

# Mielipiteitä pelaamalla

## Laatupeli vanhusten tulkkina

HELKY KOSKELA

”Ellei tieteessä ole mukana leikin ja taiteen elementtejä, se ei ole kovin merkittävää.”

*Virpi Hämeen-Anttila*

### Laitoksen arki harvoin tutkimuskohteena

Vanhusten laitosisyhteisöjen pulmista julkaistaan kohtalaisen usein lehtiartikkeleita ja omakoh- taista kertomakirjallisuutta (mm. Länнемäki 2006; Äijö 2005). Sen sijaan vanhusten laitosen elämän tieteellinen tutkiminen ei ole ollut Suomessa erityisen suosittua. Vasta 1980-luku merkitsi vanhainkotitutkimusten ja -keskustelun laajenemista, tällöin alettiin pohtia myös vanhainkotihoiton sisältöä. 1990-luvun aikana vanhainkoteihin liittyvä tutkimus suuntautui vanhainkoti- en kehittämiseen työntekijöiden näkökulmasta ja oli paljolti Stakesin (nyk. THL) organisoimaa. Liisa Viljarannan (1991) tutkimus oli ainutker- tainen nimenomaan vanhainkotiarjen kuvaaja- na. Uutta 1990-luvun lopulla oli pyrkimys tavoittaa vanhainkodin asukkaan kokemusmaail- maa, jota selvittivät myös hoitotieteilijät. Kuiten- kin suhteellisen vähän on ollut sellaista suoma- laista tutkimusta, jossa selvitettäisiin, mitä van- hainkodin arjessa todella tapahtuu. Suomalainen vanhainkotitutkimus on ollut myös käsitteistöl- tään tai sovelletuilta teorioiltaan varsin kirjavaa ja valtaosa tutkimuksesta on teoriaköyhää vaika- ka vanhainkotielämään soveltuisivat useammat- kin teoreettiset viitekehykset. (Jyrämä 1997, 226–233.)

### Vanhukset valitsivat pelaamisen

Havaintojeni taustalla on THL:n Laatupelin avulla tehty yhdeksän ryhmähaastattelua vuo- sina 2000–2002. Haastattelut tapahtuivat erääs- sä maaseudun vanhainkodissa, jolloin mukana olivat kaikki ne asukkaat, joiden toimintakyky mahdollisti osallistumisen, yhteensä heitä oli 30. Vanhukset asuivat vanhainkodissa heikentyneen fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintaky- kynsä vuoksi ja he tarvitsivat huolenpitoa tai tur- vaa ympäri vuorokauden. Näin ollen he olivat in- formantteina todennäköisesti toimintakyvyltään hauraampia kuin keskimäärin vanhustutkimuk- siin osallistuvat vanhukset.

Vuorovaikutus vanhusten kanssa oli vaativaa, sillä heidän vireytensä saattoi vaihdella merkittä- västi yhden ryhmähaastattelun aikanakin. Ryh- män vointia kuvannee, että vain vajaa puolet heistä oli enää elossa aineistonkeruun päättyessä.

Haastattelut tai oikeammin keskustelut käytiin pääosin pelaamalla Stakesin Laatupeliä, joka on kehitetty keinoksi hankkia asiakaspalautetta. Pe- li etenee Trivial Pursuit -lautapelin tapaan. Stakes on julkaissut ja muokannut pelin Suomen oloi- hin, erityisesti hoito- ja hoivalaitosten käyttöön. Peliä voidaan käyttää vammaisten, vanhusten ja lasten kanssa. Taustalla on ollut ajatus kehittää jokin varteenotettava vaihtoehto kyselylomak- keille palvelun laadun mittaamista varten. Laati- jat ovat havainneet, että tietoa voi kerätä hauskas- ti, vaikka kahvipöydässä. (Laaksonen 2000, 8–9.)

Käytännön vanhustyössä on kokeiltu kohtuul- lisen paljon lomakekyselyitä, joiden tulokset ovat jääneet kutakuinkin laihoiksi. Asiakkaan oma ää- ni ei ole kuitenkaan tullut niiden kautta kuu- luville. (Outinen 1999.) Toisaalta on kuitenkin

muistutettu, ettei korkea ikä sinänsä merkitse minkään tutkimusmenetelmän sopimattomuutta (Lumme-Sandt 2005). Alkujaan Lautupelin kehitti hollantilainen hoitokotien asukkaiden asiaa ajava etujärjestö ja sitä on käännetty ja muokattu suomalaisiin oloihin sopivaksi. Sen soveltuvuutta on Suomessa testattu ja kehitetty muun muassa eri kokeiluissa vanhusten asumis- ja hoitoyksiköissä. Artikkelin kirjoittamisen aikaan ei ollut käytettävissä mahdollisia ulkomaisia pelin kokeilututkimuksia. Suomessa pelin kehittämisessä oli 11 eri hoitoyksikköä, eri ammattien edustajia näissä yksiköissä sekä muita asiantuntijoita. Kehittämistyössä olleet kokeilupaikat sijaittivat eri puolilla maata. Lautupelin ei ole kuitenkaan tarkoitus olla siinä mielessä mittari, että sen käyttö edellyttäisi aina samanlaista käyttötappaa ja että näin voitaisiin verrata esim. eri organisaatioiden tuloksia keskenään. (Outinen 2002.)

Pelissä heitetään noppaa, jonka silmäluvun mukaisesti pelilaudalta määräytyy tietty aihepiiri vanhainkodissa. Tuon aihepiiriin korttipakasta nostetaan kysymyskortti. Kysymyskortteja, joissa jokaisessa on erilainen kysymys, on kaiken kaikkiaan useita satoja. Pelaaja vastaa ensin kortissa olevaan kysymykseen ja tämän jälkeen muutkin sanovat asiaan mielipiteensä, jokainen vuorollaan. Toisten mielipiteitä kuultuaan vastaaja sitten päättää, kuuluuko kortin mainitsema asia ”hyviin” vai ”parannettaviin” asioihin talossa. Peli mahdollistaa keskustelun, ja tätä ilmeisesti tarkoitetaan pelin käyttöohjeessa maininnalla ”vuorovaikutteinen asiakaspalautemenetelmä”. Korttien kysymykset liittyvät vanhainkodin arkisiin tapahtumiin, syömiseen, nukkumiseen, hoitoon, vuorovaikutukseen, asuinympäristöön, virkistykseen, jopa asuintoverin hautajaisiin. Lähes kaikkien mitä vanhuksen päiviin kuuluu.

Kysymysten tarkoituksena on kartoittaa sitä, mitä vanhuksat ajattelevat palveluyksikössä tapahtuvista asioista. Kysymyskorttien teemat on jaettu yhteensä kahdeksan eri teeman alle. Näitä ovat asuminen, toiminnan organisointi, tiedonsaanti, tuen saaminen, kohtelu, arviointi, itsenäisyys ja työntekijöiden ammattitaito. (Laaksonen 2000, 8–9.)

Peleihin osallistuminen oli vanhusten heikon terveydentilan vuoksi vaihtelevaa. Vain yksi vanhus pystyi olemaan mukana lähes kaikissa tarjotuissa pelitilanteissa. Yhteensä miehiä oli mukana 12 ja naisia 18. Käytännöllisesti katsoen kaikki pelaamishetkellä vanhainkodissa olleet, joilla

oli kykyä puhua ja ymmärtää kysymyksiä, osallistuivat pelitilanteisiin. Käytännössä tämä merkitsi, että peliin jaksoi osallistua kerrallaan enintään kymmenen vanhusta. Ne, jotka jäivät pois, olivat joko hyvin dementoituneita tai liian huonovointisia pelihetkellä. Työntekijät noutivat vanhuksat peliin ja heidän tehtävänä oli kertoa vanhuksille, mitä oli tekeillä. Eri pelikerroilla pelaajat vaihtelivat: jotkut vanhuksat osallistuivat monta kertaa, jotkut vain kerran. Myös saman vanhuksen kohdalla tilanne eri peleissä vaihteli sikäli, että hänen vointinsa saattoi olla välillä huonompi, välillä parempi. Peleissä esiin tulleet keskusteluaiheet olivat nekin erilaisia, sillä pakasta esiin nousseet kysymyskortit määrsivät puheaiheet. Vain sellaiset kortit jätettiin käsittelemättä, joihin paikalla olleista moni oli jo vastannut aiemmin. Pelitilanteet olivat siis hyvin vaihtelevia, vain peliväline oli aina sama.

Lautupelitilannetta voi verrata ryhmähaastatteluun. Tavoitteena oli mahdollisimman rento ja avoin ilmapiiri. Sen sijaan tavoite siitä, että haastattelija olisi vain pannut puhumisen alulle ja siten pyrkinyt olemaan mahdollisimman hiljaa, oli mahdoton tehtävä mm. edellä mainituista syistä. Päinvastoin, vanhusten kommunikoinnissa tarvittiin paljon vetäjän apua. On tosin todettu, etteivät ryhmäkeskustelut tahdo mielipidetutkimuksissa yleensäkään sujua. Tilanne harvoin on todellista keskustelua, dialogia. (Sulkunen 1990, 266; Wenger 2002.)

Vanhuksat kokivat Lautupelin puolueettomana välikappaleena, sillä mielipiteitä kartoittavat kysymyskortit nostettiin Trivial Pursuitin tapaan satunnaisesti. Tutkimukseni alkuvaiheessa olisin itse halunnut mieluummin tehdä ryhmähaastattelua ilman Lautupeliä, mutta vanhuksat halusivat mieluummin keskustella pelin avulla. Seuraavassa katkelmassa vanhuksat puhuivat Lautupelin pelaamisesta:

Helky: Miltäs nää kysymykset on muuten tuntunu?

Loviisa: Mukavia kysymyksiä.

Milja: Mukavia tosiaan, asiallisia keskustella näin.

Tamara: No joo, asiallisia keskustella.

Sulo: Kyllä ne asiallisia on ollu.

Tauno: (naurahtaa)

Helky: Naurattaa, niinkö?

Tauno: Niin.

Kalle: No... tuota... mitähän mä siihen sanosin. Kyllä ne minu omat ainaki on ollu oikeuvenmukasia.

Helky: Ne kysymykset ?

Kalle: Nii.

Helky: Aha.

Kalle: Että tuota sitte, ei siinä ole minkäänlaista painostusta näillä, näytä olevan noilla toisillaakkaa.

Helky: Siihe, että mitä vastaa ?

Kalle: Nii.

Helky: Sä oot voinu sanoo ihan niinku oot aatellu?

Kalle: Nii

---

Maria: (Toinen pelin vetäjä) Puhutaanko ens kerralla näien korttien avulla vai ilman korttia samoista asioista?

Sulo: Eikö se korttie avulla parempi o.

Milja: Nii se olis samalla semmosta ninku hauskaa...

Maria: Nii mielenkiintosta odottaa...?

Milja: Vähänkun peliä että

Maria: Näisson aika hyviä kysymyksiä minun mielestä ainaki ollu.

Vaikka Laatupelin pulmana oli tilanteiden edellyttämä ajoittain raskaaksi muodostunut keskittymisen vaatimus, peliin sisältyy osallistujien kannalta eräs mielenkiintoinen vuorovaikutustekijä, jota Anssi Peräkylän (1999) mukaan voi kutsua ”rakenteellisesti etäännytyksi asiakastilanteeksi”. Käsitettä on kuvattu mm. milanolaisen perheterapiamenetelmän yhteydessä. Tällöin perhetapaamisessa on läsnä kaksi työntekijää, joista toinen esittää kysymyksen, mutta ei suoraan perheelle vaan toisen työntekijän kautta. Näin kysymys, joka usein koskee asiakkaan kannalta uhkaavia ja vaikeita asioita, saadaan kuulville ilman, että sitä vielä esitetään heti asiakkaalle. Kysymyksen alkuperäisen esittäjän ja asiakkaan välillä on tällöin vuorovaikutuksen rakenteen tuottama sosiaalinen etäisyys, joka usein näkyy myös konkreettina etäisyytenä tapaamisessa. (Peräkylä 1999, 338–340.) Laatupelitalanteissa kysymys oli tästä, sillä tutkija ei ole laatinut kysymyksiä eikä välttämättä edes lausu niitä ääneen, kysymykset ovat kirjaimellisesti toisten laatimia. Laatupelin suljettuja kysymyksiä kohtaan voi esittää kritiikkiä, sillä tarkoin muotoiltu yksityiskohtainen kysymys saattaa olla omiaan niukentamaan vuorovaikutusta. Näin vaikutti olevan joissakin keskustelutilanteissa. Peräkylä kuitenkin kyseenalaistaa ja oikeastaan kumoo yksioikoisen vastakkainasettelun avointen ja suljettujen kysymysten välillä. Oletus, että suljetut kysymykset estäisivät esim. potilasta tuomasta esiin omia näkemyksiään lääkärikäynnillä, ei monessa tapauksessa pidä paikkaansa. (Peräkylä 1999, 331.)

Laatupelin mieluisuutta kuvanee hyvin se, että eräs vanhainkodin miesasukkaista päätti television mielihjelmansa Kauniit ja rohkeat sijaan osallistua Laatupeli-keskusteluun. Toisaalta kyse oli myös siitä, että ylimalkaan omaan elämään liittyvistä asioista puhuminen koettiin mielui-

saksi ja tärkeäksi. Aineistossani oli eräs halvaantunut, jatkuvista reumakivuista kärsivä mies, joka normaalista voinnistaan poiketen jaksoi jutella pelin kysymyksistä lähes kahden tunnin ajan. Piia Myllykoski (2007, 87–88) on omassa vanhustutkimuksessaan havainnut samankaltaista heikkokuntoisten vanhusten innostumista haastatteluuun. Hänen aineistonsa ”Annikki” epäili haastattelua sovittaessa, mahtaisiko jaksaa edes tuntia keskustella. Lopulta juuri hänen haastattelunsa oli yksi aineiston pisimmistä.

Pelitalanteissa pohdin usein, mikä sai vanhukset mieltymään peliin pelkän asiapitoisen keskustelun sijaan. Arkiajattelun perusteella syy on päivänselvä: pelaaminen tuottaa iloa ja rentouttaa. Mielenkiintoista on, että suomen kielen pelaimista, leikkimistä, jopa näyttelimestä ja soittamista useissa kielissä tarkoittaa yksi ja sama sana; ”play”, ”spela”, ”igratj”, ”spielen”. Vastauksen pelin merkitykseen voi saada esimerkiksi Hans-Georg Gadamerin käsitelmäristä. Hänen mukaansa leikki ja pelaaminen eivät ole totta ja juuri siksi ihminen leikkii ja pelaa. Pelatessaan ihminen kokee, että kyseessä on ”vain peli”. Ja kun hän näin tietää, hän ei itse asiassa tiedä, mitä tietää. Gadamer katsoo, että pelaaja ei ole suinkaan subjekti, ei liioin pelin tulokkaan, vaan peli sinänsä itsessään on subjekti. Hänen mukaansa ihmisen leikki on mitä luonnollisin prosessi, sekä ihminen että eläin leikkivät. (Gadamer 1988, 91–95) Gadamerin teoriasta saa näin ollen myös vastauksen, miksi vanhuksia ei näyttänyt häittäävän se, että Laatupeliä pelatessa kukaan ei voittanut siinä mielessä kuin peleissä yleensä voitetaan.

Ryhmän toimintaa ei ollut rajoitettu eikä liiallisesti suunniteltu siinä mielessä, että kysymykset olisi ennalta määrätty ja valikoitu. Jos näin olisi ollut, sattumalle ei olisi jäänyt tilaa eikä tilanne olisi ollut dynaaminen, vaan siitä olisi loppunut ”henki”. Tilanteesta olisi tällöin tullut ikävyyttävä ja elämätön. Tilanteen voi katsoa olevan avoin mielipiteille silloin, kun on annettu tehtävä, mutta tulosta ei ole ennalta määrätty. Ryhmä voi saada silloin mahdollisuuden avoimiin mielipiteisiin ja keskustelulle. (Ks. Raatikainen 1990: 50–51.) Pelin tarkoitus oli olla vanhusten vuorovaikutuksen apuna ja osallistajana vanhainkodin elämään. Vaikka Laatupelin piti olla vain apuväline, koitui sen käytöstä mielenkiintoista havaintomateriaalia paitsi sen suhteen, miten vanhukset kokivat pelaamisen, myös sen suhteen, millaista vuorovaikutusta se sai aikaan.

## Haastattelijan tuttuus – haitta ja etu

Laatupelitalanteiden alkuvaiheessa olin vanhainkodin suhteen kaksoisroolissa: olin sekä vanhainkodin johtaja että tutkija. Mikäli johtaminen mielletäisiin mekaanisena osana mekaanista organisaatiota (Salminen 2000, 19–21), asemaani tuolloin olisi tullut pitää suurena esteenä objektiivisuudelle. Vanhustyön johtaminen kunnassa on monimutkainen prosessi: hoitajat odottavat työnsä mielekkyyden ja vaikuttavuuden tukemista, vanhukset elämänhallintansa tukemista ja huolenpitoa, omaiset luotettavaa palvelua. Hoivayrittäjillä ja kunnan valtuutetuilla puolestaan on omia odotuksiaan. (Niiranen 2006, 203–204.) Jos rooliani tarkastelee kuitenkin enemmän gerontologisen sosiaalityön näkökulmasta, kyse oli normaalista asetelmasta, jossa sosiaalityöntekijä on aina ”välitilassa”, jossa yhdellä puolella on vanhusasiakas ja toisella vaihdellen omaiset, kollegat tai laajemmin koko vanhustenhuollon järjestelmä ja yhteiskunta (Ylinen 2008, 111).

Monitahoisen roolini vuoksi oli ongelmallista pyrkiä suhtautumaan keskustelutilanteisiin ja aineistoon riittävän objektiivisesti. Jotkut vanhukset pitivät minua, kuten edeltäjäänikin, äitinä ja talon emäntänä ja tapasivat joskus aamuisin kysyäkkin, olinko ”kotona”. Välitin noista ihmisistä, enkä suinkaan pyrkinyt olemaan hajuton ja mauton, joka ammatillisella viileydellä kohtaa tilanteen kuin tilanteen (Kotiranta 2008, 79). Olin nimenomaan kiinnostunut heidän mielipiteistään ja koin myös asiakaspalautteen esimiehen velvollisuuksiin (vrt. Järvinen 1999, 27: johtajan palautevelvollisuus alaisiaan kohtaan). Clare Wengerin (2002) havaintojen mukaan vanhusten haastatteluprosessille on eduksi, mikäli tilanteet ovat haastattelijan ja tutkittavan välillä vastavuoroisia ja avoimia. Mitä tuttavallisempaan ilmapiiriin tilanteissa päästään, sitä todennäköisempää on, että haastateltavat paljastavat todellisia tuntejaan edellyttäen tietysti, että tutkija tiedostaa eettisen vastuunsa. (Wenger 2002, 272–273.) Suuri osa tutkijoista ei enää pidä haastattelijan neutraaliuden puutetta epäonnistumisena, vaan pikemminkin kyseenalaistaa neutraaliuden mahdollisuuden (Irni 2008; Ruusuvuori & Tiittula 2005). Tällaista näkökantaa on aiemmin kritisoitu siitä, että läheisyys vähentää objektiivisuutta (Wenger 2002, 272–273).

Otin huomioon roolini riskit käyttämällä apunani kahta työntekijää, joista ”Maria” työskenteli osan ajastaan vanhainkodissa ja ”Pete” harjoittelijana. Wengerin väittämän mukaan viimeksi mainittu ratkaisu oli kuitenkin huonoin mahdollinen, sillä hänen tutkimustensa mukaan vanhukset tuntevat epäluottamusta nimenomaan nuoria miehiä kohtaan ja luottavat eniten ikääntyviin tai vähintään keski-ikäisiin naisiin (Wenger 2002, 264).

On mahdollista, että kaksoisroolini suurimpana riskinä oli tuttavuuden sijasta se, että vanhukset todennäköisesti kokivat minut auktoriteettina. Laitoksen esimiehen tehtävänä oli vastata palvelun laadusta ja tarvittaessa myös yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta. Mikäli vanhukset olisivat kokeneet minut vain johtajaksi, olisi vuorovaikutustilanteissa esiintynyt viestinnän pelkoa, jonka ilmeneminen on todennäköisempää silloin, kun keskustelutilanteessa on läsnä hierarkiassa korkeammassa asemassa oleva henkilö. Tämä ilmiö kärjistyy, mikäli keskusteluun osallistujia on paljon, esim. useita kymmeniä. (McCroskey Puron [2003, 36] mukaan.) Ammattiasemallani oli mahdollisesti vaikutusta vanhusten vastauksissa esiin tulleisiin ristiriitaisuuksiin sikäli, että joissakin kohdin vanhukset näyttivät pyrkivän muuttamaan käsityksiään positiivisiksi (Suoninen 2000, 68).

Kaksoisroolistani oli kuitenkin myös hyötyä tutkimuksen onnistumisen kannalta: joskus nämä molemmat puolet olivat yhtä aikaa läsnä tutkimuksessa. Tuttavuus informanttien kanssa teki keskustelun helpoksi, sillä ulkopuolisen olisi ollut hankalampaa saada selkoa heikkovoimaisten ja monin tavoin aistirajoitteisten vanhusten puheesta. Ilmiö on sama kuin vaikkapa vaikeasti vammautuneiden perheissä, joissa perheen jäsenet ja tuttavat saavat hyvin selvää vammautuneen puheesta, vieraammat eivät. Tällaisissa tilanteissa joskus suositellaan käytettävän haastattelijan apuna vanhuksen ”edustajaa”, läheistä tai muutoin vanhuksen hyvin tuntevaa henkilöä, joka tarvittaessa ymmärtää vanhuksen artikulointia. (Wenger 2002, 268.) Moni vanhuksista kärsi ajoittaisesta afasiasta, jotkut pystyivät puhumaan vain kuiskaamalla ja joillakin oli tämän lisäksi lieviä muistivaikeuksia. Esimerkkinä olkoon tilanne, jossa eräs vanhus käytti keskustelussa kahden äidinkielenä lisäksi kolmatta perhepiirissä oppimaansa kieltä aina sen mukaan, minkä sanat hän nopeimmin muisti. Välillä sanojen kadottua hän

näytti vain eleillään ja ilmeillään, mitä ajatteli kysytystä aiheesta. Kaikissa Laatupeli-keskusteluissa kävi ilmi, että vanhusten oli vaikea kuulla, mitä kysyttiin tai mitä toiset ryhmässä vastasivat. Joidenkin oli mahdotonta saada ulos riittävän kuuluvaa ääntä, jotkut jaksoivat hädin tuskin kuiskata ja joidenkin oli vaikea ylimalkaan tuottaa puhetta. Lievä muistamisen tai keskittymisen vaikeus vaikutti siten, että kysymykset ja joskus toisten vastauksetkin piti toistaa useita kertoja. Vuorovaikutus tapahtui näistä syistä kaikkein huonokuntoisimpien kohdalla pelkästään pelin vetäjän kautta, minkä vuoksi pelin vetäjän rooli muistutti usein tulkin roolia. Tilanteet osoittautuivat kuitenkin antoisiksi, kuten Myllykoskenkin (2007) vastaavat havainnot todentavat. Hän joutui tutkimuksessaan tavan takaa rohkaisemaan puhujia ja ottamaan huomioon muistamisen vaikeudet. (Myllykoski 2007, 85–90.) Itse asiassa tulkin ja välittäjän rooli on kuulunut perinteisesti laitoksissa, etenkin kouluissa ja sairaaloissa toimivan sosiaalityöntekijän rooliin (Eräsaari 1991,162).

Työroolini positiivisena puolena oli, että vanhuksat näyttivät arvostavan haluani selvittää heidän mielipiteitään. He kokivat keskustelutilanteet mahdollisuutena olla osallisena asuinpaikkansa asioihin. Onkin väitetty, että vuorovaikutustilanne syntyy vasta sitten, kun mukana on mahdollisuus palautteeseen ja vastavuoroisuuteen (Hokkanen & Strömberg 2003, 253; Wenger 2002, 272). Klassisten viestintää koskevien käsitysten mukaan on erityisen tärkeitä tuntea viestintätilanteiden vastaanottajien (sanoisin mieluummin osallistujien) tausta, koska vastaanottajan ympäristö, kokemukset, arvot, asenteet ja odotukset vaikuttavat sanoman tulkintaan. Toisaalta saman näkökannan mukaan viestintätilanteissa vastaanottajakin kiinnittää huomionsa tarkoitettun viestin lisäksi tiedostamattomiin sanoman lähettäjän viesteihin. (Hokkanen & Strömberg 2003, 253.) Kokeneena sosiaalityöntekijänä minulla oli käytettävissäni paljon työssä karttunutta hiljaista tietoa, joka auttoi keskustelutilanteissa vaistoamaan, miten kulloinkin sai ihmiset vapautumaan. Näitä usein tiedostamattomia taitoja on lähes mahdotonta julkilausua ja tehdä läpinäkyväksi ulkopuoliselle. (Raunio 2004,121.)

Toisaalta tällainen viestiminen saattoi kertoa myös valta-asetelmista. Antti Eskola (1982, 80) kuvaa Brownin ajatuksiin viitaten, että vuorovaikutustilanteessa ilmenee tietynlaisia norme-

ja silloin, kun paikalla on arvoasemaltaan erilaisia ihmisiä. Asemaltaan ylemmän velvollisuus on säädellä vuorovaikutuksen aloittamista ja lopettamista. Toisaalta oikeus tällaiseen säätelyyn on myös sillä, joka on suhteessa vähän riippuvainen.

Voiko tilanne sitten olla vapaa mielipiteen ilmaisulle, jos paikalla katsotaan olleen erilaisessa asemassa olleen pelin vetäjän eli työntekijän tai vanhainkodin johtajan? Antti Eskolan (1982) mukaan tämä on mahdollista, sillä edellä mainitun vuorovaikutusta säätelevän normin lisäksi on olemassa täydentävä normi. Se kuuluu: jolta on kysytty, hänellä on oikeus vastata. (Eskola, A. 1982, 80.)

Joka tapauksessa tutkijan ja tutkittavan ilmiön raja ei ole koskaan selkeä, ne ovat alinomaisessa vuorovaikutuksellisessa suhteessa (Leinonen 2000, 7). Vuorovaikutus haastattelussa ei ole edes kahden ihmisen välillä vain kysymistä ja vastaamista. Sosiaalinen vuorovaikutus on merkityksellistä toimintaa, jossa ihmiset eivät reagoi toistensa tekoihin ulkokohtaisesti vaan niiden tulkituihin merkityksiin. Yhdessä vuorovaikutusprosessissa voi kulkea samanaikaisesti useita merkitystasoja. Eräät tiedemiehet menevät tässä merkityksen korostamisessa niin pitkälle, että näkevät melkeinpä kaiken vuorovaikutuksen kätkeytyinä viesteinä tai peleinä, joita ihmiset pelaavat. Antti Eskolan (1982) mukaan vaarana alkaa olla silloin mainitun idean liioittelu. Tätä hän perustelee sillä, ettei ihminen ole pelkästään kulttuuriolento vaan myös osa luonnon todellisuutta.

## Vuorovaikutus on taitolaji

Sosiaalisen läsnäoloa on vaikeampi määritellä kuin esim. psyykkisen tai fyysisen. Tästä syystä ihmisten on vaikea hahmottaa ja hallita sosiaalisen kanssakäymisen tietyllä tavalla arvaamattomia tilanteita. Tähän liittyy havainto ryhmien taipumuksesta sekä suoriutua yhteistyöstä etä välttää sitä, sillä vuorovaikutus on joskus vaihalloista, ristiriitaista ja joka tapauksessa se sisältää ajoittain monenlaisia hankaluuksia ja vastenmielisiä tunteita (Järvinen 1999,31). Tällaiset ihmisten arkipäivän tilanteet ovat sosiaalityölle tuttuja: monimutkaisine vuorovaikutuksen kuvioineen ne muodostavat sosiaalityön työkentän (Eskola, M. 2003). Koska vuorovaikutus on taitolaji, Laatupeli-tilanteissakin tulivat esille monenlaiset vuorovaikutuksen ilmiöt. Meille pelin ve-

täjinä keskustelut muodostuivat paitsi antoisiksi ja hauskoiksi joskus myös raskaiksi ja erittäin hitaiksi verrattuna siihen, että keskusteluissa olisi oltu tekemisissä terveempien ja hyväkuntoisten ihmisten kanssa. Laatupelin nimessä oleva maininta ”vuorovaikutteinen asiakaspalaute” osoittautui todeksi siinä määrin, että peliä pelattaessa pelaajien ja vetäjän kesken syntyi tilanteita, jotka veivät aluksi suuremman osan mielenkiinnosta kuin itse esille tulleet mielipiteet. Tietoa kertyi paljon siitä, millaista oli puhua, kuulla ja yrittää kuulla. Näin oli jouduttu Antti Eskolan (1982, 78) kuvaamaan tilanteeseen, jossa analysoitaessa ilmaisia, joita henkilöt vuorovaikutuksessa käyttävät, saattaa niiden muoto osoittautua kiintoisammaksi kuin niiden varsinainen sisältö. Samalla tavoin kävi mm. Marjo Martikaisen (2003) tutkimuksessa ”Vielä yks lusikallinen”, jossa havainnoitiin lasten ja aikuisten välistä vuorovaikutusta ryhmäperhepäiväkodissa. Tällöin tutkija joutui yllättäen selvittämään paljon myös sitä, miten työntekijät kokivat tutkimuksen. (Metsomäki 2006.) Laatupeli-tilanteissa joutui sanallisen vuorovaikutuksen lisäksi käyttämään kaikkia mahdollisia keinoja ymmärtääkseen viestejä. Eräs hoitaja kommentoi kokemuksiamme pelistä tokaisemalla, että ”vain hajuaiisti puuttui”. Vuorovaikutus ja kuuleminen edellyttivät hyvin keskittyneitä vuorovaikutusta, jolloin oli kuunneltava, vastaanotettava kaikilla aisteilla (Harju 2002, 222). Oman haasteensa keskustelutilanteille toi suomalaisille tunnusomainen ujouden kulttuuri sekä huomion kohteeksi joutumisen pelko (Toskala 1997, 163).

## Aikuisten hoivakieli

Osa Laatupeli-tilanteista nauhoitettiin ääninauhan lisäksi videolle. Vanhukset olivat antaneet luvan nauhoitusten käyttämiseksi tutkimuksen esittelyyn ja opetukseen. Kun video-otoksia on näytetty myöhemmin vanhustyön ulkopuolisille ihmisille, osa heistä koki etenkin erään näkemänsä pelitilanteen ahdistavana hokemisena ja kuulusteluna. Katsojat tulkitsivat erään vanhuksen vaikenemisen ja vihaisen katseen johtuvan pelin vetäjän tavasta seisoa pyörätuolissa olevan vanhuksen vierellä ja kysellä korostetun terhakkaasti pelin aikana. Tällöin kyse heidän mielestään oli verbaalisen viestinnän ohella tapahtuneesta halventavasta, painostavasta viestinnästä. Hetkeä ai-

emmin kyseinen vanhus oli kuitenkin ollut puheliaampi ja ilahtunut saman vetäjän, ”Peten”, kanssa keskustelemisesta, josta syystä tämä ajatteli rohkaisemalla auttavansa puhujaa. Vanhuksen vaikenemisen ja vihamieliseltä näyttäneen reaktion syynä oli, että hän oli valvonut kipujen vuoksi edellisen yön ja asiasta tietämätön hoitaja oli kuljettanut hänet pyörätuolissa aamulla paikalle. Väsyneenä afasia paheni hetkittäin pelin aikana puhumattomuudeksi, emmekä me pelitilanteen vetäjät tätä heti oivaltaneet. Tämä virhe oli avuksi tutkimusprosessissa hyvin opettavaisena kokemuksena marginaaliryhmän haastattelusta. Mielenkiintoista mainitussa videon katselutilanteessa oli, että ne katsojat, jotka olivat olleet tekemisissä huonokuntoisten vanhusten kanssa, eivät kokeneet tilannetta mitenkään kummallisena. Samoin kiintoisaa on ollut myöhemmin kuulla, että joissakin vanhustutkimuksissa on havaittu haastatellijan sukupuolella olevan merkitystä luottamuksen syntymiseen (Wenger 2002, 264).

Pohdimme pelitilanteiden muitakin erityispiirteitä paljon peliä vetäneiden työntekijöiden kanssa. Kun puhetta purettiin nauhalta, oli kuultavissa, että kaikki kolme keskustelujen vetäjää käyttivät toisistaan tietämättä ajoittain hyvin samantapaista korostetun kannustavaa puheen sävyä. Tapa ei näyttänyt liittyvän ainoastaan tutkimusaineiston keräämisen hetkiin (esim. paineeseen saada riittävästi aineistoa), vaan yleisemminkin vanhusten kokoontumisiin talossa. Erään pelitilanteen jälkeen keskustelimme asiasta:

Helky (Petelle): Minä tein tota samaa hokemista kuin Maria ja nyt sinä. Nyt huomasin, että sinäkin teit.

Pete: No, esimerkiksi Sulolta kun kysyi, niin hän kysyi, että jaa mistä.

Helky: Minä luulin, että oletan ne liian muistamattomaksi, mutta sitten huomasin, että sä teet samaa. Jopa Kallekin puhui edellisestä kysymyksestä eikä kuunnellut, mitä kysyttiin. Me kolme tehdään tätä samaa toisistamme tietämättä ja sopimatta.

Pete: Sen ninkin tietää ja näkee. Vaistoo sillä tavalla, että se kysymys on näin esitettävä. ... Jos mä olisin Mauriltakin vaan kysynyt, mitä se on mieltä, sitä vastausta ei olisi tullu ollenkaan.

Korostuneen rohkaisevaa ja toistavaa puhetapaa voi tulkita monella tavalla. Viestinnän oppikirjan mukaan tätä voisi kutsua jankkaamiseksi, joka on varmin tapa epäonnistua vakuuttamisessa (Harju 2002, 230). Koska tutkimustilanteissa useimmiten kuitenkin toisto osoittautui välttämättömäksi, kyse oli enemmänkin hoivakielestä, jolle on tyypillistä mm. toisto, lauseiden pituuden mukauttaminen, kannustavat kysymykset ja eri-

laiset keskustelun ylläpitostrategiat. (Reich 1986, 95–98 Karjalaisen [1991, 2] mukaan.) Tällainen viestintä vaikutti olevan perusteltua tutkitun vanhainkodin vanhusten kanssa. Alentuneen kuulon ja heikentyneen näön vuoksi useimmiten oli välttämätöntä myös haastattelutilanteissa asettua aivan vanhuksen viereen tai eteen, joskus aivan häneen kiinni, ”polvi polvea vasten”. Muutoin ei olisi ollut mahdollista kuulla niitä vanhuksia, jotka pystyivät artikuloimaan vain kuiskaamalla. (Vrt. Wengerin [2002] vastaavat havainnot.) Normaaleissa haastattelutilanteissa tällainen katsottaisiin sopivan sosiaalisen etäisyyden rikkomiseksi. Tavallista selkeämpi kysymysten esittäminen oli tarpeen, sillä kaikkein heikkovoimaisimmat vanhukset menettivät herkästi tarkkaavaisuutensa eivätkä ymmärtäneet, mikäli kysymykset olivat muodoltaan liian monimutkaisia. Sama havainto on tehty lapsia koskevissa vuorovaikutustutkimuksissa (Gleason 1977 Karjalaisen [1991] mukaan). On mahdollista, että vuorovaikutuksen hoivakielisyyden vuoksi tilanteissa korostui liikaakin neuvova, opettavainen tai äidillinen asenne. (Ks. myös Leinonen 2000, 2.) Tällainen ilmiö on havaittu tutkimuksissa, joissa lapset itse ovat kokeneet, että heille lässytetään ja heitä kohdellaan lapsempana kuin he ovatkaan (Lallukka 2000, 168).

Joka tapauksessa toimimme vanhustyön arjessa muotoutuneella tavalla, jonka mukaan heikkovoimaista ryhmää piti auttaa keskittymään ja muistamaan, ja siten pyrittiin poistamaan vuorovaikutuksen ja puhumisen esteitä. Vireyden pysyminen vaati jonkinlaista tukemista ja herättelyä. Välillä herättely piti tehdä kirjaimellisestikin, erään vanhuksen torkahdella kesken pelin. Hänen oli vaikea pysyä valveilla odotellen asuintoveriansa hidasta ja hiljaista vastaamista:

Pete: ”Onko omaisilla yöpymismahdollisuus?”

Iisakki: ”Onhan täällä”

--(peli jatkuu, muilta kysytään samaa, sinä aikana Iisakki nukahtaa istualleen)

Pete: ”Iisakin pitäisi nyt päättää varmaan, että...”

”(mikä johtopäätös pitäisi käydystä kierroksesta tehdä)

Iisakki: (kuorsaa, silmät kiinni)

Helky: ”Nukkuukohan se koko Iisakki?”

Iisakki: (kuorsaa)

Pete: ”Tais nukahtaa”.

Mikäli korostuneen rohkaisevaa puhutapaakaan tarkastelee transaktioanalyysin teorian valossa, voisi tilanteessa nähdä lapsi-vanhempi-diskurssin piirteitä (Berne & Jongewood Åbergin [2002,

29] mukaan) . Ilmeisimmin puhutapaamme tilanteissa vaikutti kuitenkin työn mukana muotoutunut aikuisten käyttämä hoivakieli (ks. Karjalainen 1991) sekä mm. perheterapiakoulutuksista opittu vuorovaikutusideologia, joka voi keskustelutilanteissa vaihdella väljästä, eriytymättömästä aina hyvinkin pitkälle jäsentyneeseen vuorovaikutukseen (Peräkylä 1999, 330).

Edellinen kuvaus saattaa olla vanhustyötä vähemmän tuntevalle hämmentävää luettavaa. Kokemukseni mukaan kuvatunlaisessa hoivakielessä ei ole kyse vanhuksen vähättelystä ja aliarvioimisesta vaan arjessa muotoutuneesta tavasta helpottaa kanssakäymistä. Haastattelijan kannalta käytäntö tuntui läheiseltä ja hyvin luonnolliselta, ja samoin näyttivät vanhukset kokevan yhtä edellä kuvattua tilannetta lukuun ottamatta.

## Vanhukset vähätelivät mielipiteitään

Aiemmissä tutkimuksissa on havaittu, että vanhukset epäilevät ”osaamistaan” tai kykyään antaa ”oikeita vastauksia” haastattelutilanteissa ja että he siksi tarvitsevat erityistä rohkaisua kertomiseen (Myllykoski 2007, 86–87; Wenger 2002).

Jotkut vanhainkodin hoitajista arvelivat, että aktiivinen osallisuus ja varsinkin mielipiteiden sanominen oli vanhuksille tilanteena outo. Tätä tukevat mm. Liisa Viljarannan (1991) havainnot vanhainkodin rutiineista. Liian laitosmainen elämä usein merkitsee vanhuksen sivullisuutta tapahtumien kulussa, eikä tätä paranna se, että heidän mielipiteitään saatetaan kysyä vain muodon vuoksi. Samaan ilmiöön on törmätty mm. lasten osallisuutta koskevissa tutkimuksissa, joissa on havaittu, että joskus lasten mielipiteiden kysyminen on muistuttanut vain aikuisten tarvetta saada pelkillä kysymyksillä hyvä omatunto (Kiili 2002,5).

Osa vanhuksista epäili kykyään muodostaa mielipidettä. Tämä tuli ilmi jo ensimmäisessä pelissä ilman, että sitä edes varsinaisesti osattiin kysyä. Tästä vaikeudesta kehkeytyi paradoksaalisesti avoin dialogi:

Helky: (huokaisee) Nyt me teijän kanssa tehdään tässä asukaskokouksessa semmonen asia, Maria ja minä, jota kumpikaan meistä ei oo ikinä ennen tehny. Mullon tässä tämmösiä värikkäitä kortteja ja tämmönen peli. Tämä ei oookkaan tavallinen peli, vaan tässä kysytään oikeita asioita, joihinka vastataan. Tää ei oo tietokilpailu eikä korttipeli vaan tässä kysytään teijän mielipiteitä, oikeita mielipiteitä. Ja tää on vaan niinkun apu-

rina nämä kortit nyt sitte.  
 Sulo: No nii.  
 Lilli: Onkos meillä oikeita mielipiteitä ?  
 Helky: No mitä sää arvelet?  
 Lilli: Luulen, ettei ole.  
 Helky: Ihan tosi, miten nii?  
 Lilli: Miten niitä meillä vois olla.  
 Sulo: Heh  
 Helky: Miksei ois?  
 Lilli: Ku me ollaan tämmösiä  
 Sulo: Me ollaan tämmösiä  
 Helky: Minkälaisia?  
 Lilli: Tämmösiä tollikoita  
 Sulo: Tollikoita ollaan, heh  
 Helky: Ahaa, ku ollaan tämmösiä tollikoita, niin ei oo välttämättä mielipiteitä – niinkö?  
 Lilli: (nyökkää)  
 Helky: Tuntuuk susta ett sulla ei oo mielipiteitä?  
 Lilli: Tuntuu kyllä  
 Helky: Onks tuo nyt leikinlaskua vai totta ?  
 Lilli: Ei ole leikinlaskua, ihan totta, totisinta totta.  
 Helky: Mitäs työ toiset ootte mieltä tosta mitä Lilli sanoo? Että ei oo aina mielipiteitä ollenkaa?  
 Kalle: Toisinaan ei ookaan, vanhuus tuottaa sitä että tuota ruppee... ettei aina oo... saattaa tuota nuorempata niinkun minuakin saattaa... ja kun omissa olosan olen... nii ei pietä ihmisenäkkää (rupattelee hiljaa itseksseen, ei saa selvää)  
 Helky: Yhm. Kuulitteko mitä Kalle. sano?  
 (kukaan ei vastaa)  
 Helky: Kuka ei kuullu?  
 (kuorossa kaikki): Minä en kuullu ... ei...  
 Helky: (toistaa edellisen puheenvuoron kaikille ja vielä joillekin erikseen korvaan)  
 Kalle: Nii  
 Sulo: No nii  
 Helky: Mitäs mieltä sää Tamara oot tosta mitä Lilli ja Kalle sano ? Ootko sinä tollikka?  
 Tamara: No kyllä varmasti  
 Helky: Mitä se tarkoittaa ?  
 Tamara: Lillihän selevitti sen justiin.  
 ...  
 Helky: Kyllä minä ymmärsin. Onko sulla Tamara mielipitteitä ylleensä, ajatuksia?  
 Tamara: Miksei kyllä  
 Sulo: Eikö niitä jollakaisella jonkinlaisia mielipitteitä?  
 Helky: Joo – o. Mitäs Milja aattelet?  
 Milja: En minä oikeen, kyllä kai niitä aina jotakin on, mutta ei niitä ossaa sanova tuota oikeen että nii ajattelee, että ei sitä kuitenkaa mitenkää huomioia taikka sitten varmaan huomioiaan, mutta jos ei se tuota kuitenkin ole mieluinen huomautus, niin sitä ei ollenkaan viihtä sitte sanovakkaan.

Edellinen keskustelu muistutti avointa vuorovai-  
 kutusta ja siten dialogia, jonka tunnuspiirteenä  
 voidaan pitää sitä, että keskustelussa puhutaan  
 ajatuksen katkelmilla, joista toinen jatkaa. Dia-  
 logi merkitsee myös aina sitä, että puhuja asettuu  
 alttiiksi haavoittumiselle puhuessaan aidoista ko-  
 kemuksistaan. Lillin yllättävä keskustelun avaus  
 keskustelun vaikeudesta mahdollisti sellaisen il-  
 mapiirin, että olisi voitu siirtyä vaikeimpiinkin  
 asioihin ja ainakin vielä avarampaan, pohdiske-  
 levaan keskusteluun. Tällöin vaikka kaikki läsnä-

olijat eivät olisi sanoneet mitään, he olisivat kui-  
 tenkin olleet mukana tässä dialogissa. (Seikkula  
 & Arnkil 2005, 163,169.) Tässä mielessä edellä  
 kuvattu keskustelu poikkesi joistakin muista Laa-  
 tupeli-tilanteista, joissa keskustelu usein oli mo-  
 nologista, ikään kuin sarja toisistaan erillisiä kan-  
 nanottoja. Tämä saattoi johtua Laatumelin omi-  
 naisuudesta, jossa korostettiin itsenäisiä mieli-  
 piteitä, jotka sanottiin vuorotellen. Tässä mieles-  
 sä Laatumelin ohjeiden mukainen myöhempi ta-  
 pamme vetää peliä kysymällä kuiltakin henkilö-  
 kohtaisesti ei ollut omiaan herättämään aitoa dia-  
 logia. (Ks. Seikkula & Arnkil 2005, 162.)

Edellä olevassa pelissä Lilli hivenen ivaili ky-  
 symystä oikeista mielipiteistä. Olisi pitänyt jättää  
 sana ”oikea” pois. Suomalaisen on katsottu ole-  
 van erityisen taitamattomia vuorovaikutustilan-  
 teissa. Ihmiset kuitenkin aina ilmaisevat jotakin,  
 elleivät muuta niin umpimielisyyttä – sek in on il-  
 maisua. (Harju 2002, 229.) Kallen epäily ihmi-  
 senä pitämisestä oli ehkä oikeutettua, hänen elä-  
 mänsä kulku oli ollut ajoittain hyvin nöyryyttä-  
 vää. Hän tokaisikin kerran vanhainkodin asuka-  
 kaista koottua valokuvakansiota katsoessaan, et-  
 tä siinä oli ”ihmisiä ja sianhäntiä”.

Tutkimani vanhukset kuuluivat ikäryhmään,  
 joka nuorempiaan harvemmin oli joutunut mu-  
 kaan tutkimustilanteisiin. Tutkimusaineistoni  
 vanhuksista tiettävästi kukaan ei ollut aiemmin  
 mukana missään vastaavassa. Vanhustutkimuk-  
 sissa onkin havaittu, että suhteellisen matalan  
 koulutuspuhjan takia monet vanhukset mieltä-  
 vät yliopistosta tulevan tutkijan haastattelut kou-  
 lun koetilanteina ja jännittävät niitä. Itse asiassa  
 muissakin aineistoissa iäkkäät naiset ovat tokai-  
 seet tarkalleen saman lauseen kuin Lilli. (Wen-  
 ger 2002, 265.) Joka tapauksessa vanhukset Laa-  
 tupeli-tilanteissa arkailivat jonkin verran toisiaan  
 ja olettivat, että ”opettaja” sanoo, mitä tehdään.  
 Tällöin pelin vetäjä joutui, halusipa tai ei, kirjai-  
 mellisesti vetämään tilannetta ja olemaan vuoro-  
 vaikutuksen välittäjä tai keskushenkilö. Eräs  
 vanhuksista jopa käytti vanhaa koulukieltä poh-  
 tiessaan, mahtaako hänen sanomisistaan koitua  
 ”pukkija”, mikä tarkoitti opettajan arvostelus-  
 saan toteamia virheitä. Hän saattoi viitata myös  
 kielteisen palautteen antamisen vaikeuteen, mitä  
 käsittelen myöhemmin.

Vaikutti siltä, että vanhuksilta puuttui tottu-  
 musta ilmaista mielipiteitä omista tunteuksista  
 ja kokemuksista. Ikääntyneissä ihmisissä lienee  
 monta sellaista, jolta ei ole liemmin elämässä ky-



sytty mitään. Ihmekös sitten, ettei mielipidettä ole. Toisaalta, jos vertaa O. M. Reuterin (1904) osuviin näkemyksiin maakunnan kansanluonteesta, voi sanoa, että vuorovaikutus oli hämmästyttävän runsasta ja avointa. Jonkin verran saattoi olla merkitystä sillä, että vanhainkodissa pidettiin silloin tällöin asukaskokouksia, joissa saattoi harjoitella mielipiteen sanomista puolituttujen kuullen. Enemmän kuitenkin merkitystä oli vanhainkodissa pidetyillä vanhusten omilla kerhoilla tämän taidon kehittymiseen. Laatupeilitilanteissa esiintyi jonkin verran epäassertiivista, anteeksipyytelevää puhetapaa, erityisesti naisten puheissa (vrt. assertiivisuudesta Back & Back 1983, 38–41). Jos vertaa Lillin heittämiä kysymystä oikeista mielipiteistä italialaisen Carla Costanzin (1997) ajatuksiin vanhusten osallisuudesta, Lilli saattoi kertoa jotakin hyvin oleellista. Costanzin mukaan on aiheellista kysyä, voivatko laitoksessa asuvat vanhukset kyetä lainkaan huonon kuntonsa vuoksi todelliseen osallisuuteen hoitoprosessissa. Laitokseen tulleet vanhukset ovat siinä määrin avuttomia ja täysin toisten avun varassa, että näistä syntyvä riippuvuusuhde vaikuttaa voimallisesti kokemuksiin ja ajatteluun. Heidän saattaa olla mahdollista hahmottaa omaa tilannettaan, saati toiveitaan tai kokemuksiaan. He eivät ole varautuneet tai suunnitelleet laitokseen tuloa, eivätkä he liioin ole ”asettaneet tavoitteita” hoidolleen. Heillä ei ehkä ole ollut minkäänlaisia odotuksia laitoksen suhteen tulovaiheessa, eivätkä he siten oikein osaa arvioida kokemuksiaan. (Costanzi 1997, 245–246.)

## Sovittelevaa moitetta

Vanhuksilta saatu palaute oli vaihtelevaa. Hämentävää kuitenkin oli havaita, että vaikka vanhukset saattoivat ilmaista vapaasti kritiikkiä, he epäröivät ottaessaan lopullista kantaa asiaan. Kysymyskierron saattoi tuottaa lähes yksimielisen tuomion johonkin asiaan, mutta silti tultessa kohtaan, jossa pelin käytännön mukaisesti yhden vastaajista olisi pitänyt ryhmän puolesta määrätä, kuuluiko kysymyskortti ”parannettaviin” asioihin vai ”ei korjattavaa” -pinoon, he usein pyörsivät sanansa. Todettuaan jonkun asian olevan huonosti, he usein kuitenkin armahtivat käytäntöjä toteamalla ”kyllä se hyvin on”. Mistä näin sovittelevassa lopputulemassa oli kyse?

Asiaa voi tarkastella asiakaspalautteen näkö-

kulmasta. Asiakaspalautteen, mikäli sanan asia- kas voidaan lainkaan katsoa sopivan vanhainkodin asukkaaseen, antaminen ja vastaanottaminen yleensä ovat kipeitä ja totisia tilanteita. Kommunikoimalla satuttaminen on alue, ”jolle enkelitkin pelkäävät” astua. Esimerkiksi luottamus on hienosyinen malliesimerkki sosiaalisesta kokemuksesta. Varomattomuus sen suhteen voi saada dramaattisia seurauksia, Batesonin mukaan ihmiset ja muut nisäkkäät kykenevät tuntemaan äärimmäistä tuskaa pettäessään luottamuksen tai osoitettuaan epäluottamusta väärin perustein. (Bateson Ketolan ja kumppaneiden [2002, 22–23] mukaan.)

Joihinkin asioihin vanhukset esittivät kritiikkiä, mutta sen virallinen toteaminen kierroksen lopussa oli jo liian suurta riskinottoa, ja näin päädyttiin jälleen epäassertiiviseen kommunikaatioon. Tämä perustuu oletukseen, että kielteinen palaute loukkaa tai aiheuttaa konfliktin tai että palaute saattaa sanojansa naurun alaiseksi (Back & Back 1982, 79).

Asiaa voi katsoa myös suomalaisen mentaliteetin näkökulmasta. Jari Heinosen (1997) mukaan yksilöiden ajattelu perustuu pitkälti heidän yhteisölleen ominaisiin määritelmiin ja kulttuuriin, joka Suomessa merkitsee lähinnä talonpoikaista- ja työväenyhteisön kulttuuria. Suomalaisen kansanomaisen kulttuurin peruspiirteisiin kuuluu tämän mukaan toisilleen hyvinkin vastakkaisia elementtejä: sitkeyttä ja raatajan ylpeyttä, mutta myös herravihaa, kiistämisen kulttuuria ja kollektiivista alistumista kohtaloon. Vaikka asioiden tilaa mielellään ja helposti arvostellaan, ovat suomalaiselle kuitenkin yksilölliset valinnat ja kollektiivin kanssa poikkiteloin asettuminen tämän näkemyksen mukaan kokonaan toinen juttu. (Heinonen 1997, 47–53.) Juuri tällainen asetelma näytti syntyvän vanhusten Lautupeli-keskusteluissa.

Edellä kuvattu sanojen pyörittäminen oli tietysti mielessä myös eräänlaista non-kommunikatiota, tässä tapauksessa ehkä viestin salaamista. Monissa tilanteissa viestien salaaminen tai kommunikaatiosta kieltäytyminen on hyvin merkityksellistä ja siten tutkimista ansaitseva ilmiö. (Ketola & al. 2002, 7–10.) Non-kommunikatio juontaa juurensa mm. kansan suussa kulkevasta vanhasta sanonnasta, jonka mukaan vaikeneminen on kultaa. Vaikenemistä voi ymmärtää paremmin, jos vertaa saaliseläinten käyttäytymiseen. Eläin voi piiloutua, naamioitua tai hämä-

tä. Non-kommunikaatiolla näin ajatellen olisi-kin eloonjäämisen kannalta tietty funktio. Ihmisen elämässä kysymys on kuitenkin monimutkaisempi. On olemassa väite suomalaisten hiljaisuudesta. Tämä puolestaan on tulkittu sekä kommunikoinnin kyvyttömyydeksi että kunnioittavaksi asenteeksi kanssaihmisistä kohtaan. Kaikkein selkeimmin non-kommunikaatiosta oli kyse yhden vanhuksen kohdalla. Hän kieltäytyi osallistumasta peliin, mutta halusi jäädä seuraamaan yhden kerran keskustelua istuen erillään muista. Ennen pelin alkua hän totesi erittäin tiukalla äänellä: ”*Minen puhu mittää*”.

Vanhusten hämmennyksessä lopullisen, koko ryhmää koskevan kannanoton edessä saattoi lopulta kyse olla myös yksikertaisesta pulmasta ja otella jokin ilmiö yksioikoisesti joko ”hyväksi” tai ”huonoksi”, sillä välille sijoituvaa vaihtoehtoa ei ollut. Kaikenikäisille ihmisille on myös ominaista, että ryhmätilanteissa on varsin vaikea hahmottaa keskustelussa syntyneitä lopputulemia. Se vaatii kokeneeltakin puheenjohtajalta taidokkuutta, saati neuvotteluun ja ryhmäkeskusteluun tottumattomammalta ihmiseltä. (Dimbleby & Burton 1995, 117–119.)

Jos olisi pelkästään katsonut Lautupelin lopputulemaa eli kuinka ”tyytyväisiä” vanhuset sanoivat olevansa johonkin asiantilaan, olisi syntynyt vääriä tulkintoja. Tyytyväisyyttä mittaava paikka pelissä oli pelilaudan ruutu, johon asetettiin vastaukset ”ei korjattavaa”. Raili Gothoni (1987, 241) viittaa omassa tutkimuksessaan myös potilaiden vihjauksenomaisiin odotuksiin. Potilaat odottivat, että heille olisi ollut aikaa, mutta sanoivat asian kuitenkin käänteisesti: ”ymmärrän, heillä on niin paljon työtä...” Lopulta tutkimuksessa kävi ilmi, että potilaat pohjimmiltaan kuitenkin odottivat inhimillistä läheisyyttä, riittäviä tietoja ja hoitajilta sosiaalista herkkyyttä ja havainnointikykyä.

## Johtopäätöksiä

Artikkelin pohjana oleva aineisto ei perustunut otokseen tietystä vanhainkotien joukosta, vaan kohteeksi oli valittu yksi tapaus, jolla katsoin tavanomaisuutensa vuoksi olevan tutkimuksellista arvoa. Miten kuvatut havainnot voisivat palvelu vanhustyötä? Tulosten perusteella näyttää siltä, että merkittävä osa vanhusten tyytyväisyydestä oli näennäistä, kuten Päivi Elovainionkin (1997)

tutkimukset ovat osoittaneet. Kyse oli aidon tyytyväisyyden rinnalla usein myös autoritaarisuudesta, tyytymisestä, suomalaisen mentaliteettiin liittyvästä kollektiivisesta alistumisesta. Alistumiseen puolestaan liittyy tottumus siihen, että jokin suuri kollektiivi tai organisaatio ratkaisee ongelmat kansan puolesta (Heinonen 1997, 50). Edellä selostettujen erityisesti vanhusten haastatteluissa havaittujen ominaispiirteiden vuoksi on myös mahdollista, että vanhuset pelkäsivät vastaavansa ”väärin” yliopistotasoista tutkimusta tekevän haastattelijan kysymyksiin (Wenger 2002, 265) ja siksi kaiken varalta päättivät lopulta hyväksyä vallitsevat käytännöt.

Mainituista syistä sosiaalityö ei saisi vahvistaa stereotyyppistä vanhuskäsitystä, jonka mukaan vanhuset tyytyvät toisaalta vähään ja suostuvat kaikkeen. Tällainen stereotypia tarkoittaisi käytännössä pahimmillaan sen hyväksymistä, että vanhuset tyytyvät riittämättömään auttamiseen ja vaikkapa toistuvaan pompotteluun eri hoitopaikkojen välillä. (Ylinen 2008, 122.)

Lautupelin valinta tutkimuksen apuvälineeksi tapahtui sattumalta, sillä peli oli hankittu taloon asukaskokouksia ja asiakaspalautetta varten. Peliä pelatessaan vanhuset kokivat osallistuvansa vanhainkodin asioihin ja tutkimukseen vähemmän jännittävällä ja silti asiallisella tavalla. Tutkimusvälineenä peli on tavallisen haastattelun rinnalla käyttökelpoinen, koska se luo rennon ilmapiirin. Tällöin oli mahdollista välttää mielikuvia koulun ”kuulustelusta” tai koekysymyksistä. Tutkimuksen suorittamisen aikaan ei ollut mahdollista perehtyä mahdollisiin ulkomailta tehtyihin tutkimuksiin, joissa olisi käytetty Lautupeliä apuna. Oman käytännön vanhustyön kokemukseni perusteella pelin kysymykset vaikuttavat vanhusten arjen kannalta relevanteilta. Pelin kulkua kaikkein heikkovoimaisimpien vanhusten kanssa voisi kuitenkin tämän aineiston perusteella muuttaa niin, ettei vanhuksen tarvitsisi kysymyskierron lopussa itse ratkaista lopputulosta, sillä se edellyttäisi paitsi rohkeutta, myös erittäin hyvää keskittymiskykyä muistaakseen kierroksen aikana tapahtuneet muiden osallistujien vastaukset.

Lautupeli soveltui yllättävän hyvin afaattisten ja heikkokuuloisten vanhusten ryhmähaastatteluun, vaikka pulmana olikin muiden osallistujien väsyminen keskustelun hitauteen. Afasiasta kärsivän vanhuksen kannalta pelin hyvänä piirteenä oli, että kysymykset olivat useimmiten lyhyitä, selkeitä ja haluttaessa vastattavissa kyllä tai ei

-muodossa (vrt. Aaltonen [2005] afaattisen puhujan haastattelemisesta).

Vanhusten osallisuuden mahdollistajana peli vaikuttaa sopivalta, koska se tuo esille toisaalta arkisia pieniä seikkoja, toisaalta vaikeitakin aihepiirejä, joita ei muutoin ehkä tulnaisi nostaneeksi esiin. On syytä kuitenkin muistaa, että asioiden ahdistaviksi kokeminen saattaa olla enem-

män nuoremman haastattelijan kuin vanhuksen pulma (Lumme-Sandt 2005, 139).

Laatupeli näyttää joka tapauksessa tämän aiheiston kokemusten valossa olevan sopiva tutkimusvälinepaketti haastattelijalle tarjotessaan relevantit kysymykset ja lisäksi rakennuspuut vapaaseen ja mukavaan keskustelutilanteeseen.

## TIIVISTELMÄ

*Helky Koskela: Mielipireitä pelaamalla. Laatupeli vanhusten tulkkina*

Laitoshoidossa olevat vanhuksat ovat marginaaliryhmänä haastava tutkimuskohde. Perinteiset haastattelumenetelmät ja kyselylomakkeet eivät useinkaan tule kysymykseen vanhusten hauraan toimintakyvyn vuoksi. Artikkelin pohdinnat pohjautuvat THL:n Laatupeli-haastattelumenetelmän aikana syntyneisiin tilanteisiin. Tarkastelen muun muassa pelin vetäjien ja van-

husten välistä vuorovaikutusta sekä puhetapaa, joka nimetään tässä aikuisten hoivakieleksi. Vanhainkodin asukkaat pitivät Laatupeliä mukavana, epävirallisena tapana keskustella vaikeistakin aiheista. Kun vanhuk-silta kysyttiin, millä tavoin he haluavat antaa palautetta laitoksen arjesta, he valitsivat pelaamisen pelkän keskustelun sijaan. Vanhuksat, etenkin miespuoliset, esittivät pelitilanteissa avoimesti kritiikkiä, mutta heidän oli silti yllättävän vaikeaa vaatia esille tulleiden epäkohtien korjaamista.

## KIRJALLISUUS

- Aaltonen, Tarja: Haastattelun rajoilla. Afaattisen puhujan haastattelemine. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 2005
- Back, Ken & Back, Kate: Esimies, tavoite ja vuorovaikutus: Assertiivinen viestintä työelämässä. Espoo: Weilin Göös, 1983
- Back, Ken: & Back, Kate & Bates, Terry: Assertiveness at work: A practical guide to handling awkward situations. Lontoo: McGraw-Hill, 1982
- Costanzi, Carla: Promoting Quality of life for older people in institutions. Teoksessa: Evers, Adalbert & Haverinen, Riitta & Leichsenring, Kai & Winstow, Gerald: Developing quality in personal social services. Aldershot: Ashgate Publishing Limited, 1997
- Dimbleby, Richard & Burton, Graeme: Kommunikation är mer än ord. Lund: Studentlitteratur, 1995
- Gadamer, Hans-Georg: Truth and Method. Lontoo: Sheed and Ward, 1988
- Elovainio, Päivi: 80 prosenttia tyytyväisiä vanhainko-deissa? Kuinka tätä voi tulkita. Gerontologia 11 (1997): 3, 237–241
- Eräsaari, Leena: Yksilöllistävä sosiaalityö. Historian tarkastelua. Jyväskylän yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia A 7, 1991
- Eskola, Antti: Vuorovaikutus, muutos, merkitys. Tammi: Helsinki, 1982

- Eskola, Marjatta: Aina voi tehdä toisin. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli: Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: Ps-kustannus, 2003
- Gothoni, Raili: Pitkäaikaissairaana vanhuksen maailma ja uskonnollisuus. Helsinki: Helsingin yliopisto, 1987
- Harju, Kristiina: Johda rohkeaksi! Liiderin arkea kii-reorganisaatiossa. Tampere: Tammerpaino Oy, 2002
- Heinonen, Jari: Katseita suomalaisuuteen. Helsinki: Kustannusyhtiö TA-Tieto Oy, 1997
- Hokkanen, Simo & Strömberg, Oiva: Ihmisten johtaminen. Jyväskylä: Painoporras Oy, 2003
- Irni, Sari: Puolustautumista ja varmuutta: ”Ikääntyvä työntekijä” tutkimusprosessissa ja työorganisaatioiden sukupuolistavissa käytännöissä. Gerontologia (2008): 2, 60–70
- Jyrkämä, Jyrki: Missä olet, minne menet suomalainen gerontologia? Gerontologia 11 (1997):1, 25–33
- Järvinen, Pekka: Esimiestyö ongelmatilanteissa. Konfliktien luomat haasteet työyhteisössä. Porvoo: WSOY, 1999
- Karjalainen, Merja: ”Onko kisu, kisu?” Aikuisten käyttämän hoivakielen tarkastelua. Suomen ja saamen kielen laitoksen tutkimusraportteja 31. Oulu: Oulun yliopisto, 1991
- Ketola, Kimmo & Knuutila, Seppo & Mattila, Antti & Vesala, Kari Mikko: Puuttuvat viestit. Non-kommunikaatio inhimillisessä vuorovaikutuksessa. Helsinki: Gaudeamus, 2002

- Kiili, Johanna: Lapset elinympäristönsä asiantuntijoina. Tutkimuksia 1. Jyväskylä: Keski-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus (KOSKE), 2002
- Kotiranta, Tuija: Aktivoinnin paradoksit. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 335. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2008
- Laaksonen, Satu: Laatupeli – vuorovaikutteista asiakaspalautetta. *Vanhustenhuollon uudet tuulet* (2000): 3, 8–9
- Lallukka, Kirsi: Lapsuus- ja vanhuustutkimuksen yhteiskuntatieteellisiä rinnakkainkulkuja ja kohtauksia. *Gerontologia* 14 (2000): 3, 166–177
- Leinonen, Anu: Kohtaamisia vanhussosiaalityössä. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja ikääntyneiden asiakkaiden välisistä keskusteluista. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto, 2000
- Lumme-Sandt, Kirsi: Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa: Ruusuvoori, Johanna & Tiittula Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 2005
- Lännenmäki, Sisko: Vanhainkodin koira ja eläinlääkärin kumppani. Tampere: Pilot kustannus Oy, 2006
- Metsomäki, Marjo: Suu on syömistä varten. Lasten ja aikuisten kohtaamisia ryhmäpepäivähoitokodin ruokailutilanteissa. Jyväskylän yliopisto, Sosiaalityö, 2006
- Myllykoski, Piia: Sopiva-prjokekti iäkkäiden naisten elämäntapa-haastattelujen valossa. Teoksessa: Eräsaari, Leena (toim.) & Niittymäki, Anne & Myllykoski, Piia: Vanhusten arjen tukena. Nääsville ry & Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, 2007
- Niiranen, Vuokko: Johtamisen kausaaliset voimat ja mekanismit. Teoksessa: Kuusela, Pekka & Niiranen, Vuokko (toim.): Realismin haaste sosiaalityönteissä. Kuopio: Unipress, 2006
- Outinen, Maarit: Laatupelin avulla asiakkaan ääni kuuluviin. *Dialogi* (1999): 5
- Outinen, Maarit: Tietoa Laatupelin suomalaisista vaiheista (julkaisematon kirjallinen tiedonanto), 2002
- Peräkylä, Anssi: Vuorovaikutustutkimus ja vuorovaikutusideologiat. *Psykologia* 34 (1999): 329–342
- Puro, Jukka-Pekka: Työviestinnän kipupisteet, hallinta ja ratkaisut. Helsinki: Infor Oy, 2003
- Raatikainen, Heleena: Itsetuntemus vuorovaikutustaidoksi. Vaasa: Vaasa Oy, 1990
- Raunio, Kyösti: Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 2004
- Reuter, O. M.: Suomea samoilemassa. Maamme luonto, kansa ja kehitys. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Elios, 1904
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa: (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Ruusuvoori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 2005
- Salminen, Jari: Päätöksentekijätyypit ja johtamisviestintä. Myyntipäälliköiden kokemuksia muutosprosessissa. Turun kaupunkorkeakoulun julkaisu- ja A-5:2000
- Seikkula, Jakko & Arnkil, Tom: Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi, 2005
- Suoninen, Eero: ”Tanssilajit ja -tyylit” asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa: Jokinen, Arja & Soininen, Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tampere: Vastapaino, 2000
- Sulkunen, Pekka: Johdatus sosiologiaan. Helsinki: WSOYpro Oy, 1990
- Toskala, Antero: Pelot ja niiden voittaminen. Kohti uudenlaista rohkeutta. Helsinki: Writers`House, 1997
- Wenger, G. Clare: Interviewing older people. Teoksessa: Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. *Handbook of Interview research. Context & Method* (2002): 259–278
- Viljaranta, Liisa: Vanhainkotielämä yksilölliseksi. Forssa: Sosiaaliturvan keskusliitto, 1991
- Åberg, Leif: Riemua johtamiseen! Esimiehen viestintäopas. Jyväskylä: Gummerus, 2002
- Ylinen, Satu: Gerontologinen sosiaalityö, tiedonmuodostus ja asiantuntijuus. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 155. Väitöskirja, 2008
- Äijö, Eira: Hoidin viittä miestä rahasta ja kahta rakkaudesta. Ilmajoki: IL-MO, 2005.