

Kohtaava työote osana asiantuntijuutta

29.1.2026

Geronomin asiantuntijuus rakentuu yhä vahvemmin vuorovaikutukselliselle osaamiselle ja dialogiselle kohtaamiselle. GEROS-hankkeessa (Geronomiopiskelijoiden osaamiseen laatua korkeakoulujen valtakunnallisella yhteistyöllä) kartoitettiin geronomien ydinosaamista ja tulevaisuuden osaamistarpeita. Yhtenä geronomin kompetenssina on ohjausosaaminen ja sen toisena ydinaineksena on dialogisen asiakas- ja verkostosuhteen rakentaminen ja ylläpitäminen. Tämä tarkoittaa kykyä luoda luottamuksellisia, tasavertaisia ja tavoitteellisia suhteita asiakkaiden, heidän läheistensä sekä eri yhteistyötahojen kanssa.

Tässä artikkelissa tarkastellaan kohtaavaa työotetta ammatillisen reflektiivisen asiantuntijuuden näkökulmasta. Väestön ikääntyessä ja palvelujärjestelmän muuttuessa kohtaamisosaamisen merkitys korostuu ja geronomeilta edellytetään yhä syvempää vuorovaikutuksellista asiantuntijuutta. Artikkelissa kohtaava työote toimii dialogisen työskentelyn perustana, ja kohtaavaa työotetta syvennetään myös rakkaudellisen kohtaamisen näkökulmasta.

Dialogisesta periaatteesta kohtaamisen laatuun

Dialoginen työskentely näkyy käytännössä kohtaavana työotteena, jonka keskiössä ovat sensitiivinen kommunikointi, vuorovaikutus, neuvonta, ohjaus ja viestintä asiakkaiden, läheisten, moniammatillisen tiimin, sidosryhmien ja laajemman yleisön kanssa. Dialogisessa työotteessa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja aktiivisena osallistujana, ei ainoastaan palvelujen vastaanottajana. Dialogisessa

asiakastyössä pyritään yhteisen merkityksen rakentumiseen, ja vastavuoroisuus toimii sen keskeisenä periaatteena (Mönkkönen, 2007, s. 87).

Kohtaava työote konkretisoituu yksittäisissä kohtaamistilanteissa, joissa vuorovaikutuksen laatu on ratkaisevaa. Kohtaaminen ja hyvät vuorovaikutustaidot muodostavat toimivan ihmissuhdevuorovaikutuksen (Pynnönen, 2019, s. 235). Kohtaamisella on keskeinen merkitys niin arjen tilanteissa kuin tilanteissa, joissa ikääntynyt tarvitsee tukea tai haluaa tulla kuulluksi (mts. 237). Rakkaudellinen kohtaaminen syventää tätä vuorovaikutusta läsnäoloksi ja toiminnaksi, joka edistää ikääntyneen hyvinvointia ja kokemusta nähdyksi tulemisesta (mts. 235).

Ihmisarvo ja ihmiskäsitys kohtaavan työn perustana

Jokaisella ihmisellä on arvo pelkästään olemassaolonsa perusteella. Ihmisarvo on sekä ihmisoikeuksien perusta että vahvasti suojattu niin Suomen lainsäädännössä kuin kansainvälisissä sopimuksissa. Ihmisarvo edellyttää yksilöiden moninaisuuden, ainutlaatuisuuden ja erilaisuuden tunnustamista sekä velvoittaa oikeudenmukaiseen, tasavertaiseen ja kunnioittavaan kohteluun (Koskenniemi, 2022, s. 91). Rakkaudellinen kohtaaminen tarkoittaa toisen ihmisarvon tunnustamista (Pynnönen, 2019, s. 235).

Kohtaava työ pohjautuu ihmiskäsitykseen, jossa ihminen nähdään fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena. Hänen ymmärtämisensä ja tukemisensa edellyttää kokemusten, voimavarojen ja ympäristön kokonaisvaltaista tarkastelua. Kohtaavassa työssä korostuvat kunnioittava vuorovaikutus, aito läsnäolo ja luottamuksen rakentaminen, jolloin ikääntynyt kohdataan kokonaisena (Kiskola & Kavilo, 2025, s. 91). Rakkaudellisessa kohtaamisessa ikääntyneen ainutkertaisuutta arvostetaan (Pynnönen, 2019, s. 235).

Empatia ja tunnetaidot kohtaamisen laadun rakentajina

Empatiakyky, tunneäly ja tunnetaidot tukevat asiakkaan aitoa kohtaamista (Kiskola & Kavilo, 2025, s. 92). Tunteet ja tunnetaidot ovat kohtaamistyön lähtökohta (Savolainen, 2019, s. 60). Kohtaava asiakastyö rakentuu sen varaan, että työntekijä pystyy kohtaamaan toisen ihmisen aidosti ja läsnä ollen (Kiskola & Kavilo, 2025, s. 103). Tämän kohtaamisen taustalla ovat empatian keskeiset elementit: aitous, välittäminen, ymmärrys ja kumppanuus. Empatian kautta kykenemme asettumaan toisen asemaan, hahmottamaan hänen tunteitaan ja näkökulmiaan sekä eläytymään hänen kokemuksiinsa. Tunteet heijastuvat kohtaamistilanteissa ja vaikuttavat kohtaamisen aitouteen sekä luottamuksen rakentumiseen (Savolainen, 2019, s. 201).

Pohdi tätä: Miten oma tunteidenhallintani vaikuttaa asiakkaan kokemaan turvallisuuteen?

Tunneäly koostuu kehitettävissä olevista taidoista, kuten itsetuntemuksesta ja itsesäätelystä (Kiskola & Kavilo, 2025, s. 98). Tunteet ovat keskeinen osa päätöksentekoa ja auttavat hahmottamaan monimutkaisia vuorovaikutustilanteita. Kohtaavassa työotteessa tunteet ovat aina läsnä, ja niiden tunnistaminen

mahdollistaa oman toiminnan säätelyn. Yhteys omiin tunteisiin vahvistaa itsetuntemusta ja omanarvontuntoa, mikä mahdollistaa tunteiden ilmaisun ja harkitun päätöksenteon. Tällainen sisäinen vakaus luo turvallisuutta vuorovaikutustilanteisiin (mts. 99).

Kohtaaminen ilman ennakko-oletuksia

Pohdi tätä: Millä tavoin omat asenteeni ja oletukseni ohjaavat sitä, miten kohtaan ikääntyneen ihmisen arjen työtilanteissa?

Aidossa kohtaamisessa ammattilaisen on tunnistettava omat oletuksensa, asenteensa, tunteensa ja toimintatapansa, sillä ne vaikuttavat ratkaisevasti vuorovaikutuksen laatuun ja siihen, miten asiakas kokee tulevansa kuulluksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi. Se, millaisella asenteella toiseen ihmiseen suhtaudutaan, vaikuttaa suoraan siihen, kokeeko hän tulevansa kunnioitetuksi ja aidosti kohdatuksi (Pynnönen, s, 235).

Ikääntyneiden kohtaamiseen liitetään usein turhia ennakkokäsityksiä, jotka voivat synnyttää epävarmuutta ja etäisyyttä (Markkola, 2018, s. 71). Kohtaamisen suurin este voi olla ennakko-oletus, jolloin tulemme tilanteisiin valmiiden mielikuvien varassa emmekä aina huomaa, miten ne ohjaavat suhtautumistamme (Kiskola & Kavilo, 2025, s. 92). Tällöin ikääntynyttä ei kohdata yksilönä, vaan esimerkiksi aiemmat kokemuksemme tai organisaatiokulttuuri vaikuttaa tulkintaamme. Ennakko-oletukset voivat vaikuttaa siihen, mitä kysymme, miten kuuntelemme tai kuulemme tai miten reagoimme. Juuri se, ettei koskaan voi ennakoida millainen ihminen on vastassa, tekee kohtaamisista kiehtovia (Markkola, 2018, s.71).

Reflektoiva tarkastelu vallasta ja asiantuntijuudesta

Reflektiivinen asiantuntijuus tarkoittaa kykyä tarkastella omaa toimintaa, asenteita ja vallankäyttöä suhteessa asiakkaaseen sekä muokata omaa työotetta kokemuksen ja eettisen harkinnan perusteella. Ammatillinen kohtaaminen ei ole koskaan täysin symmetrinen.

Valta-asema voi vaimentaa asiakkaan äänen (Kiskola & Kavilo, 2025, s. 93). Kohtaava työote edellyttää tämän valtasuhteen tunnistamista ja tietoista pyrkimystä tasapainottaa sitä vahvistamalla ikääntyneen osallisuutta ja päätösvaltaa. Avoin vallankäyttö ei ole hyväksyttävää, eikä asiantuntija-auktoriteetti ole enää kyseenalaistamaton (Mönkkönen, 2007, s. 45). Asiakkaat suhtautuvat autoritäärisyyteen kriittisesti, kuitenkin asiantuntijakeskeisyys ilmenee yhä hienovaraisesti vuorovaikutuksessa.

Pohdi tätä: Milloin viimeksi pysähdyin tietoisesti kuuntelemaan asiakasta ilman tarvetta ratkaista tai ohjata tilanne nopeasti eteenpäin?

Pelko epäonnistumisesta, koettu aikataulupaine tai epävarmuus omasta ammatti-identiteetistä voivat vaikuttaa läsnäoloon. On mahdollista, että kohtaaminen on suorituskeskeinen. Ammattilaisen rooli ja omat sisäiset jännitteet voivat myös kaventaa avoimuutta, jolloin asiakas nähdään enemmän odotustemme kuin todellisuutensa kautta (Kiskola & Kavilo, 2025, s. 93). Toisaalta ylisuojelevuus, kontrollin tarve tai tapa

sijoittaa toinen autettavan asemaan heikentävät asiakkaan toimijuutta ja estävät aidon yhteistyön syntymisen. Silloin ikääntyneen mahdollisuus päätösvaltaan voi heikentyä ja toimijuus kaventua.

Kohtaamisosaaminen geronomin asiantuntijuuden ytimessä

Pohdi tätä: Millaiseksi ymmärrän roolini kohtaamistilanteessa: ohjaaja, tukija vai rinnalla kulkija?

Geronomin roolina on mahdollistaa vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaan näkemykset, tunnekokemukset ja tarpeet tulevat esiin ja voivat ohjata yhteistä työskentelyä. Aidossa kohtaamisessa ihminen pysähtyy toisen eteen ja jakaa ihmisyyden sekä ilot että vaikeudet (Pynnönen, 2019, s. 235).

Dialoginen vuorovaikutus toimii toiminnan periaatteena: se suuntaa vuorovaikutuksen vastavuoroisuuteen, kuulemiseen ja yhteisen ymmärryksen rakentamiseen niin, että asiakkaan kokemus on työtä ohjaavaa tietoa. **Kohtaava työote** on ammatillinen orientaatio, joka näkyy arjessa kykynä pysähtyä, olla läsnä ja tunnistaa omien asenteiden, roolien ja rakenteiden vaikutus siihen, miten ihminen tulee kohdatuksi. **Rakkaudellinen kohtaaminen** syventää näitä tasoja eettiseksi velvoitteeksi, tietoiseksi valinnaksi ja vastuulliseksi tavaksi tunnistaa toisen ihmisarvo, ainutkertaisuus ja haavoittuvuus. Tämä moniulotteisuus muodostaa kokonaisuuden, joka tekee kohtaamisesta sekä ammatillisesti kestävää että inhimillisesti merkityksellistä.

Kohtaava työote on ammatillinen ja eettinen valinta, joka tehdään aina uudelleen yksittäisissä kohtaamistilanteissa. Valinta muovaa tapaa, jolla ikääntyneet asemoituvat osaksi yhteiskuntaa. Geronomin asiantuntijuus rakentuu kyvylle tehdä tästä valinnasta tietoinen ja kestävä. Tulevaisuudessa geronomin osaaminen määrittynee tiedon ja menetelmien lisäksi ennen kaikkea kaikkea kyvystä kohdata ikääntynyt ihminen tavalla, joka vahvistaa hänen toimijuuttaan, osallisuuttaan ja ihmisarvoaan.

Hanna Mähönen
GEROS-hankkeen projektipäällikkö
SEAMK

Lähteet

Kiskola, M., Kavilo, S. (2025). *Kohtaava työote.* Santalahti

Koskenniemi, J. (2022). *Nouse harmaapään edessä – kunnioittava kohtelu ikääntyneen potilaan hoitotyössä.* Gerontologia, 36(1), 91-94. https://doi.org/10.23989/gerontologia.112796

Markkola, P. (2018). *Vanhuksen kohtaaminen kannattaa.* Gerontologia, 32(1), 71-75. https://journal.fi/gerontologia/article/view/69749

Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus – Dialoginen asiakastyö.* Edita

Pynnönen, K. (2019). Toimiva vuorovaikutus tukee aktiivista arkea. Teoksessa J. Kulmala. (toim.) *Hyvä*

vanhuus – menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. PS-kustannus

Savolainen, M. (2019). Kun silmät syttyvät – vanhus näkyväksi kokonaisena persoonana. Teoksessa J. Kulmala. (toim.) *Hyvä vanhuus – menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen.* PS-kustannus