisessa pidetään tärkeänä homogeenisuutta, fokusoitumista eli ryhmä kootaan esimerkiksi saman ammattitaidon omaavien jäsenten kesken. Erityisen tärkeänä on pidetty, että naiset ja miehet erotellaan omiksi ryhmiksi. Sitä on perusteltu naisten ja miesten käsitysten eroilla sekä miesten yleisellä hallitsevalla asemalla keskustelussa. Myös haastattelijan henkilökohtaisilla ominaisuuksilla, ammattitaidolla sekä kokemuksella voi olla suuri merkitys haastattelun onnistumiselle. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1509.)

5.4 Haastattelujen kulku

Haastattelijan on hyvä ennakoita varautua haastatteluun tekemällä ennalta koehaastatteluja. Niiden aikana on hyvä varmistaa nauhurin toiminta, sopia haastatteluajoista ja varmistaa että haastatteluteemat ovat ymmärrettäviä haastateltaville. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.)

Ilmoitin kohderyhmälle suullisesti ja myös kirjallisesti haastattelun päivän, ajan ja paikan. Ukkokerhon jäsenet asuvat kahdessa eri asuintalossa palvelukeskuksen vieressä. Haastateltavista kahdella on puoliso elossa, loput ukkokerholaisista ovat leskiä. Haastateltavien iät vaihtelivat siten, että nuorin on 80-vuotias ja vanhin 91-vuotias. Kaikilla haastateltavilla on erilaisia sairauksia, mutta kukaan heistä ei saa vielä kotihoidon palveluita. Siivouspalvelu on kaikilla käytössä.

Ennen ensimmäistä haastattelua pidin niin sanotun lämmittelykierroksen Ukkokerhon yhteydessä keskiviikkona 15.12.2016 klo 15–16. Ukkokerholaisia oli paikalla yhdeksän. Siinä kerroin aiheen taustaa, tutkimuksen tarkoitusta, tavoitetta ja kerroin myös, miten tulen tutkimuksen tekemään. Kerroin haastattelun vapaaehtoisuudesta ja annoin kirjalliset suostumuslomakkeet haastattelua varten. (Liite 1.)

Kokeilin myös nauhurin toiminnan. Huomasin, että nauhurin paikka pitää olla keskellä pöytää, jolloin kaikkien haastateltavien ääni kuuluu parhaiten. Tutkijana mietin jo tässä vaiheessa, mikä vaikutus tulevalla haastattelulla on siihen, että olen jo seitsemän vuotta pitänyt ukkokerhoa ja tunnemme toisemme hyvin. Onko vaikutus positiivinen vai negatiivinen?

Ensimmäisen haastattelun pidin keskiviikkona 21.12.2016 klo 15–16.30 välisenä aikana. Valitsin haastattelulle rauhallisen tilan, nauhurin, ruutuvihkon sekä kynän mahdollisille muistiinpanoilleni ja havainnoilleni, jotka eivät muutoin nauhurin kautta välittyisi kuulijalle. Ensimmäinen haastattelu kesti 1 h 6 min. Ryhmästä oli haastattelussa mukana kuusi miestä. Kolme miestä ei päässyt paikalle. Jouluviikko oli vähän huono ajankohta haastatteluille. Osa miehistä oli lähtenyt jo joulunviettoon eivätkä siksi olleet paikalla.

Haastattelurungon olin tehnyt hyvissä ajoin valmiiksi. Runko koostui viidestä eri teemasta ja jokaisella teemalla oli myös omia apukysymyksiä. (Liite 2.) Haastatteluteemat pohjautuivat omaan kokemukseen työskentelystä ikäihmisten parissa sekä aiheeseen jo aiemmin perehtyessäni.

1. Yksi teeman aiheista oli ARKI.
2. Toisena teemana oli TOIMINTAKYKY.
3. Kolmantena teemana oli UKKOKERHO
4. Neljäntenä teemana käsiteltiin RYHMÄTOIMINTAA.
5. Viimeisenä teemana oli RYHMÄTOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Aloitin haastattelun teemasta neljä eli ryhmätoiminnasta. Syy aloittaa haastattelu ryhmäteemasta neljä oli ihan tutkijan tietoinen valinta. Kaikesta näki, että tilanne kokonaisuudessaan oli haastateltaville uusi ja tunnelma oli jotenkin ”käsin kosketeltava”. Koin sillä hetkellä, että ryhmätoiminta-teema oli helpoin teema aloittaa haastattelu. Aloitin haastattelun jännityksen laukaisemiseksi ”kevyellä” asialla ja vaihtelin kysymysjärjestyttä tilanteen mukaan kaiken aikaa haastattelun aikana.

Haastattelussa tavoitteenani oli dialoginen vuoropuhelu, jossa haastateltavilla oli mahdollisuus tuoda esille luottamuksellisesti ja luovasti kokemuksiaan sekä mielipiteitään aiheeseen liittyen. Alussa huomasin jännittyneisyyttä haastateltavien kesken. Haastateltavat katselivat toisiaan ja kaikesta näki, että oli hyvin odottava tunnelma. Mutta keskustelu lähti kuitenkin pienen alkuhämmennyksen jälkeen hyvin liikkeelle johtuen osittain siitäkin syystä, että kerroin alkuun ”vitsin”.

Ensimmäinen haastattelu onnistui mielestäni hyvin, puhetta riitti ja pyrin ottamaan kaikki mukaan keskusteluun. Tein kaiken aikaa tarkentavia, toistavia kysymyksiä, jotta pysyttiin aiheessa.

Väkisinkin välillä keskustelu lähti aiheesta sivuun ja oli haastavaa saada keskustelu taas raiteilleen. Katkaisin sen hienovaraisesti jossain välissä heittämällä ilmaan uuden aiheeseen liittyvän kysymyksen ja osoitin ääneen, kuka voisi vastata siihen ensin. Tutkijalla on hyvä luottamus haastateltaviin monen vuoden Ukkokerhon pidon jälkeen ja siksi oli helpompaa puuttua ja palauttaa keskustelu takaisin aiheeseen.

Kirjoitin havaintoja päiväkirjaani haastattelun lomassa. Laadullisessa tutkimuksessa havainnointia pidetään toisena mahdollisena tiedonkeruumenetelmänä. Havainnoinnin avulla asiat on helpompaa nähdä oikeissa yhteyksissään ja myös haastatteluista saatu tieto monipuolistuu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81; Hirsjärvi ym. 2009, 213–215.)

Keskustelusta näki, että kun tunnetaan jo toisemme pitkältikin ajalta, toisen ymmärtäminen oli helpompaa. Tutkijana osasin eleistä ja ilmeistä päätellä erilaisia reaktioita, mitä keskustelu mistäkin kysymyksestä aiheutti. Oli helpompaa tehdä myös muistiinpanoja. Ainoa ongelma oli siinä, että kohderyhmän jäsenet puhuivat paljon päällekkäin, mikä vaikeutti haastattelun auki kirjoittamista.

Haastattelun alkuvaiheessa jo päätin, että jaan fokusryhmähaastattelun kolmeen eri kertaan, johon kuhunkin valitsen omat teemat. Haastattelu olisi ollut kohderyhmälle liian raskas, jos olisin pitänyt vain yhden haastattelun ja käsitellyt kaikki teemat yhdellä kerralla. Osa teemoista olisi jäänyt vähemmälle huomiolle.

Jakaessani haastattelun kolmeen kertaan, uskon että sain paremmin vastauksia kysymyksiin ja haastateltavat jaksoivat keskittyä paremmin aiheeseen. Tällä pyrin siihen, että on helpompi pitää keskustelu aiheessa, kun ei ole liian monia teemoja kerrallaan.

Haastateltavilla oli selvä halu auttaa tutkijaa saamaan vastauksia teemoihin ja siihen, mitä hyvä ikämiesryhmä pitää sisällään. Ryhmästä huokui yhteisöllisyys, mikä näkyi muun muassa siinä, että jos joku miehistä ei saanut sanottua ihan sitä mitä kenties yritti, niin muut miehet auttoivat ja jatkoivat siitä mihin toiset jäivät. Reilu tunti keskusteltiin tiiviisti aiheesta ja välillä vähän sen vierestäkin. Haastattelun jälkeen sammutin nauhurin ja kyselin vielä yleisesti kaikilta osallistujilta, mitkä olivat tunnelmat. Kerroin, että viikon päästä jatketaan samassa paikassa ja samaan aikaan. Tunnelma oli mielestäni hyvä.

Toinen haastattelukerta oli keskiviikkona 28.12.2016 klo 15 - 16.30, sen kesto oli 1 h 17 min. Ryhmästä oli nyt seitsemän miestä paikalla. Kaksi miehistä oli estynyt tulemasta. Teemoina oli tänään ukkokerho ja toimintakyky.

Tutkijana opin ensimmäisestä kerrasta, että päällekkäinen puhuminen oli saatava vähentymään ja kerroinkin haastattelun alussa, että annetaan toisen puhua rauhassa asiansa loppuun ja sitten vasta toinen jatkaa.

Tämä haastattelukerta meni muutenkin paremmin kuin ensimmäinen. Ukot olivat selvästi valveutuneempia, kun he tiesivät edellisestä kerrasta, mitä puhutaan ja mikä on aihe. Ukoista näki, että he eivät jännittäneet enää keskustelua tai nauhuria, joka oli keskellä pöytää haastattelun aikana.

Kävimme tällä kertaa haastattelurungosta teemat kaksi eli ikämiehen toimintakyvyn ja teeman numero neljä ukkokerhon läpi. Toinen haastattelukerta oli jollain tapaa intensiivisempi kuin ensimmäinen. Nyt kohdeyhmän jäsenet eivät puhuneet läheskään yhtä paljon päällekkäin kuin ensimmäisellä kerralla. Kävimme teemoja läpi ja jokainen osallistui keskusteluun niin kuin parhaaksi koki.

Osa ryhmäläisistä oli aktiivisempia keskusteluissa, mutta kaikki olivat omalta osaltaan mukana. Tutkijana pyrin aina ottamaan myös hiljaisempia, ujomia miehiä mukaan keskusteluun. Tein haastattelun aikana huomioita myös päiväkirjaani, mutta jotenkin vilkas keskustelu vei tutkijan niin mukaan, että päiväkirjamerkinnät jäivät vähemmälle. Tosiasiassa tutkijalla olisi pitänyt olla päiväkirjan tekijä erikseen, mutta se taas ryhmähengen takia ei olisi ollut järkevää. Tästä syystä päätin yrittää selviytyä sen teosta haastattelun ohessa.

Tiedostin, että keskustelu on tärkeintä ja jos vaikuttaa luontevalta, niin teen lyhyitä huomioita päiväkirjaani. Toisenkin haastattelun jälkeen kyseilin miehiltä tunnelmia ja osa miehistä oli hieman epäilevänä, että saatiinko me mitään aikaan.

Pidin kolmannen fokusryhmähaastattelun ukkokerholaisille keskiviikkona 18.1 klo 15–16.30. Haastattelu kesti 1 h 8 min. Paikalla oli nyt kahdeksan haastateltavaa. Keskustelu oli alkukankeuden jälkeen jälleen vilkasta. Haastattelijana jouduin tällä kertaa olemaan kuitenkin enemmän äänessä kuin edellisillä kerroilla. Johdattelin haastateltavia pysymään aiheessa johtuen tutkijan mielestä siitä, että aihe oli nyt vaikeampi ja haastavampi.

Tänään meidän piti keskustella, miten alamme kehittämään ryhmätoimintaa. Alkuun annoin haastateltaville kirjallisen edellisten kertojen haastatteluiden yhteenvedon. Yhteenvetoon olin kerännyt pääasiat siitä, mitä asioita uuden ryhmän olisi hyvä pitää sisällään haastateltavien mukaan. Muisteltiin aluksi lyhyesti näitä asioita ja sen jälkeen alustin haastateltavia siihen, mikä on tämän päivän teema. Teemana tänään oli miettiä, miten jatkamme tästä eteenpäin eli miten lähdemme kehittämään uutta miesten ryhmää.

Käytin swot-analyysia haastattelun pohjana. Mietimme, mitä asioita pitää ottaa huomioon ryhmätoimintaa perustettaessa. Mitä meidän pitää tehdä, että saadaan uusi ryhmä alkamaan? Mitä vahvuuksia, mitä heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia uudella ryhmätoiminnalla kenties on?

Haastattelut kaikkineen kestivät yhteensä 3 h 31 minuuttia ja litteroitavaa tekstiä tuli yhteensä 21 sivua. Litterointia vaikeutti ensimmäisessä haastattelussa päällekkäin puhumiset. Muutoinkaan en litteroinut aivan kaikkea puhuttua, vaan jätin pois ne kohdat, joissa keskustelu lähti niin sanotusti väärille urille. Jätin myös pois kaikki epäselvät kommentit, joita oli haastatteluissa muutamia. Kuuntelin nauhat useaan kertaan läpi, koska nauhoista aukeni useamman kuuntelukerran jälkeen itselleni uusia asioita, joita en ollut ensimmäisillä kuunteluilla vielä havainnut.

5.5 Aineiston analyysi

Laadullista aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Tärkeintä on valita sellainen analysointitapa, joka tuo parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan tai tehtävään. Laadullisen aineiston analyysimenetelmiä ovat esimerkiksi teemoittelu, tyypittely, taulukointi, sisältöerittely sekä käsitte-tutkimus. On hyvä muistaa, että kaikkea laadullista aineistoa ei aina voi käyttää, eikä se ole tarkoituskaan. (Hiltunen 2009; Kylmä & Juvakka 2007, 113.)

Aineiston sisällönanalyysin voi tehdä monin eri tavoin. Sen voi tehdä joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 110.)

Sisällönanalyysin tavoitteena on tuottaa erilaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä kerätyn aineiston pohjalta. Sisällönanalyysillä on tarkoitus saada tiivistetty ja yleinen sanallinen kuvaus tutkittavasta asiasta. (Kylmä & Juvakka 2007, 112)

Tutkimusaineistoa tiivistettäessä on tärkeää olla menettämättä sen sisältämää informaatiota. Sisällönanalyysin valmistuttua tutkijan täytyy vielä tehdä johtopäätökset analyysissä ilmenneistä asioista, koska laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysi ei kerro suoraan tutkimuksen tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105–110.)

Tutkimuksessa aineiston analyysimenetelmänä oli aineistolähtöinen (induktiivinen) sisällönanalyysi, koska tarkoituksena oli kuvata systemaattisesti ikämiesryhmän kehittämisen kokemuksia ja näkemyksiä ukkokerholaisten näkökulmasta käsin. Kankkusen, Vehviläisen ja Julkusen (2009, 135) mukaan aineistolähtöisessä analyysissä aikaisemmat havainnot, teorit tai tiedot eivät saa ohjata analyysia.

Aineiston analyysiyksikkönä olivat lauseet. Aineiston teemoittelun tai ryhmittelyn avulla aineistosta nousi esille tutkimuksen tutkimuskysymysten kannalta tärkeitä asioita.

Analyysin keskeisenä osana on tarkastella haastateltavien vastauksista yhteyksiä eli samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 143–149.)

Aloitin sisällönanalyysin kuuntelemalla haastattelunauhut tarkkaan läpi kahteen kertaan pitäen kuuntelukertojen välillä kahden tunnin tauon. Tämän jälkeen litteroin eli kirjoitin auki haastattelut. En litteroinut ihan sanasta sanaan, vaan jätin selkeästi teemojen ulkopuoliset keskustelut sekä päällekkäin puhumiset litteroimatta. Kun olin kirjoittanut haastattelun auki, luin sen kahteen kertaan läpi. Kuuntelin vielä kertaalleen nauhat läpi samalla seuraten tekemääni auki kirjoitusta. Näin varmistin vielä, että kaikki oleellinen oli kirjoitettu ylös. Tämän jälkeen etsin ja alleviivasin auki kirjoitetusta tekstistä pelkistyksiä.

Aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysi jaetaan kolmeen eri vaiheeseen: pelkistämiseen eli redusointiin, ryhmittelyyn eli klusterointiin sekä teoreettisten käsitteiden luomiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109). Käytin pelkistyksessä eli redusoinnissa viittä eriväristä tussia siten, että jokaiselle haastatteluteemalle oli oman värinen tussi. Sitten ryhmittelin eli klusteroin samansisältöiset ja eroavaisuudet pelkistykset omiin teemoihinsa ja omiin lokeroihin. Yhdistin seuraavaksi pelkistetyt ilmaisut ja muodostin niistä alaluokat, joista edelleen muodostin yläluokat. Viimeiseksi yhdistin yläluokat ja määritin kokoavat yhdistävät käsitteet. (Viidessä taulukossa kuvaan teemoittain analyysin etenemistä yhdistävään käsitteeseen asti.

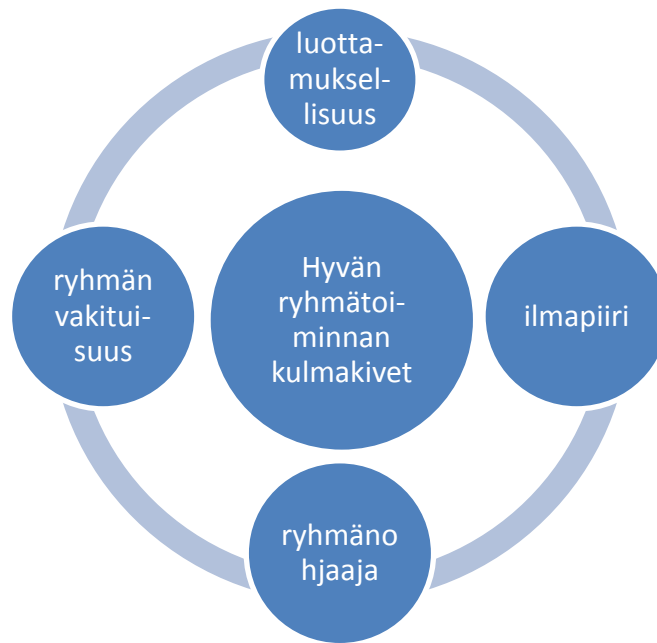
Yhdistäviksi käsitteiksi muodostuivat: hyvinvointi, toimintakyvyn merkitys ryhmätoiminnassa, ryhmätoiminnan muotoutuminen, hyvä ryhmätoiminta ja esitteen rakenne ja tiedottaminen. Käytän tutkimustuloksissa näitä käsitteitä hieman muunneltuna otsikoissa. Olen myös yhdistänyt teemoja siten, että hyvinvointi käsitteen olen yhdistänyt toimintakyky teeman yhteyteen ja nimeksi tuli toimintakyvyn merkitys arjen hyvinvoinnissa sekä ryhmätoiminnan muotoutuminen ja hyvä ryhmätoiminta-teemat olen tiivistänyt yhdeksi teemaksi, jonka nimi on hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet.

Näin ollen yhdistävät käsitteet muotoutuivat yhdistelyjen jälkeen kolmeksi teemaksi, jotka ovat:

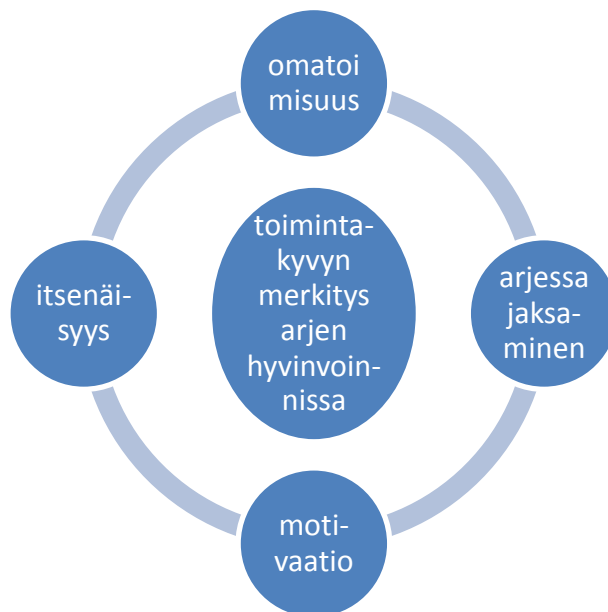
1. Hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet.
2. Toimintakyvyn merkitys arjen hyvinvoinnissa.
3. Ikämiesryhmätoiminnan kehittäminen asiakkaan näkökulmasta

Kuvaan seuraavaksi taulukoiden avulla, mitä asioita haastatteluissa nousi esiin edellä mainituista yhdistävistä käsitteistä

Taulukko 1. Hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet



Taulukko 2. Toimintakyvyn merkitys arjen hyvinvoinnissa



Taulukko 3. Ikämiesryhmätoiminnan kehittäminen asiakkaan näkökulmasta



5.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimus on eettisesti hyväksyttävää, mikäli se on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön tukemana. Hyvän tieteellisen tutkimuksen perusajatuksia ovat muun muassa se, että tutkimus on rehellinen ja tutkimustyössä on noudatettu erityistä huolellisuutta. Lisäksi tärkeä perusajatus on se, että tarvittavat tutkimusluvut on hankittu tutkimuksen tekemiselle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Pyysin fokusryhmähaastatteluun osallistuneilta ikämiehiltä kirjallisen luvan haastatteluille ja pyysin myös kirjallisen luvan työnantajaltani.

Eettisistä periaatteista tärkeimpiä ovat yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Kerroin haastateltavilleni tutkimukseni tarkoituksen ja tavoitteen sekä kaiken muun oleellisen, jotta he saivat rauhassa päättää osallistumisen tutkimukseen. (Kokko 2011, 302–307.) Eettiset kysymykset ovat esillä jokaisessa tutkimuksen teon vaiheessa ja näitä voi liittyä esimerkiksi tutkimuskohteen ja menetelmän valintaan, aineiston hankintaan, tutkittavien kohteluun sekä tutkimustulosten vaikutuksiin (Kuula 2006, 11).

Tutkimuksen luotettavuutta miettiessä voi kiinnittää huomion muun muassa näihin seikkoihin: omaan sitoutumiseen, tutkimuksen kohteeseen ja tarkoitukseen, aineiston hankintamenetelmiin, haastateltavien valintaan, aineiston analysointiin, tutkimuksen eettisyyteen ja tutkimuksen raportointiin.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeitä, että sen tekemiseen käytetään riittävän paljon aikaa. Tutkijan tulee raportoida kaikesta yksityiskohtaisesti sekä perustella tekemiään valintoja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–143.)

Kehittämistyöni toteutui fokusryhmähaastatteluina sekä havainnointina niiden aikana. Luotettavuus kehittämistoiminnassa tarkoittaa käyttökelpoisuutta ja sitä, onko saatu tieto myös hyödyllistä. Se, onko tutkimus ja tutkimustulokset uskottavia ja onko tutkimus ylipäättään johdonmukaisesti suoritettu, ovat tärkeitä seikkoja kuin tutkimuksen reliabiliteetti sekä validiteetti. (Toikko & Rantanen 2009, 121–122.)

Pyrin tekemään tämän tutkimuksen niin läpinäkyväksi kuin vain mahdollista oli. Käytin paljon haastateltavien suoria lainauksia tekstin seassa, jolla halusin osoittaa tutkimuksen uskottavuutta. Tuomen ja Sarajärven (2004, 22) mukaan on kuitenkin hyvä myös pohtia laadullisessa tutkimuksessa sitä, että liittääkö tutkimukseensa haastattelujen alkuperäisiä lainauksia lainkaan anonymiteetin suojelemiseksi.

Toteutin tutkimuksen tekemällä fokusryhmähaastattelun ja tätä metodia olen perustellut tutkimuksessani aiemmin. Olen tutkimuksessani kertonut tarkasti työn etenemistä ja aikataulutusta. Lähteitä olen käyttänyt mahdollisimman monipuolisesti, jotta tutkimus on saanut kokonaisvaltaisen kuvan. Lähteissä pyrin kiinnittämään huomiota niiden tuoreuteen eli vältin tietoisesti kaikkia vanhempia lähteitä.

Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus on aina haastavaa. On kyettävä erottamaan havaintojen luotettavuus ja puolueettomuus toisistaan. Puolueettomuus tulee esille usein siinä, että kuuleeko haastattelija todellakin haastateltavan puheen vai suodattaako hän sen oman kehityksensä läpi. Puolueettomuuteen vaikuttavat usein tutkijan oma tausta, kuten sukupuoli, ikä ja ammattihistoria. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136.)

Omassa tutkimuksessani pyrin ottamaan kyseisen seikan huomioon, vaikka koinkin, että ennakkokäsityksistä poispääsy ei helppoa aina ollutkaan. Pitkä historia haastateltavien kanssa saattoi tehdä sen, että tulkitsin asioita välillä puolueellisestikin.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa nostan esille tutkimukseni keskeisimmät tutkimustulokset teemoittain, joihin tutkimuksen keskeiset johtopäätökset sekä kehitysideat pohjautuvat. Tulosten esittelyssä käytetään aineistolähtöisiä alkuperäisilmaisuja.

6.1 Hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet

Ryhmätoiminta-teema herätti paljon keskustelua ja mielipiteitä sekä erilaisia kokemuksia vaihdeltiin puolin ja toisin. Miehistä kuusi käy talon ulkopuolellakin erilaisissa keskustelu sekä toiminnallisissa ryhmissä. Yhteistä tällä hetkellä kaikille talon ulkopuolisille miesryhmille oli se, että ne olivat aikoinaan muodostuneet työpaikan kautta.

Työporukalla muistellaan menneitä ja nauretaan(M1,M3,M4)

Siinä kahveet juodaan, jutellaan ja muistellaan työjuttuja(M2)

Muiden ikämiesten tapaaminen on miehille tärkeitä ja siksi näissä ryhmissä käydään. Miehet kokivat, että ryhmissä käyminen tuo sisältöä omaan elämään ja on tärkeä osa miehen arkea. Ryhmään on helpompi mennä, kun ryhmäläiset ovat ennestään tuttuja. Suurin osa ryhmäläisistä oli sitä mieltä, että joku yhteinen tekijä pitää olla, että ryhmästä tulee vakituinen ja sinne on siten aina helppoa mennä.

On hienoa nähdä kavereita ja kuulua edelleen johonkin(M7)

On mukavaa jutella vanhoista ajoista, mitä siellä työpaikalla tapahtui ja kertoilla niitä asioita(M6)

Paljon myös vitsaillaan, se on sellaista hauskaa yhdessäoloa(M2)

Kahvit juodaan aina, joskus myös käydään oluella(M4)

Jutellaan terveydestä, perheasioista ja omista sairauksista(M5)

Miksi sitten jotkut ikämiehet eivät osallistu ryhmätoimintaan osoittautui huomattavasti vaikeammaksi kysymykseksi. Yksi miehistä totesi, että suomalainen mies ei lähde selvin päin mihinkään.

tarvii saada ryyppy,ryypyn jälkeen sitte tullaan(M5)

Kotoa pois lähtemisessä on aina omat haasteensa ja se vaikuttaa uuteen toimintaan osallistumiseen. Kun on tottunut olemaan lähinnä vain kotona, kynnys lähteä mukaan uuteen toimintaan, josta ei tunne ketään voi olla korkea. Kuten yksi haastateltavista totesikin:

ne on siä omassa mökeissään, eikä ne sieltä mihinkää lähe(M8)

Jotta tätä kynnystä saataisiin madallettua, olisi henkilökohtainen kutsuminen mukaan toimintaan yksi ratkaisu haastateltavien mukaan. Keskustelussa nousi edelleen huoli siitä, että tuleeko uuteen miesten ryhmään kuitenkaan ketään paikalle. Tähän yksi haastateltava ehdottikin

pitääkö uusi ryhmä perustaa johonkin muualle kuin tänne(M1)

Tällä hän tarkoitti sitä, että pitäisikö ryhmä perustaa lähemmäksi johonkin keskeiselle paikalle. Tähän kaksi muuta haastateltavaa totesi, että noin kilometrin päässä olevassa senioritalossa asuu myös miehiä. Hän ehdotti, että ryhmän voisi aloittaa siellä. Yksi haastateltavista taas sanoi, että ensimmäisillä kerroilla pitäisi muodostaa nykyisestä ryhmästä ydinporukka, joka olisi paikalla vastaanottamassa uusia ryhmäläisiä uuteen aloittavaan ryhmään.

Mietimme paljon erilaisia vaihtoehtoja siihen, miten miehiä saataisiin paikalle. Tutkijalle oli yllätys, että miehet ajattelivat näin syvällisesti eri vaihtoehtoja uusien ikämiesten saamiselle mukaan toimintaan. Haastattelu osoitti sen, että ryhmän merkitys katsotaan tärkeäksi ikämiehen arjessa. Ikämiesten mukaan saaminen on haastateltavien mielestä keskeisin seikka koko uuden ryhmän perustamisessa. Kaikki haastatellut muutamaa lukuun ottamatta tietävät, että yksinäisiä miehiä asuu lähiseudulla. Se, miten heidät saa mukaan toimintaan, on toinen juttu. Mukaan saamiseen vaikuttaa haastateltavien mukaan myös se, millä kulkuvälineellä ryhmään pääsee. Monet haastateltavat olivat sitä mieltä, että jos järjestettäisiin yhteiskuljetus kaikille halukkaille miehille, niin se voisi tuoda miehiä mukaan toimintaan.

pitäisi löytää joku meikäläinen joka saarnaisi naapureille(M2)

puskaradio on se paras radio(M9)

kun ei tunne ketään korttelista niin miten saa sen ulos(M1)

palvelubussihan vois tuoda...(M4,M5)

Joku miehistä epäili, että jos on tehnyt töitä itsenäisesti, ei ole tottunut niinkään olemaan ryhmissä. Jotkut miehet eivät uskalla lähteä kodistaan mihinkään etenkään, jos on esimerkiksi hieman liikkumisvaikeuksia. Myös sairaus saattaa olla esteenä ryhmätoimintaan osallistumiseen.

Yksi miehistä sanoi, että pitää olla jokin houkutin, jolla saadaan uusia miehiä mukaan. Houkutin voisi olla kahvitarjoilu. Kaksi muuta miestä totesi, että oluet pitäisi tarjota ja juoda porukalla, niin sitten voisivat tulla.

Eräs miehistä puhui houkuttimen merkityksestä ryhmään saamisella. Houkuttimen avulla haalitaan ensin miehiä yhteen. Miehet huomaavat ajan kanssa, että ryhmässä on mukava vaihtaa ajatuksia toisen miehen kanssa. Sitten heistä tulee kavereita ja he tapaavat ilman kahviakin ja pikkuhiljaa muodostuu ryhmä.

Mietimme haastateltavien kanssa ukkokerhon parhaita puolia. Kysymyksen esitettyäni tuli täysi hiljaisuus, toistin kysymyksen ja esitin sen hieman toisella tapaa: miksi te tulette ukkokerhoon, mikä tästä tekee hyvän. Kun ensimmäinen mies rohkeni aloittaa, niin siitä se keskustelu sitten lähtikin. Vastaajista suurin osa piti ukkokerhoa hyvänä sen vapaamuotoisuuden takia. Myös se koettiin tärkeäksi, kun saa lähteä kodista tapaamaan tuttuja kavereita ja kuulemaan ja vaihtamaan ajatuksia ikäistensä kanssa. Ukkokerhossa voi kertoa omat mielipiteensä pelkäämättä mitä toiset sanovat.

Saa kosketuksen saman ikäiseen mieheen(M4,M6)

Täällä saa keskustella mitä haluaa(M3,M4)

Täällä saa olla hiljaa ja kuunnella(M2)

Ei saa olla mitään aihetta, meille riittää yhdessäolo ja vapaa jutustelu(M7)

Haastatteluista ilmeni, että tällainen ryhmä on haastateltavien ikään nähden sopivin ryhmä. Eräs haastateltavista totesikin:

hienoa kun ei etukäteen tarvitse valmistella mitenkään, vaan voi vaan tulla ja istua tähän pehmeään tuoliin(M2)

Kaikkien haastateltavien mielestä ukkokerhon ryhmäkoosta katsottiin hyväksi, siinä ei saa olla liian paljon jäseniä. Katsottiin että yli kymmenen on jo liikaa. Jos on yli kymmenen, niin silloin joku jää väkisinkin vähemmälle huomiolle.

Mikä sai miehet aikoinaan tulemaan mukaan ukkokerhoon. Osa miehistä oli kuullut kerhosta, että siellä ei tarvitse mitenkään esiintyä. He olivat ajatelleet, että toimintaa on pakko mennä katsomaan. Muutama oli nähnyt mainoksen ilmoitustaululla ja sen avulla tulivat mukaan. Kysymykseen siitä, että miksi eivät osallistuisi ukkokerhoon, haastateltavat vastasivat, että saa olla iso syy, ettei tähän kerhoon tulaisi. Jokin sairaus tai kova flunssa ovat ainoita syitä poisjäämiseen.

6.2 Toimintakyvyn merkitys arjen hyvinvoinnissa

Haastateltavat olivat suhteellisen tyytyväisiä arkeensa ja siinä jaksamiseen. Kaikille haastateltaville on tärkeää, että he pystyvät itse tekemään vielä arkiruutiinit pukemisesta kaupassa käyntiin ja kaikki siltä väliltä. Nämä asiat tuovat vastaajille arjen hyvinvointia. Lisäksi osa vastaajista mainitsi, että yksi tai kaksi sovittua juttua päivässä on ikämiehelle jo tarpeeksi. Tällä he tarkoittivat sitä, että päivän aikana kaupassakäynti ja sauna riittävät ohjelmaksi. Siihen lisäksi ei välttämättä jaksa enää mitään muuta.

kun hoitaa kaikki askareet kotona, niin kuin ennenkin niin se on tärkeää(M6)

aamulla omat voimistelut ja syömiset ja pukemis(M4)

pari tapahtumaa riittää päivässä ihan hyvin(M3)

Miesten vointiin liittyen, teimme lyhyen kierroksen alkuun siten, että jokainen vastasi ensin kysymykseen: Mikä on tämänhetkinen vointi? Kierroksen aikana kukaan ei oikein maininnut omia diagnosoituja sairauksiaan, suurin osa oli tyytyväinen omaan vointiinsa. Vähän aikaa juteltuamme osa vastaajista kertoi hieman tarkemmin, mitä toimintakykyyn vaikuttavia sairauksia heillä on ja miten ne vaikuttavat arkeen. Kuitenkin kohdeyhmän mielestä pitää olla iso syy, jos ei osallistu ryhmään. Isoksi syyksi mainittiin muun muassa muistin pettäminen, flunssa tai jokin liikkumista estävä vaiva.

ei enää jaksakaa kävellä ylämäkeä niin kuin ennen(M3)

vointi on aika heikko täytyy sanoa, huonompi kuin ennen(M6)

taas rupee oleen hyvä vointi,flunssa on ohi(M5)

sydän aina sillon tällöin muistuttaa, että ei liikaa sovi riehua(M4)

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että jos muisti menee, niin sitten loppuu ryhmässä käynti. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että ryhmän pitää päättää, että jos joltain ryhmäläiseltä menee muisti, niin hänet haetaan ryhmään. Tärkeätä on heidän mukaansa, että kaveria ei jätetä. Kaikki muutkin haastateltavat olivat samaa mieltä nyökytellen hyväksyvästi.

jos muisti menee, en sitte muista tulla(M1,M2)

vointi on muuten hyvä muisti vähä prenkkailee(M6)

ei mitään semmosta että olis estettä tänne tulemiseen, kunnossa ainakin mieleltä kunnossa(M7)

6.3 Ikämiesryhmätoiminnan kehittäminen ukkokerholaisten näkökulmasta

Haastateltavien mielestä paras mahdollinen uusi tuleva ryhmä pitää sisältää tämänkaltaisia elementtejä:

ryhmä pitää olla vapaamuotoinen(M4)

Tällä tarkoitettiin sitä, että ei saa olla valmiita aiheita, ei mitään luennoitsijoita eikä pakollista esiintymistä. Mahdollisimman vähän pitää olla järjestäytyneisyyttä. Yksi miehistä mainitsi sanan houkutin. Tällä hän tarkoitti sitä, että uusille ryhmäläisille pitää tarjota kahvit tai oluet. Kaksi haastateltavista mainitsi,

ryhmässä pitää saada olla hiljaa, jos niin haluaa(M1)

Tällä he tarkoittivat sitä, että hiljaisilla, ujoillakin miehillä pitää olla mahdollisuus osallistua ryhmätoimintaan ja se pitää jotenkin pystyä myös markkinoimaan tämänkaltaisille miehille. Haastateltavat eivät toivoneet enää mitään toiminnallista ryhmää vanhoille miehille, vaan he toivoivat keskustelukerhon tyylistä ryhmää.

Keskustelua esimerkiksi omasta elämästä, lapsista koettiin tärkeämmäksi. Keskustelu saa haastateltavien mukaan edetä omalla painollaan, jossa aiheet saavat muuttua. Ohjaajan läsnäolo ryhmässä on tärkeä. Hänen tehtävänä on jakaa puheenvuoroja ja huomioida kaikkia sekä selvittää asioita. Ryhmän maksimikokona pidettiin kymmentä henkilöä.

Edellä olen kuvannut haastatteluissa esiin nousseita kehittämissuhteita siitä, millaista uuden ikämiesryhmätoiminnan sisällön tulisi olla. Mietimme vielä haastateltavien kanssa swot-analyysin avulla ryhmän vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia.

Vahvuuksina haastateltavat näkivät muun muassa sen, että ikämiehiä asuu lähikortteleissa paljon eli potentiaalista ryhmäläistä asuu lähellä. Heikkoutena pidettiin sitä, että kukaan haastateltavista ei tunne ketään lähikorttelissa asuvaa miestä tarkemmin. Mahdollisuutena nähtiin muun muassa se, että uusi perustettava miesten keskusteluryhmä voi tehdä myös yhteistyötä ukkokerholaisten kanssa. Uhkana taas nousi muun muassa se, että uusi ryhmä alkaa, mutta hiipuu sitten pois eli ryhmästä ei saada vakituista. Tässä alla esitän swot-analyysin tuloksia tarkemmin.

Taulukko 4. SWOT-analyysi

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<p>Ikämiehiä asuu lähiseudulla. Ryhmätilat on olemassa ja ne on hyvät. Ohjaajan mukanaolo. Esitteen tekeminen ja markkinoiminen yhdessä. Ukkokerholaisten kokemukset.</p>	<p>Ei tunneta lähikortteleissa asuvia. Miesten oma sairaus/ei osallistu. Miehet hiljaisia ja ujoja. Miehiä ei saa kodeistaan mukaan</p>
UHAT	MAHDOLLISUUDET
<p>Ryhmästä ei tule vakituinen. Miesten yksinolo lisääntyy Kukaan ei innostu.</p>	<p>Miesten ”päivän” pitäminen ja sitä kautta uusien mukaan saaminen. Ryhmäläisten osallisuuden mahdollistaminen.</p>

Seuraavaksi kehitimme haastateltavien kanssa yhtenä tutkimustuloksena uuden ryhmäesitteen sisältöä. Kysyin ensimmäisenä, miten lähdetään kehittämään ryhmätoimintaa tästä eteenpäin? Haastateltavat olivat sitä mieltä, että hyvän ryhmäesitteen avulla saadaan houkuteltua miehiä mukaan jatkossa.

pitäishän siitä sitten tehdä joku esitelappunen, eihän ne muuten osaa tulla(M5)

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että esitteen sisällön tärkeydellä on merkitystä ja on tarkoin mietittävä, mitä esitteessä pitää ottaa huomioon. Haastateltavien mukaan otsikko pitää olla iskevä. Sen ei saa olla vaikea, vaan lyhyt helposti luettava ja ymmärrettävä. Kolme miehistä kertoi oman versionsa esitteen otsikoksi.

tunnetko olosi yksinäiseksi(M2)

kaipaatko seuraa muutakin kuin itsesi kanssa(M4)

tule katkaisemaan tylsä iltapäiväsi ja ota kaverrikin mukaan(M1)

Äänestimme vaihtoehtoista parhaimman ja voittajaksi tuli:

kaipaatko seuraa muutakin kuin itsesi kanssa(M4)

Yksi haastateltavista totesi, että esitteessä voisi olla myös joku kuva.

piirrä kärjäkivikehä, ukot istuu kivien päällä, metsää sinne taakse, sellanen symbolinen merkitys(M7)

Totesimme yhdessä kuitenkin, että piirtäminen on vaikeata, kukaan ei halunnut haastateltavista alkaa piirtämään. Sovimme, että valmiin kuvan etsiminen esitteeseen jostain miestilanteesta riittää ja ohjaajalle annettiin valtuudet tähän tehtävään. Hyvän otsikon sekä jonkun ryhmäaiheisen kuvan lisäksi esitteessä pitää haastateltavien mukaan mainita haastatteluisista esiin nousseista ikämiesryhmän sisällön kehittämisen asioita. Ryhmän vapaamuotoisuus sekä se, että ryhmässä ei tarvitse olla aktiivinen koettiin haastateltavien mukaan tärkeäksi seikaksi ja se pitää näkyä jotenkin myös tulevassa esitteessä. Myös esitteen tekstin pitää olla haastateltavien mielestä tarpeeksi isoa, jotta huononäköisetkin sen pystyvät lukemaan. Sovimme lopuksi, että ohjaaja tekee näiden yhdessä sovittujen ratkaisujen jälkeen uuden ryhmäesitteen ja esittää sen haastateltaville, jotka hyväksyvät sen ja vasta tämän jälkeen esite laitetaan jakoon eteenpäin.

Kysyin vielä lopuksi, että miten tulevaa esitettä tulisi markkinoida. Sovimme, että jokainen voisi tahollaan markkinoida uutta miesten ryhmää ja osa haastateltavista kertoi, että yrittäisivät tuoda mukanaan tuttuja miehiä mukaan uuteen ryhmään.

Yksi haastateltavista pyysi, että esitteitä vietäisiin noin kilometrin päässä olevaan senioritaloon ilmoitustaululle. Myös sitä toivottiin, että uusi miesten ryhmä voidaan aloittaa muuallakin riippuen, mitä uudet jäsenet toivovat. Osa haastateltavista oli valmis myös jalkautumaan ikämiesten pariin toreille ja kauppakeskuksiin yhdessä tutkijan kanssa ja toimimaan ”vertaismotivaattoreina” uusien miesten saamiseen mukaan toimintaan.

7 POHDINTA

7.1 Tutkimuksen tulosten tarkastelua ja johtopäätöksiä

Seuraavissa neljässä alaluvussa tarkastelen tarkemmin tutkimuksen tuloksia ja teen niistä johtopäätöksiä. Ensimmäisessä alaluvussa pohdin hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet otsikon alla muun muassa tuloksia siitä, millaista hyvä ryhmätoiminta on sekä millaisia merkityksiä ryhmätoiminnalla on ikäihmisille. Tämä luku antaa vastauksen tutkimuskysymykseen, mitä merkitystä ryhmätoiminnalla on ikämiehelle ja millaista hyvä ryhmätoiminta on ikämiehen näkökulmasta.

Toisessa alaluvussa pohdin toimintakyvyn merkitys arkeen teeman tuloksia. Tämä luku vastaa tutkimuskysymykseen, mikä vaikutus toimintakyvylle on ikämiehen arkeen ja sitä kautta myös osallisuuteen. Kolmannessa alaluvussa paneudun ikämiesryhmätoiminnan sisällön kehittäminen ja esitteen pohjan rakentaminen teeman tuloksiin ja tässä vastaan tutkimuskysymykseen, mitä asioita ikämies nostaa esiin ryhmätoiminnan kehittämisessä. Viimeisessä luvussa teen yhteenvetoa ja kehittämisajatuk-
sia jatkotutkimukseen tulevaisuuteen.

7.2 Hyvän ryhmätoiminnan kulmakivet

Haastatteluista ilmeni, että ryhmän olisi hyvä olla ennestään tuttu ryhmäläiselle. Puhuttiin aikoinaan työporukan ympärille muodostuneesta ryhmästä. Miehellä työ on ollut aina tärkeä, niin kuin aiemmin tutkimuksen teoreettisessa osassa esille olen tuonutkin. Tutkijana mietin monesti tutkimuksen eri vaiheissa sitä, kun miehet haastatteluissa kertoivat tapaavansa toisia miehiä niin sanotusti epävirallisissa paikoissa kuten kauppohenkeillä. Onko tällainen tapaaminen miehille luonnollisempaa kuin ennalta sovitut tarkoin ajoitetut ryhmätapaamiset?

Tutkimustuloksista tuli nimittäin esiin tähän tyyliin sopivia vastauksia. Haluttiin vapaita, mahdollisimman järjestäytymättömiä ryhmiä. Miten kävisi, jos näille kauppakeskusten epävirallisille miesryhmille ehdottaisi säännöllistä tapaamista säännölliseen aikaan senioritalon tiloissa? Tulisiko enää kukaan paikalle? Jäin miettimään, että tulisiko ryhmänohjaajan jalkautua kauppohenkeille?

Tuttuuden lisäksi tuloksista nousi esille väistämättä kohtaamisen merkitys. Kohtaamisesta puhuu myös Marttila, Pokki ja Talvitie-Kella (2008) Pro-gradussaan. Heidän mukaansa kohtaamisessa ryhmän ohjaajan on otettava ryhmä haltuun, ohjaajan vastuulla on muun muassa ryhmän viittäminen ja valmistaminen sekä ryhmäläisten huomioiminen. Oma kokemukseni on täysin samanlainen. Ryhmän ohjaajana olen myös huomannut, että tärkeätä on luoda sellainen turvallinen ilmapiiri ryhmäläisten välille käyttäen erilaisia rooleja tilanteen mukaan.

Välillä pitää olla auktoriteettia, mutta tärkeätä on myös antaa toisinaan vapaat kädet ryhmäkeskustelun etenemiseen. Tämä on edesauttanut myös aikoinaan ukkokerhon synnyssä. Tutkijana käytän edellä olevasta asiasta nimeä pelisilmä. Teoriaosuudessa puhuin aiemmin asiakaslähtöisestä johtamisesta, jossa tavoitteena on asiakkaan saama etu ja hyvä palvelusta. Mielestäni ryhmänohjaaminen on asiakaslähtöistä johtamista parhaimmillaan.

Poikela (2002, 93–94) kirjoittaa myös ryhmän alkutaipaleella vetäjään kohdistuvasta voimakkaasta riippuvuudesta. Hänen mukaansa ryhmä muodostaa kokonaisuuden, jossa alussa ainoastaan vetäjä erottuu selkeästi. Näin ohjaajan rooli on alussa tärkeä ja hän voi omalla toiminnallaan vähentää ryhmän alkuahdistusta.

Ikämiesten osallistumattomuus ryhmätoimintaan herätti paljon erilaisia pohdintoja. Suomalainen mies on hiljainen ja ujo ja turvautuu haastatteluvien mukaa alkoholiin rohkeuden saamiseksi. Joka tapauksessa ilman ryhmäläisiä ei ole ryhmätoimintaakaan.

Juntusen (2016, 20) mukaan haasteellisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa on keskusteltava kasvokkain useita kertoja ryhmätoimintaan kannustamisessa. Näiden kertojen välillä asiakkaalla on hyviä aikoja miettiä ryhmätoiminnasta saamia hyötyjä ja käydä sitä prosessia yli-päättään läpi. Tämä nousi esiin myös haastatteluissa yhtenä tutkimustuloksena. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että kotona asuvia yksinäisiä miehiä pitäisi päästä jututtamaan kasvokkain. Tämä helpottaisi tuloksen mukaan ryhmään tuleamista.

Tutkijana haluaisin myös käyttää hyväksi ukkokerholaisia ryhmätoimintaan motivoimisessa, jotta saataisiin uusia jäseniä mukaan toimintaan. Ukkokerholaiset voisivat mielestäni olla niin sanottuja vertaismotivaattoreita saman ikäisille miehille ryhmään kannustamisessa.

Kansalaistalon johtaja (Tukia 2012) kertoi ylen uutisissa 21.09.2012 Laukontorin reunalle Tampereelle perustetusta miesten kansalaistalo Mattilasta. Tarkoitus siinä oli yhteisellä tekemisellä saada miehiä yhteen. Tekeminen ei ollut se pääasia, vaan yhteisen keskustelun synnyttäminen ja kohtaamiset. Brand ja Kuikka (2012–2016) mukaan Yhressä nääsprojektissa käytettiin etsivää vanhustyötä, jonka avulla haalittiin ikäihmisiä yhteen saman katon alle. Etsivää vanhustyötä tehtiin esimerkiksi kaupoissa, terveysasemilla, kirjastoissa, busseissa, takseissa ja niin edelleen.

Hyvän ryhmätoiminnan erityispiirteissä ilmapiirin merkitys korostuu. Bierhoff ja Muller (2005, 493–494) tutkimuksessa mainitaankin ilmapiirin ja yhteistyön merkittävydestä ryhmätyöskentelyyn. Ilmapiirillä on suuri merkitys ryhmän toimivuuden ja tuottavuuden näkökulmasta.

Tutkimuksessa tutkittiin kolmen johtamistyylin vaikuttavuutta ryhmän ilmapiiriin. Kyseisissä johtamismalleissa käytettiin kolmea eri tapaa johtaa eli tehtävien vaihtuvuutta, tehtävien delegointia ja yksilöiden huomioonottamista. Tämän tyyppinen ryhmäjohtamisen malli paransi myönteisesti mielialaa ja vaikutti näin suoraan ryhmän yhteishenkeen sekä koko ryhmän ilmapiiriin.

Vuorovaikutus on tärkeä osa ryhmän toimintaa ja vuorovaikutus nimenomaan itseä koskevista asioista nousi esiin haastateltavienkin puheissa. Olen tehnyt paljon erilaisia havaintoja siitä, mitä vuorovaikutuksen aikana ryhmässä tapahtuu. Näiden vuosien aikana on oppinut entistä paremmin huomaamaan ja huomioimaan sanattomatkin viestit ryhmätoiminnan aikana.

Hyvän ryhmätoiminnan edellytys on se, että jäsenet pystyvät asettumaan toistensa asemaan. On tärkeätä kuunnella, mitä hiljaisemmalla jäsenellä on sanottavana ja on opittava muuttamaan omaa asemaansa tarpeen vaatiessa. Ukkokerhossa olen usein huomannut, että kognitioltaan parempikuntoiset jäsenet osaavat asettua kognitioltaan jo heikkokuntoisemman jäsenen asemaan ja olla läsnä tilanteessa, vaikka se ei aina helppoa olisikaan. Tällainen tapa on vaikuttanut positiivisesti myös ryhmän ilmapiiriin.

Myös Varjonen (2013) tuo esiin tutkimuksessaan positiointiteorian eli toisen asemaan asettumisen. Positioinnilla hän tarkoittaa prosessia, jonka kautta osallistujat omaksuvat, vastustavat ja tarjoavat subjektipositioita. Subjektipositiot ovat saatavana diskursseissa tai kulttuurisesti jaetuissa narratiiveissa. Osallistujat voivat positioida itsensä ja muut esimerkiksi uhreina, suoriutujina, heikkoina tai vallankäyttäjinä. Tutkijana olen huomannut, että kaikki osallistujat eivät tähän positioon pysty ja senkin vaikutuksen on oppinut havainnoimaan ryhmätoimintojen aikana.

Ryhmän koolla katsottiin olevan merkitystä. Haastateltavat mainitsivat, että yli kymmenen jäsentä on jo liikaa, koska silloin kaikki eivät tule huomioonotetuiksi. Kallio (2004, 27) on täysin samaa mieltä siitä, että vuorovaikutus kärsii isoissa ryhmissä. Kallion mukaan suuressa ryhmässä on mahdotonta olla kahdenkeskisessä suhteessa jokaisen ryhmäläisen kanssa.

Ylä-Outinen (2012) pohtii tutkimuksessaan yksilön valintoja korostavaa yhteiskunnallista tilannetta. Valinnanvapaus on ikäihmisen arjessa ja ryhmään osallistumisessa hyvä asia valintaan kykeneville ikäihmisille ja se tarjoaakin näille mahdollisuuden korkeaan hyvinvoinnin tasoon. Samaan aikaan taas monet heikko-osaiset, muutoksiin sopeutumattomat ikäihmiset kokevat elämänhallintaan liittyviä moninaisia ongelmia ja ne uhkaavat henkilökohtaista hyvinvointia.

Hallittu elämä tuo mukanaan turvallisuudentunnetta, kun taas epävarmuus elämässä koetaan uhkana ja täten heikentää arjessa pärjäämistä. Ukkokerholaiset toivat haastattelussa tämän asian esiin monien esimerkkien kautta. Arki on hyvää, kun pystyy itsenäisesti suoriutumaan arjen rutiineista kuten pukeminen, ruoan tekeminen, kaupassa käynti sekä osallistumisen ryhmätoimintaan.

7.3 Toimintakyvyn merkitys arjen hyvinvoinnissa

Toimintakyky heikkenee ikääntymisen myötä. Ikäihminen tarvitsee kokonaisvaltaista toimintakykyä elääkseen täysipainoista elämää. Toimintakyvyllä tarkoitetaan sitä, miten hyvin yksilö suoriutuu niin omien odotustensa ja hänen yhteisönsä kuin ympäristön asettamien vaatimusten mukaan. (Sulander 2008, 32–34.)

Toimintakyky on rajattu usein vain fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Laajassa mielessä sillä tarkoitetaan kuitenkin sitä, miten ikäihminen selviää päivittäisistä toiminnoista. Arkielämässä toimintakyky joutuu koetukselle siinä, miten ikäihminen kykenee vastaamaan ympäristön asettamiin haasteisiin ja pystyykö ikäihminen tyydyttämään perustarpeensa. Perustarpeilla on puolestaan selkeä ja suora vaikutus ikäihmisen hyvinvointiin ja elämisen laatuun. (Sulander 2008, 34–35; Koskinen, Aalto, Hakonen & Päivärinta 1998, 100–102.)

Arjen hyvinvointi ilmeni haastateltavien vastauksissa siten, että pitää pystyä itsenäisesti hoitamaan arjen askareet. Haastateltavat haluavat olla omatoimisia. Omatoimisuus ja sen kuuluminen vahvasti arjen hyvinvointiin liittyy vahvasti tutkijan mielestä miehisyyteen eli maskuliinisuuteen. Tutkimuksen teoriaosuudessa mainitsin maskuliinisuuden, joka on miesten ominaisuuksien käyttäytymiseen liittyvä sääntö. Mies on itsenäinen, voimakas ja aktiivinen. (Ojala & Pietilä 2013, 22.) Oikein maskuliiniset ikämiehet eivät osallistu ryhmätoimintaan? Arjen askareissa mies ei helposti halua apuja. Tämän olen myös huomannut kokemuksestani vanhustyössä kotipalvelussa. Miesten on vaikea ottaa vastaan kodinhoidon palveluita, vaikka tarvetta siihen nähtäisiinkin. Miehet haluavat sinnitellä itsenäisesti.

Olen tutkijana silloin tällöin miettinyt, että mitäpä jos perustettaisiin miehille omia seniorikoteja, joissa he saisivat vanhentua ja raihnaistua yhdessä. Olisiko näille saman katon alla eläville miehille helpompaa ottaa apuja vastaan?

Sipilä ja Tiihonen (1994, 24–27) puhuvat kirjassaan eri miestyypeistä. Kaikki miehet eivät ole maskuliinisuuteen pyrkiviä. On miehiä, jotka nauttivat esimerkiksi puolisonsa hoitamisesta. On myös miehiä, jotka ovat hyväksyneet vapauden, tasa-arvon ja demokratian käsitteet. Vapauskeskustelussa on muun muassa puhuttu niin sanotusta miehisestä vapautumisesta välttämättömistä velvollisuuksista.

Toimintakyky-teemana herätti kaikista teemoista vähiten keskustelua haastateltavien keskuudessa. Kysymyksiä toimintakykyaiheesta kysyttäessä haastateltavien puheet kääntyivät enemmän pelkoon siitä, jos ei pääse osallistumaan ryhmään. Niinkään ei puhuttu omista sairauksista ja vaivoista, vaan katseet käännettiin jo siihen suuntaan, entäpä jos en joskus pääse osallistumaan. Tulos oli itselleni tutkijana yllätys, luulin että haastateltavat olisivat sairauksistaan halunneet jutella enemmän.

Partala (2009) tutki Pro-gradussaan fyysisen aktiivisuuden ja toimintakyvyn yhteyttä ikääntyneiden hyvinvointiin. Tutkimuksen keskeisin tulos osoitti, että fyysinen aktiivisuus sekä toimintakyky ovat positiivisessa yhteydessä ikääntyneiden hyvinvointiin. Jos ikäihminen koki hyvinvointinsa erinomaiseksi, koki hän myös toimintakykynsä paremmaksi kuin hyvinvointinsa heikoksi tai hyväksi kokeneet. Ikämiehet erosivat ikänaisistaan siten, että toimintakyvyltään ja sosiaaliselta hyvinvoinniltaan miehet kokivat voivansa naisia paremmin.

Tutkijana tulleen kokemuksen perusteella jäin miettimään tätä tutkimustulosta. Jokela (2014) sitä vastoin taas tuo väitöskirjassaan esiin sen, että miehet eivät vaivojaan valita. Jokela kertoo myös, että miehet eivät mielellään hae apua fyysisiin vaivoihin lääkäristä samoin kuin naiset tekevät. Mies ei tunnusta vaivojaan ja se saattaa Jokelan tutkimustuloksen mukaan olla syy, että miehet sairastavat huomattavasti enemmän kuin naiset ikääntyessään.

Eräs tapa kuvata ikäihmisten toimintakykyä ja erityisesti sen huononemista on Baltessin ja Baltessin (1990) tutkimuksen esiintuoma niin sanottu SOC-malli, joka tulee sanoista selection eli valikointi, optimization eli optimointi ja compensation eli kompensatio. Nämä SOC-mallit ovat keinoja ja niiden avulla ikäihminen pyrkii selviytymään niistä vaikeuksista, mitä heikentynyt toimintakyky hänelle aiheuttaa. Tässä mallissa valikointi tarkoittaa sitä, että toiminta suunnataan tietyille elämänalueille, koska voimavarat eivät enää riitä kaikille totutuille toiminta-alueille. Suuntaaminen on mahdollista toteuttaa eri tavoin.

Valikointi vähentää elämän eri sisältöjä, mutta toisaalta sen avulla on tilaisuus avata aivan uusia elämänalueita. Tavoitteiden asettamisen kannalta valikoinnilla tarkoitetaan sitä, että niitä on arvioitava suhteessa yksilön toimintakykyyn ja henkilökohtaisiin motiiveihin. Voihan olla, että valikointi voi merkitä tavoitetason laskua, mikäli sitä ei muutoin saavuteta. (Baltess & Baltess 1990.)

Optimoinnilla on tarkoitus kohdistaa voimavaroja muun muassa aikaa valittujen tavoitteiden saavuttamiseen ja mahdollisimman onnistuneeseen toimintaan niissä. Kompensatio taas liittyy siihen, miten tavoitteita pyritään saavuttamaan uudella tavalla. Siinä voidaan turvautua esimerkiksi apuvälineisiin, jolloin voidaan käyttää enemmän aikaa tai vaihtoehtoisesti lisäämällä harjoittelua valittuihin toimintoihin. Valikointi, optimointi ja

kompensaatio ovat kaikki yhdessä keinoja ja prosesseja, joiden avulla on mahdollista tukea toimintakykyä ja jopa jossain määrin parantaa sitä. (Baltes & Baltes 1990.)

Haastatteluissa ikämiesten vastauksista ilmeni näitä edellä mainittuja piirteitä. Ikäihmiset valikoivat arjessa tarkasti sitä, mitä tekevät ja mihin osallistuvat. Suurin osa vastaajista on vähentänyt menemisiään tarkoituksenmukaisesti ja itseään sekä vointiaan kuunnellen. Optimointi taas tuli vastauksissa esiin siinä, että esimerkiksi aamutoimiin haluttiin käyttää enemmän aikaa kuin ennen vanhaan. Kompensaatio tuli haastateltavissa esille liikkumiskykyä vaativien toimintojen osalta silloin, kun ikämies turvautuu esimerkiksi rollaattoriin tai ulkopuoliseen siivousapuun.

Haastatteluissa nousi vahvasti esiin muistin merkitys ikämiehelle ja sitä kautta osallistumiselle että arjen hallinnalle. Suurin osa haastateltavista kertoi pelkäävänsä muistin menetystä. Tutkijana pohdin taas tässä kohtaa myös perinteisen miehen kriteereitä eli miehisyttä ja maskuliinisuutta. Kärsiikö miehen maskuliinisuus, jos muisti ja kontrolli elämään heikenee?

Osalla haastateltavista on todettu alkava muistisairaus, mutta se ei vielä näy lisääntyvänä palveluntarpeena tai osallistumattomuutena. Huoli muistin heikkenemisestä oli suurimmalla osaa haastateltavista.

Telarannan (2004, 43) mukaan etenevää muistisairautta sairastava henkilö pystyy sairautensa alkuvaiheessa elämään ja asumaan normaalisti kotiympäristössä perheen ja yhteisön tukemana. Häggblomin ja Kronlöffin (2007, 5–9) mukaan sairauden edetessä henkilön ja hänen yhteisönsä arkiset toiminnat ja sosiaaliset suhteet rajoittuvat pikkuhiljaa yhä enemmän kodin ympärille. Korkean iän ja erilaisten sairauksien myötä päivittäisiin viriketuokioihin osallistuminen on tasapainoilua henkilön taidoissa tapahtuvien heikkenemisten ja ympäristöstä johtuvien eri rajoitusten välillä.

7.4 Ikämiesryhmätoiminnan kehittäminen ukkokerholaisten mukaan

Rossin (2016) tutkimuksen mukaan työntekijälähtöisessä tavassa tuottaa palveluja tulisi ottaa huomioon asiakkaiden monitieteelliset ongelmat. Asiakkaan elämään liittyvän kokonaiskuvan selkiytymättömyys ja puuttuminen kuormittaa palvelujärjestelmää ja aiheuttaa sen, että palveluita ja siihen liittyviä prosesseja tulisi kehittää asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Itselläni on pitkä kokemus haastateltavien kanssa pidetystä ukkokerhosta ja haastateltavien arjen elämän tunteminen helpotti haastateltavan kokonaistilanteen saamista ja ymmärtämistä ja se taas toi yhden työkalun tutkimuksen onnistuneelle tekemiselle. Tämä taas lisää myös tutkimuksen luotettavuutta.

Tarve ikämiesryhmän kehittämiseksi lähti haastateltavista ja heidän tarpeistaan. Asiakkaiden muuttuvat tarpeet tulevaisuudessa vauhdittavat siten myös ikämiesryhmän jatkokehittämistä.

Bettencourt (2010, 1–2) tuo esiin myös asiakkaiden tarpeista lähtevän palvelujen kehittämisen. Hänen mukaansa kehittäminen ei onnistu, jos ideat lähtevät pelkästään yrityksen sisältä. Yrityksen tulee ymmärtää, mitä asiakas haluaa ja niihin haluihin on vastattava oikealla palvelulla. Asiakkaiden arvomaailman tunteminen on tärkeitä, jotta palveluja voidaan kehittää entistä paremmiksi.

Dundon (2002, 5–6) määrittelee innovaation tarkoittavan idean keksimistä, idean käyttökelpoisuuden määrittelemistä, idean käyttöönottoa sekä idean hyödyllisyyttä. Tämän kehittämistyön tuloksena ikämiehet innovoivat useita erilaisia ja merkityksellisiä asioita siitä, mitä uusi ikämiesryhmätoiminta pitää sisällään. Ideoita olivat muun muassa ryhmän keskustelupainotteisuus ja siinä pitää näkyä vapaamuotoisuus eli ei mitään pakollista esiintymistä. Aihe saa muuttua ryhmätilanteen aikana ja ohjaajan läsnäolo sekä puheenvuorojen jako koettiin myös tärkeänä. Ryhmän maksimikooksi määriteltiin kymmenen henkilöä.

Haastateltavat laativat siis keskeisimpänä tutkimustuloksena yhdessä tutkijan johdolla kuvauksen ikämiehille merkityksellisen ryhmäkäytännön periaatteista ja he päätyivät myös suunnittelemaan keskeisenä tutkimustuloksena esitepohjan ryhmätoiminnasta. Ryhmäesite voi toimia jatkossa alustana ryhmätoiminnan kehittämiseksi sekä ajatuksia herättävänä näkökulmana ikämiehen osallisuuden parantumiselle. (Liite 3.)

Hassi, Paju ja Maila (2015, 9–11) tuovat esiin mielenkiintoisen tavan kehittämistyöhön, kokeilemalla kehittämisen. Ajatus siinä on se, että mitä ei etukäteen tiedetä, sitä ei voi suunnitella ja aluksi pitää pystyä etsimään puuttuva tieto. Mitä pienemmällä resursseilla saadaan puuttuva tieto, sen parempi se on. Kokeilut toimivat ymmärryksen saamisena siitä, mitä tulisi tehdä.

Kokeilut pitää tehdä oikeissa asiakastilanteissa tosielämässä ja näin saadaan suora asiakaspalaute siitä, onko kokeilusta kenties uudeksi innovaatioksi. Kokeilut siis toimivat menetelminä, joilla testataan se, miten palvelu tulee tuottaa. Toivottavasti tämä kokeilemalla kehittäminen tulee olemaan jatkossa myös yksi työyhteisöni toiminnan kehittämismenetelmistä, koska tämä menetelmä perustuu suoraan arkielämän tilanteisiin ja on siten varmasti asiakaslähtöistä ja ajankohtaista. (Hassi ym. 2015, 11.)

Fokusryhmähaastattelujen tarkoituksena oli siis kehittää yhdessä haastateltavien kanssa uutta ryhmätoimintaa ja lähinnä sen sisältöä ikämiehille. Haastattelujen aikana teemojen pääpaino oli toiminnan kehittämisessä. Keskustelu oli aktiivista ja rönsyilevää, mutta palkitsevaa kehittämisen näkökulmastakin katsottuna.

Tutkijalle selvisi tutkimustyön aikana, että oikealle asiakaslähtöisyyden toteuttamiselle ei ole esteitä, mutta se vaatii aikaa.

Tässä työssä kehittäminen tapahtui täysin haastateltavien näkemysten ja kokemusten pohjalta. Näin jälkikäteen voi miettiä, että olisiko pitänyt haastatella myös ikämiehiä, jotka eivät käy tutkijan pitämässä ukkokerhossa. Nyt näkemykset ja kokemukset ja mielipiteet uudesta ryhmätoiminnasta ja sen sisällöstä tulivat ukkokerholaisilta ja ne olivat hyvin ukkokerhon ominaisuuksiin jo liittyviä. Toisaalta, jos ukkokerho on katsottu toimivaksi konseptiksi, niin miksi muuttaa hyvää toimintaa. Jäin pohtimaan, että mikä olisi ollut tutkimustulos, jos haastateltava ryhmä olisi ollut toinen.

Tämä ryhmätoiminnan kehittämisprosessi eteni loogisesti ja tuotti vaiheittain käytännön työhön tavoitteena olleen uuden sisällöllisen miesryhmätoiminnan. Hakkaraisen (2000, 90) mukaan prosessin toteutuminen kuvaa hyvin sitä abstraktin ajatuksen muotoutumista esineelliseksi, joka syntyy jäsenten intensiivisen osallistumisen toiminnan tuloksena.

Marsickin (2009, 265) tutkimuksen mukaan kehittämisprosessissa oli nähtävissä informaalisen oppimisen vahva luonne, joka on juurikin käytännön yhteyksissä. Tulevassa uudessa miesryhmässä tulee näkymään haastateltavien aikaansaama uusi tieto.

Lyytikäisen (2015) sekä Arantolan ja Simosen (2009, 3–4) näkemysten mukaan tulevaisuuteen suuntautuneessa asiakaslähtöisessä ideoinnissa palvelujen kehittämisen peruslähtökohtana on palvelujen käyttäjä itse ja hänen tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeensa. Sekä palvelun käyttäjät että asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt ovat tärkeimmät ja yleisimmät innovaatioiden lähteinä.

Palvelujen yhteissuunnittelua asiakkaiden kanssa toteutetaan hyvin käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan sekä palvelumuotoilun eri menetelmien avulla. Samaa ajatusta kuvaa myös Helminen (2015, 150–151), joka korostaa palvelujen käyttäjien oikeutta vaikuttaa niin palvelujen laatuun, sisältöön, osallistumiseen kuin heitä koskevaan päätöksentekoonkin. Tässä tutkimuksessani keskityn palvelumuotoilun sisällön osalta asiakasymmärryksen hankintaan ja ideointiin.

Juuti (2015, 37–38) mainitsee, että on hyvä muistaa, että eri organisaatiot tarkastelevat asiakkaitaan hyvin eri tavoin. Myyntitoiminnan perusajatuksena on asiakkaiden tarpeiden määrittäminen, mutta aina se ei käytännössä mene niin kuin pitäisi. Organisaatiossa saatetaan usein ajatella heidän tuotteidensa olevan ylivoimaisen parhaita verrattuna muiden toimijoiden tuotteisiin. Organisaatio saattaa pitää asiakasta typeränä, jos tämä ei ymmärrä ostaa heidän tuotettaan. Lisäksi asiakkaan mahdollisia kysymyksiä tuotteesta ei oteta tosissaan eikä tässä kohtaa ymmärretä kysymyksen arvoa tuotteiden kehittämiseen liittyen.

Palvelujen suunnittelun ja organisoinnin vaiheet ovat ideointi, suunnittelu, testaus ja toteutus. Asiakasymmärrystä kartutetaan kehittämisen ideointivaiheessa eri menetelmiä hyväksikäyttäen. Ideoinnin tarkoitus on saada asiakkaiden tietoiset ja tiedostamattomat tarpeet selville esimerkiksi haastattelujen avulla niin kuin itse tutkijana tein. Suunnitteluvaiheella tarkoitetaan kerätyn tiedon analysointia. Analysoinnilla saadaan esiin uudet palvelutarpeet. (Juuti 2015, 39–40.)

Suunnitteluvaiheessa on tarkoitus saada idea konkreettiseksi, joka pystytään esittämään yhdessä asiakkaiden kanssa esimerkiksi laaditun palvelunäytteen avulla. Palvelunäyte tutkimuksessani oli asiakkaiden kanssa yhdessä suunnittelema ryhmäesite, jonka avulla toimme esille palvelun ominaisuuksia, kohderyhmää ja hyötyjä asiakkaalle. Testausvaiheessa yhdessä luotuja konsepteja voidaan testata koemallien avulla. Koemallien tavoite on tuottaa tietoa prosessista päätöksentekoa varten. (Juuti 2015, 40.)

Toteutus-vaiheessa valitaan toimiva malli lopulliseksi tuotteeksi eri testusten tuloksena. Tässä vaiheessa luodaan myös liiketoimintasuunnitelma sekä henkilöstön koulutussuunnitelma. Palvelua tullaan myös koko ajan parantamaan käyttökokemusten pohjalta.

Tarvepohjainen ajattelu on nykyään jo vanhanaikaista. Jos sen sijaan päästään tilanteeseen, jossa asiakas ei vielä tunnista ongelmaa tai ei tiedä, miten ongelma ratkaistaan, palvelutuottajalla on oiva mahdollisuus luoda asiakkaalle uutta arvoa. Näin päästäisiin hyödyntämään asiakasymmärrystä. (Arantola & Simonen 2009, 3–5; Juuti 2015, 40–41; Stenvall & Virtanen 2012, 238–239.)

Asiakas valitsee aina tietyn palveluntarjoajan joko asiakashyödyn tai arvolutauksen perusteella. Kysymys on vain siitä, kykeneekö palveluntarjoaja ratkaisemaan asiakkaan ongelman tai vaihtoehtoisesti tyydyttämään tämän tarpeen ja näin tarjoamaan asiakkaalle arvoa. Asiakas voi nähdä arvon joko määrällisesti esimerkiksi hinta tai laadullisesti kuten palvelukokemus. Asiakashyöty syntyy esimerkiksi uutuusarvosta, suorituskyvystä, hinnasta tai riskien välttämisestä. Arvo voi syntyä myös vastaavien elementtien yhdistämisestä. Palveluntarjoaja voi tarjota eri asiakasryhmille erilaisia asiakashyötyjä ja arvolutauksia. (Osterwalder & Pigneur 2010, 21–25.)

Tutkijana mietin tässä kohtaa Osterwalderin ja Pigneurin(2010) teoriaa mukailleen, että miten nähdä ennakkoon nyt ja tulevaisuudessa eri ikämiesten tarpeita ja toiveita ja toteuttaa heitä kiinnostavia ryhmätoimintoja ja eritoten tuottaa heille laadullista palvelukokemusta? Kysymykseen ei heti löydy vastausta, mutta asiakasymmärryksen oivaltaminen ja siihen panostaminen yrityksessä olisi lähtökohta tälle kaikelle onnistumiselle. Asiakasymmärryksen oivaltamisella saataisiin myös ikämiehiä enemmän mukaan ryhmätoimintaan?

Palveluliiketoimintaa kehitetään kolmen eri osa alueen yhteisellä toiminnalla. 1. Asiakasymmärryksen johtamisella 2. innovaatioiden johtamisella ja 3. Palveluliiketoiminnan kehittämällä. Tämä kaikki vaatii asiakasymmärrystä. Asiakasymmärryksen todellisessa hyödyntämisessä on vielä paljon kehitettävää. Haasteita on paljon, kuten asiakastiedon runsas määrä, asiakastietojärjestelmien heikko hyödyntäminen sekä asiakasymmärryksen yksilöllinen hyödyntäminen. (Arantola & Simonen 2009, 8–14.)

Yrityksen on suunniteltava oma tapansa asiakasymmärryksen hankkimiseen ja hyväksikäyttöön. Asiakasymmärryksen kehittämisessä on neljä vaihetta, jotka ovat lähtötilanne, asiakasymmärrystavoitteen asettaminen, prosessit ja asiakasymmärrys käytännön toiminnassa sekä itse toteutus ja onnistumisten seuranta. (Arantola & Simonen 2009, 5–29.) Uuden ikämiesryhmätoiminnan käynnistämisessä tulee mielestäni ottaa huomioon kyseiset seikat. Näin toimien päästään mahdollisimman hyvään lopputulokseen. Haastatteluissa ilmeni, että asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastaaminen tai ainakin kuuleminen on tärkeitä, olivatpa toiveet millaisia tahansa.

Haastateltavat halusivat esitteen sisältävän sekä helppolukuista tekstiä että kuvia, jotka herättäisivät ikämiehen mielenkiinnon. Torkkola, Heikkinen ja Tiainen (2002, 40, 52–55) esittävätkin teoksessaan, että tekstin ja kuvien oikeantyyllisellä asettelulla on iso merkitys. Näiden yhdistäminen herättäneekin lukijassa kiinnostuksen aiheeseen. Mikäli osaa valita oikeantyyppiset kuvat, toimivat ne myös tekstin täydentämisessä. Tekstin laatuun ja määrään tulee myös kiinnittää kirjoitusvaiheessa huomiota, sillä liian isolla tekstin määrällä esitteestä tulee vaikeasti ymmärrettävä.

7.5 Yhteenvetoa ja kehittämisajatuksia

Hirsjärvi ym. (2009, 136–139) kertoo, että tutkimuksella on aina oltava joku päämäärä tai erityinen tehtävä. Tutkimus voi heidän mukaan olla esimerkiksi kartoittava, kuvaileva tai selittävä ja tiettyyn tutkimukseen voi sisältyä moniakin erilaisia tehtäviä.

Laadullisessa tutkimuksessa, jossa aineistoa on kerätty monissa eri sen vaiheissa ja päällekkäin eri menetelmiä hyväksikäyttäen on tyypillistä, että analyysiä tehdään pitkin koko tutkimusprosessin ajan (Hirsjärvi ym. 2009, 223). Tutkijana huomasin saman seikan. Analysointia tapahtui kaiken aikaa aineistoa kerätessä ja havainnoidessa. Voisi sanoa, että analysointi oli koko tutkimusprosessin ajan esillä, sitä ei tehty vain yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa.

Sain tutkimuskysymyksiini kaipaamani vastaukset. Sain merkittävää tietoa, miten toimintakyky vaikuttaa ikämiehen osallistumiseen. Minulle selvisi myös tutkimuksen aikana, miten iso merkitys miesten omalla keskusteluryhmällä on miehen arjessa.

Kehittämismielessä sain myös uutta tietoa siitä, millaista miehille suunnattu ryhmätoiminta pitää olla. Lisäksi asiakaslähtöisen kehittämisen sekä asiakasymmärryksen merkitys nousi esiin entisestään tämän tutkimuksen aikana, kun haastateltavat kehittivät yhdessä tutkijan kanssa ikämiehille suunnattua ryhmätoimintaa ideointivaiheesta alkaen aina esitepohjaan asti.

Haastateltavien kanssa kehittämämme miesryhmätoiminnan piirteet sekä ryhmäesitteen pohjalta alkaa nyt markkinointiosuus ja syksyllä vuonna 2017 aloitan uuden miesryhmän ohjaamisen. Tämän ryhmämallin etuina ovat asiakaslähtöinen kehittäminen, ryhmän maksuttomuus, vapaamuotoisuus sekä mahdollisimman matalan kynnyksen periaatteella toimiminen.

Tutkijana näen ryhmän mahdollistamiseksi myös verkostoyhteistyön, jossa eri lähialueen toimijoiden kanssa saamme resurssit yhdistämällä paremmin miehiä yhteen. Mikäli uusia miehiä ei markkinoinnista huolimatta saada mukaan, mahdollisuus on myös jalkautua kentälle sinne kaikkialle, missä ikämiehet viettävät vapaa-aikaansa.

Olen tutkinut ikämiesryhmän sisällön kehittämistä asiakaslähtöisellä tavalla. Tutkimusaineistoa on kerätty kolmen fokusryhmähaastattelun sekä havainnoinnin tuloksena. Tutkimusaineisto on antanut runsaasti tietoa pohtia sekä käsitellä asiakaslähtöistä ryhmätoiminnan kehittämistä. Tutkimus kokonaisuudessaan on antanut paljon ajateltavaa tutkijalle myös työelämään.

Tutkijana tein haastatteluissa paljon erilaisia kysymyksiä haastateltaville. Kaikkien haastateltavien puheet ja niiden yksityiskohdat saattavat olla tärkeitä. Analyysissa on tärkeitä miettiä vastauksia tai vastaamatta jättämisistä sekä hiljaisiakin hetkiä. Itse tutkijana mietin paljonkin sitä seikkaa, että miksi joihinkin kysymyksiin ei vastattu lainkaan.

Pohdinnan tuloksena päättelin, että kysymykset eivät olleet haastateltaville merkityksellisiä tai niihin vain ei yksinkertaisesti osattu vastata. Pohdin, osasinko kysyä niitä oikein tai oikealla tavalla? Mietin jälkepäin, mitä olisin voinut tehdä toisin, jotta olisin saanut niihin kysymyksiin vastauksia.

Kaikki muisteluun liittyvät kysymykset tuntuivat olevan vaikeimpia. Niihin en tutkijana saanut haastateltavilta selkeitä vastauksia. Esimerkiksi kysymys: Mikä oli itsellesi tärkeitä ryhmän ensitapaamisessa? Siihen en saanut vastausta keneltäkään. Joko se tunne on unohtunut, sitä ei osattu puheke sanoiksi tai tässä ryhmähaastattelussa siihen ei osattu vastata.

Tämä tutkimus osoitti sen seikan, että vaikka olen työssä hyvä kuuntelija, niin jouduin tämän tutkimuksen aikana tarkastelemaan omaa osaamista ni kuulijana. Haastatteluiden aikana tuli tilanteita, että en kuullut tiedosta tai tiedostamatta mielestäni tarpeeksi hyvin miesten näkemyksiä.

Pohdin, että johtuuko se siitä, että minulla on pitkä historia haastateltavien kanssa ja tein hypoteeseja haastateltavien vastauksista jo etukäteen kuulematta aina, mitä he todella sanoivat. Mikä olisi ollut tämän tutkimuksen anti, jos tutkimuksen olisi tehnyt joku, joka ei olisi ollut tekemisissä haastateltavien kanssa aikaisemmin.

Tämän tutkimuksen teoriaosuudessa nostin esiin miehisyyden. Miehisyyteen liittyvät ominaisuudet huokuvat myös tässä tutkimuksessa ikämiesten ajattelutavoissa. Täytyy pitää mielessä, että tämä tulee antamaan uutta näkökulmaa myös naisille, jotka kohtaavat ikämiehiä päivittäin.

Miehisyyden lisäksi nostin teoriaosuudessa esiin miehen ja työn merkityksen. Tässä tutkimuksessa haastateltavien entinen työelämä näkyi ainostaan siinä, että vaikeimpiin kysymyksiin vastasi ehkä nopeammin esimiestyössä jollain tapaa olleet ikämiehet. Muutoin ukkokerhossa ei ole millään lailla näkynyt ikämiesten työasema, vaan he ovat aina olleet avoimia toinen toisilleen ja se on varmasti myös yksi syy siihen, että kerhosta on tullut tärkeä ja ilmapiiristä luottamuksellinen.

Tutkimuksen aikana aloin tarkastella ryhmädynamiikkaa uusin silmin. Miksi joku haastateltavista teki tai sanoi jotakin. Tarkastelin myös sitä, kenen kanssa haastateltavat keskustelivat kenties enemmän vai tuotiinko mielipiteet ja näkemykset avoimesti kaikkien kuuluville. Tähän asiaan aloin tietoisesti kiinnittämään huomiotani enemmän tutkimuksen aikana.

Tämä tutkimus laittoi tutkijan pohtimaan myös ryhmän mahdollisia risti-riitatilanteita. Jos niitä ryhmätilanteessa jatkossa tulee, osaanko niihin ajoissa puuttua ja miten niihin ylipäätään voi puuttua? Mietin tutkimuksen aikana useasti, millainen on hyvä ryhmänohjaaja? Kaikista ei välttämättä tule koskaan hyviä ryhmänohjaajia, mutta sellaiseksi voi kasvaa. Ryhmänohjaajan ei mielestäni tarvitse olla täydellinen. Kun tutustuin tämän tutkimuksen teoriaan ryhmänohjauksesta, jäin usein miettimään kykenenkö riittävästi eläytymään toisen ihmisen todellisuuteen. Mielestäni kukaan ei ole syntyjään hyvä ryhmänohjaaja, vaan siihen kasvetaan kokemuksen ja erehdyksen kautta.

Tutkimuksen kuluessa pohdin monessa eri kohtaa myös ryhmän moninaista merkitystä ikämiehelle. Haastatteluissa ilmeni, että ryhmä tukee yksilöä ja ryhmässä on helppo olla. Helppouden ymmärrän tietynlaisena ilona ja turvallisuutena. On mukava päästä vaikuttamaan ja olemaan tärkeä osa jotakin. Haastateltavat saavat ryhmästä energiaa arkeen.

Haastatteluissa todettiin, että itsenäisyys ja omatoimisuus tuovat arkeen hyvinvointia. Vahvistaako ryhmä entisestään hyvinvointia sekä onnellisuutta elämään? Tutkimuksen aikana tulin siihen tulokseen, että ryhmän tuki vahvistaa ihmissuhteita sekä ryhmän avulla pystyy saavuttamaan tietynlaisia voimaantumisen tunnetta ja samalla hyvinvointi kasvaa. Tutkimus osoitti, että ryhmä tukee monella tasolla ikämiehen elämää.

Yhden haastateltavan kiteyttämä lausahdus ”Olemalla yhdessä, olemme enemmän yhtä” osoittaa, että jokainen kaipaa kuuluvansa johonkin ryhmään.

Asukazosallisuus näyttäytyy mielestäni sosiaali- ja terveysalan yritysten ja yhdistysten arvoissa eri tavoin kuin itse käytännön työssä. Samaa mieltä on myös Pyykkönen ja Partanen (2016, 3–10), jotka tuovat esiin asukazosallisuuden merkityksen Siun Sote–hankkeessa, joka alkoi Pohjois-Karjalassa vuonna 2014. Asukazosallisuuden toteutumisella on heidän mukaansa omat hetkensä tarkoittaen sitä, että välillä kunnissa ja sosiaali- ja terveyspalveluissa ollaan aktiivisesti toteuttamassa asukastilaisuuksia, mutta välillä taas on täysin hiljaista.

Asukkaiden osallistumiselle ja vaikuttamiselle ei vielä ole olemassa selkeitä toimintamalleja organisaatioissa. Siun Sote–hanke on opettanut sen, että asukazosallisuus isoissa muutoksissa vaatii toimijoiden tasavertaista suhtautumista toisiinsa. Tutkijana huomasi, että ikämiehillä oli tarve puhua, kertoa ja jakaa kokemuksia. Sen mahdollistumiseksi tarvittiin vain aikaa, paikkaa ja tilaa. Pyykkönen & Partanen (2016, 11) kertovat Siun Sote–hankkeessa korostettavan ihmisten kohtaamista ja sitä on tehtävä kaikin keinoin muun muassa jalkauduttava kentälle, toreille ja niin edelleen.

Tässä on mielestäni iso haaste ihan kenelle tahansa sosiaali- ja terveysalan toimijalle. Nyt tarvittaisiin mielestäni asenne ja ajattelutavan muutos, jotta asukazosallisuutta oikeasti toteutettaisiin. Osallisuuspuhe ei ainoastaan riitä, vaan tarvittaisiin myös tekoja. Osallisuus sinällään ei vaadi mitään isoja prosesseja. Siihen riittää pienet teot kevyillä menetelmillä ja ne usein johtavat mainioon vuoropuheluun.

Osallisuutta synnytetään pienillä teoilla, kuuntelemalla ja kohtaamalla, konkreettisesti kentällä tekemällä. Mietin tässä kohtaa omaa organisaatiotani sekä sitä, miten asiakaslähtöisyys meillä toteutuu. Pyrkimyksenämme on kuunnella asiakasta ja heidän toiveitaan arjessa. Tarkoituksena siten ei ole pelkästään kuulla heitä ryhmätoiveissa, vaan ihan normaalissa arjen rutiineissa. Miesten kuuleminen on vaikeata, koska heitä ei niinkään tavoita. Uuden miesryhmän tarkoitus on miesten mukaan saamisen lisäksi se, että heitä pystyy avustamaan myös palveluohjauksellisesti ryhmän kautta heidän omassa arjessaan.

Uudet erilaiset asiakastietojärjestelmät sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpano tuovat tulevaisuudessa asiakastiedon hyödyntämiselle aivan uudet mahdollisuudet. Pelkkä uusi asiakastietojärjestelmä ei yksinään riitä, vaan tarvitaan myös tarkkaa tietoa siitä, mitä kirjataan, milloin ja miten sekä mitä mittareita käytetään.

Mikäli halutaan että sosiaalialan tutkimus palvelisi parhaimmalla mahdollisella tavalla kehittymistä, tarvitaan vahva ote systemaattisesti kerättävään asiakastietoon sekä uusien työmenetelmien käyttöönottoon. (Kannanoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 492.)

Suomen kuntaliiton demokratia ja osallisuus 2016 keskustelussa pyritään myös kuntalaisten suoran osallistumisen vahvistamiseen sekä kehittämiseen. Kuntalain (22 §) mukaan kunnanvaltuuston on huolehdittava siitä, että kunnan asukkailla sekä palvelujen käyttäjillä on mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunnan harteilla on se, miten velvollisuus toteutetaan. Osallistumisen muotoja on muun muassa keskustelu, kuulemis- sekä kuntalaisraatien järjestäminen, palvelujen käyttäjien valitseminen kunnan toimielimiin sekä palvelujen suunnitteleminen ja kehittäminen yhdessä palvelun käyttäjien kesken. (Kuntademokratiatiedon keskus 2016.)

Pirkanmaan muutosagentti Mari Patronen (2017) piti luennon Pirkanmaan ikäneuvohankkeesta. Luennon aikana hän korosti useaan kertaan kansalaisten osallistumismahdollisuutta. Kuntalaisia pitää kuulla monin eri keinoin. Patronen (2017) mukaan sosiaali- ja terveys sekä maakuntauudistusten keskeisiä tavoitteita ovat muun muassa se, että palvelut pitää integroida asiakaslähtöisesti ihmisten tarpeiden mukaan. Tämä kuulostaa mielestäni hyvältä, mutta nähtäväksi jää, miten tämä toteutuu käytännössä. Vaarana aina on, että toimintaa kehitetään liiaksi organisaatiolähtöisesti.

Kunnilla on ollut jo pidempään velvollisuus järjestää vanhusneuvosto, jonka tehtävä on ollut ikäihmisten asioiden ajaminen. Laki tuli voimaan 1.7.2013. Vanhusneuvostolle on muun muassa annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan toimialojen suunnitteluun ja seurantaan. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta 2013.) Tutkijana olen sitä mieltä, että tämänkaltaisia asukasraateja olisi perustettava kaikkia sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavien yhdistysten ja yritysten toimintoihin. Asukasraatien jäsenet olisivat joko kyseisen yhdistyksen tai yrityksen omia asukkaita tai esimerkiksi yhdistysten tai yritysten palveluja käyttäviä kansalaisia.

Tämä mahdollistaisi täten näiden yhdistysten ja yritysten omien asiakasraatien osallistumista toiminnan arjen suunnitteluun yhdessä työntekijöiden kanssa. Näin saataisiin asiakkaiden ääni kuuluviin? Pyritäänkö uudella kuntalailla tähän, jää nähtäväksi?

Osallistumisen lisääminen ja valinnanvapaus tuo mukanaan myös paljon erilaisia riskejä. Miten varmistetaan, että asiakas saa oikeat ja riittävät tiedot päätöksenteon pohjaksi. Mitä enemmän asiakkaalle annetaan valinnanmahdollisuuksia, sitä enemmän kaivataan myös informaation selkiyttämistä, valintatyökaluja ja toimivaa asiakaspalvelua. (Kuntademokratiatiedon keskus 2016.)

Jatkotutkimuksia ajatellen itseäni tutkijana kiinnostaisi myös tutkia asiakaslähtöisyyden merkitystä ja toteutusta uusissa toimintansa aloittaneissa yhdistyksissä. Jatkotutkimusaiheena voisi olla myös asiakasymmärryksen oivaltamisen keinot palvelujen suunnittelussa.

Ikämiesryhmätoiminta kiinnostaa myös ja haluaisin tutkia ja haastatella yksinäisiä ikämiehiä, jotka eivät osallistu mihinkään yhteiseen toimintaan. Tutkimuksen jälkikaikuna jäi mieltäni kaihertamaan toimintaan osallistumattomien ikämiesten kokemukset ja ajatukset. Se tieto olisi myös ensiarvoisen tärkeätä, kun suunnitellaan tulevaisuuden miesryhmätoimintoja.

LÄHTEET

Aalto, S. & Marjakangas, S. (2008). *Ikääntymisen resurssikeskusopas*. Helsinki: Saarijärven Offset Oy.

Arantola, H. & Simonen, K. (2009). *Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana*. Helsinki: Tekes.

Arminen, P., Peltoniemi, V. & Tuomainen, T. (2012). *Ryhmästä oppivaksi ryhmäksi. Tukea ryhmätyöskentelyn aloitukseen*. Ammatillisen opettajan-koulutuksen kehittämishanke. Tampere. Haettu 12.2.2017 osoitteesta https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42569/Arminen_Peltoniemi_Tuomainen.pdf?sequence=2

Aromaa, A. & Koskinen, S. (2002). *Terveys 2000. Terveys ja toimintakyky Suomessa. Terveys 2000-tutkimuksen perustulokset*. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Baltes, P-B. & Baltes, M-M. (1990). *Successful Ageing. Perspectives from the Behavioural Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bettencourt, L. (2010). *Service Innovation*. USA: McGraw Hill Companies.

Bierhoff, H-W. & Muller, G. (2004). *Leadership, mood, atmosphere and cooperative support in project groups*. Journal of Managerial Psychology, 20(6), 483 - 497.

Blomqvist, L. & Hovila, E. (2005). *Yhdessä elämyksiä arkeen*. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Brand, S. & Kuikka, A. (2012-2016). *Kotipirtin olkkari, ikääntyneen välittävä verkosto*. Yhessä nääs - projekti.

Brown, R. (1988). *Group Processes. Dynamics within and between Groups*. 2 edition. Boston: Wiley.

Dundon, E. (2002). *The Speeds of Innovation. Cultivating the Synergy that Fosters new ideas*. New York: American Management association.

ED. Design. (2015). Haettu 10.11.2016 osoitteesta <http://www.eddesign.fi/kayttajakokemus/palvelumuotoilu/>

Eldredge, J. (2003). *Wild at Heart*. Nashville Tennessee: Thomas Nelson Inc.

Eloranta, T. & Punkanen, T. (2008). *Vireään vanhuuteen*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

- Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2008). *Qualitative methods in business research*. London: Sage.
- Erkkilä, K. (2014). *Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun*. Espoo: Otava.
- Eräsaari, L. (2016). *Tieteessä tapahtuu. Tärkeä puheenvuoro vanhusten hoivasta*. E-aineisto: ISSN.
- Fischer, M. & Vainio, S. (2014). *Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä*. Helsinki: Talentum.
- Grath, J. (2010). *Canadian essentials of nursing research*. Philadelphia.
- Green, L. (2010). *Understanding the life course. Sociological and psychological perspectives*. Cambridge: Polity Press.
- Guralnik, J.M. & Lacroix, A-Z. (1992). *Assessing physical function in older populations*. Teoksessa R.B. Wallace & R.F. Woolson *The epidemiologic study of the elderly*. New York: Oxford University press.
- Haanpää, P. (2016). *Tullaan tutuiksi. 55 tapaa tutustua*. Turenki: Hansa-print.
- Hakkarainen, K. (2000). *Oppiminen osallistumisen prosessina*. Aikuiskasvatus 20(2), 84 - 98.
- Harviainen, L., Marila, E., Mikkola, L., Pörhölä, M., Valkonen, T., Valo, M. & Ylinen, A. L. (2002). *Ryhmäviestinnän perusteet*. Viestintätieteiden yliopistoverkoston oppimateriaalit. Haettu 10.11.2016 osoitteesta <https://viestintatieteet.wiki.wikispaces.com/Ryhm%C3%A4viestinn%C3%A4n+perusteet#Ryhmäajattelu>
- Hassi, L., Paju, S. & Maila, R. (2015). *Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. (2008). *Tutkiva kehittäminen: Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla*. Helsinki: WSOY.
- Heinonen, T. (2011). *Seniorityössä on imua. Aktiivisesti ikääntyen Pirkanmaalla- hankkeen loppuraportti*. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja: Tammerprint.
- Helminen, J. (2015). *Osaamiseksi kokemus jokainen. Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen*. Painettu EU:ssa.
- Hiltunen, L. (2009). *Graduaineiston analyysi*. Jyväskylän yliopisto. Haettu 12.12.2016 osoitteesta

http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_analysointi.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2011). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Holm, J. (2010). *Ihmisen kohtaaminen ja arvostava vuorovaikutus - vertaisryhmä- toiminnan kulmakivi. Teoksessa: Vertaistoiminta kannattaa*. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA.

Huttunen, M-O. (2009). *Miesnäkökulma hyvään ikääntymiseen*. Duodecim 125(9), 1127 - 1133.

Hyytiäinen, H. (2013). *Muotoile Suomi, Kansallinen muotoiluohjelma. Ehdotukset ohjelman strategioiksi ja toimenpiteiksi*. Helsinki: Työ- ja Elinkeinministeriö .

Hägg, T., Rantio, M., Suikki, P., Vuori, A. & Ivanoff-Lahtela, P. (2007). *Hoitotyö kotona*. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Hägglom - Kronlöf, G. (2007). *Participation in everyday life. Very old persons` experiences of daily occupation, occupation of interest and use assistive devices*. Göteborg: The Sahlgrenska Academy at Göteborg University.

Ikonen, E - R. & Julkunen, S. (2007). *Kehittyvä kotihoito*. 1. painos. Helsinki: Edita Prima.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. (2013). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Ilmarinen, J. (2006). *Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa*. Helsinki: Työterveyslaitos, Sosiaali- ja terveysministeriö.

Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus. Moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Helsingin yliopisto. Haettu 17.11.2016 osoitteesta <https://helka.finna.fi/Record/helka.2428177>

Johnson, D. & Johnson, R. (1999). *Learning together and alone. Cooperative, Competitive and Individualistic learning*. USA: Viacom company.

Jokela, S. (2014). *"Kyllä kaikilla ihmisillä on päivittäisiä ongelmia, mutta se on elämää..." – Miesten kokemuksia ikääntymisestä*. Pro gradu – tutkielma. Terveystieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto.

Haettu 5.11.2016 osoitteesta
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95616/GRADU-1453245b.pdf?sequence=1>

Jokinen, A. (1999). *Mies ja muutos. Kriittisen miestutkimuksen teemoja*. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Juntunen, V. (2016). *Vahvistu. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnan käsikirja*. Kajaani: Painotalo Seiska Oy.

Juuso - Pulkkinen, E. (2015). *Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kotona asuvien vanhusten palvelutarpeen arvioinneissa. Pro gradu-tutkielma*. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Haettu 15.11.2016 osoitteesta
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97224/GRADU-1432908872.pdf?sequence=1>

Juuti, P. (2015). *Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen*. Juva: Bookwell Oy.

Juva, K. (2013.) *Alzheimerin tauti*. Terveyskirjasto. Duodecim. Haettu 8.11.2016 osoitteesta
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk0069

Jyrkämä, O. (2010). *Vertaistuki kannattaa. Vertaisryhmä käyntiin! Teoksessa Vertaistoiminta kannattaa*. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 20.

Jyrkämä, J. (2001). *Vanheneminen ja vanhuus*. Teoksessa J. Jyrkämä & A. Sankari (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa*. Tampere: Vas-tapaino.

Kallio, T. (2004). *Tunteiden paloa ja iloista mieltä. Opas ikääntyneiden ryhmätoiminnan ohjaamiseen*. Lahti: Lahden Lähimmäispalvelu ry.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (2017). *Sosiaalityön käsikirja*. 4 uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma.

Kasvi, J. (2009). *Konflikteja vai ryhmäajattelua*. Haettu 14.2.2017 osoitteesta <http://www.slideshare.net/JyrkiKasvi/konfliketeja-vai-ryhmajattelua>

Kaunisto, M. (2015). *"Mun tärkein tehtävä on se, et siellä olis hyvä fiilis"* Ryhmänjohtajien käsityksiä ryhmän ilmapiiristä ja siitä huolehtimisesta. Pro gradu-tutkielma. Viestinnän, median ja teatterin yksikkö. Tampereen Yliopisto. Haettu 19.12.2016 osoitteesta
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97823/GRADU-1437977761.pdf?sequence=1>

Kauppinen, T.M., Martelin, T., Hannikainen - Ingman, K. & Virtala, E. (2014). *Yksin asuvien hyvinvointi. Mitä tällä hetkellä tiedetään?* Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 11.10.2016 osoitteesta https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116768/URN_ISBN_978-952-302-266-9.pdf?sequence=1

Kelley, S.W. (1992). *Developing customer orientation among service employees*. 20(1),27 - 32. *Journal of the Academy of Marketing Science*.

Koivisto, M. (2007). *Mitä on palvelumuotoilu. Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa*. Kuopio: Taiteen maisterin lopputyö.

Kokko, R-L. (2011). *Monitieteisen arviointitutkimuksen arvot ja etiikka*. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 300 - 315.

Kokkola, A. (2002). *Mitä sinä elämältäsi haluat*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakes.

Kopakkala, A. (2008). *Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen*. Helsinki: Edita.

Koskinen, S., Aalto, L., Hakonen, S. & Päivärinta, E. (1998). *Vanhustyö*. Jyväskylä: Gummerus.

Kronqvist, E-L. & Pulkkinen, M-L. (2007). *Kehityopsykologia. Matkalla muutokseen*. Helsinki: WSOY.

Koskinen, S., Lundqvist, A. & Ristiluoma, N. (2011). *Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa*. THL raportti. Haettu 1.12.2016 osoitteesta <http://www.julkari.fi/handle/10024/90832>

Kuikka, A., Brand, S. & Holmi, M. (2014). *Avain osallisuuteen. Menetelmiä ikääntyneiden ryhmätoimintoihin-osa2*. Helsinki: Sahalan kirjapaino.

Kuntademokratiatiedon keskus. (2016). *Demokratia ja osallisuus*. Haettu 5.2.2017 osoitteesta <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/demokratia/Sivut/default.aspx>

Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kurki, L. (2007). *Innostava vanhuus. Sosiokulttuurinen innostaminen vanhempien aikuisten parissa*. Anjalankoski: Solver palvelut Oy.

Kylmä, J. & Juvakka, T. (2007). *Laadullinen terveystutkimus*. Helsinki: Edita.

Laakso, M. (2015). *Kolme syytä miksi ryhmäideointi ei kannata*. Haettu 10.11.2016 osoitteesta <http://www.skolar.fi/kolme-syyta-miksi-ryhmaideointi-ei-kannata/>

Laimio, A. & Karnell, S. (2010). *Vertaistoiminta - kokemuksellista vuorovaikutusta*. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.) *Vertaistoiminta kannattaa*. Helsinki: Asumispalvelusäätiö ASPA, 6.

Laitinen, M. & Niskala, A. (2014). *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista. (2013). Haettu 13.5.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vanhusneuvosto>

Leinonen, R. (2008). *Terveiden kokeminen*. Teoksessa E. Heikkinen & T. Rantanen (toim.) *Gerontologia*. Helsinki: Duodecim.

Liimatainen, L. (2007). *Terveiden edistäminen*. Teoksessa T-M. Lyyra & A. Pikkarainen & P. Tiikkainen (toim.) *Vanheneminen ja terveys*. Tampere: Edita, 30–38.

Linderborg, H. (2012). *Hennattuja partoja. Ikääntyneet somalimiehet ryhmätoiminnassa*. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatin tutkimus. Helsingin yliopisto.

Lindroos, H. & Segercrantz, U. (2009). *Yksilöksi ryhmässä. Ryhmäanalyysi suomalaisessa terapiatyössä*. Helsinki: University press.

Lumijärvi, I., Harisalo, R., Stenvall, J., Rannisto, P.H., Liski, A., Hatakka, A. & Tyvisalo, J. (2013). *Kohti tuloksellista kehittämistoimintaa*. Helsinki: Kuntatalon paino.

Lyyra, T-M. (2007). *Terveys ja toimintakyky*. Teoksessa T-M. Lyyra, A. Pikkarainen & P. Tiikkainen (toim.) *Vanheneminen ja terveys*. Tampere: Edita.

Lyyra, T-M., Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P. (2007). *Vanheneminen ja terveys*. Tampere: Tammer-paino Oy.

Lyytikäinen, M. (2015). *Asiakaslähtöiset palvelumuotoilun menetelmät*. Haettu 3.2.2017 osoitteesta <https://www.innokyla.fi/web/verkosto1724435/asiakaslahtoiset-palvelumuotoilun-menetelmat>

Lähteenmäki, M. (2003). *Koteja vanhuksille. Ikäihmisten asuminen ja hoiva hyvinvointiyhteiskunnan haasteena*. Kajaani: Kainuun Sanomat Oy.

Lähteenmäki, S. (2007). *Ryhmäyttäminen ohjaajan työkaluna*. Jyväskylän ammatillinen opettajakorkeakoulu: Kehittämishankeraportti.

Lönnqvist, J. (2009). *Ryhmäpsykoterapiat*. Haettu 14.2.2017 osoitteesta http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00104

Marsick, V.J. (2009). *Toward a unifying framework to support informal learning theory, research and practice*. Journal of Workplace Learning. 21 (4), 265-275.

Martin, M., Heiska, H., Syvälahti, A. & Hoikkala, M. (2012). *Satoa ryhmästä. Opas hyvinvointiryhmän ohjaajalle*. Helsinki: MultiPrint.

Metsämuuronen, J. (2006). *Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. 1.painos. Jyväskylä: International Methelp Ky.

Miessakit ry. (2015). *Toimintamuodot*. Haettu 8.9.2016 osoitteesta <http://www.miessakit.fi/fi/toimintamuodot>

Morgan, D. (1997) *Focus Groups as Qualitative Research*. London: Sage.

Mäntyranta, T. & Kaila, M. (2008). *Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä*. Helsinki: Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim. 124(13), 1507–13. Haettu 8.10.2016 osoitteesta <https://www.terveysportti.fi>

Niemistö, R. (2012). *Ryhmän luovuus ja kehitysehdot*. Helsinki: Palmeniakustannus.

Nikkola, T. & Löppönen, P. (2014). *Oivalluksia ryhmästä. Pintaa syvemälle koulun ryhmäilmiöihin*. Helsinki: Libris Oy.

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation. A Handbook for Visionaries, Game Changers and Challengers*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc. Hoboken.

Ojala, H. & Pietilä, I. (2013). *Miehistä puhetta: miehet, ikääntyminen ja vanhenemisen kulttuuriset mallit*. Tampere: University Press.

Ovaskainen, S. (2010). *Omatoimisena ja apua tarvitsevana. Vanhuksen elämä ja toimijuus vanhainkodissa*. Pro gradu- tutkielma. Sosiaalitutkimuksen laitos. Tampereen yliopisto. Haettu 22.12.2016 osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81562/gradu04285.pdf?sequence=1>

Partala, A-E. (2009). *Fyysisen aktiivisuuden ja toimintakyvyn yhteys ikään-tyneiden hyvinvointiin Suomessa*. Jyväskylän yliopisto: Liikuntapedagogiikan pro-gradu-tutkielma.

Patronen, M., Hämäläinen, J., Sola, J., Leisio, J., Koistinen, T. & Holja, T. (2015). *Palvelutori ohjaus – ja neuvontapalvelu ikäihmisille*. Sitran selvityksiä 82. Helsinki: ISSN. Haettu 19.10.2016 osoitteesta <https://www.sitra.fi/julkaisut/palvelutori/>

Patronen, M. (2017). *Pirkanmaan Ikäneuvohanke*. Avoin luento 12.2.2017, Tampereen valtuustosalii.

Peltonen, A. (2011). *Kunnioita asiakasta, lisää luottamusta*. Lakimiesliiton kustannus. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Peurankalliokeskuksen toimintakertomus. (2016). Haettu 10.05.2017 osoitteesta tamperecitymission.fi/ikaihmiset/peurankalliokeskus

Pietiläinen, V.P., Syväjärvi, A.S. & Salmi, I.J. (2016). *Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen*. Tampere: Tampere University press.

Pohjolainen, P. (2014). *Ikäihmisen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky*. Ikäinstituutti. Haettu 10.11.2016 osoitteesta [http://www.cp-liitto.fi/files/283/Microsoft_PowerPoint_-_Ikäihmisen_toimintakyky\(CP-liitto\)_Yhteensopivuustila_.pdf](http://www.cp-liitto.fi/files/283/Microsoft_PowerPoint_-_Ikäihmisen_toimintakyky(CP-liitto)_Yhteensopivuustila_.pdf)

Poikela, E. (2002). *Ongelmaperustainen pedagogiikka. Teoriaa ja käytäntöjä*. E-kirja. Tampereen yliopistopaino: Juvenes Print Oy.

Psykologiliitto (2013). *Kognitiivinen toimintakyky määrittää asiakkaan itse-määräämisoikeuden*. Haettu 10.12.2016 osoitteesta http://www.psyli.fi/ajankohtaista/kognitiivinen_toimintakyky_maarittaa_asiakkaan_itsemaaraamisoikeuden.1159.news

Pyykkönen, A. & Partanen, H. (2016). *Kuulethan sie minnuu. Kokemuksia Siun sotesta ja osallisuudesta suurten muutosten ytimessä*. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Pälli, P. (2003). *Ihmisryhmä diskurssissa ja diskurssina*. Väitöskirja. Humanistinen tiedekunta. Tampere University press. Haettu 29.11.2016 osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67265/951-44-5580-0.pdf?sequence=1>

Rannisto, P-H. & Tienhaara, P. (2016). *Julkiset sote- palvelut markkinoilla*. Tampere University press.

Rautava, M. (2015). *Unelmani on kuolla saappaat jalassa. Fenomenografinen analyysi eläkeläisten ikääntymiseen liittyvistä käsityksistä*. Pro gradu- tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Tampere yliopisto. Haettu 09.11.2016 osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97237/GRADU-1433237311.pdf?sequence=1>

Repo-Kaarento, S. (2010). *Innostu ryhmästä. Miten ohjata oppivaa yhteisöä*. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Rossi, P. (2016). *Asiakaslähtöinen palvelukonsepti julkisen palvelujärjestelmän kehittämisessä*. Tampere University press.

Sainio, P., Stenholm, S., Vaara, M., Rask, S., Valkeinen, H. & Rantanen, T. (2011). *Fyysinen toimintakyky. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Salonen, K. (2011). Sosiaalinen näkökulma vanhuudessa. Teoksessa T. Kotiranta, P. Niemi & R. Haaki (toim.) *Sosiaalisen toiminnan perusta*. Helsinki: Gaudeamus.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 6.12.2016 osoitteesta http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf

Seppänen, M. (2014). *Sosiaalinen toimintakyky*. Lapin Yliopisto. Haettu 9.12.2016 osoitteesta http://www.sosiaalikollega.fi/hankkeet/ikaihminen_toimijana/tiedotuksia/16-12-marjaana-seppanen

Seppänen, M., Simonen, M. & Valve, R. (2009). *Ikääntyneiden sosiaalisen toimintakyvyn arviointi. Kuvaus kehittämisprosessista ja arviointimallista*. Lahti: Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Sipilä, J. & Tiihonen, A. (1994). *Miestä rakennetaan, maskuliinisuuksia puretaan*. Tampere: Vastapaino.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä (2003). Teoksessa A. Hietanen & T-M. Lyyra (toim.) *Ikäkkään väestön terveyden ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2015). *Palvelut asiakaslähtöisiksi*. Haettu 10.11.2016 osoitteesta <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>

Stenvall, J. & Virtanen, P. (2012). *Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet*. Tallinna: Tietosanoma.

Stickdorn, M. (2011). *Definitions: Service design as an interdisciplinary approach*. Teoksessa M. Stickdorn & J. Schneider (toim.) *This is service design thinking: basics, tools, cases*. New Jersey: Wiley, 28 - 46.

Sulander, T. (2008). *Toimintakyky on muutakin kuin fyysistä suoriutumista*. Vanhustyö 7/2008, 32–34.

Suutama, T. (2013). *Sosiaalinen toimintakyky*. Teoksessa E. Heikkinen, J. Jyrkämä, T. Rantanen Rantanen (toim.) *Gerontologia*. Saarijärvi: Kustannus Oy Duodecim.

Syväjärvi, A. & Pietiläinen, V. (2016). *Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveystoiminta*. Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere: Juvenes Print.

Tajakka, R. (2013). *"Kun Tullee Ihmisten ilimoille, ni ei sitä sitten sitä kiukaan tunne."* Kuorolaulun vaikutus ikäihmisten hyvinvointiin. Maisterin tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Telaranta, P. (2004). *Alzheimerin tauti osana elämää ja elämän osana*. Helsinki: Ajatus Kirjat.

THL. (2016). *Mitä toimintakyky on?* Haettu 4.10.2016 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Tilastokeskus. (2013). *Monet syrjäseutujen vanhukset asuvat vielä puutteellisesti*. Haettu 8.10.2016 osoitteesta http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-12-10_006.html?s=0

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Kehittäminen toimintana*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Torkkola, H., Heikkinen, H. & Tiainen, S. (2002). *Potilasohjeet ymmärrettäviksi, opas potilasohjeiden tekijöille*. Helsinki: Tammi.

Tuikkanen, R. & Mäkeläinen, P. (2016). *Mistä koostuvat tosimiehen eväät? Hyvän työaikaisen syömisen edistäminen*. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Vapaamuotoisia julkaisuja.

Tukia, H., Wilskman, K. & Lähteenmäki, M. (2012). *Sosiaalisen markkinoinnin ABC*. Opas 18. Haettu 13.12.2016. osoitteesta <http://www.julkari.fi/handle/10024/9085>

Tukia, J. (2012). *Mattila on miesten oma kohtaamispaikka*. Yle uutiset 7.4.2012. Haettu 11.11.2016 osoitteesta <http://yle.fi/uutiset/3-5061206>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2004). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuominen, S. (2006). ” *Ei täällä paljon kuunnella ihmistä*”. *Asiakaslähtöisyys geriatrisella osastolla vanhusten kokemana*. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere Yliopisto. Haettu 2.2.2017 osoitteesta

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93738/gradu01274.pdf?sequence=1>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö*. Haettu 09.02.2017 osoitteesta <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanta>

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Vaden, T., Toivonen, V-M. (2013). *Matka toisten luo*. Helsinki: Hakapaino .

Van den Brink, M. (2015). *Muuntuvat ihmiset ja organisaatiot. Seitsemän askelta henkisessä kehityksessä*. Helsinki: Kirjokanta Oy.

Varjonen, S.(2013). *Ulkopuolinen vai osallistuja? Identiteetit, ryhmäsuhteet ja integraatio maahanmuuttajien elämäntarinoissa*. Akateeminen väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Haettu 12.12.2016 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/40789>

Victor, C. (2005). *The Social Context of Ageing*. London: Routledge.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen*. Helsinki: Tekes.

Von Hippel, E. (2005). *Democratizing Innovation*. Boston: MIT Press. Haettu 10.11.2016 osoitteesta <http://web.mit.edu/evhippel/www/books/DI/DemoclInn.pdf>

Wallin, A. (2012).”*Tää on hyvä paikka ku täs kulkee kaikki*”. *Eläkeläismiesten porukointi kaupunkiaukiolla*. Pro gradu- tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Haettu 11.12.2016 osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83506/gradu05862.pdf?sequence=1>

Wilkinson, S. (2004). *Focus group research*. Teoksessa D. Silverman (toim.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 177–199.

Ylä-Outinen, T. (2012). *Ikäihmisten arki. Kotona asuvien ja palvelutaloon muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä*. Kuopio: Yhteiskunta ja kauppatieteiden tiedekunta.

Öystilä, S. (2002). *Ongelmakohtat ryhmän ohjaamisessa*. Teoksessa E. Poikela *Ongelmaperustainen pedagogiikka, teoriaa ja käytäntöä*. Tampere: University press.

Haastattelulupa

Liite 1(1/1)

Opiskelen Hämeenlinnan ammattikorkeakoulussa suorittaen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kehittää uutta ryhmätoimintaa ikämiehille ja siten myös vahvistaa ikämiehen sosiaalista osallisuutta. Ikämiesten mielipiteet ja kokemukset ovat keskeinen osa opinnäytetyön toteuttamista. Opinnäytetyön aineiston keräämistä varten tulen järjestämään fokusryhmähaastattelun, joka tullaan nauhoittamaan. Haastatteluryhmä koostuu ukkokerhon jäsenistä. Ryhmähaastattelun aineistoa tullaan hyödyntämään vain tässä opinnäytetyössä. Aineisto käsitellään siten, että vastaajien henkilöllisyys tai mielipiteet eivät ole raportissa tunnistettavia. Aineisto tullaan hävittämään opinnäytetyön valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamani tiedot käytetään opinnäytetyön tarpeisiin. Voin halutessani keskeyttää haastatteluun osallistumisen milloin tahansa ilman että minun täytyy perustella keskeyttämistäni. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Terveisin opinnäytetyön tekijä:

Harri Tuhkasaari

Paikka: _____ Päivä: ____ . ____ . 2016

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Fokusryhmähaastattelurunko

Liite 2 (1/1)

Aihe : Ikämiesryhmän kehittäminen asiakaslähtöisesti

Fokusryhmähaastattelu ukkokerhon jäsenille

Taustatiedot : ikä, asuuko yksin, puolison kanssa, leski, eronnut

TEEMAT:

Arki

- mistä arkenne koostuu, normaalipäivän eteneminen aamusta iltaan
- millaista arki on mielestänne, mikä tekee siitä hyvän / huonon
- mitä kenties kaipaavat arkeesi lisää
- onko sinulla ikämieskavereita ja pidätkö heihin säännöllisesti yhteyttä ja miten

Toimintakyky

- mikä on vointisi tällä hetkellä
- mitä tyypillisiä ikämiesten terveysvaivoja sinulla on
- mitkä vaivat haittaavat osallistumista ryhmään

ukkokerho

- mikä on ukkokerhossa parasta
- mitä sisältöä saat elämään ukkokerholta
- mikä voisi olla syy siihen että lopettaisit käymisen ukkokerhossa
- mitä itse haluaisit ukkokerhon sisältävän
- mikä sai sinut alun perin tulemaan ukkokerhoon mukaan
- mistä sait tietää ukkokerhosta
- mikä kenties mietitytti ennen kuin tulit aikoinaan mukaan ukkokerhoon
- mikä oli tärkeää ensimmäisissä tapaamisissa

ryhmätoiminta yleensä

- mitä sinulle merkitsee muiden ikämiesten tapaaminen
- millainen ryhmätoiminta sinua kiinnostaa
- miksi jotkut ikämiehet eivät osallistu ryhmätoimintaan
- mitä keinoja voisi olla että heidät saisi mukaan toimintaan
- Millä tavalla ikämiehen asiantuntijuutta voitaisiin hyödyntää laajemmin ryhmätoimintaa kehitettäessä?

Ryhmätoiminnan kehittäminen

- miten lähdetään kehittämään ryhmätoimintaa tästä eteenpäin
- mitä vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia näet ryhmätoiminnassa

Ryhmäesite

Liite 3 (1 /1)

IKÄMIES,



kaipaatko seuraa muutakin kuin itsesi kanssa?

Uusi, miehille suunnattu vapaamuotoinen ”juttutupa” aloittaa keskiviikkona 17.5.2017.

Aika: keskiviikkoisin klo 15-16

Paikka: Peurankalliokeskus, Peurasali

Ohjaajana: Harri Tuhkasaari

Kahvitellaan porukalla ja parannetaan vähän maailmaakin siinä sivussa.

TIEDUSTELUT

Harri Tuhkasaari

puh.040-7328035

