Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2011: 3

Elina Juntunen

Vain hätäapua?

Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä

Esitetään Helsingin yliopiston teologisen tiedekunnan suostumuksella julkisesti tarkastettavaksi yliopiston päärakennuksen auditoriossa XII perjantaina 21. lokakuuta 2011 klo 12.

Helsinki 2011

ISSN 1237-279X
ISBN 978-951-789-364-0 (nid.)
ISBN 978-952-10-7220-8 (pdf.)

Taitto: Maija Räisänen

Hakapaino Oy
Helsinki 2011

University of Helsinki

Elina Juntunen

FINANCIAL HELP ALONE?
Financial help as an exponent of professional diaconal work

Abstract

One essential form of helping people in the Evangelical Lutheran Church's diaconal work is providing economic aid. It can be seen as work which is in accordance with the spirit of the Church Order (4:3). One of the tasks of diaconal work, determined by the Church Order, is to help those whose distress is the greatest and who have no other source of help. This financial support has become a permanent and essential working method, which has also created tension of various kinds. Financial support has been criticized, especially when the support has been used to fill a gap in the social services provided by the government. It has been argued that diaconal work has been forced to take on responsibility for tasks that belong to the welfare state. The tensions involved in the financial support of diaconal work do not only concern the patching up and supplementing of the deficiencies in the welfare state's services but also the question of diaconal workers' self-understanding of financial support and how it relates to their professionalism.

In this thesis, I examine the experiences and visions diaconal workers have concerning financial support in their work with clients. The viewpoint of my work is the diaconal workers' own experiences and interpretations of the meaning of financial support in customer service. In the articles of my thesis, I examined the meanings that diaconal workers gave to financial support in the aspects of work motivation, empowerment, expertise and tensions. The research material of my articles consists of three different data, which are theme interviews from diaconal workers, a survey from diaconal workers of Espoo and a diaconal barometer of 2009. I have analysed the theme interviews and the survey using qualitative content analysis.

The results of my articles showed that diaconal workers' motivation in tasks concerning economic aid was sustained by the nature and spiritual aspects of support activities. Work that supported empowerment through financial assistance meant influencing the client's personal life, community and local ties and structural circumstances of the surrounding society. Diaconal workers' expertise in financial support work can be characterised as horizontal, which means that the expertise was built on acknowledging the client's dignity, the uniqueness of the client's life situation and listening to the client's own voice. Diaconal workers were also experts in community and area-based work. The tensions in financial support work are linked to its unofficial and undefined role in the field of social welfare and the inability of other aiding parties to respond to their duties.

The results of my thesis on the experiences and visions of financial support reveal that it is multilateral and multidimensional. Diaconal workers used financial support to help the clients, taking into account their individual, communal, social and spiritual context. The professionalism of this financial support is reflectively related to the client's need of help and the spontaneity and unexpectedness of the situation. Support work was deeply bound to diaconal workers' experiences of spirituality as the basic value in their work, the foundation of their idea of humanity and their method of helping others.

In different tasks of financial support diaconal workers balanced between traditional, individual client work based on "caritas" and working methods which are based on supporting the individual's empowerment and active citizenship, as in postmodern social work. Diaconal workers' experiences of financial support illustrated the transition or turning point in the professionalism of diaconal work, which involves finding one's own, stronger and clearer professional identity than earlier with respect to other helpers in society. Creating a unique identity is part of the empowerment process of diaconal work, in which it must define its professional role by itself.

In postmodern pluralism and the fragmented context of diaconal activities, the question arose as to whether the spiritual traditions and traditional values of diaconal work support the modifications and adaptations needed in new, unpredictable situations. Diaconal work is said to be fast to react,

able to predict changes and adapt to those changes. To preserve its sensitive reactive ability, also in the complex postmodern world, it must retain its own views and orientations. Otherwise, the distinctive values and traditions of diaconal work might sustain static diaconal work, employee-centeredness and a smug attitude when defining beneficiaries and needs, which highlights the paternalism of diaconal work. Such paternalism may complicate the progress of working methods which are based on empowerment and citizenship.

Keywords: diaconal work, empowerment, motivation, expertise, professionalism, citizenship

Helsingin yliopisto

Elina Juntunen

VAIN HÄTÄAPUA?
Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä

Tiivistelmä

Evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyön keskeinen auttamisen muoto, taloudellinen auttaminen, voidaan nähdä kirkkojärjestyksen (4:3) hengen mukaisena työnä. Kirkkojärjestys määrittää diakonian tehtäväksi avun antamisen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Taloudellinen avustaminen jäi 1990-luvun laman aikana pysyväksi osaksi diakoniatyötä, mikä on herättänyt myös erilaisia jännitteitä. Taloudelliseen avustamiseen on suhtauduttu diakoniatyössä kriittisesti silloin, kun apu on kohdistunut julkisen sosiaaliturvan aukkojen paikkaamiseen. Taloudellisen avustustyön jännitteet eivät johdu kuitenkaan vain hyvinvointivaltion palveluiden aukkojen paikkaamisesta, vaan kyse on myös siitä, mikä on diakoniatyöntekijöiden itseymmärrys taloudellisesta auttamisesta ja diakoniatyön professionaalisuudesta.

Tarkastelen tutkimuksessani, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on taloudellisesta auttamisesta asiakastyössä. Väitöskirjatutkimukseni osajulkaisuissa tarkastelin diakoniatyöntekijöiden kokemuksia työmotivaation, valtautumisen, asiantuntijuuden ja jännitteiden näkökulmista. Osajulkaisujeni tutkimusaineisto koostui kolmesta erilaisesta aineistosta: diakoniatyöntekijöiltä kerätyt teemahaastattelut, espoolaisilta diakoniatyöntekijöiltä kerätty kysely ja diakoniabarometri 2009. Teemahaastattelujen ja kyselyjen käsittelyn toteutin laadullisella sisällönanalyysillä.

Osajulkaisujeni tulosten perusteella havaitsin, että diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön työmotivaatiota tukivat työn luonne hädänalai-

sempien auttamisesta ja avustustyön hengelliset ulottuvuudet. Taloudellisen avustamisen asiakkaan valtautumista tukevat ulottuvuudet tarkoittivat asiakkaan yksilölliseen elämään, yhteisöllisiin ja paikallisiin sidoksiin ja ympäröivän yhteiskunnan rakenteellisiin olosuhteisiin vaikuttamista. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön asiantuntijuutta voitiin luonnehtia horisontaaliseksi, joka merkitsi asiantuntijuuden rakentumista asiakkaan ihmisarvon ja elämäntilanteiden ainutlaatuisuuden tunnustamisen ja asiakkaan oman äänen kuulemisen kautta. Diakoniatyöntekijät olivat myös yhteisö- ja alueperustaisen työn vahvoja osaajia. Taloudellisen avustustyön jännitteet kertoivat diakoniatyön epävirallisesta ja määrittelemättömästä roolista sosiaalisen työn kentällä sekä muiden auttajatahojen kyvyttömyydestä vastata niille kuuluvista tehtävistä.

Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustamisen kokemuksista ja näkemyksistä kertoivat kokonaisuudessaan, että taloudellinen avustaminen on monitasoista ja -ulotteista. Taloudellisen avustamisen kautta diakoniatyöntekijät tukivat asiakasta hänen yksilölliset, yhteisölliset, yhteiskunnalliset ja spirituaaliset kontekstit huomioiden. Auttamistyö oli syvästi sidoksissa myös diakoniatyöntekijöiden omaan elämänhistoriaan sekä kokemuksiin spiritualiteetista työnsä arvolähtökohtana, ihmiskuvan rakentajana ja auttamisen menetelminä.

Taloudellisen avustamisen tehtävissä diakoniatyöntekijät tasapainottelivat yksilökohtaisen karitatiivispainotteisen asiakastyön sekä yhteiskuntapoliittisen vaikuttamistyön ja yksilön valtautumista ja aktiivista kansalaisuutta tukevien työmuotojen välillä. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun kokemukset ja näkemykset kertovat diakoniatyön professionaalisuudesta, joka on selkeästi siirtymä- tai taitekohdassa. Tältä osin nykydiakonia heijastaa historiaansa, sillä yhteiskunnalliset, yhteisölliset ja yksilölliset kehitysprosessit ovat haastaneet diakoniatyötä aina uudelleen tulkitsemaan itseään, tehtäväänsä ja spiritualista sanomaansa. Diakoniatyöntekijöiden tietoisuus professionaallisuudestaan on kietoutunut muuttuviin sosiaalisiin ja kulttuurisiin olosuhteisiin sekä toisaalta käsitykseen diakonian tiettyjen elementtien pysyväisyydestä. Tutkimustulosten mukaan diakoniatyön professionaalisen identiteetin keskiössä on tilannelähtöisyys, joka tukee asiakkaiden erilaisuuden kohtaamista ja kunnioittamista. Tällöin diakonia ei vain tunnista ryhmien välisiä eroja,

vaan on eettisesti sitoutunut asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, identiteetteihin ja ainutkertaiseen ihmisarvoon.

Jotta diakoniatyö pystyy säilyttämään herkkävaistoisen reagointi- ja avustuskykynsä myös myöhäismodernin maailman kompleksisuudessa, sen tulee pitää kiinni omista näkökulmistaan ja orientaatioistaan, jotka toimivat dialogissa muuttuvien tilanteiden kanssa. Muussa tapauksessa diakoniatyön omaleimaiset arvot ja traditiot voivat pitää yllä staattista diakoniaa, diakonian työntekijäkeskeisyyttä ja työntekijän itseriittoista tapaa määritellä avunsaajat ja tarpeet, mikä korostaa diakonian paternalismia. Paternalismi voi vaikeuttaa tutkimustuloksissa esille nousevaa diakoniatyön valtautumis- ja kansalaisuuskeskeisten työorientaatioiden kehittämistä.

Avainsanat:
Diakoniatyö, valtautuminen, työmotivaatio, asiantuntijuus,
professionaalisuus, kansalaisuus.

Esipuhe

Tutkija tekee laadullista tutkimusta koko persoonallaan; niillä kyvyillä, tiedoilla ja taidoilla, joita hänellä on. Tutkimusprosessin aikana tutkimusosaaminen kehittyy, mutta tärkeintä lienee kuitenkin se, miten prosessi kasvattaa ja opettaa tutkijaa kokonaisvaltaisena ihmisenä. Tutkimusprosessiini ja elämääni sisältyvät kokemukset, onnistumiset ja harharetket luovat kokonaisuuden, joita ei voi erottaa toisistaan. Niiden tuloksena on syntynyt tämä väitöskirjatutkimus.

Tutkimuksessa olennainen osa on prosessiin eri tavoin myötävaikuttaneet henkilöt ja verkostot. Lämpimät kiitokseni osoitan väitöskirjani ohjaajalleni professori Eila Helanderille. Hänen ohjauksensa ja kysymyksensä ovat vieneet työtäni eteenpäin ja auttaneet löytämään erilaisia tapoja tarkastella tutkittavia ilmiöitä. Ohjaajani dosentti Anne Birgitta Pessi on haastanut minua kerta toisensa jälleen syventämään ja laajentamaan ajatteluani. Yhdessä Anne Birgitan kanssa olen rakentanut tutkijan identiteettiäni. Olet myös jaksanut lukea työni lukuisia eri versioita sekä luonut uskoa minuun ja tutkimuksen valmistumiseen. Sydämellinen kiitos, Anne Birgitta! Kiitän Eilaa ja Anne Birgittaa myös mahdollisuudesta osallistua tutkijana ja saada rahoitusta tutkimushankkeeseen Welfare and Values in Europe (WaVE). Kiitän myös yhteistyöstä hankkeessa Religion in Trasforming Solidarity (RiTS).

Lämpimät kiitokseni osoitan tutkimukseni esitarkastajille professori Irene Roivaiselle ja professori Mirja Satkalle. Heidän asiantuntevat ja perusteelliset lausuntonsa osoittivat käsikirjoitukseni puutteet ja rohkaisivat minua niiden korjaamisessa. Kiitän Ireneä arvokkaista neuvoista, keskusteluista ja sydämellisestä kannustuksesta. Totesit kerran, että Kainuun naisten on hyvä pitää yhtä. Kiitos yhteydestäsi! Mirjaa Satkaa kiitän myös lupautumisesta vastaväittäjäkseni.

Tutkimukseni alkujuuret sijoittuvat Viimeisellä luukulla -tutkimusprojektiin, jota johti tutkimusprofessori Heikki Hiilamo. Parhaat kiitokseni Heikille kutsusta tulla projektin tutkijaksi sekä arvokkaista huomioistasi, jotka ovat auttaneet minua tutkimusmatkani eri vaiheissa. Viimeisellä luukulla -tutkimuksen ohjausryhmän jäsenet olivat mitä upein tuki tutkijan alkutaipaleellani. Lämmin kiitos professori Raili Gothóni, kansalaistoiminnan johtaja Henrietta Grönlund, hiippakuntasihteeri Hilkka Mäkelä ja työalasihteeri Tiina Saarela. Raili Gothónia kiitän toimimisesta väitöstilaisuuteni kustoksena.

Tutkimustyöni aikana olin mukana Diakoniatyö kartalle -projektissa, jossa syvennyimme paikallistason monimuotoiseen diakoniatyöhön. Osoitan kiitokseni ohjausryhmän puheenjohtajalle Reijo Räisäselle, diakoni Anna Kalskeelle, diakoni Maria Helinille, suunnittelija Tiina Holappa-Lehtiselle, kehittämispäällikkö Eeva Honkanummelle, diakoni Jyrki Myllärniemelle, diakoni Merja Lehtisalolle, hiippakuntasihteeri Helena Tuomiselle sekä kirkkoherra Roger Rönnbergille. Kiitän Reijoa, Eevaa ja Annaa tutkimukseni osajulkaisujen kommentoinneista myös tutkimuksen myöhäisemmissä vaiheissa. Anna, iloitsen syntyneestä ystävyydestämme.

Tutkimukseeni ovat myötävaikuttaneet monet henkilöt, joiden kanssa minulla on ollut ilo keskustella ja saada arvokasta palautetta ja ajattelun aiheita. Kiitän professori Marjaana Seppästä, dosentti Mikko Malkavaaraa, työalasihteeri Katri Suhosta, avustusvalmistelijoita Jaana Valtosta ja Titi Gävertiä, koulutuksen työalasihteeri emeritus Riitta Helosvuorta, lehtori Liisa Lampelaa ja kasvatustieteiden maisteri Maija Ritokalliota. Pastori Jorma Sutista, tutkija Ilona Rauhalaa ja lehtori Sanna Juntusta haluan lämpimästi kiittää väitöskirjani käsikirjoituksen kielenhuollosta. Kiitos Jorma kiinnostuksestasi työtäni kohtaan ja rohkaisusta nähdä työni eri ulottuvuuksia uusin silmin.

Kirkkososiologian jatko-opiskelijoiden kanssa olemme jakaneet vuosien ajan tutkimukseen liittyviä iloja ja suruja. Kiitän erityisesti Sanna Lehtistä, Paula Närheä, Tomi Oravasaarta ja Päivi Pöyhöstä. Lämpimät kiitokset Päivi lukemattomista myötäelämisen ja ystävyyden hetkistä. Helsingin yliopiston käytännöllisen teologian laitoksen henkilökunta oli merkittävä tuki aloittelevalle tutkijalle. Siellä syntyneet ystävyyssuhteet ovat kantaneet elämässä eteenpäin. Sydämellinen kiitos erityisesti osastosihteeri Päivi Rönnqvistille, teologian tohtori Eija Hanhimäelle ja opintoasiain suunnittelija Sanna Lumikolle.

Parhaat kiitokseni osoitan nykyiselle työyhteisölleni, Kirkon Kasvatus ja Nuorisotyön yksikölle (KKN). Kiitän erityisesti esimiestäni johtaja Marja-Leena Toivasta, työpariani korkeakoulutyön sihteeriä Jussi Murtovuorta ja toimistosihteeri Pirjo Sunia rohkaisevasta ja joustavasta suhtautumisesta työn ja tutkimuksen välillä tasapainottelevaan työalasihteeriin. Kiitän Kirkon Diakonia ja Yhteiskuntatyön yksikköä (KDY) ja johtaja Kalle Kuusimäkeä yhteistyöstä. Lämpimät kiitokseni KKN:lle ja KDY:lle tutkimukseni julkaisemista kirkkohallituksen julkaisusarjassa.

Tutkimukseni tekeminen ei ole onnistunut ilman taloudellista tukea. Osoitan kiitokseni Kirkon tutkimuskeskukselle saamastani apurahasta.

Kiitän lämpimästi ystäviäni elämän moninaisuuden esille tuomisesta ja virkistävistä keskusteluista. Suuri kiitos lapsuuden ystävilleni Anna H. Juntuselle ja Leena Heikkiselle, joiden kanssa olemme ihmetelleet elämää vuorokauden ajasta riippumatta.

Sydämellinen kiitos lapsuuden perheilleni, jotka ovat antaneet minulle purjeita ja suuntia elämänvesille. Kiitos kaikesta tuesta ja rohkaisusta tutkimusmatkani myrskyisilläkin vesillä. Sanat eivät riitä kertomaan siitä kaikesta tuesta, jonka minä ja perheeni olemme saaneet pikkusiskoltani teologian kandidaatti Anna E. Juntuselta tutkimustyön ja elämän eri vaiheissa. Lämmin kiitos Anna avustasi ja välittämisestäsi.

Rakkaimmat kiitokseni osoitan aviopuolisolleni Jussi Hämäläiselle. Kiitos Jussi lämmöstäsi ja rakkaudestasi. Olet huolehtinut arjestamme ja jaksanut, vaikka olen unohtunut pitkiksi ajoiksi tutkimukseni ääreen sotkuisten kirjapinojen keskelle. Omistan tämän väitöskirjani elämäni säteilevälle valolle, pojalleni Einolle. Yhdessä Jussin ja Einon kanssa saamme odottaa elämän uutta ihmettä.

Kiitos kaikille niille evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöille, jotka ovat olleet tässä tutkimuksessani eri tavoin mukana. Kiitos diakoniatyöntekijöille auttamistyöstänne!

Klaukkalassa syksyn ensimmäisenä sunnuntaina 4.9.2011

Elina Juntunen

Sisällys

ABSTRACT III
TIIVISTELMÄ VI

ESIPUHE IX

SISÄLLYS XII
Osajulkaisut XIV
Liitteet XIV
Kuviot XV
Taulukot XV

1. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT 1
1.1 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus 1

2. SEURAKUNTADIAKONIAN SYNTYMINEN JA KEHITTYMINEN SUOMESSA 7
2.1 Seurakuntadiakonian ja taloudellisen auttamisen käsitteelliset määrittelyt 7
2.2 Diakoniatyön yhteiskunnallinen paikka 11
2.3 Diakoniatyön kehitys hyvinvointivaltion muotoutumisessa 14
2.4 Kirkko ja diakoniatyö hyvinvointivaltion kultakaudesta 1990-luvun lamaan 21
2.5 Taloudellinen avustaminen diakoniatyön historiassa 28
2.6 Diakoniatyön taloudellinen avustaminen 2000-luvulla 32
2.6.1 Toimeentulotuki 32
2.6.2 Taloudellisen avustamisen ajankohtaiset tutkimukset 35
2.6.3 Taloudellinen avustaminen tilastoissa 42

3. TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ, METODOLOGIA JA LUOTETTAVUUS 48
3.1 Tutkimustehtävä 48
3.2 Laadullinen tutkimus metodologisena lähestymistapana 50
3.3 Aineistot 54

3.3.1 Teemahaastattelut 54
3.3.2 Diakoniatyöntekijöiltä kerätty kysely 58
3.3.3 Diakoniabarometri 2009 59
3.3.4 Aineistojen luotettavuuden arviointi 60
3.4 Aineistojen analyysi 62
3.4.1 Sisällönanalyysi 62
3.4.2 Analyysin luotettavuuden arviointi 65
3.5 Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit ja tutkijan asema 66

4. VÄITÖSKIRJAN OSAJULKAISUT 74
4.1 Osajulkaisujen esittely 74

5. TULOKSET: MONITAHOINEN TALOUDELLINEN AUTTAMINEN 83
5.1 Kokemukset taloudellisesta avustamisesta yhteiskunnan, yhteisöjen, yksilöiden ja spiritualiteetin konteksteissa 83
5.2 Yhteiskunnan rakenteet ja muutokset taloudellisen auttamisen suuntaajina 84
5.3 Yhteisöistä ja paikallisuudesta rakentuva auttaminen 88
5.4 Yksilökeskeinen auttaminen 93
5.5 Spiritualiteetti osana auttamista 97
5.5.1 Taloudellinen apu ilman spiritualiteettia? 97
5.5.2 Taloudellisen auttamisen spirituaaliset traditiot ja arvot . 103
5.5.3 Spiritualiteetti taloudellisen auttamisen vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa 105
5.5.4 Spiritualiteetti taloudellisen auttamisen menetelmissä 107
5.6 Yhteenveto ja johtopäätökset 110

6. POHDINTA: PATERNALISTISESTA DIAKONIASTA KOHTI KANSALAISKESKEISTÄ DIAKONIAA? 118
6.1 Diakoniatyö vallan ja vallattomuuden valokeilassa 118
6.2 Diakoniatyön tutkimus ylihuomenna 125

TUTKIMUSAINEISTOT 129
KIRJALLISUUS 129
OSAJULKAISUT 156
LIITTEET 155

OSAJULKAISUT

Tähän väitöstyöhön kuuluvat seuraavat osajulkaisut:

Artikkeli 1 (A1):
Juntunen, E. (2007). ”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden motivaatio taloudelliseen auttamiseen. Diakonian tutkimusaikakauskirja 2 (2007), 87–108.

Artikkeli 2 (A2):
Juntunen, E. (2009). Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä. Janus 17 (2), 139–155.

Artikkeli 3 (A3):
Juntunen, E. (2010). Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta. Aikuiskasvatus 1 (2010), 17–29.

Artikkeli 4 (A4):
Juntunen, E. (2011). Jännitteiden diakonia. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset taloudellisen avustustyön jännitteistä. Teologinen aikakauskirja 1 (2011), 2–20.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko
Liite 2. Kysely Espoon ev.lut. seurakuntien diakoniatyöntekijöille
Liite 3. Diakoniabarometri 2009

KUVIOT

Kuvio 1. Diakonian taloudellisen auttamisen elementit 38
Kuvio 2. Diakoniatyön taloudellisen avun spirituaaliset ulottuvuudet 99
Kuvio 3. Diakoniatyön monimuotoinen taloudellinen apu valtautumisen tukemisena ja suhteena kansalaisuuden vahvistamiseen 123
Kuvio 4. Kansalaisuus ja spiritualiteetti suhteessa erillisartikkeleitten teemoihin 128

TAULUKOT

Taulukko 1. Diakoniatyöntekijöiden asiakaskontaktit syyn mukaan vuonna 2009 44
Taulukko 2. Diakoniatyön taloudellisen avun antaminen ruoka-avun ja muun taloudellisen avustamisen mukaan 45
Taulukko 3. Koonti osajulkaisujen tutkimusaineistoista 54
Taulukko 4. Esimerkki analyysiprosessista 64
Taulukko 5. Yhteenvetotaulukko diakoniatyöntekijöiden keskeisimmistä taloudellisen auttamisen kokemuksista ja näkemyksistä ... 111

1. Tutkimuksen lähtökohdat

1.1 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

Suomessa suuri osa väestöstä voi aina vain paremmin, mutta yhä laajemmalle joukolle selviytyminen jokapäiväisestä elämästä on suoriutumista. Kehitys on voimistanut ihmisten välistä taloudellista ja sosiaalista eriarvoisuutta, ja suunta voi viedä Suomen kohti luokkayhteiskuntaa. (Vaarama 2011, 15.) Evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö toimii usein ihmisten viimesijaisena auttajatahona. Diakoniatyö reagoi ihmisten hätään esimerkiksi silloin, kun julkisen sektorin tuki ei riitä tai se toimii hitaasti.[1] Diakoniatyöllä on nykypäivänä merkittävä rooli asiakkaidensa hyvinvoinnin ja osallisuuden tukijana sekä suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan palvelu- ja tukiverkoston paikkaajana ja täydentäjänä. Diakoniatyöntekijät antavat taloudellista apua niin

[1] Syksyllä 2008 kansainvälisestä rahoituskriisistä alkaneen uuden laman vaikutukset ovat heijastuneet diakoniatyöhön muun muassa asiakkaiden ja avustamisen määrän kasvuna; eräässä helsinkiläisessä seurakunnassa diakoniaruokailijoiden määrä on kasvanut kaksinkertaiseksi laman myötä (Usko, toivo ja rakkaus 5.4.2010[1]). Myös sosiaalitoimistot ovat ilmoittaneet, että toimeentulotukea hakevien määrä on lisääntynyt voimakkaasti. Esimerkiksi Helsingissä toimeentulotukea tarvitsevat työttömät, lomautetut, työttömyysturvaa odottavat sekä pienyrittäjät, jotka eivät enää pysty elättämään itseään työllään (HS 9.3.2010). Kirkko on vaatinut talvella 2011 seuraavalta hallitukselta tulo- ja terveyserojen kaventamista. Kirkon työntekijöiden havaintojen mukaan voimakkaat tuloerot ovat lisänneet myös terveyseroja. (Evankelisluterilainen kirkko 15.5.2011.)

tilapäisistä toimeentulo-ongelmista kärsiville kuin myös pitkäaikaisköyhyydessä eläville. Taloudelliselle avustamiselle on ollut jatkuva tarve johtuen siitä, ettei heikoimmassa asemassa olevien taloudellinen tilanne ole parantunut sen jälkeen, kun se romahti 1990-luvun laman seurauksena. Diakoniatyön kautta on herätelty keskustelua taloudelliseen apuun johtavien ongelmien rakenteellisista syistä, mutta ongelmien ratkaisuun ei ole löydetty toimivia vaihtoehtoja. (Roivainen 2003; Hiilamo ym. 2008, 123–124.)

Kirkon antama taloudellinen apu perustuu lähimmäisen rakkauden toteuttamiseen eli lähimmäisen auttamiseen. Diakonian tehtävä on kirkkojärjestyksessä kirjattu seuraavasti (KJ 4:3): ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta”. Määritelmän mukaan diakoniatyöllä on velvollisuus auttaa, mutta kenelläkään ei ole subjektiivista oikeutta apuun. Diakoniatyön taloudellinen apu kuuluu syvästi diakonian hengen mukaiseen työhön, vaikka jännitteitä on syntynyt ennen kaikkea diakonian sosiaaliturvajärjestelmää paikkaavasta roolista. Sosiaaliturvan paikkaamisen on pelätty muuttavan diakoniatyön hätäavun luonnetta, jolloin se menettää jotain erityisosaamisensa tarjoamista mahdollisuuksista. (Grönlund & Juntunen 2006, 185.) Toisaalta taloudellisen avustamisen tehtävissä diakoniatyöntekijät saavuttavat myös sellaisia ainutlaatuisia kohtaamisen, auttamisen, yhteistyön ja vaikuttamisen mahdollisuuksia, joita se ei välttämättä muissa tehtävissä tavoittaisi. Tämän väitöskirjatutkimuksen sisältämissä osajulkaisuissa olen tarkastellut diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudellisesta avustamisesta muun muassa valtautumisen ja asiantuntijuuden näkökulmista, jotka kuvaavat diakoniatyön ominaislaatuista tehtävää ja roolia erityisesti asiakkaiden elinolosuhteisiin vaikuttamisen kannalta.

Diakoniatyössä on kyse epävirallisesta, mutta erittäin laajasta kirkon sosiaalisesta työstä (Karjalainen 2000, 268–269). Diakoniabarometrin (2009) mukaan diakoniatyön työmuodoissa korostuvat taloudellinen avustaminen, yhteistyö erityisesti kunnan sosiaalitoimen kanssa, sielunhoitotyö, erilaiset hallinnolliset tehtävät, vapaaehtoistyön järjestäminen sekä diakoninen perhetyö. Voimakkaimmat paineet kohdistuvat eritoten taloudelliseen avustamiseen. (Oravasaari 2009.) Kirkkohallituksen keräämien diakoniatilastojen perusteella vuonna 2008 diakoniatyössä autettiin eri tavoin yli puolta miljoonaa asiakasta. Taloudellista avustamista kohdistettiin noin 140 000 asiakkaalle.

Seurakunnat käyttivät aineelliseen apuun vuonna 2008 lähes kuusi miljoonaa euroa (Suomen ev.lut. kirkon tilastollinen vuosikirja 2008).[2] Taloudellinen avustaminen käsitetään usein aineelliseksi auttamiseksi, esimerkiksi laskujen maksamiseksi, ruokakassien tai osto-osoitusten antamiseksi. Taloudellisen avustamisen kokonaisuuteen diakoniatyöntekijät itse liittävät myös henkisen ja hengellisen auttamisen. Apuun liittyy huomattavan paljon muun muassa erilaista sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä neuvontaa sekä asiakkaan perusoikeuksien ajamista ja henkisen jaksamisen tukemista. (Juntunen 2006.)

Diakoniatyön tehtävät ovat olleet vahvasti sidoksissa yhteiskunnallisiin muutoksiin, esimerkiksi kunnalliseen sosiaali- ja terveyspalvelujen kehitykseen. Muutokset vaikuttavat diakonian kulloistenkin avustusmuotojen painottamiseen ja laajuuteen. Diakoniantyön avustusmuodoista taloudellinen avustaminen on kulkenut tavalla tai toisella aina diakonian avustustehtävien osana. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen laajentumisen kaudella 1970–80-luvulla (mm. kansanterveyslaki vuonna 1972) diakoniatyön taloudellinen avustaminen oli suhteellisen pientä. 1990-luvun laman aikana ja sen jälkeen taloudellinen avustaminen kasvoi rajusti ja diakoniatyö kohdistui velkaantuneiden ja muiden taloudellisissa vaikeuksissa olevien auttamiseen sekä heidän oikeuksiensa puolesta puhumiseen. (Yeung 2003.)[3] Syksyllä 2008 alkaneen uuden laman seurauksena diakoniatyön paineet kohdistuvat jälleen taloudelliseen avustamiseen, vaikka avustaminen jäi keskeiseksi osaksi diakoniatyötä jo 1990-laman jälkeen. Uuden laman seuraukset saattavat olla kuitenkin edellistä lamaa syvemmät, sillä köyhiä ja syrjäytyneitä on tänään enemmän kuin 1990-luvun laman aikana, ja ihmisillä on edelliseen laman verrattuna yhä kipeämpiä ongelmia. Perusturva suhteessa yleiseen tulotasoon oli selvästi parempi 1990-luvun alussa kuin 2000-luvulla. (Hiilamo 2009.)

Taloudellisen avustamisen jäädessä diakoniatyön pysyväksi ja keskeiseksi työmuodoksi on avustaminen herättänyt erilaisia jännitteitä. Kuten jo edellä mainitsin, taloudelliseen avustamiseen on suhtauduttu diakoniassa kriittisesti silloin, kun apu on kohdistunut julkisen sosiaaliturvan aukkojen paikkaa-

---

[2] Summa ei sisällä rovastikuntien, hiippakuntien ja kirkon diakoniarahaston avustuksia.

[3] Vuoden 1995 kuntalain perusteella kunnilla on mahdollisuus tehdä laajasti yhteistyötä muun muassa seurakuntien kanssa (Kuntalaki 17.7.2010).

miseen. Diakoniatyössä on muistutettu, että sosiaaliturvan järjestäminen on yhteiskunnan tehtävä, joka tulee toteuttaa universaaliperiaatteen mukaisesti. Diakoniatyö on kuitenkin joutunut ottamaan vastuulleen hyvinvointivaltiolle kuuluvia tehtäviä. Diakoniatyön toimijat ovat esittäneet huolensa ja havaintonsa universaalin sosiaaliturvajärjestelmän rapautumisesta ja suomalaisen yhteiskuntapolitiikan muuttumisesta aikaisempaa vahvemmin kansalaisen yksityistä vastuuta ja aktiivisuutta korostavaan suuntaan. Hyvinvointivaltion ”suunnanmuutos” (Julkunen 2001) on voimistanut yksilön omillaan pärjäämisen eetosta, sillä kansalaisten hyvinvointi voidaan parhaiten taata heidän oman, aktiivisen osallistumisen avulla (Beresford 2001, 416). Muutos on johtanut myös ajatteluun, jonka mukaan hyvinvointivaltion instituutiot ja ammattilaiset voitaisiin korvata yhä herkemmin yhteisöillä ja vapaaehtoistyöllä (Sennett 2004, 155). Kunnallisen sosiaalityön kontekstissa on havaittu, että kaikkein köyhimmät ja huono-osaisimmat joutuvat sosiaalityön kasvottoman etuuskäsittelyn asiakkaiksi sekä epävirallisen avun, kirkon ja kolmannen sektorin asiakkaiksi (Mäntysaari 2006; Hänninen & Karjalainen 2007).

Diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteet eivät johdu vain hyvinvointivaltion palveluiden aukkojen paikkaamisesta tai täydentämisestä. Kyse on myös siitä, mikä on diakoniatyöntekijöiden itseymmärrys taloudellisesta auttamisesta ja sen asemoitumisesta suhteessa asiakkaan avun tarpeeseen ja yhteiskunnan auttamisjärjestelmään. Avustustyön epäselvä asema liittyy diakoniatyössä ja palvelujärjestelmässä siihen, että diakonian taloudellista apua ei juuri tarvittu hyvinvointivaltion rakentamisen aikaan 1970–80-luvulla. (Malkavaara 2007, 110–113). Kun 1990-luvun laman jälkeen avun tarve voimistui ja muuttui pysyväisluonteiseksi, kirkossa ei ole löydetty yhteisiä pelisääntöjä taloudellisen avustamisen keskeisiin kysymyksiin. Niitä ovat esimerkiksi avustamisen luonne tai yhteistyön laajuus ja sopimuksellisuus julkisten auttajatahojen (usein kunnan sosiaalitoimi) kanssa.

Edellä esitetyt näkökulmat kuvaavat diakoniatyön taloudellista avustamista jännitteisenä suhteessa julkisiin hyvinvointipalveluihin ja niissä tapahtuneisiin muutoksiin sekä diakoniatyöntekijöiden omaan itseymmärrykseen auttami-sen tehtävästä ja asemasta. Edellä kuvatun kaltainen diakoniatyön taloudellisen avun jännitteisyys nousi esille myös tämän väitöskirjaprosessin perustana olevasta Viimeisellä luukulla -tutkimuksesta (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006). Viimeisellä luukulla -tutkimus koski viimesijaisen sosiaaliturvan puutteita diakoniatyön taloudellisen avustamisen nä-

kökulmasta, taloudellisen avun muotoja ja luonnetta sekä diakoniatyöntekijöitä yhteiskunnallisina vaikuttajina. Suurin osa tutkimuksessa mukana olleista diakoniatyöntekijöistä piti taloudellista apua luovuttamattomana osana diakoniaa, mutta kokivat auttamisen erittäin jäsentymättömäksi. (Juntunen 2006, 90–93; 167; 170; 175–176.) Tässä tutkimuksessa päätin keskittyä diakoniatyöntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin taloudellisesta auttamisesta, sillä niiden analysointi voi jäsentää työntekijöiden professionaalista itseymmärrystä auttamisesta sekä suunnata avun yhteiskunnallista paikkaa. Kysyn siis tutkimuksessani: millaisia kokemuksia ja näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on taloudellisesta auttamisesta asiakastyössä?

Tutkimukseni näkökulmana ovat diakoniatyöntekijöiden omat kokemukset ja näkemykset taloudellisen auttamisesta. Väitöskirjatutkimukseni osajulkaisussa tarkastelin diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudellisesta auttamisesta työmotivaation (artikkeli 1, A1) valtautumisen (artikkeli 2, A2), asiantuntijuuden (artikkeli 3, A3) ja jännitteiden (artikkeli 4, A4) näkökulmista. Vaikka tässä tutkimuksessa tutkin taloudellista apua asiakastyössä, merkille pantavaa kuitenkin on, että auttamisessa ei ole kyseessä vain diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuva kohtaaminen. Kuten myös Pohjola (1993, 93) toteaa, auttamistyössä yhdistyvät henkilöistä riippumatta palvelujärjestelmien toimintakäytännöt sekä niiden kulttuurit ja ideologiat.

Tutkimukseni sijoittuu kirkkososiologiseen tutkimuskenttään, jossa tarkastelen kirkon diakoniatyötä osin itsenäisenä auttamisjärjestelmänä ja osin suhteessa hyvinvointipalveluihin, erityisesti kunnalliseen sosiaalityöhön. Nojaudun tutkimuksessani sekä teologiseen että yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Diakonian omassa tutkimusperinteessä työni edustaa monitiedetutkimusta mutta se on myös mahdollisuus diakonian tutkimuksen, diakonian oman tieteen, vahvistamiseen.[4]

[4] Diakonian tutkimus on ollut voimakkaassa kasvussa erityisesti 2000-luvulla. Diakonian tutkimuksen kehittämisessä on ollut pääsääntöisesti kaksi linjaa. Ensimmäinen koskee saksalaista esikuvaa, jossa diakonian tutkimus on nähty itsenäisenä tieteenalana. Toisen linjan mukaan diakonian tutkimusta tulisi edistää kaikilla mahdollisilla tieteenaloilla. (Pokki 2009, 112.)

Tässä väitöskirjatutkimukseni yhteenvetoluvussa kokoan yhteen tutkimukseni lähtökohdat, diakoniatyön historiallisen kehityksen, aikaisemman tutkimuksen, tutkimusmetodologiset ratkaisut, osajulkaisujeni keskeisimmän sisällön ja tutkimustulokset. Lopussa käyn keskustelua keskeisimmistä tuloksista teoreettisten näkökohtien ja aikaisemman tutkimuksen valossa.

2. Seurakuntadiakonian syntyminen ja kehittyminen Suomessa

2.1 Seurakuntadiakonian ja taloudellisen auttamisen käsitteelliset määrittelyt

Diakonia on evankelisluterilaisen kirkon perustehtävä. Kirkkolaissa (1 luku, 2 §) on lueteltu ne tehtäväalueet, joilla kirkko toimii yhteiskunnassa: ”Tunnustuksensa mukaisesti kirkko julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramentteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisenrakkauden toteuttamiseksi”. Kirkkojärjestys (4. luku, 3 §) määrittää diakoniaa seuraavasti: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta”.

Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniaorganisaatio ja sen resurssit ovat vahvoja. Diakoniaorganisaation erityisyys perustuu seurakuntadiakoniaan, mutta myös seurakuntien ja diakonialaitosten, -säätiöitten ja -järjestöjen tiiviiseen yhteistyöhön.[5] Diakoniatyön puitteissa toimii myös noin 25 000 va-

[5] Diakonian toimijoihin kuuluvat diakonian hallinnosta, kehittämisestä ja kouluttamisesta vastaavat tahot rovastikunnissa, hiippakunnissa ja kirkkohallituksessa. Diakoniaa toteutetaan myös laitoksissa. Suomessa on viisi diakonialaitosta, jotka toimivat Helsingissä, Lahdessa, Porissa, Pieksämäellä ja Oulussa. Niillä on sairaaloita ja hoitolaitoksia ja ne toteuttavat diakonian kehittämiseen liittyviä projekteja. Kristil-

paaehtoista henkilöä. (Diakonia. Toimijat suomalaisessa diakoniassa 2011.) Tutkimuksessani keskistyn erityisesti *seurakuntadiakoniaan* ja diakoniavirassa olevien tekemään työhön. Seurakuntadiakonia toteutuu osana paikallisseurakuntien toimintaa, ja sitä tekevät ammatillisesti koulutetut diakoniaviranhaltijat (Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010). Vuonna 2008 seurakuntadiakoniaa toteutti 1457 diakoniatyöntekijää, mikä oli 6,8 % seurakuntien henkilöstön määrästä (Suomen ev.lut kirkon tilastollinen vuosikirja 2008, 33). Vertailun vuoksi voidaan ottaa huomioon, että sosiaalityöntekijä-nimikkeellä työskenteli vuonna 2008 yhteensä 4140 henkilöä (Kuntien sosiaali- ja terveyspalvelujen henkilöstö 2008).

Seurakuntadiakonian voidaan sanoa vakiinnuttaneen paikkansa erityisesti vuoden 1943 jälkeen, jolloin kirkolliskokouksen päätöksen mukaan jokaiseen seurakuntaan oli perustettava diakonian virka. Seurakuntadiakonia on käytännössä avun ja tuen suuntaamista ihmisille kaikilla heidän elämänalueillaan. Diakonian perustehtävänä on ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Diakoniatyölle on tyypillistä yksilötyö, ryhmätoiminta, yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja kansainvälinen sosiaalinen vastuunkanto. Diakoniatyössä voidaan antaa apua ja tukea niin hengellisesti, henkisesti, fyysisesti kuin taloudellisesti. (Diakonia. Mitä on suomalainen diakonia? 2011.)

Seurakuntadiakonialle on ollut ominaista 1990-luvun laman jälkeisistä vuosista lähtien vastaanottotoiminnan voimistuminen, mikä on vienyt resursseja diakonian perinteiseltä ja usein muihin toimijoihin nähden ainutlaatuiselta kotikäyntityöltä.[6] Vuonna 2009 asiakaskontakteista 48,8 % tapahtui diako-

---

listä palvelua ja lähimmäisvastuuta varten on perustettu myös erilaisia vapaaseen järjestäytymiseen perustuvia yhdistyksiä ja säätiöitä. Merkittävimpiä niistä ovat Suomen Kirkon Sisälähetysseura / Kirkkopalvelut, kaupunkilähetykset ja Diakonia ry. Itsenäisenä säätiönä toimiva Kirkon Ulkomaanapu huolehtii kansainvälisestä diakoniasta. Kirkkohallituksen yhteydessä toimii Kirkon diakoniarahasto, joka antaa avustuksia taloudellista vaikeuksissa oleville seurakuntien diakoniatyön kautta. (Diakonia. Toimijat suomalaisessa diakoniassa 2011.)

[6] Vastaanottotoiminta ja työikäisten asiakkaiden kohtaaminen olivat diakoniatyön pääasiallisia, mutta eivät ainoita diakoniatyöntekijöiden keinoja vastata 1990-luvun laman aiheuttamaan hätään. Diakoniatyön innovatiivisia muotoja olivat työttömien ruokailut, muu avoimien ovien toiminta ja yhteistyö työttömien yhdistysten kanssa. (Hiilamo 2010, 9.)

niavastaanotoilla ja kodeissa 35,4 % (Suomen ev.lut kirkon tilastollinen vuosikirja 2009). Seurakuntadiakonian toimintamuotoja suunnataan alueen huono-osaisuuden mukaan. Alueilla, joissa huono-osaisuus korostuu, diakoniatyössä painottuu vastaanottotoiminta (Grönlund & Hiilamo 2006). Diakoniatyöntekijöiltä kerätystä kyselystä havaittiin, että 2000-luvun aikana diakoniatyöstä on muodostunut aikaisempaa kirjavampaa, ja avustamisen tehtävistä erityisesti sielunhoidon osuus on kasvanut (Yeung 2007, 12–13).

Diakoniatyöntekijät saavat koulutuksensa Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Opistotasoinen diakoniakoulutus vakiintui Diakonia-ammattikorkeakouluun (Diak) vuonna 2000. Diakonia-alan koulutus jäsentyy diakoniseen sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan laaja-alaiseen koulutusohjelmaan. Kaikki kirkon diakoniatyön virkaan haluavat opiskelijat saavat Diakista kaksoispätevyyden, joka merkitsee sitä, että opiskelija on samanaikaisesti myös pätevä sosionomi tai sairaanhoitaja. Kirkon tehtäviin vaadittavat teologiset ja kirkolliset opinnot määrittelee evankelisluterilaisen kirkon piispainkokous. Diakonia- ja kasvatusalan teologisten ja kirkollisten opintojen laajuus on 90 opintopistettä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, kirkolliset kelpoisuudet 2011.) Kaksoispätevyyteen johtava tutkinto on herättänyt muun muassa kysymyksiä siitä, millä tavoin koulutus vaikuttaa diakoniatyöntekijän ammatilliseen identiteettiin (Kettunen 2001, 146–149). Voidaan myös kysyä, millainen koulutuspohja tarjoaa diakoniatyöntekijän asiantuntijuudelle vankimman mahdollisen perustan. Työkokemus ja elämänkokemus yhdessä persoonallisten tekijöiden ja lisäkoulutuksen vuorovaikutuksessa muokkaavat aina kontekstisidonnaisesti diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuutta. (Juntunen 2009b, 89.) Kirkkohallitus odottaa diakoniatyöntekijöiden osaamiselta muun muassa hengellisen työn ja diakonisen asiakastyön osaamista, kirkon organisaation tuntemista ja yhteistyötaitoja sekä yhteisöllistä ja yhteiskunnallista osaamista.[7] (Kirkkohallitus. Diakoniatyöntekijöiden ydinosaamiskuvaus.)

Seurakuntadiakonian taloudellinen auttaminen [8] on kertaluonteista avustamista elämän kriisitilanteissa. Diakonian tarjoamassa taloudellisessa avussa ote-

[7] Kirkon diakoniatyöntekijän ydinosaamisen keskiössä ovat ihmiset, diakoniatyön voimavarana ja kohteena (Diakoniatyöntekijöiden ydinosaamiskuvaus 30.3.2007).

[8] Diakoniatyöstä kerätään vuosittain kirkkohallituksen toimesta seurakuntakohtaisia tilastoja. Diakoniatyöntekijät merkitsevät lomakkeille tiedot asiakaskontakteis-

taan huomioon ihmisen yksilöllinen tilanne (Saarela 2005). Kirkon taloudellinen apu katsotaan viimeiseksi avustamisen muodoksi ja muut avustamisen kanavat kartoitetaan ennen avustamiseen ryhtymistä. Asiakkaalta pyydetään suostumus siihen, että työntekijä saa ottaa yhteyttä avustuksen myöntämisen kannalta tarpeellisiin tahoihin. Taloudellinen apu myönnetään aina tiettyyn tarkoitukseen. (Taloudellisen avustamisen ohjeet 2011.) Avun saamisen perustana ei ole seurakunnan jäsenyys, vaan apua pyritään suuntamaan yksilöllisen tarpeen mukaan (Juntunen 2006).

Seurakunnan tulee varata henkilö- ja talousresurssejaan avustamiseen paikallisen tarpeen mukaan. Taloudelliseen avustamiseen voidaan käyttää keräys-, kolehti-, lahjoitus- ja testamenttivaroja. (Helsingin hiippakunta. Diakonian avustustoiminnan periaatteita 2005). Tärkein keräystuotto on vuosittain järjestettävä Yhteisvastuukeräys, jonka tuotosta noin 10 % menee seurakunnan avustustoimintaan. Suuremmista avustuksista vastaavat seurakuntayhtymän, hiippakunnan tai Kirkon diakoniarahastot. Jos seurakunnan ja seurakuntayhtymän varat eivät mahdollista taloudellista avustamista, voidaan diakoniatyöntekijöiden toimesta hakea apua hiippakunnan tai kirkon rahastoilta. Tavoitteena on, että rahastoilta saatu apu muuttaisi avunsaajan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti aikaisempaa parempaan suuntaan. Usein rahastoilta hakemisen yhteydessä tavoitellaan pitempiaikaista seurakuntadiakonian asiakastyöskentelyä, jotta asiakas saisi myös henkistä tukea elämäntilanteessaan. (Kirkon diakoniarahasto 2011.)

Seurakuntien taloudelliseen apuun sisältyy rahallista auttamista, kuten osto-osoitusten ja maksusitoumusten antamista. Ne ovat useimmiten pienehköjä rahasummia. Myös ruoka-avustukset ovat yksi avustuskanava.[9] EU-ruuan lisäksi seurakunnissa voidaan jakaa muun muassa paikallisten kauppojen

---

ta, asiakaskontaktien syistä, taloudellisten avustusten määristä, ruokapalvelutilaisuuksista ja ruoka-avustuksista. Tilastojen perusteella ei kuitenkaan voida paneutua kovinkaan syvällisesti siihen, miksi ihmiset hakevat taloudellista apua ja millaista apua he ovat diakoniatoimistoista kaiken kaikkiaan saaneet. Tilastoja ei myöskään pidetä täysin luotettavina, koska ne perustuvat työntekijän omiin arvioihin.

[9] Helsingin hiippakunnan alueella diakonian merkittävin taloudellinen avustuskanava on ruoka-apu. Seuraavana tulevat maksusitoumuksen tai osto-osoituksen antaminen. Muita, pienempiä avustuskanavia ovat muun muassa laskujen maksu, ruokaliput, vaatteet ja vuokranmaksu. (Keltto & Koivisto 2000, 59.)

lahjoittamaa ruokaa. Diakonian taloudelliseen avustamiseen kuuluu myös tukea antava keskustelu. Avun hakemisen taustalla on usein muitakin kuin taloudellisia tekijöitä, kuten sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia. Asiakkaan kohtaamisen tavoitteena on kokonaisvaltainen elämäntilanteen arvioiminen ja mahdollisten ongelmien selvittäminen. Apuun liittyy huomattavan paljon muun muassa erilaista sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä neuvontaa sekä asiakkaan perusoikeuksien ajamista ja henkisen jaksamisen tukemista. (Juntunen 2006.) Taloudellista avustamista toimenpiteenä suunnattiin vuonna 2008 noin 140 000 asiakkaalle. Seurakunnat käyttivät aineelliseen apuun vuonna 2008 lähes 6 miljoonaa euroa[10]. (Suomen ev.lut. kirkon tilastollinen vuosikirja 2008.)

2.2 Diakoniatyön yhteiskunnallinen paikka

Suomessa julkisen vallan ylläpitämillä instituutioilla on pääasiallinen vastuu kansalaisten hyvinvoinnista, ja kolmannen sektorin toiminta on sidoksissa pieniin sosiaalisen työn katvealueisiin. Kirkon ja muiden vapaaehtoista sosiaalista työtä tekevien yhteisöjen avustustyö on todettu paikalliseksi ja sattumanvaraiseksi ilmiöksi, jota määrittävät muun muassa organisaatioiden voimavarat, eivät julkisen vallan täyttämättä jääneet hyvinvointitarpeet. (Grönlund & Hiilamo 2006, 134.) Toisaalta julkisen sosiaaliturvajärjestelmän rinnalla on alettu yhä vahvemmin keskustella hyvinvoinnin sekataloudesta, jossa kolmannella sektorilla ja kirkon diakoniatyöllä, suurimpana yksittäisenä täydentävänä toimijana, on yhä suurempi merkitys.[11] Valtion ja kuntien lisäksi järjestöt ja seurakunnat ovat vahvasti läsnä suomalaisessa sosiaalityössä ja siihen liittyvässä avustustoiminnassa (Saari ym. 2005, 134).

Diakoniatyön yhdeksi suurimmaksi kysymykseksi luonnehditaan sitä, miten se asemoituu nykyisessä yhteiskunnallisessa murroksessa ja sosiaalisen työn

---

[10] Summa ei sisällä rovastikuntien, hiippakuntien ja kirkon diakoniarahaston avustuksia (Suomen ev.lut kirkon tilastollinen vuosikirja 2008).

[11] Hyvinvointivaltiolla on ollut aina myös pluralistinen luonne. Hyvinvointipalvelujen tarjoajina ovat olleet niin vapaaehtoiset kuin yksityiset markkinat. Usein ne ovat olleet hyvinvointivaltion tarjoamien palvelujen täydentäjinä. (Matthies 1996, 307–308.)

järjestelmissä. Vuoden 1972 kansanterveyslain jälkeen diakonialla ei ole ollut selkeää roolia yhteiskunnallisessa sosiaalisessa työssä. (Malkavaara 2007, 118.) Mielenkiintoinen kysymys on, edustaako diakoniatyö sosiaalisen työn kentällä selkeästi kolmatta sektoria vai onko diakonian asemoituminen luontevampaa kolmannen ja julkisen sektoriin väliin. Mitä eri asemoitumiset merkitsevät diakonialle ja sen työn mahdollisuuksille? Miten diakoniatyön asemoituminen ja tehtävät kertovat hyvinvointivaltion kyvystä vastata kansalaisten hyvinvointiin? Diakoniatyön taloudellisen avustamisen monitahoisuus on esimerkkinä siitä, ettei kirkon ja diakonian paikkaa yhteiskunnassa voida tarkastella enää vain valtio-kirkko akselilla, sillä kirkko asemoituu uudella tavalla toimintansa kautta julkinen-kolmas sektori -jatkumolle, jossa sillä voi olla hyvinkin erilaisia rooleja.[12]

Yeungin (2004) mukaan kirkon sosiaalityö voidaan nähdä sekä osana julkisen että voittoa tavoittelemattoman sektorin toimintaa.[13] Kirkon ja julkisen sektorin sosiaalityöllä on samat eettiset ja käsitteelliset perustat, mutta koska kirkolla on laaja vapaaehtoistyöntekijöiden reservi, kuuluu kirkko enemmän voittoa tavoittelemattomalle alueelle. (Yeung 2004, 54–55.) Karjalainen (2000) pitää seurakuntadiakonian auttamistoimintaa kolmanteen sektoriin

---

12 Evankelisluterilaisen kirkon liittäminen osaksi kolmatta sektoria on ollut vaihtelevaa. Jos kolmanteen sektoriin liitetään ei-julkiset yhteisöt, niin tässä tapauksessa kirkot eivät kuuluisi kolmanteen sektoriin, koska kirkolla on useita julkisia tehtäviä. Veronkanto-oikeuden, jäljellä olevat viranomaistehtävien sekä historiallinen perinteen vuoksi kirkon voi määritellä osaksi julkisyhteisöä (Grönlund & Hiilamo 2006). Kunnat ja seurakunnat ovat molemmat julkisia yhteisöjä. Kunnat ovat kaikille avoimia instituutioita ja julkisia toimijoita. Seurakunnat ovat perustuslakiin nojautuen (1997/731, 76§) julkisia organisaatioita, joilla on julkisoikeudellisia tehtäviä. Kuntien suhde seurakuntiin määräytyy erityisesti uskonnonvapauslakiin perustuen. Toisaalta lavean tulkinnan mukaan evankelisluterilainen kirkko kuuluu muiden uskonnollisten yhteisöjen tapaan kolmanteen sektoriin. Tätä puolustaa Suomessa kirkon suhteellisen itsenäinen asema. (Helander 1998, 34–35; 55–56.)

13 Kolmas sektori -käsitteellä on useita muita nimityksiä, kuten voittoa tavoittelematon, vapaaehtoinen, ei-julkinen ja epävirallinen sektori. Käsitteet ovat toisilleen rinnakkaisia, vaikka niissä on jonkin verran omia vivahteita. Suomessa käytetään usein rinnakkain kolmas sektori ja epävirallinen sektori käsitteitä. (Helander 1998, 34–35.)

kuuluvana. Seurakuntadiakonia on epävirallista sosiaalista työtä, joka haastaa jopa virallista sosiaalipalvelujärjestelmää. (Karjalainen 2000, 268–269.)

Grönlundin & Hiilamon (2006) mukaan diakoniatyö on osa kolmatta sektoria, jonka perusteella he myös arvioivat suomalaista hyvinvointivaltiomallia. Ensinnäkin diakoniatyötä voidaan arvioida Suomessa selvästi laajimmaksi kolmannen sektorin toimijaksi. Diakonialla ei ole missään Pohjoismaissa niin keskeistä roolia kuin Suomessa. Seurakuntadiakonian vahvan institutionaalisen aseman taustalla on kirkolliskokouksen vuonna 1943 hyväksymä kirkkolain muutos, jonka mukaan jokaisella seurakunnalla oli oltava diakonian virka. Toiseksi diakonia määrittää itsensä suhteessa niihin tarpeisiin, jotka julkiset tahot jättävät täyttämättä. Diakonian apua voi saada sen jälkeen, kun asiakas on käyttänyt kaikki mahdollisuutensa yhteiskunnan tarjoamiin tukiin. Kolmanneksi diakonia sopii kolmannen sektorin edustajaksi suhteessa hyvinvointivaltioon siksi, että siitä on saatavissa melko tarkkoja tilastotietoja. Tilastotietojen perusteella voidaan tarkastella esimerkiksi sitä, millaisiin paikallisiin ongelmiin diakonia suuntautuu. Diakonian toimintamuotoja ei ole säädetty kirkkolaissa tai -järjestyksessä, vaan seurakunnat voivat melko vapaasti päättää oman alueensa diakoniatyön sisällöistä.

Grönlund & Hiilamo (2006) tutkivat, oliko yksittäisten seurakuntien diakoniatyö reagoinut oman alueensa ongelmiin. Tulosten mukaan diakoniatyön työmuodot olivat yhteydessä alueelliseen huono-osaisuuteen siinä määrin, että diakoniatyön todettiin paikkaavan julkisen avun jättämiä aukkoja. Tulokset kyseenalaistivat kuvaa suomalaisesta hyvinvointivaltiosta, jossa kolmannen sektorin toimijoiden rooli olisi satunnainen ja riippuvainen enemmän paikallisista resursseista kuin julkisen turvan täyttämättä jättämistä tarpeista.

Matthiesin (1996) mukaan kirkko voi sijoittua luontevasti välittäviin organisaatioihin. Välittävien organisaatioiden teoretisoinnin minimikriteerit ovat: sijoittuminen markkinoiden, valtion ja lähiyhteisöjen väliin sekä toiminta välittäjänä vähintään kahden eri sektorin tai toiminta-alueen kesken. Kirkkoa on kuvattu välitason yhteisölliseksi organisaatioksi sen paikallisten ja hengellisten toimintakulttuurien perusteella. Kuntien työntekijät pitävät kirkkoa aiempaa tasavertaisempana hyvinvointipalvelujen tuottajana (Kunta ja seurakunta – yhteistyössä yhteisön hyväksi 2002; Yeung 2006). Myös kuntien ja seurakuntien erilaiset hyvinvointipalveluita tuottavat yhteistyöprojektit ovat lisääntyneet EU:n myötä (Lehtinen 2003). Diakoniatyön sijoittumista välita-

soon tukee diakonian sosiaalisen vastuun tehtävien laajentuminen ja paikallisten sosiaalisten toimijaosapuolten yhteisvastuun vahvistuminen (Sipiläinen 1996).

Edellisten määritelmien perusteella voi todeta, että diakoniatyö sijoitetaan pääasiassa kolmanteen tai välisektoriin. Diakoniatyötä ei voida nähdä virallisesti osana julkista hyvinvointipalvelujen järjestelmää, sillä kunnat eivät juuri tilaa diakoniatyön palveluja kirkon julkisyhteisöllisen roolin vuoksi. Diakoniatyön asemoinnin hankaluus ja epämääräisyys aiheuttavat työn kokonaiskuvan kannalta sekavuutta. Työn painopisteiden määrittely on usein työntekijäkohtaista, mutta toimintaympäristön muuttuessa tarvitaan myös yhteisiä painopisteitä ja pelisääntöjä. Tulevaisuudessa yhteiskunnan palvelujärjestelmä tulee edelleen monimuotoistumaan. Tällöin kirkon ja diakonian kannalta julkinen-kolmassektori-asetelmaa keskeisempi kysymys on, voiko kirkko ottaa hoitaakseen markkinaehtoisesti sovittuja tehtäviä. (Malkavaara 2007, 119–120.) Ostopalveluista sopiminen vaikuttaa esimerkiksi kirkon ja diakoniatyön autonomiaan ja edellyttää teologisten keskustelujen vahvempaa avaamista suhteessa kirkon palvelujen markkinoitumiseen.

2.3 Diakoniatyön kehitys hyvinvointivaltion muotoutumisessa

Suomalaisen ammatillisen ja ammattimaisen diakoniatyön vaiheet ovat olleet suoraan sidoksissa hyvinvointipalvelujen ja niistä aluksi nimenomaan terveyspalvelujen kehitykseen (Malkavaara 2007). Yhteiskunta on muuttunut ja diakonian tehtävät sen mukana, mutta perusajatus diakoniasta on pysynyt lähes samana yli vuosisadan ajan.

Kuntien kehittäminen köyhäinhoidon vastuunkantajiksi 1800-luvulla merkitsi vähitellen kirkon irtaantumista sosiaalihuollosta. Köyhäinhoito lakkasi olemasta seurakuntien tehtävä, kun maalaiskunnat vuonna 1865 ja kaupungit vuonna 1873 erotettiin muodollisesti seurakunnista. Muutosta ennen köyhäinhoito, alkeiskoulutus ja muut paikalliset tehtävät olivat seurakuntien vastuulla. Uusi kuntahallinto ei merkinnyt sosiaalipolitiikkaan isoja muutoksia, sillä kuntien menot haluttiin pitää kurissa. Vuoden 1879 asetus vaivaishoidosta oli ankara köyhille, sillä kuntien velvollisuus oli hoitaa vain turvattomat lapset, sairaat ja työkyvyttömät. (Anttonen ym. 2000, 26–27.) Työkykyisten

auttaminen oli kunnan omassa harkinnassa ja sukulaisia velvoitettiin pitämään huolta toisistaan. Työnantajien velvollisuus oli huolehtia työntekijöistään ja heidän perheistään. (Mustakallio 2002, 199.)

Vaikka kirkko ei ollut enää vastuussa köyhistä, niin omassa lainsäädännössään kirkkoherran tehtäviin kuului pitää huolta alueella elävistä köyhistä ja ilmoittaa heidän avuntarpeistaan (Mustakallio 2002, 200). Kirkollisissa piireissä alettiin vahvistaa vapaaehtoisen laupeudentyön merkitystä ja hyväntekeväisyyttä (Kansanaho 1979, 50). Kirkon vetäytyminen vaivaishoidosta suuntasi aktiivisten seurakuntalaisten huomion sisälähetykseen, joka nähtiin keinona vastata sosiaalisiin ongelmiin. Sisälähetystä alkoivat toteuttaa kirkon ohella eri yhdistykset, joiden perustana olivat autettavien kohtaaminen mahdollisimman tasavertaisesti sekä autettavien uskonelämän uudistaminen. Kyse oli luottamuksen synnyttämisestä auttajan ja autettavan välille sekä ihmisen mielen kääntymisestä kohti Jumalaa. (Toikko 2005, 93; 216–217.) Toikon (2005) mukaan näillä kahdella piirteellä oli myöhemmin vaikutus varhaisten kunnallisten sosiaalityöntekijöiden pyrkimyksiin myös ei-materiaaliseen auttamiseen.

Diakonian kehittyminen otti merkittävät askeleet Suomessa vuonna 1867, kun Helsinkiin perustettiin ensimmäinen diakonissalaitos. Laitosdiakonian syntyyn vaikuttivat monet syyt, joista painavimpiin kuului joukkoköyhyys ja jota pahensi katovuodet 1866–1868. Diakonissalaitoksen perusajatuksena oli uskon hedelmänä syntyvä rakkaus. Helsingin laitos aloitti suomalaisten sairaanhoitajien järjestelmällisen koulutuksen ja sen sairaalasta tuli maan ensimmäinen uudenaikainen yksityissairaala.[14] Seuraava diakonissalaitos perustettiin Viipuriin vuonna 1869. (Mustakallio 2002, 204–205.)

Seurakuntadiakoniaa alettiin kehittää 1890-luvulla laitosdiakonian rinnalla. Kuopion piispa Gustaf Johansson esitti, että kirkossa tuli toteuttaa organisoitua diakoniatyötä, koska yhteiskunnallinen vaivaishoito oli riittämätöntä. Kuopion hiippakuntaan laadittiin ensimmäinen diakoniaohjesääntö vuon-

[14] 1880-luvun alku merkitsi Helsingin diakonissalaitoksen uutta suuntaa ja kehittymistä. Sen johtajaksi tuli Lina Snellman (1846–1924), joka kannatti fliedneriläistä sisarkotijärjestelmää ja mursi sisarkasvatuksen patriarkaalista nöyryyden ja hiljaisuuden ihannointia. (Mustakallio 2002, 204–205.)

na 1893. Kirkko tunnusti virallisesti sekä diakonin että diakonissan virat. Johanssonin mukaan diakonia ei saanut jäädä enää yksityisten ihmisten tai yhdistysten tehtäväksi. Ensimmäiset diakonissakoulutukset aloitettiin Sortavalan diakonissakodissa, jonka tehtävänä oli kasvattaa ”yksinkertaisia diakonissoja” maaseutua varten. Seuraava diakonissakoti perustettiin Sortavalan mallin perustalle Ouluun vuonna 1896, jonka tarkoituksena oli saada pohjoisen maaseudulle kiertäviä sairaanhoitajia torjumaan kulkutauteja. (Mustakallio 2002, 206–208.)[15] Diakonissa saattoi olla seurakunnan ja kunnan yhdessä palkkaama, ja yhteistyö kunnanlääkärin kanssa oli kiinteää silloinkin, kun diakonissa oli seurakunnan viranhaltijana. Kunnallinen avosairaanhoito ja seurakuntien diakoniatyö olivat monin paikoin vaihtoehtoja tai ne kulkivat käsi kädessä (Rinne 2006).

Pastori Otto Aarnisalosta tuli ratkaiseva henkilö seurakuntadiakonian kehittämisessä. Hän alkoi toteuttaa diakoniaohjelmaansa, jonka keskeisenä teesinä oli: ”diakonia on kristillisen seurakunnan viranomaisesti järjestetty, vapaa, saarnatoimen rinnalla käyvä ja sen tueksi tapahtuva laupeudentoimi.” Seurakuntadiakonian asema vahvistui Suomessa varsin nopeasti 1900-luvun alussa. Lähes kaksi kolmasosaa Suomen seurakunnista oli palkannut diakonissoja vuoteen 1918 mennessä. (Rinne 2006.) Vuoden 1903 Sortavalan diakonissalaitoksen diakonisoille tarkoitetussa malliohjesäännössä määriteltiin diakonissan tehtäviksi seurakunnallinen vaivaishoito tai varattomien sairaiden hoitaminen. Vuonna 1912 säädetyssä Oulun diakonissakodin ohjesäännössä diakonissojen tehtäväksi määriteltiin työ köyhien ja turvattomien keskuudessa sekä sairaanhoito.[16] Otto Aarnisalo jatkoi keskustelua diakonian asemasta ja sitä koskevien säädösten ajamista kirkkolakiin. Hänen mukaansa seurakunnallisen diakonian järjestäminen oli lisättävä kirkolliskokouksessa käsiteltäviin asioihin ja kirkkoneuvoston oli asetuttava diakonian johtoon.[17]

---

15 Helsingin ja Viipurin diakonissalaitokset olivat suunnanneet koulutuksensa lähinnä laitosten omia tarpeita silmällä pitäen. Sortavalan ja Oulun valmistuneista sisarista 70 % meni 1900-luvun alussa seurakuntien palvelukseen. (Rinne 2006.)

16 Maan pohjois- ja itäosien seurakunnissa korostui sairaanhoidolliset tehtävät ja ne ottivatkin palvelukseensa erityisesti diakonissoja.

17 Helsingin, Viipurin ja Uno Wegeliuksen vaikutuksesta myös Oulun diakonissalaitokset olivat näyttäneet selkeästi seurakuntadiakonian suunnan. Ne korostivat diakoniatyön vapaaehtoista luonnetta. (Rinne 2006.)

Vuonna 1918 tuli voimaan kirkolliskokouksen päätös, jossa diakonia tunnustettiin kirkon viralliseksi toiminnaksi. (Kansanaho & Hissa 1979; Koskenvesa 2002.)

Kirkon työtä tarvittiin, sillä suomalaista toimeentuloturvan kehittämistä luonnehtivat vastentahtoisuus ja hitaus. Kansainvälisessä vertailussa sosiaalivakuutusjärjestelmän kehittäminen Suomeen oli poikkeuksellisen hidasta. Myös sairaanhoidon kehittäminen oli hidasta. Sairaalapaikkoja oli vähän, ja sairaanhuolto ei kohdistunut koko väestölle. Vapaaehtoinen palvelutyö otti vastuulleen laajenevaa sairaanhoidon kenttää, johon seurakuntadiakonia kuului olennaisena osana. (Anttonen ym. 2000, 31.) Tilanne ei aina herättänyt myönteisiä ajatuksia diakoniatyön ystävissä, jotka toivoivat diakoniatyöltä enemmän henkistä ja hengellistä otetta (Rinne 2006). Kansalaissodan jälkeen kansallisen avun tarve vain kasvoi, sillä kansaa vaivasi suoranainen nälänhätä, kerjuu voimistui ja yhteiskunta oli jakautunut valkoisiin ja punaisiin. Apua suunnattiin erityisesti punaorvoille ja -leskille. (Urponen 1994, 164.)

Suomalainen sosiaalipolitiikka alkoi ottaa aikaisempaa isompia askeleita, kun uusi köyhäinhoitolaki vahvistettiin vuonna 1923. Peruslähtökohdiltaan laki korosti inhimillisyyttä sellaisia kohtaan, jotka todella tarvitsivat apua. Kunnan tehtävänä oli auttaa nyt kaikkia avun tarvitsijoita. Laki kielsi ruotuhoidot ja vaivaishuutokaupat sekä korosti ensisijaisena avun muotona avohoitoa ja muun muassa kotiapua.[18] Köyhäinhoitolaki ei pystynyt yhdenmukaistamaan valtakunnallisesti köyhäinhoitoa, ja suomalaisen köyhäinhoidonpiirteet säilyivät yksilön moraalin vartioinnissa. (Urponen 1994.) Köyhäinhoitolaki merkitsi kuitenkin sitä, että kunnallisen köyhäinhoidon oli ammatillistuttava. Köyhäinhoidon toteuttamiseen tarvittiin viranhaltijoita, vaikka vielä 1930-luvulla sosiaaliministeriössä luotettiin vapaaehtoisten varaan rakentuvaan työhön. Yksityiset järjestöt kaupungeissa ja tehdastaajamissa olivat terveydenhuollon edelläkävijöitä, kuten Mannerheimin lastensuojeluliitto lasten neuvolatoiminnassa. (Satka 1994, 284; 298–299.)

---

[18] Laitoskeskeinen huolenpito säilyi erittäin vahvana kotiavustuksista huolimatta. Kunnan tuli perustaa kunnalliskoteja, lastenkoteja sekä työlaitoksia (Satka 1994, 273).

Suomalaisen sosiaalipolitiikan puutteet paljastuivat 1930-luvun laman aikana.[19] Laman jälkeen sosiaaliturvaa alettiin kehittää sisällöllisesti. (Karisto ym. 1998.) Vuonna 1936 hyväksyttiin huoltolait, jotka koskivat kunnallisia huoltolautakuntia, lastensuojelua, irtolaisten ja alkoholistien huoltoa. Kyseiset lait olivat perustana ammatilliselle köyhäinhoidolle.[20] Suuntaus korosti kuntien ammatillisten työntekijöiden tarvetta ja roolia, sillä säädetyt lait edellyttivät monimutkaisia menettelytapoja ja oikeudellisen toiminnan logiikkaa. (Toikko 2005, 142.) Paikallistiedon lisäksi tarvittiin valtakunnallisia standardoituja käytäntöjä.[21] Isommat kunnat palkkasivat huoltotyötekijöitä, huoltosihteereitä ja huoltotoimenjohtajia (Satka 1994, 291–294). Uudet lait olivat myös edellytyksenä avohuollon kehittymiselle, joka sisälsi ajatuksen ”henkis-sielullisesta” hoitotyöstä. Se näytti myöhemmin kehityksen suuntaa kohti sosiaalipalveluja. Vain materiaaliseen apuun perustuva köyhäinhoito arvioitiin vanhentuneeksi.[22] (Toikko 2005, 150–155.)

Maailmansotien aikainen murroskausi oli kirkollisen diakonian vahvan aktivoitumisen kautta, johtuen akuuteista sosiaalisista kysymyksistä ja niiden ratkaisemisesta. Sosiaaliset kysymykset ilmenivät muun muassa huolena sodan uhreista, leskistä ja orvoista sekä ravinnon ja toimeentulon saannista (Urponen 1994, 207).[23] Kirkossa korostettiin sosiaalista ja kansallista vastuuntuntoa. Keskustelua käytiin eritoten siitä, tuliko seurakuntia velvoittaa

---

19 Maareformien uudistaminen 1920-luvulla ei tarjonnut maataloudesta riittävää turvaa maaseudun asukkaille (Urponen 1994). Maaseudulla sairaanhoitajat, kätilöt, terveyssisaret ja diakonissat olivat ainoita palkattuja sosiaalisen työn tekijöitä (Satka 1994, 291).

20 Valtio ryhtyi järjestelmään toimeentuloturvaa muutamille väestöryhmille: Työkykyisille sokeille säädettiin avustus vuonna 1934 ja vähävaraisille äideille äitiysavustus vuonna 1937. Monilapsiset ja vähävaraiset perheet saivat avustuksen vuonna 1943. (Urponen 1994.)

21 Sosiaalihuoltajakoulutus aloitettiin suomenkielisenä vuonna 1942 ja ruotsinkielisenä 1943 (Toikko 2005, 156).

22 Avohuollon kehittäminen liittyi laajempiin sosiaalihuollon menetelmien kehittämiseen, jolloin yhtäältä keskusteltiin sosiaalipalveluista ja ennaltaehkäisevästä työstä, toisaalta erityisestä huoltotyön ja sen menetelmien kehittämisestä (Toikko 2005, 150–155).

23 Sotien aika oli osoittanut kansakunnan ponnistelut yhteisen sosiaalisen vastuun kantamisesta.

perustamaan diakonian virkoja. (Mustakallio 2002, 215–218.) Vuoden 1943 kirkkolaissa linjattiin vihdoin, että seurakunnan tulee ottaa palvelukseensa tarvittavia diakoneja tai diakonissoja. Diakonin tai diakonissa toimeen ottamisesta päätti kirkkoneuvosto tai sen valtuuttama toimikunta. Kirkkolain pykälään 88 kirjattiin, että ”Kristillisen laupeudentoimen tarkoituksena on kristillisestä rakkaudesta johtuva hengellisen, ruumiillisen ja aineellisen avun antaminen hädänalaisille, ja sen tulee erityisesti kohdistua niihin, joiden hätä on suurin ja joihin muu avustustoiminta ei ulotu”. Seurakuntadiakonia sai tällöin vakinaisen luonteen. Seurakuntadiakoniasta tuli Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa vahvempi kuin missään muualla vertailukelpoisessa kirkossa. (Malkavaara 2007, 103–104.)

Sotavuonna 1943 kirkko teki diakonian kannalta myös toisen historiallisen päätöksen. Tampereen kirkkopäivillä esitettiin, että kirkkoa halutaan suunnata lähemmäksi kansaa ja karitatatiivisen diakonian rinnalle nostettiin kirkon velvollisuus toimia ja puuttua yhteiskunnassa köyhyyttä ja epäoikeudenmukaisuutta aiheuttaviin epäkohtiin. Kirkkopäivien tuloksena oli eri kansalaispiireistä muodostuneen sosiaalitoimikunnan perustaminen. Kotisairaanhoitopainotteinen sekä hyväntekeväisyyttä ja yhteiskuntarauhan turvaamista korostava diakonia laajeni sosiaalisen ja poliittisen diakonian suuntaan. (Malkavaara 2007.) Uudentyyppinen diakonian seurasi sosiaalipolitiikan kehitystä, jossa alettiin korostaa aikaisempaa voimakkaammin yhteiskunnallista tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta (Urponen 1994, 215; Yeung 2003). Kirkon yhteiskunnallisen vastuun kannalta keskeisiä tehtäviä olivat kansallisen hätätilan lieventäminen, siirtoväen huolto ja kaatuneitten omaisten tukeminen (Malkavaara 2007, 104–105).

Toisen maailman sodan jälkeen alkoi sosiaalivakuutuksen laajamittainen kehittäminen. Keskustelussa oli 1950-luvulla vahvasti mukana universaalin sosiaalipolitiikan luominen.[24] Uudistettu kansaineläkelaki astui voimaan 1956 ja ensimmäisten työeläkelakien säätämisten jälkeen saatiin myös vuonna 1964 sairasvakuutus. (Urponen 1994, 235–237.) Keskustelu sosiaalivakuutuksesta

[24] Kansaineläkelain laatiminen, jonka ensimmäinen vaihe tuli voimaan vuoden 1939, otti kaikki 18-vuotta täyttäneet Suomessa asuvat vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkkeen piiriin. Tämä oli avaus laajamittaiselle sosiaaliturvan rakentamiselle. (Urponen 1994, 187–200.)

laajentui myös köyhäinhoidon alueelle. Vuonna 1956 huoltoapulaki korvasi sosiaalilain ja köyhäinhoito muuttui käsitteiltään sosiaalihuolloksi ja huoltoavuksi (Satka 1994, 314). Jo tätä ennen tehdyssä sosiaalihuollon hallinnon uudistuksessa jokaiseen yli 4000 asukkaan kuntaan velvoitettiin perustamaan sosiaalijohtajan tai sosiaalisihteerin virka (Satka 1994, 312–313). Sosiaalihuollon ammatillisissa menetelmissä alkoi painottua casework eli väljästi suomennettuna tapaustyön tai yksilöllisen työn menetelmät. Sosiaalihuollossa vahvistettiin psykologista otetta, mutta myös sosiaaliteoriaan perustuva työ alkoi saada jalansijaa. Ihminen alettiin nähdä sosiaalisesti rakentuvana. (Toikko 2005, 200–209.)[25]

Terveydenhuollon kehittymisessä tehtiin suuria askeleita, ja terveyssisarista tuli kunnan viranhaltijoita vuonna 1944. Sairaalaverkosto laajentui voimakkaasti 1950-luvulla. (Anttonen ym. 2000, 34.) Toisaalta muihin teollisuusmaihin verrattuna terveydenhoito ei ollut kovin kehuttavassa tilassa erityisesti avoterveydenhuollon osalta. Lääkäritiheys oli Euroopan pienimpiä. Vuonna 1964 voimaan tulleella sairasvakuutuslailla pyrittiin korjaamaan tilannetta, jolloin kaikki Suomessa asuvat tulivat vakuutetuiksi sairauden, raskauden ja synnytyksen varalta. (Urponen 1994, 237–238.)

Diakoniatyöntekijöiden koulutus oli nojautunut vahvasti sairaanhoitodiakoniaan. Diakonissojen koulutusta alettiin yhdenmukaistaa 1950-luvulla. Seurakuntadiakonian ohjesäännön periaatteena oli, että diakonissojen työ täydensi yhteiskunnan terveydenhuoltoa. Diakonissojen työ alkoi suuntautua yhä enemmän kotisairaanhoitoon ja 1960-luvulle tultaessa työssä korostui henkinen ja hengellinen auttaminen. Diakonikoulutus oli ollut pysähdyksissä 1920-luvulta aina 1950-luvulle asti. Diakonikoulutus oli alkanut miehille Sortavalan diakonissalaitoksessa vuonna 1901 ja se jatkui noin 20 vuoden ajan. Diakonien koulutus käynnistyi jälleen vuonna 1953 Seurakuntaopistolla Järvenpäässä, jonne otettiin opiskelijoiksi sekä miehiä että naisia. Diakoniakoulutusta uudistettiin niin, ettei se ollut enää sidoksissa sairaanhoitoon, vaan koulutus kytkettiin yhteiskunnan sosiaalipolitiikan kehittämiseen. Koulutusta suunnattiin hädän syiden kartoittamiseen ja rakenteellisiin ongelmiin vaikuttamiseen. Koulutukseen kuului seurakunta-aineiden lisäksi yhteiskun-

[25] Ammatillista sosiaalista työtä tehtiin ennen kaikkea sairaaloissa sekä yksityisillä tahoilla (Satka 1994, 308).

nallisten aineiden ja sosiaalityön menetelmien opiskelu ja käytännön harjoittelu. Koulutus oli aluksi sidottu myös nuorisodiakoniaan kunnes nuorisotyö erotettiin sosiaalityöstä. Diakonissakoulutuksen saaneet olivat edelleen seurakunnassa enemmistönä, mutta diakonien määrä kasvoi. (Malkavaara 2007, 107; 2002, 237–238.)

Suurien yhteiskunnallisten murrosten aika 1960-luvulla, kuten maalta kaupunkeihin siirtyminen ja elinkeinoelämän muutos maataloudesta teollisuuteen ja vähitellen palveluihin, hajottivat hoivaa tarjoavia lähiyhteisöjä. Sosiaalihuollon nöyryyttävät ja alistavat menetelmät saivat paljon kritiikkiä ja tilaus sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiselle oli syntynyt. Sosiaalihuollossa alettiin suunnata katse yhteiskunnan epäoikeudenmukaisuutta aiheuttaviin tekijöihin, ja asiakkaan ja työntekijän tuli yhdessä toimia epäoikeudenmukaisuutta vastaan. Keskustelu yhdyskuntatyöstä alkoi 1960-luvulla, jolloin vahvistettiin yhteisöjen merkitystä ongelmien ratkaisemisen välineenä. (Roivainen 2008b, 254–255.) Tuolloin alkoi myös keskustelu järjestöjen asemasta sosiaalihuollossa. Suomeen oli kehittynyt mittava järjestökenttä, joka kantoi huolta huono-osaisista kansalaisista. Valtiokeskeistä sosiaalipolitiikkaa ajavat katsoivat, että järjestöjen aika oli ohi. Toiset taas puolsivat järjestöjen toimintaa ja määrittelivät niiden roolin sellaisten tehtävien hoitajiksi, joista yhteiskunta ei huolehtinut. (Urponen 1994.)

2.4 Kirkko ja diakoniatyö hyvinvointivaltion kultakaudesta 1990-luvun lamaan

Sosiaalihuollon asema muuttui 1970-luvulla samalla, kun sosiaalivakuutuksen asema korostui. Vakuutusten vuoksi sosiaalihuollon avustusten saajista vanhusten osuus väheni, mutta yksinäisten, nuorten ja työttömien osuus nousi. Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen välille tehtiin selkeä ero. Sosiaalihuollon toimenpitein avustettiin nyt harkinnanvaraisesti sosiaalisissa ongelmissa eläviä, ja sosiaalipalvelut suunnattiin ihmisten arkipäivän tueksi. Sosiaalipalveluissa uudistettiin ensimmäisenä vuonna 1972 lasten päivähoito. Muut isommat sosiaalipalvelujen uudistukset tehtiin 1980-luvulla, jolloin astuivat voimaan sosiaalihuollon kokonaisuudistusta ohjaavat lait. Sosiaali- ja terveyspalvelut yhdenmukaistuivat valtionosuusjärjestelmässä ja sosiaalihuoltoa voitiin toteuttaa nyt tasavertaisesti maan eri osissa. (Urponen 1994, 243–246.) Kuntien velvollisuudeksi tuli sosiaalityön, kasvatus- ja per-

heneuvonnan, kotipalvelujen, asumispalvelujen, laitoshuollon, perhehoidon ja yleisten sosiaalipalvelujen tarjoaminen asukkailleen. Samalla tunnustettiin myös sosiaalityön olennaiseksi osaksi vapaaehtoinen sosiaalinen työ. Valtionosuuksien uudistamisen myötä vapaaehtoisjärjestöistä tuli julkisen sektorin tärkeä yhteistyökumppani. Sosiaali- ja terveyspalvelujen henkilöstömäärä kasvoi voimakkaasti. Sosiaalisektorille perustettiin 1980-luvulla 50 000 uutta virkaa. Ensimmäisen kerran sosiaalilainsäädännössä mainittiin *sosiaalityö* ja *sosiaalityöntekijä*. Sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimukset määriteltiin ja heidän yliopistokoulutusta laajennettiin. (Urponen 1994, 255–257.)

Sosiaalipalvelujen laajenemisen kaudella kirkon tehtäväksi jäi sosiaaliturvan aukkojen paikkaaminen. Erityisesti kansanterveyslain voimaantulo vuonna 1972 muutti diakoniatyön luonnetta, sillä diakonissat eivät voineet enää tehdä kunnanlääkärin alaisina kotisairaanhoitotyötä.[26] Diakonissojen sairaanhoidolliset tehtävät hävisivät kokonaan kunnan terveydenhuollosta. (Pyykkö 2004, 128.) Heidän työnsä painottui ohjaukseen, neuvontaan ja tukemiseen. Diakoniatyössä koettiin tarpeelliseksi panostaa sosiaalipuolen osaamiseen kehittämiseen ja seurakuntiin palkattiin enemmän diakonikoulutuksen saaneita. Vuonna 1974 diakonikoulutus oli muuttunut pelkästään diakonia- ja sosiaalityön tutkinnoksi ja se antoi pätevyyden toimia diakoniatyön lisäksi yhteiskunnan sosiaalityön tehtävissä vuoteen 1983 saakka. Tämän jälkeen diakonin koulutuksen suorittaneille oli yhteiskunnassa kelpoisuus sosiaaliohjaajan tehtäviin. (Pyykkö 2004.)

Diakoniatyö seurakunnallistui ja alkoi paneutua sielunhoidollisiin tehtäviin (Kansanaho & Hissa 1979, 181; Malkavaara 2007, 109–113; Arffman 2009, 197–198). Toisaalta diakoniatyön näkemys sielunhoidon tehtävistä ja sisällöllisistä ulottuvuuksista laajeni. Sielunhoitodiakonia määriteltiin ”Jumalaan sanaan pitäytyvänä henkilökohtaisena sielunhoitona”, mutta myös auttamisena, ohjauksena ja neuvontana esimerkiksi kotiin, yhteiskuntaan ja ihmissuhteisiin liittyvissä asioissa (Kansanaho & Hissa 1979, 102). Sielunhoitokäsitys muuttui koskemaan aikaisempaa laajemmin yksilön elämäntilanteen tarkastelua, mutta kattavaa yhteiskuntakriittistä työorientaatiota ei diakoniatyössä

[26] Diakoniatyön yhteiskunnallisten palvelujen puutteiden täydentäjän roolia vahvistivat sosiaalihuoltolaki (1982) ja sosiaalihuoltoasetus (1983). Lait vahvistavat edelleen sosiaaliturvaa ja terveydenhuoltoa. (Pyykkö 2004.)

ollut. Diakonian muutoksessa on kuitenkin muistettava diakoniatyön tärkeä rooli muun muassa vanhuus-, vammais-, päihde- ja kriminaalihuollossa (Malkavaara 2007, 132–133).

Suomalainen hyvinvointipalvelujärjestelmä vakiintui vuosina 1982–1991, jolloin kehitettiin palveluja vastamaan yksityiskohtaisemmin kansalaisten erilaisiin elämäntilanteisiin ja tarpeisiin. Suomi saavutti kuitenkin vasta 1980-luvun lopulla hyvinvointivaltion[27] kriteerit, jotka tarkoittavat mm. sitä, että julkisella vallalla on laaja vastuu kansalaisten hyvinvoinnin järjestämisestä.[28] Samaan aikaan Euroopassa alettiin jo puhua hyvinvointivaltion kriisistä. Taloudelliset vaikeudet johtivat 1970-luvulla sosiaalietuuksien leikkaamiseen ensin Tanskassa ja myöhemmin Norjassa ja Ruotsissa (Arffman 2009, 198). Suomessakin alkoi yhtäaikaisesti hyvinvointivaltion laajentuessa viritä keskustelu tarkoituksenmukaisesta hyvinvointivaltiosta. Samoihin aikoihin huolestuttiin myös syrjäytymisestä ja uusköyhyydestä. Diakoniatyössä havahduttiin erityisesti 1980-luvulla sosiaalitutkimusten näkemyksiin kasvavasta syrjäyty-

---

[27] Kaarlo Arffmanin mukaan luterilaisuus on vaikuttanut pohjoismaisen hyvinvointivaltio-ajatteluun ainakin kolmella seuraavalla tavalla: 1. Luterilaisuudessa omaksuttiin renessanssiajan käsitys köyhyydestä kielteisenä ilmiönä. Tämä loi pohjan hyvinvointivaltioille taistella köyhyyttä vastaan. 2. Luterilaisuuden myötä kuninkaiden valta kasvoi, ja he pystyivät luomaan keskitetyn ja tehokkaan hallinnon. Tämä on luonut pohjaa sille, että hyvinvointivaltiossa voidaan pitää yllä raskasta verotusta hyvinvointia jakaessa, ja kansalaisten elämäntapaa voidaan ohjata valtion haluamaan suuntaan. 3. Luterilaisuudessa hyväksyttiin yhden auttamisen malli ja muut mallit tukahdutettiin maallisen esivallan tuella. Luterilainen perinne on vaikuttanut vapaaehtoisten lähiyhteisöjen avustustoimintaan niin, että hyvinvointivaltiossa apua odotetaan ennen muuta julkiselta sektorilta. Luterilaisuus näkyy muutamissa pohjoismaisen hyvinvointivaltiomallin ajattelutavoissa, mutta hyvinvointivaltioiden yksityiskohtia sillä ei voida selittää. (Arffman 2009, 177–179.)

[28] Laajaan julkiseen vastuuseen kuuluvat muun muassa pyrkimys täystyöllisyyteen, tulonsiirtojen laaja kattavuus, peruspalvelujen laajuus, palvelujen tuottaminen pääosin julkisen sektorin toimesta sekä köyhyyden ja huono-osaisuuden vähäisyys. (Heikkilä ym. 2005.) Tulonjaollisten ja hallinnollisten tekijöiden lisäksi pohjoismaiseen hyvinvointivaltiolliseen ajatteluun kuuluu arvo- ja moraaliperusta koskien muun muassa hyvinvointipalvelujen järjestämistä ja suuntaamista. Keskeinen arvo on universalismi, jonka perustella jokaisella kansalaisella on oikeus olla osallisena sosiaaliturvajärjestelmästä. (Julkunen 2006.)

neiden joukosta ja kansalaisten jakautumisesta a- ja b-luokan kansalaisiin. Kirkossa pohdittiin, miten kirkko voi vastata kansakunnan taloudelliseen ja sosiaaliseen polarisaatioon, ja kuinka kirkko voi toimia inhimillisen hädän tunnistajana. Syrjäytymisproblematiikkaan havahtuminen ei kuitenkaan tarkoittanut sitä, että kirkossakaan olisi voitu aavistaa, millä tavoin sen sosiaalisen työn muodot tulisivat muuttumaan. (Malkavaara 2002.)

Suomessa köyhyys pysyi edelleen 1990-luvun alussa pienenä, mutta yleisen laskusuhdanteen, idänkaupan heikkenemisen sekä kotimaisten rahamarkkinoiden nopean vapauttamisen seurauksena syntynyt 1990-luvun lama, muutti radikaalilla tavalla hyvinvointivaltion suunnan (Julkunen 2001; 2006). Kansantaloudellisesti ja inhimillisesti katsoen laman traagisin seuraus oli työttömyys, joka nousi korkeimmillaan 18 prosenttiin. Hyvinvointivaltion rahoituspohja petti ja verotulot supistuivat. Valtion oli keskityttävä vain välttämättömiin menoihin, mikä tarkoitti sosiaalipolitiikan kannalta tarveharkintaisuuden korostumista universalismin sijaan. (Anttonen ym. 2000, 94–95.)

Laman aikana yhteiskunnan perusturvaan ja sen resursseihin ulotettiin tuntuvia leikkauksia. Kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon valtionosuuksia leikattiin sekä etuuksien tasoja alennettiin ja niiden kattavuutta heikennettiin laajentamalla muun muassa omavastuuta. Tukien saamisen ehtoja myös kiristettiin, esimerkiksi yrittäjien ja opiskelijoiden oli vaikeaa päästä työttömyysturvan piiriin. Työttömyyskorvausta heikommaksi tueksi luotiin työmarkkinatuki, joka vähensi työttömyysturvan piirin pääsevien määrää. Sairasvakuutuksen osalta ansiosidonnaista sairauspäivärahan korvausta vähennettiin, sairaskulujen verovähennysoikeudesta luovuttiin sekä lääkkeiden ja matkakulujen omavastuuosuuksia kiristettiin. Sosiaalipolitiikan kiristyminen jatkui 1990-luvun puolessa välissä. Esimerkiksi vuodesta 1996 sairasvakuutus ei tarjonnut automaattisesti minimipäivärahaa tulottomalle eikä kansaneläkkeen perusosaa maksettu niille, joiden muut eläkkeet olivat kohtuullisen suuria. (Karisto ym. 1998; Anttonen ym. 2000.) Sosiaalipolitiikassa alkoi hävitä yhä enemmän universalismin piirteitä. Samaan aikaan 1990-luvulla toteutettiin mielenterveystyön uudelleen järjestely, mikä tarkoitti mielenterveysongelmista kärsivien osittaista siirtämistä avohuollon piiriin. Avohoidon järjestelyt olivat kuitenkin mielenterveystyössä varsin toimimattomat. (Kettunen 2001, 11.)

Pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa toimeentulotuki on tarkoitettu marginaaliseksi avuksi, joka turvaa toimeentuloa silloin kun se ei muutoin tule turvatuksi.[29] Suomessa toimeentulotuen marginaalinen asema säilyi 1980-luvun loppuun saakka, mutta 1990-luku muutti tilanteen. (Keskitalo ym. 1998.) Toimeentulotuen saajien määrä kasvoi 1990-luvulla vuosi vuodelta aina vuoteen 1996 saakka. Laman aikana tukea saavien määrä kolminkertaistui. Toimeentulotuen kasvun taustalla oli raju työttömyys sekä hyvinvointijärjestelmään liittyvät tekijät. Ensisijaiset etuudet eivät tarjonneet toimeentuloturvaa, etuudet viivästyivät tai tietyt ihmisryhmät joutuivat ensisijaisten etuuksien ulkopuolelle. Tuen tasoa alennettiin, asumiskustannusten osalta otettiin huomioon omavastuu ja harkinnanvaraiset avustukset lähes poistettiin. Vuonna 1993 luovuttiin toimeentulotuen normeista, joka merkitsi kuntien vapaampia käytäntöjä myöntää tukea. Toimeentulotukea oli yhä vaikeampi saada sellaisiin hankintoihin, kuten silmälasit tai lääkkeet. Tukea saavien maksusitoumuksia laitoshoitoon niin ikään vähennettiin. (Anttonen ym. 2000.)

Toimeentulotuki on usein kansalaisten todellisten taloudellisen vaikeuksien osoitin. Tuen saanti kertoi ja kertoo edelleen ensisijaisen toimeentuloturvajärjestelmän puutteista. Tilapäiseksi ja viimesijaiseksi tarkoitetusta tuesta tuli 1990-luvulla yhä useammalle pitkäkestoinen tukimuoto. (Keskitalo ym. 1998.) Havaittavissa myös oli, että köyhyys oli kasvanut juuri vähimmäisturvaetuuksia saaneiden keskuudessa. Heitä olivat opintotuen, sairaspäivärahan, työmarkkinatuen ja asumistuen saajat. Vähimmäisturvan varassa elävien köyhyys lisääntyi entisestään ja toimeentulotukiasiakkaiden keskuudessa kehitys oli kaikkein synkintä. (Iivari & Karjalainen 1999.)

---

[29] Huoltoapu muuttui toimeentulotueksi 1980-luvulla. Tällöin kansaneläkelaki muodostui toimeentulotuen pohjaksi, sillä vaihtelut elinkustannuksissa huomioitiin tuen indeksikorotusten kautta. Tuen taso perustui perusosaan, joka oli kiinteä eli 44 prosenttia kansaneläkkeen määrästä. Tarveharkintaisen osan käyttöönotto riippui kuntien omista käytänteistä. Vuonna 1994 perusosan tasoa nostettiin 80 prosenttiin kansaneläkkeen tasosta. Nykyistä toimeentulotuen tasoa ei enää sanallisesti liitetä kansaneläkkeen tasoon. (Forma et al. 1999, 27; 29.) Toimeentulotuki vaikuttaa muodostuneen pysyväksi osaksi perustoimentuloa (Karjalainen 2004, 12).

Pienituloiset sekä terveydellisistä ongelmista kärsivät joutuivat turvautumaan 1990-luvulla yhä enemmän muun muassa evankelisluterilaisen kirkon ja muiden epävirallisten tahojen apuun (Kuivalainen 2009, 213).[30] Diakonian asiakkaiksi seuloutui henkilöitä ja perheitä, joita virallinen viimesijainen tuki ei syystä tai toisesta kyennyt auttamaan. 1990-luvun lama oli raju muutos kirkon ja kolmannen sektorin asemaan avun ja tuen tarjoajina; Suomi alkoi siirtyä voimakkaammin hyvinvointipluralismiin, joka tarkoittaa markkina- ja järjestösektorin osallistumista hyvinvointipalvelujen tuottamiseen.[31] Kirkko palasi pysyväksi auttajatahoksi parin vuosikymmenen poissaolon jälkeen. Toisaalta on muistettava, että suomalaiselle sosiaalipolitiikalle on ollut keskeistä sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työn merkitys. Vapaaehtoisuuteen perustuvat järjestöt ovat toimineet joustavasti yhteiskunnallisten muutosten mukana. (Urponen 1994, 246.)

Diakoniatyön painopiste siirtyi erityisesti työikäisiin asiakkaisiin, kun se perinteisesti oli kohdistunut vanhuksiin ja vammaisiin. Sen työmuotoja muutettiin, kun diakoniatyöntekijät pyrkivät vastaamaan inhimilliseen hätään. Diakonin koulutuksen saaneet toimivat eritoten toimeentulovaikeuksiin liittyvien kysymysten kanssa, ja diakonissat vastasivat työttömyyden ja sairauden väliseen yhteyteen sekä talousongelmien vaikutuksista ihmisen mielenterveydelle (Rättyä 2009, 36).

Koko kirkon yhteiskunnallinen asema muuttui 1990-luvulla. Kirkko alkoi painottaa omissa visioissaan ja strategioissaan yhteistyötä ja verkostoitumista sekä laaja-alaista ja aktiivista sosiaalista työtä (esim. Läsnäolon kirkko: Suomen evankelisluterilaisen kirkon missio, visio ja strategia 2010). Sosiaalinen työ uusine työmuotoineen vahvisti kirkon roolia kolmannen sektorin toimijana. Kirkon, julkisen ja kolmannen sektorin välinen yhteistyö kasvoi (Yeung 2003, 197; 205–207; Saari ym. 2005, 142–146). Kirkko vahvisti rooliaan

---

30 Monet järjestöt ja yhdistykset perustivat 1990-luvulla ruoanjakopisteitä ja esimerkiksi edullisia työttömien ruokailuja. Epävirallisen aineellisen avun jakaminen oli vastauksena talouskriisiin, mutta avun antaminen on jatkunut myös nousukauden oloissa. (Salonen 2009, 9.)

31 Hyvinvointipluralismissa markkinoiden ja kolmannen sektorin lisäksi myös perheitä, sukuja ja ystäviä pyritään vastuullistamaan hyvinvoinnin tukemiseen osallistumisessa (Matthies 1996, 11–12).

myös yhteiskunnallisena vastuunkantajana ja vaikuttajana. Vaikuttamistyö näkyi julkisuudessa muun muassa köyhyyden esille tuomisena ja köyhien puolustamisena nälkäryhmässä[32] ja piispojen puheenvuorossa Kohti yhteistä hyvää[33]. Diakoniatyössä on raportoitu sekä 1990- että 2000-luvulla yhteistyön kasvusta kuntien kanssa. Erityisesti yhteistyö kunnan sosiaalitoimen kanssa on ollut merkittävässä asemassa (Yeung 2007, 9).[34]

Kirkon vastuun kasvaminen sosiaalisen työn alueella on herättänyt myös kritiikkiä. Diakoniatyön on arvioitu ajautuneen resurssivarannoksi tilanteessa, jossa kunnat ja valtio eivät ole pystyneet kantamaan omaa vastuutaan peruspalveluiden ja tukimuotojen tuottamisesta (Roivainen 2003, 30). Esitetyn kritiikin mukaan diakoniatyö on osittain päällekkäistä yhteiskunnan palveluiden kanssa, eikä yhteistyö kunnan kanssa ole toiminut. Diakoniatyö ei ole erikoistunut suhteessa yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin, eikä diakonia ole löytänyt selkeää hyvinvointiroolia (Kallunki 2008, 309).

Vaikka kirkko on kyseenalaistanut suomalaista hyvinvointivaltiota ja sen toimivuutta, kirkko ja suomalaiset ovat edelleen julkisen hyvinvointivaltion puolustajia. Toisaalta hyvinvoinnin puolustamisen ja vastustamisen diskurssit kulkevat ikään kuin käsi kädessä. Osa suomalaisista on esittänyt kritiikkiä pohjoismaista hyvinvointivaltiota kohtaan, joka yhtäältä kohdistuu julkisen vastuun laajuuteen, korkeisiin julkisiin menoihin ja esimerkiksi sosiaalitur-

---

32 Ruokapankkityöryhmä teki vuonna 1998 aloitteen ”nälkäryhmän” perustamisesta, jonka tarkoituksena oli vaikuttaa köyhyysongelman ja sen seurausvaikutusten vähentämiseksi. Ryhmää johti piispa Eero Huovinen. (Hiilamo 2009, 51.) Nälkäryhmässä on eduskunnan ja suurimpien puolueiden, elinkeinoelämän ja työmarkkinajärjestöjen sekä Kuntaliiton, kansalaisjärjestöjen ja kirkon edustus (Suomen evankelisluterilainen kirkko, nälkäryhmän vetoomus, 1998).

33 Suomen evankelisluterilaisen kirkon piispojen puheenvuoro hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuudesta julkaistiin vuonna 1999.

34 Seurakunnan ja kunnan yhteistyössä on merkittävää tarkastella yhteistyön muotoja ja laajuutta, mutta myös seurakuntien merkitystä paikallisina, aktiivisina toimijoina ja tuen antajina paikallisille ihmisille. Seurakunnan roolia voidaan tarkastella esimerkiksi sosiaalisen pääoman muodostumisen kannalta (Kallunki ym. 2006; Yeung 2004). Seurakuntien rooli palveluiden resurssina 2000-luvun suomalaisessa yhteiskunnassa on korostunut erityisesti harvaan asutulla maaseudulla (Kallunki 2008, 309).

van aiheuttamiin kustannuksiin (Heikkilä ym. 2005). Toisaalta on kritisoitu myös sitä, ettei hyvinvointivaltio kykene vastaamaan kansalaisten hyvinvoinnin tarpeisiin ja oikeuksiin, eikä hyvinvointivaltiossa enää edes tavoitella ylimpänä päämääränään kansalaisten hyvinvointia. On esitetty kysymys siitä, onko Suomi siirtymässä ”minimihyvinvointivaltion” suuntaan, jossa palveluja saavat ne, jotka pystyvät niitä vaatimaan tai jotka pystyvät niistä maksamaan (Hirvilammi & Laatu 2008). Laajojen sosiaalisten oikeuksien on katsottu takaavan sosiaaliturvaa hakevien yhtäläisen kohtelun. Hyväntekeväisyyteen perustuva apu perustuu puolestaan avun antajan harkintaan ja armeliaisuuteen, eikä apua tarvitsevalla ole oikeutta hakea muutosta saamaansa apuun (Kuivalainen 2009, 211).

2.5 Taloudellinen avustaminen diakoniatyön historiassa

Aineellinen avustaminen on aina ollut tavalla tai toisella kirkon sosiaalista työtä ja sittemmin diakoniaa (Hänninen ym. 2008, 9). Köyhäinhoidon siirtyessä kuntien vastuulle asteittain 1860-luvulta alkaen aineellinen avustaminen kulki pitkään eri muodoissaan kirkollisen diakoniatyön mukana. Laitosdiakonian kehittymisen myötä ja seurakuntadiakonian vahvistumisen aikana, 1800-luvun puolesta välistä aina 1900-luvun alkuvuosikymmenille, diakoniassa korostuivat sielunhoidollisten ja sairaanhoidollisten kysymysten rinnalla myös ihmisten aineelliset puutteet ja tarpeet. Aineellisen avun varojen kerääminen perustui merkittävällä tavalla yksittäisten ihmisten hyväntekeväisyyteen ja vapaaehtoisuuteen. Erityisesti diakonia- ja lähetysompeluseurat keräsivät varoja myyjäisten ja erilaisten juhlien avulla köyhien ja sairaiden auttamiseen. (Kansanaho & Hissa 1979, 106–107.)

Sotien aikana ja niiden jälkeisinä vuosina kirkon merkitys sosiaalisen avun antajana kasvoi merkittävästi.[35] Vuonna 1944 kirkkolakiin kirjattiin pykälä diakoniatyön hengellisestä, ruumiillisesta ja aineellisesta auttamisvelvoittees-

[35] Toisen maailmansodan aikana kirkon asema kansankirkkona vahvistui. Kirkon palvelutehtävä korostui ja kirkko yhdisti kansaa ja vahvisti kansallista identiteettiä. (Yeung 2003, 201.)

ta, sekä velvoite avun kohdistamisesta niille, joiden hätä on suurin tai joita ei muulla tavoin auteta. (Laajarinne 1965, 53–54.) Sotien jälkeisinä vuosina diakoniatyössä alettiin korostaa välittömän avun lisäksi vaikuttamista yhteiskunnallisiin köyhyyttä ja epäoikeudenmukaisuutta aiheuttaviin rakenteisiin. Diakoniatyössä painottuivat sosiaalisen diakonian lisäksi myös poliittisen diakonian piirteet. Diakoniatyöntekijöillä ei ollut kuitenkaan valmiuksia vahvaan poliittiseen työorientaatioon. (Malkavaara 2007, 105.) Sotien jälkeen diakoniatyössä autettiin siirtoväkeä ja kaatuneitten omaisia. Diakoniatyö organisoi muun muassa Amerikan luterilaisilta ja muilta ulkomaalaisilta kirkoilta saatujen avustusten jakamisen (Malkavaara 2009, 337). Yhteisvastuukeräyksestä tuli niin ikään diakoniatyön panosta vaativa hyväntekeväisyyden muoto, joka ensimmäisenä keräysvuonna 1950 suunnattiin Pohjois- ja Itä-Suomen nälkäänäkeville lapsiperheille (Yhteisvastuu 2010[36]).

Diakoniatyön aineellisen avun antamisen muodot vähentyivät tultaessa 1960-luvulle (Koskenvesa 2002, 46–57; Malkavaara 2007, 100–109). Muutos seurasi hyvinvointivaltion luomisesta, jolloin sosiaalihuollon omat työmenetelmät kehittyivät. Sosiaalihuolto kulki kohti asiakaslähtöisyyttä ja palveluhenkisyyttä. (Juhila 2006, 39–41.) Kirkolliskokouksen käsittelyssä olleessa mietinnössä ”Kirkko muuttuvassa yhteiskunnassa” todettiin vuonna 1963, että sosiaaliturvan kasvaessa diakonian tehtävät supistuvat sosiaaliturvan aukkojen paikkaamiseksi ja sielunhoidoksi (Malkavaara 2002, 244–245). Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä arvioi 1970- ja 80-luvuilla diakoniatyön tehtäväksi sosiaalihuollon täydentämisen, jota diakoniatyö toteutti etsivällä työllä ja tuomalla ilmi avuntarvitsijoita. Toisaalta ainakin paikallistasolta tarkasteltuna, aineellinen avustaminen säilyi yhteiskunnassa tapahtuneesta yleisestä elintason noususta huolimatta diakoniatyön yhtenä alueena myös 1970–80-luvulla, sillä yhteiskunnan tarjoama apu ei ollut aina riittävää. Diakoniatyö täydensi paikallisella tasolla kuntien lakisääteistä sosiaalihuoltoa, ja yhteistyön avulla pyrittiin kohdentamaan apu eniten tarvitseville. Diakoniatyön etuna sosiaalitoimen avustamiseen verrattuna oli mahdollisuus tarvit-taessa joustavaan ja nopeaan päätöksentekoon. (Määttä 2004.)

---

36 Yhteisvastuu 5.5.2010.

Suomalaisen yhteiskunnan pahinta kriisiä sitten jatkosodan, 1990-lamaa, sanotaan yhdeksi diakoniatyön käännekohdaksi (Hiilamo 2009, 48). Diakoniatyön työmuodot muuttuivat 1990-luvulla, ja työssä alkoi painottua merkittävänä osana aineellinen avustaminen. Seurakuntadiakonian taloudellisen avustamisen asiakasmäärät lisääntyivät nopeasti ja asiakaskunta vaihtui vanhuksista työikäisiin. Vuosina 1996–1999 diakonian asiakasmäärät nousivat sadallatuhannella verrattuna aikaisempien vuosien lukuihin.[37] Usein diakonian taloudellisen avun hakemisen taustalla oli se, että asiakkaiden toimeentulo oli ollut riittämätön perustarpeiden täyttämiseen. (Kettunen 2001, 117; 131.) Diakonian asiakkaiden pääasiallinen toimeentulo perustui työttömyysturvaan. Vaikka osa oli saanut ensisijaisen perusturvan lisäksi toimeentulotukea, etuudet eivät olleet poistaneet taloudellista hätää. Toimeentulotukijärjestelmän ongelma- ja katvekohdat heijastuvat nopeasti diakoniatyöhön. Esimerkiksi toimeentulotukijärjestelmä ei jäykkyytensä vuoksi pystynyt vastaamaan henkilöiden äkillisiin elämänmuutoksiin tai erityisiin tarpeisiin (Julkunen 2001, 270). Karrikoidusti sanoen rahattomuus ja nälkä olivat ne syyt, miksi henkilöt lähtivät hakemaan apua diakoniatoimistosta (Iivari & Karjalainen 1999, 61).

Avustuspyyntöjä tuli niin paljon, etteivät seurakuntien määrärahat riittäneet avustamiseen. Osa diakoniatyöntekijöistä toimi myös velkaneuvojina lyhyen koulutuksen turvin tai jopa ilman koulutusta. Lama-aikana kirkko oli mukana perustumassa Takuu-säätiötä, jonka tarkoituksena oli koota yksilön velkoja yhteen ja järjestää niille uusi takaus. Kirkossa perustettiin lamavuosina myös ruokapankkeja, josta ensimmäinen aloitti toimintansa Tampereella vuonna 1995. (Hiilamo 2009, 49.) Vuosina 1997–1999 ruokapankkien määrä kasvoi 65:een ja ne toimivat yhteensä 170 seurakunnan alueella. Ruokapankkien ajateltiin olevan vain lyhytkestoinen apujärjestelmä, joka toimi myös yhteiskunnan hätähuutona köyhien puolesta ja pyrki vaikuttamaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Hiilamo ym. 2008, 116–117.) Ruokapankit eivät ole hävinneet vaan pysyneet osana suomalaisen yhteiskunnan avustusjärjestelmää.

---

[37] Luku kertoo siis seurakuntadiakonian kokonaisasiakasmäärästä, ei pelkästään taloudellisen avun asiakasmäärästä.

Diakoniatyö ei vahvistunut 1990-luvun lama-aikana määrällisesti seurakunnissa lukuun ottamatta EU-ruokaa ja siihen liittynyttä elintarvikkeiden hankintaa. Toisaalta diakoniatyön resursseja ei leikattu, vaan resurssit ja työntekijöiden määrät pysyivät samoina. Diakoniatyö uudistui ennen kaikkea sisäisesti. (Yeung 2003, 204.) Diakoniatyön taloudellista apua suunnattiin seurakuntakohtaisesti ja työntekijöiden omien painotusten mukaan laman seurauksista kärsiville. Taloudellisen avustamisen kasvaminen tapahtui muiden diakoniatyön työmuotojen kustannuksella, sillä lamavuosien jälkeen vähennettiin muun muassa ryhmätoimintaa (Kunta ja seurakunta: yhteistyössä…2002, 43) ja etsivän työn toteuttamista (Juntunen 2006). Diakoniatyötä on kuvattu reaktioherkäksi, joka kertoo diakonian ja työntekijöiden nopeasta sopeutumisesta uusiin olosuhteisiin ja rohkeudesta työmuotojen uudelleen järjestelyyn. Diakoniatyön kenttä on peräänkuuluttanut itseltään rohkeampaa irrottautumista joistakin perinteistä ja haastanut sitä suuntautumaan vieläkin nopeammin kulloisenkin toimintaympäristön mukaan (Helin 2008).[38] Diakonian nopea ja herkkävaistoinen reaktiokyky on todennäköisesti monen tekijän summa, mutta reaktioherkkyyttä ovat tukeneet diakonian väljät avustamisen ohjeet ja periaate vastata sellaiseen hätään, joka on suurinta. Diakoniatyöllä on itsellään vastuu kunkin ihmisen hädän ja avun tarpeen arvioinnista.

Vaikka diakoniatyö mukautui ja sopeutui laman seurauksiin nopeasti ja näkyvästi, se ei toiminut yhteneväisellä tavalla laman uhrien auttamisessa. Vastaanottotoiminta, työikäisten kohtaaminen ja ruuan jakaminen eivät toteutuneet kaikkialla hiippakunnissa samalla tavoin. Hiilamon (2010, 22) mukaan diakoniatyö reagoi tietyissä hiippakunnissa voimakkaasti laman aiheuttamaan hätään, mutta toisissa hiippakunnissa lamaan ei juuri reagoitu. Diakoniatyö reagoi kaikkein selvimmin laman aiheuttaman taloudellisen hädän lisääntymiseen Turun arkkihiippakunnassa. Siellä asiakaskontaktit, työikäisten kohtaaminen ja vastaanottokontaktit yleistyivät kaikkein eniten. Tampereella, Kuopiossa, Lapualla ja Helsingissä diakoniatyö vastasi melko hyvin taloudellisen hädän lisääntymiseen. Oulussa, Mikkelissä ja Porvoossa vallitsi epäsuhta

[38] Toimintaympäristön muutosten lisäksi diakoniatyölle luovat paineita kansainvälistyminen, kaupan vapautuminen, työsuhteiden laadun muuttuminen, pitkittyvä työttömyys, ympäristökriisi ja hyvinvointivaltion uudelleenarviointi (Kunta ja seurakunta: yhteistyössä…2002, 43).

taloudellisten ongelmien lisääntymisen ja diakoniatyön lamasuuntautumisen välillä. Hiippakuntien erilainen reagointi lamaan saattoi johtua esimerkiksi seurakuntien itsenäisyydestä, jolloin diakoniatyön suuntaamisesta päättivät seurakunnat itse. Myös taloudellisen avustamisen ohjeistukset olivat väljät. Merkille pantavaa on, että kun diakoniatyö toimii paikallisesti, toimintaympäristö asettaa erilaiset tarpeet diakoniatyön muodoille ja avustamisen menetelmille. (Hiilamo 2010, 16; 21–22.)[39]

Diakoniatyön sisäiseen tilanteeseen taloudellisen avun voimakkaalla kasvamisella ja työn resurssien kasvattamatta jättämisellä oli selkeitä vaikutuksia. Osa diakoniatyöntekijöistä uupui. Diakoniatyössä herätti ristiriitaisia tunteita myös se, ettei kirkon papisto osallistunut odotetulla tavalla lama-ajan diakoniatyön toteuttamiseen. Ristiriidoista huolimatta diakonia löysi oman paikkansa ja identiteettinsä lamavuosien muutosten ja taloudellisen avustamisen kasvamisen myötä. Lama toi diakoniatyöhön niitä, joiden hätä oli suurin ja joita muut eivät auttaneet. Diakoniatyö oli viimesijaisin apu ja työntekijät tiesivät, miten hätää kärsiviä tuli kohdata ja auttaa. (Malkavaara 2009, 340–341.)

2.6 Diakoniatyön taloudellinen avustaminen 2000-luvulla

2.6.1 Toimeentulotuki

Diakoniatyön taloudellinen apu on keskeisesti sidoksissa sosiaaliturvaan, jonka vuoksi käsittelen tässä lyhyesti viimesijaista sosiaaliturvaa ja erityisesti toimeentulotukea ennen siirtymistäni diakonian taloudellisen avun tarkasteluun tutkimusten ja tilastojen valossa. Diakonian asiakkaita voidaan auttaa seurakunnan avustusvaroin yksilöllisen tarpeen mukaan, silloin kun ensisi-

[39] Diakoniatyön yhteydessä on syytä huomioida paikalliset erot, sillä diakonia kasvaa välittömästi paikallisten sosiaalisten toimijoiden vuorovaikutuksesta, joka muokkaa toimijoiden paikallisia identiteettejä ja kulttuureja. Toisaalta diakonian kuvaamisessa ei voida unohtaa laajaa alueellisuutta, sillä alue ja siellä toimivat ihmiset ja yhteisöt muodostavat sosiaalisen kokonaisuuden, jonka ominaisuudet riippuvat huomattavalta osalta toisiaan lähellä olevista ihmisistä ja yhteisöistä (Kultalahti 1990).

jaiset sosiaaliturvaetuudet ja toimeentulotuki eivät ole riittäneet auttamaan asiakasta ja auttamiselle on olemassa diakoniset perusteet. Diakonian taloudellisen avun tarpeen taustalla on usein se, ettei toimeentulotuki korvaa asiakkaan elämän perustavia tai yllättäviä menoja. Usein diakonian asiakkaan taloudelliset ongelmien lieventäminen edellyttää kertaluonteisesti suurempaa taloudellista tukea kuin mihin esimerkiksi sosiaalitoimistolla on valmiuksia. (Juntunen 2006; Kinnunen 2009.)

Sosiaaliturvajärjestelmä koostuu perustoimeentulon turvaavista sosiaalietuuksista, erilaisista sosiaali- ja terveyspalveluista sekä muun muassa asumisen järjestämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Vähimmäistoimeentuloturvalla pyritään järjestämään henkilön toimeentulo ansiotuloista riippumatta. Vähimmäisturvajärjestelmä voidaan jakaa ensisijaiseen ja viimesijaiseen toimeentuloturvaan. Ensisijaiset eli syyperusteiset etuudet vastaavat vanhuuden, työkyvyttömyyden, työttömyyden, perheen huoltajan kuoleman ja lapsen syntymän tuottamiin toimeentuloriskeihin. Myös lapsen kotihoidon tuki kuuluu syyperusteisiin tukiin. Viimesijaisia eli tarveharkintaan perustuvia toimeentuloturvan muotoja ovat pääasiassa toimeentulotuki, yleinen asumistuki ja työmarkkinatuki. Viimesijaisella turvalla täydennetään vähimmäisturvaa kotitalouskohtaisesti. (SOMERA-toimikunnan taustaraportti 2002.)

Toimeentulotuki on etuus, jolla taataan ihmisten välttämätön toimeentulo. Toimeentulotukea saa henkilö tai perhe, jonka tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Tukea voidaan myöntää myös omatoimisen suoriutumisen tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Tukea myönnetään yleensä kuukaudeksi kerrallaan, ja se lasketaan asiakkaan välttämättömien menojen mukaan. Oikeus toimeentulotukeen muodostuu, kun henkilö ei saa toimeentuloaan ansiotyöstä, yrittäjätuloista, muista toimeentuloturvaetuuksista tai muista varoista. Hakijoiden tarve toimeentulotukeen arvioidaan yksilökohtaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö, toimeentulotuki 2011.)

Vuoden 2006 alussa toimeentulotuki on jaettu perusosaan ja täydentävään toimeentulotukeen. Muutokset eivät ole vaikuttaneet toimeentulotuen määräytymisperusteisiin, vaan ne ovat kohdistuneet toimeentulotuen rahoituksen järjestämiseen. Perustoimentulotuesta vastaavat sekä valtio että kunnat. (Honkanen 2006, 16.) Perusosan suuruus määräytyy toimeentulolaissa säädettyjen normien mukaan. Sitä annetaan ”asumismenoihin, kuten vuokraan

tai vastikkeeseen, vesimaksuun, lämmitykseen, sähkölaskuun ja kotivakuutusmaksuun sekä vähäistä suurempiin terveydenhuollon menoihin." (Sosiaali- ja terveysministeriö, toimeentulotuki 2011.) Toimeentulotuen perusosaa on mahdollista alentaa 20 %, jos toimeentulotuen asiakas on kieltäytynyt muun muassa työstä tai työvoimapoliittisista toimenpiteistä. Jos asiakas toistuvasti laiminlyö edellä mainittuja velvoitteita, tukea voidaan alentaa 40 %. (Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 62.) Lisäosalla eli harkinnanvaraisella tuella katetaan "lasten päivähoidon maksuja, ylimääräiset asumiskustannuksia (esimerkiksi muuttokustannukset) sekä erityistarpeista ja -oloista aiheutuvat menot" (Sosiaali- ja terveysministeriö, toimeentulotuki 2011). Sosiaalityöntekijä arvioi aina asiakaskohtaisesti lisäosan tarpeen ja suuruuden.

Kunnilla on mahdollisuus myöntää omasta budjetistaan ehkäisevää toimeentulotukea, jonka tarkoituksena on henkilön ja perheen sosiaalisen turvallisuuden edistämisen, henkilön ja perheen omatoimisen suoriutumisen edistäminen sekä syrjäytymisen ja pitkäaikaisen toimeentulotukiriippuvuuden ehkäiseminen. Ehkäisevällä toimeentulotuella vastataan henkilöitä ja perheitä uhkaaviin toimeentulovaikeuksiin ja sosiaalisiin ongelmiin. (Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 91–92.) Ehkäisevä toimeentulotuki on arvioitu merkittäväksi muun muassa tilanteissa, joissa henkilöitä on kohdannut akuutti kriisi, kuten läheisen sairastuminen, asunnosta häätäminen tai velkakierteeseen joutuminen (Hiilamo ym. 2004; Opas toimeentulotukilain soveltajille 2007, 91–92). Ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen perustuu niin ikään sosiaalityöntekijän harkintaan ja asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiseen. Tukea myönnetään tilannekohtaisesti ja kertaluonteisesti.

Tarkasteltaessa toimeentulotukea järjestelmän tasolta havaitaan, että tuen perusosalla voidaan kattaa kotitalouksien menot, kun kyse on lyhytaikaisesta tuen tarpeesta. Taloudellisesta liikkumatilasta tulee kuitenkin erittäin kapea silloin, kun henkilö elää pidemmän aikaa toimeentulotuen varassa. Toimeentulotukijärjestelmä ei jäykkyytensä vuoksi pysty vastaamaan henkilöiden äkillisiin elämänmuutoksiin tai erityisiin tarpeisiin. (Julkunen 2001, 270.) Ongelmallista on niin ikään toimeentulotuen suhde muihin sosiaaliturvaetuuksiin ja verotukseen. Toimeentulotuki ja työmarkkinatuki ovat verotuksellisesti päällekkäisiä. Koska työmarkkinatuesta maksetaan kunnallisveroa,

on henkilöllä oikeus ainakin pieneen toimeentulotukeen. (Veli-Matti Ritakallio, 24.10.2005.)

Mielenkiintoista on, että Suomessa toimeentulotuen saajien määrä on vähentynyt jo kymmenen vuotta, vaikka samaan aikaan suhteellinen köyhyys on kasvanut. Selitykseksi tähän on esitetty kahdensuuntaisia näkökulmia. Vaikka pienituloisten tulot ovat kasvaneet hitaammin kuin parempituloisten, ne ovat kuitenkin kasvaneet sen verran, että yhä useamman tulotaso on noussut toimeentulotuen normien yläpuolelle. Selitystä on haettu myös toimeentulotuen tason jälkeenjääneisyydellä. Sen reaaliarvon nostaminen suhteessa yleiseen ansiotasoon vuoden 1990 tasolle merkitsisi kymmeniä tuhansia uusia toimeentulotukiasiakastalouksia. (Kainulainen ym. 2009, 189.)

2.6.2 Taloudellisen avustamisen ajankohtaiset tutkimukset

Diakonian tutkimuksen monipuolistuessa 2000-luvulla (Pokki 2009) on myös diakonian taloudellista avustamista kartoitettu aikaisempaa enemmän. Taloudellisen avun tutkimuksissa mielenkiinto on kohdistunut taloudellisen avustamisen, perusturvan ja huono-osaisuuden väliseen suhteeseen. Iivarin & Karjalaisen pääkaupunkiseudun diakoniatyöstä tehty tutkimus Diakonian köyhät vuodelta 1999 nosti esiin ne perusturvan puutteet, jotka diakoniatyö havaitsi. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että diakoniatyöntekijät olivat huolissaan perusturvan siirtymisestä kirkon vastuulle ja diakoniatyön omaleimaisuuden häviämisestä.

Vuonna 2005 ilmestyneessä tutkimuksessa Grönlund & Hiilamo tarkastelivat tilastollisesti diakoniatyön ja huono-osaisuuden välistä yhteyttä. Tutkimuksessa havaittiin muun muassa, että diakoniatyön varoja kohdennettiin sinne, missä taloudellista huono-osaisuutta oli paljon. Sosiaalisen huono-osaisuuden ja diakoniatyön resurssien välillä ei havaittu vastaavaa yhteyttä. Tutkimusta jatkettiin kysymällä, miten diakoniatyössä reagoidaan alueelliseen huono-osaisuuteen. Merkittävimmäksi diakoniatyön tehtäväkentässä osoittautui tällöin vastaanottotoiminta. (Grönlund & Hiilamo 2006, 143.) Tutkimuksessa ei kuitenkaan käsitelty sitä, mitä ovat konkreettinen vastaanottotoiminta ja asiakastyö, ja millaisia merkityksiä avustamisella oli niin asiakas- kuin yhteiskunnallisilla tasoilla.

Edellä mainitut Grönlundin ja Hiilamon tilastolliset tutkimukset olivat osa Viimeisellä luukulla -tutkimusta (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006).[40] Ne loivat myös perustan Viimeisellä luukulla -laadulliselle tutkimukselle, jossa selvitettiin diakoniatyöntekijöiltä kerätyn haastatteluaineiston avulla diakoniatyön taloudellisen avun kohdentumista ja diakonian paikkaa julkisen avun rinnalla. Viimeisellä luukulla -laadullisessa tutkimuksessa taloudellisen avustamisen asiakkaita kuvattiin diakoniatyöntekijöiden haastatteluissa saadun informaation mukaan. Diakonian asiakkaat olivat usein viimesijaisen sosiaaliturvan asiakkaita. Asiakkaat olivat joutuneet hakemaan lähes säännöllisesti toimeentulotukea asumistuen ja työmarkkinatuen lisäksi.[41] Asiakasryhmät edustivat myös osittain kansalaisia, jotka olivat tippuneet kaikkien julkisten sosiaalisten turvaverkkojen läpi. Diakonian asiakkaiksi seuloutui henkilöitä ja perheitä, joita virallinen viimesijainen tuki ei syystä tai toisesta kyennyt auttamaan. Syynä oli esimerkiksi se, että asiakkaiden tulot ylittivät toimeentulotukinormin, mutta tästä huolimatta heidän taloudellinen tilanteensa ei ollut edes välttävä. Keskeinen ongelmakohta viimesijaisessa sosiaaliturvassa oli sen matala taso suhteutettuna yleisiin elinkustannuksiin Suomessa. Viimesijainen järjestelmä reagoi hitaasti asiakkaan elämäntilanteen muutoksiin, kuten työllistymisiin tai perhesuhteissa tapahtuneisiin muutoksiin. Tällöin etuisuuksien viivästymiset ja takaisinmaksut olivat tyypillisiä tilanteita diakonian asiakkaille. (Juntunen 2006.)

---

40 Viimeisellä luukulla -tutkimuksen tekivät Henrietta Grönlund, Heikki Hiilamo ja Elina Juntunen. Grönlund ja Hiilamo vastasivat tutkimuksen tilastollisesta osuudesta (2005; 2006) ja Juntunen tutkimuksen laadullisesta osuudesta (2006). Tämän väitöskirjatutkimuksen perustana on laadullinen tutkimusosuus. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä kirkkohallituksen ja Helsingin yliopiston teologisen tiedekunnan käytännöllisen teologian laitoksen yhteistyönä. Tutkimuksen ohjausryhmään kuuluivat dosentti Raili Gothóni, tutkija Henrietta Grönlund, professori Eila Helander, johtaja Heikki Hiilamo, tutkija Elina Juntunen, työalasihteeri Hilkka Mäkelä, työalasihteeri Tiina Saarela sekä dosentti Anne Birgitta Yeung.

41 Viimeisellä luukulla -tutkimusaineiston keruu hetkellä vuonna 2005 toimeentulotukea myönnettiin 238 848 kotitaloudelle ja 377 376 henkilölle. Maamme väestöstä 7,2 prosenttia sai toimeentulotukea. Toimeentulotuen asiakkaista 70,1 prosenttia oli yksinäisiä henkilöitä. (Toimeentulotuki 2005, Stakes, tilastotiedote.)

Viimeisellä luukulla -laadullisessa tutkimuksessa havaittiin, että diakonian taloudellisen avun asiakasryhmät osoittautuivat erittäin moninaisiksi. Keskeinen havainto oli, että asiakaskunta oli nuorentunut 1990-luvun laman jälkeisten vuosien aikana ja niiden jälkeen. Tutkimuksessa mukana olleiden diakoniatyöntekijöiden mukaan yksi perustava syy asiakaskunnan nuorentumiseen oli huono-osaisuuden ylisukupolvistuminen. Diakonian asiakkailla oli pääsääntöisesti monia ongelmia. Heidän tilanteissaan useat erilaiset ongelmat kietoutuvat toisiinsa, mikä teki auttamisesta vaikeaa. Taloudellinen ahdinko ei ollut välttämättä asiakkaan perimmäinen syy diakonian avun hakemiseen, mutta taloudellinen auttaminen oli asiakkaalle ensisijaista ongelmien selvittelemisen kannalta ja alku kokonaisvaltaisempaan auttamiseen. (Juntunen 2006.)

Taloudellisen avustamisen asiakaskasryhmiä olivat muun muassa eläkkeellä olevat, työttömät, velkaantuneet, opiskelijat, pienyrittäjät ja matalapalkkaista tai pätkätyötä tekevät. Diakoniatyöntekijöiden haastatteluissa ilmeni myös, että erityisesti 1990-laman jälkeen asiakkailla alkoi olla taloudellisten ongelmien lisäksi aikaisempaa enemmän erilaisia päihderiippuvuuksia, sairauksia ja elämänhallintaongelmia. Edellä esille tuotu luonnehdinta asiakasryhmistä kuvasti selkeästi myös niitä piirteitä, joita diakonian taloudellisen avustamisen muodoissa käytettiin. Koska asiakaskunnalla oli samanaikaisesti monia eri avuntarpeita, olivat myös auttamisen muodot moninaisia. Diakoniatyöntekijöiden haastattelujen perusteella taloudellisen avustamisen muodot voitiin jakaa kuvion 1 mukaisesti:

Kuvio 1. Diakonian taloudellisen auttamisen elementit (Juntunen 2006, 79)

Aineellinen apu	**Viranomais-yhteistyö**	**Neuvonta ja ohjaus**	**Keskustelu ja myötäeläminen**	**Rohkaiseminen ja kannustaminen**	**Hengellinen auttaminen**
Osto-osoitukset Laskujen maksaminen Ruoka-apu Diakonia-rahastot	Asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittäminen Asiakkaan sosiaaliturva-tilanteen selvittäminen Maksusitoumuksista sopiminen Yhteiset palaverit ja koulutukset	Ohjaaminen eri auttajatahojen luokse Sosiaalietuuksia ja -palveluja koskeva neuvonta Taloussuunnittelu ja -neuvonta	Perehtyminen asiakkaan kokonaisvaltaiseen elämäntilanteeseen Välittämisen ja arvostuksen osoittaminen	Rohkaiseminen talousasioiden hoitoon ja yhteydenottoihin eri viranomaisiin Kannustaminen koulutukseen ja työelämään Sosiaalisen verkoston rakentamisen tukeminen	Taloudellinen auttaminen kokonaisuudessaan Sielunhoidollinen keskustelu Rukous Ohjaaminen seurakunnan tilaisuuksiin

AINEELLINEN *HENKINEN* *HENGELLINEN*



Taloudellisen auttamisvalikon osiin kuuluivat aineellinen apu, viranomaisyhteistyö, neuvonta ja ohjaus, keskustelu- ja myötäeläminen, rohkaisu ja kannustaminen sekä hengellinen auttaminen. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksen mukaan taloudellisessa avustamisessa aineellinen, hengellinen ja henkinen auttaminen kulkivat käsi kädessä. Auttamisen muodot olivat toisiaan täydentäviä, eikä niiden samanaikainen soveltaminen sulkenut asiakkaan tilanteesta riippuen mitään auttamisen tapaa toisensa ulkopuolelle. Koska aineellisen avustamisen määrät olivat diakoniatyössä varsin pieniä (useimmiten muutama kymmenen euroa), diakoniatyön voimavaraksi katsottiin jäävän ennen kaikkea ihmisen kohtaaminen ja siihen sisältyvä henkinen ja hengellinen tuki. (Juntunen 2006.)

Viimeisellä luukulla -laadullisessa tutkimuksessa havaittiin myös, että diakoniatyöntekijät joutuivat useissa asiakastilanteissa tarkistamaan, että Suomen lainsäädännössä kansalaisille asetetut oikeudet riittävästä toimeentulosta, huolenpidosta ja muun muassa inhimillisistä asumisjärjestelyistä toteutuisivat heidän asiakkaidensa kohdalla. Edellä kuvattu toiminta oli osa diakoniatyöntekijöiden yhteiskunnallista vaikuttamista, joka osoittautui varsin laajaksi. Diakoniatyöntekijät ottivat aktiivisesti ja näkyvästi kantaa sosiaalisiin ja taloudellisiin epäkohtiin, joita he olivat havainneet asiakkaidensa kautta. Toisaalta yhteiskunnallinen vaikuttaminen toteutui yksilökohtaisissa tapaamisissa. Työntekijät halusivat välittää asiakkaille itseluottamusta ja oman arvon tuntemista kannustamalla ja rohkaisemalla heitä. Yhdistävänä tekijänä kaikille vaikuttajatyypeille oli se, että heidän yhteiskunnallisesti vaikuttava toimintansa nousi esille asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen, paikallistason yhteistyöverkostojen ja alueellisten sosiaalisten ja taloudellisten haasteiden tunnistamisen kautta. (Juntunen 2006.)

Viimeisellä luukulla sekä sitä myöhemmin ilmestynyt Sairas Köyhyys -tutkimus (Kinnunen 2009) luonnehtivat diakoniatyötä sosiaaliturvaverkon ja terveyspalvelujen paikkaajaksi. Diakoniatyössä autettiin ihmisiä, jotka olivat syystä tai toisesta jääneet palvelujen ulkopuolelle tai jotka ovat pois kääntyneitä tai pois käännytettyjä peruspalveluista (Kinnunen 2009, 167).[42] Tässä tutkimuksessa jatkan osittain Viimeisen luukun teemoja. Tämän tutkimuksen osajulkaisuissa ja tässä yhteenvedossa tarkastelen, millaiset mekanismit diakoniatyöllä on estää asiakkaan jäämistä palveluiden ulkopuolelle ja vahvistaa osallisuutta palveluihin (A2).

Diakoniatyön taloudellisen avun tutkimuksessa on pohdittu myös aineellisen avustamisen suhdetta hengelliseen auttamiseen. Kettusen (2001) tutkimuksessa Leipää vai läsnäoloa? tarkasteltiin diakoniatyön taloudellisen avun ja sielunhoidon suhdetta. Tutkimus perustui sekä diakoniatyöntekijöiden että asiakkaiden kokemuksiin. Diakoniatyöntekijät näkivät usein taloudellisen avustamisen ja sielunhoidon vastakkaisina toisilleen. Kokemuksissa nousi esille, että taloudellisen avun runsaus esti sielunhoitotyön. Toisaalta taas ta-

[42] Myös Paajanen (2008) totesi kunta-seurakuntayhteistyötä koskevassa tutkimuksessaan, että diakoniatyö paikkaa sosiaalityötä eniten palvelutyön ja psykososiaalisen työn alueilla.

loudellisen avun kautta diakoniatyöntekijät havaitsivat myös sellaista henkistä ja hengellistä hätää, jota ei muutoin huomattu. Diakonian käsikirjassa vuodelta 2002 Hakala käsitteli niin ikään taloudellisen avustamisen ja sielunhoidon suhdetta. Hakalan mukaan taloudellinen apu ei ollut asiakkaalle aina oikeanlainen avustamisen muoto, vaan ihmisen tilannetta tuli tarkastella kokonaisvaltaisesti. Avustamisen pitäisi olla moninaista ja sitä tulee kehittää asiakkaan tarpeiden mukaan.

Diakoniatyön erityislaatua eli kokonaisvaltaista auttamista peräänkuulutti myös Kainulainen (2006), joka totesi diakoniabarometrien perusteella, että kirkon diakoniatyön ja kolmannen sektorin auttamistoiminnassa otettiin viranomaisia paremmin asiakkaan tarpeet auttamisen lähtökohdiksi. Tarpeisiin kuuluivat myös henkiset ja hengelliset ulottuvuudet. Toisaalta voi kysyä, ovatko henkisten ja hengellisten tarpeiden huomioon ottaminen riittävä perustelu sille, että diakoniatyö ja kolmas sektori ottaisivat viranomaisia paremmin huomioon asiakkaiden tarpeet. Roivanen (2003) kuvasi diakonian erityislaaduksi niin ikään ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista, mutta korosti myös diakoniatyön osallisuutta sosiaaliturva- ja terveyspalvelujen järjestelemässä. Diakoniatyö ei ollut vain palvelujärjestelmää täydentävä osa, vaan se toimi ja sen tulisi toimia tilannekohtaisesti verkostokumppanina. Edellä mainitut diakoniatyön hengelliset ulottuvuudet sekä verkostotyön mahdollisuudet tarjoavat siltoja tämän tutkimuksen diakoniatyön taloudellisen avun erityislaadun tarkasteluun.

Uusinta diakoniatyön taloudellisen avustamiseen liittyvää tutkimusta edustaa Suomisen (2009) opinnäytetyö, jossa selvitettiin laadullisin metodein, miksi sosiaalityöntekijät ohjaavat asiakkaitaan diakoniatyön vastaanotolle. Aineisto kerättiin Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän yhteisen diakoniatyön johtokunnan avustustoimikuntaan tulleista avustusanomuksista sekä kuuden Turun kaupungin palveluksessa toimivan sosiaalityöntekijän haastatteluista. Tutkimuksen mukaan diakoniatyön taloudellinen avustaminen oli sosiaalityöntekijöiden mielestä sosiaalityötä täydentävää työtä. Sosiaalityöntekijät ohjasivat asiakkaan diakonian vastaanotolle, koska sosiaalityön normit ja ohjeistukset eivät aina antaneet avustaa asiakasta. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan diakoniatyössä oli mahdollisuus auttaa ja osoittaa armeliaisuutta asiakasta kohtaan. Myös Paajasen (2008) laadullisesti toteutetussa opinnäytetyössä sosiaalityöntekijät toivoivat diakoniatyöstä oman työnsä paikkaajaa. Sosiaalityön katveet koskivat psykososiaalisen työn alueita. Paa-

jasen tutkimuksen mielenkiintoisena havaintona oli, että sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä sitä, että diakoniatyöntekijät mieltävät itsensä ei-viranomaisena. Tässä käsillä olevassa tutkimuksessa on niin ikään kiinnostavaa havainnoida, tuleeko viranomais- ja ei-viranomaismäärittelyt esille paikantaessa diakoniatyötä hyvinvointipalvelujärjestelmässä.

Pessi & Saari (2009) sekä Hiilamo (2009) viittaavat artikkeleissaan diakoniatyön rooliin uusimmassa lamassa, joka alkoi kansainvälisestä rahoituskriisistä vuonna 2008. Pessin & Saaren (2009, 93) mukaan 1990-luvun laman jälkeisen ajan institutionaalisten rakenteiden ja valtaresurssien välinen vuorovaikutus on jättänyt tilaa diakoniatyölle, erityisesti työlle pitkäaikaistyöttömien, ylivelkaantuneiden ja maahanmuuttajien parissa. Tämän vuoksi diakoniatyön rooli vain vahvistuu lama-aikoina. Hiilamon (2009, 52) mukaan vuonna 2008 oli enemmän köyhiä ja syrjäytyneitä kuin 1990-lavan aikana. Myös perusturva yhteiseen tulotasoon nähden oli vuonna 2008 huonompi kuin 1990-luvun alussa. Uusi taloudellinen kriisi koskettaa eniten heitä, jotka ovat muutoinkin jo kaikkein huonoimmassa asemassa.

Edellä esitellyissä tutkimuksissa diakoniatyön taloudellista apua on käsitelty niin avustamisen käytäntöjen, periaatteiden ja ominaislaadun kuin avustamisen kohdentumisen näkökulmista. Merkittävää pohdintaa käydään myös taloudellisen avun suhteesta julkiseen sosiaaliturvaan ja erityisesti kunnalliseen sosiaalityöhön. Pessin ja Saaren (2009) mukaan perustavaa ei ole analysoida vain diakoniatyön vaan koko kirkon roolia suhteessa hyvinvointijärjestelmään. Pohjoismaisia evankelisluterilaisia kirkkoja koskee keskeisesti kysymys, miten ne reagoivat hyvinvointipalvelujen leikkaamiseen. Ottavatko ne kriittisen, hyvinvointivaltiota puolustavan ja leikkauksia vastustavan roolin, vai ottavatko ne vastaan sellaisia hyvinvoinnin tehtäviä, joita julkinen sektori ei juuri enää hoida? Perinteisesti kirkot on nähty hyvinvointivaltion arvojen, kuten humaanisuuden, solidaarisuuden ja välittämisen puolustajiksi. (Pessi & Saari 2008.)

Tässä tutkimuksessa näen olennaisena sen, että diakoniatyön tarkastelun näkökulma suunnataan asiakas- ja paikallistasolla tapahtuviin diakonian auttamistyön prosesseihin sekä työn lähtökohtiin, tavoitteisiin ja reunaehtoihin. Tärkeää on nähdä diakoniatyön taloudellisessa auttamisessa tapahtuneet seurakunta- ja paikkakuntakohtaiset muutokset ja niihin vaikuttaneet tekijät. Diakoniatyön suhteet asiakkaisiin ja paikallisiin hyvinvointitoimijoihin

antavat näkökulmia siihen, miten diakoniatyön taloudellinen apu suuntaa kirkon roolia pluralisoituneessa sekä kansalaisten osallisuutta ja vastuuta korostavassa hyvinvointiyhteiskunnassa. Aikaisemman tutkimuksen perusteella herää myös kysymys, mitä ja millaista on diakonian teologia taloudellisen avustamisen tehtävissä. Millaiseen spiritualiteettiin taloudellinen avustaminen perustuu?

2.6.3 Taloudellinen avustaminen tilastoissa

Tarkastelen seuraavassa 2000-luvun diakoniatyön taloudellisen avustamisen tilannetta ja muutossuuntia diakoniabarometrien, kirkkohallituksen keräämien diakoniatilastojen sekä Kirkon diakoniarahaston tilastojen näkökulmista. Diakoniatyön ajankohtaista tilannetta on seurattu vuodesta 2005 kahden vuoden välein kerätyllä diakoniabarometriaineistolla.[43] Vuonna 2007 kerätyssä diakoniabarometrissä havaittiin, ettei taloudellinen avustaminen ollut lisääntynyt diakoniatyössä, mutta taloudellinen avustaminen oli silti yleisin auttamisen muoto kuluneen kahden vuoden aikana (Yeung 2007, 9). Vuoden 2009 diakoniabarometrissä puolestaan havaittiin, että diakonian työmuodoista taloudellinen avustaminen oli lisääntynyt eniten viimeksi kuluneen kahden vuoden aikana, ja että taloudelliseen avustustyöhön koettiin kohdistuvan suurimmat paineet (Oravasaari 2009). Taloudellisen avustamisen kasvuun lienee vaikuttanut uuden laman syntyminen, joka laukesi kansainvälisen rahoituskriisin seurauksena syksyllä 2008.

Suomen evankelisluterilaisen kirkko kerää diakoniatyön asiakastilastoja. Kirkkohallitus päättää tilastoinnin laajuudesta ja seurakuntia ohjeistetaan tilastojen laatimisessa. Tilastot perustuvat ainakin osittain työntekijöiden esittämiin arvioihin, mikä aiheuttaa jonkin verran kysymyksiä tilastojen luotettavuudesta. Diakoniatyöntekijät saattavat laatia tilastoja mutu-tuntumalla vuoden lopussa. Vaikka tietojen keruussa on seurakunnittain vaihtelua ja puutteita,

---

[43] Diakoniabarometrin toteuttaa diakonian tutkimuksen seura (DTS), jonka hallituksen sihteerinä olin luomassa barometrikyselyä vuonna 2007. Kysely lähetetään valtakunnallisten diakoniatyöntekijöiden päivien osanottajille. Päivät järjestetään kahden vuoden välein.

ovat kirkolliset tilastot ainoa lähde, joka antaa kokonaiskuvan siitä miten diakoniatyötä tehdään eri puolilla maata (Hiilamo 2008, 2–7; Kinnunen 2009, 16).[44]

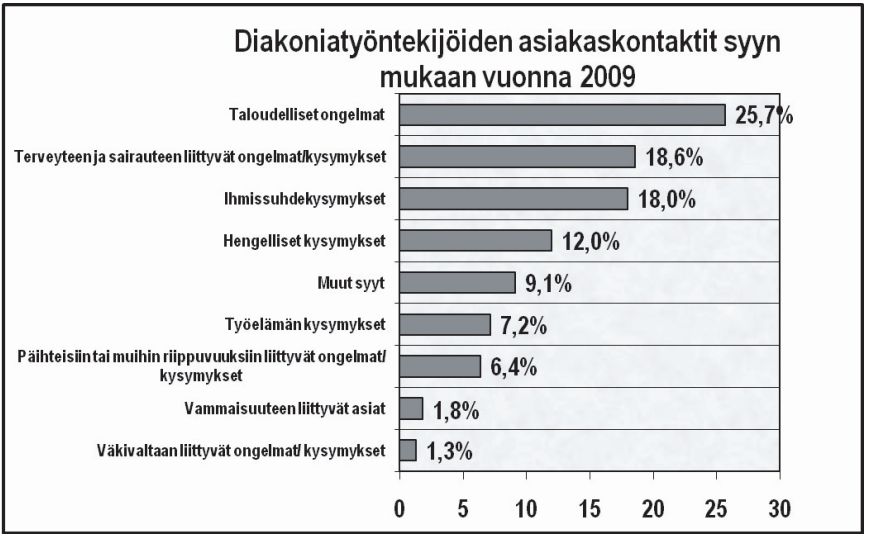
Kirkkohallitusten keräämien tilastojen mukaan suurin syy vuonna 2009 diakoniatyön avun hakemiseen olivat taloudelliset ongelmat (25,7 % asiakaskontaktien sisällöistä[45]). Toiseksi yleisimmät syyt olivat sairaus- ja terveyskysymykset (18,6 %) ja kolmanneksi tyypillisimmät syyt koskivat ihmissuhdekysymyksiä (18 %). Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) esitetään tyypillisemmät avun hakemisen syyt:

---

[44] Diakoniatyöntekijät merkitsevät lomakkeille tiedot asiakaskontakteista, asiakaskontaktien syistä, taloudellisten avustusten määristä, ruokapalvelutilaisuuksista ja ruoka-avustuksista. Tilastojen perusteella ei kuitenkaan voida paneutua kovinkaan syvällisesti siihen, miksi ihmiset hakevat taloudellista apua ja millaista apua he ovat diakoniatoimistoista kaiken kaikkiaan saaneet. Tilastoja ei myöskään pidetä täysin luotettavina, koska ne perustuvat työntekijän omiin arvioihin. (Juntunen ym. 2006.)

[45] Diakonian asiakaskontakti määritellään kontaktiksi, joka on ”tapahtunut asiakkaan läsnä ollessa ja jolla on selvästi hoidollinen tai huollollinen merkitys” (Kinnunen 2009, 14). Asiakaskontaktin yhteydenottosyyt on jaettu hengellisiin kysymyksiin, terveyteen ja sairauteen liittyviin kysymyksiin, työhön ja työttömyyteen liittyviin kysymyksiin ihmissuhdekysymyksiin, taloudellisiin kysymyksiin ja muihin syihin. Vuodesta 2009 käytössä on uusi asiakaskontaktien jaottelu, jossa ei puhuta enää yhteydenottosyystä vaan asiakaskontaktin sisällöstä. Asiakaskontaktin sisältöinä voivat olla hengelliset kysymykset, terveyteen ja sairauteen liittyvät kysymykset, työelämän kysymykset, ihmissuhdekysymykset, taloudelliset ongelmat, päihteet, vammaisuuteen liittyvät asiat, väkivaltaan liittyvät ongelmat ja muut syyt. Terveyteen ja sairauteen liittyviin kysymyksiin kuuluvat tilastointiohjeistuksen mukaan psyykkinen ja fyysinen sairaus, masennus, pelot ja itsemurha-ajatukset. (Kinnunen 2009, 15.)

Taulukko 1. Diakoniatyöntekijöiden asiakaskontaktit syyn mukaan vuonna 2009



Taulukon 1 mukaan lukumäärällisesti taloudelliset ongelmat olivat syynä avun hakemiseen 239 051 asiakaskontaktissa (asiakaskontakteja oli vuonna 2009 yhteensä 638 149). Vertailun vuoksi vuonna 2008 vastaava luku oli 164 512 (asiakaskontakteja oli yhteensä 721 015). Voidaan siis todeta, että vuonna 2009 taloudellisten huolten takia haettiin apua lukumäärällisesti enemmän kuin vuonna 2008. (Suomen ev.lut. kirkon tilastolliset vuosikirjat 2009; 2008.) Vuonna 2009 taloudellinen lama irtisanomisineen ja työttömineen alkoi näkyä diakoniatyössä.

Vuonna 2005[46] taloudelliset ongelmat olivat avun hakemisen syinä 182 432 kertaa (n. 22 % asiakaskontaktien sisällöistä) ja sairaudesta johtuvien syiden luku oli 189 651 (n. 23 %). Ihmissuhde kysymykset olivat syinä 170 816 (n. 21 %), hengelliset kysymykset 132 120 (n. 16 %), työhön ja työttömyyteen liittyvät kysymykset 78 664 (n. 9 %) ja muut kysymykset 74 091

[46] Haastattelututkimusaineistoni kerääminen tapahtui vuosina 2005–2006 (ks. luku 3), jonka vuoksi esitän tässä myös lukuja vuodelta 2005.

(n. 9 %) kertaa kontaktien sisällöistä. Asiakaskontakteja oli vuonna 2005 yhteensä 542 544 (luku ei sisällä puhelin- ja sähköpostikontakteja). Taloudellisiin avustuksiin seurakunnat käyttivät yhteensä noin 2,9 miljoonaa euroa ja taloudellista apua myönnettiin yhteensä noin 32 500 kertaa. Ruoka-apuun seurakunnat käyttivät varoja 2,3 miljoonaa euroa. Apua jaettiin tällöin yhteensä noin 126 500 kertaa. Yhteensä 154 seurakuntaa jakoi EU-ruokaa paketteina ja aterioina yhteensä noin 80 000 henkilölle. (Suomen ev.lut. kirkon tilastollinen vuosikirja 2005, 105.)

Seuraavassa tilastossa (taulukko 2) on koottu viimeisen kymmenen vuoden ajalta taloudellisen avun antaminen ruoka-avun ja muun taloudellisen avustamisen mukaan. Tilastossa on otettu huomioon ruoka-apua saaneiden ja muuta taloudellista apua saaneiden ruokakuntien määrä sekä euromäärä:

Taulukko 2. Diakoniatyön taloudellisen avun antaminen ruoka-avun ja muun taloudellisen avustamisen mukaan

	Ruoka-avustukset		Muu taloudellinen apu	
Vuosi	Avustusten lukumäärä	Euromäärä	Ruokakuntien lukumäärä	Euromäärä
1999	207 703	2 090 071	46 936	3 367 795
2000	230 352	2 088 726	46 657	3 857 054
2001	223 550	2 398 868	48 663	3 620 278
2002	200 261	2 203 443	43 076	3 692 642
2003	196 425	2 520 207	35 381	3 242 152
2004	177 200	2 309 860	33 557	3 130 909
2005	126 482	2 338 125	32 494	2 883 083
2006	128 271	2 606 496	29 859	2 801 914
2007	113 813	2 677 088	27 728	2 810 532
2008	123 693	2 981 824	27 623	3 083 347
2009	138 712	3 571 701	28 464	3 714 740

1) Ei sisällä EU-ruokaa

Sekä ruoka-avun antaminen että muu taloudellinen apu ovat kasvaneet euromääräisesti vuonna 2009, vaikka ruoka-apua saaneiden lukumäärä (138 713 kappaletta) ja ruokakuntien määrä (28 464 ruokakuntaa) muussa taloudellisessa avussa eivät ole kasvaneet suhteessa euromäärään yhtä voimakkaasti. Mielenkiintoista on myös havaita, että muu taloudellinen auttaminen väheni vuosina 2003–2007 suhteellisesti enemmän kuin ruoka-apu. Toisaalta on huomioitava, että vuosina 2005–2008 myös ruoka-apu oli selkeästi vähäisempää kuin esimerkiksi vuonna 2004.[47] Notkahduksen syy saattaa olla muun muassa diakoniatyön menetelmien muutoksissa. Osassa seurakuntia siirryttiin avopäivystyksistä ajanvaraukseen, jonka vuoksi asiakkaiden määrä diakoniatyössä väheni. Väheneminen johtui siitä, että osa asiakkaista ei osannut tai halunnut varata aikaa diakonian vastaanotolle. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksissa ajan varaaminen merkitsi aikaisempaa parempaa keskittymistä asiakkaan tilanteeseen. Lisäksi monen asiantuntijuus ja ammatillisuus taloudellisen avun kysymyksissä vahvistuivat. (Gävert 9.4.2010.)

Kirkon diakoniarahaston[48] tilastojen avulla on saatu tietoa sairauden osuudesta taloudellisen avustamisen syissä.[49] Diakoniarahaston tilastojen mukaan

---

47 Haastattelututkimusaineistoni keruuvuodet olivat 2005–2006 (ks. luku 3), jolloin taloudellinen auttaminen tilastojen mukaan väheni niin ruoka-avun kuin myös muun avun osalta.

48 Kirkon diakoniarahasto on Suomen evankelisluterilaisen kirkon yhteinen avustusrahasto. Rahaston tarkoituksena on avun antaminen taloudelliseen ahdinkoon joutuneille perheille Suomessa. Yksityinen ihminen ei voi suoraan asioida diakoniarahastoon, vaan hakemukset lähetetään paikallisseurakunnan kautta. Seurakunnan diakoniatyöntekijä tekee anomukseen liittyvän selvitystyön (on yhteydessä sosiaalitoimeen, velkaneuvontaan ja muihin paikallisiin yhteistyökumppaneihin) ja toimii välittäjänä. Usein on kysymys pitkäaikaisesta tukemisesta, jossa työntekijän henkinen tuki on yhtä merkittävä kuin taloudellinen avustaminen. (Kirkon diakoniarahasto 14.5.2010.)

49 Vuosien 2004–2006 tilastojen mukaan diakoniarahaston hakijoista yli kaksi kolmasosaa elää tuloilla mitaten alle köyhyysrajan (60 % mediaanitulosta), sairaat hieman muita useammin. Eroja miesten ja naisten välillä ei ole juurikaan havaittavissa. Naiset olivat avunhakijoiden enemmistönä niin sairauden kuin muiden syiden vuoksi avustusta hakeneiden keskuudessa. Iältään hakijat ovat työikäisiä ihmisiä, enemmistön ollessa alle 50-vuotiaita. Vanhimpaan ikäluokkaan, yli 74-vuotiaat, kuuluvia on vähän. (Kainulainen ym. 2009.)

vuonna 2009 taloudellisen ahdingon alkusyitä olivat erilaiset sairaudet (25 % avustamisen syistä), joiden taustalla olivat asiakkaan pitkät sairaslomat, työkyvyttömyys ja esimerkiksi sairaseläkkeelle pääsyn esteet. Seuraavaksi suurimpia syitä olivat työttömyys (17 %), taloudenhallinta (11 %) sekä avioero (9 %). Irtisanomiset ja lomautukset olivat lisänneet taloudellista ahdinkoa, samoin pikavipit. Lisäksi etuuksien, kuten ansiosidonnaisen työttömyysturvan hakemuskäsittelyjen ruuhkautuminen näkyi diakoniatyön avustustarpeen lisääntymisenä. Diakoniatyön taloudellista apua hakevien joukossa eivät olleet heti työttömäksi jääneet henkilöt, varsinkin jos he saivat ansiosidonnaisia etuuksia. Vasta ansiosidonnaisten etuuksien loppuminen oli tavallisimmin syynä diakonian asiakkuuteen. Diakonian asiakasryhmät kasvoivat, kun lamaa oli jatkunut useamman vuoden. (Hiilamo 2009, 54.)

Uusi lama vuonna 2009 haastaa jälleen monin tavoin diakoniatyötä ja lisää paineita taloudelliseen avustamiseen. Kunnat ovat huonommassa taloudellisessa asemassa nyt kuin 1990-luvun laman aikoihin. Diakoniatyö kohtaa myös sisäisiä paineita, jotka johtuvat muun muassa kirkon omista taloudellisista haasteista jäsenien ja yhteisöveron vähentymisen vuoksi (Pessi & Saari 2009, 93). Toisaalta diakoniatyöllä on myös monia uusia voimavaroja kohdata paineet. Diakoniatyö on verkostoinut laajasti, ja mitä enenemän se pystyy yhteistyöhön paikallisten toimijoiden kanssa, sitä enemmän se voi auttaa taloudellisen avun asiakkaitaan (Hiilamo 2009, 53–55). Diakoniatyön taloudellisen avun vahvuus on ollut yksilötoiminnassa, mutta sen rinnalla voimistunee tulevaisuudessa yhteisöllinen toiminta, joka on ollut myös ennen 1990-luvun lamaa diakoniatyölle tyypillistä toimintaa. Esimerkiksi ruoka-avun jakaminen tapahtuu tänään useissa seurakunnissa yhteisöllisinä ruokailuina (Hiilamo ym. 2008, 123).

3. Tutkimuksen tehtävä, metodologia ja luotettavuus

3.1 Tutkimustehtävä

Tämän väitöskirjaprosessin juuret sijoittuvat Viimeisellä luukulla -tutkimusprojektiin (Juntunen, Grönlund, Hiilamo 2006), jonka laadullisessa osiossa tutkin viimesijaisen sosiaaliturvan puutteita diakoniatyön taloudellisen avustamisen näkökulmasta, taloudellisen avun muotoja ja luonnetta sekä diakoniatyöntekijöitä yhteiskunnallisina vaikuttajina (ks. luku 2.6.2). Tutkimuksen aineistona olivat 21 diakoniatyöntekijän teemahaastattelut, jotka analysoin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tarkoituksenani oli antaa diakoniatyöntekijöiden oman äänen kuulua. Aineistosta välittyi erittäin laaja-alainen käsitys siitä, mitä haastatellut diakoniatyöntekijät ymmärsivät taloudelliseksi avuksi ja millaisia auttamisen muotoja he itse käyttivät. Tutkimuksessa havaitsin, että diakoniatyön taloudellinen apu on aineellista, henkistä ja hengellistä auttamista. Suurin osa diakoniatyöntekijöistä piti taloudellista apua luovuttamattomana osana diakoniaa, mutta auttaminen koettiin erittäin jäsentymättömänä ja osin ristiriitaisena. Koska diakoniatyöntekijöiden itseymmärrys taloudellisesta auttamisesta ja sen seurakunnallisesta ja yhteiskunnallisesta paikasta osoittautui hahmottumattomaksi, päätin tutkia tässä tutkimuksessani diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä avustamisesta. Kysyn tässä väitöskirjatutkimuksessani: millaisia kokemuksia ja näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on taloudellisesta auttamisesta asiakastyössä?

Tarkastelen diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä seuraavien tarkentavien ja jäsentävien kysymysten valossa:

- mitkä tekijät motivoivat diakoniatyöntekijöitä taloudelliseen auttamiseen?
- mitkä valtautumisen ulottuvuudet korostuvat diakoniatyöntekijöiden taloudelliseen avustamiseen liittyvässä asiakastyössä ja mitä hengellisyys ja työn uskonnollinen konteksti merkitsevät diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukevassa työssä?
- millaisia käsityksiä diakoniatyöntekijöillä on asiantuntijuudestaan taloudellisen avustustyön tehtävissä?
- millaisia jännitteitä diakoniatytöntekijät ovat kokeneet taloudellisessa avustustyössä?

Edelliset tarkentavat kysymykset nousevat Viimeisellä luukulla -laadullisessa tutkimuksessa havaitusta diakoniatyöntekijöiden keskeisimmistä taloudellisen auttamisen asiakastyön kokemuksista ja näkemyksistä. Työntekijöiden kokemukset oli mahdollista nähdä tiettyjen yhteisten teemojen alla, vaikka kokemusten sisällölliset ulottuvuudet olivat hyvin yksilökohtaisia ja erilaisia.

Viimeisellä luukulla -tutkimuksessa kiinnostavaa oli, että taloudellinen avustaminen ei aina motivoinut diakoniatyöntekijöitä, toisaalta auttamistyön motivaatioksi koettiin muun muassa hengellinen auttaminen. Avoimeksi kysymykseksi jäi, mitkä olivat ne keskeisimmät seikat, jotka motivoivat diakoniatyöntekijöitä taloudelliseen auttamiseen. Diakoniatyöntekijöiden kokemusten perusteella havaitsin, että taloudellinen avustustyö sisälsi ulottuvuuksia, joiden kautta työntekijät tukivat asiakkaiden valtautumista. Tutkimuksessa en kuitenkaan syventynyt teemaan, enkä pystynyt perehtymään valtautumisteeman kannalta muihin mielenkiintoisiin näkökohtiin. Valtautumisen tarkastelu jäi siis jatkotutkimusaiheeksi. Havaitsin, että työntekijöillä oli myös ristiriitainen kokemus ja näkemys taloudellisen auttamistyön ammatillisesta osaamisestaan. Yhtäältä heillä oli monipuolista ammattiosaamista, toisaalta työntekijät kokivat osaamisen puutteita taloudellisen avun moninaisissa kysymyksissä. Havainto jätti mahdollisuudeksi tutkia diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön asiantuntijuutta. Diakoniatyöntekijät kokivat taloudellisen auttamisen erittäin ristiriitaiseksi. Avoimeksi seikaksi kuitenkin jäi, mitkä ovat työn keskeiset jännitteet ja mistä ne aiheutuvat. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset auttamistyön jännitteistä ilmenivät muun muassa ammatillisissa yhteistyösuhteissa. Yhteistyö kunnallisen sosiaalityön kanssa oli erittäin keskeistä, toisaalta diakoniatyöntekijät olivat saaneet kuulla olevansa sosiaalityön tavoitteiden vesittäjiä. (Juntunen 2006, 90–93; 167;–170; 175–176.)

Jokaisen osajulkaisun teoreettisen viitekehyksen laatimiseen sain idean Viimeisellä luukulla -tutkimuksesta löytämieni teemojen perusteella. Diakoniatyöntekijöiden motivaatiota tarkastelin työmotivaatio- ja siihen läheisesti liittyvästä itsemääräämisteoriasta käsin. Valtautumisella tarkoitin yksilön omaa valtautumisen prosessia, mutta myös niiden rakenteellisten tekijöiden vaikutusta, jotka tukivat yksilön valtautumista. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia omasta asiantuntijuudestaan tarkastelin kokemuksellisen asiantuntijuuden näkökulmasta. Diakoniatyön taloudellisen auttamistyön jännitteitä analysoin puolestaan työyhteisöjä ja työympäristöjä koskevien konfliktitutkimuksien kautta.

Diakoniatyöntekijöiden keskeisinä kokemuksina oli mahdollista poimia Viimeisellä luukulla -tutkimuksen aineiston perusteella siis työmotivaatio, valtautumista tukeva työ, asiantuntijuus ja jännitteet. Diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteinen ja usein epäselvä asema yhteiskunnassa ja kirkossa saattaa johtua esimerkiksi siitä, että diakoniatyöhön liittyy vaikeus tiivistää työn kokonaisuutta ja kuvata työssä tarvittavaa motivaatiota, osaamista tai toisaalta myös työhön liittyviä ristiriitoja. Tämän tutkimuksen tehtävä tarkentavine kysymyksineen voivat jäsentää diakoniatyöntekijöiden itseymmärrystä työstään ja professionaalisuudestaan sekä diakoniatyön paikkaa, tehtävää ja erityisyyttä yhteiskunnallisen ja seurakunnallisen työn konteksteissa.

Tutkimuksellisesti kokemuksia ja näkemyksiä on vaikea erottaa toisistaan, mutta karrikoidusti voi todeta, että kokemukset ovat useimmiten yksittäisiä, yksilökohtaisia ja määrittömiä. Näkemykset ovat enemmän abstrakteja ja niihin todennäköisesti vaikuttavat yksilökohtaisia kokemuksia syvemmin esimerkiksi työyhteisössä sosiaalisesti jaetut ajattelumallit. (Ks. Laine 2001, 36.) Tutkimuksessani ei ole tarkoitus tietoisesti erottaa diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä toisistaan, vaan nähdä ne dialogissa toistensa kanssa ja jopa syvästi toisiinsa kietoutuneina.

3.2 Laadullinen tutkimus metodologisena lähestymistapana

Tutkimukseni edustaa menetelmiltään laadullista tutkimusta. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus erotetaan usein määrällisestä eli kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavien ilmiöiden

ymmärtämiseen, joka on myös tämän tutkimuksen lähtökohtana. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään pikemminkin ilmiöiden selittämiseen ja ennustamiseen. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista lähestymistapaa ei tarvitse täysin erottaa toisistaan, vaan lähestymismuotoja voidaan käyttää samanaikaisesti tutkimusta laadittaessa. Laadullisen tutkimuksen sisällä voidaan soveltaa erilaisia laadullisia metodeja ja metodologioita. Tällöin puhutaan monimetodisesta tai -metodologisesta tutkimuksesta. (Hirsjärvi ym. 2004,126.)

Kuten edellä mainitsin, laadullisessa tutkimuksessa tutkija voi valita useita erilaisia menetelmiä, joilla on taustallaan erilaisia tietoteoreettisia lähtökohtia. Usein sosiaalitutkimuksessa metodologia eli konkreettiset metodit ja tutkijan ontologiset ja epistemologiset sitoumukset jaetaan kahteen kategoriaan: konstruktionistiseen/tulkinnalliseen kvalitatiiviseen ja positivistiseen kvantitatiiviseen tutkimusmetodologiaan (Silverman 2003). Heikkinen ym. (2005) muistuttaa kuitenkin, että edellä mainittu dikotominen tarkastelutapa voi olla osin keinotekoinen. Laadullinen tutkimus voi sisältää käsityksiä, jotka ovat lähempänä realistista kuin konstruktivistista näkemystä. Määrällisen tutkimuksen piirissä tehdään tutkimusta, joka edustaa enemmän konstruktivistista ajattelutapaa kuin positivistis-objektivistis-realistista filosofiaa. Joka tapauksessa laadullinen tutkimus edustaa usein konstruktivistista epistemologiaa, johon myös tämä tutkimus lukeutuu. Keskeistä siinä on, että minä tutkijana tiedostan, että tutkimuksessa kuuluu sekä tutkittavan että tutkijan ääni. Tutkimusprosessissani tutkittava ja minä tutkijana olimme molemmat rakentamassa ja tulkitsemassa todellisuutta keskinäisissä vuorovaikutussuhteissamme. (Heikkinen ym. 2005, 341–343.)

Tutkimuksessani näkyy kriittisen teorian[50] vaikutukset, sillä nostan esille

[50] Kriittisellä teorialla ja yhteiskuntafilosofialla viitataan vuonna 1924 Frankfurtiin perustettuun yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitokseen (*Institut für Sozialforschung*), jonka toimintaa luonnehtivat marxilaisen ajattelun lähtökohdat ja monitieteinen lähestymistapa. Kriittinen teoria kuvaa mm. tuotannon ja kulttuurin välisiä suhteita, materialisoitumisen merkitystä elämän eri osa-alueilla ja ottaa kantaa siihen, miten teoria voisi edistää toimintaa inhimillisemmän elämän puolesta. (Kiilakoski & Oravakangas 2010.) Kriittisen teorian keskeinen havainto koskee tiedon ja intressien suhdetta. Habermas erottelee kolme tiedonintressiä, joista jokainen on suhteessa tiettyyn sosiaalisen olemisen ulottuvuuteen: tekninen intressi, joka liittyy työhön,

ennen kaikkea diakoniatyöntekijöiden kokemuksellisen tiedon. Kokemuksellisella tiedolla tarkoitan tässä työntekijän subjektiivista kokemusta, jota tarkastelen suhteessa tutkimuksessani muiden mukana olleiden subjektiivisiin kokemuksiin. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksellinen, paikallinen ja yksityiskohtainen tieto edustaa ”toista tietoa” (Hänninen ym. 2005), joka voi haastaa niin sanottua virallista huono-osaisuutta ja hyvinvointipolitiikkaa koskevaa tietoa ja tiedon tuotantoa. Virallinen tieto on usein viranomaislähtöistä, sillä se katsoo kohteitaan kaukaa ja on vakiintuneisiin kysymyksiin nojautunutta. Diakoniatyöntekijät puolestaan katsovat asiakkaita ja heidän tilanteitaan läheltä, ja työntekijöiden näkemät ja kokemat seikat voivat tuoda esille sen, millaista on inhimillinen elämä vaikeissa olosuhteissa ja miten voidaan kantaa huolta ja voimavaraistaa hankalissa tilanteissa eläviä ihmisiä. (ks. Hänninen ym. 2005, 3–6.) Tässä tutkimuksessa on tarkoituksena nostaa esille diakoniatyöntekijöiden ja tutkijan äänten kautta taloudellisen avun kokemuksia esimerkiksi diakonian asiakkaiden voimavaraistamisen näkökulmasta.

Tutkimukseni yhteydessä voi myös pohtia, saavuttaako se Habermasin (1976, 130–139) käsitystä emansipatorisesta tiedonintressistä. Emansipatorisen tiedonintressin tavoitteena on vapauttaa ihminen sellaisesta kehityksestä, joka pyrkii uusintamaan itseään. Onko diakoniatyöntekijöiden tieto sellaista, jonka avulla voidaan niin institutionaalisella kuin yksityiselläkin tasolla ehkäistä esimerkiksi diakonian asiakkailla havaittua köyhyyden ylisukupolvistumista (ks. Juntunen 2006)? Diakoniatyöntekijöiden kriittinen tieto voi tarjota esimerkiksi diakonian asiakkaan palveluverkostoon kuuluville mahdollisuuden tarkastella omaa toimintaansa reflektiivisesti. Diakonian asiakkaan vaikeat elämäntilanteet johtuvat usein puutteellisista sosiaali- ja terveyspalveluista (Juntunen 2006). Diakoniatyöntekijöiltä saatuun tietoon peilaten verkoston jäsenet voivat kysyä itseltään, miten he voisivat parhaalla mahdollisella tavalla tukea asiakkaan elämänhallintaa ja identiteettiä.

---

käytännöllinen intressi, joka liittyy vuorovaikutukseen ja emansipatorinen intressi, joka liittyy valtaan (Habermas 1976).
Kriittinen teoria pyrkii ihmiskunnan kehittämiseen, jolloin sitä ohjaa emansipatorinen tiedonintressi.

Tutkimuksessani käytin erilaisia aineistonkeruumenetelmiä (triangulaatio). Keskeistä aineistojeni valinnassa oli kysyä, miten saan parhaiten tutkimuksen tarkoitusta vastaavaa tietoa. Tutkimukseni aineistot olivat jokseenkin pieniä, mutta käsittelin niitä varsin syvällisesti. Laadullisen tutkimuksen aineistoja voivat olla muun muassa: haastatteluaineistot, ryhmähaastattelut, tekstiaineistot, havainnointiaineistot (etnografia, osallistuva havainnointi, observointi), vuorovaikutusaineistot ja visuaaliset aineistot. (Eskola & Suoranta 1998.) Tähän tutkimukseen keräsin diakoniatyöntekijöiltä teemahaastatteluja ja kyselyjä. Teemahaastattelun valitseminen perustui mahdollisuuteeni syventyä tutkimattomaan kenttään. Diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta on aikaisempaa tutkimusta, mutta omat tutkimukselliset näkökulmani olivat melko uusia. Teemahaastattelut antoivat mahdollisuuden ohjata aineiston keruuta joustavasti tilanteen mukaan ja korostaa diakoniatyöntekijän kokemuksia, tulkintoja ja merkityksenantoja. Kyselyt täydensivät teemahaastattelujen näkökulmia ja vastasivat haastatteluissa avoimiksi jääneisiin kysymyksiin.

Laadullisen tutkimuksen metodiikan sanelee tutkimuksen tarkoitus. Omassa tutkimuksessani valitsin analyysimetodikseni sisällönanalyysin, sillä se mahdollisti hyödyntämään luovasti erilaisia tapoja järjestää, luokitella ja kuvata tutkittavaa ilmiötä. Sisällönanalyysiprosessin toteuttamiseen ei ole yksityiskohtaisia sääntöjä, vaan jokainen tutkija kehittää oman luokittelujärjestelmänsä, joka sopii parhaiten nimenomaisen aineiston haltuunottoon ja jäsentämiseen. Väitöskirjani osajulkaisuissani käytin pääasiassa teoriaohjaavaa analyysiä, mutta olin avoin myös aineistolähtöisyydelle. Analyysin avulla pystyin rakentamaan systemaattisen, kattavan ja tiivistetyn kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin lopputuloksena tuotin tutkittavaa ilmiöitä kuvaavia kategorioita, käsitteitä, käsitejärjestelmiä tai malleja. (Kyngäs & Vanhanen 1999.)

Tutkimukseni osajulkaisuissa käytin toisistaan erilaisia tutkimusaineistoja ja aineiston analyysejä. Jokaisessa artikkelissani selostin tutkimusmetodologiset ratkaisut perusteluineen. Kuvaan tässä luvussa aineistoni ja analyysin keskeisimmät piirteet, jotka ovat yhteisiä kaikille artikkeleilleni. Osajulkaisujeni tutkimusmetodologisena punaisena lankana oli nostaa esille diakoniatyöntekijöiden kokemukset aineisto- tai teorialähtöisellä laadullisella sisällönanalyysillä.

3.3 Aineistot

Tutkimusaineistoni koostui kolmesta erilaisesta aineistosta, joita olen käyttänyt osajulkaisuissani. Kyseessä ovat diakoniatyöntekijöiltä kerätyt teemahaastattelut, espoolaisilta diakoniatyöntekijöiltä kerätty kysely sekä diakoniabarometri 2009. Taulukkoon 3 olen koonnut aineistoni ja niiden käytön artikkeleissani.

Taulukko 3. Koonti osajulkaisujen tutkimusaineistoista

Aineistot: 1–3:	**Artikkelit:**
Aineisto 1: 21 Teemahaastattelua (H1-21[51]). Aineisto kerätty vuosina 2005–2006.	A1; A2; A3; A4
Aineisto 2: Kysely Espoon ev.lut. seurakuntien diakoniatyöntekijöille (EK1-22). Aineisto kerätty vuonna 2008.	A3; A4
Aineisto 3: Diakoniabarometri 2009 (DB1-198). Aineisto kerätty vuonna 2009.	A4

Teemahaastattelut ovat olleet aineistona jokaisessa artikkelissani. Espoolaisilta työntekijöiltä kerättyä aineistoa olen käyttänyt kahdessa artikkelissa ja diakoniabarometria 2009 yhdessä artikkelissa.

3.3.1 Teemahaastattelut

Tutkimukseni keskeisin aineisto koostuu diakoniatyöntekijöiden teemahaastatteluista. Haastattelut olivat osa Viimeisellä luukulla -tutkimusta (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006), jossa ne toimivat aineistona tutkimuk-

[51] H1-21; EK1-22 sekä DB1-198 ovat koodeja, joilla viittaan osajulkaisujeni aineistoihin.

sen laadullisessa osiossa.[52] Valitsin haastateltavat 11 kaupungista, joiden koko vaihteli pienistä (15 000–20 000 asukkaan) kaupungeista suuriin (yli 100 000 asukkaan) kaupunkeihin. Ne sijaitsivat maantieteellisesti eri puolilla Suomea. Tilastojen perusteella näiden kaupunkien seurakunnat olivat lähettäneet usein asiakkaidensa hakemuksia diakoniarahastolle. Oletin, että niissä seurakunnissa diakonian taloudellisen avun antaminen oli aktiivista ja muun muassa avun antamiseen liittyvät selvittelyprosessit olivat tuoneet tietoa viimesijaisen toimeentuloturvajärjestelmän toimivuudesta.

Haastateltavien valintakriteereissä kiinnitin huomiota siihen, että diakoniatyöntekijän työnkuvaan kuului olennaisena osana taloudellinen avustaminen. Asiakaskontaktit ja viranomaisyhteistyö olivat antaneet työntekijöille laaja-alaisen käsityksen viimesijaisen sosiaaliturvan toimivuudesta tai toimimattomuudesta, asiakkaan taloudellisen avun tarpeen syistä ja diakonian avustamisen erilaisista mahdollisuuksista. Haastattelin 21 diakoniatyöntekijää, joista 19 oli naisia ja kaksi miehiä. Kaikki olivat yksilöhaastatteluja yhtä haastattelua lukuun ottamatta. Haastateltavaksi pyydetty henkilö toivoi saavansa kutsua mukaan työparinsa, koska he hoitavat seurakunta-alueensa diakoniatyötä tiiviisti tiiminä. Parihaastattelu osoittautui erinomaiseksi tavaksi saada informaatiota, koska haastatellut täydensivät toistensa tietoja. Iältään haastateltavat olivat 32–59-vuotiaita, ja haastateltavien keski-ikä oli 42 vuotta. Diakoniatyöntekijän virkaa tai viransijaisuuksia he olivat hoitaneet viidestä vuodesta 35 vuoteen. Keskimääräinen työuran pituus oli noin 16 vuotta. Haastateltavista kahdeksan oli työskennellyt koko uransa ajan samassa seurakunnassa. Koulutukseltaan he olivat diakonissoja, diakoneja ja seurakunta-

[52] Keräsin teemahaastattelut Viimeisellä luukulla -tutkimuksen laadulliseen osioon (Juntunen 2006), jossa käsiteltiin seurakuntadiakonian taloudellista apua ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukkoja. Aineisto oli erittäin monipuolinen ja runsas, mitä ei pystytty avaamaan kokonaisuudessaan Viimeisellä luukulla -tutkimukseen. Tutkimuksessa käsittelemättä jääneet kysymykset, aineistosta nousevat teemat ja tutkimustulokset suuntasivat minua tämän tutkimuksen tehtävänasettelussa. (Ks. luku 2.6.2.)

kuraattoreja. Kolme henkilöä oli suorittanut tutkintonsa Diakonia-ammattikorkeakoulusta.[53] Haastateltavista kolme oli johtavia diakoniaviranhaltijoita.

Haastattelut sijoittuvat ajallisesti joulukuun 2005 alusta helmikuun 2006 loppuun. Haastattelujen kesto vaihteli noin 95 minuutista 150 minuuttiin. Keskimääräinen haastatteluaika oli noin kaksi tuntia. Pyysin haastattelujen nauhoittamiseen aina haastateltavan luvan, johon jokainen suostui. Tein nauhoitukset sekä C-kasettinauhurilla sekä Mp3-soittimella. Haastattelurunko kehittyi erityisesti ensimmäisten haastattelujen jälkeen aikaisempaa selkeämmäksi ja tarkemmaksi. Litteroin haastattelut sanatarkasti, ja litteroituja haastatteluja kertyi noin 380 sivua.

Haastatteluissa kävimme läpi haastateltavien kanssa teemoja, jotka koskivat diakonian taloudellisen avun tarpeen syitä, viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmakohtia kategorioituina sekä diakoniatyöntekijöitä yhteiskunnallisina vaikuttajina ja inhimillisen hädän kohtaajina. Teemat sisälsivät ennakkoon suunniteltuja alateemoja tai teemoista haastattelun aikana syntyneitä uusia teemoja. Ennakkoon suunniteltu alateema oli diakoniatyöntekijän ammatillinen osaaminen taloudellisessa avustustyössä. Haastattelun aikana kehittyneitä teemoja olivat erityisesti työmotivaatiota ja taloudellisen avun jännitteitä koskevat seikat. Tutkijana minulla oli ennakkokäsityksiä siitä, että taloudellinen avustaminen on jännitteistä niin seurakunnan työmuotona kuin myös suhteessa esimerkiksi kunnalliseen sosiaalityöhön, mutta tarkoitukseni ei ollut selvittää tätä aihepiiriä. Kuitenkin jo ensimmäiset haastateltavat toivat esille itse aiheen, joten myöhemmissä haastatteluissa näkökulmaa sivuttiin useaan otteeseen myös haastattelijan toimesta. Teemahaastattelun avoin ja keskusteleva ote mahdollisti sen, että haastateltaville saattoi esittää lisäkysymyksiä, tarkentaa haastateltavien ajatuksia ja edetä haastatellun esille tuomien aiheiden mukaan (Silverman 2003, 35–36; Flick 2002, 75).

---

[53] Diakonia-ammattikorkeakoulut aloittivat toimintansa vuonna 1996. Ensimmäisessä vaiheessa ammattikorkeakouluiksi muuttuivat Helsingin, Järvenpään, Kauniaisen ja Porin yksiköt. Vuoteen 2000 mennessä ammattikorkeakoulutus vakiintui myös Ouluun ja Lahteen. Diakonia-ammattikorkeakoulu, 20.3.2008.

Teemahaastattelurungon sisällöllistä luotettavuutta pyrin vahvistamaan teema-alueiden monipuolisuudella ja riittävyydellä (ks. Tuomi & Sarajärvi 2004, 133). Laadin kysymyksistä sellaisia, että ne olisivat lähellä käytännön diakoniatyötä, jotta niiden avulla olisi mahdollista saada yksityiskohtaista informaatiota ja niihin vastaaminen itse haastattelutilanteessa olisi suhteellisen helppoa. Haastateltuja pyydettiin kertomaan runsaasti esimerkkejä taloudellisen avustamiseen liittyvistä asiakastapauksista. Tapausesimerkit herättivät lisäkysymyksiä ja antoivat tietoa muun muassa seurakuntakohtaisista taloudellisen avustamisen menetelmistä ja syistä. Aineiston vahvuus perustui aineiston moniäänisyydelle, sillä mukana oli haastateltavia eri puolilta Suomea erikokoisista kaupunkiseurakunnista. Haastateltavilla oli myös toisistaan poikkeava työkokemus ja -historia, joiden vuoksi aineisto tarjosi monipuolista informaatiota koskien muun muassa diakoniatyön yhteistyösuhteita tai asiantuntijuuden rakentumista.

Teemahaastattelujen haasteena oli se, että osa teema-alueista muodosti haastateltavalle mahdollisesti vaikeasti hallittavan kokonaisuuden. Esimerkiksi taloudelliseen avustamiseen johtaneiden syiden ja avustamisen merkitysten havaittiin olevan moniulotteisia ilmiöitä, joita saattoi olla haastatteluhetkellä vaikeaa hahmottaa. Toisaalta, koska haastatteluissa ei ollut tiukasti määriteltyä struktuuria, ilmiöiden erilaisia ulottuvuuksia oli mahdollista käsitellä vapaasti haastateltavan omilla ehdoilla, ja haastattelijalle jäi tilaa mahdollisten epäselvyyksien tarkistamiseen. Haastattelujen teemat olivat myös varsin laajoja, jolloin osa haastatteluista venyi pitkiksi ja saattoi aiheuttaa haastateltavissa uupumista.

Tutkimukseni teemahaastattelut tarjosivat runsaasti tietoa tämän tutkimuksen tutkimustehtävään vastaamiseksi, vaikka merkille pantavaa on, että haastattelujen keruuhetkellä minulla ei ollut vielä selkeää käsitystä jatkotutkimusaiheista.[54] Haastatteluteemat oli sovittu etukäteen Viimeisellä luukulla -ohjausryhmän kanssa. Tietämättä varsinaisia jatkotutkimusaiheita, aloin haastattelujen aikana kuitenkin toistaa tiettyjä mielenkiintoisia esille tulleita teemoja. Näitä olivat muun muassa edellä esille tulleet jännite- ja työmotivaatioteemat. Kun Viimeisellä luukulla -tutkimus valmistui, alkoi minulle

[54] Haastateltavilta olin pyytänyt luvan haastattelujen käyttöön myös muussa kuin Viimeisellä luukulla -tutkimuksessa. Sain luvan kaikilta haastateltavilta.

hahmottua tutkimustulosten ja kerätyn aineiston perusteella kiinnostavat ja tärkeät jatkotutkimuksen aiheet. Aiheet myös osin ruokkivat toisiaan, sillä ne herättivät lisää selvitettäviä kysymyksiä.

3.3.2 Diakoniatyöntekijöiltä kerätty kysely

Koska teemahaastatteluissa olin jo saanut tietoa taloudellisen avustamisen asiantuntijuudesta ja avustustyön jännitteistä, halusin vielä kyselyiden avulla täsmentyneempää tietoa molemmista aihealueista. Keräsin yhdessä Espoon Olarin seurakunnan diakoni Maria Helinin kanssa kyselyn internetissä Helsingin yliopiston e-lomakkeella keväällä 2008 Espoon[55] evankelisluterilaisten seurakuntien diakoniatyöntekijöiltä. Kyselyssä käytimme monivalintakysymyksiä tiedollisen asiantuntijuuden kartoittamiseen sekä esitimme avoimia kysymyksiä muun muassa diakoniatyön asiantuntijuuden haasteista ja erityislaatuisuudesta. Kyselyn avulla selvitimme myös muun muassa diakoniatyön taloudellisen avun haasteita sekä kehittämisalueita. Lähetimme kyselyn 37 diakoniatyöntekijälle, joista 22 vastasi kyselyyn. Vastaajista 12 oli koulutukseltaan diakoneja ja 10 diakonissoja. Työhistoriaa diakoniatyössä vastaajilla oli 11–15 vuotta.

Kyselyn vahvuus oli siinä, että sen avulla täydensin teemahaastatteluja ja sain uutta tietoa erityisesti asiantuntijuudesta mutta myös taloudellisen avustamisen jännitteistä. Kyselyssä esitimme kohdennettuja kysymyksiä aiheista, jotka olivat jääneet osin avoimeksi teemahaastatteluissa. Kuitenkaan kyselyn tarkoituksena ei ollut vain täydentää aikaisempaa aineistoa, vaan kyselyssä oli avoimia kysymyksiä näkökulmista, joita en ollut käsitellyt aikaisemmassa aineistossa millään tavoin. Kyselyaineiston heikkoutena oli vastaajien huonohko tavoittaminen johtuen keräämiseen liittyvästä ajankohdasta. Keräsimme kyselyn alkukesästä 2008, jolloin useat diakoniatyöntekijät olivat työtehtävissä, joiden takia heillä ei ollut mahdollista vastata internetin kautta. Osa työntekijöistä oli siirtynyt myös kesälomalle. Ennen kyselyn lähettämistä pohdin, tulisiko kysely lähettää espoolaisia diakoniatyöntekijöitä laajemmalle

---

[55] Espoolaisesta diakoniatyöstä tekee mielenkiintoisen muun muassa se, että ihmisten liikkuvuus ja alueelliset rakenteelliset muutokset heijastuvat suoraan myös diakoniatyön työtehtävien painotuksiin ja asiantuntijuuteen.

joukolle, mutta päädyin Espooseen, sillä havaitsin espoolaisen taloudellisen auttamisen olevan moninaista ja työntekijäkunnan taustat olivat niin ikään erilaisia. Mukana oli kokeneita diakoniatyöntekijöitä sekä vastavalmistuneita. Erilaiset taustat olivat mielenkiintoinen näkökulma erityisesti työntekijöiden asiantuntijuuden analysoimisen kannalta.

Espoolaisilta diakoniatyöntekijöiltä kerätty aineisto liittyi laajaan selvitysprojektiin Diakoniatyö kartalla.[56] Selvityksessä tarkasteltiin Espoon evankelisluterilaisten seurakuntien diakoniatyön nykytilaa, voimavaroja ja haasteita. Selvityksen tulosten perusteella tuotiin esille ideoita espoolaisen diakoniatyön kehittämiseksi ja pohdittiin, miten diakoniatyön haasteita voitaisiin ratkaista ja miten voimavaroja olisi mahdollista parhaiten soveltaa. Espoolaista diakoniatyötä lähestyttiin selvityksessä neljästä eri näkökulmasta, joita olivat ajankohtainen tilastotieto, perustehtävä, yhteistyö ja asiantuntijuus. Aineistoina käytettiin Espoon diakoniatyöntekijöiltä ja sosiaalitoimen henkilökunnalta kerättyä kyselyä, diakoniatyöntekijöille suunnattuja haastatteluja, kyselyä ja työajan seurantaa sekä Espoon diakoniatyön tilastoja. (Juntunen 2009b.)[57]

3.3.3 Diakoniabarometri 2009

Toisen tutkimuksessani käyttämäni kyselyaineiston keräsi Diakonian tutkimuksen seura (DTS), joka on toteuttanut kahden vuoden välein (ensimmäinen kerran vuonna 2005) diakoniabarometrin diakoniatyön ajankohtaisesta tilanteesta. Olin keräämässä kyselyä DTS:n hallituksen sihteerin tehtävässä vuonna 2007 ja jatkoin osin tehtävässäni myös vuoden 2009 kyselyä laadit-

---

56 Selvitysprojektiin osallistuneilla oli tieto siitä, että käytän keräämääni tutkimusaineistoa myös väitöskirjatyöhöni.

57 Diakoniatyö kartalle -selvitysprojektin ohjausryhmään kuuluivat seuraavat henkilöt: Reijo Räisänen, Espoon tuomiokirkkoseurakunta; Anna Kalske, Espoon seurakuntayhtymä; Elina Juntunen, Helsingin yliopisto; Maria Helin, Olarin seurakunta; Tiina Holappa-Lehtinen, Espoon seurakuntayhtymä; Eeva Honkanummi, Espoon kaupunki; Jyrki Myllärniemi, Espoon tuomiokirkkoseurakunta; Merja Lehtisalo, Espoon tuomiokirkkoseurakunta; Helena Tuominen, Espoon hiippakunta; Roger Rönnberg, Esbo svenska församling.

taessa. Diakoniabarometri on mahdollisuus saada tietoa diakoniatyön tehtävistä, niiden muutoksista ja ajankohtaisista diakonian kysymyksistä.

Kysely oli lähetetty valtakunnallisten diakoniatyöntekijöiden päivien osanottajille. Barometrissä oli toistuvia kysymyksiä muun muassa käsityksistä diakoniatyön perustehtävästä, työnkuvan muuttumisesta ja työn sisältöön vaikuttavista tekijöistä. Barometri sisälsi myös ajankohtaisia ja uusia aihealueita, jotka vuonna 2009 koskivat diakoniatyön yhteiskuntasuhteita sekä vapaaehtoistoiminnan yhteiskunnallista roolia. Kyselyn keskeinen anti oman tutkimukseni kannalta kohdistui taloudellisen avun haasteita ja yhteistyön ristiriitoja koskeviin näkökulmiin. Helsingin yliopiston e-lomakkeelle laadittu kysely lähetettiin 558 vastaajalle, joista 194 vastasi kyselyyn eli vastausprosentti oli 35. Vastaajista oli diakoneja 87 ja diakonissoja 100. Vastaajista seitsemän ilmoitti olevansa koulutukseltaan teologeja, joiden vastauksia en ottanut mukaan analyysiin.

Diakoniabarometri oli yksi vastaus pohdintaani siitä, olisiko myös espoolaisille suunnattu aineisto pitänyt lähettää laajemmalle vastaajajoukolle. Käytössäni oli nyt kaksi valtakunnallisesti kerättyä aineistoa, diakoniabarometri sekä diakoniatyöntekijöiden haastattelut. Espoosta kerättyä aineistoa ja diakoniabarometriä minulla oli jonkin verran mahdollisuus vertailla toistensa kanssa. Vertailtavuutta vaikeutti se, ettei kyselyssä esitetty täysin samoja kysymyksiä, vaikka kysymysten aihealueet liittyivät toisiinsa. Mielenkiintoista olisi ollut vertailla eri vuosina kerättyjä diakoniabarometriaineistoja toisiinsa, mutta vertailtavuudesta muodostui lähes mahdoton tilanne osajulkaisujeni tarkasti harkittujen ja rajattujen näkökulmien vuoksi.

3.3.4 Aineistojen luotettavuuden arviointi

Teemahaastattelujen ja kahden erilaisen kyselyn yhdistäminen osoittautui tutkimustehtäväni ratkaisemisen kannalta onnistuneeksi, vaikkakin edellä on esitetty myös aineistojen puutteita. Erilaisten tutkimusmenetelmien valinnassa olennaista on se, että menetelmät tukevat toisiaan ja palvelevat tutkimustehtävän ratkaisemista (Hirsjärvi & Hurme 2001). Tutkimuksen on todettu olevan sitä luotettavampi, mitä useampaa menetelmää siinä käytetään (Metsämuuronen 2006). Kortteisen (2005) mukaan erilaisten aineistojen luotettavuutta lisää se, että aikaisemman aineiston perusteella kehitettäisiin

teoria, jota kyselyin testattaisiin. Kyselyiden avulla hain kuitenkin ennen kaikkea uutta tietoa, jota en ollut saanut aikaisempien aineistojen perusteella. Kyselyissä tarkastelin osittain myös niitä tuloksia, jotka olivat tulleet esille teemahaastattelujen perusteella. Uuden teoreettisen lähestymistavan paikka on tutkimusprosessin kokonaisuutta arvioiden juuri tässä tutkimukseni yhteenvedossa, jossa tarkastelen muun muassa spiritualiteetin, valtautumisen ja kansalaisuuden yhteyttä toisiinsa. Jatkan teeman parissa tulevassa erillisartikkelissani. Kyselyaineiston perustuminen aikaisempaan haastatteluaineistoon täytti kuitenkin Kortteisen (2005) peräänkuuluttaman aineistojen välisen dialogin, jonka avulla voitiin arvioida, kuvataanko aineistoissa samoja ilmiöitä samalla tavoin vai kumoavatko aineistot toisensa. Haastatteluissa ja kyselyissä en havainnut näkyviä ristiriitoja, mutta tarkennetut kysymykset kyselyissä antoivat joistakin aiheista informaatiota, jota haastatteluissa oli vain sivuttu.

Arvioin, että monipuolisten aineistojen lisäksi tutkimukseni aineistojen luotettavuutta vahvistaa se, että haastattelujen ja kyselyjen toteuttamisessa ovat olleet mukana monet tahot, kuten Viimeisellä luukulla -tutkimuksen ohjausryhmä, Diakoniatyö kartalle -selvitysprojektin ohjausryhmä, tutkijapari sekä diakoniabarometrissä kokonaan oma työryhmä, joiden laatimia kysymyksiä sain kommentoida. Tutkijayhteistyö mahdollisti vertaispalautteen saamisen ja antamisen, mikä tuki tutkimustehtävien kannalta toimivien kysymysten laatimista ja muun muassa kyselyiden teknisesti onnistuneen toteuttamisen.

Tutkimuksen etiikkaan kuuluu muun muassa tutkimuksessa mukana olleiden henkilöllisyyden suojaaminen ja luottamuksellisuus. Olen halunnut varmistaa, ettei haastateltavien ja kyselyihin osallistuneiden henkilöllisyys tule missään tutkimuksen vaiheessa ilmi. En ole käyttänyt tutkimuksessa mukana olleiden nimiä, ja erilaisia aineistositaatteja käyttäessäni olen koodannut vastaajat tietyn johdonmukaisen kirjain- ja numeroyhdistelmän mukaan, mikä niin ikään suojaa tutkimuksessa mukana olleiden anonyymiteettiä. Pohdin, olisiko pitänyt jättää mainitsematta yhden kyselyaineiston paikkakunta eli Espoon kaupunki. Aineisto kuitenkin kerättiin varsin laajan ja julkisen espoolaisen diakoniatyön selvitysprojektin Diakoniatyö kartalle yhteydessä, joten katsoin, että voin mainita aineiston keruupaikkakunnan myös tutkimuksessani. En kuitenkaan kerro, minkä seurakuntien alueilta aineisto on kerätty ja pyrin suojamaan vastaajien henkilöllisyyden muun muassa niin, etten tuo aineiston kohdalla mitään henkilöllisyyksiin viittaavaa esille. Vastaajia myös informoitiin siitä, mihin aineistoa tullaan myöhemmin käyttämään. Kaikilla

haastateltavilla ja kyselyyn vastaajilla oli oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Osa haastateltavista kuitenkin kertoi, että tutkimukseen osallistuminen tuntui velvollisuudelta koko diakoniatyön kehittämisen kannalta. Tällöin voi pohtia, toiko tutkimukseen osallistuminen tunteen siitä, että työntekijällä on ikään kuin pakko osallistua tutkimukseen, jotta hän palvelisi kaikkia muita työkentällään toimivia.

3.4 Aineistojen analyysi

3.4.1 Sisällönanalyysi

Teemahaastattelujen ja kyselyjen käsittelyn toteutin laadullisella sisällönanalyysillä[58]. Analyysin tavoitteena on selkeyttää aineistoa ja luoda siitä uutta tietoa. Analyysin avulla järjestetään, kuvaillaan ja kvantitifioidaan tutkittavaa ilmiötä. Sisällönanalyysi mahdollistaa aineiston sisältämien aiheiden ja tapahtumien merkityksien, seurauksien sekä yhteyksien tavoittamisen (King 1989, 24; Silverman 2003, 122–123). Laadullisen tutkimusaineiston analyysia on luonnehdittu havaintojen pelkistämiseksi ja tulosten tulkinnaksi. Pelkistäminen liittyy sääntöjen tai yleistysten luomiseen, jotka pätevät koko aineistoon. Tulkintavaiheessa ilmiöstä tuotetaan erilaisia merkityksiä. (Alasuutari 2001, 30–35.) Analyysiprosessi voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti eli induktiivisesti tai aikaisempaan käsite- ja teoriajärjestelmään perustaen eli deduktiivisesti (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5). Abduktiivinen analyysi puolestaan lähtee liikkeelle empiriasta, mutta ei torju myöskään teorian olemassaoloa kaiken taustana (Tuomi & Sarajärvi 2004). Oman tutkimukseni osajulkaisujeni analyysiprosessi edustaa suurelta osin deduktiivista analyysiä, mutta siinä on myös abduktiivista lähestymistapaa. Teoreettisista valinnoista huolimatta olen pyrkinyt olemaan avoin aineistojen rikkaudelle ja moninaisuudelle. Toisaalta voi sanoa, että tämän yhteenvetoluvussa esitetyt tulokset muodostuvat induktiivisesti, sillä tulosluvut perustuvat osajulkaisujeni keskeisille tuloksille.

---

[58] Sisällönanalyysiä alettiin käyttää sosiaalitieteissä 1950-luvulla. Pohjoismaissa sisällönanalyysi yleistyi tieteissä 1970-luvulla. Sisällönanalyysi liitetään kommunikaatioteoriaan, jolla voidaan tutkia erityisesti kommunikaatioprosessia. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3-4.)

Osajulkaisuissani sovelsin sisällönanalyyttisiä menetelmiä jonkin verran toisistaan poikkeavin tavoin riippuen asettamastani tutkimustehtävästä. Seuraavassa kuvaan aineistoanalyysiä sillä tavoin kuin sitä pääpiirteissään toteutin osajulkaisujeni yhteydessä. Pääsääntöisesti toteutin tutkimustehtävän mukaisesti teoriaohjaavaa analyysiä, jossa analyysi perustui tiukemmin tai väljemmin aikaisempaan luotuun käsitteistöön tai teoreettiseen viitekehykseen (Tuomi & Sarajärvi 2004). Osajulkaisujeni teoreettiset valinnat perustuivat Viimeisellä luukulla -tutkimukseen (Juntunen 2006), josta avoimiksi jääneiden kysymysten perusteella lähdin tutkimaan taloudellisen avun kokemuksia työmotivaatio-, valtautumis-, asiantuntijuus- ja työelämän jännitteet -teorioiden näkökulmista. Kukin teoria on esitelty osajulkaisuissa. Kaikissa artikkeleissani kokosin teoreettisen viitekehyksen ja analyysiä ohjaavan rungon niin, että liitin yhteen useita erilaisia teoreettisia näkökulmia ja malleja. Esimerkiksi diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön asiantuntijuutta tarkastelin lähtökohtaisesti sekä yksiökohtaisesti rakentuvana asiantuntijuutena että myös kollektiivisen asiantuntijuustematiikan näkökulmista.

Aikaisemman käsitteistön tai teorian merkitys korostui ennen kaikkea analyysin alkuvaiheessa, jossa aineistoa käsiteltiin teoreettisen perusrungon mukaisesti. Aineiston analyysin edetessä ja tietyn jäsennyksen saavutettua annoin tilaa myös aineiston omalle äänelle eli käsittelin aineistoa aineistolähtöisesti (ks. Tuomi & Sarajärvi 2004). Otin mukaan sellaisia aineistoilmaisuja, jotka eivät soveltuneet varsinaiseen teoreettiseen viitekehykseen, mutta toimivat selittävinä ja kuvaavina tekijöinä tutkimustehtävälle. Merkille pantavaa on, että kaikissa artikkeleissani analyysi ei alkanut teoriaohjaavasti. Esimerkiksi diakoniatyöntekijöiden työmotivaatiota tarkastellessani (A1) toteutin analyysin niin, että aloitin sen aineistolähtöisesti, minkä jälkeen siirryin tarkastelemaan aineistolähtöisesti poimittuja ilmaisuja teorian valossa. Ilmaisut eli analyysiyksiköt olivat kaikissa artikkeleissani ajatuskokonaisuuksia tai lauselmia.

Analyysin edetessä tarkastelin samanaikaisesti sekä teorian avulla löytämiäni ilmaisuja että aineistolähtöisiä ilmaisuja. Ryhmittelin ilmaisut niiden yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien mukaan. Ryhmitellyt ilmaisut liitin kategorioihin, jotka tarkentuivat analyysin myöhemmissä vaiheissa erilaisiin ala- ja yläkategorioihin. Kategorioiden vaiheittainen luominen muodostaa lopulta tutkijan oman selitysmallin tutkittavalle asialle. Kategorisoinnin luotettavuuden varmistamiseksi on arvioitava jatkuvasti, miten kategoriat vastaavat

tutkimuksessa mukana olleiden ilmaisuja sekä niiden merkityksiä että teoreettisia yhteyksiä. (Syrjälä ym. 1995, 146; Tuomi & Sarajärvi 2004.) Teoriaohjaavuus, mutta myös avoimuus aineiston kokonaisannille, mahdollistivat artikkeleideni analyysissä tietoisen ja jatkuvan kategorisoinnin, aineiston ja teorian vastaavuuden arvioinnin. Esimerkiksi taloudellisen avustamisen kokemuksia jännitteiden näkökulmasta kartoittaessani (A4) loin erilaisia taulukoita, johon laadin ala- ja yläkategorioita sekä vertasin yläkategorian suhdetta teoreettiseen jännitteiden jäsennykseen. Seuraavassa taulukossa (taulukko 4) osoitan yhden esimerkin jännitejäsennyksen kulusta:

Taulukko 4. Esimerkki analyysiprosessista

Alakategoria (ryhmiteltyjä ilmauksia):	Yläkategoria:	Yhdistävä kategoria:	Suhde teoreettiseen jäsennykseen:
– Asiakkaan asioiden ja tilanteiden puolustaminen – Asiakas ei ole saanut apua, ei myönnetty apua – Asiakkaalla ei mitään toimeentuloa	Yhteiskunnallinen hyvinvointityö: asiakkaat ilman yhteiskunnan tukea	Yhteiskunnallinen hyvinvointityö	Tehtäväjännite
– Asiakas pitää diakonian apua subjektiivisena oikeutena – Vaatimukset avun saamisesta – Uhkaavat tilanteet	Asiakastyö: avustaminen subjektiivisena oikeutena	Asiakastyö	Suhdejännite

Kuten taulukossa 4 ilmenee, alakategoriat olivat pääasiassa aineistosta poimittujen ilmauksien ryhmittelyjä, jotka liitin taulukkoesimerkissä kahteen yläkategoriaan. Yläkategorioita olivat ”asiakkaat ilman yhteiskunnan tukea” sekä ”avustaminen subjektiivisena oikeutena”. Asiakkaat ilman yhteiskunnan tukea -kategorian liitin sittemmin laajempaan yhteiskunnallisen hyvinvointityön kategoriaan ja teoreettisen jäsennyksen mukaan tehtäväjännitteisiin.

Avustaminen subjektiivisena oikeutena -kategorian liitin asiakastyön jännitteisiin ja teorian mukaisesti suhdejännitteisiin. Artikkelin kirjoitusprosessin edetessä käsitteellistin lopulta edellä mainitut esimerkit muun muassa yhteiskunnallisen hyvinvointityön tehtäväjännitteiksi ja asiakastyön suhdejännitteiksi.

Aineiston analyysissä luotujen luokitusten ja kategorioiden perusteella siirryin aineiston tulkinnan vaiheeseen, joka merkitsi analyysissä esiin nousevien merkitysten selkeyttämistä, pohdintaa sekä tulosten synteesiä. Synteesin tarkoitus oli koota yhteen tutkimuksen pääseikat sekä antaa riittävän kattava vastaus asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 10; Hirsjärvi & Hurme 2001, 224–225.) Tulosten synteesi oli mahdollisuus myös tuloksia kuvaavien ja kokoavien käsitteiden luomiseen, joita ei ole aikaisemmin käytetty diakoniatyön taloudellista apua koskevissa tutkimuksissa. Esimerkiksi taloudellisen avustamisen jännitteitä koskevia tuloksia selitin hybridisen työidentiteetin käsitteellä (A4) tai asiantuntijuuden tiivistin yhteisyyden ja yksilöllisyyden diakoniseksi asiantuntijuudeksi (A3).

3.4.2 Analyysin luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuuden perustana on se, että tutkija kuvaa selkeästi ja tarpeeksi seikkaperäisesti analyysin kulun ja pystyy osoittamaan tulosten ja aineiston välisen yhteyden (Lincoln & Cuba 1985, 300). Laadullisen tutkimuksen on sanottu helposti toteuttavan tulkinnan mielivaltaa, joka tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tutkimustulokset ovat harvoin yksiselitteisesti perusteltavia tai suuren tutkijajoukon hyväksymiä. Tulosten ja aineiston yhteyttä sekä tutkimuksen luotettavuutta ylipäätään voisi parantaa soveltamalla analyysivaiheessa määrällisiä analyysikeinoja. Tutkija voisi esittää määrällistä informaatiota siitä, kuinka monessa vastauksessa tai puheenvuorossa jokin mainittu asia löytyy. Toisekseen, tutkija voisi laskea esimerkiksi tiettyjen kielellisten ilmauksien frekvenssejä eli tavoitteena olisi etsiä määrällisesti tulkintoihin liittyviä avainsanoja haastateltavan puheesta. (Räsänen 2006, 171–172.)

Tutkimuksessani määrällisen analyysin soveltaminen kvalitatiiviseen aineistoon soveltui luontevasti. Artikkeleitteni aineistojen luokituksissa ja kategorioineissa asioiden, aiheiden tai ilmaisujen laskeminen kuuluivat merkittävänä osana analyysiprosessiin. Keskeisimmät tutkimustulokset perustuvat tyypil-

lisimpien ilmaisujen tai aihekokonaisuuksien kategorisointiin (ks. taulukko 4). Toisaalta jäin myös pohtimaan, onko luotettava kategorisointi ylipäätään mahdollista ilman määrällistä laskemista. Artikkeleiden yhteyksissä en ole kuitenkaan laajasti raportoitunut määrällistä analyysiosuutta. Se johtuu osittain niistä rajauksista, joilla artikkeleiden laajuus on ennakkoon määritelty.

Määrällisen analyysitekniikan lisäksi tutkimuksen luotettavuutta voidaan osoittaa myös monella muulla tavalla. Artikkeleissani osoitin tulosten ja aineiston yhteyden selostamalla selkeästi analyysiprosessia sekä kuvaamalla aineiston sisältöä suhteessa esitettyihin tuloksiin. Tulosten luotettavuutta testasin ja vahvistin ”face-validiteetin” avulla, mikä tarkoittaa sitä, että tuloksia esitetään niille, joille tutkittava aihe tai ilmiö on tuttu (Stake 1995, 115; Kyngäs & Vanhanen 1999, 10). Keskustelin tuloksista eri vaiheissa diakoniatyöntekijöiden kanssa, jotka olivat olleet mukana jo aineiston keruuvaiheessa, mutta myös heidän kanssaan, joille tutkimukseni oli täysin uusi asia. Tutkimustuloksiani esittelin erilaisissa diakoniatyöntekijöiden ja seurakuntien muiden työntekijöiden koulutustilaisuuksissa ja toin alustavia tuloksia keskusteltavaksi muun muassa espoolaista diakoniatyötä tutkivan Diakoniatyö kartalle -selvitysprojektin ohjausryhmän kokoontumisiin. Keskustelu tutkimustuloksista osoittautui monin paikoin merkittäväksi. Esimerkiksi diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuuden kohdalla minua ohjeistettiin tarkastelemaan muodostamiani asiantuntijuuden osa-alueita niiden keskinäisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Face-validiteetin käyttöä on kritisoitu muun muassa siksi, etteivät tutkija ja tutkittava hahmota samalla tavalla tutkittavaa ilmiötä (Kyngäs & Vanhanen 1999, 10). Vuoropuhelu diakoniatyöntekijöiden ja muiden asianomaisten kanssa mahdollisti tulosten, diakoniatyöntekijöiden käytännön työn ja työprosessien välisen yhteyden tarkastelun, ja auttoi suhtautumaan kriittisen arvioivasti löydettyihin tuloksiin.

3.5 Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit ja tutkijan asema

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu tutkittavan ilmiön ymmärtämiseen, ja luotettavuutta tulee tarkastella suhteessa johonkin tarkoitukseen ja joihinkin olosuhteisiin. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan sen perusteella, miten tutkija on esittänyt tutkimusprosessin analyysin kulun, tulokset sekä yhteydet aineiston ja tulosten valossa (Mason 2002, 191; Latvala &

Vanhala-Nuutinen 2001, 36). Aineistojen ja analyysiprosessin luotettavuutta tarkastelin jo edellä. Tutkimuksen luotettavuutta voi myös arvioida laadulliselle tutkimukselle asetettujen luotettavuuskriteereiden eli uskottavuuden, sovellettavuuden, pysyvyyden ja neutraaliuden näkökulmista (Lincoln & Cuba 1985; Johnson 1997; ks. Eskola & Suoranta 1998). Arvioin seuraavassa tutkimusprosessiani edellä esitettyjen näkökulmien valossa, minkä jälkeen pohdin omaa asemaani tutkijana.

Varmistaakseen tutkimuksensa uskottavuuden tutkijan on johdonmukaisesti osoitettava, miten tutkimushavainnot ja tulkinnat muodostavat uskottavan rakennelman alkuperäisestä todellisuudesta (Lincoln & Cuba 1985; Mason 2002; 186–188). Tutkimuksen uskottavuuteen vaikuttaa se, mitä ihmiset kertovat kokemuksistaan, miten tutkija selvittää ihmisten kokemuksia ja käsityksiä sekä millaisia havaintoja hän tekee tutkimuskohteistaan ja ympäristöistään (Denzin & Lincoln 2000, 20). Uskottavuuteen vaikuttaa myös se, millä tavoin tutkija on rakentanut luottamussuhdetta tutkijan ja tutkittavien välille.

Tämän tutkimuksen uskottavuutta vahvistin keräämällä monipuolisen tutkimusaineiston, joka koostui teemahaastatteluista ja kyselyistä. Haastattelujen ja kyselyjen sisältöjä testasin ennen varsinaista aineistojen keräämistä muun muassa joidenkin diakoniatyöntekijöiden ja tutkimusprojektin ohjausryhmän jäsenten kanssa. Analysoin ja luokittelin aineistoja useaan otteeseen, sillä käsittelin aineistoja sisällönanalyyttisesti useista erilaisista teoreettisista lähtökohdista. Tutkimustuloksia toin keskusteltavaksi eri tilanteisiin, esimerkiksi koulutuksiin, diakoniatyöntekijöiden tapaamisiin sekä tutkimusprojektin ohjausryhmään ja muunlaisiin tutkimuksellisiin vertaistukitilanteisiin.

Tutkijan ja tutkittavien välistä luotettavuutta vahvistin kertomalla tutkimukseen osallistuville tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusaineiston käytön sekä varmistamalla tutkittavien anonymiteetin säilymisen. Luottamusta vahvistavaksi tekijäksi osoittautui kaikki vuorovaikutus diakoniatyöntekijöiden kanssa eri aikoina eri puolilla Suomea. Tutkimuksen alkuvaiheessa keskustelin työntekijöiden kanssa eri yhteyksissä työn luonteesta ja ominaispiirteistä sekä vierailin heidän luonaan esimerkiksi diakoniavastaanotoilla. Osallistuin muun muassa diakoniaruokailuihin ja kävin tapaamassa diakoniatyöntekijöiden yhteistyökumppaneita, kuten sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliasiamiestä. Pyrin hahmottamaan kuvaa diakoniatyön moninaisesta kentästä laajentaen

näkökulmaa myös taloudellisen avustamistehtävien ulkopuolelle. Tapasin diakoniatyöntekijöitä eri yhteyksissä niin koulutuspäivien kuin myös muiden diakoniatapahtumien yhteydessä. Olen ollut tiivisti yhteydessä joihinkin diakoniatyöntekijöihin ja keskustellut heidän kanssaan kentältä tekemistäni havainnoista, tutkimustuloksistani ja tutkimukseni etenemisestä. Reflektio havainnoistani ja tuloksistani diakoniatyöntekijöiden kanssa oli erittäin merkittävää, sillä se rakensi kriittisesti sillan tulosten ja tulkintojen sekä alkuperäisen diakoniatyön todellisuuden välille. Reflektio ja vuorovaikutus vahvistivat tutkimuksen kommunikatiivista validititeettia (Stake 1995, 115).

Tulosten sovellettavuus perustuu tulosten siirrettävyydelle (Lincoln & Cuba 1985, 298; Mason 2002, 194–200). Tulosten siirrettävyys tarkoittaa sitä, missä määrin tulokset ovat sovellettavissa jossakin toisessa kontekstissa eli tässä arvioidaan siirrettävyyttä erityisesti alueittain, seurakunnittain. Siirrettävyyttä arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon, että laadullisen lähestymistavan vahvuutena ovat kontekstisidonnaisuus ja subjektiivisuus (Syrjäläinen 1995). Näistä johtuen tutkimustulokset eivät ole sellaisenaan täysin siirrettävissä toiseen tutkimustilanteeseen. Tulosten siirrettävyyden arviointia vahvistaa aineiston keruun, aineistojen ja analyysin tarkka kuvaaminen.

Tutkimuksen aineistot (teemahaastattelut ja diakoniabarometri) edustavat diakoniatyöntekijöiden ääntä eri puolilta Suomea. Teemahaastattelut, tutkimukseni pääaineiston, keräsin kaupunkiseurakuntien työntekijöiltä, joilla oli varsin pitkä kokemus ja laaja tietotaito taloudellisen avun kysymyksistä. Kaupunkiseurakunnissa on kuitenkin hyvin erilaiset edellytykset toteuttaa taloudellista avustustyötä johtuen muun muassa seurakuntien avustuskäytäntöjen perinteistä, taloudellisen avustamisen määrärahoista ja kaupunkien sosio-ekonomisesta tilanteesta. Myös paikkakuntien sosiaalitoimistojen ja Kelan tilanne vaikuttavat eri tavoin diakoniatyölle kohdistettuihin taloudellisen avustamisen pyyntöihin. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan siirtää osittain erilaisiin kaupunkiseurakuntien konteksteihin, mutta on otettava huomioon edellä mainitut ja muut mahdolliset reunaehdot, joiden puitteissa taloudellista avustamista toteutetaan.

Laadullisen tutkimuksen pysyvyys liittyy tulosten vahvistettavuuteen. Vahvistettavuuden perusteena on tulosten tutkittavuus eli se, että tutkimusprosessin kulusta annetaan tarkka kuvaus, joka voidaan myös tutkimuksellisesti toistaa (Lincoln ja Cuba 1985, 300; Mason 2002, 188–190). Tämän tutkimuksen

pysyvyyttä varmistelin lähestymällä taloudellista avustustyötä artikkeleissani teoreettisesti eri lähtökohdista, keräämällä ja käyttämällä monipuolista aineistoa, analysoimalla aineiston useaan kertaan sekä arvioimalla tuloksia yhdessä asianosaisten diakoniatyöntekijöiden kanssa. Haastattelut tallensin kahdella eri tallennuslaitteella ja litteroin ne sanatarkasti. Tutkimusprosessia koskevat päätökset kirjoitin tutkimuksen metodilukuun mahdollisimman seikkaperäisesti. Tulosten vahvistettavuutta olisin mahdollisesti voinut tukea pyytämällä aineiston analyysin, luokitusten ja kategorisoinnin toteuttajaksi myös toista tutkijaa. Kuitenkin tulokset ja tulkinnat liittyivät vahvasti taloudellisen avustamisen kentän tuntemiseen ja vuorovaikutukseen kentän kanssa, minkä vuoksi on epävarmaa, olisiko luotettavuus parantunut toisen luokittelijan tukemana.

Tutkimuksen neutraalisuus saavutetaan laadullisessa tutkimuksessa arvioimalla niin ikään edellä kuvattua tutkimuksen vahvistettavuutta (Lincoln & Cuba 1985). Tutkimuksessa tulee korostaa prosessin eri vaiheiden yhteyttä tutkittaviin ilmiöihin ja erityisesti tulosten ja tulosten merkittävyyden yhteyttä tutkimuskohteeseen. Tärkeää on, että tutkija on pystynyt paneutumaan syvällisesti tutkittavaan ilmiöön ja saavuttanut tutkittavien subjektiiviset kokemukset ja käsitykset. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu objektiivisuuden sijaan subjektiivisuus. (Mason 2002, 108–110.) Tämän tutkimuksen aineistossa, pääasiassa teemahaasteluissa, oli tärkeää antaa tilaa kaikille haastatelluille ja heidän kertomuksilleen, jotta tutkittavien subjektiiviset kokemukset ja käsitykset tulivat vahvasti läsnä oleviksi.

Tutkimuksen neutraalisuutta voivat uhata kuitenkin esimerkiksi holistinen ja elitistinen harha (Miles & Huberman 1994, 263). Holistisessa harhassa aineiston yksityiskohdat ja yksittäiset tapahtumat voivat alkaa kuvata koko aineistoa. Elitistinen harha merkitsee sitä, että voimakkaat kannanotot tai verbaalisesti rikkaat haastateltavat nousevat tärkeimmiksi tiedonlähteiksi. Huomasin jo tutkimukseni alkuvaiheessa, että tutkija saattaa antaa varsin helposti ja paljon tilaa sellaisille tutkittaville, joilla on varsin selkeä ilmaisu ja vahvat mielipiteet ja visio työstään. Pyrin torjumaan kuitenkin holistista ja elitististä harhaa lukemalla ja analysoimalla aineistoa yhtenä kokonaisuutena kaikissa analyysin eri vaiheissa ja ottamalla huomioon tietoisesti aineistossa mukana olevat erityyppiset ilmaisijat. Tärkeää myös oli, että tein jatkuvasti havaintoja ja kriittistä arviointia siitä, millaisille ilmaisuille ja ilmaisutyypeille sekä tapahtumille ja kokemuksille annoin syystä tai toisesta painoarvoa.

Tutkimuksen neutraalisuutta arvioitaessa on otettava huomioon tutkimuksen kontekstisidonnaisuus. Kontekstisidonnaisuus tarkoittaa sekä tutkittavien koettua maailmaa että itse tutkimustilannetta. Tutkimustulokset ovat sidoksissa tutkimusolosuhteisiin, henkilöihin ja ilmapiiriin (Perttula 1995, 22). Vaikka tutkimuksessa on pyritty tutkimuksen toistettavuuteen, niin selvää on, ettei esimerkiksi haastatteluja voida niiden kontekstisidonnaisuuden takia suorittaa samanlaisina uudelleen, sillä niiden sisältö saattaa muuttua. Tutkittavien kokemusten ja käsitysten esille nostaminen voi olla jo itsessään vaikeaa, mutta vielä vaikeampaa voi olla niiden tulkitseminen, sillä todellisuus voi näyttäytyä usein tutkittavalle ja tutkijalle hyvin eri tavoin. Tutkija kohtaa tällöin toiseuden ongelman eli kysymyksen siitä, miten ymmärtää tutkittavaansa parhaiten. Rauhalan (1993) mukaan ihminen ei voi koskaan täysin ymmärtää toista ihmistä, ja siksi tulokset ovat myös aina osittain tulkinnanvaraisia. Tutkimusmetodologisesti ihmisten välistä ymmärtämättömyyden kuilua tulee kaikin tavoin pienentää. Esimerkiksi teemahaastattelujen kohdalla toistin teemoja, mutta annoin tilaa myös haastateltavan yksilöllisyydelle, yksilöllisille kokemuksille ja käsityksille. Tärkeää oli myös saada tarkistaa haastatteluhetkellä tekemieni tulkintojen oikeellisuus tai ainakin oikeasuuntaisuus. Olennaista oli säännöllinen vuorovaikutus tutkimuksessa mukana olevien kanssa ja keskustelu tutkimukseni tuloksista, tulkinnoista ja johtopäätöksistä.

Tutkijan aseman arviointi osana laadullisen tutkimuksen prosessia on tärkeää, sillä tutkija on itse tutkimuksensa tutkimusväline (Eskola & Suoranta 1998, 211). Tutkimukseen vaikuttavat niin tutkijan ennakkokäsitykset kuin myös tausta. Tutkimusprosessiin vaikuttaa niin ikään tutkijan reaktiivisuus eli tutkijan toiminnan vaikutus tutkimusprosessin eri vaiheisiin. Edellä toin esille erityisesti tutkittavien subjektisuuden, mutta huomio on kiinnitettävä myös tutkijan subjektisuuteen. Tutkijan subjektisuus merkitsee sitä, että tutkija on tajunnallisena olentona tutkimustyönsä subjekti. Tämän takia hänen on reflektoitava, analysoitava ja raportoitava sen merkitys tutkimuksen eri vaiheissa. (Perttula 1995, 102–104.) Olen edellä arvioinut jo tutkijan roolia ja perustellut tekemiäni metodologisia ratkaisuja. Tässä arvioin vielä taustaani ja toimintaani tutkimusprosessin aikana.

Aloittaessani tutkimustyötäni minulla oli hyvin vähän tietoa diakoniatyöstä ja taloudellisesta avustamisesta. Tulin diakoniatyön kentälle ”ulkopuolelta”, eikä minulla ollut siitä juuri mitään aikaisempaa kokemusta. Tiedon kerääminen ja diakoniatyön olemuksen ymmärtäminen ovat olleet todellinen tutkimusmatka, josta olen tähän asti selvinnyt yritysten ja erehdysten kautta. Sisään pääseminen diakoniatyöhön on vaatinut ponnistuksia, jotka ovat perustuneet systemaattiselle tiedon keräämiselle tutkimusprosessin alusta asti. Diakoniatyön kirjallisuus, kontaktit diakoniatyöntekijöihin ja diakonian vaikuttajiin, tutkimusaineistojen keräämisprosessit, tutkimuspäiväkirjahavaintojen kirjaaminen, ääneen ihmettely, jatkuva kyseleminen ja tutkijayhteistyö ovat auttaneet minua diakoniatyön ainakin osittaisessa ymmärtämisessä. Koska en tuntenut diakoniatyön perusasioita enkä peruskäsitteitä, olen joutunut käyttämään paljon aikaa pelkästään niiden oppimiseen. Olen saanut rohkaisevaa palautetta siitä, että olen voinut ikään kuin ulkopuolisena esittää sellaisia kysymyksiä ja pohdintoja, jotka ovat olleet uusia ja inspiroivia diakoniatyöntekijöille itselleen. Kysymykset ovat avanneet mielenkiintoisia keskusteluja ja syventäneet näkemystäni taloudellisesta avustustyöstä.

Toisaalta, vaikka olen eri tavoin kehittänyt tietojani taloudellisen avustamisen luonteesta, olen kokenut myös syvää vierautta ja ulkopuolisuutta suhteessa diakoniatyöhön, mikä on aiheuttanut minulle tuskallista ymmärtämättömyyttä. Tutkimusprosessin aikana olen esimerkiksi huomannut, kuinka moninaisia tunteita diakoniatyön taloudellinen apu herättää niin seurakunnan diakonian kuin sen muidenkin alojen työntekijöissä. En pysty täysin ymmärtämään, miksi työntekijät yhtäältä puolustavat taloudellisen avun asemaa osana diakoniatyötä, ja miksi he toisaalta sitä kovasti vastustavat. Tunne- ja kokemuspuolen ymmärtämistä olisi mahdollisesti avannut enemmän se, jos olisin tutkijana viettänyt enemmän aikaa diakoniatyöntekijöiden mukana heidän jokapäiväisessä työssään ja päässyt mukaan havainnoimaan kokonaisten työyhteisöjen toimintaa.

Ennakkokäsitykseni taloudellisesta avustamisesta oli täynnä erilaisia oletuksia. Oletin avustamisen olevan vain yhteiskunnan toimijoiden laiminlyöntien seurauksista johtuvaa avustustoimintaa. Pian tutkimusprosessin edetessä havaitsin, että ennakkokäsitykseni olivat jopa täysin vääränlaisia. Taloudellinen

avustaminen oli laajempaa, monitahoisempaa, yhteiskunnallisesti merkittävämpää kuin olin osannut alkujaan arvioida. Mitä syvemmälle tutkimuksessani pääsin, sitä monimerkityksellisempänä mutta samalla myös monidilemmaisempana taloudellinen avustus alkoi näyttäytyä. Tutkimusaineisto herätti aina uusia kysymyksiä ja mahdollisuuksia uusiin teoreettisiin avauksiin. Tämän vuoksi jouduin laajentamaan aineistojen keräämistä, sillä teemahaastattelut eivät yksistään vastanneet uusiin teoreettisiin avauksiin ja kysymyksiin. Teemahaastatteluissa nousseet näkökulmat kuitenkin rajasivat aiheet ja aihepiirin, joita käsittelin artikkeleissani.

Vaikka koko tutkimusprosessini kysymykset ovat kohdistuneet diakoniatyöntekijöiden näkemyksiin ja kokemuksiin, tutkimusteemani ja koko diakoniatyön taloudellisen auttamisen luonteen ymmärtämisen vuoksi olisi ollut tärkeää saada kuulla myös diakonian asiakkaiden kokemuksia taloudellisesta auttamisesta. Diakonian asiakkaista on tehty hyvin vähän tutkimuksia, eikä oma tutkimuksenikaan ulotu kuulemaan taloudellisen avun asiakkaan ääntä. Tutkimuksessani mukana olleet diakoniatyöntekijät ovat kertoneet asiakkaistaan diakoniatyön keskiössä toimivina subjekteina (esimerkiksi valtautumisen ja asiantuntijuuden näkökulmat), mutta tämä tutkimus ei anna tietoa siitä, kuinka asiakkaat itse kokevat asemansa auttamisprosesseissa. Mahdollista on, että tässä tutkimuksessani saavat paljon tilaa diakoniatyöntekijöiden kertomukset asiakkaista, jotka ovat aktiivisia, toiveikkaita ja valmiita auttamaan myös itse itseään. Diakoniatyön arkitodellisuus taloudellisessa auttamistyössä näyttäytyy toisenlaiselta, jos asiakas jää passiiviseen rooliin eikä koe tulleensa autetuksi. Myöskään työntekijä ei välttämättä osaa tai halua aina auttaa.

Tutkimukseni kannalta ovat olleet erityisen tärkeitä kunnallisesta sosiaalityöstä tehdyt tutkimukset, sillä usein diakoniatyön asiakkaat ovat myös kunnan sosiaalityön asiakkaita (Iivari & Karjalainen 1999; Juhila 2006; Juntunen 2006). Asiakkaan auttamiseksi myös sosiaalityön ja diakoniatyön välinen yhteistyö on ensiarvoisen tärkeää (Suominen 2009). Sosiaalityön tutkimus on tarjonnut heijastuspinnan diakonian tutkimukselle ja antanut mahdollisuuden nähdä eroja ja samankaltaisuuksia sosiaali- ja diakoniatyön välillä. Sosiaalityön tutkimukset ovat olleet myös sosiaalityön ja diakoniatyön yhteisten historiallisten juurien kannalta mielenkiintoisia. Välillä havaitsin kuitenkin, että sosiaalityön tutkimus alkoi saada varsin laajan merkityksen tutkimustyössäni, ja lähestyin diakoniatyön näkökulmia sosiaalityön kautta.

Jouduin kysymään, miten lähestyä diakoniaa omana, ainutlaatuisena työnään eikä aina suhteessa sosiaalityöhön. Vaikka sosiaalityössä ja diakoniatyössä on osittain samantapainen ammatillinen orientaatio, osittain samoja käsitteitä ja asiakastyön menetelmiä, silti molemmilla on myös omat lähtökohtansa ja erovaisuutensa toteuttaa auttamistyötä.[59]

[59] Yksi mielenkiintoinen eronteko diakoniatyön ja sosiaalityön välillä liittyi muun muassa asiakas-termiin. Monet tutkimuksessani mukana olleet diakoniatyöntekijät eivät halunneet kutsua kohtaamiaan ihmisiä *asiakkaiksi*, sillä käsitteenä asiakas tai asiakkuus rajaa työntekijöiden mielestä jotakin pois ihmisen inhimillisestä monimuotoisuudesta, avun tarpeesta ja taustatekijöistä. Asiakkuuden katsotaan lokeroituvan helposti tietyn tarpeen tai ongelman mukaan, johon ammattilaiset etsivät ratkaisuja ja tukea. Diakoniatyössä asiakas halutaan kohdata ennen kaikkea ihmisenä ja subjektina, jonka elämää tulee lähestyä kokonaisvaltaisesti ja joka on itse elämänsä paras asiantuntija (A1; A2). Toisaalta diakoniatyöntekijät myös toteavat, ettei asiakas-termille ole oikein muutakaan, parempaa vaihtoehtoa. Asiakas-termin käyttö kertonee diakoniatyöntekijöiden ammatillisesta asemasta hyvinvointityön kentällä, sillä yhtäläinen terminologia muiden auttajatahojen kanssa korostaa diakoniatyöntekijöiden vahvaa, monimuotoista ja tasa-arvoista ammatillisuutta. Terminologian avulla tehdään mahdollisesti eroa menneeseen, jossa diakoniatyö toimi palkkatyön ja vapaaehtoistyön välillä (Vrt. Henrikson 1998, 98).

4. Väitöskirjan osajulkaisut

4.1 Osajulkaisujen esittely

Väitöskirjani osajulkaisut käsittelevät evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä taloudellisesta avustamisesta työmotivaation, valtautumisen, asiantuntijuuden ja avustustyöhön liittyvien jännitteiden näkökulmista. Esittelen seuraavassa artikkeleitteni keskeisen sisällön tutkimuskysymyksien, teoreettisten viitekehysten, metodien sekä keskeisten tulosten ja johtopäätösten osalta. Artikkeleiden aineistot ja niiden analyysin olen esitellyt tarkemmin edellisessä luvussa ja kussakin artikkelissa.

Artikkeli 1 (A1): ”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä.

Ensimmäisessä artikkelissa selvitin, mitkä tekijät motivoivat diakoniatyöntekijöitä taloudelliseen auttamiseen. Lähestyin kysymystä työmotivaatio- ja siihen läheisesti liittyvästä itsemääräämisteoriasta käsin.

Työmotivaatio tarkoittaa yksilön kokonaisvaltaista tilaa, joka energisoi, suuntaa ja ylläpitää henkilön työtoimintaa. Työmotivaatio saa aikaan työkäyttäytymistä, ja se määrittää työkäyttäytymisen muodon, suunnan, voimakkuuden (intensiteetin) sekä kestoajan. (Salmi 2001, 192.) Työmotivaatio rakentuu monista erilaisista motiiveista, jotka voivat olla joko ulkoisia tai sisäisiä motiiveja (Vartiainen & Nurmela 2002, 188–189).

Artikkelissa sovelsin erityisesti itsemääräämisteoriaa. Sosiaalis-kognitiivispainotteinen itsemääräämisteoria ei erota sisäistä ja ulkoista motivaatiota täysin toisistaan. Teoriassa motivaatio käsitetään jatkumoksi, sillä motivaatio nähdään sisäisenä, ulkoisena ja motivaation puuttumisena. Motivaation luokissa yksilön itsemääräämisen tai koetun autonomian taso vaihtelee niin, että se on vahvimmillaan sisäisessä motivaatiossa. Ulkoinen motivaatio voi vaihdella kontrolloidusta autonomiseen motivaatioon. Ulkoinen motivaatio voi olla ulkoapäin ohjattua, kontrolloitua motivaatiota mutta myös autonomista, yksilön itsensä hallitsemaa motivaatiota. (Gagné & Deci 2005, 334–335.) Ensisijaista on, että työntekijä voi saavuttaa autonomisen työmotivaation. Autonominen työmotivaatio voi kehittyä yksilön ulkopuolisten tekijöiden ja yksilön sisäisten orientaatioiden perusteella. Yksilön ulkopuoliset tekijät liittyvät lähinnä työympäristöllisiin seikkoihin eli työn sisältöön ja kontekstiin sekä työilmapiiriin. Tukeakseen työntekijän autonomista motivaatiota ympäristöllä tulee olla piirteitä, jotka tarjoavat työntekijälle haasteita, valinnan mahdollisuuksia, kannustavaa palautetta ja tukea itsenäiseen työskentelyyn. Työntekijäkohtaiset orientaatiot tarkoittavat teorian mukaan yksilöiden henkilökohtaista orientaatiota ja kiinnostuksen heräämistä tehtävien suorittamiseen. Autonomista motivaatiota tukeva yksilökohtainen orientaatio edellyttää työntekijän mahdollisuutta itsensä toteuttamiseen ja kehittämiseen. Itsearviointi ja oman aseman tiedostaminen työyhteisössä tukevat niin ikään motivaation kehittymistä. (Gagné & Deci 2005, 339–340; 347.) Itsemääräämisteorian ja työmotivaation suhteessa korostuvat työntekijäkohtaisen orientaation ja työympäristön vuorovaikutus, koska ne yhdessä tukevat yksilön autonomisen työmotivaation kehittymistä. Autonominen työmotivaatio johtaa muun muassa työntekijän luovuuteen, psyykkiseen hyvinvointiin, luottamukseen ja työyhteisöön sitoutumiseen. (Gagné & Deci 2005, 347; Gagné 2003, 218; Ryan & Deci 2000, 70–71.)

Tutkimuksen aineistona olivat 21 diakoniatyöntekijän teemahaastattelut. Aineiston analyysin perustin teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin, mutta analyysin alussa tukeutumiseni aineistolähtöiseen lähestymistapaan mahdollisti avoimuuden aineiston annille. Haastatteluaineistosta etsin työntekijätasolta niitä tekijöitä, jotka tukivat muun muassa henkilön kiinnostusta, innostuneisuutta, jaksamista ja erilaisia työhön liittyvien tavoitteellisten pyrkimysten saavuttamista. Aineistosta hain myös haastateltavien kokemuksia ympäröivien teknisten sekä sosiaalisten olosuhteiden ja prosessien vaikutuksista heidän työmotivaatioonsa.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellista auttamista motivoivat tekijät oli mahdollista jakaa kuuteen eri motivaatiokategoriaan. Nimesin kategoriat seuraavasti: Työn luonne, Ammatillinen identiteetti, Työyhteisö ja kollegiaalisuus, Hengellisyys, Työn vaikuttavuus sekä Yhteistyösuhteet ja Diakoniatyön julkisuuskuva. Itsemääräämis- ja työmotivaatioteorian soveltaminen diakoniatyöntekijöiden motivaatiokategorioihin osoitti sen, että erityisen voimakkaasti autonomista työmotivaatiota tukevat sekä *työn luonne-* että *hengellisyys* -kategoriat. *Työn luonne* -kategorian vahva asema suhteessa autonomiseen motivaatioon saattoi johtua siitä, että diakonian taloudellinen avustaminen oli sisällöllisesti työtä, jossa työntekijällä itsellään oli huomattava vapaus ja valta avustusmuotojen suuntaamisessa. Taloudellisen tuen ytimenä pidettiin sitä, että diakoniassa autettiin kaikkein köyhimpiä ja huono-osaisimpia. Taloudelliseen apuun kuului diakonialle tyypillinen etsivän työn luonne, jonka perusteella apua suunnattiin mahdollisesti sitä eniten tarvitseville. Hengellisyyden arvostaminen ja sisäistäminen kertoivat siitä, että diakoniatyöntekijät olivat sisäistäneet oman työyhteisönsä eli kirkon arvot. Arvojen sisäistäminen oli merkittävää erityisesti itsemääräämisteorian ja autonomisen työmotivaation näkökulmasta tarkasteltuna, koska mitä enemmän työntekijä oli sisäistänyt työyhteisönsä arvoja myös omiksi arvoikseen, sitä rohkeammin hän lähti toteuttamaan työtään ja kehittelemään uusia työmuotoja.

Artikkeli 2 (A2): Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä

Artikkelissa tarkastelin, millä tavoilla diakoniatyöntekijät tukevat asiakkaidensa valtautumista taloudellisen avustustyön kontekstissa. Valtautumisella tarkoitin yksilön omaa valtautumisen prosessia, mutta myös sellaisten rakenteellisten tekijöiden vaikutusta, jotka tukivat yksilön valtautumista (ks. Kuronen 2004; Juhila 2006).

Valtautuminen on nähtävä lähtökohtaisesti yksilöstä itsestään lähtevänä prosessina (esim. Askheim 2003). Askheimin mukaan valtautumisella on kuitenkin sekä yksilöllinen että rakenteellinen taso. Yksilölliseen tasoon kuuluvat erilaiset toiminnot ja prosessit, joiden avulla yksilö itse lisää oman elämänsä hallintaa. Yksilöllinen taso tarkoittaa yksilön itsetunnon ja -arvostuksen kasvamista, myönteistä minäkuvaa ja erilaisten tietojen ja taitojen lisääntymistä. Rakenteellinen taso puolestaan tarkoittaa yksilöön ulkoapäin vaikuttavia sosiaalisia rakenteita, rajoja ja vallan suhteita, jotka vaikuttavat yksilön val-

tautumisen mahdollisuuksiin. Merkittävää on se, että yksilö saa valmiuksia tunnistaa rakenteellisia ja sosiaalisia voimasuhteita, jotka vaikuttavat epäoikeudenmukaisesti yksilön elämään ja vähentävät mahdollisuuksia hallita sitä. (Askheim 2003, 230–231.) Kolmannen ja julkisen sektorin sosiaalisen työn valtautumista tukevia tekijöitä voidaan lähestyä esimerkiksi Andersonin, Blairin ja Wilsonin jaottelemien valtautumisen ulottuvuuksien perusteella, koska niissä on pyritty kuvaamaan valtautumisen monitahoisia piirteitä, ja ne tuovat esille erilaisia sosiaalisen työn mahdollisuuksia valtautumisen tukemiseksi. He hahmottavat valtautumisen ulottuvuuksiksi henkilökohtaisen, sosiaalisen, koulutuksellisen, taloudellisen ja poliittisen ulottuvuuden. Kaikki ulottuvuudet ovat yhteydessä toisiinsa ja ne rakentavat toisiaan. (Anderson ym. 2005, 20–24.) Ulottuvuudet tulee nähdä myös kaksitasoisena. Yhtäältä ne sisältävät toimenpiteitä ja tukimuotoja, joita yksilö tai ryhmät tarvitsevat valtautumisprosessissaan, toisaalta ne voivat olla yksilö- tai yhteisötason valtautumisen päämääriä.

Diakoniatyön taloudellisen avustamisen kontekstissa toteutuvaa valtautumista analysoin teoriaohjaavasti henkilökohtaisen, sosiaalisen, koulutuksellisen, taloudellisen, poliittisen ja hengellisen ulottuvuuden näkökulmasta. Teoreettisen jäsennyksen vaiheessa siis lisäsin Andersonin ym. (2005) ulottuvuuksiin hengellisyyden, koska ilman sitä diakoniatyötä on vaikea lähestyä. Aineistoon sisältyneet haastattelut 21 diakoniatyöntekijältä jaoin orientaatiotyypeiksi sen mukaan, millä tasolla heidän auttamis- ja vaikuttamistyönsä pääasiassa tapahtui. Nimesin tyypit yhteiskuntakriittisesti suuntautuneiksi, yhteisöllisyyttä ja verkostoja korostaviksi sekä yksilölliseen asiakastyöskentelyyn suuntautuneiksi.

Yhteiskuntakriittisesti suuntautuneiden tuki asiakkaiden valtautumiseen tapahtui pääasiassa rakenteellisella tasolla, jolla he tukivat asiakkaan poliittista, taloudellista ja hengellistä valtautumisen ulottuvuutta. *Yhteisöjä korostavien* valtautumista tukeva toiminta kohdistui asiakkaan yksilötason valtautumisen tukemiseen sekä rakenteellisen tason olosuhteisiin vaikuttamiseen. Valtautumisen ulottuvuudet koskivat pääasiassa taloudellista, sosiaalista, poliittista ja hengellistä valtautumista. *Yksilökeskeiseen* asiakastyöskentelyyn suuntautuneiden valtautumista tukeva työ tapahtui pääasiassa yksilöllisellä tasolla ja valtautumisen ulottuvuudet koskivat henkilökohtaista, koulutuksellista, sosiaalista, poliittista ja hengellistä valtautumista. Monipuolisin valtautumista tukeva työ toteutui yhteisöjä ja verkostoja korostavien diakoniatyöntekijöi-

den toiminnassa. Heidän asiakkaan valtautumista tukeva työ sisälsi diakonian asiakkaan elämäntilanteen vakavasti ottamisen, luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamisen sekä tulevaisuuden mahdollisuuksien näkemisen. Yhteisöjä ja verkostoja korostavat tarkastelivat asiakkaan tilannetta myös siitä näkökulmasta, mitkä tekijät asiakkaan elinolosuhteissa, sosiaalisissa verkostoissa sekä oppimissaan elämisen malleissa vahvistivat tai heikensivät hänen vaikutusvaltaansa suhteessa omaan elämäänsä. Diakoniatyön valtautumista tukevaa työtä ohjasi niin ikään kokonaisvaltaisuuden periaate, jonka hengellinen ulottuvuus teki diakoniatyöstä ainutlaatuista suhteessa sosiaalityöhön. Hengellisen toiminnan lisäksi diakoniatyön valtautumista tukevassa työssä korostui yhteiskuntakriittinen työ eli huono-osaisimpien oikeuksien ajaminen ja heidän voimavaraistaminen oikeuksiensa puolustajiksi.

Artikkeli 3 (A3): Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta

Artikkelissa selvitin, millaisia käsityksiä diakoniatyöntekijöillä on asiantuntijuudestaan taloudellisen avustustyön tehtävissä. Tarkastelin niitä asiantuntijuuden osa-alueita, joita diakoniatyöntekijät itse pitivät vahvoina alueinaan ja joihin he luottivat.

Lähestyin diakoniatyöntekijöiden käsityksiä omasta asiantuntijuudestaan kokemuksellisen asiantuntijuuden näkökulmasta (Isopahkala-Bouret 2005; 2008). Kokemukselliseen asiantuntijuuteen sisältyy näkemys asiantuntijuudesta yksilöllisesti ja kollektiivisesti kehittyvänä prosessina. Yksilökohtaisesti tarkasteltuna asiantuntijuuden (eksperttiyden) kokeminen koostuu relevantista tiedosta, itseluottamuksesta ja kyvystä toimia (Isopahkala-Bouret 2008, 89–92; 2005, 157–158). Asiantuntijuus merkitsee asioiden tuntemista ja tiedonkäsittelykapasiteettia. Siihen liitetään myös kehittyneet tietorakenteet sekä intuitiivinen ja tilannesidonnainen tieto (Isopahkala-Bouret 2005). Asiantuntijuus on elämänkerrallisesti kehittyvä prosessi, jossa merkittävä osa asiantuntijuudesta rakentuu arkipäivän kokemuksista ja kehittyy hiljaiseksi tiedoksi, joka jää käsitteellistämisen tai kielellisen tiedon ulkopuolelle (Desforges 1995, 391). Kokemuksellisen asiantuntijuuden näkökulmasta asiantuntijuus rakentuu myös vuorovaikutteisesti ja yhteisöllisesti erilaissa sosiaalisissa verkostoissa (Mieg 2001, 43; Isopahkala-Bouret 2008, 85). Kollektiivisella asiantuntijuudella tarkoitetaan osaamista yhdessä. Yhdessä osaaminen on “tiedon muodostamista, jakamista, käsittelemistä ja yhdistämistä

toisen tai useamman ihmisen kanssa siten, että yksittäiset osaamisalueet ovat enemmän kuin osiensa summa" (Koivunen & Parviainen 2004).

Tutkimuksen aineistona olivat evankelisluterilaisen kirkon 21 diakoniatyöntekijän teemahaastattelut. Teemahaastattelujen lisäksi tutkimusaineistona toimi Espoon evankelisluterilaisten seurakuntien diakoniatyöntekijöiltä kerätty kyselyaineisto. Teemahaastattelujen ja kyselyn vastausten sisällönanalyysin toteutin aineistolähtöisesti ja teoriaohjaavasti. Haastatteluaineistojen ja kyselyn analyysissä pyrin aineistotriangulaatioon eli halusin tarkastella kahden eri aineiston sisältöä samanaikaisesti yhdessä. Analyysissä hahmotin asiantuntijuuden osa-alueita, joiden avulla oli mahdollista jäsentää taloudellisen avustustyön asiantuntijuutta erilaisine sisällöllisine ulottuvuuksineen. Kokemuksellisen asiantuntijuuden teorian soveltaminen oli toisinaan vaikeaa, sillä aineistoista ei ollut aina mahdollista havaita yksilöllisen ja kollektiivisen asiantuntijuuden erillisyyttä.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta oli mahdollista muodostaa neljä laajaa osa-aluetta, jotka nimesin instrumentaalis-rationaaliseksi, yksilöllis-narratiiviseksi, yhteisöllis-kulttuuriseksi ja eettis-spirituaaliseksi asiantuntijuudeksi. Tulosten perusteella voin sanoa, että diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun asiantuntijuudessa ilmeni asiantuntijuuden yksilöllinen ja kollektiivinen luonne. Yksilöllinen asiantuntijuus oli paikannettavissa yksilöllis-narratiiviseen asiantuntijuuteen ja sen sisältämiin asiakkaan elämäntarinan ymmärtämiseen ja työntekijän yksityis- ja työelämän kokemuksiin. Kollektiivinen asiantuntijuus nousi esille konkreettisimmin diakoniatyöntekijöiden yhteisöllis-kulttuurisen asiantuntijuuden ja erityisesti sen yhteisö- ja verkosto-osaamisen alueella. Kaikissa asiantuntijuuden osa-alueissa yksilöllinen ja kollektiivinen asiantuntijuus liittyivät vahvasti yhteen, sillä yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus sisälsi vahvaa asiantuntijuuden kollektiivisuutta. Diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuus ilmeni ja rakentui diakoniatyöntekijän ja asiakkaan kohtaamisen, kuulemisen, dialogin ja erityisesti elämäntarinan kerronnan kautta. Asiakkaan elämäntarinan jakaminen mahdollisti diakoniatyöntekijän eläytyvän, osallistuvan ja elämänkirjon moninaisuuden ymmärtämiseen perustuvan asiantuntijuuden.

Diakoniatyön taloudellisen avustustyön asiantuntijuuden osa-alueet piirsivät kuvaa *yhteisyyden ja yksilöllisyyden diakonisesta asiantuntijuudesta*. Diakoniatyön asiantuntijuutta ohjasi holistinen ihmiskäsitys, jossa ihminen kohdattiin

Rauhalan (2005, 32–47) käsittein tajunnallisena, kehollisena ja situaationalisena toimijana. Käsitys otti huomioon yksilön kaikkine olemusulottuvuuksineen sekä sen yhteisön ja sosiaalisen kentän, jossa ihminen eli ja toimi. Diakoniatyöntekijät itse arvioivat eettis-spirituaalisen ominaislaatuisimmaksi asiantuntijuudekseen, joka ilmensi myös selkeimmin eroa diakoniatyön ja sosiaalityön asiantuntijuuden välillä. Diakoniatyön lähtökohdaksi määriteltiin kristillinen lähimmäisen rakkaus, jota osoitettiin Jumalan luoman ainutlaatuisen ihmisen kohtaamisena, elämän pyhyyden vaalimisena ja armon välittämisenä.

Artikkeli 4 (A4): Jännitteiden diakonia. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset taloudellisen avustustyön jännitteistä

Artikkelissa tarkastelin, millaisia jännitteitä diakoniatyöntekijät olivat kokeneet taloudellisessa avustustyössä. Lähestyin jännitteitä työyhteisöjä ja työympäristöjä koskevien konfliktitutkimuksien kautta, sillä ne tarjosivat keskeisen käsitteistön ja teoreettisen viitekehyksen tutkimusnäkökulmalle.

Käsitteellä konflikti on kirjallisuudessa erilaisia määritelmiä, jotka vaihtelevat tieteenalasta riippuen. Konfliktit on nähty prosessiksi, joka saa alkunsa yksilön tai ryhmän keskinäisistä erovaisuuksista ja vastakkainasetteluista suhteessa tavoitteisiin, uskomuksiin ja arvoihin. (Eisenhardt & Schoonhoven 1990; Thomas 1992, 653; Dreu ym. 2004, 8; Dijkstra ym. 2005, 87.) Organisaatiotutkimuksessa konfliktit on usein jaettu yksilöiden tai ryhmien välisiin suhdekonflikteihin ja tehtäväkonflikteihin (Priem & Price 1991; Jehn 1995). Suhdekonfliktit tarkoittavat häiriöitä työyhteisön jäsenten suhteissa, vuorovaikutuksessa, kommunikaatiossa tai esimerkiksi johtajuudessa. Tehtäväkonfliktit liittyvät erilaisiin käsityksiin tehtävien tavoitteista, sisällöllisistä painotuksista tai tehtävien suorittamisessa. (Jehn 1995; 1997.) Tehtävä- ja suhdekonfliktien rinnalle on nostettu myös prosessikonfliktit, jotka liittyvät työn tai tehtävien tekemiseen sekä muun muassa tehtävien vastuualueisiin ja hallinnoimiseen (Jehn 1997, 552). Jehnin (1997, 532) mukaan eri konfliktityypit eivät ole stabiileja, vaan ne voivat muuttua toisiksi tyypeiksi. Tyypeistä riippumatta yksilön subjektiivisilla tunteilla on merkittävä osa konfliktien syissä, seurauksissa ja hallinnassa (Desivilya & Yagil 2005). Työelämän konfliktien vaikutukset on usein nähty pelkästään kielteisinä, mutta erityisesti viimeaikaisissa tutkimuksissa on arvioitu myös konfliktien myönteisiä puolia. Konfliktit voivat tuottaa muun muassa luovuutta ja innovatiivisuutta sekä

kasvattaa työyhteisön motivaatiota niin tehtävien toteuttamiseen kuin myös yhdessä toimimiseen. (Tjosvold 2007.) Teoreettinen viitekehys työelämän konfliktien kolmijaosta eli tehtävä-, suhde- ja prosessijännitteet toimivat artikkelin teoreettisena perustana.

Aineistot koostuivat evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiltä kerätyistä teemahaastatteluista ja kahdesta kyselystä. Aineiston analyysissä tarkastelin haastatteluja ja kyselyjä samanaikaisesti. Sisällönanalyysin toteutin sekä teoriaohjaavasti että aineistolähtöisesti. Teoreettinen viitekehys työelämän konfliktien kolmijaosta (tehtävä-, suhde- ja prosessijännitteet) toimi pääosin analyysin perustana. Taloudellisen avun jännitteet jaoin lopulta tutkimusanalyysissä viiteen osa-alueeseen, joita olivat tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet. Tutkimusanalyysin edetessä jaoin jännitteet edelleen asiakastyön, työyhteisön ja yhteistyön sekä yhteiskunnallisen hyvinvointityön jännitteisiin.

Diakoniatyön taloudellisen avun jännitteiden syyt ja seuraukset olivat monitahoisesti kietoutuneina toisiinsa ja jännitteet saattavat muuttua toisiksi ajan mittaan. Tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet liittyivät moniin erilaisiin tekijöihin, kuten taloudelliselle avustamiselle asetettuihin periaatteisiin ja tavoitteisiin, työyhteisön sitoutumiseen suhteessa tehtävien toteuttamiseen ja kehittämiseen tai esimerkiksi työntekijän persoonallisiin ominaisuuksiin. Keskeiseksi taloudellisen avun jännitteitä aiheuttavaksi taustatekijäksi diakoniatyöntekijät arvioivat hyvinvointivaltion kehitykseen kuuluvat muutokset. Diakoniatyöntekijöiden mielestä suomalaisen sosiaalipolitiikan tavoitteet ja toteutuminen olivat johtaneet palvelujärjestelmän ja vähempiosaisista huolehtimisen heikkenemiseen, mikä oli puolestaan johtanut diakoniatyön taloudellisen avustustyön lisääntymiseen, asiakkaiden määrän kasvuun ja avustustehtävien vaikeutumiseen asiakkaiden monimuotoisten ongelmien vuoksi.

Taloudellisen avustamisen jännitteet kertoivat monilta osin diakoniatyön muutoksesta sekä diakoniatyön määrittelemättömästä seurakunnallisesta ja yhteiskunnallisesta asemasta. Avustustyön epäselvä asema liittyi diakoniatyön muutoksen näkökulmasta siihen, että seurakuntadiakonia kehittyi hyvinvointivaltion rakentamisen aikaan 1970- ja 80-luvuilla, jolloin diakonian apu tarvittiin aiempaa selvästi vähemmän (Malkavaara 2007, 110–113). Kun 1990-luvun laman jälkeen avun tarve voimistui ja muuttui pysyväisluon-

teiseksi, kirkossa ei löydetty yhteisiä pelisääntöjä taloudellisen avustamisen keskeisiin kysymyksiin, joita olivat esimerkiksi avustamisen luonne tai yhteistyön laajuus tai sopimuksellisuus julkisten auttajatahojen (usein kunnan sosiaalitoimi) kanssa. Diakoniatyön asema näyttäytyi yhteiskunnallisessa hyvinvointityössä pääosin toisten toimijoiden puutteiden mukaan, ei esimerkiksi diakoniatyön oman asiantuntijuuden mukaan. Tällöin diakoniatyössä mahdollisesti uusinnettiin epävirallista, määrittelemätöntä ja jännitteistä viimesijaisroolia, joka liittyi muiden toimijoiden kyvyttömyyteen ottaa vastaan niille kuuluvat tehtävät.

5. Tulokset: monitahoinen taloudellinen auttaminen

5.1 Kokemukset taloudellisesta avustamisesta yhteiskunnan, yhteisöjen, yksilöiden ja spiritualiteetin konteksteissa

Tutkimuksessani kysyn, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on taloudellisesta auttamisesta asiakastyössään. Tarkastelen kysymystä osajulkaisujeni tulosten perusteella. Keskeiset tulokset diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen kokemuksista ja näkemyksistä piirtävät kuvaa auttamistyön moninaisuudesta, jonka jäsennän tässä yhteiskunnan, yhteisöjen, yksilöiden ja spirtualiteetin konteksteihin.[60] Keskeistä on ottaa huomioon, että kaikki kontekstit ovat usein samanaikaisesti läsnä taloudellisessa auttamisessa. Työntekijöiden kokemuksia ei voida tutkia vain esimerkiksi yksilökeskeisen työn näkökulmasta.

Tarkastelen seuraavassa yksityiskohtaisemmin, mitä osajulkaisujen tulokset kertovat diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä taloudellisesta auttamistyöstä. Olen nimennyt tulosluvut: Yhteiskunnan rakenteet ja muutokset taloudellisen auttamisen suuntaajina, Yhteisöistä ja paikallisuudesta rakentuva auttaminen, Yksilökeskeinen auttaminen ja Spiritualiteetti

[60] Olen tarkastellut kolmessa osajulkaisuissani keskeisiä tutkimustuloksia edellä mainittua jakoa eri tavoin soveltaen (A2; A3; A4).

auttamisen ytimessä. Jäsennän osajulkaisujen tuloksia suhteessa toisiinsa ja aikaisempiin tutkimuksiin. Tulosten jäsennyksen perusteella luon käsitteitä diakoniatyöntekijöiden kokemusten ja diakonian avustustyön analysoimiseen sekä uutta tietoa diakoniatyön taloudellisesta avustustyöstä.

5.2 Yhteiskunnan rakenteet ja muutokset taloudellisen auttamisen suuntaajina

Diakoniatyöntekijöiden näkemykset sosiaalipolitiikasta ja sen suhteesta taloudelliseen auttamiseen

Tutkimustuloksissani diakoniatyöntekijöiden kokemuksista havaitsin, että taloudellisessa auttamisessa oli keskeisenä osana rakenteelliseen tasoon, asiakasta koskettaviin yhteiskunnallisiin olosuhteisiin vaikuttaminen. Kyse oli auttamisen menetelmistä, jotka olivat voimistuneet taloudellisen avun kasvun myötä 1990-luvun lopulla, mutta joiden juuria voitiin nähdä esimerkiksi 1940-luvun sotavuosien sosiaalisen ja poliittisen diakonian linjauksissa.[61]

Tutkimuksessani mukana olleet diakoniatyöntekijät kertoivat, että inhimilliset perusarvot olivat heikentyneet suomalaisen sosiaalipolitiikan tavoitteissa ja toteuttamisessa. Työntekijät näkivät, että kansalaisten välistä sosiaalista tasa-arvoa tavoittelevasta hyvinvointiyhteiskunnasta oli Suomessa pian vain utopiaa. Diakoniatyöhön heijastuivat ne yhteiskunnan kovat arvot, joissa ihmisellä, joka ei pystynyt toimimaan vastuullisesti, tuotteliaasti ja tehokkaasti, ei ollut juuri mitään arvostusta ja merkitystä. Diakoniatyöntekijöiden mielestä kirkon paikka oli vaikuttaa kovenevia arvoja vastaan ja tunnustaa heikossa asemassa olevien tilanne ja ne tekijät, jotka ylläpitävät ja kasvattavat entisestään hyvinvointieroja. (A4; ks. Karjalainen & Lahti 2005, 290.)

Yksilön ja ryhmien auttamisen ja niiden oman aktiivisuuden tukemisen kannalta on olennaista materiaalisen hyvinvoinnin lisääntyminen ja köyhyyden

---

[61] Diakonian ja yhteiskuntatyön linjauksessa 2015 rakenteisiin vaikuttaminen puetaan sanoiksi seuraavasti: ”Vaikutamme poliittiseen päätöksentekoon sosiaalisen ja ympäristövastuun vahvistamiseksi. Etsimme yhteiskunnan kipupisteitä ja nostamme esiin ihmisten hätää julkisessa keskustelussa ja päätöksenteossa”.

vähentäminen, mikä perustuu usein yksilön elämässä merkittäviin sosiaalisiin ja taloudellisiin muutoksiin. (Anderson ym. 2005, 19.) Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden kokemuksista kertoivat kuitenkin siitä, että myönteisten sosiaalisten ja taloudellisten muutosten sijasta sosiaalipalvelut olivat lisänneet asiakkaan tuskaa ja stressiä (A2; ks. myös Juntunen 2006; Suominen 2009; Kinnunen 2009). Diakoniatyöntekijöiden näkemysten mukaan asiakkaan syvälliseen ja yksilökohtaisen tilanteen tarkasteluun, äkilliseen avustamiseen sekä neuvontaan ja ohjaukseen ei ollut juuri mahdollisuuksia ainakaan sosiaalityön toimeentulotuen piirissä. Diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaissa oli huomattavan paljon ihmisiä, joiden tilanteet olivat monimutkaistuneet ja vaikeutuneet niin, että niiden ratkomiseen tarvittiin erittäin moniulotteisia ja harkittuja avustamisen menetelmiä. Diakoniatyöntekijät kutsuivat toimistoaan ”ensiapuklinikaksi”, jossa vaikutettiin asiakkaan akuuttiin hätään; joskus jopa sellaiseen, joka uhkasi asiakkaan terveyden lopullista romahtamista ja hänen henkeään. Työntekijöillä oli kokemuksia siitä, että asiakas ei ollut saanut yhteiskunnan apua ennen kuin elämäntilanne oli mennyt äärimmäisen vakavaksi ja diakoniatyö oli puuttunut asiaan. (A2; A4.)

Diakoniatyöntekijöiden kokemukset toivat esille, että diakonian omat voimavarat menivät osin asiakkaansa kansalaisoikeuksien valvomiseen ja ajamiseen, mikä tarkoitti puuttuvien etuuksien ja palveluiden saamista asiakkaille. Tilanne söi diakonialle ominaisia yksilökohtaisen psykososiaalisen asiakastyön toteuttamisen mahdollisuuksia (vrt. Eräsaari 2005; Paajanen 2008). Palveluiden puuttuminen oli uhka myös diakoniatyön perusperiaatteelle eli kirkkojärjestyksen määritelmälle: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (Kirkkojärjestys 4:3). Tutkimustulosteni perusteella taloudellisen auttamisen kohdentamista oli vaikea rajata sen mukaan, kenen hätä oli suurin. Yhä useampi asiakas oli tilanteessa, jossa tämän hätä voitiin tulkita suurimmaksi. (A4.)

Rakenteisiin vaikuttamisen menetelmät, työmotivaatio ja asiantuntijuus

Diakoniatyöntekijöiden kokemusten mukaan heidän yhteiskunnallinen vaikuttamistoimintansa sisälsi asiakkaiden taloudellisten ongelmien ja hädän syy-seuraussuhteiden arvioimisen ja esille tuomisen. Vaikuttamisen muotoja olivat muun muassa yhteydenotot suoraan viranomaisiin ja kaupunkien po-

liittisiin päättäjiin diakonian asiakkaiden elämäntilanteita koskevissa asioissa. (A2.) Rakenteellisen tason auttamiseen kuului pyrkimys asiakkaan omaan voimavaraistumiseen, valtautumisen tukemiseen ja rohkaisemiseen, jotta hän alkaisi ajaa itse omia sosiaalisia oikeuksiaan ja sosiaalista muutosta (A2).

Rakenteelliseen tasoon vaikuttaminen oli keskeinen diakoniatyöntekijöiden työmotivaatiota tukeva tekijä. Heitä motivoi ennen kaikkea se, että taloudellinen avustaminen suuntautui kaikkein köyhimpiin ja huono-osaisimpiin (A1). Diakoniatyöntekijät kokivat tärkeäksi, että auttamalla kaikkein köyhimpiä, he toivat esille sosiaaliturvan katvealueet, palvelujen laiminlyönnit ja palveluverkostoissa tapahtuneet jopa tahalliset ja epäoikeudenmukaiset asiakkaan poiskäännyttämiset. Jeesuksen toiminnan esimerkin mukaisesti diakoniatyöntekijän avustustyöhön tuli kuulua yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (A1.)

Yhteiskunnallisen vaikuttamisen kannalta diakoniatyöntekijöiden merkittävin asiantuntijuuden osa-alue oli monenlainen erityistieto työn kohdeongelmista, asiakkaiden tilanteista ja erilaisista työmenetelmistä (vrt. Karvinen 1996, 39; Pohjola 2007, 15). Diakoniatyön taloudellisessa avustustyössä korostui erityisesti yhteiskunnallisen sosiaalilainsäädännön sekä palvelu- ja etuusjärjestelmän tunteminen. Keskeistä asiantuntijuudessa oli myös muutostietoisuus, joka tarkoitti sitä, että diakoniatyöntekijät tiesivät, millaisia muutoksia tapahtuu paikallistasolla sosiaaliturvan myöntämistä koskevissa käytänteissä. Muutokset heijastuivat nopeasti diakoniatyöntekijöiden työhön ja asiakkaiden taloudellisen avun tarpeisiin. (A3.) Sosiaali- ja terveyssektorin ohjeistusten, asetusten ja lakien muutoksista seurasivat asiakkaiden hämmennys, epätietoisuus ajankohtaisista toimintaperiaatteista ja -tavoista sekä usein diakonian tehtävien lisääntyminen (A4). Tulosten perusteella voi todeta samoin kuin Parker ym. (1999) että, asiakkaan tukemisen näkökulmasta merkittävää on, että ammattilaiset kykenivät kyseenalaistamaan sosiaalipalvelujen toimivuuden, arvioimaan niiden keskeiset ongelmat ja tuomaan ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaiden kokemusten valossa.

Kokemukset rakenteellisen auttamisen ristiriidoista

Vaikka tulokseni osoittivat yhteiskunnallisen tason vaikuttamisen erittäin merkitykselliseksi osaksi diakoniatyöntekijöiden avustustyössä, vaikutta-

mistyöhön sisältyi varsin syviä ristiriitoja. Ensinnäkin diakoniatyöntekijät toivoivat pystyvänsä toimimaan aikaisempaa vahvempina yhteiskunnallisina vaikuttajina ja tuomaan julkisesti enemmän esille auttamistyötään. Diakoniatyöllä ei ollut kuitenkaan resursseja vastata kasvavaan asiakasvirtaan, joka tiedottamisen lisääntymisestä todennäköisesti seuraisi. Toiseksi tiedon puute diakoniatyöstä oli tutkimuksessani mukana olleiden mielestä johtanut joidenkin yhteiskunnallisten sosiaalialan toimijoiden kritiikkiin siitä, että diakoniatyön taloudellinen apu passivoi ihmisiä ja tuki heitä kerjäämiseen. Diakoniatyön oli katsottu olevan vain yksi avustamisen kanava muiden joukossa, jota sumeilematta käytetään hyväksi. (A4.) Diakonian kohtamaa arvostelua asiakkaan liiallisesta holhoamisesta on havaittu myös joissakin aikaisemmissa tutkimuksissa (Iivari & Karjalainen 1999, 74; Juntunen 2006; Paajanen 2008, 45). Toisaalta diakoniatyöntekijät tunnistivat myös sen, kuinka he itse toisinaan perustelemattomasti aliarvioivat sosiaalipalvelujen kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin (A4).

Diakoniatyöntekijöiden mielestä usein julkisuudessa esillä ollut kuva diakoniasta vain leivänjakajana sivuutti diakoniatyön syvällisemmän yhteiskunnallisen merkityksen, joka toteutui erilaisen yhteiskunnallisen vaikuttamisen kautta sekä erityisesti yksilötason kohtaamisissa (A4). Diakonian auttamistyötä profiloi osajulkaisussani havaittu eettis-spirituaalinen asiantuntijuus eli kyky ja herkkyys kohdata Jumalan luoma ainutlaatuinen ihminen ja hänen elämänsä koskematon pyhyys. Eettis-spirituaalinen asiantuntijuus voitiin nähdä diakoniatyön ja koko kirkon ainutlaatuiseksi, auktoritatiiviseksi ja arvovaltaiseksi tiedoksi, joka merkitsi todellista vaikutusvaltaa sekä yleispätevää yhteisöllistä ja yhteiskunnallista jaettavuutta ja hyödynnettävyyttä. (A3.) Tulokseni diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä toivat myös esille, että taloudellisen auttamisen ominaispiirteistä voitiin löytää yhteyksiä vapautuksen teologian ajatuksiin. Niissä keskeisessä asemassa olivat köyhät ja heidän oikeuksiensa puolustaminen sekä yhteiskunnan, talouden ja myös kirkon toiminnan kritiikki (A2). Tulokseni kertoivat, että diakoniatyöntekijät kritisoivat seurakuntiensa työyhteisöjä, jotka olivat kykenemättömiä toteuttamaan käytännössä ajatusta diakoniaseurakunnasta ja tuomaan yhtenä rintamana esille diakoniatyöstä nousevia kysymyksiä. Haaste aktiivisemmasta yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta osoitettiin eritoten seurakuntien esimies- ja luottamushenkilötasoille. (A4.)

Jännitteisenä tilanteena voi nähdä myös sen, että diakoniatyöntekijät suhtautuivat taloudelliseen auttamistyöhönsä pääosin positiivisesti silloin, kun kyseessä oli taloudelliseen auttamiseen sisältyvä tai avusta kumpuava yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Käsitys avusta muodostui kriittiseksi, kun sillä paikattiin julkisen sosiaaliturvan aukkoja tai viranomaisten laiminlyöntejä. Tulos herättää kysymyksen, onko taloudellisen avun antaminen ja sosiaaliturvan aukkojen paikkaaminen mahdollista nähdä erillisinä tekoina ja prosesseina. (A4.)

5.3 Yhteisöistä ja paikallisuudesta rakentuva auttaminen

Yhteisöpainotteisen työn muodot, työmotivaatio ja asiantuntijuus

Tutkimukseni tulokset diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä osoittivat, että työntekijät kiinnittivät taloudellisen auttamisen asiakkaan sosiaalisten verkostojen ja tuen kartoittamiseen sekä asiakkaan osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukemiseen (A2; A3). Yhteisöpainotus on ollut diakoniassa mukana aina seurakuntadiakonian alkuajoista asti. Diakoniatyön siirtyminen laitoksista seurakuntiin painotti aluepohjaisen yhteisöllisyyden tukemisen merkitystä institutionaalisen yhteisöllisyyden sijasta (Rättyä 2009, 25). Tänä päivänä seurakuntadiakonian rooli ryhmämuotoisen tuen tarjoajana ja yhteisöllisyyden vahvistajana on diakonialle erityislaatuinen toimintamuoto ja poikkeava esimerkiksi kunnallisen sosiaalityön menetelmistä (Malkavaara 2007, 119). Diakonian yhteisöpainotteinen luonne korostuu myös kirkon kansalaisyhteiskuntaan tukeutuvan luonteen takia (Kallunki ym. 2006).[62]

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun asiantuntijuuteen kuuluivat merkittävällä tavalla yhteisö- ja verkosto-osaaminen sekä yhteisöllisyyden luominen. Nimesin yhteisöllispainotteisen asiantuntijuuden osajulkaisussani yhteisöllis-kulttuuriseksi asiantuntijuudeksi. (A3.) Diakoniatyöntekijät toimivat

[62] Diakonian ja yhteiskuntatyön linjauksessa 2015 todetaan, että diakoniatyö vahvistaa ”seurakunnassa ja lähiyhteisöissä verkostoja, joissa toteutuvat osallisuus, lähimmäisenrakkaus ja luottamus”. Kirkon tulisi edustaa ennen kaikkea *välittävää yhteisöä*.

läheisyysperiaatteeseen nojautuen, sillä asiantuntijuus rakentui työntekijöiden havainnoille, kokemuksille ja eläytymiselle yhteisö- ja paikallistasolla asiakkaan elämänpiiriin ja -tilanteisiin (vrt. Roivainen 2008b, 254–255).[63] Yhteisöllispainotteinen auttaminen, esimerkiksi yhteisöllisten liittymismahdollistuksien löytäminen asiakkaille, oli diakoniatyöntekijöille työmotivaatiota vahvistava tekijä. Yhteisötyön jopa toivottiin korvaavan taloudelliseen apuun kuuluvan aineellisen avun. Asiakkaan osallisuutta tukevan yhteisöllisyyden lisäksi työmotivaation kannalta oli keskeistä moniammatillinen verkostotyö, sillä diakoniatyö toimi suhteellisen vähäisin taloudellisin resurssein kansalaisyhteiskunnan verkostoissa, joista sen oli etsittävä asiakkaidensa auttamiseksi monenlaista kumppanuutta. (A1.)[64]

Diakoniatyöntekijät rakensivat asiakkaalle erilaisia yhteisöllisiä liittymisen mahdollisuuksia, jotka olivat paikallisia ja alueellisia tai tunne- ja kokemusperustaisia (A2; A3). Diakoniatyöntekijät rohkaisivat asiakkaitaan osallistumaan esimerkiksi lähialueidensa diakoniaruokailuihin, seurakuntansa muuhun toimintaan tai ylipäätään hakemaan paikallistasolla erilaisia osallistumisen ja yhteisöllisyyden muotoja. Yhteisöllisten liittymismahdollisuuksien löytäminen taloudellisen avun asiakkaalle perustui myös vahvasti kokemuksiin ja tunteisiin. Diakoniatyöntekijöiden näkemysten mukaan taloudellisen avun asiakkaalla ei ollut vain taloudellisia huolia vaan monia muita kokemuksellisia ja emotionaalisia tekijöitä, jotka kuluttivat yksilön voimavaroja. Tällaisia saattoivat olla epätoivo, ahdistus, masennus tai läheisen kuolema ja siitä johtuva suru tai sen käsittelemättä jättäminen. (A2.)

Vaikka diakoniatyön taloudelliseen apuun kuului selkeästi yhteisöllisyyden vahvistaminen, niin tulokseni diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun kokemuksista ja näkemyksistä eivät antaneet tietoa siitä, miten he auttoivat ryhmiä ja yhteisöjä tai mikä merkitys yhteisöillä oli lopulta yksilön autetuksi tulemisen kokemuksen kannalta. Muodostuiko paikallisista ja kokemusperäi-

---

63 Anderson ym. (2005) mukaan yhteisöjen ja yhteisöllisyyden näkökulmasta auttamistyö edellyttää ammattilaiselta makrotason taitoja, joihin kuuluvat taito tunnistaa yhteisöjen vahvuuksia ja heikkouksia, taito vahvistaa yhteisöjen resursseja ja liittää yksilöitä yhteisöihin.

64 Diakoniatyössä toteutuu yhteisösosiaalityölle tyypilliset piirteet (ks. Roivainen 2008b).

sistä yhteisöistä kriittistä tietoisuutta, sosiaalista muutosvoimaa ja nostivatko ne yksilön äänen kuuluviin (ks. Miley ym. 1999, 8; East 1999 152)? Toisaalta kuten Kuronen (2004, 282) totesi sosiaalityön kontekstissa, niin myös diakoniatyön näkökulmasta yhteisöllä saattoi olla merkitys juuri siihen, että yksilö sai yhteisöjen kautta voimavaroja ja valtautumisen mahdollisuuksia oman elämänhallintansa parantamiseen (A2). Diakoniatyön arkea oli kuitenkin se, ettei asiakkaille ollut välttämättä tarjolla sellaisia yhteisöjä, joihin heitä olisi voinut kannustaa mukaan (A4). Diakoniatyössä toteutui sama ilmiö, jonka myös Röpelinen (2008, 127) havaitsi: alueelliset yhteisöt on kohdistettu rajattujen kohdejoukkojen tarpeisiin ja elämäntilanteisiin, esimerkiksi pienten lasten perheille. Diakoniatyöntekijöiden näkemysten mukaan asiakkaalle tiettyyn vertaisyhteisöön osallistuminen saattoi olla ongelmia ja hankalaa elämäntilannetta entisestään alleviivaava kokemus, joka heikensi hänen valtautumisensa mahdollisuuksia. (A2.)

Paikallisuuden merkitys taloudellisessa auttamisessa

Diakoniatyöntekijöiden näkemysten perusteella voi todeta, että yhteisöjen ja yhteisöllisyyden lisäksi taloudellisen auttamisen mahdollisuudet rakentuivat paikallisuudelle. Tutkimukseni diakoniatyöntekijät toimivat pääasiassa eri kaupunginosissa, usein kaupunkilähiöissä. Virastotyön lisäksi työntekijät olivat läsnä erilaisissa julkisissa tiloissa ja tapahtumissa. Sairas köyhyys -tutkimuksessa havaittiin, että diakoniatyön monipuoliset paikallissidokset olivat mahdollisuus asiakkaan avuntarpeen esille tulemiseen (Kinnunen 2009, 70). Tutkimustulokseni kuitenkin osoittivat, että kyse oli paljon muustakin kuin avuntarpeen havaitsemisesta. Alueellinen sijoittuminen antoi diakoniatyöntekijöille perustavan voimavaran asiakastyöhön, sillä paikallisissa ja alueellisissa konteksteissa he tutustuivat ja osallistuivat eri tavoin asiakkaidensa jokapäiväiseen toimintaympäristöön ja toimintakulttuuriin. (A4.)

Toimintaympäristön tunteminen oli diakoniatyöntekijälle ensiarvoisen tärkeä väylä sen arviointiin, miten elinolosuhteet ja ympäristö vaikuttivat asiakkaiden hyvinvointiin (A2; A3).[65] Osallisuus asiakkaiden toimintaympäristöön mahdollisti asiakkaiden kulttuuristen ja yhteisöllisten käytäntöjen, arvojen

[65] Samoin sosiaalityön kontekstissa on niin ikään nähty, että asiakastyö edellyttää paikallista tietoa ja kykyä tunnistaa eroja (Rose 2003, 202–203).

ja normien tiedostamisen. Tämä tiedostaminen oli sellaista, joka auttoi työntekijää ymmärtämään, miten paikalliset ja yhteisölliset sidokset vahvistivat ja heikensivät asiakkaan autetuksi tulemisen mahdollisuuksia. Paikallinen tilanneanalyysi ja paikallinen toiminta olivat diakoniatyön voimavaroja, jotka sosiaalityö oli usein menettänyt. (A3; Paajanen 2008, 83; Roivainen 2008b, 258; 276.) Toisaalta tulosteni perusteella voi todeta samoin kuin Latvus (2004, 35) artikkelissaan, että diakoniatyöntekijät tarvitsisivat paikallistasolla vahvempaa yhteiskunta- ja yhteisöanalyysin osaamista. Osaamista tarvitaan ennen kaikkea ympäristöllisten havaintojen yhteenvetoon, tulkintaan ja esille tuomiseen. (A4.)

Moniammatillisen verkostoyhteistyön mahdollisuudet ja jännitteet

Paikallisuus ja erilaiset yhteisöt eivät toimineet vain asiakkaan kohtaamisen ja asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämisen mahdollistajina vaan paikallisuuden merkitys nousi esille myös moniammatillisesta verkostoyhteistyöstä. Diakoniatyöntekijöiden näkemysten mukaan taloudellisen avustustyön toteuttamisen edellytys oli moniammatillinen yhteistyö, joka merkitsi diakoniatyöntekijöiden toimimista lukuisissa verkostoissa ja liikkumista niiden välillä. (A2; A3.) Tulokseni diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä osoittivat, että julkisen sosiaalityön, kolmannen sektorin ja kirkon diakoniatyön saumattomaan, tosiaan tukeviin ja ennen kaikkea asiakkaan auttamisen mahdollistavaan yhteistyöhön oli vielä toisinaan pitkä matka.[66] Yhteistyön kehittämishaasteeksi diakoniatyöntekijät arvioivat sen, että usein yhteistyö perustui työntekijöiden henkilökohtaisiin suhteisiin, eikä yhteistyö muodostunut näkyväksi ja vaikuttavaksi osaksi alueen rakenteellisella tasolla (A4; myös Iivari & Karjalainen 1999, 75). Yhteistyön ongelmana he pitivät sitä, ettei auttamisessa ollut selkeitä pelisääntöjä vaan asiakasta ”luukutettiin” auttajataholta toiselle. Luukuttaminen aiheutti yhteistyön jännitteitä ja se saattoi olla asiakkaalle erittäin nöyryyttävää. Diakoniatyöntekijöiden mielestä he itse olivat toimineet yhtenä ”luukuttajana”.

[66] Sosiaalityön tutkimuksessa on havaittu, että ideaalitila on se, jossa sosiaalialan ammattilaiset ikään kuin liittoutuvat ja luovat yhdessä vahvoja sosiaalisen vastuun ja oikeudenmukaisuuden ajamisen verkostoja (Miley ym. 1999; 3).

Diakoniatyöntekijöiden näkemysten perusteella moniammatillista yhteistyötä erityisesti julkisen sosiaalityön kanssa oli vaikeuttanut se, että diakoniatyöntekijät olivat joko kokeneet epävarmuutta oman asiantuntijuutensa arvostuksesta tai diakoniatyö ja sosiaalityö olivat ajautuneet kilpailuasetelmiin, jossa molemmat osapuolet pitivät merkityksellisimpänä vain omaa asiantuntemustaan. Vaarana oli, että diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön kesken ei syntynyt aitoa, jaettua asiantuntijuutta ja solidaarisuutta, jonka puitteissa olisi voitu yhdessä luoda hyvinvointia eriarvoisuuden vähentämiseksi ja tukea asiakkaiden valtautumista. (A2; A3.) Edellä mainittu kilpailuasetelma saattoi johtua siitä, että sosiaalityön edustajat näkivät diakoniatyön ei-viranomaispositiosta käsin. Sosiaalityö itse edusti viranomaispositiota. (Paajanen 2008.) Toisaalta, kun diakoniatyöllä ei ollut viranomaistahon oikeuksia eikä velvollisuuksia, asiakkaan tukemisen kannalta yhteistyön vahvuus oli siinä, että diakoniatyö oli sosiaalityötä vapaampi kehittämään uusia ideoita auttaakseen asiakasta (A1).

Diakoniatyöntekijöiden ammatillisen kumppanuuden ja kompetenssin puutteiden kokemuksiin vaikutti, etteivät työntekijät saaneet aina taloudelliselle avulle ja ammatillisuudelleen legitimointia omissa työyhteisöissään. Tyypillinen diakoniatyöntekijöiden näkemys oli, etteivät seurakuntien hallinnollisen tason edustajat täysin ymmärtäneet diakonian avustustyön olemusta ja merkitystä. Legitimaation hakemisen tarve saattoi liittyä siihen, etteivät työntekijät tienneet, mitä he itse ammatillisesti edustivat omissa työyhteisöissään ja verkostoissaan. Taloudellisen avun tehtävät olivat tuoneet työntekijälle monta roolia, joita ovat muun muassa aineellisen avun antajan, sosiaalipalvelujen ja -etuuksien neuvojan, terveydellisistä seikoista huolenpitäjän sekä sielunhoitajan roolit. Erilaiset ja osin jännitteiset työntekijäroolit johtivat diakoniatyöntekijöiden työidentiteetin pirstaleisuuteen. Heidän taloudellisen avustustyön tehtävissä voi puhua jopa hybridisestä työidentiteetistä, sillä diakoniatyöntekijät toimivat rajalla, jossa työidentiteettiä eivät hallitsevasti määritelleet seurakunnalliset, mutta eivät myöskään hajanaiset sosiaali- ja terveysalojen kontekstit. Rajalla tai rajoilla toimiessaan he loivat kolmatta vaihtoehtoa työidentiteetilleen, joka oli synkronoitunut useasta erilaisesta kontekstista. Taloudellisen avustustyön työidentiteetti näyttäytyi haavoittuvalta, koska rajoilla työskentelemisen vaikeutena oli tiedostaa, mihin työntekijä kuului tai mitä hän halusi tehtävässään tavoitella. (A4; A3.)

5.4 Yksilökeskeinen auttaminen

Kokonaisvaltaisen yksilön kohtaamisen muodot, työmotivaatio ja asiantuntijuus

Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen kokemuksista ja näkemyksistä kiinnittyivät merkittävällä tavalla asiakaskeskeiseen työhön. Lähimmäisenrakkauteen perustuva yksilökeskeinen auttaminen, karitatiivinen työ, on ollut diakonialle syvästi traditionaalista työtä, joskin sen muodot ja menetelmät ovat muuttuneet eri aikoina. Karitatiivinen auttamistyö kuvasi jo 1800-luvun diakonissojen työtä, ja se oli pitkään myös seurakuntadiakonian keskeisin sisältö. (Pyykkö 2004; Rättyä 2009.) Yksilön kohtaaminen on tänä päivänä arvioitu myös tutkimuksellisesti diakonian yhdeksi tärkeimmistä voimavaroista, mutta se ei saisi unohtaa yksilön elämänpiirien yhteisöllisiä ja yhteiskunnallisia kontekseja (esim. Juntunen 2006; Kinnunen 2009; Rättyä 2009; Suominen 2009).[67]

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen työmotivaatiota tukivat asiakkaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen kohtaaminen. Asiakastyössä oli kyse nimenomaan diakonisesta kohtaamisesta, jonka perusmotiiviksi nähtiin kristillinen rakkauden palvelu. (A1.) Yksilön kohtaamisen ja auttamisen keskiössä oli vahva yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus, joka perustui yksilön elämäntarinan, -kokemuksen ja -tulkinnan kuulemiseen. Diakonian asiakastyössä asiakkaan omat tulkinnat auttamisen syistä olivat välttämättömiä ymmärtävän kohtaamisen ja avun kohdentamisen kannalta, mikä oli vain korostunut diakonian toimintaympäristön ja asiakastilanteiden moninaistuessa. Asiakkaan elämäntarinan kuuleminen oli mahdollisuus osoittaa asiakkaalle empatiaa ja ymmärrystä. (A3.) Sosiaalityön kontekstissa on arvioitu, että asiakkaan ja ammattilaisen kumppanuussuhde rakentuu empatialle, lämmölle, herkkyydelle ja -kulttuuristen erojen tunnistamiselle (Miley ym. 1999, 8–9). Tulokseni perusteella voi sanoa, että diakoniatyöntekijöiden kokemuksissa korostui juuri kumppanuussuhteen rakentaminen.

---

[67] Diakonian ja yhteiskuntatyön linjauksessa 2015 määritellään yksilönäkökulma seuraavasti: ”autamme ihmisiä löytämään omat voimavaransa ja toimimme yhdessä heidän kanssaan elinolosuhteiden parantamiseksi”.

Taloudellisen auttamisen yksilöulottuvuus merkitsi asiakkaan taloudellisen ja sosiaalisen neuvonnan lisäksi myös hänen muun elämäntilanteensa kartoittamista. Diakoniatyöntekijöiden perehtymisellä asiakkaan elämäntilanteeseen ja siihen, kuinka asiakkaat ovat jaksaneet ja selviytyneet haastavista elämäntilanteista, oli merkitystä yksilön valtautumisprosessin tukemisen kannalta. Yksilöllisten vaihtoehtojen ja ratkaisujen etsiminen sisälsi vahvasti myös hengellisen työn ulottuvuuksia. Diakoniatyöntekijät saattoivat välittää yksilölle hengellisen merkityksen siitä, että hänen elämällään oli erityistarkoitus, vaikka olosuhteet sinä hetkenä olivat huonot. (A2; Ks. myös Ortiz 1999, 317.)

Valtautumisen tukemista ja asiantuntijuutta koskevissa osajulkaisuissani havaitsin yksilöllisen asiakastyön perustuvan ennen muuta asiakkaan ja työntekijän väliseen kumppanuuteen ja dialogiin (A2; A3). Dialoginen suhde voi olla mahdollisuus irtaantua työntekijän dominoivasta asemasta, ja dialogisuus johtaa mahdollisesti asiakkaan ja työntekijän yhteiseen pohdintaan ja analysointiin molempien tahojen sosiaalisesta kontekstista käsin (Askheim 2003, 233–234). Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön kokemuksissa painottui se, että työntekijällä oli valmius kuulla ja nähdä asiakkaan todellinen elämäntilanne. Asiakkaan elämäntarinan kuuleminen mahdollisti asiakkaan ja työntekijän luottamuksellisen suhteen rakentamisen. Luottamustyön perusteiksi diakoniatyöntekijät näkivät asiakkaan kuulemisen lisäksi ajan ja tilan antamisen asiakkaalle sekä asenteen, jossa työntekijä ja asiakas olivat samalla tietämisen viivalla. (A3.)

Luottamuksellinen asiakassuhde voi rakentaa asiakkaan luottamusta myös muihin auttajatahoihin sekä ennen kaikkea tukea asiakkaan luottamusta itseensä ja tulevaisuuteensa (East 1999, 147–148). Keskeisin diakoniatyön luottamustyön haaste liittyi siihen, kuinka saada asiakas yhteistyöhön diakoniatyöntekijän kanssa ja rakentaa luottamuksellinen suhde, jos asiakas oli elänyt jatkuvasti epäluottamuksen ja jopa epärehellisyyden kulttuurissa (A4). Iivari & Karjalainen (1999, 64–65) puhuvat luottamisesta diakoniatyön ”julkilausuttuna normina”, joka tarkoittaa myös työntekijän luottamusta asiakkaaseen. Diakoniatyöntekijät epäilivät kuitenkin toisinaan mahdollisuuksiaan luottaa asiakkaan sanaan ja toimintaan (A4).

Asiakkaan ja työntekijän osallisuus toistensa asiantuntijuuteen

Asiakkaan yksilöllisyydestä ja erityisyydestä kasvava asiantuntijuus osoittautui erittäin keskeiseksi osaksi auttamistyössä. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset ja näkemykset ilmensivät, että asiakkaan ja työntekijän henkilökohtainen kohtaaminen, eläytyminen asiakkaan tarinaan ja avoin dialogi sisälsivät tasavertaista asiantuntijuuden jakoa, jossa sekä asiakas että työntekijä olivat osallisena toistensa tietoon ja kokemukseen (A3). Työntekijä oli asiakkaan tavoin subjekti, jonka minä rakentui niin elämänhistorialliselta kuin sen hetkisen elämäntilanteen perustalta.[68] Diakoniatyön taloudellisen avun asiakastyössä merkityksellistä oli, että siinä oli mukana diakoniatyöntekijän koko persoona ja elämänhistoria. Henkilökohtaisen elämän kokemukset asemoivat työntekijöitä asiakkaiden rinnalle. Työntekijät saattoivat oman elämänhistorian kautta olla osallisena asiakkaidensa kokemuksissa. Erityisesti kokemukset työntekijän omista kriiseistä ja vaikeuksista sekä niistä selviämisistä tukivat asiakkaiden haastavien elämäntilanteiden kohtaamista. (A3.) Kyse on ”elämäkerrallisesta muistista” (Kosonen 2005, 76), joka sisältää ajatuksen siitä, että elämäntapahtumat ovat sosiaalisesti jaettavia.

Toisaalta asiakkaan asiantuntijuuden esille nostaminen ja eläytyminen hänen tilanteeseensa olivat diakonian asiakastyön vaikeimpia tehtäviä. Kyse oli usein siitä, antoiko työntekijä aidosti tilaa asiakkaan kokemuksille, kokemusten moninaisuudelle ja ennen kaikkea asiakkaan omille tulkinnoille tilanteestaan, vai jäikö kohtaaminen kuitenkin vain näennäiseksi asiantuntijuuden jakamiseksi. (A4.) Asiakkaan oman voimavaraistumisen tukemisessa, ammattilaisen ei tulisi tarjota ”normaativista” tulkintaa ja tavoitteiden asettelemista ulkopuolelta (Rose 2003, 202). Diakoniatyössä saattoi kuitenkin helposti käydä niin, että työntekijä teki itse tilanteesta johtopäätöksensä, ohjasi auttamisprosessin suunnan, eikä antanut tilaa asiakkaalle muokata toisenlaisia, vaihtoehtoisia kokemuksia ja elämäntarinoita. Toisaalta työntekijät myös kokivat, ettei asiakkaan aito avun hakemisen syy noussut aina esiin, eivätkä työntekijät pystyneet tulkitsemaan sitä, mitä asiakkaan kertomatta jättämät asiat ilmensivät tämän tilanteesta. (A4.)

---

[68] Esimerkiksi jos työntekijä elää alistetussa ihmissuhteessa, toisen ihmisen subjektiviteetin vahvistaminen ja identiteettiin liittyvä muutostyö voi olla mahdotonta (Satka 1993, 24–25).

Työntekijäkohtaisesti suuntautuva työ ja sitä koskevat jännitteet

Diakoniatyöntekijöitä motivoi se, että työssä korostui suhteellisen itsenäinen työtapa ja päätöksenteko. Työntekijä sai tilaa arvioida itsenäisesti ja tiiminsä kanssa avustamistyön painopisteitä ja suunnata työtään oikeaksi katsomaansa suuntaan. (A1.) Työmotivaatiota tukevan työympäristön piirteeksi on havaittu, että se kannustaa työntekijää innovatiivisuuteen ja luovuuteen. Ympäristö mahdollistaa työntekijän jatkuvaa oppimista ja tekee hänestä kykenevän toimimaan ja ottamaan vastaan uusia haasteita. (Nikkanen 1997, 40–41.) Toisaalta asiakkaiden tilanteet eivät aina ”sytyttäneet” työntekijää, ja auttamisen rajat olivat kiinni seurakuntien antamissa määrärahoissa ja auttamistyön syvissä perinteissä (A1).

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen kokemuksissa ja näkemyksissä oli keskeistä huomioida se, että auttaminen oli vahvasti työntekijäsidonnaista, joten avustaminen oli myös työntekijän henkilökohtaisesti osoittaman armollisuuden varassa. Avustamisen lähtökohtatilanteessa valta oli siis työntekijällä. Kriittinen kohta asiakkaan auttamisen kannalta oli, miten diakoniatyöntekijä sovelsi valtaansa. Työntekijän valta avustustyössä oli vahvaa, sillä taloudellisessa avustamisessa ei ollut selkeitä ja tarkkarajaisia ohjeita. Avun myöntämisperusteluiden laatiminen oli tilannesidonnaista. Osa diakoniatyöntekijöistä toivoi tarkempia ohjeistuksia taloudelliseen auttamiseen, vaikka toisaalta ohjeistuksen puutteet nähtiin myös avustamisen omaleimaisena vahvuutena. Taloudellisen avustamisen ohjeistukset arvioitiin kaksisuuntaisiksi; yhtäältä ohjeet tukevat juuri edellä mainittua asiakkaiden tasapuolista auttamista; toisaalta varsinkin tiukat ohjeistukset voivat syödä diakonian mahdollisuuksia yksilön elämäntilannelähtöisestä auttamisesta. (A3; A4.)

Tulokseni diakoniatyöntekijöiden kokemuksista osoittivat, että taloudellisen auttamisen asiakas- ja tilannelähtöisyys olivat mielenkiintoisella tavalla jännitteisiä. Yhtäältä diakoniatyöntekijät pyrkivät ohjatusti ja hallitusti toteuttamaan asiakastyötään, toisaalta he tunnustivat asiakastilanteiden hallitsemattomuuden ja ennakoimattomuuden sekä asiakkaiden elämäntilanteiden- ja tapojen syvän moninaisuuden. Diakonian taloudellisen avustamisen yhteydessä oli nähty, että asiakkaiden ongelmat olivat syventyneet ja monimuotoistuneet aina 1990-luvun lamasta lähtien. Diakoniatyöntekijät tiedostavat asiantuntijuutensa rajallisuuden suhteessa asiakkaiden ongelmiin sekä asian-

tuntijuuden jatkuvan kehittymisen ja uudelleen tulkittavuuden tarpeet. (A3; A4.) Toisaalta asiantuntijuuden kehittymisen ja asiakkaiden monien ongelmien ratkaisemispyrkimysten esteenä saattoi olla diakoniatyön reaktiivinen luonne. Resurssit menivät asiakkaan ”tulipalojen sammuttelemiseen”, akuutin hädän hoitamiseen. Yksilöllisessä asiakastyössä myös traditiot ja diakonian periaatteiden pysyvyys olivat vahvasti läsnä. Diakoniatyöntekijöillä oli syvä auttamisen etiikka, joka sisälsi ajatuksen jokaisen asiakkaan oikeudesta tulla heidän kohtaamaksi ja usein jollakin tavoin autetuksi, vaikka varsinaiset aineellisen auttamisen diakoniset perusteet eivät asiakkaan kohdalla toteutuneet. Tilanne saattoi johtaa siihen, että asiakas ja työntekijä alkoivat pitää diakonian taloudellista apua asiakkaan subjektiivisena oikeutena. Diakoniatyöntekijät toimivat ikään kuin he voisivat antaa jokaiselle asiakkaalleen palvelulupauksen. (A4.)

5.5 Spiritualiteetti osana auttamista

5.5.1 Taloudellinen apu ilman spiritualiteettia?

Edellisessä luvussa olen vielä varsin löyhästi sitonut osajulkaisujeni tulokset taloudellisen auttamisen hengelliseen ulottuvuuteen, vaikka hengellisyyden teemat nousivat keskeisiksi diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen kokemuksissa ja näkemyksissä. Koska uskonnon, uskon ja hengellisyyden teemat ilmenivät tutkimustuloksissani merkittävinä, käsittelen niitä tässä omana lukunaan.

Käytän tässä yhteydessä hengellisyyden sijasta käsitettä spiritualiteetti, sillä se vastaa hengellisyyttä koskevia tutkimustuloksiani, jotka eivät välttämättä asetu pelkästään luterilaisen uskontulkinnan sisään. Kotilan (2005, 195) mukaan aikamme uskonnollisuudessa ja hengellisyyden ilmauksissa puhutaan lähes poikkeuksetta spiritualiteetista. Kun spiritualiteetillä liitytään laajempaan antropologiseen keskusteluun, käytetään spiritualiteetti-käsitettä. Helander (2005) toteaa spiritualiteetin sisältävän järjestyneeseen uskontoon ja sen ulkopuolelle sijoittuvia ulottuvuuksia. Spiritualiteetti kattaa asteikon henkisyydestä hengellisyyteen. Henkisyys ja henkinen viittaavat järjestäytyneen uskonnon ulkopuolella esiintyvään yksilön henkilökohtaiseen suhteeseen siitä, mitä hän pitää pyhänä, yliluonnollisena tai tuonpuoleisena todellisuutena. Hengellisyys ja hengellinen viittaavat puolestaan perinteisen uskonnon sisällä

esiintyviin tietyn tyyppisiin uskomuksiin, kokemuksiin ja käyttäytymiseen.[69] (Helander 2005, 249–251.) Koska lähestyn tässä spiritualiteettia laajassa merkityksessä, valitsen spiritualiteetin käsitteen.

Spiritualiteetti diakoniatyössä on ollut monella tapaa ajankohtainen kysymys. Se on liittynyt esimerkiksi vahvempaan diakonian teologian kaipuuseen (Elenius & Latvus 2007; Tsokkinen 2010), virkateologiseen keskusteluun diakonaatista (Pyykkö 2007) tai diakoniatyöntekijöiden kirkolliseen ja hengelliseen ammatti-identiteettiin, erityisesti nuorien diakoniatyön tehtäviin opiskelevien keskuudessa. Kysymyksenä on ollut muun muassa se, onko nykyisten kirkon nuorten työntekijöiden kosketuspinta uskoon ja hengelliseen elämään heikompi kuin aikaisemmin (Valtonen 2009).

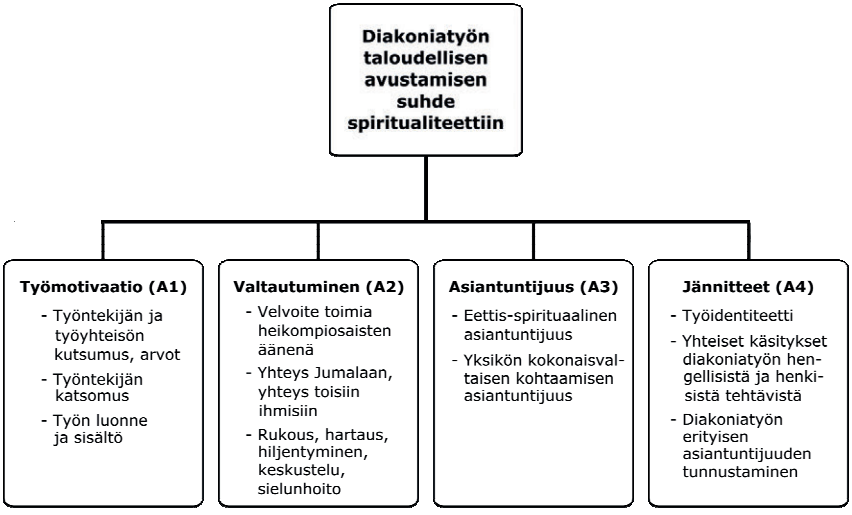
Ehkä jopa konkreettisimmin kysymys diakoniatyön spiritualiteetista on koskettanut kuitenkin taloudellisen avustamisen tehtäviä. Taloudellisen avustamisen on katsottu syövän toisinaan diakoniatyön hengellistä työotetta ja vievän diakoniaa uskonnollisesti neutraaliin yhteiskunnallisen työn suuntaan (Juntunen 2006). Tutkimuksissa on havaittu diakoniatyöntekijöiden olevan huolissaan siitä, että taloudellinen apu voi menettää helposti spirituaalisen eli henkisen, hengellisen ja uskonnollisen ulottuvuutensa, paikatessaan julkisen sosiaaliturvan aukkoja. Diakoniatyöstä pelätään tulevan pelkkä sosiaalitoimen jatke, joka ei ole juuri tekemisissä uskonnollisuuden tai hengellisyyden kanssa. (Juntunen 2006; Kinnunen 2009.) Diakoniatyön kuntayhteistyössä sen uskonnollinen rooli on niin ikään osoittautunut varsin heikoksi, sillä diakoniatyöllä ja kunnallisella sosiaalityöllä on paljon päällekkäisiä tehtäviä, joiden vuoksi diakonia ei ole eriytynyt toteuttamaan omaa uskonnollispainotteista rooliaan (Kallunki 2010, 64–65). Taloudellisessa avustustyössä spiritualiteetin näkymättömyys johtunee pääosin siitä, ettei taloudellisen avun spiritualiteettia ole juuri määritelty eikä siihen ole kiinnitetty tutkimuksellista huomiota. Toisaalta avustustyö mielletään syvästi kristillisestä teologiasta kumpuavaksi, ja hengellinen työote on vahvasti mukana yksilön kohtaamisissa. Diakoniatyö voidaan nähdä kokonaan teologiana, lähimmäisen rakkauden tekojen teologiana. (Yeung 2006, 40–41.)

---

[69] Spiritualiteettia on lähestytty niin yleisinhimillisten arvojen ja elämäntarkoituksen etsimisen kuin kristillisen teologian näkökulmista, minkä vuoksi voidaan olettaa, että spiritualiteetti käsitteenä soveltuu myös diakoniatyön taloudellisen avustamisen ulottuvuuksien käsittelyyn (vrt.Valtonen 2009, 54).

Osajulkaisuni tulokset osoittavat, että diakoniatyöntekijät pitävät spiritualiteettiä erittäin tärkeänä asiakastyön ulottuvuutena. Kyse on myös perustavimmasta motiivista toteuttaa avustustyötä (A1). Tutkimustulosten perusteella tarkastelen seuraavassa, mitä on diakoniatyön taloudellisen avun spiritualiteetti diakoniatyöntekijöiden kokemusten ja näkemysten mukaan. Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) esittelen julkaisukohtaisesti keskeisimmät diakoniatyön taloudelliseen apuun liitetyt spirituaaliset ulottuvuudet:

Kuvio 2. Diakoniatyön taloudellisen avun spirituaaliset ulottuvuudet



Vaikka kuviossa 2 diakoniatyöntekijöiden kokemukset ja näkemykset taloudellisen avustamisen spiritualiteetistä hahmottuvat erittäin moninaisiksi, osajulkaisujeni perusteella on havaittavissa selkeitä yhteneväisiä spiritualiteetin piirteitä. Ensiksi, kun tuloksia tarkastellaan kokonaisuutena, voidaan havaita, että diakoniatyöntekijöiden edustama ja ilmentämä spiritualiteetti taloudellisessa avustustyössä rakentui kristillisistä traditioista käsin. Kristillinen oppi, etiikka ja arvot tarjosivat diakoniatyöntekijälle muun muassa motivaation ja suunnan toteuttaa taloudellista avustustyötä (A1; A2; A4). Spirituaaliset traditiot eivät kuitenkaan olleet sidoksissa vain kristillisyyteen, vaan työntekijän muihin traditioihin, katsomuksiin ja arvoihin (A1; A3). Ne

olivat voimakkaasti sidoksissa myös työntekijän elämänkokemuksiin tai sen hetkiseen elämäntilanteeseen (A3). Toiseksi jokainen artikkeli osoitti, että spiritualiteetin avulla tai sen tukemana diakoniatyöntekijät loivat tietynlaisen vuorovaikutuksellisen ilmapiirin, jossa taloudellista avustamista toteutettiin. Taloudellisen avun spirituaalista ilmapiiriä voi pitää myös diakoniatyöntekijöiden spirituaalisena ilmaisuna. Kyse oli diakoniatyöntekijän rakkaudellisesta suhteesta lähimmäisiin sekä yhteyden tunteesta toisiin ihmisiin ja Jumalaan. Spiritualiteetti nähtiin luonnollisena osana ihmisten kokemusavaruutta (A1; A2; A3). Kolmanneksi artikkeleiden tulokset piirsivät kuvaa siitä, miten diakoniatyöntekijät ilmensivät spiritualiteettia käytännöllisellä tavalla taloudellisen avustamisen yhteydessä. Tällöin spiritualiteetti sisältyi osana taloudellisen auttamisen menetelmiin (A1; A2; A3). Edellisten keskeisten tulosten perusteella nimeän tässä avustamisen spirituaaliset ulottuvuudet: *Taloudellisen auttamisen spirituaaliset traditiot ja arvot*, *Spirituaaliteetti taloudellisen auttamisen vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa* sekä *Spiritualiteetti taloudellisen auttamisen menetelmissä.*

Diakoniatyöntekijöiden kokemukset ja käsitykset taloudellisen avun spiritualiteettistä ovat eri tavoin yhteydessä spiritualiteetista käytyyn keskusteluun, jota avaan seuraavassa. Tarkastelen spirituaalista keskustelua pääasiassa teologisten, uskontopedagogisten ja uskontopsykologisten keskustelujen valossa.[70] Pääpainoni on uskontopsykologiassa johtuen taloudellisen avustamisen psykososiaalisesta luonteesta. Spiritualiteetti on ollut merkittävällä tavalla myös uskontososiologisten keskustelujen kohteena.[71]

---

[70] Holmes (2007, 27–33) jakaa spiritualiteetin käsittelyn psykologian, uskonnon, antropologian, koulutuksen, kasvatuksen ja sosiologian alle.

[71] Uskontososiologisessa keskustelussa spiritualiteetti liittyy (ainakin myöhäismodernissa pluralistisessa Euroopassa) institutionaallisen uskonnon heikkenemiseen ja yksilöllisten spirituaalisten ilmaisu- ja ilmenemismuotojen voimistumiseen (Davie 2007, 155). Eräiden tulkintojen mukaan kriittisyys materialismia, sekularisoitumista ja yhteisöjen heikkenemistä kohtaan on johtanut spiritualiseen etsimiseen tai spiritualiteetin kaipuuseen. Voidaan puhua jopa spiritualiteetin yhteiskunnasta, joka ilmentää, kuinka keskeinen asema spiritualiteettiin kuuluvilla ilmiöillä on myöhäismodernissa ajassa (Holmes 2007, 34). Yhä useammin ihmiset kuvailevat itseään mieluummin spirituaalisiksi kuin uskonnollisiksi. Heelaksen & Woodheadin (2005, 6) mukaan Euroopassa on tapahtunut samanaikaisesti sekä sekularisaatiota että sakraalisaatiota. Erityisesti yksilöllisyyden kasvu on johtanut instituutioihin perustuvan

Taloudellisen auttamisen spiritуaaliset traditiot ja arvot kertovat, kuinka kristillinen ja luterilainen spiritualiteetti antavat diakoniatyöntekijöiden taloudelliseen auttamistyöhön traditioihin, arvoihin ja oppeihin perustuvan viitekehyksen (A1; A3). McGrathin (2001, 2-4) mukaan kristillisen spiritualiteetin käsitteellä viitataan kristillisen elämäntavan ymmärtämiseen sekä hartauselämän käytäntöihin, joilla vaalitaan ihmisen ja Kristuksen välistä suhdetta. Kristillisessä spiritualiteetissa ei siis ole kysymys vain uskonopista, vaan myös arvoista ja elämänkokemuksesta, jotka ilmenevät vahvasti tutkimuksessani mukana olleiden diakoniatyöntekijöiden näkemyksissä. Kotila (2005) korostaa kuitenkin, että traditiot ja niihin kuuluvat uskomukset ovat suurempia kuin yksilö ja hänen kokemuksena, sillä spiritualiteettiin kuuluvat yksilöllisten kokemusten ja tunteiden lisäksi yhteisölliset ulottuvuudet. Kristillisessä spiritualiteetissa on kyse kuulumisesta, ymmärtämisestä, yhteydestä ja kokemuksesta. Kristillisessä viitekehyksessä spiritualiteetin ydin muodostuu rukouksesta, henkilökohtaisesta kokemuksesta, arvoista ja elämäntavasta. Spiritualiteetti antaa eksistentiaalisen tarkoituksen ja sisällön opeille, etiikalle ja rituaaleille. (Kotila 2005.) Luterilaisen uskon kontekstissa on esitetty kysymys siitä, onko ylipäätään olemassa luterilaista spiritualiteettia. Esimerkiksi Raunio (2003) näkee luterilaisen spiritualiteetin merkityksen kristillisen mystiikan ja sosiaalietiikan näkökulmasta. Hänen mukaansa ihminen voi kehittyä hengelliseksi, joka merkitsee kasvua rakastavaksi ihmiseksi, jonka kautta Jumala toimii. Ihmisen hengellinen elämä ei ole järjen ohjaamaa, vaan Jumalan tekoja ihmisen sydämessä.

Spiritualiteetti taloudellisen auttamisen vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa tarjoaa näkökulmia diakoniatyöntekijöiden kokonaisvaltaisen ihmisyyden tarkasteluun, sillä spiritualiteetti on ihmisyyden ytimessä, ihmisen ominaislaatu (Canda & Furman 1999). Toisin sanoen, diakoniatyöntekijät vaalivat auttamistyössään ihmiskäsitystä, jossa ihminen kohdataan kokonaisvaltaisesti, myös hänen spirituaaliset tarpeensa ja kysymyksensä huomioon ottaen (A1; A2). Amerikkalaisen uskontopsykologi Pargamentin (2007, 31–32) mukaan

---

uskonnollisen elämänmuodon heikkenemiseen, mutta samanaikaisesti yksilöllinen spirituaalinen elämä on vahvistunut. Kokemus pyhästä on keskeinen osa ihmisen tunne- ja kokemusmaailmaa, mutta sitä pidetään intiiminä ja subjektiivisena elämän ulottuvuutena. Toisaalta Droogers (2007) muistuttaa, ettei spiritualiteetti ole välttämättä irti institutionaalisesta tai organisoituneesta uskonnosta, vaan ihmiset keräävät spiritualiteettinsa vaikutteita myös organisoituneesta uskonnosta.

spiritualiteettia ei voi selittää pois ihmisen kokemuksista, vaan spiritualiteetti tulisi nähdä inhimillisten voimavarojen korkeimpana ulottuvuutena.[72] Vaikka spiritualiteetti voidaan nähdä yleisinhimillisenä kokemuksena, niin diakoniatyön taloudellisen avun yhteydessä korostuu sekä asiakkaan että työntekijän yksilöllinen spiritualiteetti (A1; A2; A3). Hayn ja Nyen (2006, 18) mukaan spiritualiteetti on yksilöllinen, sillä se rakentuu osin ainutlaatuisista elämänkokemuksista. Spiritualiteetti määrittyy yhtäältä yksilön henkilökohtaisen sitoutuneisuuden, tunne-elämän, kokemusten ja syvällisen pohdinnan kautta. Toisaalta spiritualiteetissa on kyse suhteista yksilön ja Jumalan välillä, yksilön ja maailman välillä tai yksilön ja muiden ihmisten välillä (Hay & Nye 2006, 119).[73]

Spiritualiteetti taloudellisen auttamisen menetelmissä ilmentää, kuinka spirituaaliset ulottuvuudet vaikuttavat diakoniatyöntekijöiden asiakastyön kohtaamisen ja auttamisen menetelminä (A2; A3). Uskontopsykologisesta keskustelusta nousee esille spirituaalisen hoivan käsite (*spiritual care*), johon myös diakoniatyön taloudellisen auttamisen ulottuvuudet voivat liittyä. Spirituaalisessa hoivassa vastataan yksilöllisiin spirituaalisiin tarpeisiin (*spiritual needs*) (Jeppsson Grassman & Whitaker 2006, 168–169). MacKinlayn (2006) mukaan spirituaalisessa hoivassa tuetaan ennen kaikkea vastauksen etsintää perimmäisiin kysymyksiin. Spirituaalinen hoiva sisältää tukea elämän lopullisen tarkoituksen pohdintaan, toivon saamiseen sekä yhteyden luomiseen suhteessa Jumalaan tai muuhun korkeampaan voimaan (MacKinlay 2006, 67). Bradfordin (1995) määrittelyssä spiritualiteetti jaetaan kolmeen ulottuvuuteen: inhimilliseen, hartaudelliseen ja käytännölliseen. Inhimillinen spiritualiteetti tarkoittaa ihmisen rakkauden, huolenpidon, turvallisuuden ja vastuun kaipuuta. Hartaudellinen spiritualiteetti viittaa yksilön tai yhteisöjen

---

72 Spiritualiteetista ja yksilön spiritualiteetin hoitamisesta on muodostunut merkittävä osa-alue myös terveydenhoidon ja hyvinvoinnin kentälle (Holmes 2007, 30).

73 Spiritualiteetti muodostuu yksilö- ja yhteisökehityksen tuloksena. Yhteisöissä ihmiset voivat jakaa elämänkokemuksia ja antaa niille yhdessä syvällisemmän, jopa transsendenttisen merkityksen. Yhteisössä ihmiset saattavat löytää spiritualiteettinsa reflektoimalla elämänsä merkityksellisimpiä kokemuksia yhteisön toisten jäsenten kokemuksiin. Samalla ihmisten omat elämäntarinat ovat rakentamassa yhteisön toiminnan suuntaa ja tarkoitusta. Spiritualiteetti sitoo yhteen yhteisön jäsenet ja heidän kokemuksensa. (Dokecki ym. 2001, 503–504; 510.)

uskonnollisten traditioiden ilmenemisiin. Käytännöllisessä spiritualiteetissa yhdistyvät inhimillinen ja hartaudellinen spiritualiteetti. Käytännöllinen spiritualiteetti antaa suuntaa elämälle, sosiaalisille suhteille sekä sosiaalisten velvollisuuksien täyttämiselle.

Käsittelen seuraavassa osajulkaisujeni tulosten perusteella yksityiskohtaisemmin diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä taloudellisen avun spirituaalisista ulottuvuuksista.

5.5.2 Taloudellisen auttamisen spirituaaliset traditiot ja arvot

Traditioista nousevat auttamisen arvolähtökohdat

Diakoniatyöntekijöiden kokemukset ja näkemykset taloudellisen avustustyön spritualiteetista perustuivat kristillisiin traditioihin ja arvoihin. Diakoniatyöntekijät näkivät, että arvot nousivat kristillisistä traditioista sekä opista ja etiikasta, joihin he pyrkivät sitoutumaan niin kirkon työntekijöinä kuin yksityishenkilöinä (A1). Traditiot motivoivat ja inspiroivat työntekijöitä taloudellisen avustamisen toteuttamiseen (A1; A2). Diakoniatyöntekijöille avustamistyön toteuttaminen merkitsi Jeesuksen jalanjäljissä kulkemista ja Jeesuksen esimerkin seuraamista. He kokivat työnsä hengelliseen kutsumukseen vastaamisena ja Jumalan johdatuksena. Spiritualiteetti toimi lähtökohtana diakoniatyöntekijöiden arvoille, joiden sisäistäminen johti työn näkemiseen visiona, kutsumuksena tai täyttymyksenä, ei niinkään velvollisuutena. Ashleyn (2000, 135) mukaan kutsumuslähtöinen työ johtaa sellaisen toiminnan edistämiseen, mikä on sopusoinnussa työntekijän ja työn perustavanlaatuisten arvojen kanssa. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisessa avustustyössä yksilön syvä kunnioitus ja hänen näkemisensä ainutlaatuisena ja erityisenä perustuivat työntekijän ja työyhteisön arvioihin, jotka kehittyivät yksilöllisestä ja yhteisöllisestä spritualiteetistä. (A1.)

Spiritualiteetti merkitsi diakoniatyössä auttamistyön suuntaamista, osoitti diakoniatyölle kuuluvat tehtävät, ja jopa auttoi diakoniatyöntekijää löytämään oikealta tuntuvan paikan sosiaalisen työn verkostoissa (A1; A2; A3). Bradfordin (1995) sanoin spiritualiteetti voi antaa elämälle suuntaa ja osoittaa muun muassa, millaisia sosiaalisia velvollisuuksia yksilön ja yhteisöjen tulee kantaa. Toisaalta vahva kutsumuksellisuus ja näkemyksellisyys saattoi-

vat olla rikkomassa työntekijöiden yhteistä käsitystä diakonian tehtävistä ja paikasta. Työntekijät olivat työyhteisöissään toisinaan täysin eri mieltä siitä, mihin työtä pitäisi niin konkreettisesti kuin hengellisestikin suunnata. Työntekijöillä oli erilaisia käsityksiä, millainen auttaminen koitui asiakkaan hyväksi ja toteutti aitoa lähimmäisenrakkautta. Osa diakoniatyöntekijöistä arvioi, että joskus auttamatta jättäminen oli ihmiselle parasta apua. Asiakkaan tuli kohdata myös itsenäisesti tilanteensa ja ehkä näin ymmärtää tilanteensa vakavuuden ja motivoitua muuttamaan elämänsä suuntaa. Auttamatta jättäminen oli kuitenkin ristiriidassa työntekijöiden vahvan auttamisen etiikan ja eetoksen kanssa. (A4.)

Tutkimustulokseni osoittivat, että diakoniatyöntekijän omaan spirituaaliseen viitekehykseen kuuluivat kristillisten traditioiden lisäksi mahdollisesti myös muut henkilökohtaiset traditiot riippuen työntekijän taustoista, yhteyksistä ja elämänkokemuksista. Diakoniatyöntekijöiden henkilökohtaista spirituaalista viitekehystä rakensivat muun muassa erilaiset herätysliiketaustat tai muut hengelliset yhteydet. Henkilökohtaiseen spiritualiteettiin vaikuttivat vahvasti erilaiset elämänkokemukset. Usein syvästi vaikuttaneita kokemuksia olivat läheisen kuolema, oman lapsen syntymä tai elämänkriisit. Syvät kokemukset olivat yhdistäviä tekijöitä asiakkaan ja työntekijän välillä. (A3.)

Perustana holistinen ihmiskuva

Spirituaaliset traditiot ja kokemukset merkitsivät diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaan tukemisessa sitä, että yksilö pyrittiin kohtamaan kokonaisvaltaisesti. Kyse oli spirituaalisten traditioiden ja kokemusten välittämästä tiedosta ja ymmärryksestä koskien asiakkaan psyykkisiä, fyysisiä, sosiaalisia ja spirituaalisia tarpeita (A3). Diakoniatyön asiantuntijuutta ohjasi holistinen ihmiskäsitys, jossa ihminen kohdattiin Rauhalan (2005, 32–47) käsittein tajunnallisena, kehollisena ja situaationalisena toimijana. Työntekijä pyrki ottamaan huomioon yksilön kaikki olemusulottuvuudet, myös hengellisyyden, sekä sen yhteisön ja sosiaalisen kentän, jossa ihminen eli ja toimi. (A3.)

Diakoniatyöntekijät pitivät ihmisen keskeisenä voimavarana spiritualiteettia. Työntekijöiden käsitysten mukaan spiritualiteetti voimavarana sisälsi armon, toivon sekä anteeksi antamisen ja saamisen tunteita ja kokemuksia. Spiritualiteetin tunnistaminen ihmisen voimavaraksi perustui siihen, että diakoniatyöntekijät tiedostivat spiritualiteetin merkityksen itselleen ja hy-

vinvoinnilleen. (A2.) Työntekijät korostivat oman spirituaalisen elämän ylläpitoa ja uusintamista, jotta spiritualiteetti säilyi aitona rakkauden ja toivon välittämisen voimana (A1; A2). Toisaalta seurakunnan työyhteisön ja jopa diakoniatyöntekijöiden oma kriittinen suhtautuminen taloudellisen avustamisen asemaan diakoniatyön kokonaisuudessa saattoi syödä spirtuaaliset tukemisen mahdollisuudet. Taloudellinen avustaminen nähtiin toisinaan ikään kuin teknisenä ja pelkästään aineellisena apuna, jolloin diakoniatyössä ei tiedostettu avun spirituaalisia merkityksiä. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksissa tuli myös esille, että osa taloudellisen avun asiakkaista ei toivonut tai halunnut auttamiseen sisällytettävän spirituaalisia ulottuvuuksia. Työntekijät painottavat jokaisen asiakkaan mahdollisuutta saada keskustella elämän syvistä merkityksistä ja rukoilla työntekijän kanssa, mutta asiakas itse ei ollut välttämättä valmis niihin. (A4.)

5.5.3 Spiritualiteetti taloudellisen auttamisen vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa

Pyrkimys pyyteettömään läsnäoloon ja auttamiseen

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustamisen kokemuksissa oli havaittavissa spiritualiteetin ilmeneminen erilaisissa asiakastyön vuorovaikutussuhteiden rakentamisessa. Työntekijät pyrkivät rakentamaan asiakassuhteiden vuorovaikutusta ennen kaikkea Jumalan luoman ihmisen syvän kunnioittamisen sekä armon ja toivon välittämisen perustalle. Tutkimustulosteni perusteella oli havaittavissa, että taloudellisessa avustamisessa vuorovaikutus rakentui diakoniatyöntekijän ja asiakkaan yhteydelle, jonka perustana ei ollut osapuolten välinen antamisen ja saamisen vastavuoroisuus, eivätkä osapuolten väliset oikeudet ja velvollisuudet. Diakoniatyöntekijät pyrkivät rakentamaan asiakassuhdetta kuulemalla asiakkaan hätää, eläytymällä hänen tilanteeseensa ja vastaamalla hätään niin, että lähimmäisen rakkaus ja Jumalan armo saattoivat toteutua auttamistilanteessa. Vuorovaikutusta loivat, ainakin diakoniatyöntekijöiden ihanteiden valossa, auttamisen pyyteettömyys sekä työntekijän ja asiakkaan tasa-arvoinen kohtaaminen, kumppanuus. (A1; A2; A3.) Diakoniatyöntekijät kuvasivat onnistunutta vuorovaikutussuhdetta sellaiseksi, jossa yksilön kohtaaminen voi tapahtua aidosti ja läsnäolevasti. Toisaalta, vaikka kohtaaminen olisi ollut läsnäolevaa, työntekijät tiedostivat sen, ettei auttaminen ollut aina tasapuolista asiakkaiden välillä. Asiakkaan kohtaami-

nen saattoi olla syvästi ristiriitaisia tunteita herättävää. Työntekijät kokivat joutuvansa silloin tällöin suoranaisen kiristämisen kohteiksi, kun asiakas ilmoitti eroavansa kirkosta tai jopa uhkasi oman henkensä riistolla, jos hänelle ei myönnetty apua. Avustaminen ei välttämättä ollut diakoniatyöntekijöiden puolesta aina puhtaan pyyteetöntäkään, sillä heillä oli paljon odotuksia asiakkaan oman toiminnan tai asenteiden muuttumisen suhteen. (A4.)

Diakonian omalla kentällä käsitteitä ”kohtaaminen” ja ”läsnäolo” kritisoitiin usein toistuvaksi ja latteaksi retoriikaksi. Kohtaamiseen ja läsnäoloon voi kuitenkin liittyä vahvasti työntekijän oma spirituaalinen tietoisuus. Spirituaalinen tietoisuus voi auttaa ihmistä erityiseen läsnäoloon tietyssä hetkessä tai tapahtumassa (Nye & Hay 1996, 146–148). Yksilö voi olla äärimmäisen syventynyt tapahtumaan ja tuntea olevansa jopa yhtä sen kanssa. Kohtaamisen ja läsnäolon retoriikka voivat saada sisältönsä ja aitoutensa spiritualiteetista, ja näin ne luovat niin sanotun läsnäolon ilmapiirin ja läsnäolon teologian diakonian asiakastyöhön. Buberin (1970) sanoin kohtaamisessa on kyse ”minäsinä- suhteesta”, jossa on mukana aina myös ”Ikuinen sinä”, Jumala. Kyseessä on spirituaalinen kohtaaminen, johon kuuluu transendenttinen ulottuvuus. (Buber 1970, 123; Ubani 2005, 327.) Diakoniatyöntekijät kokivat Jumalan läsnäoloa auttamistilanteissa (A3). Työntekijät korostivat olevansa auttamistyössä Jumalan käsiä ja avustaminen oli Jumalan lahja ihmiselle (A2).

Toivon ja mahdollisuuksien ilmentäminen asiakastyössä

Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ilmensivät, kuinka spiritualiteetin vaikuttama kohtaaminen ja läsnäolo saattoivat merkitä asiakkaalle erityisesti toivon ja tarkoituksen välittämistä tämän elämään. Diakoniatyöntekijöiden kokemusten ja näkemysten mukaan taloudellisen avustamisen asiakkaat elivät usein menneisyydessä, epäonnistumisissaan ja näkivät yhteiskunnan ja muut ihmiset uhkana itselleen (A2). Välittämiselle ja kokonaisvaltaiselle kohtaamiselle rakentuva vuorovaikutussuhde saattoi antaa diakoniatyöntekijöiden mukaan asiakkaalle tunteen siitä, että hänen elämällään oli edelleen tarkoitus ja toivo, vaikka olosuhteet sinä hetkenä olisivat olleet huonot. Diakoniatyöntekijä tarjosi tai ainakin muistutti taloudellisen avun asiakasta pienistä unelmista ja toiveista, joita tämä voi elämässään tavoitella. Valtautumista koskevassa osajulkaisuissani juuri toivon ja elämäntarkoituksen tunteen vahvistaminen olivat asiakkaan tukemisen perustana. (A2.)

Diakoniatyöntekijöiden näkemykset spirituaaliteetistä liittyivät vahvasti uusien mahdollisuuksien näköaloihin. Tuloksissani ilmeni voimakkaana spirituaalisena ulottuvuutena se, että asiakkaiden syvistä ongelmista huolimatta diakoniatyöntekijät uskoivat asiakkaidensa uusiin mahdollisuuksiin, jotka Jumala ihmiselle tarjosi. Ajatuksena oli, ettei koskaan ollut liian myöhäistä muuttaa elämän suuntaa ja elämisen olosuhteita. (A1; A2.) Valtautumisartikkelin tuloksissa nousi esille, että spirituaalisella muutosvoimalla voi olla yhteys yksilöä laajempaan sosiaaliseen toimintaan, joka voi johtaa yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden ja tasavertaisuuden tavoittelemiseen (ks. Perry & Rolland 1999, 274). Toisaalta työntekijän oma usko asiakkaansa uusiin mahdollisuuksiin oli koetuksella. Erilaisista auttamisen ponnisteluista ja aina vain uusista avun ja tuen tarjoamisen muodoista huolimatta asiakkaan tilanteessa ei välttämättä tapahtunut mitään muutosta. Työ saattoi turhauttaa ja tuntua merkityksettömältä. (A4.)

5.5.4 Spiritualiteetti taloudellisen auttamisen menetelmissä

Hartaudellinen ja inhimillinen spritualiteetti

Diakoniatyöntekijöiden kokemukset ja näkemykset spritualiteetistä taloudellisen avustamisen menetelmissä jaan tässä *inhimilliseksi, hartaudelliseksi* ja *käytännölliseksi* spiritualiteetiksi. Hartaudellinen, inhimillinen ja käytännöllinen spirituaaliteetti osoittivat spiritualiteetin konkreettisen puolen ja käytännön harjoittamisen. Diakoniatyöntekijöiden spiritualiteetti ei ollut vain yksilön sisäistä kokemusta, vaan kuten myös Kotila (2005, 201) on todennut, spiritualiteettia voi ilmaista näkyvän toiminnan kautta. Spiritualiteetin näkyvä ilmaisu on yhteydessä yksilön sisäiseen, kokemukselliseen spiritualiteettiin eli spiritualiteetin psykologiseen puoleen (Kotila 2005).

Bradfordin (1995) mukaan inhimilliseen spiritualiteettiin kuuluivat ihmisen huolenpidon, rakkauden ja turvallisuuden tarpeet. Taloudellisen avustamisen kontekstissa inhimillisen spiritualiteetin merkitys tarkoitti diakoniatyöntekijöiden mukaan vastaamista juuri asiakkaan voimakkaaseen huolenpidon ja välittämisen kaipuuseen. Diakoniatyöntekijät kokivat ihmisen kaipuun liittyvän myös Jumalan kaipuuseen. Esimerkiksi kun työntekijä pyysi asiakasta kohdistamaan työntekijälle osoitetun kiitoksen Jumalalle, tämä saattoi olla asiakkaalle syvä ja koskettava spirituaalinen kokemus. (A2.) Taloudellisessa

avustamisessa inhimillinen spiritualiteetti tarkoitti kokonaisvaltaista yksilön kohtaamista, jossa diakoniatyöntekijät eivät kokeneet mitään inhimillistä elämän aluetta itselleen vieraaksi (A2). Inhimilliseen spiritualiteettiin sisältyi diakoniatyöntekijöiden vastuu ja kyky tarkastella asiakkaidensa tilannetta heidän yksilöllisistä elämäntilanteistaan ja tarpeistaan käsin (A2; A3).

Diakoniatyössä saadut huolenpidon, välittämisen ja kohdatuksi tulemisen tunteet saattoivat diakoniatyöntekijöiden näkemysten mukaan synnyttää asiakkaassa syvästi sisäisiä spirituaalisia kokemuksia. Tämä mahdollistui, kun diakoniassa ymmärrettiin, että spiritualiteetti oli osa ihmisen kaikkia elämänkaaren vaiheita ja se oli syvästi kiinni yksilön omissa elämänkokemuksissa (ks. Hay & Nye 2006, 18). Toisaalta voi pohtia, kuinka vaikeaa oli toisen ihmisen spiritualiteetin ymmärtäminen, koska spiritualiteetissä oli usein kyse yksilön syvistä henkilökohtaisista tunteista ja kokemuksista. Ainakin toisen ihmisen spiritualiteetin tunnistaminen vaati hänen syvää tuntemista, mihin diakoniatyön taloudellisen avustamisen kontekstissa ei ollut aina mahdollisuuksia. Merkille pantavaa oli, että diakoniatyöntekijän kyky tarkastella eri elämänalueita saattoi olla hänelle itselleen myös raskasta, ahdistavaa ja jopa pelottavaakin. Asiakkaiden taustalla oli esimerkiksi vakavia mielenterveysongelmia. Työstä muodostui erityisen raskasta silloin, jos kokemuksia ei jaettu luottamuksellisesti omassa työyhteisössä eikä työnohjauksessa (A4).

Hartaudellisella spiritualiteetillä tarkoitan tietyn uskonnollisen tradition harjoittamista (vrt. Bradford 1995). Kyseessä oli diakoniatyöntekijän oma sekä koko työyhteisön spirituaalisen elämän ilmaisu ja uusintaminen esimerkiksi hartauselämän kautta. Hartaudellinen spiritualiteetti merkitsi myös spiritualiteetin ilmaisua yhdessä asiakkaan kanssa. (A1.) Kyse oli spirtuaalisesta hoivasta, joka konkretisoitui diakoniatyöntekijän pysähtymisenä asiakkaan kanssa tämän eksistentiaalisten kysymysten äärelle (ks. Pargament 1999; MacKinlay 2006, 67; Jeppsson Grassman & Whitaker 2006, 168–169). Asiakastyön hartaudelliseen spiritualiteettiin kuuluivat myös varsin konkreettiset spirituaaliset ilmaisut, kuten rukoukset, Raamatun luku tai esimerkiksi virren laulaminen. Toisaalta hartaudellinen spritualiteetti oli hiljaisuutta, jolla diakoniatyöntekijät tarkoittivat hiljaa olemista yhdessä asiakkaan kanssa, silloin kun asioille ei löytynyt sanoja tai asiakas ei jaksanut puhua. (A1; A2.)

Käytännöllinen spiritualiteetti

Käytännöllisellä spiritualiteetillä tarkoitan taloudellisen auttamisen menetelmissä kaikkea sellaista diakoniatyöntekijöiden työtä ja toimintaa, joiden kautta he konkreettisella tavalla ilmensivät spiritualiteetin osa-alueita eli arvoja ja traditioita, vuorovaikutussuhteita, sekä hartaudellista että inhimillistä. Yksilön konkreettinen auttaminen, yhteisöjen tukeminen tai yhteiskunnallinen vaikuttaminen saivat ilmiasunsa myös spiritualiteetin inspiroimana (A1; A2; A3). Käytännöllisen spiritualiteetin merkitys taloudellisessa avustamisessa nousi esille erityisesti silloin, kun diakoniatyöntekijät eläytyivät siihen ympäristöön, arkeen ja ihmisten kokemuksiin, joissa he kulloinkin toimivat. Tällöin työntekijöillä oli mahdollisuus myös asiakkaiden spirituaalisten tarpeiden kohtaamiseen. (A2; A3.)

Spiritualiteetti oli merkittävällä tavalla osana esimerkiksi diakoniatyön asiakkaan ahdistuksen ja syyllisyyden käsittelyssä ja elämäntarinoiden jakamisessa. Diakoniatyön taloudellisen avustamisen tehtävissä työntekijät kertoivat kohtaavansa usein asiakkaita, joita painoivat häpeä, syyllisyys, ahdistus ja kärsimys. Asiakkaat eivät välttämättä osanneet sanoittaa syyllisyyttään tai kärsimystään, mutta diakoniatyöntekijöiden näkemysten mukaan kyse oli usein asiakkaiden menneisyyden tapahtumista, vääriksi koetuista valinnoista tai erilaisista laiminlyönneistä. Tuloksissani kävi ilmi, että syyllisyyden painolastit saattoivat johtaa asiakkaan uupumiseen ja väsymiseen ja usein jopa masennukseen, yksinäisyyteen ja eristäytymiseen (A2; A3). Spiritualiteetin merkitys taloudellisen auttamisen yhteydessä saattoi tarkoittaa Nashin & Stewartin (2002, 19) ilmaisemana mahdollisuutta nostaa esille sellaista ihmisen syvää tuskaa ja ahdistusta, jota hän kantaa mukanaan osittain tietoisesti ja osittain tiedostamattaan. Diakoniatyön käytännöllinen spiritualiteetti tarjosi erilaisia kanavia asiakkaan syyllisyyden tai ahdistuksen esille tuomiseen ja käsittelemiseen sekä omien että toisten laiminlyöntien anteeksi antamiseen ja saamiseen.

Kuten osajulkaisuissani osoitin, taloudellisen avun asiakkaan menneisyyden tapahtumien läpikäyminen toteutui esimerkiksi elämäntarinoiden kautta (A2; A3). Elämäntarinat kertoivat diakonian asiakkuudesta, joka muotoutui ja muuttui yksilöllisten elämänvaiheiden mukaan (ks. esim. Hall 1991). Diakoniatyöntekijöiden näkemysten mukaan asiakkaiden elämäntarinoissa

peilautui minä-käsitys, joka oli usein negatiivisesti värittynyt. Elämäntarinan jakaminen yhdessä diakoniatyöntekijän kanssa saattoi kuitenkin tuottaa asiakkaalle hänen elämänsä toisenlaista jäsentämistä, uusia tulkintoja elämänsä tapahtumille ja minäkäsitykselle. Diakoniatyöntekijät pyrkivät välittämään sellaista kristillistä ihmiskuvaa, jonka mukaan Jumalan luomana ihmisellä oli syvä ja koskematon ihmisarvonsa, vaikka tämän taustalla olisi mitä tahansa. (A2; A3.) Toisaalta on muistettava, että usein eri instituutioilla, myös kirkolla, voi olla erityyppisiä odotuksia asiakkaitaan ja heidän identiteettejään kohtaan. Instituutiot saattavat hakea itselleen omanlaisia ja oikeanlaisia asiakkaita, ja asiakkaiden tarinat hautautuvat instituutioiden ja niiden kulttuuristen diskuskurssien alle. (Juhila 2006, 252.) Yksi esimerkki edellä mainitusta liittyi muun muassa siihen, millaisessa asiakkaan elämäntilanteessa diakoniatyöntekijä motivoituivat asiakasta auttamaan. Kaikki asiakkaan tilanteet eivät työntekijää inspiroineet, eikä seurakunta työyhteisönä suhtautunut taloudellisen avun asiakkaisiin yksimielisen hyväksyvästi. (A1; A4.)

Diakoniatyöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen mahdollistui myös asiakkaan kotona, asiakkaalle tutussa ympäristössä. Kotona tapahtuva kohtaaminen oli erittäin tärkeä väylä kohdata asiakas sellaisessa tilassa, jossa hänen ei välttämättä tarvinnut ottaa sellaista roolia kuin jossain muussa tilassa. (A1.) Asiakas ei ollut kotonaan ensisijaisesti palvelujen suuntaamisen kohde, kuluttaja tai palveluiden käyttäjä (vrt. Niiranen 2002, 68). Diakoniatyön asiakkuus ylitti tällöin julkiset ja yksityiset rajat, ja asiakkuus voitiin nähdä enemmän asiakkaan itsensä määrittelemänä, hänen omista lähtökohdista käsin. Tuttu ja turvallinen ympäristö voi antaa spiritualiteetille sellaisen kasvuvoiman ja ilmenemisen, että se rohkaisee asiakasta tuomaan esille kokemuksia ja tunteita, joita hän ei muussa ympäristössä pysty ilmaisemaan.

5.6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa kysyin, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on taloudellisesta auttamisesta asiakastyössä. Seuraavaan taulukkoon (taulukko 5) olen koonnut edellisten lukujen perusteella keskeisimmät tulokset diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustamisen kokemuksista ja näkemyksistä.

Taulukko 5. Yhteenvetotaulukko diakoniatyöntekijöiden keskeisimmistä taloudellisen auttamisen kokemuksista ja näkemyksistä

Diakoniatyöntekijöiden kokemukset ja näkemykset taloudellisesta auttamisesta	
Yhteiskunnan rakenteet ja muutokset taloudellisen auttamisen suuntaajina	– asiakkaan yhteiskunnallisiin olosuhteisiin vaikuttaminen ja asiakkaan tukeminen omiin olosuhteisiinsa vaikuttajaksi – asiakkaiden taloudellisten ongelmien ja hädän syy-seuraussuhteiden esille tuominen – erityistieto työn kohdeongelmista, asiakkaiden tilanteista ja työmenetelmistä. Muutostietoisuus sosiaaliturvan periaatteisiin ja käytänteisiin liittyen – taloudellisen avun yhteiskunnallinen merkitys tunnistamatonta moniammatillisissa verkostoissa – eettis-spirituaalisen asiantuntijuuden yhteiskunnallinen jaettavuus ja hyödynnettävyys
Yhteisöistä ja paikallisuudesta rakentuva auttaminen	– asiakkaan sosiaalisten verkostojen ja tuen kartoittaminen sekä asiakkaan osallisuuden ja yhteisöllisyyden tukeminen – yhteisöllis-kulttuurinen asiantuntijuus – paikalliset kontekstit mahdollisuutena toimia asiakkaiden toimintaympäristöissä – moniammatillinen yhteistyö: sosiaalisen vastuun ja oikeudenmukaisuuden ajamisen verkostot – moniammatillisissa verkostoissa tasavertaisen ammatillisen kumppanuuden puutteiden kokemukset – auttamistyön ja ammatillisuuden legitimoinnin tarve omissa työyhteisöissä
Yksilökeskeinen auttaminen	– asiakkaan yksilöllisen ja muuttuvan elämäntilanteen ymmärtäminen, kokonaisvaltainen diakoninen kohtaaminen – yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus – asiakas oman elämänsä paras asiantuntija – asiakkaan ja työntekijän sosiaalisesti jaettavat kokemukset – työntekijän keskeinen asema ja valta auttamisen suuntaamisessa – ristiriidat suhteessa auttamisen etiikkaan
Spiritualiteetti auttamisen ytimessä	– kristilliset traditiot ja etiikka sekä työntekijän spirituaaliset kokemukset ja näkemykset taloudellisen auttamistyön arvolähtökohtina – spiritualiteetti holistisen ihmiskuvan rakentajana – spiritualiteetti armon ja toivon välittämisenä asiakkaalle – inhimillinen spiritualiteetti – hartaudellinen spiritualiteetti – käytännöllinen spiritualiteetti

Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustamisen kokemuksista ja näkemyksistä kertovat kokonaisuudessaan, että taloudellinen avustaminen on monitasoista ja -ulotteista. Diakoniatyössä oli 1970–80-luvulla korostunut seurakunnallinen työ ja sielunhoito. Taloudellisen avun tehtävien kasvu 1990-luvulla ja niiden jääminen pysyväksi osaksi diakoniatyötä on vaatinut aikaisempiin vuosikymmeniin nähden työntekijöiltä diakonian lähtökohtien, asiantuntijuuden ja menetelmien uudelleen tulkintaa ja kehittämistä. Kyse on nimenomaan uudelleen tulkinnoista, sillä kokemukset taloudellisesta avusta edustavat osin diakoniatyön pysyväisluonteisia perusideoita, jotka ovat eri aikoina realisoituneet, kehittyneet ja painottuneet omilla tavoillaan. Diakoniatyöntekijöiden tekemät uudelleen tulkinnat eivät ole kuitenkaan tukeneet selkeän tiedostetusti työntekijöiden professionaalisen itseymmärryksen etsintää eli ammattikunnan yhtenäistä ymmärrystä ja ilmausta itsestään, työstään ja sen tavoitteista (Lapinoja & Heikkinen 2006, 145–146).[74] Diakoniatyöntekijöiden kokemukset kertovat, että heidän itseymmärryksensä omasta tehtävästään seurakunnallisen ja yhteiskunnallisen työn konteksteissa on epäselvä. Toisaalta he ovat varsin tietoisia ja uskollisia auttamistyönsä traditionaalisille syvävirroille. Diakoniatyöntekijöiden eetos ja motivaatio autettavien kohtaamisesta mahdollisimman tasavertaisesti sekä uskonelämän keskeisyydestä ovat olleet diakonian ytimessä 1800-luvun lopusta lähtien. Tällöin diakonian elinvoimaisuus perustui yhteiskunnallisen köyhäinhoidon vastuunkannon jälkeen ennen kaikkea hyväntekeväisyyteen ja vapaaehtoisuuteen.

Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun monitahoisista ja jännitteisistä kokemuksista ja näkemyksistä tarjoavat näkökulmia työnteki-

---

[74] Konttinen (1997) on määritellyt professionaalisen työn tuntomerkeiksi seuraavat. *Työn kohde*: Monimutkainen ja – muotoinen ongelma, jossa ilmenee runsaasti ainutkertaisia vaikeasti selitettäviä tekijöitä. *Työn perusta*: Teoreettinen, systemaattinen, abstrakti tieto erikoistuneella alueella. *Työ toimintana*: Systemaattisen erikoistuneen tiedon soveltamista, jossa on kolme vaihetta: a) ongelman itsenäinen määrittely erikoistuneen tiedon avulla b) tietoon perustuva työskentely ongelman kanssa c) ongelmien tiedollisesta käsittelystä seuraavat toimenpiteet. *Työn organisaatio*: Toiminta edellyttää laajaa itsenäisyyttä, työn suunnittelua ja järjestelyä, jotta tehokas toiminta onnistuisi. *Työn vaikutuksia*: Jatkuvan koulutuksen periaate. Professionaaliselle ammatinharjoittajalle työ ja ammatti muodostuvat tärkeäksi samaistumiskohteeksi ja leimaavat hänen habitustaan.

jöiden professionaalisuutta koskevan itseymmärryksen analysoimiseen. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun professionaalisuus on reflektiivisessä suhteessa asiakkaan avun tarpeen ja tilanteen spontaanisuuteen, yllätyksellisyyteen ja ennakoimattomuuteen. Diakoniatyöntekijöiden tulee olla tietoisia asiakkaan yksilöllisistä, monisuuntaisista ja vaihtelevista elämismaailmoista. Asiakkaan tilanteet ovat kytköksissä paitsi yksilön henkilökohtaisen elämän muutoksiin, myös hänen paikallisiin ja yhteisöllisiin sidoksiinsa sekä laajempiin yhteiskunnan rakenteisiin ja niiden muutoksiin. Diakoniatyöntekijä on myös itse yksilönä keskeisessä roolissa avustamisen prosesseissa. Auttamisprosessi on vahvasti sidoksissa työntekijän omaan elämänhistoriaan, kokemukseen, koulutukseen ja spiritualisiin arvoihin ja traditioihin. Auttamistyötä ei voi nähdä erillään työntekijän omista näkemyksistä spritualiteetistä työnsä arvolähtökohtana, ihmiskuvan rakentajana ja auttamisen menetelmänä. Tämän tutkimuksen perusteella voi alleviivata sitä, että diakonian ydinolemus ja työntekijöiden itseymmärrys heidän professionaalisuudestaan kumpuaa tavalla tai toisella spiritualiteetista (ks. Gothóni & Jantunen 2010, 75). Spiritualiteetti herkistää diakoniatyöntekijät näkemään asiakkaat suhteessa toisiinsa, ympäröivään yhteiskuntaan ja Jumalaan. Diakoniatyön spirituaalinen ulottuvuus on voimavara, joka tarjoaa mahdollisuuden juuri niiden ihmisten kuulemiseen ja ymmärtämiseen, jotka eivät muuten näy, kuulu ja vaikuta. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset spiritualiteetistä kertovat myös sen anonyymistä luonteesta (vrt. Sutinen 2000, 149), joka tarkoittaa spiritualiteetin läsnäoloa, vaikka sitä ei aina sanotettaisi ja tunnistettaisi tietoisesti.

Diakoniatyöntekijöiden kokemukset ja näkemykset osoittavat, ettei työntekijöillä ole auttamistyössään valmiita malleja tai yleisasiantuntijuutta. Taloudellisen avun kontekstissa työntekijöiden professionaalinen asiantuntijuus määrittyy instrumentaalis-rationaaliseksi, yksilöllis-narratiiviseksi, yhteisölliskulttuuriseksi ja eettis-spirituaaliseksi asiantuntijuudeksi. Työntekijät ovat taloudellisessa auttamistyössään yhteisö- ja alueperustaisen työn vahvoja osaajia, ja toimintansa paikallisuuden kautta heillä on mahdollisuus tulkita eritasoisia ja -suuntaisia sosiaalisia muutoksia. Tulkitsijan asema on kuitenkin jännitteinen; yhtäältä työntekijät tunnustavat vahvuudekseen sosiaalisen muutostietoisuutensa, toisaalta heidän on vaikea luoda muutosten suuria hahmoja tai yhteiskunnallista vaikuttavuutta hajanaisista ja pienistä arjen tarinoista ja kokemuksista. Yhteiskunnallisen vaikuttamisen kannalta olisi kuitenkin merkittävää tuoda esille juuri arjen pienet tarinat ja havainnot. Kahtaalle vievä jännitteisyys ilmenee myös diakonialle ominaisessa eettis-spirituaalisessa

asiantuntijuudessa. Yhtäältä työntekijät kokevat eettiseksi vastuukseen herättää yhteiskunnallista arvokeskustelua, toisaalta eettis-spiritуaalinen asiantuntijuus suuntautuu yksilöauttamiseen, inhimilliseen huolenpitoon ja yhteenkuuluvaisuuden tunteen välittämiseen. Diakoniatyöntekijät eivät välttämättä osoita selkeästi yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja yksilötyön välistä yhteyttä. Seurakuntadiakonialle on ollut sen historian ajan tyypillistä erottaa toisistaan yksilöllis-karititativinen ja yhteiskunnallis-poliittinen diakonia.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun kokemukset työn professionaalisen organisoitumisen näkökulmasta kertovat, että asiakkaan auttamisprosesseissa ovat vahvasti mukana moniammatilliset yhteiskunnan auttajaverkostot. Suhde yhteiskunnan eri auttajatahoihin on kuitenkin jännitteinen. Diakoniatyöntekijät kokevat ammatillisen kumppanuuden ja kompetenssin puutteita suhteessa muihin tahoihin. Diakoniatyöntekijät ilmentävät omaa professionaalista tehtävää ja asemaa muiden auttajatahojen puutteiden mukaan, mikä on vahvistanut diakoniatyöntekijöiden kokemuksia työnsä komplementaarisesta, ristiriitoja ja jopa alamaisuutta aiheuttavasta luonteesta. Diakoniatyössä on 1960-luvulta asti peräänkuulutettu vahvasti valtion ja julkisten palvelujen ensisijaisuutta hyvinvointipoliittisen vastuun kantamisessa, mikä on niin ikään sitouttanut diakoniatyön hyvinvointivaltion jatkeena olemisen rooliin (Matthies 1996; Pessi & Saari 2009). Diakoniatyötä pidetään myös joissakin yhteyksissä ”epämääräisten ongelmien kaatoluokkana” (vrt. Matthies 2008, 77). Usein diakoniatyö on auttajana epävirallinen, tilapäinen ja viimesijainen.

Toisaalta diakoniatyön suhde ja yhteistyö eri yhteiskunnan auttajatahoihin eivät ole taloudellisen avun kontekstissa yksiselitteisen tilapäisiä ja viimesijaisia. Tutkimustulosteni perusteella voi todeta, että diakoniatyö on ylittämässä ainakin paikallistasolla sosiaalisten palveluiden virallisuuden ja epävirallisuuden rajalinjaa. Diakoniatyön siirtymisestä askeleen lähemmäs kohti julkisia palveluja kertoo sen, etteivät diakoniatyöntekijät välttämättä koe auttavansa diakonian määritelmän mukaisesti kaikkein suurimmassa hädässä olevia ja niitä, joita muut eivät auta. Diakoniatyön asiakaskunnan suurin hätä voi olla tunnistamatonta, sillä asiakkailla on monenlaisia sosiaalisia, taloudellisia ja terveydellisiä ongelmia. Heidän auttaminen on lähes mahdotonta kertaluonteisesti diakoniatyön toimesta, joten auttaminen perustuu yhteistyöhön muiden auttajatahojen kanssa. Diakoniatyö on niin asiakkaille kuin muille auttajatahoille kanssatoimija. Kanssatoimijuuden näkökulmasta diakoniatyö on

esimerkiksi professionsa eettisiltä lähtökohdiltaan lähellä sosiaalityötä, sillä molemmat ovat sitoutuneet auttamaan syvässä hädässä olevia. Voimassa oleva hallinto määrää sosiaalityön kuitenkin soveltamaan menetelmiään kulloisenkin yhteiskuntapoliittisen kansalaiskäsityksen mukaisesti. Tällöin ammatillisen etiikan perusteet ja niiden käytännön soveltaminen voivat olla kaukana tosistaan. Sosiaalityö on muuttunut osin inhimillisten poikkeustilanteiden auttajasta yleisauttajaksi. (Raunio 2000.) Yhteiskuntapoliittinen kehitys voi muuttaa myös diakoniatyötä yleisauttamisen suuntaan. Miten käy diakoniatyön professionaalisuuden lähtökohdan, jos diakonia ei kohtaisi kaikkein heikoimmassa asemassa olevia?

Taloudellista avustamista diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä voi konkretisoida karrikoiden myös tutkimuksessani mukana olleiden diakoniatyöntekijöiden jakamisella kahteen ryhmään, jolloin ne edustavat myös diakoniatyön kahta suurta tarinaa. Ensimmäisen tarinan edustajat korostavat roolia, joka diakoniatyölle muodostui erityisesti vuoden 1972 säädetyn kansanterveyslain jälkeen, jolloin diakonia seurakunnallistui ja siinä alkoi painottua henkinen ja hengellinen työ. Tälle ryhmälle on jokseenkin vaikeaa ottaa taloudellinen avustaminen osaksi omaa työnkuvaansa ja he kaipaavat selkeästi diakonian seurakunnallista aikaa, jolloin työn sisältö muodostui vahvasti seurakunnan kokoavasta toiminnasta ja sielunhoidollisuudesta. Ryhmän näkemyksissä nousevat esille perusluonteeltaan 1970-luvun diakonian auttamisen, vaikuttamisen ja vakuuttamisen muodot. Toisen ryhmän suuri tarina on 1990-luvun lama, laman myötä diakoniayössä tapahtuneet muutokset ja taloudellisen avustamisen antamat mahdollisuudet diakonian auttamistyölle ja moniammatilliselle yhteistyölle niin yksilön, yhteisöjen kuin yhteiskunnan tasoilla. Ryhmä pitää taloudellista auttamista luontevana ja välttämättömänä osana diakoniatyön kokonaisuutta. Mielenkiintoista on, että myös tässä ryhmässä toistuu diakoniatyön historiaan tukeutuminen, tosin varhaisempaan historiaan kuin ensimmäisellä mainitsemallani ryhmällä. Kyseessä on muun muassa toisen maailmansodan aikainen diakonia, jolloin diakoniatyössä vahvistuivat aineellinen avustaminen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen suuntaavat muodot.

Kun diakoniatyö määrittelee ja tulkitsee nykyistä ja tulevaa professionaalista tehtäväänsä ja hyvinvointiyhteiskunnallista paikkaansa, on diakoniatyön itse valtauduttava ja pyrittävä eroon työn kehittämistä rajoittavista ”alamaisuustunteistaan”. Työntekijät ja asiakkaat ovat itse palvelujärjestelmän subjekteja

ja asianajajia (Satka 1993, 26). Diakoniatyöntekijöiden on itse määriteltävä omaa professionaalista ja hyvinvointiyhteiskunnallista rooliaan. Tutkimustulosteni perusteella diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa vastataan sellaisiin tilanteisiin, joissa palveluiden ja asiakkaiden tarpeet ja kansalaisuuteen sidotut oikeudet eivät ole kohdanneet oikeaan aikaan ja oikeassa tilanteessa (ks. myös Kettunen 2001; Iivari & Karjalainen 1999; Juntunen 2006; Kinnunen 2009). Kunta- ja palvelurakennekeskustelu ylikunnallisten mallien kehittämisestä ja julkishallinnon palveluiden virallisen ja epävirallisen rajalinjan ylittämisestä tarjoavat kuitenkin mahdollisuuden visioida diakoniatyölle myös toisenlaista asemointia hyvinvointityötä toteuttavien toimijoiden ketjussa. Jos diakoniatyö pääsisi mukaan asiakkaiden auttamisprosesseihin nykyistä aiemmin ja toimisi tunnustetusti palveluketjun varhaisemmassa päässä, enemmän ennaltaehkäisevän työn puolella, voisi sillä olla erinomaiset mahdollisuudet liittää oikea-aikaisesti yhteen kansalaisen palvelu- ja tukitarpeet sekä palvelutoimenpiteet ja prosessit.

On mahdollista, että diakoniatyön roolin muuttuessa se menettäisi jotakin professionaalisuutensa ytimestä ja siitä asiantuntijuudesta, jonka se saa nimenomaan viimesijaisuutensa ja paikallisuutensa kautta. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksellinen ”toinen tieto” edustaa emansipatorista tiedonintressiä, jonka avulla voidaan luoda uusia suuntia sosiaaliselle työlle sekä ihmisten välisen köyhyyden ja eriarvoisuuden vähentämiseksi. Diakonian aseman muuttumisella olisi myös vaikutus diakonian teologiaan ja spiritualiteettiin; kuinka ne tulevat näkymään yhteistyösuhteissa ja voivatko ne perustella esimerkiksi diakoniatyön siirtymistä sosiaali- ja terveyspalvelujen markkinoitumisen alle? Olennaista joka tapauksessa on, että diakoniatyön asiantuntijuus tulisi ottaa vakavasti jo sosiaalisen työn valtakunnallisen ja paikallistason kehittämisen ja suuntaamisen vaiheessa, eikä vain silloin, kun diakoniatyötä tarvitaan paikkamaan julkishallinnon palvelujen aukkoja ja jopa osittaista epäonnistumista.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun kokemukset ja näkemykset kertovat diakoniatyön professionaalisuudesta, joka on selkeästi siirtymä- tai taitekohdassa. Nykydiakonia heijastaa historiaansa, sillä yhteiskunnalliset, yhteisölliset ja yksilölliset kehitysprosessit ja jännitteet ovat haastaneet diakoniatyötä aina uudelleen tulkitsemaan itseään, tehtäväänsä ja spirituaalista sanomaansa (vrt. Satka 1995). Diakonian tietoisuus itsestään on kietoutunut muuttuviin, poliittisiin, sosiaalisiin ja kulttuurisiin olosuhteisiin sekä toisaalta käsitykseen diakonian tiettyjen elementtien pysyväisyydestä. Diakoniatyön

professionaalisen identiteetin keskiössä on tilannelähtöisyys, joka tukee asiakkaiden erilaisuuden kohtaamista ja kunnioittamista. Tällöin diakonia ei vain tunnista ryhmien välisiä eroja, vaan on eettisesti sitoutunut asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, identiteetteihin ja ainutkertaiseen ihmisarvoon. Diakonian identiteetin kannalta on keskeistä pitää katseen suunta asiakkaan identiteeteissä ja niiden rakentumisissa. Diakonian identiteetti määrittyy muun muassa siitä, kykeneekö se tavoittamaan sosiaalisesti, taloudellisesti ja kulttuurisesti syrjään jääneet tilanteissa, jossa matka syrjäytymisestä ns. normaaliyhteiskuntaan ja -elämään on liian pitkä (vrt. Hyväri 2001).

Myöhäismodernistisessa pluralismissa ja toiminta-areenoiden hajanaisissa konteksteissa herää kysymys, tukevatko tässä tutkimuksessa havaitut diakoniatyön vahvat spirituaaliset traditiot ja perinteiset arvot työn muutosta ja mukautumista uusissa, ennustamattomissa tilanteissa. Diakoniatyötä on sanottu reaktioherkäksi sekä kykeneväksi ennakoimaan muutoksia ja mukautumaan muutoksiin, vaikka tutkimustulosteni perusteella totean, että diakonian reaktioherkkyyttä on myös ylitulkittu diakonian kentällä. Jotta diakoniatyö pystyy kehittämään herkkävaistoista reagointikykyään myös myöhäismodernin maailman kompleksisuudessa, sen tulee säilyttää omat näkökulmansa tai orientaationsa. Niiden tulee kuitenkin kommunikoida muuttuvien olosuhteiden kanssa (vrt. Kruip 2007). Muussa tapauksessa diakoniatyön omaleimaiset arvot ja traditiot sekä asiakastyön rakenteet ja menetelmät voivat pitää yllä staattista diakoniaa, diakonian työntekijäkeskeisyyttä ja työntekijän itseriittoista tapaa määritellä avunsaajat ja tarpeet. Tämä saattaa vahvistaa diakoniatyön paternalistisia vivahteita, joita pohdin seuraavassa luvussa.

6. Pohdinta: Paternalistisesta diakoniasta kohti kansalaiskeskeistä diakoniaa?

6.1 Diakoniatyö vallan ja vallattomuuden valokeilassa

Tutkimukseni tulokset osoittivat siis, että diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun kokemukset ovat moninaiset ja jännitteiset. Kokemukset herättävät myös kysymyksen diakonian paternalistisista piirteistä. Diakonian asiakaskeskeisyydestä ja tilannelähtöisyydestä huolimatta taloudellisen avun suunnan määrää viimekädessä diakoniatyöntekijä itse. Nykymuotoiseen taloudelliseen apuun ei ole kenellekään lähtökohtaisesti oikeutta eikä avustamisesta ole valitusoikeutta, mutta diakoniatyöntekijällä on velvollisuus auttaa.

Paternalismilla tarkoitan tässä halua tehdä toiselle hyvää ottamatta kuitenkaan huomioon hänen kokonaistilannettaan, tahtoaan ja toiveitaan, jotka ovat puolestaan asiakkaan subjektiuden tukemisen kannalta ensisijaisia (Simon 1994, 6-7). Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä osoittavat, että taloudellisen avustamisen yhteydessä työntekijä saattaa nähdä asiakkaan uhrina sekä monimutkaisiin vaikeuksiin ja olosuhteisiinsa sidottuna. Taloudellisessa avustamisessa korostuu myös työntekijän oma rooli, hänen professionaalinen asiantuntemuksensa ja henkilökohtainen visionsa auttamisesta. Auttaminen on viimekädessä kiinni diakoniatyöntekijästä. Auttamisen menetelmiä voi myös kuvailla osin paternalistisiksi. Esimerkiksi aineellisen avun käyttömahdollisuudet ovat usein ennakolta määrätyt ilman asiakkaan näkemystä asiaan.

Diakoniatyön taloudellisessa auttamistyössä paternalismin henki tihkuu myös työn spirituaalisista lähtökohdista, vaikka toisaalta juuri spiritualiteetti on diakonian tilanne- ja yksilölähtöisyyden ytimessä. Paternalismi nousee esille diakoniatyöntekijöiden sellaisista näkemyksistä, joissa diakoniatyön taloudellinen apu nähdään diakonialle vieraana, koska se vie voimia työn spiritualisilta alueilta. Tällöin diakonian taloudellisen avun keskeinen lähtökohta holistisesta ihmiskuvasta kaventuu, eikä työ välttämättä rakennu asiakkaan todellisista ja akuuteista tarpeista. Kyseessä voi olla niin asiakkaan materiaaliset kuin henkiset ja hengelliset tarpeet. Peruskysymys, joka koskee diakonian hengellistä ja aineellista auttamista tai hengellistä roolia, on pysynyt seurakuntadiakonian kehittymisen alkuvuosikymmeniltä asti jännitteisenä; onko diakonialla aikaa hengellisiin tehtäviinsä?

Diakoniaan on kuulunut läpi sen historian piirre, että se on määritellyt itseriittoisesti apua tarvitsevat (Malkavaara 2007, 100). Kunnallinen sosiaalityö siirtyi kohti kansalaisen oikeuksia korostavaan palveluideologiaan 1960–70-luvun emansipaatio- ja oma-apuliikkeiden sekä iskusanojen, kuten valtautuminen ja voimaantuminen, tukemina (Malkavaara 2009.)[75] Edellä mainituista virtauksista diakonia ei saanut juuri vaikutteita. Vielä 1970–80-luvuilla muita kuin julkisia ja universaaleja palveluja kuvattiin helposti paternalistisiksi ja jopa ihmistä nöyryyttäviksi (Nylund 2000, 29–30).

Nykydiakonian taloudellisen avun paternalistisista piirteistä huolimatta diakoniatyöntekijöiden moninaiset kokemukset kertovat taloudellisen avun olevan sidoksissa paternalismille päinvastaisiin ilmiöihin, kuten asiakkaan valtautumisen ja kansalaisuuden tukemiseen. Taulukossa 5 esitetyt teemat diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen kokemuksista liittyvät myös valtautumisteoreettisiin (*empowerment*) keskusteluihin. Askheimin (2003) mukaan valtautumisella on sekä yksilöllinen että rakenteellinen taso. Yksilölliseen tasoon kuuluvat erilaiset toiminnot ja prosessit, joiden avulla yksilö itse lisää oman elämänsä hallintaa. Rakenteellinen taso puolestaan tarkoittaa yksilöön ulkoapäin vaikuttavia sosiaalisia rakenteita, rajoja ja vallan suhteita,

[75] Tilanteeseen voi vaikuttaa myös se, että kunnallisen sosiaalityön muodot elivät tällöin voimakasta ammatillistumisen ja menetelmien kehittymisen aikaa, kun diakoniatyö puolestaan eli epäselvässä ja ristiriitaisessa tilanteessa etsien roolia hyvinvointivaltion voimistumisen aikana.

jotka vaikuttavat yksilön valtautumisen mahdollisuuksiin. Valtautuminen on yksilön sisäinen prosessi, mutta sitä voidaan eri tavoin tukea.

Tutkimustulosteni perusteella ja valtautumisen rakenteelliselta tasolta tarkasteltuna diakoniatyöntekijät arvioivat asiakkaaseen ulkoapäin vaikuttavia sosiaalisia rakenteita. Diakoniatyöntekijät tukevat asiakastaan saamaan valmiuksia tunnistaa rakenteellisia ja sosiaalisia voimasuhteita, jotka vaikuttavat epäoikeudenmukaisesti yksilön elämään ja vähentävät mahdollisuuksia hallita sitä. (ks. Askheim 2003, 230–231.) Yhteisöjen ja yhteisöllisyyden näkökulmasta diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukeva työ tarkoittaa sitä, että yksilöitä autetaan kiinnittymään kollektiivisen tuen verkostoihin (ks. Anderson ym. 2005, 21). Erilaisissa yhteisöissä saadut kokemukset saattavat tukea diakonian taloudellisen avun asiakkaan valtautumista ja sosiaalisen inkluusion toteutumista. Ne voivat vaikuttaa yksilön elämänlaadun parantumiseen, sosioekonomisen turvallisuuden lisäämiseen sekä yksilöllisten ja yhteisöllisten velvollisuuksien hoitamiseen. Valtautumisen yksilöulottuvuus diakoniatyön taloudellisen avun kontekstissa merkitsee asiakkaan osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien tukemista tämän henkilökohtaista elämäänsä koskeviin asioihin (ks. Askheim 2003, 230).

Diakoniatyöntekijöiden kokemusten perusteella myös spiritualiteetti voidaan liittää taloudellisen avun asiakkaan valtautumisen tukemisen motivaatioksi, inspiraatioksi, tukijaksi ja vahvistajaksi. Spiritualiteetti diakonian ihmiskuvan rakentajana ja auttamisen menetelmänä voivat tarjota työntekijälle mahdollisuuden yhdessä asiakkaansa kanssa käsitellä asiakkaan elämän jäsentämistä, hänen elämäänsä koskevia tulkintoja ja minäkuvaa. King (1989) käyttää käsitettä ”spirituaalinen valtautuminen”, jolla hän tarkoittaa sellaista spirituaalista ilmaisua, jonka kautta ihmiset voivat tuoda esille omia henkisiä ja hengellisiä tarpeitaan sekä kehittää henkilökohtaista määräysvaltaansa ja omanarvontunnettaan. Spiritualiteetti avaa myös kriittistä tietoisuutta, jonka perusteella yksilö voi nähdä muun muassa yhteiskunnan sosiaalisen ja taloudellisen syrjinnän mekanismeja. (King 1989, 5; 89.)

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen kokemusten ja näkemysten perusteella voi todeta, että asiakkaalla on erilaisia vallan ja vaikuttamismahdollisuuksien puutteita sekä suoranaista osattomuutta palveluihin ja omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin. Valtautuessaan yksilöt ja yhteisöt

voivat saavuttaa kansalaisuuteensa[76] perustuvien oikeuksien toteutumista sekä voimavaroja ja rohkeutta toimia olosuhteidensa parantamisen puolesta. Diakoniatyössä ollaan samanaikaisesti tekemisissä Listerin (1998, 6) sanoin kansalaisen vallan ja voiman puutteiden kanssa, mutta myös tämän vallan vahvistamisen, mahdollisuuksien ja resurssien löytämisen kanssa.

Yhtäältä diakoniatyöntekijöiden kokemuksista saadut tutkimustulokseni osoittavat, miten taloudellisen avun sisältyvät valtautumisen tukemisen ulottuvuudet voivat vahvistaa asiakkaan kansalaisuutta. Toisaalta tukokseni osoittavat sellaisia toimintarakenteiden, kulttuurien ja resurssien puutteita, jotka estävät asiakkaita valtautumasta ja toteuttamasta omaa kansalaisuuttaan (ks. Kiili 2006, 166).[77] Asiakkaan valtautumisen tukeminen diakoniatyössä auttaa havaitsemaan muun muassa, milloin ja miten kansalaisuus on toteutunut asiakkaan kohdalla puutteellisesti. Asiakkaan köyhyys, huono-osaisuus ja marginaalisaatio saattavat johtaa asiakkaan yhteiskunnan reunalle, eriytymiseen valtavirrasta, voimavarojen puutteisiin sekä kuulumattomuuden kokemuksiin, mitkä ovat selkeitä riskejä kansalaisuuden toteutumiselle (vrt. Ritakallio 1991, 112–127).

Diakoniatyössä asiakkaan valtautumisen tukemisella voidaan vahvistaa siis yksilöiden täysivaltaista kansalaisuutta (A2). Käsitän kansalaisuuden diakoniatyön ja diakonian asiakkaan näkökulmista kansalaisoikeuksien ja -velvollisuuksien statuksena, mutta myös liikkeessä olevana ja kehittyvänä kan-

---

[76] Kansalaisuus ei ole puhtaasti sosiologinen tai oikeudellinen käsite, vaan se muodostuu näiden välisestä suhteesta (Isin & Wood 1999, 4).

[77] Kansalaisuus keskustelussa on ollut vallalla kaksi traditiota, joissa yhtäältä painotetaan kansalaisuuden statusta oikeuksina ja toisaalta kansalaisuutta käytäntönä (Lister 1997; 1998; Isin & Wood 1999, 4). Kansalaisuus statuksena tarkoittaa kansalaisen lainsäädännöllisesti turvattua asemaa, jossa oikeuksiksi määritellään kansalais-, poliittiset- ja sosiaaliset oikeudet. Kansalaisuuteen sisältyvä käytännön suunta merkitsee puolestaan kansalaisen aktiivisuutta vaikuttaa oman elämänsä ja mahdollisesti myös laajemmin elinolosuhteidensa parantamiseen. Kansalaisuuden käytännön suuntaan voidaan diakoniatyön yhteydessä liittää myös ajatus siitä, kuinka kansalaisuutta voidaan yksilön ja yhteisöjen tasoilla tukea ja edistää. Kansalaisuus ei siis ole vain oikeuksien ja velvollisuuksien status vaan ennen kaikkea prosessi, joka muuttaa muotoa yksilöllisten tilanteiden, paikallisten kontekstien ja erilaisten sosiaalisten sidosten mukaan (Roth 2000, 28; Valokivi 2008, 68–69). Kansalaisuus tulisi nähdä sekä kansalaisena olemisena että kansalaisena toimimisena.

salaisuutena, jota on mahdollista vahvistaa eri tavoin. Kansalaisuus muuttaa muotoa yksilöllisten tilanteiden, paikallisten kontekstien ja erilaisten sosiaalisten sidosten mukaan (Roth 2000, 28; Valokivi 2008, 68–69). Kansalaisuus liittyy kysymykseen siitä, mitä on olla oman yhteisönsä jäsen (Kiili 2006, 169). Kansalaisuus on identiteetti, joka on muuttuva, moniulotteinen ja dynaaminen (Lister 1997; Kiili 2006).[78]

Diakoniatyöntekijöiden kokemusten liittämistä asiakkaan valtautumisen tukemiseen yhteiskunta-, yhteisö-, yksilö- ja spiritualiteettikonteksteissa voidaan tarkastella myös diakonian asiakkaan kansalaisuuden vahvistamisena (ks. luku 5). Diakoniatyöntekijät voivat vahvistaa asiakkaan kansalaisuutta ensinnäkin suhteessa häneen itseensä, arkielämäänsä, sekä siihen kuuluvien valintojen ja tekojen kontekstissa (A2). Tässä keskeisimpänä vahvistavana tekijänä on asiakkaan ja diakoniatyöntekijän suhde ja siinä toteutuva *kanssakansalaisuus*. Toiseksi diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukeva työ voi vahvistaa asiakkaan kansalaisuutta suhteessa paikallistason hyvinvointipalveluihin sekä muihin yhteisöllisiin ja paikallisiin vuorovaikutus- ja verkostosidoksiin (A2). Kutsun tätä kansalaisuuden vahvistamisen ulottuvuutta *yhteisö- ja paikalliskansalaisuudeksi*. Kolmanneksi diakonian asiakkaan valtautumista voidaan tukea suhteessa yhteiskunnalliseen lainsäädäntöön, sosiaalisten oikeuksien toteutumiseen ja julkiseen palvelujärjestelmään, mikä ilmentää kansalaisuuden vahvistamista erityisesti statuksena (A2). Tämän kansalaisuuden vahvistamisen ulottuvuuden nimeän *yhteiskuntakansalaisuudeksi*.

---

78 Kunnat noudattavat ja toteuttavat kansalaisen perusoikeuksia muun muassa tarjoamalla peruspalveluja. Vuoden 1995 kuntalain 1.3 §:ssä mukaan kunnan toiminnan tulee edistää asukkaiden hyvinvointia. Vuoden 1995 perusoikeusuudistuksen yhteydessä perustuslain tasolle nostettiin kansalaisten taloudelliset, sivistykselliset ja sosiaaliset oikeudet (TSS-oikeudet), joiden toteutuksesta vastaa julkinen valta eli valtio ja kunnat. Kuitenkin käytännön tasolla kunnat vastaavat Suomessa kansalaisten peruspalveluista, sillä kuntien toiminta muodostuu pääosin erityistoimialasta eli lakisääteisistä tehtävistä. Kunnista on pitkälti tullut eduskunnan säätämien sosiaali- ja koulutuspoliittisten tehtävien paikallistason toteuttajia. Kansalaisen rooli kunnassa määrittyy virastojen, laitosten ja muiden toimintojen asiakkaaksi ja kunnallisten palveluiden käyttäjäksi. Kunnallisten toimintojen rahoittajana kuntalainen toimii verojen ja muiden maksujen kautta. Kunnan asukas toimii myös itse osallisena ja päättäjänä, jonka vastuulla on kunnallinen järjestelmän toimintakyky. (Heuru ym. 2008, 41.) Kansalaisella kunnassa on eritasoisia oikeuksia, mutta myös esimerkiksi vastuuta osallistua sellaiseen toimintaan, joka ei näennäisesti tuota yksilölle välttämättä materiaalista hyötyä.

Tutkimustulokseni perusteella kansalaisuuskeskustelua ei voida liittää vain diakonian kanssakansalaisuuden, yhteisö- ja paikalliskansalaisuuden ja yhteiskuntakansalaisuuden teemoihin, vaan tarkastelussa tulee ottaa huomioon myös spiritualiteetin vaikutus. Erilaisten kansalaisuutta rakentavien näkökulmien ja yhteyksien ymmärtäminen on erityisen tärkeää silloin, kun kyseessä on marginaalissa elävien ihmisten kansalaisuus, sen toteutuminen ja tukeminen. Universaalit oikeudet ja velvollisuudet eivät tuota kaikille samanarvoista tai yhtäläistä kansalaisuutta. (Lister 1998.) Diakoniatyöntekijöiden kokemukset spiritualiteetista taloudellisessa avustamisessa tarjoavat mielenkiintoisen näkökulman kansalaisuuden tarkasteluun.

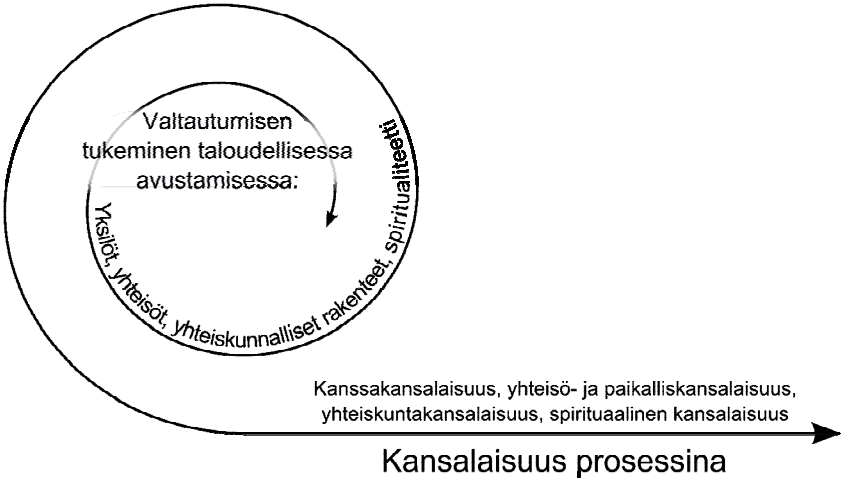
Kuten edellä mainitsin, valtautumisessa on kyse myös spiritualiteetista ja spirituaalisesta valtautumisesta (Ashley 2000, 134–135; Korsgaard 2001). Kansalaisuuskeskustelun valossa spirituaalisen valtautumisen merkitys perustuu ennen kaikkea siihen, että spiritualiteetti sisäisen kasvun voimana voi auttaa yksilöä näkemään itsensä kokonaisvaltaisesti. Ihmisen kokonaisvaltaisuuteen kuuluu spirituaalinen, persoonallinen, sosiaalinen, intellektuaalinen ja fyysinen ulottuvuus. Nämä kaikki ulottuvuudet voivat olla voimavaroja, joita yksilö tarvitsee ja joita hän voi oppia soveltamaan kansalaisuuttaan rakentaessaan. Kansalaisuus on dynaaminen, yksilön kehittymiseen ja oppimiseen liittyvä yksilöllinen ja sosiaalinen prosessi. (King 1989.) Koska spiritualiteetillä ja kansalaisuudella on selkeä yhteys toisiinsa, kutsun spiritualiteetin ja kansalaisuuden yhteenliittymää *spirituaaliseksi kansalaisuudeksi*.

Tutkimustulokseni diakoniatyöntekijöiden spiritualiteetin kokemuksista ja näkemyksistä alleviivaavat sitä, kuinka spiritualiteetti tukee diakoniatyöntekijän kykyä nähdä asiakas ainutlaatuisena yksilönä ja kansalaisena. Diakoniatyöntekijöillä on ”spirituaalista herkkyyttä” kohdata Jumalan luoma ainutlaatuinen ihminen, jolla on syvä ja koskematon ihmisarvo. Spirituaalisen kansalaisuuden merkityksen oivaltaminen voi tarjota ainutlaatuisen mahdollisuuden juuri niiden kansalaisten kuulemiseen ja ymmärtämiseen, jotka eivät muuten näy, kuulu ja vaikuta. Spiritualiteetti paljastaa moninaisten traditioiden, arvojen ja kokemusten pluralismin, joihin asiakkaan kansalaisuus tänä päivänä perustuu. (ks. Canda & Furman 1999, 6–7; 15; Korsgaard 2001; 2004.) Spiritualiteetin avulla ihminen voi rakentaa maailmasuhdettaan, hakea elämäänsä syvällisiä merkityksiä ja luoda oman elämänsä tarinaa. Elämäntarinan luominen merkitsee yksilölle oman identiteettinsä rakentamista, mutta elämäntarinan kautta rakentuvat myös kansalaisidentiteetti ja oman roolin etsiminen juuri kansalaisena. (Roof 2003, 145.)

Käsitys spirituaalisesta kansalaisuudesta antaa syvällisen näkökulman diakoniatyön asiakkaan ja hänen kansalaisuutensa näkemiseen suhteessa muihin ihmisiin, yhteisöihin ja Jumalaan. Se antaa myös näkökulman kansalaisuutta tukevien toimintamuotojen arvioimiseen suhteessa auttamisen arvoihin ja etiikkaan Diakoniatyössä konkretisoituu, miten kansalaisuuteen liittyvät universaalit arvot, kuten tasa-arvo, luottamus, vastavuoroisuus ja yksilön itsekunnioituksen tukeminen, tulevat todeksi ja vaikuttaviksi vasta silloin, kun kansalaiset nähdään suhteessa toisiinsa ja heidän eroavaisuutensa tunnistetaan näiden suhteiden kautta (ks. Lister 1997; Houten & Jacobs 2005). Jos kansalaisuuden arvoja ei nähdä yksilöiden välisten suhteiden valossa, ne saattavat tuottaa ”pakollista altruismia” (Lister 1997, 102). Pakollinen altruismi johtaa tilanteeseen, jossa yhteiskunnan palveluja ja hoivaa ei suunnata aidosti yksilöllisten tarpeiden ja tilanteiden mukaan. Tällöin monista sosiaalisista ongelmista muodostuu samanaikaisesti yhteiskunnan ja esimerkiksi sosiaalisektorin eri toimijoiden välisiä arvokonflikteja. (Lister 1997, 101–102.)

Seuraava kuvio (kuvio 3) havainnollistaa, kuinka diakoniatyöntekijöiden valtautaumisen tukemisen muodot johtavat asiakkaan kansalaisuuden vahvistamisen erilaisiin ulottuvuuksiin.

Kuvio 3. Diakoniatyön monimuotoinen taloudellinen apu valtautumisen tukemisena ja suhteena kansalaisuuden vahvistamiseen



Analysoin ja syvennän diakoniatyöntekijöiden kansalaisuutta vahvistavan auttamistyön käsittelyä erillisartikkelissani, joka pohjautuu tämän väitöskirjatutkimustuloksille. Artikkelissani kysyn, miten diakoniatyöntekijät tukevat taloudellisessa auttamistyössään asiakkaidensa kansalaisuutta ja millainen merkitys taloudellisen auttamisen spiritualiteetilla on asiakkaan kansalaisuuden tukemisessa. (Juntunen 2011b, käsikirjoitus.)[79]

6.2 Diakoniatyön tutkimus ylihuomenna

Diakonian tutkimus on ollut voimakkaassa kasvussa erityisesti 2000-luvulla. Vaikka diakoniaa on pääosin tutkittu teologisten aineiden sisällä, on se herättänyt mielenkiintoa myös muilla tieteenaloilla. Diakonian tutkimuksen kehittämisessä on ollut pääsääntöisesti kaksi linjaa. Ensimmäinen koskee saksalaista esikuvaa, jossa diakonian tutkimus on nähty itsenäisenä tieteenalana. Toisen linjan mukaan diakonian tutkimusta tulisi edistää kaikilla mahdolli-

[79] Kansalaisuuden käsittely diakoniatyön yhteydessä vaatii myös käsitteiden kansalaisuus ja seurakuntalaisuus suhteen määrittelyä. Kuntalaisuuden ja seurakuntalaisuuden ero nousee lähtökohtaisesti esille siinä, että jokainen Suomen kansalainen on jonkin kunnan jäsen. Jäsenyys määräytyy asuinkunnan perusteella (Heuru ym. 2008). Sitä vastoin seurakuntalaisuus määräytyy evankelisluterilaisen kirkon jäsenyyden perusteella, joka saadaan kasteen kautta. Kansalaisuuden näkökulmasta voidaan todeta, että kunnat toteuttavat kansalaisen perusoikeuksia muun muassa tarjoamalla peruspalveluja. Seurakunnat toteuttavat seurakuntalaisen oikeuksia, mutta eivät ole velvoitettuina toteuttamaan tai tukemaan suoranaisesti perustuslaissa säädettyjä kansalaisoikeuksia. Toisaalta esimerkiksi kirkon sosiaalieettinen opetus liittyy merkittävällä tavalla kansalaisuuden tukemiseen ja kansalaisten oikeudenmukaisen kohtelun turvaamiseen (ks. myös Juntunen 2006; Kinnunen 2009). Seurakunnat toimivat myös eri tavoin kuntien palvelujärjestelmän täydentäjinä. Vuoden 1995 kuntalain perusteella kunnilla on mahdollisuus tehdä laajasti yhteistyötä muun muassa seurakuntien kanssa. (Kunta ja seurakunta: yhteistyössä yhteisön hyväksi 2002). Tarkastellessa kansalaisuutta diakoniatyön kontekstissa, on otettava huomioon edellä mainitut kuntien ja seurakuntien toiminta-areenat ja niille kuuluvat omat tehtävänsä. Kansalaisuus erityisesti oikeudellisena statuskysymyksenä määrittyy pääasiassa valtion ja kunnan jäsenyyden ja perusoikeuksien kautta. Kun kansalaisuutta lähestytään esimerkiksi etiikan, kulttuurin tai identiteetin kautta, muodostuu uskonnollisesti kentästä ja spiritualisista ulottuvuuksista erittäin mielenkiintoinen kansalaisuuden tarkastelunäkökulma.

silla tieteenaloilla. (Pokki 2009, 112.) Diakonian tutkimukselle on määritelty kolme vaihtoehtoa (Erikson 2002, 158–159). Ensiksi diakonian tutkimus voi kehittyä omana tieteenalana, toiseksi diakonian tutkimus voi sulautua teologiaan, ja kolmanneksi diakonian tutkimus saattaa johtaa monitiedetutkimukseen. Oma diakoniatiede vaatii systemaattista perustutkimusta ja empiiristä soveltavaa tutkimusta. Diakonian tutkimuksella tai diakoniatieteellä ei ole Suomessa kovin vahvaa identiteettiä. Tämän tutkimuksen sijoitan pääosin diakonian monitiedetutkimukseen. Nojaudun pääasiassa yhteiskuntatieteelliseen ja teologiseen tutkimukseen.

Tutkimukseni tulokset haastavat pohtimaan diakoniatyön koulutukseen sekä profession tieteellistämiseen ja teorian muodostukseen liittyviä kysymyksiä.[80] Taloudellinen auttaminen on voimistunut keskustelun aikana, joka on korostanut diakonian tuottamaa toista tietoa ja joka haastaa niin sanottua virallista huono-osaisuutta ja hyvinvointipolitiikkaa koskevaa tietoa ja tiedon tuotantoa.[81] Haasteena on ollut se, miten diakoniatyöntekijöiden kokemuksellinen tieto, tieto ammatillisesta arjesta ja siellä elävien ihmisten toiminnasta, saadaan vuorovaikutukseen teoreettisen keskustelun kanssa. Miten diakoniassa luodaan työn omaa ajankohtaista käsitteistöä, teoriaa ja tiedettä, joka löytäisi myös tilan tieteiden välisessä keskustelussa? Kokemuksen ja teorian hedelmällinen vuorovaikutus toisi osin yhteistä kieltä ja käsitystä diakoniasta työn omalle kentälle, moniammatillisiin suhteisiin, kuten myös diakoniatyön taloudellisen avun yhteiskunnallisen ja yhteisöllisen merkityksen arvioimiseen. Merkille pantavaa kuitenkin on, että kaiken selittävää yhteistä metasanastoa on tuskin mahdollista löytää. Tärkeää on, että kokemukselliset tarinat niin diakoniatyöntekijöiltä kuin asiakkailta tuotaisiin esille, sillä ne voivat avata herkällä tavalla arkisen elämän ja yhteiskunnan systeemistä monimutkaisuutta.

---

80 Mutka (1998) toteaa sosiaalityön aikalaisanalyysissään, että sosiaalityössä työntekijöiden oman kokemuksen ja tiedonmuodostus on jäänyt sosiaalityön profession tieteellistämisen alle tai on ainakin ristiriidassa sen kanssa. Tällöin sosiaalityön asiantuntijuus on helposti perustunut ”oikeaan tieteelliseen tietoon” ja ”väärään kokemukselliseen tietoon”.

81 Esimerkkinä tutkimukset Leipää vai läsnäoloa (Kettunen 2001); Viimeisellä luukulla (Juntunen ym. 2006); Sairas köyhyys (Kinnunen 2009).

Tutkimukseni punaisena lankana on ollut tarkastella diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudellisesta avustamisesta. Mielenkiintoista olisi lähestyä myös diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia. Tärkeää olisi kiinnittää huomio niihin asiakkaisiin, joiden ääni ja kokemus eivät kuulu, tai joiden kokemus peittyy sosiaalisten ongelmien ja ilmiöiden alle (Valokivi 2008, 42). Millä tavoin diakonian asiakkaat kokevat diakoniatyön auttavan heitä? Millainen kansalaisuuden tukeminen on heille merkityksellistä? Millaiset auttamisen ja tuen prosessit ovat merkittäviä yksilön valtautumiselle ja täysivaltaisen kansalaisuuden kokemuksille?

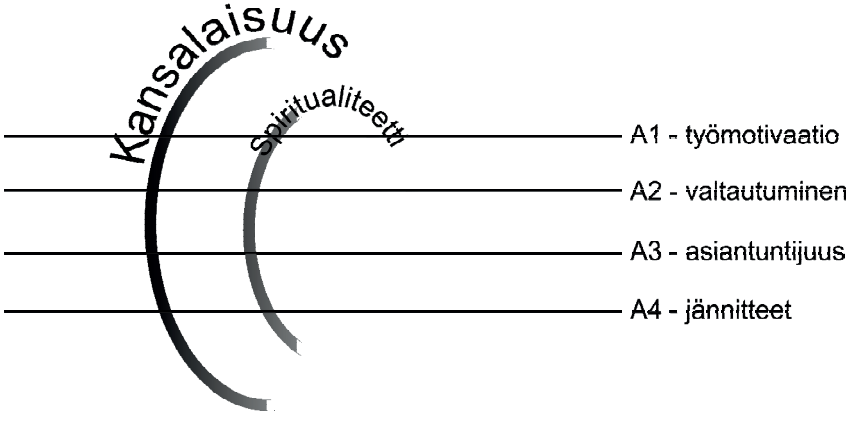
Tämän tutkimuksen tulosten mukaan diakoniatyöntekijät kokevat, ettei heidän työnsä saa aina ymmärrystä omissa työyhteisöissä, eikä tämän vuoksi taloudellista apua pystytä kehittämään. Tulos herättää kysymyksen, miten diakoniatyöntekijöiden omissa työyhteisöissä suhtaudutaan ja asennoidutaan taloudelliseen avustamiseen. Miten seurakuntien työntekijät ja luottamushenkilöt näkevät diakoniatyön taloudellisen auttamisen? Onko taloudellinen auttaminen heille luonteva osa kirkon ja seurakunnan työtä? Mitkä ovat ne perustelut, jos taloudellista apua ei nähdä kirkon työksi?

Tutkimustuloksistani ilmeni, että diakoniatyön taloudellinen avustustyö voi olla jännitteisessä suhteessa muihin paikallisiin hyvinvointityön kentällä toimiviin tahoihin. Diakoniatyön ja muun paikallisen hyvinvointityön toimivuuden näkökulmasta voisi olla perusteltua tarkastella diakoniatyön yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja odotuksia suhteessa diakoniatyöhön ja taloudelliseen avustamiseen. Miten esimerkiksi kunnallisessa sosiaalityössä asennoidutaan diakoniatyön apuun ja millaiset mahdollisuudet eri toimijoilla on yhdessä tukea asiakkaiden valtautumista ja kansalaisuutta? Asiakkaan kansalaisuus määrittyy niin julkisen sektorin areenoilla kuin myös yksityisissä jokapäiväisen elämän eri tilanteissa (Ahponen 1999, 5–6). Huomioon tulisi ottaa kaikki ne kontekstit, joissa diakonian asiakas toimii. Asiakkaan ja hänen kansalaisuutensa tukeminen toteutuu siinä palvelukokonaisuuden kentässä, jossa diakonian asiakas on jollakin tapaa osallisena.

Seuraavassa tutkimuksessani syvennyn diakoniantyöntekijöiden kokemuksiin asiakkaan kansalaisuuden vahvistamisen näkökulmasta. Tämän tutkimuksen osajulkaisujeni tulokset ja teoreettiset näkökulmat avaavat erilaisia lähestymistapoja diakoniatyössä tuettavaan asiakkaan valtautumiseen, joka voi vahvistaa myös hänen kansalaisuuttaan. Analysoin, miten osajulkaisuje-

ni tulokset valtautumisen näkökulmasta läpäisevät kansalaisuuden ja spiritualiteetin teemat. Kansalaisuus on seuraavan tutkimusartikkelini pääkäsite, jonka perustalta pohdin myös spiritualiteetin ja kansalaisuuden suhdetta (ks. kuvio 4.).

Kuvio 4. Kansalaisuus ja spiritualiteetti suhteessa erillisartikkeleitten teemoihin



Seuraavassa tutkimuksessani tarkastelen, miten diakoniatyöntekijät tukevat asiakkaidensa kansalaisuutta jokapäiväisessä elämässä ja arjen tasolla. Kansalaisuuden tukeminen arjen käytäntöjen kautta kertonee myös siitä, miten asiakkaan kansalaisuudessa toteutuvat sosiaaliset oikeudet ja velvollisuudet eli mitä kansalaisuus on statuksena. Kansalaisuuden tutkimus diakonian kontekstissa edellyttää kansalaisuuden käsitteellistä uudelleen arviointia, sillä käsitteet ovat sellaisia, etteivät ne ota huomioon kansalaisuuteen liittyvää moninaisuutta. Kansalaisuus kuitenkin toteutuu aikaan, paikkaan ja tilanteeseen sidotusti (Niiranen 2002, 64–66; Valokivi 2008, 51). Diakoniatyössä ei ole niin ikään määritelty, mitä asiakkaiden kansalaisuus merkitsee diakoniatyön omista lähtökohdista tarkasteltuna. Kansalaisuuden kautta on mahdollisuus hahmottaa diakoniatyön suhdetta asiakkaisiinsa. Se on myös mahdollisuus analysoida sekä diakoniatyön ja kunnan että diakoniatyön ja valtion välistä suhdetta. (Juntunen 2011b, käsikirjoitus.)

Tutkimusaineistot

Aineisto 1: 21 diakoniatyöntekijöiden teemahaastattelua, aineisto kerätty vuosina 2005–2006. Tekijän hallussa.

Aineisto 2: Kysely Espoon ev.lut. seurakuntien diakoniatyöntekijöille, aineisto kerätty 2008. Tekijän hallussa.

Aineisto 3: Diakoniabarometri 2009, aineisto kerätty 2009. Diakoniatutkimuksen seuran (DTS:n) hallussa.

Haastattelu 9.4.2010, Titi Gävert, Kirkon diakoniarahasto. Haastattelun muistiinpanot tekijän hallussa.

Kirjallisuus

Internet:

Diak
2008 Diak on valtakunnallinen ammattikorkeakoulu. http://www.diak.fi/diak. Katsottu 20.3.2008.

Diak
2011 Kirkolliset kelpoisuudet. http://www.diak.fi/kirkolliset-kelpoisuudet. Katsottu 30.7.2011.

Diakonia
2011 Toimijat suomalaisessa diakoniassa. http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp2?open&cid=Content3B2875. Katsottu 11.8.2011.

Diakonia
2011 Mitä on suomalainen diakonia? http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp3?open&cid=Content43EA4D. Katsottu 11.8.2011.

DTS
2010 Diakonian tutkimuksen seura, DTS. http://dts.fi/

Evankelisluterilainen kirkko
2011 Köyhyysryhmä vaatii hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamista seuraavalla hallituskaudella. http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/0/F26DC7D9AAD95F60C225787E003260E9?opendocument&lang=FI. Katsottu 15.5.2011.

HS
2010 Toimeentulotuen hakijoiden määrä kasvoi tuhansilla Helsingissä, 9.3.2010. http://omakaupunki.hs.fi/paakaupunkiseutu/uutiset/toimeentulotuen_hakijoiden_maara_kasvoi_tuhansilla/. Katsottu 5.6.2010.

Kirkon diakoniarahasto
2011 http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content357943. Katsottu 30.8.2011.

Kirkon diakoniarahasto
2010 http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/diakoniarahasto/. Katsottu 14.5.2010.

Kirkkojärjestys
2010 Kirkkojärjestys (1055/1993) http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#L4. KJ 4:3.

Kuntalaki
2010 http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365. Katsottu 17.7.2010.

Kuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstö 2008
2009 http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2009/Tr23_09.pdf. Katsottu 16.6.2010.

Kruip, G.
2007 Introduction. Church and Civil Society. The Role of Christian Churches in the Emerging Countries of Argentina, Mexico, Nigeria and South Africa. http://www.kas.de/db_files/dokumente/veranstaltungsbeitraege/7_dokument_dok_pdf_9863_2.pdf. Katsottu 16.6.2010.

Ritakallio, Veli-Matti
2005 www.utu.fi/media/ajankohtaista/argumentit/köyhyyspaketti.html. Katsottu 24.10.2005.

Sosiaali- ja terveysministeriö
2011 Toimeentulotuki. http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/toimeentulotuki. Katsottu 11.8.2011

Suomen laki: perustuslaki
2010 http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731. Katsottu 18.7.2010.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
1998 Nälkäryhmän vetoomus: Köyhyyden torjuminen saatava hallitusohjelmaan. http://www.evl.fi/kkh/kt/uutiset/jou98/nalkav.htm. Katsottu 19.8.2011.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
2011 Köyhyysryhmä vaatii hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamista seuraavalla hallituskaudella. Katsottu 15.5.2011.

Taloudellisen avustamisen ohjeet
2011 http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content19F928. Katsottu 11.8.2011

Toimeentulotuki 2005
2006 http://www.stakes.fi/NR/rdonlyres/7924ABEB-1973-4C2C-B149-573C17E364B0/0/Tt25_06.pdf. Katsottu 11.8.2011.

Usko, toivo ja rakkaus
2010 http://uskotoivorakkaus.fi/uutisia/lama-pidensi-ruokajonot-helsingin-seurakuntien-diakoniatyossa. Katsottu: 5.4.2010.

Yhteisvastuu
2010 Mikä yhteisvastuu? http://www.yhteisvastuu.fi/index.php?fid=165. Katsottu: 5.5.2010.

Julkaisut:

Ahponen, P.
1999 Introducing Women's Citizenship. Teoksessa: Ahponen P. (toim.) Women's active citizenship. University of Joensuu, Department of Social Policy. Studies in Social Policy 9, 1-11.

Alasuutari, P.
2001 Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anderson, S.C.; Blair, R.G. & Wilson, M.G.
2005 Addressing international social problems: combining indigenous practice, the developmental model, and empowerment. Journal of Baccalaureate Social Work, 11 (1), 16–29.

Anttonen, A. & Sipilä, J.
2000 Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.

Arffman, K.
2009 Hyvinvointivaltion synty ja kerjäämisen katoaminen Pohjoismaissa. Teoksessa: Mäkinen V. & Pessi, A.B. (toim.) Kerjääminen eilen ja tänään. Historiallisia, oikeudellisia ja sosiaalipoliittisia näkökulmia kerjäämiseen. Tampere: Vastapaino, 173–206.

Arnkil, E.
1991 Peilejä: hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä. Sosiaali- ja terveyshallitus. Tutkimuksia; 1991, 5. Helsinki: VAPK-kustannus.

Ashley, M.
2000 Behaviour change and environmental citizenship: a case for spiritual development? International Journal of Children's Spirituality, 5 (2), 131 –145.

Askheim, O. P.
2003 Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. European Journal of Social Work 6 (3), 229–240.

Beresford, P.
2001 Service users, social policy and the future of welfare. Critical Social Policy 21 (4), 494–512.
Bradford, J.
1995 Caring for the whole child: a holistic approach to spirituality. London: The Children's Society.

Buber, M.
1970 I and Thou. New York: Charles Scribners's Sons.

Canda, E.R. & Furman, L.D.
1999 Spiritual diversity in social work practice. The heart of helping. New York: Oxford University Press.

Davie, G.
2007 The sociology of religion. Thousand Oaks, CA: Sage.

Denzin, N.K, & Lincoln, Y.S.
2000 Handbook of qualitative research (2nd edition). California: Sage.

Desforges, C.
1995 How does experience affect theoretical knowledge for teaching? Learning and Instruction, 5, 385–400.

Desivilya, H.S. & Yagil, D.
2005 The role of emotions in conflict management: the case of work teams. International Journal of Conflict Management 16 (1), 55–69.

Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja
2003 Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja. Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto sarja C 2003:9. Helsinki: Kirkkohallitus.

Dijkstra, M. T.M.; van Dierendonck, D. ; Evers, A.; De Dreu, Carsten K.W.
2005 Conflict and well-being at work: the moderating role of personality. Journal of Managerial Psychology 20 (2), 87 - 104.

Dokecki, P. R., O'Gorman, R. T. & Newbrough, J. R.
2001 Toward a community-oriented action research framework for spirituality: Community psychological and theological perspectives. Journal of Community Psychology, 29 (5), 497–518.

Dreu, Carsten K.W.; van Dierendonck, D.; Dijkstra, M. T.M.
2004 Conflict at work and individual well-being. International Journal of Conflict Management 15 (1), 6–26.

Droogers, A.
2007 Beyond secularization versus sacralisation. Lesson from a study Dutch case. Teoksessa: Flangan, K. & Jupp, P. C. (toim.) A Sociology of spirituality. Burington VT: Ashgate, 81–100.

East, J.F.
1999 An empowerment practice model for low-income women. Teoksessa: Shera, W. & Wells, L.M. (toim.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Toronto: Canadian Scholars Press, 142–158.

Eisenhardt, K.M. & Schoonhoven, C.B.
1990 Organizational growth: linking founding team strategy, environment, and growth among U.S. semiconductor ventures, 1978–1988. Administrative Science Quarterly, 35 (3), 504–529.

Elenius, A. & Latvus K.
2007 Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja.

Erikson, K.
2002 Rakkaus – diakoniatieteen ydin ja ethos? Teoksessa: Lahtinen, M. & Toikkanen, T. (toim.) Anno Domini: Diakoniatieteen vuosikirja 2002. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, 155–161.

Eräsaari, R.
2005 Inkluusio, ekskluusio ja integraatio. Kiistakysymysten kartoitusta. Janus, 13 (3), 252–267.

Eskola, J. & Suoranta, J.
1998 Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Flick, U.
2002 An Introduction to qualitative research. London: Sage.

Forma, P.; Heikkilä, M. & Keskitalo, E.
1999 Mikä on kohtuullinen minimi?: vähimmäisturvan taso konsensusmenetelmällä arvioituna. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja; 240. Helsinki: Stakes.

Gagné, M.
2003 The Role of autonomy support and autonomy orientation in the engagement of prosocial behavior. Motivation and Emotion, 27/2003, 199–223.

Gagné, M.& Deci, E. L.
2005 Self-determination theory and work motivation. Journal of Organizational Behavior, 26, 331–362.

Gothóni, Raili & Jantunen, Eila
2010 Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A, tutkimuksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Grönlund, H. & Hiilamo, H.
2005 Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. Yhteiskuntapolitiikka 71 (2), 134–145.

Grönlund, H. & Hiilamo, H.
2006 Diakonian resurssit ja alueellinen tarve. Panostetaanko diakoniaan kunnan huono-osaisuuden mukaan? Diakonian tutkimus 2 /2005, 98–115.

Grönlund, H. & Juntunen, E.
2006 Diakonia hyvinvointijärjestelmän aukkojen tunnistajana ja paikkaajana. Teoksessa: Juntunen, E.; Grönlund, H. & Hiilamo, H. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, 177–185.

Habermas, J.
1976. Tieto ja intressi. Teoksessa: Tuomela, R. & Patoluoto, I. (toim.) Yhteiskuntatieteiden filosofiset perusteet I, Helsinki: Gaudeamus, 118–141.

Hakala P.
2002 Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa: Helosvuori, R.; Koskenvesa, E. Niemelä, P. & Veikkola, J. (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 233–266.

Hall, Stuart
1991 Identiteetti. Tampere: Vastapaino.

Hay, D.
2006 The spirit of the child (with Rebecca Nye) [revised edition]. London & Philadelphia: Jessica Kingsley.

Heelas, P. & Woodhead L.
2005 The spiritual revolution: why religion is giving way to spirituality. Malden, MA: Blackwell.

Heikkilä, M.; Kautto, M. & Teperi, J.
2005 Julkinen hyvinvointivastuu sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Heikkinen, H.; Huttunen, R.; Niglas, K. & Tynjälä, P.
2005 Kartta kasvatustieteen maastosta. Kasvatus, 36 (5), 340–354.

Helander, E.
2005 Spiritualiteetti kirkkososiologian näkökulmasta. Teologinen Aikakauskirja 110 (2005), 247–252.

Helander, V.
1998 Kolmas sektori. Käsitteistöstä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista. Helsinki: Gaudeamus.

Helin, M.
2008 Vapaat kädet. Diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä perustehtävistä ja niiden toteutumisesta Espoossa. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, sosiaalialan koulutusohjelma. Järvenpää: Diak.

Helsingin hiippakunta
2005 Diakonian avustustoiminnan periaatteita. (Ohje). Helsinki.

Henrikson, L.
1998 Naisten terveystyö ja ammatillistumisen politiikka. Stakes, tutkimuksia; 88. Helsinki: Stakes.

Heuru, K.; Mennola, E. & Ryynänen, A.
2008 Kunta – kunnallisen itsehallinnon perusteet. Helsinki: Edita.

Hiilamo H.; Karjalainen, J.; Kautto, M. & Parpo, A.
2004 Tavoitteena kannustavampi toimeentulotuki. Tutkimus toimeentulotuen lakimuutoksista. Tutkimuksia/ Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus; 139. Helsinki: STAKES.

Hiilamo, H; Grönlund, H. & Juntunen, E.
2008 Diakonia tunnistaa ja paikkaa palveluiden puutteita. Hyvinvointikatsaus 2 (2008). Helsinki: Stakes.

Hiilamo, H.
2009 Yhteiskunnalliset muutokset ja diakoniatyön haasteet. Teoksessa: Lahtinen, M. & Toikkanen, T. (toim.) Anno Domini 2009: Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, 43–57.

Hiilamo, H.
2010 Laman uhrien auttaminen diakoniatyössä 1990-luvulla. Diakoniantutkimus 1/2010, 7–26.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H.
2001 Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P.
2004 Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvilammi, T. & Laatu, M.
2008 Johdanto. Teoksessa: Hirvilammi T. & Laatu. M. (toim). Toinen vääryyskirja: lähikuvia sosiaalisista epäkohdista Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 9–40.

Holmes, P.R.
2007 Spirituality. Some disciplinary perspectives. Teoksessa: Flangan, K. & Jupp, P. C. (toim.) A Sociology of spirituality. Burington VT: Ashgate, 23–42.

Honkanen, P.
2006 Työttömien perusturvan ongelmia. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita. Helsinki: KELA.

Houten, D. V. & Jacobs, C.G.
2005 Empowerment of marginals: Strategic paradoxes. Disability & Society, 20 (6), 641–654.

Hyväri, S.
2001 Vallattomuudesta vastuuseen: kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisuja 3/2001. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Hänninen, S.; Karjalainen J. & Lahti, T.
2005 Toinen tieto: kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Hänninen, S. & Karjalainen, J.
2007 Tarve harkinnassa. Teoksessa: Hänninen, S.; Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 157–191.

Hänninen, S.; Karjalainen, J.; Lehtelä, K-M. & Silvasti, T.
2008 Toisten pankki: Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Stakes.

Hänninen, S.
2009 Sairaus ja huono-osaistuminen. Teoksessa Kinnunen K. (toim.) Sairas köyhyys: tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen ev.-lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja, 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus, 230–247.

Iivari, J. & Karjalainen, J.
1999 Diakonian köyhät: epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Stakes, raportteja; 235. Helsinki: Stakes.

Isin, E. & Wood, P.
1999 Citizenship and Identity. London: Sage.

Isopahkala-Bouret, U.
2005 Joy and struggle for renewal: a narrative inquiry into expertise in job transitions. Diss. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia, 201. Helsinki: University of Helsinki.

Isopahkala-Bouret, U.
2008 Asiantuntijuus kokemuksena. Aikuiskasvatus 28 (2), 84–93.

Jehn, K.
1995 A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. Administrative Science Quarterly, 40 (2), 256–282.

Jehn, K.
1997 "A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups". Administrative Science Quarterly 42 (3), 530–557.

Jeppsson Grassman, E & Whitaker, A.
2006 With or without faith: The church of Sweden at a time of transition. OMEGA: Journal of Death and Dying, 53 (1–2), 153–172.

Johnson J.L.
1997 Generalizability in qualitative research. Excavating the discourse. Teoksessa: Morse J. M. (toim.) Completing a qualitative project. Details and dialogue. California: Sage, 191–208.

Juhila, K.
2006 Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, R.
2001 Suunnanmuutos. 1990-luvun poliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, R.
2006 Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Juntunen, E.; Grönlund, H. & Hiilamo, H.
2006 Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus.

Juntunen, E.
2006 Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa: Juntunen, E.; Grönlund, H. & Hiilamo H. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–176.

Juntunen, E.
2007 ”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä. Diakonian tutkimus 2/2007, 87–107.

Juntunen, E.
2009 Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä. Janus 2/2009, 139–155.

Juntunen, E. (toim.)
2009b Diakoniatyö kartalle – Näkökulmia espoolaisen diakoniatyön nykytilaan ja kehittämistarpeisiin. Espoo: Espoon seurakuntayhtymä.

Juntunen, E.
2010 Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta. Aikuiskasvatus 1/2010, 17–29.

Juntunen, E.
2011 Jännitteiden diakonia. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset taloudellisen avustustyön jännitteistä. Teologinen aikakauskirja 1/2011, 2–20.

Juntunen, E.
2011b Diakoniatyön taloudellinen apu kansalaisuuden vahvistajana. Artikkelin käsikirjoitus. Tekijän hallussa.

Kainulainen, S.
2006 Hyvinvointivaltio ei turvaa hyvinvointia kaikille. Teoksessa: Helne, T. & Laatu, M. (toim.) Vääryyskirja. Kelan Tutkimusosasto, Helsinki, 77–85.

Kainulainen, S.; Karjalainen, J. & Kinnunen, K.
2009 Kirkon diakoniarahastosta avustusta hakeneiden elinehdot ja terveydentila. Teoksessa Kinnunen, K. (toim.) Sairas köyhyys: tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen ev.-lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja, 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus, 179–197.

Kallunki, V.; Pesonen, H. & Yeung, A.B.
2006 Kirkon paikka paikkaajana? Diakonian kuntayhteistyö kirkon aseman osoittajana. Teologinen aikakauskirja 5/2006, 449–467.

Kallunki, V.
2008 Kirkon etuoikeus vai modernia yhteistyötä? Kuntien ja seurakuntien yhteistyö sosiaali- ja kasvatustyössä. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 3/08, 289–318.

Kallunki, V.
2010 Yhteisön ja yhteiskunnan ehdoilla: Seurakuntien ja kuntien yhteistyö vuorovaikutuksen näkökulmasta. Diss. Helsinki: Käytännöllisen teologian laitos.

Kansanaho, E. & Hissa P.
1979 Palveleva kirkko. Diakonian oppikirja. Pieksämäki: Sisälähetysseuran kirjapaino Raamattutalo.

Karisto, A.; Takala. P. & Haapola, I.
1998 Matkalla nykyaikaan: elintason, elämäntavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa. Porvoo: WSOY.

Karjalainen, J.
2000 Ruokapankkien paikallinen vaikuttavuus. Teoksessa: Heikkilä, M.; Karjalainen, J. & Malkavaara, M.(toim). Kirkonkirjat köyhyydestä. Kirkkopalvelujen julkaisuja nro 5. Helsinki: Kirkkopalvelut, 267–290.

Karjalainen, J.
2004 Harkintaa kautta aikojen. Teoksessa: Hiilamo H. ym. (toim.) Tavoitteena kannustavampi toimeentulotuki. Tutkimus toimeentulotuen lakimuutoksista. Tutkimuksia / Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus; 139. Helsinki: STAKES, 117–126.

Karjalainen, V. & Lahti, T.
2005 Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa: Hänninen, S.; Karjalainen, J. & Lahti, T. (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huonoosaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 271–292.

Karvinen, S.
1996 Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet; 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Keltto, H. & Koivisto, S.
2000 Diakoniavastaanottojen asiakkaat Helsingin hiippakunnassa. Opinnäytetyö. Helsinki: Diakonian ammattikorkeakoulu.

Keskitalo, E.; Heikkilä, M.& Laaksonen, S.
1998 Toimeentulotuen muutokset. Vuoden 1998 perusturvamuutosten arviointitutkimuksen loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kettunen, P.
2001 Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Kirkon tutkimuskeskus, sarja A, nro 76. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Kiilakoski, T. & Oravakangas, A.
2010 Koulutus tuotantokoneistona? Tulostavoitteinen koulutuspolitiikka kriittisen teorian valossa. Kasvatus & Aika 4 (1) 2010, 7–25.

Kiili, J.
2006 Lasten osallistumisen voimavarat: tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Jyväskylä studies in education, psychology and social research; 283. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

King, U.
1989 Women and spirituality. Voices of protest and promise. London: Macmillan.

Kinnunen, K.
2009 Sairas köyhyys: tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen ev.-lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja, 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus.

Kirkkohallitus
2007 Diakoniatyöntekijöiden ydinosaamiskuvaus. Helsinki: Kirkkohallitus.

Kohti yhteistä hyvää
1999 Suomen evankelis-luterilaisen kirkon piispojen puheenvuoro hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuudesta. Teoksessa: Heikkilä, M.; Karjalainen, J. & Malkavaara, M. (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Kirkkopalvelujen julkaisuja 5. Helsinki: Kirkkopalvelut, 313–342.

Koivunen, N. & Parviainen, J.
2004 Kollektiivinen asiantuntijuus – kymmenen kysymystä. Tutkijat Jaana Parviainen ja Niina Koivunen vastaavat. Tampereen yliopisto. Verkkodokumentti:
http://www.uta.fi/tutkimus/liike/seminaari030604/parviainen.pdf.
20.6.2009.

Konttinen, E.
1997 Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa. Teoksessa: Kirjonen, J.; Remes, P. & Eteläpelto, A. (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos: Jyväskylä, 48–61.

Korsgaard, O.; Walters S. & Anderssen R.
2001 Learning for democratic citizenship. Copenhagen: Association for World Education and The Danish University of Education.

Korsgaard, O.
2004 Citizenship, identity and democratic education. Denmark: Danish University of Education.

Kortteinen, M.
2005 Ymmärtämisen ongelma eettisenä ongelmana kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Teoksessa: Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset. Kutsuseminaari 2.5.2005. Työpapereita 4/2005. Helsinki: Stakes, 28–32.

Koskenvesa E.
2002 Diakonia kirkon elämässä ja toiminnassa. Teoksessa: Helosvuori R.; Koskenvesa E.; Niemelä, P. & Veikkola, J. (toim.) Diakonian käsikirja. Kirjapaja Oy, 35–58.

Kosonen, P.A.
2005 Sosiaalialan ja hoitotyön asiantuntijuuden kehitysehdot ja opiskelijavalinta. Jyväskylä studies in education, psychology and social research; 271. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kotila, H.
2005 Spiritus Dei in naribus meis: Spiritualiteetin käsite aikamme uskonnollisuuden tulkkina. Teologinen Aikakauskirja 110, 195–204.

Kuivalainen, S.
2009 Kerjääminen sosiaalipoliittisena kysymyksenä. Teoksessa: Mäkinen, V. & Pessi, A.B. (toim.) Kerjääminen eilen ja tänään. Historiallisia, oikeudellisia ja sosiaalipoliittisia näkökulmia kerjäämiseen. Tampere: Vastapaino.

Kultalahti, O.
1990 Yhteiskunta ja Alue; Johdatus alueelliseen ajattelutapaan. Jyväskylä: Gummerus.

Kuronen, M.
2004 Valtaistumista vai voimavaraistumista – Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa: Kuronen, M.; Granfelt, R., Nyqvist, L. & Petrelius, P. (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, 277–296.

Kyngäs, H. & Vanhanen L.
1999 Sisällön analyysi. Hoitotiede 11(1), 3–12.

Laajarinne, A.J.
1965 Tee sinä samoin. Seurakuntadiakonian käsikirja. Helsinki: Otava.

Laine, T.
2001 Miten kokemusta voi tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–43.

Lapinoja, K. P. & Heikkinen, H. L. T.
2006 Autonomia ja opettajan ammatillisuus. Teoksessa Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen vuosikirja 46. Helsinki: Kansanvalistusseura, 144–162.

Latvala, E. & Vanhala-Nuutinen, L.
2001 Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa: Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY, 21–40.

Latvus, K.
2004 Etsivän diakonian historiaa ja uusia työmenetelmiä. Diakonian tutkimus 1/2004, 23–36.

Lehtinen, S.
2003 Seurakunta ja EU-projektit: Suomen evankelis-luterilaiset seurakunnat Euroopan sosiaalirahaston projekteissa 1995–1999. HYTTK: Kirkkososiologian pro gradu -työ.

Lincoln Y.S. & Cuba E.G.
1985 Naturalistic Inquiry. California: Sage.

Lister, R.
1997 Citizenship: Feminist perspectives. Basingstoke: Macmillan.

Lister, R.
1998 In from the margins: Citizenship, exclusion and inclusion. Teoksessa: Barry, M. & Hallet, C. (toim.) Social exclusion and social work. Issues on theory, policy and practice. Dorset: Russel House Publishing, 26–38.

Läsnäolon kirkko
2002 Läsnäolon kirkko. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon missio, visio ja strategia 2010. Kirkon keskusrahaston rahoittaman toiminnan painopisteet. Helsinki: Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto. Sarja C 2002:5.

MacKinlay, E.
2006 Spiritual growth and care in the fourth age of life. London: Jessica Kingsley.

Malkavaara, M.
2002 Sodasta laman kynnykselle – köyhyys ja diakonia hyvinvointivaltiota rakennettaessa. Teoksessa: Mäkinen, V. (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy, 221–260.

Malkavaara, M.
2007 Suomalaisen diakoniatyön taustat ja nykytilanne. Teoksessa: Latvus, K. & Elenius, A. (toim.) Auttamisen teologia. Kirjapaja, Helsinki, 83–121.

Malkavaara, M.
2009 Diakonian 140 vuotta Suomessa. Teoksessa: Lahtinen, M; Pohjolainen, T. & Toikkanen, T. (toim.) Anno domini 2009: Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, 324–343.

Mason, J.
2002 Qualitative Researching. London: Sage.

Matthies, A-L.
1996 Hyvinvoinnin sekatalous ja suomalaiset välittävät organisaatiot. Teoksessa: Matthies, A-L.; Kotakari, U. & Nylund, M. (toim.) Välittävät verkostot. Helsinki: Vastapaino, 11–29.

Matthies A-L.
2008 Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan murroksessa. Teoksessa: Roivainen I.; Nylund M.; Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö kansalaisen vai asiakkaan asialla? Juva: PSkustannus, 61–79.

McGrath, A.
2001 Christian theology: an introduction. Malden, MA: Blackwell Publishers.

Metsämuuronen, J.
2006 Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Ky.

Mieg, H.A.
2001 The social psychology of expertise. Case studies in research,professional domains, and expertise roles. Mahwah: Erlbaum.

Miles, M.B. & Huberman A.M.
1994 An Expanded Sourcebook. Qualitative data analysis. London: SAGE.

Miley, K and DuBois, B.
1999 Empowering processes for social work practice. Teoksessa: Shera, W. & Wells L. (toim.) Empowerment practice in social work: Developing richer conceptual foundations. Toronto: Canadian Scholars' Press, 2–12.

Mustakallio, H.
2002 Köyhät, sairaat ja kirkko. Suomalaista diakoniaa 1800-luvulta 1940-luvulle. Teoksessa: Mäkinen V. (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Atena Kustannus Oy. Jyväskylä. 197–220.

Mutka, U.
1998 Sosiaalityön neljäs käänne. Jyväskylä: SoPhi.

Mäntysaari, M.
2006 Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa: Helne, T. & Laatu, M. (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Määttä, T.
2004 ”Sinne missä hätä on suurin.” Lakisääteinen diakoniatyö Kalajoen rovastikunnassa 1944–1982. Suomen kirkkohistoriallisen seuran toimituksia, 192. Helsinki: Suomen kirkkohistoriallinen seura.

Nash, M. & Stewart, B.
2002 Spirituality and social care: contributing to personal and community well-being. United Kingdom: Jessica Kingsley Publishers.

Niiranen, V.
2002 Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: Juhila, K.; Forsberg, H. & Roivanen, I. (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.

Nikkanen P.
1997 Muuttuvan oppilaitoksen visio. Teoksessa: Nikkanen, P. & Mäkinen, R. (toim.) Ammatillisen koulutuksen kehittäminen. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitoksen julkaisusarja B. Teoriaa ja käytäntöä 93: 35–42.

Nye, R. & Hay D.
1996 Identifying children‘s spirituality: How do you start without a starting point. British Journal of Religious Education, 18 (3), 144–154.

Nylund, M.
2000 Varieties of mutual support and voluntary action – A Study of finnish self-help groups and volunteers. Helsinki: Finnish Federation for Social Welfare and Health.

Oravasaari, T.
2009 Diakoniabarometri 2009. Esitelmä diakoniatyöntekijöiden päivillä 22.9.2009. Esitelmä tekijän hallussa.

Ortiz, L. & Smith, G.
1999 The role of spirituality in empowerment practice. Teoksessa Wes S. & Lilian M. W. (toim.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks.Toronto: Canadian Scholars Press, 307–319.

Paajanen, T.
2008 Diakonia ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä. Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana. Pro gradu-tutkielma, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pargament, K.
1999 The psychology of religion and spirituality? Yes and no. The International Journal for the Psychology of Religion, 9 (1), 3–16.

Pargament, K.
2007 Spiritually integrated psychotherapy: Understanding and addressing the sacred. New York: Guilford Press.

Parker, S.; Fook, J. & Pease, B.
1999 Empowerment: The Modern social work concept par excellence. Teoksessa: Pease, B. & Fook, J. (toim.) Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives. London: Routledge, 150–157.

Perry, A. V., & Rolland, J. S.
1999 Spirituality expressed in community action and social justice: A therapeutic means to liberation and hope. Teoksessa: Walsh, F. (toim.) Spiritual resources in family therapy. New York NY: The Guilford Press, 272–292.

Perttula, J.
1995 Kokemuksen tutkimuksen luotettavuudesta. Kasvatus 26 (1995), 39–47.

Pessi, A.B & Saari, J.
2008 Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa. Helsinki: STKL.

Pessi, A.B. & Saari, J.
2009 Kollektiiviset muistot ja hyvinvointipolitiikan tulevaisuus – hyvinvointivaltion ja diakoniatyön muuttuvat suhteet ja tulkinnat. Diakonian tutkimus 2/2009, 77–96.

Pohjola, A.
1993 Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa: Granfelt R.; Jokiranta H.; Karvinen, S.; Matthies A-L. & Pohjola, A. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 53–95.

Pohjola, A.
2007 Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa: Vesterinen, K. (toim.) Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 6–18.

Pokki, T.
2009 Diakonian tutkimusta vai diakoniatiedettä. Suomessa 2000-luvulla käyty keskustelu diakonian tutkimuksesta tutkimuksen alana. Diakonian tutkimus 2/2009, 111–132.

Priem, R.L. & Price, K.H.
1991 Process and outcome expectations for the dialectical inquiry, Devil's advocacy, and consensus techniques of strategic decision making. Group and Organization Studies, 16 (2), 206–225.

Pyykkö, R.
2004 Valtion ja kirkon välissä: ammatillisen seurakuntadiakonian muotoutuminen. Teoksessa: Henriksson, L. & Wrede, L. (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Yliopistopaino, 110–143.

Pyykkö, R.
2007 Yhdessä kirkon virassa? Diakoniatyön paikan määrittely kirkon virkarakennekeskustelussa. Diakonian tutkimuksen aikakauskirja 2/2007, 109–136.

Rauhala, L.
1993 Eksistentiaalinen fenomenologia hermeneuttisen tieteenfilosofian menetelmänä. Maailmankuvan kokonaisrakenteen erittelyä ihmistä koskevien tieteiden kysymyksissä. Filosofisia tutkimuksia Tampereen yliopistosta, 41. Tampere: Tampereen yliopisto.

Rauhala, L.
2005 Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Yliopistopaino.

Raunio, A.
2003 Onko olemassa luterilaista spiritualiteettia? Teoksessa: Vainio, O-P. (toim.) Johdatus luterilaisen spiritualiteetin teologiaan. Helsinki: Kirjapaja, 11–36.

Raunio, K.
2000 Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rinne, H.
2006 Ihanteena vapaaehtoisuus. Diakoniatyö Porvoon hiippakunnan seurakunnissa, erityisesti Iitin ja Tampereen rovastikunnissa vuosina 1897–1923. Diss. Helsinki: Suomen kirkkohistoriallinen seura.

Ritakallio, V-M.
1991 Köyhyys ei tule yksin: tutkimus hyvinvointipuutteiden kasautumisesta toimeentulotukiasiakkaille. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.

Roivainen, I.
2003 Diakonian erityisyys sosiaalityössä. Teoksessa: Lahtinen, M. & Toikkanen, T. (toim.) Anno Domini: Diakoniatieteen vuosikirja 2003. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, 27–36.

Roivainen, I.
2008a Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä. Teoksessa: Roivainen, I.; Nylund, M.; Korkiamäki, R.; & Raitakari, S. (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö – kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 25–42.

Roivainen, I.
2008b Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 253–281.

Roof, W. C.
2003 Religion and spirituality. Toward an integrated analysis. Teoksessa: Dillon, M. (toim.) Handbook for the sociology of religion. Cambridge: Cambridge university press, 137–150.

Rose, M. S.
2003 Sosiaalityön missio. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 193–205.

Roth, R.
2000 Changes in new local policies in European cities - time of civil society? Teoksessa: Matthies, A-L.; Järvelä, M. & Ward, D. (toim.) From social exclusion to participation. Department of social sciences and philosophy, working papers 106. Jyväskylä: University of Jyväskylä, 19–39.

Ryan, R.M. & Deci, E.L.
2000 Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being. American Psychologist, 55 (2000), 68–78.

Räsänen, P.
2006 Tulkintaan liittyvän mielivallan ratkaisuyrityksiä laadullisessa analyysissa. Janus 14 (2), 167–173.

Rättyä, L.
2009 Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet, 179. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Röpelinen, A-M.
2008 Lähiötyö lapsiperheiden parissa – mukavaa puuhastelua vai ongelmiin tarttumista? Teoksessa: Roivainen, I.; Nylund, M.; Korkiamäki, R.; & Raitakari, S. (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö – kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 127–139.

Saarela, Tiina
2005 Taloudellinen avustaminen diakoniassa. 91–102. Kaaos kukkarossa ja mielessä. Opas-projektin julkaisuja.

Saari, J.; Kainulainen, S. & Yeung, A.B.
2005 Altruismi. Antamisen lahja Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Helsinki: Yliopistopaino.

Salmi, P.
2001 Seurakunnan hengellistä työtä tekevien työmotivaatio. Espoo: Johtamistaidon opisto JTO. JTO-tutkimuksia sarja; 14.

Salonen, A.S.
2009 Suomalainen hyvinvointiyhteiskunta ruoka-avun asiakkaan näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto: teologinen tiedekunta, käytännöllisen teologian laitos.

Satka, M.
1993 Kansalaiskeskeinen sosiaalityö. Utopia ja vaihtoehto. Sosiaalityö, 20 (3), 23–26.

Satka, M.
1994 Sosiaalinen työ – peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jaakkola J. Pulma, P.; Satka, M. & Urponen, K. (toim.) Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Sosiaaliturvan keskusliitto, Helsinki. 261–339.

Satka, M.
1995 Making social citizenship. Conceptual practices from the finnish poor law to professional social work. University of Jyväskylä: SoPhi.

Sennett, R.
2004 Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Tampere: Vastapaino.

Silverman, D.
2003 Doing qualitative research: a practical handbook. London: Sage.

Simon, B.L.
1994 The empowerment tradition in American social work: a history. New York: Columbia University Press.

Sipiläinen, I.
1996. Kansankirkon haasteet. Teoksessa: Matthies A-L.; Kotakari, U. & Nylund, M. (toim) Välittävät verkostot. Jyväskylä: Vastapaino ja kirjoittajat. 49–50.

SOMERA-toimikunta
2002 Sosiaalimenojen kehitys pitkällä aikavälillä. SOMERA-toimikunnan taustaraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö
2007 Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Stake, R.E.
1995 The art of case study research: perspectives on practice. Thousand Oaks (Calif.): Sage.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
2002 Läsnäolon kirkko. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon missio, visio ja strategia 2010. Kirkon keskusrahaston rahoittaman toiminnan

painopisteet. Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto. Sarja C 2002:5. Helsinki: kirkkohallitus.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
2006 Kirkon tilastollinen vuosikirja 2005. Kirkkohallituksen erillisjulkaisuja. Helsinki: Kirkkohallitus.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
2008 Monikasvoinen kirkko: Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004–2007. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
2009 Kirkon tilastollinen vuosikirja 2008. Kirkkohallituksen erillisjulkaisuja. Helsinki: Kirkkohallitus.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
2010 Kirkon tilastollinen vuosikirja 2009. Kirkkohallituksen erillisjulkaisuja. Helsinki: Kirkkohallitus.

Suomen evankelisluterilainen kirkko
2010 Meidän kirkko – Välittävä yhteisö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian ja yhteiskuntatyön linjaus 2015. Helsinki: Kirkkohallitus.

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkolaki (1054/1993) ja -järjestys (1055/1993).

Suomen kuntaliitto & Kirkkohallitus
2002 Kunta ja seurakunta: yhteistyössä yhteisön hyväksi. Praksis – tiedosta toimeen; nro 8. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Suominen, K.
2009 Sosiaalitoimistosta diakoniavastaanotolle – toimeentulotukiasiakkaiden ohjaaminen diakonian avun piiriin. Diakonian tutkimus 2 (2009), 97–110.

Sutinen, J.
2000 Kun Isä imuroi sirpaleetkin. Kysymys Jumalan universaalista rakkaudesta. Teoksessa: Helosvuori, R.; Inkala, K.; Lappalainen, L.; Snellman, E. & Sutinen. J. (toim.) Kyllä Jumala on armokas. Kirkon kehitysvammaistyön vaiheista ja erityiskysymyksistä. Diakonia ry, Helsinki, 145–152.

Syrjälä L.; Ahonen S.; Syrjäläinen, E. & Saari, S.
1995 Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.

Syrjäläinen, E.
1995 Kouluetnografian toteuttaminen. Teoksessa: Syrjälä, L.; Ahonen, S.; Syrjäläinen, E. & Saari, S. (toim.) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä, 79–104.

Thomas, K.W.
1992 Conflict and negotiation processes in organizations. Teoksessa: Dunnette, M. D. & Hough, L. M. (toim.) Handbook of industrial and organizational psychology. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 651–718.

Tjosvold, D.
2007 The conflict-positive organization: it depends upon us. Journal of Organizational Behavior 29 (1), 19–28.

Toikko, T.
2005 Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Jyväskylä: Vastapaino.

Tsokkinen, A.
2010 Diakonian tutkimuksen talossa. Diakonian tutkimus 1/2010, 81–82.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A.
2004 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Ubani, M.
2005 Spirituaalinen maailmasuhde: Spirituaalinen kokeminen Buberin todellisuuskästysten valossa. Teologinen aikakauskirja, 110 (2005), 321–331.

Urponen, K.
1994 Huoltoyhteiskunnasta hyvinvointivaltioon. Teoksessa: Jaakkola, J.; Pulma, P.; Satka, M. & Urponen, K.: Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisten sosiaalisen turvan historia. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki, 163–260.

Vaarama, M.
2011 Prologi. Sosiaalipolitiikan nykytila. Teoksessa: Palola, E. & Karjalainen, V. (toim.) Sosiaalipolitiikka – hukassa vai uuden jäljillä. Helsinki: THL, 15-29.

Valokivi, H.
2008 Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Diss. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1286.

Valtonen, M.
2009 Kertomuksia kirkon työntekijäksi kasvamisesta: kirkon nuorisotyönohjaajiksi opiskelevien spiritualiteetin ja ammatillisen identiteetin muotoutuminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A, Tutkimuksia, 23. Diss. Helsinki: Diak.

Vartiainen, M. & Nurmela, K.
2002 Tavoitteet ja tulkinnat: motivaatio ja palkitseminen työelämässä. Teoksessa Salmela-Aro, K. & Nurmi J.-E. (toim.) Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: Atena, 188–212.

Yeung, A.B.
2003 The Re-emergence of the church in the finish public life? Christian social work as an indicator of the public status of the church. Journal of Contemporary Religion 2 (2003), 197–211.

Yeung, A. B.
2004 Individually together. Volunteering in late modernity: Social work in the finnish church. Diss. Helsinki: The Finnish Federation for Social Welfare and Health

Yeung, A. B.
2006 Diakonia hyvinvointivaltion puolustajana? Terveisiä diakoniatyöntekijöiden perspektiivistä. Diakonian tutkimus 1/2006, 39–43.

Yeung, A. B.
2007 Diakonia ristipaineiden aallokossa. – Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. Diakonian tutkimus 1/2007, 5–25.

Osajulkaisut

Tähän väitöstyöhön kuuluvat seuraavat osajulkaisut:

Artikkeli 1:
Juntunen, E. (2007). ”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden motivaatio taloudelliseen auttamiseen. Diakonian tutkimusaikakauskirja 2 (2007), 87–108.

Artikkeli 2:
Juntunen, E. (2009). Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä. Janus 17 (2), 139–155.

Artikkeli 3:
Juntunen, E. (2010). Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta. Aikuiskasvatus 1 (2010), 17–29.

Artikkeli 4:
Juntunen, E. (2011). Jännitteiden diakonia. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset taloudellisen avustustyön jännitteistä. Teologinen aikakauskirja 1 (2011), 2–20.

ARTIKKELI

ELINA JUNTUNEN

”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä

Johdanto

Suomen evankelisluterilaisen kirkon sosiaalisella työllä, ja erityisesti diakoniatyöllä, on reagoitu maan sosiaalisiin ja taloudellisiin muutoksiin tilannekohtaisesti (Yeung 2003, 216). Hiljattain ilmestyneissä tutkimuksissa havaittiin, että diakoniatyön avustusmuotojen laajuus ja kohdentuminen eivät ole sattumanvaraisia, vaan ne kohdentuvat alueen huono-osaisuuden mukaan. Diakoniatyöllä on erityisen paljon asiakkaita niissä kunnissa, joissa on korkea työttömyys ja muutoinkin paljon huono-osaisuutta. (Grönlund & Hiilamo 2005; 2006.)

Taloudellisesta avustamisesta on muodostunut keskeinen osa seurakunta-diakonian avustusmuotoja muun muassa työttömyyteen liittyvissä kysymyksissä. Taloudellisen avun määrä lisääntyi nopeasti lamavuosina 1990-luvulla, ja se on jäänyt pysyväksi osaksi diakoniatyötä. Taloudellisiin avustuksiin seurakunnat käyttivät vuonna 2005 yhteensä noin 2,9 miljoonaa euroa, ja apua myönnettiin noin 32 500 kertaa. Ruoka-apuun seurakunnat käyttivät vuonna 2005 noin 2,3 miljoonaa euroa. Apua jaettiin tällöin yhteensä 126 500 kertaa. (*Kirkon tilastollinen vuosikirja* 2005.)

Diakoniatyön taloudellista apua ei voi kuitenkaan tarkastella pelkästään tilastollisten lukujen valossa. Apuun liittyy huomattavan paljon muun muassa erilaista neuvontaa ja ohjausta sekä asiakkaan jaksamisen tukemista. Avun asema osana diakoniatyön kokonaisuutta on moninainen. (Juntunen 2006, 93.) Yhtäältä taloudellinen apu voidaan nähdä yksittäisenä diakoniatyön muotona, joka tapahtuu pää-

asiassa asiakasvastaanotoilla. Toisaalta apu on monisäikeisesti kiinni diakoniatyön eri aloissa. Taloudellinen auttaminen voi olla esimerkiksi osana niin perhe- kuin vanhustyötä.

Taloudellinen avustaminen on tuonut diakoniatyöntekijöille runsaasti uusia tehtäviä. Heihin kohdistuvat vaatimukset ja haasteet ovat kasvaneet. Uusien vaatimusten ytimessä ovat olleet erityisesti diakonian asiakaskunnan moninaistuminen, asiakkaiden ongelmien syveneminen sekä taloudellisten ja sosiaalisten avustusmuotojen lisääntyminen ja uusien tukimuotojen kehittäminen. (Kettunen 2001, 14–17.) Taloudellinen apu osana diakoniatyötä on nähty myös ongelmalliseksi ainakin silloin, jos apua pidetään sosiaalitoimen tukimuotojen jatkeena (Kettunen 2001, 192). Diakonian taloudellisen avun kasvu ja siihen liittyvät muiden tehtävien monimuotoisuus ja jopa ristipaineisuus saavat tässä artikkelissa kysymään, mikä motivoi diakoniatyöntekijöitä toteuttamaan taloudellista avustustyötä.

Tässä artikkelissa lähestytään taloudellisen avun motivaatioita diakoniatyöntekijöiden kokemusten kautta. Motivaatioiden selvittämiseksi on kartoitettava seurakuntadiakonian taloudellisen avun kokonaisuus (ks. seuraava luku). Diakoniatyöntekijöiden työmotivaatiosta tai taloudellisen avustamistyön motiiveista on hyvin vähän tutkimustietoa. Lea Rättyän lisensiaatintyö koskee diakoniatyöntekijöiden työssä viihtymistä, jossa keskeisenä näkökulmana on myös työntekijöiden motivaation yhteys työssä viihtymiseen ja jaksamiseen. Diakoniatyöntekijöiden motivaatiota tukevat muun muassa asiakkaiden kokonaisvaltainen kohtaaminen ja onnistumisen tunne työtehtävissä (Rättyä 2004). Tutkimuksia on tehty seurakunnan hengellisten työntekijöiden (Salmi 2001) sekä pappien ja kanttoreiden (Niemi & Palmu 2006) työmotivaatiosta. Myös muiden alojen toimihenkilöiden työmotivaatiosta on useita kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia, kuten esimerkiksi opettajien (esim. Evans 1998; Räisänen 1996) ja esimiestehtävissä toimivien motivaatiosta (esim. Kärkkäinen 2005; Steers ym. 2005).

Henkinen ja hengellinen apu seurakuntadiakonian taloudellisen avun keskiössä

Seurakuntadiakonian taloudelliseen apuun liittyviä kotimaisia tutkimuksia on tehty jonkin verran viime vuosina. Tutkimuksissa on selvitetty esimerkiksi diakoniatyön yhteiskunnallisen aseman muutosta laman jälkeen (Malkavaara 2002), diakoniara-

haston toimintaa (Gothóni 2006) ja diakonian taloudellisen avun asiakkaiden taustoja (Kettunen 2001; Iivari & Karjalainen 1999). Tuoreimmat tutkimukset koskevat diakoniatyön yhteyttä alueelliseen huono-osaisuuteen (Grönlund & Hiilamo 2005, 2006) ja diakonian erilaisia yhteistyömuotoja julkisen sektorin kanssa (Kallunki, Pesonen & Yeung 2006; Yeung 2006). Taloudellisen avun sisällöllisiä muotoja on kartoitettu laajemmin *Viimeisellä luukulla* -tutkimuksessa (Juntunen 2006). Evankelisluterilaisen kirkon sosiaalisesta työstä on olemassa myös kansainvälistä tutkimusta, jota on tehty erityisesti Ruotsissa (esim. Engel 2006; Jeppsson Grassman 2001; Bäckström 2001).

Viimeisellä luukulla -tutkimuksessa diakoniatyön taloudellisen auttamisen kokonaisuuden havaittiin muodostuvan kuudesta erilaisesta auttamisen osa-alueesta. Diakoniatyöntekijöiden haastattelujen avulla kerätty tutkimusaineisto osoitti, että taloudelliseen apuun kuuluu aineellisen avun lisäksi myös henkisiä ja hengellisiä avustamisen muotoja, kuten kuviosta yksi voi havaita.

Aineellinen apu	**Viran-omaisyhteis-työ**	**Neuvonta ja ohjaus**	**Keskustelu ja myötäelä-minen**	**Rohkaise-minen ja kan-nustaminen**	**Hengellinen auttaminen**
Osto-osoitukset Laskujen maksaminen Ruoka-apu Diakonia-rahastot	Asiakkaan taloudellisen tilanteen sel-vittäminen Asiakkaan sosiaalitur-vatilanteen selvittäminen Maksusi-toumuksista sopiminen Yhteiset palaverit ja koulutukset	Ohjaaminen eri auttajata-hojen luokse Sosiaali-etuuksia ja -palveluja koskeva neuvonta Taloussuun-nittelu ja -neuvonta	Perehtyminen asiakkaan kokonais-valtaiseen elämäntilan-teeseen Välittämisen ja arvostuk-sen osoitta-minen	Rohkaisemi-nen talousasi-oiden hoitoon ja yhteyden-ottoihin eri viranomaisiin Kannustami-nen koulu-tukseen ja työelämään Sosiaalisen verkoston rakentamisen tukeminen	Taloudellinen auttaminen kokonaisuu-dessaan Sielunhoidol-linen keskus-telu Rukous Ohjaaminen seurakunnan tilaisuuksiin

AINEELLINEN HENKINEN HENGELLINEN

KUVIO 1. Diakonian taloudellisen auttamisen elementit (Juntunen 2006, 79)

Kuvion yksi mukaan taloudellisen avun keinoja ovat aineellinen apu, viranomaisyhteistyö, neuvonta ja ohjaus, keskustelu ja myötäeläminen, rohkaisu ja kannustaminen sekä hengellinen auttaminen. *Viimeisellä* luukulla -tutkimuksessa taloudellisen avun keinoja kuvattiin termillä ”auttamisvalikko”. Valikko tuo esille sen, kuinka työntekijällä tulee olla jatkuvasti hallussaan useita erilaisia avustamisen tapoja, joita hän soveltaa asiakkaan tilanteeseen. Taloudellinen auttaminen voidaan nähdä prosessina, joka useissa asiakastapauksissa alkaa asiakkaan taloudellisen tilanteen ja muun elämäntilanteen kartoittamisella. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen nähdään taloudellisessa avussa merkittävänä periaatteena. (Juntunen 2006,79.)

Edellä esitelty taloudellisen avun valikko antaa monipuolisen kuvan diakoniatyön taloudellisista tukimuodoista. Aineellista apua ei erotella itsenäiseksi avustamisen muodoksi, vaan siihen liittyy hyvin usein myös jokin muu auttamisen elementti. Taloudellisen auttamisen keinojen valinnat perustuvat pitkälti asiakkaan ja diakoniatyöntekijän keskinäiseen vuorovaikutusdynamiikkaan sekä työntekijän omaan päätäntävaltaan muun muassa avustamisen suuntaamisesta ja laajuudesta. Diakoniatyössä korostuu auttamistilanteen käsikirjoituksettomuus, koska jokainen auttamistilanne on yksilöllinen. (Juntunen 2006.) Voidaan olettaa, että taloudellisen auttamisen monitahoisuus ja siihen vaikuttavat erilaiset tekijät vaativat työntekijältä vahvaa motivaatiota viedä auttamisprosesseja eteenpäin.

Teoreettiset ja metodologiset lähtökohdat

Tässä artikkelissa selvitetään, mitkä tekijät motivoivat diakoniatyöntekijöitä taloudelliseen auttamiseen. Tutkimukseni näkökulmana on nimenomaan taloudellista auttamista tukeva motivaatio. Koska taloudellinen apu kytkeytyy kuitenkin moniin eri diakoniatyön aloihin, pohdin artikkelin lopussa sitä, voivatko taloudellisen avun motivaatiota tukevat tekijät koskea laajemmin diakoniatyötä. Tutkittaessa diakoniatyöntekijöiden motivaatiota taloudelliseen auttamistyöhön, on selvitettävä muun muassa, mitkä tekijät diakoniatyöntekijässä itsessään, työyhteisössä ja muussa ympäristössä (Vartiainen & Nurmela 2002, 188–189; Ford 1992, 3; Birren ym. 1981) vahvistavat työntekijän avustamistyötä ja sen suuntaamista. Seuraavassa tuodaan esille tämän tutkimuksen kannalta keskeisiä työmotivaation teorioita.

Työmotivaatiolla tarkoitetaan yksilön kokonaisvaltaista tilaa, joka energisoi,

suuntaa ja ylläpitää henkilön työtoimintaa. Työmotivaatio saa aikaan työkäyttäytymistä, ja se määrittää työkäyttäytymisen muodon, suunnan, voimakkuuden (intensiteetin) sekä kestoajan. (Salmi 2002, 192.) Työmotivaatio rakentuu monista erilaisista motiiveista, jotka voivat olla joko ulkoisia tai sisäisiä motiiveja (Vartiainen & Nurmela 2002, 188–189). Motiiviteorioiden malleja on myös jaettu sekä sisältöteorioihin että prosessiteorioihin. Sisältöteorioissa tarkastellaan, mitkä tekijät ylläpitävät ja suuntaavat toimintaa, ja prosessiteorissa selvitetään, kuinka toiminnan ylläpito ja suuntaaminen tapahtuvat (Cambell & Pritchard 1976, 65; Vartiainen & Nurmela 2002; 189).

Työmotivaatioteorioissa tuodaan esille, kuinka erilaiset työn sisäiset ja ulkoiset tekijät tukevat työmotivaation kehittymistä. On havaittu, että esimerkiksi työn sisällöllinen monipuolisuus ja sopiva haastavuus sekä ulkoiset palkkiot, kuten arvostuksen osoittaminen, vahvistavat työmotivaatiota. Ihmiset tarvitsevat motivoituakseen työssään vastuuta, tunnustusta tavoitteiden saavuttamisesta, sosiaalista kanssakäymistä ja haasteita. (Hackman & Oldham 1975/Lee-Ross 2005, 527. Ks. myös Vartiainen & Nurmela 2002, Salmi 2001.) Erilaiset tekijät, kuten työssä etenemisen esteet, saattavat sitä vastoin aiheuttaa työtyytymättömyyttä ja työmotivaation laskua (Houkes ym. 2003). Tässä artikkelissa keskitytään erityisesti niihin tekijöihin, jotka tukevat motivaatiota. Motivaatiota heikentävien tekijöiden arvioimiseen ei voida syventyä yhden tutkimusartikkelin rajallisen laajuuden vuoksi.

Teoria itsemääräämisestä (Deci & Ryan 2000; Ryan & Deci 2000; Deci & Ryan 1985) tarjoaa mielenkiintoisen näkökulman diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen työmotivaation analysoimiseen, koska sosiaalis-kognitiivispainotteinen itsemääräämisteoria ei erota sisäistä ja ulkoista motivaatiota täysin toisistaan. Teoriassa motivaatio käsitetään jatkumoksi, sillä motivaatio nähdään sisäisenä, ulkoisena ja motivaation puuttumisena. Motivaation luokissa yksilön itsemääräämisen tai koetun autonomian taso vaihtelee niin, että se on vahvimmillaan sisäisessä motivaatiossa. Ulkoinen motivaatio voi vaihdella kontrolloidusta autonomiseen motivaatioon. Ulkoinen motivaatio voi olla ulkoapäin ohjattua, kontrolloitua motivaatiota, mutta myös autonomista, yksilön itsensä hallitsemaa motivaatiota. (Gagné & Deci 2005, 334–335.)

Gagnén ja Decin mukaan on ensisijaista, että työntekijä voi saavuttaa autonomisen työmotivaation. Autonominen työmotivaatio voi kehittyä yksilön ulkopuolisten tekijöiden ja yksilön sisäisten orientaatioiden perusteella. Yksilön ulkopuoliset tekijät liittyvät lähinnä työympäristöllisiin seikkoihin eli työn sisältöön ja kontekstiin sekä

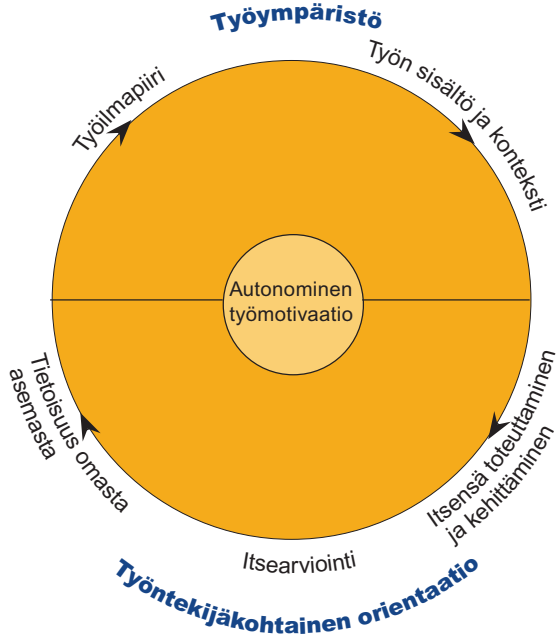
työilmapiiriin. Tukeakseen työntekijän autonomista motivaatiota, ympäristössä tulee olla piirteitä, jotka tarjoavat työntekijälle haasteita, valinnan mahdollisuuksia, kannustavaa palautetta ja tukea itsenäiseen työskentelyyn. Työntekijäkohtaiset orientaatiot tarkoittavat teorian mukaan yksilöiden henkilökohtaista orientaatiota ja kiinnostuksen heräämistä tehtävien suorittamiseen. Autonomista motivaatiota tukeva yksilökohtainen orientaatio edellyttää työntekijän mahdollisuutta itsensä toteuttamiseen ja kehittämiseen. Itsearviointi ja oman aseman tiedostaminen työyhteisössä tukevat niin ikään motivaation kehittymistä. (Gagné & Deci 2005, 339–340; 347.)

Itsemääräämisteorian ja työmotivaation suhteessa korostuvat työntekijäkohtaisen orientaation ja työympäristön vuorovaikutus, koska ne yhdessä tukevat yksilön autonomisen työmotivaation kehittymistä. Autonomisen motivaation ja itsemääräämisen kannalta on oleellista yksilölle perustaviksi luonnehdittujen tarpeiden täyttäminen. Perustarpeita ovat yksilön tunne pätevyydestä sekä tunteet autonomisuudesta ja sosiaalisesta yhteenkuuluvuudesta. Autonominen työmotivaatio johtaa muun muassa työntekijän luovuuteen, psyykkiseen hyvinvointiin, luottamukseen ja työyhteisöön sitoutumiseen. (Gagné & Deci 2005, 347; Gagné 2003, 218; Ryan & Deci 2000, 70–71.)

Tässä tutkimuksessa sovelletaan Gagnén ja Decin teoriaa juuri edellä kuvatulla tavalla eli tarkastellaan, miten työympäristölliset tekijät ja työntekijäkohtaiset orientaatiot tukevat autonomisen työmotivaation kehittymistä. Kuviossa kaksi tuodaan esille se, että autonomista motivaatiota tukevat tekijät ovat vuorovaikutuksellisissa ja prosessimaisissa suhteissa toistensa kanssa. Ympyrän ulkoreunoille on sijoitettu autonomista motivaatiota tukevat työympäristölliset tekijät eli *työilmapiiri ja työn sisältö ja konteksti* sekä työntekijäkohtaiseen orientaation kuuluvat seikat eli *tietoisuus omasta asemasta, itsearviointi* sekä *itsensä toteuttaminen ja kehittämininen*.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen motivaatioita lähestytään tässä artikkelissa kokonaisvaltaisesti. Motivaatiojärjestelmiä ei lähestytä hierarkisoimalla tai arvottamalla työmotivaatioon vaikuttavien tekijöiden ja prosessien suhteita (Gagné & Deci 2005; Yeung 2003; Ford 1992). On selvää, ettei kaikkia työmotivaatioon vaikuttavia tekijöitä pystytä tutkimuksellisesti kartoittamaan (Gagné & Deci 2005; Vroom 1964).

Tutkimuksen aineistona oli 21 diakoniatyöntekijän teemahaastattelua.[1] Haastattelut kerättiin vuosien 2005–2006 aikana kuuden eri hiippakunnan alueella sijaitsevista yhdestätoista kaupunkiseurakunnasta. Seurakunnat valittiin kau-



KUVIO 2. Autonomista työmotivaatiota tukevien tekijöiden prosessit (sovellettu Gagnén ja Decin 2005 mukaan)

pungeista, joiden koko vaihteli pienistä (15 000–20 000 asukkaan) kaupungeista suuriin (yli 100 000 asukkaan) kaupunkeihin. Seurakuntien valinnat perustuivat Kirkon diakoniarahaston tilastoihin, sillä valituksi tuli seurakuntia, jotka ovat lähettäneet usein asiakkaidensa taloudellisen avun hakemuksia rahastolle. Oletuksena oli, että näissä seurakunnissa taloudellisen avun antaminen on aktiivista, ja että diakoniatyöntekijöille on kertynyt asiakkaiden asioita hoitaessa tietoa viimesijaisen toimeentulojärjestelmän toimivuudesta. Haastateltavien valintakriteereissä kiinnitettiin huomiota myös siihen, että taloudellinen avustaminen kuului olennaisena osana diakoniatyöntekijän työnkuvaan.

Tutkimusaineiston haastattelut olivat yhtä lukuun ottamatta yksilöhaastatteluja. Yksi haastateltavaksi pyydetty henkilö toivoi saavansa kutsua mukaan työparinsa, koska he hoitivat seurakunta-alueensa diakoniatyötä tiiviisti tiiminä. Teemahaastattelun avoin ja keskusteleva ote mahdollisti sen, että haastateltaville voitiin esittää lisäkysymyksiä sekä kyettiin tarkentamaan heidän ajatuksiaan ja etenemään

heidän itse esille tuomien aiheiden mukaan (Silverman 2003, 35–36; Flick 2002, 75). Lisäkysymykset avasivat merkittäviä näkökohtia juuri työmotivaation käsittelemiseen, koska siihen liittyvät aiheet nousivat erityisesti esiin teemoista, joissa käsiteltiin diakoniatyöntekijöitä inhimillisen hädän kohtaajina ja yhteiskunnallisina vaikuttajina. Työmotivaatioon liittyvät aiheet nousivat esille myös silloin, kun keskusteltiin taloudellisen avun merkityksestä asiakkaan elämässä sekä työntekijän työssä jaksamisesta.

Aineiston käsittely perustui sisällönanalyysiin. Analyysin perustana oli teoriaohjaava analyysi, vaikka erityisesti analyysin alussa tukeutuminen aineistolähtöiseen lähestymistapaan mahdollisti avoimuuden aineiston annille. Teoriaohjaavan analyysin etu onkin siinä, että teoria ei täysin hallitse aineiston käsittelyä. Teoreettiset näkökulmat tukivat analyysin tekemistä ja avasivat haastatteluaineistosta uusia ulottuvuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–114). Diakoniatyöntekijöiden haastatteluissa nostettiin esille osittain teoriaan tukeutuen kaikki ne tekijät, joiden haastateltavat kertoivat vaikuttavan heidän taloudellisen avustustoiminnan ylläpitämiseen, kehittämiseen ja suuntaamiseen.

Haastatteluaineistosta etsittiin yksilön henkilökohtaiselta tasolta niitä tekijöitä, jotka tukivat muun muassa henkilön kiinnostusta, innostuneisuutta, jaksamista ja erilaisia työhön liittyvien tavoitteellisten pyrkimysten saavuttamista. Aineistosta haettiin myös haastateltavien kokemuksia ympäröivien teknisten sekä sosiaalisten olosuhteiden ja prosessien vaikutuksesta heidän työmotivaatioonsa. Haastatteluissa kiinnitettiin erityishuomio työmotivaatiota koskeviin sisältöteoreettisiin ulottuvuuksiin eli siihen, mitkä tekijät työntekijän mielestä tukevat hänen taloudellista avustamistoimintaa.

Tutkimustulokset

Diakoniatyöntekijöiden taloudellista auttamista motivoivat tekijät oli mahdollista jakaa kuuteen eri motivaatiokategoriaan. Kategoriat nimettiin seuraavasti: Työn luonne, Ammatillinen identiteetti, Työyhteisö ja kollegiaalisuus, Hengellisyys, Työn vaikuttavuus sekä Yhteistyösuhteet ja diakoniatyön julkisuuskuva. Seuraavassa taulukossa kuvataan tiivistetysti kunkin kategorian sisällölliset ulottuvuudet:

TAULUKKO 1. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen työmotivaation kategoriat

1. TYÖN LUONNE	• Autetaan kaikkein huono-osaisimpia • Etsivää työtä • Asiakkaan auttaminen pitkällä aikavälillä • Henkinen ja hengellinen apu • Monipuolinen apu • Moniulotteinen työnkuva • Vapaus • Luovuus • Innovatiivisuus
2. AMMATILLINEN IDENTITEETTI	• Ammatti-identiteetin kehittyminen ja kehittäminen • Ammattitaito • Monet ammatilliset roolit • Koulutukset • Diakoniatyön merkityksen oivaltaminen
3. TYÖYHTEISÖ JA KOLLEGIAALISUUS	• Työyhteisön, omien kollegoiden tuki • Esimiehen tuki • Tiimityöskentely • Arvostus
4. HENGELLISYYS	• Kirkon arvot ja hengellinen orientaatio • Henkilökohtainen kutsumus • Oma hengellisyys • Työyhteisön yhteinen hengellisyys • Hengellinen auttaminen
5. TYÖN VAIKUTTAVUUS	• Auttamistyön todellinen vaikutus autettavaan • Yhteiskunnallinen vaikuttaminen • Inhimillisten näkökulmien esille nostaminen • Luottamuksen syntyminen
6. YHTEISTYÖSUHTEET JA DIAKONIATYÖN JULKISUUSKUVA	• Toimiva yhteistyö • Laajat verkostot • Yhteistyön ja diakoniatyöntekijöiden arvostus • Myönteinen palaute • Diakonian matala kynnys • Myönteinen julkisuuskuva • Luottamus diakoniaan • Yhteiskunnan aitiopaikka

Taloudellisen avustustyön *luonne* oli useimmille haastateltaville sellainen, joka ylläpiti ja vahvisti heidän työmotivaatiotaan. Avun merkittävimpänä ominaisuutena oli, ettei se ollut vain aineellista apua, vaan siihen liittyi monia muita tukimuotoja.

> ”Taloudellinen avustaminen ei ole vaan sitä, että saa ostokortin. Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. (H17, 19.)

Taloudellisen tuen olennaisena tavoitteena pidettiin sitä, että diakoniassa voidaan auttaa kaikkein köyhimpiä ja huono-osaisimpia. Taloudelliseen apuun kuului diakonialle tyypillinen etsivän työn luonne, jonka perusteella apua suunnattiin mahdollisesti sitä eniten tarvitseville.

> ”Tämä on sellaista Sherlock Holm-tyypistä työtä. Pitää nopeasti diagnosoida asiakaan asia ja hätä ja nopeasti löytyy hyllyltä oikeat lääkkeet ja reseptit. Siksi tämä on vaativaa työtä ja tässä ammattitaito kasvaa vuosien saatossa. Niin kuin kaikessa muussakin työssä.” (H18, 3.)

Taloudelliseen auttamiseen motivoitumista tuki asiakkaan kanssa käytettävissä oleva aika. Kun oli mahdollisuus toimia yhden asiakkaan kanssa pitkällä aikavälillä, se vahvisti onnistumisen mahdollisuuksia asiakkaan todellisessa auttamisessa. Jos asiakkaan ja työntekijän prosessimainen työskentely mahdollistui, haastatellut diakoniatyöntekijät sovelsivat toiminnassaan erityisesti taloudellisen auttamisen henkisiä ja hengellisiä elementtejä. Nämä auttamisen keinot olivat omimpia diakoniatyöntekijöille, koska niissä tiivistyi se, miten diakonia eroaa muista auttajatahoista ja mikä on diakoniatyöntekijän ammatillisen identiteetin ytimessä. Kyse oli asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta.

Diakoniatyön taloudellisen avun monimuotoisuus tarjosi aina uusia tehtäviä, ja ne pitivät yllä motivaation uusiutumista kerta toisensa jälkeen. Diakoniatyön tekemistä kuvattiin vapaaksi, luovaksi ja innovatiiviseksi. Keskeistä oli löytää tehokkaita ja nopeita auttamisen tapoja asiakkaiden yksilöllisiin elämäntilanteisiin. Taloudellista auttamista motivoi se, että työssä korostui suhteellisen itsenäinen työtapa ja päätöksenteko. Työntekijä sai tilaa arvioida itsenäisesti ja tiiminsä kanssa avustamistyön painopisteitä ja suunnata työtään oikeaksi katsomaansa suuntaan. Myös oman työajan hallinta oli merkittävä kokemus.

> ”Mä oon oman almanakkani herra. Eli silloin, kun mä jaksan tehdä työtä ja mulla on hyvä työvire päällä, niin mä kohtaan asiakkaita. Ja kun mä tunnen, että äh nyt riittää, niin sitten mä teen muuta. Ideoin, kehitän tai teen paperityötä. Se on mun rytmi.” (H06, 16.)

Taloudellisen auttamisen motivoivana tekijänä oli *ammatillisen identiteetin* kehittyminen. Tämä tarkoitti sitä, että diakoniatyöntekijä oli löytänyt omat tapansa toteuttaa työtään ja löysi siitä sellaisia elementtejä, joiden kautta hän pystyi toteuttamaan itseään. Ammatillisen identiteetin kehittyminen liittyi siis vahvasti oman ammattitaidon kehittymiseen. Ammattitaito perustui henkilökohtaisiin taitoihin toteuttaa työtään parhaalla mahdollisella tavalla. Diakonian taloudellisen avun antaminen edellytti valmiutta monenlaiseen työotteeseen.

> ”Mulla on ollut usein se periaate, että jos en ihmistä tunne, niin mä käyn kotona. Mä haluan nähdä sen ympäristön, jos se vaan on mahdollista…ainakin, jos ihminen on saanut [toimeentulotuen] kielteisiä päätöksiä.” (H13, 12.)

Monet haastateltavat kuvasivat taloudellista auttamista sellaiseksi, joka vaati rohkeutta tarttua haasteisiin. Se vaati myös sinnikkyyttä kestää työn aiheuttamat paineet ja sen, ettei esimerkiksi jokaista asiakasta voitu auttaa sillä tavoin kuin toivoi. Ammatilliseen identiteettiin liittyi myös sen sisäistäminen, miksi taloudellista apua annetaan, vaikka erityisesti aineellinen avustaminen herätti diakoniatyöntekijöissä myös kriittisyyttä. Suurimmalle osalle haastatelluista henkiset ja hengelliset auttamisen elementit määrittelivät ammatillista identiteettiä. Diakoniatyö yleensäkin nähtiin ensisijaisesti hengellisenä ja henkisenä työnä.

Työyhteisö ja kollegiaalisuus koettiin merkittäviksi työmotivaation ylläpitämisen kannalta. Työyhteisöstä saatu tuki, kannustus ja palaute pitivät yllä tunnetta työssä onnistumisesta ja ammattitaidosta sekä auttoivat jaksamaan työssä. Myös esimiehen kannustus sekä myönteinen palaute nähtiin motivoivina elementteinä, sillä niillä osoitettiin koko työyhteisön taholta se, että diakoniatyöntekijöihin luotettiin haastavissa taloudellisen avun tehtävissä.

> ”No tän asian mä tiedän…meillä on kirkkoherra, joka arvostaa meidän työtä ja luottaa meidän ammattitaitoon ja osaamiseen. Hän on aktiivinen ja on täysi tuki ja luottamus.” (H06, 11.)

Niissä työyhteisöissä, joissa oli käytössä tiimityöskentelyn malli, diakoniatyöntekijät kokivat jaksavansa paremmin nyt kuin ennen tiimityön kautta. Heille jäi enemmän aikaa ja energiaa eri työalueille, kun erityisesti aineellisen auttamisen päätökset tehtiin yhdessä. Kyse oli myös työturvallisuuden huomioimisesta, sillä erityisesti kielteisen avustuspäätöksen takana oli yksittäisen työntekijän lisäksi muita työntekijöitä.

> ”Kun tää tehdään parityönä, niin pitkässä juoksussa se vähentää työntekijän kuormittuvuutta. Samalla sitten mietitään yhdessä niitä ratkaisuvaihtoehtoja, että mitä kannattaisi tehdä. Ollaan muutenkin huomattu, että parityö diakoniassa on erittäin hyvä asia.” (H05,3.)

Tiimityöskentely ja diakoniatyöntekijöiden kollegiaalisuus painottuivat siis erityisesti aineellisessa avustamisessa. Myös viranomaisyhteistyössä sekä neuvonnassa ja ohjauksessa korostettiin diakoniatyöntekijöiden keskinäistä yhteistyötä ja sitoutumista yhteistyöverkostojen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Toimivia vuorovaikutussuhteita arvostettiin, ja niissä nähtiin mahdollisuudet muun muassa taloudellisen avustamisen ammattitaidon kehittymiselle. Yhteistyösuhteiden kautta haluttiin tuoda esille myös diakonian taloudellisen avun erityislaatuisuus henkisen ja hengellisen tuen alueilta.

Kirkon, työyhteisön ja työntekijän *hengellisyydellä* oli merkittävä rooli työmotivaation tukemisessa. Hengellisyys motivoivana tekijänä ei ollut sikäli yllätys, koska kirkon työ tapahtuu kontekstissa, jossa on jo institutionaalisella tasolla määritelty työn hengellinen perusta. Useille haastateltaville diakoniatyö oli kutsumus, jonka toteuttaminen lähtee siitä, että oli sisäistänyt jotain oleellista diakonian merkityksestä. Myös taloudellinen apu voitiin nähdä kutsumuksena.

> ”Kyllä mä käytännössä meidän tiimissä ainoana laskelmia asiakkaalle teen. Että oikeesti katotaan se, että mitä siitä [toimeentulotuesta] oikeesti jää käteen viikossa tai kahessa…ja enimmillään kuukaudessa.--- Mä koen itse ainakin olevani ihan johdatettuna joidenkin ihmisten elämässä.” (H1, 8.)

Niin ikään taloudelliseen apuun liittyvien yhteiskunnallisten epäkohtien havaitseminen ja niiden julkituominen perustui hengelliseen esimerkkiin.

> ”Ja kun huomaa jotain väärää, niin kyllä siihen on puututtava. Siinä vaikuttaa just Jeesuksen esimerkki myöskin, että kun hän riehui siellä kirkossa ja ajoi ne kaikki myyjät sieltä ulos…niin siitä tulee sellainen olo, että meidän täytyy yrittää myöskin.” (H14, 8.)

Työntekijän oma hengellisyys tuki diakoniatyön merkityksen ymmärtämistä, mutta henkilökohtainen hengellinen vakaumus auttoi myös jaksamaan työssä. Myös työyhteisössä jaettu hengellisyys nähtiin erityisesti työssä jaksamisen kannalta myönteisenä.

Diakoniatyön *vaikuttavuuteen* tähtäävät elementit nähtiin diakoniatyössä erityisen tärkeinä. Vaikuttaminen nähtiin taloudellisen auttamisvalikon tehtävien valossa kaksitasoisena – vaikuttaminen avunsaajaan auttamistyön kautta ja vaikuttaminen yhteiskunnallisella tasolla. Kun työnsä kautta havaitsi auttaneensa asiakkaita, siitä sai onnistumisen kokemuksia ja tunteen siitä, että tehdyllä työllä oli ollut erityinen merkitys:

> ”Se jopa auttaa venymään niiden omien rajojen yli, kun näkee sen [avustamisen] merkityksen. Totta kai se on iso motivaatiotekijä.” (H03, 8.)

> ”Jos ei jaksa sitä työntekijänä sitä kannustamista, niin ne ihmiset ei ehkä jaksa vaan se on mekaanista. Vaan se vaati sellaista innostumista, kun asiakas alkaa toimia. Ja itsekin siitä voimaantuu työntekijänä ja lahjoittaa sitä voimaansa takaisin päin.” (H21, 6.)

Yhtenä diakoniatyön vaikuttamisen ulottuvuutena nähtiin se, että diakoniatyön kautta voitiin herättää luottamusta koko kirkkoa kohtaan. Diakoniatyö juuri köyhien, vanhusten tai mielenterveysongelmista kärsivien parissa nähtiin sellaiseksi toiminnaksi, jonka kautta kirkko oli vahvasti mukana kantamassa vastuuta yhteiskunnallisista tehtävistä. Merkittävänä asiana luottamuksen kannalta pidettiin erityisesti taloudellista apua. Sen avulla kirkon työ kaikessa abstraktisuudessaan oli konkretisoitunut myös laajempaan yhteiskunnalliseen tietoisuuteen.

Haastatellut diakoniatyöntekijät korostivat toimivien ja laajojen *yhteistyöverkostojen ja julkisuuskuvan* merkitystä taloudellisen auttamisen mielekkyyden ja onnistumisen kannalta. Lähes kaikissa diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen elementeissä yhteistyömuodot olivat tulleet yhä tärkeämmäksi, mutta

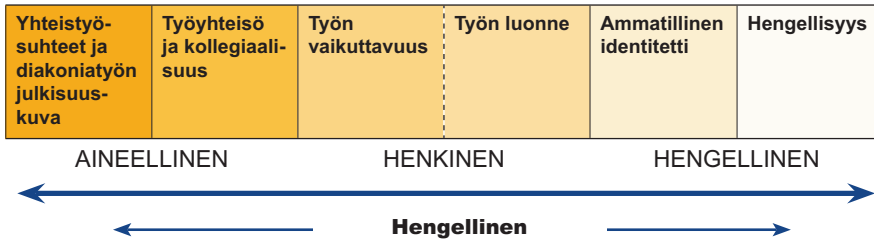
korostuneesti aineellisessa avussa. Tämä kertoo siitä, että diakonian asiakkaiden elämäntilanteista kumpusi niin monenlaisia ongelmia, ettei niihin pystytty vastaamaan yksin. Diakoniatyössä ja sen taloudellisessa avustamisessa toimittiin suhteellisen vähäisin taloudellisin resurssein, joten asiakkaidensa auttamiseksi oli etsittävä monenlaista kumppanuutta. Taloudellisen auttamisen näkökulmasta verkostoituminen ja yhteisöllisyyden tavoitteleminen koettiin motivoivina, jopa niin, että niiden toivottiin korvaavan taloudelliseen apuun kuuluva aineellinen apu.

> ”Mä en näe mutta mä toivoin, että taloudellinen apu poistuisi kokonaan…että yhteistyö voisi vastata niihin haasteisiin. Mutta mä luulen, että se ei niin mene, vaan meillä tulee olla siinä jonkunlainen rooli jatkossakin.” (H14, 14.)

Diakoniatyön koettiin herättävän luottamusta, ja taloudellisen avun antamisen katsottiin pitävän yllä välillä myös koko kirkon julkisuuskuvaa, imagoa. Julkisuuskuvan nähtiin korostavan diakoniaa työnä, joka reagoi silloin kun apua kaivataan.

Arvioitaessa diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen motivaatiota havaitaan, että motivaatiota tukivat työympäristön näkökulmasta muun muassa työyhteisö, kannustava esimies ja diakoniasta muodostunut julkisuuskuva. Työntekijäkohtaisista seikoista korostuivat erityisesti erilaisten tehtävien mielekkyys sekä kokemus oman osaamisen ja työpanoksen tärkeästä merkityksestä asiakkaan auttamisessa. (Ks. esim. Hackman & Oldham 1975; Lee-Ross 2005, 52.) Myös aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että kirkon eri aloilla työtehtävät koetaan merkityksellisiksi ja esimieheltä saatavaa tukea pidetään tärkeänä (Kirkon alan työalabarometri 2003; Salmi 2001, 194–195). Kun työssä on tarpeeksi paljon edellä mainittuja tekijöitä, ne voivat vaikuttaa myönteisesti motivaation kasvuun. Myös työntekijällä itsellään tulee olla vahva sisäinen orientaatio vastata työn haasteisiin ja itsensä kehittämisen mahdollisuuksiin (Lee-Ross 2005, 264).

Edellä käsitellyissä tutkimustuloksissa kuvattiin myös sitä, millä tavoin motivaatiokategoriat olivat yhteydessä taloudellisen avun keinoihin. Esimerkiksi aineellista avustamista motivoivat erilaiset yhteistyösuhteet, sillä aineellisen avustamisen katsottiin olevan merkityksellistä, jos asiakas saa ympärilleen laajemman auttajaverkoston. Koska *Viimeisellä luukulla* -tutkimuksessa taloudellisen avun keinojen nähtiin vaikuttavan aineellisen, henkisen ja hengellisen tukimuotojen jatkumolla (Juntunen 2006, 79), on mielekästä tarkastella myös, miten motivaatiokategoriat



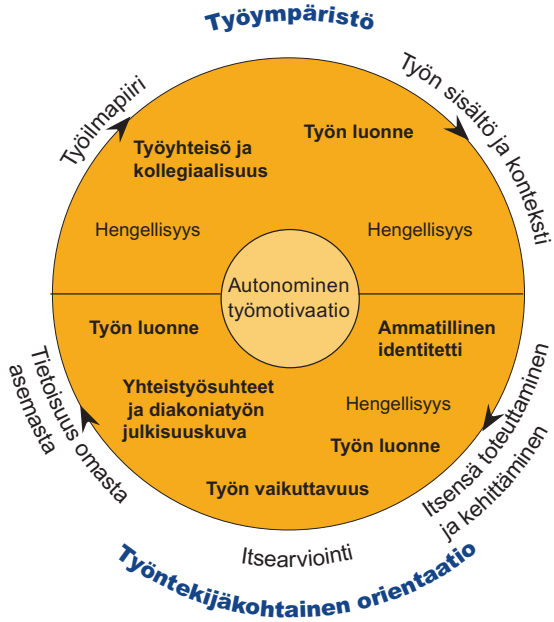
KUVIO 3. Työmotivaatiokategorioiden suhde diakonian taloudellisen avun ulottuvuuksiin

sijoittuvat jatkumolle. Kuviossa kolme havaitaan, että aineellisen avun antamista motivoivat eniten *yhteistyösuhteet ja julkisuuskuva* sekä *työyhteisö* ja *kollegiaalisuus.* Henkisessä avustamisessa diakoniatyöntekijöitä motivoivat pääasiassa *työn vaikuttavuus* ja *työn luonne.* Hengellisen avustamisen motivoiviin tekijöihin kuuluivat *ammatillinen identiteetti* ja *hengellisyys.* Merkittävin taloudelliseen avustamiseen motivoiva tekijä oli kuitenkin hengellisyys, koska sen voidaan katsoa läpäisseen kaikki motivaatiokategoriat. Haastateltavien diakoniatyöntekijöiden mukaan kaikkien taloudellisen avun keinojen perimmäisenä motiivina oli kristillinen periaate lähimmäisen palvelemisesta, ja jokaiseen motivaatiokategoriaan liittyi jokin hengellinen ulottuvuus.

Diakoniatyöntekijöiden työmotivaatiokategoriat suhteessa itsemääräämisteoriaan

Teoria itsemääräämisen ja työmotivaation suhteesta (Gagné & Deci 2005; Deci & Ryan 2000; Deci & Ryan 1985) antaa monipuolisen heijastuspinnan diakoniatyöntekijöiden työmotivaatiokategorioille. Kuvioon neljä on ympyrän sisäpuolelle sijoitettu teoriaa vastaavat diakoniatyöntekijöiden työmotivaatiokategoriat.

Kuviossa neljä diakoniatyöntekijöiden työmotivaatiokategorioiden sijoittaminen osaksi itsemääräämis- ja työmotivaatioteoriaa auttaa hahmottamaan, mitkä kategoriat muodostavat sellaisen työympäristön ja työntekijäkohtaisen orientaation, joka tukee diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen autonomisen työmotivaation kehittymistä. Sekä työympäristöön että työntekijäkohtaiseen orientaatioon kuuluu osittain samoja motivaatiokategorioita, koska kategorioissa on sellaisia



KUVIO 4. Motivaatiota tukevat kategoriat sovellettuna itsemääräämis- ja työmotivaatioteoriaan (sovellettu Gagnén ja Decin 2005 mukaan)

elementtejä, jotka nousevat työympäristöllisistä tekijöistä ja työntekijäkohtaisesta orientaatiosta. Työympäristön merkittävä motivaatiota tukeva tekijä on työilmapiiri sekä työn sisältö ja konteksti. Työilmapiirin motivoiviin kategorioihin kuuluu tämän tutkimuksen tulosten perusteella *työyhteisö* ja *kollegiaalisuus* sekä *hengellisyys.* Esimerkiksi työyhteisöltä saatu tuki ja yhteisön hengellinen perusta ovat työmotivaation kannalta keskeisiä. Työn sisällön ja kontekstin motivoiviin tekijöihin kuuluvat ennen kaikkea *työn luonne* ja *hengellisyys.* Diakoniatyön taloudellista avustamista motivoi työn sisällöllinen ajatus kaikkein hädänalaisimpien auttamisesta. Seurakunnan hengellinen konteksti antaa työlle erityismerkityksen, koska auttamisen velvoittajana on Jumalan käsky.

Työntekijäkohtaisessa orientaatiossa autonomista työmotivaatiota voivat tukea ennen kaikkea työntekijän tietoisuus omasta asemasta, itsearviointi sekä itsensä toteuttaminen ja kehittäminen. Kuvion neljä perusteella havaitaan, että diakonia-

työntekijöiden tietoisuutta omasta asemasta tukevat pääasiassa *työn luonne* sekä *yhteistyösuhteet ja diakoniatyön julkisuuskuva*. Nämä tekijät vahvistavat muun muassa diakoniatyöntekijöiden käsitystä siitä, että heidän tehtävänsä ja asemansa ovat merkittäviä. Heidän työnsä kohdistuu ihmisiin, jotka ovat mahdollisesti jääneet ilman muuta yhteiskunnan tukea tai ovat muuten ajautuneet vaikeaan elämäntilanteeseen. Haastateltavien diakoniatyöntekijöiden asemaa vahvistaa myös se, että heidän työnsä merkitys lausuttiin julki mediassa. Itsearviointi työmotivaation lähteenä perustuu pääasiassa *työn vaikuttavuuden* arviointiin. Autonomisen työmotivaation kannalta on keskeistä se, että työntekijä pystyy näkemään onnistumisensa auttamistyössä ja hän löytää kanavat diakoniatyön yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Itsearvioinnissa keskeistä on myös omien voimavarojen ja jaksamisen arvioiminen. Itsensä toteuttaminen ja kehittäminen autonomisen työmotivaation kehittäjinä liittyvät diakoniatyössä *ammatilliseen identiteettiin, hengellisyyteen* ja *työn luonteeseen*. Nämä kategoriat kietoutuvat vahvasti yhteen, sillä *ammatillisen identiteetin* kehittyminen antaa työntekijälle mahdollisuuden toteuttaa omalla, luovalla tavalla diakoniatyötä sekä vaikuttaa taloudellisen auttamisen luonteeseen. *Työn luonne ja hengellisyys* antavat omat raamit avun sisällöille, sillä taloudellisen avun hengelliset ulottuvuudet ovat työntekijöille erityisen motivoivia.

Edellä esiteltyjen yhteyksien yhteisenä punaisena lankana on siis huomio, että kaikki työympäristöön ja työntekijäkohtaiseen orientaatioon sisältyvät tekijät voivat tukea työntekijän autonomisen työmotivaation kehittymistä. Itsemääräämis- ja työmotivaatioteorian soveltaminen diakoniatyöntekijöiden motivaatiokategorioihin osoittaa sen, että erityisen voimakkaasti autonomista työmotivaatiota tukevat sekä *työn luonne* ja *hengellisyys* kategoriat, koska ne molemmat kuuluvat keskeisesti työympäristöllisiin seikkoihin ja työntekijäkohtaiseen orientaatioon. *Työn luonne* kategorian vahva asema suhteessa autonomiseen motivaatioon saattaa johtua siitä, että diakonian taloudellinen avustaminen on sisällöllisesti työtä, jossa työntekijällä itsellään on huomattava vapaus ja valta avunmuotojen suuntaamisessa. Vapaus toteutuu pääasiassa silloin, kun asiakastilanne antaa mahdollisuuden myös taloudellisen avun henkisen ja henkisten avustuskeinojen käyttämiseen. Autonomisen työmotivaation kannalta on tärkeää, että yksilö voi itse valita ja vaikuttaa työnsä sisältöön ja olosuhteisiin. Työntekijän autonominen asema työorganisaatiossa tarjoaa edellytykset yksilön sitoutumiselle yhteisöön ja sen toimintaan.

Itsemääräämisteorian ja työmotivaation suhdetta tarkasteltaessa huomataan myös se, kuinka hengellisyys eri muodoissaan tukee diakoniatyöntekijöiden autono-

misen työmotivaation saavuttamista. Hengellisyyden arvostaminen ja sisäistäminen kertoo siitä, että diakoniatyöntekijät ovat sisäistäneet oman työyhteisönsä eli kirkon arvot. Arvojen sisäistäminen on merkittävässä asemassa erityisesti itsemääräämisteorian ja autonomisen työmotivaation näkökulmasta tarkasteltuna, koska mitä enemmän työntekijä on sisäistänyt työyhteisönsä arvoja myös omiksi arvoikseen, sitä rohkeammin työntekijä voi lähteä toteuttamaan työtään ja kehittelemään uusia työmuotoja. Työyhteisön arvojen sisäistäminen voi vaikuttaa vahvistavalla tavalla myös kokemukseen sosiaalisesta yhteenkuuluvaisuudesta kollegoiden kanssa. (Gagné & Deci 2005, 336; 346.) Sosiaalisen yhteenkuuluvaisuuden ja luovan auttamistyön ulottuvuudet ovat erityisen tärkeitä diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa, koska avustamisen rahalliset resurssit ovat usein seurakunnissa pieniä. Yksilölliseen avustamiseen tarvitaan muun muassa saumatonta yhteistyötä omien kollegoiden kanssa, jotta asiakkaan taloudelliseen ahdinkoon löydetään luovia ratkaisuja.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen auttamisen kaikissa työmotivaatiokategorioissa ilmenee jokin hengellinen ulottuvuus. Myös itsemääräämis- ja työmotivaatioteorian perusteella voidaan sanoa, että hengellisyys on työympäristön ja työtekijäkohtaisen orientaation merkittävä motivoiva tekijä. Hengellisyys voidaan nähdä esimerkiksi työntekijän omana kutsumuksena, työyhteisön jaettuna näkemyksenä sekä yhtenä avustamisen keinona. Näiden edellä mainittujen seikkojen valossa voidaan todeta, että diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustamisen motiiveista keskeisimpänä on hengellisyys. Hengellisyys ei ole vain oma erillinen motivaatiokategoria, vaan se vaikuttaa kaikissa autonomista työmotivaatiota tukevissa tekijöissä. Toteuttaessaan taloudellista avustamista ja diakoniatyötä yleensä, työntekijät tuntevat noudattavansa Jumalan käskyä lähimmäisen palvelemisesta. Heidän työtään ikään kuin ympäröi samaan aikaan kaksi todellisuutta. Yhtäältä toimitaan elämän ulkoisessa todellisuudessa, toisaalta taas kosketetaan yksilöiden sisäistä kokemusmaailmaa ja liitytään yhteiseen hengelliseen arvomaailmaan.

Pohdinta

Tässä tutkimuksessa havaittiin kuusi erilaista työmotivaatiokategoriaa, jotka tukevat diakoniatyöntekijöiden taloudellista auttamista. Työn luonne, ammatillinen identiteetti, työyhteisö ja kollegiaalisuus, hengellisyys, työn vaikuttavuus sekä yhteistyösuhteet ja diakonian julkisuuskuva voivat tukea myönteisesti diakoniatyön-

tekijän työmotivaatiota. Esimerkiksi työn luonteeseen ja ammatilliseen identiteettiin liittyy tekijöitä, joiden on muissakin tutkimuksissa katsottu tukevan suomalaisten toimihenkilöiden työmotivaatiota (esim. Salmi 2002; Peltonen & Ruohotie 1991).

Uutena näkökulmana tässä tutkimuksessa havaittiin, että motivaatiota tukevat tekijät ovat kokonaisvaltaisessa ja prosessimaisessa suhteessa toisiinsa. Työympäristön ja työntekijäkohtaisen orientaation motivoivat tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään kehittäen työntekijän autonomista motivaatiota. Taloudellisen avustamisen luonne ja hengellisyys osoittautuvat sekä työympäristössä että työntekijäkohtaisessa orientaatiossa useimmiten diakoniatyöntekijän autonomista motivaatiota tukeviksi tekijöiksi. Myös taloudelliseen avustamiseen liittyvä myönteinen julkisuuskuva työmotivaation lähteenä nousi esille tässä tutkimuksessa. Aikaisemmissa seurakunnan työntekijöiden motivaatiotutkimuksissa julkisuuden vaikutusta ei ole havaittu. Myönteinen julkisuuskuva tukee diakoniatyöntekijöiden kokemusta siitä, että heidän työtään arvostetaan ja se on yhteiskunnallisesti tärkeää vastuun kantamista ja epäkohtiin kohdistuvaa vaikuttamistyötä. Mahdollista on, että kirkkoa viime aikoina ravistelleet uutiset nähdään sellaisina, joiden rinnalle tarvitaan myös myönteistä kuvaa siitä, mitä kirkko arkipäivän toiminnoissaan tekee lähimmäisen rakkauden toteuttamiseksi. Tällaisen julkisuuskuvan edistämisessä diakoniatyöntekijät kokevat onnistuneensa hyvin.

Itsemääräämisteorian lähtökohta on se, että työntekijän autonomialla on myönteisiä vaikutuksia työmotivaation kehittymiselle. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta diakoniatyöntekijöiden saavuttaneen varsin usein autonomisen aseman taloudellisen avustamisen tehtäviin nähden. Toisaalta voidaan kysyä, ovatko diakoniatyöntekijät jääneet lopulta yksin taloudellisen avun tehtävissään. Saavatko työntekijät tarpeeksi tukea työyhteisöltään haastavissa taloudellisen avun kysymyksissä? Kaikissa seurakunnissa taloudellisen avustamisen aineellista tukea ei pidetä luontevana osana diakoniaa, vaan siihen suhtaudutaan kriittisesti. Diakoniatyöntekijät saattavat näin ollen joutua puolustamaan työtään, ja toisaalta joutua hämmennyksiin siitä, mikä on aineellisen avustamisen asema diakoniatyössä ja laajemmin seurakunnan toiminnassa.

Itsemääräämisteoria korostaa työntekijän autonomian lisäksi sitä, että työntekijän tulee kokea työssään ammatillista pätevyyttä saavuttaakseen autonomisen työmotivaation. Diakoniatyöntekijät kokevat usein taloudellisessa auttamisessa erityisvahvuudekseen henkisen ja hengellisen tukemisen, mutta niiden soveltamiseen taloudellisessa avustamisessa ei ole aina tilaa. Asiakkaiden aineellisen tuen tarve

on usein ensisijaista. Taloudellisen avun asiakkaan tilanteen selvittäminen koettelee myös diakoniatyöntekijöiden ammatillista pätevyyttä, sillä jokaisen asiakkaan tilanne vaatii yksilöllisiä toimenpiteitä. Monien erilaisten ongelmavyyhtien purkaminen voi aiheuttaa työntekijöille esimerkiksi vaikeuksia päästä alkuun asiakkaan tilanteen selvittelyssä. Haasteelliset tehtävät ja työhön liittyvien kompleksisuuksien ratkaiseminen tukevat motivaation säilymistä ja uusiutumista, mutta toistuva osaamisen rajoilla oleminen voi myös heikentää motivaatiota ja työssä jaksamista.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli myös pohtia, voiko taloudellisen avustamisen motivaatiota tukevia tekijöitä soveltaa muihin diakoniatyön osa-alueisiin. Haastatelluilla diakoniatyöntekijöillä oli vaikea vetää rajaa siihen, mikä heidän avustamisessaan kuuluu taloudelliseen tukeen ja mikä muuhun apuun. Rajan vetämisestä tekee haasteellisen se, että taloudellisen avustamiseen kuuluvat keinot ovat sovellettavissa diakoniatyön eri tehtäviin. Taloudellisen, ja erityisesti aineellisen avun antaminen saattaa myös johtaa sellaiseen asiakastyöskentelyyn, jonka keskiössä ei ole enää taloudelliset ongelmat, vaan jokin muu elämäntilannetta painava asia. Koska taloudellinen avustaminen kietoutuu monin eri tavoin diakoniatyön osa-alueisiin, voidaan katsoa, että se mikä motivoi taloudelliseen auttamiseen, motivoi myös muihin diakoniatyön tehtäviin. Diakoniatyöntekijöiden haastattelujen perusteella on kuitenkin todettava, että taloudellisen avun antaminen vaatii työntekijöiltä erityisen paljon pohdintaa siitä, miksi seurakunnasta annetaan aineellista apua ja mikä on sen asema asiakkaan toimeentulossa. Kysymys liittyy keskusteluun siitä, mikä on yleensäkin seurakunnan taloudellisen avun suhde julkiseen sosiaaliturvaan. Diakoniatyössä on jouduttu sosiaaliturvan aukkojen paikkaajaksi, ja tätä tehtävää diakoniatyössä on vastustettu (Juntunen 2006; Kettunen 2001).

Tämä tutkimus antaa perusteita taloudellista avustamista laajempaan diakoniatyöntekijöiden työmotivaation arvioimiseen. Motivaatiota tukevien tekijöiden selvittäminen voi monella tapaa tukea työyhteisöjä ja kehittää diakoniatyötä. On kuitenkin huomioitava, että motivaation kehittyminen on lopulta työntekijän henkilökohtainen prosessi. Työntekijöiden motivationaalisten ja muiden persoonallisten erojen tunnustaminen onkin erittäin tärkeää muun muassa tiimityöskentelyä kehitettäessä. Erojen tunnustamisen kautta työyhteisön jäsenet oppivat tuntemaan toisensa, kuuntelemaan toisiaan ja kommunikoimaan avoimesti. (Sennett 2002, 155–158.) Työyhteisön rakentavalla ja avoimella vuorovaikutuksella voi olla syvä tiimiyhteisöllisyyttä kehittävä vaikutus, joka puolestaan taas vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon vahvistavasti.

VIITE

1) Haastatteluaineisto on sama kuin Viimeisellä luukulla -tutkimuksessa käytetty aineisto. Tutkimuksessa selvitettiin taloudellisen avun muotoja, kohdentamista ja viimesijaisen sosiaaliturvan katveita. (Juntunen 2006.)

KIRJALLISUUS

Birren, James A. (1981). Developmental psychology a life-span approach. Boston: Houghton Mifflin.

Bäckström, Anders (2001). Svenska kyrkan som välfärdsaktör i en global kultur. Stockholm: Verbum.

Campbell, John & Pritchard, Robert (1976). Motivation theory in industrial and organizational psychology. Teoksessa

Dunnette, Marvin D. (toim.) Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally, 63−130.

Deci, Eedward L. ;Connell, James P. & Ryan, Richard M (1989). Self-determination in a work organization. Journal of Applied Psychology, 74/1989, 580–590.

Deci, Edward L. & Ryan Richard M (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: human needs and the self-determination of behaviour. Psychological Inquiry, 11/2000, 227−268.

Deci, Edward L. & Ryan Richard M (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. New York: Plenum.

Engel, Charlotte (2006). Svenska kyrkans sociala arbete – för vem och varför? En religionssociologisk studie av ett diakonalt dilemma. Akademisk avhandling. Forskningsavdelningens skriftserie nr 26. Stockholm: Ersta Sköndal högskola.

Evans, Linda (1998). Teacher morale, job satisfaction and motivation. London: Paul Chapman.

Ford Martin (1992). Motivating humans: goals, emotions, and personal agency beliefs. Sage Publications Inc, Newbury Park

Flick, Uwe (2002) An Introduction to Qualitative Research. London: SAGE.

Gagné, Marylené & Deci, Edward L (2005). Self-determination theory and work motivation. Journal of Organizational Behavior, 26/2005, 331−362.

Gagné, Marylené. (2003) The Role of Autonomy Support and Autonomy Orientation in the Engagement of Prosocial Behavior. Motivation and Emotion, 27/2003, 199−223.

Gothóni, Raili (2006). Velat anteeksi -akordirahastotoimintamallin arviointitutkimus. Helsinki: Kirkkohallitus.

Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki (2006). Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. Yhteiskuntapolitiikka 2/2006, 134–145.

Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki (2005). Diakonian resurssit ja alueellinen tarve. Panostetaanko diakoniaan kunnan huonoosaisuuden mukaan? Diakonian tutkimuksen aikakauskirja 2/2005, 98–115.

Houkes Inge; Janssen, Peter; De Jonge Jan & Bakker Arnold B (2003). Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: a multisample longitudinal study. Journal of Occupational and Organizational Psychology 76/ 2003, 427–450.

Iivari, Juhani & Karjalainen, Jouko (1999). Diakonian köyhät: epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Stakes, raportteja; 235. Helsinki: Stakes.

Jeppsson Grassman, Eva (2001). Socialt arbete i församlingens hägn. Stockholm: Verbum.

Juhila, Kirsi (2006). Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juntunen, Elina (2006). Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Juntunen, Elina; Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki: Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus. 51–176.

Kallunki, Valdemar; Pesonen, Heikki & Yeung Anne Birgitta (2006). Kirkon paikka paikkaajana? Diakonian kuntayhteistyö kirkon aseman osoittajana. Teologinen aikakauskirja 5/2006, 449−467.

Kettunen, Paavo (2001). Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa.

Kirkon tutkimuskeskus, sarja A, nro 76. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Kirkon alan työolobarometri (2003). Kirkon alan työolobarometri 2003. Raportti kirkon työntekijöiden työoloista. Työturvallisuuskeskus. .www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/kirkkobarometri_2003.pdf.

Kärkkäinen, Merja (2005). Yhteisöllinen johtaminen esimiehen työvälineenä. Helsinki: Edita.

Lee-Ross, Darren (2005). Perceived job characteristics and internal work motivation. An exploratory cross-cultural analysis of the motivational antecedents of hotel workers in Mauritius and Australia. Journal of Management Development, 24/2005, 253–266.

Malkavaara, Mikko (2002). Nälkä ja köyhyys kirkon asiaksi. − Näkökulmia laman ja markkinakilpailun aikaan. Teoksessa Mäkinen, Virpi (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Jyväskylä: Atena.

Niemelä, Kati (2001). Seurakunnan työntekijöiden työhön sitoutuminen. www.evl.fi/kkh/ktk/sitout.htm 18.8.2007.

Niemelä, Kati & Palmu, Harri (2006). Papit ja kanttorit 2006. Akavan kirkollisten ammattiliittojen jäsenkyselyn raportti. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Peltonen, Matti & Ruohotie, Pekka (1991). Ihmisten johtaminen. Helsinki. Otava

Rask, Katja; Kainulainen Sakari & Pasanen, Sina (2003). Diakoniatyön ja kirkon nuorisotyön arki vuonna 2002.

Tutkimus diakoniatyöntekijöiden ja kirkon nuorisotyönohjaajien kokemuksista seurakuntatyöstä ja työtaidoistaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A , Tutkimuksia; 3. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Ryan, Richard M. & Deci, Eedward L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being. American Psychologist, 55/2000, 68–78.

Räisänen, Terttu (1996). Luokanopettajan työn kokeminen ja työorientaatio. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja; n: o 31. Joensuun yliopisto.

Rättyä, Lea (2004). Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan. Lisensiaatintutkimus: LTK, hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos: Oulun yliopisto.

Salmi, Pontus (2001). Seurakunnan hengellistä työtä tekevien työmotivaatio. Espoo: Johtamistaidon opisto JTO. JTO-tutkimuksia sarja; 14.

Sennett, Richard (2002). Työn uusi järjestys. Miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta? Tampere: Vastapaino

Silverman, David (2003). Doing Qualitative Research: a Practical Handbook. London: SAGE.

Suomen evankelisluterilainen kirkko (2006). Kirkon tilastollinen vuosikirja 2005. Helsinki: Kirkkohallitus.

Steers, Richard M; Porter W. Lyman & Bigley, Gregory A (1996). Motivation and leadership at work. New York: McGraw-Hill, cop.

Vartiainen, Matti & Nurmela, Kirsi (2002). Tavoitteet ja tulkinnat: motivaatio ja palkitseminen työelämässä. Teoksessa Salmela-Aro, Katarina & Nurmi Jari-Erik (toim.) Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: Atena, 188–212.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vroom Victor H. (1964). Work and Motivation. New York. Wiley.

Yeung, Anne Birgitta (2007). Diakonia ristipaineiden aallokossa. − Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. Diakonian tutkimuksen aikakauskirja 1/2007, 5−25.

Yeung, Anne Birgitta (2006). Diakonia hyvinvointivaltion puolustajana? Terveisiä diakoniatyöntekijöiden perspektiivistä. Diakonian tutkimus, 1/2006, 39–43.

Yeung, Anne Birgitta (2003). The Re-emergence of the Church in the Finish Public life? Christian Social Work as an Indicator of the Public Status of the Church. Journal of Contemporary Religion 2/2003, 197–211.

II

Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä

Elina Juntunen: *TM, YTK, jatko-opiskelija, Käytännöllisen teologian laitos, Helsingin yliopisto*
elina.juntunen@helsinki.fi

Janus *vol. 17 (2) 2009, 139–155*

Janus

Tiivistelmä

Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyön asiakasryhmät edustavat osittain kansalaisia, jotka ovat tippuneet kaikkien julkisten sosiaalisten turvaverkkojen läpi. Asiakaskunta on muokannut diakoniatyöntekijöiden työnkuvaa niin, että työntekijät puolustavat aikaisempaa aktiivisemmin asiakkaidensa taloudellis-sosiaalisia perusoikeuksia ja tukevat heitä heidän voimavarojensa ja päämääriensä saavuttamiseksi. Artikkelissa selvitetään, millä tavoin Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijät tukevat asiakkaidensa valtautumista ja millainen asema diakoniatyön hengellisellä kontekstilla on valtautumisen tukemisessa. Tutkimusaineisto on kerätty teemahaastatteluin kaupunkiseurakuntien 21 diakoniatyöntekijältä. Tulokset osoittavat, että diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukeva työ tapahtuu sekä yksilöllisellä, yhteisöllisellä että rakenteellisella tasolla. Diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukevassa työssä voidaan tavoittaa sellaisia piirteitä, joita julkisessa sosiaalityössä harvoin saavutetaan.

Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyön asiakasryhmät edustavat osittain kansalaisia, jotka ovat pudonneet kaikkien julkisten sosiaalisten turvaverkkojen läpi. Osa on jäänyt pysyvästi syrjään esimerkiksi työmarkkinoilta, ja he elävät syvässä köyhyydessä. Asiakkaiden ongelmissa kuvastuvat myös ne sosiaaliset riskit, joilta yhteiskunta ei ole onnistunut vakuuttamaan (Grönlund & Hiilamo 2006, 135). Diakonian taloudellisen avun asiakaskasryhmiä ovat muun muassa eläkkeellä olevat, työttömät, velkaantuneet, opiskelijat, pienyrittäjät ja matalapalkkaista tai pätkätyötä tekevät. Taloudellisen avun asiakasryhmät ovat osittain päällekkäisiä toistensa kanssa, ja useissa tilanteissa taloudelliset ongelmat ovat kasaantuneet samalle ryhmälle monesta eri syystä. Taloudellisten ongelmien lisäksi asiakkailla on havaittu muun muassa yksinäisyyttä, mielenterveysongelmia ja ihmissuhdevaikeuksia. (Kääriäinen ym. 2008, 177–178; Juntunen 2006, 98–111.) Diakoniatyön on sanottu tavoittavan ihmisten syvintä aineellista ja henkistä hätää (esim. Yeung 2007, 20).

Vuonna 2007 tilastoitiin diakoniatyössä 164 000 taloudellisen avun asiakaskontaktia, ja taloudelliset seikat olivat useimmiten syynä kääntyä diakoniatyöntekijöiden puoleen. Seurakunnissa käytettiin ruoka- ja muuhun taloudelliseen apuun yhteensä noin 5,5 miljoonaa euroa. (Kääriäinen ym. 2008, 177–178.) Diakoniatyöhön käytetään suhteessa suurempi osuus seurakunnan varoista sellaisissa kunnissa, joissa taloudellista huono-osaisuutta on paljon. Lisäksi diakoniatyön toimintamuotojen suuntaamiseen vaikuttaa alueellinen huono-osaisuus. Alueilla,

joissa huono-osaisuus korostuu, diakoniatyössä painottuu vastaanottotoiminta. (Grönlund & Hiilamo 2006.)

Taloudellisen avun asiakkuuden syiden on katsottu johtuvan merkittävällä tavalla viimesijaiseen sosiaaliturvaan liittyvistä ongelmista (Juntunen 2006; Kettunen 2001, 133–135; Iivari & Karjalainen 1999, 60–61, 75). Ongelmien on katsottu paikantuvan erityisesti toimeentulotuen hakemisprosessiin, sillä esimerkiksi useimmat Helsingin sosiaaliasiamiehiin yhteydessä olleet henkilöt olivat kertoneet vaikeuksistaan saada aikaa ja henkilökohtaista tapaamista sosiaalitoimistoon tai heidän toimeentulotukilaskelmansa oli tehty puutteellisesti (Autti & Soppela 2006, 8-11).[1] Erilaisten toimeentuloturvan saamiseen liittyvien ongelmien vuoksi osa sosiaalitoimen asiakkaista joutuu hakemaan taloudellista apua kirkon diakoniatyöstä. Toimeentulotukea määrittelevien tiukkojen normien ja budjettien vuoksi diakoniatyö jää viimesijaisistakin viimesijaisimmaksi auttajaksi (Roivainen 2003, 30).

Diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa aineellisen tuen lisäksi merkittävässä asemassa ovat asiakkaille suunnatut henkinen ja hengellinen tuki. Taloudellinen apu perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen, ja tämä kohtaaminen saa merkittävän painoarvon erityisesti silloin, kun asiakas ei ole syystä tai toisesta tullut kohdatuksi ja autetuksi julkisen sosiaalityön puolella. Diakoniatyössä on havaittu korostuvan psykososiaalinen työ ja erityisesti sen terapeuttisen ja tunnetyön ulottuvuudet, sillä olennaista diakoniatyössä on löytää asiakkaan persoonalliset voimavarat ja vahvistaa kokemusta kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta. (Paajanen 2008, 27–29; ks. myös Juntunen 2006; Kettunen 2001.) Psykososiaalisen työn lisäksi diakoniatyöhön on liitetty yhteiskunnallinen vaikuttaminen, joka merkitsee yhteiskunnan epäkohtien tunnistamista ja niihin vaikuttamista sekä asiakkaiden sosiaalisten ja taloudellisten oikeuksien ajamista (Paajanen 2008, 27–29; Juntunen 2006).

Diakoniatyön taloudellisen avun muodot ja luonne voidaan liittää ainakin osittain sosiaalityön kontekstissa käytyyn *empowerment*-keskusteluun. Siinä empowerment on määritelty ja suomennettu voimavaraistumiseksi ja voimaantumiseksi, joilla tarkoitetaan yksilöiden ja ryhmien voimavarojen löytämistä heistä itsestään. Toisaalta empowerment-keskusteluun on liitetty kriittinen ulottuvuus, joka merkitsee yksilöiden ja ryhmien aseman parantamista ja heidän ”äänensä” vahvistamista. (Kuronen 2004, 280–281.) Tässä artikkelissa käytän suomennosta *valtautuminen*, koska se ottaa huomioon yksilön oman valtautumisen prosessin, mutta myös ne rakenteelliset tekijät, jotka tukevat yksilön valtautumista (ks. Kuronen 2004; Juhila 2006).

Kirkon diakoniatyöstä ei ole tutkimuksia valtautumisen näkökulmasta. Teemaa sivuavat jotkut ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja yliopistojen pro gradu-tutkielmat erilaisten ryhmien valtautumisesta, mutta niiden tavoitteina ei ole ollut tutkia seurakuntadiakonian vaikutusta yksilön tai ryhmien valtautumisen tukemiseen. (Esim. Hatakka 2007; Juntunen 2005; Onninen & Rantanen 2005; Toppinen 2001). Empowerment -tutkimusta on tehty huomattavan paljon kansainvälisen sosiaalityön ja yhteisötutkimuksen piirissä. Kansainvälisissä tutkimuksissa on käsitelty muun muassa sitä, millä tavoin sosiaalityön interventiot voivat tukea valtautumista tai miten sosiaalityöntekijän ammatillinen positio on muuttunut valtautumiseen liittyvän ideologian myötä. (Esim. Askheim 2003; Leadbetter 2002; Lee 2001; Adams 1996; Friedmann 1996.) Yhteisöjen merkitystä valtautumiseen on arvioitu niin kansalaisverkostojen kuin myös uskonnollisten yhteisöjen näkökulmasta (esim. Itzhaky & York 2000; Maton & Wells 1995; Chavis & Wandersman 1990; Zimmerman & Rappaport 1988; Maton & Rappaport 1984). Maton ja Rappaport (1984) sekä Maton ja Wells (1995) nostavat esille diakoniatyön näkökulmasta mielenkiintoisia seikkoja, sillä he pohtivat uskonnon ja hengellisten yhteisöjen merkitystä valtau-

tumisen kannalta. Yksilö voi esimerkiksi löytää hengellisen yhteisön kautta itselleen erityisiä uskontoon perustuvia selviytymisstrategioita. Vaikka valtautumista koskevaa tutkimusta ja keskustelua on olemassa runsaasti, sitä on kritisoitu liian abstraktiksi, eikä valtautumista tukevaa toimintaa ole tarpeeksi konkretisoitu ja arvioitu käytännön työn tasolla (Kuronen 2004, 288–289).

Kysyn tässä artikkelissa[2], millä tavoilla diakoniatyöntekijät tukevat asiakkaidensa valtautumista taloudellisen avustustyön kontekstissa. Tarkastelen diakoniatyöntekijöiden haastatteluiden avulla, miten valtautumista tukeva työ tapahtuu käytännön diakoniatyössä.

Valtautumisen teoreettiset lähtökohdat ja tutkimuksen tavoitteet

Valtautuminen on nähtävä lähtökohtaisesti yksilöstä itsestään lähtevänä prosessina (esim. Askheim 2003). Askheimin mukaan valtautumisella on kuitenkin sekä yksilöllinen että rakenteellinen taso. Yksilölliseen tasoon kuuluvat erilaiset toiminnot ja prosessit, joiden avulla yksilö itse lisää oman elämänsä hallintaa. Yksilöllinen taso tarkoittaa yksilön itsetunnon ja -arvostuksen kasvamista, myönteistä minäkuvaa ja erilaisten tietojen ja taitojen lisääntymistä. Rakenteellinen taso puolestaan tarkoittaa yksilöön ulkoapäin vaikuttavia sosiaalisia rakenteita, rajoja ja vallan suhteita, jotka vaikuttavat yksilön valtautumisen mahdollisuuksiin. Merkittävää on se, että yksilö saa valmiuksia tunnistaa rakenteellisia ja sosiaalisia voimasuhteita, jotka vaikuttavat epäoikeudenmukaisesti yksilön elämään ja vähentävät mahdollisuuksia hallita sitä. (Askheim 2003, 230–231.) Askheimin määrittelemiä valtautumisen yksilöllistä ja rakenteellista tasoa on tarkasteltu erityisesti sosiaalityön kontekstissa, mutta ne voidaan nähdä myös diakoniatyön valtautumista tukevan työn piirteissä.

Vaikka valtautuminen nähdään yksilön henkilökohtaisena prosessina, on olemassa erilaisia menetelmiä ja strategioita, joita voidaan soveltaa yksilön valtautumista tukiessa. Strategioita voivat olla muun muassa yksilön henkilökohtaisen kompetenssin vahvistaminen, sosiaalisen toiminnan tukeminen sekä ympäristöllisten mahdollisuuksien tunnistaminen ja niihin tarttuminen. Valtautumisen kannalta on merkittävää, että yksilö saa myös riittävät palvelut ja aineelliset resurssit tuekseen (Karsikas 2005). Friedmann (1996, 165–167) korostaakin valtautumisen peruselementtinä kotitalouksien riittävien aineellisten ja sosiaalisten resurssien turvaamista. Myös diakoniatyö voidaan nähdä erilaisissa asiakastilanteissa mahdollisuuksien tunnistajana ja luojana. Uusien mahdollisuuksien havaitsemisen voidaan katsoa lähtevän liikkeelle juuri taloudellisten kysymysten selvittelemisestä. Diakonian taloudelliseen apuun nojautuminen kertoo yleensä erittäin vakavista ongelmista toimeentulon alueella, ja niiden selvitteleminen on oleellinen osa myös muiden asiakkaan elämään vaikuttavien puutteiden tai ongelmien ratkaisemisessa. Diakonialle on myös tyypillistä sosiaalisen toiminnan tukeminen eli esimerkiksi erilaisen ryhmä- ja leiritoiminnan järjestäminen. ”Osallisuuden diakonian” on katsottu saaneen piirteitä sosiaalityön empowerment -traditioista, sillä sen kautta ihmisiä on rohkaistu toimimaan erilaisissa vertaisverkostoissa (Roivainen 2003, 32). Osallistuminen on nähty valtautumisen mahdollistajana, sillä se voi tuoda tunteen vertaisuudesta ja sen kautta yksilö voi saada mahdollisuuden vaikuttaa paremmin elämässä ja olosuhteisiinsa (esim. Itzhaky & York 2000, 231–233).

Kolmannen ja julkisen sektorin sosiaalisen työn valtautumista tukevia tekijöitä voidaan lähestyä esimerkiksi Andersonin, Blairin ja Wilsonin jaottelemien valtautumisen ulottuvuuksien[3] perusteella, koska niissä on pyritty kuvaamaan valtautumisen monitahoisia piirteitä, ja ne tuovat esille erilaisia sosiaalisen työn mahdollisuuk-

sia valtautumisen tukemiseksi. He hahmottavat valtautumisen ulottuvuuksiksi henkilökohtaisen, sosiaalisen, koulutuksellisen, taloudellisen ja poliittisen ulottuvuuden. Kaikki ulottuvuudet ovat yhteydessä toisiinsa ja ne rakentavat toisiaan. (Anderson ym. 2005, 20–24.) Ulottuvuudet tulee nähdä myös kaksitasoisena. Yhtäältä ne sisältävät toimenpiteitä ja tukimuotoja, joita yksilö tai ryhmät tarvitsevat valtautumisprosessissaan, toisaalta ne voivat olla yksilö- tai yhteisötason valtautumisen päämääriä. Seuraavaan taulukoon (taulukko 1) olen koonnut soveltavin osin Andersonin ym. (2005) määritelmiä valtautumisen ulottuvuuksien sisällöistä sekä sosiaalisen työn rooleja näiden dimensioiden tukijana ja mahdollistajana.

Andersonin ym. (2005) jaottelu valtautumisen dimensioista vaatii ainakin yhden lisäulottuvuuden, kun tutkitaan kirkon sosiaalista työtä. Kirkon asema hengellisenä instituutiona edellyttää myös diakoniatyön uskonnollisen tai hengellisen valtautumista tukevan ulottuvuuden arvioimista. Hengellisyyden ja uskonnon on katsottu vaikuttavan erityisesti yksilötasolla ihmiseen muun muassa antaen elämänohjeita ja merkityksellisiä kokemuksia. Hengellisyys voi olla yksilölle ikään kuin motivaationa hakea muutosta elämäntilanteeseen, jossa tämä kokee voimattomuutta. Uskonnollinen konteksti voi avata myös kriittistä tietoisuutta, jonka perusteella yksilö voi nähdä muun muassa yhteiskunnan sosiaalisen ja taloudellisen syrjinnän mekanismeja. (Ortiz & Smith 1999, 310; 317; King 1989, 5; 89.) Hengellisen valtautumisen ulottuvuuden voi edellä kuvatun perusteella nähdä niin kokonaisvaltaisena ja perustavana osana diakoniatyötä, että se läpäisee myös kaikki muut valtautumisen ulottuvuudet.

Taulukko 1 Sosiaalisen työn valtautumisen ulottuvuudet (sovellettu Anderson ym. 2005 mukaan).

Valtautumisen ulottuvuudet	Merkitykset yksilölle ja ryhmille	Sosiaalisen työn tukemisen muodot
Henkilökohtainen	Itseohjautuvuuden, -hallinnan ja –sääntelyn saavuttaminen	Mahdollistetaan erilaisten yksilön ja ryhmien tarvitsemien voimavarojen ja resurssien saavuttamista
Sosiaalinen	Hakeutuminen yhteisöllisyyteen ja osallistumiseen	Kartoitetaan osallistumisen ja sosiaalisen tuen mahdollisuuksia
Koulutuksellinen	Itsensä kehittäminen ja haaveidensa toteuttaminen	Etsitään koulutusmahdollisuuksia ja estetään tippumasta koulutusjärjestelmien ulkopuolelle
Taloudellinen	Taloudellisten resurssien saavuttaminen	Etsitään mekanismeja, jotka tukevat taloudellista hyvinvointia
Poliittinen	Elämänpiiriä koskettaviin poliittisiin päätöksentekoprosesseihin vaikuttaminen ja osallistuminen	Tuetaan yksilöiden, ryhmien ja erilaisten yhteisöjen kumppanuutta, osallistumista sekä tietoisuutta yksilön ja yhteisöjen oikeuksista

Tämän artikkelin tavoitteet tiivistyvät aikaisemman tutkimuksen ja teoreettisten näkökulmien perusteella kahteen tutkimuskysymykseen: Kysyn, mitkä valtautumisen ulottuvuudet korostuvat diakoniatyöntekijöiden taloudelliseen avustamiseen liittyvässä asiakastyössä, ja mitä hengellisyys ja työn uskonnollinen konteksti merkitsevät diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukevassa työssä.

Tutkimusaineisto ja analyysi

Tutkimuksen aineistona ovat 21 diakoniatyöntekijän teemahaastattelut, jotka keräsin eri puolilla Suomea, kuuden hiippakunnan alueella sijaitsevista kaupunkiseurakunnista vuosien 2005–2006 aikana. Tutkimukseen valittiin seurakuntia 11 kaupungin[4] alueelta, jotka olivat tilastojen perusteella lähettäneet usein asiakkaidensa hakemuksia diakoniarahastolle[5]. Oletuksena oli, että näissä seurakunnissa diakonian taloudellisen avun antaminen oli aktiivista. Keräsin aineiston teemahaastatteluin, koska menetelmänä se antoi väljyyttä keskustella myös niistä aiheista, jotka nousivat spontaanisti esiin haastattelujen aikana. Haastattelut perustuivat kolmeen keskeiseen teema-alueeseen, jotka koskivat diakonian taloudellisen avun muotoja ja avun tarpeen syitä, viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmakohtia sekä diakoniatyöntekijöiden toimintaa yhteiskunnallisina vaikuttajina ja inhimillisen hädän kohtaajina. Erityisesti viimeksi mainittu teema mahdollisti valtautumista koskevan toiminnan käsittelyn. Tutkimukseen valituilla diakoniatyöntekijöillä oli vahva kokemus taloudellisesta avustamisesta, sillä heidän työuransa oli kestänyt keskimäärin 16 vuotta. Koulutukseltaan haastateltavat olivat diakonissoja, diakoneja ja seurakuntakuraattoreita. Haastattelujen kesto vaihteli 95 minuutista 150 minuuttiin. Nauhoitukset tehtiin sekä C-kasettinauhurilla että Mp3-tallentimella. Haastattelut litteroitiin sanatarkasti, ja litteroituja haastatteluja kertyi 380 sivua.

Artikkelin perustana olevaa aineistoa on käytetty aiemmin Viimeisellä luukulla –tutkimuksessa (Juntunen 2006), jossa kartoitettiin diakoniatyön taloudellista apua ja viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmakohtia. Aiemman tutkimuksen keskeisenä tuloksena oli 21 haastatellun diakoniatyöntekijän jakaminen kolmeen taloudellisen avustamisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen tyyppiin. Tutkimuksessa nousi esille, että diakoniatyöntekijöiden taloudelliseen avustamiseen liittyy vahvasti asiakkaan yksilö-, yhteisö-, ja yhteiskunnallisen tasoon liittyviä vaikuttamisen elementtejä. Tutkimuksessa ei kuitenkaan selvitetty, millä tavoin taloudellisen avun ja siihen liittyvän yhteiskunnallisen vaikuttamisen kautta tuetaan diakonian asiakkaiden mahdollista valtautumista. Viimeisellä luukulla -tutkimuksessa nimesin tyypit 'äänekkäiksi puolustajiksi', 'ahkeriksi etsijöiksi' ja 'empaattisiksi rohkaisijoiksi'. Lähes puolet haastateltavista kuului 'äänekkäiden puolustajien' ryhmään. (Juntunen 2006, 156.) Tässä artikkelissa kutsun tyyppejä orientaatiotyypeiksi[6] sen mukaan, millä tasolla heidän auttamis- ja vaikuttamistyönsä pääasiassa tapahtui. 'Äänekkäät puolustajat' nimesin nyt *yhteiskuntakriittisesti suuntautuneiksi,* 'ahkerat etsijät' saivat nimen *yhteisöllisyyttä ja verkostoja korostavat* ja 'empaattiset rohkaisijat' nimesin *yksilölliseen asiakastyöskentelyyn suuntautuneiksi.*

Diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukevan toiminnan kartoittaminen perustuu tässä artikkelissa edellä kuvailtujen orientaatiotyyppien toiminnan analysoimiseen. Analysoin orientaatiotyyppejä teoriaohjaavan analyysiin avulla, jonka perustana on Andersonin ym. (2005) luoma malli valtautumisen ulottuvuuksista. Analysoin jokaisesta orientaatiotyypistä, mitkä valtautumisen henkilökohtaisesta, sosiaalisesta, koulutuksellisesta, taloudellisesta ja poliittisesta ulottuvuudesta ilmenevät diakoniatyöntekijöiden työssä. Lisäsin ulottuvuuksiin myös diakoniatyölle tyypillisen hengellisen ulottuvuuden. Valtautumisen ulottuvuuksien analysoimisen jälkeen arvioin, millä tasolla kunkin orientaatiotyypin valtautumisen ulottuvuudet vaikuttavat. Tässä perustana on Askheimin (2003) määrittelemät valtautumisen yksilöllinen ja rakenteellinen taso. Tasojen analysoiminen mahdollisti valtautumisen ulottuvuuksien jakamisen yksilö- ja yhteiskuntatasoihin, mutta näiden lisäksi havaitsin diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukevien ulottuvuuksien vaikuttavan keskeisesti myös yhteisö- ja verkostotasoilla. Tulosluvuissa käsittelen jokaisen orientaatiotyypin valtautumisen

keskeiset ulottuvuudet ja niitä kehystävät tasot orientaatiotyypeittäin.

Yhteiskuntakriittisesti suuntautuneet

Haastatelluista diakoniatyöntekijöistä erottui joukko, joiden taloudelliseen apuun liittyvä vaikuttamistoiminta liittyi keskeisesti diakonian taloudellisen avun asiakkaiden taloudellisten ongelmien ja hädän syy-seuraussuhteiden arvioimiseen ja esille tuomiseen. Vaikuttamisen muotoja olivat muun muassa yhteydenotot suoraan viranomaisiin ja kaupunkien poliittisiin päättäjiin diakonian asiakkaiden elämäntilanteita koskevissa asioissa. Kirjoittaminen lehtiin ja haastattelujen antaminen olivat niin ikään tärkeitä vaikuttamisen väyliä. Diakoniatyöntekijät organisoivat myös tapahtumia, jossa he tiedottivat ja keskustelivat erilaisista diakonian asiakkaita koskevista teemoista. Diakoniatyöntekijöiden valtautumiseen liittyvän toiminnan voidaan katsoa perustuvan ensisijaisesti rakenteellisen tason olosuhteisiin vaikuttamiseen. Heidän valtautumista tukevan toiminnan keskiössä oli tukea rakenteellisella tasolla asiakkaan poliittista, taloudellista ja hengellistä valtautumisen ulottuvuutta.

Yhteiskuntakriittisesti orientoituneiden työntekijöiden taloudellisen ja poliittisen valtautumisen tukemisen välineenä oli ennen kaikkea ymmärtää ja tuoda ilmi paikkakuntakohtaisia olosuhteita, jotka olivat osallisina muun muassa diakonian asiakkaiden toimeentulovaikeuksiin, terveydenhoidollisiin puutteisiin sekä asumisolosuhteiden epäkohtiin. Kyseessä oli sosiaalipalvelurakenteen kehittämiseen tähtäävä toiminta, jonka tarkoituksena oli arvioida palvelujen rakennetta, saatavuutta ja toimintaa erityisesti diakonian taloudellisen avun asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna. Diakonian asiakkaan valtautumisen kannalta voidaan nähdä merkittäväksi se, että diakoniatyöntekijät toivat esille omien asiakkaidensa palvelujen tarpeet. Heidän toimintansa voidaan liittää Peasen ajatukseen siitä, että hyvinvoinnin perinteistä ammatillista asiantuntijuutta tulee kyseenalaistaa ja luoda sellaista uutta asiakaskeskeistä tietoa, jonka avulla voidaan poistaa asiakkaiden valtautumisen esteitä (Pease 2002, 142; ks. myös Leadbetter 2002, 203). Seuraava sitaatti on esimerkki diakoniatyöntekijöiden kriittisestä tiedon tuottamisesta ja vaikuttamistoiminnasta:

> Mä kirjoitin räväkän kirjoituksen siitä, mitä kaupunki ja seurakunta tekee. Mä vastasin siihen kirkkoherran ja seurakunnan tiedottajan luvalla, että arvostelen sitä, että kun sosiaalilautakunta oli tehnyt sellaisen päätöksen, että kun narkomaani haluaa mennä hoitoon, niin hänen pitää mennä viisi kertaa A-klinikalle ensin noin kaksi kuukautta. Kun nää huumeidenkäyttäjät ei elä virkamiesyhteiskunnassa, heillä ei ole semmosta kärsivällisyyttä, että tiettyyn kellon aikaan, ja että he jaksaa olla käyttämättä niitä aineita sen kuukauden puolitoista. Ja sitten he pääsee vasta katkolle. Se on niinku ihan mahdoton yhtälö. ---. Tätä mä arvostelin viimeksi. (H14)

Yhteiskunnallisesti orientoituneiden diakoniatyöntekijöiden toiminnassa painottui se, että vaikuttamispyrkimykset tapahtuivat paikallistasolla ja juuri niillä kentillä, jotka muodostivat diakonian taloudellisen avun asiakkaan toimintaympäristön. Paikallisesta kontekstista käsin tarkasteltuna diakoniatyöntekijät pystyivät näkemään tekijöitä, jotka estävät yksittäisten asiakkaiden tai tiettyjen asiakasryhmien kohdalla valtautumisen mahdollisuuksia. Paikallisen vaikuttamistoiminnan lisäksi työntekijöillä oli valmiutta laajaan sosiaalipoliittiseen keskusteluun ja nähdä niin kirkon kuin paikallisseurakuntien roolit siinä:

> Kun nämä kerran ajetaan alas nämä meidän julkiset palvelut niin niitä ei enää tähän maahan rakenneta uudelleen. Se on valtava osaaminen…se on tullut vuosien saatossa

> näiden julkisten palvelujen tuottajille ja käsittääkseni sikäli kun olen kuullut, että onko tämä yksityisten palvelujen tuottaminen, niin eihän se ole edes edullisempaa. --- Kyllä minä toivon kirkolta rohkeutta, lähinnä meidän piispoilta…myös paikallisseurakunnista työntekijöiltä rohkeutta. Puolustaa niitä arvoja…hyvinvointiyhteiskunnan arvoja. (H18)

Rakenteellisen tason poliittisen ja taloudellisen valtautumisen ulottuvuudet merkitsivät asiakastasolta tarkasteltuna valtautumisen perusteiden luomista. Toiminnallaan diakoniatyöntekijät ikään kuin avasivat asiakkailleen pääsyn aineellisten resurssien ja palvelujen luo. He pyrkivät paikallistamaan sellaiset katkokset tai katveet, jotka olivat vaikuttaneet asiakkaan sosiaaliturvan saatavuuteen. Valtautumisen kannalta on tärkeää juuri se, että ymmärretään, millä tavoin erilaiset sosio-ekonomiset ja kulttuuriset olosuhteet vaikuttavat eri toimijoiden valtasuhteisiin ja millä tavoin ne voivat vahvistaa tai vähentää yksilön vallan mahdollisuuksia (Leonardsen 2007, 4; Askheim 2003, 235).

Myös hengellinen valtautumisen ulottuvuus voidaan nähdä osana tähän orientaatioon kuuluvien työntekijöiden vaikuttamistoimintaa. Heidän toimintansa voi jopa saada piirteitä kristillisen historian lukuisista kansalaisoikeuksia ajavista liikkeistä. Vaikka diakoniatyöntekijät eivät muodosta yhtenäistä liikettä, voidaan yksittäisiä diakoniatyöntekijöitä pitää rohkeina yhteiskunnallisina kriitikkoina ja heikompiosaisten ääninä. He näkivät, että heidän asemassaan tulee vaikuttaa niihin vääryyksiin, joita he olivat havainneet asiakkaidensa elämäntilanteiden kautta:

> Mä koen olevani diakonian ääni täällä. Haluan tuoda esille sen tässä kulutushysteriassa, että kaikille tää maa ei ole hyvinvointivaltio. Kaikki täällä ei voi hyvin…kaikille ei oo terveyttä eikä ystäviä. Mä koen, että mä olen sellainen huutava ääni erämaassa ---. Tai mä olen myös enemmän…mä olen herättelijä ja eräänlainen profeetta…mä huudan, ettei tämä käy…tää systeemi ei käy, osalle vielä käy tosi huonosti. (H9)

Vaikka rakenteellisen tason toiminta on merkittävää valtautumisen tukemisessa, on prosessin kannalta olennaista myös yksilötason tukeminen. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että yksilön henkilökohtaisen valtautumisprosessin tukeminen jää jonkin verran taka-alalle yhteiskuntakriittisesti orientoituneiden diakoniatyöntekijöiden toiminnassa. Heidän toiminnastaan ei löytynyt selviä yhteyksiä siihen, kuinka he palaavat rakenteellisen tason toiminnasta asiakastason työskentelyyn niin, että myös asiakkaan olisi mahdollista nähdä elämäntilanteeseensa johtaneet rakenteelliset syy-seuraussuhteet. Rosen mukaan asiakkaat tarvitsevat eräänlaisen reflektioprosessin tilanteeseensa johtaneista seikoista. Asiakkaan läsnäolo, kokemus ja ääni tulisi vaikuttaa vahvasti valtautumisprosessissa, koska kyseessä on viime kädessä tämän henkilökohtainen prosessi. Asiakas tulisi saada aidosti mukaan ohjaamaan elämäänsä haluttuun suuntaan ja suunnittelemaan toimenpiteitä, joita hän tarvitsee tavoitteidensa saavuttamiseksi. (Rose 2003, 202.)

Yhteisöllisyyttä ja verkostoja korostavat

Osa haastatelluista diakoniatyöntekijöistä oli selkeästi orientoitunut yhteisökeskeiseen työhön ja verkostojen luomiseen omassa asiakastyössään. Taloudellisen avun asiakkaan auttaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttamistyö perustuivat konkreettiseen toimintaan ja usein myös auttamistyölle asetettuihin selkeisiin päämääriin. Diakoniatyöntekijät lähtivät erilaisin tukimuodoin korjaamaan asiakkaidensa taloudellista puutetta.

Diakoniatyöntekijöiden tarkoituksena oli luoda asiakkailleen muun muassa auttajaverkostoa,

joka takaisi henkilöille sen tuen ja palvelut, joita he kussakin elämäntilanteessa tarvitsivat. Erityisen tärkeässä roolissa oli löytää asiakkaalle myös vertaisverkostoja ja oma-apuryhmiä. Yhteisöjen merkitystä korostavien diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukeva toiminta kohdistui asiakkaan henkilökohtaisen valtautumisen tukemiseen sekä rakenteellisen tason olosuhteisiin vaikuttamiseen. Valtautumista tukevan toiminnan ulottuvuudet koskivat pääasiassa taloudellista, sosiaalista, poliittista ja hengellistä valtautumista.

Samoin kuin yhteiskuntakriittisesti orientoituneiden työntekijöiden toiminnassa, niin myös yhteisöllisesti orientoituneiden taloudellista ja sosiaalista valtautumista tukevassa työssä voidaan nähdä reittien avaamista erilaisten resurssien saavuttamiseen. Pelkistetymmillään asiakkaalle pyrittiin luomaan välttämättömien tarpeiden tyydyttäminen, kuten ruoka, vaatteet ja mahdollisuuksien mukaan asunto. Taloudellinen apu konkreettisine toimenpiteineen saattoi merkitä diakonian asiakkaalle itsemäärittelyn kannalta uusia perusteita ja itsetunnon kohoamista. Merkityksellistä perustarpeiden tyydyttämisessä, konkreettisessa pienessäkin avustamisessa, on se, että sen kautta asiakas voi saada toivoa ja luottamusta asioidensa järjestymiseen (Rodwell 1996, 30). Diakoniatyön merkitys asiakkaan valtautumisen vahvistamisessa perustui myös asiakkaan eksistenssin tunnustamiseen:

> Rahallinen avustaminen on kuitenkin meidän kannalta hetkittäistä niinku yhden, kahden kerran tapahtuvaa…me ei voida avustaa jatkuvasti ihmisiä. Niin sillä tavoin on tärkeämpää se, että me oltais auttamassa ihmisiä siinä, että vähälläkin rahalla elämä voi olla mielekästä. Sulla voi olla yhteisö ja sulla voi olla tekemistä. Sä voit olla tässä yhteiskunnassa vaikka sulla ei oo töitä. (H16)

Yksilön sosiaalisen ja taloudellisen perustan luomiseen tarvittiin diakoniatyössä eri viranomaisten yhteistyötä. Valtautumisen rakenteellisella tasolla juuri viranomaisyhteistyö saattoi luoda uusia paikallisia taloudellisen ja sosiaalisen tuen verkostoja sekä linkittää yhteen asiakkaita ja eri palvelujen tarjoajia. Diakonian asiakkailla arvioitiin olevan tarve usein moni-ilmeiseen muutosprosessiin, jossa tarvittiin diakoniatyöntekijää ikään kuin sillanrakentajana palvelujen ja asiakkaiden tarpeiden välille.

Yhteisöllisyyttä korostavien diakoniatyöntekijöiden keskeinen vahvuus yksilön valtautumisprosessin tukijoina saattoi olla myös siinä, että ne toimenpiteet, joilla työntekijä pyrkii auttamaan asiakasta, olivat asiakkaalle ohjeina ja malleina sellaisista toimintatavoista, joiden kautta hän voi saada apua ja joita noudattaen hän voi itse ryhtyä hoitamaan asioitaan. Diakoniatyöntekijöiden vahva kokemus oli se, että monet diakonian taloudellisen avun asiakkaat olivat oppineet ja perineet huono-osaisuutta ja syrjäytymistä vahvistavia toimintamalleja. Erityisesti feministisessä valtautumistutkimuksessa on nähty merkityksellisiksi erilaisten vaihtoehtojen ja toimintatapojen näkyväksi tekeminen. Ne voivat merkitä yksilölle ulospääsyä vanhoista, ehkä valtautumista estävistä malleista. (East 1999, 149; Bookman & Morgen 1988, 4.)

Diakoniatyöntekijät toivat haastatteluissaan myös esille, miten he ehdottivat asiakkailleen osallistumisen mahdollisuuksia eri yhteisöihin ja organisaatioihin. Perustana yhteisöllisyyden vahvistamisessa oli havainto diakonian asiakkaiden yksinäisyydestä, eristäytymisestä ja muutamien asiakkaiden kohdalla jopa suoranaisesta erakoitumisesta. Osallistumista tuettiin muun muassa rohkaisemalla hakemaan koulutukseen:

> Ja rohkaistaan siihen, että hakee kouluun ja uskaltaisi lähteä. Että löytyisi se jonkinlainen päämäärä sille elämälle, että ei vaan anneta olla. (H17)

On todettu, ettei valtautuminen ole mahdollista ilman osallistumista, tai että valtautuminen

seuraa osallistumisesta. Osallistuminen luo tunteen yhteisöllisyydestä, vertaisuudesta ja osallistumisen kautta yksilö voi saavuttaa paremmat mahdollisuudet vaikuttaa elämäänsä ja ympäristöönsä vaikuttaviin asioihin. (Itzhaky & York 2000, 225; 231–233; Chavis & Wandersman 1990, 73–75.) Näin yksilötason valtautumisen sosiaalinen ulottuvuus liittyy myös poliittiseen ulottuvuuteen eli siihen, että yksilöstä itsestään tulee omien asioidensa ajaja ja puolustaja.

Hengellinen valtautumisen ulottuvuus nousee esiin kahdelta tasolta. Haastateltujen diakoniatyöntekijöiden lähtökohtana taloudelliselle avustamiselle oli, että jokaista asiakasta pyritään auttamaan ainakin kohtaamalla ja kuuntelemalla tätä. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaita ohjattiin myös seurakunnan hengelliseen toimintaan. Asiakkaan valtautumisen näkökulmasta taas konkreettinen auttaminen voi merkitä autetuksi tulemisen kokemusta, joka voi saada hengellisen kokemuksen piirteitä. Useat haastatellut diakoniatyöntekijät olivat pyytäneet asiakasta työntekijän kiittämisen sijaan kiittämään Jumalaa saamastaan avusta:

> Ja tää kiitos, että me ohjataan, että Taivaan isää voi kiittää ja me ollaan vaan välikäsiä. Koetetaan sillä tavalla muistuttaa, että tämä on välillistä apua. (H17)

Työskentely asiakkaan kanssa saattoi myös ajan mittaan muuttua hengelliseksi työksi, kuten seuraava haastateltava kertoi:

> Ja sitten monen kanssa on sillai…vaikka ei ajallisesti pitkään…mutta silleen käyty pitkä tie, että on ollut ihan tälläsii konkreettisia asioita, joista on sitten avanneet isoja asioita heidän elämään. On ihan rippiasioista kyse ja oon saanut urani aikana synninpäästöjä julistaa. Vaikka en tiedä kuuluuko se diakoniatyöntekijän toimenkuvaan. (H13)

Edellinen haastattelulainaus tuo esiin, kuinka diakoniatyön hengellinen puoli voi vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen vapauttavasti. Ihminen voi ehkä vapautua syyllisyyden taakasta ja vapauttaa itsestään voimavaroja, jotka aikaisemmin ovat kohdistuneet murehtimiseen ja syyllisyyden kantamiseen.

Yhteisöjä ja verkostoja korostavien diakoniatyöntekijöiden auttamistyössä on ainakin joidenkin haastateltavien kohdalla hankala nähdä yhteyttä siihen, millä tavoin asiakas itse on häntä koskevissa toimissa mukana. Diakoniatyöntekijöille asiakaslähtöisen työskentelyn peruslähtökohtana oli selvittää se, mikä oli asiakkaan hätä ja mitä asiakas itse toivoi tilanteelleen tapahtuvan. Kuitenkaan diakoniatyöntekijöiden haastatteluaineistosta ei selviä, minkä verran diakoniatyöntekijä ja asiakas tekevät yhteisiä päätöksiä auttamisen tavoista ja luonteesta. Avoimeksi kysymykseksi jää siis se, kuinka paljon asiakas itse vaikuttaa auttamisen suuntaan, vai perustuuko se enemmän viranomaisten asiantuntijuuteen ja päätäntävaltaan. Yksilön valtautumisen kannalta on oleellista se, ettei diakoniatyöntekijä tai muu sosiaalialan asiantuntija tarjoa normatiivisia ratkaisuja yksilön ulkopuolelta, vaan ratkaisuvaihtoehdot tulevat viime kädessä asiakkaalta itseltään (Rose 2003, 202).

Yksilökeskeiseen asiakastyöskentelyyn suuntautuneet

Haastatelluista diakoniatyöntekijöistä erottui joukko, joiden työote perustuu vahvasti yksilökeskeiseen, empaattisesti orientoituneeseen asiakastyöskentelyyn. Ryhmän vaikuttamisen ja asiakkaan auttamisen tavat olivat pääasiassa keskustelu, ohjaaminen ja kannustaminen. Diakoniatyöntekijät halusivat pureutua asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen ja antaa aikaa tilanteen läpikäymiseen. Heidän valtautumista tukevan työn voidaan katsoa painottuvan pääasiassa asiakkaan henkilökohtaisen valtautumi-

sen tukemiseen. Valtautumisen ulottuvuudet koskivat pääasiassa yksilötason henkilökohtaista, koulutuksellista, sosiaalista, poliittista ja hengellistä valtautumista.

Henkilökohtaisen valtautumisen ulottuvuus merkitsi sitä, että diakoniatyöntekijän työ kohdistui pääasiassa asiakkaan kohtaamiseen ja hänen tarinansa kuuntelemiseen. Diakoniatyössä oli havahduttu siihen, että heillä oli erityisen paljon asiakkaita, jotka olivat jääneet ilman viranomaisten kohtaamista eri sosiaali- ja terveyspalvelujen kentällä. Esimerkiksi monien diakoniatyön asiakkaiden velkojen hoito tai sosiaalietuuksien saaminen oli pysähtynyt riittämättömään neuvontaan. Diakoniatyöntekijät keskittyvät taloudellisen ja sosiaalisen neuvonnan lisäksi myös asiakkaan muun elämäntilanteen kartoittamiseen. Perehtymisellä asiakkaan elämäntilanteeseen ja siihen, kuinka asiakkaat ovat jaksaneet ja selviytyneet haastavista elämäntilanteista, on merkittäviä vaikutuksia yksilön valtautumisprosessin kannalta (Rose 2003, 202). Työntekijät olivat selkeästi orientoituneet näkemään asiakkaassa olemassa olevan kompetenssin:

> Se vaatii siltä työntekijältä, että arvostaa sitä ihmistä ja kertoo myöskin ääneen, että minä suuremmalle osalle sanon, että tämä sinun tilanne on tosi vaikea, mutta olen ihan varma, että sinun kaltaisesi ihminen voi tästä selvitä. (H21)

Diakoniatyön tavoitteena oli asettaa avun hakemisen kynnys mahdollisimman matalalle ja kohdata ihminen ihmisenä, jolloin viranomaisrooli pyrittiin häivyttämään taka-alalle, kuten seuraava haastateltava kertoo:

> Ja minä näen sen niin, että minä pyrin olemaan heille se ihminen, että kun asiakas täältä lähtee, niin sen ei tarttisi ajatella, että olipa pelottava tuo diakoniatyöntekijä, että sen ei tarttisi ikinä kokea sitä, että uskallanko minä mennä sinne ja kuinka tiukkana se siellä on. ---. Että ei ihmisen tarvitse tuntea niin, että se kaiken kyselee ja koko elämä pitäisi selittää. (H19)

Yksilökeskeiseen asiakastyöskentelyyn orientoituneiden työntekijöiden ajatuksena oli, että keskustelu ja reflektio voisivat auttaa asiakasta löytämään vaihtoehtoja taloudellisten ja mahdollisten muiden ongelmien ratkaisemiseen. Valtautumisessa keskeinen ajatus onkin se, että yksilö on itse oman elämänsä paras asiantuntija. Yksilön oman asiantuntijuuden herättämiseksi on tärkeää, että tuetaan yksilön tietoisuutta omasta tilanteestaan ja siihen liittyvästä muutoshalukkuudestaan. (Rose 2003, 201–203; Heikkilä-Laakso & Heikkilä 1997, 348.) Asiakkaan tietoisuuden herättäminen ja laajentaminen henkilökohtaisesta tilanteestaan voidaan nähdä myös valtautumisen koulutuksellisena ulottuvuutena, koska keskeisenä osana sitä oli uuden tiedon saaminen, uusien toimintamallien oppiminen ja sen kautta henkilökohtaisen tilanteen arvioiminen.

Valtautumisen poliittisen tason ulottuvuus voi korostua erityisesti silloin, kun yksilö alkaa pohtia elämäänsä uusista näkökulmista ja kyseenalaistaa niin omaa kuin yhteisönsä toimintaa. Valtautumisen teorioissa korostetaan usein sitä, että poliittinen ulottuvuus merkitsee yksilölle aktiivista osallistumista demokraattiseen päätöksentekoon ja osallistumista erilaisiin sosiaalisiin liikkeisiin. Näin yksilö saavuttaa vaikutusvaltaa häntä koskeviin asioihin (esim. Servian 1996). Diakonian asiakkaan näkökulmasta ajateltuna nämä voivat näyttäytyä varsin suurina asioina. Sen sijaan poliittisen valtautumisen ulottuvuus on jo sitä, että yksilö alkaa nähdä itsensä ja tulevaisuutensa myönteisessä valossa. Samalla hän pystyy näkemään ympäristön tarjoamat mahdollisuudet eikä pidä yhteiskuntaa ja toisia ihmisiä uhkana itselleen. Bretonin mukaan valtautumisen prosessissa henkilökohtaisuus ja poliittisuus kytkeytyvät yhteen. Yksilö voi oivaltaa omat velvollisuutensa ja oikeutensa silloin

kun hän havaitsee, kuinka hänen oma elämänsä kytkeytyy julkiseen kontekstiin ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin. (Breton 1999, 228.)

Hengellinen valtautumisen ulottuvuus diakoniatyöntekijöiden työskentelyssä näkyi siten, että työntekijä havaitsee asiakkaan voimavarat ja mahdollisuudet. Yksilö voi näin vapautua esimerkiksi ajatuksesta, että hän on pelkästään sosiaalisten olosuhteidensa orja. Yksilö voi saada hengellisen kokemuksen siitä, että hänen elämällään on erityistarkoitus, vaikka olosuhteet sinä hetkenä olisivat huonot. (Ks. myös Ortiz 1999, 317.)

Diakoniatyöntekijöiden ja asiakkaiden hengelliset keskustelut, rukoukset ja esimerkiksi Raamatun tekstien lukeminen sisältävät sellaisia elementtejä, joista taloudellisen avun asiakas koki armoa ja vapautusta:

> Kysyn, että haluaako, että hiljennytään yhdessä tai viedään näitä asioita Jumalan eteen. Monet sanoo siihen, että kyllä, ja minä saatan sanoa heille, että minä muistan sinua rukouksissani. Ja hän sanoo kiitos ja alkaa ehkä itkemään. (H21)

Yksilöllistä asiakastyötä korostavien työntekijöiden auttamis- ja vaikuttamistyön valtautumisen ulottuvuudet sisältävät erityisesti asiakkaan yksilötason valtautumisen moninaisia aspekteja. Kuitenkin avoimeksi kysymykseksi jää, saavatko asiakkaat riittävän tuen valtautumisensa mahdollisuuksille myös silloin, kun tuetaan pääasiassa henkilökohtaista autonomiaa ja subjektiutta. Tulisiko kiinnittää huomio enemmän myös asiakasta ympäröiviin sosiaalisiin ja rakenteellisiin olosuhteisiin? Toisaalta voi olla, että yksilötyöskentelyä korostavat työntekijät ovat ikään kuin asiakkaidensa henkisiä valmentajia, jotka tukevat asiakkaan itsenäistä selviytymistä tarjoamalla hänelle riittävän autonomisen toimijuuden tilan. On kuitenkin muistettava, että autonominen toimijuus on enemmän valtautumisen tavoite ja päämäärä, vaikka se voidaan nähdä osana valtautumisen prosessia.

Valtautumisen monet merkitykset

Analysoin tässä artikkelissa diakoniatyöntekijöiden taloudelliseen apuun liittyvää valtautumista tukevaa toimintaa. Jaoin haastattelemani diakoniatyöntekijät orientaatiotyyppeihin, joita olivat yhteiskuntakriittisesti suuntautuneet, yhteisöjä ja verkostoja korostavat ja yksilökeskeiseen asiakastyöskentelyyn suuntautuneet. Tarkastelin orientaatiotyyppien valtautumista tukevaa toimintaa valtautumisteorioista nostettujen henkilökohtaisen, sosiaalisen, koulutuksellisen, taloudellisen, poliittisen ja hengellisen ulottuvuuksien kautta. Ulottuvuudet jaoin valtautumisen yksilölliseen ja rakenteelliseen tasoon. Yhteiskuntakriittisesti suuntautuneiden tuki asiakkaiden valtautumiseen tapahtui pääasiassa rakenteellisella tasolla, jolla he tukivat asiakkaan poliittista, taloudellista ja hengellistä valtautumisen ulottuvuutta. Yhteisöjä korostavien valtautumista tukeva toiminta kohdistui asiakkaan yksilötason valtautumisen tukemiseen sekä rakenteellisen tason olosuhteisiin vaikuttamiseen. Valtautumisen ulottuvuudet koskivat pääasiassa taloudellista, sosiaalista, poliittista ja hengellistä valtautumista. Yksilökeskeiseen asiakastyöskentelyyn suuntautuneiden valtautumista tukevan työ tapahtui pääasiassa yksilöllisellä tasolla ja valtautumisen ulottuvuudet koskivat henkilökohtaista, koulutuksellista, sosiaalista, poliittista ja hengellistä valtautumista.

Diakoniatyöntekijöiden orientaatiotyyppien valtautumista tulevan toiminnan jaottelun perusteena oli Askheimin (2003) näkemys valtautumisen rakenteellisesta ja yksilöllisestä tasoista. Kun tarkastelin diakoniatyöntekijöiden valtautumisen ulottuvuuksia taloudellisen avun kontekstissa ja käytännön avustustyön tasolla, havaitsin, etteivät nämä tasot riitä luonnehtimaan diakoniatyöntekijöiden moniulotteista työtä. Merkittävässä

asemassa taloudellisen avustamisessa on myös yhteisöllinen taso, sillä valtautumisen kannalta olennaista on asiakkaan sosiaalisten verkostojen ja tuen kartoittaminen sekä asiakkaan tukeminen osallistumiseen ja yhteisöllisyyteen.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 2) olen koonnut diakoniatyöntekijöiden orientaatiotyyppien keskeisimmät valtautumista tukevat ulottuvuudet sekä tasot, joilla ulottuvuudet ensisijaisesti ilmenevät. Rakenteellisen ja yksilöllisen tason lisäksi liitin ulottuvuudet yhteisölliseen tasoon.

valtautumista tukeva työ toteutuu yhteisöjä ja verkostoja korostavien diakoniatyöntekijöiden toiminnassa. Heidän valtautumista tukeva työ sisältää diakonian asiakkaan elämäntilanteen vakavasti ottamisen, luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamisen sekä tulevaisuuden mahdollisuuksien näkemisen. Yhteisöjä ja verkostoja korostavat tarkastelivat asiakkaan tilannetta myös siitä näkökulmasta, mitkä tekijät hänen elinolosuhteissaan, sosiaalisissa verkostoissaan sekä oppimissaan elämisen malleissaan vahvistavat tai heikentävät hänen vaikutusvaltaa suhteessa elämäänsä.

Taulukko 2 Valtautumisen ulottuvuudet orientaatiotyypin ja toiminnan tason mukaan

Valtautumista tukevat orientaatiotyypit	**Valtautumista tukevan työn tasot:**		
	Rakenteellinen	**Yhteisöllinen**	**Yksilöllinen**
Yhteiskuntakriittisesti suuntautuneet	Taloudellinen Poliittinen Hengellinen	Poliittinen	Henkilökohtainen
Yhteisöjä ja verkostoja korostavat	Sosiaalinen Taloudellinen Poliittinen	Henkilökohtainen Sosiaalinen Poliittinen Hengellinen	Henkilökohtainen Sosiaalinen Poliittinen
Yksilökeskeiseen asiakastyöskentelyyn suuntautuneet	Koulutuksellinen	Henkilökohtainen	Henkilökohtainen Sosiaalinen Koulutuksellinen Poliittinen Hengellinen

Taulukossa 3 puolestaan määrittelen, mitä kukin edellisessä taulukossa esitetty valtautumisen ulottuvuus tarkoittaa rakenteellisella, yhteisöllisellä ja yksilöllisellä tasolla.[7] Ulottuvuudet saavat orientaatiotyyppien mukaan erilaisia piirteitä ja painotuksia, mutta taulukon määritelmissä tuon esille ulottuvuuksien ja tasojen tyypillisimmän ja olennaisimman sisällön diakoniatyön taloudellisen avun kontekstista tarkasteltuna.

Taulukoiden 2 ja 3 perusteella havaitaan, että yhteisöllinen taso kuuluu merkittävällä tavalla diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukevaan työhön, sillä jokaisen orientaatiotyypin työ ilmenee myös yhteisöllisellä tasolla. Monipuolisin Kaikissa diakoniatyöntekijöiden orientaatioissa on havaittavissa valtautumista tukeva henkilökohtainen ja poliittinen ulottuvuus. Henkilökohtaisen valtautumisen ulottuvuuden keskiössä on yksilöllis-narratiivinen työote eli pysähtyminen kuuntelemaan asiakkaan itsensä kertoma elämäntilanne ja diakonian avun tarpeeseen johtaneet syyt. Poliittinen ulottuvuus merkitsee puolestaan sitä, etteivät valtautumisen ulottuvuudet muodostuneet diakoniatyöntekijöille vain terapeuttisiksi työvälineiksi, vaan työntekijät ymmärsivät myös paikallisia, asiakkaan sosiaalisen ympäristön hallinnan ja vallan suhteita, jotka mahdollisesti uhkaavat tai tukevat diakonian asiakkaan valtautumista (ks. myös Pease 2002,

Taulukko 3 Diakoniatyön valtautumista tukevan toiminnan ulottuvuudet rakenteellisella, yhteisöllisellä ja yksilöllisellä tasolla

Valtautumisen ulottuvuudet	Valtautumisen tasot: Rakenteellinen	Yhteisöllinen	Yksilöllinen
Henkilökohtainen		Yksilön kannustaminen ja rohkaiseminen osallistumiseen ja vertaistuen hakemiseen	Yksilön tarinan kuuleminen ja tämän elämäntilanteen vakavasti ottaminen. Yksilön voimavarojen havaitseminen ja valtautumista estävien tekijöiden tiedostaminen Luottamuksen ja toivon herätteleminen
Sosiaalinen	Auttamis- ja tukiverkostojen luominen	Samassa elämäntilanteessa elävien asiakkaiden yhteen tuominen	Asiakassuhteen rakentaminen, asiakkaan kohtaaminen ja konkreettinen auttaminen Lähiyhteisöjen kartoittaminen asiakkaan sosiaalisesta ympäristöstä
Koulutuksellinen	Koulutusmahdollisuuksien etsiminen ja luominen		Kannustaminen ja rohkaiseminen koulutukseen Kansalaistaitojen vahvistaminen, kriittisen tietoisuuden lisääminen
Taloudellinen	Sosiaalisten ja taloudellisten etuuksien ja palvelujen saannin mahdollistaminen		Perustavien aineellisten resurssien saaminen yhteistyössä eri viranomaisten kanssa
Poliittinen	Asiakkaiden perusoikeuksien puolustaminen	Ryhmien tukeminen oikeuksiensa ja vastuidensa kantamiseen. Kollektiiviseen kansalaistoimintaan tukeminen	Henkilökohtaisen vastuun kantamisen ja kansalaisoikeuksista kiinni pitämisen tukeminen Asiakkaasta poliittinen toimija
Hengellinen	Heikompiosaisten äänenä ja puolustajana toimiminen	Hengellinen ryhmätoiminta valtautumisen tukena	Diakoniatyön hengelliset sisällöt asiakkaan valtaistumisen tukena

142). Andersonin ym. (2005, 23–24) mukaan valtautumisen poliittinen ulottuvuus seuraa taloudellista ulottuvuutta. Myös tämän artikkelin tulosten perusteella voidaan todeta, että niin poliittisella ulottuvuudella kuin myös muilla valtautumisen ulottuvuuksilla on merkittävällä tavalla yhteyksiä taloudelliseen ulottuvuuteen. Usein asiakkaiden tilanteissa vasta akuutteihin taloudellisiin ongelmiin vastaaminen mahdollistaa persoonakohtaisemman työskentelyn asiakkaan kanssa tämän omien voimavarojen ja mahdollisuuksien löytämiseksi, niin itsestään kuin laajemmin elinympäristöstään.

Andersonin ym. (2005, 20) mukaan valtautumisen ulottuvuudet eli henkilökohtainen, sosiaalinen, koulutuksellinen, taloudellinen ja poliittinen ulottuvuus täydentävät toisiaan. Myös diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukeva toiminta osoittautuu moninaiseksi, ja valtautumisen eri ulottuvuudet ovat yhteydessä toistensa kanssa. Diakoniatyöntekijöiden valtautumista tukevan työn tarkasteluun liitin myös hengellisen ulottuvuuden, joka osoittautuu valtautumiselle keskeiseksi ja diakoniatyölle ominaislaatuiseksi piirteeksi. Hengellisen valtautumisen ytimessä ovat asiakkaan henkilökohtaisten, eksistentiaalisten merkitysten löytäminen, usko ja toivo ihmiseen ja hänen muutosmahdollisuuksiinsa sekä yksilön jumalasuhteen käsittely (ks. myös Ortiz & Smith 1999, 310; Levy, 1994, 3). Kaikkien diakoniatyöntekijöiden orientaatiotyyppien toiminnassa keskeisenä ajatuksena on myös tarjota mahdollisuus asiakkaan häpeän, syyllisyyden ja kärsimyksen käsittelyyn, sillä usein taloudellisen avun asiakas kantaa mukanaan häpeää tilanteestaan ja mahdollisista menneisyyteensä liittyvistä ikävistä tapahtumista. Häpeän ja syyllisyyden läpikäyminen voi vapauttaa merkittävällä tavalla asiakkaan voimavaroja tilanteensa selvittämiseen ja tulevaisuuteen suuntautumiseen. Diakoniatyön hengellisen valtautumisen ulottuvuus voidaan tiivistää ajatukseen yksilön vapauttamisesta valtautumiseen, jossa asiakkaan henkisen ja hengellisen tilanteen käsittely voi olla lähtökohtana ja motivaationa tämän valtautumisprosessille. Hengellisen työotteen mukana olo taloudellisessa avustamisessa on osoittautunut myös diakoniatyöntekijöille itselleen yhdeksi tärkeimmäksi motivaatioksi ja perusteeksi toteuttaa taloudellista avustustyötä (Juntunen 2007).

Diakoniatyötä ohjaa tavoite kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta eli se, että asiakkaita autetaan aineellisesti, henkisesti ja hengellisesti. Diakoniatyön valtautumista tukevaa työtä ohjaa niin ikään kokonaisvaltaisuuden periaate, jonka hengellinen ulottuvuus tekee diakoniatyöstä ainutlaatuista suhteessa sosiaalityöhön. Hengellisen toiminnan lisäksi diakoniatyön valtautumista tukevassa työssä korostuu yhteiskuntakriittinen työ eli huono-osaisimpien oikeuksien ajaminen ja heidän voimavaraistaminen oikeuksiensa puolustajiksi. Yhteiskuntakriittistä työotetta on peräänkuulutettu vahvemmin myös osaksi tämän päivän sosiaalityön käytäntöjä (Jokinen & Juhila 2008, 288–289; Juhila 2008b, 74–76). Valtautumista tukevaan työhön tarvitaan usein myös pitkäkestoista ja jatkuvaa asiakassuhdetta, jonka toteuttamiseen ainakaan sosiaalityön toimeentulotukiasiakkuuksissa ei ole aina mahdollisuuksia. Toisaalta, jatkuva ja prosessimainen asiakastyöskentely ei välttämättä toteudu diakoniatyössäkään, sillä usein diakonian asiakas hakee tai saa apua tilanteeseensa vain kertaluonteisesti. Diakoniatyön valtautumista tukevan toiminnan käsittely osoittaa, että se täydentää ja osittain paikkaa sellaisia sosiaalityön tehtäviä, joita sosiaalityö ei pysty toteuttamaan tiukkojen sosiaalipoliittisten linjausten ja instituutioiden reunaehtojen vuoksi (ks. Jokinen & Juhila 2008, 288). Diakoniatyön tarkastelu valtautumisen näkökulmasta vaatii kuitenkin aikaisempaa tarkemmin pohtimaan ja määrittelemään, mikä on diakoniatyön paikka ja rooli julkisen sosiaalityön rinnalla. Miten kehittää käytännössä rakentavalla tavalla erityisesti diakoniatyön ja sen tärkeimmän yhteistyötahon, sosiaalityön, kumppanuutta (ks. Juhila 2008a, 45)? Selvää on, että diakoniatyön

valtautumista tukevan työn puitteet ja mahdollisuudet voivat oleellisesti pienentyä, kun syvenevä lama tuo aina vain uusia asiakkaita ja uutta köyhyyttä diakoniatyön ”viimeiselle luukulle”.

Diakoniatyön valtautumista tukevan työn ominaispiirteistä voidaan löytää yhteyksiä vapautuksen teologian ajatuksiin, jossa keskeisessä asemassa ovat köyhät ja heidän oikeuksiensa puolustaminen sekä yhteiskunnan, talouden ja myös kirkon toiminnan kritiikki. Vapautuksen teologian käsityksiin kuuluu, että köyhät eivät ole passiivisia uhreja, vaan heitä tulee tukea ja rohkaista aktiiviseen toimintaan muutoksen puolesta. (Vuola 2002, 262–266.) Kirkon diakoniatyön valtautumisideologian lähtökohdaksi voidaan määritellä diakonian arvot ihmisen ainutlaatuisuuden kohtaamisesta ja yksilön mahdollisuuksien tunnustamisesta. Valtautumisen tukemiseen tähtäävä tehtävä on ensisijaisesti kiinni ammatillisista arvoista ja niiden ilmenemisistä (Rose 2003, 202). Juuri arvoihin perustuu myös diakoniatyön valtautumista tukevan toiminnan voimavara.

Viitteet

[1] Sosiaalitoimistot ovat saaneet viime vuosien aikana paljon julkista kritiikkiä sosiaaliasiamiesten taholta. Esimerkiksi Helsingin sosiaaliasiamiehet ovat tuoneet toimintaraporteissaan esille pääkaupunkiseudun sosiaalihuoltoa koskevia ongelmia tai puutteita. (Autti & Soppela 2006.)

[2] Kiitos Irene Roivaiselle, Marjaana Seppäselle ja refereille käsikirjoituksen kommentoinnista.

[3] Anderson ym. (2005, 20) arvioivat valtautumisen ulottuvuuksia pääasiassa kansainvälisen ja erityisesti kolmannen maailman sosiaalityön kontekstissa. Mallin lähtökohtana on yksilön suhde ja kokemus makrotason sosiaalisesta ja taloudellista epäoikeudenmukaisuudesta sekä yksilöitä ja yhteisöjä tukevissa interventioissa. Edellä mainitun vuoksi siinä on myös useita näkökulmia, joita voidaan soveltaa suomalaisen julkisen sosiaalityön ja kirkon diakoniatyön valtautumista koskevan tutkimuksen alueille.

[4] Kaupunkien koko vaihteli pienistä (15 000–20 000 asukkaan) kaupungeista suuriin (yli 100 000 asukkaan) kaupunkeihin.

[5] Kirkon diakoniarahasto on Suomen evankelis-luterilaisen kirkon yhteinen avustusrahasto, jonka tarkoituksena on avun antaminen taloudelliseen ahdinkoon joutuneille. (Kirkon diakoniarahasto 9.4.2009.)

[6] Tähän artikkeliin laajennan tyyppi-käsitteen orientaatiotyypiksi, koska orientaatiotyyppi terminä sisältää tyyppi-termiä laajemman näkemyksen kunkin työntekijän auttamisen ja vaikuttamisen luonteesta ja muodoista.

[7] Ulottuvuudet ovat sovellus Andersonin ym. (2005) luomasta sosiaalisen työn valtautumisen ulottuvuuksista. Tässä ulottuvuuksia tarkastellaan sen mukaan, miten ne ilmenevät diakoniatyön taloudellisessa avustustyössä.

Kirjallisuus

Adams, Robert (1996) Social work and empowerment. Hampshire and London: Macmillan.

Anderson, Stepehen C; Blair, Robert C & Wilson Martha K. (2005) Addressing International Social Problems: Combining Indigenous Practice, the Developmental Model, and Empowerment. Journal of Baccalaureate Social Work 11 (1), 16-29.

Askheim, Ole Petter (2003) Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. European Journal of Social Work 6(3), 229–240.

Autti, Lilli & Soppela Marja-Terttu (2006) Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan? Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2005. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Bookman, Ann & Morgen, Sandra (1988) Women and the Politics of Empowerment. Philadelphia: Temple University Press.

Breton, Margot (1999) Empowerment practice in a Post-Empowerment Era. Teoksessa Wes Shera & Lilian M. Wells (toim.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Toronto: Canadian Scholars Press, 222-233.

Chavis David M. & Wandersman, Abraham (1990)

Sense of Community in the Urban Environment: A Catalyst for Participation and Community Development. American Journal of Community Psychology 18 (1), 55-81.

East, Jean F (1999) An empowerment practice model for low-income women. Teoksessa Wes Shera & Lilian M. Wells (toim.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Toronto: Canadian Scholars Press, 142-158.

Friedmann, John (1996) Rethinking Poverty: Empowerment and Citizen Rights. International Social Science Journal 48 (2), 161–172.

Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki (2006) Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. Yhteiskuntapolitiikka 71 (2), 134–145.

Hatakka, Lotta (2007) Ikääntyneiden kokemukset seurakunnan päivätoimintaryhmän ja spiritualiteetin merkityksestä. Pro gradu -tutkielma. Käytännöllinen teologia. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Heikkilä-Laakso, Kristiina & Heikkilä, Jorma (1997) Innovatiivisuutta etsimässä. Irtiottoa keskinkertaisuudesta. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta. Julkaisusarja B, selosteita; 57. Turku: Turun opettajankoulutuslaitos.

Iivari, Juhani & Karjalainen, Jouko (1999) Diakonian köyhät: epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Raportteja 235. Helsinki: Stakes.

Itzhaky, Haya & York, Alan S. (2000) Empowerment and Community: Does Gender Make a Difference. Social Work Research 24 (4), 225–234.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 282–289.

Juhla, Kirsi (2008a) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Juhila, Kirsi (2008b) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juntunen, Elina (2007) "Koska se on muutakin kuin osto-osoitus". Diakoniatyöntekijöiden motivaatio taloudelliseen auttamiseen. Diakonian tutkimuksen aikakauskirja 2, 87–108.

Juntunen, Elina (2006) Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Juntunen, Elina; Grönlund, Henrietta & Hiilamo Heikki: Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–176.

Juntunen, Elina (2005) "Sisaria toisillemme": tutkimus voimaantumisen kokemuksista Hanna-ryhmässä. Pro gradu -tutkielma. Käytännöllinen teologia. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Karsikas, Vuokko (2005) Selvinpäin olosta tulee hyvä fiilis: päihdeongelmaisten vankien voimaantuminen. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.

Kettunen, Paavo (2001) Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Kirkon tutkimuskeskus, sarja A, nro 76. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

King, Ursula (1989) Women and Spirituality. Voices of Protest and Promise. Basingstoke: McMillan

Kuronen, Marjo (2004) Valtaistumista vai voimavaraistumista - Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Kuronen, Marjo, Granfelt, Riitta, Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, 277–296.

Kääriäinen, Kimmo; Ketola, Kimmo; Niemelä, Kati; Palmu, Harri & Salomäki, Hanna (2008) Monikasvoinen kirkko. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004–2007. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 103. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Lee, Judith A. B. (2001) The empowerment approach to social work practice: building the beloved community. New York: Columbia University Press.

Leadbetter, Michael (2002) Empowerment and Advocacy. Teoksessa Robert Adams, Lisa Dominelli and Malcom Payne (toim.) Social Work: Themes, Issues and Critical Debates, New York: Columbia University Press, 125-148.

Leonardsen, Dag (2007). Empowerment in social work: an individual versus relational perspective. International Journal of Social Welfare16 (1), 3-11.

Levy, Barbara (1994) The Empowerment Tradition in American Social Work. New York: Columbia University Press.

Maton, Kenneth I. & Rappaport, Julian (1984) Empowerment in Religious Setting: A Multivariate Investigation. Prevention in Human Services 3 (2/3), 37-72.

Maton, Kenneth I. & Wells, Elizabeth A. (1995) Religion as a Community Resource for Well-Being: Prevention, Healing and Empowerment Pathways. Journal of Social Issues 2 (51), 177–193.

Onninen, Leena & Rantanen, Helena (2005) Mukava asia kokoontua ja kerääntyä meidän kerhoon. Rauhantupa-toiminnan merkitys vanhusten elämänlaadun ja voimaantumisen näkökulmasta. Opinnäytetyö. Lahti: Diak.

Ortiz, Larry & Smith, Glenn (1999) The role of spirituality in empowerment practice. Teoksessa Wes Shera & Lilian M. Wells (toim.) Empowerment practice in social work. Developing richer conceptual frameworks. Toronto: Canadian Scholars Press, 307- 319.

Paajanen, Taina (2008) Diakonia ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä. Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana. Pro gradu-tutkielma, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pease, Bob (2002) Rethinking Empowerment: A Postmodern Reappraisal for Emancipatory Practice. British Journal of Social Work 32 (2), 135–147.

Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rodwell, Christine M. (1996) An Analysis of the Concept of Empowerment. Journal of Advanced Nursing 23 (1), 305–313.

Roivainen, Irene (2003) Diakonian erityisyys sosiaalityössä. Teoksessa Lahtinen, Mikko & Toikkanen, Tuulikki (toim.) Anno Domini. Diakoniatieteen vuosikirja 2003. Lahti: Lahden diakoniasäätiö, 27–36.

Rose, Stephen M. (2003) Sosiaalityön missio. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.).Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 193–205.

Servian, Richard (1996) Theorizing Empowerment. Individual Power and Community Care. Bristol: The Polity Press.

Toppinen, Sirpa (2001) "Siivet selkään voimaantumalla": kuudesluokkalaisen kasvun tukeminen syrjäytymisen ennaltaehkäisijänä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Vuola, Elina (2002) Ei auta itku markkinoilla. Vapautuksen teologien käsityksiä köyhyydestä ja taloudesta. Teoksessa Virpi Mäkinen (toim.): Lasaruksesta leipäjonoihin – Köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena Kustannus, 262-282.

Yeung, Anne Birgitta (2007) Diakonia ristipaineiden aallokossa? Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. Diakonian tutkimus 1, 5-25.

Zimmerman Marc A & Rappaport, Julian (1988) Citizen Participation, Perceived Control, and Psychological Empowerment. American Journal of Community Psychology 16 (5), 725-750.

Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta

ELINA JUNTUNEN



Kirkon diakoniatyö sisälsi vuoden 2007 tilastojen mukaan eniten keskusteluapua ja taloudellista apua. Taloudellista apua sai joka neljäs asiakas. Diakoniatyöntekijät ovat toisinaan kokeneet olevansa taloudellisessa avustustyössä asiantuntijuutensa rajoilla. Taloudelllisen avustamisen asiantuntijuuden analysointi on kirjoittajan näkemyksen mukaan avainasemassa, kun jäsennetään diakoniatyön paikkaa, tehtävää ja erityisyyttä yhteiskunnallisen ja seurakunnallisessa työn konteksteissa.
Artikkelinsa lopussa kirjoittaja pohtii myös diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön ja sosiaalityön asiantuntijuuden keskinäisiä eroja.

2000-luvulla evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyö on profiloitunut erityisesti köyhien auttamiseen sekä hyvinvointiyhteiskunnan julkisen tuen täydentäjäksi ja jopa paikkaajaksi (Yeung 2003, 206; 213). Vuonna 2007 diakoniatyö sisälsi eniten keskusteluapua ja taloudellista apua.[1] Avun piirissä oli noin 193 000 suomalaista ja asiakaskontakteja kertyi yli 709 000. Taloudellista apua sai joka neljäs asiakas. (Kääriäinen ym. 2008.) Taloudellinen avustaminen käsitetään usein aineelliseksi auttamiseksi, esimerkiksi laskujen maksamiseksi, ruokakassien tai osto-osoitusten antamiseksi. Paikallisseurakunnat käyttivät aineelliseen apuun vuonna 2007 noin 5,5 miljoonaa euroa[2] (Kääriäinen ym. 2008). Taloudellisen avustamisen kokonaisuuteen diakoniatyöntekijät itse liittävät myös henkisen ja hengellisen auttamisen. Apuun liittyy huomattavan paljon muun muassa erilaista sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä neuvontaa sekä asiakkaan perusoikeuksien ajamista ja henkisen jaksamisen tukemista. (Juntunen 2006.)

Diakoniatyöntekijät ovat kokeneet toimivansa toisinaan monimuotoisessa taloudellisessa avustustyössään asiantuntijuutensa rajoilla. Yhtäältä asiantuntijuuden rajoilla toimimisen on arvioitu tukevan työmotivaation säilymistä ja uusiutumista, mutta toisaalta sen on katsottu heikentävän diakoniatyöntekijän työmotivaatiota ja työssä jaksamista. (Juntunen 2007, 106.)

Taloudellinen avustaminen aiheuttaa jännitteitä yhteiskunnan sosiaalisen työn kentällä sekä evankelis-luterilaisessa kirkossa.[3] Periaatteelliseksi kysymykseksi herää esimerkiksi se, tuleeko diakoniatyön paikata yhteiskunnan palvelujen puutteita ja miten se tulisi tehdä. Sosiaalityön on katsottu ajautuneen kapealle byrokratiatyön alueelle, jonka vuoksi diakoniatyössä vastataan siihen, mihin sosiaalityössä ei ole mahdollisuuksia (Paajanen 2008, 91). Onko olemassa riski, että diakoniatyö menettää erityisosaamistaan paikatessaan kunnallista sosiaalityötä?

Pohdinta diakoniatyön yhteiskunnallisesta paikasta/paikoista saa myös kysymään, millainen on diakoniatyön paikka suhteessa kirkon ammatteihin ja hengelliseen työhön. Täydentäessään ja paikatessaan julkisia hyvinvointipalveluja diakoniatyön seurakunnallinen ja hengellinen rooli on usein hämärtynyt (Pyykkö 2007, 110). Diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteinen ja usein epäselvä asema yhteiskunnassa ja kirkossa

saattaa johtua esimerkiksi siitä, että diakoniatyöhön liittyy vaikeus tiivistää työn kokonaisuutta ja kuvata työssä tarvittavaa osaamista. Tällöin diakoniatyön asiantuntijuutta on helppo kyseenalaistaa. (Vrt. Pohjola 2007, 7–8.)

Diakoniatyön taloudellisen avustamisen asiantuntijuuden analysoiminen on kuitenkin avainasemassa, kun jäsennetään diakoniatyön paikkaa, tehtävää ja erityisyyttä yhteiskunnallisen ja seurakunnallisen työn kontekseissa. Asiantuntijuuden määrittelyyn liittyy aina kysymys asiantuntijuuden osoittamisesta niissä sosiaalisissa yhteyksissä, joissa sitä jaetaan ja otetaan käyttöön (Eteläpelto & Tynjälä 1999, 20).

Diakoniatyötä koskevissa tutkimuksissa ei aiemmin ole juuri käsitelty taloudelliseen avustustyöhön liittyvää asiantuntijuutta. Suhonen havaitsi tutkimuksessaan diakoniatyöntekijöiden ja pappien hiljaisesta tiedosta, että diakoniatyön hiljainen tieto on oivaltamista ja työmenetelmien asianmukaista soveltamista. Hiljaisen tiedon siirto mahdollistuu vuorovaikutteisesti, sanallisesti ja kirjallisesti, muiden työntekijöiden kanssa. (Suhonen 2009, 122; 149.)

Sosiaali- ja terveysalan ilmiöpohjaista asiantuntijuutta käsittelevä tutkimuskirjallisuus päihdetyön (Aalto-Mattila 2007; Forsseìn 2005) sekä saattohoidon ja terapiatyön (Mäkeläinen & Mäkeläinen 1999; Howe 1993) asiantuntijuudesta tarjoavat käsitteitä myös diakoniatyön asiantuntijuuden käsittelyyn. Sellaisena toimii esimerkiksi asiakastyön asiantuntijuuteen liittyvä luottamuksen ja luottamustyön merkitys. Diakoniatyön taloudellisen avun asiantuntijuutta lähellä on myös mielenterveystyön asiantuntijuus (Pesonen 2005; Saarelainen ym. 2002) sekä tunnetyön asiantuntijuus (Tikkamäki 2007; Molander 2003). Asiakastyössä esille tulevat niin asiakkaiden tunteet kuin myös työntekijän tunteet ja tunteiden hallinta. Sosiaalityön alueella käsitellyt teemat refleksiivisestä asiantuntijuudesta ovat niin ikään avuksi diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuutta tarkasteltaessa (Karvinen 1996; Payne 1996).

Tässä artikkelissa[4] kysyn, millaisia käsityksiä diakoniatyöntekijöillä on asiantuntijuudestaan yhden keskeisimmän työmuodon eli taloudellisen avustustyön tehtävissä. Koska taloudellisessa avustustyössä on havaittu kunnallista sosiaalityötä täydentävä tai paikkaava rooli, pohdin myös artikkelin lopussa, millaisia eroja on havaittavissa diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön ja sosiaalityön asiantuntijuuden välillä.[5]

Asiantuntijuus

Diakoniatyön tehtäväkenttä on laaja ja monitasoinen. Kirkkohallitus odottaa diakoniatyöntekijöiden osaamiselta muun muassa hengellisen työn ja diakonisen asiakastyön osaamista, kirkon organisaation tuntemista ja yhteistyötaitoja sekä yhteisöllistä ja yhteiskunnallista osaamista.[6] (Diakoniatyöntekijöiden ydinosaamiskuvaus 30.3.2007.) Työelämässä vaaditaan entistä enemmän oman asiantuntijuuden tunnistamista ja näkyväksi tekemistä, sillä osaamisen esittämistä ja arviointia koskevia käytäntöjä on otettu vahvasti käyttöön (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 27).

Käsitteenä asiantuntijuus soveltuu hyvin diakoniatyön taloudellisen avustustyön tarkasteluun, sillä asiantuntijuus ei rajaudu vain ammatillisen aseman mukaan vaan asian, aiheen, tehtävän tai ongelma-alueen mukaan (Eteläpelto 1996, 21). Asiantuntijuutta määritellään usein tehtäväkeskeiseksi osaamiseksi ja ammattitaidoksi, joiden avulla ymmärretään työn lähtökohtia ja reunaehtoja, saavutetaan työn tavoitteita sekä hallitaan työprosesseja ja työhön vaikuttavia ilmiökokonaisuuksia (Pohjola 2007). Lähestymistapaani diakoniatyöntekijöiden käsityksiin omasta asiantuntijuudestaan ohjaa näkemys kokemuksellisesta asiantuntijuudesta (Isopahkala-Bouret 2005; 2008), sillä tarkastelen niitä asiantuntijuuden osa-alueita, joita diakoniatyöntekijät itse pitävät vahvoina alueinaan ja joihin he luottavat. Kokemukselliseen asiantuntijuuteen sisältyy näkemys asiantuntijuudesta yksilöllisesti ja kollektiivisesti kehittyvänä prosessina. Koska diakoniatyön taloudellinen avustaminen on lähellä sosiaalityön tehtäväkenttää, avaan näkökulmia sosiaalityön asiantuntijuuteen.

Yksilökohtaisesti tarkasteltuna asiantuntijuuden (eksperttiyden) kokeminen koostuu relevantista tiedosta, itseluottamuksesta ja kyvystä toimia (Isopahkala-Bouret 2008, 89–92; 2005, 157–158). Asiantuntijuus merkitsee asioiden tuntemista ja tiedonkäsittelykapasiteettia. Siihen liitetään myös kehittyneet tietorakenteet sekä intuitiivinen ja tilannesidonnainen tieto (Isopahkala-Bouret 2005). Ruohotie (2006, 10) painottaa asiantuntijuuden määrittelyssä asiantuntijan ammattispesifistä tietoa, taitoa soveltaa tietoa käytännön ongelmiin sekä metakognitiivisia ajattelun taitoja. Asiantuntijuus merkitsee jatkuvaa oppimista yksityis- ja työelämän kokemuksista erityisesti haastavissa ongelmanratkaisutilanteissa (Valkeavaara 1999,

180). Asiantuntijuus on elämänkerrallisesti kehittyvä prosessi, jossa merkittävä osa asiantuntijuudesta rakentuu arkipäivän kokemuksista ja kehittyy hiljaiseksi tiedoksi, joka jää käsitteellistämisen tai kielellisen tiedon ulkopuolelle (Desforges 1995, 391). Diakoniatyön hiljaisen tiedon siirtäminen uusille työntekijöille mahdollistuu muun muassa työparityöskentelyn kautta (Suhonen 2009, 123).

Ajatus diakoniatyön hiljaisen tiedon siirrettävyydestä perustuu näkemykseen asiantuntijuuden kollektiivisesta luonteesta. Kokemuksellisessa asiantuntijuudessa keskeistä on yksilön luottamus omaan asiantuntijuuteensa, mutta olennaista on, että myös muut luottavat yksilön asiantuntijuuteen (Isopahkala-Bouret 2008, 85; Parviainen 2006, 170–172). Kokemuksellisen asiantuntijuuden näkökulmasta asiantuntijuus rakentuu vuorovaikutteisesti ja yhteisöllisesti erilaissa sosiaalisissa verkostoissa (Isopahkala-Bouret 2008, 85; Mieg 2001, 43). Kollektiivisella asiantuntijuudella tarkoitetaan osaamista yhdessä. Yhdessä osaaminen on ”tiedon muodostamista, jakamista, käsittelemistä ja yhdistämistä toisen tai useamman ihmisen kanssa siten, että yksittäiset osaamisalueet ovat enemmän kuin osiensa summa” (Koivunen & Parviainen 2004). Hanssonin (1998) mukaan kollektiivinen asiantuntijuus muodostuu kolmesta kompetenssista, jotka toteutuvat yksilön toimiessa ryhmän jäsenenä. Ensimmäinen kompetenssi sisältää praktisen asiantuntijuuden, joka tarkoittaa taitoja suorittaa tietyt tehtävät. Toinen kompetenssi sisältää kyvyn vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Kolmas kompetenssi sisältää myötätunnon, joka tarkoittaa erilaisia sosiaalisia taitoja. (Hansson 1998, 26–29.) Asiantuntijuuden kollektiivinen kompetenssi ilmentää yksilöiden toimintaa verkostoissa, ja verkostojen mahdollisuuksia ratkaista yhdessä uusia ja muuttuvia ongelmia (Valkeavaara 1999).

Sosiaalityön asiantuntijuuteen sisällytetään tieto- ja taitoperusta, eettisyys, paikka- ja tilanneanalyysi sekä ammatillinen näkemyksellisyys (Pohjola 2007, 8–10). Sosiaalityön kontekseissa tarvitaan kykyä toimia muuttuvissa olosuhteissa kriittistä reflektiivisyyttä hyödyntäen (Karvinen 1996, 45). Kuten diakoniatyön, myös sosiaalityön asiantuntijuudessa korostuu monin eri tavoin kollektiivinen asiantuntijuus. Juhila (2006, 137–140) tuo esille sosiaalityön horisontaalisen asiantuntijuuden, jolla hän tarkoittaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kumppanuutta. Työntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain, tasavertaisina kumppaneina, etsien ratkaisuja ja mahdollisuuksia asiakkaan elämäntilanteeseen. Sosiaalityön asiakastapaukset vaativat paikallistasoista, ainutlaatuista, tilannesidonnaista asiantuntijuutta ja siihen perustuvia ratkaisuja. (Juhila 2006, 137–140.) Myös kirkon diakoniatyössä on viime vuosina vaadittu arkeen, paikallisuuteen ja paikallisyhteisöihin suuntautuvaa toimintaa. On muistutettu, että olemassa olevat toimintamallit eivät aina vastaa sitä toimintavalmiutta, jota kansalaisten kanssa työskentelyssä tarvitaan. Diakonian on saatava rakennusaineksensa ja ilmaisunsa toimintaympäristöstään. (Latvus ym. 2005, 146.)

Tutkimuksen tavoite, tutkimusaineisto ja -analyysi

Tässä artikkelissa kysyn, millaisia käsityksiä diakoniatyöntekijöillä on asiantuntijuudestaan taloudellisen avustustyön tehtävissä. Pohdin myös artikkelin lopussa, millaisia eroja on havaittavissa diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön ja sosiaalityön asiantuntijuuden välillä.

Tutkimuksen aineistona ovat evankelis-luterilaisen kirkon 21 diakoniatyöntekijän teemahaastattelut[7], jotka keräsin eri puolilla Suomea, kuuden hiippakunnan alueella sijaitsevista kaupunkiseurakunnista vuosien 2005–2006 aikana. Valitsin tutkimukseen seurakuntia 11 kaupungin alueelta, jotka olivat tilastojen perusteella lähettäneet usein asiakkaidensa hakemuksia diakoniarahastolle[8]. Oletuksena oli, että näissä seurakunnissa diakonian taloudellisen avun antaminen oli aktiivista. Keräsin aineiston teemahaastatteluin, koska menetelmänä se antoi väljyyttä keskustella myös niistä aiheista, jotka nousivat spontaanisti esiin haastattelujen aikana. Haastattelut perustuivat kolmeen keskeiseen teema-alueeseen, jotka koskivat diakonian taloudellisen avun muotoja ja avun tarpeen syitä, viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmakohtia sekä diakoniatyöntekijöiden toimintaa yhteiskunnallisina vaikuttajina. Teema-alueista erityisesti ensimmäinen ja kolmas mahdollistivat keskustelun taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta. Sanatarkasti litteroituja haastatteluja kertyi 380 sivua. Tutkimukseen valituilla diakoniatyöntekijöillä oli vahva kokemus taloudellisesta avustamisesta, sillä heidän työuransa oli kestänyt keskimäärin 16 vuotta. Koulutukseltaan haastateltavat olivat diakonissoja, diakoneja ja seurakuntakuraattoreita.

Teemahaastattelujen lisäksi olen käyttänyt tutkimusaineistona Espoon evankelis-luterilaisten seurakuntien[9] diakoniatyöntekijöiltä kerättyä kyselyaineistoa, jonka avulla saatoin esittää haastatteluaineistoa täydentäviä ja tarkentavia kysymyksiä asiantuntijuudesta. Esitin kyselyssä avoimia kysymyksiä muun muassa diakoniatyön taloudellisen avustustyön asiantuntijuuden erityislaatuisuudesta. Lähetin kyselyn 37 diakoniatyöntekijälle, joista 22 vastasi kyselyyn. Vastaajista 12 oli koulutukseltaan diakoneja ja 10 diakonissoja. Työhistoriaa diakoniatyössä vastaajilla oli keskimäärin 11–15 vuotta. Toteutin kyselyn internetissä Helsingin yliopiston e-lomakkeella keväällä 2008.

Haastatteluaineistojen ja kyselyn analyysissä pyrin aineistotriangulaatioon eli halusin tarkastella kahden eri aineiston sisältöä samanaikaisesti yhdessä. Teemahaastattelujen ja kyselyn vastausten sisällönanalyysin tein aineistolähtöisesti ja teoriaohjaavasti. Analyysin ensimmäisen vaiheen toteutin aineistolähtöisesti, sillä kokosin aineistoista kaikki asiantuntijuuteen liittyvät ilmaisut. Toisessa vaiheessa jaoin asiantuntijuuteen liittyvät ilmaisut kahteen ryhmään, joista ensimmäinen sisälsi diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuuden erilaiset sisällölliset ulottuvuudet ja toisessa olivat tekijät ja tilanteet, jotka diakoniatyöntekijät kokivat kehittävän ja kasvattavan heidän asiantuntijuuttaan. Analyysin kolmannessa vaiheessa käsittelin asiantuntijuusaineistoa teoriaohjaavasti. Tarkastelin, millä tavoin ryhmitellyssä aineistossa ilmenee yksilöllinen ja kollektiivinen asiantuntijuus. Tässä vaiheessa havaitsin, että yksilöllinen ja kollektiivinen asiantuntijuus ovat kietoutuneet toisiinsa. Toisinaan on mahdotonta havaita yksilöllisen ja kollektiivisen asiantuntijuuden erillisyyttä, minkä vuoksi analysoin diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön asiantuntijuutta kokonaisvaltaisesti yksilön ja yhteisön/kollektiivin (esim. työyhteisö) näkökulmista.

Analyysin neljännessä vaiheessa jatkoin yksilöllisen ja yhteisöllisen asiantuntijuuden analyysiä. Hahmotin analyysissä osa-alueita, joiden avulla oli mahdollista jäsentää taloudellisen avustustyön asiantuntijuutta erilaisine sisällöllisine ulottuvuuksineen. Yksilölliseen asiantuntijuuteen liitin työntekijäkohtaisen asiantuntijuuden ja sen rakentumisen sekä yksilölliseen asiakastyöskentelyyn liittyvän asiantuntijuuden. Nimesin yksilöllisen asiantuntijuusalueen ”yksilöllis-narratiiviseksi asiantuntijuudeksi”. Yhteisöllisen asiantuntijuuden liitin verkostoissa työskentelemisen, mutta myös muun muassa taloudellisen avustamiseen

Kuvio 1. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön asiantuntijuuden osa-alueet



liittyvän yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen työn asiantuntijuuden. Yhteisöllinen asiantuntijuusalue sai nimekseen ”yhteisöllis-kulttuurinen asiantuntijuus”. Yksilöllisen ja yhteisöllisen asiantuntijuuden lisäksi aineistosta saattoi nostaa omaksi osa-alueekseen taloudellisen avustustyön eettisen perustan ja – toiminnan sekä hengellisen työn eri muodot. Nimesin osa-alueen ”eettis-spirituaaliseksi asiantuntijuudeksi”. Omaksi ryhmäkseen muodostuivat myös taloudellisen avustustyön keskeiset välineelliset tiedot ja taidot, jotka olivat suurimmalle osalle työntekijöistä yhteisiä. Nimesin alueen ”instrumentaalis-rationaaliseksi[10] asiantuntijuudeksi”. Vaikka taloudellisen avun asiantuntijuudesta oli mahdollista löytää omat erilliset osa-alueet, niin alueet ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa, osin tiettyjä ulottuvuuksia on vaikea erotella toisistaan. Seuraavissa luvuissa tuon esille jokaisen asiantuntijuusosa-alueen keskeisimmän sisällön.[11] Kuvioon 1 olen sijoittanut diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön keskeiset osa-alueet.

TULOKSET

Instrumentaalis-rationaalinen asiantuntijuus

Instrumentaalis-rationaalinen asiantuntijuus sisälsi taloudellisen avustamisen välineelliset tiedot ja taidot, jotka olivat perustana taloudellisen avustamisen toteuttamiselle. Keskeisimpänä osana instrumentaalis-rationaaliseen asiantuntijuuteen kuuluivat sosiaali- ja terveyslainsäädännön ja yhteiskunnan palvelurakenteen tunteminen. Erilaiset ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot voitiin niin ikään nähdä osana instrumentaalis-rationaalista asiantuntijuutta.

Instrumentaalis-rationaalisessa asiantuntijuudessa keskiössä oli monenlainen erityistieto muun muassa työn kohdeongelmista, asiakkaiden tilanteista ja erilaisista työmenetelmistä (vrt. Karvinen 1996, 39; Pohjola 2007, 15). Diakoniatyön taloudellisessa avustustyössä korostui erityisesti yhteiskunnallisen sosiaalilainsäädännön ja palveluja etuusjärjestelmän tunteminen. Näiden edellä mainittujen tietoalueiden merkitys perustui muun muassa siihen, että taloudellisen avustamisen perusteiden kartoittamisessa selvitettiin asiakkaiden etuuksien ja palvelujen saanti julkiselta sektorilta sekä ohjattiin asiakkaita palvelujen piiriin.

Lainsäädännöstä sekä yhteiskunnallisten palvelu- ja etuusjärjestelmien tunteminen; muutoksia tulee koko ajan ja sen tiedon hankkiminen ja sen kanssa ajan tasalla pysyminen vaatii aikaa ja vaivannäköä, jota välillä ei perustyön rinnalla tunnu ehtivän ja jaksavan. (Vastaaja 4)

Useat taloudellisen avun asiakkaat olivat velkaantuneita, joten diakoniatyön taloudellinen avustustyö alkoi monissa tapauksissa velkatilanteen selvittelyllä. Velkaneuvonnan perustana oli tilanteen läpikäyminen ja velkojen määrän selvittäminen, sillä usein asiakas oli velkaa monelle eri taholle ja velat olivat ulosotossa. Velkaantumisen syiden ja seurausten selvittelyn lisäksi diakoniatyöntekijät pyrkivät vastamaan asiakkaan ”velkapaniikkiin”, mikä merkitsi ensisijaisesti diakoniatyöntekijöiden kykyä nähdä asiakkaan voimakkaasta velkaantumisesta johtuva lamaannus ja toivottomuus. Asiakkaiden velkojen selvittely oli johtanut työntekijöitä myös palvelujärjestelmän kehittämistyöhön, esimerkiksi vaatimukseen saada kaupunkikohtaisesti sosiaalinen luototus[12].

Diakoniatyöntekijät painottivat sairauksiin ja terveydenhoitoon liittyvien seikkojen laajaa tuntemusta, sillä usein taloudellisilla ongelmilla on yhteyksiä asiakkaan sairauksiin tai sairaudet olivat syynä taloudellisiin vaikeuksiin:

[Tarvitaan] sairaanhoidolliset tiedot ja taidot. Henkiset ja fyysiset sairaudet vaikuttavat kokonaisuuteen ja asiakkaan kykyyn hahmottaa ja hoitaa asioita. Ihmisen taloudellinen avustaminen on vain pieni osa ihmisen auttamisesta. (Vastaaja 20)

Diakoniatyöntekijät huomauttivat, ettei taloudellisia ja terveydellisiä ongelmia voinut lopulta edes erottaa toisistaan. Tietoa tarvittiin asiakkaiden terveyttä uhkaavien riskitekijöiden sekä sairauksien tunnistamiseen. Merkittävintä oli se, että työntekijät osasivat ohjata asiakkaitaan vastaanotoiltaan tai kotikäynneiltään terveydenhoitopalvelujen piiriin.

Diakoniatyön taloudellisen avustamisen perusteina voivat olla yllättävät ja ennakoimattomat tilanteet. Kyse oli usein erilaisista kriiseistä, jolloin kriisi- ja traumatyön osaaminen olivat merkittävässä osassa taloudellisen avustustyön asiantuntijuudessa. Kriisiytyneet elämäntilanteet johtuivat esimerkiksi sairauksista, onnettomuuksista tai kuolemantapauksista. Kriisityön asiantuntijuuteen kuuluivat kriisin vaiheiden ja niihin liittyvien ulot-

tuvuuksien, muun muassa tunneskaalojen tunteminen sekä kriisiin sopivien auttajaverkostojen hakeminen ja luominen.

Instrumentaalis-rationaaliseen asiantuntijuuteen kuuluivat myös erilaisten ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitojen perusvalmiudet. Lähtökohtaisesti ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot tarkoittivat diakoniatyöntekijöiden kykyä toimia ja viestiä erityyppisissä työtilanteissa, jotka vaihtelivat työpäivän aikana useita kertoja. Useimmiten tilanteet sisälsivät asiakkaan kohtaamista, diakoniatyöntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta sekä työskentelyä moniammatillisissa verkostoissa. Diakoniatyöntekijät kuvasivat toimivansa usein ”välittäjinä” tai ”tulkkeina” asiakkaiden ja sosiaaliviranomaisten välissä. Diakoniatyöntekijät sanoittivat asiakkaalleen uudelleen esimerkiksi hänen saamansa etuuspäätöksen tai diakoniatyöntekijä välitti asiakkaan tuen tarpeen sosiaaliviranomaisille. Kyseessä oli asiakkaan puolesta puhuminen ja asianajo (Mäkeläinen & Mäkeläinen 1999, 52).

Instrumentaalis-rationaalisen asiantuntijuuden ulottuvuudet osoittavat, että jo taloudellisen avustustyön perusvalmiuksien kohdalla työntekijät tarvitsivat erittäin monenlaista asiantuntijuutta. Diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuutta kuvaavissa esimerkeissä heijastui muutospuhe siitä, kuinka asiantuntijuuden vaatimukset ovat kasvaneet erityisesti 1990-luvun laman jälkeen:

Silloin kun mä opiskelin diakonissaksi, niin oli ongelma ja ongelmalle esitettiin tavoite ja keinot ja sitten arviointi…ja se oli siinä. Se oli nelijakokenttä, että näin tehdään. Mutta sitten kun tuli lama, niin oli taloudellinen asia, oli sairaus, oli asuntosysteemit, velat ja työttömyys…siis kaikki…että lasten kasvatusongelmat ja avioongelmat. Ja sitten kun alkoi katsoa sitä nelikenttää, että miten tämä nyt skulaa, kun on kymmenen ongelmaa sen yhden sijasta. (H06)

Yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus

Yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus osoittautui omaksi vahvaksi alueekseen. Taloudellisen avun asiantuntijuus oli kietoutunut vahvasti sekä asiakkaan että työntekijän elämänhistoriaan ja tunne-elämään. Taloudellisessa avustustyössä asiakkaan kohtaamisen perustana olivat instrumentaalis-rationaalisen asiantuntijuuden ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot, mutta tässä narratiiviisuudella tarkoitetaan yksilön kohtaamisen syvällistä asiantuntijuutta. Kyseessä oli Tikkamäen (2007, 259) määrittelyä seuraten asiakkaan kokonaisvaltainen ja lähimmäisen rakkauteen perustuva syvä kohtaaminen, joka perustana on asiakkaan elämäntarinan ymmärtäminen sekä asiakkaan ja työntekijän välinen avoin dialogi.

Taloudellisessa avustustyössä merkittävää oli se, että asiakas kohdattiin yksilönä, ja työntekijällä oli valmius kuulla ja nähdä hänen todellinen elämäntilanteensa sekä pyrkiä osallistumaan asiakkaan kokemuksiin. Yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus perustui yksilön elämäntarinan, -kokemuksen ja -tulkinnan kuulemiseen, mitä voidaan Molanderin (2003, 34) tavoin kutsua myös biografiseksi työksi.

Niin tuo kohtaaminen…se tuli esille, että kuinka monenlaiset on ne asiat…ja, se luottamus tulee siitä kohtaamisesta, se alkaa suhteen rakentamisesta…vaikka sen ihmisen ongelmat olisi kuinka moninaiset tahansa. Se alkaa suhteesta…ja se, että siinä on se ihminen, jolla onpi monta asiaa. Ja monien taakka on iso. Täytyy olla uskallusta kohdata sinä ja sinun taakat.— Se on ihan niinku luonnollinen asia, että kun saa henkilökohtaisesti kertoa juttua niin sitä tulee ymmärrystä enemmän. (H10)

Kuten edellisessä lainauksessa diakoniatyöntekijä toi esille, tärkeää yksilön tarinan jakamisessa oli luottamuksen rakentuminen asiakaan ja työntekijän välille. Luottamuksen rakentamisen perusteiksi nähtiin työntekijän taito kuunnella, ajan ja tilan antaminen asiakkaalle sekä asenne, jossa työntekijä ja asiakas olivat samalla tietämisen viivalla. Usein luottamuksen rakentamiseen tarvittiin pidempiaikaista prosessimaista työskentelyä, jonka aikana työntekijä oppi myös kuulemaan asiakkaan kertomatta jättämiä asioita. Diakoniatyöntekijät toteuttivat luottamustyötä, jolla pyrittiin hälventämään sellaista epäilyksen ja epäluottamuksen kulttuuria, jossa asiakas oli tottunut elämään (ks. Mattila-Aalto 2007, 274–275; Molander 2003, 34). Työntekijä pyrki rohkaisemaan asiakasta, osoitti myötätuntoa ja empatiaa sekä etsi tämän voimavaroja. Toisinaan tärkeäksi koettiin myös elämän rajoista keskusteleminen ja niiden laatiminen. Diakoniatyössä korostui näin ollen kasvatuksellinen asiantuntijuus (Forssein 2005, 90–91).

Diakoniatyöntekijät kokivat asiakkaan elämäntarinan ymmärtämisessä merkittäväksi tunnetyön

osaamisen. Tunnetyössä olivat mukana niin asiakkaan kuin työntekijän tunteet, sillä keskeiseksi koettiin asiakkaan tukeminen tunteidensa ilmaisussa ja niiden ymmärtämisessä sekä diakoniatyöntekijän omien tunteiden hallitseminen. Asiakastilanteet saattoivat nostaa työntekijöissä niin säälin, surun, pettymyksen ja vihankin tunteita. Pettymyksen tunteet kohdistuivat esimerkiksi asiakkaan, sosiaaliviranomaisten tai asiakkaan läheisten tekemiin ratkaisuihin, jotka olivat kurjistaneet asiakkaan tilannetta entisestään. Asiakastyöskentely toi työntekijälle myös iloa ja onnistumisen tunteita, jotka sisälsivät vakuuttuneisuuden omaa ammatillista osaamista kohtaan ja ilon asiakkaan puolesta:

Mulla on muutama sellainen asiakas, josta mä oon tavattoman iloinen ja saa nostaa itselleen hattua, että ovat tehneet oman elämänsä eteen ison askeleen. Että oon — jutellu heidän kanssaan ja saanut motivoituu. Että hei…haluutko sä jatkaa tätä tiukkaa ahdinkoo vai lähdetkö sä vuodeksi tai kahdeksi kouluun. – Et pistää ihmiset ite ajattelemaan, ja että he ite päättää, että mä ihan oikeesti haluun muuttaa omaa elämää ja mulla on kakskytvuotta eläkkeeseen aikaa. – Eli tunnen yhden bussikuskin, joka valmistuu nyt. Ja yksi viiskymppinen kirjoitti nyt ylioppilaaksi, entinen alkoholisti. (H7)

Usein diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa tunnetyö merkitsi työntekijöille kykyä ymmärtää ja suhtautua empaattisesti asiakkaan tunteisiin ja asenteisiin, jotka olivat usein myös kielteisesti sävyttyneitä. Toistuvat pettymykset, epäonnistumiset ja pois käännyttämiset saattoivat hallita asiakkaiden tunteita ja ne välittyivät suhtautumisena diakoniatyöntekijään. Asiakastyössä esiin tulevat tunteet on katsottu toimivan työntekijälle mahdollisuutena eläytyä ja olla aidosti läsnä asiakkaan tilanteessa (Tikkamäki 2007, 259; Mäkeläinen & Mäkeläinen 1999, 51), mutta toisinaan diakoniatyöntekijät kokivat, että kielteiset tunteet muuttivat heidät pessimistisiksi ja jopa usko oman työn mahdollisuuksiin heikkeni.

Taloudellisen avustustyön asiantuntijuus liittyi vahvasti asiakkaan elämänhistoriaan, mutta myös työntekijän omat elämäntapahtumat osoittautuivat tärkeiksi. Yksilöllis-narratiivista asiantuntijuutta vahvistivat yksittäisen työntekijän oma elämänhistoria, koulutus-, työ- sekä muut elämänkokemukset kuten perhe-elämä, erilaiset ihmissuhteet ja harrastukset. Työntekijän elämänhistoria nähtiin pääosin asiantuntijuutta vahvistavana, eikä sen kielteisiä vaikutuksia ammatilliseen toimintaan juuri arvioitu (ks. Karvinen 1996, 23). Kosonen (2005,76) puhuu ”elämäkerrallisesta muistista”, joka sisältää muun muassa ajatuksen siitä, että elämäntapahtumat ovat sosiaalisesti jaettavia. Diakoniatyöntekijät saattoivat oman elämänhistorian kautta olla osallisena myös asiakkaidensa kokemuksissa. Erityisesti kokemukset työntekijän omista kriiseistä ja vaikeuksista sekä niistä selviämisistä tukivat asiakkaiden haastavien elämäntilanteiden kohtaamista:

Oma elämänprosessi vaikeuksineen ja itselle tuen hakeminen ja saaminen ovat olleet auttamistyössä tärkeitä asiantuntijuuden kehittymisessä. Oma terapia, oma työnohjaus ja kollegojen kanssa käydyt pohdinnat ovat olleet tärkeitä. (Vastaaja 9)

Elämänkokemus toi työntekijälle niin sanottua hiljaista tietoa, joka merkitsi erityisesti työntekijän intuitiota ja herkkyyttä ajatella ja toimia tehtävien vaatimalla tavalla.

Yhteisöllis-kulttuurinen asiantuntijuus

Yhteisöllis-kulttuuriseen asiantuntijuuteen liittyi taloudellisen avustamisen kontekstissa niin kulttuurien ja yhteisöllisten siteiden tunnistamista kuin myös taitoja toimia verkostoissa ja yhteisöllisyyden mahdollistajana.

Taloudellisessa avustustyössä kulttuurinen asiantuntijuus tarkoitti asiakkaiden, esimerkiksi etnisten, kulttuuritaustojen sekä paikkakuntakohtaisten kulttuurien tuntemusta. Kulttuurien tuntemus tarjosi työntekijälle mahdollisuuden vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa, ja siten asiakkaan taustatilanteen ja diakonian taloudellisen avun tarpeeseen johtavien tekijöiden ymmärtämisen. Ensisijaista paikallisten kulttuurien ja olosuhteiden ymmärtämisessä oli se, että diakoniatyöntekijät toimivat vahvasti kaupunkien lähiöissä eli he työskentelivät asiakkaidensa jokapäiväisessä toimintaympäristössä. Osallisuus asiakkaiden toimintaympäristöön saattoi mahdollistaa asiakkaiden kulttuuristen ja yhteisöllisten käytäntöjen, arvojen ja normien tiedostamisen.

Kulttuurinen asiantuntijuus muodosti yhteisö- ja verkosto-osaamisen perustan, sillä siihen kuu-

lui taloudellisen avun asiakkaiden yhteisöjen ja verkostojen tunnistaminen ja niiden merkityksen ymmärtäminen asiakkaan elämässä. Tärkeää oli kartoittaa, oliko asiakkaalla olemassa olevia verkostoja, joista hän voi saada tukea ja apua tilanteessaan. Taloudellisen avun asiantuntijuuteen kuului myös sellaisten tekijöiden ymmärtäminen, joilla oli vaikutus kokonaisten yhteisöjen, esimerkiksi naapuruston, hyvinvointiin:

Ja aina kun jotain kauheaa tapahtuu, niin se ei koske vaan yhtä ihmistä, vaan se on laaja yhteisö. Vuosia sitten tässä minun lähellä tapahtui kaksi murhaa. Tapettiin kaksi minun asiakasta. Niin pitkään meni, että naapureita ja heidän kavereita tuli asioimaan minun luokse, niin kyllä he usein siitä puhu. He tuli rahan takia, mutta kyllä me sitä surutyötä läpikävimme. (H12)

Yhteisö- ja verkosto-osaamiseen kuului vahvana osa-alueena yhteisöllisyyden luominen. Diakoniatyöntekijät ohjasivat taloudellisen avun asiakkaitaan osallistumaan erilaiseen julkisen - ja kolmannen sektorin toimintaan, mutta myös seurakunnilla itsellään oli huomattava määrä erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia. Jos seurakunnassa ei ollut olemassa olevaa, asiakkaan elämäntilanteeseen ja toiveisiin soveltuvaa pienryhmää, diakoniatyöntekijät saattoivat järjestää esimerkiksi vertaisryhmiä tai leirejä ja kutsua niihin mukaan samantapaisessa elämäntilanteessa eläviä asiakkaitaan.

Taloudellisen avustustyön toteuttamisen edellytykseksi nostettiin moniammatillinen yhteistyö, joka merkitsi diakoniatyöntekijöiden toimimista lukuisissa verkostoissa ja liikkumista niiden välillä. Verkosto-osaamisessa korostui yhteistyö sosiaali- ja terveyspalveluiden alalla toimivien kanssa. Tärkeimmäksi yhteistyökumppaniksi määriteltiin sosiaalitoimi. Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa merkitsi ennen kaikkea asiakkaan auttamista, joka mahdollistui muun muassa toisten palveluihin ohjaamisen ja tietojen vaihtamisen kautta. Yhteistyössä koettiin tärkeäksi osapuolien toimintakulttuurien tuntemus, mutta siinä nähtiin olevan myös jatkuvan kehittämisen paikka. Diakoniatyöntekijöiden haastatteluaineistossa nousi esille puhe oman asiantuntijuutensa vakuuttamisesta, diakonian erityisen tehtävän ilmentämisestä ja paikkansa löytämisestä osana sosiaalityön toimintaympäristöä mutta myös osana kaupunkikohtaista hyvinvointityön auttamisverkostoa:

Ja me työntekijät kyllä satsataan siihen, että ollaan paljon yhteistyössä ja vakuutetaan sitä kautta yhteistyökumppaneille, että me ollaan tasavertaisia ja me tajutaan asioista, missä mennään ja me ymmärretään juttuja. Ja tietoo tulee paljoon, kun tekee yhteistyötä. Kun jaksaa vaan tehdä asiakastasolla ja asiakkaiden kanssa yhteistyötä, tavoitteellisesti ja pitkäjänniteisesti... se kai vakuuttaa. Nyt on pakko tehdä yhteistyötä, kun asiat on sellaisia, että asiantuntemus ei riitä oikein millään tasolla. (H21)

Merkittävintä yhteistyötä diakoniatyöntekijät tekivät omien kollegoidensa kanssa. Tärkeää oli informaation vaihtaminen ja välittäminen, mutta tätäkin merkittävämmäksi koettiin reflektiomahdollisuudet kollegoiden kesken. Asiakastapausten, työntekijän tekemien ratkaisujen, asenteiden ja tunteiden reflektointi muodostui asiantuntijuuden kehittymisen kannalta olennaiseksi seikaksi, ja siihen toivottiin löytyvän aikaa ja mahdollisuuksia nykyistä enemmän. Yhteisen jakamisen konkreettinen merkitys perustui myös yhdessä oppimiseen ja työssä jaksamiseen (vrt. Forsseìn 2005).

Yhteistyön merkitys nousi esille myös yhteisöllis-kulttuurisen asiantuntijuuteen kuuluvan muutostietoisuuden kohdalla, joka oli perustana diakoniatyön muutostyölle (vrt. Pohjola 2007, 6). Muutostietoisuus tarkoitti esimerkiksi sitä, että diakoniatyöntekijät tiesivät, millaisia muutoksia tapahtui paikallistasolla sosiaaliturvan myöntämistä koskevissa käytänteissä, sillä muutokset heijastuivat nopeasti diakoniatyöntekijöiden työhön ja taloudellisen avun tarpeisiin. Asiakastasolla muutostietoisuus sisälsi tulkinnan siitä, millaiset tapahtumat asiakkaan elämässä olivat johtaneet tapahtumasta toiseen, aiheuttaneet vakavia taloudellisia ja sosiaalisia ongelmia ja miten diakoniatyön taloudellisen avustamisen keinoin voitaisiin saada muutosta asiakkaan elämisen mahdollisuuksiin.

Muutostietoisuus muodosti perustan diakoniatyöntekijöiden yhteiskunnalliselle vaikuttamiselle, sillä työntekijöiden tuli olla tietoisia asiakkaita koskettavista paikallis- ja valtakunnallisen tason muutoksista, sillä ne olivat saattaneet vaikuttaa heikentävästi esimerkiksi asiakkaiden sosiaalietuuksien ja -palvelujen saatavuuteen. Valmiudet vaikuttaa taloudellisen avustustyön kontekstissa asiakkaita koskeviin epäoikeudenmukaisuuksiin olivat muodostuneet merkittäväksi osaksi diakoniatyöntekijöiden työnkuvassa. Työntekijät

kokivat, että yhteiskunnallista vaikuttamista tarvitaan koko ajan enemmän, mutta vaikuttamistyötä pidettiin yhtenä vaikeimmista työmuodoista, eikä siihen ollut aina aikaa, voimia eikä halua.

Eettis-spirituaalinen asiantuntijuus

Eettis-spirituaalinen asiantuntijuus muodosti taloudellisen avustustyön perustan ja erityisyyden sekä profiloi diakoniatyöntekijät kirkon työntekijöiksi.

Eettinen asiantuntijuus perustui Raamatun sanoittamaan lähimmäisen rakkauteen ja se määritteli kaikkia diakoniatyöntekijöiden tehtäviä. Lähimmäisen rakkaus merkitsi taloudellisen avustustyön kontekstissa sitä, että jokainen apua tarvitseva ihminen edusti Jumalan luomaa ainutlaatuista yksilöä. Olennaista oli herkkyys nähdä asiakkaan mahdollisuudet ja toivon herättäminen kipeässä elämäntilanteessa. Eettinen asiantuntijuus tarkoitti asiakkaan yksilöllisen ihmisarvon tunnustamisen lisäksi velvollisuutta ja valmiutta herättää arvokeskustelua laajemmin yhteiskunnassa. Arvoihin perustuvan keskustelun herätteleminen tarkoitti käytännön työn tasolla esimerkiksi asiakkaan perusoikeuksien ja vahvan hyvinvointivaltion puolustamista:

Ja kyllä mä nään, että köyhät ihmiset, hyvin harvalla on sisua lähtee puolustamaan itseään ja puolustamaan köyhän oikeuksiaan. – Me voitas ihmisten rinnalla olla tukemassa heidän oikeuksissa. Ja minä näkisin, että diakoniatyö on myös hyvinvointivaltion arvojen puolustamista... ruohonjuuritasolta. (H18)

Taloudelliseen avustustyön kokonaisuuteen diakoniatyöntekijät liittivät hengellisen auttamisen ja tukemisen. Hengelliseen asiantuntijuuteen kuului tietoisuus siitä, mitä uskonto ja hengellisyys voivat merkitä asiakkaan hyvinvoinnissa ja elämän merkitysten etsinnässä. Hengellisen asiantuntijuuden keskiössä oli myös diakoniatyöntekijän henkilökohtainen uskonnollinen vakaumus, ja oman kutsumustietoisuutensa kautta diakoniatyöntekijät kokivat ymmärtävänsä sen, millä asialla he lähtökohtaisesti olivat kirkon työntekijöinä. Heidän tehtävänsä oli välittää ja toteuttaa sanomaa Jumalasta ja armosta. Hengellistä asiantuntijuutta piti yllä ja uudisti yksilöllinen ja työyhteisössä jaettu hengellisyys ja hiljentyminen.

Mitä tää mun paikka Jumalan näkökulmasta oikein on. Jotenkin pitäisi sitä siinä omassa työnäyssä, että menee ja tiedostaa ne haasteet, joita yhteiskunnasta tulee. Mutta ei mun mielestä diakoniatyön tehtävä oo kuitenkaan lähtee vastamaan kaikkiin huutoihin vaan vastata huutoihin joskus sillä, että kuule sä...että me ollaan sen takia, että ihmiset oppisi tuntemaan enemmän Jumalaa ja armoo, joka on kaikille lahja. (H01)

Muutamat haastatelluista diakoniatyöntekijöistä kertoivat, kuinka henkilökohtainen hengellinen kutsumus oli vaikuttanut työn suuntaamiseen, mutta myös asiantuntijuuden vahvistamiseen tietyissä diakoniatyön tehtävissä:

Jumala ei tuonut mua tänne vanhustyöhön, vaan jotain muuta varten. Ja mä oon kokenut ja oon pitänyt esillä väliinputoajien ja syrjäytyneiden puolestapuhumista. (H13)

Eettiseen ja hengelliseen asiantuntijuuteen liittyi sielunhoidollinen asiantuntijuus. Sielunhoidollinen asiantuntijuus sisälsi erilaisia tiedollisia ja taidollisia menetelmiä sielunhoidon toteuttamiselle. Ensisijaista diakoniatyöntekijöille oli tukea asiakasta löytämään elämän mielekkyys ja arvo, sillä useat asiakkaat olivat kokeneet elämässään raskaita pettymyksiä ja epäonnistumisia ja osa oli masentuneita ja uupuneita. Diakoniatyöntekijät toteuttivat "käytännön spiritualiteettia" (Tirri 2005, 105), joka ilmeni inhimillisenä huolenpitona, toisten vahvistamisena ja yhteenkuuluvaisuuden tunteen välittämisenä sekä hiljentymisenä.

Vaikka eettis-spirituaalinen asiantuntijuus osoittautui diakoniatyöntekijälle yhdeksi vahvimmista ja ominaislaatuisimmista asiantuntijuusalueista, niin osa työntekijöistä kaipasi tukea juuri hengelliseen työhön:

[Tarvitsen] rukoilemisen "oppimista" niin, että voi rukoilla asiakkaiden kanssa ja myös keskustella hengellisistä asioista. Ei siis välttämättä teologiaa, vaan uskontoa ja hengellisyyttä! En myöskään tarkoita seurakunnan perinteen tuntemusta vaan elävää hengellistä elämää ja sekä oppimista ja keskustelusta siitä.—. Olemme seurakunnan työntekijöitä, se on tärkein muistaa. (Vastaaja 23)

Diakoniatyön moniulotteinen asiantuntijuus

Tämän artikkelin tavoitteena oli tutkia, millaisia käsityksiä diakoniatyöntekijöillä on asiantuntijuudestaan taloudellisen avustustyön tehtävissä. Tulosten perusteella pohdin tässä, millaisia eroja on havaittavissa diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön ja sosiaalityön asiantuntijuuden välillä.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta oli mahdollista muodostaa neljä laajaa osa-aluetta, jotka nimesin instrumentaalis-rationaaliseksi, yksilöllis-narratiiviseksi, yhteisöllis-kulttuuriseksi ja eettis-spirituaaliseksi asiantuntijuudeksi. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun asiantuntijuudessa ilmenee asiantuntijuuden yksilöllinen ja kollektiivinen luonne. Yksilöllinen asiantuntijuus voidaan selvimmin paikantaa yksilöllis-narratiiviseen asiantuntijuuteen ja sen sisältämiin työntekijän yksityis- ja työelämän kokemuksiin. Kollektiivinen asiantuntijuus nousee esille konkreettisimmin diakoniatyöntekijöiden yhteisöllis-kulttuurisen asiantuntijuuden ja erityisesti sen yhteisö- ja verkosto-osaamisen kohdalla. Kaikissa asiantuntijuuden osa-alueissa yksilöllinen ja kollektiivinen asiantuntijuus liittyvät vahvasti yhteen. Esimerkiksi yksilöllis-narratiivinen asiantuntijuus sisältää vahvaa kollektiivisuutta, sillä asiantuntijuus ilmenee ja rakentuu diakoniatyöntekijän ja asiakkaan kohtaamisen, dialogin ja erityisesti elämäntarinan kerronnan kautta. Asiakkaan elämäntarinan jakaminen mahdollistaa diakoniatyöntekijän eläytyvän, osallistuvan ja elämänkirjon moninaisuuden ymmärtämiseen perustuvan asiantuntijuuden.

Tulokset osoittavat, että diakoniatyöntekijöillä on taloudellisessa avustustyössään paljon erilaista vertikaalista asiantuntijuutta eli sellaista professionaalista tietoa ja osaamista, joita esimerkiksi asiakkailla ei ole (Juhila 2006, 84–85). Tuloksia luonnehtii kuitenkin vertikaalista asiantuntijuutta vahvemmin horisontaalinen asiantuntijuus, joka merkitsee Juhilan (2006) määritelmän mukaan asiantuntijuuden rakentumista asiakkaan ihmisarvon ja elämäntilanteiden ainutlaatuisuuden tunnustamisen ja asiakkaan oman äänen kuulemisen kautta. Diakonian asiakastyössä asiakkaan omat tulkinnat auttamisen syistä ovat välttämättömiä ymmärtävän kohtaamisen ja avun kohdentamisen kannalta, mikä on vain korostunut toimintaympäristön ja asiakastilanteiden moninaistuessa. Asiakkaiden yksilöllisiin eroihin ja transkulttuurisuuteen perustuva asiantuntijuus ja toimintamenetelmät ovat myös kunnallisen sosiaalityön perustavana tavoitteena, mutta ainakin toimeentulotukiasiakkuuksissa, horisontaalinen asiantuntijuus jää usein saavuttamattomaksi ihanteeksi (Juhila 2006, 148).

Horisontaalisen asiantuntijuuden lisäksi tulokset kuvaavat diakoniatyöntekijöitä yhteisö- ja alueperustaisen työn[13] vahvoina osaajina. Taloudellinen avustustyö perustuu asiakkaiden henkilökohtaiseen kohtaamiseen mutta myös tämän elinolosuhteisiin ja toimintaympäristöön tutustumiseen ja niiden vaikutusten arviointiin asiakkaiden hyvinvointiin (Juntunen 2009). Diakoniatyössä toimitaan läheisyysperiaatteeseen nojautuen, sillä asiantuntijuus rakentuu havainnoille, kokemuksille ja eläytymiselle paikallistasolla asiakkaan elämänpiiriin ja -tilanteisiin (vrt. Roivainen 2008, 254–255). Diakoniatyö etsii ja luo asiakkaillensa luonnollisia ja yhteisöllisiä liittymisen mahdollisuuksia. Kun yhteisö- ja alueperustaiset työmenetelmät näyttävät varsin vahvoilta diakonian työmuodoilta, ovat ne lähes hävinneet sosiaalityöstä. Suomalainen kunnallinen perussosiaalityö on viime vuosina eriytynyt yhä enemmän asiakasryhmittäin. Sosiaalityö on organisoitunut ilmiöperustaiseksi (esim. päihdetyö) tai ikä- ja väestöryhmäperustaiseksi (esim. nuorisososiaalityö, aikuissosiaalityö). (Roivainen 2008, 258; 276; Pohjola 2007, 9.)

Diakoniatyön taloudellisen avustustyön asiantuntijuuden osa-alueet sekä niiden luonnehtiminen horisontaalisiksi ja yhteisö- ja alueperustaiseksi osaamiseksi piirtävät kuvaa *yhteisyyden ja yksilöllisyyden diakonisesta asiantuntijuudesta*. Diakoniatyön asiantuntijuutta ohjaa holistinen ihmiskäsitys, jossa ihminen kohdataan Rauhalan (2005, 32–47) käsittein tajunnallisena, kehollisena ja situaationalisena toimijana. Käsitys ottaa huomioon yksilön kaikkine olemusulottuvuuksineen sekä sen yhteisön ja sosiaalisen kentän, jossa ihminen elää ja toimii. Holistisen asiantuntijuuden ylläpitämisen ja kehittämisen esteiksi voivat muodostua kuitenkin diakoniatyön kasvavat asiakasvirrat, byrokratisoituminen tai ammatillisen yhteistyön vaikeudet. Yhteistyötä saattavat tulosten perusteella vaikeuttaa se, että diakoniatyössä joko koetaan epävarmuutta oman asiantuntijuutensa arvostuksesta tai diakoniatyö ja sosiaalityö ovat ajautuneet kilpailuasetelmiin, jossa molemmat osapuolet pitävät merkityksellisimpänä vain omaa asi-

antuntemustaan. Vaarana on, että diakoniatyössä ja sosiaalityössä ei synny aitoa, jaettua asiantuntijuutta ja solidaarisuutta, jonka puitteissa voitaisiin yhdessä luoda hyvinvointia eriarvoisuuden vähentämiseksi.

Diakoniatyöntekijät itse arvioivat eettis-spirituaalisen ominaislaatuisimmaksi asiantuntijuudekseen, joka ilmentää myös selkeimmin eroa diakoniatyön ja sosiaalityön asiantuntijuuden välillä. Diakoniatyön lähtökohdaksi määritellään kristillinen lähimmäisen rakkaus, joka ilmenee Jumalan luoman ainutlaatuisen ihmisen kohtaamisena, elämän pyhyyden vaalimisena ja armon välittämisenä. Spirituaalisen asiantuntijuuden soveltamista pidetään toisinaan vaikeana soveltaa taloudellisessa avustustyössä, vaikka toisaalta spirituaalinen asiantuntijuus nähdään auttamistyön voimana ja ammatti-identiteetin rakentumisen perustana. Diakoniatyön nopeiden muutosten myötä on mahdollista, ettei diakoniatyöntekijöillä ole ollut kuitenkaan riittävästi aikaa, tilaa, voimavaroja eikä työyhteisön sosiaalista ja emotionaalista tukea tehdä yksilöllistä ja yhteistä ammatillista identiteettityötä. Diakoniatyöntekijän ammatillisen toimijuuden, tavoitteiden, arvojen ja etiikan aikaisempaa analyyttisempi määrittely työyhteisöissä voisi luoda taloudellisen avustustyön kontekstiin vahvempaa ja käytännön taloudellista avustustyötä eriytymättömänä osana palvelevaa sprituaalista asiantuntijuutta. Eettis-spirituaalista asiantuntijuutta tulisi vaalia, sillä se on diakoniatyön ja koko kirkon ainutlaatuista, auktoritatiivista ja arvovaltaista tietoa, jolla on todellista vaikutusvaltaa sekä yleispätevää yhteisöllistä ja yhteiskunnallista jaettavuutta ja hyödynnettävyyttä (vrt. Eräsaari 2006, 193).

Lähteet ja kirjallisuus

Aalto-Mattila, M. (2007). I*nklusiivinen asiantuntijavuorovaikutus päihdekuntoutuksessa*. Aikuiskasvatus 27 (4), 266–278.

Desforges, C. (1995). How does experience affect theoretical knowledge for teaching? *Learning and Instruction 5*, 385–400.

Eräsaari, R. (2006). Yhteisten asioiden virallinen asiantuntija. *Janus, 14* (2), 182–195.

Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. (2006). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. (toim.) *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura, 26–49.

Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. (1999). Johdanto. Teoksessa Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. Helsinki: WSOY, 10–23.

Eteläpelto, A. (1996). Asiantuntijuuden kehittyminen. Miten tullaan noviisista ekspertiksi? Teoksessa Sarkkinen, M. (toim.) *Psykologia; Johdantokurssi*. Jyväskylä: Gummerus, 48–63.

Forssein, T. (2005). *Huumehoidon asiantuntijuuden rakentuminen päiväkeskuksessa*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja; 1/2005. Helsinki: Stakes.

Hansson, H. (1998). *Kollektiv kompetens: en studie av skicklig interaktiv handling*. Lund: Studentlitteratur.

Howe, D. (1993). *On being a client. Understanding the process of counselling and psychotherapy*. Wiltshire: SAGE.

Isopahkala-Bouret, U. (2008). Asiantuntijuus kokemuksena. *Aikuiskasvatus 28* (2), 84–93.

Isopahkala-Bouret, U. (2005). *Joy and struggle for renewal: a narrative inquiry into expertise in job transitions.* Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia, 201. Helsinki: University of Helsinki.

Jokinen, A. & Juhila, K. (2008) Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 282–289.

Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juntunen, E. (2009). Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä. *Janus 17* (2), 139–155.

Juntunen, E. (2007). ”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden motivaatio taloudelliseen auttamiseen. *Diakonian tutkimuksen aikakauskirja* 2/2007, 87–108.

Juntunen, E. (2006). Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Juntunen, E.; Grönlund, H. & Hii-

lamo, H.: *Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta.* Helsinki: Kirkkohallitus. 51–176.

Juntunen, Elina
HAASTATTELUT

21(H01-H21) diakoniantyöntekijän teemahaastattelua. 1.12.2005–28.2.2006.Aineisto tekijän hallussa.

KYSELYT

Diakoniatyöntekijöiden vastaukset kyselyyn, 22 vastausta (vastaaja 01-vastaaja 22). Touko-kesäkuu 2008. Aineisto tekijän hallussa.

Karvinen, S. (1996). *Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen*. Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet; 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Koivunen, N. & Parviainen, J. (2004). *Kollektiivinen asiantuntijuus – kymmenen kysymystä*. Tutkijat Jaana Parviainen ja Niina Koivunen vastaavat. Tampereen yliopisto. Verkkodokumentti. http://www.uta.fi/tutkimus/liike/seminaari030604/parviainen.pdf. 20.6.2009.

Kosonen, P.A. (2005). *Sosiaalialan ja hoitotyön asiantuntijuuden kehitysehdot ja opiskelijavalinta*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research; 271. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kääriäinen, K.; Ketola, K.; Niemelä, K.; Palmu, H. & Salomäki, H. (2008). *Monikasvoinen kirkko. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004–2007*. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 103. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Latvus, K., Manuksela A.M. & Hyväri, S. (2005). Valottumismenetelmä diakoniatyössä. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, Tuukka (toim.) *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Helsinki: Stakes, 136–150.

Mieg, H.A. (2001). *The social psychology of expertise. Case studies in research, professional domains, and expertise roles*. Mahwah: Erlbaum.

Molander, G. (2003). *Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö*. Jyväskylä: Gummerus.

Mäkeläinen, P. & Mäkeläinen, V. (1999). *Asiantuntijuus kuolevan potilaan hoidossa sairaanhoitajien määrittelemänä*. Pro Gradu -tutkielma, hoitotieteen laitos. Kuopio: Kuopion Yliopisto.

Paajanen, T. (2008). *Diakonia ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä. Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana*. Pro gradu-tutkielma, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Parvianen, J. (2006). *Kollektiivinen asiantuntijuus*. Tampere: Tampere University Press.

Payne, M. (1996). What is Professional Social Work? Birmingham: Venture Press.

Pesonen, A. (2005). *Asiantuntijuus ja osaaminen sosiaali- ja terveysalan mielenterveystyössä: pari-, tiimi- ja verkostotyö sekä muutos ja työssä jaksaminen*. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. D, Työpapereita, 28. Helsinki: Diakonia ammattikorkeakoulu.

Pohjola, A. (2007). Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa Vesterinen, K. (toim.) *Kiitos kysymyksestä*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 6–18.

Pyykkö, R. (2007). Yhdessä kirkon virassa? Diakoniatyön paikan määrittely kirkon virkarakennekeskustelussa. *Diakonian tutkimuksen aikakauskirja 2*/2007, 109–136.

Rauhala, L. (2005). *Ihmiskäsitys ihmistyössä.* Helsinki: Yliopistopaino.

Roivainen, I. (2008). Onko yhdyskuntatyö katoamassa suomalaisesta sosiaalityöstä? Teoksessa Roivanen, I; Nylund, M.; Korkiamäki, R. & Raitakari S (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla?* Jyväskylä: PS-kustannus, 25–42.

Ruohotie, P. (2006). Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. (toim.) *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu.* Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura. Kansanvalistusseura, 106–122.

Saarelainen, R.; Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. (2002). *Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta*. Helsinki: WSOY.

Suhonen, K. (2009). *Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä? Kokemuksellinen näkö-*

kulma hiljaisen tiedon ilmenemiseen, siirrettävyyteen ja siirrettävyyden merkitykseen ikääntyneiden diakoniatyöntekijöiden ja pappien työssä. Jyväskylä studies in education, psychology and social research, 358. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Tikkamäki, K. (2007). Tunnetyössä oppiminen. Tarkastelussa saattohoitajan työ. *Aikuiskasvatus 27* (4), 256–265.

Tirri, K. (2003) Miten uskontoa opitaan? *Teologinen Aikakauskirja 108* (2), 102–106.

Tynjälä, P. (1999). *Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistien oppimiskäsityksen perusteita*. Helsinki: Tammi.

Valkeavaara, T. (1999). "Sailing in Calm Waters Doesn't Teach": Constructing expertise through problems in work – The case of Finnish human resource developers. *Studies in Continuing Education 21* (2), 177–196.

Yeung, A.B. (2003). The Re-emergence of the Church in the Finish Public life? Christian Social Work as an Indicator of the Public Status of the Church. *Journal of Contemporary Religion* 2/2003, 197–211.

Viitteet

1. Diakoniatyön apu on tarkoitettu niille, joiden hätä on suurin eikä muuta apua ole saatavissa.

2. Summa ei sisällä rovastikuntien, hiippakuntien ja kirkon diakoniarahaston avustuksia.

3. Kaikki kirkon diakoniatyön virkaan pätevöityvät opiskelijat saavat diakonia-ammattikorkeakoulusta kaksoispätevyyden, joka merkitsee sitä, että opiskelija on valmistuttuaan samanaikaisesti pätevä sosionomi tai sairaanhoitaja. Kirkon tehtäviin vaadittavat teologiset ja kirkolliset opinnot määrittelee evankelis-luterilaisen kirkon piispainkokous, ja niiden laajuus on 90 opintopistettä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2008. www.diak.fi.)

4. Kiitos Irene Roivaiselle, Heikki Hiilamolle ja refereille käsikirjoituksen kommentoinnista.

5. Sosiaalityön tutkimus toimii tässä artikkelissa keskustelukumppanina suhteessa diakoniatyön asiantuntijuuteen

6. Kirkon diakoniatyöntekijän ydinosaamisen keskiössä ovat ihmiset, diakoniatyön voimavarana ja kohteena (Diakoniatyöntekijöiden ydinosaamiskuvaus 30.3.2007).

7. Artikkelin perustana olevan aineiston keräsin Viimeisellä luukulla -tutkimukseen (Juntunen 2006), jossa kartoitin diakoniatyön taloudellista apua ja viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmakohtia. Aiemmassa tutkimuksessa en selvittänyt diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuutta.

8. Kirkon diakoniarahasto on Suomen evankelis-luterilaisen kirkon yhteinen avustusrahasto, jonka tarkoituksena on avun antaminen taloudelliseen ahdinkoon joutuneille (Kirkon diakoniarahasto 9.4.2009).

9. Espoolaisesta diakoniatyöstä tekee mielenkiintoisen muun muassa se, että ihmisten muuttoliike ja alueelliset rakenteelliset muutokset heijastuvat suoraan myös diakoniatyön työtehtävien painotuksiin ja asiantuntijuuteen.

10. Karvinen viittaa tutkimuksessaan Olkin (1986) käyttämään käsitteeseen insturmentaalis-ratioaalinen pätevyysulottuvuus, joka tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä hallitsee tietyt välineelliset tiedot ja taidot sekä tuntee sosiaalityön periaatteet ja metodit (Karvinen 1996, 19).

11. Olen koodannut haastatellut diakoniatyöntekijät numerosarjalla H01–H21. Kyselyyn vastanneet olen koodannut sarjalla Vastaaja 1–Vastaaja 22. Käytän koodeja tuloslukujen haastattelujen ja kyselyn vastausten sitaateissa.

12. "Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista". (Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle. www.stm.fi/suomi/pao/sosluotus/osa1.htm. 20.11.2009)

13. Yhteisö- ja alueosaaminen sisältää evankelis-luterilaisessa kirkossa toteutettavan yhdyskuntatyön.

Artikkeli saapui toimitukseen 29.7.2009.
Se hyväksyttiin julkaistavaksi toimituskunnan kokouksessa 20.1.2010.

Jännitteiden diakonia

Kokemuksia taloudellisen avustustyön jännitteistä

ELINA JUNTUNEN

JOHDANTO

Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa diakoniatyön keskeinen tehtävä on suunnata apua ihmisille kaikilla elämänalueilla. Kirkkojärjestys määrittelee diakonian tehtävän seuraavasti: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (KJ 4:3). 2000-luvun seurakuntadiakonian keskeinen auttamismuoto, taloudellinen auttaminen, voidaan nähdä kirkkojärjestyksen tarkoittamana ja sen hengen mukaisena työnä. Vaikka kirkolliset säädökset sekä diakonian sisäinen olemus ja välttämättömyys sisältävät diakonian taloudellisen avustamisen, näyttäytyy taloudellinen apu jännitteiseltä, jopa diakonian konfliktina. Taloudelliset ja sielunhoidollis-hengelliset avustamisen ulottuvuudet on nähty jopa vastakkaisiksi työmuodoiksi, vaikka diakonian perusluonteeseen voidaan sisällyttää molempien auttamismuotojen rinnakkaisuus.[1]

Diakoniatyön taloudellinen apu on epävirallista, mutta laajaa sosiaalista työtä. Uusimman taloudellisen laman seurauksena diakoniatyön taloudellinen apu kasvanee entisestään, sillä köyhiä ja syrjäytyneitä on tänään enemmän kuin 1990-luvun laman aikana, ja ihmisillä on edelliseen laman verrattuna yhä kipeämpiä ongelmia. 1990-luvun alussa myös perusturva suhteessa yleiseen tulotasoon oli selvästi parempi kuin 2000-luvulla.[2] Vuonna 2008 diakoniatyössä annettiin eniten keskusteluapua ja taloudellista apua. Yhteensä diakoniatyössä autettiin eri tavoin yli puolta miljoonaa asiakasta. Taloudellista avustamista toimenpiteenä suunnattiin noin 140 000 asiakkaalle.[3] Taloudellinen avustaminen käsitetään usein aineelliseksi auttamiseksi, esimerkiksi laskujen maksamiseksi, ruokakassien tai osto-osoitusten antamiseksi. Seurakunnat käyttivät aineelliseen apuun vuonna 2008 lähes 6 miljoonaa euroa.[4] Diakoniatyöntekijät itse liittävät taloudellisen avustamisen kokonaisuuteen myös henkisen ja hengellisen auttamisen. Apuun liittyy huomattavan paljon muun muassa erilaista sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä neuvontaa sekä asiakkaan perusoikeuksien ajamista ja henkisen jaksamisen tukemista.[5]

Diakonia- ja yhteiskuntatyön strategiassa 2010 ”Osallisuuden ja vastuun yhteisö” taloudellisen avustustyön jännitteet paikannetaan avustamisen hallitsevaan asemaan diakoniatyössä sekä yhteiskunnan, erityisesti kunnan sosiaalitoimen ja velkaneuvonnan, palvelujen vajavuuteen. Taloudellista apua käsittelevien tutkimusten mukaan jännitteet kulminoituvat niin ikään avustamisen asemaan ja merkitykseen suhteessa yhteiskunnan antamaan apuun. Yhtäältä diakoniatyö on nähty sosiaalitoimen jatkeena tai toimeentulotuen katveiden paikkaajana ja täydentäjänä.[6] Toisaalta diakoniatyön avun on nähty vesittävän tai jopa mitätöivän sosiaalityön tavoitteita.[7] Jännitteitä on muodostunut diakoniatyön ja sosiaalityön yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta, ennakkoluuloista ja erilaisista työkulttuureista.[8]

Diakoniatyöntekijät ovat kokeneet, että yhteistyöstä on muodostunut helposti haavoittuvaa ja kasvotonta, kun työntekijät eivät enää tunne toisiaan. Sosiaalityöntekijät haluaisivat puolestaan rakentaa tiiviimpää yhteistyötä diakoniatyön kanssa, mutta oman työn paineet estävät yhteistyön kehittämisen.[9] Diakoniatyön kentän mielipide siitä, tulisiko diakoniatyön ylipäätään toteuttaa hyvinvointivaltiolle kuuluvia tehtäviä, on vaihdellut suuresti.[10]

Diakoniatyön taloudelliseen apuun liittyvät erilaiset jännitteet eivät paikannu ainoastaan suhteisiin yhteiskunnan kanssa, vaan jännitteitä on havaittavissa myös seurakunnan sisällä ja diakoniatyöntekijöiden henkilökohtaisessa suhtautumisessa ja suuntautumisessa taloudellisen avun kysymyksiin. Diakoniatyöntekijät kokevat tyytymättömyyttä asiakastyöhön erityisesti silloin, kun heillä ei ole mahdollisuuksia paneutua asiakkaan elämäntilanteeseen perusteellisesti.[11] Taloudellisen avustustyön asiakkaiden yksilöllisten ja monimutkaisten elämäntilanteiden on katsottu vievän työntekijöitä jatkuvasti asiantuntijuuden rajoille ja heikentävän työntekijöiden jaksamista ja työmotivaatiota.[12] Toisaalta työntekijä kokee helposti epäonnistuneensa, jos ei ole pystynyt käyttämään asiakastilanteessa ammattitaitoaan.[13] Aineellisen avustamisen akuutti luonne voi viedä tilan ja ajan diakoniatyöntekijöiden auttamistyön perusteita ja motivaatiota määrittelevältä, eettis-spirituaaliselta asiantuntijuudelta.[14] Kritiikkiä on esitetty myös kirkon hallintoa kohtaan, sillä kirkon hallinnollisten, jäykkien rakenteiden vuoksi ei pystytä vastaamaan diakonian työkentän ja tehtävien muutoksiin.[15]

Aikaisempi tutkimus[16] aukaisee monentasoisia, mutta hajanaisia näkökulmia diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteisiin. Artikkelissani selvitän, millaisia jännitteitä diakoniatyöntekijät ovat kokeneet taloudellisessa avustustyössään.[17]

TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Diakoniatyön taloudellinen avustustyö sisältää eritasoisia jännitteitä, jotka voivat aiheuttaa häiriöitä työyhteisössä ja työn toteuttamisessa. Pirjo Korvelan mukaan jännitteellä tarkoitetaan ”tekojen keskinäisissä suhteissa ilmenevää, niillä aikaansaadun toiminnan sisällä olevaa tekijää ja muodostumista vastakkaisista voimista”.[18] Jännitteet saattavat johtaa konflikteihin. Mitä enemmän jännitteet sulautuvat toisiinsa, sitä todennäköisempi on konflikti-

1 Malkavaara 2007, 120–121; Juntunen 2006, 93.
2 Hiilamo 2009.
3 *Kirkon tilastollinen vuosikirja* 2008.
4 Summa ei sisällä rovastikuntien, hiippakuntien ja kirkon diakoniarahaston avustuksia. *Kirkon tilastollinen vuosikirja* 2008.
5 Juntunen 2006.
6 Suominen 2009, 108; Juntunen 2006.
7 Heikkilä & Karjalainen 2000, 254; Iivari & Karjalainen 1999, 72–73.
8 Yeung 2007, 11–12.
9 Paajanen 2008, 71–73.
10 Iivari & Karjalainen 1999, 67.
11 Kettunen 2001, 177.
12 Juntunen 2007.
13 Kettunen 2001, 171.
14 Juntunen 2010.
15 Iivari & Karjalainen 1999, 72.
16 Diakoniatyön ja yleisesti seurakuntatyön jännitteisiin tarjoavat näkökulmia seurakuntien työympäristö-, hyvinvointi-, ja tyytyväisyystutkimukset. Yleiskuvan kirkon työoloista saa barometreistä, joita on kerätty tähän mennessä vuosilta 2001, 2003, 2005 ja 2007. Esimerkiksi vuoden 2001 ja 2003 barometrien vertailuissa havaittiin, että seurakunnan työntekijät ovat varsin tyytyväisiä työolosuhteisiinsa. Tyytymättömyyttä aiheuttivat muun muassa työn ja vapaa-ajan epätasapaino, tiedonkulun avoimuutta heikentävät tekijät ja eri työntekijäryhmiä koskeva syrjintä. Vastausten perusteella havaittiin myös, että kirkossa koetaan olevan huomattava määrä enemmän ristiriitoja kun sitä verrataan valtakunnalliseen työolobarometriin, mutta barometri ei anna juurikaan kuvaa ristiriitojen luonteista tai syistä (Pärnänen 2005, 76–79). Vuoden 2005 työolobarometri seurailee vuoden 2003 tuloksia. Vuonna 2005 huomattiin, että seurakuntien ongelmat ja ristiriidat erityisesti työn organisoinnin ja tiedonkulun avoimuuden suhteen näyttävät kasautuvan samoille työpaikoille ja samoille vastaajille (Ylitalo 2006, 63–67). Vuoden 2007 barometri osoitti, että vastaajat suhtautuivat aikaisempaa kriittisemmin muun muassa esimiestyöskentelyyn (Ylitalo 2008, 56).
17 Kiitos Eeva Honkanummelle, Liisa Lampelalle, Marjaana Seppäselle ja refereelle artikkeliini saamastani palautteesta.
18 Korvela 2003, 46.

en syntyminen ja niiden vaikuttavuus.[19] Lähestyn jännitteitä työyhteisöjä ja työympäristöjä koskevien konfliktitutkimuksien avulla, sillä ne tarjoavat keskeisen käsitteistön ja teoreettisen viitekehyksen valitsemalleni tutkimusnäkökulmalle. Tarkastelen seuraavassa konfliktin käsitettä, jonka katson heijastavan diakoniatyön taloudellisessa avustustyössä esiintyviä jännitteitä.[20] Sovellan myöhemmin artikkelissani konfliktitutkimuksen näkökulmia jännitteiden analysointiin.

Käsitteellä konflikti on kirjallisuudessa erilaisia määritelmiä, jotka vaihtelevat tieteenalasta riippuen. Konflikti on nähty prosessiksi, joka saa alkunsa yksilön tai ryhmän keskinäisistä erovaisuuksista ja vastakkainasetteluista suhteessa tavoitteisiin, uskomuksiin ja arvoihin.[21] Organisaatiotutkimuksessa konfliktit on usein jaettu yksilöiden tai ryhmien välisiin suhdekonflikteihin ja tehtäväkonflikteihin.[22] Suhdekonfliktit tarkoittavat häiriöitä työyhteisön jäsenten suhteissa, vuorovaikutuksessa, kommunikaatiossa tai esimerkiksi johtajuudessa. Tehtäväkonfliktit liittyvät erilaisiin käsityksiin tehtävien tavoitteista, sisällöllisistä painotuksista tai tehtävien suorittamisesta.[23] Tehtävä- ja suhdekonfliktien rinnalle on nostettu myös prosessikonfliktit, jotka liittyvät työn tai tehtävien tekemiseen sekä muun muassa tehtävien vastuualueisiin ja hallinnoimiseen.[24] Jehnin mukaan eri konfliktityypit eivät ole stabiileja, vaan ne voivat muuttua toisiksi tyypeiksi. Tyypeistä riippumatta yksilön subjektiivisilla tunteilla on merkittävä osa konfliktien syissä, seurauksissa ja hallinnassa.[25]

Tyypillisesti konfliktitilanteet on paikannettu tilanteisiin, jossa työntekijät tai työyhteisöt ovat eri mieltä työhönsä liittyvistä tavoitteista. Konfliktien lähteinä voivat olla myös yksilöiden ja ryhmien erilaiset arvot, motivaatio ja sitoutuminen suhteessa tehtävien toteuttamiseen, työyhteisöön ja johtajuuteen.[26] Myös työlle asetetut odotukset sekä työntekijän persoonalliset ominaisuudet, erilaiset roolit ja rooliodotukset voivat johtaa konfliktitilanteisiin. On havaittu muun muassa, että konfliktien syynä voivat olla tilanteet, joissa työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet eivät vastaa tälle asetettuihin odotuksiin.[27] Usein työelämän konflikteille ei ole löydettävissä yksittäisiä syitä, vaan syyt ja seuraukset kietoutuvat toisiinsa.[28]

Konfliktit ovat työelämän potentiaalisimpia stressitekijöitä, sillä konflikteilla on merkittäviä vaikutuksia työntekijöiden kokemaan hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen.[29] Konfliktityypeillä on erilaisia vaikutuksia yksilö- ja organisaatiotasoon. Suhdekonfliktien on nähty heikentävän erityisesti työn tuottavuutta tai tehokkuutta ja vähentävän työtyytyväisyyttä. Suhdekonflikteissa työntekijät pyrkivät lähinnä vähentämään uhkia, kasvattamaan voimavarojaan ja rakentamaan koheesiota, jolloin keskittyminen itse työtehtävään vähenee. Suhdekonfliktit vähentävät myös työyhteisön välistä hyvää tahtoa ja keskinäistä ymmärrystä, minkä vuoksi ihmiset ovat yleensä tyytymättömiä ja ärtyneitä. Tehtäväkonfliktit puolestaan heikentävät yksilöiden ja koko työyhteisön päätöksentekokykyä ja tehokkuutta.[30]

Työelämän konfliktien vaikutuksia pidetään usein pelkästään kielteisinä, mutta erityisesti viimeaikaisissa tutkimuksissa on arvioitu myös konfliktien myönteisiä puolia. Konfliktit voivat tuottaa luovuutta ja innovatiivisuutta sekä kasvattaa työyhteisön motivaatiota niin tehtävien toteuttamiseen kuin myös yhdessä toimimiseen.[31] Kun konfliktit pyritään ratkaisemaan rakentavasti eli korostetaan demokraattisuutta, työntekijöiden osallistumista ja organisationaalista oikeudenmukaisuutta, konfliktit voivat lisätä esimerkiksi työntekijöiden psyykkistä hyvinvointia, työyhteisöön sitoutumista ja työn tehokkuutta.[32]

Diakoniatyöstä tehdyt tutkimukset osoittavat, että diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa on monitasoisia jännitteitä, jotka johtuvat erilaisista työelämän konflikteja aiheuttavista tekijöistä. Esimerkiksi taloudellisen avustustyöhön keskeisesti kuuluva yhteistyö kunnan sosiaalitoimen kanssa sisältää erilaisia suhde- ja tehtäväjännitteiden muotoja. Diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteet kietoutuvat toisiinsa, sillä muun muassa diakoniatyöntekijöiden tyytymättömyys mahdollisuuksiinsa perehtyä asiakastilanteisiin perusteellisesti johtuu yhtäältä asiakkaiden määrän ja asiakkaiden ongelmien runsaudesta sekä toisaalta

diakoniatyön vähäisistä resursseista vastata monitasoisiin tilanteisiin. Pyrkimykseni on erotella ja yksilöidä taloudellisen avustustyön jännitteitä, mutta niiden eritasoisia suhteita voi olla haastavaa arvioida.

TUTKIMUSTEHTÄVÄ, AINEISTO JA ANALYYSI

Tässä artikkelissa selvitän, millaisia jännitteitä diakoniatytöntekijät ovat kokeneet taloudellisessa avustustyössä.[33] Artikkelini aineistot koostuvat evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiltä kerätyistä teemahaastatteluista ja kahdesta kyselystä. Haastattelut keräsin 21 diakoniatyöntekijältä kuuden eri hiippakunnan alueella sijaitsevista kaupunkiseurakunnista vuosien 2005–2006 aikana. Valitsin tutkimukseen yksitoista kaupunkiseurakuntaa, jotka olivat tilastojen perusteella lähettäneet usein asiakkaidensa hakemuksia diakoniarahastolle[34]. Oletuksena oli, että näissä seurakunnissa diakonian taloudellisen avun antaminen oli aktiivista. Haastatelluilla diakoniatyöntekijöillä oli vahva kokemus taloudellisesta avustamisesta, sillä heidän työuransa oli kestänyt keskimäärin 16 vuotta. Koulutukseltaan haastateltavat olivat diakonissoja, diakoneja ja seurakuntakuraattoreita. Haastattelut[35] perustuivat kolmeen keskeiseen teema-alueeseen, jotka koskivat diakonian taloudellisen avun muotoja ja avun tarpeen syitä, viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmakohtia sekä diakoniatyöntekijöiden toimintaa yhteiskunnallisina vaikuttajina ja inhimillisen hädän kohtaajina. Jokainen teema-alue mahdollisti keskustelun myös taloudellisen avustustyön jännitteistä.[36]

Teemahaastattelujen lisäksi olen käyttänyt tutkimusaineistona kahta erilaista kyselyä. Koska olin haastatteluissa havainnut avustustyön jännitteiden liittyvän muun muassa yhteistyösuhteisiin ja asiantuntijuuteen, halusin kyselyiden avulla täsmentyneempää tietoa jännitteistä. Kyselystä varhaisemman keräsin Espoon evankelis-luterilaisten seurakuntien diakoniatyöntekijöiltä. Siinä kartoitettiin muun muassa diakoniatyön taloudellisen avun haasteita sekä taloudellisen avun asiantuntijuuden kehittämisalueita. Lähetin kyselyn 37 diakoniatyöntekijälle, joista 22 vastasi kyselyyn. Vastaajista 12 oli koulutukseltaan diakoneja ja 10 diakonissoja. Työhistoriaa diakoniatyössä vastaajilla oli 11–15 vuotta. Toteutin kyselyn internetissä Helsingin yliopiston e-lomakkeella keväällä 2008.

Toisen kyselyaineistoni keräsi Diakonian tutkimuksen seura (DTS), joka on toteuttanut kahden vuoden välein (ensimmäinen kerran vuonna 2005) diakoniabarometrin diakoniatyön ajankohtaisesta tilanteesta. Kysely on lähetetty valtakunnallisten diakoniatyöntekijöiden päivien osanottajille. Vuoden 2009 kyselyssä kartoitettiin muun muassa taloudellisen avun haasteita ja yhteistyöhön liittyviä ristiriitoja. Helsingin yliopiston e-lomakkeelle laadittu

19 Giddens 1984, 222.
20 Vrt. Arnkill 1991, 35.
21 Dijkstra et al. 2005, 87; Dreu et al. 2004, 8; Thomas 1992, 653; Eisenhardt & Schoonhoven 1990.
22 Priem & Price 1991; Jehn 1995.
23 Jehn 1997, 532; 1995.
24 Jehn 1997, 552.
25 Desivilya & Yagil 2005.
26 Bratton & Gold 2003; Wall & Callister 1995; Volkema et al. 1996.
27 Tidd & Friedman 2002.
28 Nakari & Valtee 1995, 33.
29 Hyde et al. 2006, 2319.
30 Jehn 1997, 531–532.
31 Tjosvold 2007.
32 Hyde et al. 2006, 2224; Dijkstra et al. 2005, 98.
33 Vaikka käytän artikkelissani käsitettä taloudellinen avustustyö, jännitteet liittyvät diakoniatyöntekijöiden puheessa useimmiten aineellisen avun antamiseen.
34 Kirkon diakoniarahasto on Suomen evankelis-luterilaisen kirkon yhteinen avustusrahasto, jonka tarkoituksena on avun antaminen taloudelliseen ahdinkoon joutuneille (Kirkon diakoniarahasto 9.4.2009).
35 Haastattelujen kesto vaihteli 95 minuutista 150 minuuttiin. Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne sanatarkasti. Litteroituja haastatteluja kertyi 380 sivua.
36 Haastatteluaineisto kerättiin *Viimeisellä luukulla* -tutkimukseen (Juntunen 2006), jossa kartoitettiin diakoniatyön taloudellista apua ja sosiaaliturvan katveita. Aikaisemmassa tutkimuksessa ei ole käsitelty taloudellisen avustustyön jännitteitä.

Taulukko 1. Aineistot ja niiden koodausmerkinnät

Aineistot: A1–A3:	**Koodausmerkintä:**
A1: 21 Teemahaastattelua	H1–H21
A2: Kysely Espoon ev.lut. seurakuntien diakoniatyöntekijöille	EK1–EK22
A3: Diakoniabarometri 2009	DB1–DB198[37]

kysely lähetettiin 558 vastaajille, joista 194 vastasi kyselyyn eli vastausprosentti oli 35. Vastaajista oli diakoneja 87 ja diakonissoja 100. Vastaajista 7 ilmoitti olevansa koulutukseltaan teologeja, joiden vastauksia en ottanut mukaan analyysiin. Taulukkoon 1 olen koonnut aineistoni ja merkinnyt koodin, jolla viittaan kuhunkin aineistoon tulosluvuissa.

Aineiston analyysissa tarkastelin haastatteluja ja kyselyjä samanaikaisesti yhtenä kokonaisuutena. Toteutin sisällönanalyysin sekä teoriaohjaavasti että aineistolähtöisesti. Teoreettinen viitekehys työelämän konfliktien kolmijaosta[38] toimi pääosin analyysin perustana, sillä kun olin etsinyt aineistolähtöisesti kaikki mahdolliset taloudelliseen avustustyöhön liittyvät jännitteet, jaoin ne tehtävä-, suhde- ja prosessijännitteiden alle. Huomasin kuitenkin, ettei jako riittänyt, vaan omiksi vahvoiksi osa-alueikseen muodostuivat myös jännitteet, jotka nimesin arvo- ja vaikutusjännitteiksi. Arvojännitteet tarkoittivat jännitteitä, jotka koskivat muun muassa työn periaatteita, ihanteita ja toiveita. Vaikutusjännitteet sisälsivät esimerkiksi näkemykset siitä, millainen vaikutus taloudellisella avustamisella oli yksittäiselle asiakkaalle tai mikä oli avustamisen yhteiskunnallinen merkitys. Taloudellisen avun jännitteet jaettiin siis tutkimusanalyysissa viiteen osa-alueeseen, joita olivat tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet.

Analysoidessani edelleen jännitteitä havaitsin, että diakoniatyöntekijöiden kokemat jännitteet ilmenivät eri alueilla. Esimerkiksi kokemukset tehtäväjännitteistä koskivat niin yksittäistä työntekijää tai asiakasta, diakoniatyöntekijöiden työyhteisöä kuin myös koko yhteiskuntaa ja sen toteuttamaa sosiaalipolitiikkaa. Tutkimusanalyysin edetessä jaoinkin kaikki jännitteet edelleen asiakastyön, työyhteisön ja yhteistyön sekä yhteiskunnallisen hyvinvointityön jännitteisiin.

TULOKSET

Jännitteet yksilökohtaisessa asiakastyössä

Taloudellisen avustustyön jännitteet yksilökohtaisessa asiakastyössä liittyvät asiakkaaseen ja diakoniatyöntekijään sekä heidän väliseensä vuorovaikutukseen. Yksilökohtaisia asiakastyön jännitteitä on eniten, sillä siinä ilmenevät tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet.

PROSESSIJÄNNITTEET

Useimmiten asiakastyössä esiintyy prosessijännitteitä, jotka liittyvät diakoniatyöntekijän ammattitaitoon ja erilaisten työmenetelmien soveltamiseen. Taloudellisessa avustustyössään diakoniatyöntekijät kantavat huolta siitä, ettei heidän ammattitaitonsa ja asiantuntijuutensa aina riitä asiakkaiden monimutkaisten taloudellisten ja muiden ongelmien käsittelemiseen. Useat työntekijät arvostelevat saamaansa ammatillista koulutusta, joka ei ollut antanut tarpeeksi välineitä taloudellisen avustamisen tehtäviin.

> Taloudelliseen avustamiseen emme saaneet mitään koulutusta. Suuri puute!! Pitäisi tietää enemmän sossujen käytännöstä, joka tosin vaihtelee koko ajan, eli heihin tulisi olla hyvät kontaktit. Isot velkajutut tulisi voida

siirtää asiantuntijoille, ei meillä ole siihen kykyjä eikä aikaa. (EK6)

Keskeinen syy ammatillisen osaamisen haasteisiin on diakoniatyöntekijöiden mukaan se, että asiakkaiden ongelmat ovat usein menneet niin pitkälle, ettei ongelmien syy-seuraussuhteita voida havaita eikä avun hakemisen keskeisimpiä tekijöitä voida hahmottaa. Juhani Iivarin ja Jouko Karjalaisen tutkimusta seuraten työntekijöiden on vaikea vastata kasaantuneen köyhyyden ongelmaan.[39] Diakoniatyöntekijät arvioivat asiakastyön muuttuneen aikaisempaa vaikeammaksi 1990-luvun lamasta lähtien, sillä ennen lamaa asiakkailla kuvattiin olevan yksittäisiä ongelmia nykyisten monien ongelmien sijaan. Merkille pantavaa on, että haastatellut diakoniatyöntekijät korostavat muutosta, joka kertoo jatkuvasta asiakkaiden ongelmien vaikeutumisesta. Muutos ei paikannu vain 1990-luvun lamavuosien ja nykytilan väliseen vertailuun, vaan jatkuvaan havainnointiin asiakkaiden vaikeuksien syventymisestä ja kasaantumisesta. Erityisesti diakoniabarometriaineisto 2009 osoittaa, että diakoniatyössä autetaan edelleen 1990-luvulla diakoniaan asiakkaiksi tulleita ihmisiä, joiden taloudellisten huolien rinnalle tai avuntarpeen pääsyiksi ovat muodostuneet esimerkiksi terveydelliset ongelmat. Diakoniatyössä autetaan myös nuoria, alle 25-vuotiaita asiakkaita, joilla voi olla vakavia mielenterveyteen tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia. Työntekijät näkevät asiakkaiden elinympäristön muuttuneen aikaisempaa haastavammaksi, ja oman toimintaympäristönsä moniulotteisemmaksi.

Asiakastyön prosessijännitteet koskevat asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta ja diakoniatyöntekijän toteuttamaa luottamustyötä, jotka voidaan osittain nähdä myös suhdejännitteisiin kuuluvana seikkana. Keskeisin haaste liittyy siihen, kuinka saada asiakas yhteistyöhön diakoniatyöntekijän kanssa ja kuinka rakentaa luottamuksellinen suhde, jos asiakas on elänyt jatkuvasti epäluottamuksen ja jopa epärehellisyyden kulttuurissa. Iivari & Karjalainen puhuvat luottamisesta diakoniatyön ”julkilausuttuna normina”, joka tarkoittaa, että myös työntekijä luottaa asiakkaaseen.[40] Diakoniatyöntekijät epäilevät kuitenkin toisinaan mahdollisuuksiaan luottaa asiakkaan sanaan ja toimintaan.

Taloudellisen avustustyön menetelmiin liittyvät prosessijännitteet koskevat aineellisen avun suhdetta henkiseen ja hengelliseen auttamiseen. Diakoniatyöntekijät pitävät kaikkein ongelmallisimpana juuri aineellisen avun antamista. Apu on usein pienimuotoista, mutta siihen asetetaan paljon toiveita niin asiakkaiden kuin myös muiden auttajatahojen puolelta. Auttamiselle asetetut toiveet luovat diakoniatyöntekijälle suuren paineen, sillä he tiedostavat olevansa toisinaan asiakkaalle viimeisin avun lähde. Aineellisen avustamisen arvioidaan vievän voimavaroja diakoniatyön muilta auttamisen keinoilta eli henkiseltä ja hengelliseltä auttamiselta, joita diakoniatyöntekijät pitävät ominaislaatuisimpina ja usein vahvimpina työmenetelminään. Henkisen ja erityisesti hengellisen auttamisen puuttuminen asiakastyöstä voi liittyä aikaisemmin mainittuun asiantuntijuusjännitteeseen sillä, jos työntekijä ei saa soveltaa vahvaa ammattitaitoaan, hän voi kokea epäonnistumista ja osaamattomuutta työssään.[41]

TEHTÄVÄJÄNNITTEET

Asiakastyön tehtäväjännitteet koskettavat keskeisimmin taloudellisen avustamisen kohdentamista eli koko asiakastyön lähtökohtaista kysymystä, ketä tulisi auttaa taloudellisesti. Jokaisella asiakkaalla on oma tarinansa kerrottavana, ja jokaisen kertomuksesta tulisi tehdä nopeasti tulkinnat asiakkaan kohtaamisen luonteesta ja avun myöntämiseen oikeuttavien kriteerien toteutumisesta. Työntekijät kokevat, ettei asiakkaan aito avun hakemisen syy nouse aina esiin, eikä työntekijä pysty tulkitsemaan

37 Vastaajista jätetään huomioimatta teologikoulutuksen ilmoittaneiden vastaajanumerot 130, 133, 134, 150, 155, 156, 193.

38 Jehn 1997.

39 Iivari & Karjalainen 1999, 53.

40 Iivari & Karjalainen 1999, 64–65.

41 Kettunen 2001, 171, 175.

sitä, mitä asiakkaan kertomattomat asiat ilmentävät tämän tilanteesta:[42] ”Koko avustustoiminta on kaikkein vaikeinta diakoniatyössä. Ikinä ei kasva riittävän ammatilliseksi näkemään kenelle pitäisi ja kenelle ei pitäisi antaa.” (DB 35)

Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu niin ikään, että diakoniatyön avun suuntaaminen kaikkein vaikeimmassa tilanteessa oleville on diakoniatyöntekijöille ristiriitaisia tunteita herättävää, sillä ei ole olemassa yleispäteviä kriteerejä vaikeimman tai hädänalaisimman tilanteen arvioimiseen.[43]

SUHDEJÄNNITTEET

Asiakastyön suhdejännitteissä korostuvat taloudellisen avun hakemisen syyt sekä asiakkaan ja diakoniatyöntekijän suhteen muotoutuminen eri tilanteissa. Diakoniatyöntekijät pohtivat erityisesti asiakkaan toistuvaa avun hakemista, sillä taloudellisen avun ja erityisesti aineellisen avun tulisi olla lyhytkestoista hätäapua.

> Diakoniassa pyörii edelleen melko paljon ns. ”ikuisuusasiakkaita”, joita todellisuudessa pienet avustukset eivät vie eteenpäin. Toisaalta aina on niitä, jotka keräävät kaikkialta sen minkä suinkin vain saavat. (DB 118)

Merkille pantavaa on, että toistuva avun hakeminen saattaa johtaa myös tilanteisiin, joissa asiakas alkaa pitää diakoniatyön apua subjektiivisena oikeutenaan ja vaatii diakoniatyöntekijältä ajattelemiensa oikeuksiensa toteuttamista. Tilanteet johtavat diakoniatyöntekijöitä arvioimaan sitä, kuinka paljon asiakkaan uhmakas vaatimus saa heidät myöntämään apua, vaikka diakonisia perusteita avun saamiselle ei olisi. Työntekijät kokevat joutuvansa suoranaisen kiristämisen kohteiksi, kun asiakas ilmoittaa eroavansa kirkosta tai jopa uhkaa oman henkensä riistolla, jos hänelle ei myönnetä apua:

> Paljon meille sanotaan sitä, että mä meen ja tapan itteni. Mutta meille kyllä heitellään aika paljon niitä, et mä hyppään sitten junan alle… ja joku hyppääkin… eihän sille mitään voi. Ketään ei voi pakottaa elämään. Mutta kyllä ne jää painamaan. Oikeesti sellainen, joka uhkaa itteään, kun he usein ovat jo seuraavassa kuussa täällä, mutta sitten on heitä, joista jää ihan huoli… ne ovat kurjia juttuja. (H06)

Diakoniatyöntekijöiden ja asiakkaiden välejä saattaa hiertää se, että asiakkaat eivät pidä kiinni sovituista asioista, kuten tapaamisista joko diakoniatyöntekijän tai sosiaalityöntekijän kanssa. Tapaamisia on järjestetty uusiksi kerta toisensa jälkeen, mutta asiakkailla ei ole itsellään välttämättä mitään motivaatiota asioidensa hoitamiseen. Asiakkaan välinpitämättömyys tarjottua apua kohtaan saa diakoniatyöntekijät tuntemaan työnsä turhauttavaksi ja jopa merkityksettömäksi.

Suhdejännitteet ilmenevät myös diakoniatyöntekijän jännitteisenä suhteena omaan rooliinsa auttajana. Yllättävää on, että osa haastateltavista kokee häpeää antaessaan aineellista apua. He häpeävät sitä, ettei asiakas ole saanut apua yhteiskunnalta ja hän on joutunut kokemaan suuren nöyryytyksen joutuessaan turvautumaan seurakunnan apuun. Häpeä saattaa liittyä myös työntekijän ajatukseen omasta hyväosaisesta asemastaan:

> Yksi osa minua on se, että minä häpeän tätä työtä hirveesti, et mä niinku koen, että asiakas joutuu tulemaan minun luokseni apua hakemaan. Kun hän on samanarvoinen ja samanvertainen kuin minä… minä voisin olla ihan hyvin tuossa pöydän toisella puolella. (H19)

Jännitteisenä tilanteena nähdään se, ettei yksittäisellä diakoniatyöntekijällä ole selkeitä näkemyksiä siitä, mikä hänen roolinsa auttajana on. Osa työntekijöistä kokee olevansa ”vain käveleviä osto-osoituksia”, sillä kun he liikkuvat eri paikoissa, asiakkaat saattavat pyytää heiltä osto-osoituksia tai mahdollisuuksia saada ruokakassi. Usein taloudellisen avun tehtävät ovat tuoneet diakoniatyöntekijälle monta roolia, joita ovat muun muassa aineellisen avun antajan, sosiaalipalvelujen ja -etuuksien neuvojan, terveydellisistä seikoista huolenpitäjän sekä sielunhoitajan roolit. Osittain erilaiset roolit täydentävät toisinaan, mutta ovat myös ristiriidassa toistensa kanssa. Diakoniatyöntekijöiden jännitteistä roolia ilmentää se, että he ovat usein puolustamassa asiakkaiden oikeuksia

suhteessa sosiaaliturvan saamiseen, mutta he joutuvat puolustamaan myös sosiaaliturvaviranomaisia ja tehtyjä päätöksiä.

VAIKUTUSJÄNNITTEET

Vaikutusjännitteet koskevat aineellisen avustamisen mahdollisuuksia ja vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen, mutta myös työntekijän motivaatiota tai kykyä toimia yhteiskunnallisena vaikuttajana. Vaikutusjännitteet liittyvät selkeästi myös muihin asiakastyön jännitteisiin, kuten tehtäväjännitteissä esille tulleeseen seikkaan, keihin diakoniatyön taloudellinen apu tulisi kohdentaa, tai suhdejännitteissä havaittuihin diakoniatyöntekijän rooliristiriitoihin. Avustustyön keskeinen vaikeus koskee sitä, milloin ja miten pystytään auttamaan asiakasta niin, että sillä on todellista vaikutusta tämän elämäntilannetta kohentavaan suuntaan. Toisinaan diakoniatyöntekijät kokevat auttamistilanteen sellaiseksi, että se jopa heikentää asiakkaan tilannetta. Taloudellinen apu heikentää esimerkiksi asiakkaan omaa yrittämistä ja motivaatiota asioidensa hoitamiseen: ”Raha-asiat eivät yleensä meidän asiakkailla hoidu rahalla, vaan oikealla taloudenhoidolla, jota asiakas ei edes halua oppia.” (EK 15)

Taloudellinen avustustyö on selkeästi voimistanut diakoniatyöntekijän asemaa yhteiskunnallisena vaikuttajana. Osa haastatelluista diakoniatyöntekijöistä toivoo voivansa toimia aktiivisina ja äänekkäinä yhteiskunnallisina vaikuttajina, jotka tuovat rohkeasti esille asiakkaiden kokemia epäoikeudenmukaisuuksia ja suoranaisia vääryyksiä.[44] Kuitenkin diakoniatyöntekijän herkkyys asiakkaiden arkaluontoiselle tilanteelle, oma arkuus, yhteistyösuhteiden vaaliminen, vaitiolovelvollisuuden noudattaminen tai jopa diakoniatyöntekijälle asetettujen odotusten arvioidaan heikentävän mahdollisuuksia toimia vahvana yhteiskunnallisena vaikuttajana.

ARVOJÄNNITTEET

Yksilölliset arvojännitteet liittyvät osittain vaikutusjännitteisiin, sillä työntekijät kertovat, että he haluavat edustaa arvojensa ja hengellisen vakaumuksensa ja motivaationsa puolesta ammattilaisia, jotka osoittavat lähimmäisenrakkautta tekoina. Jännitteisen tilanteen luo kuitenkin kysymys siitä, millainen auttaminen koituu asiakkaan hyväksi ja toteuttaa aitoa lähimmäisenrakkautta. Diakoniatyöntekijät arvioivat, että joskus auttamatta jättäminen on ihmiselle parasta apua, sillä on tärkeää, että ihminen kohtaa itsenäisesti tilanteensa, ehkä ymmärtää tilanteensa vakavuuden ja motivoituu muuttamaan elämänsä suuntaa. Auttamatta jättäminen on kuitenkin ristiriidassa työntekijöiden vahvan auttamisen etiikan kanssa, joka sisältää ajatuksen jokaisen asiakkaan oikeudesta tulla diakoniatyöntekijän kohtaamaksi ja usein jollakin tavoin autetuksi, vaikka varsinaiset aineellisen auttamisen diakoniset perusteet eivät asiakkaan kohdalla toteutuisi. Diakoniatyöntekijät painottavat jokaisen asiakkaan mahdollisuutta saada keskustella ja rukoilla työntekijän kanssa, mutta asiakas itse ei ole välttämättä valmis niihin.

Jännitteet työyhteisössä ja yhteistyössä

Työyhteisölliset ja taloudellisen avustamisen yhteistyötä koskevat jännitteet liittyvät diakoniatyöntekijöiden omaan, keskinäiseen työyhteisöön (usein diakoniatyöntekijöiden tiimi), diakoniatyön esimiehiin (pääasiassa kirkkoherrat), seurakunnan luottamushenkilöihin sekä yhteistyökumppaneihin, joita taloudellisen avun yhteydessä ovat usein sosiaalityöntekijät. Yhteisöllisiä jännitteitä ovat suhde-, tehtävä- ja arvojännitteet.

SUHDEJÄNNITTEET

Suhdejännitteet ovat useimmiten esille tulevia yhteisöllisiä jännitteitä. Suhdejännitteet koskevat ensisijaisesti diakoniatyön johtoa ja samalla koko seurakunnan johtamista, jossa merkittävässä asemassa ovat kirkkoherrat ja seurakunnan luot-

42 Ks. Kinnunen 2009, 129; Malkavaara 2002, 298–299.

43 Yeung 2007, 13; Kettunen 2001, 100; Iivari & Karjalainen 1999, 70.

44 Myös Suominen 2009, 106; Juntunen 2006; 2009.

tamushenkilöt. Tutkimuksessa kävi ilmi se Anne Birgitta Yeungin havaitsema seikka, etteivät diakoniatyöntekijät pidä seurakuntien hallinnollisen tason edustajien ymmärrystä diakonian olemusta ja merkitystä kohtaan kovin vahvana.[45] Diakoniatyöntekijät tulkitsevat esimiesten ja muiden työntekijöiden ja luottamushenkilöiden tietämättömyyden diakoniatyöstä herkästi niin, ettei diakoniatyö edes kiinnosta heitä, eivätkä he ole valmiita kuuntelemaan diakoniatyön viestiä työtä koskeviin ratkaisuihin ja kehittämistarpeisiin:

> Kun sydän vereslihalla tehdään töitä ja paljon niin, sitä ymmärtämättömyyttä ja kovuutta, joka saattaa tulla seurakunnan sisältä… ei kaikilta vaan joiltakin luottamushenkilöiltä tai työntekijöiltä, niin se lyöpi, se koskettaa kaikista eniten. (H18)

Suhdejännitteet seurakunnan hallinnon kanssa nousevat esille myös resurssikysymyksenä, jonka katsotaan ilmentävän seurakuntatyöhön kuuluvien tehtävien tärkeysjärjestystä. Seurakuntatyön taloudellisen resursoinnin arvioidaan ainakin välillä kohdistuvan siihen, mistä esimiehet ja luottamushenkilöt ovat itse kiinnostuneita ja mitä he pitävät seurakuntatyössä tärkeänä. Tehtävien tärkeysjärjestystä osoittaa työntekijöiden mielestä se, että joissakin seurakunnissa diakoniatyöntekijää pyydetään usein messuavustajaksi, vaikka asiakastyötä olisi enemmän kuin ehtii tekemään. Diakoniatyöntekijät itse näkevät ensisijaiseksi tehtäväkseen juuri asiakastyön:

> Meille on sanottu päin naamaa eräitten keskeisten luottamushenkilöiden kohdalta se, että pappi tekee kirkon… että seurakunnissa on merkittävintä papin tekemä työ. Ja, se ei sitä muuta, että me tullaan pikkupapeiksi jumalanpalveluksiin. – – Kun minusta pitäisi enemmän profiloitua sen ihmisen rinnalla kulkijaksi, eikä miksikään pikkupapiksi. (H05)

Tehtävien priorisoinnin lisäksi diakoniatyöntekijät ovat kohdanneet työyhteisöissään niin sanottuja asennejännitteitä, sillä diakoniatyön asiakkaat saattavat herättää työntekijöissä kriittisyyttä ja torjuntaa: ”Mulle on itelle ollut hämmästys, että miten seurakunnassakin ajatellaan, että on hyviä ihmisiä ja huonoja ihmisiä” (H16). Koko seurakunnan työyhteisönsä lisäksi diakoniatyöntekijät tunnistavat toisinaan myös omissa ja tiimiensä asenteissa torjuvaa suhtautumista asiakkaitaan kohtaan.

Aikaisemmassa tutkimuksessa todettiin, että diakoniatyön kenttä jakautuu karrikoiden aineellisen avun puolustajiin ja heihin, joiden mielestä kirkon ei pidä sotkeutua hyvinvointivaltiolle kuuluviin tehtäviin.[46] Asetelma näyttää edelleen toteutuvan seurakunnissa, sillä diakoniatyöntekijät arvioivat aineellisen avustamisen aiheuttavan työntekijöiden välille kitkaa. Osa näkee aineellisen avun tärkeänä ja luontevana osana kokonaisvaltaisessa auttamisessa ja kokee sen hengellisesti perusteltuna, mutta osa työntekijöistä on valmis luopumaan aineellisesta avustamisesta kokonaan. Diakoniatyöntekijöiden tiimi on toisinaan myös eri mieltä avustustyön kehittämisestä:

> Haasteellisinta on saada diakoniapappi ja toinen työntekijä ymmärtämään, että perusteettomalla avustamisella tuetaan asiakkaiden holtitonta taloudenhoitoa ja riittävällä kartoittamisella pystytään myös antamaan ohjausta ja neuvontaa asiakkaille, sekä ohjaamaan heitä tarvittaessa hakemaan heille kuuluvia tukia. (DB 21)

Suhdejännitteitä ilmenee taloudellisen avustustyön ammatillisessa yhteistyössä seurakunnan ja kunnan välillä.[47] Taloudellisen avustamisen yhteydessä jännitteet koskevat erityisesti yhteistyötä kunnan sosiaalitoimen kanssa, sillä monet taloudellisen avun asiakkaat ovat myös sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkaita. Diakoniatyöntekijät kokevat olevansa epätietoisia siitä, mikä heidän tehtävänsä on suhteessa sosiaalityöntekijöiden tehtäväkenttään.[48] Erityisen ongelmalliseksi diakoniatyöntekijät arvioivat tilanteen, jossa sosiaalitoimesta ohjataan asiakkaita diakoniatoimistoihin tai diakoniatyöntekijät kokevat toimivansa muuten sosiaalityön paikkaajana tai jatkeena.[49] Diakoniatyöntekijät ovat kuulleet olevansa myös sosiaalityön tavoitteiden vesittäjiä, sillä diakoniatyön on sanottu auttavan jopa liikaa tai holhoavan asiakkaitaan. Diakoniatyöntekijöi-

den ja sosiaalityöntekijöiden suhteiden toimivuutta heikentää se, etteivät yhteistyötahot lopulta tunne toistensa auttamisen periaatteita ja menetelmiä.

Verkostoyhteistyö aiheuttaa jännitteitä ammattilaisten välille, mutta yhteistyö tuo jännitteitä myös diakoniatyöntekijöiden keskinäiseen toimintaan. Diakoniatyöntekijöiden työyhteisön sisällä kehittyy sisäisiä jännitteitä siitä, etteivät työntekijät tiedä, millaista yhteistyötä oman seurakunnan diakoniatyössä tehdään ja mitä yhteistyötahojen kanssa on sovittu. Kuten Taina Paajasen sekä Iivarin ja Karjalaisen tutkimukset ovat osoittaneet, ettei diakoniatyön ja sosiaalityön välille ei kehity muodollista yhteistyötä, jos ammatilliset yhteistyösuhteet perustuvat työntekijöiden henkilökohtaiseen tuttavuuteen. Yhteistyö vaurioituu erittäin helposti, kun työntekijät vaihtuvat. Diakoniatyöntekijöiden mielestä yhteistyön jäsentymättömyyden ja työntekijäkohtaisuuden vuoksi ammatillinen verkostotyö ei muodostu näkyväksi ja vaikuttavaksi osaksi diakoniatyön rakenteelliselle tasolle.[50]

TEHTÄVÄJÄNNITTEET

Tehtäväjännitteet osoittautuvat moninaisiksi työyhteisöllisiksi kysymyksiksi. Keskeisin jännite koskee työntekijäkohtaisen harkinnan suhdetta avustamisen ohjeisiin ja normeihin. Vaikka diakoniatyöntekijät pitävät työnsä vahvuutena sitä, ettei heillä ole tarkkoja ohjeistuksia tai normeja aineellisen avun antamiseen, niin erityisesti diakoniabarometrin 2009 aineiston perusteella työntekijät kaipaavat avustamiseen myös aikaisempaa tarkempia ohjeita ja erityisesti työyhteisönsä tukea. Usein työntekijä kamppailee yksin avustamisen suurten, periaatteellisten kysymysten kanssa, jotka liittyvät työn tavoitteisiin, kohdistamiseen ja menetelmiin. Kirkkojärjestys (KJ 4:3) ohjeistaa kohdistamaan avun sen mukaan, kenen hätä on suurin, mutta monikaan diakoniatyöntekijä ei kuitenkaan koe auttavansa heitä, joiden hätä on suurin. Asiakkailla on monenlaista hätää, mutta suurinta hätää on toisinaan täysin mahdoton arvioida.

Diakoniatyöntekijät tuovat esille perustehtäväjännitteen, sillä taloudellisen avun tehtävien ja yhteistyösuhteiden laaja-alaisuuden ja moninaisuuden arvioidaan hämärtävän kuvaa siitä, mikä on diakoniatyön perustehtävä tai miksi diakoniassa autetaan taloudellisesti. Selkeää kuvaa ei muodostu siitä, toteutuuko aineellisessa avustamisessa diakoniatyön perustehtävä tai onko avustamisen menetelmissä jotain sellaista, joka on ristiriidassa perustehtävän kanssa:

> No onhan siellä Raamatussa kauniita sanoja, että jos joku sinulta pyytää, niin anna… ja jos sulla on kaksi, niin anna toinen. Kyllä mä ajattelen, että se jollakin lailla sotkee sitä mun perustehtävääni… tää taloudellinen avustaminen. – – Ja minun työni nurjin puoli, jos se on tälläistä jatkuvaa tai se on siis sossun tehtävä hoitaa. Että se on jossain muualla se avustaminen, mutta jos tulee jotain akuuttia ja äkillistä, niin se on diakoniaa. (H6)

Monet diakoniatyöntekijät peräänkuuluttavat diakonian ulottumista koko seurakunnan ajattelun perustaksi ja työksi, mutta kuten Paavo Kettunenkin havaitsi tutkimuksessaan, diakoniatyöntekijöiden mielestä diakonian toteuttaminen on jäänyt usein vain heidän tehtäväkseen.[51]

ARVOJÄNNITTEET

Keskeisin arvojännitteisiin liittyvä seikka koskee kirkon sanoman, tekojen ja niiden julkisen näkyvyyden välistä yhteyttä. Diakoniatyöntekijät ovat sitä mieltä, että seurakuntien tulisi rohkeammin tuoda esille ja puolustaa vähempiosaisten asemaa, sillä juuri taloudellisen avustustyön asiakkaat, tilanteet ja tehtävät tuovat kirkolle näkemystä ja ainutlaatuista informaatiota siitä, mitkä tekijät aiheuttavat huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Osa haastateltavista

45 Yeung 2007, 15.
46 Iivari & Karjalainen 1999, 67.
47 Toisaalta diakoniabarometrin 2009 aineisto osoittaa yhteistyön jännitteitä myös järjestöjen kanssa.
48 Ks. Malkavaara 2007, 120.
49 Suominen 2009, 107–108; Juntunen & Grönlund 2006, 185.
50 Paajanen 2008, 72–73; Iivari & Karjalainen 1999, 73.
51 Kettunen 2001, 96.

kokee, että kirkko ei kuitenkaan uskalla puuttua tarpeeksi heikompiosaisia koskeviin vääryyksiin ja toimia yhteiskunnan eettisenä asiantuntijana ja omanatuntona. Osana diakoniaseurakunta-ajatusta esiintyy myös näkemys, että seurakuntien tulee yhtenä rintamana tuoda esille diakoniatyöstä nousevia kysymyksiä, ja diakoniatyön yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa tulisi olla mukana erityisesti diakoniatyöntekijöiden esimiesten ja luottamushenkilöiden sekä mahdollisuuksien mukaan myös diakonian asiakkaiden. Aikaisemmassa tutkimuksessa[52] tuotiin esille, että diakoniatyöntekijöitä on rohkaistu yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, mutta tämän tutkimuksen perusteella havaitaan, että tänä päivänä diakoniatyöntekijät rohkaisevat työyhteisöjään ja koko kirkkoa kokoamaan rivinsä ja ryhtymään rohkeaan ja avoimeen vaikuttamistyöhön.

Jännitteet yhteiskunnallisessa hyvinvointityössä

Diakoniatyöntekijät osallistuvat taloudellisen avustustyönsä välityksellä yhteiskunnalliseen hyvinvointityöhön, jossa ilmenee tehtävä-, prosessi-, arvo- ja vaikutusjännitteitä. Jännitteet koskevat erityisesti diakoniatyön taloudellisen avustustyön muotoja, asemaa ja merkitystä suhteessa yhteiskunnan hoitamiin tehtäviin.

ARVOJÄNNITTEET

Yhteiskunnallisessa hyvinvointityössä esiintyy eniten arvojännitteitä, jotka näkyvät inhimillisten perusarvojen heikkenemisenä suomalaisen sosiaalipolitiikan tavoitteissa ja toteuttamisessa. Tavoitteen tasa-arvoa tavoittelevasta hyvinvointiyhteiskunnasta pelätään olevan Suomessa pian vain utopiaa. Diakoniatyöhön heijastuvat yhteiskunnan kovenevat arvot, joiden mukaan ihmisellä, joka ei pysty toimimaan vastuullisesti, tuotteliaasti ja tehokkaasti, ei ole juuri mitään arvostusta ja merkitystä. Kuten työyhteisöllisissä jännitteissä tuotiin esille, diakoniatyöntekijöiden mielestä kirkon paikka olisi juuri vaikuttaa kovenevia arvoja vastaan ja tunnustaa heikossa asemassa olevien tilanne ja ne tekijät, jotka ylläpitävät ja kasvattavat entisestään hyvinvointieroja.[53]

Diakoniatyöntekijöiden mielestä arvojännitteet johtavat hyvinvointivaltion tehtävien toteuttamisen heikkenemiseen ja hyvinvoinnin lupausten pettämiseen. Diakoniatyöntekijät osoittavat huolensa siitä, että suomalaisessa yhteiskunnassa sosiaali- ja terveysturvan taso huononee jatkuvasti, mikä tulee esille muun muassa etuuksien ja palvelujen riittämättömyytenä suhteessa kansalaisten tarpeisiin. Kansalaisilla ei ole aina edes oikeutta tarvitsemaansa tukeen. Yhteiskunta pakenee ihmisten hätää ja hädän kohtaamista, sillä palveluissa ei enää kohdata avunhakijaa, ja esimerkiksi sosiaaliturvapäätökset tehdään useimmiten vain hakemuslomakkeiden perusteella. Diakoniatyöntekijöiden puheessa toistuvat kokemukset asiakkaidensa ihmisen kaipuusta ja elämänsä tarinan jakamisen tarpeesta. Jos yksilö ei pääse kertomaan tilanteestaan, ei juuri mikään auttajataho voi häntä vaikuttuvasti auttaa.[54]

Diakoniatyöntekijät kokevat olevansa erittäin ristiriitaisessa roolissa taloudellisen avustustyönsä suhteen, sillä mitä enemmän diakoniatyöhön tulee asiakkaita ja mitä enemmän he tarvitsevat aineellista avustamista, sitä enemmän se kertoo yhteiskunnallisten palvelujen puutteesta. Vuoden 2009 diakoniabarometriaineisto osoittaa, että paineet taloudellisen avun antamiseen kasvanevat lähitulevaisuudessa. Jännitettä lisää havainto siitä, että diakoniatyön taloudellinen apu voi heikentää entisestään yhteiskunnan antamaa tukea:

> Uskon näin, että jos julkisia palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla ajetaan niin, se tietää paineen kasvua meille, ilman muuta. (H18)

> Lainsäädännöllä taatut asiakkaiden oikeudet joskus sivuutetaan tai niitä hidastellaan, koska voidaan luottaa, että asiakas saa väliajalla avun diakoniatyön avustuksista. (EK, 11)

Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että kunnat saattavat leikata niitä työaloja, joissa diakoniatyö on vahva, ja diakoniatyön voidaan nähdä edistävän jopa vahvan hyvinvointivaltion purkamista.[55]

TEHTÄVÄJÄNNITTEET

Yhteiskunnalliset tehtäväjännitteet koskevat diakoniatyön roolia hyvinvoinnin turvaverkkojen aukkojen paikkaajana. Diakoniatyössä vastataan sellaisiin vaatimuksiin ja tehtäviin, joista yhteiskunta ja erityisesti sosiaalitoimen toimeentulotukipalvelut eivät tänä päivänä selviä.[56] Diakoniatyöntekijöiden näkemyksen mukaan erityisesti asiakkaan syvälliseen ja yksilökohtaisen tilanteen tarkasteluun, äkilliseen avustamiseen sekä neuvontaan ja ohjaukseen ei ole juuri mahdollisuuksia toimeentulotuen piirissä. Tehtäväjännitteitä lisäävät toistuvat ohjeistusten, asetusten ja lakien muutokset sosiaali- ja terveyssektorilla. Muutokset heijastuvat diakoniatyöhön pääasiassa asiakkaiden hämmennyksenä, epätietoisuutena ajankohtaisista toimintaperiaatteista ja -tavoista sekä tehtävien lisääntymisenä. Vaikka diakoniatyöntekijät arvioivat kriittisesti sosiaali- ja terveyspuolen toimintaa, esittävät he toisaalta myös kiitokset sektoreiden toiminnalle ja itsekritiikkiä omasta työstään:

> Se on mun mielestä sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa aliarvioivaa keskustelua, mitä joskus kuulee kirkon käyvän… niinku että diakoniatyö toimii näin ja näin. Musta tuntuu, että se [diakoniatyö] ei oo yhtään sen puhtoisempaa. – – Mä näen paljon sosiaalitoimen hyvää työtä. Siellä yritetään ihmisiä opettaa elämään. Sitten kun kattoo, että mitä ne tekee, niin nehän tekee hirveen paljon töitä. Jos katotaan vaikka lastensuojelua, niin se on valtavan perusteellista. Että ihan oikeusteitse perustelevat, johon me ei jouduta koskaan. (H05)

Tehtäväjännitteisiin voidaan liittää diakoniatyöntekijöiden avoimuus suhteessa taloudellisen avustamisen tehtäviin. Huomion arvoista on diakoniatyöntekijöiden kokemus, että heidän itsensä tai seurakunnan on rajoitettava kertomista diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta. Työtä ei juurikaan mainosteta, sillä se voi aiheuttaa yhä suuremman paineen taloudelliseen avustustyöhön. Tilanne muodostaa jännitteen, sillä usein diakoniatyöntekijät ovat pahoillaan siitä, että suurin osa heidän työstään jää näkymättömäksi ja vaille yhteiskunnallista merkitystä.

PROSESSIJÄNNITTEET

Prosessijännitteet tarkoittavat useimmiten sitä, miten yhteiskunnan hoitamat asiat (tarkoittaa tässä pääosin sosiaali- ja terveyspalveluja) vaikuttavat diakoniatyön taloudellisen avun menetelmien valitsemiseen. Yksilökohtaisissa asiakastason jännitteissä ilmeni, että asiakkaat antavat vaikeuksiensa mennä liian pitkälle. Erittäin ongelmallista on se, että sosiaali- ja terveyspalveluiden puolella on vähennetty ennaltaehkäisevän työn määrää, jolla olisi voitu estää asiakkaan monen ongelman ja vaikeuden kehittyminen. Diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaissa on huomattavan paljon ihmisiä, joiden tilanteet ovat monimutkaistuneet ja vaikeutuneet niin, että niiden ratkomiseen tarvittaisiin erittäin moniulotteisia ja harkittuja avustamisen menetelmiä. Diakoniatyöntekijät kutsuvat toimistoaan ”ensiapuklinikaksi”, jossa pyritään vaikuttamaan asiakkaan akuuttiin hätään; joskus jopa sellaiseen, joka uhkaa asiakkaan terveyttä ja henkeä. Diakoniatyöntekijöillä on kokemuksia siitä, että asiakas ei ole saanut yhteiskunnan apua ennen kuin elämäntilanne on mennyt äärimmäisen vakavaksi ja ennen kuin diakoniatyö on puuttunut asiaan:

> Perheen äiti oli hoitovapaalla ja sai pientä kodinhoidontukee ja kaiken lisäksi oli sairas, että siinä oli ylimääräisiä sairaskuluja… niin siinä tilanteessa sitten… vuokra oli maksamatta ja – – tuli kirje, että siihen päivään mennessä nää vuokrat tuli olla maksettu ja niitä yritettiin selvitellä ja oltiin yhteydessä sosiaalityöntekijöihin. Mutta sieltä sosiaalitoimistosta ei saatu aikaa ja meillä avustustyöryhmänkokous oli vasta parin viikon päästä, niin kertakaikkiaan siinä tuli sellainen tilanne, että nää ihmiset olisi joutuneet ulos [kodistaan]. Mutta siinä yhteydessä seurakunta ja vihoviimeinen myös sosiaalitoimisto yhteistyössä maksoi ne rästit. Kun tämä katastrofi oli läpikäyty, niin sen jälkeen sosiaalitoimisto otti vakavasti tän perheen asiat ja alkoi tukemaan ja hoitamaan tukitoimia heille (H9)

52 Kettunen 2001, 66–67.
53 Ks. Karjalainen & Lahti 2005, 290.
54 Kinnunen 2009, 259.
55 Yeung 2007, 21–22; Yeung 2006, 197.
56 Suominen 2009, 108; Juntunen 2006.

Kuten edellinen haastattelulainaus osoittaa, yhteiskunta tukee ihmistä sektorikohtaisesti keskittyen esimerkiksi joko yksilön taloudelliseen tai terveydelliseen tilanteeseen. Diakoniatyöntekijät pitävät ongelmallisena sitä, ettei asiakkaalle ole juuri olemassa palveluja, joissa tämän tilannetta voitaisiin tarkastella kokonaisvaltaisesti ja jossa myös asiakkaan ja hänen läheistensä kokemukset ja ääni kuuluisivat. Kapea-alaisesti ja sektoreittain toteutuvan palvelujärjestelmän lisäksi diakoniatyön suuntaan painetta lisää se, ettei suurin osa yhteiskunnan auttajatahoista pysty tänä päivänä toteuttamaan etsivää tai hakevaa työtä. Toisaalta etsivä työ ei toteudu aina diakoniatyössäkään.[57]

VAIKUTUSJÄNNITTEET

Vaikutusjännitteet sisältyvät taloudellisen avun menetelmien ja julkisuuskuvan väliseen suhteeseen. Julkisesti diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta nostetaan esille useimmiten ruokajonot ja leivänjakelu, jotka antavat vain suppean kuvan taloudellisen avustamisen kokonaisuudesta. Ruokajonoa pidetään pysähdyttävänä kuvana tämän ajan Suomesta, mutta se ei kerro diakoniatyön taloudellisen avustamisen menetelmistä ja merkityksistä laajemmin. Diakoniatyöntekijöiden mielestä stereotyyppinen kuva diakoniasta leivänjakajana sivuuttaa diakoniatyön syvällisemmän yhteiskunnallisen merkityksen, joka toteutuu erilaisen yhteiskunnallisen vaikuttamisen kautta sekä erityisesti yksilötason kohtaamisissa. Mielenkiintoista on, että diakoniatyöntekijät haluaisivat tuoda julkisuuteen näkemystä työnsä laajuudesta, mutta kuten prosessijännitteissä ilmeni, diakoniatyöllä ei olisi kuitenkaan resursseja vastata entisestään kasvavaan asiakasvirtaan, joka tiedottamisen lisääntymisestä todennäköisesti seuraisi. Tiedon puute diakoniatyöstä on työntekijöiden mielestä johtanut myös joidenkin yhteiskunnallisten sosiaalialan toimijoiden kritiikkiin, että diakoniatyön taloudellinen apu passivoi ihmisiä ja kannustaa heitä kerjäämiseen. Diakoniatyön on katsottu olevan vain yksi avustamisen kanava muiden joukosta, jota sumeilematta käytetään hyväksi.

POHDINTA: TALOUDELLISEN AVUSTUSTYÖN JÄNNITTEET UHKINA VAI MAHDOLLISUUKSINA?

Selvitin tässä artikkelissa diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudellisen avustustyön jännitteistä. Jännitteet koskivat tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteitä ja ne ilmenivät asiakastyön, työyhteisön ja yhteistyön sekä yhteiskunnallisen hyvinvointityön konteksteissa. Tarkastelin jännitteitä yksittäisten diakoniatyöntekijöiden näkökulmista yksilöllisinä tekoina, mutta jännitteet ylittävät toimintaa hallitsevat rakenteet. Taulukko 2 tuo kootusti esille keskeisten jännitteiden ilmenemisen eri konteksteissa.

Vaikka taulukkoon 2 on koottu diakoniatyön taloudellista avustamista koskevat keskeiset jännitteet omille alueilleen, on tärkeää havaita, että jännitteiden syyt ja seuraukset ovat monitahoisesti kietoutuneina toisiinsa ja jännitteet saattavat muuttua toisiksi ajan mittaan.[58] Tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet liittyvät moniin erilaisiin tekijöihin, kuten taloudelliselle avustamiselle asetettuihin periaatteisiin ja tavoitteisiin, työyhteisön sitoutumiseen suhteessa tehtävien toteuttamiseen ja kehittämiseen [59] tai esimerkiksi työntekijän persoonallisiin ominaisuuksiin.[60] Keskeiseksi taloudellisen avun jännitteitä aiheuttavaksi taustatekijäksi diakoniatyöntekijät arvioivat hyvinvointivaltiolliseen kehitykseen kuuluvat muutokset. Diakoniatyöntekijöiden mielestä suomalaisen sosiaalipolitiikan tavoitteet ja toteutuminen ovat johtaneet palvelujärjestelmän ja vähempiosaisista huolehtimisen heikkenemiseen, mikä on puolestaan johtanut diakoniatyön taloudellisen avustustyön lisääntymiseen, asiakkaiden määrän kasvuun ja avustustehtävien vaikeutumiseen asiakkaiden monimuotoisten ongelmien vuoksi.

Diakoniatyön taloudellisen avun jännitteinen perusvire muodostuu siitä, että taloudellinen apu jäi 1990-luvun laman jälkeen keskeiseksi ja pysyväksi osaksi diakoniatyötä, vaikka avun ajateltiin olevan hätäapua laman kriisivuosiin. Avun muuttaminen pysyväisluonteiseksi vaikuttaa kaikissa asiakastyön, työyhteisö- ja yhteistyön sekä yhteiskunnallisen

Taulukko 2. Taloudellisen avustustyön keskeisimmät jännitteet yhteisöllisessä, yksilöllisessä ja yhteiskunnallisessa kontekstissa.

Jännitteet:	**Jännitealueet:**		
	Asiakastyö	Työyhteisö- ja yhteistyö	Yhteiskunnallinen hyvinvointityö
Tehtävä	Epätietoisuus avustamisen suuntaamisesta	Työntekijöillä ei ohjeita taloudelliseen avustamiseen Yhteinen diakoniaseurakunta ei toteudu	Diakoniatyö yhteiskunnan palvelujen puutteiden paikkaajana Taloudellisen avustamisen avoimen tiedottamisen suhde avunpyyntöjen kasvuun
Suhde	Lyhytkestoisen taloudellisen avun muuttuminen toistuvaksi avuksi Taloudellisen avun mieltäminen subjektiiviseksi oikeudeksi Työntekijän kokema häpeä	Seurakuntien heikko kiinnostus diakoniatyötä kohtaan Erimielisyys taloudellisen avustamisen paikasta diakoniatyössä Jäsentymätön moniammatillinen yhteistyö	
Prosessi	Työntekijän tunne asiantuntijuutensa riittämättömyydestä Taloudellisen avun (aineellisen avun) suhde henkiseen ja hengelliseen apuun		Yhteiskunnan palveluiden puutteiden vuoksi asiakkaiden ongelmat monimutkaistuvat ja syvenevät nopeasti
Vaikutus	Avustamisella ei vaikutusta asiakkaan tilanteeseen Yhteiskunnallisen vaikuttamistyön vaikeus		Taloudellisen avustustyön yksipuolinen julkisuuskuva
Arvo	Auttamisen eetos vs. auttamisen mahdottomuus	Seurakunnassa ei yhteistä linjaa heikompiosaisten puolustamisessa	Yhteiskunnan yksilöllistä menestymistä tukevat kovat arvot

hyvinvointityön jännitteissä. Tulosten perusteella havaitaan esimerkiksi, että osa diakoniatyöntekijöistä kokee edelleen taloudellisen avun vieraaksi työmuodoksi, joka vie voimavaroja henkiseltä ja hengelliseltä auttamiselta. Osa työntekijöistä ei miellä taloudellista avustamista henkisen ja hengellisen auttamisen tavoin diakonian ytimeen kuuluvaksi tehtäväksi. Taloudellinen apu on kuitenkin diakoniatyön periaatteisiin kuuluvaa, kun sitä verrataan kirkkojärjestyksen määritelmään: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (Kirkkojärjestys 4:3). Suhteessa kirkkojärjestykseen taloudellinen apu määrittyy osaksi diakoniaa, mutta tulosten perusteella voi todeta, että apuun suhtaudutaan diakoniatyön kentällä kriittisesti erityisesti silloin, kun

57 Yeung 2007, 14; Kinnunen 2009, 256.
58 Jehn 1997.
59 Vrt. Bratton & Gold 2003; Wall & Callister 1995; Volkema et al. 1996.
60 Vrt. Tidd & Friedman 2002.

avulla paikataan julkisen sosiaaliturvan aukkoja tai viranomaisten laiminlyöntejä. Toisaalta voi kysyä, voiko taloudellisen avun antamisen ja sosiaaliturvan aukkojen paikkaamisen nähdä erillisinä tekoina ja prosesseina.[61]

Taloudellisen avun jäätyä pysyväksi osaksi diakoniatyötä on muutoksia tapahtunut myös avunsaajissa ja heidän elämäntilanteissaan ja -ongelmissaan. Diakoniatyöntekijät kokevat jännitteiseksi asiakastyön alueella sen, ettei heidän oma asiantuntijuutensa aina riitä asiakkaiden ongelmien ja niiden taustatekijöiden käsittelyyn. Diakonian taloudellisen avustamisen yhteydessä on nähty, että asiakkaiden ongelmat ovat syventyneet ja monimuotoistuneet aina 1990-luvun lamasta lähtien. Diakoniassa on edelleen laman aikana tulleita asiakkaita, jotka kokevat sekä taloudellisia huolia, mutta niiden rinnalla heillä on esimerkiksi yhä vaikeampia terveydellisiä ongelmia.[62] Toisaalta diakonian taloudellisen avun asiakkaina on uutena ryhmänä nuoret, alle 25-vuotiaat asiakkaat, joilla on vakavia mielenterveyteen ja elämänhallintaan liittyviä ongelmia.

Asiakastyön ja työyhteisön jännitteillä on selkeä yhteys toisiinsa erityisesti kun niitä tarkastellaan taloudellisen avustamisen oikeutuksen ja ohjeistusten näkökulmista. Tutkimustuloksissa ilmenee, että diakoniatyöntekijät kokevat asiakkaidensa tulkitsevan taloudellista avunsaamistaan subjektiivisena oikeutenaan. Toisaalta myös diakoniatyöntekijöiden omat tulkinnat kertovat avun mieltämisestä asiakkaan oikeutena, sillä tuloksissa nousee esille työntekijöiden ajatus jokaisen oikeudesta saada diakonian apua. Edellä mainittu on kuitenkin vastakkainen kirkkojärjestyksen (4:3) määritelmälle, jonka mukaan apua annetaan ”erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta”. Määritelmän mukaan kenelläkään ei ole oikeutta apuun, mutta diakoniatyöllä on velvollisuus auttaa suurimmassa hädässä olevia. Diakoniatyöntekijöiden käsitykset heijastavat kokemusta ja käytäntöjä asiakastyöstä, jossa jokaisen avuntarve yritetään ottaa huomioon.

Vaikka diakoniatyössä toimitaan ikään kuin se voisi antaa jokaiselle asiakkaalleen palvelulupauksen, asiakkaan aineellinen auttaminen näyttää kuitenkin perustuvan yksilöllisiin, harkinnanvaraisiin tilanteisiin.[63] Diakoniatyöntekijät pitävät harkinnanvaraisuutta työnsä keskeisenä haasteena, mikä johtuu osittain siitä, ettei heillä ole ohjeistuksia taloudellisen avustamisen suuntaamiseen. Osa diakoniatyöntekijöistä toivoo tarkempia ohjeistuksia taloudelliseen auttamiseen, vaikka toisaalta ohjeistuksen puutteet nähdään myös avustamisen omaleimaisena vahvuutena. Ohjeistusten tarve liittynee kaipuuseen luoda diakoniatyölle selkeitä ja tasapuolisia avustamisen käytänteitä. Ohjeistukset saattavat myös helpottaa diakoniatyöntekijöiden auttamistyössä kokemaa häpeän tunnetta. Työntekijän häpeä liittyy siihen, että taloudellinen avustaminen on pääosin työntekijän henkilökohtaisesti osoittaman armollisuuden varassa, mikä voi vaikeuttaa esimerkiksi avun antamisen perusteluiden laatimista. Tämän ja aikaisemman tutkimuksen[64] perusteella taloudellinen avustaminen on vaikuttanut merkittävällä tavalla työntekijän ja asiakkaan suhteen uudelleen määrittelyyn. Asiakasta ei haluta kohdata työntekijän yksipuolisen holhoavan hoivan ja huolenpidon näkökulmasta, vaan asiakas ja työntekijät asettuvat samalle viivalle tarkastelemaan tilannetta yhteistä asiantuntijuutta jakaen.[65] Jos diakoniatyötä tarkastellaan erityisesti kolmannen sektorin toimijan roolista, sille sopii huonosti yläpuolelta tuleva kontrollin henki.[66]

Taloudellisen avustamisen jännitteet kertovat monilta osin diakoniatyön muutoksesta sekä diakoniatyön määrittelemättömästä seurakunnallisesta ja yhteiskunnallisesta asemasta. Avustustyön epäselvä asema liittyy diakoniatyön muutoksen näkökulmasta siihen, että seurakuntadiakonia kehittyi hyvinvointivaltion rakentamisen aikaan 1970–1980-luvuilla, jolloin diakonian apua ei juuri tarvittu.[67] Kun 1990-luvun laman jälkeen avun tarve voimistui ja muuttui pysyväisluonteiseksi, kirkossa ei ole löydetty yhteisiä pelisääntöjä taloudellisen avustamisen keskeisiin kysymyksiin, joita ovat avustamisen luonne tai yhteistyön laajuus ja sopimuksellisuus julkisten auttajatahojen, usein kunnan sosiaalitoimen, kanssa. Diakoniatyöntekijät luonnehtivat työtään ”ensiapuklinikaksi”, nopeaksi hätäavuksi. Luonnehdinta voisi sopia

määrittämään diakoniatyön tehtäviä ja merkitystä myös paikkakunnittain ja sopimuksenvaraisesti. Diakoniatyön asema näyttäytyy kuitenkin yhteiskunnallisessa hyvinvointityössä pääosin toisten toimijoiden puutteiden mukaan, ei diakoniatyön oman asiantuntijuuden mukaan. Tällöin diakoniatyössä mahdollisesti uusinnetaan epävirallista, määrittelemätöntä ja jännitteistä viimesijaisroolia ja muiden toimijoiden kyvyttömyyttä vastata niille kuuluvista tehtävistä.[68] Diakoniatyön taloudellisen avustustyön asiantuntijuuden profiilin eli ammatillisen kompetenssin määrittely toisten toimijoiden puutteiden mukaan saattaa kertoa siitä, ettei kompetenssia tunnisteta diakoniatyöntekijöiden omissa työyhteisöissäkään. Tutkimuksen tulokset saavat pohtimaan, onko taloudellisen avustustyön toistuva legitimoinnin tarve sitonut diakoniatyöntekijöiden voimavaroja ammatillisen kompetenssin kehittämisen ja tunnistamisen kustannuksella. Tarkemmin on arvioitava myös sitä, kenelle tai mille taholle ja miksi taloudellnen avustaminen kuuluu, vaikka kirkkojärjestys sisällyttää taloudellisen avustamisen osaksi diakoniatyötä.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön ammatillisen kompetenssin määrittely voi osoittautua vaikeaksi diakoniatyön työidentiteetin pirstaleisuuden vuoksi. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön tehtävissä voitaisiin puhua jopa hybridisestä työidentiteetistä, sillä diakoniatyöntekijät toimivat rajalla, jossa työidentiteettiä eivät määrittele seurakunnallinen mutta eivät myöskään sosiaali- ja terveysalojen kontekstit. Rajalla tai rajoilla toimiessaan diakoniatyöntekijät luovat kolmatta vaihtoehtoa työidentiteetilleen, joka on synkronoitunut useasta erilaisesta kontekstista.[69] Taloudellisen avustustyön työidentiteetti näyttää haavoittuvalta, koska rajoilla työskennellessä on vaikea tiedostaa, mihin työntekijä kuuluu tai mitä hän haluaa tehtävässään tavoitella. Vahvemman taloudellisen avustustyön työidentiteetin sekä yhteiskunnallisen ja seurakunnallisen position määrittelyn kannalta olisikin tärkeää, että diakoniatyöntekijöiden omissa työyhteisöissä määriteltäisiin tavoiteltavaa työidentiteettiä ja tarkasteltaisiin identiteetin jännitteitä, sillä ne kertovat myös niistä rajoista ja asemista, joiden rajoissa taloudellisessa avustustyössä operoidaan.

Diakoniatyön jännitteitä tulisi tulevaisuudessa tarkastella työyhteisökohtaisesti, sillä jännitteet ilmenevät erilaisina työyhteisöstä ja -ympäristöstä riippuen, ja ne tulee ratkaista siellä missä ne syntyvätkin.[70] Olisi tärkeää perehtyä siihen, millaisia ovat työyhteisöjen heikot ja vahvat jännitteet, mitkä jännitteistä saattavat johtaa haitallisiin konflikteihin ja millaisilla jännitteillä on myös myönteisiä vaikutuksia. Diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteet voivat olla myös mahdollisuuksia ja voimavaroja. Jännitteet auttavat työntekijöitä päivittämään osaamistaan ja yhteistyösuhteitaan, arvioimaan työn menetelmiä ja vaikuttavuutta sekä tunnistamaan erityisesti toimintaympäristön sosiaalisia heikkoja signaaleja, joilla tulee olemaan vaikutus diakoniatyön painopisteiden valitsemiseen. Useat tässä artikkelissa jännitteiksi arvioidut seikat sisältävät myös ulottuvuuksia, jotka tukevat diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön motivaatiota. Esimerkiksi avustustyön luonteen, yhteistyösuhteiden ja diakoniatyön julkisuuskuvan on nähty vahvistavan diakoniatyöntekijöiden käsitystä siitä, että heidän tehtävänsä ja asemansa ovat yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntasoilla merkittäviä.[71]

61 Vrt. Juntunen 2006.
62 Ks. Kinnunen 2009.
63 Ks. Malkavaara 2009, 342.
64 Juntunen 2010.
65 Juntunen 2010.
66 Malkavaara 2009, 342–343.
67 Malkavaara 2007, 110–113.
68 Vrt. Arnkil 1991, 167.
69 Vrt. Hall 1999, 70–73. Hall käyttää käsitettä ”hybridi identiteetti”.
70 Nakari & Valtee 1995; de Bono 1985.
71 Juntunen 2007.

KIRJALLISUUS

ARNKIL, ERIK

1991 *Peilejä: Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä*. Sosiaali- ja terveyshallitus. Tutkimuksia 5. Helsinki: VAPK-kustannus.

BRATTON, JOHN & GOLD, JEFFREY

2003 *Human Resource Management: Theory and Practice*. UK: McMillan Ltd Press.

DE BONO, EDWARD

1985 *Conflicts: A Better Way to Resolve Them*. Lontoo: Harrap Ltd.

DESIVILYA, HELENA S. & YAGIL, DANA

2005 "The Role of Emotions in Conflict Management: The Case of Work Teams". *International Journal of Conflict Management* 16 (1), 55–69.

DREU, CARSTEN K. W., VAN DIERENDONCK, DIRK & DIJKSTRA, MARIA T. M.

2004 "Conflict at Work and Individual Well-Being". *International Journal of Conflict Management* 15 (1), 6–26.

DIJKSTRA, MARIA T. M., VAN DIERENDONCK, DIRK, EVERS, ARNE & DE DREU, CARSTEN K. W.

2005 "Conflict and Well-Being at Work: The Moderating Role of Personality". *Journal of Managerial Psychology* 20 (2), 87–104.

EISENHARDT, KATHLEEN M. & SCHOONHOVEN, CLAUDIA BIRD

1990 "Organizational Growth: Linking Founding Team Strategy, Environment, and Growth among U.S. Semiconductor Ventures, 1978–1988". *Administrative Science Quarterly* 35 (3), 504–529.

GIDDENS, ANTHONY

1984 *Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia: Toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä*. Helsinki: Otava.

GRÖNLUND, HENRIETTA & JUNTUNEN, ELINA

2006 "Diakonia hyvinvointijärjestelmän aukkojen tunnistajana ja paikkaajana". *Viimeisellä luukulla: Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*. E. Juntunen, H. Grönlund & H. Hiilamo. Helsinki: Kirkkohallitus, 177–185.

HALL, STUART

1999 *Identiteetti*. Tampere: Vastapaino.

HEIKKILÄ, MATTI & KARJALAINEN, JOUKO

2000 "Vuotoja hyvinvointivaltion turvaverkoissa: Kansalaiskeskustelun merkitys suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa". *Kirkonkirjat köyhyydestä*. Toim. M. Heikkilä, J. Karjalainen & M. Malkavaara. Helsinki: Kirkkopalvelut, 212–266.

HIILAMO, HEIKKI

2009 "Diakoniatyön haasteet lamassa". *Diakonia 2/2009*. http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/diakonianartikkelit.html. 24.8.2009

HYDE, MARTIN, JAPPINEN, PAAVO, THEORELLC, TORRES & OXENSTIERNA, GABRIEL

2006 "Workplace Conflict Resolution and the Health of Employees in the Swedish and Finnish Units of an Industrial Company". *Social Science & Medicine* 63 (8), 2218–2227.

IIVARI, JUHANI & KARJALAINEN, JOUKO

1999 *Diakonian köyhät: Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana*. Stakes, raportteja 235. Helsinki: Stakes.

JEHN, KAREN

1995 "A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict". *Administrative Science Quarterly* 40 (2), 256–282.

1997 "A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups". *Administrative Science Quarterly* 42 (3), 530–557.

JUNTUNEN, ELINA

2006 "Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot". *Viimeisellä luukulla: Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*. E. Juntunen, H. Grönlund & H. Hiilamo. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–176.

2007 "'Koska se on muutakin kuin osto-osoitus': Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä". *Diakonian tutkimus* 2/2007, 87-107.

2009 "Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä". *Janus* 2/2009, 139–155.

2010 ”Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta”. *Aikuiskasvatus* 1/2010, 17–29.

KARJALAINEN, VAPPU & LAHTI, TUUKKA

2005 ”Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto”. *Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta.* Toim. S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti. Helsinki: Stakes, 271–292.

KETTUNEN, PAAVO

2001 *Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa.* Kirkon tutkimuskeskus, sarja A, nro 76. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

KINNUNEN, KAISA

2009 *Sairas köyhyys: Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä.* Suomen ev.-lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 7. Helsinki: Kirkkohallitus.

KORVELA, PIRJO

2003 *Yhdessä ja erikseen: Perheenjäsenten kotona olemisen ja tekemisen dynamiikka.* Stakes. Tutkimuksia 130. Saarijärvi: Gummerus.

MALKAVAARA, MIKKO

2002 ”Nälkä ja köyhyys kirkon asiaksi: Näkökulmia laman ja markkinakilpailun aikaan”. *Lasaruksesta leipäjonoihin*. Toim. V. Mäkinen. Jyväskylä: Atena, 283–312.

2007 ”Diakonian muutos alkoi jo ennen lamaa”. *Diakonian tutkimus* 1/2007, 26–49.

2009 ”Diakonian 140 vuotta Suomessa”. *Anno domini 2009: Diakoniatieteen vuosikirja*. Toim. M. Lahtinen, T. Pohjolainen & T. Toikkanen. Lahti: Lahden diakoniasäätiö. Lahden diakonian instituutti, 324–343.

NAKARI, RISTO & VALTEE, PASI

1995 *Menestyvä työyhteisö: Yhteistoiminnallisuuden näkökulmia työyhteisön kehittämiseen.* Helsinki: Helsingin kaupunki.

PAAJANEN, TAINA

2008 *Diakonia ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä: Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana.* Pro gradu-tutkielma, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

PRIEM, RICHARD L. & PRICE, KENNETH H.

1991 ”Process and Outcome Expectations for the Dialectical Inquiry, Devil’s Advocacy, and Consensus Techniques of Strategic Decision Making”. *Group and Organization Studies* 16 (2), 206–225.

PÄRNÄNEN, ANNA

2002 *Kirkon alan työolobarometri 2001: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista.* Helsinki: Kirkkohallitus.

2004 *Kirkon alan työbarometri 2003: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista.* Helsinki: Kirkkohallitus.

SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAINEN KIRKKO

2009 *Kirkon tilastollinen vuosikirja 2008*. Kirkkohallituksen erillisjulkaisuja. Helsinki: Kirkkohallitus.

SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAINEN KIRKKO

2002 *Vastuun ja osallisuuden yhteisö: Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010.* http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/strategia.html. 22.12.2009.

SUOMINEN, KATJA

2009 ”Sosiaalitoimistosta diakoniavastaanotolle: Toimeentulotukiasiakkaiden ohjaaminen diakonian avun piiriin”. *Diakonian tutkimus* 2/2009, 97–110.

THOMAS, KENNETH W.

1992 ”Conflict and Negotiation Processes in Organizations”. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology.* Eds. M. D. Dunnette & L. M. Hough. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 651–718.

TIDD, SIMON T. & FRIEDMAN RAYMOND A.

2002 ”Conflict Style and Coping with Role Conflict: An Extension of the Uncertainty Model of Work Stress”. *International Journal of Conflict Management* 13 (3), 236–257.

TIDWELL, ALAN

2001 *Conflict Resolved? A Critical Assessment of Conflict Resolution*. London: Continuum.

TJOSVOLD, DEAN

2007 ”The Conflict-Positive Organization: It Depends upon Us”. *Journal of Organizational Behavior* 29 (1), 19–28.

YLITALO, MARKO
2006 *Kirkon alan työolobarometri 2005: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
2008 *Kirkon alan työolobarometri 2007: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista.* Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
VOLKEMA, ROGER J., FARQUHAR, KATHERINE & BERGMANN, THOMAS. J.
1996 "Third-Party Sensemaking in Interpersonal Conflicts at Work: A Theoretical Framework". *Human Relations* 49 (11), 1437–1454.
WALL, JAMES A. & CALLISTER, RONDA R.
1995 "Conflict and Its Management". *Journal of Management* 21 (3), 515–558.
YEUNG, ANNE BIRGITTA
2003 "The Re-Emergence of the Church in the Finnish Public Life? Christian Social Work as an Indicator of the Public Status of the Church". *Journal of Contemporary Religion* 2/2003, 197–211.
2006 Diakonia hyvinvointivaltion puolustajana? Terveisiä diakoniatyöntekijöiden perspektiivistä. *Diakonian tutkimus* 1/2006, 39–43.
2007 "Diakonia ristipaineiden aallokossa: Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon". *Diakonian tutkimus* 1/2007, 5–25.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Liite 2. Kysely Espoon ev.lut. seurakuntien diakoniatyöntekijöille

Liite 3. Diakoniabarometri 2009

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Haastattelujen teema-alueet apukysymyksittäin

1. Diakonian taloudellinen apu ja taloudellisen avuntarpeen syyt

- Millaisissa elämäntilanteissa ihmiset hakevat diakonian taloudellista apua?
- Mitkä syyt ovat johtaneet taloudelliseen ahdinkoon?
- Mistä asiakkaat ovat hakeneet apua ennen diakoniatyön vastaanotolle tulemista?
- Miten diakoniatyössä autetaan asiakasta taloudellisesti?

2. Kokemukset ja näkemykset toimeentulotuesta

- Kuinka moni asiakkaistasi saa toimeentulotukea?
- *Toimeentulotukeen liittyviä ongelmia kategorioittain:*

a. TTT-laki, **toimistojen käytännöt**

- Laskennalliset normit
- Tulojen huomioiminen
- Tukipäätöksien odottaminen
- Kirjallisten hakemusten pakollisuus. Hakemusten vaikeaselkoisuus ja liitteiden moninaisuus
- Lain ja käytänteiden nopea muuttuminen
- *Esimerkkitapauksia*

b. Suhde muihin etuuksiin

- Jos henkilö saa ensisijaisia sosiaaliturvaetuuksia, mitkä syyt johtavat tästä huolimatta toimeentulotuen ja diakonian taloudellisen avun hakemiseen?
  - Sosiaalietuuksien hajanaisuus ja päällekkäisyys
  - Ensisijaisten etuuksien odottaminen
  - Tulorajojen niukka ylittäminen
  - Tukien takaisinperinnästä aiheutuvat ongelmat.
  - Asumistuen omavastuuosuus
  - Veronpalautukset
  - *Esimerkkitapauksia*

c. Toimeentulotuen harkinnanvaraisuus

- Harkinnanvaraisen toimeentulotuen saamisen mahdollisuudet
- *Esimerkkitapauksia.*

d. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde

- Asiakaspalvelu sosiaalitoimessa
- Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen/kohtaamattomuus
- Asiakkaan elämäntilanteeseen perehtyminen
- Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus
- Asiakkaan toiminta
- *Esimerkkitapauksia.*

e. Asiakkaan elämäntilanne

- Millaiset tekijät henkilön elämässä johtavat siihen, että hän turvautuu diakonian taloudelliseen apuun toimeentulotuen lisäksi tai jopa sen sijasta?
  - Yllättävät menot ja kriisit.
  - Pätkätyöt.
  - Vuokrarästit, velat
  - Ongelmien kasaantuminen
  - Elämänhallintaongelmat

- Leimautumisen pelko
- Muita tekijöitä
- *Esimerkkitapauksia*

3. Diakoniatyöntekijät perusoikeuksien puolustajina

- Miten diakoniassa ohjataan ihmisiä hakemaan heille oikeutettuja sosiaaliturvaetuuksia?
- Miten muulla tavoin tuet asiakkaan taloudellista ja sosiaalista selviytymistä?
- Koetko olevasi diakoniatyöntekijänä myös yhteiskunnallinen vaikuttaja? Millä tavoin?
- Keiden puolesta olet erityisen huolissasi yhteiskunnassamme?

4. Yhteistyö kunnan sosiaalitoimen, muiden lakisääteisistä sosiaaliturvaetuuksista vastaavien viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä

- Millaista yhteistyötä on kirkon diakoniatyön ja kunnan sosiaalitoimen välillä?
- Mitkä tekijät luonnehtivat yhteistyötä?
- Millaista yhteistyötä on eri yhdistysten ja voittoa tavoittelemattoman sektorin?
- Miten yhteistyöllä eri tahojen kanssa voisi vaikuttaa sosiaaliturvan toimivuuteen diakonian asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna?

5. Diakoniatyön taloudellisen avun asema seurakunnissa

- Millainen asema diakoniatyön taloudellisella avulla on diakonian työmuodoista?
- Millainen rooli taloudellisella avulla on kaikista seurakunnan työmuodoista?

6. Diakonian taloudellinen apu tulevaisuudessa

- Millaisena näet diakonian taloudellisen avun roolin tulevaisuudessa?

Liite 2. Kysely Espoon ev.lut. seurakuntien diakoniatyöntekijöille

Kysely Espoon seurakuntien diakoniatyöntekijöille

Osaan lomakkeen kysymyksistä voi vastata vapaasti, osaan monivalinnasta sopivan vaihtoehdon valitsemalla. Vastauksenne tallentuvat automaattisesti, kun etenette kysymysryhmistä toisiin.

Lämmin kiitos jo etukäteen arvokkaista tiedoista!

I. Taustatiedot

1 a. Koulutuksesi
- o Diakoni
- o Diakonissa
- o Joku muu

Jos valitsit edelliseen valikkoon joku muu, niin mikä on koulutuksesi?

1 b. Ikäsi
- o 20-25 vuotta
- o 26-30 vuotta
- o 31-35 vuotta
- o 36-40 vuotta
- o 41-45 vuotta
- o 46-50 vuotta
- o 51-55 vuotta
- o 56-60 vuotta
- o Yli 61 vuotta

1c. Työhistoriasi pituus diakoniatyössä?
- o 0-5 vuotta
- o 6-10 vuotta
- o 11-15 vuotta
- o 16-20 vuotta
- o 21-25 vuotta
- o 26-30 vuotta
- o Yli 30 vuotta

II. Diakoniatyön asiantuntijuus

Seuraavat kysymykset kartoittavat sitä, mistä tiedollinen asiantuntemuksesi tällä hetkellä koostuu. Voit valita viidestä vastausvaihtoehdosta sinulle sopivimman vaihtoehdon. Jos kaikki vastausvaihtoehdot eivät näy kokonaisuudessaan tietokoneen ruudulla, vieritä alla olevaa palkkia oikealle.

2. Kuinka keskeisessä roolissa seuraavat tekijät ovat nykyisessä asiantuntijuudessasi asiakas-työntekijä suhteissa?

	Ei lainkaan keskeistä asiantuntijuudelleni	Ei kovin keskeistä	Osin keskeistä, osin ei	Jokseenkin keskeistä	Erittäin keskeistä asiantuntijuudelleni
2 a. Ammatillinen koulutus	O	O	O	O	O
2 b. Sosiaalialan koulutus	O	O	O	O	O
2 c. Terveysalan koulutus	O	O	O	O	O
2 d. Hoivatyön ammatilliset tiedot ja menetelmät	O	O	O	O	O
2 e. Teologian tuntemus	O	O	O	O	O
2 f. Lainsäädännön tuntemus	O	O	O	O	O
2 g.Tieto kansalaisten sosiaalisista perusoikeuksista	O	O	O	O	O
2 h. Tutkimustieto	O	O	O	O	O
2 i. Yhteiskunnallisten palvelu- ja etuusjärjestelmien tunteminen	O	O	O	O	O
2 j. Tieto hyvinvointipalvelujen ja -etuuksien katveista ja toimimattomuudesta	O	O	O	O	O
2 j. Tieto hyvinvointipalvelujen ja -etuuksien katveista ja toimimattomuudesta	O	O	O	O	O
2 k. Paikallisen tiedon (olosuhteet, sosiaaliset verkostot, erityishaasteet jne. tuntemus)	O	O	O	O	O
2 l. Kirkon hallinnon tuntemus (Paikallissrk ja kirkkohallitus esim. diakoniarahasto)	O	O	O	O	O
2 m. Asiakkaiden kokemukset ja tieto	O	O	O	O	O
2 n. Viranomaisyhteistyö ja -keskustelu	O	O	O	O	O
2 o. Kollegoiden kanssa jaettu tieto	O	O	O	O	O
2 p. Oma työhistoria ja työkokemus	O	O	O	O	O
2 q. Oma elämänkokemus	O	O	O	O	O
2r. Ainutlaatuinen tilannekohtainen tieto, joka kehittyy vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa	O	O	O	O	O
2 s. Seurakunnan perinteen tunteminen	O	O	O	O	O
2 t. Henkilökohtainen uskonnollinen vakaumus	O	O	O	O	O

3. Mitä listan (kysymys 2) osa-alueista tarvitsisit lisää asiantuntijuuteesi? Miksi?

4. Mitkä sosiaali- ja terveysalalle saamasi valmiudet ja tiedot korostuvat diakoniatyössä? Pohdi myös, mitä erityisiä haasteita liittyy taloudelliseen avustamiseen?

5. Pohdi henkilökohtaista työhistoriaasi. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiantuntijuutesi kehittymiseesi diakoniatyössä? (esim. koulutus, kokemukset, tietyt henkilöt, tietyt yhteistyöverkostot jne.)

6. Millä tavoin työyhteisösi tukee ja estää uuden oppimista ja työntekijän ammatillisten valmiuksien kehittämistä? Arvioi molempia näkökulmia.

7. Mitä erityistä on diakonian ammatillisessa osaamisessa?

III. Diakonian perustehtävä

8. Sanoita omin sanoin diakonian perustehtävä.

9. Missä toiminnoissa ja työtehtävissä perustehtävä toteutuu parhaiten?

10. Mitkä tekijät tukevat tai vaikeuttavat diakoniatyön perustehtävän toteuttamista?

11. Mikä taho tai kuka määritteleee seurakunnassasi tehtävän diakoniatyön?

Lämmin Kiitos vastauksistanne!

Liite 3. Diakoniabarometri 2009

Kysely diakoniatyöntekijöiden päivien osallistujille 2009

Osaan lomakkeen kysymyksistä voi vastata vapaasti, osaan pudostusvalikosta tai monivalinnasta sopivan vaihtoehdon valitsemalla. Pudotusvalikkojen vaihtoehdot saatte kokonaisuudessaan esille napsauttamalla valikon oikeaa reunaa hiiren vasemmanpuoleisella painikkeella. Muistakaa painaa vastaamisen lopuksi Tallenna-nappia. Halutessanne voitte saada vastauksenne sähköpostiinne antamalla lopuksi sähköpostiosoitteenne. Kiitos vastauksistanne!

I. Taustatiedot

1a. Syntymävuotenne

1b. Koulutuksenne
Valitse jokin seuraavista

- o Diakoni
- o Diakonissa
- o Teologi
- o Joku muu

Jos valitsit edelliseen valikkoon joku muu, niin mikä on koulutuksesi?

1c. Työhistoriasi pituus diakoniatyössä?
Valitse jokin seuraavista

- o 0-5 -vuotta
- o 6-10 -vuotta
- o 11-15 -vuotta
- o 16-20 -vuotta
- o 21-25 -vuotta
- o 26-30 -vuotta
- o Yli 30 -vuotta

1d. Asukasmäärä paikkakunnalla, jossa työskentelet
Valitse jokin seuraavista

- o 1-1000 asukasta
- o 1001-20 000 asukasta
- o 20 001-50 000 asukasta
- o 50 001-100 000 asukasta
- o yli 100 000 asukasta

II. Työnkuvan muutos

2. Millä tavoin työsi on muuttunut viimeisen KAHDEN vuoden aikana?

	Lisääntynyt	Vähentynyt	Ei muutosta
2 a. Rippikoulutyö	O	O	O
2 b. Koulutyö	O	O	O
2 c. Avustaminen messuissa	O	O	O

2 d. Muu ns. yleinen seurakuntatyö	O	O	O
2 e. Yhteistyö seurakuntien välillä	O	O	O
2 f. Kriisityö	O	O	O
2 g. Yhteistyö kaupungin/kunnan sosiaalitoimen kanssa	O	O	O
2 h. Yhteistyö kaupungin/kunnan terveystoimen kanssa	O	O	O
2 i. Vapaaehtoistyön järjestäminen	O	O	O
2 j. Taloudellinen avustaminen/ruokapankki	O	O	O
2 k. Diakoninen vanhustyö	O	O	O
2 l. Diakoninen perhetyö	O	O	O
2 m. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen	O	O	O
2 n. Sielunhoitotyö	O	O	O
2 o. Hallinnolliset tehtävät	O	O	O
2 p. Diakoninen hoitotyö	O	O	O
2 q. Työpaikoille suuntautuva työ	O	O	O
2 r. Asukastoiminta	O	O	O
2 s. Päihdetyö	O	O	O

3. Mihin yllämainittuihin (kysymys 2.) työmuotoihin (noin kolme) kohdistuvat voimakkaimmat paineet ja tarpeet? Miksi?

4. Miten tämänhetkinen taloudellinen taantuma näkyy työssäsi?

III. Diakonian yhteistyösuhteet

6a. Millä tavoin yhteistyö seuraavien tahojen kanssa on muuttunut viimeisten kahden vuoden aikana?

	Lisääntynyt	Vähentynyt	Ei muutosta
a. Kunnan kanssa	O	O	O
b. Järjestösektorin kanssa	O	O	O
c. Yritysten kanssa	O	O	O

6b. Mitkä ovat ongelmakohtia yhteistyössä kunta- ja järjestösektorin sekä yritysten kanssa?

6c. Mitkä ovat erityisiä onnistumisen kokemuksia yhteistyössä?

6d. Millaista yhteistyötä diakoniatyössä teillä on yritysten kanssa?

7 a. Mikä on kokemustesi mukaan seurakuntadiakonian rooli hyvinvointipalveluiden tuottamisessa?

7 b. Mikä on mielestäsi seurakuntien vapaaehtoistoiminnan rooli hyvinvoinnin ylläpitämisessä?

IV. Diakonian sisällölliset määritykset ja rajaukset

8. Kuka/mikä määrittelee työsi sisällön?

9. Kenen/minkä tulisi mielestäsi määritellä työsi sisältö?

10a. Mikä on näkemyksesi mukaan diakonian perustehtävä?

10b. Miten hyvin tämä perustehtävä toteutuu työssäsi?

11. Vanhusten määrä lisääntyy lähivuosina. Miten diakonian työtapojen ja painotusten tulisi muuttua?

Ota kantaa (kyllä/ei) seuraaviin väitteisiin ja PERUSTELE KANTASI:

12a. "Diakoniatyössä asiakkaat eivät tiedä, mitä pyytää, emmekä me tiedä mitä tarjota"
- o Kyllä
- o Ei

Perustelut vastauksellesi

12b. "Diakonia yrittää peräänkuuluttaa hyvinvointivaltiota mutta käytännössä toimii sanojaan vastaan."
- o Kyllä
- o Ei

Perustelut vastauksellesi

12c. "Diakonia on kirkon kilven kiillottaja."
- o Kyllä
- o Ei

Perustelut vastauksellesi

12d. "Diakonia auttaa niitä, joiden hätä on suurin."
- o Kyllä
- o Ei

Perustelut vastauksellesi

12e. "Diakonia auttaa niitä, joita muut eivät auta."
- o Kyllä
- o Ei

Perustelut vastauksellesi

12f. Diakoniatyö sijoittuu julkisen sektorin (valtio ja kunta) ja kansalaisyhteiskunnan (kolmannen sektorin järjestöt, kansalaisaktiivisuus jne.) välimaastoon. Valitse seuraavista vaihtoehdoista toinen, ja perustele kantasi.

A. Diakoniatyö on lähempänä kansalaisyhteiskuntaa kuin julkista sektoria
B. Diakoniatyö on lähempänä julkista sektoria kuin kansalaisyhteiskuntaa

Perustelut vastauksellesi

13a. Mikä on mielestäsi haasteellisinta taloudellisessa avustamistyössä? Miksi ja millä perusteilla?

13b. Jos taloudellisessa avustamisessa on ollut ristiriitoja diakoniatyön eri yhteistyötahojen kanssa (esim. sosiaalitoimisto, Kela), miten ne ovat vaikuttaneet taloudellisen avustustyön toteuttamiseen?

VI. Diakoniatyön asiantuntijuus

14. Mitä erityistä on diakonian ammatillisessa osaamisessa?

15. Millainen osaaminen korostuu vapaaehtoistoiminnan ohjaamisessa?

Palaute
Jos haluatte saada omat vastauksenne sähköpostitse, kirjoittakaa sähköpostiosoitteenne tähän kenttään.

Lämmin Kiitos vastauksistanne!