

DIAK

**Iris Valkama
Hilkka Virkkala**

Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyö, 2025

SINUA VARTEN

Vuorovaikutustaitojen opas kirkon ensikohtajille

TIIVISTELMÄ

Iiris Valkama, Hilkka Virkkala

Sinua varten: vuorovaikutustaitojen opas kirkon ensikohtaajille

60 sivua ja 4 liitettä

Kevät, 2025

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Tämän kehittämispainotteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella vuorovaikutustaitojen opas Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa työskenteleville ensikohtaajille. Se toteutettiin yhteistyössä Oulun hiippakunnan kanssa. Seurakunnissa ihmisiä ensimmäisinä vastaanottamassa ovat usein suntiot, muut kirkon palvelustyöntekijät sekä toimistosihteerit. Näillä ammattiryhmillä on suuri vastuu ihmisten kohtaamisessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä ymmärrystä kohtaamisen merkityksestä ja tuoda vuorovaikutustilanteisiin liittyvää tutkittua tietoa kirkossa työskentelevien ensikohtaajien saataville.

Opasta varten toteutettiin laadullinen tutkimus Webropol -kyselyllä, johon vastasi 15 kirkon virassa toimivaa ensikohtaajaa. Kysymykset liittyivät seurakunnissa tapahtuneisiin kohtaamistilanteisiin. Oppaan sisältö rakentui ensikohtaajien toiveiden ja kokemusten perusteella, monipuolisia lähteitä hyväksi käyttäen. Opas toteutettiin PDF-versiona, jolloin se on mahdollista vaivattomasti jakaa myös muiden seurakuntien käyttöön.

Kaikki kyselyyn vastanneet ensikohtaajat toivoivat työhönsä lisää kohtaamistaitojen koulutusta. Seurakunnissa tapahtuvat kohtaamistilanteet ovat laadultaan erityisen herkkiä, sillä ne liittyvät usein ihmiselämän pyhimpiin hetkiin, kuten kasteeseen, avioliittoon tai hautaan siunaamiseen. Siksi oppaassa painotetaan erityisesti kuuntelemisen ja kiireettömyyden merkitystä sekä asiakkaan sensitiivistä kohtaamista surun ja ilon hetkissä. Myös ensikohtaajien oman jaksamisen merkitys on huomioitu oppaassa.

Arviointivaiheessa oppaan koettiin tuovan monipuolisuudellaan uusia näkökulmia vuorovaikutustilanteisiin myös pitkään toimineiden kirkon työntekijöiden työhön ja sen visuaalinen ilme keräsi positiivista palautetta.

Asiasanat: kohtaaminen, kuunteleminen, seurakuntatyö, vuorovaikutus

ABSTRACT

Iiris Valkama, Hilkka Virkkala

Here For You: A social interaction guide for first encounters skills for parish employees

60 pages and 4 appendices

Spring 2025

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services (AMK), Diaconal Work

The objective of this thesis was to build a guide for parish employees who work in the Evangelical Lutheran Church of Finland and who are the first to welcome people into the parish. Secretaries and sextons play an important role in encountering people. The aim of this thesis was to increase more understanding of the importance of social interaction skills and to provide information on interaction to parish employees, especially those involved in first encounters. The thesis was carried out in cooperation with the Diocese of Oulu.

The thesis was development-oriented and for this purpose a qualitative study was carried out using a Webropol survey to which 15 parish employees responded. The questions were related to encounters that took place on parish premises. Content of the guide based on the answers of the survey about the experiences and wishes of the employees and the theoretical framework. The guide was produced in PDF-format, which allows it to be shared also for use by other parishes in Finland.

All respondents wished to have more social interaction skill training to their work. Encounters which take place on parish premises are usually delicate. The reasons of the visits relate typically to events such as funerals, marriages or baptisms. The guide places special emphasis on listening and peaceful encounters. The own coping of the employee has also been taken into account in the guide.

The resulted guide was evaluated by the working life partner. The guide was considered important also by the long-term parish employees and the layout of the guide received a lot of positive feedback.

Keywords: encounter, listening, parish work, interaction

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KOHTAAMIS- JA VUOROVAIKUTUSTAITOJEN MERKITYS	5
2.1 Monipuolinen vuorovaikutus.....	5
2.2 Ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen.....	9
2.3 Empatia vuorovaikutuksessa	11
2.4 Kuuntelemisen taito	13
3 SEURAKUNNISSA TAPAHTUVA ASIAKASPALVELUTYÖ	16
3.1 Seurakunta työympäristönä	16
3.2 Ensikohtaajat kirkon työssä.....	17
3.2.1 Työntekijän asenteen merkitys asiakaspalvelutyössä	20
3.2.2 Työntekijän oma jaksaminen.....	22
3.3 Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus kohtaamistilanteissa	24
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	26
5 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA YHTEISTYÖKUMPPANI	27
5.1 Kehittämistyön tausta.....	27
5.2 Yhteistyökumppanimme Oulun hiippakunta	29
6 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA MENETELMÄT	30
6.1 Konstruktiivinen malli	30
6.2 Kehittämistarpeiden tunnistaminen ja ideointi	31
6.2.1 Kysely ja aineiston analyysi	32
6.2.2 Kyselyn tulokset	34
6.3 Oppaan suunnittelu	37
6.4 Oppaan toteutus	38
6.5 Oppaan arviointi	39
6.6 Valmis opas ja sen sisältö	41
6.7 Päätämismvaihe ja jatkokehittäminen	43
7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	45
8 POHDINTA	47

LÄHTEET	52
LIITE 1. Saatekirje seurakuntamestareille ja toimistosihteereille	61
LIITE 2. Kokemuksia kohtaamisista - kysymykset	62
LIITE 3. Kysely oppaan sisältöön liittyen.....	63
LIITE 4. Sinua varten: vuorovaikutustaitojen opas kirkon ensikohtaajille	64

1 JOHDANTO

Kohtaamistaitojen merkitystä ihmisen elämässä ei voi korostaa liikaa. Ihmisen tarve tulla kohdatuksi on hyvin suuri (Kallio, 2017, s. 148). Jo pieni vauva ryhtyy nopeasti vuorovaikutukseen hoivaajansa kanssa. Ihmiset oppivat monia asioita lähes huomaamatta sosiaalisissa konteksteissa, silloin kun toimitaan yhdessä muiden ihmisten kanssa. (Paavilainen, 2020, s.224.) Vuorovaikutus- ja viestintätaidot ovat osa hyvää ammatillista osaamista (Seppänen, 2021, luku Ammattilaisen viestintä). Nämä taidot vaativat ihmiseltä jatkuvaa oppimista ja niitä on mahdollista kehittää monin eri tavoin (Dunderfelt, 2016, s.11). Kehittämällä omia vuorovaikutustaitoja ihmisen on mahdollista kasvattaa tunneälykkyyttään sekä pärjätä erilaisissa tilanteissa, samalla auttaen myös muita selviytymään (Messaoudi & Sakale, 2024).

Seurakunnissa ihmisiä ensimmäisenä vastaanottamassa ovat usein seurakuntamestarit, suntiot, vahtimestarit ja toimistosihteerit. Näillä ammattiryhmillä on suuri rooli ja vastuu ihmisen kohtaamisessa. Heitä voikin hyvästä syystä kutsua seurakunnan ensikohtaajiksi. Tämän vuoksi käytämme opinnäytetyössämme tätä yhteistä nimitystä edellä mainituista ammattiryhmistä. Seurakunnan ensikohtajat edustavat seurakuntaa ja luovat samalla seurakuntalaisille mielikuvaa siitä, minkälainen on kirkko ja seurakunta.

Seurakunnissa haasteensa vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteille tuovat jatkuvasti muuttuvat tilanteet. Ensikohtaaja voi samana päivänä ottaa vastaan ihmisen, joka on juuri menettänyt läheisensä, ja parin, joka on suunnittelemassa häitään. Lisäksi vastassa voi olla vastasyntyneen vauvan vanhemmat, jotka tarvitsevat apua kastepäivän suunnittelussa. Ensikohtaajan on mukauduttava tilanteesta toiseen, osattava osoittaa myötätuntoa ja empatiaa surussa ja toisena hetkenä iloita iloitsevien kanssa. Kohtaamistilanteiden haasteita voivat lisäksi olla esimerkiksi asiakkaan kommunikointikyvyn rajallisuus vamman tai sairauden vuoksi (Valtonen, 2020, s. 98).

Opinnäytetyömme tarkoituksena on suunnitella vuorovaikutustaitojen opas Suomen evankelis-luterilaisen kirkon ensikohtaajille ja sen tavoitteena on lisätä ymmärrystä kohtaamisen merkityksestä sekä tuoda vuorovaikutustilanteisiin liittyvää tutkittua tietoa kirkossa työskentelevien ensikohtaajien saataville. Oppaan avulla haluamme olla tukemassa ja kehittämässä kirkon ensikohtaajien kohtaamistaitoja. Oppaan käytännön vaikutusten toivotaan saavuttavan niin työntekijät kuin asiakkaatkin. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Oulun hiippakunnan kanssa.

2 KOHTAAMIS- JA VUOROVAIKUTUSTAITOJEN MERKITYS

2.1 Monipuolinen vuorovaikutus

Vuorovaikutus tapahtuu ihmisten välillä. Sitä voi verrata tennisotteluun, jossa pelaajat vaikuttavat molemmat toisiinsa, se ei ole yksilösuoritus, jossa vain toinen loistaa ja toinen katselee. (Kallio, 2017, s. 156, s.163.) Taidot vuorotella ja tasapainoilla välillä joustuen, välillä tilaa ottaen kuuluvat hyviin vuorovaikutusvalmiuksiin (Suoninen ym., 2012, s. 315). Jokainen kohtaa toisen ihmisen omalla yksilöllisellä tavallaan. Toiset omaavat valmiuksia vahvempaan vuorovaikutukseen, toiset kaipaavat enemmän harjoitusta, mutta kaikkia yhdistää mahdollisuus kehittää jatkuvasti omia vuorovaikutustaitojaan. Parhaimmillaan vuorovaikutus on dialogista asiakkaan ja työntekijän välillä, jossa keskusteluyhteys on tasa-arvoista ja toisiaan kunnioittavaa. (Mönkkönen, 2018, s.22.)

Vuorovaikutus on hyvin monipuolinen ja laaja käsite ja sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Kokemuksellista tilaa, joka muodostuu sanattomista ja sanallisista viesteistä, kutsutaan sosiaaliseksi kentäksi. Sen idea perustuu ihmisten kokemukseen ihmisten välisestä tilasta, jota ei voi nähdä, mutta on aistittavissa tunteiden ja intuition kautta. (Dunderfelt, 2016, s.13–14.) Vaikka vuorovaikutus voi tuntua itsestäänselvyydeltä, on se vaativa laji (Mönkkönen, 2018, s.

206). Dunderfeltin (2016, s.16, s.18) mukaan sosiaalinen kenttä sisältää viisi eri tasoa, jossa ne toimivat ja muodostavat yhdessä kokemuksen, joka syntyy vuorovaikutustilanteissa ihmisten välille. Nämä viisi tasoa ovat puheviestintä, fyysinen viestintä, intuitiivinen viestintä, tunneviestintä ja voimien viestintä. Puheviestintä on keskeinen osa ihmisten välistä kommunikaatiota. Puheen avulla on mahdollista välittää informaatiota, mutta sen lisäksi myös tunnetiloja ja merkityksiä. Puheviestintää harjoitellessa on tärkeää, että puhutaan selkeästi ja kuuluvasti, ymmärrettäviä sanoja käyttäen. (Dunderfelt, 2016, s.16, s.18.) Puhumaan opetellaan puhumalla ja oppiminen tapahtuu elävän elämän vuorovaikutustilanteissa (Pajunen, 2021, s. 69).

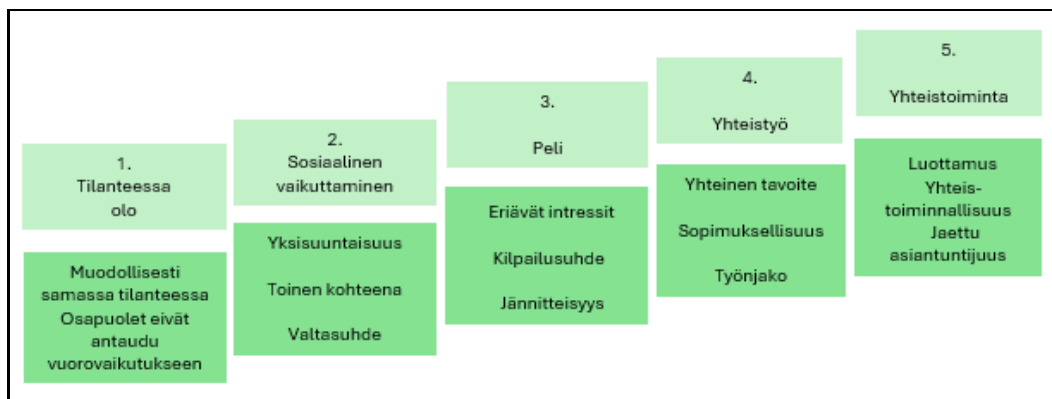
Fyysistä viestintää on kaikki se, mikä tapahtuu fyysisiä keinoja käyttäen. Näitä ovat esimerkiksi vaatetus, tuoksu, kosketus, ryhti, liikkuminen, äänenkäyttö, ilmeet ja eleet. (Dunderfelt, 2016, s.16, s.18.) Työtilanteissa koskettaminen tapahtuu aina ammattilaisen, ei yksityishenkilön toimesta. Ammattieettiset periaatteet, lainsäädäntö sekä työn tiedolliset perusteet ohjaavat sitä, millä tavalla ja minkälaisissa tilanteissa työntekijä asiakasta koskettaa. (Kinnunen ym., 2019, s. 19.)

Ihmisarvoa kunnioittava asenne välittyy monin eri tavoin myös ilman sanoja (Gävert & Thitz, 2018, s. 227). Väisäsen ym. (2009) mukaan sanattoman viestinnän huomioiminen on aivan yhtä tärkeää kuin sanallisenkin (Rättyä, 2012, s.91). Kolme vähemmän tunnettua sanattoman viestinnän muotoa ovat intuitiivinen viestintä, tunneviestintä ja voimien viestintä. Intuitiivinen viestintä sosiaalisissa tilanteissa on jatkuvaa sanattomien viestien lukemista. Kokemus toisen ihmisen läsnäolosta on tyypillinen intuitiivisen viestinnän ilmiö. Monet ihmiset ovat herkkiä aistimaan intuitiivisesti sen, onko ihminen vuorovaikutustilanteessa todella läsnä. Jos tällainen ihminen aistii läsnäolon puuttumisen, hän ei välttämättä suostu puhumaan lainkaan. (Dunderfelt, 2016, s 23, s.27, s.32.) Aito läsnäolo luo luottamusta ja rauhallisuus sekä kiireettömyys levollisuutta (Gävert & Thitz, 2018, s. 227).

Tunneviestinnän voi yksinkertaisimmillaan sanoittaa ilmapiirin viestinnäksi. Tunneviestintä poikkeaa voimakkaasti puheviestinnästä. Vaikka ihminen käyttäisi kauniita ja myönteisiä sanoja, tunnelataus voi olla myös negatiivista. Tässä

viestinnän muodossa myös väärinymmärrysten riski on suuri. (Dunderfelt, 2016, s. 62, s. 68.) Voimien viestintä on tärkeä sanattoman viestinnän kanava, jota on samalla myös vaikein hahmottaa ja ymmärtää, eikä sille ole helppo löytää sanoja. Voimien viestintä on haluamista, tahtomista, hyväksyntää, torjuntaa, valtaa ja manipulointia. Ihannetilassa se voi olla suurta yhteenliittymisen tunnetta. (Dunderfelt, 2016, s.16, s.91, s. 93, s. 94, s. 96.)

Sosiaalityön tutkimukseen sisältyy myös vuorovaikutuksen tutkiminen, jonka tutkimuskenttä muodostuu eri sukupolvien suuntauksista. Sen tarkoitus on analysoida sosiaalityön olennaista osaa; mikromaailmaa, joka kattaa sisälleen asiakkaiden kohtaamisen, palaverit ja verkostoinnin. (Juhila, 2004, s. 177.) Sosiaalista vuorovaikutusta voidaan kuvailla vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin eri tasoilla (Kuvio 1). Kanssakäymisessä jokainen osapuoli tiedostaa yhdessäolon suhteen luonteen, jolloin tilanteessa toimitaan tarkoituksenmukaisesti. Carl Couchin (1986-luvulla) julkaisemassa empiirisessä tutkimuksessa todetaan, että yhteisen tekemisen lopulliseen tulokseen vaikuttaa se, miten hyvin työtä on tehty yhteistyössä osapuolten kanssa. (Mönkkönen, 2018, s. 122.)



Kuvio 1. Vuorovaikutuksen viisi tasoa. (Mukaillen, Mönkkönen 2018).

Sosiaalisen vuorovaikutuksen ensimmäinen taso on tilanteessa olo, jota voidaan kuvailla tilanteella, jolloin ihminen on samassa tilassa toisten kanssa reagoimatta kuitenkaan heihin tai ottamatta kehenkään juurikaan kontaktia. Toisen huomioiminen voi jäädä kokonaan, joka on erityisen vahingollista esimerkiksi

asiakaspalvelutilanteissa, jolloin asiakas ei saa vastinetta ajatuksilleen ja suhteen syntymiselle ei jää tilaa. (Mönkkönen, 2018, s. 123.)

Toinen taso on sosiaalisen vaikuttamisen taso, jossa ammattilainen neuvoo ja tulee helposti määritelleeksi velvollisuuksien ohjaamana vuorovaikutuksen kulua siten, että asiakas saattaa jäädä myötälijän rooliin. Sosiaalinen vaikuttaminen voi olla hyvin yksisuuntaista, joka näyttäytyy aktiivisena tekemisenä ja toisen huomioimisena hänen näkökulmistaan, mutta asianosaisen kannanotolla ei ole vaikutusta päätöksentekoon. Vastaamattomuutta voidaan käyttää erilaisissa vuorovaikutustilanteissa vallankäytön välineenä, siksi vastaaminen on tärkeää sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Auttamistyön ammattilaisen on hyvä tunnistaa erilaisia piileviä vallankäytön muotoja. (Mönkkönen, 2018, s. 124–125.)

Kolmatta sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoa kuvataan käsitteellä peli, jossa kaikilla osapuolilla ovat samansuuntaiset odotukset ja yhteiset tavoitteet. Ihmissuhteiden keskelle syntyy pelin osatekijöitä, jotka kuuluvat vuorovaikutukseen. Asiakassuhde perustuu luottamukseen ja hyvään yhteistyöhön, mutta tästä huolimatta tilanne voi muuttua pelaamiseksi, jossa päämäärän ja tavoitteiden saavuttamiseksi on rikottu yhteisiä pelisääntöjä. Eriävät intressit eri asiakasryhmien ja työntekijän välillä voivat luoda jännitteisyyttä tavoitteiden kohtaamattomuuden vuoksi, silti molemmat toteuttavat omaa tehtäväänsä. (Mönkkönen, 2018, s. 126, s. 129.)

Neljännessä, eli yhteistyön tasossa tarvitaan työnjakoa, jolloin jokaisella on yhteinen näkemys, miten tavoitteeseen päästään ja mitä toimenpiteitä se vaatii. Tämän tason kuvausta käytetään tiimityön, ryhmätöiden ja yhteistyön vuorovaikutustilanteissa. Asiakassuhteessa tavoitellaan yhteistyötä, mikä ei ole suorassa yhteydessä siihen, että asia vaatisi molemminpuolista sitoutumista. Yhteistyön aikana voi joutua tarkistamaan toisen osapuolen toimintaa, jos ei ole varmuutta luottamukseen sitoutumisesta. Yhteistyösuhteen aikana vuorovaikutus on tärkeää pitää vastavuoroisena ja avoimena. (Mönkkönen, 2018, s. 129.)

Viidennen vuorovaikutustason yhteistoiminta käsittää yhteisten asioiden päämäärän saavuttamista luottamuksellisesti. Luottamuksellisuudella osoitetaan,

ettei suhteessa tarvita kontrollointia, vaan tiedostetaan, että tarkoituksenmukainen asia fokusoidaan yhteiseen asiaan. Kun toimitaan yhdessä, on tyypillistä, että ihminen antaa itsestään asiaan ja tilanteeseen paljon, joka tekee suhteesta herkän ja haavoittuvaisen. Yhteistoiminnallinen suhde alkaa jo silloin, kun asiakas kääntyy palveluntuottajan puoleen, kertoen valinnoistaan ja tavoitteistaan, osoittaen sillä syvää luottamusta. Asiakaspalvelutilanteessa ammatillinen toiminta estää, ettei asiakassuhde tule liian läheiseksi ja toiminta pysyy puolueettomana. Yhteistyön kannalta on tärkeää, että dialogi on avointa ja molemminpuolista. (Mönkkönen, 2018, s. 132, s. 134.)

2.2 Ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen

Se, millä tavalla ihmisiä kohdataan, ei ole yhdentekevää. Aivojen kuvantamiskokeissa on osoitettu, että turvallisissa kohtaamistilanteissa stressireaktio ei pääse nousemaan. Hoivaava kosketus ja lempeä kanssakäyminen ihmisten välillä synnyttää elimistössä oksitosiinia, jota kutsutaan myös rakkaus- ja luottamushormoniksi. (Paakkanen, 2022, s. 93.) Aito hymy on tarttuvaa ja nostaa toisissa ihmisissä esiin myönteisiä tunteita. Ihminen rauhoittuu katsellessaan hymyileviä kasvoja ja jo pelkkä hymyn näkeminen vaikuttaa terveyteen ja palkitsee aivoja. (Paakkanen, 2022, s. 201.) Sosiaalisen yhteyden ihmisten välillä on todettu parantavan mielenterveyttä (Reith-Hall & Montgomery, 2022).

Ihmiset miettivät kohtaamistilanteissa Kallion (2017, s.162) mukaan liian paljon omaa käyttäytymistään ja näin ollen painopiste toisten ihmisten kanssa toimiessa voi olla itsessä. Jos halutaan aitoa yhteyttä, on silloin tärkeämpää keskittyä toiseen ihmiseen, olla enemmän kiinnostunut kuin kiinnostava. Rantala (2019, s. 30) kuvaa hyväksyvään kohtamiseen paneutuneessa tutkielmassaan sitä, kuinka tärkeää tutkittaville kohtamisessa oli aitouden kokemus. Aidossa kohtamisessa tunnettiin, ettei tilanteessa vaadittu mitään ylimääräistä vaan keskenäisyys ja epätäydellisyys riittivät. Tämä vaati kuitenkin ihmisiltä rohkeutta uskaltaa tulla näkyväksi sellaisena kuin on. (Rantala, 2019, s. 30.) Mönkkönen (2018, s. 207) kehottaakin jokaista ihmistä altistamaan itsensä tilanteille, joihin ei ole selkeää kaavaa. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan erityistä rohkeutta kohdata

toinen ihminen ja heittäytyä kohtaamiseen paljaana ilman ennako-oletuksia (Mönkkönen, 2018, s.207).

Jotta kunnioittava kohtaaminen ammattilaisen ja asiakkaan kohdalla mahdollistuu, edellyttää se ammattilaiselta asiakkaan kohtaamista tasavertaisena ihmisenä. Tasavertaisessa kohtaamisessa ammattilaisen on ymmärrettävä ja tunnus-tettava asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä valinnanvapaus oman elämänsä ti-lanteita koskien. Kunnioittavan kohtaamisen avulla voidaan lisätä ja ylläpitää toi-voa asiakkaan elämässä. (Virtanen, 2021, s. 17.) Sellaisissa ammatillisissa koh-taamisissa, joissa asiakkaat voivat kokea puhumisen vaikeaksi, voidaan tarvita arkaluontoisuuden tuottamisen taitoa. Tällaisella taidolla pehmennetään sanatyylejä ja muotoja ja se on myös sävyiltään varovaisempaa. Yleispäteviä ohjeita tä-män taidon käyttämiseen ei voida antaa sen vuoksi, että vuorovaikutustilanteissa on aina kaksi osapuolta ja se, mikä toiselle toimii, ei välttämättä toimikaan toiselle. Kuitenkin tätä taitoa tarvitaan monissa tärkeissä kohtaamisen tilanteissa asiak-kaan kasvojen suojaamiseksi ja onnistuneen vuorovaikutustilanteen toteutu-miseksi. (Suoninen, 2013, s. 53–54.)

Kohtaamisen osapuolet kantavat mukanaan aina omia kokemuksiaan, elämän-tarinaansa, sekä mahdollisia traumojaan (Ryynänen, 2018, s. 383). Yksittäiset kohtaamiset ovat osa laajaa ja eri tahoihin liittyvää kontekstia. Kohtaamistilanne perustuu ihmisen ainutlaatuisuuden tunnistamiseen, tunteiden vapaaseen ilmai-suun, ihmisen ja asian hyväksymiseen sellaisena kuin se on. Vuorovaikutuksen puute estää asiakkaan eettisen kohtaamisen tai se hankaloituu. Tilanteita ei tule koskaan tuomita, vaan kohdata jokainen ihminen luottamuksella ja antaa arvoa jokaisen itsemääräämisoikeudelle. (Laitinen & Kempainen, 2010, s. 146–147, s.153.) Seppäsen ja Kuuselan mukaan (2017, s.232) kohtaamistilanteet vaativat työntekijältä hienotunteisuutta ja tilannetajua. Kaikissa kohtaamisiin liittyvissä ti-lanteissa on läsnä myös väärinymmärryksen mahdollisuus, eivätkä kaikki koh-taamistilanteet parhaistakaan yrityksistä huolimatta onnistu (Seppänen & Kuu-sela, 2017, s.232).

Sosiaalisen vastuun ottaminen edellyttää, että ihminen kykenee tunnistamaan omia sisäisiä tunteitaan ja tarpeitaan ja osaa hallita niitä (Isokorpi, 2004, s.30).

On muistettava, että kohtaaminen on luonnollisesti helpompaa silloin, kun käsiteltävät asiat ovat myönteisiä. Kuitenkin myös kielteisten tunteiden kohtaaminen kuuluu asiakastyöhön, esimerkiksi silloin, jos asiakas kokee saaneensa riittämättömää apua tai tukea. Tukalien tunteiden kohtaaminen voi olla hankalaa, mutta samalla se tarjoaa mahdollisuuden kohdata ihminen eettisesti arvokkaalla tavalla; kokonaisuutena, jokainen tunne ja kokemus vastaanottaen. (Laitinen & Kemppainen, 2010, s. 157–158.)

Tarve olla yhteydessä toiseen ihmiseen on yksi ihmisten perustarpeista ravinnon ja turvan lisäksi (Styrman & Torniainen, 2018, s. 53). Myös spiritualiteetti kuuluu luonnolliseksi osaksi kirkossa tapahtuvia kohtaamisia ja sen avulla esiin nousee myös pyhän läsnäolon tuoma tulevaisuuden toivo (Gävert & Thitz, 2018, s. 228). Rauhalan (2005, s. 89) mukaan uskon avartamassa ihmiskäsityksessä tajunnallisuus voi saada lisää ulottuvuutta, kun otetaan huomioon, että kokemusten sekä persoonallisen identiteetin uskotaan jatkuvan myös kuoleman jälkeen ilman aivosidonnaisuutta.

2.3 Empatia vuorovaikutuksessa

Empatia kehittyy vuorovaikutuksessa. Ihminen kykenee tunnistamaan toisten ihmisten tunteita jo vastasyntyneenä, kun vauva seuraa huoltajansa ilmeitä ja eleitä. Empatiaa kehittää se, miten riittävästi tunteita ja erilaisia kokemuksia sanoitetaan lapselle. (Paakkanen, 2022, s. 48–49.) Välittämistä voi ilmentää pienillä teoilla. Tuen antamisen lisäksi välittämistä voi osoittaa lämpimällä kosketuksella, rohkaisevalla hymyllä, ja välittävällä katseella. (Sinkkonen, 2016, s. 18.) Katsekontakti toiseen ihmiseen viestii mielenkiintoa ja kunnioitusta (Seppänen, 2021, luku Yhteyden luominen).

Empatia on kykyä ymmärtää toisen ihmisen kokemuksia ja asettua hänen asemaansa huolehtien samalla omasta erillisyydestä. Se on eläytymistä toisen ihmisen sisäiseen kokemukseen ja samalla taitoa ottaa siihen etäisyyttä. (Gothóni, 2020, s.96–97.) Aito empatia edellyttää jollain tavalla sen tunnistamista, että itässä on käynnissä emotionaalinen tunne, joka johtuu toisen ihmisen tilanteen

havaitsemisesta tai huolehtimisesta. Aitoa empatiaa kokiessa huomio kiinnittyy omien tunteiden kokemisesta toisen ihmisen tilanteeseen ja keskittyy siihen itsensä sijaan. (Stueber, 2019.) Empatian avulla saavutettu positiivinen tunne ja hyväntahtoisuus kohtaamisissa saavat tuntemaan, että asiakkaalle on aikaa ja sitä kautta hyvinvointi voi vahvistua (Paakkanen, 2022, s. 70–71). Kuitenkin empatian jatkuva osoittaminen ilman mahdollisuutta tunnetaakan purkuun voi synnyttää työntekijälle liiallista kuormitusta (Fageström & Linner Matikka, 2023, s. 265).

Empatia sisältää kaksi tasoa. Perustaso on myötäelämisen kykyä, jolloin ilmaistaan halua läsnäoloon ja pyritään kuulemaan toisen kokemuksia ja tunteita. Toinen taso on kykyä olla tilanteessa läsnä. Tällä tasolla kuuntelija voi hyödyntää omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan toisen ihmisen hyväksi. Kykyä tunnistaa toisen ihmisen tunteet ja vastata niihin, kutsutaan affektiiviseksi empatiaksi. (Gothóni, 2020, s.97.) Empatian merkitys ja sen vaikutus toiseen ihmiseen on tärkeää ymmärtää. Kasvattamalla ja vahvistamalla omia kykyjä ihmisen on mahdollista kehittää empatian taitoja itsessään. Kartuttamalla konkreettisia asioita ja työvälineitä sekä tiedostamalla tunteet, ajatukset ja teot, voidaan käsitellä empatiaa estäviä ja edistäviä taitoja. Myös aito toiminta ja empatian tietoinen lisääminen auttaa rakentamaan hyvää toisissa. (Paakkanen, 2022, s. 131.)

Empatia jaetaan kuuteen eri muotoon, joita ovat projektiivinen empatia, simuloiva empatia, kognitiivinen empatia, affektiivinen empatia, ruumiillinen empatia ja reflektiivinen empatia. Projektiivinen ja simuloiva empatia ovat samastuvan empatian kaksi eri muotoa. Projektiivinen empatia auttaa miettimään, miltä itsestä tuntuisi, jos olisi toisen tilanteessa. Vastaavasti simuloivan empatian avulla voidaan jättää omat näkökulmat, kokemukset ja tunteet pois ja ikään kuin kyetään muuttamaan toiseksi. Moraalin kannalta näillä on merkittävä ero, sillä projektiivisuus kohdistuu lopulta enemmän itseän kuin taas simulointi keskittyy toiseen. (Aaltola & Keto, 2017, s. 30–32.)

Kognitiivinen empatia on toisten ihmisten tunteiden havaitsemista, eikä itsessään pidä sisällään myötäelämistä tai jaa toisen tunnekokemusta. Se on kasvonliikkeiden tai äänenpainojen arvioimista ja lukemista ja käsityksen muodostamista

toisen tunnetiloihin liittyen. Affektiivinen empatia taas jakaa toisen kokemusta tunteiden tasolla, eikä se vaadi erityistä pinnistelyä. Vaikka toisen tunnetilaa ei voi ottaa omakseen, on se enemmänkin reagoimista toisen suruun omalla surulla. Ruumiillinen empatia on kehollista ja se eroaa muista empatian muodoista niin, että se keskittyy mielen lisäksi kehon tuntemuksiin. Reflektiivinen empatia liikkuu dynaamisesti ja toistuvassa liikkeessä eri empatian muotojen välillä. Eri variaatioiden tunnistaminen kehittää empatiakykyä, sillä vain sillä tavoin empatiaa voidaan kokonaisuutena ymmärtää. (Aaltola & Keto, 2017, s.49, s.64, s.76, s.79, s.95–96.)

Vaikka empatia on keskeinen osa sosiaalityötä, esiintyy alalla myös empatian puutetta. Latun ja Moision (2022) opinnäytetyöstä kävi ilmi, että reflektiolle kaivattaisiin lisää tilaa sosiaalityössä, vaikkakin sen samalla katsotaan olevan keskeinen osa sosiaalityötä. Opinnäytetyössä toteutettuihin ryhmähaastatteluihin vastanneet toivat esiin vaikeuden löytää tilaa työssään pysähtymiselle ja syvällisemmälle reflektoinnille. Jotta moraalinen toimijuus voisi kehittyä ja reflektiivinen empatia toteutua, tarvitaan tähän jokaista empatian muotoa (Lattu & Moision, 2022, s.32, s. 52–53). Yhteiskunnan arvot vaikuttavat merkittävästi siihen, miten empatialla on mahdollisuus toteutua keskeisimmässä; tehokkuus, kiire, stressi ja kilpailu asettavat omat haasteensa ja vaarantavat empatian asemaa. Tämän vuoksi tietoa ja koulutusta reflektiivisestä empatiasta olisi tärkeää saada lisättyä koskemaan koko yhteiskuntaamme. (Lattu, ym., 2022, s.81.)

2.4 Kuuntelemisen taito

Onnistunut ja rakentava vuorovaikutus edellyttää kuuntelemista. Nähdyn ja kuullun ihmisen voi kokea olonsa terveemmäksi ja energisemmäksi kuin aiemmin, sillä kuuntelemisella on vahva terapeuttinen vaikutus. (Seppänen, 2021, luku Kuuntelemisen taito.) Kilpeläisen (1969, s. 60) mukaan kuuntelussa tärkeää on toisen ihmisen syvä kunnioittaminen. Kuunteleminen vaatii myös läsnäoloa. Katseyhteys on oleellinen osa kuulluksi tulemisen kokemusta ja kuuntelemista. (Arikka, 2021, s. 23–24.) Mielen vaeltelu on ihmiselle normaali olotila ja tämän vuoksi pysyvä läsnäolo voi tuntua jopa mahdottomalta (Kallio, 2017, s. 34).

Gothónin (2020, s. 22) mukaan kuuntelemista on kuitenkin mahdollista harjoitella. Se on keskeinen taito sosiaalisen tietoisuuden ja ihmissuhdetaitojen kehittämisessä (Talvio & Klemola, 2017, s. 107).

Kuuntelemisen taito on erityisen tärkeää auttamisammateissa. Työntekijä voi auttaa toista ihmistä kuuntelemalla ja esittämällä tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla toinen voi pohtia omaa elämäntilannettaan ja kokemustaan. (Gothóni, 2020, s. 18.) Kysymykset voidaan jaotella kahteen tyyppiin, avoimiin ja suljettuihin. Suljettuihin kysymyksiin voidaan vastata kyllä tai ei, ja ne sopivat yleensä parhaiten viimeistelyä tai vahvistusta vaativiin kysymyksiin. Avoimet kysymykset mahdollistavat syvällisemmän paneutumisen aiheeseen ja keskusteluun. Kuusi erilaista avoimen kysymyksen tyyppiä auttavat lisäämään ymmärrystä ja ne alkavat sanoilla: mitä, miksi, milloin, kuinka, missä ja kuka. Niiden tarkoitus on lisätä ymmärrystä käsiteltävästä aiheesta. (Messaoudi & Sakale, 2024, s. 174.) Sanallisen tai sanattoman tuen tarjoaminen ja empaattinen kuuntelu helpottuu, jos kuuntelija ymmärtää, ettei kuuntelun tarkoitus ole pelkästään tiedon keruu tai asioiden oppiminen (Välikoski, 2014, s. 62). Jotta voi ymmärtää toista ihmistä enemmän, on osattava kuunnella. Samanaikaisesti on hyväksyttävä se, ettei edes läheisintä ihmistä ole mahdollista tuntea täydellisesti. (Arnkil, 2020, s. 136.)

Aktiivisessa kuuntelussa on tärkeää se, että kuulija ilmaisee kuulleensa ja ymmärtäneensä sen, mitä toinen on sanonut (Rauhala, 2020, s. 94). Aktiivista kuuntelua voidaan osoittaa monella eri tavalla. Positiivinen vahvistaminen on keino, jonka avulla vahvistetaan asiakkaan kertomaa lyhyillä myönteisillä ilmaisuilla ja osoitetaan tällä tavoin myötämielisyyttä hänen kertomaansa kohtaan. Parhaiten tämä tapahtuu silloin, jos kuuntelija omin sanoin perustelee, miksi hän ymmärtää kertojaa ja hänen ajatuksiaan. Kysymysten esittäminen on toinen tapa, jota aktiivisessa kuuntelussa voidaan käyttää. Näin osoitetaan kiinnostusta kuuntelijan kertomaa kohtaan. Kolmas aktiivisessa kuuntelussa käytetty menetelmä on muistaa ja sanoittaa joitain yksityiskohtia ja avainasioita aiemmin käydystä keskustelusta. Tällä tavalla viestitään kertojalle siitä, että häntä on kuunneltu ja ymmärretty. Reflektion avulla kuuntelija voi toistaa tai uudelleen sanoittaa mitä puhuja on sanonut. Myös tämä tapa osoittaa ymmärtämistä ja vahvistaa kuulluksi tulemisen kokemusta. Yhteenvetoa käyttämällä kuuntelija voi koota kaikki puhujan

kertomat asiat yhteen ja lisäksi tällä tavoin varmistaa, että hän on ymmärtänyt oikein kaiken kuulemansa. Tämä mahdollistaa puhujalle korjaamisen, jos hän on tullut jossain kohtaa tahattomasti väärinymmärretyksi. (Rodat, 2020, s.12.)

Kuunteleminen edellyttää empatiataitoja ja kykyä hahmottaa erilaisia tilanteita. Toisinaan voidaan tarvita myös etäisyyden ottamista puhujaan ja asiaan. Tämä liittyy olennaisesti kykyyn osata kuunnella myös itseä. Kuunteleminen vie voimia toisella tavalla kuin esimerkiksi kuvien katseleminen, sillä aivot käsittelevät näitä tiedonsaannin tapoja eri tavoin. Kielen kuunteleminen vaatii jatkuvaa työstämistä ja aktiivista ymmärtämistä. Intensiivisiä hetkiä, jotka vaativat aktiivista kuuntelua kannattaakin monien ammattilaisten mielestä rajoittaa 3–5 kertaan päivässä. (Sarvikas, 2020, s. 264.)

Kokemus kuulluksi tulemisesta ja tunteiden jakamisesta viestii toiselle ihmiselle tiedon siitä, ettei hän ole yksin. Turvan tunne lisääntyy ja keho rauhoittuu. Kuuntelun voidaankin sanoa olevan turvallisuuden synnyttämistä. (Paakkanen, 2022, s. 244.) Keskittymällä keskustelukumppanimme sanojen takana oleviin tunteisiin ja tarpeisiin, vähentää se hänen avautumisensa aikana synnyttämää pelkoa ja epävarmuutta. Vaarallisia tilanteita voidaan torjua ja ehkäistä empatian avulla. Kun empatiaa kyetään tarjoamaan stressaavissa tilanteissa, voidaan samalla vähentää väkivaltaa ja uhkatilanteita. (Rosenberg, 2015, s. 180, s.183–184.)

Ymmärrys ihmistä ja hänen kokemuksiaan kohtaan voi lisääntyä vain kuuntelemalla. Usein tässä ei tarvita muuta kuin läsnäoloa sekä tilan luomista toiselle ja hänen puheelleen. (Talvio & Klemola, 2017, s.107.) Kuuntelu voi olla toisen ihmisen kivun ja haavojen kuuntelemista, se voi olla muistelua, iloa, yhdessä pohtimista, surun jakamista, tai vain hiljaista läsnäoloa (Gothóni, 2020, s. 96).

3 SEURAKUNNISSA TAPAHTUVA ASIAKASPALVELUTYÖ

3.1 Seurakunta työympäristönä

Ihmiset tarvitsevat tuekseen yhteisöä tai ihmistä, joka auttaa eteenpäin vaikean paikan tullen (Åhman, 2024, s. 24). Kirkko on pyhien, armahdettujen syntisten ja uskovien yhteisö ja siinä oleminen merkitsee myös Kristuksessa olemista kas-teen ja uskon kautta. Myös Luther korosti kirkkoa Kristuksen ruumina ja uskon ja rakkauden yhteisönä. (Karttunen, 2020, s. 80, s. 91.) Seurakunnat edustavat tätä yhteisöä ja seurakunnan tilat tarjoavat mahdollisuuden monille kohtaamisille.

On kuitenkin tärkeää osata erottaa seurakunnan työyhteisölliset asiat hengelli-
sistä. Jukka Paarma (2002) muistuttaa, että kirkko tulee ymmärtää myös organi-
saationa sekä työyhteisönä. (Merikanto, 2016, s. 5.) Työyhteisöajattelu ja teolo-
ginen ajattelu omaavat erilaiset lähestymiskulmat, eikä niitä tule selittää samoin
termein. Työyhteisö ja hengellinen yhteisö eivät kuitenkaan missään tapauk-
sessa sulje toisiaan pois, vaan niillä on mahdollisuus täydentää toisiaan. (Huhti-
nen, 2002, s. 15.) Muilu (2001, s. 77) korostaa, että seurakunnassa jokainen työn-
tekijä edustaa evankeliumia sekä kristillisen kirkon mukaista uskoa ja tämän
vuoksi työntekijän oman etiikan kannalta on tärkeää, että hän voi sitoutua työ-
kentelemään työyhteisössä seurakunnan perustehtävän mukaisella tavalla.

Kirkon perustehtävä on Jumalan valtakunnan edistäminen ja evankeliumin julis-
taminen (Suomen ev. lut. kirkko, 2020). Kopperi (2019, s. 152) ehdottaa uuden-
laista näkökulmaa ilmaisemaan seurakunnan perustehtävää; seurakunnan tulisi
toimia niin, että sen innoittamana ihmiset uskaltautuisivat uskomaan ja rohkais-
tuisivat toteuttamaan myös lähimmäisenrakkautta. Kopperi (2019, s. 152) kuiten-
kin painottaa, ettei seurakunnan perustehtävää voi kuvata täysin edellä mainituin
sanoin, sillä onnistunut määritelmä voi pohjautua vain yhteisen työskentelyn ja
yhteisen tunnustamisen tuloksena.

Kirkollinen spiritualiteetti kattaa sisälleen kirkon oman olemuksen ja perustehtä-
vän kirkastamisen (Kopperi, 2019, s. 157). Tanska (2019, s.155) opastaa

tutkimaan spiritualiteetin toteutumista organisaation toimintakulttuurissa havainnoimalla esimerkiksi sitä, ovatko kohtaamisen tavat työyhteisön sisällä myötätuntoisia ja ystävällisiä vai ennemminkin etäisiä ja hierarkisia. Pyhän ulottuvuuden voi tunnistaa myös siitä, miten ristiriitatilanteissa toimitaan, ja tulevatko kaikki työntekijät nähdyiksi ja kuulluiksi työyhteisössä. (Tanska, 2019, s. 155.)

Kirkon Ovet auki- strategiassa on pyrkimyksenä panostaa entistä vahvempaan vuorovaikutukseen heidän kanssaan, jotka eivät ole vielä tai enää kirkon jäseniä (Suomen ev.lut. kirkko, 2020). Tämän lisäksi kirkon ja seurakuntien tulisi nähdä ja käyttää hyväksi tilanteet, jolloin ihmiset ovat itse yhteydessä seurakuntaan. Jokainen kohtaaminen, jossa käsitellään ihmisten elämäntilanteita ja toiveita seurakuntaa koskien, on mahdollisuus syventää seurakuntaisten kirkkosuhdetta. (Hytönen ym., 2020, s. 251.) Kristillisestä näkökulmasta katsottuna vuorovaikutus ei rajoitu pelkästään kahden ihmisen välille. Kirkon työntekijät saavat tuoda esiin toivoa, joka ulottuu syvemmälle. Kirkossa voidaan olla näyttämässä tietä pyhän äärelle. Jumalan kuvaksi luodulle ihmiselle tarjoutuu mahdollisuus olla yhteydessä ja vuorovaikutuksessa myös Jumalan kanssa. (Kokkonen, 2023, s. 21, s. 42.)

3.2 Ensikohtaajat kirkon työssä

Kirkko saa olla seurakuntalaisten rinnalla elämän onnellisimmissa hetkissä. Häihin, kasteeseen ja rippikouluun liittyvät asioinnit ovat oleellinen osa seurakuntien virastoissa tehtävää työtä. Tämä elämän monikirjoisuuden huomioiminen erottaakin seurakunnan monista muista toimintaympäristöistä. Kristittyjä kehoitetaan itkemään itkevien kanssa ja yhtymään iloon iloitsevien kanssa (Raamattu, 1992, Kirje roomalaisille 12:15).

Kirkon eri ammatteja yhdistää yhteinen ydinosaaminen. Ydinosaaminen kattaa tiedot, taidot ja kyvyt, joita työn ammatillisissa konteksteissa voidaan käyttää ja soveltaa. Yhteistä kaikille kirkon ammattilaisille on kirkon missio, joka on määritelty esimerkiksi näin: Kirkko on olemassa Jumalan mission toteuttamiseksi. Kirkko voi toteuttaa missiotaan kohtaamalla, kutsumalla, palvelemalla ja hyvän sanoman

kertomisella. Sosiaalieettinen vastuu on aina läsnä näissä kohtaamisissa. Heikoimpien puolella oleminen on osa tätä vastuuta. On muistettava, että kunnioituksen on oltava aina läsnä kirkon työssä toimittaessa; ihmisellä on oikeus vastata evankeliumin kutsuun myös kieltävästi. Hengellisen perustehtävänsä vuoksi kirkko muodostaa myös arvoyhteisön ja sen ytimessä on usko kolmiyhteiseen Jumalaan. Kirkon ammattien yhteinen ydinosaaminen voidaan jakaa neljään alueeseen, joita ovat vuorovaikutusosaaminen, teologinen ja arvo-osaaminen, työelämä- ja kehittämisosaaminen sekä toimintaympäristö- ja yhteisöosaaminen. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.)

Seurakuntamestarit, suntiot ja vahtimestarit ovat paikalla kirkossa monenlaisissa tilanteissa ja ympäristöissä. Seurakunnissa työskentelevien ihmisten työ on usein ilta- ja viikonloppupainotteista ja he saavat kohdata työssään niin arkisia kuin juhlassiakin tilanteita. Joissakin seurakunnissa suntioiden työnkuvaan kuuluu myös vahtimestarin työt. Työnkuva vaatiikin tekijältään monipuolista osaamista. Suntioiden pohjakoulutus on seurakunta- ja hautauspalvelun ammattitutkinto. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.) Suntion tehtäviin kuuluu seurakuntalaisten vastaanottaminen niin arjessa kuin juhlassakin, työ sisältää kohtaamisia ilon ja surun hetkissä. Suntion ammatilliseen ydinosaamiseen kuuluu jumalanpalveluselämän osaaminen, kirkollisten toimitusten osaaminen, esittely- ja opastusosaaminen, digitaalinen osaaminen, kirkollisen esineistön ja tekstiilien osaaminen, rakennusten ja kiinteistönhoidon osaaminen, turvallisuusosaaminen sekä ravitsemus- ja ruokapalvelutehtävien osaaminen. Näiden lisäksi suntion ydinosaamiseen kuuluu kirkon ammattien yhteinen ydinosaaminen. (Suomen ev. lut. kirkko, i.a.)

Merikanto (2016, s. 51–54) jaottelee suntion eri roolit pro gradu– tutkielmassaan kohtaavaksi, liikkuvaksi ja näkymättömäksi, jotka eivät sulje toisiaan pois vaan vuorottelevat tilanteen mukaan. Kohtaavalta suntiolta odotetaan vuorovaikutustaitojen osaamista, ja jo pelkästään tervehdykseen liittyy tarjoutuminen kuuntelemiseen ja palvelemiseen. Tämän vuoksi suntion työssä toimimisen edellytyksenä ovat vähintään kohtalaiset sosiaaliset taidot. Liikkuva suntio taas viestittää omalla kulkemisellaan usein reippautta, mutta samanaikaisesti tilanteen vaatiessa hänen liikkeiltään odotetaan hillittyä rauhallisuutta. Suntio osallistuu usein

tilanteisiin, joissa hänen tulee osata samanaikaisesti häivyttää itsensä olemalla tilanteessa kuitenkin läsnä. (Merikanto, 2016, s. 52.)

Näkymätöntä suntiota Merikanto (2016, s. 52–53) kuvaa valppaaksi ja tietoiseksi ahertajaksi, joka valmistelelee tilat ennen tilaisuuksien alkua, huolehtii aikataulussa pysymisestä, mutta ei tyydy passiiviseksi sivustaseuraajaksi. Merikannon (2016, s. 51) mukaan suntion rooleista merkittävin on kohtaavan suntion rooli. Tässä roolissa suntiolla on mahdollisuus saada seurakuntalainen kokemaan itsensä tervetulleeksi. Kohtaava suntio voi parhaan kykynsä mukaan kuunnella, ohjata eteenpäin, tai toimia sielunhoitajana silloin kun muita työntekijöitä ei ole tähän tarkoitukseen saatavilla. Oman ristiriitansa roolien välille tuo kuitenkin se, että liikkuvalla suntiolla on usein kiire paikasta toiseen ja kohtaavan suntion taas tulee luoda vuorovaikutustilanteisiin rauhallinen ilmapiiri. Kiire onkin suntion työn yksi haasteista ja ristiriitatilanteissa suntion on valittava, minkä roolin hän kussakin tilanteessa valitsee. (Merikanto, 2016, s. 52–54.)

Toimistosihteerin tehtävään edellytetään toimistoalan ammatillinen koulutus tai kokemusta toimistotehtävistä. Alan koulutuksena on liiketalouden perustutkinto, merkonomi tai ammattikorkeakoulututkinto tradenomi. Toimistosihteerin tulee hallita tietotekniikan ja toimisto-ohjelmien käyttö. (Työmarkkinatori, 2024.) Toimistosihteerin työnkuvan keskeinen osa on asiakaspalvelu (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.). Kirkkoherranvirastoissa kohdataan paljon surevia ihmisiä ja kuolemaan liittyvien velvoitteiden hoitaminen voi tuntua surevalle ylivoimaiselta tehtävältä. Toimistosihteerit ovat merkittävässä roolissa silloin, kun ihminen saapuu sopimaan käytännön asioita ja työssä tärkeää on kiireetön läsnäolo, joka mahdollistaa yksilöllisen kohtaamisen jokaisen asiakkaan kohdalla.

Usein läheisensä menettäneet kaipaavat kuuntelijaa, sillä heillä voi olla tarve puhua kokemastaan menetyksestä. Surevaa kohdattaessa ja tuettaessa on kuunteleminen tärkeämpää, kuin puhuminen. Ei ole olemassa kahta samanlaista sureva vaan jokaisen kokemus on ainutlaatuinen. (Mynttinen, 2023.) Kun on kyse surevasta ihmisestä, on tärkeää, että hän saa tukea monipuolisesti eri ihmisiltä. Kaikkien tahojen olisi syytä ottaa huomioon ihmisen kokonaisuus hengellisenä, henkisenä, ruumiillisena ja sosiaalisena olentona. (Koskela, 2021, s. 218.)

Ihmisillä tulee olla mahdollisuus hiljentyä hengellisten kysymysten äärelle seurakunnan tiloissa asioidessaan. Seurakunnissa tarvitaankin eri alojen ammattilaisia, jotka osaavat puhua ja keskustella ihmisten kanssa elämän erilaisissa taite- ja käännekohtissa myös hengellisistä asioista. Jos Suomen evankelis-luterilainen kirkko haluaa olla kolmannella vuosituhannellakin puhutteleva ja tärkeä, sen on jälleen opeteltava puhumaan läsnä olevasta Jumalasta merkityksellisellä tavalla. (Pajunen, 2021, s. 69.)

Vaikka toimistosihhteereitä, suntioita, seurakuntamestareita ja vahtimestareita yhdistää ensikohtaajien rooli, heidän toimintaympäristönsä ja toimenkuvansa poikkeavat paljon toisistaan. Toimistosihhteerit tapaavat asiakkaita toimistotiloissa, joihin ihmiset tulevat sopimaan ja suunnittelemaan käytännön asioita, jotka liittyvät usein esimerkiksi kasteeseen, hautaamiseen tai avioliittoon. Suntiot ja muut kirkon palvelustyöntekijät taas kohtaavat ihmisiä ruohonjuuritasolla, silloin kun ihmiset joko vierailevat kirkon tiloissa tai ovat tulleet paikalle kirkollisten toimitusten vuoksi.

3.2.1 Työntekijän asenteen merkitys asiakaspalvelutyössä

Työntekijän asenne vaikuttaa oleellisesti palvelun laatuun. Myönteinen ja ystävällinen asenne saa hyvää aikaan myös työntekijässä. Aitous, avoimuus, rehellisyys ja luotettavuus ovat asiakaspalvelutilanteen kannalta hyvin tärkeitä, sillä teeskentely saa aikaan epäluottamusta asiakkaassa. Palveluhenkisyttä on mahdollista oppia, vaikka se ei kaikille olisikaan luonnollista. (Valvio, 2010, s. 37, s.39.) Assertiivisuus on kykyä tuoda esille omia ajatuksia, mielipiteitä ja tunteita avoimesti, samalla kunnioittaen muiden ihmisten oikeutta tehdä samoin. Assertiivinen käytös on luottamusta herättävää, jämäkkää ja sillä on positiivinen vaikutus myös ympärillä oleviin ihmisiin. (Messaoudi & Sakale, 2024.)

Kirkko tarvitsee Vikströmin (2019, s. 10) mukaan työntekijöitä, jotka saavat voiman työhönsä rakkaudesta Kristukseen. Jos ihminen on omakohtaisesti saanut tuntea tätä rakkautta, antaa se avun myös monien vastoinkäymisten ja vaikeuksien kohtaamiseen. Toinen tärkeä kirkon työntekijän ominaisuus on turvallisuus.

Turvallinen ihminen uskaltaa myöntää oman tietämättömyytensä ja osaamattomuutensa, sekä kykenee työskentelemään pitkäjänteisesti suuntautuen työn omien päämäärien mukaisesti. (Vikström, 2019, s. 10–11.)

Seurakunnan työntekijöiltä odotetaan lähtökohtaisesti ihmislähtöistä, ystävällistä ja avointa lähestymistapaa kaikissa kohtaamisissa ja myös yleisen seurakunnassa tapahtuvan työn ytimen muodostaa sielunhoidollisuus (Tervo-Niemelä, 2021). Hengellisistä asioista voi puhua yhtä luonnollisesti kuin muistakin asioista, sillä läsnäolo ja kohtaaminen ovat kaiken ydin. Jeesuksen tavoin ihmisiä voi kohdata pysähtymällä heidän vierelleen. (Salonen ym., 2023, s. 27.)

Aito, kuunteleva ja läsnä oleva vuorovaikutus voivat saada jopa elämänmuutoksen aikaan asiakkaassa. Asiakkaan ja ammattilaisen aito yhteys mahdollistaa luvan ihmetellä yhdessä ja keskustella aidosti ilman ennakkoluuloja. Myös yhteinen kokemus epävarmuudesta, jossa kummallakaan ei ole täyttä varmuutta siitä, minäläisiä tilanteita eteen on tulossa, voi edistää asiakkaan osallisuutta. Ammattilaisen osoittaessa ammattitaitonsa lisäksi rehellisesti omaa tietämättömyyttään, voi se lisätä asiakkaan kasvua ja toipumista. (Rissanen, 2021, s. 142–143.) Itsevarmuudessa toimiminen voi johtaa harhaan, jos ei huomata tarkastella omaa toimintaa myös muista näkökulmista (Góthoni, 2020, s.175).

Vuorovaikutusammattilaisten olisi tärkeää uskaltaa katsoa omaa toimintaansa ja arvioida sitä myös kriittisesti. Auttamistyössä jokainen työntekijä joutuu myöntämään oman rajallisuutensa ja kohtaamaan itsessään myös epämiellyttäviä tunteita asiakasta kohtaan, kuten esimerkiksi pikkusieluisuutta ja epäluuloa. Pikkuhiljaa ymmärryksen avautuessa työntekijässä voi syntyä oivallus oman toimintansa muuttamiseen. (Mönkkönen, 2007, s. 97.) Vuorovaikutustilanne saattaa muodostua neuvojen antamiseksi työntekijän puolelta. Asiakkaan esittäessä omaa asiaansa, työntekijä voi kuuntelun sijaan keskittyä miettimään, mitä ohjeita antaisi hänelle. Useasti asiakkaat kokevat tarvetta jakaa mieltä painavia asioita ja toivovat ehkä saavansa myötätuntoa osakseen. (Mattila, 2010, s. 124–125.)

Räisäsen (2020, s.28) mukaan taitavalta työntekijältä vaaditaan muovautumiskykyä asiakkaiden erilaisten vuorovaikutustyylien vuoksi. Hänen mukaansa

läsnäoleva ja yksityisyyttä kunnioittava työote sekä työntekijän rauhallisuus, empaattisuus ja kiireetön asenne edesauttavat kohtaamisia, jotka pohjautuvat luottamukseen. Myös olennaisten kysymysten asettelun taito ja rohkeus olla vuorovaikutuksessa omiana itsenään ovat työntekijän tärkeitä ominaisuuksia asiakastyössä. (Räisänen, 2020, s.28.) On myös painotettava, että yhtä lailla kohtaamiset sosiaalialalla tapahtuvat mitä haasteellisimmissa tilanteissa, ja vuorovaikutustaidot ovat keskeinen osa myös sosiaalityössä tapahtuvaa asiakastyötä. Heinosen ja Spearmanin (2001) mukaan luottamus asiakkaan ja ammattilaisen välillä on perusta hyvälle asiakassuhteelle ja empaattinen sekä välittävä suhde asiakkaaseen vaikuttaa asiakastyön prosessin onnistumiseen merkittäväällä tavalla. (Huttunen, 2019, s.5, s.8, s.9, s.12.)

Inhimillisyys kattaa sisälleen ymmärryksen siitä, että erityisesti vaikeissa ja haavoittuvissa tilanteissa olevia ihmisiä kohtaan osoitetaan myötätuntoa. Solidaarisuutta voidaan kuvata inhimillisyyden sisarkäsitteenä, se on toveruutta ihmisten kesken, sekä yhteenkuulumista ja vastavuoroisuutta. Se on keskinäistä yhteisten asioiden puolustamista. (Akademikerförbundet SSR, 2017, s.9.) Työntekijän myötätuntoista asennetta asiakasta kohtaan kehittää ymmärryksen lisääntyminen. Sinkkosen (2016, s.82, s.84) mukaan on tärkeää tiedostaa, että poikkeavan käytöksen takana on usein turvattomuutta, pelkoa tai ahdistusta.

3.2.2 Työntekijän oma jaksaminen

Työssä jaksamisen yksi tärkeimmistä tekijöistä on terve itsetunto, joka tukee ammatillisuutta. Itsetunnon vahvuus lähtee ihmisestä sisältäpäin, jolloin työntekijä on kykenevä laittamaan asioita tärkeysjärjestykseen ja olemaan riittävän määrätietoinen hoidettavien asioiden ja odotusten keskellä. Itsetuntoa ja itseluottamusta vahvistavat hyvät ystävät, koulutus, itsetunnon vahvistuminen, työhön paneutuminen sekä lepo ja rentouttava vapaa-aika. Työnilon säilymisen kannalta on tärkeää, että työ antaa tekijälleen merkityksellisyyttä eikä työ ole toisen ihmisen arvopohjiin asetettujen tavoitteiden varassa. Omien vahvuuksien hyödyntäminen työssä tuo työhön iloa ja ihmisen epätäydellisyyden ymmärtäminen armollisuutta itseä ja toisia kohtaan. Työyhteisön ilmapiiriin ja sen säilymiseen hyvänä

tarvitaan toisen työntekijän kunnioittamista ja huomioimista. Myötäelämisen avulla kyetään säilyttämään avoimuus ja olemaan toiselle työkaverille rinnalla kulkija vaativienkin työtehtävien ja elämäntilanteiden edessä. (Mattila, 2010, s. 94–95, s.98, s.100.)

Sosiaalityöntekijöiden odotetaan olevan empaattisia, kuuntelevia, välittäviä ja osallistuvia (Quesada, 2022, s.1). Samoja odotuksia voidaan soveltaa koskemaan myös kirkon ensikohtaajia, sillä he työskentelevät ihmisten kanssa mitä erilaisimmissa sosiaalisissa konteksteissa. Quesadan (2022, s. 23) tutkimuksessa koskien sosiaalityöntekijöiden selviytymiskeinoja stressaavissa työtilanteissa todettiin, että useimmat tutkimukseen vastanneet sosiaalityöntekijät selvisivät työhön liittyvästä stressistä parhaiten sosiaalisen tuen ja ongelmanratkaisutaitojen avulla. Yli puolet vastanneista ilmoittivat keskustelleensa tunteistaan toisen ihmisen kanssa ja kehittäneensä erilaisia strategioita stressaavien tilanteiden ylipääsyn avuksi (Quesada, 2022, s. 23).

Työyhteisön ilmapiirin merkitys työssä viihtymiseen on merkittävä. Yhteenkuuluvuutta on hyvä tukea työyhteisön työhyvinvointipäivillä. Virkistynyt ja motivoitunut työntekijä on työyhteisön laadun varmistaja, jossa tietoa ja osaamista jaetaan kaikkien kesken. Työnantajan ja esimiehen tarjotessa tukea työntekijälle tai työyhteisölle heidän hyvinvointinsa tukemiseen, on osoitus inhimillisestä välittämisestä ja huolehtimisesta. (Mattila, 2010, s. 115–117.) Työssä viihtyminen heijastuu sekä terveyteen että ihmissuhteisiin. Kun työntekijällä on käytössään monipuolisesti resursseja, joita työn tekemiseen tarvitaan, kuten erilaisia taitoja, resilienssiä sekä myönteinen käsitys omasta arvostaan ja kyvykkyydestään, on hän paremmin suojassa stressiltä ja sen aiheuttamilta ongelmilta. (Kopperi, 2019, s. 159.)

Palautumismekanismi on psykofysiologinen elpymisprosessi, jonka avulla pystytään palauttamaan työssä menetetyt voimat. Palautumismekanismiin tavoitteena on palauttaa elimistö stressitilasta takaisin lepotilaan. Jotta ihmisen energiavarastot ja hormonitasapaino pystyvät palautumaan, edellyttää se riittävästä levon ja unen huolehtimisesta vapaa-ajalla. (Manka, 2015, s.190.) On tärkeää tiedostaa palauttavia tekijöitä ja osata purkaa liian syvälle tunkeutuneita suruja, eettisiä

ristiriitoja ja hankalia tilanteita esimerkiksi esimiehen kanssa. Myös kuormittavien ja palauttavien asioiden kirjaaminen ylös voi auttaa palautumisessa. Jos kuormittavat tekijät muodostavat paperille kirjattuna enemmistön, on syytä miettiä min-kälaisia toipumista edistäviä ja tasapainoa lisääviä asioita arkeen voisi lisätä. (Kallio, 2017, s. 116–117.)

3.3 Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus kohtaamistilanteissa

Kaikissa kirkossa tapahtuvissa kohtaamistilanteissa tulee muistaa jokaisen ihmisen yhdenvertaisuus. Asiakastilanteissa voi olla tarpeen huomioida asiakkaiden erityistarpeita ja tarvittaessa käyttää selkokieltä. Lain edessä jokainen ihminen on yhdenvertainen. Tämä tarkoittaa, ettei esimerkiksi sukupuoli, kieli, rotu tai uskonto saa vaikuttaa siihen, miten ihmisiä kohdellaan. Ihmisen tulee tulla kuulluksi ja ymmärretyksi, jotta hän kykenee huolehtimaan omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Myös Suomen evankelis-luterilaisella kirkolla on velvollisuus turvata jokaiselle ihmiselle kielellinen tasa-arvo. (Raikas, 2020, s.42.)

Kirkolta edellytetään enenevässä määrin erilaisten kulttuurien tuntemista yhteiskunnassa tapahtuvien yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon liittyvien muutosten vuoksi (Suomen ev.lut. kirkko, 2020). Kirkon henkilöstökoulutuksen yksi tavoite-alueista on nimeltään muuttuva yhteiskunta, ja se painottaa jatkuvan muutoksen näkökulmaa. Kirkon työntekijöiltä odotetaan kykyä toimia monikulttuurisemmissä ja alati muuttuvissa toimintaympäristöissä, sekä taitoa toimia monin eri tavoin ajattelevien ihmisten kanssa. (Kopperi, 2019, s. 157.)

Seurakunnassa tapahtuvissa asiakastilanteissa on tärkeää ottaa huomioon jokaisen asiakkaan erityistarpeet. Tietoisien kehittämisen kautta syntynyt selkokieli määritellään Suomessa kielimuodoksi, joka on supistettu yleiskielestä. Sen tarkoitus on palvella ihmisiä, joilla on kielellisiä vaikeuksia. Selkokieltä tarvitsevien ihmisten kielivaikeudet voivat johtua esimerkiksi sairaudesta tai vammasta, synnynnäisistä poikkeamista, tai maahanmuuttajalla mahdollisesti väliaikaisen kieli-taidon puutteesta. (Leskelä & Uotila, 2020, s. 227, s. 229, s. 230.) Leskelän

(2020, s. 312–313) mukaan selkokieleen liittyvien useiden tarvearviointien pohjalta voidaan todeta selkokieltä tarvitsevien ihmisten määrän olevan kasvussa.

Pohjolan (2023, s.43) mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeudesta on puhuttu paljon, mutta työn käytännöissä se on saattanut jäädä enemmän sanojen tasolle, eikä sen toteutumista ole syvällisesti ja perusteellisesti analysoitu. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000) säädetään, että asiakkaalla on oikeus saada laadukasta, syrjimätöntä palvelua, joka kunnioittaa hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään, sekä ottaa asiakkaan mielipiteet, toivomukset sekä yksilölliset ja kulttuurilliset tarpeet huomioon.

Edellä mainitun lain syntymistä motivoi halu kehittää asiakaspalvelutilanteita. Laissa asiat kuulostavat yksinkertaisilta ja yksiselitteisiltä, mutta käytännön sosiaalityössä ne kuitenkin ovat osoittautuneet vaikeiksi toteuttaa. Esimerkkeinä tästä ovat vähemmistöjen, kuten maahanmuuttajien kulttuurisensitiivisten palveluiden kehittämisen keskeneräisyys, tai käytännön palvelutyössä tapahtuvan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen oman palvelunsa suunnittelun ja toteuttamisen osalta. Nämä kuitataan valitettavan usein asiakkaan suostumuslomakkeilla, joka tarkoittaa, että palvelun tuottaja käytännössä hankkii luvan asiakkaan asioiden hoitamiseen. Tämä ei vastaa laajasti sitä itsemääräämisoikeutta, johon laki velvoittaa. (Pohjola, 2023, s. 48–49.)

Ammattilaisille annetun vallan avulla on mahdollista vaikuttaa monin eri tavoin toisiin ihmisiin, sekä heidän asioidensa etenemiseen. Oman asiantuntemuksen jakaminen päivittäisissä tilanteissa asiakkaille ja työyhteisön kesken on vastuunkantamista kaikkien parhaaksi. Lisäämällä myötätuntoa ja vähentämällä kielteisiä vallankäytön kokemuksia, sekä asiakas että työyhteisö saavat merkityksellisyyden ja hallinnan kokemuksia elämäänsä. Oikeudenmukaisuus ja toisten näkökulmien tunteminen, sekä yhdessä toimiminen tavoitteiden eteen auttavat onnistumaan ja rakentamaan merkityksellistä työtä. (Pessi ym., 2017, s. 296–297.)

Asenteellinen saavutettavuus tarkoittaa, että työntekijät ja seurakuntalaiset kykenevät toimimaan niin, että kaikki pääsevät mukaan seurakunnan yhteyteen. Halu ja tahto yhdessä toimimiseen voittaa monenlaisia eteen tulevia haasteita.

Saavutettavuuden oikeudenmukainen toteutuminen edellyttää asenteiden muutosta, joka koskee kaikkia työntekijöitä, luottamushenkilöitä ja vapaaehtoisina toimivia seurakuntalaisia. Hyviä toimintatapoja tulee suunnitellusti luoda, kehittää ja noudattaa. Tavoite on tietotaidon kasvaminen työntekijältä ja työalalta toiselle. (Suomen ev.lut. kirkko, 2012, s. 14.) Mönkkönen (2018, s. 40) korostaa, ettei kenkään ihmisen tulisi joutua kamppailemaan pärjätäkseen yhteiskunnassamme. On yhteisön tehtävä luoda olosuhteet, joissa jokaisen ihmisen mahdollisuus osallisuuteen on todellisuutta (Mönkkönen, 2018, s.40).

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella vuorovaikutustaitojen opas Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa työskenteleville ensikohtaajille. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä kohtaamisen merkityksestä sekä tuoda vuorovaikutustilanteisiin liittyvää tutkittua tietoa kirkossa työskentelevien ensikohtaajien saataville. Toivomme ensikohtaamisen oppaan tuovan eri näkökulmia ja myös valmiita toimintamalleja avuksi käytännön erilaisiin työtilanteisiin. Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Oulun hiippakunta ja yhteistyöhenkilönä hiippakuntas sihteeri Mirva Kuikka.

Oppaan avulla haluamme olla tukemassa ja kehittämässä kirkon työntekijöiden kohtaamistaitoja. Ammatillisen osaamisen myötä kehittyä substanssiosaamista, johon myös vuorovaikutustaidot sisältyvät. Näiden taitojen kehittäminen lisää sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta. Työyhteisöt tarvitsevat työkaluja, joiden avulla luodaan uusien innovaatioiden syntymistä. Toivomme oppaan lisäävän vuorovaikutuksen merkitystä ensikohtaajien työssä ja toimivan työnohjauksellisena välineenä kirkon erilaisissa kohtaamistilanteissa.

5 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA YHTEISTYÖKUMPPANI

5.1 Kehittämistyön tausta

Idean opinnäytetyöhön saimme nykyisen emerituspiispa Seppo Häkkisen haastattelusta hänen puhuessaan seurakunnissa tapahtuvien kohtaamisten tärkeydestä viimeisellä piispan kyselytunnillaan. Seppo Häkkinen kertoi toivovansa seurakuntiin lisää lämminhenkistä kohtaamista virkamiesmäisen kohtaamisen sijaan. Kaikkien kirkon työntekijöiden perus- ja jatkokoulutukseen olisi hänen mukaansa hyvä saada sisällytettyä koulutusta kohtaamistaitoihin liittyen. (Radio Dei, 2023.)

Diakin tuottamassa ja kirkon kanssa yhteistyössä tehdyssä pitkäaikaistutkimuksen ensimmäisessä osassa *Seurakuntien toiminnan muutos ja alueelliset kehitystrendit*, on kerätty laadullista tietoa seurakuntien tilanteesta, toimintakulttuurista ja alueellisista kehitystrendeistä. Tutkimuksessa yksi keskeinen tutkimusteema koski seurakuntalaisten osallisuutta ja kohtaamisen kehittyviä muotoja. Tutkimuksessa muodostettiin laadullista haastatteluaineistoa yhteistyössä 25 seurakunnan kanssa. (Helstelä ym., 2022, s. 54.) Ulkopuolisuuden kokemus nousi esiin seurakuntalaisten ja luottamushenkilöiden vastauksissa. Jos kukaan ei tullut tervehtimään jumalanpalveluksen jälkeen uutta seurakuntalaista, koettiin tämä ulkopuolisuutta lisääväksi tekijäksi. Aitoa kohtaamista pidettiin tärkeänä ja jopa tärkeimpänä arvona seurakuntatyössä. (Pihlamäki & Pohjonen, 2022, s.215.)

Pyhyiden ytimessä -tutkimus suomalaisten arvoista ja pyhyiden kokemuksesta -tutkimuksessa tutkittiin ja kartoitettiin suomalaisten perimmäisiä arvoja, ja asioita, joita suomalaiset kokevat pyhiksi. Suomalaisia eniten yhdistävä kokemus pyhydestä liittyi läheisiin ihmisiin. 68 prosenttia vastaajista ilmoitti perheen ja läheiset heille kaikkein pyhimiksi. (Pessi ym., 2018, s. 4.) Kirkossa asioivien ihmisten käynnin syy liittyy useimmiten juuri läheisiin ihmisiin: kasteeseen, rippikouluun, avioliittoon tai läheisen kuolemaan. Pyhien asioiden äärellä vaaditaan kirkon työntekijältä erityistä sensitiivisyyttä ja taitoa kohdata ihminen mitä erilaisimmissa heille pyhissä ja tärkeissä elämänvaiheissa. Kirkon olisikin hyvä

havahtua kohtaamistilanteiden koulutukseen jokaisen henkilökuntaan kuuluvan kohdalla.

Vuonna 2022 osaamisen ennakointifoorumi toteutti osaamistarvekyselyn, jossa havaittiin kolme odotusta, jotka kohdistuivat kirkon työntekijöihin. Näitä olivat oman alan vahva substanssiosaaminen, laaja-alainen yhteinen osaaminen, sekä kyky yhdistää näihin uutta työhön liittyvää osaamista. Laaja-alaisen yhteiseen osaamiseen katsottiin sisältyvän monipuoliset ja selkeäkieliset vuorovaikutustaidot, digitaalisuuden hallinnan ja kyvyn lukea toimintaympäristöä. (Suomen ev.lut. kirkko, 2020.)

Kirkon palveluksessa olevien työntekijöiden määrä on vähentynyt viiden vuoden takaisesta määrästä seitsemän prosenttiyksikköä. Suurimpiin kirkossa työskenteleviin henkilöstöryhmiin kuului vuonna 2023 hautausmaatyöntekijät, kiinteistö- ja kirkon palvelustyöntekijät, sekä hallinto- ja toimistotyöntekijät. Kirkko kouluttaa omaa henkilöstöään vastaamaan niihin työelämän tarpeisiin, joihin peruskoulutuksilla ei ole voitu vastata, ja joita on työuran aikana syvennettävä ja kehitettävä. Henkilöstön osaamistarpeisiin vastaamisen lisäksi tavoitteena on, että koulutukseen osallistuneet työntekijät voisivat hyödyntää ja kehittää seurakuntia omalla koulutuksesta hankkimallaan osaamisellaan. (Salomäki ym., 2024, s. 254.) Koska kirkon työntekijöistä iso osa toimii ensikohtaajien roolissa seurakuntalaisia päivittäin kohdaten, kertoo se omalta osaltaan koulutuksen tarpeen lisäämisestä juuri kyseisille henkilöstöryhmille. Kohtaamistaitojen koulutukseen osallistuneet ensikohtaajat voisivat omalla osaamisellaan kehittää seurakunnissa tapahtuvaa työtä myönteisempään ja avoimempaan suuntaan. Mönkkösen (2018, s.22) mukaan työelämäään kuuluu jatkuva oman osaamisen kehittäminen.

Kohtaamiseen liittyvää koulutusta on ollut tarjolla jo osalle halukkaista. Kirkon tutkimus ja koulutus järjesti syksyllä 2024 Jyväskylän kristillisellä opistolla kahden päivän mittaisen Toimivaa keskustelutaitoa asiakaspalveluun- kurssin, sekä Kirkon koulutuskeskuksessa tapahtuvan Ihmisten hyvä kohtaaminen seurakuntatyössä- koulutuksen. Näiden koulutusten kohderyhmäksi mainittiin mm. suntiot ja kirkkoherranviraston työntekijät. (Kirkon tutkimus ja koulutus, i.a.)

Oulun hiippakunnassa järjestettiin helmikuussa 2024 Surevan kohtaamisen koulutusta suntioille ja toimistosihtereille, jossa tarjottiin tietoa haastaviin työtilanteisiin liittyen. Oulun hiippakunta jatkaa tulevaisuudessa ensikohtaajille kohdistettua kohtaamiseen liittyvää koulutustaan myös vuonna 2025 järjestämällä Työyhteisötaidot ja hyvät vuorovaikutustaidot asiakastilanteissa- kurssin kirkon palvelijoille. (Oulun hiippakunta, i.a.) Lisäksi Oulun hiippakunta järjestää toimistosihtereille ja suntioille keskustelutilaisuuden, joka on sekä työnohjauksellista että vertaistuellista (Oulun hiippakunta, i.a.).

Henkilöstön kouluttaminen on yksi tärkeä henkilöstön kehittämisen keino ja Kirkon koulutuskeskuksen tehtävänä on järjestää sekä koota kirkon henkilöstökoulutustarjonta. Kirkon henkilöstökoulutuksen sisällöllisiin tavoitealueisiin kuuluu muun muassa Ammatillinen osaaminen ja identiteetti, jonka tarkoituksena on tukea ammattitaidon kehittymistä ja ammatillisen identiteetin kasvua, sekä Kirkon organisaatiokulttuuri ja henkilöstön yhteistyötaidot, joka painottaa hyvien vuorovaikutustaitojen toteutumista niin työyhteisön sisällä kuin suhteessa seurakuntalaisiin. (Kopperi, 2019, s. 157.) Henkilöstön kehittämisen kannalta on tärkeää, että jokaisella työntekijällä on tietoa tarjolla olevista koulutuksista ja niihin hakemisesta. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa olisi syytä käsitellä työntekijän mahdolliset koulutustarpeet ja esimiehen toimesta ohjata koulutuksiin myös niitä työntekijöitä, jotka eivät itse niihin pyri. (Anetjärvi & Jakobsson, 2022, s. 18.)

5.2 Yhteistyökumppanimme Oulun hiippakunta

Yhteistyökumppanimme toimi Oulun hiippakunta. Oulun hiippakuntaan kuuluu yhteensä 62 seurakuntaa, jotka sijaitsevat maantieteellisesti laajalla alueella Perhosta Utsjoelle asti ja sen piispana toimii Jukka Keskitalo. Oulussa toimiva tuomiokapituli tukee hiippakunnan alueella toimivia seurakuntia työssään kirkon tehtävän toteutumiseksi. (Oulun hiippakunta, i.a.) Hiippakuntasihteeri Mirva Kuikka toimii Oulun tuomiokapitulissa, ja vastaa koulutuksen ja kehittämisen osalta yhteiskunnallisesta työstä, diakoniasta ja työnohjauksesta (Oulun hiippakunta, i.a.). Oulun hiippakunta korostaa strategiassaan kunnioittavaa asennetta ja kaikenlaisista taustoista tulevien ihmisten tasa-arvoista kohtaamista. Tasa-arvoiseen

kohtaamiseen liittyy ajatus sisaruudesta ja veljeydestä, siitä että kaikki kuuluvat samaan perheeseen. Kristityn elämän painotetaan olevan palvelevaa ja rakastavaa, marginaalissa elävien ihmisten priorisoimista, heidän, jotka ovat tavalla tai toisella jääneet yhteiskunnan ulkopuolelle. (Oulun hiippakunta. i.a.)

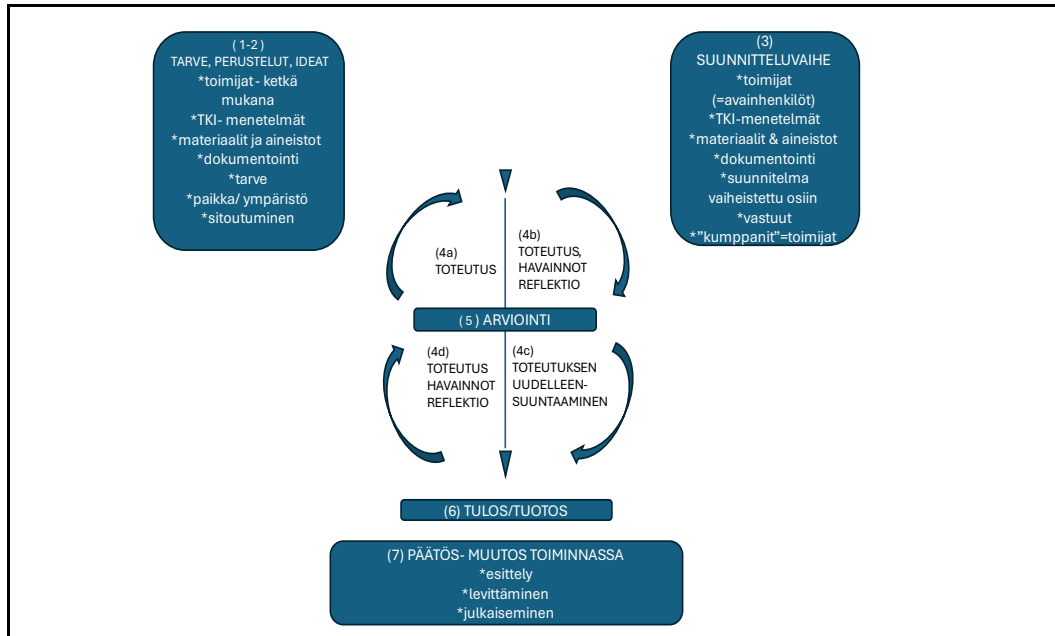
6 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA MENETELMÄT

6.1 Konstruktiivinen malli

Menetelmät ovat käytännön keinoja ja toimintatapoja, joiden avulla on mahdollista päästä tavoitteisiin, joita kehittämistoiminnalle on asetettu. Konstruktiivinen kehittämistoiminta sisältää seitsemän eri vaihetta, joita ovat nykykäytännön kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointivaihe, suunnitteluvaihe, toteutusvaihe, tulokset ja tuotokset sekä arviointi- ja päättämisen vaihe. Tätä mallia kutsutaan konstruktiiviseksi malliksi. Konstruktiivinen työskentely on hyvin reflektiivistä ja siinä otetaan huomioon monenlaiset inhimilliset tekijät. Käytännössä se on pysähtyvää, keskustelevaa, kehittävää, arvioivaa ja tasavertaista. Toimiva vuorovaikutus mahdollistaa asiantuntijuuden jakamisen ja erilaisten näkökulmien esille tuomisen. (Salonen ym., 2017, s. 53–54.)

Etenimme opinnäytetyössämme konstruktiivisen mallin mukaan. Tämänkaltaisen työskentelyn koimme hedelmälliseksi, uutta luovaksi ja itsellemme luontevaksi. Konstruktiivisen mallin idea jatkuvasta havainnoinnista ja reflektoinnista oppaan kehittämisessä oli kehittämistoimintamme kannalta oleellista. Kuvio 2 kertoo tarveperustan ja ideoinnin sekä suunnittelun pohjatyön tarpeellisuudesta. Ne ovat ikään kuin vahva perusta elävän ja muuttuvan toteutuksen kannalta. Asetelman (Kuvio 2) voisikin halutessaan kääntää ylösalaisin, jolloin tarveperusta, ideointi ja suunnittelu muodostaisivat konkreettisesti pohjan toteutukselle. Toteutusvaiheen dynaamisesti liikkuvan prosessin ja monien reflektioiden, havainnointien ja uudelleensuuntaamisten jälkeen arviointivaihe toimii aivan kuin kaikkien vaiheiden

läpileikkaajana. Jos asetelma (Kuvio 2) käännettäisiin ylösalaisin, nousisi tuote näiden kaikkien vaiheiden yläpuolelle. Tämän jälkeen voitaisiin kivuta viimeiseen vaiheeseen tähyilemään, minne tuotetta voitaisiin julkaista ja levittää.



Kuvio 2. Konstruktivistinen malli (Mukaiillen, Salonen 2017).

6.2 Kehittämistarpeiden tunnistaminen ja ideointi

Nykykäytännön kehittämistarpeiden tunnistamisessa, sekä ideointi- ja suunnitteluvaiheessa käytimme keskustelua edistäviä menetelmiä. Keskustelua edistäviä menetelmiä ovat mm. palaverit ja dialoginen keskustelu (Salonen ym., 2017, s. 55). Keskustelua käytiin yhdessä Diakonia-ammattikorkeakoulun opettajien, yhteishenkilömme Mirva Kuikan ja kappelipappi Soile Tuusan kanssa. Nykykäytännön kehittämistarpeiden tunnistaminen on ollut erittäin tärkeä osa opinnäytetyömme prosessia, sillä opasta ei olisi alettu kokoamaan ja suunnittelemaan ellemmme olisi yhteistyökumppanimme kanssa tunnistaneet selkeää tarvetta ensi-kohtaajien kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja tukevalle oppaalle. Dialogisen keskustelun ja useiden palaverien merkitys opinnäytetyön kehittämistarpeiden tunnistaminen-, ideointi- ja suunnitteluvaiheessa oli oppaan toteutuksen kannalta merkittävä.

Dialogia on tuettu Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa erilaisien menetelmien, toteutusten ja koulutusten avulla. Dialogi ei ole pelkästään hyvää keskustelua, sillä sen avulla voidaan lisätä luottamusta ihmisten välillä ja tukea ihmisten nähdäksi ja kuulluksi tulemisen kokemuksia. (Arikka, 2022, s. 123–124.) Vuorovaikutustilanteissa on tärkeää antaa aikaa ja tilaa keskusteluille niin työyhteisön sisällä kuin ulkopuolellakin, jonka seurauksena ihminen innostuu, oppii ja näin tuottaa uusia innovaatioita (Wenström, 2020, s. 109–110).

Oppaaseen oli tarkoitus hyödyntää tarkkaan valittuja lähteitä, sekä kirjallisuutta että internetistä löytyvää luotettavaa materiaalia. Ensikohtaajien kokemuksista kohtaamistilanteissa ei löytynyt tutkittua tietoa, ja yleisesti myös kirkon sisäistä tutkimusta ja kirjallisuutta kohtaamiseen liittyen oli vähäisesti saatavilla. Jotta oppaaseen oli mahdollista saada kerättyä oleellista tietoa juuri ensikohtaajille, käyimme opinnäytetyömme päämenetelmänä laadullista tutkimusta ja toteutimme sen kyselyn muodossa.

Yhteistyökumppanitahomme lähetti sähköpostin eteenpäin saatekirjeen (Liite 1) kera Oulun hiippakunnassa työskenteleville ensikohtaajille, joiden toivottiin ilmoittavan halukkuudesta osallistua elokuun aikana toteutettavaan kyselyyn 10.7. mennessä. Näihin sähköpostiviesteihin saimme myöntäviä vastauksia kaksi. Vastauksien vähäisen määrän takia päädyimme yhdessä laajentamaan kyselyä koko Suomea koskevaksi. Keräsimme ensikohtaajien yhteystietoja seurakuntien sivuilta itse ja lähetimme saatekirjeen (Liite 1) omatoimisesti uudelleen. Noin 80 ensikohtaajalle lähetetyistä sähköpostiviesteistä kyselyyn lupautui vastaamaan 15 henkilöä.

6.2.1 Kysely ja aineiston analyysi

Käytetyimpiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnot, sekä erilaisista lähteistä kerätty tieto. Näitä menetelmiä voi hyödyntää vaihtoehtoisesti tai yhdistellä tutkimustarpeiden mukaan. (Tuomi ym., 2018, s. 83.) Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu on päätetty ennakkoon, johon kysymysten muodot ja esittämisjärjestys ovat ennalta suunniteltuja.

Haastateltavat voivat kuitenkin vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti ja vapaa- valintaisessa järjestyksessä. (Vilka, 2021, s. 122–123.)

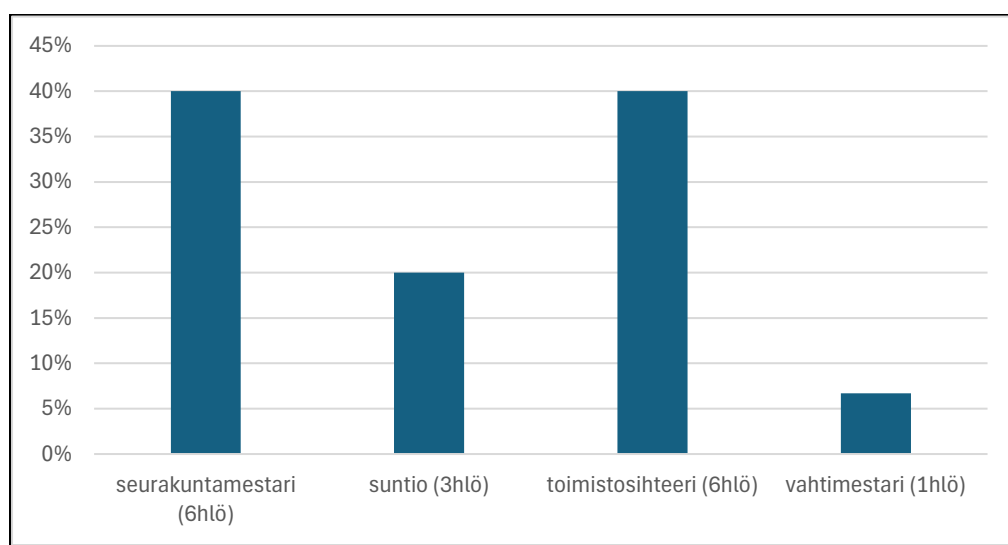
Opinnäytetyön kysely (Liite 2) suunnattiin toimistosihteereille, seurakuntamestareille, suntioille ja vahtimestareille. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa heidän kokemuksistaan kohtaamistilanteisiin liittyen. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen vaihdoimme Google Forms -kyselysovelluksen opettajan suosituksesta Webropolin raportointi- ja kyselysovellukseen. Diakonia-ammattikorkeakoululla on lisenssi kyseiseen sovellukseen, joka lisäsi tietoturvallisuutta entisestään. Seurakunnissa työskenteleviltä ensikohtaajilta oli saatavissa tärkeää tietoa siitä, minkälaisiin kohtaamistilanteisiin ensikohtaajien olisi hyvä saada työkaluja, minkälaisia asioita he olivat kokeneet tärkeiksi ja mitä vaikeiksi ja haasteellisiksi.

Aineiston analyysia voi kutsua monivaiheiseksi prosessiksi, jossa tutustutaan aineistoon ja aletaan rakentamaan siitä kokonaiskuvaa (Günther, ym., 2021). Aineiston analysoinnissa tulee ottaa huomioon tutkimuseettinen näkökulma; miten aineistoa käsitellään ja tulkitaan. Toiminnallisen opinnäytetyön aineistoa on tärkeää avata sen luottamuksen lisäämiseksi. (Kostamo ym., 2022.) Kun saimme Webropol -kyselyn vastaukset, siirryimme lukemaan ja käsittelemään aineistoa huolellisesti. Aineistoon perehtymistä helpotti se, että vastaukset eivät tulleet luettaviksemme samanaikaisesti. Perehtymällä tarkasti yhden vastaajan palautteeseen kerrallaan, auttoi se meitä ymmärtämään vastauksia myös hyvin yksilöllisellä tasolla.

Webropol -ohjelma sisältää kyselyn, data-analyysin ja tuottaa raportin vastauksista (Webropol, i.a.). Kun kaikki vastaukset olivat luettavissa, saimme muodostettua Webropolin raportointiosion avulla kokonaiskuvan vastauksista. Tämä tapahtui hyödyntämällä data-analyysin tarjoamia prosenttitietoja, sekä etsimällä vastauksista yhtäläisyyksiä. Vaikka meillä oli käytössä Webropolin tarjoama valmis data-analyysi, suurimman osan työstä teimme kuitenkin käsityönä. Tämä tarkoitti käytännössä syvällistä paneutumista jokaisen vapaamuotoisen vastauksen äärellä, niiden ylös kirjaamista sekä vertailua. Vastausten analysointia helpotti se, että vastaajia oli suhteellisen vähäinen määrä.

6.2.2 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastanneiden ensikohtaajien työnimikkeet jakautuivat tasaisesti. Vastauksien ja vastaajien määrästä voi päätellä, että yksi työntekijä toimi ensikohtaajan roolissa kahdessa eri työtehtävässä. Toimistosihteerit ja seurakuntamestarit muodostivat kyselyssä enemmistön, mutta vahtimestarien ja suntioiden ammattinimikkeetkin olivat edustettuina. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden ensikohtaajien työnimike

Kyselyyn vastanneista ensikohtaajista kaikki olivat sitä mieltä, että he tarvitsisivat lisää koulutusta kohtaamistaitoihin liittyen. Vastaajista 67 prosenttia ilmoitti saaneensa jo jonkinasteista koulutusta ja 33 prosenttia vastaajista kertoi, etteivät olleet saaneet vuorovaikutustaitoihin liittyvää koulutusta lainkaan. Vastaajista osa oli saanut kohtaamiseen liittyvää koulutusta; yksi vastaajista kertoi saaneensa koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen ja kolme ilmoitti saaneensa vuorovaikutustaitoihin liittyvää koulutusta opiskelujensa aikana.

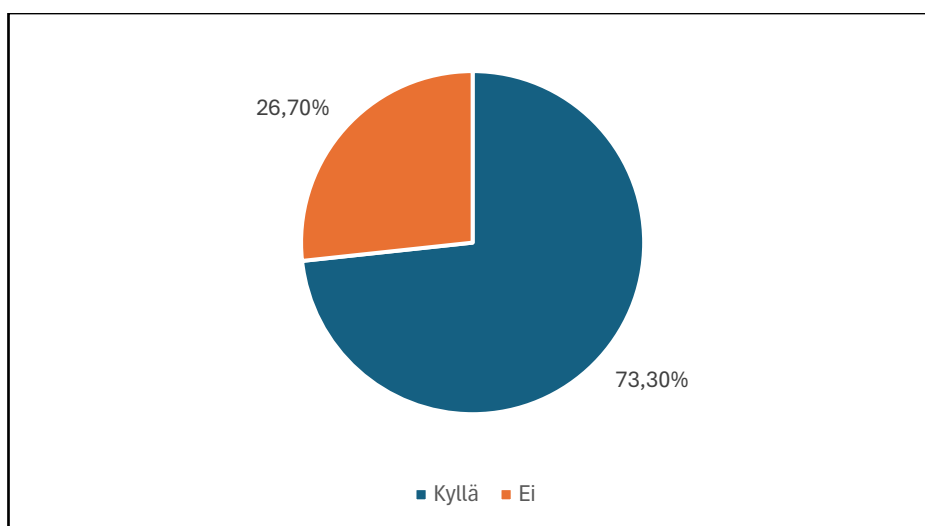
Noin neljäsosa (27 %) vastaajista oli sitä mieltä, että aika ei riitä kiireettömään kohtaamiseen, mutta suurin osa koki tälle olevan hyvin aikaa (Kuvio 4). Vastaajat korostivat kiireettömän kuuntelun merkitystä erityisesti empatian osoittamisen keinona. Webropolin text mining- työkalu osoitti kuuntelun olevan eniten mainittu

empatian osoittamisen väline; 11 ensikohtaajaa painotti vastauksissaan erityisesti kuuntelemisen merkitystä.

Kuuntelen asiakasta ja asiakkaan tarpeita. Paljon surupuolen asiakkaita, hautajaisten sopimisia. Osa haluaa kertoa vainajasta, osalle kerrotaan alusta asti, mitä tehdään, kun omainen tulee sopimaan siunausta. Kuuntelen, otan osaa suruun, juttelen rauhallisesti. Välillä pitää omiakin silmiä pyyhkiä kyynelistä. Minusta se on elämää ja tunteiden kohtaamista.

Kuuntelemisen olen todennut parhaaksi tavaksi olla empaattinen.

Kyselystä ilmeni, että ensikohtaajat kohtaavat työpäivänsä aikana keskimäärin yhdestä viiteen asiakasta. Tästä voi päätellä, että kirkossa tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa ei yleisesti tarvitsisi kiirehtiä. Vuorovaikutustilanteiden laadun kannalta kiireettömyydellä on suuri merkitys. Kiire ei vaikuttaisi muodostuvan suureksi haasteeksi ensikohtaajien vuorovaikutustilanteissa, pikemminkin voidaan sanoa kirkon ensikohtaajilla olevan hyvät edellytykset laadukkaiden vuorovaikutustilanteiden kehittämiseen.



Kuvio 4. Onko työssäsi mielestäsi riittävästi aikaa kohdata asiakas kiireettömästi?

Kysyttäessä, minkälaiset asiat koettiin haastaviksi kohtaamistilanteissa (Liite 2), saatiin vastaajilta hyvin samantyyppisiä vastauksia. Neljä vastaajista kertoi kokevansa erityisen raskaana kohtaamisen silloin kuin vainaja on lapsi tai vastaajalle

erityisen läheinen ihminen, ja yhdeksän ilmoitti vaikeaksi kohdata haastavasti käyttäytyvän ihmisen. Vastauksista ilmeni, että haastavat kohtaamistilanteet tapahtuivat esimerkiksi päihtyneiden tai aggressiivisesti käyttäytyvien ihmisten kanssa. Yksi vastaajista kertoi vaikeaksi, jos joutui kohtaamaan ihmisen, jolla on valmiiksi vahva ennakkokäsitys työntekijästä.

Jotta opas olisi hyvin tarkoituksenmukainen sisällöltään, oli tärkeää tietää kyselyyn osallistuneilta ensikohtaajilta heidän toiveitaan oppaan sisällöstä. Halusimme tietää enemmän käytännön kokemusten pohjalta havaituista puutteista tai ensikohtaajien kohtaamista haasteista ja kerätä oppaaseen kattavaa tietoa niihin liittyen. Vastauksissa korostui toive saada ohjausta erilaisten ja haastavien asiakkaiden kohtaamistilanteisiin, sekä tukea ihmissuhdetaitoihin.

Miten kohtaat surevan/päihtyneen/vihaisen asiakkaan?

Jotain sellaista, mistä saisi varmuutta omaan työhön; mitä sanoa, miten sanoa vai sanoako mitään.

Minun itseni on pitänyt opetella kohtaaminen aivan alusta asti: miten tervehtiä, mitä sanoa sitten, mistä asioista puhua ihmisten kanssa, miten olla vuorovaikutustilanteessa. Sellaista apua eivät ehkä kuitenkaan kaikki tarvitse. Ehkä oppaassa olisi hyödyllisintä olla kohtaamisen perusasiat ja sitten vinkkejä siihen, jos kohtaaminen on haastava. Tietysti kaikki ihmiset ovat erilaisia eikä mikään vuorovaikutuksen tapa toimi kaikkien kanssa, mutta joitakin vinkkejä olisi hyvä olla.

Huomioitaisiin myös muut kohtaamiset, ei vain surevat.

Kysyimme ensikohtaajilta, mikä tuottaa työssä heille erityistä iloa ja saimme tärkeitä näkökulmia myös iloa tuottaviin hetkiin. Monissa vastauksissa korostui kiitoksen saaminen hyvästä asiakaspalvelusta. Tämä kertoo omalta osaltaan siitä, että onnistuneet kohtaamiset ovat erittäin merkityksellisiä niin työntekijöille kuin asiakkaillekin.

Kun saan kiitosta asiakaspalvelustani, kohtaamistilanteesta.

Pystyn auttamaan ja palvelemaan asiakkaan siten, että hän on tyytyväinen. Hymy ja kiitollinen katse on paras kiitos.

Monenlaiset: lyhyet iloiset kohtaamiset, kohtaamiset, joissa saan jonkinlaisen yhteyden ihmiseen (esimerkiksi saan pienen lapsen puhumaan minulle tai saan kiireisen tai stressaantuneen näköisen ihmisen nauramaan tai rentoutumaan hetkeksi), kohtaamiset, joissa tuntuu, että olen jotenkin auttanut ihmistä esimerkiksi tulemaan paremmalle mielelle tai selvittämään jonkin asian (vaikka ihan pienenkin käytännön asian).

6.3 Oppaan suunnittelu

Kyselyn tulosten myötä saimme vahvistusta ajatukselle, että opas olisi käyttäjilleen tarpeellinen työväline ja, että ensikohtaajat voisivat saada siitä konkreettista tukea erilaisiin kohtaamistilanteisiin. Oppaan tekstissä halusimme korostaa erityisesti kuuntelun ja kiireettömyyden merkitystä. Näin tekivät myös kyselyyn vastanneet ensikohtaajat kysyttäessä, miten he osoittivat asiakkaalle empatiaa.

Ensikohtaajat toivoivat keinoja haastavista tilanteista selviämiseen. Halusimme käsitellä oppaassa haastavia asiakastilanteita rohkaisemalla ensikohtaajia ymmärtämään haastavan käytöksen takana mahdollisesti olevia asioita, kuten turvattomuutta tai pelkoa. Surun edessä tahdoimme painottaa hiljaista läsnäoloa ja rakkautta asennetta. Työyhteisön tuki koettiin merkittäväksi avuksi vaikeita kohtaamisia käsitellessä ja tämän halusimme huomioida myös oppaassa. Lisäksi päätimme luoda oppaaseen työn haastavuuden vuoksi osion, jossa käsiteltiin ensikohtaajien hyvinvointia ja rohkaistiin pitämään myös itsestä huolta.

Ettei oppaan sisältö olisi pelkistynyt vain surevan kohtaamiseen, halusimme ottaa huomioon yhden ensikohtaajan tärkeän toiveen siitä, että oppaassa huomioitaisiin myös muut kohtaamiset. Ilon näkökulmaa oli tarpeellista tuoda esiin, sillä ensikohtaajien tapaamiset sisältävät myös iloisten perhejuhlien suunnittelua ja toteutusta. Tämän vuoksi suunnittelimme omat sivut iloisten kohtaamisten huomiomiselle. Asiakkaalta saatu hymy ja kiitollinen katse voivat rohkaista ensikohtaajia lisäämään ja kehittämään omia kohtaamisen taitojaan entisestään.

6.4 Oppaan toteutus

Kehittämistoiminnan konkreettinen tuotos voi olla opas, toimintapäivä, tai esimerkiksi perehdyttämiskansio (Salonen ym., 2017, s. 63). Hyvä ja laadukas opas kertoo lukijalleen, mikä on oppaan aihe ja kenelle se on suunnattu (Sarkkinen, 2021). Oppaan toteuttaminen aloitettiin heti aineiston analysoinnin ja suunnittelun jälkeen ja sen nimeksi tuli *Sinua varten: vuorovaikutustaitojen opas kirkon ensikohtaajille*.

Toteutusvaihe toteutetaan aiemmin laaditun suunnitelman mukaisesti. On kuitenkin huomioitava, että toteutuksen edetessä suunnitelma voi usein tarkentua. (Salonen ym., 2017 s. 62.) Osa menetelmistä, joita kehittämistoiminnassa käytetään, on räätälöity sopimaan juuri tiettyyn prosessin vaiheeseen. Lisäksi on menetelmiä, joita voidaan käyttää useissa eri vaiheissa. (Salonen ym., 2017 s. 56.) Keskustelua edistävät menetelmät ovat toimiviksi havaittuja, ja siksi käytimme niitä kehittämistyömme jokaisessa vaiheessa. Yksi käyttämistämme menetelmistä on tämän lisäksi ollut yhteiskehittäminen.

Siinä painopiste on työelämäkumppanin näkemyksiä arvostavassa yhteisen sovitun asian kehittämisessä. Opiskelijalle tarjoutuu samalla mahdollisuus osoittaa kykynsä toimia yhteistyössä eri kohderyhmien kanssa. Tiivis yhteistyö on oleellista vaikuttavan tuotoksen aikaansaamiseksi. (Kostamo ym., 2022, s. 31–32.) Yhteiskehittäminen on käytännössä sitä, että kehittämistarve tunnistetaan ja eri toimijoiden kanssa yhteistyötä tehden työskennellään kohti toivottua päämäärää. Yhteiskehittäminen perustuu dialogiin, aitoon yhteyteen sekä jokaisen osallistujan tasavertaiseen osallistumiseen. Jotta tämä olisi mahdollista, osallistujien on ymmärrettävä oman panoksensa merkityksellisyys ja hahmottaa myös kehittämistyön laajempi kokonaisuus. (Forum Virium Helsinki & Laurea ammattikorkeakoulu, 2020, s.3.)

Toteutimme yhteiskehittämistä yhdessä seurakunnan ensikohtaajien sekä Oulun hiippakunnan tuomiokapitulin henkilökunnan kanssa. Ensikohtaajat saivat mahdollisuuden vaikuttaa oppaan sisältöön ja antaa palautetta, sekä korjausehdotuksia oppaasta ennen sen julkaisua. Tiivis yhteistyö Oulun hiippakunnan kanssa oli

merkittävä osa yhteiskehittämisen prosessia. Tapaamisia ja suunnittelupalaveria oli useita sekä paikan päällä Oulun tuomiokapitulin tiloissa että verkon välityksellä. Lisäksi keskustelua käytiin puhelimitse aina tarpeen vaatiessa, sekä sähköpostin ja tekstiviestien välityksellä.

Toimimme opinnäytetyössä konstruktivisen mallin mukaan, jolle on tyypillistä, että tuotetta kehitetään moneen kertaan ennen sen lopullista valmistumista. Käytännön tasolla tämä tarkoitti sitä, että analysoinnin ja suunnittelun jälkeen työstimme opasta tiiviisti kaksi viikkoa. Tässä vaiheessa otimme erityisesti huomioon ensikohtaajien vapaamuotoiset toiveet oppaaseen liittyen. Paneuduimme myös tapoihin, joiden avulla ensikohtaajat kertoivat osoittaneensa asiakkaille empatiaa, ja tutkimme asiakaspalvelutilanteisiin liittyviä kiireettömyyttä koskevia vastauksia. Näiden vastausten perusteella aloimme rakentamaan opasta sivu sivulta, samalla miettien sopivaa kuvitusta jokaiselle sivulle. Tämän työstämisvaiheen jälkeen pyysimme graafisen suunnittelijan mielipidettä oppaan ulkoasusta. Graafinen suunnittelija ei osallistunut oppaan tekoon, mutta antoi ammattilaisen näkemys koskien esimerkiksi fonttikokoja ja tekstin asettelua. Saamamme palautteiden pohjalta palasimme uudestaan työstämään opasta.

Reflektointi on oleellinen osa konstruktivista mallia (Kuvio 2). Otimme saamamme palautteen kiitollisina vastaan ja palautteet ohjasivat meitä miettimään asioita taas uudelta kantilta. Vaihdoin fonttikokoja ja selkeytin ulkoasua. Lisäsimme myös tietoa, jonka huomasimme jääneen ensimmäisessä vaiheessa puuttumaan. Lisäksi korjasimme kirjoitusvirheitä. Kun olimme työskennelleet oppaan parissa niin kauan, että olimme sen sisältöön ja ulkoasuun tyytyväisiä, lähetimme sen yhteistyökumppanillemme nähtäväksi. Tämän jälkeen jätimme oppaan pitemmäksi aikaa huomiotta, palasimme sen pariin myöhemmin ja löysimme vielä muutamia virheitä lähdeluettelosta ja tekstin asettelusta.

6.5 Oppaan arviointi

Arviointivaiheeseen on käytettävissä monenlaisia siihen sopivia menetelmiä (Salonen ym., 2017, s. 65). Meidän tapamme oli kerätä palautetta kyselyyn

osallistuneilta ensikohtaajilta, sekä Oulun hiippakunnan kouluttajilta. Tästä sovimme etukäteen yhteistyökumppanimme kanssa. Oppaan valmistuttua lähitimme sen Oulun hiippakuntaan ja kyselyyn osallistuneille ensikohtaajille arvioitavaksi. Saimme ensikohtaajien antamat palautteet vapaamuotoisesti kirjallisena, lisäksi tuomiokapitulin työyhteisön palautteet meille välitti suullisesti yhteyshenkilömme Mirva Kuikka. Vapaamuotoisesti sähköpostilla pyydettyjä palautteita tuli meille kuitenkin niin vähän, että päädyimme laatimaan uuden anonyymisti toteutettavan Webropol -kyselyn, joka sisälsi kuusi kysymystä. (Liite 3)

Kyselyyn vastanneista ensikohtaajista kaikki olivat perehtyneet oppaan sisältöön ja jokainen koki oppaan selkeäksi, ulkoasultaan miellyttäväksi, ajatuksia herättäväksi ja tietomäärältään sopivaksi. Omin sanoin ensikohtaajat luonnehtivat opasta muun muassa näin:

Opas laittoi pohtimaan omaa käytöstään ja toki sain myös huomata, että monia asioita teen jo noin. Tärkeää oli se, että oppaaseen oli otettu myös oma jaksaminen, sillä jos itse voi huonosti niin ei voi tukea toistakaan.

Hyvä että teitte tämän...

Oppaassa kuuntelemisen jaloa taitoa korostetaan osuvasti. Kuunteleminen on arvokkain taito kohtaamistilanteissa.

Yhteyshenkilömme välitti meille vapaata suullista palautetta, jota oli saanut esitellyään opasta työyhteisössään. Näissä palautteissa kehuttiin oppaan kaunista ulkoasua ja kiitettiin sisällön monipuolisuutta. Lisäksi saimme yhdeltä suntuolta vapaamuotoisen palautteen sähköpostitse, jossa tuotiin muutamia ajatuksia oppaaseen liittyen. Tämän palautteen pohjalta päädyimme muokkaamaan oppaassa olevaa lukua Haastavat tilanteet ja lisäsimme sinne tärkeän lauseen ”muistathan huolehtia myös omasta työturvallisuudestasi.”

Vaikka arviointivaihe on konstruktivisen mallin yksi erillinen osa, voidaan sen ajatella samalla kuuluvan kehittämisprosessin jokaiseen vaiheeseen konstruktiviselle mallille tyypillisen reflektoinnin ja arvioinnin vuoksi, jota toteutetaan jokaisen vaiheen aikana. Arviointivaiheessa on hyvä miettiä vastauksia kysymyksiin kehittämisprosessin muutoksista, minkälaisia muutoksia saatiin aikaan, ja olivatko ne

sellaisia, joita tavoiteltiin. Vain harvoin kehittämissprosessissa kaikki sujuu suunnitelmien mukaan ilman epäonnistumisia ja oleellisia muutoksia. Siksi tähän vaiheeseen kuuluu oleellisena osana kysymykset myös epäonnistumisista. (Salonen, 2017, s.64–65.) Opimme tämän prosessin aikana ymmärtämään, miten tärkeää on jo ennen kyselyn lähettämistä keskittää kysymykset tuotoksen kannalta oleellisiin asioihin. Olimme laatineet kysymyksen: ”Vaikuttaako työpaikan ilmapiiri mielestäsi asiakkaiden kohtaamiseen ja miten?”. Tämän kysymyksen ymmärsimme olevan epäolennainen oppaan sisällön kannalta ja näitä vastauksia emme pystyneet hyödyntämään oppaassa. Epäonnistumisten kautta syntyy oivalluksia ja tapahtuu uuden oppimista.

Yhteyshenkilömme arvioi ensikohtaajien oppaan voivan olla merkityksellinen työkalu työssään juuri aloittaville työntekijöille sekä jo pidempään virassa toimineille. Tätä ajatusta vahvisti yksi palautteista:

Sujuvaa, hyvin muotoiltua ja asiallista tekstiä. Paljon semmoista, mikä laittaa ajattelemaan omaa toimintaa/toimintatapoja vaikka olenkin ollut työelämässä ja asiakaspalvelussa jo todella kauan.

6.6 Valmis opas ja sen sisältö

Opinnäytetyön tuotoksessa on tärkeää vastata siihen, mikä tuotoksen tärkein tehtävä on, onko tieto olennaista, eteneekö se loogisesti, ja onko rakenne toimiva (Kostamo ym., 2022, s. 186). Meille oli tärkeää, että opas olisi helposti luettava, merkityksellisyyttä antava, sekä ulkoasultaan kaunis. Tavoitteenamme oli, että opas erottuisi visuaalisella ilmeellään lukuisista muista kirkon työntekijöiden ohjekirjoista ja oppaista. Ajatuksenamme oli, että jo nimi voisi puhua vuorovaikutuksen tärkeydestä ja johdatella tulevien sivujen teemojen äärelle.

Oppaaseen kategorisoitiin lukuja, jotka käsittelevät erilaisia kohtaamiseen liittyviä lähestymistapoja. Tällaisia olivat esimerkiksi surevan kohtaaminen, ilossa myötäeläminen ja haastavissa tilanteissa toimiminen. Lisäksi oppaassa huomioitiin asiakkaiden yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja otettiin huomioon myös työntekijöiden oma jaksaminen. Koska opas suunnattiin kirkon ensikohtaajille,

perehdyimme heidän työnkuvaansa tarkasti. Tämä helpotti meitä huomioimaan tilanteita, joita ensikohtaajat kohtaavat päivittäin ja arvioimaan sen pohjalta, mitkä asiat ovat oleellisia heidän työnkuvansa kannalta.

Sarkkinen (2021) toteaa, että asiatekstin tulee olla selkeää, jolloin lukijan on helppo ymmärtää lukemaansa. Oppaassa on hyvä käyttää yleiskieltä, jolloin lukijan tarkkaavaisuus ja mielenkiinto säilyy. Oppaan tekemisen tulee olla hyvin johdonmukaista ja sille kannattaa suunnitella selkeä rakenne. (Sarkkinen, 2021.) Sarkkinen (2021) ohjeistaa myös sisällysluettelon ja väliotsikoiden tärkeydestä, joiden avulla lukija pääsee kiinni oppaan aiheista ja mistä kohdasta haluttu tieto löytyy. Jotta opas on mahdollisimman selkeä, tulee karsia pois ylimääräiset täytesanat (Sarkkinen, 2021). Kiinnitimme työssämme erityistä huomiota kirjoitustyyliin ja tekstin ymmärrettävyyteen. Teimme tietoisin päätöksen, ettei oppaassa käytetä sosiaalialan sanastoa. Halusimme kaikkien lukijoiden ymmärtävän mitä oppaan sisällöllä tarkoitetaan.

Laadukkaan oppaan tekemisessä on muistettava, ettei mitään itselle tuttua asiaa pidetä täysin itsestään selvyytenä. Tuttu aihe sisältää monia elementtejä, joista jokainen voi oppia aina jotain uutta. (Sarkkinen, 2021.) Opas tehtiin eettisiä periaatteita kunnioittaen, johdonmukaisesti ja helposti luettavaan järjestykseen. Oppaan alussa on saatesanat ensikohtaajille, jossa kerrotaan heidän työnsä tärkeydestä ja merkityksellisyydestä.

Opas jaettiin neljään selkeään päälukuun, joita ovat: Kohtaava vuorovaikutus, Suru ja ilo– kohtaamisen hetkiä, Erityisryhmien kohtaaminen ja Oma hyvinvointi. Oppaan lopussa esittelimme tahoja, joihin työntekijä tai asiakas voi tarvittaessa ottaa yhteyttä ja saada tukea. Hyödynsimme oppaan teossa tarkoin valittuja lähdemateriaaleja sekä Raamatun tekstejä. Raamatun tekstejä käytimme oppaan visuaalisen ilmeen täydentämiseen. Oppaan visuaalinen ilme luotiin kokonaan Canva- ohjelmalla.

6.7 Päätämism vaihe ja jatkokehittäminen

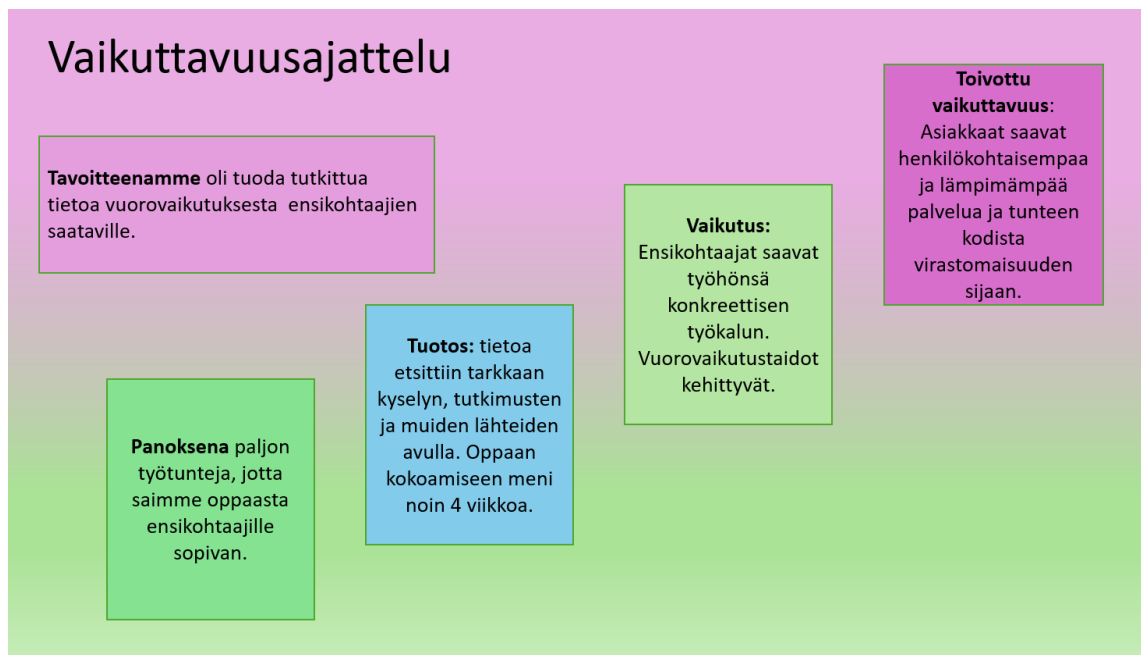
Kun kehittämistyölle asetetut tavoitteet on saavutettu ja loppuraportti kirjoitettu, on päätämism vaiheen aika. Päätämism vaiheeseen liittyy vahvasti suunnittelu siitä, mitä tuotokselle tapahtuu seuraavaksi, esimerkiksi se miten laajalle tuote jaetaan ja miten sitä aiotaan hyödyntää. (Salonen ym., 2017, s. 66.) Sisällön tarkistuksen ja Oulun hiippakunnan hyväksynnän jälkeen valmis opas on tarkoitus jakaa PDF-tiedostona eri seurakunnissa toimiville kirkon ensikohtaajille. Lisäksi lähetämme valmiin oppaan emerituspiispa Seppo Häkkiselle, jonka haastattelu toimi alkusysäyksenä opinnäytetyöllemme.

Oppaan sähköinen versio antaa työelämäkumppanille mahdollisuuden muokata ja päivittää opasta, mikäli huomataan, että oppaasta puuttuu jotain oleellista tietoa. Työelämäkumppanin päivittäessä opasta, tulee muutokset ilmoittaa näkyvästi. Opasta voi tarvittaessa kehittää ja tehdä lisäyksiä sekä tuoda uusia näkökulmia oppaaseen uudenlaisten muutosten ja ilmiöiden kohdatessa.

Voidaan sanoa, että olemme käyttäneet yhteiskehittämistä jokaisessa prosessin vaiheessa, sillä myös päätämism vaiheessa pohdimme Mirva Kuikan kanssa jatkokehittämisen mahdollisuuksia ja osallistumme kirkon palvelijoille suunnattuun Työyhteisötaidot ja hyvä vuorovaikutus asiakastilanteissa -koulutukseen 12.-14.3.2025. Näiden päivien aikana meillä on mahdollisuus oppaan esittelyyn ja syvällisempään keskusteluun ensikohtaajien kanssa. Lisäksi voimme keskustella jatkokehittämisestä yhdessä eri tahojen kanssa. Aihe on niin tärkeä ja koskettaa suurta osaa suomalaisista, että haluamme pitää asiaa esillä jatkossakin.

Vaikuttavuuden mittaaminen kannattaa, vaikka monissa tapauksissa se ilmenee vasta pitkän ajan kuluttua ja jakautuu useille eri tahoille, eikä vaikutusten ja vaikuttavuuden ero usein ole täysin selkeä (Aistrich, 2014). Myös tämän kehittämistyön vaikuttavuuden tuloksia on odotettava; oman toiminnan reflektointi, joka ensikohtaajissa parhaassa tapauksessa voi tapahtua, on prosessi, joka vaatii aikaa ja muutokset omassa toimintamalleissa tapahtuvat usein hitaasti. Se, että asiakkaat saisivat kokea lisääntyneitä lämpimämpää kohtaamista ja vuorovaikutuslisuutta on kehittämistyömme toivottu vaikuttavuus (Kuvio 5). Vaikuttavuus voi

tapahtua useiden eri tahojen sisällä, ensikohtaajissa itsessään, heidän työyhteisöissään sekä asiakkaiden saamassa palvelun laadussa. Aiomme ehdottaa yhteistyökumppanillemme, että oppaan levittyä laajalle ja oltua käytössä jonkin aikaa, olisi hyvä esimerkiksi kyselyn avulla ottaa selvää oppaan vaikutuksista. Toivottua vaikuttavuutta (Kuvio 5) voi tässä tapauksessa olla hankala mitata sen vuoksi, että asiakkaiden kokemuksia kohtaamistilanteisiin liittyen ei ole mitattu ennen oppaan ilmestymistä.



Kuvio 5 Vaikuttavuusajattelu (Mukaiillen Aistrich, 2014)

Asiakkaiden näkökulma seurakunnissa tapahtuvan asiakaspalvelun kehittämässä on merkittävä. Tässä opinnäytetyössä on annettu ensikohtaajille mahdollisuus jakaa kokemuksiaan työhönsä liittyen. Hyvin mielenkiintoista ja tärkeää olisi jatkossa keskittyä ottamaan selvää myös asiakkaiden kokemuksista kirkkoheranvirastoissa ja muissa seurakunnissa tapahtuvissa asiakaspalvelutilanteissa. Millä tavalla heitä on kohdattu erilaisissa heille pyhissä elämäntilanteissa? Ovatko he saaneet tarvittavaa apua ja tukea ja minkälainen tunne kohtaamisista heille on jäänyt? Tämä olisi erittäin tärkeä jatkokehittämisen aihe.

7 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Ammattieettisellä tietoisuudella tarkoitetaan sitä, että työ pitää sisällään moraalisia ulottuvuuksia (Kallasvuo, ym., 2021, s. 22). Pehdyimme Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2023) julkaiseman hyvän tieteellisen käytännön ohjeistukseen ja sitouduimme noudattamaan sitä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteet ovat, luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Luotettavuus on tieteellisen toiminnan laadun varmistamista ja rehellisyyttä toimia avoimesti, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi ilman puoluekantoja. On tärkeää osoittaa arvostusta kollegoita ja kaikkia yhteistyökumppaneita kohtaan, kulttuuri ja ympäristö huomioiden. (Tutkimuseettinen Neuvottelukunta, 2023, s. 12.) Kannamme vastuun opinnäytetyön prosessista, ideoinnista julkaisemiseen saakka. Opinnäytetyötä tehdessämme olemme noudattaneet aikatauluja ja toimineet hyvässä yhteistyössä yhteistyökumppanimme kanssa. Sitouduimme tehtävään avoimesti ja rehellisesti.

Kyselyn järjestäminen ensikohtaajille ei vaatinut erillistä tutkimuslupaa. Asia tarkistettiin hiippakuntasihteerin Mirva Kuikalta, joka oli konsultoinut dekaani Juha Rauhala sekä Oulun hiippakunnan lakimiesasessori Mari Aaltoa. Kyselyn toteutimme Webropol -ohjelmalla. Vastaaminen tapahtui anonyymisti, jolloin jokaisen vastaajan yksityisyyden suoja säilyi. Vaikka kyselyyn vastanneiden ensikohtaajien määrä oli vähäinen ja heidät oli eritelty ammattinimikkein, eivät he voineet olla tunnistettavissa, sillä kysely lähetettiin 80 ensikohtaajalle ympäri Suomea. Vastaajien subjektiiviset kokemukset työtehtävissä tapahtuneista tilanteista vaikuttivat kyselyn luotettavuuteen.

Ammattietiikan avulla pyritään edistämään ihmisten hyvän elämän toteutumista ja osa ammatillisuutta on kykyä vaikuttaa eettisiin toimintatapoihin (Talentia, s. 7, 2022). Sosiaalialan ammattieettiset periaatteet (Talentia, 2022) ohjasivat meitä tarkastelemaan toimintaamme opinnäytetyömme jokaisessa vaiheessa. Käsitteimme saamaamme aineistoa sensitiivisesti ja luottamuksella. Oppaaseen keräsimme aineistoa kyselyn perusteella, sekä luotettavia ja ajantasaisia lähdeaineistoja käyttäen. Vanhemmat käytetyt aineistot valitsimme tarkkaan harkiten.

Viittasimme lähteisiin ohjeistuksen mukaisesti, tiedon alkuperää kunnioittaen. Kaikki käyttämämme lähteet löytyvät oppaan viimeisiltä sivuilta.

Eettisestä näkökulmasta huolehditaan jo ennen tutkimusaineiston keräämisen aloittamista ja jokaisessa tilanteessa sitoudutaan noudattamaan salassapitoa sekä luottamus- ja vaitiolovelvollisuutta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023). Oppaan eettisyydestä halusimme huolehtia tarkoin ja tämän aiheen ympärillä kävimme useat keskustelut yhdessä. Haastavia tilanteita käsiteltäessä sanat tulee sovittaa sensitiivisesti, ettei kukaan loukkaantuisi ohjeen informaatiosta. Oppaan tieto ja ohjeet pidettiin arvostavana kaikissa hyvin erilaisissa kohtaamistilanteissa. Opas tukee useita eri ammattiryhmiä heidän työssään ja syventää kohtaamistaitojen arvostamista. Opas on helposti saavutettavissa, sillä se on sähköisessä muodossa ja tämä mahdollistaa jakamisen myös muihin seurakuntiin kuin Oulun hiippakunnan alueelle. Oppaassa on mainittu selkeästi yhteistyökumppani ja oppaan tekijät sekä heidän koulutustaustansa. Tämän tarkoitus on lisätä avoimuutta.

Opiskelijalla on oikeus saada laadukasta ohjausta, joka tukee opiskelijan oppimisprosessia, edistään opiskelijan asiantuntijuutta, ammatillista kehittymistä ja työelämätaitoja (Arene, 2020, s. 6). Olimme ohjaavan opettajan kanssa yhteydessä kaksi kertaa Teamsin välityksellä ja toisen ohjaavan opettajan palautetta ja tukea saimme sähköpostin kautta sekä seminaareissa. Heiltä saatu tuki auttoi ymmärtämään prosessiin liittyviä vaiheita, sekä tarjosi kannustusta ja varmuutta opinnäytetyön laadusta. Ohjaava lehtori ohjasi opinnäytetyötämme eettisesti ja tieteellisen käytännön mukaisesti.

Opinnäytetyö on virallinen asiakirja, joka on julkinen. Kaikki opinnäytetyöt julkaistaan Theseus- julkaisuarkistossa. (Arene, 2020, s. 24.) Opinnäytetyömme ja Sinua varten- Vuorovaikutustaitojen opas löytyy julkaisemisen jälkeen Theseus- julkaisuarkistosta.

8 POHDINTA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli laatia vuorovaikutustaitoja kehittävä opas kirkossa toimivien ensikohtaajien käyttöön. Tavoitteenamme oli, että oppaasta olisi konkreettista hyötyä ensikohtaajien työssä. Meille merkitykselliseksi tiedoksi muodostui erityisesti se, kuinka tarpeelliseksi ensikohtaajat itse kokivat kohtaamista koskevan koulutuksen.

Olisimme toivoneet saavamme kyselyyn enemmän halukkaita vastaajia, jotta aineisto olisi ollut vielä laajempaa ja monipuolisempaa. Olimme kuitenkin tyytyväisiä ja kiitollisia kyselylomakkeemme 15 vastaajaan ja heidän tarjoamiinsa näkemyksiin. Arkinen vuorovaikutus, joka sisältää terapeuttisia keskustelun elementtejä, kuten muun muassa rauhallisuutta ja vapaata puhetta, edellyttää vuorovaikutustilanteiden kiireettömyyttä (Suoninen ym., 2013, s. 313). Ensikohtaajat toivat esille kuuntelun, empatian, kohtaamisten ja vuorovaikutuksen merkitystä, joka tuki opinnäytetyöhömme valikoitujen käsitteiden valintaa. Ensikohtaajien oivallus kuuntelun merkityksestä puhutteli meitä erityisesti. On hienoa, että ensikohtaajilla on ymmärrystä ja kokemusta siitä, kuinka paljon kuuntelemisella voi viestiä asiakkaalle välittämistä. Rohkenimme kirjoittaa myös oppaaseen tekstin ”kuunteleminen on taidoista parhain” korostaaksemme tämän taidon suurta merkitystä.

Surevan edessä ensikohtaajien vastauksista päätellen koettiin myös tilanteissa jonkinlaista avuttomuutta, joka on varmasti jokaiselle surevaa kohtaavalle ihmiselle tuttua. Toivottiin sanoja, ja myös ymmärrystä siitä, milloin sanoja ei tarvita. Tässä mietimme kohtaajan asenteella olevan suuren merkityksen. Vaikka mitään ei sanoisi, tai jos sanoisi jotain kömpelösti, ihminen aistii hyvän tahtomisen ja välittämisen ja siksi rakastava ja myötätuntoinen asenne viestii monesti enemmän kuin tuhat sanaa. Tämän ymmärtämiseen halusimme ensikohtaajia rohkaista. Turvallisessa seurassa on lupa itkeä rauhassa (Rättyä, 2012, s. 91). Myös iloa ja sen merkitystä mietimme opasta tehdessämme. Kuinka tärkeää onkaan osata iloita iloitsevan kanssa. Jos olisimme keskittyneet pelkästään suruun, olisi

tämä tärkeä näkökulma jäänyt huomiotta. Myös ilon jakamista voi opetella ja siihen halusimme oppaan avulla ensikohtaajia kannustaa.

Meillä ei ole tietoa, kuinka paljon kulttuurisensitiivisyyteen liittyvää koulutusta kirkon ensikohtaajilla on ollut mahdollisuus saada. Oppaassa olevat asiat tähän näkökulmaan liittyen voivat tuoda paljon uutta oivallettavaa heidän työhönsä. Selkokielen käyttö ja siihen liittyvä informaatio antoi varmasti myös oman lisänsä ensikohtaajien työkalupakkiin. Mirva Kuikka kertoikin olevansa iloinen siitä, miten monipuolinen ensikohtaajien oppaasta tuli. Tämä palaute oli hienoa saada, sillä tavoitteenamme oli tehdä oppaasta mahdollisimman monipuolinen, mutta silti selkeä. Jälkikäteen ymmärsimme, että ne kyselyn kysymykset, jotka liittyivät ensikohtaajien työyhteisöön ja eivät olleet oppaan kannalta merkityksellisiä, olisi voinut korvata kysymyksillä, jotka olisivat liittyneen kulttuurisensitiivisyyteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviin aiheisiin.

Opinnäytetyöhön valitut käsitteet ja niiden teoreettinen tietopohja olivat oleellisia oppaan sisällön rakentumisen kannalta. Valitsimme käsitteet tarkkaan harkiten oppaan sisältöä jo valmiiksi ajatellen. Paneuduimme syvällisesti käsitteisiin ja avasimme ne opinnäytetyössämme monipuolisia lähteitä hyväksi käyttäen. Tämä helpotti oppaan sisällön rakentumisprosessia, sillä meillä oli oppaan kokonaiskuvan kannalta hyvä tietoperusta valmiina. Koimme, että valitsemamme käsitteet ovat kuin sisaria keskenään. Jokainen on toiseensa yhteydessä, ne eivät ole liian samanlaisia, mutta samalla täydentävät toisiaan.

Haasteeksi opinnäytetyön tekemisessä koitui erityisesti se, että seurakunnassa kohtaamistilanteiden merkitystä ei ole laajalti tutkittu ja erityisesti toimistosihteerien työnkuvasta ja työn merkityksellisyydestä löytyi hyvin vähän tietoa. Kirkon erilaisilla internet-sivuilla ammatteja koskien on selvästi keskitytty enemmän niin sanottujen hengellisen työn tekijöiden kuvaamiseen, joihin esimerkiksi diakonit, papit ja nuorisotyönohjaajat lukeutuvat. Mielestämme toimistosihteerit, suntiot ja muut kirkon palvelustyöntekijät ovat merkittävässä asemassa jo pelkästään kirkon imagoa ajatellen. Jos seurakunnan tiloissa saadaan vuorovaikutuksellisesti heikkotasoisista palvelua esimerkiksi hautauksiin liittyvien asioiden sopimisessa, voi se viestittää kävijälle koko kirkosta negatiivista ja luotaan työntävää kuvaa.

Imagon miettiminen jää kuitenkin kauas taakse, kun ajattelemme mikä merkitys huonoilla kokemuksilla on esimerkiksi surevan ihmisen elämään, jos hän jää paitsi kohtaamisen ja lohdutuksen kokemuksesta.

Opinnäytetyöprosessin edetessä olemme ymmärtäneet paremmin sen, että seurakunnissa työskentelee monia muitakin ensikohtaajia, eikä mikään estä sen leviämistä jokaiselle seurakunnan ensikohtaajalle ammattinimikkeestä riippumatta. Olemme käyneet tästä aiheesta keskustelua myös yhteistyökumppanimme kanssa, Jokainen kirkon työntekijä työskentelee seurakunnassa ainutlaatuisella paikalla ja ansaitsee arvostusta ja huomioimista. Tämän vuoksi haluamme painottaa ensikohtaajien oppaan yleispätevyyttä useita eri ammattiryhmiä koskevaksi.

Se, että kirkko heräisi panostamaan vuorovaikutustaitojen kouluttamiseen kirkon ensikohtaajien osalta, olisi mielestämme merkittävää sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta. Vaikutukset voisivat olla suuret, jos yksittäiset ensikohtaajat alkaisivat reflektoida omia tapojansa kohdata asiakas, ja panisivat uudet oivalluksensa käytäntöön. Kuten Lattu ja Moision (2022, s. 32, s. 52–53) ovat todenneet, reflektiota tarvitaan ammatillisessa työssä ja sen merkitys on suuri työntekijän moraalisen toimijuuden kannalta. Tätä uutta kehitystä toivomme oppaan saavan aikaan. Kirkon alkaessa paremmin huomioimaan ensikohtaajien vuorovaikutustaitojen koulutusta ja muutenkin pitämään enemmän esillä myös muita kirkon työntekijöitä kuin hengellisen elämän hoitajia, kertoisi se omalta osaltaan viestiä ensikohtaajille siitä, kuinka merkityksellistä työtä he tekevät. Arvostuksen lisääntyminen voisi mahdollisesti lisätä myös halua uuden oppimiseen ja omien työtapojen reflektointiin ja kehittämiseen.

Ammattilaisen tietämättömyys ja siihen liittyvät ajatukset puhuttelivat meitä hyvin paljon ja kävimme tämän teeman äärellä monta keskustelua. Kati-Pupita Mattila (2010, s. 107, s. 127) toteaa epätäydellisyyden olevan elämän oikea muoto. Asian ymmärtäminen lisää työntekijässä nöyryyttä ja auttaa jaksamaan elämässä sekä asiakaspalvelutilanteissa. Työntekijällä on oikeus tehdä virheitä, korjata niitä ja mahdollisuus yrittää uudelleen. Asioita on tärkeää pohtia myös yhdessä asiakkaan kanssa hyvän vuoropuhelun avulla, jolloin molemmille tarjoutuu

mahdollisuus oppimiseen. Tietämättömyyden tunnistaminen ja tunnustaminen on osa ammattitaitoa, joka tuo lisää inhimillisyyttä asiakaspalvelutyöhön. Vahvan tietotaidon omaavan työntekijän suurin oivallus on ymmärtää, ettei kaikkea tarvitse kyetä tietämään kaikkea. (Mattila, 2010, s. 107, s. 127.) Seurakunnissa tapahtuvissa asiakaspalvelutilanteissa tällaiset yhteiset asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuvat syvemmät kohtaamiset voivat olla parhaimmillaan jopa sielunhoidollisia. Jos työntekijä ymmärtää oman tietämisensä rajat ja kohtaa asiakkaan tasa-vertaisena ihmisenä, tarjoaa jokainen kohtaamistilanne hänelle mahdollisuuden kasvaa ja kehittyä työssään. Gothón (2020, s. 178–179) painottaa kohtaamisissa avoimuutta ja muistuttaa, että aidosti kohdatessa molemmat osapuolet astuvat oman tutun maailmansa ulkopuolelle.

Aihe oli meille erittäin merkityksellinen, koska välitämme molemmat suuresti siitä, miten ihmisiä kohdataan. Aiheeseen laajasti perehtyminen on luonnollisesti kehittänyt myös omia taitojamme ja lisännyt reflektiivisyyden merkitystä omassa tavassamme ajatella ja toimia. Valikoimme oppaaseen tekstiä hyvin harkiten, ja mietimme, millä tavalla asiat voidaan esittää niin, etteivät ne kuulosta opettavaisilta tai käskeviltä. Ajattelimme, että tekemällä visuaalisesti kauniin oppaan, viestisi se samalla arvostusta kirkon ensikohtaajien tekemää työtä kohtaan. Toki on todettava, että ymmärsimme oppaan ilmeen mahdollisesti myös jakavan mielipiteitä, mutta totesimme yhdessä yhteistyökumppanimme kanssa sen, että kaikkia ihmisiä ulkoasulla ei ole missään tilanteessa mahdollista miellyttää. Siksi päätimme luottaa omaan visioomme ja edetä sen mukaisesti.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan meitä ohjasi vaikuttavuusajattelun (Kuvio 5) sisältäminen ja ymmärtäminen. Tavoitteenamme oli vuorovaikutukseen liittyvän tutkitun tiedon välittäminen ensikohtaajille ja ymmärsimme sen vaativan meiltä paljon aikaa ja sitoutumista sekä pitkäjänteistä työtä. Pidimme kirkkaana mielessämme sen, mikä konkreettinen vaikutus oppaalla voisi olla ensikohtaajien työhön; vuorovaikutustaitojen lisääntyminen vaikuttaa positiivisesti niin itseen, työyhteisöön kuin asiakkaisiinkin. Tästä pääsemmekin toivottuun vaikutukseen, jossa ympyrä ikään kuin sulkeutuu. Emerituspiispa Seppo Häkkisen toiveena oli, että seurakuntalaiset saisivat tunteen kodista virastomaisuuden sijaan (Radio

Dei, 2023). Tämän toivotun vaikuttavuuden eteen on ollut hienoa ja merkityksellistä tehdä töitä ja antaa oma panoksemme ensikohtaajien työn kehittämiseen.

Opinnäytetyöprosessi alusta loppuun oli meille molemmille erittäin opettavainen. Keskustelimme yhdessä moneen kertaan siitä, kuinka taas opimme jotain uutta. Tämän huomasimme vaativan aikaa. Alkuperäinen suunnitelmamme oli edetä opinnäytetyön tekemisessä nopeampaa tahtia, mutta silloin monet oivallukset olisivat jääneet syntymättä. Erityisesti oppaan käytännön toteuttamisen prosessin kuvaaminen vaati meiltä monia muokkauksia ja ajatusten uudelleensuuntaamisia. Olemme tyytyväisiä päätökseen hidastaa aikataulua, joka mahdollisti syvän paneutumisen aiheeseen ja antoi samalla meille mahdollisuuden ammatilliseen kasvuun. Oppaaseen keräämästämme tiedosta on varmasti myös meille itsellemme apua ja tukea erilaisissa elämämme kohtaamisissa, jotka vielä odottavat tapahtumistaan.

LÄHTEET

- Aaltola, E., & Keto, S. (2017). *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Into.
- Aistrich, M. (2014). *Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata?* Sitra. [Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? - Sitra](#)
- Akademikerförbundet SSR. (2017). Etiska värden och normen. Teoksessa Etik i socialt arbete- Etisk kod för socialarbetare. [etik och socialt arbete 2017 w.pdf](#)
- Anetjärvi, S., & Jakobsson, M. (2022). *Seurakunnan henkilöstöhallinto*. Edita.
- Arene. (2020). Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. [AMMATTIKORKEAKOULUJEN OPINNÄYTETÖIDEN EETTISET SUOSITUKSET 2020.pdf](#)
- Arikka, L. (2021). *Dialogi pelastaa maailman ja muita oivalluksia käymistäni keskusteluista*. Kirjapaja.
- Arikka, L. (2022). Dialogi luottamuksen, osallisuuden ja yhteyden luoja. Teoksessa S. Huhanantti & V. Wallenius. (toim.) *Diakonia. Nyt*. s.123–124). Kirjapaja.
- Arnkil, T. (2020). Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen- Ennakointidialogin vetäjien käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Dunderfelt, T. (2016). *Läsnäoleva kohtaaminen*. PS-Kustannus.
- Fagerström, I., Linner Matikka, J. (2023). Ammattilaisten hyvinvoinnin tukeminen. Teoksessa J. Linner Matikka, & T. Hipp (toim.), *Traumainformoitu työote*. PS-Kustannus.
- Forum Virium Helsinki., & Laurea Ammattikorkeakoulu. *Tarpeesta ratkaisuksi- Yhteiskehittämisen opas sosiaali- ja terveydenhuollossa*. (2020). <https://fvh.io/cohewejulk>
- Gothóni, R. (2020). *Kuuntelijan käsikirja*. PS-kustannus.
- Günther K., Hasanen K., & Juhila K. (2021). Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

- Gävert, T., & Thitz, P. (2018). Nähdäksi ja kuulluksi tulemisen mahdollistaminen diakonisissa kohtaamisissa. Teoksessa H. Kostilainen, & A. Nieminen (toim.), *Sosiaalisen kuntoutumisen näkökulmia ja mahdollisuuksia*. (s.227–228). (Diak työelämä 13). Saatavilla 12.11.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Työelämä_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Helstelä, K., Malmivaara., & M, Thitz, P. (2022). Tutkimusseurakuntien valinta ja luokittelu. Teoksessa M. Malkavaara, & P. Thitz (toim.), *Seurakuntien toiminnan muutos ja alueelliset kehitystrendit* [Tutkimusraportti 2022. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja Kirkko ja toiminta 124]. Kirkkohallitus. <https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset%20ja%20julkaisut/r/4311/viewmode=previewview/gsr=seurakuntien%20toiminnan%20muutos>
- Huhtinen, P. (2002). *Seurakunta työyhteisönä*. Kirjapaja.
- Huttunen, J. (2019). *Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus- katsaus vuosien 2008–2019 tutkimuskirjallisuuteen*. [Puheviestinnän maisterintutkielma. Jyväskylän yliopisto]. [URN: NBN:fi: ju-201906143201pdf](https://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-201906143201pdf)
- Hytönen, M., Ketola, K., Salminen, V-M., Salomäki, H., & Sohlberg, J. (2020). *Uskonto arjessa ja juhlassa. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2016-2019*. [Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 134]. Kirkon tutkimuskeskus. [Kirkon julkaisut \(evl.fi\)](https://www.kirkko.fi/julkaisut/evl/2020/06/uskonto-arjessa-ja-juhlassa)
- Isokorpi, T. (2004). *Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen*. PS-kustannus.
- Juhila, K. (2004). Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nyky-suuntauksia. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 12(2), 155–183. <https://journal.fi/janus/article/view/50263/15161>
- Kallasvuo, A., Kyrönseppä, U., Sipiläinen, P., & Winguist-Innanen, C. (2021). *Lempeydellä työnohjauksen ammattietiikasta*. Partuuna.
- Kallio, M. (2017). *Inhimillisiä kohtaamisia*. WSOY.
- Karttunen, T. (2020). *Ilmoitus, kirkko ja etiikka. Dietrich Bonhoefferin teologia*. Suomalainen teologinen kirjallisuusseura.
- Kilpeläinen, I. (1969). *Osaammeko kuunnella ja auttaa: Lähimmäiskeskeisen sielunhoitomenetelmän opas*. WSOY.

- Kinnunen, T., Parviainen J., Haho, A., & Jolkkonen, M. (2019). *Ammatillinen kosketus: kuinka tunnetyötä tehdään*. Kirjapaja.
- Kirkon tutkimus ja koulutus (i.a.). *Kirkon henkilöstökoulutuskalenteri*. Saatavilla 29.7.2024. <https://koulutuskalenteri.evl.fi/>
- Kokkonen, J. (2023). *Huomenna kaikki on paremmin- Kirkon kasvatus toivon mahdollistajana*. Kirjapaja.
- Kopperi, K. (2019). Muuttuva osaaminen ja osaamisen johtaminen. Teoksessa K. Kopperi, T. Malo, & J. Tanska. (toim.), *Laki, evankeliumi & KirVESTES– Johtajana kirkossa*. Kirjapaja.
- Koskela, H. (2021). Läheisen menetys, suru ja selviytymiskeinot. Teoksessa I. Peltomäki, S-M, Saarelainen, & J. Salminen (toim.), *Sielunhoidon teologia*. Kirjapaja.
- Kostamo, P., Airaksinen, T., & Vilka, H. (2022). *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Art House Oy.
- L812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)
- Laitinen, M., & Kemppainen, M. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M. Laitinen, & A. Pohjola. (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus.
- Lattu, S-J., & Moisio, H. (2022). Empatia sosiaalialalla: empaattisen itsen löytämisen harjoitus ammatillisen empatian kehittämiseksi. [Opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu]. [Lattu Satu-Johanna Moisio Heikki.pdf](#)
- Lattu, S-J., Moisio, H., & Miettinen, E-M. (2022). Empaattisempi sosiaaliala luomassa empaattisempaa yhteiskuntaa. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja*. 23(2), 71–84. <https://doi.org/10.30675/sa.119759>
- Leskelä, L., & Uotila E H. (2020). Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa M. Åkermarck (toim.), *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.
- Leskelä, L. Selko Suomessa- selkokielen kehitys ja sovelluksia. (2020). Puhe ja kieli. 39. (4). 307–324. <https://doi.org/10.23997/pk.74581>
- Manka, M-L. (2015). *Stressikirja. Mistä virtaa?* Talentum Media Oy.

- Mattila, K-P. (2010). *Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen*. PS-kustannus.
- Merikanto, H. (2016). *Kohtaava, liikkuva, näkymätön. Erving Goffmanin dramaturgista lähestymistapaa hyödyntäen*. [Pro gradu- tutkielma, Helsingin yliopisto]. [Microsoft Word - GRADU.docx](#)
- Messaoudi, I., & Sakale, S. (2024). *Interpersonal skills: a gateway to emotional intelligence in the workplace*. International Journal of English Language Studies. [interpersonal-skills-a-gateway-to-emotional-intelligence-in-34qm2ur8a1.pdf](#)
- Muilu, J. (2001). Seurakuntatyön ominaispiirre. Teoksessa A. Heinola. (toim.), *Suntion käsikirja*. Kirjapaja.
- Mynttinen, S. (2023). Mikä surevan kohtaamisessa on tärkeää? (18.04.2023). *Dialogiblogi*. <https://blogit.utu.fi/soteakatemia/mika-surevan-kohtaamisessa-on-tarkeaa/>
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Edita.
- Oulun hiippakunta. (i.a.) *Etusivu*. Saatavilla 18.11.2024. <https://www.oulunhiippakunta.fi/>
- Oulun hiippakunta. (i.a.). *Tietoa hiippakunnasta. Oulun hiippakunnan strategia vuoteen 2026. Uskon, toivon ja rakkauden asialla pohjoisessa*. Saatavilla 18.11.2024. <https://www.oulunhiippakunta.fi/tietoa-hiippakunnasta/tuomiokapitulin-strategia/>
- Oulun hiippakunta. (i.a.). *Yhteystiedot*. Saatavilla 18.11.2024. [Yhteystiedot | Oulun hiippakunta](#)
- Oulun hiippakunta. (i.a.). *Suntioille ja toimistosihteereille suunnattu työnohjauksellinen ja vertaistuellinen keskustelutilaisuus*. Saatavilla 29.7.2024. <https://www.oulunhiippakunta.fi/kalenteri/suntioille-ja-toimistosihteereille-suunnattu-tyonohjauksellinen-ja-vertaistuellinen-keskustelutilaisuus/>
- Oulun hiippakunta. (i.a.). *Surevan kohtaaminen- koulutus suntioille, seurakuntamestareille, toimisto- ja palvelusiheteereille*. Saatavilla 12.12. 2024. <https://www.oulunhiippakunta.fi/kalenteri/surevan-kohtaaminen->

[koulutus-suntioille-seurakuntamestareille-toimisto-ja-palvelusihteereille/](#)

Oulun hiippakunta. (i.a.). *Työyhteisötaidot ja hyvä vuorovaikutus asiakastilanteissa- koulutus kirkon palvelijoille*. Saatavilla 29.7.2024.

<https://www.oulunhiippakunta.fi/kalenteri/tyoyhteisotaidot-ja-hyva-vuorovaikutus-asiakastilanteissa-koulutus-kirkon-palvelijoille/>

Paakkanen, M. (2022). *Empatian voima työssä*. WSOY.

Paavilainen, P. (2020). *Kuinka ajatukset syntyvät: aivotutkimuksen ajankohtaisia kysymyksiä*. Gaudeamus.

Pajunen, M K T, (2021). Olemassaolo, poissaolo ja läsnäolo- Jumalasta puhuminen modernista postmoderniin. Teoksessa A. Mäkinen, (toim.), *Tulevaisuuden sanat. Kirkko kolmannella vuosituhannella*. Kirjapaja.

Pessi, A B., Pitkänen V., Westinen, J., & Grönlund, H. (2018). *Pyhyiden ytimessä. Tutkimus suomalaisten arvoista ja pyhyiden kokemisesta*. [Raportti, e2 tutkimus ja Suomen kulttuurirahasto].

file:///C:/Users/OMISTAJA/Downloads/pyhyiden_ytimessa.pdf

Pihlamäki, V., Pohjonen, J. (2022). Seurakuntalaisten osallisuus ja kehittyvät kohtaamisen muodot. Teoksessa M. Malkavaara, & P. Thitz, (toim.) *Seurakuntien toiminnan muutos ja alueelliset kehitystrendit* [Tutkimusraportti 2022. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja Kirkko ja toiminta 124]. Kirkkohallitus. <https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset%20ja%20julkaisut/r/4311/viewmode=previewview/qsr=seurakuntien%20toiminnan%20muutos>

Pohjola, A. (2023). Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen, & A. Pohjola. (toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä*. GAUDEAMUS.

Quezada, S. (2022). Coping skills amongst social workers. *Electronic Theses, Projects, and Dissertations*. 1467. CSUSB Scholar Works. [COPING SKILLS AMONGST SOCIAL WORKERS](#)

Raamattu. (1992). Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Kirjapaja.

Radio Dei (tuottaja). 12.4.2023. *Piispan kyselytunti. Mikkelin hiippakunnan piispa Seppo Häkkinen*. <https://deiplus.fi/ohjelmasarja/2>

- Raikas, T. (2020). Puheenvuoro: kääntäminen ja tulkkaus monikielisessä yhteiskunnassa yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Teoksessa M. Hirvonen, & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Gaudeamus.
- Rantala, E. (2019). ”Semmoinen lämmön ja surun tunne kulki välillämme.” *Kokemuksia hyväksyvästä kohtaamisesta*. [Pro-gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto]. [Eeva Rantala Gradu Final 9.5](#)
- Rantanen, T. & Toikko, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*
- Rauhala, I. (2020). *Keskustelun voima*. Otava.
- Rauhala, L. (2005). *Ihmiskäsitys ihmistyössä*. Gaudeamus.
- Reith-Hall, E., & Montgomery, P. (2022). The teaching and learning of communication skills in social work education. [Volume 32] *Sage Journals*. [The Teaching and Learning of Communication Skills in Social Work Education](#)
- Rissanen, P. (2021). Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa A-L. Matthies, A-R. Svenlin, & K. Turtiainen (toim.), *Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Gaudeamus.
- Rodat, S. (2020). Empathy and active listening in the humanistic social work. Teoksessa D V. Voinea, & A. Strungă. (Editors), *Research terminals in the social sciences*. Sitech. [CLAUDIU MARIAN BUNĂIAȘU](#)
- Rosenberg, M. (2015). *Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus*. Viisas Elämä.
- Ryynänen, S. (2018). Kohti aitoja kohtaamisia. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 26(4), 381–384. <https://doi.org/10.30668/janus.76479>
- Räisänen, P. (2020). *Onnistuneen kohtaamisen tekijöitä – Kunnioittava ja arvostava kohtaaminen arvostava kohtaaminen sosiaalityön tavoitteena*. [Kandidaatin tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/73444/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-202012287376.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rättyä, L. (2012). Hengellinen ja emotionaalinen tukeminen. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantaa toistenne kuormia*. Kirjapaja.

- Salomäki, H., Ketola, K., Komulainen, J., Salminen, V-M., & Sohlberg, J. (2024). *Kirkko epävarmuuksien ajassa. Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2020-2023*. [Suomen ev.lut. kirkon tutkimusjulkaisuja]. Kirkon tutkimus ja koulutus. [Kirkon julkaisut](#)
- Salonen, A., Narvila, R., Ristonmaa, J., & Räsänen, R. (2023). *Toivon tuokioita. Kirkon keskusteluavun päivystäjän opas*. [Suomen ev.lut. kirkon julkaisuja, Kirkko ja toiminta 140]. <https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset%20ja%20julkaisut/r/4354/viewmode=previewview/qsr=koh-taaminen>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., & Kinos, S. (2017). *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. [Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja]. Turun ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/817817/isbn9789522166494.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Sarkkinen, M. (1.6.2021). *Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla*. <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>
- Sarvikas, H. (2020). *Asiakas kohdataan kuuntelemalla*. Teoksessa M. Salmi-Tuomaala, J. Hallila, S. Saarikoski, & T. Tapio (toim.), *Tietoa, taitoa ja teknologiaa- kehittämisspolkuja sosiaali- ja terveysalalla*. [Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä]. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Tietoa, taitoa ja teknologiaa – kehittämisspolkuja sosiaali- ja terveysalalla](#)
- Seppänen, M. (2021). *Tunnetaidot voimavarana: Opas sosiaali- ja terveysalalle*. Santalahti. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523701861>
- Seppänen, A M., & Kuusela, S. (2017). *Myötätunto asiakaskohtaamisissa*. Teoksessa A B. Pessi, F. Martela, M. Paakkanen (toim.), *Myötätunnon mullistava voima*. PS-kustannus.
- Sinkkonen, M. (2016). *Mielen hoiva- Myötätunto ja lohdutus voimavaraksi*. Kirjapaja.
- Stueber, K. (2019). *Empathy*. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2019 Edition). [Empathy \(Stanford Encyclopedia of Philosophy\)](#)

- Styrman, T., & Torniainen, M. (2018). *Kunnioittavan kosketuksen käsikirja- Ammatillinen hoitokohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. PS-kustannus.
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.). *Kirkko työllistää monien alojen ammattilaisia_ toimistosihteeri*. Saatavilla 29.7.2024. <https://evl.fi/tietoa-meista/toissa-kirkossa/amatit/kirkko-tyollistaa-monien-alojen-ammattilaisia/>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.). *Suntio on asiakaspalvelutyön ammattilainen*. Saatavilla 29.7.2024. <https://evl.fi/tietoa-meista/toissa-kirkossa/amatit/suntio/>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.). *Kirkon ammattien ydinosaamiskuvaukset*. Saatavilla 9.1.2025. <https://kirkonydinosaaminen.fi/>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.). *Suntion ydinosaamiskuvaus*. Saatavilla 9.1.2025. <https://kirkonydinosaaminen.fi/suntio.html>
- Suomen ev.lut.kirkko. (2012). *Saavu- Kirkon saavutettavuusohjelma, selkosuomeksi*. [Kirkkohallituksen julkaisuja]. Jumalanpalveluselämä ja yhteiskunta. [vihko_selkosuomi \(1\).pdf](#)
- Suomen ev.lut.kirkko. (2020). *Ovet auki- Kirkon strategia 2026*. https://evl.fi/plus/wp-content/uploads/sites/3/2023/09/Evl.lut_kirkko-strategia.pdf
- Suoninen, E., Pirttilä-Backman, A-M., Lahikainen A R., & Ahokas, M. (2013). *Arjen sosiaalipsykologia*. SanomaPro.
- Talentia (2022). *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. 3. painos. PunaMusta Oy <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Talvio, M. & Klemola, U. (2017). *Toimiva vuorovaikutus*. PS-kustannus.
- Tanska, J. (2019). Hengellisyys, työyhteisö ja johtaminen. Teoksessa K. Kopperi, T. Malo, & J. Tanska. (toim.), *Laki, evankeliumi & KirVESTES-Johtajana kirkossa*. Kirjapaja.
- Tervo-Niemelä, K. (2021). Sielunhoidon muuttuva konteksti. Teoksessa I. Peltomäki, S-M. Saarelainen, & J. Salminen (toim.), *Sielunhoidon teologia*. Kirjapaja.

- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö. Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- Työmarkkinatori. (13.8.2024). *Toimistosihiteeri*. <https://tyomarkkinatori.fi/henki-loasiakkaat/ammattitieto/amatit/toimistosihiteeri>
- Valtonen, M. (2020). Kohtaamisen teologiaa – dialogin siunaus. Teoksessa P. Thitz, M. Malkavaara, L. Rättyä, & M. Valtonen (toim.), *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö*. https://issuu.com/diak_publications/docs/diak_opetus_6_web
- Valvio, T. (2010). *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen*. Kauppakamari.
- Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. PS-kustannus.
- Vikström, J. (2019). Millaisia työntekijöitä kirkko tarvitsee? Teoksessa K. Kopperi, T. Malo, & J. Tanska. (toim.), *Laki, evankeliumi ja KirVES- TES– Johtajana kirkossa*. Kirjapaja.
- Virtanen, L. (2021). *Kohtaaminen ja vuorovaikutus sosiaalityössä. Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun*. [Kandidaatin tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/74432/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-202103011800.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Välikoski, T-R. (2014). Kuuntelemisen taito. Teoksessa V. Luoma-aho. (toim.), *Särkymätön viestintä*. ProCom- Viestinnän ammattilaiset ry. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/0a4e2cd8-634a-4a37-8547-ae3bc06c97b5/content>
- Webropol, (i.a.) *Kyselyt ja raportointi*. Saatavilla 15.1.2025. <https://webropol.fi/kyselyt-ja-raportointi/>
- Wenström, S. (2020). *Positiivinen johtaminen*. PS-kustannus.
- Åhman, H. (2024). *Tunnetunhaku- Suoraan puhumisen ja vastarinnan kohtaamisen taito*. Otava.

LIITE 1. Saatekirje seurakuntamestareille ja toimistosihteereille

Hei!

Olemme Hilikka ja Iiris ja opiskelemme Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Teemme opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on tuottaa ensikohtaamisen opas kirkon työntekijöille. Opinnäytetyömme tavoitteena on lisätä ymmärrystä kohtaamisen merkityksestä. Oppaan avulla haluamme olla tukemassa ja kehittämässä kirkon työntekijöiden kohtaamistaitoja. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Oulun hiippakunnan kanssa.

Työskentelet ammatissa, jossa kohtaat seurakuntalaisen usein työntekijöistä ensimmäisenä. Sinulla ensikohtaajana on arvokasta tietoa ja kokemusta vuorovaikutustilanteisiin liittyen. Siksi tiedustelemme, olisiko sinulla mahdollisuus osallistua kyselyyn, jonka avulla keräämme materiaalia opinnäytetyöhömme?

Kyselyyn osallistuminen kestää n. 10–15 minuuttia ja sen tuloksia ja aineistoa pääsevät käsittelemään vain opinnäytetyön tekijät. Kysely toteutetaan anonyymisti. Opinnäytetyön valmistuttua aineisto hävitetään.

Osallistumisellasi kyselymme sinun on mahdollisuus vaikuttaa ammatillisen identiteettisi vahvistumiseen. Toivottavasti löydät aikaa kyselyyn vastaamiseen! Forms-kysely lähetetään osallistujille elokuun aikana. Ilmoitathan ystävällisesti osallistumisestasi 12.8. mennessä osoitteeseen iiris.valkama@student.diak.fi tai hilikka.virkkala@student.diak.fi

Ystävällisin terveisin

Iiris Valkama ja Hilikka Virkkala, sosionomidiakoniopiskelijät.

LIITE 2. Kokemuksia kohtaamisista - kysymykset

Kysymykset liittyvät seurakunnan työntekijöiden työssä tapahtuviin yksittäisten ihmisten tai perheiden kohtaamistilanteisiin. Näitä kohtaamisia ovat esimerkiksi kirkollisten toimitusten sopiminen, suunnittelu tai toteuttaminen ihmisten erilaisissa elämäntilanteissa. Kohtaamiset voivat olla toteutuneet seurakunnan tiloissa, hautausmaalla tai muussa työtehtäviin liittyvässä ympäristössä.

1. Missä tehtävissä työskentelet seurakunnassa?
2. Minkälaista koulutusta olet saanut kohtaamistaitoihin liittyen?
3. Pitäisikö mielestäsi työhösi sisällyttää enemmän empatia- ja vuorovaikutustaitojen koulutusta?
4. Kuinka monta asiakasta kohtaat keskimäärin työpäiväsi aikana?
5. Onko työssäsi mielestäsi riittävästi aikaa kohdata asiakas kiireettömästi?
6. Miten osoitat asiakkaalle empatiaa?
7. Minkälaiset tilanteet koet haastaviksi työssäsi kohtaamistaitoihin liittyen?
8. Miten käsittelet työssäsi tapahtuneita haastavia kohtaamistilanteita?
9. Minkälaiset kohtaamistilanteet tuottavat sinulle iloa työssäsi?
10. Miten työilmapiiri mielestäsi vaikuttaa asiakkaiden kohtaamiseen?
11. Minkälaista sisältöä erityisesti toivoisit ensikohtaajien oppaaseen?

LIITE 3. Kysely oppaan sisältöön liittyen

1. Oletko ehtinyt paneutua oppaan sisältöön?
2. Onko oppaan rakenne mielestäsi helppolukuinen ja selkeä?
3. Miellyttikö oppaan ulkoasu?
4. Oliko oppaan tietomäärä riittävä?
5. Herättikö opas sinussa uusia ajatuksia vuorovaikutustilanteisiin liittyen?
6. Vapaa palaute oppaan sisältöön liittyen.

Lämmin kiitos vastauksestasi!

LIITE 4. Sinua varten: vuorovaikutustaitojen opas kirkon ensikohtaajille





Ensikohtaajalle

Hyvä kirkon ensikohtaaja!

Työskentelet kirkossa aivan erityisellä paikalla. Työnkuvaasi kuuluu kohdata seurakuntalainen usein kirkon työntekijöistä ensimmäisenä.

Se, miten kohtaat ihmisen, luo seurakuntalaiselle mielikuvaa siitä, minkälainen on kirkko ja seurakunta. Voit omalla sensitiivisyydelläsi ja vuorovaikutustaidoillasi vaikuttaa merkittävästi ihmisen kokemukseen kohdatuksi tulemisesta.

Kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja voi kehittää koko elämän ajan. Siksi halusimme tehdä avuksesi oppaan, joka voi tukea sinua erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, ja tuoda uusia näkökulmia työsi tekemiseen ja kohtaamisen hetkiin.

Opas on tehty opinnäytetyönä Diakonia-ammattikorkeakoulussa ja toteutettu yhteistyössä Oulun hiippakunnan kanssa.



Sisällysluettelo

Lukijalle	2
Sisällysluettelo	3
Kohtaava vuorovaikutus	4
Suru ja ilo - kohtaamisen hetkiä	13
Erityisryhmien kohtaaminen	21
Oma hyvinvointi	28
Lopuksi	33
Lähteet	34



Kohtaava vuorovaikutus

*“Kaikki, minkä tahdotte ihmisten tekevän
teille, tehkää se heille.”*

Matt. 7:12



Empatian merkitys asiakastyössä



Empatia on kykyä ymmärtää toisen ihmisen kokemuksia ja asettua hänen asemaansa huolehtien samalla omasta erillisyydestä.

Taito tunnistaa toisen ihmisen erillisyyden ja myös etäisyyden ottaminen on asiakastyössä tärkeää.

Empatia sisältää kaksi tasoa:

Perustaso on myötäelämisen kykyä, jolloin ilmaistaan halua läsnäoloon ja pyritään kuulemaan toisen kokemuksia ja tunteita.

Toinen taso on kykyä olla tilanteessa läsnä. Tällä tasolla kuuntelija hyödyntää omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan toisen ihmisen hyväksi.

Empatia kehittyy vuorovaikutuksessa.



Vuorovaikutus

Vuorovaikutusta voi verrata tanssiin tai tennisotteluun sen vastavuoroisuuden vuoksi. Vuorovaikutukseen tarvitaan aina vähintään kaksi osapuolta.

Vuorovaikutus voi olla sanallista tai sanatonta. Sanatonta viestintää käsitellään tarkemmin seuraavalla sivulla.

Vuorovaikutuksessa on tärkeää antaa tilaa ja aikaa keskustelulle.

Onnistunut vuorovaikutus vähentää väärinkäsityksiä.

Asioiden sanoittaminen vaatii turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin.



Sanaton viestintä



Sanattoman viestinnän merkitys on tärkeää. Se on kehonkieltä, ilmeitä, eleitä, asentoja ja äänensävyjä.

Jos sanallisessa ja sanattomassa viestinnässä ilmenee ristiriitaa, on hyvä luottaa sanattomaan viestintään.

Kuunnellessa asiakasta voit viestittää nyökkäämällä tai myötäävillä eleillä aktiivisesta kuuntelusta.



Sanatonta jämäkkyyttä voi toteuttaa istumalla suorassa ja rennosti sekä suuntaamalla oma asento ja katse asiakasta kohden. Äänensävy on hyvä olla lämmin ja äänenvoimakkuuden tavanomainen.

Joustava asenne ruokkii joustavuutta.





-KATSO
-KOHTAA
-KUUNTELE

Katseellasi voit viestiä mielenkiintoa, kunnioitusta ja välittämistä. Katseyhteys on oleellinen osa kuulluksi tulemisen kokemusta.

Jokainen ihminen tulee **kohdata** kunnioittavasti ja luottamuksella. Aito läsnäolo lämmittää ja hoitaa enemmän kuin tuhat sanaa.

Kuuntelulla on syvä ja terapeuttinen vaikutus ja sitä voidaan kutsua turvallisuuden synnyttäjäksi. Kokemus kuulluksi tulemisesta viestii toiselle ihmiselle tiedon siitä, että hän ei ole yksin.

Katsekontakti

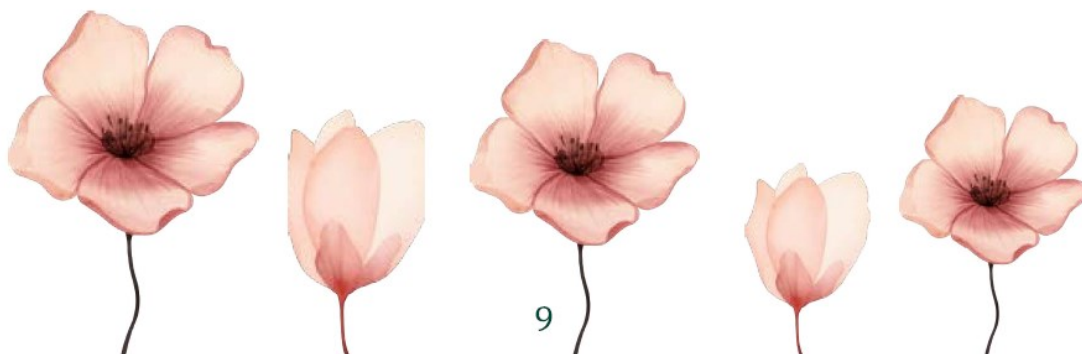
Viestimme olemuksellamme sekä tietoisesti että tiedostamatta. Katseella voimme esimerkiksi kertoa halukkuudesta vuorovaikutukseen.

Katsekontaktissa toisen ihmisen kanssa viestimme mielenkiinnosta ja kunnioituksesta.

Välittävällä katseella voimme osoittaa empatiaa ja rohkaista kaikissa vuorovaikutustilanteissa.

Katseyhteydellä on suuri merkitys kuuntelemisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksessa.

Hymyilevä katse rauhoittaa mielen.



Kunnioittava kohtaaminen

Kohtaamisessa luodaan luottamus ja perehdytään huolellisesti asiakkaan tilanteeseen.

Luottamus rakennetaan antamalla tilaa, olemalla empaattinen sekä osoittamalla kiinnostusta.

Kohtaamisen aikana on tärkeää osoittaa hyväksyntää, välttää omien mielipiteiden ilmaisemista ja opetella irrottautumaan omista näkökulmista.

Ilmi tulleet asiat voi toistaa ja selventää, jotta asiakkaan näkökulmat tulevat kuulluksi.

Yhdessä toimimalla oppii tarkastelemaan asioita asiakkaan perspektiivistä.

*Oman tietämättömyyden
ymmärtäminen on tärkeä osa
ammattitaitoa.*



VINKKI!

Lähimmiltä ihmisiltä on hyvä kerätä palautetta siitä, millä tavalla he kokevat vuorovaikutuksen toimivan kanssasi.



Vuorovaikutustilanteita voi myös harjoitella kotona etukäteen.





Kuunteleminen on taidoista parhain



Kuulluksi tuleminen synnyttää turvaa.

Kuuntelemisen taito on yksi keskeisimpiä työkaluja asiakaspalvelutyössä.

Kuuntelun avulla on mahdollista luoda tilaa toiselle ihmiselle ja hänen puheelleen.

Kuuntelu voi olla yhdessä muistelua, ilon ja surun jakamista tai vain hiljaista läsnäoloa.

Kuullun ymmärtämisen ilmaiseminen on olennainen osa aktiivista kuuntelua.

Kuuntelu hoitaa ja luo toisen ihmisen näkyväksi.



SURU JA ILO-
kohtaamisen hetkiä

*“Iloitkaa iloitsevien
kanssa, itkekää itkevien
kanssa.”
Room. 12:15*



Tunnerohkeutta työhösi

Asiakastyössä on lupa näyttää myös omia tunteita, ottaa aidosti osaa toisen suruun ja iloita onnellisista hetkistä.

Myötäelämisen taito on merkittävä työkalu niin ilossa kuin surussa.

Myös omien tunteiden hillitseminen ja hallitseminen, tarvittaessa pidättäminenkin, on tärkeää oman ja toisten hyvinvoinnin kannalta. Tätä kutsutaan tunteiden ymmärtämisen taidoksi.

Mitä paremmin ymmärrämme omaa tunne-elämäämme, sitä paremmin osaamme myös tulkita toisten ihmisten käytöksen takana olevia tunteita.

Tunteiden näyttäminen on rohkeutta.



Surevan kohtaaminen



Ihmisen surun edessä on tärkeää osoittaa myötätuntoa ja muistaa jokaisen surun olevan yksilöllistä.

Surevan kohtaaminen vaatii aikaa ja rauhallisen ympäristön. Rauhallinen toiminta lisää turvallisuuden tunnetta.

On hyvä muistaa, että sureva tarvitsee tietoa usein myös kirjallisena.

Hyvien neuvojen jakamisessa on syytä olla erityisen varovainen. Sureva ei tarvitse neuvoja tai valmiita vastauksia, vaan myötätuntoa ja levollista läsnäoloa sekä rohkaisua.

Ohjaa sureva tarvittaessa eteenpäin ammatillisen tuen pariin.



*“Autuaita ovat murheelliset:
he saavat lohdutuksen.”
Matt. 5:4*



“Kömpelönäkin kelpaat”

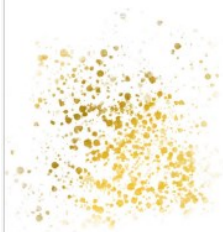
Aina ei tarvitse löytää oikeita sanoja.
Aito läsnäolo riittää.

Kun asenne on kunnioittava ja
välittävä, sanavalinnat eivät muodosta
kohtaamisessa niin suurta roolia.

Uskalla kohdata ja luoda ympärillesi
levollinen ilmapiiri.



*“Ihminen ei kaipaa virastomaisuutta-
hän tarvitsee kodin.”*
-Seppo Häkkinen



Ilossa myötäeläminen



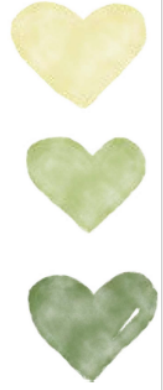
Empatian taito liitetään usein osaksi surua ja lohduttamista. Kuitenkin yhtä oleellista on osata jakaa myös ilo toisten ihmisten kanssa.

Käytännössä se voi olla hyvään uutiseen reagoimista, kehumista tai kiittämistä, yhteistä hymyä ja naurua.

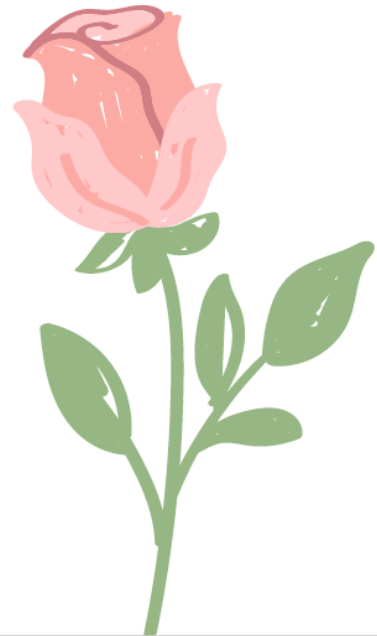
Kun ihminen kokee iloa, tarve tulla nähdyksi on suuri.

Ilon jakaminen yhdessä on merkityksellistä.





**Jos tarvitset sanoja
avuksesi:**





Sanoja surevalle



- ♥ Surusi koskettaa minua.
- ♥ Olen surullinen siitä, mitä olet joutunut kokemaan.
- ♥ Lämmin osanotto.
- ♥ Olen rinnallasi.
- ♥ Jos haluat, muistan sinua rukouksissa.
- ♥ Olen pahoillani.
- ♥ Saanko halata sinua?





Sanoja iloitsevalle



Iloitsen kanssasi.

Olen onnellinen puolestasi.

Onnea / Siunausta!

Ilosi tarttuu minuun.

Toivon teille onnellista päivää.



Erityisryhmien kohtaaminen



*Olkaa toisianne kohtaan
ystävällisiä
ja lempeitä.
Ef. 4:32*





Sensitiivinen työote

Kohtaa jokainen asiakas samanarvoisesti.
Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen kohtaaminen
poistaa ristiriitaisia asenteita.

Tilanteita ja asioita kannattaa tarkastella
monesta eri näkökulmasta, hyödyntäen
erilaisia työmenetelmiä ja työtapoja.

Emme ole törmäyskurssilla, vaan kontaktissa,
jossa pyrimme ymmärtämään toisiamme.

Puhuttele aina nimellä ja kohtaa asiakas
vastuullisena aikuisena.

Kysy aina yhtä asiaa kerrallaan ja pidä
keskustelun sävy kunnioittavana.

Anna riittävästi asiakkaan toivomaa
tietoa.

Toivoa pidetään yllä rakkauden avulla.



Erilaisuuden kohtaaminen

Ihmisten erilaisuudesta johtuen tarvitaan joustavia tapoja asiakkaan kohtaamiseen. Yhteinen vuorovaikutus rakentaa keskinäistä kulttuuria.



Pyri tarkastelemaan omia asenteita, uskomuksia ja motiiveja.



Ole ihminen ihmiselle.

Käytä tulkkia tarvittaessa.



Etsi aktiivisesti tietoa ja osallistu koulutuksiin.



Uskalla tutustua, kohtaa avoimesti ja rohkeasti.



Varmista, että toinen on ymmärtänyt asian.





Kulttuurisensitiivisyys

Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen sisältää aitoa läsnäoloa, erilaisten tapojen ja uskomusten arvostamista.

Aito ja empaattinen kohtaaminen lisää kunnioitusta.

Tunnista ja tiedosta ihmisten erilaisuus.

Ole kanssakulkija ja mahdollistaja, joka tarjoaa tietoa, tukea ja turvaa.

Kysy rohkeasti ja ole kärsivällinen.

Kohtaa ihminen ihmisenä.

Jätä asiakkaalle yhteystietosi, jos hänellä tulee lisää kysyttävää myöhemmin.





Milloin ja miksi käyttää selkokieltä?

Selkokieli on helpompaa kuin yleiskieli, siinä käytetään tuttuja sanoja ja helppoja lauserakenteita.

Selkokieli on helposti ymmärrettävää ja tulisi olla kaikkien saavutettavissa.

Selkokielestä hyötyvät ihmiset, joille kielen ymmärtäminen on vaikeaa.









Tällaisia syitä ovat esimerkiksi kehitysvamma, puhevamma sekä vähäinen kielitaito, joka ei riitä yleiskielen ymmärtämiseen.

Monet vähemmistöryhmiin kuuluvat pystyvät hyötymään selkokielestä.





Ohjeita selkokielen käyttöön

-  Puhu rauhallisesti ja selkeästi, tue puhetta ilmeillä ja eleillä.
-  Toista samoja asioita.
-  Keskustelussa on hyvä käyttää yleistä sanastoa.
-  Mukauta puhe puhekumppanille sopivaksi.
-  Anna tilaa ja aikaa vastausten muodostamiseen.
-  Säilytä keskustelun sävy asianmukaisena, ettei se muutu lapsentasoiseksi.
-  Esitä suljettuja kysymyksiä jos asiakkaalla ei ole kykyä kielellisiin valmiuksiin.
-  Reflektoi omaa toimintaasi, huomaat mikä toimii ja mikä ei toiminut kohtaamisessa.



Haastavassa tilanteessa

Haastavan käytöksen takana on usein turvattomuuden tunnetta, ahdistusta tai pelkoa. Kun ymmärrämme tämän, on helpompaa kohdata toinen ihminen myötätuntoisesti.

Kuuntele asiakkaan tarpeet ja pyynnöt hänen ilmaistessa asian millaisin sanoin tahansa.

Toimi aina asiakkaan oikeuksien puolesta. Kohtele puolueettomasti.

Lempeä toiminta ohjaa vastaanottamaan tietoa ja vahvistaa luottamusta, sekä lisää turvallisuuden tunnetta.

Muistathan huolehtia myös omasta työturvallisuudestasi.



Oma hyvinvointi

*“Ennen muuta varjele sitä, mikä on sydämessäsi- siellä on
koko elämäsi lähde.”*

San. 4:23

Pidäthän myös itsestäsi huolta



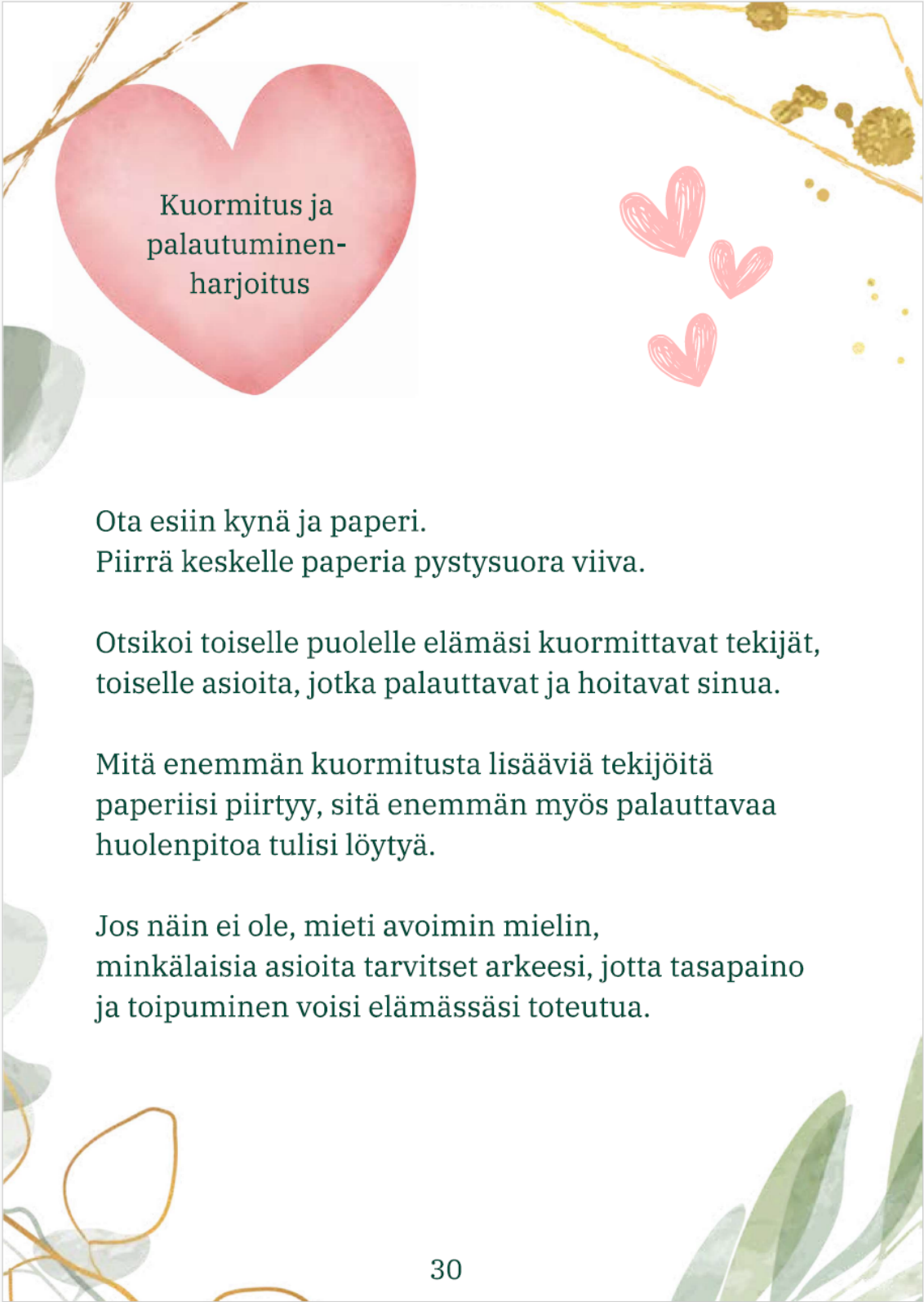
Jotta jaksat työssäsi kohdata ja auttaa muita, on hyvin tärkeää muistaa myös oma jaksaminen.

Ihmisen mieli on voimakas ja siksi sen huoltaminen on yksi oleellisimmista asioista hyvinvointimme kannalta.

Seuraavalla sivulla on harjoitus, jonka avulla voit pohtia ja tulla tietoiseksi siitä, mitkä asiat kuormittavat mieltäsi ja mitkä vaikuttavat palauttavasti.

Kun tunnistat omat mielenkuormittajat ja palautumistasi edistävät tekijät, voit helpommin luoda tasapainoa niiden välille.





Kuormitus ja palautuminen- harjoitus

Ota esiin kynä ja paperi.
Piirrä keskelle paperia pystysuora viiva.

Otsikoi toiselle puolelle elämäsi kuormittavat tekijät,
toiselle asioita, jotka palauttavat ja hoitavat sinua.

Mitä enemmän kuormitusta lisääviä tekijöitä
paperiisi piirtyy, sitä enemmän myös palauttavaa
huolenpitoa tulisi löytyä.

Jos näin ei ole, mieti avoimin mielin,
minkälaisia asioita tarvitset arkeesi, jotta tasapaino
ja toipuminen voisi elämässäsi toteutua.

Keinoja työkuormituksen keventämiseen



Kuormittavia kohtaamisia on hyvä purkaa jonkun ihmisen kanssa. Työyhteisön merkitys on tässä suuri.



Papin tai diakoniatyöntekijän kanssa on myös mahdollista keskustella tarvittaessa hengellisistä asioista.



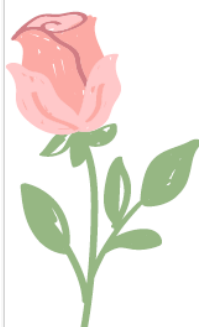
Armollisuus on myötätuntoista suhtautumista itseä ja toisia kohtaan. Armollinen asenne antaa tilaa omalle kasvulle ja oppimiselle.



Arjen tavalliset rutiinit ja osaamisen kokemukset rakentavat turvaa ja jatkuvuuden tunnetta.



Mieti, missä voit kokea pystyvyyttä tai osaamista, kun väsymys painaa.





Jos huomaat asiakkaan tarvitsevan ammattiapua, on hyvä ohjata asiakas ammatillisen tuen piiriin.

Tässä tukea ja yhteystietoja erilaisiin tilanteisiin sinun ja asiakkaan avuksi:

Huoma- henkirikoksen uhrien läheiset ry
<https://www.huoma.fi/>

Käpy Lapsikuolemaperheet ry
<https://kapy.fi/>

Nuoret lesket
[https://nuoretlesket.fi/aleen teksti](https://nuoretlesket.fi/aleen_teksti)

Surunauha ry- tukea itsemurhan tehneille läheisille
<https://surunauha.net/>

Sosiaali ja kriisipäivystys 014 266 0149

Kirkon auttava puhelin 0400 22 11 80

Mieli Kriisipuhelin 09 2525 0111



Lopuksi

Toivomme tämän oppaan tarjoavan käyttöösi tietoa, josta on hyötyä työssäsi tapahtuvissa asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteissa.

On tärkeää muistaa, että jokainen kohtaamistilanne on ainutlaatuinen ja yhtä ainoaa oikeaa kaavaa kohtaamiselle ei ole. Tärkeintä on olla läsnä, ihminen ihmiselle.

Työsi on arvokasta!



Tekijät:

Iiris Valkama ja Hilikka Virkkala
sosionomi-diakoniopiskelijät,
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Oulu

LÄHTEET

Arikka, L. (2021). *Dialogi pelastaa maailman ja muita oivalluksia käymistäni keskusteluista*. Kirjapaja.

Gothóni, R. (2020). *Kuuntelijan käsikirja*. PS-kustannus.

Holmberg, J., Inkinen, M., Kurki, M., Partanen, A., Salo-Chydenius, S. (2015). *Päihdehoitotyö*. Sanoma pro.

Häkkinen, M., Koivisto, M., Ryhänen, T., Sadeniemi, M., Tsokkinen, A-L. (2019). *Viisas mieli*. Duodecim.

Juujärvi, S., Myyry, L., Pessa, K. (2007). *Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa*. Gummerus Kirjapaino OY.

Kallasvuo, A., Kyrönseppä, U., Sipiläinen, P., Winqvist-Innanen, C. (2021). *Lempeydellä työnohjauksen ammattietikasta*. Kulttuuriosuuskunta Partuuna.

Kallio, M. (2017). *Inhimillisiä kohtaamisia*. WSOY.

Karjalainen, A-L., Wallenius-Penttilä, K. (toim.) (2020). *Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä*. Punamusta Oy.

Laitinen, M. & Pohjola, A. (2010). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus.

Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä*. Gaudeamus.

Paakkanen, M. (2022). *Empatian voima työssä*. WSOY.

Raamattu. (1992). Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Kirjapaja.

Radio Dei (tuottaja). 12.4.2023. Piispan kyselytunti. Mikkelin hiippakunnan piispa Seppo Häkkinen.
<https://deiplus.fi/ohjelmasarja/2>

Rauhala, I. (2020). *Keskustelun voima*. Otava.

Rosenberg, M B. (2019). *Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus*. Viisas Elämä Oy.

Seppänen, M. (2021). Tunnetaidot voimavarana: Opas sosiaali- ja terveysalalle. Santalahti.

Kanerva, A., Kuhanen, A., Oittinen, P., Schuber, C. (2013). *Mielenterveyshoitotyö*. Sanoma Pro Oy.

Sinkkonen, M. (2016). *Mielen hoiva- myötätunto ja lohdutus voimavaraksi*. Kirjapaja.

Surevan kohtaaminen. (i.a.). Saatavilla 10.10.2024.
<https://www.surevankohtaaminen.fi/>

Talvio, M. & Klemola, U. (2017). *Toimiva vuorovaikutus*. PS-kustannus.