

## RIITTÄVÄTKÖ DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN VALMIUDET?

Porin seurakuntien diakoniatyöntekijöiden arvio osaamisestaan sekä yhteistyötarpeistaan kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen kanssa

Heidi-Maria Heikkilä ja Maarit Ketola

Opinnäytetyö, kevät 2010

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak Länsi Pori

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + diakonin

virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Heikkilä, Heidi-Maria & Ketola, Maarit. Riittävätkö diakoniatyöntekijöiden valmiudet? Porin seurakuntien diakoniatyöntekijöiden arvio osaamisestaan ja yhteistyötarpeistaan Kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen kanssa. Pori, kevät 2010, 58 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Länsi Pori. Sosiaalialan koulutusohjelma, diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Tutkimuksessa kartoitettiin, mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden valmiudet ohjata asiakkaitaan Kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluihin sekä millainen vaikutus yhteistyöllä on niihin. Tutkimuksessa selvitettiin, millaiseksi diakoniatyöntekijät arvioivat oman osaamisensa sekä millaista tietoa tai koulutusta he tarvitsevat lisää. Asiakkaan tilannetta arvioitaessa koko sosiaaliturvaverkon tuntemus ja viranomaisten yhteistyö oli tärkeää. Tutkimus pyrki diakoniatyöntekijöiden valmiuksien kehittämiseen koulutuksen ja yhteistyön kehittämisen kautta.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena diakoniatyöntekijöiden omista kokemuksista yhteistyökumppaneistaan. Tutkimuksen aineisto koottiin Porin seurakuntien diakoniatyöntekijöiden ryhmähaastatteluista. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin. Tutkimuksen aineisto käsiteltiin sisällönanalyysin avulla.

Analyysin pohjaksi muotoutui diakoniatyöntekijöiden oma arvio työtä helpottavista ja vaikeuttavista seikoista ohjattaessa asiakkaita Kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluihin. Diakoniatyöntekijät joutuivat ohjaamaan asiakkaitaan taloudellisen avun kysymyksissä, koska ihmisten huono-osaisuus oli lisääntynyt.

Diakoniatyöntekijät arvioivat eri virastojen palveluiden ja päätöksenteon tunteuksensa heikoksi. Hengellisen työn tekijöinä he arvioivat riittäväksi tiedon määräksi sen, että he osasivat ohjata asiakkaat hakemaan apua oikeasta paikasta. Työntekijöillä oleva tieto eri virastojen palveluista helpotti työskentelyä. Ongelmatilanteissa he olivat tottuneet kysymään neuvoa. Diakoniatyöntekijät toivoivat erityisesti yhteistyön kehittämistä eri virastojen välillä.

Asiasanat: diakonia, neuvonta, ohjaus, sosiaalityö, kvalitatiivinen tutkimus

## ABSTRACT

Heikkilä, Heidi-Maria and Ketola Maarit

Church Social Workers' Thoughts About Their Own Skills and Co-Operation with the Social Insurance Institution of Finland (KELA), Employment Office and Social Services Office.

58 p., 2 appendices. Language: Finnish. Pori, Spring 2010.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services + Deacon.

This research project charted the readiness of church social workers to guide their clients to the Social Insurance Institution of Finland (KELA), Employment Office and Social Services Office. This project found out how church social workers in Pori congregation evaluated their own skills as well as what kind of training and education they needed more. When estimating a client's situation, knowledge of the social security network as a whole and co-operation with government offices was seen important. This research project aimed at developing the readiness of church social workers through education and improving co-operation with authorities.

This project used a qualitative research methodology to study church social workers' own experiences with the people they worked with. The research data were collected from church social workers in Pori congregation through group interviews. The recorded interviews were transcribed and the material was examined by content analysis.

This project also analyzed the church social workers' own estimation about easy and difficult tasks when directing their clients to the Social Insurance Institution of Finland, Employment Office and Social Services Offices. The church social workers had to assist their clients in questions concerning financial aid because poverty has increased.

The Church social workers estimated that their knowledge about the services and the decision making processes of various bureaus was deficient. As spiritual workers, they estimated that the knowledge of guiding the client to the right bureau was sufficient. The knowledge of different services in different bureaus was found to relieve work flow and in problematic situations the church social workers were accustomed to ask for additional advice. The church social workers wished especially for developing co-operation with various offices involved in the various processes.

Keywords: church social work, counselling, direction, qualitative research

# SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 DIAKONIATYÖ TÄNÄÄN .....	5
2 DIAKONIATYÖ .....	7
2.1 Diakoniatyön lähtökohdat .....	7
2.2 Diakoniatyöntekijöiden koulutus .....	9
2.3 Ohjaus ja neuvonta sosiaalialan asiakastyössä.....	13
2.4 Köyhyys ja huono-osaisuus diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaiden parissa tehtävän työn taustana .....	15
3 DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN VALMIUKSIEN KARTOITTAMINEN .....	19
3.1 Aikaisempia tutkimuksia .....	19
3.2 Tutkimusmenetelmä .....	23
3.3 Haastatteluiden toteuttaminen .....	24
3.4 Haastattelumateriaalin käsittely .....	26
4 DIAKONIATYÖNTEKIJÖILLE YHTEISTYÖ MUIDEN VIRANOMAISTEN KANSSA ON TÄRKEÄMPÄÄ KUIN KOULUTUS.....	31
4.1 Ammatillisen osaamisen rakentuminen .....	31
4.2 Asiakkaan aktivointi yhteistyön taustalla.....	32
4.3 Diakoniatyöntekijöiden yhteistyö Kelan, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston kanssa.....	34
4.4 Yhteistyön kehittäminen.....	37
4.5 Diakoniatyöntekijöiden valmiuksien kehittäminen .....	38
5 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI.....	42
6 TUTKIMUSPROSESSIN ARVIOINTI.....	45
LÄHTEET .....	50

LIITE 1: Diakoniatyöntekijöiden teemahaastattelurunko

LIITE 2: Haastatteluiden kategorisointi

## 1 DIAKONIATYÖ TÄNÄÄN

Evangelisluterilaisen seurakunnan diakoniatyö (myöhemmin tässä työssä diakoniatyö) nostaa yhteiskunnan sosiaalisia epäkohtia ihmisten tietoisuuteen. Diakoniatyössä tunnistetaan yhteiskunnan sosiaaliturvajärjestelmän heikot kohdat, aukot ja väliinputoajat. Taloudellisten resurssien niukkuus luo diakoniatyöntekijöille luonnollisen tarpeen osallistua eri yhteistyöverkostoihin yhtenä yhteiskunnan auttajatahona. Diakoniatyöntekijät voivat toimia hädänalaisen asiakkaan asioiden ajajina ja yhteiskunnan palveluiden pariin ohjaajina sekä yhteiskunnallisina vaikuttajina ja perusoikeuksien puolustajina.

Seurakunnan diakoniatyöllä on mahdollisuus auttaa asiakkaitaan taloudellisesti, mutta ensisijaisesti heidän kanssaan kartoitetaan muut avustuslähteet ja heidät ohjataan yhteiskunnan avun piiriin. Diakoniatyöntekijöiden antama tuki asiakkailleen on tärkeää. Monesti vaikeuksissa olevaa asiakasta auttaa, kun hän saa purkaa tuntemuksiaan ammattilaisen kanssa. Kun asiakkaan tilannetta arvioidaan, koko sosiaaliturvaverkon tuntemus ja viranomaisten yhteistyö on tärkeää. Asiakas ei aina tiedä, mistä hän voi saada apua tilanteessaan. Sosiaaliturvaverkosto voi olla hänelle täysin tuntematon, ja asiakas hakee diakoniatyöntekijältä ohjausta ja neuvontaa.

Tutkimuksen tarkoituksena on vastata kysymykseen: Mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden valmiudet ohjata asiakkaitaan Kansaneläkelaitoksen (myöhemmin tässä työssä Kela), Työ- ja elinkeinotoimiston (myöhemmin tässä työssä työvoimatoimisto) ja sosiaalitoimen palveluihin sekä millainen vaikutus yhteistyöllä on niihin? Koska viranomaisten yhteistyöstä puhutaan tänä päivänä paljon, haluamme kartoittaa, millaiseksi diakoniatyöntekijät arvioivat yhteistyön Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen kanssa, millaiseksi he arvioivat oman osaamisensa näiden palveluissa ja millaista tietoa tai koulutusta he tarvitsevat lisää.

Työn mielekkyyden ja laajuuden vuoksi rajasimme tutkimuksemme diakoniatyöntekijöiden tekemään työhön, joka liittyy Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluihin sekä taloudelliseen avustamiseen. Diakoniatyöntekijöiden

taloudellisen avustamisen asiakkaista suurin osa saa toimeentulonsa Kelan maksamasta asumistuesta, työvoimatoimiston kautta tulevasta työttömyysturvasta ja sosiaalitoimen maksamasta toimeentulotuesta.

Toivomme tutkimuksen tuovan tietoa, joka tukee diakoniatyöntekijöiden opiskelumahdollisuuksien suunnittelemista sekä elinikäistä oppimista. Työ pyrkii diakoniatyöntekijöiden valmiuksien kehittämiseen koulutuksen ja yhteistyön kehittämisen avulla. Lisäksi tavoitteena on diakoniatyön asiakaspalvelun parantaminen. Tiedostamalla yhteistyön merkityksen kirkko organisaationa voi kehittää omia yhteistyömuotojaan. Työn tuloksia voidaan käyttää apuna eri organisaatioiden strategiatyössä. Tutkimuksen tarkoituksena on herättää ajatuksia siitä, millaista lisäarvoa asiakaspalveluun yhteistyön kehittäminen toisi.

## 2 DIAKONIATYÖ

### 2.1 Diakoniatyön lähtökohdat

Diakoniatyöllä on pitkä historia. Suomessa diakoniatyön historia, jollaisena diakoniatyö nykyään ymmärretään, lähtee 1900-luvun alusta, jolloin syntyi yhdistys- ja laitosdiakonia. Sen jälkeen ja osin päällekkäin muotoutui seurakuntadiakonia, joka oli koko seurakunnan yhteistä diakoniatyötä rakentuen kuitenkin voimakkaasti diakoniatyöntekijöiden työlle. Diakoniakehityksen kolmantena vaiheena voidaan pitää diakoniaseurakuntaa, jossa diakoniatyöntekijät ovat diakonian asiantuntijoita. Diakoniatyön tavoitteena on, että kristityt toteuttavat diakoniaa jokapäiväisessä elämän kutsumuksessaan. (Koskenvesa 2002, 56–57.)

Diakonian lähtökohtana ei ole omavalintainen palvelutyöhön ryhtyminen, vaan sen luonne on vuorovaikutteista ja arvoihin sitoutunutta. Diakoniatyön sisältö voidaan kuvailla kultaisen säännön (Raamattu, Matt. 7:12, Luuk. 6:31) etiikan konkretisoimiseksi. Diakoniatyön luonteeseen kuuluu yhteistyö yhteiskunnan sosiaalitoimen, eri järjestöjen ja niiden yhteisöjen kanssa, jotka toimivat muiden ihmisten hyväksi. (Laulaja 2002, 59–61, 67.) Lähimmäisen hyväksi tehtävä toiminta voidaan nähdä Jumalan toimintana. Motiivi tekee teosta diakoniaa, käytännön työssä kristillinen ja ei-kristillinen eivät ole erotettavissa toisistaan, eivätkä diakonian teot eroa muusta auttamistyöstä, kuten sosiaalihuollosta. (Häkkinen 2007, 210.)

Tulevaisuuden haasteena diakonialle ovat hyvinvointivaltion tuottaman palvelujärjestelmän purkautuminen ja sen kirkolle aiheuttamat käytännön ongelmat. Tähän päivään asti diakoniatyö on auttanut niitä, jotka eivät ole saaneet muuta apua. Nyt diakonian tehtävänä on sopeutua yhteiskunnan muutokseen. Yhteiskunnan palvelujärjestelmä on monimuotoistunut kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä. (Malkavaara 2007, 120.) Diakoniatyöntekijöiltä odotetaan sopeutumista ja ammattitaitoista otetta muuttuneessa yhteiskunnallisessa tilanteessa sekä vähenevien määrärahojen paineessa.

Tulevaisuudessa kirkon on sopeuduttava siihen, että sosiaali- ja terveystyön toteutus yhteiskunnassa siirtyy yhä enemmän julkiselta vallalta kansalaisjärjestöille ja liiketaloudellisille yrityksille. Kirkon diakonialla on tällöin mahdollisuus kehittyä voimakkaammin kolmannen sektorin toimijaksi ja sosiaali- ja terveysturvajärjestelmän kiinteämmäksi osaksi. Tämä kehityssuunta mahdollistaisi diakoniatyöntekijöiden koulutuksen antaman ammatillisen pätevyyden toteutuksen nykyistä laajemmin ja sen merkitys korostuisi. (Veikkola 2003, 16–17.)

Kolmannen sektorin toimijana diakonialla olisi mahdollisuus saada julkisen vallan rahoitusta, niin kuin on jo tapahtunut esimerkiksi monissa diakonialaitoksen projekteissa. Tämän seurauksena diakonian normit ja tavoitteet tultaisiin yhä enemmän sanelemaan ulkoapäin. Kuitenkaan perusturvan rakenteellisen vastuun kantaminen ei ole kirkon tehtävä. Muutokset saattaisivat johtaa seurakuntalaisten ja diakonian ammattilaisten etääntymiseen toisistaan ja diakonia-alan kapea-alaiseen ymmärtämiseen pelkästään sosiaali- ja terveystyöksi. (Veikkola 2003, 17.)

Seurakunnilla on edessään tehtävä miettiä, voisiko diakoniatyö olla julkisen hallinnon selkeä sopimuskumppani vaikeassa tilanteessa olevien ihmisten auttajana. Vaarana on, että seurakunnan rooli auttajaverkostossa jää epämääräiseksi ja paikkakunnan mukaan eri painotuksia korostavaksi. Uuden Testamentin suomennoksesta juontava diakonia-sana on käsitetty kirkon palveluviraksi huolimatta sen tehtäväsisällöstä. Esimerkiksi englannin ja saksan kielet eivät tunne diakonia-käsitettä, vaan se selitetään sanoilla kristillinen sosiaalityö ja yhteistyö. (Malkavaara 2007, 121.)

Koko yhteiskunnassa on viime vuosina lisääntynyt tarve verkostoitumiseen ja halukkuus yhteistyöhön. Verkostoitumisen syitä ovat toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset, väestörakenteen muutos, muuttoliike seurauksineen, elinkeinorakenteen murros, globalisaatio ja kaikista näistä johtuvat julkisen talouden vaikeudet. Kuntia koskevat toimintaympäristön muutokset koskevat yhtä lailla seurakuntia. Lisäksi seutuyhteistyön tiivistyminen vaikuttaa myös seurakuntien työhön. Oman kunnan lisäksi yhteistyökumppanina ovat koko seutukunnan toimijat. (Häkkinen 2003, 309–310.)



Seurakuntien diakoniatyön kehittämistavoitteena on ollut parantaa alueellista yhteistoimintaa diakonia- ja yhteiskuntatyössä. Lisäksi tavoitteena on ollut tukea sosiaalisissa ja taloudellisissa vaikeuksissa olevien ihmisten mahdollisuuksia saada apua vaikeuksiinsa. Tukeminen tapahtuu opastamalla ja tukemalla heitä yhteiskunnan sosiaali- ja terveystalvelujen sekä vammaisille suunnattujen erityistalvelujen saamisessa. Diakoniatyön tavoitteena on myös selkeyttää sen asemaa yhteiskunnan sosiaalityön kentässä sekä kehittää diakoniatyön yhteistyötä ja verkottumista. (Veikkola 2003, 29–31.)

Evangelisluterilaisen kirkon tavoitteena on ollut pysyä mukana yhteiskunnan verkostoituessa ja tietoyhteiskunnan kehittyessä. Tulevaisuuden yhtenä tavoitteena voidaan pitää kirkon ja muiden yhteisöjen välisen yhteistoiminnan luomista ja kansankirkon rakenteiden vahvistamista verkostoitumalla. (Häkkinen 2003, 309–310.) Kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön tavoitteena on kasvaminen osallisuuden ja vastuun yhteisöksi sekä kirkon toimiminen yhteiskunnan kehittäjänä samaan suuntaan (Veikkola 2003, 26).

## 2.2 Diakoniatyöntekijöiden koulutus

Diakoniatyöntekijän virkaan pätevä koulutus pyrkii antamaan työntekijälle perusedellytykset analysoida, perustella ja kehittää eritilanteissa vaadittavaa toimintamallia (Henttonen 2002, 380). Ydinosaaminen liittyy siihen tehtävään, johon saadaan peruskoulutuksessa perusvalmiudet. Kirkon diakoniatyöntekijän virkoihin saadaan kelpoisuus kahden koulutusohjelman kautta, diakonisen sosiaalityön ja diakonisen hoitotyön suuntautumisvaihtoehdoista. Sekä sosionomi AMK + diakoni että sairaanhoitaja AMK + diakonissa ovat kelpoisia diakoniatyöntekijän virkaan. Diakoniatyöntekijöiden ammatillisen perusosaamisen kuvaukset ovat sosionomin ja sairaanhoitajan ydinosaamiskuvauksissa, jotka on määritelty ammatillisessa peruskoulutuksessa. (Kirkkohallitus 2007.)

Diakoniatyöntekijöiden koulutustaso on noussut koulutuksen siirryttyä ammattikorkeakouluopinnoiksi. Tästä huolimatta osassa seurakunnista on koettu, ettei koulutus anna riittävästi valmiuksia seurakunnalliseen toimintaan, esimerkiksi

työntekijällä voi olla heikko Raamatun ja kirkon opin tuntemus. Koulutus on edelleen muutosvaiheessa ja lisäksi ongelmana on se, että täydennys- ja lisäkoulutuksen kokonaissuunnitelma puuttuu. Eri kouluttajatahojen roolit ovat epäselviä ja eri tahoilta saatu koulutus on hajanaista ja päällekkäistä. Tavoitteena on ollut kehittää diakoniatyöhön pätevöittävää koulutusta valmistelemalla koulutuksen kokonaissuunnitelma kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön, kirkon koulutuskeskuksen, ammattikorkeakoulujen sekä hiippakuntien kesken. (Veikkola 2003, 23, 32.)

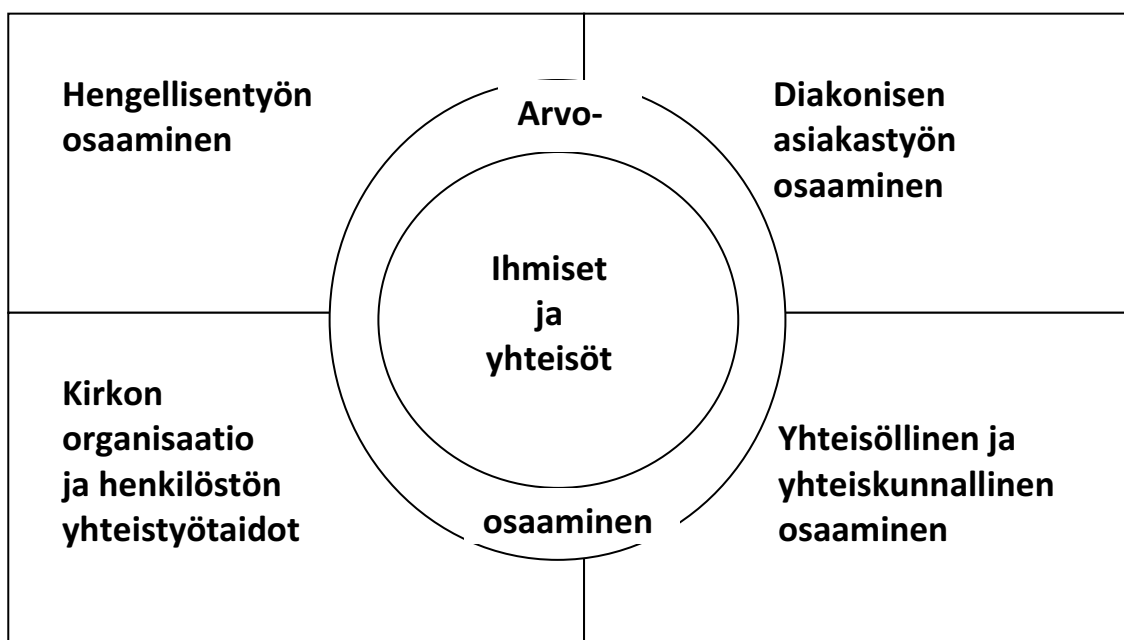
Diakoniatyön on melko mahdotonta ottaa vastaan uusia työmuotoja, jotka aiheutuvat julkisen sektorin kaventumisesta, ellei diakoniatyötä kehitetä. Diakoniatyöntekijöiden uudenlaisen työroolin omaksuminen lisää tällöin aktivoivaa ja kouluttavaa työtä. Ammattitaidon ylläpitäminen ja sen parantaminen, esimerkiksi henkilöstökoulutuksen avulla, nousee erittäin tärkeäksi ihmisten ongelmien monimutkaistuessa. (Henttonen 1997, 279.)

Henkilöstökoulutuksella tarkoitetaan kaikkia erilaisia koulutuksia, joita seurakunta työnantajana järjestää tai hankkii henkilöstölleen parantaakseen työntekijöiden ammattitaitoa, työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia (Salonen, Kääriäinen & Niemelä 2000, 254). Henkilöstökoulutuksen muotoja ovat perehdyttämis-, täydennys- ja uudelleenkoulutus. Täydennyskoulutuksen avulla pyritään työtehtävien edellyttämien tietojen ja taitojen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Täydennyskoulutus saattaa olla työtehtävien kannalta sekä välttämätöntä että hyödyllistä. (Pöntinen 2003, 257.)

Työelämään tullessaan henkilö kohtaa sellaisia vaatimuksia, joihin hän ei välttämättä kykene vastaamaan pelkän ammatillisen koulutuksen pohjalta. Henkilöstökoulutus määritellään kirkon henkilöstökoulutussopimuksessa osana seurakunnan toimintaa ja talouden suunnittelua. Seurakunnan tulee laatia useammalle vuodelle ulottuva koulutussuunnitelma, jossa määritellään henkilöstökoulutuksen tavoitteet ja painopistealueet koko henkilöstön osalta. Tällä perusteella rakennetaan suunnitelma talousarvioista ja varataan tarvittavat koulutusmäärärahat. (Salonen ym. 2000, 254.)

Työntekijöiden ydinosaamisen perusteella on mahdollista tunnistaa eri ammattikuntien edustajat. Ydinosaamistaitoja tarvitaan koko työuralla ja niitä tulee olla jokaisella työntekijällä. Ne ovat ammatillisen identiteetin perusta, jotka alkavat kehittyä jo peruskoulutuksen aikana. Ydinosaaminen työuran alkuvaiheessa on jäsentymätöntä, se lisääntyy ja syvenee työkokemuksen, täydennys- ja ammatillisten lisäkoulutusten myötä. Työuransa aikana työntekijä saattaa tarvita erityistaitoja, joita hänen pitää hankkia tarvittavalla erityiskoulutuksella. (Kirkkohallitus 2007.)

Yhteiskunnan muiden ammattiryhmien kanssa kirkon ammattiteissa on paljon yhteisiä osaamisalueita, mutta myös omaa erityistä eli ydinosaamista, siitä heidät tunnistaa kirkon työntekijöiksi. Diakoniatyöntekijöiden ydinosaamiskuvauksessa (kuvio 1) lähtökohta oletus on se, että jokaisella työntekijällä on osaamista jokaisesta ydinosaamisalueesta. Yksittäisten työntekijöiden työnkuvan mukaiset sisällölliset ja taidolliset osaamisalueet vaihtelevat ja eroavat toisistaan. Ydinosaamiskuvauksessa kuvataan vain niitä diakoniatyöntekijöiden osaamisalueita, joita he tarvitsevat diakoniatyössä toimiessaan. (Kirkkohallitus 2007.)



KUVIO 1. Kirkon diakoniatyöntekijän ydinosaamisalueet (Kirkkohallitus 2007.)

Diakoniatyöntekijän ydinosaamisen keskiössä ovat ihmiset, jotka ovat sekä diakoniatyön voimavarana että kohteena. Lisäksi ydinosaamisen lähtökohtana on diakoniatyöntekijän arvo-osaaminen. Ammattikunnan arvo-osaamista ja ammatin arvopohjaa kuvaavat työn eettiset ohjeet. Diakoniatyön eettiseen harkintaan kuuluvat eri ratkaisuvaihtoehtojen läpikäyminen ja vastuun kantaminen tehtyjen ratkaisuiden vaikutuksista. Diakoniatyöntekijällä on henkilökohtainen vastuu tekemistään eettisistä valinnoista, joita hän on tehnyt ammatinharjoittamisen yhteydessä. (Kirkkohallitus 2007.)

Varsinaisia ydinosaamisalueita ovat 1) hengellisen työn osaaminen, 2) diakonisen asiakastyön osaaminen, 3) kirkon organisaation tunteminen ja yhteistyötaidot ja 4) yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Hengellisen työn osaaminen pitää sisällään esimerkiksi kristilliseen ihmiskäsitykseen ja lähimmäisen rakkauteen perustuvan ihmisarvon kunnioittamisen, yksilöiden itsemääräämisoikeuden puolustamisen, kristillisen uskon keskeisen sisällön ja teologian perusteiden tuntemisen ja tulkinnan muuttuvissa tilanteissa. (Kirkkohallitus 2007.)

Diakonisen asiakastyön osaamiseen kuuluu esimerkiksi se, että työntekijä tuntee ja sitoutuu diakoniatyön eettisiin normeihin ja ammattikäytäntöihin, tunnistaa eri yksilöiden, ryhmien ja ihmisten elämäntilanteet ja voimavarat sekä toimii heidän elämänolosuhteittensa parantamiseksi ja ylläpitää sekä kehittää ammattitaitoaan jatkuvasti. Kirkon organisaation tuntemiseen ja yhteistyötaitoihin kuuluvat esimerkiksi kirkon perustehtävän ja tavoitteiden sekä organisaation jäsentäminen ja diakoniatyön toiminnan sekä talouden suunnittelun ja arvioinnin osaaminen. (Kirkkohallitus 2007.)

Diakoniatyöntekijöiden yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen pitää sisällään työn suunnittelemisen ja kehittämisen kansallisten ja kansainvälisten toimintaympäristöjen muutosten perusteella sekä kirkollisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen ihmisten elinolosuhteiden ja hyvinvoinnin parantamiseksi. Lisäksi se pitää sisällään moniammatillisen yhteistyön, monikulttuurisen toimintaympäristön tunnistamisen ja siinä toimimisen sekä diakoniatyön arvojen, yhteisöllisyyden, osallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon, puolustamisen yhteiskunnan eri foorumeilla. (Kirkkohallitus 2007.)

### 2.3 Ohjaus ja neuvonta sosiaalialan asiakastyössä

Sosiaalialan asiakastyössä työskennellään usein sellaisten yksilöiden ja ryhmien parissa, joiden elämässä omat tavoitteet, päämäärät ja voimavarat ovat vähäisiä. Työntekijän tehtäväksi jää kasvattaa asiakkaan omia voimavaroja, jotta tämä voi saada voimia ja valtaa ohjatakseen omaa elämäänsä. Tätä yksilöiden, ryhmien tai yhteisöjen kykyä kontrolloida olosuhteitaan, käyttää valtaa ja saavuttaa päämääriään kutsutaan nimellä voimaantuminen. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 132–133, 143.) Voimaantuminen voidaan käsittää myös toimintavoiman kasvattamiseksi. Tarkoituksena on ihmisen omien voimavarojen vahvistaminen tilanteen ratkaisemiseksi. Asiakkaan omat voimavarat tulisi nähdä ongelmien ja vaikeuksien vastapainona. (Raunio 2009, 64, 103.)

Aktivoiminen ei ole viime aikojen keksintö sosiaalityön työmuotona, vaan se on kuulunut keskeisimpiin keinoihin alusta lähtien ammatillisessa sosiaalityössä. Se on auttamisen ohella työmuoto, joka sisältää jännitteitä ja ristiriitoja. Aktivoiminen on toimenpiteiden kokonaisuus, jonka tavoitteena on edistää asiakkaan normaalia toimeentuloa ja osallisuutta yhteiskunnassa. Aktivoinnilla pyritään lähinnä muuttamaan työelämästä syrjäytyneiden ihmisten elämäntilanteita. Virallisessa yhteiskuntapoliittisessa sanastossa aktivoiminen on erityisesti työstä syrjäytymisen katkaisemista ja sen estämistä. (Raunio 2009, 74.)

Asiakkaan vetäminen tarvitsemansa avun piiriin on sosiaalityölle sitä monimutkaisempi tehtävä, mitä laajempaa apua asiakas tarvitsee. Tällöin tarvitaan auttamista, jossa sosiaalityöntekijä selvittää yhteiskunnan palvelujärjestelmää asiakkaan tarpeista käsin. Sosiaalityöntekijällä pitää olla ymmärtämisen ja myötäelämisen kykyä, taitoa kohdata asiakkaan todellisuus. Asiakkaalle asiakassuhde voi olla vaikeassa kriisitilanteessa jopa elämää kannatteleva voima. Yleensä ohjauksen ja neuvonnan tarkoituksena on asiakkaan omatoimisuuden edistäminen. Asiakas ei välttämättä ole tietoinen mihin eri etuuksiin ja palveluihin hän on elämäntilanteensa johdosta oikeutettu. (Juhila 2006, 176–179.)

Palveluohjaus on menetelmä, jonka tarkoituksena on asiakkaan yksilöllisten palvelutarpeiden määrittely ja niiden kanssa yhteensopivien palveluiden ja tuki-

en löytäminen. Palveluohjauksessa valitaan asiakkaalle työntekijä, joka kantaa vastuun asiakastyöstä yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluohjauksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja tukemalla hänen toimintakykyään. (Raunio 2009, 175–176.) Oman kokemuksemme mukaan joidenkin diakonia-työntekijöiden asiakastyössä voidaan puhua palveluohjauksesta, mutta yleisimmin diakoniatyöntekijät neuvovat ja ohjaavat asiakkaitaan eri palveluiden pariin.

Ohjaus ja neuvonta kuuluvat tärkeänä osana sosiaalialan asiakastyöhön. Lain-säädäntö velvoittaa työntekijöitä neuvomaan ja ohjaamaan asiakkaita etuuksiin ja palveluihin liittyvissä kysymyksissä. (Mäkinen ym. 2009, 123, 143.) Tyypillinen neuvonnan ja ohjauksen tarpeessa oleva asiakas ei välttämättä ole tietoinen, mihin eri etuuksiin ja palveluihin hän on oikeutettu. Asiakas ei välttämättä osaa tehdä tilanteessaan parhaita valintoja (Juhila 2006, 178; Raunio 2009, 174). Sosiaalisen ohjauksen tulee painottua huolenpitoon ja ennalta ehkäisevään neuvontaan ja ohjaukseen tukemalla asiakkaita suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti sekä edistää arjessa selviämistä tekemällä taloustilanteisiin liittyviä suunnitelmia (Mäkinen ym. 2009, 124).

Sosiaalialalla voidaan puhua neuvonnasta, kun ollaan tilanteessa, jossa asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvä kysymys kaipaa vastausta. Kysymys voi liittyä etuuteen ja sen myöntöedellytyksiin. Mikäli työntekijä pystyy välittömästi vastaamaan asiakkaan kysymyksiin, voidaan puhua suorasta neuvonnasta. Välillisestä neuvonnasta taas on kyse silloin, kun työntekijällä ei ole valmiita vastauksia, vaan hän ottaa selvää eri vaihtoehtoista ja vastaa kysymyksiin myöhemmin. Ohjauksessa sen sijaan ohjaustyötä tekevä palvelee ohjattavaa tarjoten tälle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Ohjauksessa ohjattava on itse osallisena ongelmiansa määrittelyssä. Neuvonnassa puolestaan asiakkaan rooli on passiivisempi. (Mäkinen ym. 2009, 124–125.)

## 2.4 Köyhyys ja huono-osaisuus diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaiden parissa tehtävän työn taustana

Talous- ja hyvinvointipolitiikan tavoitteina on hyvinvoinnin edistäminen ja sen tasainen ja oikeudenmukainen jakaminen (Koistinen 1999, 113). Kuitenkin suomalaisessa yhteiskunnassa ihmisten eriarvoisuus ja luokkaerot ovat kasvaneet. Kansa on jakautunut ihmisryhmiin, jotka ovat eriarvoisia. Sosiaaliturva ei kykene takaamaan kansalaisille riittävää toimeentuloa ja terveydenhuoltoa esimerkiksi sairauden ja työttömyyden aikana. Laman myötä yhä useammat ihmiset ovat velkaantuneet. Pitkään jatkuneen työttömyyden myötä tulotaso laskee ihmisten pudotessa ansiosidonnaiselta työttömyyspäivärahalta työmarkkinatuella. Nousukautena otetuista luotoista selviytyminen saattaa olla ylivoimaista. (Lappalainen 1997, 193–194.) Pienituloisten ihmisten on vaikeaa pysyä yhteiskunnan kehityksessä mukana. Julkisten palvelujen kaventuminen aiheuttaa heille vaikeuksia saada tarvitsemaansa tukea tai hoitoa.

Työttömyys on yhä selvemmin yhteydessä huono-osaisuuteen (Koistinen 1999, 191). Merkittäviä syrjäytymistä vahvistavia tekijöitä ovat palkkatyön ja perheen ulkopuolelle ajautuminen (Juhila 2006, 51). Työttömyys koetaan usein leimavaksi ja yhteiskunnasta syrjäyttäväksi. Yhdenkin perheenjäsenen työttömyys koskettaa koko perhettä, monet sosiaaliset oikeudet ovat sidoksissa työhön ja työttömillä on hyvin rajalliset mahdollisuudet neuvotella sosiaalisista oikeuksistaan. (Koistinen 1999, 243–245.) Usein juuri työttömyys on syynä ihmisten köyhyyteen ja erityisesti työttömyyden pitkittyessä he ajautuvat herkästi sosiaalisten verkostojen ja yhteiskunnan ulkopuolelle.

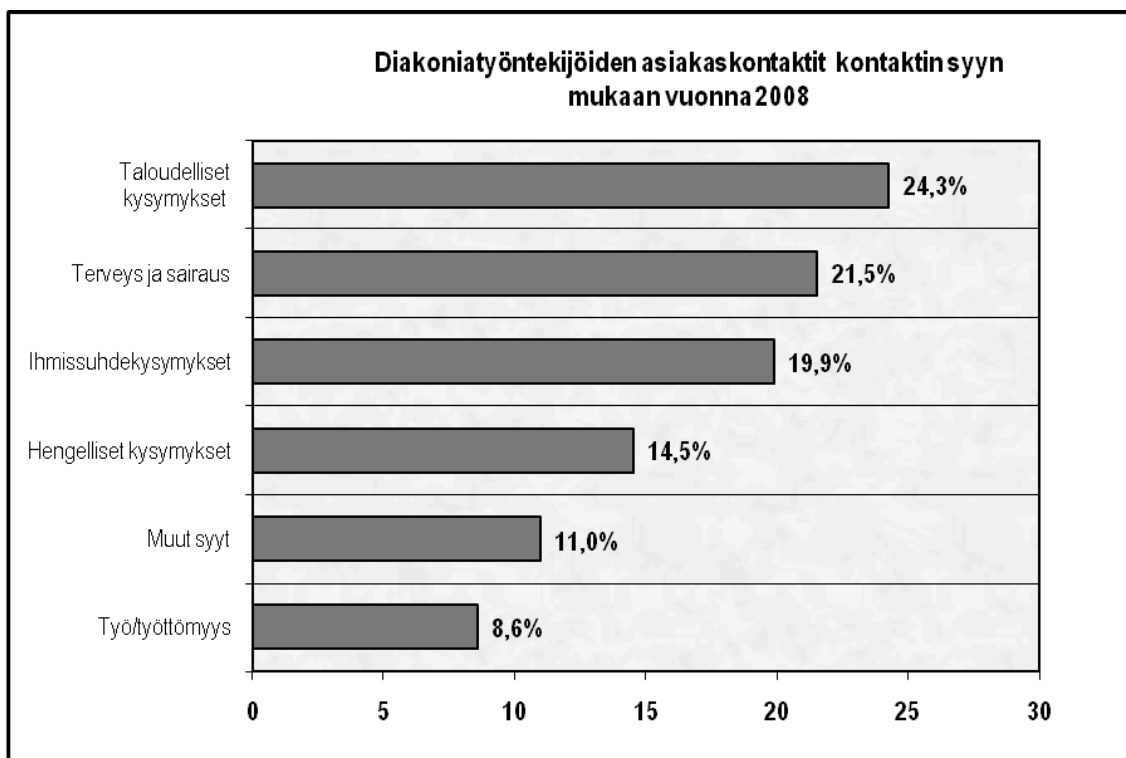
Syrjäytyminen on vastakohta sosiaalisen osallisuuden toteutumiselle (Juhila 2006, 53). Köyhyys on myös mahdollisuuksien köyhyyttä, jolloin köyhyyden pohjana on mahdollisuuksien puute. Mahdollisuuksien köyhyys on harvoin tahdonvaltainen asia ja tällaisesta köyhyydestä pois pääsemiseksi tarvitaan paljon henkisiä voimavaroja. (Vaarnanen 2001, 98.) Työttömyys vaikuttaa ihmiseen kokonaisluonteisesti, esimerkiksi epäonnistuneet työnhakuyritykset heikentävät ihmisen itsetuntoa, johtavat stressiin ja heikkenevään terveyteen (Koistinen 1999, 188).

Sosiaalityön asiakkaan tarpeiden torjunta tai ohjaaminen muualle on perusteltavissa sillä, että ihmisten on opittava auttamaan itse itseään, toisin sanoen heitä on kannustettava ja aktivoitava. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että ihmiset jätetään huolehtimaan itse itsestään tai hakemaan apua sieltä, missä sitä on parhaiten saatavilla. Poiskäännyttäminen voi olla esimerkiksi työhallinnolle hyvä keino päästä eroon vaikeasta ja polttavasta ongelmasta, vaikeimmin työllistettävistä. (Hänninen, Karjalainen & Lehtelä 2007, 9, 17.)

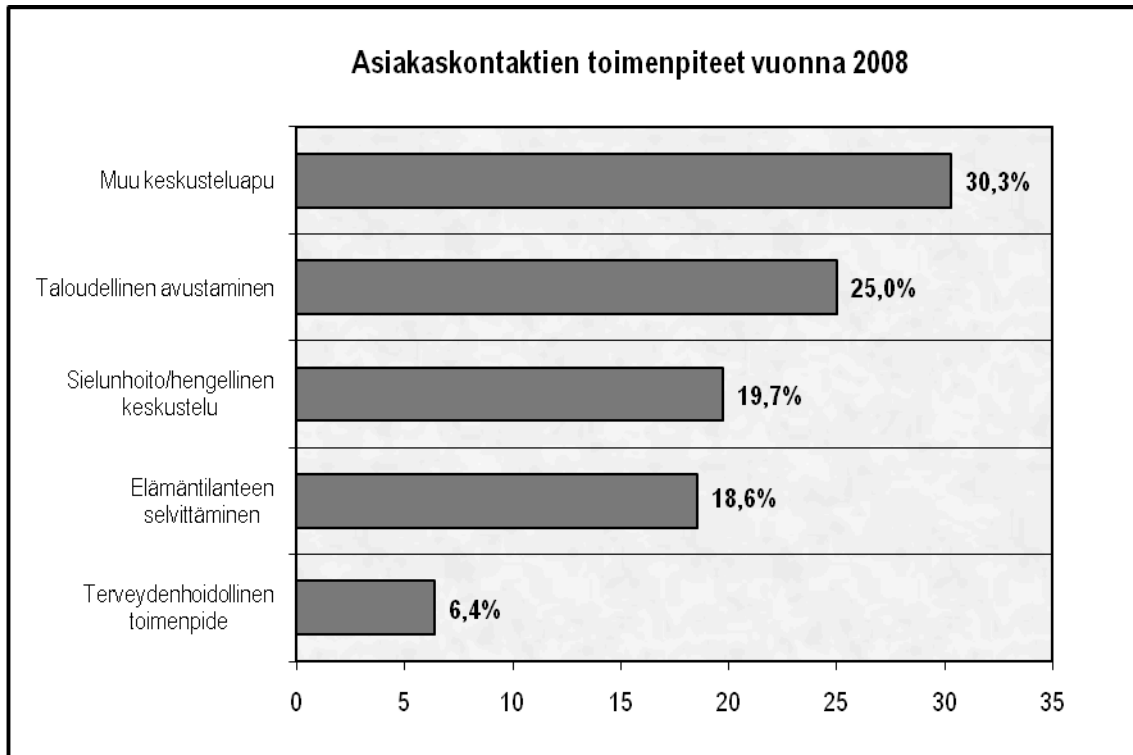
Asiakaslähtöinen työ on syvästi eettistä, koska siihen sisältyy vastuu toisesta ihmisestä. Työn lähtökohtana on ihmisarvo, yhdenvertaisuus, rehellisyys sekä avun jatkuvuuden turvaaminen. Työntekijän pitää olla selvillä arvoistaan ja asenteistaan sekä ymmärrettävä oman toimintansa taustaa. (Immonen & Kiikkala 2007, 80.) Ihmisten työllistymisen nähdään ratkaisevan syrjäytymisen moninaisia ongelmia. Työllistyminen nähdään keskeisenä keinona liittää vähätuloisia työttömiä takaisin yhteiskuntaan. (Juhila 2006, 57–58.)

Diakoniatyön vastaanotto toiminta on lamavuosina muuttunut. Diakoniatyön tehtäväksi on yhä selvemmin noussut tarve seurata yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia ja arvioida niiden vaikutusta ihmisten hyvinvointiin. 1990-luvun murroksen syvyys ja vaikuttavuus paljastuu täysin vasta vuosikymmeniä jälkeenpäin. Nyt pyritään syventymään myös ihmisen taloudellisiin ongelmiin, siitä johdettuihin muihin ongelmiin ja löytämään niihin kestävämpiä ratkaisuja. Lama ja valtiontalouden heikentyminen ovat lisänneet säästöjä yhteiskunnan palveluissa. Eniten näistä heikennyksistä ovat kärsineet työttömät, eläkeläiset ja lapsiperheet. (Lappalainen 1997, 190–192.) Suurimmalla osalla diakoniatyön asiakkaista, diakoniatyöntekijän vastaanotolle hakeutumisen syyt liittyvät taloudellisiin kysymyksiin ja usein juuri taloudellisen avun hakemiseen (kuviot 2 ja 3).





KUVIO 2. Diakoniatyöntekijöiden asiakaskontaktien syyt 2008 (Kirkkohallitus i.a.)



KUVIO 3. Diakoniatyöntekijöiden asiakaskontaktien toimenpiteet 2008 (Kirkkohallitus i.a.)

Diakoniatyön taloudellisen avustamisen tehtäväkentästä suurin osa ovat asiakkaiden taloudellisten ongelmien syiden selvittäminen sekä kysymykset, jotka liittyvät sosiaaliturvan hakemiseen ja saamiseen. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun asiakkaiden pääasiallinen tulo on työttömyysturva. Tämän ensisijaisen perusturvan lisäksi moni saa toimeentulotukea. Viimesijaiseen sosiaaliturvaan kuuluu myös Kelan maksama yleinen asumistuki. Asumistukea maksetaan myös eläkkeensaajien asumistukena sekä opintotuen asumislisänä. Nämä etuudet eivät kuitenkaan riitä poistamaan taloudellista hätää. Useissa diakoniatyön asiakastapauksissa, joissa on kyse taloudellisesta avusta, julkinen perusturvajärjestelmä ei ole kyennyt vastaamaan asiakkaan elämäntilanteesta nouseviin tarpeisiin. (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 56, 58, 67.)

Diakoniatyö nähdään viimeisenä luukkuna, josta ihmiset hakevat apua taloudelliseen hätäänsä. Diakoniatyöntekijät ovat hyvinvointijärjestelmän kannattelijoita, kun he ohjaavat ja neuvovat asiakkaitaan taloudellisessa tilanteessa sekä tukevat tasapainoista elämäntilannetta ja kokonaisvaltaista elämänhallintaa. Taloudelliseen apuun sisältyy aineellinen, henkinen ja hengellinen auttaminen. Erityisen merkittävää diakoniatyön taloudellinen apu on siinä tapauksessa, kun se on verkostoitunut julkisen ja kolmannen sektorin sosiaalisten- ja taloudellisten tukimuotojen kanssa. (Juntunen ym. 2006, 176.)

### 3 DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN VALMIUKSIEN KARTOITTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden valmiudet ohjata asiakkaitaan Kelan, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston palveluihin sekä millainen vaikutus yhteistyöllä on niihin. Tutkimuksella kartoitettiin, miten diakoniatyöntekijät arvioivat omaa osaamistaan ja osaamisvajeitaan Kelan, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston palveluista. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, mikä tukee heidän valmiuksiaan, esimerkiksi mitä tietoa he haluavat lisää ja missä muodossa.

#### 3.1 Aikaisempia tutkimuksia

Diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä taloudellisesta avusta on selvitetty suomalaisissa tutkimuksissa vain vähän. Eniten tutkimuksia on tehty diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avun hakijoiden elämäntilanteesta. Tutkimuksissa on selvitetty syitä avun hakemiseen sekä avun merkitystä hakijalle. (Juntunen ym. 2006, 56.) Lähinnä omaa tutkimusaihettamme oli Gothónin ja Jantusen (2010) tutkimus, jossa tutkimuskysymyksenä oli, mitä kokemuksia ja ajatuksia diakoniatyöntekijöillä on omasta roolistaan asiakkaiden taloudellisissa ja sosiaalisissa kysymyksissä.

Lisäksi Gothónin ja Jantusen (2010) tutkimuksella selvitettiin, millaisia kokemuksia diakoniatyöntekijöillä oli erilaisten osaamisten hyödyntämisestä työyhteisössään ja mitä kokemuksia tai ajatuksia heillä oli omasta asiantuntijuudestaan sekä sen hyödyntämisestä omassa työssään. Tutkimuksessa diakoniatyöntekijät korostivat erityisesti erilaisten sosiaalipalvelujen ja niiden toimintaperiaatteiden tuntemuksen merkitystä työssään. Tutkimuksen mukaan Diakoniatyöntekijät kokivat, että osaaminen sekä toiminta asiantuntevana linkkinä sosiaalitoimistoon ja Kelaan on diakoniatyöntekijöiden erikoisosaamista. Lisäksi yhteistyövalmiuksia pidettiin tutkimuksen mukaan yhteisöllisen ja aktivoivan työotteen käyttämisenä diakoniatyössä.

Kinnusen (2009) toimittamassa tutkimuksessa oli tutkittu sairauteen liittyvää huono-osaisuutta diakoniatyössä. Tutkimuksen mukaan diakonian asiakkaan taloudellisia ongelmia pahentavat sairaudesta aiheutuvat kulut. Monimutkaisen etuusjärjestelmän vuoksi asiakas ei osannut hakea kaikkia mahdollisia Kelan etuuksia. Lisäksi asiakkaat eivät saaneet tarpeeksi ohjausta ja käytännön apua osatakseen hakea itselleen palveluja. Tärkeimmät terveyteen liittyvän avun muodot diakoniatyössä olivat henkinen ja sosiaalinen tuki sekä asiakkaan op- paana olemista: palveluohjausta, neuvontaa sekä asiakkaan kannustamista ja rohkaisua. Tutkimus oli jatkoa Juntusen, Grönlundin ja Hiilamon vuonna 2006 ilmestyneelle tutkimukselle.

Lahti (2009) tutki ongelmia Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä ja taloudellisessa avustamisessa. Tutkimus vastasi kysymykseen ”mitä auttamisen kertaluonteisuus tarkoittaa avustamista ohjaavana kriteerinä asiakkaan sekä työntekijän näkökulmasta”. Tutkimuksen mukaan taloudellinen avustus säästi asiakkaan voimavaroja, poisti häpeää ja oli velkakierteen estäjänä. Suomisen (2008) tutkimus puolestaan selvitti sosiaali- ja diakoniatyön suhdetta Turun alueella. Tutkimuksessa oli esillä sosiaalityöntekijöiden käsityksiä diakoniatyöstä ja heidän asenteistaan diakoniatyötä kohtaan. Tutkimus toi esiin kasvavan yhteistyötarpeen sosiaalitoimen ja diakoniatyön välillä. Tutkimuksen mukaan Turun sosiaalitoimi lähetti asiakkaitaan diakoniatyön vastaanotolle. Lisäksi sosiaalityöntekijät ohjasivat asiakkaita diakoniatyöntekijöiden luokse yrittäen yhdessä heidän kanssaan ratkoa vaikeita talousongelmia.

Rissanen (2008) tutki Launeen seurakunnan diakoniatyön ja Launeen sosiaaliaseman välistä yhteistyötä. Työssä selvitettiin kvalitatiivisena kyselylomaketutkimuksena, oliko yhteistyötä näiden kahden välillä olemassa, minkälaista tämä yhteistyö oli sekä, mitä kokemuksia siitä oli saatu. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, oliko yhteistyön tarvetta olemassa ja missä asioissa. Tutkimuksesta kävi ilmi, että yhteistyötä oli ollut, mutta yhteistyö ei ollut erityisen suunnitelmallista tai aktiivista. Suurin osa yhteistyöstä oli keskittynyt yksittäisiin työtehtäviin ja tapahtumiin. Yhteistyö oli koettu pääasiassa hyvänä ja siihen oli tarvetta useiden työtehtävien alueilla. Tuloksissa todettiin, että moniammatillinen yhteistyö oli haasteellista. Yhteistyötä suunniteltaessa tuli olla tilaa keskustelulle työn ta-

voitteista, käytännöistä ja työntekijöiden rooleista. Tärkeää yhteistyölle oli yhteistyöhön osallistuvien ammatillinen arvostaminen. Parhaimmillaan yhteistyö auttoi asiakasta entistä kokonaisvaltaisemmin.

Juntusen, Grönlundin ja Hiilamon (2006) tutkimuksessa tutkittiin diakoniatyötä julkisen sosiaalityön rinnalla. Myös tässä tutkimuksessa todettiin, että sosiaalityöstä on ohjattu asiakkaita diakoniatyön vastaanotolle. Esimerkiksi eräs tutkimukseen osallistunut henkilö kertoi saaneensa kirjeen, jossa kehoitettiin ottamaan yhteyttä diakoniatyöntekijään. Myös muiden alojen työntekijät, esimerkiksi vuokranantajat ja velkaneuvojat, olivat kertoneet mahdollisuudesta hakea apua diakoniatyöstä. Tutkimuksessa tuli esiin myös diakoniatyöntekijöiden kokemus siitä, että ennaltaehkäisevää toimeentulotukea käytettiin liian vähän.

Rantakarin (2005) laadullinen tutkimus selvitti, mitä asiakaslähtöisyys on sosiaalityössä sekä mitkä asiat edistävät ja mitkä estävät sen toteutumista. Haastattelututkimuksen tuloksissa olennaista oli, että luottamus oli asiakaspalvelun elinehto. Asiakkaille tuntui olevan tutkimuksen mukaan tärkeintä vuorovaikutuksen syntyminen. Asiakaslähtöisyyden sijasta luottamus tai luottamuksen rakentaminen arvioitiin tärkeäksi. Tutkimuksessa ilmeni myös pelisääntökeskustelun tarvetta koko yhteistyöverkostossa.

Purhosen (2005) tutkimusaiheena oli diakoniatyön ammatti-identiteetti. Laadullisen tutkimuksen mukaan ammatti-identiteetti kehittyi ammatissaoloajan karttuessa. Lisäksi koulutuksella todettiin olevan tutkimuksen mukaan suuri merkitys ammatti-identiteettiin. Tutkimuksen esioletus diakoniatyöntekijän heikosta ammatti-identiteetistä ei saanut vahvistusta. Tutkimuksen aineisto oli koottu pro gradu -tutkimuksista, lisensoititöistä, väitöskirjoista sekä kirkon omista julkaisuista. Lisäksi tutkimuksen aineistona käytettiin haastatteluita.

Nurmi (2004) tutki koko kirkon virkarakenteen uudistusta ja sen vaikutuksia diakoniatyöntekijän toimenkuvaan. Tutkimusaineistona oli diakoniatyöntekijöiden omia näkemyksiä työstään ja diakoniatyön haasteista tänään sekä tulevaisuudessa. Tutkimus oli tehty Kuopion hiippakunnassa. Tutkimuksen mukaan avustasiakkaat olivat huonossa sosiaalisessa asemassa ja heidän avuntarpees-

saan korostui selvästi taloudellisen avustamisen tarve. Haastatteluissa kävi ilmi tarve lisäkouluttautumiseen sekä yhteistyön lisäämiseen muiden avustustahojen kanssa. Tutkimuksessa todettiin sosiaalitoimen riittämättömyys, mikä vastaavasti kasvatti diakoniatyön avustamistarvetta.

Metterin (2004) tekemä tutkimus kartoitti tilanteita, jossa asiakas on joutunut oman kokemuksensa mukaan hyvinvointiyhteiskunnan huolenpidon ulkopuolelle. Tutkimuksen mukaan hyvinvointivaltio ei huolehdi riittävästi asiakkaistaan. Nordmanin (2003) tutkimuksen kohteena puolestaan olivat diakoniatyön eettiset ohjeet sekä niiden merkitys käytännön diakoniatyössä. Tutkimuksen mukaan juuri eettiset ohjeet olivat diakoniatyössä merkittävä tekijä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että eettisyys oli asiakkaiden tasavertaista kohtelemista, rehellisyyttä sekä oikeudenmukaisuutta. Eettisiin ongelmiin jouduttiin diakoniatyössä herkästi, koska työntekijän valinnat ja päätökset vaikuttivat suoraan yksittäisen ihmisen elämään. Kettunen (2001) sen sijaan käsitteli tutkimuksessaan taloudellisen avustamisen ongelmaa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miksi ihmiset olivat hakeneet apua diakoniatyöntekijältä sekä ”ovatko ihmiset tulleet autetuiksi ja millaista tämä autetuksi tuleminen on ollut” Kettusen tutkimuksen mukaan monet diakoniatyöntekijät kokivat olevansa sosiaalityön jatkeena.

livari ja Karjalainen (1999) pohtivat tutkimuksessaan perusturvan korjaamiseen liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksen mukaan diakoniatyössä suhtauduttiin kriittisesti siihen, että asiakkaiden perusturvasta huolehtiminen kaatui yhä enenevässä määrin kirkon vastuulle. Lisäksi tutkimuksessa puhuttiin epämääräisestä yhteistyöstä diakoniatyön ja sosiaalitoimen välillä. Tällä tarkoitettiin sitä, että yhteistyö heidän välillään ei ollut suunnitelmallista, eikä työntekijöiden välillä ollut riittävää yhteistyötä. Toisaalta diakoniatyöntekijät halusivat rajata tekemänsä työn ulkopuolelle seurakunnan taloudellisen auttamisen siksi, että he kokivat olevansa hengellisen työn tekijöitä. Diakoniatyöntekijöiden keskuudessa ei ollut selvää kuvaa siitä, mitä heidän työssään taloudellinen avustaminen tarkoittaa.

### 3.2 Tutkimusmenetelmä

Olemme toteuttaneet tutkimuksen kvalitatiivisena, koska tutkimme diakoniatyöntekijöiden omia kokemuksia valmiuksistaan ohjata asiakkaitaan yhteistyötahojensa palveluihin sekä heidän arviotaan yhteistyön vaikutuksista diakoniatyöntekijöiden omiin valmiuksiin. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen, vaan aineiston monipuolinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kootaan todellisissa tilanteissa, joten tiedon keruu on kokonaisvaltaista. Tutkimuksen luonteeseen kuuluu tutkijan omat havainnot ja tutkittavien kanssa vuorovaikutustilanteissa saatu tieto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 155.) Laadullisessa tutkimuksessa voidaan keskittyä pieneen määrään tapauksia ja pyrkiä analysoimaan ne mahdollisimman perusteellisesti (Eskola & Suoranta 1999, 18).

Aineiston hankinta tapahtui diakoniatyöntekijöiden teemahaastattelujen (liite 1) avulla. Teemahaastattelussa haastateltavien diakoniatyöntekijöiden omat näkökannat pääsivät esille (Hirsjärvi ym. 2003, 155). Puolistrukturoidulle menetelmälle on tyypillistä, että jokin näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47). Haastattelun teema-alueet suunnittelimme ja päätimme ennen varsinaisia haastatteluja. Päätimme ottaa haastatteluun vain yhden pääkysymyksen, jonka pohjalta keskustelu käytäisiin. Ennen teeman päättämistä pohdimme vaihtoehtoisia kysymyksiä muun muassa diakoniatyöntekijöiden osaamisvajeita tai heidän koulutustarpeitaan. Molemmat näkökulmat viittasivat mielestämme negatiiviseen sävyyn heidän osaamisestaan ja sen tähden lopullisen kysymyksen muotoilimme muotoon, mikä on osaamisesi.

Koska teemahaastattelusta puuttuu kysymysten tarkka asettelu, haastattelijan tehtävänä oli varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teemat käydään haastateltavien kanssa läpi, mutta niiden laajuus ja järjestys voivat vaihdella eri haastateltavien välillä. Teemat muodostivat konkreettisen kehyksen, jonka avulla haastatteluaineistoa voitiin lähestyä jäsentyneemmin. (Eskola & Suoranta 1999, 87–89.) Mietimme etukäteen teemaan liittyviä apukysymyksiä, joilla johdatimme keskustelua takaisin teemaan tai tarkensimme joitain osaamisen alueita.

Apukysymysten avulla jokaisessa haastattelussa oli mahdollista saada vastauksia samoista näkökulmista teemaan.

Aineisto kerättiin Porissa diakoniatyöntekijöiden ryhmähaastatteluilla. Porin kaupungin seurakunnat muodostavat seurakuntayhtymän, jonka seurakunnilla on yhteinen talous. Toiminnallisesti kaikki seurakunnat ovat itsenäisiä ja niiden lisäksi seurakuntayhtymällä on toiminnallisena yksikkönä yhtymän Yhteinen seurakuntatyö. Porin asukasmäärä oli vuoden 2010 vaihtuessa 82 786 (Satakunnan kansa 2010). Vuoden 2010 alusta Noormarkun seurakunta liitettiin osaksi Porin seurakuntayhtymään, koska haastattelut toteutettiin syksyllä 2009, se ei ollut niissä mukana. Haastattelut toteutettiin viidessä noin kolmen henkilön ryhmässä. Haastateltavat toimivat diakoniatyöntekijän virassa Porin eri seurakunnissa. Ryhmät jaettiin Porin seurakuntien mukaan Yhteisen seurakuntatyön, Keski-Porin, Porin Teljän ja Länsi-Porin seurakuntien ryhmiin. Lisäksi Reposaa-ren, Pihlavan ja Ahlaisten seurakunnat muodostivat yhden ryhmän. Haastattelut toteutuivat suunnitelman mukaisina.

Haasteita ryhmähaastatteluiden toteutukselle aiheutti se, että kaikki kutsutut eivät päässeet tai halunneet osallistua haastatteluihin, lisäksi yksi haastateltava ei tullut ajoissa haastattelutilaisuuteen. Haastattelujen tallentaminen osoittautui ongelmalliseksi, koska yhdelle nauhalle ei mahtunut koko haastattelua. Haastattelutilanteessa oli mukana kaksi haastattelijaa, toinen heistä käytti nauhuria ja toinen teki merkintöjä paperille haastattelun kulusta. Käyttämämme mikrofoni riitti tallentamaan kaikkien ryhmässä olevien äänen ja nauhoitusten purkaminen oli haastavaa ainoastaan muutamassa teeman ulkopuolisessa päällekkäisessä keskustelussa.

### 3.3 Haastatteluiden toteuttaminen

Haastateltavista miehiä oli kolme ja naisia 13. Pohjakoulutukseltaan kuusi haastateltavaa oli diakoneja ja kymmenen diakonissoja. Haastateltavilla oli keskimäärin 14,7 vuotta työkokemusta diakoniatyöstä (taulukko 1) ja he olivat valmistuneet vuosien 1979–2005 välillä. Ryhmähaastatteluja toteutimme yhteensä



viisi ja niissä oli läsnä 1–5 henkilöä. Haastateltavat diakoniatyöntekijät numeroimme käyttäen merkintää HA1–16.

TAULUKKO 1. Haastateltujen diakoniatyöntekijöiden työkokemus diakoniatyöstä

<b>Työvuodet</b>	<b>Työntekijöiden lukumäärä</b>
1–5 vuotta	4
6–10 vuotta	3
11–15 vuotta	2
16–20 vuotta	3
21–25 vuotta	1
25–30 vuotta	2
31–35 vuotta	1

Tutkimuksen aluksi otimme yhteyttä diakoniatyöntekijöihin puhelimitse. Haastattelua sopiessamme kerroimme opiskelevamme diakoneiksi. Lisäksi kerroimme tutkimuksen aiheesta ja haastateltavat saivat esittää lisäkysymyksiä. Lähes kaikki suostuivat haastattelupyyntöön. Lähetimme vahvistuksen sovitusta haastatteluaikankohdasta ja -paikasta sähköpostitse. Sähköpostiviestissä kertosimme vielä haastattelun teeman ja siihen mahdollisesti käytettävän ajan.

Haastattelun aluksi kerroimme, ettei esittämiimme kysymyksiin ole olemassa oikeita vastauksia, vaan olemme ensisijaisesti kiinnostuneita jokaisen henkilökohtaisesta kokemuksesta. Haastateltaville korostettiin, että haastattelut ovat luottamuksellisia ja että haastattelijaa koskee vaitiolovelvollisuus. Lisäksi haastateltaville kerrottiin, että haastattelussa käytetyt nauhat ja muu materiaali, mistä haastateltava voidaan tunnistaa, tuhotaan tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Tällä pyrimme mahdollisimman luontevaan ilmapiiriin haastattelujen aikana.

Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin ja ne tallennettiin nauhurilla. Useat haastateltavat häkeltyivät nähdessään nauhurit ja pelkäsimme tämän vaikuttavan haastateltavien vastauksiin. Haastattelun edetessä haastateltavat tuntuivat unohtavan nauhoituksen. Kaikissa haastatteluissa mielipiteen vaihto sekä omi-

en kokemusten esille tuonti oli luontevaa ja aitoa. Kaikki viisi ryhmähaastattelua toteutimme diakoniatyöntekijöiden omissa työpisteissä, joko työhuoneissa tai ryhmätiloissa. Haastattelujen aikana oli rauhallista eikä häiriötekijöitä esiintynyt. Kirjasimme paperille omia huomioitamme haastattelun kulusta. Virikkeenä myöhemmälle analysoinnille olivat haastattelujen yhteneväisyydet ja eroavaisuudet, esimerkiksi se mitkä asiat virittivät eniten keskustelua ryhmissä.

### 3.4 Haastattelumateriaalin käsittely

Tutkimuksen tieteellisenä lähtökohtana fenomenologia ohjaa kaikkia tutkimuksen vaiheita aina oman ymmärryksen arvioinnista tietojen keruuseen ja lopuksi vielä tulosten analyysijä. Fenomenologisen tutkimuksen keskeinen tutkimuskohde on ihmisen kokemus. Tutkimusaineisto muutetaan aina kirjalliseen muotoon, josta sitä aletaan huolellisesti läpikäyden analysoida. (Virtanen 2006, 152–153, 171.)

Aineistoa käsiteltäessä pyritään ensimmäisenä kokonaisnäkemykseen. Tarkoituksena on kohdata aineisto sellaisena, kuin se on ilman mitään ennakkokäsityksiä. Toisessa vaiheessa aineistosta erotetaan merkitysyksiköt, jotka ilmentävät tutkittavan ilmiön kannalta olennaisen. Kolmantena jokainen merkitystä sisältävä yksikkö käännetään tutkijan tieteenalan yleiselle kielelle. Seuraavaksi muodostetaan yksilökohtainen merkitysverkosto, joka tapahtuu tiivistämällä aineiston samankaltaiset merkitysyksiköt ja sijoittamalla ne sisällöllisesti yhteen. Viidennessä ja viimeisessä vaiheessa siirrytään yksilökohtaisesta merkitysverkostosta yleiseen. Yleinen merkitysverkosto sisältää jokaisen tutkittavan yksilökohtaiset merkitysverkostot. Tästä ilmiön merkityksiä käsitellään yleisellä tasolla. Kuitenkin on tärkeää säilyttää yhteys yksilökohtaisiin merkitysverkostoihin. (Virtanen 2006, 175–180.)

Fenomenologisen tutkimuksen suuntaviivoja noudatellen analysoimme tutkimusmateriaalia käyttäen sisällönanalyysiä, jonka avulla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4). Sisällönanalyysi on menettelytapa, jonka avulla aineisto voi-

daan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. Analyysin avulla järjestetään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105, 110.)

Sisällönanalyysi on prosessina aikaa vievä. Analyysin helpottamiseksi tutkija kehittää itselleen sopivia apuvälineitä. Näitä ovat esimerkiksi matriisit ja listat, joihin tietoa kerätään (Kyngäs & Vanhanen 1999, 10). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluu ensimmäisenä aineiston pelkistäminen, toisena aineiston ryhmittely ja kolmantena aineiston teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2003, 110–111).

Yksityiskohtaisia sääntöjä ei ole olemassa sisällönanalyysin tekemiseksi, mutta prosessin etenemisestä on kuitenkin tiettyjä ohjeita. Induktiivisessa sisällönanalyysissä edetään lähtien aineistosta ja deduktiivisessä sisällönanalyysissä taas jostain aikaisemmasta käsitejärjestelmästä. Ennen kuin analyysi alkaa, tutkijan on päätettävä, analysoiko hän vain sen, mikä on aineistossa selvästi ilmaistu vai analysoiko hän myös piiloviestejä. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5.)

Valitsimme analyysin pohjaksi diakoniatyöntekijöiden oman arvion työtä helpottavista ja vaikeuttavista seikoista ohjattaessa asiakkaita Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluihin. Poimimme haastatteluista suorat koulutustarpeet ja toivomukset työn kehittämiseksi muulla tavoin. Lisäksi etsimme tietoa siitä, miten diakoniatyöntekijöiden koulutus oli jokaisella vastannut käytännön työtä ja miten he arvioivat asiakastyöhön vaikuttavia asioita. Aineistoa käsitellessä oli tavoitteena tehdä materiaalista erilaisia luokitteluja ja saada kokonaiskuva aiheesta. Poistimme aineistosta tunnistettavat tiedot, kuten paikkakunnan ja henkilöiden nimet.

Nauhoitetut haastattelut litteroimme sanatarkasti. Litterointia tehdessämme jätimme huomiotta osan ilmauksista, kuten taukojen pituuden, huokaukset ja muut äännähdykset. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 68 sivua kirjasinkoolla 12 ja rivivälillä 1.5. Etsimme haastattelumateriaalista merkitysyksiköitä käyttäen apuna teemahaastattelun runkoa sekä tutkimuskysymyksiä. Erittelimme ne edelleen samankaltaisuuden mukaan. Poimimme merkitysyksiköt vaihtelivat yk-

sittäisistä sanoista lauseisiin. Merkitysyksiköt olivat haastateltavien käsityksiä, mielipiteitä tai toimintatapoja asiakkaiden ohjaamiseen liittyvästä työstä.

Litteroiduista haastatteluista erottelemamme merkitysyksiköt pelkistettiin. Jokaisen haastateltavan pelkistetyt ilmaukset eroteltiin haastatteluiden aikana käytetyistä puheenvuoroista ja koottiin yhteen. Näin ryhmähaastatteluista saatiin muodostettua 16 erillistä tiivistelmää, jotka olemme merkinneet tunnuksilla HA1–16. Tiivistelmät tarkastettiin ja niistä poistettiin vielä joitain asioita, jotka eivät suoranaisesti vastanneet tutkimusongelmaamme. Jokaisesta tiivistelmästä jäljelle jääneet pelkistetyt ilmaukset yhdisteltiin alaluokiksi samankaltaisuuden perusteella. Jokainen ilmaus kuului johonkin alaluokkaan. Luokittelussa pyrimme tekemään oikeutta aineistolle.

Taulukoimme (liite 2) pelkistetyt ilmaukset teemahaastattelussa käyttämämme apukysymysten mukaan. Tiivistelmistä erottelimme taulukkoon 81 yksikköä, jotka vastasivat suoraan haastattelukysymyksiimme. Taulukkoon yksilöimme kaikkien haastateltavien tiivistelmistä poimitut pelkistetyt ilmaukset, jotka merkitsimme käyttäen rastia. Teimme taulukosta myös toisen version, josta oli eroteltavissa jokainen haastattelu erikseen. Näin pystyimme vertailemaan keskenään jokaisen haastateltavan omia vastauksia suhteessa muiden haastateltavien vastauksiin ja peilaamaan eri haastatteluissa esille nousseita aiheita toisiinsa.

Alaluokkia taulukkoon muodostui yhteensä viisi. Ensimmäisen alaluokan muodostivat työntekijöiden ammatillisen osaamisen rakentumiseen liittyneet ilmaukset ja toisen alaluokan asiakkaan auttamiseen tai muuhun asiakastyöhön liittyneet ilmaukset. Kolmas ja neljäs alaluokka muodostuivat asiakaspalvelua helpottavista tekijöistä sekä asiakaspalvelua vaikeuttavista tekijöistä. Viimeiseen alaluokkaan kokosimme haastatteluiden suorat koulutustarpeet tai ehdotukset. Kategorisointi kokonaisuudessaan on liitteessä kaksi. Luokittelua jatkettiin muodostamalla pääluokat. Kategorisointia tulisi jatkaa siihen saakka, kun se aineistoa kunnioittaen on mahdollista (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5). Päädyimme siihen, että emme pyri yhdistämään kaikkea materiaalia yhden pääluokan alle.

Pääluokkia muodostimme kaksi, jotka olivat ammattiin kouluttautuminen ja työn tekeminen.

Taulukoinnin jälkeen jatkoimme analysointia etsien ne asiat, joista useimmat diakoniatyöntekijät olivat puhuneet haastatteluiden aikana. Jokaisesta alaluokasta, työntekoa hankaloittavia seikkoja lukuun ottamatta, erottui yksi tai useampia kohtia, joissa enemmistö vastaajista oli ollut samaa mieltä. Nostimme nämä asiat keskeisiksi tutkimustuloksiksi, joita muut alaluokkien kohdat täydensivät tai tukivat. Tutkimustulokset esitimme muodostuneiden pääluokkien mukaan. Päätimme raportoida kaikki tulokset yhden pääotsikon alla, koska ammattiin kouluttautuminen -pääluokka piti sisällään huomattavasti vähemmän aineistoa kuin pääluokka nimeltään työn tekeminen.

Alaluokissa työntekoa helpottavat seikat ja työntekoa hankaloittavat seikat olivat asiat oli mahdollista sijoittaa kumpaan alaluokkaan tahansa. Olimme taulukoineet pelkistetyt ilmaukset siinä muodossa, miten ne haastatteluissa oli sanottu. Ne oli mahdollista sijoittaa käänteisinä toiseen alaluokkaan. Esimerkiksi työn tekoa helpottavat seikat -alaluokassa oleva ilmaus ”kun on tietoa itsellä” oli mahdollista laittaa alaluokkaan työntekoa hankaloittavat seikat, muodossa ”kun ei ole tietoa itsellä”. Lisäksi osa näissä alaluokissa olevista kohdista olivat hyvin samankaltaisia muiden alaluokkien ilmausten kanssa.

Esimerkiksi alaluokassa työntekoa hankaloittavat seikat oleva ilmaus ”ei ole resursseja pysyä kaikesta ajan tasalla” löytyy samankaltaisena myös alaluokista ammatillisen osaamisen rakentuminen (”tietoa saatavilla paljon, kaikkea ei pysty omaksumaan”) ja asiakkaan auttaminen ja asiakastyö (”osaamisen pitäisi olla laaja-alaista”). Näistä syistä johtuen tutkimustuloksia esittäessämme päätimme purkaa työntekoa helpottavat seikat ja työntekoa hankaloittavat seikat -alaluokat. Esitimme niiden tulokset Kelaan, sosiaalitoimeen ja työvoimatoimistoon liittyvinä huomioina, sekä muiden alaluokkien tulosten lomassa. Valmiuksien kehittäminen -alaluokasta nousi esille kaksi erityyppistä tulosta: koulutustarve ja yhteistyön kehittäminen. Päätimme esittää nämä tulokset omina lukuina.

Taulukkomuotoisesta kategorisoinnista ei käy ilmi missä suhteessa eri merkityksyksiköistä keskusteltiin haastatteluiden aikana. Olemme taulukoineet jokaisen haastateltavan kohdalla ainoastaan yhdellä merkinnällä hänen kaikki puheenvuoronsa, joissa hän on puhunut esimerkiksi yhteisistä pelisäännöistä eri yhteistyötahojen välillä. Näin saimme erottumaan mitkä olivat yhteisiä aihealueita eri haastateltavien välillä. Litteroituja haastattelumateriaaleja tarkasteltaessa niistä nousi eniten keskustelua herättäneeksi aiheeksi yhteistyö eri yhteistyötahojen välillä sekä diakoniatyöntekijöiden toivomus yhteistyön kehittämisestä. Toinen merkittävä, paljon keskustelua herättänyt, aihe oli haastateltujen työntekijöiden arvio siitä, että he eivät koe tarvitsevansa enempää tietoa. Tietoa on heille riittävän helposti saatavilla ja lisäksi he ovat tottuneet kysymään neuvoa tarvittaessa.

Lopuksi tarkastelimme litteroituja haastatteluja kiinnittäen huomiota siihen, mistä yhteistyötahoista haastatteluissa oli erityisesti puhuttu. Haimme eroja yhteistyötahojen välillä sen perusteella, mistä asioista haastateltavat puhuivat enemmän kuin muista asioista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 7.3.5.). Oletimme haastateltavien puhuvan eniten siitä tahosta, jonka kanssa yhteistyö on tutuinta ja sitä on enemmän kuin siitä, minkä he kokevat vieraaksi ja minkä kanssa yhteistyötä on vähän. Oma toimintamme haastattelijoina vaikutti luonnollisesti puheen määrään, kuten esimerkiksi esittämämme tarkentavat kysymykset. Tarkasteltaessa haastatteluja keskenään tapamme kysyä vaikutti melko samanlaiselta haastattelusta toiseen, joten asetimme painoarvoa enemmän haastateltavien puheelle.

Poimimme tekstistä sanat Kela, työvoimatoimisto ja sosiaalitoimi eri muodoissaan tai näitä kuvanneet termit. Ilmausten lukumäärän tarkastelu antoi hyvän pohjan vertailtaessa diakoniatyöntekijöiden arvioita yhteistyötahoista. Muodostimme kaikkien haastatteluiden pohjalta yhden yhteisen kannan, josta selvisi kaikkien haastateltujen käsitys. Kaikissa haastatteluissa puhuttiin kaikista kolmesta yhteistyötahosta. Yksittäisten työntekijöiden toimenkuvien kohdalla yhteistyön muodot ja määrä eri tahoihin saattoivat vaihdella.

## 4 DIAKONIATYÖNTEKIJÖILLE YHTEISTYÖ MUIDEN VIRANOMAISTEN KANSSA ON TÄRKEÄMPÄÄ KUIN KOULUTUS

### 4.1 Ammatillisen osaamisen rakentuminen

Opiskelijan kasvu ammattiin alkaa hänen valitessaan oman alansa. Asiantuntijaksi kehittyminen on pitkäaikainen prosessi. Koulutus ei yksin tee ammattilaiseksi. Ammattiin kehittyminen on vaiheittainen, usein monien vuosien, jopa vuosikymmenten työkokemuksen tulos. (Mäkinen ym. 2009, 25–26.) Purhosen (2005) mukaan diakoniatyöntekijöiden ammatti-identiteetti kehittyy ajan myötä, lisäksi koulutuksella on suuri merkitys ammatti-identiteetin syntymiseen. Haastattelemistamme diakoniatyöntekijöistä lähes kaikki mainitsivat, että heidän osaamisensa on kehittynyt työn myötä.

Varsinainen ammattiin kouluttautuminen ei antanut haastattelellemme työntekijöille kaikkia valmiuksia työn tekemiseen, vaan osaaminen on karttunut eri asiakastilanteiden myötä. Samanlaisia havaintoja tekivät myös Gothóni ja Jantunen (2010). Heidän tutkimuksessaan diakoniatyöntekijät totesivat, että heidän osaaminen perustuu vahvasti työ- ja elämäkokemukseen. Tutkimuksen mukaansa osaaminen on lisäksi kontekstisidonnaista. Se on asiantuntijuutta, jossa on kyky tunnistaa tilanteet ja huomata ongelmat sekä tehdä päätöksiä asioiden etenemiseksi.

Osa diakoniatyöntekijöistä arvioi nykyisen Diakonia-ammattikorkeakoulun tutkinnon vahvuudeksi erityisesti työharjoittelut, joissa on mahdollisuus tutustua monipuolisesti käytännön työhön. Haastateltavat arvioivat, etteivät olleet saaneet koulutuksesta tarpeeksi tietoa työelämän tarpeisiin. Työharjoittelujakso diakoniatyössä arvioitiin hyväksi tavaksi oppia asiakkaiden ohjaamista eri toimipaikasta toiseen ja tarvitsemiensa palveluiden pariin. Vaikka haastateltavat olivat valmistuneet vuosien 1971–2005 välillä ja toiset muistivat jopa opetelleensa ulkoa sosiaalihuoltolakia, ei koulutuksesta saaduilla ammatillisilla valmiuksilla koettu olevan merkittävästi eroa diakoniatyön työtehtäviin sijoittumisen kannalta. Opiskeluaikana ei hahmottanut koko diakoniatyöntekijän toimenkuvaa, vaan

osa työtehtävistä on tullut yllätyksenä ammatissa olo aikana. Jatko- ja lisäkoulutusmahdollisuudet ovat tärkeitä.

Kyl mää ajattelin sillai, et kyl se aikamoinen yllätys on ollut, kuinka paljon tuota taloudellista ja avustamista ehkä sitä ei miellä opiskelijana, kun opiskelee diakoniksi tai hengelliselle alalle, että kuinka paljon joutuu sit näit yhteiskunnallisii asioita ei jotenkin ehkä enemmän mieltänyt, et ne on niitä, joita on halunnut erikseen opiskella – – (HA8, viittaamme haastateltavien diakoniatyöntekijöiden haastatteluihin käyttäen haastateltavan haastattelutunnusta HA1–16).

#### 4.2 Asiakkaan aktivointi yhteistyön taustalla

Diakoniatyön asiakastyössä on tärkeää tunnistaa asiakkaan omat voimavarat. Asiakkaan voimavarojen pohjalta lähdetään liikkeelle asiakkaan kannustamisessa omien asioidensa hoitamiseen. Mikäli tämä ei onnistu, diakoniatyön asiakastyössä tarvitaan myös asianajaja. Diakoniatyön tavoitteena on edistää asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja vähentää riippuvuutta työntekijöistä. Diakoniatyöntekijän tiedot Kelan, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston palveluista ja etuuksista helpottavat asiakaspalvelua sekä vähentävät työntekijöiden tarvetta ohjata asiakkaita eri virastoihin selvittämään asioitaan.

Tässä yhteydessä asianajolla tarkoitetaan sosiaalialalla ja diakoniatyössä asiakkaan etujen ja oikeuksien ajamista ja puolustamista, ei lakimiehen toimintaa. Työntekijä voi toimia asiakkaansa asianajajana, jolloin on kyse toiminnasta, jossa autetaan asiakkaita saamaan heille kuuluvat palvelut ja etuudet. (Mäkinen ym. 2009, 143.) Työntekijän toimiminen asiakkaan asianajajana on nykypäivän sosiaalityössä tärkeä keino asiakkaan potentiaalisten voimavarojen käyttöönoton mahdollistajana (Raunio 2009, 17). Asiakkaiden asianajajana toimimisesta on hyötyä sekä asiakkaalle itselleen että diakoniatyöntekijälle. Asiakkaan asioiden ajo hyödyttää asiakasta jatkossa siten, että hän mahdollisesti kykenee hoitamaan itsenäisesti asioitaan. Diakoniatyöntekijät totesivat oppivansa asiakkaan asioita hoitaessaan samalla myös itse. Kertyneitä tietoja on mahdollista hyödyntää myöhemmin.



Sosiaalityössä asianajon tarkoituksena on parantaa juuri niiden henkilöiden asemaa, jotka ovat kaikkein huono-osaisimpia ja haavoittuvaisimpia (Juhila 2008, 76). Osa haastatelluista diakoniatyöntekijöistä totesi, että he toimivat jonkin verran asiakkaiden asianajajina tai puhemiehinä. Yleensä asiakkaiden asiat sujuvat mutkattomammin, kun heillä on työntekijä mukana tai kun työntekijä selvittää heidän asiansa puhelimitse esimerkiksi asioitaessa Kelassa. Asiakkaiden asioiden hoitamisessa puhemiehen käyttämistä lisäsivät myös sellaiset syyt, kuten esimerkiksi häpeä käydä sosiaalitoimessa tai pelon tunne siitä, että saa huonoa kohtelua.

Kaikessa sosiaalialan asiakastyössä täytyy asiakkailta vaatia myös tekoja, jotka työntekijän pitää olla asianmukaisesti perustellut. Vaatimustason pitää pysyä kohtuudessa, jotta asiakas ei väsy ponnistelemaan kohti tavoitteitaan. Tukea pitää antaa asiakkaalle silloin, kun ihmisen omat voimavarat eivät riitä. Liika auttaminen tai puolesta tekeminen saattaa passivoida ihmistä, mikäli häntä ei auteta tulevaisuudessa käyttämään omia voimavarojaan. (Mäkinen ym. 2009, 101.) Lähes kaikki diakoniatyöntekijät sanoivat, että asiakkaan aktivointi omien asioidensa ajamisessa on erittäin tärkeää.

Useat haastatelluista arvioivat sen verran tietoa eri virastojen palveluista ja tuis-ta riittävän, että he tietävät, mihin asiakkaan ohjaa ensimmäisenä. Asiakas pysyy tämän jälkeen itse hoitamaan omat asiansa. Aktivoinnilla etsittiin asiakkaalle väylää pois kurjuudesta ja muutoksen toivottiin olevan pysyvää. Esimerkiksi asiakkaiden Internetin käyttöön aktivoinnin vaikeutena nähtiin, että kaikilla ei tänä päivänä ole Internet-yhteyttä ja tulostinta tai viitseliäisyyttä ei ole tarpeeksi etuuskien selvittämiseen. Nuoret arvioitiin hyviksi Internetin käyttäjiksi, vanhat ihmiset puolestaan eivät ole tottuneet käyttämään tietokonetta.

– – asiakastakin tarttis hieman motivoida liikkeelle ja hoitamaan omia asioitaan ja vastuuta omasta itsestään (HA4).

### 4.3 Diakoniatyöntekijöiden yhteistyö Kelan, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston kanssa

Diakoniatyön viranomaisyhteistyö on diakoniatyöntekijöiden yhteistyötä erityisesti niiden viranomaisten kanssa, jotka vastaavat sosiaaliturvasta, mutta myös velkaneuvojien, terveydenhuollon ammattilaisten ja esimerkiksi vuokranantajien kanssa (Juntunen ym. 2006, 82). Haastattelimamme diakoniatyöntekijät tekevät paljon yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa, lähes yhtä paljon Kelan kanssa ja vain vähän työvoimatoimiston kanssa. Diakoniatyöntekijät arvioivat, että asiakkaat pitävät heitä vähemmän viranomaisina, kuin muiden virastojen työntekijöitä. Diakoniatyöntekijöille kokonaisvaltainen ongelmien kertominen on helpompaa kuin muille viranomaisille.

1990-luvun laman seurauksena diakonia on saanut uuden aseman suomalaisessa yhteiskunnassa. Diakonia- ja sosiaalityön yhteistyö on löytänyt uusia muotoja ja kirkon diakoniatyö on sosiaalityön toivottu yhteistyökumppani. Kuitenkin diakoniatyöntekijöiden kokemus oli, että erityisesti vaikeuksissa olevat asiakkaat yhteiskunta sysää heidän vastuulleen. (Kettunen 2001, 11.) Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta kirkon diakoniatyö ei ole suoranaisesti epävirallista sosiaalityötä. Diakoniatyöntekijöiden tekemä taloudellinen avustustyö nähtiin yhteiskunnan antamaa tukea paikkaavana työnä. (Suominen 2008, 58.) Haastattelimamme diakoniatyöntekijät arvioivat, etteivät yhteiskunta ja muut sosiaalialan toimijat arvosta riittävästi heidän tekemäänsä työtä. He kertoivat kaipaavansa yhteiskunnan arvostusta tekemälleen työlle, koska eivät pidä itseään sosiaalitoimen jatkeena.

– – vaikkakaan me emme ainakaan halua minä en ainakaan halua olla niin sosiaalitoimeen jatke millään muotoa enkä halua sellasta viestiä sosiaalitoimelle että me voisimme edes toimia sellaisena koska kyllähän yhteiskunnan rahat on niin paljon suuremmat kun jonkun pienen seurakunnan avustusmäärärahat että meillä ei ole mahdollisuuksiakaan siihen (HA3).

Kaikissa haastatteluissa nousi esille, että eniten yhteistyötä ja kontakteja diakoniatyöntekijöillä oli sosiaalitoimeen. Yhteistyö sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa arvioitiin helpoksi ja tutuksi. Asiakkaan asioita käsiteltäessä diakonia-

työntekijät kertoivat ottavansa helposti yhteyttä puhelimitse suoraan sosiaalityöntekijään. Näin he saivat kysymyksiinsä heti selvyuden. Usein asiakkaat olivat tuttuja molemmille, jolloin asioita oli helppo hoitaa.

Ja kun tietää kuinka hyvää se yhteistyö parhaimmillaan voi olla näitten vanhojen konkareitten kanssa, kun jo tunnetaan, tiedetään, ymmärretään toistemme työalat ja niin pois päin, niin se on ollut monta kertaa tosi hyvää yhteistyötä, niin sitä sit tietysti toivois jatkossakin – – (HA1).

Lisäksi haastattelemamme diakoniatyöntekijät arvioivat, että yhteistyötä helpottaa, jos sosiaalityöntekijä on heille entuudestaan tuttu. Uusien ja usein vaihtuvien sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteistyötä vaikeuttaa se, että ei olla henkilökohtaisesti tuttuja keskenään. Viranomaisyhteistyössä ongelmana arvioitiin olevan sosiaalityöntekijöiden nopea vaihtuvuus. Vaihtuvuus vaikeutti pysyvän tai syvän yhteistyösuhteen syntymistä. Henkilökohtainen tuttuus virkailijaan arvioitiin helpottavaksi tekijäksi yhteistyötä rakennettaessa.

– – mut sitte kun soittaa ja siellä on outo ihminen, niin sitte mä oon törmännyt muutaman kerran tähän, että hän sanoo mulle, että hän ei tiedä, että mä olen se keneksi mä itseni esittelen, hän ei voi antaa mitään tietoa asiakkaan tilanteesta, et sen tähden tää tuttuus – – on kyl tietyl taval tärkeä asia (HA1).

Haastattelemamme diakoniatyöntekijät arvioivat tekevänsä sosiaalitoimen jälkeen eniten yhteistyötä Kelan kanssa. Kela on organisaationa aivan erilainen kuin sosiaalitoimi. Diakoniatyöntekijöiden näkökulmasta sosiaalitoimessa käsitellään pääasiassa vain yhtä etuutta eli toimeentulotukea. Kelalla on useita etuuksia, jotka näkyvät diakoniatyöntekijöiden arjessa. Kelan etuuksien opettelu vaati työntekijöiltä enemmän aikaa ja vaivaa kuin sosiaalitoimeen liittyvät asiat. Kelan jokaisesta etuudesta oli esimerkiksi omat esitteet ja tiedon hankinta eri etuuksista koettiin työlääksi. Eri virastoja vertailtaessa diakoniatyöntekijöiden näkökulmasta Kelan etuudet olivat kuitenkin selkeitä, koska niistä puuttui tarvettua harkintaa. Asiakas joko sai tai ei saanut Kelan etuutta.

Myös Kinnunen (2009) on tutkimuksessaan saanut samansuuntaisia tuloksia, kun diakoniatyöntekijät kertoivat, että heidän mielestään on hankala hallita Ke-

lan korvauksien ja etuuksien kokonaisuutta. Tutkimuksen mukaan diakoniatyöntekijöillä oli epäilyksiä, että esimerkiksi vanhukset eivät aina ymmärrä hakea eläkkeensaajan hoitotukea, joka määräytyy avuntarpeen ja sairaskulujen perusteella. Tästä syystä heiltä saattoi jäädä saamatta tuntuvia etuuksia. Diakoniatyön asiakkaat eivät osanneet aina perustella Kelalle meneviä hakemuksia riittävän yksityiskohtaisesti ja konkreettisesti, tämä saattoi olla syynä etuuksien saamatta jäämiseen. Lisäksi kirjallinen esitystapa ei ollut kaikilla asiakkailla riittävän selkeää. (Kinnunen 2009, 161–162.) Muutama haastattelemamme diakoniatyöntekijä kertoi, että asiakkaille tuotti vaikeuksia osata täyttää Kelan etuushakemuksia sekä ymmärtää päätösten sisältöä. Aina diakoniatyöntekijäkään eivät ymmärtäneet, miksi asiakas ei ollut saanut hakemaansa tukea.

Kelan etuuksien säädökset haastattelemamme diakoniatyöntekijät kokivat niin vaikeina, etteivät työntekijät uskaltaneet sanoa niistä asiakkaille juuri mitään, vaan asiakas mieluummin ohjattiin kysymään itse asiaansa Kelan toimistosta. Kelasta työntekijät arvioivat saavansa hyvin neuvoa ja opastusta kysyttäessä, tosin Kelan virkailijan ollessa joka kerta eri henkilö. Se, että diakoniatyöntekijät eivät tunteneet virkailijaa, ei ollut häiritsevää tekijä, koska Kelassa hoidettiin lähinnä vain etuushakemuksia.

Työvoimatoimistoon haastattelemamme diakoniatyöntekijät olivat vähiten yhteydessä. He arvioivat, että työvoimatoimisto hoitaa asiansa hyvin ja että asiakkaat ovat oppineet hoitamaan asiansa juuri työvoimatoimiston kanssa, esimerkiksi ilmoittautumalla siellä työttömäksi. Työvoimatoimistoon liittyvät palvelut olivat monelle diakoniatyöntekijälle vieraita, varsinkin työvoimapolitiittisen koulutukseen, kuntouttavaan työtoimintaan ja työharjoitteluun liittyvät asiat. Eräs diakoniatyöntekijä kertoi olleensa yhteydessä työvoimatoimistoon ilmoittaessaan asiakkaan saaneen jatkoa työsopimukseensa.

Kyllä mun täytyy sanoo, että työvoimatoimisto on vielä ehkä kaukaisempi kuin sossu ja Kela, että harvemmin sinne tulee sellaista että muuta, kun että asiakkaan kanssa puhutaan, että käy nyt siellä (HA1).

#### 4.4 Yhteistyön kehittäminen

Haastattelemamme diakoniatyöntekijät toivovat yhteistyön kehittämistä erityisesti sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa. Yhteistyötä tehdään mielellään, mikäli se on aitoa ja molemminpuolista. Diakoniatyöntekijät arvioivat, että sosiaalitoimesta lähetetään asiakkaita heidän luokseen neuvottelematta ensin heidän kanssaan. Ohjaamalla asiakkaita diakoniatyöntekijän vastaanotolle sosiaalitoimen työntekijät luovat asiakkaille mielikuvan, että diakoniatyö pystyy auttamaan asiakasta, vaikkei näin olisikaan. Diakoniatyöntekijät toivovat yhteisiä tapaamisia sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotta asioita voitaisiin käydä avoimesti läpi ja sopia yhteisistä pelisäännöistä ja toimintakulttuurista.

Julkisuudessa diakoniatyön näkyvyys on epämääräistä ja tieto diakoniatyöstä on niukkaa. Samoin tiedottaminen diakoniasta on ongelmallista, koska ihmiset jotka ovat avun tarpeessa haluavat mieluummin pysyä sivussa. Diakoniatyöntekijöiden tulisi saada rohkeutta ottaa vastuuta oman työnsä tiedottamisesta sekä työyhteisöjensä sisällä että muille yhteistyökumppaneille. Paikallisella ja valtakunnan tasolla tulee nostaa ihmisten tietoisuuteen elämän epäkohdat. (Veikkola 2003, 25.) Diakoniatyöntekijät pohtivat, miten sosiaalitoimen työntekijöiden kuuluu ohjata asiakkaitaan diakoniatyön vastaanotolle. Sosiaalitoimen työntekijöillä ei aina ole oikeaa tietoa seurakunnan resursseista auttaa asiakkaita taloudellisesti. Yhteistyön kehittäminen nähtiin tärkeänä juuri todellisen tiedonvälityksen mahdollistajana.

Täs täytyy varmaan muistaa aina se kaks puolisuus eli eli tota helposti tulee täs meiänkin työs aina puhuttuu, että sossu sitä sossu tätä, mut et meen täytys varmaan kans olla aktiivisempii niinkun siihen suuntaan, että miten me haluttais et he palveluohjais ehkä sit asiakkaita vai halutaanko me, et he palveluohjaa niitä tänne, et sehän on kans vähän semmonen kinkkinen kysymys, että kuuluuko sosiaalityöntekijän sanoo antaessaan kieltävän päätöksen että et saa mitään täältä, ni niin kuuluuko hänen sanoo, et mene kirkolle kysymään diakoniatyötä vai eikö hänen kuulu ohjata tänne, et myöskin niinkun siitä suunnasta sitä että mikä on palveluohjaus, on niinkun meiän suuntaan mut varmaan liittys ehkä tähän koulutustarpeeseen niin keskusteluyhteys siitä siitä kuvioista (HA11). Kyllä (HA 10).

Gothóni ja Jantunen (2010) ovat saaneet vastaavia tuloksia tutkimuksessaan, jossa verkosto ja vaikuttaminen nähtiin yhtenä diakonisen sosiaalityön osana. Yhteistyö- ja verkosto-osaamiseen katsottiin tutkimuksen mukaan kuuluvan esimerkiksi palvelujärjestelmän tunteminen. Tämä on edellytyksenä sille, että työntekijä kykenee toimimaan yhteistyössä tarkoituksenmukaisella tavalla. Gothónin ja Jantusen (2010) mukaan työntekijän yhteistyövalmiudet tarkoittavat yhteisöllisen työotteen käyttämistä diakoniatyössä. Oman tutkimuksemme mukaan diakoniatyöntekijät arvioivat työtään helpottavan, jos heillä on tarpeeksi tietoa yhteistyötahojen palveluista. Diakoniatyöntekijät arvioivat Kelan, sosiaali-toimen ja työvoimatoimiston työntekijöiden toimenkuvien tuntemisella olevan positiivista vaikutusta yhteistyöhön. Samanlainen vaikutus arvioitiin olevan myös, jos yhteistyötahot tuntevat diakoniatyöntekijöiden toimenkuvat. Tämä vähentäisi väärinkäsityksiä puolin ja toisin.

#### 4.5 Diakoniatyöntekijöiden valmiuksien kehittäminen

Jokaisessa haastattelussamme tuli ilmi, että diakoniatyöntekijät arvioivat heillä olevan riittävästi tietoa sosiaalitoimen, Kelan ja työvoimatoimiston palveluista. Kuitenkin haastateltavista puolet oli sitä mieltä, että heidän osaamisensa on huonoa tai he eivät hallitse kaikkea. Tiedon aktiivista etsintää pidetään yhtenä työtehtävänä. Joidenkin asiakastilanteiden myötä esiin nouseva puuttuva tieto on riittävän helposti saatavilla. Suurin osa haastatelluista työntekijöistä mainitsee ottavansa yhteyttä suoraan puhelimitse muihin viranomaisiin, jos eteen tulee epäselvä tilanne. He mainitsevat olevansa tottuneita soittamaan ja kysymään asioista, eikä sitä koeta työlääksi.

Kinnusen (2009) tutkimuksen mukaan diakoniatyöntekijöiden mielestä on hankala hallita Kelan kaikkia korvauksia ja etuuksia, lisäksi heidän asiakkailleen Kelan päätösten ja kaavakkeiden kieli tuotti vaikeuksia ymmärtää. (Kinnunen 2009, 161–162.) Osa haastattelemistamme diakoniatyöntekijöistä arvioi, etteivät heidän asiakkaansa osaa aina hakea Kelan etuuksia oikein ja sen vuoksi tukia jää saamatta. Työntekijät kertoivat selvittävänsä jonkin verran asiakkailleen mitä Kelan ja sosiaalitoimen lähettämässä päätöksissä todellisuudessa sanotaan.

Diakoniatyöntekijöille Kelan etuustietoa on saatavilla internetistä, Kela-sanomista ja esitteistä. Kela-sanomat koetaankin hyväksi tietolähteeksi ja tietopaketyksi etuuksista. Sosiaalitoimi taas lähettää vuosittain kirjallisen esitteen toimeentulotuen rajoista haastattelemillemme diakoniatyöntekijöille.

Haastattelemistamme diakoniatyöntekijöistä moni kokee riittäväksi tiedoksi sen, että osaa hakea tietoa oikeasta paikasta, ja toisaalta, että osaa neuvoa asiakkaan hakemaan tietoa oikeasta virastosta. Mahdollisina koulutuksina työntekijät toivoivat vuosittaista päivitystä etuusasioissa, varsinkin etuuksien määrien tai perusteiden muuttuessa. Tärkeänä koettaisiin yhteiset tapaamiset eri virastojen virkailijoiden kanssa kunkin toimipaikassa. Tällöin diakoniatyöntekijöillä olisi mahdollisuus nähdä, missä toimipisteissä hoidetaan heidän asiakkaidensa asioita ja asiakkaan ohjaaminen oikeaan paikkaan helpottuisi.

Diakoniatyöntekijöiden yksilölliset toimenkuvat määrittelevät koulutustarpeen painopistealueita. Varsinkin pienten seurakuntien osalta arvioitiin, ettei koulutukseen ole mahdollisuutta osallistua niin hyvin kuin joissain suuremmissa seurakunnissa. Vaikka koulutukseen osallistumiselle olisi ollut esimiehen tuki, koulutusmäärärahojen puute esti koulutukseen pääsyn. Porin paikallisseurakuntiin verrattuna Yhteisen seurakuntatyön diakoniatyöntekijöillä koulutukselle ei ollut yhtä suurta tarvetta, koska työntekijät olivat erikoistuneet johonkin tiettyyn alaan, kuten mielenterveys-, kehitysvamma- tai näkövammaistyöhön. Yhteisen seurakuntatyön diakoniatyöntekijät eivät tehneet taloudellista avustustyötä lainkaan, vaan heidän asiakkaansa hakivat taloudellisen avun paikallisseurakunnista. Lisäksi yhteisen seurakuntatyön asiakkaat olivat usein hoitaneet omat etuusasiansa, esimerkiksi Kelan kanssa, sairaalan sosiaalityöntekijän luona.

– – mutta se että pitää ittes aina ajan tasalla niissä, niin en mä oo nähnyt sillai tarpeellisiksi, koska totta kai kun lehdestä lukee uusia lakeja tai uusia juttuja, niin kyllähän ne kiinnostaa ja niitä lukee mut se et ne pitäis aktiivisesti mielessään, niin kun ajattelee, että omassa työmuodossa tulee muutenkin niin paljon kaikkea uutta, et et pää halkee, jos meinaa kaiken tiedon tänne koppaan pistää (HA13).

Ja sitten koska tota noin, että työ on varmaan jollakin diakoniatyöntekijän työssä tulee enemmän tätä ohjausta ja toisella tulee vähemmän, et mihin meidän kaikkien painopiste työssä on (HA13).

Tosi yksilöllisii meiän työt, et täsäkin vaik meitä on näin vähän, niin jokaisella on ihan erilainen työ (HA14).

Haastattelemamme diakoniatyöntekijät haluavat säilyttää tuntuman myös siihen, että he osaavat ohjata asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin ja auttaa asiakkaita myös taloudellisesti. Diakoniatyöntekijät toivovat yhteisiä tapaamisia eri virastojen työntekijöiden kanssa. Yhteisissä eri tahojen tapaamisissa olisi mahdollista kysellä virkailijoilta suoraan mieltä askarruttavista asioista. Samalla työntekijöillä on mahdollisuus tulla tutuiksi toistensa kanssa. Toisen viranomaisen työnkuvan ymmärtämisellä arvioitiin olevan vaikutusta siihen, että asiat omaksuttiin paremmin. Diakoniatyöntekijät olivat mielissään pienimuotoisista tilaisuuksista, esimerkiksi joulukahvittelun merkeissä, jolloin olivat päässeet epävirallisesti tutustumaan toisen viraston toimintaan. Samalla heillä oli mahdollisuus esittää mieltä askarruttavia kysymyksiä.

Joissain kaupungeissa on ollut perinteenä järjestää yhteisiä tapaamisia diakoniatyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Diakoniatyöntekijät ovat kokeneet nämä tilaisuudet koulutuksena itselleen, koska tapaamisissa on saatu tietoa sosiaalitoimen toimintaperiaatteista ja käytännöistä. Näiden tapaamisten tarkoituksena on tutustua työntekijöihin ja heidän työkenttäänsä. (Juntunen ym. 2006, 83.) Haastattelemamme diakoniatyöntekijät toivoivat erityisesti yhteisiä tapaamisia yhteistyötahojen työntekijöiden kanssa.

Ehkä sellaiset yhteistapaamiset vois olla vuosittain tai pari kertaa vuodessa et tavattais kaikki ja niin kun sosiaalityöntekijä kelantyyntekijä tutustuttais vähän toisiimme ja jokainen kertois vähän, mitä kukakin tekee niin se tieto auttais molempia puolia, että ettei sit tule tällaisi ikäviä ikäviä välikohtauksia – – (HA4). Et jonkunlainen mä ajattelisin nyt koulutust vois nyt päivittää sil taval, et joku infopaketti vaik ei siihen kauheesti tunteja uhrattaiskaan, niin jonkun verran kuitenkin vois olla, kun tulee meil työhön ja vastaanotoille niin voimakkaasti kaikenlaisia (HA3).

– – olis tosi tarpeellista, että olis semmonen mahdollisuus rinnakkaisalojen työntekijöille mekin siihen mukaan kuuluen niinku antaa semmonen tietopaketti ihan siellä paikanpäällä ja jakaa materiaalia ja näyttää vähän luukujakin, missä siellä asioidaan ja (HA9). Joo (HA6). Niin ne olis tosi tervetulleita sillai, et vähän tietäis siit huolimatta, vaik ei sitä kokoaikaisesti alkais tekemäänkään. Niin tavallas se vahvistais sitä omaa niinku tilannetta – – (HA9).



Haastattelemamme diakoniatyöntekijät kaipasivat selvyyttä esimerkiksi Kelan ja sosiaalitoimen päätöksenteosta. Samoin he kaipasivat tietoa siitä, mitä asioita missäkin virastoissa käsitellään. Lomakkeiden täytön ohjeistusta toivottiin lisää ja lisäksi selkokielisyyttä eri lomakkeisiin. Muutamat haastateltavat ehdottivat suoraa työvaihtoa muutaman viikon ajaksi toisen viraston työntekijän kanssa. Kaikissa haastatteluissa tuli esille, että sosiaalitoimesta on käyty päivittämässä tietoja diakoniatyöntekijöille ja että tämä oli koettu hyväksi. Tämän kaltaista toimintaa diakoniatyöntekijät toivoivat lisää.

## 5 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi arvioida eri tavoin. Tutkimusmenetelmän tulisi mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin ja tutkimuksen tulosten tulisi olla toistettavissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta, muun muassa haastatteluun vaikuttaneista häiriötekijöistä, haastatteluun käytetystä ajasta ja virhetulkintojen mahdollisuudesta. Laadullisen aineiston analyysissä on keskeistä erilaisten luokittelujen tekeminen. (Hirsjärvi ym. 2003, 213–214.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata luotettavuuskriteereillä. Näitä ovat uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija kykenee osoittamaan tutkimuksen ja tutkimustulosten uskottavuuden. Tutkimustulosten pitää olla yhteneväiset tutkittavien kokemuksen kanssa. Vahvistettavuudella tarkoitetaan sitä, että toinen tutkija kykenee seuraamaan tutkimusprosessin kulkua ja onnistuu pääsemään samoihin tutkimustuloksiin. Tämä saattaa olla ongelmallista, koska tutkimustulosten tulkinta voi olla erilaista. (Kylmä & Juvakka 2007, 127–129.)

Reflektiivisyydellä tarkoitetaan tutkijan tietoisuutta ja kykyä arvioida omia lähtökohtiaan tutkijana sekä sitä, mitkä persoonalliset tekijät ovat tutkimusprosessin vaikuttajina, esimerkiksi millaisia henkilökohtaisia suhteita tutkijalla on tutkimuksen aiheeseen tai tutkimusympäristöön. Siirrettävyydellä taas tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset ovat siirrettävissä vastaavanlaisiin tilanteisiin, eli ne voidaan myöhemmin hyödyntää. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.)

Reliabiliteetti ja validiteetti käsitteet ovat peräisin määrällisestä tutkimuksesta, mutta niitä voidaan myös käyttää laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta. Se on todettavissa esimerkiksi siten, että kaksi tutkijaa pääsee samaan tutkimustulokseen. Tämä todistaa sen, että tulokset eivät ole sattumanvaraisia. (Hirsjärvi ym. 2003, 213–214.)

Tutkimusta tehdessämme etunamme oli, että molemmat tutkijat tekivät analyysin yhdessä ja tutkimustulokset olivat näin kahden tutkijan tuloksia. Vaikka teimme tutkimusta yhdessä, analysoimme haastattelumateriaalia ensin yksin ja yhdistimme tulokset vasta sitten. Tiivistämämme keskeiset osat haastatteluista eivät juuri poikenneet toisistaan ja yhteisen keskustelun tuloksena pääsimme yhteisymmärrykseen tiivistelmien muodostamisesta. Merkityksyksiköistä muodostimme yhdessä pelkistetyt ilmaukset tiivistelmiin, jotka edelleen taulukoimme yhdessä.

Pätevyyttä tarkoittava validiteetti pyrkii selvittämään sitä, miten hyvin tutkimusmetodi sopii mittaamaan valittua tutkimusaihetta. Haastattelu on tutkimusmetodina luotettava tapa selvittää kokemuksia ja arvioita. (Hirsjärvi ym. 2003, 172, 213.) Haastattelussa tutkija pystyy havainnoimaan myös äänenpainotuksia ja ymmärtämään paremmin sitä, mitä haastateltava sanomallaan tarkoittaa. Haastateltavien valintaa pidämme onnistuneena aineiston luotettavuuden kannalta.

Ihmistieteissä tutkijan on vaikea saada tutkimuksessaan aikaiseksi täysin objektiivinen totuus. Jokainen ihminen on yksilö, jolla on todellisuudesta omat käsityksensä ja tulkintansa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 17). Tästä syystä tutkimuksen tekijän on pyrittävä olemaan mahdollisimman objektiivinen, ilman ennakkoletuksia. Oma kokemuksemme diakoniatyöstä oli muodostanut meille joitain ennakkoletuksia haastateltavien vastauksista. Tutkimusta tehdessämme pyrimme pitämään nämä ennakkoletukset erossa varsinaisesta tutkimusmateriaalista ja keskittymään diakoniatyöntekijöiden omiin arvioihin valmiuksistaan.

Haastattelun haasteena ovat erityisesti ihmisten erilainen kielellinen valmius ja erilaiset kommunikaatiotyylit. Ihmisillä saattaa ilmetä epäselvyyksiä jopa yksinkertaisimmissa ja tavanomaisimmissa ilmauksissa. Tämän huomioiminen edellyttää haastattelun huolellista suunnittelua. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 53.) Saimme lisää luotettavuutta tutkimustuloksiin pelkistämällä haastattelukysymykset (liite 1) sellaisiksi, että niihin oli helppo saada luotettavat vastaukset ja kysymyksiin jäi mahdollisimman vähän tulkinnanvaraa. Käytimme haastatteluissa sanaa palveluohjaus, joka oli usealle haastateltavalle vieras käsite. Ennen varsinaisen haastattelun alkua kävimme diakoniatyöntekijöiden kanssa yhdessä

läpi, että tarkoitimme sillä heidän tekemäänsä asiakkaiden ohjaus- ja neuvontatyötä. Tarkentavia kysymyksiä esittämällä pystyimme selventämään vielä vastauksia.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tutkimuksen ongelmana saattaa olla se, että ryhmähaastatteluiden johdosta työyhteisössä muut tietävät, mitä yksittäinen diakoniatyöntekijä on vastannut. Lisäksi esimiehen läsnäolo saattoi vaikuttaa työntekijöiden mielipiteiden esittämiseen. Vaikka teemahaastattelussa tutkittava saa vapaasti kertoa oman näkemyksensä asiasta, se ei välttämättä tarkoita sitä, että tutkittava olisi täysin rehellinen ja avoin. Mikäli työyhteisön sisällä on joitakin ongelmia, omia näkemyksiä ei välttämättä tuoda julki haastattelussa, jonka tuloksiin esimies ja muu työyhteisö pääsevät tutustumaan. Kiinnostavaa olisi tehdä vastaava tutkimus esimerkiksi lomakekyselynä.

Tulosten luotettavuuteen saattoi vaikuttaa se, että ryhmähaastattelussa haastateltavat puhuivat hetkittäin yhteen ääneen ja muutamien haastateltavien puheesta oli vaikea saada selvää. Tätä kuitenkin helpotti haastatteluiden nauhoittaminen ja se, että pystyimme palaamaan uudelleen tiettyihin haastattelukohtiin, mikäli jokin ajatus jäi epäselväksi. Haastattelujen nauhoitus helpotti lisäksi vastausten analysointia, koska nauhalta kuulimme myös äänenpainotukset ja sen, miten haastateltavat asiansa esittivät. Tutkimuksen tuloksia analysoidessamme pyrimme olemaan kaunistelematta vastauksia. Toimme esimerkiksi tuloksissa kaiken kritiikin esille.

## 6 TUTKIMUSPROSESSIN ARVIOINTI

Tutkimuksella selvitettiin diakoniatyöntekijöiden valmiuksia ohjata asiakkaitaan Kelan, sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston palveluihin sekä heidän yhteistyötarpeitaan. Tutkimus oli lähtökohdiltaan hyvin haastava ja mielenkiintoinen. Aiheesta ei ollut juurikaan tehty tutkimusta aiemmin. Mietimme tutkimuksen lähtökohtia perusteellisesti, koska tutkimuksemme kaltaista tutkimusta ei löytynyt. Halusimme tutkimuksen liittyvän kiinteästi asiakaslähtöisyyteen. Se antoi syyn kartoittaa diakoniatyöntekijöiden osaamista sekä koulutus- ja yhteistyötarpeita. Rantakari (2005) on tutkinut asiakaslähtöisyyttä ja todennut, että luottamus ja vuorovaikutus ovat asiakaspalvelun elinehto. Rantakarin (2005) tutkimuksen mukaan pelisääntökeskustelun tarvetta ilmeni koko yhteistyöverkostossa.

Tutkimustuloksia ei voinut päätellä etukäteen, joten tutkimuksen teko oli hyvin opettavaista. Haasteellista tutkimuksen teossa oli ajankäyttö ja käyttökelpoisten lähteiden löytäminen. Kiehtovaa puolestaan se, että pääsi itse konkreettisesti tekemään tutkimusta. Tämä auttoi ymmärtämään syvällisemmin koko tutkimusprosessia ja siihen liittyviä ongelmia. Oli mielenkiintoista saada uusia oivalluksia tutkimusta tehdessämme. Tutkimuksellamme voidaan vaikuttaa esimerkiksi diakoniatyöntekijöiden koulutussuunnitelmiin. Tutkimukseen liittyvät valinnat ja rajaukset teimme itsenäisesti ja perustuen käytössä olleeseen aineistoon. Tätä valintaa lukija voi arvioida tarkastellessaan tutkimusraporttia.

Tutkimuksen taustamateriaalin hankinta ja haastattelut kehittivät tiedonhankinta- ja haastattelutaitojamme. Tutkimuksen teon alussa mietimme, miten teema-haastattelulla tulevat parhaiten esiin aiheeseen liittyvät ajatukset. Tutkimuksen alkuperäisenä aiheena oli tutkia diakoniatyöntekijöiden koulutustarpeita Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluista. Työn alettua laajensimme aihetta tutkimaan diakoniatyöntekijöiden valmiuksia ohjata asiakkaitaan Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluihin. Oma toimintaamme tutkijoina olisi helpottanut se, että olisimme rajanneet teeman pysymään tiukasti aiheessa koulutustarpeet. Nyt saamamme kokonaiskuva aiheesta oli luonnollisesti paljon kattavampi ja myös työläämpi.

Saamamme tieto diakoniatyöstä ja sen rooleista sekä tarpeista oli kiinnostavaa. Diakoniatyöntekijöiden asiakastapaamiset ovat paljon muutakin kuin eri palveluiden etsimistä tai esittelemistä. Heidän tekemänsä asiakastyö on kokonaisvaltaista ja siitä syystä työntekijöiden arvioon osaamisestaan vaikuttavat useat eri syyt. Haastatteluissa huomasimme esiin nousevan myös muita asioita kuin pelkkä koulutustarve ja osaaminen. Näistä merkittävin oli yhteistyön kehittäminen. Teemakysymystä arvioidessamme mietimme, että olisimme voineet käyttää vapaampaa teemaa diakoniatyöntekijöiden omien arkikokemusten saamiseksi heidän työstään. Silti tuntuu, että käyttämällämme teemakysymyksellä saimme esiin kaikki ne asiat, jotka diakoniatyöntekijät tahtoivat nostaa esiin omasta työstään.

Vaikka kaikki Porin seurakuntien diakoniatyöntekijät eivät pystyneet tai halunneet osallistua tutkimuksemme toteuttamiseen, saimme haastatteluihin riittävästi osallistujia, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Teemahaastattelu yhden pääkysymyksen varassa aiheutti haastattelutilanteessa paljon keskustelua. Jouduimme välillä rajamaan keskustelua, jotta se ei laajentunut aiheen ulkopuolelle. Tutkimus antoi meille käsityksen diakoniatyöntekijöiden työn kehittämistoiveista sekä siitä, mitä työ nykyään on. Haastatteluissa havaitsimme epäsuoria viestejä siitä, miten pelko tai muutosvastarinta saattoi olla syynä siihen, ettei haluttu uusia koulutuksia tai uutta tietoa, varsinkin kun työ on kuormittavaa jo nyt.

Tutkimuksessamme kävi ilmi, että diakoniatyöntekijät kaipaavat tietoa Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluista, etuuksista sekä päätöksenteosta. Lisäksi he haluavat päivittää tietojaan sekä pitää itsensä ajan tasalla etuuskien ja päätöksenteon muuttuessa. Heillä ei kuitenkaan ollut resursseja tai erityistä tarvetta käyttää enempää aikaa tiedon hankintaan. Tutkimusta tehdessä mietimme, onko syynä uskalluksen puute vai pelko diakoniatyöntekijöiden työmäärän lisääntymistä. Tutkimuksesta jäi ristiriitainen tunne siitä, että koulutusta haluttiin, mutta ei liikaa. Työntekijöillä tuli olla tietoa sen verran, ettei se rasittanut muuta työtä eikä ottanut aikaa muusta työstä. Kovin helposti kukaan ei halua lisätä työmääräänsä samalla palkalla. Koska ajatusten takana olevia tunteita ei saa tallennetuksi nauhalle, kysymyksiä jää välttämättä ilmaan.

Kaikista Kelan etuuksista diakoniatyöntekijät eivät uskaltaneet kertoa asiakkailleen, koska he pelkäsivät antavansa väärää tai puutteellista tietoa. Lisäksi asiakkaiden neuvonta oli vaikeaa esimerkiksi tarveharkintaisesta toimeentulotuesta ja sen saamisehdoista. Moni etuuksiin ja palveluihin liittyvä kysymys askarrutti diakoniatyöntekijöitä ja kysymyksiä rinnakkaisalojen työntekijöille löytyi. Kouluttautumisen halukkuutta esti se, että etuudet ja lait muuttuvat melko usein ja juuri, kun diakoniatyöntekijä oppisi jotain uutta, tieto muuttuisi. Eri tahojen palveluiden tuntemisessa ja ajan tasalla pysymisessä koettiin olevan vaikeuksia.

Tutkimuksen tuloksista jäi sellainen kuva, että diakoniatyöntekijät eivät ole pahoillaan tai huolissaan siitä, että kirkolla on rajalliset mahdollisuudet avustaa taloudellisesti asiakkaitaan. Oletimme keskustelua tästä asiasta syntyvän enemmän. Lisäksi luulimme keskustelua syntyvän enemmän myös siitä, että mikäli kirkon diakoniatyö muotoutuisi tulevaisuudessa enemmän yhteiskunnan sosiaalityön jatkeeksi, mikä on valtion rooli tukea diakoniatyötä taloudellisesti. Diakoniatyöntekijöillä oli paljon yhteistä jaettavaa työnkuvastaan taloudellisessa auttamisessa, ja haastatteluissa asiat rönnyilivät uusiin aiheisiin. Meille jäi tunne, että heitä ja heidän tarpeitaan pitää kuunnella enemmän. Lisäksi pohdimme, saavatko he oikeasti äänensä kuuluville paitsi kirkon omissa piireissä myös yhteiskunnassa yleisesti.

Aikaisemmin valmistuneista tutkimuksista, kuten Kettusen (2001) ja Juntusen ym. (2006), löytyi paljon yhteneväisyyksiä oman tutkimuksemme kanssa. Lisäksi esimerkiksi Suomisen (2008) työssä pohdittiin aihetta osittain oman tutkimuksemme vastakkaiselta puolelta, kun selvitettiin miten sosiaalitoimi ohjaa asiakkaitaan diakoniatyön piiriin. Diakoniatyöntekijöiden omista kokemuksista auttajina, heidän halustaan ja tarpeestaan auttaa sekä osaamisestaan ja halustaan oppia uutta, on tehty vähän tutkimuksia. Muun muassa Gothöni ja Jantunen (2010) ovat tutkineet näitä. Heidän tutkimustuloksensa tukivat omia tuloksiamme, esimerkiksi heidän tutkimuksensa tukee keskustelun tarvetta yhteistyöstä ja diakoniatyöstä yleensä.

Gothöni ja Jantunen (2010) tulivat siihen tulokseen, että yksipuolisella koulutuksella perusteltu asiantuntijuus ehkäisee uusien ratkaisujen kehittelyä. Tutkimuk-

sen mukaan diakoniatyöntekijät liikkuvat yhteiskunnan ja kirkon välissä sekä eri verkostoissa, luoden yhdessä yhteistyötahojen kanssa uusia ratkaisuja. Diakoniatyöntekijöiden asiakastyössä keskeisintä oli ohjaus ja arjessa tukeminen sekä se, että asiakkaat saivat itselleen puuttuvat sosiaalietuudet. Kuitenkaan Gothönin ja Jantusen (2010) tutkimuksen mukaan diakoniatyön vastuulle ei halettu ottaa yhteiskunnalle kuuluvia velvoitteita. Oman tutkimuksemme mukaan diakoniatyöntekijät eivät halunneet olla sosiaalitoimen jatkeena, vaan tukea asiakkaidensa selviytymistä, ohjata heitä ja toimia yhteistyössä muiden sosiaalialan toimijoiden kanssa.

Haastateltavilla diakoniatyöntekijöillä oli keskimäärin takanaan pitkä työhistoria ja tämän vuoksi heille oli muodostunut hyvä ammattitaito työskennellä seurakunnassa. Pitkässä ammatissaoloajassa on kuitenkin omat vaaransa sekä urautua että toimia totuttujen toimintamallien mukaan. Diakoniatyöntekijät ovat kuitenkin halukkaita päivittämään tietojaan, ja heillä on mielenkiintoa yhteiskunnan asioihin. Haastatteluissa havaitsimme diakoniatyöntekijöiden välillä olevan persoonallisuuteen liittyviä eroja siitä, kuka selvemmin tai rohkeammin toi esiin koulutustarpeensa.

Opiskeluun kuuluneet työharjoittelumme ja sosiaalialalta kertyneet työkokemuksemme ovat antaneet intoa ja lisätietoa opinnäytetyön tekemiseen. Työkokemuksen kautta olemme ymmärtäneet paremmin yhteistyön merkitystä sosiaalialalla. Yhteiskunnassa ihmisten huono-osaisuus kasvaa jatkuvasti ja sitä kautta myös tarve diakoniatyölle kasvaa. Diakoniatyöllä on paljon vaikuttamismahdollisuuksia ihmisten hyvinvoinnin parantamiselle.

Työttömyys on yksi merkittävimpiä huono-osaisuuden aiheuttajia ja syynä monen diakoniatyön asiakkaan taloudellisen avun tarpeelle. Tästä näkökulmasta diakoniatyöntekijöiden yhteistyön puute erityisesti työvoimatoimiston kanssa on merkittävää. Diakoniatyöntekijät arvioivat yhteistyötä olevan työvoimatoimistojen kanssa vähemmän kuin muiden tahojen. Lisäksi heidän työvoimatoimiston palveluiden tuntemisensa oli heikkoa.



Tutkimustulosten pohjalta syntyi lisätutkimusaiheita. Tutkimuksemme aineisto käsitteli Porin seurakuntien diakoniatyöntekijöiden arvioita omasta työstään. Tästä syystä tulokset, eivät ole verrattavissa valtakunnallisesti. Olisi mielenkiintoista tehdä vastaava tutkimus jonkun toisen kaupungin seurakunnan tai seurakuntien työntekijöille. Tällöin saamiimme tuloksia olisi mahdollista vertailla toiseen aineistoon. Sama tutkimus voitaisiin toteuttaa myös laajemmalle joukolle diakoniatyöntekijöitä, jolloin voitaisiin arvioida tuloksien yleistettävyyttä koko Suomeen.

Jatkotutkimuksena voitaisiin miettiä, mitä pelisääntöjä on mahdollista luoda Kellan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen yhteistyölle. Tutkimuksessa kartoitimme diakoniatyöntekijöiden osaamista sosiaalialalla. Jäimme kaipaamaan tietoa diakoniatyöntekijöiden kanssa yhteistyössä toimivien auttajatahojen keinoista sekä resursseista osallistua diakoniatyön asiakkaiden tarvitsemien palveluiden ohjaamiseen ja neuvontaan. Mikäli olisimme lisänneet tutkimukseen mukaan esimerkiksi terveyspalvelut, olisimme saaneet lisätietoa koulutus- ja yhteistyötarpeista terveydenhuoltopuolelle. Tämä voisi olla yksi lisätutkimusaihe diakoniatyöntekijöiden yhteistyötahoista.

## LÄHTEET

- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Gothóni, Raili & Jantunen, Eila 2010. Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A, 25. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.4.2010. Saatavissa [http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A\\_25\\_ISBN\\_9789524930895.pdf](http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_25_ISBN_9789524930895.pdf)
- Henttonen, Kai 1997. Voisiko sen tehdä toisin? Diakoniatieteen lähtökohdat ja valinnat. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisusarja C 1997:1. Lahden ammattikorkeakoulu.
- Henttonen, Kai 2002. Diakoniaan kouluttaminen. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 363 - 393.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2003. Tutki ja kirjoita. 6. - 9. painos. Helsinki: Tammi.
- Häkkinen, Seppo 2003. Verkostoituminen ja yhteistyö. Teoksessa Erkki Huhta, Matti Poutiainen, Timo Totto & Raimo Turunen (toim.) Seurakuntatyön johtamisen käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 307–317.

- Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) 2007. Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.
- livari, Juhani & Karjalainen, Jouko 1999. Diakonian köyhät. Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 235. Helsinki: Stakes.
- Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma 2007. Sopimaton systeemiin. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 55–85.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Juntunen, Elina; Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla: Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kettunen, Paavo 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Kirkon tutkimuskeskus. Sarja A, 76. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kinnunen, Kaisa 2009. Terveyspalvelujen saamisesta havaitut ongelmat. Teoksessa Kaisa Kinnunen (toim.) Sairas köyhyys: tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja. 2009:7. Helsinki: Kirkkohallitus, 132–164.

Kirkkohallitus 2007. Diakoniatyöntekijöiden ydinosamiskuvaus. Helsinki: Kirkkohallitus. Viitattu 17.3.2010

<http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/ydinosaminen.doc>

Kirkkohallitus i.a. Kirkon toimintatilastot 2008. Helsinki: Kirkkohallitus. Viitattu 26.3.2010

[http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/0D635AA0BB26EF57C2257598001FF0D2/\\$file/2008 Grafiiikat diakoniatyö \(b\).xls](http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/0D635AA0BB26EF57C2257598001FF0D2/$file/2008%20Grafiiikat%20diakoniaty%C3%B6%20(b).xls)

Koistinen, Pertti 1999. Työpolitiikan perusteet. Juva: WSOY.

Koskenvesa, Esko 2002. Diakonia kirkon elämässä ja toiminnassa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikola Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 35 - 58.

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11 (1), 3–11.

Lahti, Katja 2009. Sinnittelijän viimeinen tukipilari: Diakoniatyön kertaluonteinen taloudellinen avustaminen Hämeenlinna-Vanajan seurakunnassa vuosina 2004-2008. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Järvenpää. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Lappalainen, Kaarina 1997. Syrjäytyminen ja työttömyys. Teoksessa Kirsti Aalto, Martti Esko & Matti-Pekka Virtaniemi Sielunhoidon käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 190–203.

- Laulaja, Jorma 2002. Diakonia uskon ja rakkauden risteyksessä. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 59–70.
- Malkavaara, Mikko 2007. Suomalaisen diakoniatyön taustat ja nykytilanne. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 83–121.
- Metteri, Anna 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki : Edita.
- Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.
- Nordman, Kristiina 2003. Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä diakoniatyöntekijän eettisistä ohjeista ja niiden merkityksestä käytännön työssä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Järvenpää. Diakoninen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Nurmi, Tiina 2004. Diakoniatyön haasteet tänään ja huomenna. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Helsinki. Diakoninen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Purhonen, Jorma 2005. Hengellisyys ja diakoniatyöntekijän ammatti-identiteetti. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Helsinki. Diakoninen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Pöntinen, Hannu 2003. Koulutus. Teoksessa Erkki Huhta, Matti Poutiainen, Timo Totro & Raimo Turunen (toim.) Seurakuntatyön johtamisen käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 255–263.
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja Oy.

- Rantakari, Sini-Maarit 2005. "Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaksi" Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Järvenpää. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. uud. laitos. Helsinki: Gaudemus Helsinki University Press.
- Rissanen, Jari 2008. Launeen seurakunnan diakoniatyön ja Launeen sosiaalisen välisen yhteistyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 19.1.2010  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html).
- Salonen, Kari; Kääriäinen, Kimmo & Niemelä, Kati 2000. Kirkko uudelle vuosituhannelle, Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 1996–1999. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Häkkinen, Vesa 2007. Kansainvälisen diakonian teologia. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 209–218.
- Satakunnan Kansa 2010. Suomen asukasluku kasvoi viime vuonna 25 000:lla. Viitattu 18.3.2010  
<http://www.satakunnankansa.fi/cs/Satellite/Kotimaa/1194639102725/artikkeli/suomen+asukasluku+kasvoi+viime+vuonna+25+000+lla.html>
- Suominen, Katja 2008. "Mä voin sanoa asiakkaalle, että ota yhteyttä diakoniaan, jos mä en pysty enää auttaa" Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä diakoniatyön roolista auttamistyössä Turun kaupungin alueella.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Järvenpää. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäyte-työ.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 2. painos. Helsinki: Tammi.

Vaarnanen, Jukka 2001. Köyhyys on mahdollisuuksien köyhyyttä. Teoksessa Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian näköaloja kolmannelle vuositu-  
hannelle. Diakonian vuosikirja 2001. Helsinki: Diakonia, 98–101.

Veikkola, Juhani (toim.) 2003. Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Diakonia- ja yh-  
teiskuntatyön linja 2010. Suomen evankelis-luterilaisen Kirkon kes-  
kushallinto. Sarja C 2003:9. Helsinki: Kirkkohallitus. Viitattu  
18.3.2010. Saatavissa  
<http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/Diakonia-strategia-2010.rtf>

Virtanen, Juha 2006. Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Te-  
oksessa Jari Metsämuuroinen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsi-  
kirja. Helsinki: International Methelp, 149–213.

## LIITE 1: Diakoniatyöntekijöiden teemahaastattelurunko

### TAUSTAKYSYMYKSET:

- Milloin olet valmistunut diakoniatyöntekijäksi?
- Onko koulutuksesi diakoni/diakonissa?
- Kuinka kauan olet tehnyt diakoniatyötä?

### VARSINAISET TEEMAT HAASTATTELUILLE:

- Mikä on osaamisesi Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen palveluihin liittyvässä palveluohjauksessa?
- Mitä puutteita osaamisessasi on palveluohjaajana?
- Mikä helpottaa työtäsi palveluohjaajana?
- Mitä lisäkoulutusta toivoisit palveluohjaajana?
- Mikä vaikeuttaa työtäsi palveluohjaajana?

Ensimmäinen kysymys johdattelee teemaan, toiset kysymykset ovat lisänä, jotta tarvittaessa pysymme teemassa.



## LIITE 2: Haastatteluiden kategorisointi

	ha1	ha2	ha3	ha4	ha5	ha6	ha7	ha8	ha9	ha10	ha11	ha12	ha13	ha14	ha15	ha16
<b>AMMATTIIN</b>																
<b>KOULUTTAUTUMINEN</b>																
<b>Ammatillisen osaamisen rakentuminen</b>																
<i>osaaminen kehittynyt työnmyötä</i>	x	x				x	x	x	x	x	x	x	x	x		
tietoa saatavilla paljon, kaikkea ei pysty omaksumaan			x										x			
koulussa oppii etsimään tietoa																x
koulussa perehdyttiin lakeihin työelämään tullessa kaikki tarvitsevat vähän erilaista tietoa														x		
työelämään tullessa tieto muuttunut opiskelusta, painotus isoihin linjoihin, nippeletieto työstä											x					
koulussa ei annettu valmiuksia työelämä on ylittänyt, tarvitaan esim. käytännöllistä matematiikkaa	x								x	x		x				
työelämä on ylittänyt taloudellisen avun määrässä								x								
nykyisen koulutuksen vahvuus työharjoittelussa, näkee mitä työ pitää sisällään								x	x							
koulussa ei huomannut teorian yhteyttä työelämään, kuvitteli valmistuvansa vain hengellisentyöntekijäksi						x		x	x							
<b>TYÖN TEKEMINEN</b>																
<b>Asiakkaan auttaminen/asiakastyö</b>																
<i>tärkeintä työssä asiakkaan aktivointi omien asioidensa ajamisessa, asiakkaassa itsessään pelastautumisresurssit</i>	x	x	x	x	x				x				x	x	x	
tärkeintä työssä asiakkaan kuuntelu, yhdessä tilanteen pohjominen ja taloudellinen avustaminen			x													
erikoistunut työala, ei anneta avustuksia													x			
osaamisen pitäisi olla laaja-alaista luukulle mennään yhdessä asiakkaan kanssa, samalla oppii itse				x			x	x	x							
taloudellinen apu tullut jäädäkseen										x						
"ei olla sosiaalitoimen jatke" vanhukseille joutuu olemaan puhemiehenä, asiakkaalle joutuu toimimaan asiamiehenä, asiat rullaa sujuvammin			x	x			x	x	x			x	x			
niittää, kun tietää mistä palvelun saa		x	x					x		x						
Työntekoa helpottavat seikat								x								
sosiaalitoimessa yleensä vain toimeentulotukiasiat																
sosiaalitoimessa henkilökohtaisempi palvelu			x	x		x									x	
"meidän ei tarvitse tietää kaikkea", olemme hengellisentyöntekijöitä	x		x			x	x		x				x			
tietoa kertynyt: netistä, esitteistä ja infotilaisuuksista	x			x	x											
<i>työvoimatoimistoon vähiten kontakteja, asiakkaat tiedostaa parhaiten</i>	x		x	x	x				x	x	x	x	x	x		
Kela tutuhko	x									x	x	x				
sosiaalitoimi tutuin	x		x			x	x			x	x	x			x	
yhteiset kotikäynnit	x		x													
kun on tietoa itsellä				x					x				x			
tietoa riittävästi saatavilla, helposti, esim. netistä, esitteistä	x					x				x	x	x				x
<i>tuttuus, asiakkaat/työntekijät</i>	x		x	x			x			x	x		x	x		x
luottamus			x					x								
yhteinen palvelupiste			x	x						x						x
<i>ottaa yhteyttä virkailijaan, esim. puhelimella, on totuttu kysymään</i>	x			x			x	x		x	x	x	x	x		x
sosiaalitoimen laskelmat, joista saa paljon tietoa asiakkaan tilanteesta				x												
sosiaalitoimesta yhdeltä ihmiseltä saa vastauksen			x					x								
sosiaalitoimesta vuosittain tiivistelmä tukien rajoista						x		x								
sosiaalitoimesta tuettu päivittämään tietoja	x					x				x		x	x			x
Lomakkeissa täyttöohjeet												x				
nuoret osaavat käyttää nettiä						x										x
asioiden jakaminen omassa tiimissä										x	x					
toisen toimenkuvan ymmärtäminen	x		x	x			x				x					x

