

SOSIAALITYÖ IHMISTEN ILMOILLE

Kampin kappelin asiakastyö työntekijöiden kuvailemana

Robert Willadsen

## SOSIAALITYÖ IHMISTEN ILMOILLE

Kampin kappelin asiakastyö työntekijöiden kuvailemana

Robert Willadsen

Opinnäytetyö, kevät 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakoniatyön suuntautumis-  
vaihtoehto

Sosionomi (Amk)

+ diakoniatyöntekijän virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Willadsen, Robert. Sosiaalityö ihmisten ilmoille – Kampin kappelin asiakastyö työntekijöiden kuvailemana. Helsinki, kevät 2014, 62 s. 2 liitettä.

Diakonia- ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakoniatyöntekijän virkakelpoisuus.

Työelämälähtöisen opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, millainen asiakastyön luonne on Helsingissä sijaitsevassa Kampin kappelissa työntekijöiden kuvailemana. Tutkin millaiseksi työntekijät kuvaavat Kampin kappelin sosiaalityötä ja miten valitsemani sosiaalityön perspektiivit siellä näkyvät sekä miten kappelin sijainti ja julkinen tila näkyy työntekijän arjessa.

Tutkimus on laadullinen ja se toteutettiin ryhmähaastattelulla, johon osallistui neljä Kampin kappelin työntekijää. Käytin myös osallistuvaa havainnointia tutkimusmenetelmänä työryhmän jäsenenä. Aineisto analysoitiin teemoittelemalla ja sitä peilattiin valittuihin kolmeen Paynen (1997, 2005), Raunion (2001,2004) ja Sipilän (1989) sosiaalityön orientaatioon.

Tulokset osoittavat Kampin kappelin asiakastyön olevan vahvasti terapeuttista ja psykososiaalista palvelutyötä, jossa menetelminä painottuu erityisesti palveluohjaus ja ratkaisukeskeisyys. Verkostotyö, kriisityö- ja surutyö sekä diakoninen ja hengellinen työ näkyy myös tuloksissa. Asiakastyössä on vähän byrokratiatyötä mutta asiakkaan kohtaamiselle ja narratiiviselle dialogiselle kuuntelemiselle on annettu iso arvo kappelin työssä. Kampin kappelin sijainti ja tila kirkon ja kaupungin yhdessä toteutettuna auttamis- ja sosiaalipalveluna on Suomessa ainutlaatuinen. Matalan kynnyksen palvelumuoto arkkitehtuurillisesti erikoisessa tilassa imee magneetin tavoin ihmisiä puoleensa.

Asiasanat: sosiaalityö, hengellinen työ, asiakkaat, sosiaalityön orientaatiot, kumppanuus

## ABSTRACT

Willadsen, Robert. Socialwork among people – Customer work of Kamppi chapel as described by employees. Helsinki, spring 2014, 62 p. 2 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences, Helsinki, Finland. Social services, diaconal social work specialization, Bachelor of Social Services (UAS) + deacon

The aim of this thesis was to investigate what the customer work in Kamppi Chapel (Helsinki, Finland) is as described by employees. A survey was made how employees describe social work of Kamppi Chapel and how the selected social perspectives would appear there.

The thesis is qualitative and focuses on group discussions conducted with the participation of four employees of Kamppi Chapel. The observation was also used as a research method. The material was analyzed by thematising and compared to three selected different orientations of the researcher in social work. The main sources were Payne (1997, 2005), Raunio (2001, 2004) and Sipilä (1989).

The results show that the customer work in Kamppi Chapel was therapeutic and psycho-social service work, with an emphasis on methods of case management and solution-focused method. Customer work is only marginally bureaucratic; meeting and narrative listening of the customer are largely valued at the work. Networking, crisis and grief work, as well as diaconal and spiritual work can also be seen in the results. Dialogue and pastoral care were also reflected in the customer work. The location and room of the chapel where the Church and the City co-operate is unique in Finland when helping and giving social services. A low-threshold form of service in an architecturally peculiar room attract people like a magnet.

Keywords: social work, spiritual work, customers, social orientation, partnership

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA .....	8
3 SOSIAALITYÖN ORIENTAATIOT .....	9
4 PAYNEN SOSIAALITYÖN JÄSENYYKSET .....	10
4.1 Refleksiivis-terapeuttinen näkökulma .....	11
4.2 Individualistis-reformistinen näkökulma .....	12
4.3 Sosialistis- kollektivistinen näkökulma .....	13
5 RAUNION SOSIAALITYÖN PERSPEKTIIVIT.....	15
5.1 Terapeuttinen sosiaalityö .....	16
5.2 Palvelujärjestelmäkeskeinen sosiaalityö .....	18
5.3 Yhteiskuntakriittinen sosiaalityö .....	19
5.4 Sosialistisreformistinen sosiaalipolitiikka .....	20
6 SOSIAALITYÖN TOIMINTATAVAT SIPILÄN MUKAAN .....	21
7 SOSIAALITYÖN TYÖMENETELMÄT .....	25
7.1 Palveluohjaus ja verkostotyö .....	25
7.2 Yksilötyö, psykososiaalinen työ ja kriisityö.....	26
7.3 Kognitiivis- behavioraalinen työ ja perhetyö.....	28
7.4 Diakoninen ja hengellinen sosiaalityö .....	29
8 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, EETTISYYS JA TUTKIMUSKYSYMYS.....	31
8.1 Tutkimusympäristö ja analyysimenetelmät .....	31
8.2 Tutkimuksen eettisyys, luotettavuus ja anonymiteetti .....	33
9 AINEISTOSTA VALITUT TEEMAT SUHTEESSA SOSIAALITYÖN PERSPEKTIIVIIVEIHIN .....	35
9.1 Työn luonne, sijainti ja tila.....	35
9.2 Refleksiivis- terapeuttinen ja terapeuttinen sosiaalityö .....	38
9.3 Psykososiaalinen työ, diakoninen ja hengellinen sosiaalityö .....	39
9.4 Palvelutyö ja palveluohjaus .....	41

9.5 Byrokratiatyö, valta ja kontrolli .....	42
9.6 Verkostotyö ja matala kynnyks .....	43
9.7 Narratiivisuus, dialogisuus ja voimauttava valokuvaus .....	45
9.8 Perhetyö ja kognitiivis- behavioraalinen työ .....	47
9.9 Kriisityö, surutyö ja ratkaisukeskeisyys .....	47
10 TULOKSET, JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	50
LÄHTEET .....	58
LIITE 1: Kirjallinen suostumus tutkimukseen .....	61
LIITE 2: Teemahaastattelukysymykset .....	62

## 1 JOHDANTO

Kampin kappeli sijaitsee Helsingin ydinkeskustassa Narinkkatorilla Kampin kauppakeskuksen vieressä. Kampin kappeli avattiin kesäkuussa 2012 Helsingin seurakuntayhtymän ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston yhteistyönä. Kappeli on kaikille avoin matalan kynnyksen kohtaamispaikka. Kulmakivinä ovat hiljaisuus, kohtaaminen ja yhteisöllisyys. Kampin kappelin arkkitehtuurinen ja toiminnallinen kokonaisuus valittiin yhdeksi World Design Capital 2012-vuoden kärkihankkeista. Seurakuntayhtymä on vastannut kappelin rakennuttamisesta ja sen kustannuksista ja on palkannut sinne kuusi työntekijää. Helsingin sosiaalivirasto palkkasi kappelin toimintaan neljä sosiaalialan ammattilaista sekä ostaa kahden vahtimestari-siivoojan työpanoksen (Höggabba 2012.)

Olen työskennellyt Kampin kappelissa sosiaaliohjaajana sen avautumisesta alkaen. Kappelin sosiaalityö on etsinyt muotoaan ja sille on asetettu isoja odotuksia sekä myös kritisoitu mediassa kovin sanoin. Kritiikki on liittynyt muun muassa kaupungin resursseihin, jotka ovat pois lakisääteisestä sosiaalityöstä sosiaaliasemilta, joissa painitaan jatkuvasti riittämättömien henkilöstöressurssien kanssa. Kirkon ja kaupungin kumppanuussopimuksen vastustajat ovat myös kritisoineet, että uskonottomien kuntalaisten yhdenvertaisuutta rikotaan. Sosiaaliviraston johto on pyytänyt selvitystä Kampin kappelin sosiaalityöstä ja Kampin kappelin asiakaskyselystä on tehty lyhyehkö raportti, jota myös käytän aineistona. Toinen raportti kappelin sosiaalityöstä on tehty sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja arviointiyksikön toimesta syksyllä, jolloin kappeli oli ollut vain auki vain 4 – 5 kuukautta. Minua kiinnostaa, mitä Kampin kappelin sosiaalityö on työntekijän näkökulmasta.

Käytän haastatteluiden lisäksi aineistona edellä mainittuja raportteja. Tutkielma on mielestäni tärkeä, koska näin voimme saada tarkempaa tietoa työn sisällöstä ja sen kautta aiheita lisätutkimuksiin. Saataisiin enemmän Kampin kappelin sosiaalityötä näkyväksi ja ehkä vastauksia, että onko kappelin sosiaalityölle tulevaisuudessa tilausta. Etsivää ja jalkautuvaa sosiaalityötä tekevä sosiaali- ja terveystieteiden aluetyön yksikköön kuuluva lähityön hanke päättyi vuoden 2012

lopussa. Kampin kappeli kuuluu myös aluetyön yksikön alaisuuteen Helsingin kaupungin organisaatiossa.

Sosiaalityötä on kritisoitu kautta aikojen byrokraattiseksi ja jäykäksi. Valtiotieteiden tohtori Maria Haapola-Tapola (2012) kirjoitti otsikolla ”sosiaalityö sopii ihmisten ilmoille” vasta-argumenttina kappelin sosiaalityön vastustajien yleisönosastokirjoituksille seuraavanlaisesti; Sosiaalityö jos mikä on ristiriitaisten odotusten odotuskenttä. Sosiaalityötä on usein moitittu kaavoihin kangistuneeksi ja virastokeskeiseksi ja sitä on vaadittu jalkautumaan ihmisten pariin. Vaikka byrokraattisella sosiaalityöllä on toki tärkeä rooli, voidaan sosiaalityötä Kampin kappelissa pitää raikkaana esimerkkinä uudenlaisesta matalan kynnyksen sosiaalityöstä. Kappelisosiaalityön herättämä keskustelu tuo esiin kysymyksen, jota jouduttaneen punnitsemaan sosiaalityötä uudistettaessa: onko tilan lähtökohtainen neutraalius olennaisempaa kuin ihmisten kohtaaminen paikoissa joissa he muutenkin käyvät? Sama kysymys voi nousta esille myös esimerkiksi kaupallisissa tiloissa. Missä sosiaalityötä sitten tehdäänkin, on tärkeä korostaa sitä, että tilat eivät määritä toteutetun sosiaalityön sisältöä tai edellytä kompromisseja suhteessa sosiaalityön eettisiin lähtökohtiin. Niin ikään on pidettävä huolta siitä, että yksityisyyden suojaamiseen liittyvät kysymykset otetaan huomioon myös tavanomaisesta poikkeavissa työskentelymuodoissa. (Haapola-Tapola 2012.) Olen toteuttanut opinnäytetyöni ryhmähaastattelulla ja havainnoimalla Kampin kappelin tilassa työntekijöiden työtä työyhteisön jäsenenä. Teoreettisen viitekehysten esittelen ensin ja peilaan sitä haastatteluaineistoon sekä omiin havaintoihini. Käsittelen myös muita aineistosta esiin nostamiani teemoja, jotka tutkimuskysymykseni kautta katson olevan hyödyllistä tietoa kappelin asiakastyön kehittämisen kannalta.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Kampin kappelin työstä on tähän mennessä tehty vain kaksi raporttia. Toiminnan alkuvaiheesta on tehty toimintatutkimus ja syksyllä 2013 asiakaskyselyn pohjalta raportti, joihin viitataan tässä tutkielmassani. Kampin kappelissa (Kuva 1) käy noin 30 000 kävijää kuukaudessa. Viiden kuukauden seuranta-ajalla kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa kävi noin sata ammatillista keskustelua kuukaudessa. Koko kävijämäärästä helsinkiläisiä oli kävijäkyselyn perusteella noin 40 % ja sosiaalityön keskusteluapua tarvinneista kävijöistä 80 %. Kävijäkyselyyn vastanneista oli miehiä 37 % mutta sosiaalityön keskusteluja käyneissä miesten osuus oli peräti kolme neljänestä. Keskusteluavun painottuminen miehiin näkyy myös pidemmän aikavälin seurannassa, mikä ei ole sosiaalialalla tyypillistä. (Männistö 2013, 2.)



KUVA 1. Kampin kappeli

### 3 SOSIAALITYÖN ORIENTAATIOT

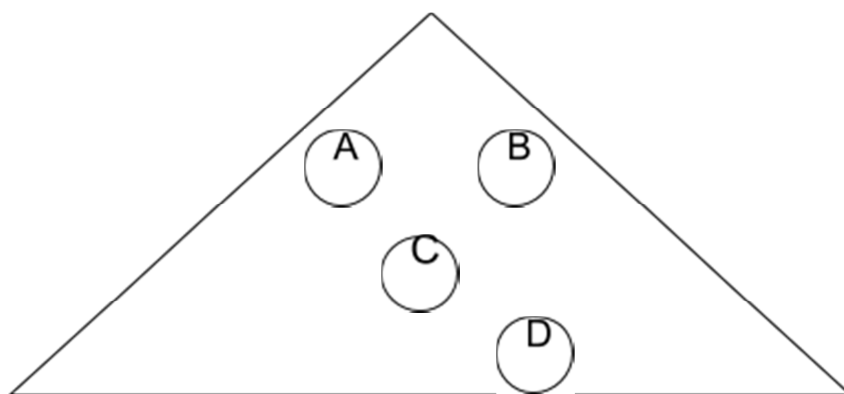
Teoreettinen viitekehys opinnäytetyössä on valitsemani sosiaalityön orientaatiot; Paynen (1997, 2005), Raunion (2000, 2004) ja Sipilän(1989) mukaan, jotka on jäsennellyt opinnäytetyössäni. Valitsin tämän teoreettisen viitekehysten opinnäytetyöhöni, koska näiden tekijöiden teokset ja niiden keskeiset käsitteet ovat lähellä toisiaan ja ne ovat mielestäni helposti lähestyttävissä. Myös monet muut sosiaalityön tutkijat viittaavat teoksissaan näihin lähteisiin. Käytän myös Stina Högnabban (2012) tekemää toimintatutkimusta Kampin kappelin alkuvaiheesta ja Päivi Männistön (2013) tekemää raporttikoostetta Kampin kappelin asiakaskyselystä.

Käsittelen tutkijoiden teorit omia kokonaisuuksinaan. Paynen (1997, 2005) näkökulmat (views) sosiaalityöstä ovat individualistis-reformistinen, sosialistis-kollektivistinen ja refleksiivis-terapeuttinen. Raunio (2001, 2004) on lainannut ja suomentanut Paynen teoksia; *What is Professional Social Work* (1996), *Modern Social Work Theory* (1997), *Social Work Theories and Reflective Practice. Social Work. Themes, Issues and Critical Debates* (1998). Raunio on luonut Paynen jäsennysten pohjalta oman nelikenttäisen sosiaalityön perspektiivien typologian. Näitä ovat terapeuttinen, palvelujärjestelmäkeskeinen ja yhteiskuntakriittinen sosiaalityö, sekä sosiaalireformistinen sosiaalipolitiikka. Raunio on myös lainannut Jorma Sipilän teorioita sosiaalityön toimintatavoista. Sipilä puhuu sosiaalityön toimintatavoista joita ovat psykososiaalinen työ, palvelutyö ja byrokraattinen työ.

#### 4 PAYNEN SOSIAALITYÖN JÄSENNYKSET

Paynen teoreettiset jäsennykset ovat individualistis-reformistinen, refleksiivis-terapeuttinen, sekä sosialistis-kollektivistinen. Payne on luonut jäsennyksiä sosiaalityöhön jotta sitä olisi helpompi ymmärtää, sisäistää sekä soveltaa niitä käytännön työhön. (Payne 1997,3.) Paynen mukaan kolme jäsennystä pyrkivät kritisoimaan ja muuttamaan toisiaan, mutta niissä on myös yhtäläisyyksiä. Käytettäessä niitä arjen sosiaalityössä ne nivoutuvat yhteen ja täydentävät toisiaan. Riippuu ajasta, kulttuurista ja yhteiskunnallisesta tilanteesta milloin mitäkin sosiaalityön jäsennystä on järkevä soveltaa käytännön työhön. (Payne 2005, 9-11.)

Reflektiivis-terapeuttinen (Terapeuttinen auttaminen)



Individualistis-reformistinen

Sosialistis-kollektivistinen

( Säilyttäminen tai järjestelmän ylläpito)

(Vapauttaminen tai muutos)

KUVIO 1. Käsitteet sosiaalityön luonteesta (Payne 2005, 10).

Paynen teoreettinen kolmio kuviossa 1 pitää sisällään näkökulmien lisäksi erilaisia asemia siitä, mihin näkökulmiin sosiaalityö on orientoitunut käytännön työssä. Asema A:ssa työntekijä on auttavassa ja terapeuttisessa suhteessa asiakkaaseen. Työntekijän sijoittuminen tähän pisteeseen on ominaista erityisesti aloitteleville sosiaalityöntekijöille. Keskeisenä tekijänä on palvelujen tarjoaminen asiakkaalle. Tärkeää on hyväksyä hyvinvointipalvelut sellaisena kuin ne ovat. Työntekijä hyväksyy olevansa osa palvelusysteemiä. Tämä asema ei tähtää

suuriin yhteiskunnallisiin muutoksiin, mutta se ohjaa yksilöitä muutokseen. Asema B:lle on ominaista terapeutin auttamistyö, joka voi toteutua esimerkiksi kampanjanomaisena työnä. Tässä sosiaalityöntekijällä on keskeinen auttava rooli. Sosiaalitoimiston tehtävänä on muuttaa yhteiskunnallisia asenteita. Asema C on sijoittunut tasavertaisesti kolmion näkökulmien keskelle. Siinä on hieman kaikkea; yhteiskunnallista muutostyötä, palvelujen tarjoamista ja ohjaamista sekä terapeutista auttamistyötä. Tässä asemassa sekä yksilötyö että yhteistyö on keskeisenä tekijänä. Yhteisöjen vastuuta toisista ihmisistä pyritään lisäämään ja samalla palvelusysteemistä tulee tehokkaampi. Asema D on pääosin muutokseen tähtäävää työtä, mutta osittain myös säilyttävää työtä. Tässä pyritään heijastamaan vallitseva todellisuus, joka muuten ei tule ilmi sosiaalityöntekijöille. Tavoitteena on tehdä sosiaalipalvelusysteemistä tehokkaampi. Tärkeää on asiakkaiden ohjaus- ja neuvontatyö. (Payne 2005, 10–11.)

Paynen jäsentämät näkökulmat sisältävät tietoa sosiaalityöstä ja sen tarkoituksesta, mutta ne myös kritisoivat tai pyrkivät vaikuttamaan toisiinsa. Niillä on kuitenkin myös yhtäläisyyksiä. Jäsennyksistä esimerkiksi refleksiivis-terapeutin ja sosialistis-kollektiivinen ovat muutokseen ja kehitykseen tähtääviä. Refleksiivis-terapeutin ja individualistis-reformistinen ovat taas yksilökeskeisempää työtä. Nämä kolme jäsennystä eivät siis sulje pois toisiaan, vaan täydentävät toinen toistaan ja siksi ne tulisikin ottaa sosiaalityön lähtökohdiksi. (Payne 1997, 5.)

Sosiaalityön luonteesta on kiistelty ja väitelty paljon, ja siihen liittyy vieläkin paljon ratkaisemattomia ongelmia. Sosiaalityön luonne on sidoksissa ajan ja kulttuurin muutokseen. Sosiaalityöntekijän onkin tärkeää kehittyä ja pitää koko ajan selvillä omat tavoitteet joihin pyrkii. Tieto sosiaalityön taustalla olevasta teoriasta helpottaa jokapäiväistä työtä ja sen ymmärtämistä. (Payne 1997,5).

#### 4.1 Refleksiivis-terapeutin näkökulma

Paynen (2005, 8-9) mukaan refleksiivis-terapeuttisessa (reflexive-therapeutic views) näkökulmassa sosiaalityön tehtävä on etsiä parhaita ratkaisuja yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointiin. Nämä ratkaisut yleensä löytyvät, kun lisätään asiakkaan itsetietoisuutta, joka tukee yksilöllistä kasvua. Tämä tapahtuu yleensä asiakkaan ja työntekijän jatkuvana vuorovaikutuksena. Sosiaalityöntekijä vaikuttaa asiakkaaseen ja samalla myös asiakkaan maailma tulee sosiaalityöntekijälle tutuksi. Tämä vuorovaikutuksellinen prosessi tekee siitä reflektiivisen. Näin asiakkaat mahdollisesti saavat voimaa ja kosketusta omiin tunteisiinsa. Asiakkaat eivät kuitenkaan saa usein tästä menetelmästä tarpeeksi irti päästäkseen eroon kärsimyksistä tai hyväksikäytöstä. Paynen (2005) mukaan tässä törmätäänkin sosiaalis-demokraattiseen poliittiseen filosofiaan.

#### 4.2 Individualistis-reformistinen näkökulma

Paynen individualistis-reformistinen näkökulma keskittyy vahvasti asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja heille tarjottaviin hyvinvointipalveluihin. Tässä näkökulmassa työskennellään yksittäisten asiakkaiden ja heidän etuuksien sekä palvelujen kanssa. Tavoitteena on auttaa asiakkaita heidän ongelmista, sekä helpottaa palveluiden tarjoamisella asiakkaiden sopeutumista yhteiskuntaan. Näkökulmassa pyritään luomaan tasa-arvoa asiakkaiden välille. Tasapainoa yksilöihin pyritään luomaan yhteisöjen kehityksen ja kasvun avulla. (Payne 1997, 4.)

Individualistis-reformistisessa näkökulmassa pyritään toimimaan niin, että pysyttäisiin paneutumaan yksilön jokapäiväisiin ongelmiin käytännön työn kautta. Tarkoituksena on saada myös muut palvelut vastaamaan heidän tarpeitaan paremmin. Tässä näkökulmassa korostetaan asiakkaiden oikeutta olla oikeutettu saamaan palveluita. Individualistis-reformistisessa työssä sosiaalityöntekijät toimivat moniammatillisesti ja järjestävät erilaisia palaveriteita ja ohjaavat asiakkaat oikeiden palvelujen piiriin. (Adams & Dominelli & Payne 1998, 125.) Sosiaalityöntekijä on lähinnä palvelujen koordinoija, etuuksien välittäjä ja tukien organisoija kuin lähityöntekijä. Individualistis-reformistinen näkökulman mukaan työntekijä voi harjoittaa kontrollia. (Payne 1997,3.)

Paynen mukaan individualistis-reformistinen sosiaalityö tähtää yksilötasoiseen pienimuotoiseen muutokseen, joka ei voi yksistään johtaa suuriin yhteiskunnallisiin muutoksiin. Yksilöiden omat arvot, asenteet ja käyttäytyminen muokkaavat yhteisöjä ja yhteiskuntaa sellaiseksi kuin se on. Huomio on kuitenkin kohdistunut enemmän yksilöihin kuin muihin sosiaalisiin kohteisiin. (Payne 2005, 10.)

Individualistis-reformistiseen sosiaalityöhön kuuluu sellainen työ, jossa tarkoituksena on vahvistaa tietynlaista ennalta määriteltyä käyttäytymistä, tai toimintaa kognitiivis- behavioraalisin keinoin. Individualistis-reformistisessa viitekehysessä pidetäänkin tärkeänä tehtäväkeskeisyyttä, jossa korostetaan selkeiden päämäärien asettamista, sekä näihin päämääriin pääsemisen tarkkaa suunnittelua. Palveluohjausta pidetään tärkeänä individualistis-reformistisessa näkökulmassa. (Adams ym. 1998, 125.)

#### 4.3 Sosialistis- kollektivistinen näkökulma

Sosialistis-kollektivistinen näkökulma on luonteeltaan radikaalia, muutokseen tähtäävää ja keskinäistä tukea lisäävää. Tämä näkökulma näkee sosiaalityön mahdollisuuksia etsivänä ja näiden mahdollisuuksien kautta pyritään muutokseen. Sosialistis-kollektivistisessä näkökulmassa on tärkeää pyrkiä luomaan sisäistä tukea yhteiskunnan keskuudessa. Tämä sosiaalityön näkökulma keskittyy pitkälti yhteiskunnan sorreтуimpien ja huono-osaisten auttamiseen. Tarkoituksena on rohkaista huono-osaisimpia ryhtymään yhdessä toimiin tilanteidensa muuttamiseksi. Tästä he saavat myös lisää voimaa omaan elämäänsä. Heitä yritetään vaikuttamisen kautta saada osallistumaan mahdollisuuksien oppimisprosessiin, jonka tarkoituksena on muuttaa koko yhteiskuntaa, ei pelkästään yksilöitä. Tällä voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että he voivat osallistua erilaiseen yhteistyöhön. Hänen mukaan hyväosaisimmat keräävät erilaisia etuja omaksi hyödykseen. Toimimalla näin he lisäävät sortoa huono-osaisimpia kohtaan ja kuilu näiden kahden ihmisryhmän välillä kasvaa. Kaiken kaikkiaan sosialistis-kollektivistisessä näkökulmassa viitataan siihen, että sorretut ihmiset eivät

koskaan saavuta henkilökohtaista tai sosiaalista täyttymystä, ellei yhteiskunta tee mahdolliseksi muutoksia. (Payne 2005, 9.)

Paynen (1997,5) mukaan erilaiset sosiaalityön käytännön teorit luovat vaihtoehtoisia näkökulmia jotka kilpailevat toistensa reviiristä ja saattavat sulkea pois toisensa. Osa tästä kilpailusta ilmenee uusien menetelmien syntymisen kautta, jossa jokin tietty uusi menetelmä on luotu korostamaan jo olevassa olevaa teoriaa. Esimerkiksi sosialistis-kollektiivistinen näkökulma käyttää työnsä tueksi radikaalia, vapaata (anti-oppressive) ja voimaannuttavaa (empowerment) otetta. Refleksiivis-terapeuttinen näkökulma on taas otteeltaan enemmän eksistentiaalistista ja humanistista. Individualistis- reformistinen näkökulma on luonteeltaan enemmän tehtäväkeskeisesti orientoitunutta. Näitä käytännön teorioiden luomia uusia työmenetelmiä kutsutaan myös paradigmoiksi. Paradigmoilla tarkoitetaan työskentelytapaa jota käytetään käytännön työssä aktiivisesti. (Payne 1997, 5-6.)

## 5 RAUNION SOSIAALITYÖN PERSPEKTIIVIT

Suomalaisessa sosiaalityössä ei keskitytä ainoastaan asiakkaan kanssa välittömästi tapahtuvaan vuorovaikutukseen, vaan se on ensisijaisesti myös yhteiskunnallista toimintaa. Ammatillisiin toimenpiteisiin ryhtyminen ja asiakkaan ongelmien ymmärtäminen vaatii yhteiskunnallisten tilanteiden tuntemista. Sosiaalityö rakentuu pääosin hyvinvointivaltioon ja sen taustalla olevaan julkiseen organisaatioon sekä ammatilliseen toimintaan. Viime vuosikymmeninä sosiaalihuolto on laajentunut monipuoliseksi palvelutoiminnaksi, ennen sen oltua lähinnä syrjäytyneiden viimesijainen huolehtija ja ylläpitäjä. Nykyään sosiaalityöstä puhuttaessa se käsitetään edelleenkin viimesijaiseksi, koska sosiaalityötä tehdään pääosin marginaaliryhmien kanssa. (Raunio 2000, 11-13.)

Sosiaalityön perspektiivit ottavat kantaa siihen mistä lähtökohdista sosiaalityötä tulisi toteuttaa ja mikä olisi ihanteellista sosiaalityötä. Ne pyrkivät kuvaamaan sosiaalityön käytäntöjä joko palvelujärjestelmän, vuorovaikutuksen tai yhteiskunnallisen ympäristön lähtökohtien kautta. Nämä perspektiivit usein kuitenkin esitetään toisensa pois sulkevin, mutta niissä on silti yhteisiä lähtökohtia ja ne täydentävät toisiaan. Teoriat ovat sosiaalityön käytäntöä varten, ei niinkään teoriaa sosiaalityön käytännöstä. (Raunio 2004,147.) Seuraavassa esitettynä Raunio taulukko 1, johon hän on myös ottanut Paynen näkökulmat mukaan.

TAULUKKO 1. Sosiaalityön perspektiivit (Raunio 2004, 148).

Payne	Raunio suomennos	Toiminnan perusta (menetelmä)
Individualistis-reformistinen	Palvelujärjestelmäkeskeinen	Järjestelmä
Reflektiivis-terapeutti-	Terapeuttinen	Vuorovaikutus
Sosialistis-kollektivistinen	Yhteiskuntakriittinen	Yhteiskunnallinen tilanne

Taulukossa 2 Raunio näkee kolme sosiaalityön perspektiiviä toisiaan täydentävinä. Sosiaalityön ammatillisessa käytännössä painottuu palvelujärjestelmäkeskeinen ja terapeutin perspektiivi. Terapeutin ja yhteiskuntakriittinen sosiaalityö tähtäävät kumpikin muutokseen ja kasvuun, mutta niitä erottaa muutoksen taso. Perspektiivejä voidaan tarkastella niiden toiminnan tason ja tavoitteen perusteella. Toiminnan tavoitteena voi olla muutos tai ylläpitäminen. Toiminnan tasoina ovat joko yksilö ja perhe tai yhteiskunta. Olennaisin ero on perspektiivien toiminnan tasossa; terapeutin sosiaalityön toiminnan taso on yksilöllinen ja yhteiskuntakriittisen yhteiskunnallinen. Palvelujärjestelmäkeskeinen sosiaalityö keskittyy yksilöihin ja perheeseen. Sosiaalireformistinen politiikka kohdistuu yhteiskuntaan. Näillä molemmilla tavoitellaan ylläpitävää ja säilyttävää toimintaa. (Raunio 2004, 156–157.)

TAULUKKO 2. Sosiaalityön perspektiivien typologia (Raunio 2004, 157)

Toiminnan taso	Toiminnan tavoite	
	Muutos	Ylläpitäminen, säilyttäminen
Yksilö ja ryhmä (perhe)	Terapeutin sosiaalityö	Palvelujärjestelmäkeskeinen sosiaalityö
Yhteiskunta	Yhteiskuntakriittinen sosiaalityö	Sosiaalireformistinen sosiaalipolitiikka

### 5.1 Terapeutin sosiaalityö

Raunio (2004, 140) mukaan psykososiaalinen työ on sosiaalityöntekijälle haasteellisin. Se kohdistuu ennen kaikkea huono-osaisiin, syrjäytyneisiin tai marginalisoituneisiin ryhmiin. Psykososiaalinen työ on ennen kaikkea korjaavaa työtä. Tässä toimintatavassa painotetaan työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta sekä keskitytään enemmän asiakkaan tarpeisiin. Työntekijän tulee tuntee ja käyttää kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutustyön menetelmiä.

Psykososiaalista työtä voidaan tarvita myös palvelutyössä ja yksilökohtaisessa palveluohjauksessa. Hänen mukaansa psykososiaalisen työn tavoitteena on usein myös muuttaa asiakkaan toiminta- ja ajattelutapaa. Psykososiaalisessa työssä pyrkimyksenä on avata asiakkaalle uudenlaista ymmärrystä tilanteestaan ja ratkaista ongelmiaan voimaantumisen kautta. Kokonaisvaltainen auttaminen on suuri haaste ja sosiaalityöntekijän tuleekin kiinnittää enemmän huomiota erityisiin ratkaisua tarvitseviin ydinkohtiin. (Raunio 2004, 142.)

Psykososiaalinen työ on tiiviin vuorovaikutuksen takia raskasta ja vaativa, tämä käy ilmi tutkijoiden psykososiaalisissa määritelmissä. Työntekijä joutuu suojaamaan itseään ja ottamaan välillä etäisyyttä asiakkaasta pysyäkseen työkykyisenä ja välttyäkseen uupumukselta. (Raunio 2004, 145.) Työnohjaus on varmasti tärkeää uupumuksen ehkäisyssä.

Raunion mukaan (2004, 153) terapeutin perspektiivi korostuu työskennellessä yhteiskunnasta syrjäytyneiden asiakkaiden kanssa, koska usein heidän ongelmiaan ei ratkaista pelkällä palvelujen ja etuuksien järjestämisellä. Ihmiset ovat aina tuntevia ja tietoisesti toimivia olentoja, ei vain yhteiskunnan ja siinä vallitsevien olojen uhreja. Ihmisten identiteettiin ja itsetuntoon voi vaikuttaa hyvällä yhteistyöllä ja asiakassuhteella.

Raunion (2004, 148–152) mukaan toiminnan perustana oleva vuorovaikutus sopii terapeutin työhön. Vuorovaikutuksen merkitys on kuitenkin olennaista kaikessa sosiaalityössä, joten myös palvelutyössä ja byrokratiatyössä toimitaan vuorovaikutuksellisesti. Psykososiaalisessa työssä otetaan vuorovaikutuksen lisäksi huomioon yhteiskunnallinen tilanne ja palvelujärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet. Raunion terapeutin perspektiivi on keskittynyt enemmän yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen auttamiseen. Auttaminen tapahtuu keskittymällä käyttämään yksilöissä itsessään olevia mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen, hallitsemaan omaa elämää ja mahdollisuuksia henkilökohtaiseen kasvuun. Sosiaalityön kautta pyritään lisäämään asiakkaan tietoisuutta omista voimavaroistaan ja niitä hyödyntämällä selvittää omista ongelmista. Tässä työssä

korostuu niin työntekijän, kuin asiakkaan persoonallisuus. Vuorovaikutussuhde ja toisen kunnioittaminen sekä tukeminen ovat tärkeitä.

Yksilön halulla muuttua ja kasvaa on suuri merkitys terapeutisessa menetelmässä. Yksilön tahtoa ei saa korostaa liikaa, ettei se johda ympäristötekijöiden sivuuttamiseen. Terapeutisessa menetelmässä ympäristö ja sen merkitys on rajoittunut välittömästi sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Tämän takia vuorovaikutussuhteeseen sisältyvät valta- asemat saattavat jäädä huomaamatta. Ihmisten ajattelu- ja toimintatapojen muuttuminen ei tapahdu välittömässä vuorovaikutussuhteessa. Muutos tapahtuu kasvun ja itsensä toteuttamisen kautta. Siinä auttavat myös yhteiskunnasta ja sosiaalisesta ympäristöstä löytyvät muutokset. Tässä siis korostuu hyvinvointipalvelujen merkitys. Palvelujen välittäminen ei silti mahdollista ihmisten syvempien ongelmien ymmärtämistä. (Raunio 2004, 152.)

## 5.2 Palvelujärjestelmäkeskeinen sosiaalityö

Raunion mukaan (2004, 151) sosiaalityöntekijää ei palvelujärjestelmäkeskeisessä menetelmässä määritellä niinkään asiakastyöntekijäksi vaan enemmänkin palvelujärjestelmien tekniseksi toimeenpanijaksi. Muutoksen tulisi tapahtua aina sosiaaliviraston ulkopuolelta. Palvelujärjestelmäkeskeisessä menetelmässä ei keskitytä terapeutisiin tavoitteisiin, eikä suuriin yhteiskunnallisiin muutoksiin. Sosiaalityöntekijä on siis lähinnä järjestelmän ylläpitäjä, ei muutostyöntekijä. Kuitenkin Raunio väittää että palvelujärjestelmäkeskeisessä menetelmässä työntekijällä on valta vaikuttaa asiakkaaseen yhteiskunnallisesti määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Sosiaalityöntekijä voi harjoittaa sosiaalista kontrollia, eikä sitä paheksuta, koska yhteiskuntaan sopeutumisen nähdään hyödyttävän myös asiakasta itseään. (Raunio 2004, 149–150.)

### 5.3 Yhteiskuntakriittinen sosiaalityö

Raunio käyttää termiä yhteiskuntakriittinen perspektiivi suomen kielelle vieraan sosialistis- kollektivistisen sijaan. Sosiaalityöntekijän tulisi myös peilata omaa rooliaan asiakkaiden alistamisessa. Työntekijältä edellytetään dialogista ja vuorovaikutteista suhdetta asiakkaaseen. Samassa tilassa olevia asiakkaita rohkaistaan organisoitumaan yhteiseen toimintaan yhteiskunnassa esiintyvää eriarvoisuutta ja alistamista vastaan. Tässä uskotaan siihen että asiakkaiden kokemukset yhteistoiminnasta auttavat voittamaan avuttomuuden tunteen ja kasvattavat tätä kautta toimintakykyään. Yhteisen toiminnan tavoitteena on muuttaa yhteiskunnallisia käytäntöjä ja arvoja sekä luoda keskinäistä tukea. (Raunio 2004, 148–154.)

Yhteiskuntakriittisessä perspektiivissä korostetaan asiakkaiden yhteiskunnallista tilannetta, ja sitä leimaa yhteiskunnallinen alisteisuus. Tämän vuoksi tässä menetelmässä sosiaalityöntekijän tulee keskittyä lisäämään asiakkaiden yhteistä kriittistä tietoisuutta yhteiskunnallisesta tilanteesta. Tarkoituksena on saada asiakkaat toimimaan yhdessä tilanteensa muuttamiseksi. (Raunio 2004, 149.)

Raunion yhteiskuntakriittinen perspektiivi kyseenalaistaa vallitsevan yhteiskunnallisen järjestyksen ja siinä harjoitettavat ammatilliset toiminnot. Siksi se on saanut kriittisen nimen. Siinä sosiaaliset ongelmat johtuvat yhteiskunnan ja sen järjestelmien kyvyttömyydestä vastata yksilöiden sosiaalisiin ja henkilökohtaisiin tarpeisiin. Yhteiskuntakriittisen menetelmän tavoitteena on muuttaa yhteiskuntajärjestelmää, joka aiheuttaa ongelmia. Yksilöitä jotka kärsivät ongelmista ei yritä muuttaa. (Raunio 2004,153.)

Yhteiskuntakriittinen menetelmä on kollektiivisesti ajateltuna vahvasti asiakaslähtöistä. Siinä henkilökohtaiset ongelmat johtuvat yhteiskunnassa vallitsevista epäoikeudenmukaisuuksista, yhteiskunnan alistavista rakenteista ja instituutioista. Yleensä näiden ongelmien katsotaan kohdistuvan vähemmistöryhmiin kuten vaikkapa vammaisiin, vanhuksiin, seksuaalisiin vähemmistöihin ja etnisiin ryhmiin. Tässä menetelmässä sosiaalityöntekijän tehtävänä on kritisoida näitä

yhteiskunnassa vallitsevia muotoja ja pohtia syitä jotka johtavat syrjäytymiseen. Yhteiskunnalle työskentelevän sosiaalityöntekijän ei odoteta muuttavan yhteiskuntaa, vaan hänen odotetaan ylläpitävän siinä vallitsevia arvoja. Yhteiskuntakriittisen perspektiivin mukaan työntekijät eivät usko, että voisivat vaikuttaa asiointitilanteen alistavuuteen. He voivat kuitenkin miettiä omaa rooliaan tämän alistuneisuuden ylläpitäjinä ja miettiä miten vähentää tilanteen alistettavuutta omalla työskentelytavallaan. (Raunio 2004, 154–156.)

#### 5.4 Sosialistisreformistinen sosiaalipolitiikka

Yhteiskuntakriittinen ja palvelujärjestelmäkeskeinen perspektiivi eroavat toisistaan sekä toimintatavoitteeltaan että toimintatasoltaan. Sosiaalireformistinen sosiaalipolitiikka on nelikentän neljännessä ruudussa, jota toteutetaan yhteiskuntatasolla. Se on suunnattu kaikille yhteiskunnan jäsenille, ei vain viimesijaisen avun ja kontrollin tarpeessa oleville. Sosiaalipolitiikan voi katsoa toteuttavan yhteiskunnassa samaa tavoitetta kuin palvelujärjestelmäkeskeinen sosiaalityö yksittäisen asiakkaan kanssa. (Raunio 2004, 156–157.)

## 6 SOSIAALITYÖN TOIMINTATAVAT SIPILÄN MUKAAN

Sipilä (1989) jäsentää taulukossa 3 sosiaalityön asiakastyön kolmeen eri osaan. Näitä ovat A) byrokratiatyö, jota tehdään byrokraatioissa eli erilaissa laitoksissa. B) palvelutyö, jota tehdään erilaissa palvelu- ja neuvontapisteissä. C) psykososiaalinen työ, jota tehdään terapeuttisissa organisaatioissa. Jäsennyksen Sipilä (1989) teki sen takia koska sosiaalityössä ilmeni hajanaisuutta ja ristiriitaisuutta, niin tehtävissä kuin toimintamuodoissakin. Nämä ongelmat ilmenivät käytännön työskentelyssä ja organisaatioissa ja se vaikeutti sosiaalityöntekijöiden toimintaa. (Sipilä 1989, 213.)

TAULUKKO 3. Sosiaalityön toimintatavat (Sipilä 1989 213, 237.)

Toimipiste	Toimintatapa	Toimenpide
Byrokratia	Byrokratiatyö	Etuuden myöntäminen, pakko-toimi
Palvelupisteet	Palvelutyö	Ohjaus, neuvonta
Terapeuttiset organisaatiot	Psykososiaalinen työ	Terapeuttinen keskustelu

Byrokratiatyö juontaa juurensa sosiaalityön ammatillistumisesta huoltovirastoissa, sairaaloissa ja kouluissa. Virastotyöstä on pyritty eroon viime vuosikymmeninä, mutta silti sille on tyypillistä työskentely asiakirjojen parissa, joten byrokraattisuus näkyy nykyäänkin. Byrokratia tarkoittaa lähinnä julkisen hallinnon virastoa jossa tehdään byrokraattista virastotyötä. Byrokraattiselle sosiaalityölle on ominaista työskentely asiakirjojen parissa, ja viraston normit ovat ammatillisen ajattelun lähtökohtana. Asiakkaan elämä ja tilanne jää toissijaiseksi. (Sipilä 1989, 214.)

Asiakastyölle käytetään vähän aikaa ja keskeisintä ovatkin viraston normit ja hallintotyö. Byrokratiaa on kritisoitu, mutta se on silti korvaamaton oikeusvaltiolle. Ilman byrokratiaa on vaikeaa taata kansalaisille tasa- arvoista ja oikeudenmukaista kohtelua. Sosiaalityön asiakkaiden perusoikeuksien turvaaminen on

mahdollista byrokratian kautta. Se mahdollistaa köyhyydestä ja asunnottomuudesta eroon pääsemisen. Myös hoitopaikkoja pyritään turvaamaan byrokratian turvin. Byrokratia tuottaa paljon ongelmia, etenkin sen sääntöjen kautta, joita on vaikea tulkita. Kansalaisilla saattaa olla epätasaiset edellytykset käyttää ja valvoa oikeuksiaan, sekä välttää ristiriitatilanteita lain kanssa. (Sipilä 1989, 214–215.)

Sipilä korostaa että sosiaalityötä ei ole mahdollista perustaa pelkkien organisaatioiden ja säädösten varaan. Byrokratiatyö ei riitä sosiaalityöksi. Byrokratiasta ei rakennu kokonaisvaltaista järjestelmää turvaamaan arkien jatkuvuutta, vaan sen tehtävänä on tuottaa päteviä päätöksiä erillisistä asioista. (Sipilä 1989, 215.) Sosiaalityö on byrokratiatyönä viimesijaista. Sipilä painottaa, että byrokratiatyö ei yksinään riitä turvaamaan sosiaalipalveluja tarvitsevan asiakkaan asemaa.

Sosiaalityön luonteessa suurin osa on palvelutyötä, koska siinä tapahtuu paljon ohjausta ja neuvontaa. Tämä voi olla esimerkiksi sopivien palveluiden ja ratkaisujen etsimistä asiakkaiden ongelmiin. Sosiaalityöntekijä nähdään siis asiakkaan palvelijana. Tätä kautta sosiaalityöntekijä voi hyväksyä ajatuksen että informoitu asiakas on aina oikeassa. Palvelutyötä ei voida standardoida, koska kyse on aina yksilöllisistä tapauksista. Palvelutyössä käytettyjä menetelmiä on kuitenkin standardoitu, ja ne ovat luonteeltaan yleisiä. Sosiaalityöltä ei odoteta niin suurta hyväksyntää kuin muilta palveluilta. Näin ollen se estää byrokratiatyön muuttumista palvelutyöksi, vaikka julkisen palvelujärjestelmän taustalla onkin aina byrokratia. (Sipilä 1989, 218–219.)

Offe (1984) on esittänyt rationaaliselle palveluntuotannolle kolme kriteeriä. 1) lainsäädännön noudattaminen, 2) sen tulee olla toiminnallisesti tehokasta ja 3) sen tulee synnyttää yhteisymmärrystä ja yhteistyötä hallinnon ja asiakaskunnan kesken. Näin ollen palvelutyöltä odotetaan tuloksellisuutta, joka vastaa konkreettisesti ihmisten tarpeisiin. Sen tulee edustaa juridista tyydyttävyyttä sekä ammattikuntien hyväksyntää. Näitä kaikkia vaatimuksia on kuitenkin vaikea sovittaa yhteen. (Sipilä 1989, 219- 220.)

Sipilän luokittelussa psykososiaalinen työ linkittyy yhteen päihteiden, vaikeiden ihmissuhteiden, väkivallan, kriisien ja psyykkisten häiriöiden kanssa. Psykososiaalisen työn tavoitteena on auttaa asiakasta selviytymään näistä ongelmista, sekä usein myös muuttaa asiakkaan toiminta- ja ajattelutapaa. Sosiaalityöntekijä pyrkii vaikuttamaan konkreettisesti asiakkaan tilanteen muuttamiseen. Se eroaa psykologisesta mallista jossa ei puututa potilaan konkreettiseen elämäntilanteeseen. Tästä on muodostunut välimuoto, psykososiaalinen työ, joka ei ole psykoterapiaa, eikä pelkkää byrokraattista sosiaalityötä, vaan siitä väliltä. Psykososiaalisessa työssä tukeudutaan asiakkaan minään. Psykososiaalisen työn kannalta oleellista on työskennellä sellaisten asiakkaiden kanssa jotka eivät sovi psykoterapiaan, mutta jotka tarvitsevat sosiaalista apua. Psykososiaalisessa työssä pyritään antamaan asiakkaalle apua säilyttäen kontrollin. Tällöin tuki ja kontrolli nivoutuvat yhteen. (Sipilä 1989, 224–226.)

Terapeuttinen lähestymistapa liittyy psykososiaaliseen työhön siten, että tavoitteena on tukea asiakkaan psyykkistä selviytymistä. Tämän aikaansaaminen vaatii asiakkaan toiminta- ja ajattelutapojen muuttumista. Psykososiaaliselle työskentelylle ominaista on asiakkaan kokonaisuutena ymmärtävä hermeneuttinen työtapa. (Sipilä 1989, 224–228.) Hermeneutiikassa tarkoituksena on tulkitsemisen oppiminen, oppia ymmärtämisen ehtoja sekä ymmärtämisen tapoja. Yleisesti ottaen hermeneutiikka voidaan tulkita monella eri tapaa. Väljästi sanottuna hermeneutiikka on dialoginen suhde joka vallitsee ihmisten, mutta myös ihmisten ja maailman välillä. (Rauhala 2005, 121.)

Ympäröivä sosiaalinen yhteisö luo yksilön kaltaiseksi, yhteiskunta on olemassa ennen syntymäämme ja myös syntymän jälkeen (Durkheim & Parsson, teoksessa Sipilä 1989, 140–145). Klassisen sosialisaatioteorian heikkouksia on oletus että ihminen on passiivinen vastaanottaja, eikä toimija (Kosik 1978, teoksessa Sipilä 1989, 145).

Sipilä (1989, 226) keskittyy asiakkaan minään ja asiakkaaseen kokonaisuutena, eikä näe asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta kovinkaan oleellisena

asiakkaan tilanteen muuttamisessa. Sipilän käsitys tuntuu olevan hieman abstraktimpi ja kaukana nyky-yhteiskunnan sosiaalityöstä, jossa korostetaan ennen kaikkea vuorovaikutuksen merkitystä.

## 7 SOSIAALITYÖN TYÖMENETELMÄT

### 7.1 Palveluohjaus ja verkostotyö

Palveluohjaus on menetelmä, jossa määritellään asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löydetään ”siltoja” sopiviin tukipalveluihin jotka auttavat asiakasta. (Raunio 2004, 137–138). Palveluohjaajan kanssa ollaan yhteydessä eri virastoihin ja ratkotaan ongelmia. Palveluohjauksen prosessi on seuraavanlainen: asiakkaiden valikointi, palvelujen ja tuen järjestäminen, toteutumisen seuranta, sekä tarvittaessa palvelukokonaisuuden korjaaminen. Palveluohjauksessa asiakas saa niin sanotun ”lähityöntekijän” tai ”lähityöntekijäparin”, joka on vastuullinen asiakastyöprosessista. Palveluohjaajan kanssa ollaan yhteydessä eri virastoihin ja ratkotaan ongelmia. Tavoitteena on saada kuntoon asiakkaalle kuuluvat etuudet, palvelut tai hoitoon liittyvät asiat. Yksilökohtaiseen palveluohjaukseen ei liity lainkaan kontrollia. (Raunio 2004, 137–138.)

Vastuu asiakkaan asioiden hoitamisesta jatkossa siirtyy muille toimijoille, tai parhaassa tapauksessa asiakkaalle itselleen, kun palveluohjauksen alussa asetetut tavoitteet on saavutettu. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja toimintakykyä. Kyseessä on asiakkaan voimaannuttaminen. Voimaannuttamisessa yksilöä tuetaan ottamaan vastuuta omasta elämästään ja tavallaan näin ollen ”auttamaan itse itseään.” Keinoina käytetään mm. tukemista, rohkaisua, kannustamista ja asianajoa. (Raunio 2004, 139–140.)

Verkostotyö saattaa olla raskasta ja paljon työaikaa vievää, muun muassa tiedottamisen ja kokousten paljouden vuoksi. Vaarana on että työntekijät alkavat sysätä velvoitteita toisilleen ja asiakkaan tilanne käy hankalammaksi. Työntekijän tehtävänä on tuottaa palveluita ja ottaa vastuuta työtehtävien ja erilaisten tapausten priorisoinnista. Jotta työ kuitenkin pysyisi laadukkaana, tulisi työntekijän välttää liiallista verkostotyöskentelyä, jotta se ei ala kuormittamaan työntekijää liikaa. (Arnkil & Seikkula 2005, 37.)

Suomessa jokainen ihminen on ollut elämänsä aikana tekemisissä eri palvelujärjestelmien kanssa. Suomessa 1980-lopulla tästä on käytetty nimeä verkostotyö. Sosiaalialan ammattilaisten keskustellessa asiakkaidensa kanssa syntyy dialoginen ote työhön, joka tarkoittaa keskinäisen ymmärryksen syntymistä. Se, mitä työntekijä kysyy ja vastaanottaa asiakkaalta, vaikuttaa siihen mitä asiakas kertoo sosiaalisille verkostoilleen. Näin ollen myös työntekijä tulee tietoiseksi asiakkaansa sosiaalisista verkostoista. (Arnkil & Seikkula 2005,7.)

Hyvinvointivalttiollista, julkisesta organisaatiosta lähtöisin olevaa sosiaalityötä tehdään vuorovaikutuksessa muihin sosiaali- ja terveys viranomaisiin. Sosiaalityöntekijän tehtävä on tässä ammatillisessa viranomaisverkostossa toimia yhtenä osana. Näiden viranomaisten tekemässä yhteistyössä tavoitteena on syrjäytyneiden ihmisten yhteiskunnallisen integraation vahvistaminen. Integraation tueksi ollaan kiinnostuneita myös asiakkaan muista sosiaalisista verkostoista, kuten esimerkiksi perheestä ja yhteisöistä. (Raunio 2000, 15.)

Sosiaali- ja terveysalalla sanotaan verkostokokouksia olevan jopa niin paljon, että niiden tarkoituksenmukaisuutta aletaan kysellä. Moni ammattilainen saattaa kyllästyä verkostokokouksiin, jos yhteistä säveltä ei eri ammattilaisten kesken löydetä. On väärin ymmärtää verkostotyöksi pelkät kokoukset, koska verkostotyö voi toimia jopa paremmin ilman jatkuvia kokouksia. Verkostotyötä voi tehdä myös yksin asiakkaan kanssa, kokouksia tarvitaan yleensä vain sovittavaksi joistain asioista. (Arnkil & Seikkula 2005, 29–30.)

## 7.2 Yksilötyö, psykososiaalinen työ ja kriisityö

Psykososiaalista työtä tehdään usein tilanteissa, joihin liittyy ihmisen psyykkistä tasapainoa uhkaavia tekijöitä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi kriisit, väkivalta psyykkiset häiriöt ja päihteet. (Sipilä 1989, 224). Psykososiaalinen työ on ennen kaikkea korjaavaa työtä. Tässä toimintatavassa painotetaan työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta sekä keskitytään enemmän asiakkaan tarpeisiin. Työntekijän tulee tunkea ja käyttää kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutustyön

menetelmiä. Psykososiaalista työtä voidaan tarvita myös palvelutyössä ja yksilökohtaisessa palveluohjauksessa. Psykososiaalisen työn tavoitteena on auttaa asiakasta selviytymään näistä ongelmista, sekä usein myös muuttaa asiakkaan toiminta- ja ajattelutapaa. (Raunio 2004, 140–145.)

Kriisityössä on tärkeää saada traumaattisten tapahtumien aiheuttamat reaktiot hallintaan ja mitä nopeammin tätä tapahtumaa aletaan työstää, sitä parempi mahdollisuus on selvittää arjesta eteenpäin, sekä saada tunteet hallintaan. Nopeaa puuttumista tarvitsevat tapahtumat ovat useasti muun muassa itsemurhia ja väkivaltaisia kuolemia. Tärkeää on se, miten nopeasti kriisin käsittelyprosessi aloitetaan. Ratkaisevinta on se, miten nopeasti kriisipalvelut saavuttavat traumaattisen tapahtuman uhrin. Kriisityössä pitää toimia heti järkyttävän tilanteen jälkeen. (Saari 2000, 97–108.) Ensilinjan auttaja ammattilaiset käyttävät työssään päivittäin psyykkisiä ensiapu välineitä. Yleensä nämä ammattilaiset ovat poliiseja, pelastajia ja kriisityöntekijöitä, mutta he voivat olla myös sosiaalityöntekijöitä. Sokkivaiheessa ihminen tarvitsee vain puhdasta tukea ja läsnäoloa. Sokkivaiheessa tapahtunutta ei siis vielä käsitellä. (Saari 2000, 141.)

Yhtä oikeaa tapaa selvittää kriisiä ei ole. Olisi kuitenkin hyvä kerätä mahdollisimman tarkat tiedot tapahtuneesta, ja valmistaa itsensä henkisesti kohtaamaan tilanne. Aktiivisesti toimiminen ja keskittyminen keskeisiin tehtäviin auttaa välttämään asioiden pohtimisen liian henkilökohtaisesti ja syvällisesti (Paahto & Sunikka 2002, 54.)

Kriisityössä jälkipuinti eli debriefing- menetelmä on keskeinen käsite. Jälkipuinti on "henkistä ensiapua", joka auttaa ihmisiä suhteuttamaan tapahtunutta, purkamaan pelkoja sekä ymmärtämään, että he eivät ole yksin – ja että heidän reaktionsa eivät ole niin omituisia kuin itsestä saattaisi ensin tuntua. Alkuvaiheessa sokki on ihmisen luontainen suojausmekanismi. (Manneri 1992, 90–91.)

### 7.3 Kognitiivis- behavioraalinen työ ja perhetyö

Kognitiivisen toiminnanteorian mukaan ihmisen käyttäytymistä ohjaavat aikaisemmin opitut ajattelutavat ja toimintamallit. Puhutaan myös ns. maailmankuvasta, arvoista, käsityksistä ja taidoista. Maailmankuvan kehittymiseen liittyy myös ihmisen oma käsitys itsestä, joka on keskeinen osa toiminnan säätelyssä sosiaalisissa tilanteissa. Minäkuvan muodostumisessa tulevat esiin erityisesti tunteet ja asenteet. Henkilön tunteet itseään kohtaan vaikuttaa merkityksellisesti hänen toimintaan ja käyttäytymiseen. Huonot olosuhteet ihmisen kasvuvaiheessa johtavat helposti negatiiviseen minäkuvan kehitykseen ja huonon itsetunnon kehittymiseen. Käsitykset omasta itsestä ovat vääristyneet ja usein näistä käsityksistä ei ole mitään yhteyttä todellisuuteen, vaan ne ovat vääriä tulkintoja. Tällöin ihminen ei pysty tunnistamaan omia, eikä muiden ihmisten tunnetiloja, ajatuksia ja näkemyksiä, jolloin henkilö tulkitsee väärin toiset ihmiset sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Voidaan siis katsoa että yleinen ihmiskäsitys on, että ihmisen ajattelu määrää, miten hän toimii. Näin siis pyritään vaikuttamaan henkilön ajatteluun ja sen kautta hänen käyttäytymiseen. (Suomela 2002, 222–224.) Kognitiivis- behavioraaliseen viitekehyksen pohjautuvia toimintaohjelmia toteutetaan muun muassa vankiloissa.

Perhekeskeisessä näkökulmassa korostetaan, että perhe on itsensä asiantuntija. Perhettä tulee arvostaa ja kuunnella kaikissa suunnitelmissa ja päätöksenteoissa. Perhekeskeisyydessä pyritään korostamaan perheen voimavaroja ja sitä, että jollekin perheenjäsenelle tapahtunut asia vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin. Vanhemmuuden rooli saattaa olla kadoksissa nykyajan yhteiskunnassa. Lapsiperheiden tukeminen tulisi kohdistaa ennaltaehkäisevään toimintaan ennen kuin ongelmat muodostuvat liian suuriksi. Vanhemmuuden tukeminen on tärkeää ennaltaehkäisevässä toiminnassa. (Puonti ym. 2004, 241.)

Lasten syrjäytyminen, pahoinvointi, päihteiden käyttö, sekä masennus on herättänyt keskustelua. Pitäisikö lapsia kasvattaa yhdessä koko kylän kanssa vai pitäisikö ainoastaan ydinperheen huolehtia kasvatuksesta? Jaetusta vanhemmuudesta puhuttaessa tarkoitetaan, että lasten hoitaminen ja kasvattaminen on

osaksi siirtynyt yhteiskunnan vastuulle. On vaikea sanoa, millaista on hyvä vanhemmuus koska perheitä on monenlaisia ja käsitykset hyvästä vanhemmuudesta ovat erilaisia. Laissa on kuitenkin määritelty tietyt kriteerit hyvästä vanhemmuudesta. Hyvän vanhemmuuden voisi lain mukaan kiteyttää sanoihin turvallisuus, hellyys ja rajat. Lain mukaan lapselle tulee turvata tasapainoinen kehitys, yksilölliset tarpeet ja toivomukset huomioonottava hyvinvointi. Lasta tulee kasvattaa niin, että lapsi saa osakseen ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä. (Puonti ym. 2004, 242–243.)

Perhetyön menetelmiä ovat muun muassa erilaiset roolikartat, kortit, lomakkeet ja video-ohjaus. Erittäin suosittu perhetyön työskentelymenetelmä on vanhemmuuden roolikartta. Vanhemmuuden roolikartta perustuu Mooren rooliteoriaan. Siinä tarkastellaan vanhempien erilaisia rooleja suhteessa lapseensa. Roolikartan pääroolit ovat elämän opettaja, ihmissuhdeosaaja, rakkauden antaja, huoltaja ja rajojen asettaja. Roolikartan malli mahdollistaa itsearviointin, jolloin vanhemmalla on aktiivinen osa arvioitaessa vanhemmuutta. Videoavusteinen perhetyö perustuu voimavarakeskeiseen, perheen omista tavoitteista lähtevään työskentelyyn. Siinä pyritään kuvamaan onnistunutta vuorovaikutusta huoltajan ja lapsen välillä. Keskeistä on löytää positiivisia voimavaroja. (Puonti ym. 2004, 251–254.)

#### 7.4 Diakoninen ja hengellinen sosiaalityö

Mielenkiintoista on, että kansainvälisistä tutkimuksista tai opinnäytetöistä ei löydy diakoninen sosiaalityö -käsitettä. Sosiaalityöstä kirkossa tai kristillisissä yhteisöissä on taas mainittu useissa viittauksissa. Tälle on selityksenä se, ettei Englannin kielessä ole yksiselitteistä käsitettä diakonialle. Suomenkielessä sanan diakonia käyttö perustuu saksalaisen kielialueen vaikutukseen. Diakoninen sosiaalityö ymmärretään toteutuvan heikoimmassa asemassa olevien parissa ja diakonisen sosiaalityön toimija on diakoni. Tutkimuksen mukaan työn nähtiin toteutuvan lähinnä seurakunnan diakoniatyössä ja erityisesti taloudellisten ja sosiaalisten kysymysten osalta yhteiskunnan ja seurakunnan vastuiden rajapin-

nalla. Verkosto- ja vaikuttamistyö sisällytettiin osaksi diakonista sosiaalityötä. Tutkimuksen mukaan diakoninen sosiaalityö voisi toteutua sosiaalitoimessa laajemminkin. Tällöin myös otettaisiin huomioon hengellinen ulottuvuus ihmisen kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa. (Gothoni & Jantunen 2011,109–111.)

Ulla Jokela (2010) on nostanut esille keskustelua hengellisyyden ja henkisyyden tärkeydestä myös sosiaalityön alueella. Tätä osaamisaluetta hän ei kuitenkaan rajaa vain diakonin erityisvaatimukseksi tai osaamisen alueeksi. Jokela (2010) puhuu käyttäen hengellisen sosiaalityön käsitteestä nimitystä spirituaalinen sensitiivisyys, jolla tarkoitetaan työntekijän herkkyyttä huomioida ihmisen spirituaalinen ulottuvuus. ( Gothoni & Jantunen 2011, 109–116.)

Paynen (2005) mukaan hengelliseen sosiaalityöhön kuuluu moninainen eksistentiaalinen pohdinta ja elämän mielekkyyden etsintä uskonnon ja maailmankatsomuksen viitekehyksissä. Työntekijöiltä edellytetään tietoa ja taitoa kohdata kunnioittavasti eritaustaisia ja erilaisen maailmankatsomuksia omaavia ihmisiä.

## 8 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, EETTISYYS JA TUTKIMUSKYSYMYS

Sosiaalityön luonteesta on kiistelty paljon ja sosiaalityön luonne on sidoksissa ajan ja kulttuurin muutokseen. (Payne 1997, 5). Pyrin selvittämään millainen on asiakastyön luonne Kampin kappelissa ja miten ajanvaraukseton ihmisten kohtaaminen ja auttamistyö kirkollisessa tilassa näyttäytyy Kampin kappelin työntekijöiden kertomana. Tutkin millaiseksi työntekijät kuvaavat Kampin kappelin sosiaalityötä ja miten sosiaalityön perspektiivit siellä näkyvät. Hyvinvointivaltio on sosiaalityön merkittävä toimintaympäristö ja se ei ole paikallaan pysyvä rakenne, vaan ajassa muuttuva. (Juhila 2006, 232.)

Tutkimuskysymys:

- Millainen on asiakastyön luonne Kampin kappelissa?

Tutkimuskysymys jakautuu seuraaviin alakysymyksiin:

- Millaista auttamistyötä kappelissa tehdään ja miten valitut sosiaalityön perspektiivit näkyvät työssä?
- Miten kappelin sijainti ja julkinen tila näkyy työntekijän arjessa?

### 8.1 Tutkimusympäristö ja analyysimenetelmät

Tutkimusympäristö on sosiaali- ja terveystieteiden ja Helsingin seurakuntayhtymän kumppanuussopimuksella toimiva Kampin kappeli, joka sijaitsee Helsingin ydinkeskustassa. Aineiston keruu tapahtui haastattelulla ja käyttämällä aiempia tutkimustietoraportteja, joita on tehty Kampin kappelista. Tutkielma on laadullinen tutkimus, ja haastateltava aineisto on litteroitu ja analysoitu teemoittelemalla. Haastattelumenetelmänä on ryhmäteemahaastattelu. Haastatteluun osallistui neljä Kampin kappelin henkilökuntaan kuuluvaa työntekijää, kaksi kirkon ja kaksi kaupungin työntekijää. Kaikki haastateltavat ovat työskennelleet vähintään puoli vuotta Kampin kappelissa. Tulokset on teemoiteltu peilaten valittuihin so-

siaalityön perspektiiveihin sekä muihin menetelmiin, jotka aineistossa saivat haastateltujen puheenvuoroissa merkityksellistä painoarvoa. Tutkielmassa on myös käytetty osallistuvan havainnoinnin menetelmää, jonka tulokset on tuotu esille erikseen mainittuina tutkijan omassa pohdinnassa.

Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruun muoto, jossa tietoa saadaan useammalta henkilöltä yhtä aikaa. Ryhmä voi auttaa jos kysymys on muistinvaraisista asioista tai väärinymmärryksissä. Toisaalta ryhmä voi estää kielteisten asioiden esiintulon ja ryhmässä mahdollisesti dominoivat henkilöt voivat määrätä keskustelun suunnan. Nämä seikat tulisi huomioida tulosten johtopäätöksissä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 1997, 205–206.) Täysin yhdenmukaisen lomakehaastattelun ja vapaamuotoisen avoimen haastattelun välimuoto on suunnattu teemahaastattelu. Teemahaastattelu etenee ennakkoon mietittyjen teemojen varassa, mutta haastattelutilanteissa on myös liikkumavaraa ja tarkkoja kysymyksiä tai järjestystä aiheiden käsittelyyn ei ole. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34, 47–48.)

Kyselyn ja haastattelun avulla saadaan selville, mitä henkilöt ajattelevat, uskovat ja tuntevat. Ne kertovat mitä tutkittavat havaitsevat, mitä ympärillä tapahtuu. Ne ei kuitenkaan kerro, mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset siten kuin sanovat toimivansa. Tutkijat ovat selvillä siitä, että puheen tasolla ihmisten arvostuksia tutkittaessa saadaan erilaisia tuloksia, jos samoja asioita katsotaan, miten ihmiset todella toimivat arkielämässään. Puheiden tasolla ollaan yhden arvomaailman kannattajia ja elämäntähtäytännön tasolla toisen arvomaailman vankeja. (Hirsjärvi ym. 1997, 207.)

Havainnoinnin iso etu on se, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Sen avulla päästään luonnollisiin ympäristöihin ja lähelle todellisen elämän tutkimista. Havainnointi sopii laadullisen tutkimuksen menetelmäksi, koska se on erinomainen menetelmä vuorovaikutuksen tutkimisessa ja nopeasti muuttuvissa sekä vaikeasti ennakoitavissa tilanteissa. Osallistavassa havainnoinnissa tutkija osallistuu usein tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa ja pyrkii pääsemään ryhmän jäseneksi. Tutkija pyrkii jakamaan elämäkokemuksensa ryhmän jäsen-

ten kanssa ja astuu sisälle tutkittavien kulttuurilliseen ja symboliseen maailmaansa. (Hirsjärvi ym. 1997, 208.)

## 8.2 Tutkimuksen eettisyys, luotettavuus ja anonymiteetti

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) mukaan ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen. Osa-alueet ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat.

Työntekijöiden nimiä tai ammattinimikkeitä ei mainita tutkielmassa. Tutkimusaineisto säilytetään turvallisessa paikassa ja tuhoaan tutkielman julkistamisen jälkeen. Ongelmana on, että Kampin kappelin työyhteisö on pieni ja työntekijät voivat olla tunnistettavissa. Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun, jossa mainittiin, että heidän saatetaan anonymiteetti seikan huomioon ottaen silti tunnistaa. Kaikki haastateltavat allekirjoittivat lomakkeen ja hyväksyivät tunnistamisen mahdollisuuden. Olen itse työsuhteessa Kampin kappeliin ja tunnen haastateltavat ja tästä syystä pyrin välttämään haastateltavien johdateltavuutta.

Yksi tieteellisen tutkimuksen eettisen hyväksyttävyyden sekä sen luotettavuuden ja tulosten uskottavuuden edellytys on, että tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkijan tulee noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkijan tulee myös käyttää eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Huomioitavaa on myös muiden tutkijoiden työn huomioiminen niin, että julkaistaessa aiempien tutkimuksien tuloksia julkaisu on arvostavaa ja rehellisesti kirjoitettuna heidän saavutukseksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002.) Olen huomoinut kaikki aiemmat Kampin kappelista tehdyt tutkimukset ja raportit.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tarkka selostus tutkimuksen suorittamisesta ja tämä tarkkuus koskee kaikkia vaiheita. Olosuhteet, mahdolliset häiriötekijät ja aika tulee kertoa totuudenmukaisesti. Laadullisen aineiston analyysissä luokittelut ovat keskeisessä asemassa ja lukijalle tulee kertoa luokittelun syntymiseen liittyvät perustelut ja syntyjuuret. Autenttiset dokumentit lisäävät luotettavuutta, kuten suorat lainaukset tai muut dokumentit. (Hirsjärvi ym. 1997, 227–228.) Ryhmähaastattelussa oli hyvä positiivinen ilmapiiri ja haastateltavien nauru oli myös herkässä. Tämä johtuu varmasti siitä, että haastattelija itse on työyhteisön jäsen ja asetelma haastattelijan roolissa tuntui hieman erikoiselta. Välillä oli tosi vaikea olla puuttumatta sisältökeskusteluun ja pysyä neutraalina haastattelijana. Haastattelutilanne oli harmoninen ja tuntui että tiimi on hioutunut yhteen yhteisen missionsa äärellä. Kriittisyyttä keskustelun eri teemoihin ei juuri ilmentynyt haastattelutilanteessa ja se jäi hieman mietittävään uskalsiko kaikki sanoa oman mielipiteensä.

## 9 AINEISTOSTA VALITUT TEEMAT SUHTEESSA SOSIAALITYÖN PERSPEKTIIVIIVEIHIN

### 9.1 Työn luonne, sijainti ja tila

Kampin kauppakeskuksessa käy päivittäin noin 100 000 ihmistä ja bussitermiinallisissa kulkee jopa 200 000 ihmistä päivässä. Se on pohjoismaiden vilkkaimpia terminaalialueita. Tila on julkinen ja ovesta voi tulla ketä tahansa sisälle. Se tuo erityyppisen kohtaamisen mahdollisuuden ilman ennako-odotuksia, koska myös anonymisti voi tulla keskustelemaan. Haastateltava 2 mainitsee vertailukohteena sijaintina lähiöalueen palvelun kaupungin kupeessa, jossa asiakkaina todennäköisesti olisivat vain lähialueen asukkaat.

”jos tää ois jossakin lähiössä tai jossakin kaupungin nurkassa, niin sitten me olisimme vain sen lähiöalueen palvelu. Mut nythän me ollaan koko pääkaupunkiseudun ja sitten ku tää on tää turismi vielä tässä niin tavallaan koko maailman. Ja sitten se et tää meidän työskentely, et me työskennellään tavallaan näyteikkunassa sen takia kun kaikki käy täällä. Et meist ollaan tosi kiinnostuneita ja meidän työstä, ja sitä halutaan mallintaa.” (H 2)

Päivystysluonteinen työ tuo oman haasteensa ja kiinnostavuutensa. Keskeinen sijainti ja mediahuomio toivat alkuaikoina tuhansia ihmisiä viikossa kappeliin. Vaikka itse avuntarvitsijoita ei niin aina ovesta tulekaan niin kuitenkin kappelin turistikävijöitä riittää ja heidän kanssaan voidaan käydä pitkiäkin keskusteluita. (Högnabba 2012.)

”Mun mielestä, no mä oon kokenu että työ on täällä samaan aikaan antoisaa ja nii sit myöskin haastavaa. ...et siin on se jännitysmomentti ettei koskaan tiedä mitä seuraavaks tapahtuu tai mitä sillä ihmisellä on mielessä tällasta niinku ovesta astuu sisälle.” (H 4)

Sosiaalityön perustyö on pitää huolta aulassa olevien ja sisään tulevien ihmisten palvelemisesta, kuten vastailta kysymyksiin, kuunnella ja ratkaista erilaisia asioita. Työntekijät kuvasivat työtä ”puhtaaksi sosiaalityöksi“. Organisaatio ja hallinto eivät ole asettanut tiukkoja ehtoja työn sisällölle ja antanut tiimille itsel-

leen vastuuta työn kehittämiseksi. Työ on asiakaslähtöistä eli heille on annettu vapaus valita haluavatko he sosiaalityön tai kirkon palveluja, vai eivät. Psykososiaalisen työn tekeminen tässä ympäristössä edellyttää jatkuvaa ammatillista tilannearviota. (Höggabba 2012.) Myös Eskolan (2003, 118, 124.) mukaan sosiaalityö vaatii jatkuvaa suunnan muutoksen tarkistamista ja valppautta. Menettelytapaa tulee vaihtaa tilanteen mukaan painottaen tässä ja nyt toimimista. Haastateltava 3 mainitsee, että aikatauluttomuus vapauttaa työntekijää läsnäoloon ja rauhalliseen kuuntelemiseen.

”...kun tässä ei oo sitä, sellasta aikataulua, niin sit mä aattelen et se vapauttaa meitä myöskin ehkä eri tavalla niinku oikeesti läsnäoloon ja rauhalliseen kuuntelemiseen sen ihmisen asiaan kohtaan, koska ei oo semmosta ajatusta tavallaan että se ihminen romuttaa mun aikataulun ja se häiritsee kun se tulee tosta ovesta sisälle. Vaan ajatus on se että mä olen juuri sua varten, tervetuloa.” (H 4)

Aineistosta kävi ilmi, että tilojen rajallisuus tuli heti vastaan kun kappeli avattiin ja se asetti haasteita. Työntekijät joutuivat pakon edessä taipumaan luoviin ratkaisuihin. Se toi myös uusia näkemyksiä työn luonteesta. Asiakaskeskustelut käydään täysin julkisessa ja avoimessa aulassa. Tämä tuntui alussa haastateltava 1 mukaan olevan suuri haaste työntekijöille, mutta lopulta uhkakuva ei ollutkaan niin suuri kuin alussa ajateltiin sen olevan.

”Että no, meidän tilat on rajalliset. Mutta että jotenkin siinä on ollu myös sitä jotain hyvääkin, että me ollaan sitä kautta jouduttu haasteen eteen, tehdä sosiaalityötä eri tavalla tän tilan mukaan...Mutta ne keskusteluthan käydään tääl tosi avoimessa paikassa, mutta kylhän se on niinku jollain tavalla myös toiminu.” (H 1.)

Henkilö 3 mainitsee haastattelussa, että tila on design nähtävyys ja se houkuttelee väkeä jokaisesta yhteiskuntaluokasta. Hän jatkaa, että mediahuomio myös auttoi tiedon leviämässä ihmisten keskuudessa.

”koska tää on tämmönen design tila, tuo sisälle kaikenlaista väkeä niinku jokaisesta yhteiskuntaluokasta. Ja se varmasti myös madaltaa kynnystä tulla, koska paikka on nähtävyys...varmaan siis jo ennen siitä ku ovet aukesi, nii mainonta oli ollu niin valtavaa puoltoista vuotta sitten. Että kyllähän siinä heti ensimmäisenä päivänä useampi tuhat ihminen tuli ovesta sisälle, että sana oli kiirinyt... tavot-

tamisen keinot ei ollut niinku aluksi meidän käsissä vaan ne oli median käsissä.” (H 3.)

Kampin kappeli on julkinen tila keskellä kaupunkia, joka tuntuu kiinnostavan ihmisiä. Kappeli avattiin 1.6.2012 ja tammikuussa 2014 kappeli saavutti puolen miljoonan kävijän rajapyykin. Haastateltava 1 toi esiin ajanvarauksettoman palvelun ja avoimien ovien hyödyt.

”...et sul on oikeesti aikaa sille ihmiselle, et se ihminen hakee tai toivottavasti hakis täältä sellasta apua mitä muualta ei sitten saa ilman ajanvarausta.” (H 1.)

Työntekijät kokivat sen etuna työssään ja haastateltava 3 kertoi joidenkin asiakkaiden olleen todella hämmästyneitä, että voi päästä heti kertomaan asiansa. Ei ole kovin yleistä, että nykyään voi tulla ilman ajanvarausta, kun melkein kaikkiin kunnallisiin palveluihin on puhelinajat ja ajanvaraukset.

”Jotkut on siitä ihan pöllämystynenä tuossa, on kysynyt että saanko tulla heti, et ei tarttekaan varata. Niin se on kyllä hieno juttu, koska niin monessa paikassa se on monien palveluitten piirissä tänä päivänä että ei pääse heti, ei missään nimessä pääse heti. Mutta sitten myös työntekijän kannalta, niin jotenkin se vapauttaa tekemään töitä erillä lailla, että mä en oo sidottu kalenteriin” (H 3.)

Kaikki haastateltavat pitivät hyvänä ajanvarauksetonta työmuotoa ja se herätti haastattelussa paljon positiivista keskustelua. Hyvänä pidettiin muun muassa sitä, kappeli on avoinna aamusta iltaan. Haastateltava 3 kertoi että asiakasmäärää ei voi hallinnoida, joka aiheuttaa sen, että asiakkaita voi tulla monta kerralla tai sitten on hiljaista aikaa, jota vain pitää työntekijän sietää.

”välillä on myös toimittomuuden ja kiireen niinkun valtavan kiireen sietämistä. Että se tietysti on ajanvarauksettomuudessa, että sitä ei voi kontrolloida jos ei tuu ketään tai sitten tulee viis kerral.” (H 3.)

Havaintojeni mukaan varsinkin uuden asiakkaan kohdalla on kuitenkin ollut miltei aina joku työntekijä jonka kanssa hän on päässyt keskustelemaan. Mikäli asiakas on halunnut jutella esimerkiksi kirkon työntekijän kanssa, niin aika on löytynyt usein saman päivän aikana.

Haapola- Tapolan (2012) mielipidekirjoitukseen viitaten; Missä sosiaalityötä siten tehdäänkin, on tärkeä korostaa sitä, että tilat eivät määritä toteutetun sosiaalityön sisältöä tai edellytä kompromisseja suhteessa sosiaalityön eettisiin lähtökohtiin, tuntuisi aineiston osalta pitävän osin paikkansa.

## 9.2 Refleksiivis- terapeutti ja terapeutti sosiaalityö

Raunio (2004, 189.) puhuu suomennoksessaan Paynen terapeuttisesta sosiaalityöstä, jonka mukaan terapeutti työ on haastavaa korjaavaa työtä, jossa asiakkaan voimavarojen löytyminen on yksi olennaisista seikoista. Terapeutti työ on kävijöiden kuuntelua, keskustelua, neuvontaa ja ohjausta sekä yhteisöllistä toimintaa. Toiminta tapahtuu aina kävijän ehdoilla, joka itse valitsee haluaako keskustella ja hakea apua tilanteeseensa. Haastateltava 1 kertoo keskustelutaitojen merkityksestä ja terapeuttisesta työotteesta.

”Kyllä nyt keskustelutaidot on tän paikan niinku AA ja OO, että ne pitäis olla semmosessa hyvässä hallussa. Et varmaan jostain kriisi-työkoulutuksesta ja ehkä terapiakoulutuksesta niinku tässä paikassa on tosi paljon hyötyä”(H 1.)

Yhä muotoutumassa oleva kappelin työote edellyttää työntekijöiltä vahvaa ammattitaitoa, oma-aloitteisuutta, sensitiivisyyttä, hyviä vuorovaikutustaitoja sekä valmiuksia kohtaamaan ennalta arvaamattomia tilanteita ja erilaisia ihmisiä. (Högnabba 2012.) Havaintojeni mukaan asiakastyö on hyvin vaihtelevaa. Se voi olla lyhyt neuvontaan liittyvä kohtaaminen tai hyvinkin laaja haasteellinen terapeuttiluonteinen asiakasprosessi, johon menee aikaa ja ei välttämättä ratkea yhdellä tapaamisella vaan tarvitaan useampia tapaamisia.

Paynen refleksiivis- terapeutti näkökulma heijastelee aineistosta, jossa asiakkaan itsetietoisuuden lisääminen tukee yksilöllistä kasvua. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksellinen refleksiivinen suhde mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin paranemiseen. Juhilan (2006, 246.) mukaan vuorovaikutussuhteessa rakentuvan sosiaalityön näkökulmasta reflektiivisyys on tiedon tekemisen hu-

maamista sekä tekemisen seurauksien jäsentelyä. Erittely tuo esiin sosiaalityön moninaiset diskurssit, jossa työntekijän omat henkilökohtaiset missiot on vain yksi osa näkökulmaa ja työntekijän tulisi olla tietoinen tästä asiantuntijuuden moninaisuudesta. Sosiaalityön suhde ei ole ennalta määrättyä vaan sosiaalityön kohtaamien käsikirjoitus luodaan paikan päällä. (Juhila 2006, 254.)

Havaintojeni mukaan sosiaalityö kappelissa jäsentyy refleksiivis- terapeutin perspektiivin kautta ja siinä on selkeitä kosketuspintoja tähän perspektiiviin. Individualistis- reformistisessa eli Raunion (2009) suomennoksen mukaan palvelujärjestelmäkeskeisessä perspektiivissä ei keskitytä terapeuttiin tavoitteisiin. Tästä aineistosta ei noussut viitteitä palvelujärjestelmäkeskeisestä perspektiivistä eikä asiakkaaseen liittyvää kontrollia tullut esiin kovin vahvasti. Sosialistis-kollektivistinen eli Raunion (2009) perspektiivien mukaan yhteiskuntakriittinen sosiaalityö ei myöskään noussut kovin vahvasti aineistosta esiin. Asiakkaan kontrolliin liittyen joitakin lastensuojeluilmoituksia on tehty sekä mielenterveysongelmista kärsiville on soitettu hätäkeskuksesta apua ja asiakas saatettu Auran sairaalaan lähityön avustuksella tai ambulanssi on ottanut asiakkaan mukaansa. Nämä tapaukset ovat kuitenkin poikkeuksia ja marginaalisia kappelin asiakastyössä.

### 9.3 Psykososiaalinen työ, diakoninen ja hengellinen sosiaalityö

Psykososiaalinen työ on analyysin mukaan kaikista voimakkaimmin esiin tuleva teema. Kampin psykososiaalisen työn merkitystä voidaan jossain määrin rinnastaa ennaltaehkäisevään työhön ja varhaiseen puuttumiseen. Tosin joidenkin kävijän elämäntilanne on ollut kaoottinen. Pidemmällä tähtäimellä, tämän tyyppinen matalan kynnyksen ja nopean dialogisen puuttumisen työote säästää resursseja sosiaaliviraston muissa palveluissa. Puuttumalla kävijöiden tilanteisiin nopeasti, avoimesti ja vankalla ammattitaidolla, voidaan aika pienillä resursseilla saada aikaan merkittäviäkin vaikutuksia ihmisten elämään ja hyvinvointiin. (Högnabba 2012.) Haastateltava 2 kertoi mielenterveyspalveluiden riittämättömydestä.

” se kiirettömyys, et mitä sinulle kuuluu. Et ihminen saa rauhassa sen kertoa, kun ei sitä ole kysytty kovin usein... Sanotaan voivoi kun ne psykiatriset palvelut ei riitä, mut niinku jotenki tääl on tullu sillä tavalla semmonen ajatus et mielenterveystyö kuuluu kaikille etä kyllä ne on aika kapeita ne psykiatrin tai hoitajan tapaamiset.”(H2.)

Vuorovaikutustilanteissa työntekijä pyrkii ymmärtämään kävijän kertomuksen ja rakennetaan tarinoita (narratiiveja) siitä, miten kävijä on tähän tilanteeseen joutunut, millainen on tämän hetkinen tilanne ja miten siihen on mahdollista saada muutosta sekä millaisia tulevaisuuden visioita on näköpiirissä. Kohtaamisten käsikirjoitukset luodaan aina tapaus- ja tilannekohtaisesti ilman ennalta määriteltä kaavaa. Ammatillisuus tarkoittaa työntekijöiden näkemyksen mukaan sitä, että tilanteissa osataan hyödyntää oman ”työkalupakin” menetelmiä ja rooleja. (Högnabba 2012.) Haastateltava 1 kertoo, että työntekijällä on aikaa keskustella asiakkaan kanssa ja kysyä kuulumisia. Ehkä lähtökohdat kappelin asiakastyössä on paremmat asiakkaan kohtaamiselle?

”...täällä pystytäs kohdata oikeesti ne ihmiset ja niinku tääl on aikaa keskustella heidän kanssa. Mikä usein sit sosiaalivirastossa, ku se aika on tosi rajallista, ei pysty sitten tehdä mitään niinku keskusteluja ja kysyy silt ihmiselt oikeesti et mitä kuuluu...” (H1.)

Aiemmin mainitsemani diakonisen sosiaalityön käsite on hieman epäselvä mitä sillä tarkoitetaan. Kappelin asiakastyössä havaintojeni mukaan kuitenkin suurin ero on hengellisyyden läsnäolo kirkon työntekijöiden työtöteessa, joka tarkoittaa muun muassa rukousta, hartauksia ja rippiä. Kaupungin työntekijöiden työnkuvaan nämä edellä mainitut asiat eivät kuulu ja ovat rajattuna pois työnkuvasta. Huomasin, että kaupungin työntekijöiden työtöteessa on havaittavissa kuitenkin eräänlainen sielunhoidollinen elementti asiakastyössä, josta puuttuu kuitenkin rukoukset, hartaudet ja raamatun teologiset kysymykset. Ehkä tila tai oma henkilökohtainen vakaumus vaikuttaa myös kaupungin työntekijöiden työtöteeseen?

#### 9.4 Palvelutyö ja palveluohjaus

Palvelutyö on laajempi käsite kuin palveluohjaus, joka on sosiaalityön menetelmä. Palvelutyö on neuvontaa ja ohjausta. Hallinnolliset säädökset ja organisaatio eivät määrittele palvelutyötä niin tarkasti kuin byrokraatiatyö. Palvelutyötä ei voi standardoida koska kysymys on aina yksilöllisestä tapauksesta. Palvelutyössä on työntekijän ja asiakkaan keskinäiselle ymmärrykselle enemmän tilaa kuin byrokraatiatyössä. (Sipilä 1989, 219–220.)

Työntekijät antavat Kampin kappelissa neuvontaa erilaisista sosiaalityön palveluista lähes päivittäin ja tämä interventio on muotoutunut yllättävän isoksi. Kävijät kaipaavat neuvontaa taloudellisissa asioissa, avioerojen sovittelusta, yömaajoituksista, lastensuojelusta, läheisten tukemisesta jne. Työntekijöillä tulee olla hyvää osaamista tarjolla olevista palveluista. (Högnabba 2012.) Yksilökohtainen palveluohjaus on menetelmä, jossa määritellään asiakkaan yksilökohtaiset palvelutarpeet ja pyritään löytämään niiden kanssa yhteensopivat palvelut. (Raunio 2009, 175–177.) Haastateltavat 3 ja 4 toivat esiin palveluohjauksen ja neuvonnan menetelmät.

”mä aattelin et yks, mun mielestä Kappelissa tähän niinku palveluohjaukseen liittyvä hieno asia on se että, että me pyritään vähentämään sitä että me niinku pomputettais ihmisiä paikasta toiseen.” (H 4.)

”...niin kaupungissa on joku paikka jonne pääsee kaheksasta kaheksaan ...tiedetään mihin ihmisiä voi ohjata eteenpäin heidän tilanteissaan ja sit voidaan selvittää, että no sul on tämmönen ja tämmönen murhe mielellään, että tämmöstä ja tämmöstä niinku järeämpää ammattiapua löytyy tästä kaupungista juuri tohon spesifiin ongelmaan tai jostain toisesta kaupungista. Et selvitetään myöskin mistä muualta sais lisää apua jos se käynti meillä ei tee autuaksi.” (H 3.)

Näyttää siltä, että kappelin työssä on vahvasti palvelutyön elementtejä ja asiakkaita ohjataan tarkennetusti oikeisiin paikkoihin palveluohjaus menetelmän avulla. Työntekijät antavat neuvontaa erilaisista sosiaalityön palveluista lähes päivittäin. Neuvontaa on annettu muun muassa taloudellisissa asioissa, avioerojen

sovittelusta, yömajoituksista, asunnoista, lastensuojelusta, läheisten tukemisesta jne. Työntekijöillä tulee olla hyvää osaamista tarjolla olevista palveluista. Kävijät ovat olleet useimmassa tapauksessa tyytyväisiä ja helpottuneita keskustelujen jälkeen. Kun kävijöiden tarve on liittynyt palveluneuvontaan, heidän kokemus useimmiten on, että heitä on oikeasti kuunneltu ja asia on otettu vakavasti. (Höggnabba 2012.)

### 9.5 Byrokratiatyö, valta ja kontrolli

Aineisto ei vahvista, että kappelin työ olisi kovin byrokratiatyöhön viittaavaa. Haastateltava 1 kertoo, että paperityötä ja kontrollointia asiakkaisiin on kappelin työssä hyvin vähän. Tässä vahvistuu myös näkemys, että jalkautuminen sinne missä ihmiset muutenkin käyvät on antanut sosiaalityölle vapautta toteuttaa itseään uudenaikaisessa ympäristössä. Havaintojeni mukaan kappelin työntekijöillä ei ole ollut asiakasrekistereitä käytössään. Vapauttaako asiakasrekisterin puuttuminen työntekijää byrokratiatyöstä ja kontrollista asiakasta kohtaan? Lisääkö byrokratiatyön puuttuminen työntekijän vapautta ja luovuutta ja antaa enemmän aikaa asiakkaalle ja luo tasa-arvoisemman kohtaamisen mahdollisuuden?

”...koska on niin paljon kaikkee muuta mitä sun pitää tehdä ja viedä eteenpäin ja kirjoittaa papereita. Mitä täällä ei tarvii tehdä, et sul on oikeesti aikaa sille ihmiselle, et se ihminen hakee tai toivottavasti hakis täältä sellasta apua mitä muualta ei sitten saa ilman ajanvarausta.” (H1.)

”...tasavertanen kohtaaminen sen henkilön kanssa on täällä paljon helpompaa, koska sulla ei oo sitä kontrollia. Sä pystyt oikeesti aidosti lähtee siitä, että sulla on tietämättömän rooli, että sä et niinku tiedä sitä mikä sille asiakkaalle on parasta vaan sä niinku sen kanssa yhdessä etsit sen.” (H1.)

Haastateltava 2 toi esiin teeman työntekijän valta virastoissa. Sosiaalitoimistoissa työntekijät ovat lukkojen takana ja vain ennalta sovittujen puhelinaikojen tavoitettavissa, jos silloinkaan. Voiko kohtaaminen olla tasavertaista sosiaalitoimistossa? Kenellä on valta määrittellä asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen kulkua? Kuka määrittelee asiakkaan tarpeita, asiakas vai työnteki-

jä? Onko kappeli sittenkin neutraalimpi tila myös työntekijän ja asiakkaan valta-asetelman suhteen? Tekevätkö sosiaalitoimiston palvelutarpeen arvioinnit ja suunnitelmien tekeminen, tietokoneet ja työpöydät vuorovaikutuksesta byrokrattisesti etäännyttävän näytelmän? (Eräsaari 2000, 124)

”Nii et vaikka virastossa tietysti hyvin moni sosiaalityöntekijä yrittää rakentaa sellasen tilan että kohtaan sinut ihmisenä, mut et se toimisto niinku tavallaan kutistaa ihmisen asiakkaaks ja vaikka... ja se valtakuvio on niin valtava siinä, että kun tiedetään että sosiaalityöntekijäl on ...niin se on sellainen anova, anova, anomisen paikka. ... Niin tota niin se ammattilaisuus toteutuu täällä ihan eri lailla. Että täähän on paljon helpompi, tai sit tulee niinkuin luonnostaan se et ihminen kun tulee tällaseen paikkaan, joka on tämmönen avoin ja vielä pyhä Kappeli ja hieno kaunis paikka, niin et hän on vähän irti arjesta ja rupee miettii elämän tarkotusta ja asioita. Sillon ne keskustelut on paljon laajempia siitä elämästä. Täällä puhutaan elämästä ja kuolemasta.” (H2.)

*Näe ihminen. Älä kutista*, kehottaa Koskenalho (2013, 157) liseniaattitutkimuksessaan. Ihmistä ei tulisi kutistaa ja kategorisoida pelkäksi työn kohteeksi, objektiksi ja ongelmaksi. Sellaista ei voi edes kutsua sosiaalityöksi. Oma sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ovat tärkein ja näkyvin toimija aikuissosiaalityön palvelussa. Oman sosiaalityöntekijän kanssa voi tehdä yhteistyötä, hän kuuntelee, ymmärtää, tukee ja neuvoo. Häneen voi avoimesti luottaa ja molemmat oppivat vastavuoroisesti, mutta huono sosiaalityöntekijä ei arvosta, ei halua tавata, eikä kuuntele asiakasta. Tästä syystä syntyy helposti luottamuspula. (em.)

## 9.6 Verkostotyö ja matala kynnys

Medianäkyvyys on auttanut ihmisten tietoisuutta mitä kappelissa tapahtuu. Esimerkiksi asunnottomille kohdistettu vaatekeräys (KUVA 2) ylitti kaikki odotukset ja kappeliin vyöryi lahjoitusvaatteita. Ihmisten auttamishalu yllätti Kampin kappelin työntekijät iloisesti, koska talvivaatteita virtasi maanantaista alkaen kappelille runsaasti. Kirkko ja kaupunki lehti ilmoitti keräyksestä ja muut mediat myös kiinnostuivat siitä. Vaatteita lahjoitettiin niin paljon, että niitä oli jopa vaikea saada eteenpäin. Ensimmäisinä päivinä tuli yli sata säkkiä vaatteita. (Kampin kap-

pelin talvivaatekeräys 2013.) Haastateltava 2 kertoo kappelin toiminnan kehitymisestä julkisemmaksi ja verkostojen merkityksestä. Haastateltava 3 mainitsee, että kappelilla on valtavat verkostot.

”Kappelin toiminta kehittyy jatkuvasti yhä julkisemmaksi netin ja muun median sekä luonnollisten ja viranomaisverkostojen avulla.” (H2.)

”... meil on valtavat verkostot” (H3.)

Havaintojeni mukaan ihmisille tuntui olevan tärkeää, että saa antaa jotakin hyvään tarkoitukseen. Kappeliin tuotiin jopa minkkiturkkeja muutamia kappaleita, joka hämmensi työntekijöitä. Verkostot tulivat kampanjassa myös konkreettisesti tutuksi, kun työntekijät veivät vaatteita yhteistyökumppaneille. Tuntui siltä, että pian koko kaupunki puhui Kampin kappelin vaatekeräyksestä. Ihmiset lähettivät vaatteita postitse jopa muualta Suomesta. Kappeli on haastateltava 4 mukaan hyvä esimerkki matalan kynnyksen toimivuudesta, jossa yhdistyy keskeisen sijainnin lisäksi arkkitehtuuri ja auttamistyö. Kappelissa on myös kirjaimellisesti matala kynnyksen eli toisin sanoen kynnyksetön ovi liikuntaesteellisille ja myös lastenvaunuilla pääsee helposti sisälle.

”Yks meidän etuhan on tää paikan hieno arkkitehtuuri ja se, että se arkkitehtuuri vetää puoleensa ihmisiä jotka ehkä tulee ensin niinku sillä ajatuksella että tulevat katsomaan kaunista rakennusta ja sit huomaavat että ahaa, täällä onkin mahdollisuus myöskin paitsi katsoa tätä rakennusta niin myöskin keskustella.” (H4.)



KUVA 2. Ihmisten lahjoittamia vaatteita Kappelin aulassa

### 9.7 Narratiivisuus, dialogisuus ja voimauttava valokuvaus

Narratiivisuuden ydinajatus on se, että tarinoiden kautta ihminen rakentaa ja hahmottaa ympäröivää maailmaa ymmärrettäväksi. Tarinan kerronnan kautta ihminen jäsentää tapahtumia ja liittää niitä menneisyyteen sekä hahmottaa tulevaisuutta. (Bardy & Känkänen 2005, 16–19.) Kuuntelu, narratiivisuus ja dialogisuus mainittiin haastattelussa. Haastateltava 4 mainitsi kuuntelemisen ja dialogisuuden. Herää myös kysymys, vahvistaako tila myös sosiaalityön ammattilaisia erilaisen narratiiviseen ja sielunhoidolliseen työtapaan?

”Ja tota mun työntapoja kuuntelemisessa ja kohtaamisessa on dialogisuus” (H4)

”Ja siihen voi lisätä mitä niinkun X sano dialogisuudesta ja narratiivisuudesta... se voimauttava valokuva on menetelmänä vähän sel-  
lanan et siel on vähän, sitä narratiivisuutta kuuluu siihen ja varmaan  
tähän sopii et tavallaan se lähtee siit asiakkaan tarpeista.” (Henkilö  
1)

Erityisesti dialogisuus ja narratiivisuus työotteena on noussut tärkeäksi. Dialogi-  
suudella ymmärretään yhteisesti muodostettua tietoa, jossa tiedon tuottaja on  
keskeisessä roolissa. Dialogiseen suhteeseen liittyy se, että jotain merkittävää  
tapahtuu osapuolten välillä ja parhaimmillaan molemmat oppivat ja voivat muut-  
taa asenteitaan ja mielipiteitään. Narratiivisuuden lähtökohtana on kävijän tari-  
na, jonka rakentumista tuetaan ja mahdollistetaan eri näkökulmista. Kokemus-  
tietoa tuotetaan yhdessä kävijöiden kanssa ja tärkeänä elementtinä on vasta-  
vuoroisuus, jossa kävijän ja työntekijän suhde on tasavertainen suhde. Kappelin  
toiminnasta puuttuu kontrolloiva ote, ns. viranomaistyö. Toisaalta sosiaalityö  
aina perustuu olemassa olevan lainsäädännön noudattamiseen. (Höggabba  
2012.)

Haastateltava 1 mainitsee luovan menetelmän nimeltä voimauttava valokuvaus,  
jota on havaintojeni mukaan käytetty kappelissa nuorten yksinhuoltajaäitien sul-  
jetussa ryhmässä. Näin myös vertaistuen elementti on läsnä kappelin työmuo-  
doissa. Voimauttava valokuvaus on taide- ja sosiaalikasvattaja Miina Savolai-  
sen kehittämä sosiaalipedagoginen menetelmä, jossa voimautumisen käsitteen  
sisältämät ehdot: itsemäärittelyn oikeus, valta-asetelmien purkaminen ja vasta-  
vuoroisuus, määrittelevät ne eettiset raamit, joiden sisällä valokuvaa voidaan  
käyttää turvallisesti terapeutukseen identiteettityöhön ja vuorovaikutustaitojen  
parantamiseen perheessä, vertaisryhmässä, työyhteisössä tai ammattilaisen ja  
asiakkaan välillä. (Voimauttava valokuva i.a.) Voimauttava valokuvaus tuntuukin  
sopivan hyvin kappelin työhön, koska myös kappelin työssä on aineiston mu-  
kaan valta-asetelmat purettu ja vastavuoroisuus on ydinkehässä. Havaintojeni  
mukaan voimauttavasta valokuvauksesta on saatu hyvää palautetta asiakkailta.

## 9.8 Perhetyö ja kognitiivis- behavioraalinen työ

Havaintojeni mukaan on kokeiluluonteisesti järjestetty perhetapaamisia yhteistyössä seurakuntayhtymän perheneuvonnan kanssa, jossa on selvitetty perheen sisäisiä ristiriitoja ja vuorovaikutusproblematiikkaa. Pilottikokeilussa on ollut vain yksi tapaaminen perheneuvonnassa. Perhetyötä ei haastatteluaineistossa muutoin mainittu.

Psykososiaalinen työ on korjaavaa työtä ja tavoitteena on usein myös muuttaa asiakkaan toiminta- ja ajattelutapaa. Kognitiivis- behavioraalisessa menetelmää usein käytetään psykoterapeuttisissa viitekehyksissä, jossa mennään vielä syvemmälle toiminta- ja ajattelutavan muutoksessa. Tämän tyyppistä menetelmää ei näin laajassa mittakaavassa esiintynyt aineistosta. En näkisi, että pitkäkestoisia terapeuttisia suhteita voisi kappelin asiakasprosessissa ylläpitää. Havaintojeni mukaan kappelin asiakastyössä ei edes vakioasiakkaiden kohdalla käytetä pitkäkestoisia terapeuttisia viitekehyksen omaavia toimintatapoja. Heidän kohdallaan on pyritty rajaamaan heidän käyntejään kappelissa ja tuettu heitä jo olemassa olevien hoito- ja tukiverkostojen käyttämiseen. Perhetyön osalta voisin ajatella, että seurakuntayhtymän perheneuvonnan yhteistyön jatkaminen saattajan roolissa voisi tuoda asiakasprosessiin hyvän jatkumon.

## 9.9 Kriisityö, surutyö ja ratkaisukeskeisyys

Kriisityö on pääsääntöisesti lyhytkestoista, suunnitelmallista ja tavoitteellista auttamista. Kriisityö voi sisältää asiakastyötä, palveluihin ohjaamista, hoivaa ja asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista, jossa asiakkaan lähiverkosto otetaan mukaan. Kriisityö edellyttää erityisosaamista, kykyä arvioida ja ymmärtää kriisissä olevan henkilön yksilöllistä tilannetta sekä rakentaa riittävää tukiverkostoa kriisin keskelle joutuneen yksilön tueksi. (Sosiaaliportti i.a.)

Kriisityö ei ole terapiaa, vaan sen tavoitteena on auttaa ihmistä selviytymään tilanteesta. Kriisityössä pyritään estämään kriisin vaiheisiin takertuminen ja pa-

tologinen kehitys sekä ohjaamaan kriisiin joutunut ihminen tarvittaessa saamaan terapeutista tai muuta jatkohoitoa. (Sosiaaliportti i.a.)

Haastateltava 2 mainitsee, että kappelissa tehdään paljon surutyötä ja kriisityötä. Aineiston mukaan debriefing menetelmän käyttöä ei kappeliin asiakastyössä tullut ilmi. Kriisi- ja surutyö tuntuu olevan kappelin asiakastyössä hyvin lähellä toisiaan. Asiakkaita on ohjattu sururyhmiin ja heitä on tavattu kappelilla useamman kerran. Haastateltava 3 mainitsee sanattoman surutyön kynttilän sytyttämisellä.

”Kappelissa tehdään paljon surutyötä ja kriisityötä, siis kävijät tekevät ja meidän kanssa osin, osin hiljaa itsekseen kynttilää sytyttämään, aika paljon meidän kanssa.” (H2)

”Se että on ollu niinkö aiemmassa työssä, taustakoulutusta, surutyöstä ja kriisityöstä niin niistä, niistä on kyllä ollut tässä hyötyä. Mutta tosi paljon mun mielestä tässä se kysyy niinku tietynlaista luonnetta, ei niinkään se että minkälaisia koulutuksia, kouluja oot käynyt vaan se että miten on valmis ottamaan ihmisiä vastaan ja että on semmonen niinku ihmisläheinen luonne...tarvitaan myös mahdollisuus muistamiseen ja suremiseen rituaalien kautta, et toi kynttilän sytyttäminen on kyllä osoittautunu semmoseks et se on monelle jotenkin semmonen sanaton ja helppo tapa osottaa et on jonkun vuosipäivä, tai että joku on kuollut tai kaipaa tai ei tiedä.” (H3)

Ratkaisukeskeisyys tarkoittaa sitä, että osapuolten osaamista hyödyntäen toimitaan arkisten ja elämänarvoja toteuttavien tavoitteiden saavuttamiseksi. Ratkaisut löytyvät suuntaamalla huomio tulevaisuuteen ja menneisyyden asioita ei tarvitse käsitellä. ( Helsingin yliopisto i.a.)

”jos mä niinku ajattelen sitä pelkkää keskustelutilannetta, niin kyllä se on niinku on mulla ainakin semmonen niinku ratkaisukeskeinen mistä niinku lähetään” (H1)

Haastateltava 1 mainitsee ratkaisukeskeisyyden menetelmänä. Ratkaisukeskeisyys mainitaan useamman kerran haastattelussa muidenkin haastateltavien taholta, mutta menetelmää ei avata kuitenkaan miten ratkaisukeskeisyyttä konkreettisesti käytetään asiakastyössä. Havaintojeni mukaan empaattisen kuunte-

lun ja dialogisuuden jatkumona ratkaisukeskeisyys tuntuu toimivan oivallisesti kappelin asiakastyössä, jonka asiakassuhteet eivät kuitenkaan pääsääntöisesti ole pitkäkestoisia.

## 10 TULOKSET, JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Aineistosta löytyi valitsemani sosiaalityön teoreettisen viitekehyksen orientaatioita, jotka vastaavat tutkimuskysymykseeni millaista auttamistyötä kappelissa tehdään ja miten valitut sosiaalityön perspektiivit näkyvät työssä. Tuloksista vahvimpina tuli esiin terapeutin työ, psykososiaalinen työ, palvelutyö ja palveluohjaus, jotka kaikki saivat täydet 5 pistettä. Verkostotyö, kriisityö- ja surutyö sekä diakoninen ja hengellinen työ saivat kaikki 3 pistettä. Kaikkia sosiaalityön perspektiivejä ei kuitenkaan aineistosta esiintynyt. Byrokratiatyö, Kognitiivis-behavioraalinen työ, yhteiskuntakriittinen sosiaalityö, sosiaalireformistinen sosiaalipolitiikka ja palvelujärjestelmäkeskeinen työ ei esiintynyt ollenkaan aineistossa. Perhetyön osalta oli vain yksi maininta. Muista menetelmistä ratkaisukeskeisyys oli teema minkä kaikki haastateltavat esittivät tärkeäksi menetelmäksi työssään ja sai täydet 5 pistettä. Narratiivisuus ja dialogisuus saivat 4 pistettä ja voimauttava valokuvaus 2 pistettä.

Seuraavassa taulukossa 4 olen koonnut miten sosiaalityön perspektiivit näkyivät aineistossa. Pisteytyksen kriteerit ovat seuraavanlaiset. Suurin pistemäärä on 5 ja pienin 0. Jokaisesta haastateltavan kertomuksesta esille tulleesta perspektiiveistä tai muiden menetelmien maininnasta on saanut yhden tähden ja haastattelijalla oli yksi havaintopiste käytettävissä. Painoarvo on sillä, että haastateltava on puhunut aiheesta ja pitänyt sitä merkityksellisenä kappelin asiakastyössä. Haastateltavilla oli jokaisella yksi piste käytössä ja haastattelijalla myös yksi havaintopiste käytössä. Paynen sosiaalityön jäsenyyksiä en tuonut taulukossa esille vaan käytän Raunion (2004) sosiaalityön perspektiivejä taulukossa, koska ne ovat mielestäni helpommin lähestyttävissä ja sopivat paremmin vertailupohjaksi.

TAULUKKO 4. Sosiaalityön perspektiivien ja muiden menetelmien esiintyvyys aineistossa

Raunion sosiaalityön perspektiivit	Sosiaalityön toimintatavat Sipilän mukaan	Sosiaalityön työmenetelmät	Muut menetelmät
Terapeuttinen 5	Psykososiaalinen työ 5	Psykososiaalinen työ 5	Ratkaisukeskeisyys 5
Palvelujärjestelmäkeskeinen sosiaalityö 0	Palvelutyö 5	Palveluohjaus 5	Narratiivisuus ja dialogisuus 4
Yhteiskuntakriittinen sosiaalityö 0	Byrokraatiatyö 0	Verkostotyö 3	Voimauttava valokuvaus 2
Sosialistis-reformistinen sosiaalipolitiikka 0		Kriisityö ja surutyö 3	
		Diakoninen ja hengellinen sosiaalityö 3	
		Kognitiivis-behavioraalinen 0	
		Perhetyö 1	

Johtopäätöksinä tuloksista voidaan ajatella, että Kampin kappelin asiakastyö tuntuu olevan vahvasti terapeuttista ja psykososiaalista palvelutyötä, jossa menetelminä painottuu erityisesti palveluohjaus ja ratkaisukeskeisyys. Verkostotyö, kriisityö- ja surutyö näkyi toiseksi vahvimpana tuloksissa. Hengellinen ja diakoninen sosiaalityö näkyi erityisesti kirkon työntekijöiden kertomana, mutta kokonaisuutena sielunhoidollinen ja kuunteleva asiakastyön elementti tuntui olevan läsnä myös kaupungin työntekijöiden kuvailemassa asiakastyössä. Asiakastyössä on vähän byrokraatiatyötä mutta asiakkaan dialogiselle kohtaamiselle ja narratiivisuudelle on annettu iso arvo kappelin työssä. Asiakkaille annettiin aikaa kertoa tarinansa. Asiakastyö on pääsääntöisesti yksilötyötä ja asiakassuhteet eivät ole kovin pitkäkestoisia. Asiakkaita pyritään ohjaamaan oikeiden palvelujen piiriin palveluohjaus menetelmän avulla. Ryhmätoiminnoissa käytetty voimauttavan valokuvauksen menetelmä tuntui sopivan hyvin kappelin luovaan ja dialogiseen asiakastyöhön.

Kappelin sijainti ja julkinen tila näkyy työntekijän arjessa monella tavalla. Haastateltavat mainitsivat ajanvarauksettoman, matalan kynnyksen ja avoimien ovien tuoman merkityksen olennaisuuden kappelin työssä. Ihmisiä kiinnostaa itse

rakennus ja sen sijainti on niin keskeisellä paikalla, että se mahdollistaa kappelin helposti lähestyttävyyden. Kappelissa käy satoja ihmisiä päivässä ja kesäaikoina kävijämäärä kasvaa jopa kaksinkertaiseksi. Tavallinen turistikävijä tulee useimmiten ihaillemaan arkkitehtuuria. Työntekijät esittelevät kappelia ja sen toimintaa heille. Kappelin sijainti ja julkinen tila toi näyteikkuna ilmiön, jossa kaikki työntekijän työ on näkyvämpää kuin yleensä sosiaalityössä. Työntekijät myös pystyivät reflektoimaan toistensa työtapoja paljon helpommin, koska suljettuja tapaamistiloja ei ole asiakkaille vaan kaikki tapahtuu kappelin aulatilassa. Tila on asiakastyön kannalta haastava mutta se on tuonut myös työntekijöiden mukaan tasavertaisuutta ja dialogia kohtaamiseen ilman valta-asetelmia. Tästä toisaalta syntyy haasteita asiakkaan yksityisyyden varjelemiselle.

Kappelin asiakastyön luonne on hyvin päivystysluonteista ja ennalta arvaamattonta. Ajoittain on hektistä ihmisvirtaa ja turisteja. Koskaan ei voi tietää kuka ovesta tulee ja haluaako tulija ammattiapua. Läsnaolo kappelin aulassa on myös etsivää työtä ja voisi ajatella, että koko kappelin työ on etsivää ja jalkautuvaa työtä sinne missä ihmiset ovat. Kampin kappelin aulassa työntekijät ovat omissa vaatteissaan ja heidät tunnistaa nimikylteistä ja ilmoitustaulun kuvista. Kovin vahvasti eivät työntekijät kuitenkaan erotu kävijöiden joukosta, joka voi olla myös hyvä asia ja madaltaa asiakkaan kynnystä ottaa kontaktia työntekijään. Asiakaskeskustelut käydään aulassa, jossa intymiteettisuoja on vähäinen ja keskustelut kuuluvat jos puhuu kovaan ääneen. Tämä on ratkaistu luovasti liikuteltavien sermien avulla, joita käytetään muun muassa sairaaloissa. Haasteena kappelin työntekijöillä on sietää välillä kiirettä ja välillä kiireettömyyttä. Osa haastateltavista näki hyvänä asiana sen, että kävijä ei leimaudu ongelmiasiakkaaksi kävellessään sisään kappeliin, koska siellä käyvät kaikki ihmiset. Kappelissa tavataan hyvin erilaisia ja eri-ikäisiä ihmisiä, joten se toisaalta muodostaa näyteikkunan myös yhteiskunnallisiin ilmiöihin. Kävijöiden tarpeet liittyvät hyvin erilaisiin asioihin kuten yksinäisyyteen, suruun, kriiseihin, hengellisiin asioihin, toimeentuloon, asunnottomuuteen, mielenterveys- ja päihdeproblematiikkaan. Kappelissa kohdataan myös niitä ihmisiä, jotka eivät käy sosiaalitoimistoissa.

Kampin kappelin konsepti kumppanuusperiaatteella kirkon ja kaupungin välillä saman katon alla on Suomessa ainutlaatuista. Kirkko ja kaupunki ovat toki tehneet yhteistyötä jo vuosikymmeniä, mutta eivät moniammatillisessa työtiimissä yhdessä saman katon alla. Kampin kappeli on arkkitehtuurisena rakennuksena myös ainutlaatuinen ja magneetin tavoin vetää ihmisiä puoleensa myös keskeisen sijaintinsa takia. Iso osa kävijöistä ei hakeudu kappeliin tarvitakseen apua, mutta voidaan ajatella että matalan kynnyksen palveluna tila näyttää toimivan varsin hyvin. Aikoja ei tarvitse varata ja kappelin aukioloajat ovat kattavat.

Jännitteitä kirkon ja kaupungin työntekijöiden välillä ei löytynyt missään suhteessa. Kuitenkin ulkopäin on kritiikkiä tullut. Kampin kappelin sosiaaliviraston toiminnan johto ei asettanut tiukkoja tavoitteita sosiaalityölle. Työn kehittämisessä on mahdollistettu avoimuus, innovatiivisuus ja uudenlaisen luomisen tila (Högnabba 2012). Haastateltava 2 mainitsee moniammatillisuuden mahdollisuutena palvella asiakasta hengellisissä ja sosiaalisissa kysymyksissä. Haastateltava 3 kertoo konkreettisen esimerkin hengellisen ja sosiaalityön yhteistyöstä, jossa taloudellisen avun kysymyksessä voidaan pyytää sosiaalityöntekijää mukaan keskusteluun asiakkaan kanssa.

Nii ja sit se moniammatillisuus mahdollistaa sen et joku työntekijä voi tietää jotakin ja eikä se ole pelkästään jako että täällä saa niinku apua sekä hengellisissä että sosiaalisissa kysymyksissä. (H2)

ihminen ehkä pyytääkin monesti, että no mul on taloudellisia vaikeuksia, pitäis saada uus pesukone, rukoillaanko. Joo, no voidaan rukoilla mutta tiekkö et tää vois järjestyä niinku nopeampaa muutenki, et sopisko et mä pyydän sosiaalityöntekijän tähän nii voitais kattoo tätä toiselta kantilta tätä juttua. (H3)

Kappelin arvoista kysyttäessä haastateltavat 1 ja 3 toivat esiin seuraavia asioita; tasavertainen kohtaaminen, tasa-arvoisuus, ihmisen kunnioitus, kaikista taustoista ja kaikista uskonnoista ja sukupuolista riippumattomuus. Näistä mainituista arvoista kaikki löytyvät myös Yk:n ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen 2 artiklasta. ( ihmisoikeudet, i.a.)

... sellasta niinku ihmisen kunnioittamista ja tasavertaamista kohtaamista, ja sitä niinku ihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Ne on niinku varmaan ainakin ne filosofiat, ne ideologiat mitkä siellä niinku taustalla on, miten yrittää sitä työtä tehdä. (H1)

Mut ei oo mitään semmosta ryhmää jota varten me erityisesti oltaiisiin, vaan kaikki saa tulla, kaiken ikäiset ja kaikista taustoista ja kaikista uskonnoista, kaikista vai... miehet naiset mistä maasta tahansa. Tasa-arvoisuus on ainakin semmonen arvo. (H3)

Toiminnan alkuvaiheesta tehdyssä toimintatutkimuksessa kerrotaan, että työn eettiset arvot ovat muotoutumassa. Työntekijöiden näkökulmasta ne ovat tällä hetkellä kävijän tarpeesta ja tilanteesta liikkeelle lähtö, kävijän osallisuuden ja oman asiantuntijuuden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. (Höggabba 2012.) Tähän aiempaan toimintatutkimukseen lisänä löytyivät aineistosta lisänä tasa-arvoisuus ja humanistiset ihmisoikeudelliset arvot. Oikeudenmukaisuus arvojen yläkäsitteenä tuntuisi olevan vahvana haastattelun aineiston analyysin mukaan. Mielenkiintoista on se, että kirkon tai Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden arvoja tai strategiasuuntauksia eivät haastateltavat nostaneet esille. Myöskään ekumeenisuus ei noussut haastattelussa esille, vaikka kappeli on ekumeenisesti siunattu käyttöön. Onko tämä sitten työntekijöille niin itsestään selvä asia, että sitä ei siitä syystä mainittu?

Kampin kappelin kumppanuussopimus kirkon ja kaupungin sosiaalitoimen välillä on saanut myös vastustajat liikkeelle. Muun muassa vapaa-ajattelijat eivät ole hyväksyneet yhteistyötä. Sosiaali- ja terveystieteiden pyytämässä arviointiselvityksessä vastaajilta (kappelin kävijöiltä) kysyttiin suhtautumista kirkon ja kaupungin yhteistyöhön kappelissa. 177 vastaajasta 90 vastasi kysymykseen ja kaikissa vastauksissa asiaan suhtauduttiin myönteisesti. (Männistö 2013, 4.) Vastustajat ovat saaneet medianäkyvyyttä ja aihe on kiinnostanut lehdistöä. Kuvassa 4 on Kirkko & kaupunki lehden pilapiirtäjä Ville Rannan näkemys Kampin kappelin mediakeskusteluista. Hiiri on vertaiskuvainnollisesti vapaa-ajattelija, joka keskustelee kappelin papin kanssa. Kappelissa asusteli jonkin aikaa hiiriperhe, josta Helsingin sanomat teki lehtijutun.



KUVA 3. Ville Rannan pilapiirros Kampin kappelista

Havaintojeni mukaan asiakkaaksi hakeutuu aika ajoin vaativia ja vaikeissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, joissa heitä on monet tahot yrittänyt auttaa siinä kuitenkin onnistumatta. Apu on saattanut myös olla vääränlaista, riittämätöntä, puutteellista tai se on voinut jäädä kesken. Voisiko myös ajatella, että apua on ollut saatavilla mutta sitä ei ole osattu ottaa vastaan? Vai onko niin, että ihmisen kokonaistilannetta ei ole tarpeeksi yksilöllisesti huomioitu? Mielenkiintoista on myös kiireettömyys, jonka kaikki haastateltavat mainitsivat. Onko niin että kiireellisessä yhteiskunnassa ei ole aikaa kuunnella ihmisiä, kun kaiken pitää olla niin tehokasta ja tulostavoitteellista?

Sosiaalityötä ohjaavat rakenteelliset normit, kuten lait ja pysyväisohjeistukset. Asiakkaita ei enää ehditä edes tapaamaan byrokratiatyön viedessä yhä enemmän työaika. Mitä työntekijöiden kasvottomuus kertoo yhteiskunnastamme? Yhä useammin hakemukset tehdään sähköisesti ja netissä tapahtuu moni muukin asia, joka aiemmin oli vaatinut työntekijän tapaamista. Kasvottomuus lisää-

tyy vaikka viestintä sosiaalisen median avulla on helpompaa kuin ehkä koskaan. Mediassa puhutaan paljon yhteisöllisyyden positiivisesta merkityksestä, mutta individualismin ja uusliberalismin harmaa varjo tuntuu olevan edelleen yllämme. Loppujen lopuksi olemme yksinkertaisen asian äärellä, joka on tullut valitettavan vaikeaksi. Asiakas haluaa keskustella kasvokkain, tulla kuulluksi ja hän haluaa apua käytännön asioihin. (Juhila 2006, 237). Myös haastateltava 2 mainitsee kuulluksi tulemisen voiman.

”...kun tulee kuulluksi niin sen voima on kyl iso.” (H 2.)

Tähän kuulluksi tulemisen haasteeseen Kampin kappeli on vastannut ja tuonut sosiaalityön ihmisten ilmoille jalkautumalla keskelle kaupunkia. Aiemmassa toimintatutkimuksessa (Höggnabba 2012) oli mainittu myös psykososiaalinen työ, asiakaslähtöisyys, yhteisöllisyys sekä dialoginen ja narratiivinen työote. Yhteisöllisyyttä lukuun ottamatta kaikki edellä mainitut asiat tulivat esille myös tässä tutkielmassa. Aiemman toimintatutkimuksen (em.) tuloksissa mainittiin, että sosiaalityön menetelmällisiä osioita ei ole vielä ehditty toiminnan alkuvaiheessa pohtimaan. Tämän tutkielman pohjalta tuli kuitenkin esiin useita sosiaalityön menetelmiä, joita on käytetty kappelin asiakastyössä.

Terapeuttisen ja psykososiaalisen palvelutyön tuominen keskelle kaupunkia julkiseen tilaan, missä liikkuu paljon ihmisiä, on rohkea teko kirkolta ja kaupungilta. Tutkielman tuloksia voisi hyödyntää etsivän sosiaalityön tutkimuksessa ja matalan kynnyksen auttamistahojen kehittämisessä. Tämän tutkielman tulokset ovat suuntaa antavia. Jatkotutkimusaiheena voisi olla kiinnostavaa kuulla kappelin asiakkaiden kertomuksia saamastaan avusta Kampin kappelissa. Yhteisö- ja kaupunkisosaalityön näkökulmat voisivat myös olla kiinnostavia kappelin sosiaalityöhön peilattuna.

Tämä tutkielma oli minulle matka syvemmälle Kappelin asiakastyöhön ja työntekijöiden ajatuksiin. Minulla oli avoin suhtautuminen havainnointiin ja aineiston analysoimiseen. Havaintojen ja oletuksen eroa piti välillä muistutella itselleen ja yritin pysyä objektiivisena. Välillä tuntui siltä, että olen liian lähellä tätä työtä ja etäisyyden ottaminen tutkijana oli haasteellista. Olen kiitollinen kollegoilleni hy-

vistä ammatillisista keskusteluista ja useaan otteeseen päädyin ihmettelemään sosiaalityön merkityksiä ja erityisesti työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Kokemuksena työ oli antoisa, mutta myös aika työläs henkilökohtaisen aikataulutuksen vuoksi. Koen kuitenkin, että kehityin työn tutkimisessa ja pysyin antamaan jotakin uutta myös omalle työyhteisölleni. Reflektoinnin kautta pysähdyin pohtimaan myös uusia asiakastyön menetelmällisiä mahdollisuuksia.

## LÄHTEET

- Adams, Robert; Dominelli, Lena & Payne, Malcolm 1998. Social Work. Themes, issues and critical debates. Creative Print & Design, Wales: Ebbw Vale.
- Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer- Paino Oy.
- Bardy, Marjatta & Känkänen, Päivi 2005. Ihmisyyttä vaalimassa. Lastensuojelun tutkimus- ja kehittämishanke. Helsinki: Stakes.
- Eskola, Jari 2003. Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopion yliopisto: Kuopio University Press.
- Eräsaari, Leena 2000. Sosiaalityötä "linssin" takaa. Teoksessa Karvinen, Synnöve ; Pösö, Tarja ; Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Gothi, Raili & Jantunen, Eila 2011. Diakonian tutkimus. Diakonian tutkimuksen seura. Viitattu 27.2.2014.  
[http://dts.fi/files/2009/10/DT2\\_2011.pdf](http://dts.fi/files/2009/10/DT2_2011.pdf)
- Haapola-Tapola, Maria. 2013. Helsingin sanomat. Yleisönosastokirjoitus- sosiaalityö sopii ihmisten ilmoille. Viitattu 23.3.14  
<http://www.hs.fi/paivanlehti/mielipide/Sosiaality%C3%B6+sopii+ihmisten+ilmoille/a1356670930500>
- Helsingin yliopisto i.a. Ratkaisukeskeinen työmenetelmä. Peter Sundman. Viitattu 23.3.14.  
<http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/sivut/tekstiversiot/ratkaisu.htm>
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Höggabba, Stina 2012. Sosiaalityötä Kampin kappelissa. Toimintatutkimus. Viitattu 23.3.2014. <http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali->

[\\_ja\\_terveyslautakunta/Suomi/Esitys/2013/Sote\\_2013-02-12\\_Sotelk\\_2\\_EI/84E1BFAC-49CF-42B7-829C-D3402A87EAE7/Liite.pdf](#)

Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus i.a. Viitattu 23.3.14.

[http://www.ihmisoikeudet.net/uploads/materiaali/YK\\_Ihmisoikeuksien%20julistus.pdf](http://www.ihmisoikeudet.net/uploads/materiaali/YK_Ihmisoikeuksien%20julistus.pdf)

Janhonen, Sirpa & Vanhanen-Nuutinen, Liisa. 2004. Kohti asiantuntijuutta. Op-piminen ja ammatillinen kasvu sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Wsoy.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 1. painos. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

Kirkko & kaupunki 2014. Artikkelikamppin kappelin vaatekeräys ylitti odotukset. Viitattu 23.3.14. <http://www.kirkkojakaupunki.fi/uutiset/kampin-kappelin-talvivaatekerays-ylitti-odotukset>

Kirkko & kaupunki 3/2013. Ville Rannan pilapiirros.

Koskenalho, Marja 2013. Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta. Lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto. Sosnet.

Manneri, Tuija 1992. Vaiettu suru-lapsen kuolema ja perheen tukeminen. Lastensuojelun keskusliiton julkaisu 88. Helsinki: Painopörssi Oy.

Männistö, Päivi. 2013. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston alue-työn päällikkö. Raportti sosiaali- ja terveyslautakunnalle Kampin kappelin kävijöistä ja toiminnasta. 9.9.2013. Tuloste tekijän hallus-sa.

Paahto, Marena & Sunikka, Sanna. 2002. Tonttikaupoista perheterapiaan. Poliisilaitoksilla tapahtuva sosiaalityö. Pro Gradu- tutkielma. Kuopion Yliopisto.

Payne, Malcolm 1996. What is professional social work? Birmingham. England: Venture press.

Payne, Malcolm 1997. Modern Social Work Theory. Second edition, Wales, Great Britain: Macmillan Press LTD. Creative print and Design.

Payne, Malcolm 2005. Modern Social Work Theory. Third edition. Wales, Great Britain: Macmillan Press LTD. Creative print and Design.

- Puonti, Annamaija; Saarnio, Tuula & Hujala, Anne 2004. Lastensuojelu tänään. 2. painos. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Rauhala, Lauri 2005. Ihminen kulttuurissa - kulttuuri ihmisessä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Raunio, Kyösti 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer- Paino Oy.
- Raunio, Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere. Tammer – paino Oy.
- Saari, Salli. 2000. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. – Kriisit ja niistä selviytyminen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Sipilä, Jorma. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki. Painokaari Oy.
- Sosiaaliportti i.a. Lastensuojelu käsikirja, kriisityö. Viitattu 23.3.14  
<https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/kriisityo/>
- Suomela, Maarit 2002. Teoksessa Salminen Markku & Toivonen Klaus(toim.) Vankeinhoidon perusteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta i.a. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauksen käsitteleminen. Viitattu 1.12.13  
[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Hyva\\_Tieteellinen\\_FIN.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Hyva_Tieteellinen_FIN.pdf)
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta i.a. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Viitattu 1.12.13.  
<http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/index/humtdklw20130213094234-1.pdf>
- Voimauttava valokuva i.a. Voimauttavan valokuvan menetelmä. Viitattu 23.3.14.  
<http://www.voimauttavavalokuva.net/menetelma.htm>
-

## LIITE 1: Kirjallinen suostumus tutkimukseen

## SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan Robert Willadsenin suorittamaan haastatteluun Diakonia-ammattikorkeakoululle tehtävästä opinnäytetyön aiheesta *Sosiaalityö ihmisten ilmoille? - Kampin kappelin asiakastyö työntekijöiden kuvailmana*. Minulle on kerrottu, että haastattelusta kerättäviä tutkimustietoja käsitellään luottamuksellisina ja täysin anonyymisti ilman henkilötietoja. Olen kuitenkin tietoinen, että minut saatetaan siitä huolimatta tunnistaa opinnäytetyöstä ja hyväksyn sen suostumalla tähän haastatteluun. Haastattelu kestää noin 60 min. Haastateltavalla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa. Opinnäytetyömme raportissa käytetään mahdollisesti suoria lainauksia haastattelusta. Tutkimusmateriaalin analysoinnin jälkeen nauhoitteet ja muu haastattelumateriaali hävitetään.

---

Aika ja paikka

---

Allekirjoitus

---

Nimenselvennys

Opinnäytetyöstä saa lisätietoja: (poistettu)

## LIITE 2: Teemahaastattelukysymykset

1. Millaista on työskennellä Kampin kappelissa?
2. Mitä kappeli tarjoaa asiakkailleen ?
3. Miten kappeli tavoittaa asiakkaansa?
4. Millaisia taitoja tarvitaan kappelin työssä?
5. Mitä toimintatapoja sinulla on asiakastyössäsi?
6. Mitkä ovat kappelin arvot ja miten toteutat niitä?
7. Miten uudenlainen auttamistyön muoto on otettu vastaan?
8. Miten kappelin tila ja sijainti vaikuttaa työn sisältöön?
9. Miten asiakkaat ja sinä itse koet ajanvarauksettoman sosiaalityön?
10. Millaisena näet työsi merkityksen?
11. Mitä työ kappelissa on kertonut sinulle ympäröivästä maailmasta?