

OLARIN SEURAKUNNAN DIAKONIATYÖN
ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA
VASTAANOTTOTOIMINNASTA

Marjaana Hänninen

OLARIN SEURAKUNNAN DIAKONIATYÖN
ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA
VASTAANOTTOTOIMINNASTA

Marjaana Hänninen

Opinnäytetyö, kevät 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + diakonin virankelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Hänninen, Marjaana. Olarin seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia vastaanottotoiminnasta. Helsinki, kevät 2013, 59 s. 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalian koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, Sosionomi (AMK) + diakonin virankelpoisuus.

Opinnäytetyö selvitti Olarin seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden tarpeita, kokemuksia ja toivomuksia vastaanottotoiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten pohjalta, onko vastaanottotoiminnassa kehitettävää, ja jos on, niin millä alueella. Matinkappelin diakoniapäivystyksen asiakkaat olivat tutkimuksen kohderyhmä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on diakoninen asiakastyö, ja aihetta tarkastellaan kohtaamisen, voimaantumisen ja yhteisöllisyyden käsitteiden avulla.

Tutkimus on laadullinen. Aineisto on kerätty haastattelemalla viittä Matinkappelin diakoniapäivystyksen asiakasta teemahaastattelumenetelmällä. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysimenetelmällä.

Tutkimuksen tulosten mukaan Olarin vastaanottotoimintaan liittyvät asiakkaiden kokemukset ovat pääsääntöisesti myönteisiä. Asiakkaat hakevat apua taloudellisiin vaikeuksiin, ja vastaanotto vastaa hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Kohtaamiseen liittyvät kokemukset ovat myönteisiä, ja haastattelujen perusteella diakoniatyö edisti yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja hengellisyyttä vastaanottotoiminnan yhteydessä. Asiakkaiden kehittämisehdotukset liittyivät ruoka-avustukseen. Asiakkaat toivoivat, että diakoniatyöntekijä olisi helpommin ja useammin tavoitettavissa.

Asiasanat: diakoniatyö, asiakastyö, kohtaaminen, voimaantuminen, yhteisöllisyys

ABSTRACT

Hänninen, Marjaana.

Experiences of clients of diaconal work at the Olari parish.

59 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2013.

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

This study examines the needs, experiences and wishes of the clients of diaconal work with the aim of improving the diaconal work in the area of the Olari parish in Espoo. The study focused on the clients of diaconal work at the chapel of Matinkylä. The theoretical framework is diaconal customer work, and the central concepts in this study are encountering, empowerment and sense of community.

This study is qualitative and the data was collected by interviewing individually five clients of the Matinkylä chapel diaconal work using a theme-centered interview method. The interviews were recorded and transcribed and the data was analyzed using content analysis.

The results show that the diaconal work at the Olari parish meets the needs of the clients. The clients seek help for financial problems. The experiences of the encounters were positive. The results of the interviews also show that the diaconal work did promote community spirit, participation and spirituality. Suggestions for improvement concerned mainly food support. Also, the clients wished that the diaconal worker could be contacted more often and more easily.

Keywords: diaconal work, customer work, encounter, empowerment, sense of community

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	MITÄ DIAKONIATYÖ ON?	7
2.1	Diakonian raamatullinen perusta	7
2.2	Diakoniatyö kirkossa	8
3	DIAKONISEN ASIAKASTYÖN ULOTTUVUUKSIA.....	10
3.1	Etiikka diakoniatyössä	11
3.2	Kohtaaminen	12
3.3	Diakonia vaihtosuhteena	13
3.4	Voimaantuminen diakoniatyössä.....	14
3.5	Diakonia yhteisöllisyyden tuojana.....	14
4	TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	16
4.1	Espoo ja Matinkylän alue.....	16
4.2	Olarin seurakunta.....	18
4.2.1	Diakoniatyö Olarin seurakunnassa	20
4.2.2	Olarin seurakunnan taloudellinen avustus	21
5	TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS	22
5.1	Tutkimuskysymykset	22
5.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	23
5.3	Haastattelujen toteutus	25
5.4	Analyysimenetelmä	26
6	TULOKSET.....	28
6.1	Taustatietoa vastaajista	28
6.2	Kokemuksia avun hakemisesta ja saamisesta	28
6.3	Kokemuksia kohtaamisesta	31
6.4	Kokemuksia yhteisöllisyydestä ja hengellisyydestä.....	35

7	JOHTOPÄÄTÖKSET	38
7.1	Asiakkaat saivat avun diakoniavastaanotolta	38
7.2	Asiakkaat kokivat tullessa kohdatuiksi.....	40
7.3	Diakoniavastaanotto tarjoaa yhteisöllisyyttä ja hengellisyyttä	41
7.4	Kehittämisehdotukset.....	43
8	POHDINTA.....	45
8.1	Opinnäytetyöprosessin arviointia	47
8.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	48
8.3	Oma ammatillinen kasvu	49
	LÄHTEET	51
	LIITE 1: Teemahaastattelurunko	55
	LIITE 2: Suostumus yhteystietojen luovuttamiseen.....	58
	LIITE 3: Tutkimuslupa-anomus	59

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Olarin seurakunnan diakoniatyön vastaanottoiminnan kehittämistä. Diakonian päivystysvastaanotto ei ole vain taloudellisen tuen antamista, vaan kokonaisvaltaista ihmisen kohtaamista iloineen ja suruineen. Taloudellinen ahdinko ja muut elämän vastoinkäymiset voivat kohdata meitä jokaista. Ihmisen kärsimys on monimutkainen ja herkkä asia, jota diakoniatyöntekijä kohtaa ammatissaan päivittäin. Diakoniavastaanotolla käynti on moniulotteinen tapahtuma, sillä siihen liittyy hengellisiä, taloudellisia ja emotionaalisia tekijöitä. Asiakkaiden kokemukset ovat aina subjektiivisia. Kohtaamisen henkilökohtaisuus herätti mielenkiintoni tutkittavaa aihealuetta kohtaan.

Yhä useampi ihminen on viime vuosina joutunut turvautumaan diakoniatyöhön taloudellisissa vaikeuksissa. Elämme taloudellisesti epävakaa aikaa, joka alkoi vuoden 2008 kansainvälisen laman seurauksena. Useat 1990-luvun laman jäljiltä työttömiksi jääneet ovat tänä päivänä taloudellisesti vieläkin huonommassa asemassa. (Jokela 2011, 17.) Diakonia on aina ajankohtainen tema-alue, sillä siinä työntekijä saa suoran kosketuspinnan ympäröivän yhteiskunnan heikompiosaisten tilanteeseen. Muutokset yhteiskunnassa, etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmissä, heijastuvat suoraan diakoniatyöhön ja etenkin diakonian vastaanottopäivystykseen. Diakoniatyö toimii hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmän täydentäjänä, ja sillä on myös tärkeä rooli ihmisten osallisuuden tukemisessa (Juntunen 2011, 1).

Suoritin keväällä 2012 Olarin seurakunnassa opintoihin kuuluvan seurakuntaharjoitteluni. Olarin seurakunnasta toivottiin, että vastaanottoiminnasta tehtäisiin opinnäytetyö, sillä asiakastyön kehittäminen oli vuonna 2012 yksi seurakunnan diakoniatyön tavoitteita. Tämä opinnäytetyö vastaa tähän tarpeeseen. Asiakkaiden tarpeiden kartoitus sekä yhteisöllisyys ja ihmisten aktivointi toimivat keskeisenä osana asiakastyön kehittämisessä. (Diakoniatyön toimintasuunnitelma 2012). Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat liittyvät diakoniseen asiakastyöhön, ja käsittelen aihetta kohtaamisen, voimaantumisen ja yhteisöllisyyden käsitteiden avulla. Pyrin haastattelujen avulla selvittämään diakoniatyön päivystykseen tulevien asiakkaiden kokemuksia, tarpeita ja toiveita diakoniavastaanottoon liittyen.

2 MITÄ DIAKONIATYÖ ON?

2.1 Diakonian raamatullinen perusta

Kristillisen diakonian juuret löytyvät Raamatusta (Apt. 6:1–6). Sana ”diakonia” on kreikkaa ja se on käännetty Raamatussa usein sanalla ”palveleminen” tai ”jakaminen”. Alkuseurakunnassa apostolit joutuivat tilanteeseen, jossa kreikkaa puhuvat kristityt syyttivät hepreankielisiä uskovia siitä, ettei heidän leskiään oltu tarpeeksi huomioitu avustusten jakamisessa. Apostolit ratkaisivat ongelman siten, että he valitsivat seurakunnasta seitsemän miestä, jotka keskittyisivät köyhien avustamiseen, kun taas toiset keskittyivät evankeliumin julistamiseen. Kreikankielistä sanaa ”diakonia” käytetään tässä yhteydessä avustusten jakamisesta. (Veijola 2002, 13–14.)

Diakoniatyö perustuu kristilliseen ihmiskäsitykseen ja Jumalan käskyyn rakastaa lähimmäistä niin kuin itseä. Kristillinen ihmiskäsitys on kokonaisvaltainen. Se ottaa huomioon fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet. Ihminen on Jumalan kuva ja arvokas itsessään. Jeesuksen toiminta ja opetus keskittyi lähimmäisen rakastamiseen, ja Hän antoi itse elämällään ja kuolemallaan palvelijan esimerkin. Jeesus pesi opetuslastensa jalat ja suostui ristiinnaulittavaksi pelastaakseen ihmiset synnin vallasta. Raamatun opetuksessa usko ja hyvän tekeminen liittyvät keskeisesti toisiinsa. Hengellisten ja ruumiillisten tarpeiden täyttämistä ja niiden yhteydestä puhuu myös Jaakob kirjeessään (Jaak. 2:14–17):

Veljet, mitä hyötyä siitä on, jos joku sanoo uskovansa mutta häneltä puuttuvat teot? Ei kai usko silloin voi pelastaa häntä? Jos veljenne tai sisarenne ovat vailla vaatteita ja jokapäiväistä ravintoa, niin turha teidän on sanoa: "Menkää rauhassa, pitäkää itsenne lämpimänä ja syökää hyvin", jos ette anna heille mitä he elääkseen tarvitsevat. Näin on uskonkin laita. Yksinään, ilman tekoja, se on kuollut.

Veijolan (2002, 18) mukaan vastuu lähimmäisestä nousee Raamatussa vastauksena Jumalan pelastustekoihin. Kun ihminen huomaa, miten paljon Jumala on tehnyt hänen puolestaan, hänelle syntyy vastareaktionahan halu palvella muita ihmisiä. Tuomo Mannermaa (1992) esittelee kirjassaan ”Paralleleja” Lutherin käsitystä diakonian olemuksesta. Hän erottelee kaksi erilaista rakkautta: Jumalan rakkaus ja ihmisen rakkaus. Jumalan rakkaus kohdistuu alaspäin kaikkeen sellaiseen, joka ei ole mitään – heikkoon, kuollee-

seen ja häpeälliseen ja luo siitä hyvää ja arvokasta, kun taas ihmisen rakkaus kohdistuu ylöspäin kaikkeen hyvään ja arvokkaaseen. Jumalan rakkauden lähtökohta eivät näin ollen ole kohteen ominaisuudet vaan Jumalan hyvyys ja ulospäin pulppuava rakkaus. Mannermaa toteaa, että ”diakonia *ei vain seuraa* Jumalan sanaa ja uskoa, vaan se sisältyy jo sanaan ja uskoon itseensä.” Hänen mukaansa Jumalan sana on itsessään diakoniaa, ja se ilmenee kirkossa diakoniatyössä. Diakonian perusta ja lähtökohta on siinä sovituksessa, jota Jumala tarjoaa ihmiselle. (Mannermaa 1992, 90–91.)

Mannermaa (1992, 99) luonnehtii Lutherin ajatusten pohjalta kristillistä elämää kantamisena, jossa olemme Kristuksen kannettavina mutta samalla me kannamme toisten syntiä, hätää ja heikkoutta. Kristittyjen yhteisö on kuin sairaala, jossa kaikki kantavat toisiaan vaikka ovat samalla parantumattomasti sairaita. Lutherin (Mannermaa 1992, 99) mukaan Laupiaan samarialaisen vertauksessa on ilmaistuna kaikki, mitä kristillinen usko on: Kristus on meille puolikuoliaaksi lyödyille ja tien laidalla viruville ihmisille Laupias samarialainen, ja me olemme laupiaita samarialaisia puolestamme toisillemme:

Eräs mies oli matkalla Jerusalemissa Jerikoon, kun rosvojoukko yllätti hänet. Rosvot veivät häneltä vaatteetkin päältä ja pieksivät hänet verille. Sitten he lähtivät tiehensä ja jättivät hänet henkivieveriin. Samaa tietä sattui tulemaan pappi, mutta miehen nähdessään hän väisti ja meni ohi. Samoin teki paikalle osunut leeviläinen: kun hän näki miehen, hänkin väisti ja meni ohi. ”Mutta sitten tuli samaa tietä muuan samarialainen. Kun hän saapui paikalle ja näki miehen, hänen tuli tätä sääli. Hän meni miehen luo, valeli tämän haavoihin öljyä ja viiniä ja sitoivat ne. Sitten hän nosti miehen juhtansa selkään, vei hänet majataloon ja piti hänestä huolta. Seuraavana aamuna hän otti kukkarostaan kaksi denaaria, antoi ne majatalon isännälle ja sanoi: 'Hoida häntä. Jos sinulle koituu enemmän kuluja, minä korvaan ne, kun tulet takaisin.' Kuka näistä kolmesta sinun mielestäsi oli ryöstetyn miehen lähimmäinen?” Lainopettaja vastasi: ”Se, joka osoitti hänelle laupeutta.” Jeesus sanoi: ”Mene ja tee sinä samoin.” (Luuk. 10:30–37.)

2.2 Diakoniatyö kirkossa

Hädänalaisten auttaminen kirkon piirissä on kehittynyt vaihteittain vuosisatojen aikana. 1800-luvulla diakoniaa harjoitettiin pääasiassa erilaisissa yhdistyksissä ja diakonialaitoksissa, joissa kristityt saattoivat toteuttaa alkuseurakunnan ihannetta ja auttaa niitä, jotka teollistumisen ja kaupungistumisen myötä joutuivat elämään köyhyydessä. Nykyään painotus on muuttunut siten, että diakonia ei ole enää kirkon piirissä elävien erityis-

ryhmien toimintaa, vaan diakonian tulisi kuvastaa koko kirkon elämää sekä Suomessa että maailmalla. (Kuusimäki 2012, 25–27.)

Diakoniatyöstä säädetään kirkkojärjestyksessä (1991/1055, 4 § 3) seuraavasti: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta”. Kirkkojärjestys viittaa tässä jokaisen kristityn kutsuun palvella lähimmäisiä, ei vain seurakunnan työntekijän tehtävään.

Kirkkolain mukaan diakoniatyö kuuluu kirkon tehtäviin:

Toteuttaakseen kirkon tehtävää seurakunta huolehtii jumalanpalvelusten pitämisestä, kasteen ja ehtoollisen toimittamisesta sekä muista kirkollisista toimituksista, kristillisestä kasvatuksesta ja opetuksesta, sielunhoidosta, diakoniasta ja lähetystyöstä sekä muista kristilliseen sanomaan perustuvista julistus- ja palvelutehtävistä. (Kirkkolaki1993/1054, 4 § 1)

Diakoniatoiminnan muotoja ovat esimerkiksi lapsi- ja perhediakonia, mielenterveystyö, vanhustyö, vammaistyö, palveleva puhelin, vankilatyö ja vapautuvien tukeminen, päihdetyö, maahanmuuttajatyö, yhteisvastuukeräys, yhteiskunnallinen työ, asunnottomien auttaminen, naistyö ja taloudellinen avustustoiminta (Jääskeläinen 2002, 192–229). Diakoniatyöntekijän työnkuva voi olla erittäin laaja, ja hän tekee yhteistyötä julkisen sektorin kanssa esimerkiksi lastensuojelun, kotipalvelun tai vanhusten huoltoon liittyvissä asioissa (Jääskeläinen 2002, 192–193). Kuusimäen (2012, 47).mukaan seurakuntadiakoniassa on tärkeää vapaaehtoistoiminta, jossa ihmisiä innostetaan, kutsutaan ja autetaan rakastamaan lähimmäisiä.

3 DIAKONISEN ASIAKASTYÖN ULOTTUVUUKSIA

Hyvä kohtelu on aina subjektiivinen kokemus. Ne, joilla on heikot taloudelliset ja sosiaaliset voimavarat, ovat erityisen haavoittuvaisessa asemassa suhteessa sosiaaliviranomaisiin. Esimerkiksi toimeentulotuen hakija on joutunut kohtaamaan sen tosiasian, että omat keinot eivät ole riittäneet. Asiakkaat ovat saattaneet kokea menetyksiä ja heillä on muutenkin elämänhallinnan ongelmia. Avun hakeminen edellyttää nöyryymistä. Siksi on erityisesti huomioitava asiakkaan ihmisarvoinen kohtelu.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000 4 §) koskee myös diakoniatyötä. Sen mukaan:

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Diakoniatyöstä on tehty lukuisia tutkimuksia etenkin viime vuosina. Diakoniatyön asiakkaiden näkemysten tutkiminen on kuitenkin ollut vähäisempää kuin esimerkiksi diakonian teologian ja historian tutkimus (Jokela 2011, 29). Ulla Jokelan väitöskirjassa ”Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa” (2011) käsitellään asiakastyötä haastattelemalla sekä diakoniatyön asiakkaita että diakoniatyöntekijöitä. Tutkimus kuvailee diakoniatyöhön liittyviä hallinnan käytäntöjä ja niiden toimivuutta. Jokela tarkastelee diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, joka nähdään vaihtosuhteena ja johon voi liittyä sekä positiivisia että nöyryyttäviä tunteita. (Jokela 2011, 198–199.)

Paavo Kettusen tutkimus ”Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa” (2001) kartoitti sekä diakoniatyöntekijöiden että asiakkaiden näkökulmaa diakoniatyössä. Kettunen selvitti kyselylomakkeiden avulla, millaisia tavoitteita diakoniatyöntekijöillä on auttamistyössään, millainen sielunhoitokäsitys heillä on, miten he ovat reagoineet asiakkaan hätään, keitä diakoniatyön asiakkaat ovat ja miten sekä diakoniatyöntekijät että asiakkaat ovat kokeneet auttamistyön. (Kettunen 2001, 39.) Paavo Kettusen tutkimuksessa hyödynnettiin Hanna Kelton ja Sari Koiviston opinnäytetyötä ”Diakoniavastaanottojen asiakkaat Helsingin hiippakunnassa” (2000).

Se on kvantitatiivinen tutkimus, jossa kartoitettiin diakoniatyön asiakkaiden elämäntilannetta ja syitä hakeutua diakonin vastaanotolle. Silloin tämä tutkimus oli diakoniatyön tiimoilta yksi ensimmäisistä, joissa tietoa kerättiin suoraan asiakkailta. (Keltto & Koi-visto 2000, 23.)

Elina Juntunen on tehnyt väitöskirjan (2011) "Vain hätäapua? – Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä", jossa hän kuvaillee taloudellisen avustamisen lähtökohtia diakoniatyöntekijöiden näkökulmasta. Juntunen on myös toimittanut teoksen "Diakoniatyö kartalle. Näkökulmia espoolaisen diakoniatyön nykytilaan ja kehittämistarpeisiin" (2009), jossa on kuvattu Espoon alueen ja Espoon seurakuntien tilaa ja toimintaa. Selvityksen tarkoituksena oli muun muassa tarjota välineitä käytännön työn kehittämiseen, työntekijöiden tukemiseen sekä tulevaisuuden diakoniatyön suunnitteluun.

3.1 Etiikka diakoniatyössä

Diakoniatyössä ollaan jatkuvasti eettisten kysymysten äärellä, koska siinä kohdataan oikeudenmukaisuuteen ja ihmisarvoon liittyviä asioita. Etiikkaa ei voida erottaa diakoniatyöstä ilman että työn laatu kärsii merkittävästi. Diakoniatyöntekijöille on laadittu eettiset ohjeet, jotka perustuvat kristillisiin arvoihin. Diakoniatyön lait, säädökset ja sopimukset yleisistä ihmisoikeuksista ovat pohjana ammattieettisille ohjeille. Diakoniatyöntekijän tulee kyetä sietämään ristiriitoja eri ratkaisuvaihtoehtojen välillä, punnita tilanteita eri näkökulmista sekä kantaa vastuu päätöksestä. Hänen tulee pyrkiä parantamaan ihmisten elämänlaatua ja vähentämään inhimillistä kärsimystä kunnioittaen jokaista Jumalan luomana ihmisenä. Diakoniatyöntekijän tulee myös kehittää ammattitaitoaan sekä sitoutua luterilaisen kirkon tunnustukseen ja kristilliseen uskoon. Eettisiin ohjeisiin kuuluu myös yhteisöllisyyden edistäminen sekä yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen puolustamalla erityisesti niitä, jotka ovat heikoimmassa asemassa. (Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2001, 1–2.)

3.2 Kohtaaminen

Ihmisten välisen kanssakäymisen ydin on aidossa kohtaamisessa, jossa elämäntarinat löytävät kosketuspinnan toisiinsa. Se on vaikeaa, sillä se vaatii rohkeutta ja suostumista neuvottomuuteen ja pelkkään olemiseen. Asiakas saattaa itse löytää ratkaisun vaikeaan elämäntilanteeseensa, kun hänellä on joku jolle kertoa asioistaan ja joka jaksaa kulkea rinnalla. (Mattila 2007, 32–34.) Mattilan mukaan on harhaanjohtavaa luokitella ihmiset auttajiin ja autettaviin, sillä kaikki tarvitsevat apua ja tukea jossain elämän vaiheessa. Kohtaaminen vaatii vertaisuuteen suostumista, koska ihmisyyys yhdistää sekä työntekijää että asiakasta. Mattila kuitenkin huomauttaa, että asiakastilanteissa ihmisillä on omat tehtävänsä ja että ihmisyyden jakaminen on eri asia kuin taakkojen jakaminen. Ei ole tarkoituksenmukaista, että asiakas ottaa työntekijän ongelmia hoidettavakseen. (Mattila 2007, 32–34.)

Mattila toteaa, että jokaisella ihmisellä on tarve kuulua johonkin suurempaan ja että hän saa kertoa elämäntarinansa osaksi yhteistä kertomusta. Tämä tuo merkityksellisyyttä ja toivoa elämään. (Mattila 2007, 31.) Aitoon kohtaamiseen kuuluu läsnäolo, jakaminen ja se, että toinen otetaan vakavasti. Onnistunut kohtaaminen ei edellytä yritystä ymmärtää toisen tilannetta vaan toisen kokemuksen kuulemistä. Asiakkaan arvostaminen tarkoittaa ihmisyyden, kokemusten ja tunteiden arvostamista riippumatta saavutuksista tai onnistumisista. (Mattila 2007, 13–15.) Ulla Jokela (2011, 86) painottaa asiakkaan kohtaamisessa yksilötyötä, jossa diakoniatyöntekijä huomioi asiakkaan ja räätälöi toimintansa yksilöllisesti asiakkaan ehkä hyvin arkaluontoisen ja monimutkaisen tilanteen mukaan.

Kiire voi olla syynä siihen, että asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista ei pääse tapahtumaan. Jos asiakas tulee vastaanotolle taloudellisen tuen toivossa ja avustus suoritetaan nopeasti hoidettavana toimenpiteenä, ei ehdi syntyä luottamusta, jonka turvin asiakas voisi jakaa muita ongelmia ja saada laajempaa tukea elämäänsä. (Jokela 2011, 88.) Useat diakoniatyön asiakkaat ovat asioineet viranomaisten luona ja siellä ehkä kohdanneet oman elämäntilanteensa luokittelua riippuen siitä, minkä toimialan näkökulmasta asiakkaan asioita hoidetaan. Diakoniatyössä piilee sama vaara, ja on mahdollista, että diakoniovastaanotolle tuleva asiakas tottumuksesta puhuu vain niistä asioista, jotka ovat sillä hetkellä akuutteja, mikä estää syvemmän kohtaamisen. (Jokela 2011, 88–89.) Lähes kaikki Ulla Jokelan (2011, 117) tutkimukseen haastatellut kokivat, että henkilökoh-

tainen keskustelu diakoniatyöntekijän kanssa oli jopa tärkeämpää kuin taloudellinen apu.

Ammatillisuus voi olla sekä hyvä että huono asia kohtaamistilanteissa. Toisaalta se antaa valtuutuksen toimia sekä varmuutta ja välineitä vuorovaikutukseen. Toisaalta työntekijä saattaa kätkeytyä ammatillisuuden taakse ja samalla piilottaa ihmisyytensä, jolloin aitoa kohtaamista ei tapahdu. (Mattila 2007, 12.) Asiakastilanteissa asiakkaan tulisi pystyä luottamaan siihen, että häntä koskevat ratkaisut tehdään johdonmukaisesti ja häntä kohdellaan tasa-arvoisesti ja yhtä hyvin kuin aikaisemmillä kerroilla (Mattila 2007, 27–28).

Asiakkaat suhtautuvat hengellisistä asioista puhumiseen eri tavoin. Hengellisistä asioista ei sen vuoksi ole aina helppoa puhua. (Jokela 2011, 144.) Hengellisyys on olennainen osa diakoniatyötä, mutta asiakkaan kohtaaminen epäonnistuu, jos hengellisyyttä korostetaan ruumiillisten tarpeiden kustannuksella. Vastaavasti asiakkaan hengelliset tarpeet tulevat ohitetuiksi, jos työntekijä odottaa hienotunteisesti asiakkaan aloitetta, kun tämä haluaisi puhua hengellisistä asioista. (Jokela 2011, 195.)

3.3 Diakonia vaihtosuhteena

Ulla Jokela tutkii väitöskirjassaan diakonian asiakastyötä vallan ja hallinnan näkökulmasta ja näkee diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välisen kanssakäymisen vaihtosuhteena. Diakoniatyöntekijän avustus on luonteeltaan pyyteetöntä. (Jokela 2011, 187.) Mausin (Jokela 2011, 188) mukaan lahjan antamiseen liittyy kunnian ja vastalahjan elementit. Tämä on ongelmallista juuri diakonian asiakkaiden kohdalla. Huono-osaisilta ihmisiltä ei pääsääntöisesti odoteta vastalahjaa, koska sitä odotetaan yleisesti ottaen erittäin hyvinvoivilta ihmisiltä, jotka nähdään kykeneviksi toimimaan vastavuoroisesti. (Jokela 2011, 186–188.) Diakonian asiakkaan kertomus köyhyydestä on ikään kuin hyödyke, jonka hän tarjoaa vaihtokauppana diakoniatyöntekijän tarjoamiin hyödykkeisiin, jotka ovat ruoka-avustus sekä empatia (Jokela 2011, 102–103). Diakonisessa asiakassuhteessa näkyy vallankäytön piirteitä ja vaihtosuhteeseen liittyy sekä tuen saamisen että myös nöyryytyksen kokemuksia. Asiakkaat voivat kuitenkin muodostaa vastavuoroisen vaihtosuhteen diakoniatyöntekijän kanssa ja siten symbolisesti ”maksaa takaisin saamansa

apu” esimerkiksi auttamalla seurakunnan erilaisissa tehtävissä, tarjoamalla kahvia kotikäynnillä, osoittamalla lämpimiä tunteita diakoniatyöntekijää kohtaan tai toimimalla tukihenkilönä muille ihmisille. Ulla Jokela nostaa diakonian erityiseksi haasteeksi tavoittaa niitä, jotka ovat kykenemättömiä ilmaisemaan itseään ja joihin on siten vaikeampi muodostaa kontaktia ja pidempiaikaista asiakassuhdetta. (Jokela 2011, 186–190.)

3.4 Voimaantuminen diakoniatyössä

Voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, joka lähtee ihmisestä itsestään. Kukaan toinen ei voi aiheuttaa voimaantumista eikä sitä voi pakottaa, mutta suotuisat olosuhteet, kuten turvallisuuden tunne tai valinnanvapaus, voivat edesauttaa voimaantumista. (Siitonen 1999, 93.) Voimaantuminen ja valtautuminen käsitteinä ovat hyvin lähellä toisiaan. Valtautuminen eroaa voimaantumisesta siten, että se ottaa huomioon henkilökohtaisen prosessin lisäksi yksilöön vaikuttavat yhteiskunnalliset rakenteet (Juntunen 2009b, 140). Askheimin (Juntunen 2009b, 141) mukaan valtautumiseen liittyy itsetunnon kasvua, erilaisten taitojen lisääntymistä, myönteinen kuva itsestä sekä voimavarojen ja hallinnan löytämistä omasta elämästä. Ihmisen valtautumista voidaan tukea ulkoapäin esimerkiksi vahvistamalla hänen henkilökohtaisia tietojaan ja taitojaan, rohkaisemalla sosiaalisissa konteksteissa sekä hyödyntämällä ympäristön tarjoamia mahdollisuuksia. Diakoniatyö voi auttaa asiakasta uusien mahdollisuuksien äärelle. Taloudellisten ongelmien selvittely voi johtaa muiden elämän ongelmien käsittelemiseen. (Juntunen 2009b, 141.) Yleisesti ottaen ensin vastataan asiakkaan akuutteihin taloudellisiin ongelmiin, jotta voidaan työskennellä voimavarojen löytämiseksi (Juntunen 2009b, 152). Ihmisen välittömät perustarpeet, kuten turvallisuuden tunne ja kylläisyyden tunne, ovat yleensä ensisijassa suhteessa sosiaalisiin suhteisiin ja itsensä toteuttamiseen, jotka myös ovat hyvinvoinnin kannalta tärkeitä. Asiakkaan voimaantumisesta voi seurata uusia toivon näkökulmia, mikä taas voi johtaa muiden auttamiseen.

3.5 Diakonia yhteisöllisyyden tuojana

Heikki Kotilan (2006, 17) mukaan ihmisten vieraantuminen ja yksinäisyys on ”oman aikamme traaginen kokemus”. Ihmisen identiteettiin ja toimintakykyyn vaikuttavat suu-

resti hänen sosiaaliset suhteensa. Sosiaaliset suhteet ovat tärkeässä roolissa kun tarvitaan esimerkiksi emotionaalista tai taloudellista tukea. (Saari 2012, 32.) Läheisten ihmissuhteiden ja työn menettäminen ovat kriisejä, joihin kuka tahansa tarvitsee tukea. Jos ihmistä tukevat perhesuhteet tai yhteiskunnalliset rakenteet ovat jostain syystä heiveröiset, on yhteisöllisyydelle erityistä tarvetta (Saari 2012, 32). Elämänhallinnan ongelmat vaikeuttavat ihmisen kykyä sitoutua pitkäjänteisesti, ja ne myös heikentävät ihmisen toimintakykyä sekä valmiuksia toimia sosiaalisissa suhteissa (Saari 2012, 37). Yksinäisyyttä aiheuttavan pahan olon poistamiseksi tarvitaan tukea, jotta epäonnistumisen, vihan ja masennuksen tunteet voivat purkautua. Juho Saari painottaa arkipäivän pienten myönteisten kokemusten, rituaalien ja traditioiden merkitystä. Myös itsekunnioitusta rakentavat tapahtumat ja ryhmät ovat tärkeitä. Saaren mukaan diakoniatyöllä on Suomessa erityiset valmiudet vastata yhteisöllisyyden tarpeeseen. ”Vasta myönteisten siirtymien jälkeen on mahdollisuuksia sosiaalisille suhteille, joiden varaan on mahdollista rakentaa pidemmälle kantavia myönteisiä siirtymiä ja yhteisöllistä toimintakykyä.” (Saari 2012, 50.)

Kristillinen kirkko on tuonut yhteiskuntaan yhteisöllisyyttä kautta aikojen. Etenkin varhaisina aikoina kristittyjen elämäntapaan kuului keskinäinen jakaminen. Yhteisöllisyys syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, johon voi liittyä jokin konkreettinen tekeminen. Yhteisöllisyys voimistuu säännöllisten tapaamisten kautta, ja siihen kuuluu yhteenkuuluvuuden tunteita. Yhteisöön kuulumisen tarjoaa ikään kuin peilin, jonka kautta voi tarkastella itseään ja joka auttaa identiteetin rakentumisessa. Meidän kirkko – osallisuuden yhteisö, kirkon strategia vuoteen 2015, painottaa yksittäisen seurakuntalaisen osuutta kirkon yhteisöllisessä elämässä. Tavoite on muun muassa hengellisyiden vahvistaminen, heikompien auttaminen sekä kirkosta vieraantuneisiin panostaminen siten, että he voivat kokea olonsa tervetulleiksi seurakunnassa ja osallistua eri toimintamuotoihin aktiivisesti. (Meidän kirkko 2007, 40–42.) Kirkko 2020, Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulevaisuusselonteko käsittelee kirkon asemaa ja tehtävää muuttuvassa ja globaalissa ympäristössä. Suomalaisessa yhteiskunnassa yhteisöllisyys hakee paikkaansa, ja yksinäisyys ja irrallisuus ovat yksi suurista tulevaisuuden haasteista. (Kirkkohallitus 2010, 9–10, 12.) Diakoniatyö voi tarjota positiivisen vuorovaikutuskokemuksen ja kuulluksi tulemisen tunteen tälle yhä enenevässä määrin kasvavalle joukolle suomalaisessa yhteiskunnassa.

4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Seuraavassa esittelen opinnäytetyön tutkimusympäristöä, eli Espoon ja erityisesti Matinkylän aluetta sekä Olarin seurakuntaa. Tutkimuksen kohteena oleva Matinkappeli sijaitsee Espoon Matinkylässä ja siellä käy eniten Olarin seurakunnan diakoniatyön vastaanottoiminnan asiakkaita.

4.1 Espoo ja Matinkylän alue

Espoon kaupungin taloussuunnitelman 2012–2014 mukaan Espoon asukasluku oli vuoden 2011 lopulla 252 000. Luku on kymmenkertainen vuodesta 1953, ja maahanmuuton sekä syntyvyyden lisääntymisen myötä väestömäärä on edelleen kasvussa. Espoossa on viisi aluekeskusta (Espoon keskus, Espoonlahti, Leppävaara, Tapiola ja Matinkylä-Olari), joihin investoidaan miljardeja euroja sekä julkista että yksityistä rahaa tulevana vuosina. Talousarviossa ennustetaan haasteita palveluiden järjestämisessä, sillä Espoossa on runsaasti lapsia ja suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. Suunnitteilla onkin Matinkylän torin pilottihanke, jossa Länsimetron aseman lähelle laajennettuun kauppakeskukseen sijoitetaan kaupungin palveluita. (Vuoden 2012 talousarvio sekä taloussuunnitelma 2011, 1.) Tämä on osa Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020 -raportin toteutusta joka pyrkii asiakaslähtöisyyteen eli siihen, että tärkeintä palveluissa on niiden saatavuus ja tavoitettavuus. Oleellista ei ole mitkä tahot ovat palveluiden tuottajina, vaan asiakkaan tarpeet. (Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020 –raportti 2010, 14.) Matinkylän torin hanke tulisi vaikuttamaan väistämättä myös Olarin seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden elämään. On todennäköistä, että etenkin vanhempaa sukupolvea olevat asiakkaat kokevat hankkeen tervetulleeksi, sillä monille liikkuminen voi olla vaivalloista etenkin talvella. Suuri osa Olarin seurakunnan aktiiveista on eläkeläisiä. Lisäksi monella asiakkaalla on erittäin tiukka rahatilanne. Jos vi-rastot ovat kaukana, asiakas joutuu käyttämään maksullisia julkisia liikennevälineitä.

Espoon monikulttuurisuusohjelman 2009–2012 mukaan myönteistä kehitystä on tapahtunut ulkomaalaisten rekrytoinnin suhteen, kun taas ulkomaan kansalaisten heikko toimeentulo on huolestuttavaa. Lähes joka kolmas kaikista toimeentulotuen piirissä olleista

lapsista oli ulkomaalainen vuonna 2010. Lapsiperheköyhyys on siten erityisesti maa-hanmuuttajataustaisilla hyvin ajankohtaisten ongelma. (Hyvinvointibarometri 2010, 14.)

Espoolla on kaksi laajaa tavoitetta hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työssä, ja ne ovat lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin parantaminen sekä sosioekonomisten ja alueellisten erojen kaventaminen terveyteen ja hyvinvointiin liittyen (Hyvinvointibarometri 2010, 4). Hyvinvointityöryhmä toimii Espoon viidessä palvelupiirissä Matinkylä-Olarissa, Espoon keskuksessa, Espoonlahdessa, Leppävaarassa ja Tapiolassa. Hyvinvointityöryhmät ovat poikkihallinnollisia ja toimivat eri tavoin ja niissä ovat mukana myös poliisi ja seurakunnat. (Hyvinvointibarometri 2010, 10.) Espoon kaupungin työllisyshoidon ohjelma 2010–2013 keskittyy erityisesti nuorten alle 25-vuotiaiden sekä vastavalmistuneiden alle 30-vuotiaiden työllistymiseen. Lisäksi pyritään kehittämään irtisanottujen ja lomautettujen työllisyyspalveluita. (Hyvinvointibarometri 2010, 14–15.) Myös Olarin seurakunta on mukana nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä. Olarin seurakunnan diakoniatyö on lähtenyt mukaan moniammatilliseen hankkeeseen, jonka tavoitteena on ehkäistä nuorten aikuisten syrjäytymistä. Esikuvana on Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-projekti, Herttoniemessä sijaitseva matalan kynnyksen palvelukokonaisuus saman katon alla.

Espoolaisten mielipiteitä kunnan palveluihin on mitattu laajassa kyselyssä vuonna 2012, ja sen perusteella kuntapalveluihin ollaan kohtalaisen tyytyväisiä. Tyytyväisyys on pysynyt samalla tasolla viime vuosina. (Kaupunkipalvelututkimus 2012, 11.) Espoon alueita vertailtaessa huomionarvoista on se, että vuonna 2011 Matinkylä-Olarissa oltiin tyytymättömämpiä kuin muualla Espoossa (Kuntapalvelut Espoossa 2011, 4). Vuoden 2012 aikana tyytyväisyys oli Matinkylä-Olarissa hieman noussut (Kaupunki- ja kuntapalvelut Espoossa 2012, 4). Vuoden 2010 Hyvinvointibarometrin mukaan Matinkylä-Olarissa heikoimmaksi taloustilanteensa kokeneiden osuus yli kaksinkertaistui vuodesta 2009. Ylipäättään joka viides oli vuonna 2010 selvästi tyytymätön taloudelliseen tilanteeseensa. (Hyvinvointibarometri 2010, 33–34.) Vuodenvaihteessa 2011/2012 väestönkasvu oli voimakkainta Vanhassa-Espoossa ja Suur-Matinkylässä (Espoon asukasluku vuodenvaihteessa 2011/2012, 1). Vuonna 2011 Suur-Matinkylässä oli eniten, jopa 73 %, pieniä yhden tai kahden hengen asutokuntia. Suur-Matinkylässä oli myös eniten lapsettomia perheitä sekä yksilapsisia perheitä. Niin ikään siellä oli myös eniten yksinhuoltajaperheitä. (Asutokunnat ja perheet 2011, 1, 5.)

4.2 Olarin seurakunta

Olarin seurakunta on keskikokoinen espoolainen seurakunta, jossa on yhteensä noin 28 000 jäsentä. Se on perustettu vuonna 1975, ja siihen kuuluvat Olari, Matinkylä, Olarinmäki, Niittykumpu, Kuitinmäki, Tiistilä, Friisilä, Nuottaniemi, Haukilahti, Henttaa, Suurpelto ja Tontunmäki. (Olarin seurakunta 2013.) Olarin seurakunnan toiminta-alueita on kolme: Haukilahti-Niittykumpu, Matinkylä ja Olari. Työntekijät toimivat näillä moniammatillisesti, ja heitä johtaa aluekappalainen. Matinkylä on alueista suurin sekä väkiluvultaan että jäsenmäärältään. (Olarin seurakuntasuunnitelma 2009, 3–7.) Olarin seurakunnassa on noin kuusikymmentä työntekijää, joista kuusi on diakoniatyöntekijöitä. Olarin kirkon lisäksi käytössä on muun muassa neljä kappelia: Haukikappeli, Olarin kappeli, Matinkappeli ja Hiljaisuuden kappeli. (Olarin seurakunta 2013.)

Olarin seurakunnan arvot ovat rakkaus, rohkeus ja pyhyys. Rakkaus kuvastaa välittämistä ja sitoutumista ihmisiin, rohkeus taas herkkyyttä kuulla ja toimia siellä, missä seurakuntaa tarvitaan. Pyhyys tarkoittaa keskittymistä siihen, mikä on tärkeitä sekä hiljentymistä sen edessä. Olarin seurakunnan toiminta keskittyy julistukseen, palveluun ja kasvatukseen. Sen pyrkimyksenä on olla uskon ja rakkauden yhteisö, jonka perustehtävä on tukea jäseniä luottamaan rakastavaan Jumalaan ja kasvamaan uskossa niin että siitä tulee elämää kantava voima, joka tuottaa hyviä hedelmiä. (Olarin seurakunta 2013.)

SWOT-analyysin pohjalta Olarin seurakunnan vahvuuksiksi on arvioitu muun muassa hyvät toimitilat sekä ammatilliset ja innokkaat työntekijät, heikkouksiksi epäselvä organisaatio ja työntekijöiden kiire. Uhkia ovat puolestaan maallistuminen ja voimakas muuttoliike. Mahdollisuuksia ovat jäsenyyden merkityksen löytyminen sekä suurten ikäluokkien eläkkeelle jääminen, mikä tarkoittaa vapaaehtoistyön voimistumista. (Olarin seurakuntasuunnitelma 2009, 8.)

Vuonna 2012 Olarin seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden määrä keskiväkiluvusta oli 1,31 prosenttia. Asiakaskontaktimäärä oli 985 henkilöä, ja kontakteista 82 prosenttia eli ylivoimaisesti suurin osa syntyi vastaanotolla. Naisia oli 619 ja miehiä 366. Ylivoimaisesti suurin ikäryhmä olivat 30–64-vuotiaat eli keski-ikäiset, joita oli 719. Toiseksi suurin ikäryhmä olivat 65–74-vuotiaat. Asiakkaista suurin osa oli yksin asuvia (538). Suu-

rin osa asiakaskontakteista oli työelämän ulkopuolella, ja seuraavaksi eniten oli eläkkeellä olevia. (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012.)

Taloudelliset ongelmat olivat selvästi suurin syy tulla diakoniatyöntekijän vastaanotolle (732). Seuraavina olivat ihmissuhdekysymykset (321) sekä terveyteen ja sairauteen liittyvät ongelmat (242). Taloudellista avustusta myönnettiin eniten yksin asuville. (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012.) Avoimien ovien toimintaa järjestettiin 96 kertaa, ja näihin osallistui yhteensä 924 henkilöä (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012). Vertailun vuoksi on sanottava, että edellisenä vuonna avoimien ovien toimintaa järjestettiin selvästi vähemmän eli 38 kertaa, ja niihin osallistui 572 henkilöä (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2011). Diakoniatyön vapaaehtoisten lukumäärä oli 181. Säännöllisesti kokoontuvia ryhmiä olivat muun muassa eläkeläisten ryhmät, ihmissuhde- ja mielenterveysryhmät, sururyhmät, omaishoitajaryhmät ja muut diakoniatyön ryhmät, joissa oli jäseniä keskimäärin 152. Retkiä oli neljä ja leirejä viisi. (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012.)

Tilastojen mukaan huonovointisuus on suurinta Matinkylän alueella. Tämä näkyy myös Olarin seurakunnan diakoniatyössä. Tilastojen perusteella yleisin asiakaskontakti vastaanotolla on keski-ikäinen (30–64-vuotias) yksin asuva työelämän ulkopuolella oleva nainen tai mies. Naisten osuus vuonna 2012 oli 619 ja miesten 366. (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012.) Tarkkoja tietoja eri Olarin seurakunnan kappeleiden asiakasmäärästä ei ole vielä olemassa, mutta käytännön työssä on havaittu, että Matinkylässä sijaitsevassa Matinkappelissa käy eniten diakonia-asiakkaita. Yhden hengen asuinkunnat ovat yleisimpiä Matinkylän alueella, mikä tarkoittaa sitä, että yhteisöllisyydelle voi olla tilausta. Espoon kaupungin ja Olarin seurakunnan tilastot ovat yhteneviä. Jos yksin asuvia on eniten Suur-Matinkylässä, on luonnollista, että yksin asuvien määrä myös diakoniatyön vastaanotolla on suurin. Taloudellinen ahdinko kuvaa monien tämän alueen asukkaiden tilannetta, eikä siten ole ihme, että Matinkappelilla on paljon asiakkaita.

4.2.1 Diakoniatyö Olarin seurakunnassa

Olarin seurakunnan alueella asuva voi varata ajan diakoniatyöntekijälle tiistaisin klo 9–10 välillä tulemalla suoraan käymään vastaanotolla tai soittamalla ajanvarauspuhelimeen. Diakoniatoimistossa apua hakeva saa keskusteluapua, tukea ja neuvontaa esimerkiksi talousasioissa tai sosiaalitoimiston kanssa asioimisessa. Tapaamisaika varataan yleensä samalle päivälle tai loppuviikolle. Diakoniavastaanotto järjestetään Matinkappelilla, Haukikappelilla sekä Olarin kappelilla. Olarin seurakunta otti uuden ajanvarauspuhelimien käyttöön syksyllä 2012, jotta asiakkaat saisivat diakoniatyöntekijöihin helpommin yhteyttä. Uudessa järjestelmässä soitto ei puhelimen ollessa varattuna siirry vastaajaan, vaan toiseen puhelimeen, jolloin toinen diakoniatyöntekijä voi ottaa puhelun vastaan.

Juntunen (2009a, 120) esittää, että espoolaisen diakoniatyön vahvuus on yksilöllinen ote asiakas kohtaamisissa sekä erilaiset ryhmät ja tilaisuudet, jotka edistävät yhteisöllisyyttä. Olarin seurakuntasuunnitelma 2009–2015 tähtää siihen, että seurakunta voisi olla espoolaisille lähiyhteisö, josta he voivat saada vahvistusta uskolle ja tukea arkeen ja juhlaan (Olarin seurakuntasuunnitelma 2009, 10). Olarin seurakunnan toimintasuunnitelman 2013 mukaan diakoniatyön ensimmäinen painopiste on syrjäytymisen ehkäiseminen. Tarkoitus on vahvistaa yhteistyötä sekä järjestöjen (esim. Olarin ja Kauniaisten omaishoitajat ja läheiset ry.) ja kaupungin (esim. perheneuvola) kanssa sekä järjestää erilaisia leirejä ja ryhmiä, jotta voitaisiin tavoittaa syrjäytymisuhan alla olevat ihmiset. Suunnitelmissa on myös tehdä tutustumiskäyntejä eri palvelupisteisiin sekä järjestää vertaisryhmä ja leiri Olarinluoman asumisyksikön päihteidenkäyttäjille. Vuonna 2013 painotetaan edelleen asiakastyön kehittämistä, johon tämä opinnäytetyö liittyy. Kristillisen identiteetin vahvistaminen on toisena painopisteenä. Tavoitteena on, että diakonian vastaanoton asiakkaista tulisi aktiivisia toimijoita seurakunnassa. Vapaaehtoistoimintaa pyritään kehittämään sekä jatketaan matalan kynnyksen Tankkauspaikka-messua, jossa ihmiset voivat avustaa omien kykyjensä mukaan messun eri tehtävissä. (Diakoniatyön toimintasuunnitelma 2013.)

4.2.2 Olarin seurakunnan taloudellinen avustus

Olarin seurakunnan taloudelliset avustusperiaatteet ovat yhtenäiset muiden Espoon seurakuntien kanssa. Kaikki Espoon kaupungin asukkaat kuuluvat seurakuntien taloudellisen avustuksen piiriin. Diakonia-avustuksen määräraha seurakuntalaista kohden on vähintään 80 senttiä. Taloudellinen apu ei ole subjektiivinen oikeus, ja sen on tarkoitus olla vain kriisiluonteista. Perusteina avustukselle ovat avun tarve, ihmisen hätä ja yksilöllinen tilanne. Taloudellista avustusta annetaan vain oman seurakunnan alueen asukkaalle, ja asunnottoman kohdalla avustava seurakunta on se, jonka alueella hän on ollut kirjoilla viimeksi. Taloudelliseen avustamiseen kuuluu aina kokonaistilannetta kartoittava keskustelu, jonka avulla pyritään tukemaan heikossa tilanteessa olevaa avuntarvitsijaa. Vastaanottotilanteessa selvitetään muun muassa henkilöllisyys ja yhteystiedot, taloustiedot sekä onko asiakkaalle kuuluvat etuudet jo haettu. Taloudellinen avustus on pääsääntöisesti maksusitoumus kauppaan. Näitä voidaan myöntää samalle asiakkaalle enintään kolme kertaa vuodessa. Kielteinen avustuspäätös voidaan tehdä, jos asiakas antaa tietoisesti vääriä tietoja tai kieltää tarvittavan yhteydenoton muihin auttajiin. Kielteinen päätös tehdään useimmiten myös sellaisten avustustarpeiden kohdalla, jotka kuuluvat lakisääteisesti sosiaalitoimen vastuulle, kuten vuokratilastit. (Taloudellinen avustaminen Espoon seurakunnissa vuonna 2012.) Poikkeuksia voidaan kuitenkin tehdä tilanteen mukaan. Espoon seurakuntayhtymän taloustilanne on hyvä. Olarin seurakunnan talousarvion 2012 mukaan diakoniatyölle on varattu noin 70 000 euroa (Talousarvio 2012). Joulun aikaan menee tavallisesti valtava määrä avustuksia, joten budjetti suunnitellaan siten, että alkuvuonna diakoniatyön varoja menee käyttöön vähemmän.

5 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS

Olarin seurakunnan diakoniatyön tavoitteena on vastata asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin. Tarkoituksena on kartoittaa asiakastyön tarpeita laaja-alaisesti, kehittää uusia käytäntöjä sekä löytää yhteistyökumppaneita. (Diakoniatyön toimintasuunnitelma 2012.) Keskustelin seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa heidän toiveistaan opinnäytetyöhön liittyen, ja aihe muotoutui ja tarkentui nopeasti. Opinnäytetyön tutkimusluvan (Liite 3) myönsi kirkkoherra. Työn tavoite on selvittää, miten diakoniavastaanotto toimii asiakkaiden näkökulmasta, miten he ovat sen kokeneet ja mitä voisi tehdä vielä paremmin.

Vuonna 2012 Olarin diakoniatyön asiakaskontakteista 82 prosenttia tapahtui vastaanotolla, joten vastaanottopäivystykseen keskittyminen on perusteltua. Matinkappeli valittiin tutkimuskohteeksi, koska siellä päivystävät kaikki Olarin seurakunnan diakonit vuorollaan. Lisäksi Matinkappelissa käy yleensä eniten asiakkaita kahteen muuhun Olarin seurakunnan kappeliin verrattuna. Vastaanottopäivystys on useille diakonia-asiakkaille ensimmäinen suora kontakti seurakuntaan ja sen työntekijöihin. Päivystyksen kautta he saattavat kiinnostua myös muusta seurakunnan toiminnasta. Olarin seurakunnan diakoniatyön tavoitteena on syrjäytymisen ehkäiseminen sekä kristillisyyden vahvistaminen. Diakoniatyössä pyritään yhteisöllisyyden ja osallisuuden lisäämiseen siten, että asiakkaita aktivoidaan toimimaan yhteiseksi hyväksi ja saamaan uutta sisältöä elämäänsä. Kristillisen identiteetin vahvistaminen seurakuntayhteisössä liittyy tähän olennaisesti.

5.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset hioutuivat vielä opinnäytetyöprosessin edetessä. Lopulliset tutkimuskysymykset muotoutuivat seuraaviksi:

- A Millaista apua diakoniavastaanoton asiakkaat hakevat ja miten apu on vastannut heidän tarpeitaan?
- B Miten asiakas on kokenut tulleeensa kohdatuksi?

C Miten yhteisöllisyyden ja hengellisyyden edistäminen näkyvät vastaanotto- toiminnassa?

Ensimmäiseen kysymykseen (A) voi osittain saada vastauksia jo pelkästään diakoniavastaanoton asiakastilastoja seuraamalla, mutta haastattelujen avulla pyrin saamaan vastauksiin enemmän syvyyttä. A-kohdassa käsitellään myös sitä, miten asiakkaiden tarpeet vastaavat seurakunnan diakoniatyön tarjontaan. Vastausten perusteella Olarin seurakunnan diakoniatyö pystyy mahdollisesti kohdistamaan tarjoamansa avun paremmin. Halusin nostaa kohtaamiseen liittyvät tekijät (B) omaksi tutkimuskysymykseksi, koska kohtaamisen tematiikka on niin keskeinen osa haastatteluaineistoa ja koska koin sen erittäin tärkeäksi vastaanotto toiminnan kehittämisen kannalta. Kohtaamisella on keskeinen vaikutus asiakkaan hyvinvointiin. Kolmas tutkimuskysymys (C) painottaa asiakkaiden aktivointia, joka on myös Olarin diakoniatyön yksi tavoitteista. Osallisuus teemana oli myös vahvasti esillä haastateltavien vastauksissa. Näiden kysymysten avulla pyrin saamaan laajan käsityksen siitä, miten diakoniatyön asiakkaat ovat kokeneet saamansa avun vastaanottopäivystyksessä, sekä diakoniatyön kehittämistarpeista. Vastausten perusteella voidaan myös tarvittaessa vahvistaa tai laajentaa sellaisia asiakastyön elementtejä, jotka on todettu toimiviksi.

5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen. Laadullinen lähestymistapa tuo kuuluviin ihmisen äänen ja näkökulman sekä niitä merkityksiä, joita tutkittavat antavat erilaisille tapahtumille (Hirsjärvi & Hurme 2000, 28). Kun verrataan eri menetelmiä sosiaalisesti syrjäytyneiden ryhmien tutkimisessa, niin kvantitatiivinen tutkimusote tuo tietoa syrjäytymisen asteesta, mutta kvalitatiivinen lähestymistapa tuo kuuluviin heidän ääntänsä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 27). Aineiston koolla ei laadullisissa tutkimuksissa ole oleellista merkitystä, sillä aineiston tarkoitus on auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja muodostamaan siitä käsitteitä ja näkökulmia (Eskola & Suoranta 2008, 61–62). Laadullisessa tutkimuksessa tulee sen sijaan kiinnittää huomiota aineiston tarkkaan rajaukseen. Lisäksi aineiston keruu tapahtuu teoreettisen viitekehyksen puitteissa. (Eskola & Suoranta 2008, 64–65.)

Laadulliset tutkimukset ovat Eskolan ja Suorannan (2008, 65) mukaan tapaustutkimuksia, joiden avulla on mahdollista tehdä yleistyksiä monipuolisen kuvaamisen ja käsitteellistämisen ansiosta. Jotta aineistosta voitaisiin tehdä yleistyksiä, aineiston tulisi olla tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaisesti koottu. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että haastattelututkimuksessa kaikkien haastateltavien kokemusmaailman tulisi olla samantyyppinen, heidän tulisi omata tutkimusongelmasta tietoa sekä myös itse olla kiinnostuneita tutkimuksesta. (Eskola & Suoranta 2008, 66.) Tämän opinnäytetyön haastateltavat sopivat hyvin kohderyhmäksi, sillä tarkoituksena oli ilman sen tarkempia kriteereitä haastateltavien suhteen tavata niitä, jotka ovat hakeutuneet Olarin vastaanottopäivystykseen. Jo yksi käynti Matinkappelissa tarkoittaa, että haastateltavalla on kokemuksellista tietoa vastaanottopäivystyksestä, mikä on tärkeää kehittämisen kannalta. Kaikilla haastateltavilla oli lisäksi myönteinen suhtautuminen opinnäytetyöhön.

Käytin paljon aikaa tutkimusmenetelmän pohtimiseen. Keskustelin eri menetelmistä sekä harjoittelun ohjaajan että opettajan kanssa. Toimintatutkimus menetelmänä vaikutti hyvin kattavalta, mutta seurakunnalla ei ollut sen toteuttamiseen resursseja, joten se jätettiin pois. Narratiivinen menetelmä tarjoaisi kiinnostavaa tietoa asiakkaiden elämäntilanteista, mutta ongelmaksi jäi, miten saisin mahdollisimman kohdennettuja vastauksia tutkimuskysymyksiini. Tulin siihen tulokseen, että paras tapa saada tarvittava tieto on kysyä suoraan asiakkailta heidän kokemuksiaan vastaanottotoiminnasta ja sen mahdollisista kehittämistarpeista. Valitsin lopulta teemahaastattelun, koska uskoin sen soveltuvan parhaiten tutkimusmenetelmäksi ottaen huomioon opinnäytetyön laajuuden. Koin sen myös itselleni mielekkääksi ja kiinnostavaksi.

Teemahaastattelun avulla on mahdollista käsitellä tiettyä aihetta syvällisesti, mutta pysytään kuitenkin sovituiissa keskeisissä aihepiireissä. Haastateltavien antamat merkitykset eri asioille syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu, että haastattelun aihepiirit on etukäteen määritelty, mutta niitä voidaan käydä haastattelutilanteessa läpi eri järjestyksessä (Eskola & Suoranta 2008, 86). Teemahaastattelun etu esimerkiksi kyselylomakkeeseen verrattuna on, että sen avulla on helpompi tarkentaa vastauksia tai kysyä perusteluja joihinkin mielipiteisiin. Usein vaikeita ja arkoja aiheita on myös helpompi tutkia haastatteleamalla (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35). Jaoin haastattelukysymykset kuuteen eri teemaan: perustietoja,

vastaanotolle tuleminen, avun hakemisen syyt, toimenpiteet, asiakkaan kokemukset ja vastaanottotoiminnan kehittäminen (Liite 1).

5.3 Haastattelujen toteutus

Jotta saisin mahdollisimman yleistettävän kuvan diakoniatyön asiakkaista, valitsin tutkimuksen kohderyhmäksi diakoniavastaanotolle satunnaisesti saapuneet ihmiset. Alkuperäinen suunnitelma oli haastatella noin kymmentä henkilöä, mutta laskin haastateltavien määrän viideksi, jotta opinnäytetyöni ei laajenisi liikaa aineiston suuren määrän vuoksi. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrällä ei ole suoranaista merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta (Eskola & Suoranta 2008, 61–62).

Haastatteluissa keskityin kysymään viimeisimmästä kerrasta, jolloin asiakkaat olivat diakoniapäivystyksessä, mutta halusin saada tietoa heidän kokemuksistaan myös mahdollisista aikaisemmista käynneistä. En ollut luonnollisesti itse seuraamassa asiakkaan käyntiä vastaanotolla, jotta läsnäoloni ei vaikuttaisi haastatteluiden vastauksiin. Haastattelujen paikaksi halusin mahdollisimman kodikkaan tilan haastateltavien kannalta, jotta haastattelutilanteesta tulisi positiivinen kokemus. Matinkappeli oli luonnollinen valinta, koska itse tutkimus kohdistuu juuri Matinkappelin vastaanotolla käyneisiin asiakkaisiin. Valitsin Matinkappelista rauhallisen huoneen, jossa voi keskustella keskeytyksettä.

Alkuperäinen suunnitelmani oli haastatella muutamaa asiakasta keväällä 2012. Mukani oli kirjallinen haastattelupyynnö, jossa on lyhyesti tietoa itsestäni ja opinnäytetyön tarkoituksesta sekä omat ja harjoitteluni ohjaajan yhteystiedot. Asiakkaat olivat myöntyväisiä, kun pyysin heitä haastatteluun. Haastateltavat eivät kuitenkaan päässeet paikalle sovittuina ajankohtina. Koska Olarin seurakunta siirtyi uuteen puhelinjärjestelmään syksyllä 2012, päätin tehdä haastattelut vasta sen jälkeen kun se on otettu käyttöön, jotta saisin asiakkaiden kokemuksia myös uudesta varausjärjestelmästä.

Suoritin kaikki viisi haastattelua lokakuun 2012 aikana. Sovin seurakunnan opinnäytetyön ohjaajan kanssa, että diakoniapäivystysten yhteydessä diakoniatyöntekijät kysyvät, onko asiakkailla kiinnostusta osallistua haastatteluihin. Seurakunnan opinnäytetyön ohjaaja oli laatinut pienimuotoisen “Suostumus yhteystietojen luovuttamiseen -

lomakkeen” (Liite 2), johon asiakas kirjoitti nimensä ja allekirjoituksensa sekä yhteystietonsa, jos hän halusi osallistua haastatteluun. Kiinnostuneita oli enemmän kuin tarpeen ja olin heihin yhteydessä puhelimitse tai tekstiviestillä. Seurakunnan ohjaajan ehdotuksesta kerroin, että tarjoan kahvia ja pullaa haastattelun lomassa. Eräs asiakas ei reagoinut soittooni ollenkaan, mutta kun laitoin hänelle viestinä haastattelukyselyn jossa kysyin samalla, halusiko hän kahvia ja pullaa haastattelun lomassa, niin asiakas viestitti takaisin, että kyllä hänelle kahvi ja pulla maistuisi. Vaikka haastateltava ei olisikaan ollut motivoitunut tulemaan haastatteluun, niin pieni palkkio voi muuttaa hänen mieltänsä.

Erilaiset asiat elämäntilanteessa voivat vaikuttaa siihen, miten halukas ihminen on tulemaan tapaamiseen, ja erilaisten ihmisten kohtaaminen voi olla kynnyks. Eräs toinen haastateltava oli perumassa haastattelua juuri ennen sovittua ajankohtaa, koska hänellä oli asioita joita hänen piti hoitaa. Keskustelimme jonkin aikaa hänen tilanteestaan, ja ehdotin hänelle että hän hoitaisi asiat haastattelun jälkeen jos hänellä on aikaa. Puhelun edetessä hän muuttikin mieltänsä ja ilmoitti tulevansa. Hän kertoi olevansa iloinen siitä, että tuli lopulta haastatteluun ja kiitti haastattelusta jälkeensä tekstiviestillä. Erään haastateltavan kohdalla halusin vielä myöhemmin tehdä tarkentavia kysymyksiä, joten soitin hänelle jälkikäteen ja puhuimme puhelimitse. Yksi haastateltava on maahanmuuttaja, joka ymmärtää suomen kieltä tyydyttävästi, ja sovimme, että hän käyttää avustajaansa tulkkina. Haastattelut kestivät noin kahdestakymmenestä minuutista neljääkymmeneenviiteen minuuttiin. Ne nauhoitettiin asiakkaiden luvalla ja litteroitiin.

5.4 Analyysimenetelmä

Opinnäytetyön aineisto on analysoitu sisällönanalyysimenetelmällä. Teemahaastattelut etenivät eri aihepiirien mukaisesti. Myös tekstiaineistosta oli selvästi nähtävissä eri aihealueiden painotukset, joten luonnollinen analyysitapa oli teemoittelu. Teemoittelu tarkoittaa, että tekstistä tuodaan esille keskeisiä teemoja sekä vertaillaan niiden esiintymistä aineistossa tutkimuskysymysten kannalta olennaisella tavalla. Teemoittelu edellyttää teorian ja empirian vuoropuhelua. (Eskola & Suoranta 2008, 174–175.) Litteroitua tekstiä syntyi noin 43 sivua. Pyrin löytämään tekstistä teemoja, jotka toistuivat useiden haastateltavien vastauksissa. Teemojen määrittely perustui haastateltavien paino-

tuksiin ja tutkimuskysymyksiin. Yhdistelin aineistosta samaa teemaa koskevat lausumat ja merkitsin ne eri väreillä teemojen mukaisesti. Järjestin jokaisen teema-alueen vastaukset allekkain, jotta ne olisivat helpommin verrattavissa ja analysoitavissa. Etsin saman teeman sisällä olevista lausumista yhtäläisyyksiä ja eroja. Analyysin edetessä muutin, erottelin ja yhdistelin teemoja, jotta aineiston tuoma tieto tulisi mahdollisimman monipuolisesti tarkasteluun. Aineiston analyysissä olen käyttänyt peilinä myös teoriaa, joten analyysini on teoriasidonnainen. Teemat vaihtuivat analyysiprosessin edetessä. Alussa olin erotellut useita teemoja, mutta yhdistelin niitä analyysin loppuvaiheessa, jotta tuloksista muodostuisi selkeämpi kokonaisuus. Jaoin tulokset kolmeen pääteemaan: Kokemukset avun hakemisesta ja saamisesta, kokemukset kohtaamisesta ja kokemukset yhteisöllisyydestä ja hengellisyydestä.

6 TULOKSET

6.1 Taustatietoa vastaajista

Haastattelin tätä opinnäytetyötä varten viittä Matinkappelin diakoniavastaanotolla käynnystä asiakasta teemahaastattelumenetelmällä. Vastaajista neljä viidestä on naisia. Ikäjakauma on 26–56 -vuotta. Kaikki vastaajat ovat työelämän ulkopuolella: kaksi on työttömänä ja yksi on eläkkeellä, yksi opiskelijana ja yksi kotiäitinä. Kaksi vastaajista on naimattomia, yksi on naimisissa ja kaksi muuta ovat eronneita. Neljällä vastaajista on lapsia. Yksi vastaajista on maahanmuuttaja. Uskonnolliselta taustaltaan kolme kuuluu luterilaiseen kirkkoon, yksi on muslimi ja yksi on vapaista kristillisistä suunnista. Kaksi vastaajista olivat uusia Olarin seurakunnan diakoniatyössä, eli kysyin haastattelussa heidän ensimmäisestä kokemuksestaan vastaanotolla. Muut vastaajat olivat käyneet diakoniavastaanotolla vähintään kahden vuoden ajan. Olarin seurakunnan tilastojen mukaan yleisin diakoniavastaanoton asiakas on 30–64-vuotias työelämän ulkopuolella oleva yksin asuva nainen (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012). Haastateltavat sopivat hyvin tähän kuvaukseen.

6.2 Kokemuksia avun hakemisesta ja saamisesta

Kaikki vastaajat hakivat apua ensisijaisesti taloudellisiin vaikeuksiin. Neljä vastaajista tuli pyytämään ruoka-avustusta, yksi vastaajista tuli hakemaan apua laskujen maksuun. Eräs vastaaja kertoi, että hän tuli vastaanotolle lisäksi keskustelemaan ja kysymään hengellisistä tilaisuuksista. Avustusten hakemisen taustalla on useita syitä, kuten ongelmia viranomaisten kanssa, jotka eivät jostain syystä myönnä vastaajan haluamaa tukea tai ole maksaneet tukea ajallaan. Myös huolenpito lapsista tuli vastauksissa esille. Asiakkaat halusivat antaa lapsille ruokaa, vaatteita ja tavaroita, joihin heillä muuten ei olisi varaa.

H2: Kato jos on lapsia ja lastenlapsia kun ei voi koskaan voi ostaa niille mitään.

Olarin seurakunnan diakoniatyö otti käyttöön uuden puhelinjärjestelmän syksyllä 2012, jolloin lisättiin toinen puhelinlinja vastaanottopäivystyksen ajaksi. Asiakkaiden on näin helpompaa saada yhteyttä diakoniatyöntekijään, koska yhden puhelimen ollessa varattuna puhelu siirtyy toiselle diakoniatyöntekijälle. Haastatteluissa kukaan ei kuitenkaan huomannut eroa uuden ja vanhan puhelinjärjestelmän välillä. Vastaanotolle tuleminen on yleisesti ottaen helppoa. Yksi vastaaja mainitsi kuitenkin, että on aina ”kova paikka” tulla hakemaan apua.

Kaikki vastaajat kertoivat, että he saivat ajan helposti. Suurin osa sanoi, että oli onni että he saivat varattua ajan silloin kun oli eniten tarvetta. Kaikki saivat ajan samalle päivälle.

H1: En odottanu että samana päivänä pääsee, mut pääsin onneks samana päivänä. Oisin saanu aikasemmanki ajan, mutta otin myöhemmän ajan kun mul oli toinenki meno sille päivälle.

Eräs vastaaja ei yleensä varaa puhelimitse aikaa tiistain päivystysaikana, vaan tulee suoraan Matinkappelille silloin kun hänellä on tarvetta. Aina kun hän on käynyt paikan päällä, joku diakoniatyöntekijöistä on ollut paikalla. Edellisellä kerralla hänen tilanteensa oli kuitenkin niin akuutti, että hän soitti suoraan ajanvarauspuhelimeen, sillä hän halusi varmistaa että diakoniatyöntekijä on tavoitettavissa. Hän oli iloinen siitä, että päivystys sattui olemaan juuri sinä päivänä, jolloin hänellä oli akuutti tilanne. Hän ei saanut haluamaansa aikaa, mutta ei joutunut odottamaan kovin pitkään. Hän mietti, miten olisi pärjännyt, jos ei olisi päässyt niin pian diakoniatyöntekijän vastaanotolle.

Kaksi haastateltavaa toi esille, että on tärkeää että hätätilanteessa saa yhteyden työntekijään ja että hänellä on aikaa paneutua asiakkaan asiaan. Eräs vastaaja kertoi, että diakoniatyöntekijän henkilökohtaiseen puhelimeen on hyvin vaikea saada yhteyttä. Hänelle ei ole soitettu takaisin kun hän on yrittänyt ottaa diakoniatyöntekijään yhteyttä vastaanottopäivystyksen ulkopuolella. Hän toivoi, että diakoniatyöntekijä olisi useammin tavoitettavissa, ja ehdotti päivittäistä puhelinaikaa, jolloin voi ottaa akuutissa tilanteessa yhteyttä.

H4: Mä ajattelin varman päälle, kun mä hänelle, tälle yhdelle diakoniatyöntekijälle oon soittanu tässä ihan muissa asioissa monen monta kertaa ja mä aattelin et ku ei koskaan sitte soitettu takas, mä aattelin et ku se tilanne oli

sellanen, et mun oli pakko vaan saada sit apua siihen tilanteeseen, et varmuuden vuoks soitin.

Kaikki vastaajat kokivat, että vastaanottokäynnistä oli hyötyä. Kaikkien paitsi yhden asiakkaan vastauksia yhdisti myönteinen yllättyneisyys joko avun määrästä tai ”laadusta”.

H1: Siinä oli se mielen virkeeks ja muutenki sillai sai keskustella jonku kanssa, ja sitte sain sen avun mitä kans kävin, sen ruoka-apulapun hake-massa, ja muutenki sai apua.

Neljä viidestä sai haluamaansa taloudellista apua. Yksi vastaaja kertoi, että hänelle myönnettiin vieläkin suurempi taloudellinen avustus kuin normaalisti, sillä hänelle tuli äkillinen meno. Diakoniatyön taloudellisen avustuksen periaatteisiin kuuluu, että tarvitaan ensin toimeentulotukipäätös sosiaalitoimesta, jotta saa taloudellista avustusta diakoniasta. Tämän vuoksi yhden vastaajan taloudellinen avustus evättiin. Kyseinen asiakas oli tästä huolimatta hyvillä mielin vastaanotolta lähtiessä, sillä hän sai henkistä tukea.

H5: Nii että mä tuln alun perin sitte vaan ihan kerjuulle että oisin saanu laskut maksettua ja näin, mut mä sain jotain ihan muuta semmosta mukavaa sitte sit semmosta kivaa oloa ja näin, että vaik ei tosiaan sitä kaikkein tärkeintä sitte tullukkaan mitä oli tarkoitus.

Erään vastaajan mielestä diakoniatyöntekijän kanssa keskustelu on auttanut häntä niin paljon, että hän ajatteli tulevansa vastaanotolle tulevaisuudessa pelkästään saadakseen keskusteluapua.

H4: Toivottavasti pärjään omillani niinku sen talouden puolesta. Mut varmaan tuun ihan purkaa sydäntäni tänne varmaan.

M: Joo, et vaan siihen sydämen purkamiseen.

H4: Niin. Koska kuitenkin tääl on ollu, mul on jääny oikein hyviä kokemuksia siit kun on tääl päässy jutteleen.

Eräs toinen vastaaja kertoi, että hänellä on paljon ongelmia ja asioita, jotka häntä huolettavat. Hän ei kuitenkaan jaksa puhua niistä jokaisella kerralla, koska ei halua kuluttaa diakoniatyöntekijän aikaa, sillä on myös häntä huonommassa tilanteessa olevia avuntarvitsijoita. Hänelle myös kerrottiin, että hänelle ei voida tämän jälkeen myöntää maksusitoumusta enää sinä vuonna. Diakoniatyön avustusperiaatteisiin kuuluu, että asiakas

voi hakea maksusitoumuksen ruokaan korkeintaan kolme kertaa vuodessa, ja hän oli edellisen tapaamisen jälkeen käyttänyt kolme maksusitoumusta. Tämä asiakas sai haluamansa taloudellisen avun sillä kerralla ja oli tyytyväinen tapaamiseen. Muu apu jäi kuitenkin vähäisemmäksi.

Diakoniatyön muut toimintamuodot, kuten kirpputori ja diakoniaruokailu, herättivät eräissä haastateltavassa myönteisiä mielikuvia ja kiinnostusta. Haastattelussa eräs vastaaja mietti myös, oliko kuntosali vielä toiminnassa. Diakoniavastaanotolla on varastossa kuivamuonaa, jota voidaan antaa asiakkaille. Yksi vastaaja kehui saamaansa kuivamuonaa, jota oli saanut edellisellä vastaanottokäynnillä. Hän kuitenkin toivoisi, että joulun aikaan olisi tarjolla muutakin kuin ”tavallista kotiruokaa”, esimerkiksi kinkkua. Kolme vastaajaa sai maksusitoumuksen kauppaan. Yksi suhtautui kaupassa asioimiseen positiivisesti eikä kokenut siinä ongelmia. Muut vastaajat kertoivat, että kaupassa asioiminen maksusitoumuksen kanssa ei ole helppoa. On vaikeata myöntää itselle ja muille, ettei pärjää itsenäisesti. Lisäksi tuntuu pahalta, kun muut ihmiset kassajonossa katsovat ja odottavat, että maksutapahtuma saadaan suoritettua. Joskus ihmiset huokaavat kärsimättöminä, kun jono ei etene kassahenkilön kokemattomuuden vuoksi. Kassahenkilö saattaa soittaa esimiehelle ja kysyä neuvoa, tai huutaa toiselle työntekijälle, mitä lapun kanssa pitää tehdä.

H4: Sit välillä ku on näit nuorempii, ne ei tiedä, ne huutaa sinne kilometrin päähän toiselle kassalle. Yritä siinä ny sit olla ku kaikki kattoo sua.

Jos kassahenkilö on mukava ja tietää, miten toimia maksusitoumuksen kanssa, tilanne on helpompi kestää. Kaupassa pyritään asioimaan silloin, kun ei ole ruuhkaa, ja vanhemmat kassahenkilöt ovat halutumpia kuin nuoremmat. Eräs vastaaja ehdotti, että diakonia ottaisi käyttöön ladattavia lahjakortteja, joita voisi näyttää kassalle henkilötodistuksen kanssa. Se ei ehkä ole niin silmiinpistävä kuin paperilappu.

6.3 Kokemuksia kohtaamisesta

Diakoniatyöntekijän kanssa keskustelu oli kolmelle vastaajalle ollut huomattavan antoisaa. Yksi pääsi keskustelemaan hänelle tutun diakoniatyöntekijän kanssa, vaikka ei ollut

alun perin aikonut jutella kenenkään kanssa. Kaikki vastaajat puhuivat erittäin myönteisesti diakoniatyöntekijästä, jonka luona he olivat vastaanotolla. Asiakkaat otettiin hyvin vastaan eikä heidän tarvinnut jännittää. Eräs haastateltava, joka tuli ensimmäistä kertaa diakoniavastaanotolle, vertasi tilannetta kotiin tulemiseksi, koska vastaanottotilan kalusto oli hänestä niin kodikkaan ja lämpimän värinen. Diakoniatyöntekijä otti hänet vastaan hyvin ja hänen olemuksensa oli rauhallinen. Yhtään kielteistä kommenttia ei mainittu kohtaamisiin liittyen.

H2: No ei voi sanoa että ku kaikki pelkkää plussaa. En mä ees valehdella osaa, et mikä olis huono asia? Joo se ku ei antanu kahvia! (naurua) No leikki leikkinä, et silleen leikillään sanoin.

Kohtaaminen piristi asiakkaiden mieltä. Diakoniatyöntekijän rentoutta, epävirallista otetta ja ystävällisyyttä keuhuttiin. Haastateltavat mainitsivat, että diakoniatyöntekijän kanssa on helppo tulla toimeen. Se on erään vastaajan mukaan yksi asiakastyön tärkeimmistä asioista, sillä se vaikuttaa ilmapiiriin. Eräs vastaaja sanoi, että diakoniatyöntekijät haluavat auttaa sydämestään, ovat ahkeria ja positiivisia työntekijöitä, ja sen vuoksi hänen on hyvä tulla vastaanotolle.

Omien asioiden jakaminen diakoniatyöntekijälle oli suurimmalle osalle erittäin tärkeä ja myönteinen kokemus. Kaksi haastateltavaa mainitsi, että heidän on yleensä vaikeata puhua ihmisille omista asioistaan, mutta vastaanotolla on ollut helppo puhua. Tärkeää kohtaamisessa on ollut muun muassa se, että voi puhua elämästään oikeilla sanoilla. On voinut puhua niin kuin hyvälle ystävälle eikä tarvitse pelätä toisen syyllistämistä tai reaktioita. Kaksi vastaajaa toi esille sen, että vaikka ei olisikaan saanut hakemaansa apua, niin ”pelkkä” keskustelu on auttanut. Heitä ei ole syyllistetty omasta tilanteestaan eikä ole tarvinnut häpeillen puhua. Haastateltavat saivat keskustella monista eri asioista, ja arvostivat sitä, että diakoniatyöntekijä kuunteli heitä. Eräs haastateltava huomasi puhuvansa pitkän tovin ja avautuvansa kaikista asioistaan, koska diakoniatyöntekijän kanssa oli niin helppo jutella. Hänelle tuli puhdistunut olo tapaamisen jälkeen. Vastaaja kuvaili tapaamista lääkärin ja potilaan suhteeseen, jossa diakoniatyöntekijä hoitaa asiakkaan henkistä puolta.

H5: Tuli semmonen että ettei ollukaan että et ei tää nyt niin kamalaa olekaan tää. Semmonen mä sain helpotusta, et tuli semmonen, en mä nyt ihan voi sanoa et 'autuas' olo mutta jotain sinne päin.

H4: Siis ainahan siitä on apua, et vaikka toinen vaan ois hiljaa ja kuuntelee.

Kaikki vastaajat sanoivat, että aika riitti hyvin asioiden käsittelemiseen. Ei ollut myöskään kiireen tuntua.

H5: Oli semmonen tunne et ei oo mihinkään kiire, vaikka varmaan olis ollut (naurahten). Et ei annettu ymmärtää semmosta, että 'kuule nyt puhu nopeasti että nyt mul on kiire tästä lähteä.' Et ei semmosta ollenkaan. Onneks ite älysin lopettaa sen...

Jotkut haastateltavat eivät halunneet viedä muiden avuntarvitsijoiden aikaa. He vertasivat omaa hätäänsä muiden hätään sanomalla, että on muita ihmisiä, joilla menee vielä huonommin. Eräs pyrki selittämään diakoniatyöntekijälle vain pääasiat omasta tilanteestaan ja perusteli sitä sillä, että diakoniatyöntekijöillä on pitkä päivä ja myös muut ihmiset tarvitsevat apua. Eräs vastaaja kertoi, että kielimuurin vuoksi kaikkia asioita ei pysty selittämään perusteellisesti, vaikka kykeneekin vastaamaan kysymyksiin. Tämä vaikuttaa luonnollisesti kuulluksi tulemisen kokemukseen, ja kokonaisvaltainen kohtaaminen vaikeutuu.

Eräs vuosia sitten diakoniatyön asiakkaaksi tullut haastateltava muisteli haastattelussa aikaa, jolloin vasta tutustui diakoniatyöhön, sen järjestämiin leireihin ja muuhun toimintaan. Hän puhuu entisistä diakoniatyöntekijöistä heidän nimillään ja kuvaa suhdettaan heihin, joka vaikutti henkilökohtaiselta arjen jakamiselta: ”Juteltiin kadulla”, ”juteltiin ihan niinku metässä”, ”siltä mä ostin polkupyörän”. Toinen haastateltava mainitsi, että hän pyrkii hakeutumaan sen diakoniatyöntekijän vastaanotolle, jonka kanssa on ollut helppo ja hyvä jutella ja joka tuntee hänen taustansa, jotta hänen ei tarvitse joka kerta selittää omia asioita uudelleen. Hän oli aktiivisesti kysynyt, saako hän tulla juttelemaan tuntemansa diakoniatyöntekijän kanssa, joka sattui olemaan paikan päällä. Hän muisteli lämmöllä, kun diakoniatyöntekijä oli kerran soittanut hänelle ja kysynyt hänen kuulumisiaan, koska hänestä ei ollut kuulunut pitkään aikaan. Hän kertoi olleensa soitosta yllättynyt ja oli silminnähden mielissään siitä, että diakoniatyöntekijä muisti häntä.

H4: Olin jäänyt mieleen (naurahtaen) ja oli kiva että silleen oikeesti aidosti oikeesti välittää ja soittaa vaikken oookkaan ollu yhteydessä eikä ollu mitään sovittukkaan. Ni hän oli vaan jostain sitte muistanu mut ja soittanut.

Kaikilla asiakkailla on kokemusta myös sosiaaliviranomaisten kanssa asioimisesta. Kysyttäessä miten diakonian apu eroaa viranomaisten avusta, kirkon apuun suhtaudutaan selvästi myönteisemmin. Yksi vastaaja suhtautui neutraalisti asiaan sanoen, että apu eroaa lähinnä siinä, että kirkossa puhutaan myös hengellisistä asioista. Sosiaalitoimistossa asioiminen kiteytyy vastaajien mukaan hakemusten käsittelyyn, odotteluun ja selvitysten laatimiseen. Joillakin oli huomattavan kielteinen kuva viranomaisten kanssa asioimisesta. Eräs kertoi, että sosiaalitoimistossa ei uskota häntä ja että tuki on jäänyt saamatta monta kertaa. Hän on joutunut pyytämään ystäväänsä puhumaan virkailijoille puolestaan, jotta häntä uskottaisiin.

H2: Huijareita kaikki tyynni.

Eräälle vastaajalle viranomaiset ovat sanoneet, ettei kannata edes hakea töitä, koska hänellä on ikää ja sairauksia. Työntekijät ovat leipääntyneitä ja ovia pidetään auki asioimisen aikana. Asiakasta ei kunnioiteta ja tulee leimattu olo.

H5: Mut jos verrataan sitte et kun käyt tuolla sosiaalitoimistossa niin kukaan on joutunu käymään siellä niin tulee niin puistattava olo -- se ei tarvi olla kun joku hymy ni se saa ihmisen jo semmoselle hyvälle tuulelle. Tai sitte jos sanotaan että 'mitäs sä tänne, mitäs sä täältä oikeen' -- sit menee ihan häntä koipien välissä sit lähtee, ja on piiskattu, ku on muutenki piiskattu.

H4: Sit ihan eri asia käyt jollain psykologilla tai sosiaalityöntekijällä, ni ne on vähän sit sellasia että vähän suunnilleen et 'mitäs (naurahtaen) oot joutunu tohon jamaan?'. Tai tääl oli jotenki semmonen että ymmärretään ja sua ei niinku syyllistetä.

Eräs kertoi, että jos tulee akuutti kriisi, niin sosiaalitoimesta ei saa nopeasti apua eikä voi vain soittaa ja kertoa että on hätätilanne. Viranomaisille ei voi puhua asioista niiden oikeilla nimillä, koska pelätään että sieltä soitetaan jonnekin. Diakoniavastaanotolla ei ole tarvinnut pelätä puhelua eteenpäin tai soittoa selän takana jollekin taholle. On sitä vastoin voinut puhua kuin ystävälle ja on luottamus siihen, että asiat pysyvät neljän seinän sisällä eikä niitä levitetä eteenpäin.

Jotkut haastateltavat eivät ole olleet vain vastaanottamassa, vaan ovat myös antaneet omastaan. Eräs haastateltava oli niin kiitollinen edellisestä vastaanottokäynnistä, että toi haastatteluun paidan, jonka halusi antaa kyseiselle diakoniatyöntekijälle. Eräs haastateltava kertoi tehneensä käsityönä koriste-esineen, jonka myi sittemmin Olarin seurakunnalle.

H2: En olis halunnut luopua, mutta luovuinpahan ku oikeeseen paikkaan tuli.

Erään asiakkaan vastaanottokäyntiä kuvaa erinomaisesti onnistunut kohtaaminen. Hän rupesi miettimään omaa elämäänsä laajemmin. Hänelle syntyi ajatuksia siitä, miten saisi uutta sisältöä elämäänsä uusien ystävien ja muiden auttamisen kautta. Hän ei halunnut enää pyöriä kielteisissä asioissa vaan suuntautua kohti toisenlaista elämää, jossa voisi olla yhteiskunnalle hyödyksi. Silloin hänellä ei olisi aikaa miettiä omia ongelmia. Hän puhui oman elämänsä kehittämisestä, hengellisestä suuntautumisesta sekä muiden auttamisesta. Voimaantumisen kokemus oli ilmeinen.

H5: Se oli aika jännä tapaaminen kyllä siinä mielessä, että vaik mä en saanu ollenkaan sitä mitä mä tuln hakemaan, niin mä sain ihan jotain muuta. Ja sitten se poiki kaiken maailman ajatuksia ja täämösiä niinku oman elämän, että miten tässä nyt voisi alkaa kehittämään sitä omaa elämäänsä. Ja semmonen jännä, semmonen, jännä ja jännä, mutta semmonen että niin ku ajatukset on tonne kirkon suuntaan. Ja se että mitä vois tehdä toisten ihmisten hyväks.

6.4 Kokemuksia yhteisöllisyydestä ja hengellisyydestä

Kolme vastaajaa mainitsi, että diakoniatyöntekijä oli kutsunut heitä Olarin seurakunnan järjestämiin messuihin. Tankkauspaikka-diakoniamessu järjestetään kerran kuussa diakoniapäivystyksen jälkeen. Se on diakonia-asiakkaille suunnattu jumalanpalvelus, jossa halukkaat voivat avustaa esimerkiksi tekstinlukijoina tai musiikissa. Kaksi vastaajista olivat jo haastatteluun mennessä käyneet messussa ja koki ne hyvinä. Muistilaput ovat käteviä eri tilaisuuksiin kutsumisessa. Eräs asiakas mainitsi muistilapun, johon diakoniatyöntekijä oli kirjoittanut messun ajankohdan, ja kertoi haastattelussa, että voisi osallistua siihen.

Eräs vastaaja oli kertonut diakoniatyöntekijälle, että hän haluaisi käydä useammin hengellisissä tilaisuuksissa ja palvella. Diakoniatyöntekijä kannusti häntä tulemaan mukaan hengellisiin tilaisuuksiin ja toivotti tervetulleeksi seurakuntaan. Häntä pyydettiin eräseen tilaisuuteen laulamaan diakoniatyöntekijän kanssa, ja hänelle jäi siitä hyvä kokemus. Häntä oli myös pyydetty olemaan yhteydessä, jos hän haluaa tulla laulamaan vastaisuudessakin. Diakoniatyöntekijä oli rohkaissut vastaanoton yhteydessä erästä toistakin vastaajaa osallistumaan seurakunnan toimintaan säestämällä, mutta hän koki olevansa liian arka sellaiseen. Hengellisistä asioista puhuttiin jälkepäin myös puhelimitse. Haastattelujen perusteella rukoilemista ei ollut kenenkään asiakastapaamisella eikä sitä varsinaisesti myös kaivattu.

Eräs vastaaja kertoi jääneensä omien sanojensa mukaan ”kirkkokoukkuun” sen jälkeen, kun kävi ensimmäistä kertaa diakoniavastaanotolla. Hän ei ole aktiivinen kirkon ihminen, mutta kokemus vastaanotosta oli ollut niin hyvä, että hän päätti lähteä diakoniatyöntekijän kutsumana sunnuntain jumalanpalvelukseen. Kirkko rauhoittaa ja tuo vastapainoa.

M: Elikkä oliko se sillä tavalla että kun kävit siellä vastaanotolla, niin sitte aattelit että ”voisinhan minä täällä sunnuntainkin kirkossa käydä?”

H5: Kyllä, kyllä. Se tuli se semmonen et ei oo yhtään mahdotonta sekään asia.

Asiakas kertoi nauttineensa paljon messussa käymisestä, mutta huomasi, että messussa käytetyt Raamatun ja virsikirjan painokset olivat uudempia kuin mihin hän oli tottunut, joten hän pyysi diakoniatyöntekijältä uudemmat versiot Raamatusta ja virsikirjasta. Hän myös päätti vakaasti lähteä jouluna joulukirkkoon.

H5: Joo ja nyt mä päätin et nyt on joulukirkko aivan varmasti menen. Että mä oon monta kertaa ajatellu että pitää mennä, että nyt menen enkä oo siten olevinaan että voi emmä... Mutta kyllä mä nyt mä menen kyllä ihan varmaan.

Hengellisyys ja yhteisössä toimiminen ovat eräälle asiakkaalle keskeinen hyvinvointia tuottava asia. Hän oli löytänyt hengellisen kotinsa erästä kristillisestä yhdistyksestä. Hän kertoi innokkaasti ja avoimesti hengellisistä tilaisuuksista, joissa käy säännöllisesti

ja joissa hän on kokenut myös parantumista. Säännölliset kokoontumiset ovat hänelle hyvin tärkeitä ja antavat hänelle paljon.

H2: Niitä ei pidä jättää, et ne jos jättää ni tietää kyllä et alamäkeen luisuu. Ja aamuhartaus on kaikkein tärkein.

Joitakin vastaajia yhdisti halu toisten auttamiseen. Eräs vastaaja on eräässä yhdistyksessä vapaaehtoistyöntekijänä ja viettää siellä aikaa joka päivä. Hän kertoi, että monet tuttavat pyytävät häntä usein auttamaan erilaisissa askareissa, kuten ikkunoiden pesussa tai kantamisessa. Hän kertoi antavansa myös nälkäisille sukulaisilleen ruokaa, jota saa diakoniasta.

H2: Toiselta levähtänyt multapussit pitkin parveketta, ikkunoita pessyt. Mut onpahan puuhaa. Mut se ei oo väkisin suorittamista.

Erästä vastaajaa kiinnosti kovasti vapaaehtoistoiminta, mutta hän kertoi että hänen omassa elämässään oli sillä hetkellä niin paljon järjesteltäviä asioita, että hänellä ei riittä voimavaroja muuhun. Hän toivoo kovasti, että saisi asiat selvitettyä, jotta voisi olla avuksi yksinäisille ja muille apua tarvitseville ihmisille. Hän kokee itsekkin olevansa yksinäinen, ja muita ihmisiä auttaessa ei tule niin miettineensä omia ongelmiaan.

H5: Nyt mun on pakko miettiä näitä asioita kun on tää tilanne tämmönen. En mä mitään muuta pysty täs nyt tekemäänkään. Et sais tän oman polun nyt semmoseks, että tietää omat asiansa ja talousasiat on tärkeitä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, millaisia kokemuksia diakonia-asiakkailta oli vastaanottopäivystyksestä ja miten sitä voisi kehittää. Tutkimuskysymyksiä oli kolme: Millaista apua diakoniavastaanoton asiakkaat hakevat, ja miten apu on vastannut heidän tarpeitaan? Miten asiakas on kokenut tulleen kohdatuksi? Miten yhteisöllisyyden ja hengellisyyden edistäminen näkyvät vastaanottotoiminnassa?

Haastattelujen perusteella asiakkaiden kokemukset vastaanottotyöstä olivat pääsääntöisesti positiivisia. Tutkimustuloksissa näkyy kiitollisuus avunsaannista ja se, että apu on tullut tarpeeseen. Vastaanotolla tapahtuvaan kohtaamiseen liittyvät vastaukset olivat yksinomaan myönteisiä. Mahdollisuuksia yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen tarjottiin vastaanottokäyntien yhteydessä aktiivisesti, ja niitä myös hyödynnettiin. Asiakkaiden vastausten perusteella kehitettävää löytyi käytännön asioimiseen ja ruoka-apuun liittyvissä asioissa.

7.1 Asiakkaat saivat avun diakoniavastaanotolta

Taloudellinen ahdinko kuvaa kaikkien haastateltavien tilannetta. He hakevat diakoniavastaanotolta pääsääntöisesti taloudellista apua. He ovat lähes aina toimeentulotuen piirissä, ja heidän vastauksissaan kuvastui turhautuneisuus hitaisiin tai vääriksi koettuihin päätöksiin. Rahaa ei anota ainoastaan itselle, vaan myös perheen ja sukulaisten tarpeista huolehtimiseen. Nämä tulokset ovat yhteneviä diakonian vastaanottotilastojen kanssa, joiden mukaan taloudelliset ongelmat ovat selvästi suurin syy diakonia-asiakkuuteen. Niiden jälkeen seuraavat ihmissuhdeongelmat sekä terveyteen ja sairautteen liittyvät ongelmat. (Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012.)

Uuden ja vanhan puhelinjärjestelmän välillä ei havaittu eroja. Kaikki haastateltavat soittivat ajanvarauspuhelimeen päivystysaikana ja saivat ajan helposti. Espoolaisen diakonian vahvuus on avun tarjoaminen asiakkaalle nopeasti verrattuna muihin auttajatahoihin (Juntunen 2009a, 14, 120). Opinnäytetyön haastattelujen perusteella diakoniatyöltä saa avun nopeammin kuin muilta auttajatahoilta. Asiakas saattaa kuitenkin kokea

tilanteensa niin akuuttina, ettei edes diakonia-apu ole tarpeeksi nopeaa. Tulosten mukaan varmin tapa saada diakoniatyöntekijään yhteyttä on soittaa päivystysaikana, joka on kerran viikossa. Kriisin sattuessa diakoniatyöntekijää ei välttämättä saa kiinni muina aikoina. Eräs asiakas oli yrittänyt soittaa tutulle diakoniatyöntekijälle useaan kertaan, mutta ei ollut saanut häneen yhteyttä. Tämän vuoksi hän ehdotti päivittäisen puhelinajan järjestämistä diakoniapäivystyksen lisäksi.

Ruokakaupassa asioiminen maksusitoumuksen kanssa koetaan tukalaksi. Osa haastateltavista kokee, että muut ihmiset kaupassa tuijottavat heitä, ja on nöyryyttävää myöntää itselle ja epäsuorasti myös muille, että tarvitsee apua. Jos kassahenkilö ei tiedä, miten maksusitoumuksen kanssa tulisi toimia, hän saattaa kysyä asiasta kovaan ääneen muilta kassahenkilöiltä tai soittaa esimiehelle, mikä pitkittää asioimista ja kiinnittää muiden ihmisten huomion. Ulla Jokela (2011, 102–105) kuvaa tutkimuksessaan diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia kaupassa. Ne ovat hyvin samantyyllisiä kuin edellä esittämäni tulokset. Asioimiseen liittyy nöyryytyksen tunteita etenkin jos kassahenkilö ei suhtaudu asiaan hienotunteisesti. Diakonia-asiakkaiden stigman kokemus syntyy muiden ihmisten suhtautumisesta, kun he leimaavat erilaisen käyttäytymisen oudoksi tai poikkeavaksi (Jokela 2011, 106). Ruoka-avustuslappu on erinäköinen kuin perinteiset maksuvälineet, minkä vuoksi eräs vastaaja ehdotti ladattavan lahjakortin käyttämistä paperilapun sijasta, jotta asioiminen ei olisi niin huomiota herättävää. Diakoniatöimistöstä voi hakea myös kuivamuonaa. Haastattelussa tuli esille joulunaikaan liittyvä toivomus, että diakoniatöimistössä olisi tarjolla jouluruokaa, esimerkiksi kinkkua, kotiruoan sijaan.

Kaikki vastaajat kokivat saaneensa apua diakoniatyöstä, eli tapaaminen oli ollut hyödyllinen. Diakoniatyöntekijöiden tarjoama apu oli luonteeltaan taloudellista, emotionaalista ja hengellistä. Vastaajien saama apu oli pääsääntöisesti taloudellista, mutta keskusteluapu oli myös huomattavan tärkeää suurimmalle osalle. Vastauksissa näkyi taloudellisen ja emotionaalisen avun vertaileminen. Tämä vastaa Ulla Jokelan (2011, 117) tutkimuksen tuloksia, joiden mukaan emotionaalinen apu on usealle jopa tärkeämpää kuin taloudellinen apu.

7.2 Asiakkaat kokivat tulleen kohdatuiksi

Opinnäytetyön haastattelujen perusteella asiakkaiden vuorovaikutus diakoniatyöntekijän kanssa koettiin erittäin toimivaksi. Diakoniatyöntekijöitä luonnehdittiin muun muassa ystävällisiksi, rennoiksi, auttavaisiksi ja ahkeriksi. Haastateltavat kokivat, että he haluavat aidosti auttaa ja välittävät asiakkaista. Puhelinsoitolla, jossa diakoniatyöntekijä kysyy asiakkaan kuulumisia, voi olla suuri merkitys. Kohtaaminen piristi ja antoi asiakkaalle uusia ajatuksia. Haastatteluissa tuli esille, että vastaajien ei tarvinnut jännittää diakoniatyöntekijää eikä ilmapiiri ollut jäykkä. He saattoivat puhua omista asioistaan vapaasti ilman häpeää tai pelkoa mahdollisista seurauksista. Kohtaamisten seurauksena asiakkaat voivat alkaa ajatella omaa elämäänsä laajemmin eivätkä ongelmat näytä enää niin suurilta. Kohtaamisista voidaan siten päätellä, että niissä oli mukana aitoa ihmissuhtautumista ja luottamusta. Omien asioiden jakaminen koettiin erittäin tärkeänä ja haastateltavat arvostivat sitä, että diakoniatyöntekijä kuunteli heitä. Onnistuneeseen kohtaukseen liittyy Mattilan (2007, 13) mukaan toisen persoonallisuuden arvostamista, tilan antamista, läsnä olemista ja jakamista. Vastaanottotapaamisista välittyi yksilöllinen ja henkilökohtainen asiakastyö.

Diakoniatyöntekijän asenteella on suuri merkitys asiakkaan nöyryytyksen kokemukseen (Jokela 2011, 114). Suurimmalla osalla opinnäytetyön vastaajista oli huomattavan kielteinen suhtautuminen sosiaaliviranomaisiin. Yhteistä vastauksissa oli nöyryytyksen ja arvottomuuden kokemus. Asiakkaita ei uskota tai heitä syyllistetään. Asioiminen on lähinnä selvitysten tekemistä ja odottelua. Päätöksenteko on hidasta tai ne koetaan vääriksi. Diakoniatyöntekijä sitä vastoin ymmärsi eikä syyllistänyt. On huomioitava, että diakoniatyön avustusperiaatteiden mukaan taloudellinen avustus ei ole subjektiivinen oikeus, ja sen on tarkoitus olla ainoastaan kriisiluonteista. Ihmisen hätä ja yksilöllinen tilanne ovat ratkaisevia. Suhteessa sosiaaliviranomaisiin asetus on siinä mielessä erilainen.

Diakoniatyöntekijän tapaamisista välittyi sellainen kuva, että hänellä on aikaa kohdata jokainen asiakas. Ajan saa helposti ja kohtaaminen saattaa kestää useita tunteja. Tämä merkitsee diakoniatyöntekijän kohtaamistaitojen lisäksi sitä, että vastaanotolla ei ollut ruuhkaa. Silti asiakkaat saattavat kokea, etteivät halua kuluttaa diakoniatyöntekijän aikaa kovin paljon, sillä on avuntarvitsijoita, joilla on vielä huonompi tilanne. Syynä voi

olla se, että haastateltavat ovat viranomaisten luona asioidessa tottuneet siihen, että asiakkaan tilannetta ei käsitellä kokonaisvaltaisesti ajan kanssa, vaan tapaamisessa saattaa olla kiireen tuntu (Jokela 2011, 88–89). He eivät osaa pyytää tai odottaa enempää.

Joskus asiakaskohtaamisessa ei ole yhteistä äidinkieltä tai kulttuuria, mikä voi vaikuttaa kohtaamisen syvyyteen sekä ymmärretyksi ja kuulluksi tulemiseen. Jokelan (2011, 118) mukaan lyhyiden asiakastapaamisten taustalla voi olla kiire tai se, että diakoniatyöntekijä ei ymmärrä asiakkaan arjen kokemuksia. Tällöin on helpompaa vastata asiakkaan avuntarpeeseen konkreettisilla toimilla, kuten maksusitoumuksen myöntämisellä. (Jokela 2011, 118.) Sekä diakoniatyöntekijän että asiakkaan persoonalla on väistämättä vaikutusta kohtaamisessa. Jotkut asiakkaat ovat aktiivisia ja sosiaalisia, mikä helpottaa diakoniatyötä. On kuitenkin toivottavaa, että kaikki asiakkaat saavat diakoniavastautotolla asioidessaan sellaisen kokemuksen ja luottamuksen, että voivat halutessaan jakaa asioitaan diakoniatyöntekijälle.

Diakonian pyyteettömyys tuo asioimiseen jännitteen. Koska asiakkaalta ei odoteta vastalahjaa, avustuksen antaminen voidaan nähdä myös vallankäyttönä. On sen vuoksi tärkeää, että diakoniatyöntekijä jakaa asiakkaan kanssa kokemuksen elämän hauraudesta ja asiakassuhteessa näkyy yhteinen ihmisyyys ja kunnioitus. Asiakassuhde diakoniatyöntekijän kanssa voi johtaa myös vastavuoroiseen vaihtosuhteeseen. (Jokela 2011, 187–190.) Haastateltavien puheissa esiintyivät kiitollisuus ja lämpimät tunteet diakoniatyöntekijää kohtaan, joka osasi kohdata heitä ihmisinä. Kiitollisuus työntekijän antamasta emotionaalista ja hengellisestä avusta näkyi lahjojen, kuten paidan, antamisena tai käsintehtyn esineen myymisenä seurakunnalle.

7.3 Diakoniavastaus tarjoaa yhteisöllisyyttä ja hengellisyyttä

Diakoniatyöntekijä kutsui haastateltavia mukaan seurakunnan messuihin sekä spontaanisti palvelemaan. Tämä kuvastaa diakoniatyöntekijän joustavuutta erilaisten tilanteiden ja tarpeiden edessä sekä sitä, että yhteisöllisyyden ja hengellisyyden esillä pitäminen koetaan tärkeiksi vastaanottoiminnassa. Diakoniavastaus saattaa olla asiakkaiden kohdalla alkusysäys kirkon toimintaan liittymiseen. Asiakkaat aktivoituvat käymään hengellisissä tilaisuuksissa ja jumalanpalveluksissa. Hengellisistä asioista puhuminen ei

ole aina helppoa, koska asiakkaat suhtautuvat siihen eri tavoin (Jokela 2011, 144). Opinnäytetyön haastattelujen perusteella hengellisyyteen liittyvät asiat olivat sopivassa suhteessa esillä.

Haastateltavien puheissa tuli myös esille haastateltavien oma aktiivisuus. En suoranaisesti kysynyt heiltä heidän omista toiveistaan yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen liittyvissä asioissa. Haastatteluissa puhuimme niistä kuitenkin hengellisyyteen liittyvän keskustelun yhteydessä, ja keskeiseksi teemaksi nousi asiakkaiden halu auttaa muita ihmisiä ja olla osallinen jossakin yhteisössä tai toiminnassa. Yhteisö voi olla esimerkiksi seurakunta, sen toimintamuoto tai jokin kristillinen yhdistys. Näitä haastateltavia yhdisti se, että he olivat haastateltavien ikäjakauman vanhemmasta päästä eikä heillä ollut pieniä lapsia. Vapaa-aikaa on siten enemmän, mikä todennäköisesti on eräs vaikuttava tekijä. Kuten Juho Saari (2012, 32) toteaa, sosiaalisille suhteille on erityistä tarvetta, kun elämän ulkoiset rakenteet ovat heikot. Arkipäivän säännölliset kokemukset ovat tärkeitä, ja ryhmät voivat rakentaa itsekunnioitusta (Saari 2012, 50). Muiden auttamisen esille tuominen haastatteluissa voi liittyä myös Ulla Jokelan (2011, 189) esittämään vaihtosuhteeseen, jonka kautta asiakkaat voivat ”tasata tilejä” diakoniatyöntekijän tai jopa koko kirkko-instituution kanssa. Muiden auttaminen ja vapaaehtoistyö ovat myös hyviä tapoja saada elämään sisältöä ja lievittää yksinäisyyttä. Kun antaa muille, saa itsekkin. Monet diakoniatyön asiakkaat ovat kulkeneet vaikean tien, johon kuuluu taloudellisia vaikeuksia, menetyksiä ja sairautta. Vaikeudet omassa elämässä ja niistä selviäminen voivat auttaa näkemään ja kohtaamaan toisen kärsimyksiä.

Vaikka voimaantumisen on ihmisestä itsestä lähtevä prosessi, diakoniatyöntekijä voi tukea asiakkaan voimaantumista rohkaisemalla häntä sosiaalisissa tilanteissa ja vahvistamalla hänen tietojaan ja taitojaan sekä hyödyntämällä niitä mahdollisuuksia, joita ympäristö tarjoaa (Juntunen 2009b, 141). Tulosten mukaan diakoniatyöntekijä voi asenteellaan tukea asiakkaan omia voimavaroja ja elämänhallinnan löytämistä. Nämä synnyttävät uusia toivon näköaloja ja myönteisempää kuvaa itsestä, mikä saattaa johtaa lopulta ulospäin muiden auttamiseen.

7.4 Kehittämisehdotukset

Asiakkailta tulleet kehittämisehdotukset liittyivät lähinnä käytännön asiointiin. Ensiksi toivottiin, että diakoniatyöntekijä olisi useammin tavoitettavissa, jotta asiakkaalle ei tule epätoivon tunnetta siitä, ettei mistään saa apua kriisin keskellä. Ehdotettiin, että joka päivä olisi tietty puhelinaika, jolloin diakoniatyöntekijään saa yhteyden. Toiseksi, maksusitoumuksen kanssa asiointi koettiin tukalaksi, ja ehdotettiin että maksusitoumus ei olisi huomiota herättävä paperilappu, vaan esimerkiksi ladattava kortti. Kolmanneksi toivottiin, että joulun aikaan diakoniatuimistolla olisi tarjolla kinkkua tavallisen kotiruoan sijasta.

Tulosten ja teorian yhteydestä nousseet kehittämisehdotukset liittyvät lähinnä asiakkaan kokonaisvaltaiseen asioiden hoitamiseen. Monet asiakkaat kuvasivat ongelmiaan sosiaaliviranomaisten kanssa: heitä ei uskota tai luvattu tuki on myöhässä. Kun haastateltavilta kysyttiin erilaisista toimenpiteistä vastaanoton aikana, yksikään ei maininnut, että diakoniatyöntekijä auttoi taloudellisissa ongelmissa muutoin kuin myöntämällä maksusitoumuksen tai antamalla kuivamuonaa. Voisiko diakoniatyöntekijä toimia vielä enemmän asiakkaiden puolestapuhujana viranomaisten suuntaan esimerkiksi siten, että pohtii ongelmien yhdessä asiakkaan kanssa, soittaa viranomaistaholle asiakkaan puolesta tai täyttää lomakkeita asiakkaan kanssa? Jollekin asiakkaalle voi olla voimauttavaa myös se, että työntekijä lähtee hänen kanssaan yhdessä sosiaaliviranomaisten luo hoitamaan asioita ja puhumaan hänen puolestaan.

Toiseksi, joidenkin asiakkaiden tausta voi olla hyvin erilainen esimerkiksi kulttuurillisista tai kielellisistä syistä, mikä luonnollisesti vaikeuttaa asiakkaan kokonaisvaltaista ja paneutuvaa kohtaamista. Jotkut asiakkaat eivät jaa diakoniatyöntekijälle omia ongelmiaan helposti, koska ovat ujoja tai sen vuoksi, että he kokevat, että heidän ongelmansa eivät ole kovin tärkeitä. Vaarana on, että avustus rajautuu pelkkään materiaalsen avun antamiseen. Voisiko työntekijän ja asiakkaan ”välimatkaa” näissä tapauksissa kuroa kiinni esimerkiksi siten, että diakoniatyöntekijöillä olisi ennalta sovittuja kysymyksiä, joita he voivat kysyä asiakkaalta hänen tilanteestaan? Näin asiakkaan kokonaisvaltaisempi kohtaaminen voisi toteutua vielä paremmin. Kysymykset voivat liittyä esimerkiksi asumistilanteeseen, eri tukimuotoihin tai sosiaalisiin suhteisiin. Toisaalta asiakkaalle

ei saisi tulla sellainen olo, että häntä kuulustellaan asioista, joista hän ei haluaisi puhua. Tämä vaatii työntekijältä tilannetajua ja herkkyyttä.

Kolmanneksi, Olarin seurakunnassa on viikoittain tapahtuvia tilaisuuksia, kuten messut, diakoniaruokailut ja hartaudet. Matalan kynnyksen säännölliset kokoontumiset voisivat synnyttää arkeen selkeätä rytmiä, jossa asiakkaat voivat tavata toisiaan, auttaa muita ihmisiä ja myös kokea yhteyttä muiden kanssa. Esimerkiksi aamupala, kahvilassa toimiminen, yhteislaulu tai muun tyyppinen vapaaehtoistoiminta voisivat edistää diakonia-asiakkaiden yhteisöllisyyttä.

8 POHDINTA

Olarin diakonian vastaanottotoimintaa ei voi missään tapauksessa luonnehtia kiireiseksi liukuhihnatyöksi. Se on sitä vastoin rauhallista ja kohtaavaa. Haastateltavat ovat arjessa selviytyjiä, ja monet kuvasivat vaikeita ongelmia. Kaikki tulivat taloudellisten ongelmien vuoksi, mutta emotionaalinen ja hengellinen apu on ollut merkittävää monen vastaajan kohdalla. Olarin seurakunnan diakoniavastaanotto sai pääsääntöisesti myönteistä palautetta, ja jotkut haastateltavat olivat jopa yllättyneitä saamastaan avusta. Haastateltavien kuvailemat kokemukset olivat monissa kohden yhteneviä Ulla Jokelan väitöskirjassa (2011) esitettyjen tutkimustulosten kanssa. Diakoniavastaanotolla asiointi ei ole pelkästään ongelmatonta, vaan se on monimutkainen emotionaalinen tapahtuma, johon liittyy muun muassa nöyryytystä sen tosiasian edessä, että tarvitsee muiden apua. Asiakkaat joutuvat joskus kuulemaan kielteisen vastauksen avunpyyntöönsä. Tällöin kyseessä ovat taloudellisiin avustuksiin liittyvät rajoitteet. Toisaalta käynti voi olla päivän kohokohta, kun asiakas on kokenut tullessa kohdatuksi.

Seurakunnan ydintarkoitus ei ole tehdä ihmisistä vapaaehtoisia. Diakoniatyön asiakkaila on erilaisia emotionaalisia ja sosiaalisia tarpeita. Muutamille haastateltaville hyvinvointia tuottava asia oli hyödyksi oleminen ja osallisuus. Toiselle taas tärkeätä oli läheinen ja luottamuksellinen suhde työntekijään. Joillakin sairaudet tai sukulaisiin liittyvät ongelmat vievät niin paljon voimavaroja, että heillä ei ole aikaa tai mahdollisuuttakaan miettiä elämäänsä laajemmin. Paras mahdollinen apu tulee yksilöllisen kohtaamisen kautta.

Joidenkin haastateltavien vastauksista huokui tietynlainen nöyryys avun edessä. Erästä vastaajaa ei haittaisi, vaikka vastaanottoaika siirtyisi seuraavalle päivälle, koska kukaan ei ole vielä kuollut nälkään Suomessa. Vastaanotolla ei haluttu kuluttaa liian paljon aikaa, sillä joillakin muilla on vieläkin huonompi tilanne kuin itsellä ja hekin tarvitsevat diakoniatyöntekijän aikaa. Kaikki apu on vain ”plussaa”. Tämä on ihailtava ja epäitsekäs asenne. Toisaalta voi olla myös niin, että omanarvontunto on haavoilla, eikä asiakas osaa tai kehtaa pyytää apua itselleen, etenkin jos kyse on jostakin muusta kuin taloudellisesta avustamisesta. Jos on vaikea elämäntilanne, omat oikeudet saattavat hämärtyä

ja voimavarat vähenevät. Asiakkaat ovat erilaisia, ja jotkut saattavat olla hyvin aktiivisia ja tietoisia omista oikeuksistaan.

Joillekin vastaanotto on ovi myös muuhun kirkolliseen toimintaan, kuten messussa käymiseen. Vaikka diakoniavastaanotolle ei useinkaan ole helppo tulla, se voi aukaista uusia väyliä kirkolliseen toimintaan, johon ei muuten ehkä rohkenisi tulla. Tässä diakoniatyöntekijällä on tärkeä rooli. Olarin seurakunnassa diakoniatyöntekijä oli toivottanut asiakkaita tervetulleeksi seurakuntaan ja kutsunut heitä messuihin. Jos diakoniavastaanotosta jää tunne, että on saanut avun omaan elämäntilanteeseensa, oli apu sitten taloudellista tai henkistä, niin se todennäköisesti vaikuttaa myös siihen, millä tavalla asiakas näkee seurakunnan toiminnan ylipäätään.

Opinnäytetyön haastateltavat ilmaisivat turhautumisensa sosiaaliviranomaisten toimintaan heitä koskevissa asioissa. On otettava huomioon, että diakoniatyön avustus ei ole subjektiivinen oikeus, vaan se on aina kriisiluonteista. Sosiaalitoimen asiakasmäärät ovat suuret verrattuna diakoniatyön asiakasmääriin. Kiire ja jäykemmät rakenteet sosiaalitoimessa eivät voi olla vaikuttamatta asiakkaan kokemukseen kohtaamisesta. Olarin seurakunnan vastaanottopäivystystä kuvastaa kiireettömyys, ja uskon että sillä on merkitystä asiakastilanteissa. Henkilökohtaiseen kohtaamiseen jää aikaa, ja asiakkaalle jää hyvä mieli käynnin jälkeen.

Diakoniatyö ei ole pelkästään sosiaalityötä, vaan taustalla on suurempi tarkoitus. Se voi tarjota jotakin hyvin merkityksellistä ihmisille, jotka ovat pudonneet yhteiskunnan kiihtyvistä rattaista eivätkä pääse enää mukaan. Irrallisuus ja syrjäytyminen ovat haasteita etenkin vanhusten ja nuorten kohdalla. Kirkosta eroaminen on nykyään muodikasta, ja ihmiset haluavat yhä enemmän vastinetta kirkollisverolle. Taloudellisen epävarmuuden aikana ja erilaisten ongelmien kasautuessa monien tie johtaa kuitenkin diakoniapäivystykseen. Jokainen ihminen on Jumalan rakkauden kohde ja mittaamattoman arvokas olosuhteista ja kyvyistä riippumatta. Tällaisen ihmiskuvan pohjalta diakoniatyö parhaimmillaan toimii. Tämä opinnäytetyö osoittaa, että Olarin seurakunnan diakoniatyö on pystynyt tarjoamaan valoa ongelmien keskellä olevien asiakkaiden elämään.

8.1 Opinnäytetyöprosessin arviointia

Opinnäytetyöprosessi oli antoisa, innostava ja haasteellinen samaan aikaan. Teemahaastattelu oli mielestäni tarkoituksenmukainen ja sopiva aineistonkeruumenetelmä. Haastattelujen avulla oli mahdollista päästä pintaa syvemmälle. Haastattelussa ilmeet ja eleet sekä äänenpainot tuovat lisäinformaatiota. Teemahaastattelun puolistrukturoitu luonne mahdollisti aiheiden käsittelemisen eri näkökulmista ja useaan kertaan yhden haastattelun aikana. Huomasin kuitenkin opinnäytetyöprosessin edetessä, että minun olisi pitänyt perehtyä haastattelurunkoon enemmän teorian pohjalta. Haastattelukysymykset eivät suoranaisesti käsitelleet yhteisöllisyys-teemaa. Koska aihetta käsiteltiin siitä huolimatta runsaasti haastatteluissa, sain hyvän kuvan vastaajien kokemuksista ja sen vuoksi uskalsin nostaa sen tutkimuskysymykseksi.

Kun kuuntelin haastatteluita jälkikäteen, huomasin olevani aktiivinen kysymysten esittäjä ja että minun olisi pitänyt joissakin tilanteissa antaa enemmän aikaa haastateltaville, jotta he voivat miettiä vastauksia myös haastatteluissa syntyneiden taukojen aikana. Huomasin myös joskus tekeväni johdattelevia kysymyksiä. Mitä pidemmälle haastattelut menivät, sitä varmemmaksi tulin haastattelijana ja osasin kysyä paremmin kohdennettuja kysymyksiä. Litterointi oli hieman haasteellista kahden haastattelun kohdalla, koska en aina saanut selvää haastateltavien puheesta.

Pohdin monia syitä siihen, miksi kevään 2012 haastattelut peruuntuivat. Mietin, olisiko ollut helpompaa tehdä haastattelut suoraan diakoniavastaanoton yhteydessä, jotta asiakkaat eivät joudu tulemaan paikan päälle pelkästään haastattelua varten. Näin haastattelua ei ehdi jännittää tai arastella etukäteen. Mietin kotihaastattelua toisena vaihtoehtona, mutta jätin sen pois, koska se olisi ollut kenties liian henkilökohtaista. Jäin myös miettimään, oliko sillä vaikutusta, että pyysin haastattelua ennen diakonilla käyntiä. Eräs asiakas vastasi minulle, että hän tulee haastatteluun, jos hän saa ruoka-avustuksen diakonilta. Mietin myös, oliko sillä merkitystä että seurakunnan diakoni ei kysynyt kiinnostusta haastatteluun, vaan lähestyin asiakasta itse ulkoapäin opiskelijana.

Opinnäytetyön haastateltavien määrä oli viisi. Tulokset ovat siten suuntaa antavia eivätkä kuvaa kaikkien vastaanotolla käyneiden mielipiteitä. Ne riittävät kuitenkin hyvin tapaustutkimukseksi, sillä pyrin ymmärtämään muutaman asiakkaan kokemusten perus-

teella, mitkä asiat vastaanottotoiminnassa ovat olleet toimivia ja missä olisi jotakin kehitettävää, en selvittämään jokaisen diakoniavastaanoton asiakkaan kokemuksia.

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin asiakkaiden toiveita ja kokemuksia vastaanottotoiminnasta, jotta sitä voisi kehittää vielä paremmaksi. Jatkotutkimus voisi käsitellä sitä, miten kehittämissuunnitelmia on pystytty käytännössä soveltamaan, ja minkälainen vaikutus uusilla toiminta- ja työtavoilla on ollut asiakkaiden elämään. Jatkotutkimuksen kohteena voisi myös olla, millä tavalla diakonian asiakkaat osallistuvat seurakunnan toimintaan diakoniavastaanoton ulkopuolella ja minkälaisia toiveita ja kokemuksia heillä on siihen liittyen.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2004, 217) mukaan laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta lisää vahvasti tutkijan tarkka kuvaus tapahtumista, henkilöistä ja paikoista, ja yleisesti ottaen koko tutkimuksen toteuttamisesta. Siihen liittyy muun muassa selostus haastatteluihin käytetystä ajasta, virhetulkinnoista ja häiriötekijöistä.

Pyrin tasavertaisuuteen haastattelutilanteissa, eli siihen, että kaikki haastateltavat käsittivät kysymykseni niin kuin olin tarkoittanut ja että kaikki saivat tärkeimmät tiedot tutkimukseen liittyvistä asioista. Kerroin kohderyhmälle, että tulen nauhoittamaan haastattelut, jo samalla kun pyysin heitä haastatteluun. Korostin sitä, että aineisto ei leviä ulkopuolisten käsiin ja että yksittäisiä henkilöitä ei voida tunnistaa aineistosta. Haastatteluun varattu huone oli sen tyyppinen, että siellä saattoi puhua ilman keskeytyksiä huoneen ulkopuolella olevan varattu-valon ollessa päällä. Huomasin kuitenkin jälkikäteen, että minun olisi pitänyt sanoa ennen haastattelua, että vastaukset eivät vaikuta millään tavalla diakonia-asiakkuuteen. Ajattelivatko haastateltavat, että heidän antamansa palaute vaikuttaa diakonia-asiakkuuteen, esimerkiksi ruoka-avustuksen saantiin?

Erityisesti ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa on tärkeää huomioida, että kaikki tutkimuksen vaiheet suoritetaan eettisesti. Yksi tällainen vaihe on ihmisten suostumuksen saaminen. Tutkimushenkilölle tulisi kertoa kaikki olennaiset asiat siitä, mitä tutkimuksessa tapahtuu, ja samalla tulisi varmistaa, että kyseinen henkilö pystyy ymmärtämään

tämän. Tutkijan täytyy selvittää, että kohdehenkilö on pätevä tekemään kypsiä ja järkeviä arviointeja ja että suostumus ei ole tapahtunut pakosta, vaan vapaaehtoisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 26–27.) Jäin miettimään, vaikuttiko kahvin ja pullan tarjoaminen haastattelujen eettisyyteen. Uskon että jos vaikutti, niin vähäisesti. Tarjoilu ehkä teki haastateltavien olon mukavammaksi. On myös mielestäni täysin kohtuullista tarjota jotakin “vastalahjaksi”, sillä asiakkaat joutuvat tulemaan varta vasten paikalle kertomaan ventovieraalle ihmiselle ja nauhurille elämästään ja siitä, miksi on tullut diakoniavastaanotolle. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 85) toteavat, että on eettisesti kestävää motivoida ja suostutella haastateltavaa yhteistyöhön, koska kyseessä ei ole haastattelijan taloudellinen hyöty tai haastateltavan vahingoittaminen. Joskus ihmisillä on taipumus vältellä uusia tilanteita, ja tarkempi tutkimuksen esittely voi loppujen lopuksi innostaa haastateltavia osallistumaan ehkä myös sen vuoksi, että he saavat kokemuksen, että heidän panoksensa on tärkeä tutkimuksen kannalta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 85.)

Eräs haastateltava käytti tulkkia, jolla oli sama kulttuuritausta kuin haastateltavalla. Puhuimme osittain englantia, koska se oli tulkille helpompi kommunikaatiokieli kuin suomen kieli. Koska yhteistä äidinkieltä ei yhden haastateltavan kohdalla ollut, jäin pohtimaan, miten se vaikutti keskinäiseen ymmärtämiseen ja viime kädessä vastauksiin. Mietin myös, miten tulkin läsnäolo vaikutti haastateltavan vastauksiin. Neljä viidestä haastateltavasta oli käynyt saman diakoniatyöntekijän luona. On luonnollista, että sillä oli vaikutusta haastateltavien vastauksiin. Toisaalta niiden kohdalla, jotka ovat käyneet useamman vuoden ajan diakoniavastaanotolla, käsitelimme vastaanotolla asioimista yleisemmällä tasolla.

8.3 Oma ammatillinen kasvu

Tämän opinnäytetyöprosessin avulla sain paremman käsityksen siitä, millaisista lähtökohdista asiakas saattaa tulla diakoniavastaanotolle ja mikä on olennaista. Opinnäytetyöprosessi ja haastatteluiden tuoma informaatio ovat merkittäviä myös oman ammatillisuuteni kannalta, sillä voin nähdä itseni tulevaisuudessa seurakunnan diakoniatyöntekijänä. Diakoniatyötä tehdään lähtökohtaisesti omalla persoonalla. Silti oman työn jatkuva reflektointi on tärkeää, jotta ei kangistu tiettyihin työtapoihin. Materiaalinen apu

ei ole aina se, mitä asiakas eniten tarvitsee, vaikka hän tulisikin hakemaan konkreettista avustusta.

Opinnäytetyöprosessi opetti minulle, miten voimakkaasti onnistunut kohtaaminen voi vaikuttaa ihmisen elämään. Aidon yhteyden saaminen asiakkaaseen voi tapahtua automaattisesti, tai se voi olla hyvin monimutkainen prosessi riippuen asiakastilanteesta. Omista elämäkokemuksista on kuitenkin hyötyä, jotta voi ymmärtää eri ongelmissa kamppailevia lähimmäisiä. En osannut arvata ennen haastatteluja, miten suuri vaikutus yhdellä tapaamisella ventovieraan diakoniatyöntekijän kanssa voi olla. Pienelläkin asialla, kuten hymyllä, on suuri merkitys.

LÄHTEET

Asuntokunnat ja perheet 2011. Espoon kaupunki. Viitattu 5.12.2012.

http://www.espoo.fi/fiFI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Vaesto_ja_vaestonmuutokset/Perheet_ja_asuntokunnat

Diakoniatyön toimintasuunnitelma 2012. Olarin seurakunta.

Diakoniatyön toimintasuunnitelma 2013. Olarin seurakunta.

Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2001. Espoon hiippakunta. Viitattu 6.3.2013.

http://espoonhiippakunta.evl.fi/@Bin/79839/Diakoniatyntekijn_eettiset_ohjeet.pdf

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere : Vastapaino.

Espoon asukasluku vuodenvaihteessa 2011/2012. Espoon kaupunki. Viitattu 6.3.2013.

http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Vaesto_ja_vaestonmuutokset/Vaestorakenne

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka ja Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Hyvinvointibarometri 2010. Espoon kaupunki. Viitattu 5.12.2012.

http://www.espoo.fi/fiFI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Hyvinvointi/Hyvinvointibarometri_2010

Jokela, Ulla 2011. Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Diakonia-

ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 34. Viitattu 5.3.2013.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27857/diakonia.pdf?sequence=1>

Juntunen, Elina (toim.) 2009a. Diakoniatyö kartalle. Näkökulmia espoolaisen diakoniatyön nykytilaan ja kehittämiseen. Viitattu 5.12.2012.

http://www.diakoniatyontekijoidenpaivat.fi/filearc/5_diakoniatyo_kartalle.pdf

Juntunen, Elina 2009b. Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä. Janus vol. 17 (2) 2009, 139–155. Viitattu 4.3.2013.

http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0209/2_2009_juntunen.pdf

- Juntunen, Elina 2011. Vain hätäapua? Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2011:3. Viitattu 15.12.2012.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27770/vainhata.pdf?sequence=1>
- Jääskeläinen, Ilkka 2002. Diakoniatoiminnan muodot. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 192–232.
- Kaupunki- ja kuntapalvelut Espoossa 2012. Espoon kaupunki. Viitattu 27.2.2013.
http://www.espoo.fi/fiFI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Palvelut/Kuntapalvelut_Espoossa_2012
- Kaupunkipalvelututkimus 2012. Espoon kaupunki. Viitattu 4.12.2012
http://www.espoo.fi/fiFI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Palvelut/Kaupunkipalvelututkimus_2012
- Keltto, Hanna & Koivisto, Sari 2000. Diakoniavastaanottojen asiakkaat Helsingin hiippakunnassa. Opinnäytetyö. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Helsinki2000/KelttoHanna.pdf
- Kettunen, Paavo 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kirkkohallitus 2010. Kirkko 2020. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulevaisuus-
elonteko. Kirkkohallitus: Helsinki. Viitattu 5.12.2012.
[http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/C933EE1B01AACF35C225794300435D00/\\$file/Tulevaisuusselonteko.pdf](http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/C933EE1B01AACF35C225794300435D00/$file/Tulevaisuusselonteko.pdf)
- Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993. Viitattu 5.12.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kirkkolaki 26.11.1993/1054. Viitattu 5.12.2012
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>
- Kotila, Heikki (toim.) 2006. Hengellisen ohjauksen kirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Kuntapalvelut Espoossa 2011. Espoon kaupunki. Viitattu 5.12.2012.
http://www.espoo.fi/fiFI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Palvelut/Kuntapalvelut_Espoossa_2011
- Kuusimäki, Kalle 2012. Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa Raili Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa tois-

tenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 11–48.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. 22.9.2000. Viitattu 5.12.2012.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista>

Mannermaa, Tuomo 1992. Paralleleja: Lutherin teologia ja sen soveltaminen. Helsinki: Suomalainen Teologinen Kirjallisuusseura.

Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Meidän kirkko 2007. Osallisuuden yhteisö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategiaa vuoteen 2015 laatineen työryhmän mietintö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto. Sarja C 2007:10.

[http://sakasti.ev1.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/\\$FILE/kirkon_strategia_2015_mietinto.pdf](http://sakasti.ev1.fi/sakasti.nsf/0/9297F603C875C1C8C225770A002E3448/$FILE/kirkon_strategia_2015_mietinto.pdf)

Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2011. Olarin seurakunta.

Olarin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2012. Olarin seurakunta.

Olarin seurakunta 2013. Espoon seurakunnat. Viitattu 5.12.2012.

<http://www.espoonseurakunnat.fi/web/seurakunnat/olari>

Olarin seurakuntasuunnitelma 2009. Olarin seurakuntasuunnitelma 2009–2015. Espoon seurakunnat. Viitattu 5.12.2012.

http://www.espoonseurakunnat.fi/documents/55984/55993/Olarin_seurakuntasuunnitelma.pdf/c59005d0-36da-4009-93a2-f47d488626fe

Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020 -raportti 2010. Espoon kaupunki. Viitattu 8.12.2012.

[http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadya/krweb_esv.nsf/3e12a7fcbc9e6736c22569d90040f1cd/2784318228edecd9c22577ca00278a7f/\\$FILE/Palvelujen%20j%C3%A4rjest%C3%A4misen%20ja%20palveluverkon%20tavoitetila%202020%20raportti.pdf](http://prod07.tjhosting.com/Espoo/Epadya/krweb_esv.nsf/3e12a7fcbc9e6736c22569d90040f1cd/2784318228edecd9c22577ca00278a7f/$FILE/Palvelujen%20j%C3%A4rjest%C3%A4misen%20ja%20palveluverkon%20tavoitetila%202020%20raportti.pdf)

Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Pieksämäki: Kirjapaja.

- Saari, Juho 2012. Yksinäisenä yhteisössä. Diakonian tutkimus 1, 32–52. Viitattu 5.3.2012. http://dts.fi/files/2012/04/DT1_2012.pdf
- Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajan-koulutuslaitos. Oulun yliopisto. Viitattu 6.3.2013. <http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>
- Taloudellinen avustaminen Espoon seurakunnissa vuonna 2012. Olarin seurakunta.
- Talousarvio 2012. Olarin seurakunta.
- Veijola, Timo 2002. Diakonian juuret Raamatussa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 13–32.
- Vuoden 2012 talousarvio sekä taloussuunnitelma 2011. Espoon kaupunki. Viitattu 8.12.2012. http://www.espoo.fi/fiFI/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Talous/Talou sarvio

LIITE 1: Teemahaastattelurunko

Perustietoja

Mies

Nainen

Ikä

Naimaton

Naimisissa

Avoliitossa

Leski

Eronnut

Lapsia

Yksinhuoltaja

Koulutus

Työssä

Työtön

Eläkkeellä

Opiskelija

Taloudellinen tilanne

Kuuluutko seurakuntaan

Jos et kuulu lut. kirkkoon, johonkin muuhun?

Vastaanotolle tuleminen

Mitä kautta sait tietää vastaanotosta?

Miten hakeuduit diakoniatyöntekijän vastaanotolle? puhelimitse?

Oliko ensimmäinen kerta? Kuinka usein olet tavannut diakoniatyöntekijää?

Miten koit ajanvarauksen ja vastaanotolle tulon?

Mitä ajatuksia tai tuntemuksia ajanvaraukseen liittyy?

Mitkä olivat odotuksesi vastaanotolta?

Onko jonakin tietynä ajankohtana ollut vaikeampaa tavoittaa diakonia, esimerkiksi jouluna?

Avun hakemisen syyt

Hengelliset asiat

Terveys ja fyysinen sairaus

Mielenterveysongelmat

Työ/työttömyys

Päihdeongelmat

Yksinäisyys

Ihmissuhdevaikeudet

Omaisiin liittyvät ongelmat

Taloudelliset ongelmat

Ruoka-avustus

Asunnottomuus

Muu syy, mikä

Toimenpiteet

Keskustelu

Sielunhoidollinen keskustelu

Rippi

Yhteydenotto viranomaisiin

Yhteydenotto muihin tahoihin

Taloudellinen avustaminen, muoto ja määrä

Hakemusten täyttäminen

Taloussuunnitelman tekeminen

Jatkotapaamisen sopiminen

Muita, mitä

Asiakkaan kokemuksia

Koitko saaneesi apua?

Millaista apua?

Oliko apu sitä, mitä odotit?

Jos sait ruokalapun, miten koit sen kanssa asioimisen?

Jäikö jokin asia mietityttämään?

Mitä hyvää tapaamisessa mielestäsi oli?

Riittikö varattu aika asioiden käsittelemiseen?

Sovitko jatkotapaamisen/Olisitko halunnut jatkotapaamisen?

Minkälaista apua olisit itsellesi antanut?

Kaipasitko hengellistä keskustelua? Esim. rukousta? muuta?

Oletko käynyt muilla tahoilla asioimassa, esim. sosiaalitoimi? Miten se erosi kirkon avusta?

Vastaanottotoiminnan kehittäminen

Miten haluaisit kehittää vastaanottotoimintaa?

Millaista on mielestäsi hyvä ja tarkoituksenmukainen diakoniatyö?

Mitä muuta haluat sanoa tapaamisesta?

LIITE 2: Suostumus yhteystietojen luovuttamiseen

SUOSTUMUS YHTEYSTIETOJEN LUOVUTTAMISEEN

Suostun siihen, että diakoniatyöntekijät luovuttavat yhteystietoni (nimi ja puhelinnumero) opiskelija Marjaana Hänniselle opinnäytetyö-tutkimusta varten.

Aika ja paikka

Allekirjoitus ja nimenselvennys

LIITE 3: Tutkimuslupa-anomus

Arvoisa kirkkoherra,

Aloitin diakoniaharjoittelun Olarin seurakunnassa 19.3.2012. Harjoittelun ohessa teen tutkimusta diakoniatyön vastaanottotoiminnasta. Kyseessä on Helsingin Diakoniaammattikorkeakoulun diakonisen sosiaalialan (AMK) opinnäytetyö. Tarkoituksena on selvittää teemahaastattelujen avulla asiakkaiden kokemuksia, tarpeita ja toiveita diakoniatyön suhteen, eli asiakastyön kehittäminen.

Kohderyhmä on Matinkappeliin tulevat diakoniatyön asiakkaat. Kerään aineistoni teemahaastattelujen avulla, ja valitsemme seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa noin kymmenen vastaanottoon satunnaisesti tulevaa asiakasta. Toivon saavani luvan teiltä suorittaa noin kymmenen teemahaastattelua seurakunnassanne. Haastattelu kestää puolesta tunnista tuntiin. Haastattelu nauhoitetaan ja litteroidaan tarvittavin osin. Saadun aineiston käsittelyssä noudatan ehdotonta anonymiteettiä ja teen tutkimuksen hyvää eettistä tapaa noudattaen. Haastattelut suorittaisin mielellään toukokuussa.

Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua vuoden 2013 alkupuolella. Toimitan seurakunnallenne toiveenne mukaan joko painetun version tai sähköisen linkin opinnäytetyöhön. Annan mielelläni toivoessanne lisätietoja tai lisäselvitystä ennen haastatteluja.

Espoossa 2.4.2012,

Marjaana Hänninen

Diakonisen sosiaalialan koulutusohjelma

Diak Etelä, Helsinki

marjaana.hanninen@student.diak.fi

xxx-xxxxxxx