

# DIAKONIATYÖN KEHITTÄMINEN BIKVA- ARVIOINNIN AVULLA KUHMON SEURAKUNNASSA

Kaisa Karhu-Härkönen

Opinnäytetyö, syksy 2012

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakoniatyön suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + kirkon diakoniatyönteki-  
jän virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Karhu-Härkönen, Kaisa. Diakoniatyön kehittäminen Bikva-arvioinnin avulla Kuhmon seurakunnassa. Diak Etelä, Järvenpää, syksy 2012, 117 s.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakoniatyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + kirkon diakoniatyöntekijän virkakelpoisuus

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Kuhmon evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyötä Bikva-arvioinnin avulla.

Opinnäytetyöhön sisältyvä tutkimusote oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja tarkemmin määriteltynä toimintatutkimuksellinen. Opinnäytetyössä sovellettiin tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja tutkimusmenetelmänä Bikva-arviointia. Bikva-arvioinnissa selvitettiin Kuhmon seurakunnan diakoniatyössä myönteisinä, toimivina ja kehitettävänä koettuja asioita sekä Kuhmon diakoniatyön tulevaisuudennäkymää.

Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössä olivat toimintaympäristön muutokseen ja evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöhön liittyvät asiat. Teoreettinen lähestymiskulma sisälsi myös osaamiseen ja sen kehittämiseen liittyvän tarkastelun.

Bikva-arvioinnin aineisto koostui yhteensä 99 henkilön osallistumisesta haastatteluihin. Kaksi yksilöasiakasta haastateltiin yksilöhaastatteluissa ja muut haastattelut tapahtuivat ryhmissä. Asiakastason ryhmähaastatteluissa edustettuina olivat lähimmäispalveluryhmä, päihdeongelmaisten ryhmä sekä ikäihmisten ja mielenterveyskuntoutujien ryhmät. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä ja nuorisotyöalan työntekijäryhmä edustivat työntekijätasoa. Esimies- ja päättäjätason haastattelutasot yhdistettiin.

Myönteisinä ja toimivina asioina tuotiin esiin diakoniatyön rakenne ja resurssit, diakoninen auttaminen, kotikäynnit työmuotona, eri ryhmille tarkoitetut palvelut sekä erilaiset tapahtumat. Myös yhteistyö, diakoniatyöntekijät ja heidän mahdollisuutensa kehittyä ammatillisesti koettiin myönteisinä asioina. Kehitettäviksi asioiksi tulivat resurssit, vapaaehtoistyön tulevaisuus ja seurakunnan yhteinen diakonia. Diakoniatyön jalkautuminen, yhteistyö ja tiedotus sekä retkitoiminta koettiin kehitettäviksi asioiksi. Diakoniatyön työntekijöiden työnohjausta, koulutusta ja aikaa hengellisen elämän hoitamiseen pidettiin myös kehitettävänä asioina. Tulevaisuuden näkymään liittyvinä asioina tulivat esiin resurssit ja diakoniatyöntekijöiden määrä. Tulevaisuudennäkymään liittyivät myös vastuu lähimmäisistä, Kuhmon tulevaisuudennäkymä yleensä sekä toimintaympäristön muutoksen vaikutus diakoniatyöhön.

Bikva-arviointi kokosi eri tahot yhteisen kehittämisen toimijoiksi. Työ oli osana diakoniatyön kehittämistä ja sitä voidaan hyödyntää kehittämisessä myös tulevaisuudessa. Mukana olleet tahot suhtautuivat Bikva-arviointiin myönteisesti. Tämä on hyvä pohja jatkokehittämiselle. Jatkotutkimusaiheita voivat olla esimerkiksi pääteemoiksi muodostuneiden asioiden kehittäminen, kehittävän ja tutkivan työotteen edistäminen, osaamisen kehittämisprosessi seurakunnassa tai sinisen meren strategian käyttäminen kehittämisen menetelmänä.

Asiasanat: Bikva-arviointi, kirkon diakoniatyö, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, osaamisen kehittäminen, toimintaympäristön muutos

## ABSTRACT

Karhu-Härkönen, Kaisa. The development of church welfare work using UPQA in the parish of Kuhmo. 117 p. Language: Finnish. Järvenpää, Autumn 2012.

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

The aim of the thesis was to develop the social work of the church in the Evangelical Lutheran parish of Kuhmo using UPQA. The research approach for the thesis was qualitative. The thesis applied activity analysis and research-based development, using UPQA as the research methodology. The UPQA assessment clarified what was felt to be positive, workable, and developing in the social work of Kuhmo parish, and also the future prospects for social work in Kuhmo parish. The theoretical frame of reference for the thesis consisted of matters relating to changes in the operational environment and to the social work of the Evangelical Lutheran Church. The theoretical approach also included a review of know-how and its development.

The material for the UPQA assessment consisted of a total of 99 people participating in interviews. Two individual clients were interviewed privately and the other interviews took place in groups. At the client level, those represented in group interviews were the neighbour service group, the alcohol abusers' group, and the elderly persons' and mental health rehabilitation groups. The church social work employee group and the youth workers group represented the employee level. Interviews at the supervisor and decision maker levels were merged.

Among the matters considered positive and effective were the structure and resources of church social work, social help, diaconal home visits, services aimed at different groups, church's social workers and their opportunity to develop professionally, cooperation and various events. Development was seen to be required in resources, the future of voluntary work, and the communal social work of the parish. Development was seen to be required in taking social work onto the streets, as well as cooperation, public relations, excursions, the supervision and training of church social workers were, together with the time required to deal with religious life. Resources and the number of church social workers surfaced among matters related to the outlook for the future. Also related to the outlook for the future were responsibility for others, the general future prospects of Kuhmo, and the effect of changes in the operational environment on church social work.

UPQA assessment brought together the various levels as players in shared development. The work was part of the development of church social work and can also be used in future development. Those involved reacted positively to the UPQA assessment. This provides a good basis for further development. Additional subjects for research might include, for example, the development of matters arising as major themes, the promotion of a developing and inquiring approach to work, the process of developing know-how in the parish, or the application of a blue ocean strategy as a means of development.

Key words: UPQA assessment, social work of the church, research-oriented development, development of know-how, changes in operational environments

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS .....	8
2.1 Toimintaympäristön muutos .....	8
2.1.1 Organisaatioiden muuttuminen .....	8
2.1.2 Väestön hyvinvointiin liittyvät muutokset .....	12
2.1.3 Kuhmon ja Kainuun erityispiirteitä .....	16
2.2 Diakoniatyö .....	17
2.2.1 Diakoniatyön määrittely .....	17
2.2.2 Diakoniatyö Kuhmon seurakunnassa .....	23
2.3 Osaaminen ja sen kehittäminen .....	27
2.3.1 Osaaminen .....	27
2.3.2 Osaamisen kehittäminen .....	30
3 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS .....	35
3.1 Kehittämiskysymykset .....	35
3.2 Tutkimusote .....	36
3.2.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja toimintatutkimus .....	36
3.2.2 Bikva-arviointi ja aineiston keruu .....	44
3.3 Aineiston analysointi .....	53
4 TULOKSET JA PEILAUUS TEOREETTISEEN VIITEKEHYKSEEN .....	57
4.1 Myönteistä ja toimivaa diakoniatyössä Kuhmossa .....	57
4.1.1 Myönteisen koetut asiat kokonaisuudessaan .....	57
4.1.2 Diakoniatyön rakenne ja resurssit .....	58
4.1.3 Diakoninen auttaminen .....	60
4.1.4 Vapaaehtoistyö .....	63
4.1.5 Kotikäynnit .....	65
4.1.6 Eri ryhmille tarjottavat palvelut .....	66
4.1.7 Erilaiset tapahtumat .....	67

4.1.8 Yhteistyö .....	68
4.1.9 Diakoniatyöntekijät ja heidän mahdollisuutensa kehittyä ammatillisesti .....	68
4.2 Kehitettävää Kuhmon diakoniatyössä.....	69
4.2.1 Kehitettäväksi koetut asiat kokonaisuudessaan .....	69
4.2.2 Resurssit .....	70
4.2.3 Vapaaehtoistyön tulevaisuus ja seurakunnan yhteinen diakonia .....	71
4.2.4 Diakoniatyön jalkautuminen .....	72
4.2.5 Yhteistyö ja tiedotus .....	73
4.2.6 Retkitoiminta.....	78
4.2.7 Työnohjaus, koulutus ja aika hengellisen elämän hoitamiseen.....	79
4.3 Tulevaisuuden näkymä Kuhmon diakoniatyössä.....	80
4.3.1 Tulevaisuuden näkymään liittyvät asiat kokonaisuudessaan .....	80
4.3.2 Resurssit ja diakoniatyöntekijöiden määrä.....	81
4.3.3 Vastuu lähimmäisistä .....	84
4.3.4 Kuhmon tulevaisuudennäkymä yleensä .....	85
4.3.5 Toimintaympäristön muutoksen vaikutus diakoniatyöhön .....	87
4.4 Palaute Bikva-arviointiin osallistumisesta .....	90
5 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI SEKÄ EETTISYYS .....	94
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	101
LÄHTEET.....	107

## 1 JOHDANTO

Toimintaympäristön muutos koskettaa diakoniatyötä ja asettaa sille haasteita. Halusin opinnäytetyössäni tarkastella diakoniatyötä eri tahojen ja asioiden näkökulmista. Olen tehnyt aiemmin Bikva-arvioinnin sosiaalisen työllistämisen alueelta ja minua kiinnosti menetelmän soveltaminen diakoniatyön viitekehyksessä. Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Kuhmon evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyötä Bikva-arvioinnin avulla. Kuhmon seurakunta ja sen eri toimijat ovat olleet hyvänä yhteistyötahonani koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Opinnäytetyöni ajoittui loppukeväästä syksyyn 2012. Tutkimusote opinnäytetyössäni oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja toimintatutkimuksellinen. Sovelsin tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja tutkimusmenetelmäni oli Bikva-arviointi. Tein opinnäytetyön diakoniatyön kehittämisestä Kuhmon evankelis-luterilaisessa seurakunnassa Bikva-arvioinnin avulla. Menetelmäksi valitsin Bikva- arvioinnin, koska se kokoa eri tahojen näkemykset kehittämiseen. Bikva-mallissa haastatellaan ryhmähaastatteluina asiakas-, työntekijä-, johto- ja poliittisten päättäjien taso. Asiakkaiden näkökulman kuulemisesta aloitetaan ja jo haastatelluilta tasoilta kertynyt aineisto viedään seuraaville tasoille. Mallin etu on, että siinä kuulluksi tulevat eri tasot ja asiakkaidenkin ääni on siinä vahvasti kuuluvissa. Tämä oli perustana kehittämistyössäni juuri Bikva-arvioinnin tekemiselle. Bikva-arviointi mahdollistaa vuorovaikutteisen oppimisen ja asioiden konkreettisen muuttamisen. Bikva- haastatteluissa ovat olleet mukana useat diakoniatyön asiakasryhmät, kahden työalan työntekijäryhmät sekä yhdistetty esimies- ja päättäjätaso. Yhteensä Bikva-haastatteluihin osallistui 99 ihmistä.

Kuvaan kirjallisessa työssäni aluksi toimintaympäristöä, johon opinnäytetyöni liittyy. Tarkastelen toimintaympäristön muutosta, diakoniatyön viitekehystä ja diakoniatyötä Kuhmon seurakunnassa. Kuvaan osaamiseen ja sen kehittämiseen liittyviä näkökantoja. Tämän jälkeen kuvaan tutkimuksen toteutuksen eli tutkimusongelmat ja tutkimusotteen. Käsittelen tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja toimintatutkimusta sekä Bikva- arviointia, aineiston keruuta, analysointia ja arviointimenetelmiä. Raportoin Bikva-arvioinnin tulokset ja peilaan niitä teoreettiseen viitekehykseen. Lopuksi näkökulmanani ovat opinnäytetyön arviointi ja eettisyys sekä johtopäätökset.

Diakoniatyö tapahtuu ihmisten kanssa heidän arjessaan ja elämänsä käännekohtissa. Elämänmakuisuus väritti myös Bikva-arviointia ja siihen liittyneitä keskusteluja. Seuraava Tapio Aaltosen, Erika Heiskasen ja Pekka Innasen (2003) lainaus koskee diakoniatyötä ja sen kehittämisprosessia.

Onnellisuuden voi kuvata lähtevän siitä, että elämän arvojen ja tekojen välillä on kohtuullinen tasapaino. Kyse on itselle ja toisille tärkeän ja arvokkaan hahmottamisesta ja siitä miten tämä tärkeä näkyy arjen tekoina, sillä arvothan ovat olemassa lopulta vain tekoina. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003)

## 2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

### 2.1 Toimintaympäristön muutos

#### 2.1.1 Organisaatioiden muuttuminen

Kirkon tulevaisuusselonteossa (Kirkkohallitus 2010) kuvataan, että kirkko on kohdannut viime vuosina ongelmia, joiden ratkaisemisessa tarvitaan toimintaympäristön muutosten analysointia sekä strategista suunnittelua. Päätösten teon tukena korostuvat tulevaisuudessa aiempaa enemmän seuranta ja palaute. (Kirkkohallitus 2010, 5.) Toimintaympäristön muutos koskettaa kehittämistyöni toimintakentässä Kuhmon evankelisluterilaisen seurakunnan diakoniatyön asiakkaita, seurakunnantyöntekijöitä, esimiehiä ja päättäjiä sekä diakoniatyön vapaaehtoisia sekä yhteistyötahoja. Muutos haastaa toimintatapojen ja osaamisen kehittämiseen sekä verkostotyöhön. Kirkon toimintaympäristö on muuttunut nopeasti tällä vuosituhannella myös Monikasvoinen kirkko-julkaisun (2008) mukaan. Yleiset, yhteiskunnassa vallitsevat asenteet, arvot ja elämäntavat ovat muuttuneet rajusti ja sitoutuminen perinteisiin instituutioihin on vähentynyt. Muuttoliike on kasvanut voimakkaasti ja kuntarakenteiden muutokset ovat muuttaneet seurakuntien rakenteita. Maahanmuuttajien määrä lisääntyy ja uskonnollinen kirjo kasvaa. Suomalaisen uskonnollisuuskin on muuttunut. Väestö vanhenee ja eläköityy. Muutokset haastavat kirkkoa vastaamaan kulttuurin murrokseen ja edellyttävät muutosvalmiutta sekä joustavuutta uusien dynaamisten toimintarakenteiden sekä toimintamuotojen kehittämisessä. (Monikasvoinen kirkko 2008, 380.)

Nykyajan organisaatioiden toiminnassa on Pirjo Ståhlen ja Mauri Grönroosin (1999) sekä Helena Åhmanin (2003) mukaan kuvaavaa toimiminen tietoyhteiskunnassa. Ympäristöön kuuluvat nopeat muutokset, jatkuva uudistuminen, monimutkaisuus ja verkottuneisuus sekä usein globaalius. (Ståhle & Grönroos 1999; Åhman 2003.) Åhman (2003) kuvaa, että matalat, valtuuttavat, virtuaaliset, päätöksenteoltaan hajautetut organisaatiot yleistyvät asettaen itsensä johtamisen merkittäväksi. Jatkuva oppiminen ja kehittyminen ovat informaatioyhteiskunnassa tärkeitä. Organisaatioille on kuvaavaa asioiden merkityksen ja tulkinnan miettiminen. Monitulkintaisuus, nopeus, itseohjautuvuus, epävarmuuden sieto sekä oikean ja väärän pohtiminen ovat myös kuvaavia nykypäivän organisaatioille. (Åhman 2003, 3-23.)



Yhteistyöhön perustuva asenne auttaa ihmisten ongelmien ratkaisemisessa. Organisaatiokäsitys on kokonaisuudessaan laajentunut. Laajoissa verkostoissa toimiminen vaatii yksilöiltä uudenlaista kykyä. Organisaatioteoriat muuttuvat, koska aiemmat eivät toimi muuttuneessa ja jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä. Johtamisessa korostuu muutosten ja mahdollisuuksien tunnistaminen. Esiin nousevat itseohjautuvuus, monimuotoisuus, muutos ja oppiminen. (Åhman 2003, 3-23.) Yhteiskunnan, työelämän ja koko toimintaympäristön muutos vaikuttaa diakoniatyöhön. Nyky-ympäristölle ominainen verkottuminen ja kumppanuudet näkyvät diakoniatyön arkipäivässä. Åhman (2004) toteaa nyky-ympäristössä menestyvän uudistuvan, jäsentensä osaamista kehittävän organisaation. Päätöksenteon pohjana ovat organisaation arvot ja strategia. Organisaatio toimii joustavasti kyeten nopeisiin muutoksiin ja uudistumiseen. (Åhman 2004, 40–41.) Risto Havunen (2007) luonnehtii menestyvältä organisaatiolta vaadittavan tehokkuutta, uudistumiskykyä ja jäsentensä hyvinvoinnista huolehtimista. Organisaatiot muodostuvat ryhmistä ja menestymisen perusta on, kuinka hyvin asiat saadaan niissä ratkaistua. Kriittinen tekijä on, saadaanko tulos aikaan niin, ettei se estä halua uudistua ja aiheuta jaksamiseen liittyviä ongelmia. Kuvio 1 kuvaa toiminnan perusedellytysten vaikutusta toimintakulttuuriin ja tulostasoon (Havunen 2007).



KUVIO 1. Toiminnan perusedellytysten vaikutus toimintakulttuuriin ja tulostasolle (Havunen 2007)

Nykyaikana työn tekemistä muuttaa teknologian kehityksen jatkuminen. Nopeat ennustamattomat muutokset arkipäiväistyvät. Yksilön ja organisaation tulee kyetä elämään nopeuden, kiireen ja muutoksen keskellä. Tietoyhteiskunnan tärkein pääoma on ihmisten päässä. Koulutustason nousun myötä odotetaan erilaista johtajuutta kuin aiemmin. Yksilöt kohtaavat jatkuvan uudistumisen haasteita. (Åhman 2004, 24.)

Heidän luontaiset sekä opitut valmiutensa kohdata haasteita eroavat toisistaan. (Åhman 2004, 24). Seppo Helakorpi (2006) toteaa tietokäsityksen ja työyhteisöjä koskevien käytänteiden muutosten olevan työelämän organisaatioiden ja toimintakulttuurien muutosten taustalla. Pauli Juutin ja Kari Lindströmin (1995) mukaan tulevaisuuden organisaation kehittämiseen liittyy se, että toiminta ennakoimattomissa ympäristöissä lisääntyy. Useiden vaikuttajatahojen ristikkäisiä pyrkimyksiä sovitetaan yhteen tulevaisuudessa yhä enemmän (Juuti & Lindström 1995; Pirnes 1997; Åhman 2003 & 2004). Timo J. Hämäläinen ja Risto Heiskala (2004) toteavat historiallisen laaja-alaisen murroksen olosuhteissa yhteiskunnan taloudellisen ja sosiaalisen menestyksen riippuvan yhteiskunnan rakenteellisesta uudistumiskyvystä. Organisaatiossa yhteistyöverkostot korostuvat. Julkisen vallan roolissa ja tehtävissä muutos näkyy kilpailukyvyn ja tuottavuuden painottumisessa. Toimintaympäristö on muuttunut hyvin nopeasti. (Hämäläinen & Heiskala 2004, 5-9.) Åhman (2004) korostaa asioiden näkemisen tuoreista näkökulmista olevan merkittävää. Hän on hyvin samoilla linjoilla kuin Hämäläinen ja Heiskala (2004) ovat kuvatessaan sosiaalisia innovaatioita ja yhteiskunnan uudistumiskykyä. Seurakunta yhteistyötahoineen on osa yhteiskuntaamme.

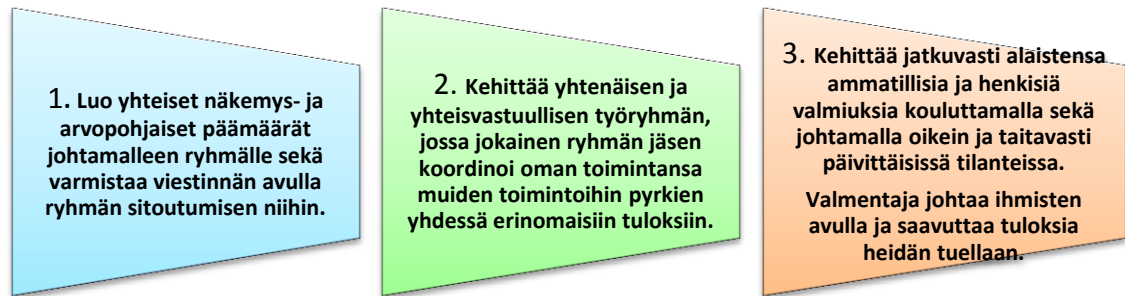
Kivimäki (2004) hahmottaa hyvinvoinnin tekijöiksi työelämän vetovoimaisuuden ja laadun. Työssä jaksamisen, perheiden hyvinvoinnin, työpaikan houkuttelevuuden, ilmaisiin sekä tuloksellisuuden vuoksi työn ja perheen yhteensovittaminen on tärkeää. (Kivimäki 2004.) Helinä Hirvikorpi (2005, 134) toteaa muutoksen tuovan esiin myös ikäjohtamisen osaamisen haasteen. Diakoniatyössä edellä mainitut asiat koskevat sekä työntekijöitä että asiakkaita. Riitta Viitalan (2005) mukaan toimintaympäristön muutos tuottaa usein ihmisille ja organisaatioille pakotteen poisoppia aiemmasta ajattelu- tai toimintatavasta haastaen oppimaan uuden tavan ajatella ja toimia. Muutos ja oppiminen ovat vuorovaikutteisessa sidoksessa toisiinsa. Muutosta voi harvoin täysin hallita ja johtaa. (Viitala 2005.) Makke Leppänen ja Ilona Rauhala (2012, 103) tuovat esille, että muutosvastarinnan taustalla voi olla pelko uudesta tilanteesta, heikko kyky sietää epävarmuutta tai haluttomuus siirtyä tutun turvalliselta vyöhykkeeltä epämukavuusalueelle.

Viitalan (2005) mukaan muutosta voi parhaimmillaan suunnata ja helpottaa. Tämä edellyttää muutosprosessien syvällistä ymmärtämistä. Organisaatiota koskettava muutos vaikuttaa usein organisaatioiden välisiin ja sisäisiin ajattelutapoihin, toimintamalleihin ja järjestelmiin, tehtäväkokonaisuuksiin sekä ihmisten työnkuviin. Ryhmän on opittava oppimaan yhdessä. (Viitala 2005, 29-30, 181.)

Oppimisprosessista tulee monitahoinen, monitasoinen ja jatkuva. Muutoksessa ja oppimisessa on kyse organisaatiossa toimivien ihmisten oppimisesta. Yksilötason oppiminen on perusta organisaation oppimisprosessille. (Viitala 2005, 29-30, 181.) Olavi Haataja (2008) on kuvannut, että muutoksen on oltava ennustettavissa ja siihen on oltava hallinnan tunne, jotta henkilö tai työyhteisö voi lähteä muutokseen.

Havunen (2007) kuvaa johtamiskulttuurin muutosta siten, että asiantuntijaorganisaatiossa tehokas toiminta vaatii ryhmätyötä ja valmentajuutta. Johtaminen alkaa toiminnan visiosta, tarkoituksesta ja tavoitteista. Johtamisprosessissa esimies ja alaiset ovat vuorovaikutuksessa monenlaisissa tilanteissa. Organisaation rakenteen kannalta asiantuntijuuden merkitys työssä ja sen tuloksissa merkitsee muutosta. (Havunen 2007, 16-21.) Matti Helin, Heikki Hiilamo ja Ulla Jokela (2010) tuovat esiin kirkon työn johtamisessa merkittävänä organisaatiokulttuurin vähittäisen muuttamisen, jotta perustehtävä toteutuu mahdollisimman hyvin toimintaympäristön muuttuessa. Tämä edellyttää aktiivista toimintaa ja kykyä sekä taitoa työyhteisön tilan ja siihen vaikuttavien asioiden ymmärtämiseksi. Ammattitaitoinen johtajuus merkitsee usein pitkäjänteistä kouluttautumista ja oman johtamistavan refleктоimista. (Helin ym. 2010, 143.)

Oppivassa organisaatiossa perustana on yksilöiden ja ryhmien osaamisen hyödyntäminen ja jatkuva kehittäminen sekä oppiminen. Organisaatioiden kyky luoda, hankkia ja siirtää osaamista sekä muuttaa toimintaansa uuden tiedon ja näkemyksen mukaan on merkittävää. Oppivassa organisaatiossa uudistutaan yhdessä, kehitetään työtä jatkuvasti sekä tehdään tiimityötä. (Aaltonen ym. 2003; Holopainen & Eskola 2001; Ståhle & Grönroos 1999; Sydänmaanlakka 2002; Viitala 2005.) Juha Kinnunen (2011, 17) kuvaa sisäisen kulttuurijärjestelmän vaikuttavan työyhteisön ja organisaation johtamiseen. Ennen vallalla olivat Havusen (2007) mukaan hierarkiset ja jäykät organisaatiot. Nykypäivää ovat verkostot, joissa ihmisten ja ryhmien väliset suhteet määräytyvät tekemisen mukaan. Tuloksen ja laadun kannalta on tärkeää, että esimiehistä kehitetään valmentajia, jotka auttavat työntekijöitä saavuttamaan toiminnalle asetetut tavoitteet. Valmentajaesimiehen antaman tuen, hänen työskentelytapojensa sekä toiminnan painopisteiden on muututtava tarvittaessa. Valmentaja luo olosuhteet mutkattomalle ja tehokkaalle työskentelylle. Edellytyksenä on läsnäolo ja kuunteleminen, jotta yksilöiden ja ryhmien tarpeiden yhteen saattaminen onnistuu. Valmentava esimies tukee yksilöiden ja ryhmän kehitystä tavoitteiden saavuttamiseksi, mitä kuvataan kuviossa 2. (Havunen 2007, 16-21.)



KUVIO 2. Valmentajan kyvyt

### 2.1.2 Väestön hyvinvointiin liittyvät muutokset

Väestö- ja koulutus rakenne ovat muuttuneet ja elämäntavat monimuotoistuneet. Koulutusjärjestelmä ja asiakastarpeiden muutos vaikuttavat palvelujen muutosprosessiin. Taloudellinen hyvinvointi on lisääntynyt, mutta kuilu hyvä- ja huono-osaisten välillä on suurentunut. Väestö ikääntyy, sillä suuret ikäluokat vanhenevat ja syntyvyyden ennuste on pieni. (Helin ym. 2010; Hiilamo 2008; Hulkkonen & Metsälä 2007; Julkunen 2006; Rantamäki 2008.) Raija Julkunen (2006) toteaa talouden asettavan hyvinvointivaltion rajoja. Niitä eivät aseta hänen mukaansa sosiaalipolitiikan kyvyttömyys tai sen kannatuksen mureneminen. Hyvinvointivastuuta on karsittu ja siirretty vastuuta julkiselta valtalta muille toimijoille. Kansalaisille vastuun siirtoa voi olla sosiaaliturvan omavastuun ja vastikkeellisuuden lisääminen tai puuttuminen etuuskien tasoon ja kattavuuteen. Keinoina voivat olla sosiaaliturvaa, palveluja ja hyvinvoinnin hallintoa koskevien lakien ja säännösten muuttaminen, budjettipolitiikka tai kasvaviin tarpeisiin vastaamatta jättäminen. (Julkunen 2006.) Kansallisvaltion puitteissa tapahtunut sääntely ja tuki on pyrkinyt yhteiseen hyvään, mikä onnistui hyvin 1980-luvulle asti. Vuosituhannen taitteessa rakenteet alkoivat sortua. (Kirkkohallitus 2010, 9.)

Diakoniatyön tehtävä on suunnata apua sinne, missä avuntarve on suurin ja minne muiden tahojen apu ei ylety. Resurssien suuntaamisen kannalta on tärkeää, että diakoniatyön johtajat ja luottamushenkilöt tiedostavat diakonian toimintaympäristön muutoksen. Heidän täytyy tietää yhteiskunnan matalimpiin tuloluokkiin kohdistuvista nopeista ja hitaista muutoksista. (Helin ym. 2010, 116-117.) Hyvinvointipolitiikan epäonnistumisina voi pitää eriarvoisuuden kasvua, pienituloisuutta ja köyhyyttä, kohtuuttomia tilanteita sekä varsinkin vanhoja ihmisiä uhkaavaa hoivaköyhyyttä ja hoivaoikeuksiin liittyviä kysymyksiä (Julkunen 2006).

Oikeuksien toteutumiseksi kansalaisilla tulisi olla asiakas- ja asianajokykyä. Perheellä, omaisilla, kolmannella sektorilla, järjestöillä, kirkolla, työnantajilla ja yrityksillä on sosiaalipoliittinen rooli (Julkunen 2006). Kirkon asema on perinteisesti ollut suojattu ja kansainvälisesti verrattuna kirkko on Suomessa ollut yhteiskunnallisesti ja taloudellisesti vakaassa asemassa (Kirkkohallitus 2010, 9). Kirkko ei ole irrallaan muusta kehityksestä, vaan muutokset heijastuvat myös kirkon asemaan ja asemointiin tulevaisuudessa. Pohjoismainen hyvinvointivaltio ei ole Julkusen (2006) mukaan kiihdyttänyt perheiden tai järjestöjen sosiaalipoliittista merkitystä eikä omaa ja vertaisapua. Yhteiskuntaa voi Julkusen (2006) mukaan tarkastella vastuunosoittamisen yhteiskuntana. Siihen liittyy läpinäkyväksi tekemisen kulttuuri, jossa vedetään vastuuseen sekä itseä että muita mukaan lukien kanssaihmiset ja viranomaiset. (Julkunen 2006.) Julkusen (2006) kuvaamista asioista pienituloisuus, eriarvoisuus ja vertaistuki koskettavat ihmisiä, joita seurakunnan diakoniatyössä kohdataan päivittäin. Diakoniatyö tarjoaa mahdollisuuden keskustella diakonia-ammattilaisten kanssa ja saada tietyissä tilanteissa taloudellistakin apua. Diakoniatyön tapahtumat tarjoavat paikan vertaisten kohtaamiseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Haastettu kirkko –julkaisussa (2012) kerrotaan, että yhteiskunnan polarisoituminen näkyy seurakuntadiakoniassa ihmisten ongelmien monimuotoistumisena ja syvenemisenä. Juuri perusturvan varassa olevien henkilöiden elintaso on heikentynyt. Väestöryhmien välinen sosiaalinen etäisyys on suurentunut ja ryhmien välinen yhteenkuuluvuus pienentynyt, ja tämän vuoksi on syntynyt solidaarisuusvajeita. (Haastettu kirkko 2012, 195.) Lea Rättyä (2009) tuo esiin, että diakoniatyöntekijöiden intressi on vaikuttaa yhteiskunnan rakenteellisiin asioihin, jotka aiheuttavat työhön, perhe-elämään ja asumiseen liittyviä ongelmia, eriarvoisuuden kasvua, arvojen muutosta sekä puutteita julkisissa palveluissa. Sosiaaliturvan on vastattava pian toimintaympäristön muutoksiin. Haasteita ovat elatussuhteen heikentyminen, kansainvälistyminen ja alueellinen sekä sosiaaliryhmittäinen eriytyminen. Strategisina linjauksina ovat terveyden ja toimintakyvyn edistäminen, työelämän vetovoiman lisääminen, köyhyyden ja syrjäytymisen vähentäminen sekä toimivien palvelujen ja kohtuullisen toimeentuloturvan varmistaminen. (Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015.) Sosiaalipalveluissa on reagoitava joustavasti asiakkaiden vaihtuviin tarpeisiin ja muuttuviin yhteiskunnallisiin haasteisiin (Hulkkonen & Metsälä 2007, 6).

Köyhyyttä voidaan mitata suhteellisena köyhyytenä sekä subjektiivisella ja absoluuttisella mittarilla. Perustuslaissamme turvataan ihmisarvoisen elämän edellyttämä toimeentulo ja huolenpito kaikille sosiaaliturvan avulla. Diakoniatyön kohderyhmänä näkyvät absoluuttisessa köyhyydessä elävät ihmiset, joiden inhimilliset vähimmäistarpeet eli ravinto, suoja ja terveys, ovat uhattuina. (Helin ym. 2010, 117-118.)

Työttömyys ja muut toimeentuloa vaikeuttavat ongelmat, kuten ylivelkaantumisen, lisäävät yksilöiden välisiä tuloeroja, köyhyyttä ja syrjäytymistä. Työmarkkinoilta ja yhteiskunnasta syrjäytymisen riski kasvaa heikon koulutustason, riittävien osaamisvalmiuksien (erityisesti tietoyhteiskuntavalmiuksien) sekä harrastusten puuttumisen myötä. Syrjäytyminen voi ilmetä osallistumattomuutena yhteiskunnalliseen toimintaan. Puuttuva aikuisuus sekä vanhemmuus syventävät lasten ja nuorten ongelmia. Ongelmat kasaantuvat. Vanhempien alkoholinkäytön lisääntyessä lisääntyvät taloudelliset ongelmat sekä toimeentulovaikeudet ja ikävän usein lapsista huolehtiminen jää heikoksi. Alkoholinkäyttö lisää väkivallan käytön riskiä perheen sisällä ja lähisuhteissa. Väkivallan uhriksi joutuvien tai sitä näkevien lasten riski käyttää itse väkivaltaa kasvaa. Huolestuttava ilmiö on ongelmien periytyminen ja ylisukupolvinen syrjäytyminen, jolloin vanhempien asenteet sekä elämäntapa siirtyvät lapsille. Jos vanhemman asema on heikko hänen kykynsä auttaa lasta ja huomata syrjäytymistä aiheuttavia ongelmia on vähäinen. (Sisäasianministeriö 31.3.2008, 5.) Ylisukupolviset asiat ilmenevät Kuhmossa diakoniatyössä, jossa asiakkaana on ollut samojen perheiden eri sukupolvia.

Kirkkohallituksen (2010) mukaan tulevaisuuden yhteiskunnallisia haasteita ovat peruspalvelujen järjestäminen, eriarvoistuminen, köyhyys, väestön ikääntyminen sekä siihen liittyvät hoiva- ja hoitopaineet. Kirkon tehtävänä on tulevaisuudessakin hengellisen, taloudellisen, fyysisen, sosiaalisen avustamisen sekä esimerkiksi diakoniatyön kehittämisen ja uusien toimintamallien kehittämisen kautta hyvinvoinnin ylläpitäminen. (Kirkkohallitus 2010, 11.) Pekka Myrskylä (2010) toteaa, että työttömyyteen vaikuttaa rakennemuutos. Toimialarakenteen muuttuessa tuotantovaltaisesta palveluvaltaiseen ovat perusasteen työpaikat vähentyneet merkittävästi. Työelämän koulutustaso nousee, koska syntyvissä työpaikoissa edellytetään yhä parempaa koulutusta. (Myrskylä 2010.) Työntekijöiden osalta kyky- ja taitovaatimukset kasvavat. Taloudelliset muutokset ovat tehneet työpaikoista yhä epävarmempia. (Helin ym.2010, 158.)

Yhtä aikaa vähenevät avustavat ja matalan tuottavuuden työpaikat sekä työpaikat, joissa ei tarvita ammatillista koulutusta (Helin ym. 2010; Myrskylä 2010). Lama-aikana koulutuksesta valmistumisella ja työttömyydellä on yhteys toisiinsa (Myrskylä 2010). Edellä kuvattu koskettaa diakoniatyötä, jossa työttömät ovat osana asiakaskuntaa. Heikki Hiilamo (2008) on tutkinut suomalaista köyhyyttä ottaen kantaa 1990- ja 2000-luvun lopun taantumien vaikutuksiin. Hän toteaa, että talouden hyvinä vuosina ovat sosiaaliturvan vääristymät jääneet korjaamatta. Hiilamo (2008) mainitsee, että työmarkkinoiden ulkopuolella olevien ääni ei kuulu tahoilla, joissa asioista päätetään. Helin ym. (2010) hahmottavat diakoniatyön kohderyhmän kasvavan, kun lamaa on jatkunut jo muutaman vuoden ajan ja irtisanottujen ansiosidonnaiset etuudet päättyvät. Vaikeimmassa asemassa ovat he, jotka elävät työmarkkinatuen tms. perusturvaetuuksien varassa. (Helin ym. 2010, 159.)

Helinin ym. (2010) mukaan haasteen diakoniatyölle muodostavat toiminnan kokonaisuuden ohjaaminen ja systemaattinen kehittäminen toimintaympäristön muuttuessa. Erilaiset yhteistyömallit, kumppanuudet ja tulevaisuudessa myös rahoitusmallit yleistyvät. Tämä haastaa diakoniatyön johtamisen, suunnittelun ja arvioinnin kehittämiseen sekä laadun parantamiseen. Diakonian toimintaympäristön ajankohtaisesta tilasta tarvitsevat tietoa diakoniatyötä johtavat työntekijät ja luottamushenkilöt resurssien suuntaamiseksi. Köyhyys näkyy diakoniatyössä juuri lapsiperheiden tilapäisenä tai pysyvänä tulotason alenemisena ja eri-ikäisten asunnottomuutena sekä väliinpuotoamisena yhteiskunnan terveyspalveluista. Diakoniatyön tarvetta lisääviä rakenteellisia tekijöitä ovat taloudellisen ahdingon lisäksi ikääntyminen ja monikulttuurisuus. Valtio ja kunnat kutsuvat kolmannen sektorin toimijoita yhä tiiviimpään verkostoon köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäisemisessä. Kirkon yhteiskunnallinen rooli on vahvistaa hyvinvointia, oikeudenmukaisuutta ja osallisuutta edistäviä rakenteita ottaa epäkohtia esiin, palvella yhteiskunnan jäseniä sekä tehdä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Kirkko ja diakoniatyö eivät kuitenkaan korvaa yhteiskunnan työtä. (Helin ym. 2010.) Viime vuosina maamme terveyserot ovat olleet OECD maiden suurimpia. Diakonian asiakkaat kärsivät usein terveyseroista sairauksien saadessa aikaan hätää ja kärsimystä, jota terveydenhuollon toimin ei aina pystytä poistamaan. Sairaus ja köyhyys liittyvät diakoniatyön asiakkaille usein yhteen. Uusi terveydenhuoltolaki astui voimaan vuonna 2011 ja se edellyttää terveydenhuollon viranomaisilta yhteistyötä terveyden edistämässä toisten toimijoiden kanssa. Tämä koskettaa myös diakoniatyötä. (Haastettu kirkko 2012, 196-197.)

### 2.1.3 Kuhmon ja Kainuun erityispiirteitä

Risto Kaikkonen, Elisa Kostiainen, Eila Linnanmäki, Tuija Martelin, Ritva Prättälä ja Seppo Koskinen (2008) ovat kuvanneet sosionomisia terveyseroja ja niiden kaventamisessa Kainuussa. Monien eri tahojen yhteistyönä syntynyt raportti kainuulaisten sosioekonomisista terveyseroista ja niiden kaventamisesta tuotti tietoa päätöksenteon tueksi terveyserojen kaventamiseksi konkreettisilla toimilla Kainuussa. Yhteiskunnan rakenteelliset tekijät vaikuttavat sosioekonomiseen asemaan, sosiaaliseen eriarvoisuuteen sekä elinoloihin. Sosioekonominen asema ohjaa ihmisiä erilaisiin elinoloihin, elintapoihin ja terveyspalveluiden saantiin. Nämä tekijät yhdessä biologisten prosessien kautta aiheuttavat terveyseroja. Huono terveys ja terveyserot voivat ruokkia sosiaalista eriarvoisuutta eli huono terveys johtaa huonoon sosioekonomiseen asemaan. Mitä korkeampi sosioekonominen asema yksilöllä on, sitä paremmassa asemassa hän keskimäärin on erilaisien terveyteen vaikuttavien tekijöiden ja miltei kaikkien terveyden osoittimien suhteen. Sosioekonomisia terveyseroja on tutkittu paljon ja niitä on erilaisilla mittareilla havaittavissa kaikissa maissa. Suomessa terveyserot ovat useisiin Länsi-Euroopan maihin nähden melko suuria. (Kaikkonen ym. 2008, 9-17.)

Kainuu sijoittuu Koillis-Suomeen ja on pinta-alaltaan laaja, yhdeksän kuntaa sisältävä maakunta. Asukkaita Kainuussa on noin 85 000. Kainuu on harvaan asuttua aluetta ja välimatkat ovat pitkiä kuntakeskusten ollessa kaukana toisistaan. Kainuussa on menossa tämän vuoden loppuun kestävä hallintokokeilu, jossa maakunta vastaa terveyspalveluiden tuottamisesta sekä peruskoulutuksen järjestämisestä kuntien maksaessa niistä. Kunnissa on erikseen kunnan- tai kaupunginjohtaja. Taloudellisilla mittareilla mitattuna Kainuu ei ole varakasta aluetta BKT:n ollessa maamme mittapuussa alhaisin asukasta kohden laskettuna. Kainuulaisen vastasyntyneen elinajanodote on vähän koko maan keskiarvoa alempi. Myös ikävakioidun sairausindeksin osalta kainuulaisten tilanne on Pohjois-Savon jälkeen toiseksi huonoin koko maan vertailussa. Kainuun väestö vanhenee ja vähenevän myös tulevaisuuteen päin. Vielä 1980-luvun alussa Kainuun väkiluku oli noin 100 000 asukasta. Väestön vähenemiseen vaikuttaa Kainuussa myös muuttotappio. Eläköityvien määrä kasvaa ja kokonaisuudessaan kainuulaisten keski-ikä on koko maan vertailussa neljänneksi iäkkäin eli 42,8 vuotta. Kainuun historiaa ja nykypäivänkin tilannetta leimaa korkea työttömyysaste, joka on ollut kauan Suomen korkeimpia. (Kaikkonen ym. 2008, 14-22.)



Työllisyysaste on vastaavasti koko Suomen alhaisin. Koko maan vertailussa Kainuulaiset erottuvat koulutusrakenteeltaan siten, että kainuulaisista 15 vuotta täyttäneistä 59,7 % on suorittanut tutkinnon koko maan luvun ollessa 63,4 %. Korkea-asteen tutkinnon suorittaneita kainuulaisissa oli 19,1 %, kun koko maan luku oli 25,4 %. Naisilla on Kainuussa keskimäärin pidempi koulutus miehiin verrattuna. Kainuulaisista puolella on keskiasteen koulutus. (Kaikkonen ym. 2008, 14-22.)

Sosioekonomiset terveyserot ovat Kainuussa pääasiassa jyrkemmät kuin koko Suomessa keskimäärin, vaikka kainuulaisten terveydentila on parantunut viime vuosikymmeninä. Huono terveys ja terveyttä vaarantavat elintavat ovat yleisempiä ja kuolleisuus suurempaa vähemmän koulutettujen kainuulaisten joukossa kuin korkeammin koulutettujen. Sosioekonomiset terveyserot näkyvät eri sukupolvissa. Terveyserot ilmenevät selkeimmin kuiluna työllisten ja työttömien välillä. Kainuun maakunta –kuntayhtymän strategisessa suunnitelmassa vuosille 2007–2015 ohjataan maakuntien toimijoita kiinnittämään huomiota väestöryhmien välisiin eroihin sekä käynnistämään konkreettisia toimenpiteitä, joilla voidaan vaikuttaa sosiaaliseen eriarvoisuuteen ja elintapoihin. (Kaikkonen ym. 2008.) Kainuun maakunta –kuntayhtymän terveyden edistämisen suunnittelija Annikki Aitoaho (2009) toteaa kainuulaisten hyvinvoinnissa olevan eriarvoisuutta eri väestöryhmien välillä muun muassa työ-, elin- ja asuinolosuhteissa sekä terveydessä (Aitoaho 2009). Kirkon läsnäolo maaseudulla (2008) –mietinnössä tuodaan esille maaseudun kehitys ja maaseudulla asuvien hyvinvointi, joihin vaikuttavat syrjäyttävät kehityskulut ja linjaukset. Maaseutua voidaan tyypitellä kaupunkien läheiseen, ydin- ja harvaan asuttuun maaseutuun. (Kirkon läsnäolo maaseudulla 2008.) Kuhmo edustaa jälkimmäistä aluetta.

## 2.2 Diakoniatyö

### 2.2.1 Diakoniatyön määrittely

Kirkkolaissa edellytetään, että seurakunnissa on oltava diakonian virka ja diakoniaan liittyvässä pysyväisluonteisessa työssä voi olla vain evankelis-luterilaisen kirkon jäsen (Kirkkolaki 1993). Kaisa Kinnusen (2009, 248) mukaan diakoniatyön palvelut kattavat koko maan ja ovat lähes maksuttomia. Diakoniatyössä noudatetaan Helinin ym. (2010) mukaan yhteiskunnan lainsäädäntöä.

Työtä ohjaavat kokonaiskirkontasoiset diakoniatyön strategiset linjaukset ja ohjeet sekä hiippakuntien linjaukset, joiden täytäntöönpanossa seurakunnilla on liikkumavaraa. Palkattu diakoniatyöntekijä tekee hengellistä työtä viitenä päivänä viikossa ilman varsinaista työaikaa. (Helin ym. 2010, 43-50.) Kai Henttonen (2002) kuvaa diakonissakoulutuksen yhtenäistyneen Suomessa toisen maailmansodan jälkeen. Tänä päivänä diakonialalle kouluttaudutaan Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Arvopohja on kristillinen ja korkeakoulu on sitoutunut diakoniseen vastuuseen. Diakonia-ammattikorkeakoulu pyrkii kehittämään ja opettamaan kontekstuaalista teologiaa. Se kattaa arjen perustason, alueen ja seurakunnan tason, jossa etsitään vastuullista tapaa harjoittaa paikallista teologiaa sekä arjen ja paikallisyhteisön teologian tutkimuksen ja kehittämisen tason. Ammatti-identiteetti kutoutuu työn, persoonan ja koulutuksen vuorovaikutuksessa. (Henttonen 2002, 368-381.)

Diakoniatyöntekijäksi voi valmistua diakoniseen sosiaalityöhön painottuvasta sosionomi-diakoni (amk)- tai diakoniseen hoitotyöhön painottuvasta sairaanhoitaja-diakonissa (amk)- koulutuksesta. Lisäpätevyyttä voi hankkia työkokemuksen jälkeen opiskelemalla ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon, joka vastaa lakisääteisesti ylempää korkeakoulututkintoa. (Helin ym. 2010, 43-50.) Vuonna 2005 tuli voimaan säädös ylempistä ammattikorkeakoulututkinnoista. Ylempien ammattikorkeakoulututkintojen tavoitteena on antaa työelämän kehittämisen edellyttämät laajat ja syvälliset tiedot alalta sekä tarvittavat teoreettiset tiedot alan vaativissa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimimista varten. Kirkon työhön valmistavien koulutusten opetussisällöissä on otettu huomioon kirkon erityiset tarpeet ja lähtökohdat. Kirkon on myös täydennettävä koulutustaan ja kiinnitettävä huomiota koulutettavien rekrytoimiseen kirkon työhön. Rekrytointi on monivaiheinen prosessi. Opintojen on annettava ammatilliset valmiudet kirkon työhön sekä välitettävä realistinen ja innostava kuva kirkosta potentiaalisena työpaikkana. Kirkon työhön hakeutumisen esteinä on pidetty seurakuntatyön ja työyhteisöjen heikkoa mainetta, huonoja harjoittelukokemuksia, puuttuvia kesätyöpaikkoja ja matalaa palkkaa. (Monikasvoinen kirkko 2008, 273-284.)

Kirkkojärjestyksen mukaan palkattujen diakoniatyöntekijöiden lisäksi diakoniatyö kuuluu seurakuntalaisille elämäntapana ja asenteena. Käytännössä tämä näkyy vapaaehtoisuutena sekä lähimmäisen rakkautena arjessa ja tilaa on kutsuttu myös diakoniaseurakunnaksi. (Helin ym. 2010, 7-13, 43-50.)

Diakoniatyö on muihin kirkon työmuotoihin nähden luonteeltaan joustavin ja nopeimmin haasteisiin reagoiva. Diakoniatyö ja sen tarjoama aineellinen apu muistuttaa kolmannen sektorin toimintaa diakoniatyön ollessa epävirallista laajaa sosiaali- ja terveys-työtä. Diakoniatyö on yhteistyöverkostojen ja toimintaympäristöjen myötä tiiviissä yhteydessä valtioon ja kuntiin. Työn sisällöstä sekä toimintatavoista päätetään seurakunta-kohtaisesti. Diakoniatyö määritetään kirkon työntekijöiden ja toiminnassa mukanaolevien vapaaehtoisten tekemäksi työksi ja diakoniatyö on maassamme kansainvälisesti verrattuna erittäin laajaa. (Helin ym. 2010, 7-13, 43-50.) Kaarina Lappalaisen (2002, 131) mukaan kristilliset perusarvot ovat säilyneet samoina, vaikka diakoniatyön periaatteet ja arvot on muutoin ilmaistu ajan kuluessa eri lailla.

Kirkkojärjestyksessä määritetään kirkko- tai seurakuntaneuvoston hyväksyvän diakoniatyön johtosäännön seurakunnalle. Kirkkohallitus tekee diakoniatyön mallijohtosäännöt. Mallijohtosäännöt kuvaavat perusperiaatteet diakoniatyön järjestämiseen ja sen painotukset. Paikallisseurakunnat selvittävät seurakuntansa diakoniatarpeet ja laativat johtosäännöt sen mukaan. Diakoniatyön yleisjohto kuuluu kirkkoherralle ja työnjakokirjalla sovittu diakoniatyön vastuualuepappi on diakoniatyön teologinen asiantuntija. Pappi voi olla työnjohdollinen esimies, jos niin sovitaan. Mikäli seurakunnassa on useita diakoniatyöntekijöitä, voi kirkko- tai seurakuntaneuvosto määrittellä työnjohdolliseksi esimieheksi diakoniatyöntekijän (Lappalainen 2002, 133). Suurissa kaupunkiseurakunnissa ja seurakuntayhtymissä on alueellisen seurakuntadiakonian lisäksi myös erityisdiakonian, kuten vanhus-, vammais-, päihdetyön virkoja Erityisdiakonian työalat on mahdollista organisoida johtavan diakoniatyöntekijän johtamiksi työtiimeiksi diakoniakeskuksen yhteyteen. (Helin ym. 2010, 110.)

Hilkka Mäkelä (2002) kuvaa diakoniatyössä tarvittavan työn suunnittelua, arviointia ja rajaamista. Suunnittelun on lähdettävä siitä, että diakoniatyön perustehtävä ja seurakuntalaisten tarpeet kohtaisivat. (Mäkelä 2002, 423.) Mäkelän (2002, 423), Jari Stenvallin ja Petri Virtasen (2012) mukaan on tärkeää tarvittaessa luopua vanhasta, jotta tulee tilaa ja resursseja uudelle sisällölle ja kehittämiselle. Stenvall ja Virtanen (2012, 52) toteavat toimivien palvelujen rakentamisen olevan erilaisten intressien ja tulokulmien yhdistelmä. Mäkelä (2002, 423) tuo esiin työntekijöiden ja luottamushenkilöiden yhteisen pohdinnan tärkeyden.

Hengellinen kutsumus on diakoniaviran perustus. Diakoniatyöntekijän työn edellytys on vihkimys kirkon virkaan. Diakoniatyö kehittyi maassamme laitoskeskeisestä diakonias-  
ta pian seurakuntadiakoniaksi. (Lappalainen 2002, 130-132.) Jorma Laulaja (2002, 59)  
kuvaava diakoniatyön kotipaikan olevan Jumalan luoman maailman ja ihmisyhteisöjen  
keskellä. Työ on vuorovaikutteista ja arvosidonnaista. Työn sisältö tiivistyy kultaisen  
säännön etiikan konkretisoinniksi. (Laulaja 2002.)

Diakoniatyötä kuvaava Pirjo Hakalan (2002) mukaan ihmisen kokonaisvaltainen auttami-  
nen. Tärkein työväline on persoona. Työ on haastavaa, koska diakoniatyöntekijä kohtaa  
ihmiselämän vaikeimpia kysymyksiä. Ammatillisuus edellyttää itsenäisyyttä, vastuulli-  
suutta, asiantuntijuutta, sielunhoidollisia ja terapeuttisia taitoja sekä aitoutta. Työnteki-  
jän on merkittävää hyväksyä keskeneräisyytensä. (Hakala 2002, 233, 244.) Diakonia-  
työssä pyritään yksilölliseen kohtaamiseen sekä ihmisen elämäntilanteen tarkasteluun  
kokonaisuutena. Työnkuvassa on usein yksilö- ja perhekohtaista asiakastyötä sekä mui-  
ta tehtäviä ryhmien sekä leirien ohjaamisen muodossa. Lisäksi työ sisältää tapahtumien  
ja retkien järjestämistä. Kinnunen (2010) tuo esiin, että diakoniatyössä terveyttä edistä-  
västä toiminnasta usein piiloon jäävät juuri retki- ja leiritoiminta, terveysneuvonta ja  
asiakkaiden motivoiminen terveytensä edistämiseen. Tulevaisuuteen katsottaessa dia-  
konisen hoitotyön tarve kasvaa vanhusten määrän kasvaessa ja toisaalta mielenterveys-  
kuntoutujien osuuden ollessa suuri diakoniatyön asiakkaina. (Kinnunen 2010, 253.)

Erityisesti pienissä seurakunnissa diakoniatyöntekijät osallistuvat myös muuhun seura-  
kuntatyöhön. Työnkuvissa on eroja eri seurakuntien välillä. Työmuotoja ovat lapsi-,  
nuoriso- ja perhediakonia, vanhus-, vammais-, päihde-, kriminaali-, mielenterveys-,  
maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuus- sekä romanityö, oppilaitosdiakonia, sairaala- ja  
laitosdiakonia, sinkkutoiminta, kriisi-, vapaaehtois-, yhteis- ja yhteiskunnallinen työ,  
kansainvälinen diakonia sekä diakoniakasvatus. (Helin ym. 2010.) Yhteisvastuukeräys  
on kirkon diakonian suurkeräys, joka aloitettiin vuonna 1950. Se on maamme suurin  
vuosittain toteutettava kansalaiskeräys. Keräyksellä avustetaan heikoimmassa asemassa  
olevia niin koti- kuin ulkomailla. Yhteisvastuukeräys on maan laajuinen ja siihen osal-  
listuvat vapaaehtoiset kerääjät. (Haastettu kirkko 2012, 215.)

Pauli Niemelä (2002, 101-102) kuvaa kristillisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisarvon olevan ehdoton ja pohjana diakoniatyölle. Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan jokainen on Jumalan luoma elävä olento ja asiakkaita voi arvostaa ja kunnioittaa sellaisena, kuin he ovat (Kinnunen 2010, 256). Diakoniatyön tavoite on palvella yhteiskunnan palvelujärjestelmän suojaverkon läpi pudonneita tai henkilöitä, joiden on vaikea liikkua kodin ulkopuolella. Asiakkaaksi hakeutumisen peruserä on ihmisen kokemus avun tarpeesta. (Helin ym. 2010; Kinnunen 2010, 248-249.)

Diakoniasta apua hakevia väliinpuotoajaryhmiä ovat ylivelkaantuneet, moniongelmaiset sekä pitkään perusturvan varassa eläneet ihmiset. Diakoniatyön asiakkaana on mielen-terveyden häiriöistä kärsiviä henkilöitä ja eläkeläisiä, jotka eivät selviä sairaskuluistaan. Sairastuneet opiskelijat, pätkätyöläiset, sairauden tai vammautumisen vuoksi uudelleen koulutuksessa olevat sekä pitkäaikaistyöttömät hakevat taloudellista apua diakoniatyöstä. Usein diakoniatyön asiakkaat eivät ole tulleet riittävästi autetuiksi julkisessa järjestelmässä tai heidät on käännetty niistä pois. (Kinnunen 2010, 249-250.) Asiakkuuteen hakeudutaan usein taloudellisten vaikeuksien vuoksi tai siksi, että halutaan käsitellä muita elämän kriisejä. Monesti ongelmat ovat sekoittuneet elämäntilanteen ollessa haastava. (Helin ym. 2010.) Jukka Seppäsen (2010) mukaan hengellinen tuki ilmenee tiedon, tunteen ja toiminnan tasolla ja on yhteisöllistä. Hengellisen tuen avulla ihminen voi kriisistä toipuessaan kasvaa hengellisesti sekä henkisesti ja hänen jumalyhteytensä voi vahvistua. Vaikka kyse ei olisi suoraan sielunhoitotilanteesta, voi hengellinen tuki olla sielunhoidollista. Hengellinen tuki voi olla myös terapeutista, vaikka se ei olisi terapiaa. (Seppänen 2010, 74.)

Asiakastyössä käytetään erilaisia menetelmiä yksilö- että ryhmätoiminnoissa. Yksilökohtaisista menetelmistä käytettiin vuonna 2009 eniten taloudellista avustamista, seuraavaksi elämäntilanteen selvittämistä, kolmantena muuta toimenpidettä ja sielunhoitoa tai hengellistä keskustelua. Toiseksi vähiten käytettiin terveyttä edistävää toimenpidettä ja vähiten kriisikeskustelua. Diakoniatyö on moniulotteista. (Helin ym. 2010.) Diakoniatyön tukimuodoista henkinen ja sosiaalinen tuki sekä asiakkaan oppaana toimiminen ovat ainutlaatuisia, sillä julkisessa palvelujärjestelmässä ei vastaavaa ole joko lainkaan tai tarpeeksi saatavilla (Kinnunen 2010, 251-252). Juhani Veikkola (2002) hahmottaa diakoniatyöllä olevan useita funktioita.

Karikatiivinen perusfunktio tarkoittaa lähimmäisrakkauteen perustuvaa yksilöllistä ja välitöntä auttamista. Sosiaalinen funktio merkitsee yksilön auttamisen lisäksi hädän syihin vaikuttamista, jolloin diakonia on yhteiskunnallista tai poliittista. Pastoraalinen funktio käsittää sielunhoidollisen ulottuvuuden. Katekeettinen tai pedagoginen funktio pitää sisällään diakonisen kasvatustehtävän. Missionaariseen funktioon liittyy kirkon lähetystehtävä. Liturginen funktio tarkoittaa jumalanpalvelukseen liittyvää ulottuvuutta. (Veikkola 2002, 115-118.) Diakoniatyön toiminta-ajatus on välittää armoa ilman ehtoja sekä etsiä, lievittää ja poistaa ihmisten hätää ja kärsimystä kohdentuen ensisijaisen avuntarvitsijoihin. Tavoitteena on hyväksyvä ja tukeva kohtaaminen, yhteyteen saattaminen sekä diakoniakasvatus. Työn tärkeys korostuu syrjäytymisen, yksinäisyyden, turvattomuuden ja yhteiskunnallisen taantumien tuoman epävarmuuden myötä. (Kuhmon seurakunnan talousarvio 2012 ja Toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2014; Kuhmon seurakunnan www-sivut 2012.)

Yhteiskunnan muutokset heijastuvat diakoniatyöhön. Työmuotojen moninaisuus patistaa työntekijöitä priorisoimaan työtään. Yhtä aikaa diakoniatyön resursseihin vaikuttavat seurakunnan rakennemuutos ja seurakunnan kiristynyt talous. (Haastettu kirkko 2012,197.) 1990-luvun lama vaikutti Heikki Hiilamon (2010) mukaan diakoniatyöhön siten, että diakoniatyö reagoi laman aiheuttamaan hätään. Aiemmin diakoniatyö oli painottunut vanhusväestön parissa tehtävään kotikäyntityöhön. Laman myötä diakoniatyössä alettiin tavata työikäisiä asiakkaita vastaanotolla ja myöntää yhä enemmän taloudellista apua ruokaan, vuokratiloihin ja velkojen sovitteluun. (Hiilamo 2010, 9.) Elina Juntusen, Henrietta Grönlundin ja Heikki Hiilamon (2006) mukaan diakonian taloudellisen avun asiakasryhmä ei ole yhtenäinen. Asiakaskunta on laman jälkeen nuorentunut, mihin on ajateltu vaikuttavan huono-osaisuuden ylisukupolvistumisen. Erityisesti kaupungeissa taloudellista apua hakee tyypillisesti työikäinen mies. Naisia on asiakkaana aiempaa enemmän ja yksinhuoltajaäitien osuus on kasvanut. Pientä eläkettä saavat, työttömät, velkaantuneet, opiskelijat, pienyrittäjät sekä matalapalkkatyössä tai määräaikaisessa työssä olevat ovat edustettuina taloudellisen avun asiakkaissa. Henkinen ja hengellinen elementti ovat mukana aineellisessa avustamisessakin. (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 171-173.)

Diakoniatyöntekijät auttavat Rättyän (2009) mukaan diakonisen yksilö-, perhe- ja yhteisötyön keinoin apua tarvitsevia diakoniatyön asiakkaita. He käyttävät työssä yhteisöllisyyttä yhteisöllisen toiminnan avulla, mikä voi olla yhdessä tekemistä, yhteyden saattamista tai keskinäistä auttamista. Diakoniseen yksilötyöhön liittyvät emotionaalinen, käytännöllinen ja hengellinen tukeminen. Kehittämisen kannalta olennaisina korostuvat diakoniatyön yhteisvastuun lisääminen, työmuotojen sekä työmenetelmien kehittäminen. Myös tuen saaminen kehittämistyölle on merkittävää. Yhteisvastuun lisäämiseen liittyvät diakoniakasvatuksen ja -vastuun, yhteisöllisyyden, vapaaehtoistyön sekä yhteisötyön lisääminen. Työn kehittämisen tukemiseen liittyviä asioita ovat koulutus ja työnohjaus, riittävät työ- ja kehittämisresurssit sekä työntekijöiden tukeminen. Työmuotojen ja työmenetelmien kehittäminen sisältää hädänalaisimpien auttamiseen keskittymisen, yksilö- ja ryhmätoiminnan sekä vastaanotto- ja kotikäyntityön kehittämisen. Työmuotojen ja työmenetelmien kehittämiseen liittyy myös työn suunnitteleminen ja rajaaminen. (Rättyä 2009.)

Kinnunen (2010) tuo esiin diakoniatyön kehittämishaasteina täydennyskoulutuksen diakonisesta hoitotyöstä, palveluohjauksesta sekä psykiatrisesta ja päihdeosaamisesta. Diakoniatyön kotikäynnit, etsivä työ, ryhmät, leiri- ja retkitoiminnat ovat myös tulevaisuudessa tärkeitä syrjäytymisen ehkäisemisessä. Haasteeksi nousee myös vapaaehtoistyön kehittäminen. Kinnunen (2010) ottaa esille myös diakoniatyön yhteydet perusterveydenhuoltoon, sillä ne eivät ole yhtä säännöllisiä kuin yhteydet sosiaalitoimeen. (Kinnunen 2010, 253-256.)

### 2.2.2 Diakoniatyö Kuhmon seurakunnassa

Kuhmoniemen seurakunta perustettiin vuonna 1856. Aiemmin se kuului kappeliseurakuntana Limingan, Oulujärven, Paltamon ja Sotkamon seurakuntaan. Vuonna 1937 seurakunta nimettiin Kuhmon seurakunnaksi. Se kuuluu Kajaanin rovastikuntaan ja Kuopion hiippakuntaan. Länä oleva väestö on 8 468 henkilöä kirkollisveroprosentin ollessa 1,75. Seurakunta on itsenäinen julkisyhteisö. (Kuhmon seurakunnan www-sivut 2012.) Ylintä päätösvaltaa käyttää ja edustuksellista demokratiaa edustaa seurakuntalaisten vaaleilla valitsema 23-jäseninen kirkkovaltuusto. Se on delegoinut päätösvaltaansa ja juoksevien asioiden hoitoa kirkkoneuvostolle, taloudelliselle jaostolle, johtokunnille ja viranhaltijoille. (Kuhmon seurakunnan www-sivut 2012.)

Kirkkoneuvoston apuna seurakunnan hallinnon, talouden ja omaisuuden hoitamisessa on taloustoimisto. Kirkkojärjestyksessä (1991) määritetään seurakunnan talousarvioin ja toiminta- ja taloussuunnitelman laatimista koskevista säännöksistä. Kuhmon seurakunnan perusarvoja ovat kristillinen usko ja siihen liittyvät perusarvot sekä kirkon perusarvot eli Pyhän kunnioitus, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus ja totuudellisuus. Perusarvoihin kuuluu työntekijöistä ja seurakuntalaisista huolehtiminen. (Kuhmon seurakunnan strategia 2010.)

Seurakunnan visio, toimintanäky on, että seurakunta on toimintamuodoiltaan nykyaikainen, arvoiltaan ja opeiltaan klassiseen kristinuskoon sitoutunut evankelis-luterilainen seurakunta. Visioon sisältyy se, että toiminnassa arvostetaan lähetystyötä, seurakuntalaisten auttamista ja palvelua sekä tavoittavaa, elämänläheistä jumalanpalveluselämää sekä muuta seurakuntayhteyttä. Seurakunnan missio tiivistyy lähetyskäskyyn ja siitä syntyvään johtopäätökseen ”ettei yksikään jäisi osattomaksi Jumalan armosta.” Seurakunnan perustehtävä kohdistuu kaikkiin kuhmolaisiin, eri toimintavuosia varten tehtävän toimintasuunnitelman mukaisesti. Perustehtävä toteutuu parhaiten, kun se kohtaa ja palvelee ihmisiä kaikilla seurakuntaelämän ja yhteiskuntaelämän tasoilla. Seurakunnan tulee kiinnittää erityishuomiota heikoimpien auttamiseen ja kohtaamiseen. Kristus on kirkon pää, joka rakentaa maailmanlaajaa seurakuntaa. Kuhmon seurakunta on tässä työssä mukana. Toimintanäky toteutuu seurakunnan keskittyessä ydintehtäväänsä eli rukoukseen, kasvatukseen, opettamiseen, auttamiseen ja julistamiseen. Tätä kautta seurakunta vaikuttaa myönteisesti yhteiskuntaan. (Kuhmon seurakunnan strategia 2010.)

Arvopohja näkyy seurakunnan käytännön toiminnassa. Seurakunnan perusarvot, oppi ja toiminta on ankkuroitu Raamatun sanaan ja kirkon tunnustukseen. Seurakunta edistää evankeliumin sanaa kaikessa elämässä. Rukous on työnteon ja päätöksenteon perustana. Kristittyjen ykseyttä kunnioitetaan ja edistetään. Työn- sekä päätöksenteko on avointa. Ihmisen kohtaaminen ja auttaminen ymmärretään kokonaisuutena eli nähdään hengelliset, psyykkiset ja ruumiilliset tarpeet. Seurakunnassa tehdään yhteistyötä eri järjestöjen, toimijoiden ja kaupungin kanssa sekä rovastikunnan sisällä ja naapuriseurakuntien kanssa. Apua kohdistetaan sinne, missä avun tarve on suurinta. Työntekijät tekevät tarvittaessa ikäryhmä- ja työalarajat ylittävää yhteistyötä. Herätysliikkeisiin etsitään luontevaa yhteistyötä. Työntekijät hoitavat omaa hengellistä elämäänsä. (Kuhmon seurakunnan strategia 2010.)



Aikaa priorisoidaan ihmisten kohtaamiseen sekä kenttätyöhön ja maallikkoja aktivoidaan palvelutehtäviin. Hallinto ja rakenteet palvelevat seurakunnan ydintehtävän suorittamista sekä haastavat suorittamaan toiminnan itsearviointia. Talouden resurssien pienentyessä sisäinen ja ulkoinen yhteistyö eri toimijoiden kesken on tärkeää. Seurakunta kuuluttaa rohkeutta sijoittaa toiminta-arvoille tärkeisiin kohteisiin tarvittaessa. Hiippakunta ja rovastikunta etsivät uusia yhteistyömuotoja seurakuntien välille. (Kuhmon seurakunnan strategia 2010.)

Kuhmon kirkkoherra Timo Suutari (2012) kuvaa Suomen evankelis-luterilaisen kirkon painopisteen vuosina 2010-2012 olevan Pyhä, joka rohkaisee pyhän kokemiseen ja vastuulliseen elämäntapaan sekä elämään pyhän yhteydessä. Teemoja ovat Jumala, Pyhä aika ja Luomakunta. Pyhän kohtaaminen toteutuu seurakunnassa Jumalanpalveluksissa, hartauksissa ja erilaisissa yhteisen toiminnan muodoissa, joissa rukous on läsnä. Tämä vuosi on yhteyden vahvistumisen ja rakentumisen vuosi. Seurakunnan yhteisen toiminnan tarkoitus on lievittää alueella asuvien yksinäisyyttä sekä henkistä hätää ja kärsimystä. Suutari (2012,1) kiteyttää seurakuntatyön tavoitteeksi olla elävä ja toimiva kristillinen seurakunta, vahvistaa maallikkojäsenten asemaa ja toimintaa sekä kouluttaa työntekijöitä ja seurakuntalaisia kohtaamaan aikakauden haasteita. (Suutari 2012, 1.)

Kuhmossa diakonianviranhaltijoita on kolme. Diakoniatyöllä on oma johtokunta ja lisäksi diakoniatyön resurssina ovat myös vapaaehtoistyöntekijät. (Kuhmon seurakunnan talousarvio 2012 ja toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2014, 45.) Ihmiset voivat ottaa yhteyttä diakoniatyöntekijöihin kaikissa elämän erilaisissa vaikeuksissa ja kriisitilanteissa, kuten työttömyyden, surun, sairastumisen tai velkaantumisen kohdatessa. Seurakunnassa toimii diakoniapäivystys maanantaista perjantaihin klo 9 - 10 seurakuntakeskuksessa. Diakonian viranhaltijat tekevät tarvittaessa myös kotikäyntejä. Työmuotoja ovat erilaiset kerhot, retket, leirit ja kirkkopyhät. Kuhmossa diakoniatyön osa-alueita ovat vanhus-, näkövammais-, kehitysvammais-, omaishoitaja-, mielenterveys- ja päihde-, työttömien parissa tehtävä sekä liikuntavammaistyö. Diakoniatyöhön kuuluu myös surutyötä, osallistumista rippikoulutyöhön, lähimmäispalvelua, yhteisvastuukeräyksiin liittyvää työtä sekä kansainvälistä diakoniaa. (Kuhmon seurakunnan www-sivut 2012.) Diakoniatyön tarve kasvaa, sillä Kuhmossa syrjäytyminen, perhe-elämän ongelmat ja päihdeiden käyttö ovat kasvussa. Maahanmuuttajien kohtaaminen sekä diakoninen auttaminen ovat tulevaisuuden haasteita. (Kuhmon seurakunnan strategia 2010.)

Tulevaisuudessa hyväkuntoinen ikääntyvä väestö ei luo erityistarpeita diakoniatyölle. Kasvava hoivapalvelujen siirtyminen vanhojen ihmisten koteihin voi luoda diakonisen työn tarpeiden kasvua. Diakoniatyön strategisia painopisteitä ovat kotikäyntityön säilyttäminen ja kylillä ja yksin asuvien tukeminen, avustusten kohdentuminen sinne, missä muu apu ei tavoita, yhteistyö seurakunnan alueella toimivien muiden toimijoiden kanssa sekä seurakuntalaisten varustaminen ja kouluttaminen vapaaehtoistyöhön. (Kuhmon seurakunnan strategia 2010.)

Kuhmossa diakoniatyön keskeisiä tavoitteita on useita ja niille on nimetty toimenpiteet sekä arviointikriteerit. Armon ja rakkauden välittämiseen henkilökohtaisesti liittyviä toimenpiteitä ovat kotikäynnit, diakonia-avustukset, vastaanottotoiminta sekä tarvittaessa yksilökohtaiset tapaamiset asumispalveluyksiköissä ja hoidollisissa yksiköissä. Diakoniatyön keskeisenä tavoitteena on seurakuntayhteyteen saattaminen kohdentuen erityisesti heihin, joiden omat voimavarat eivät siihen riitä. Toimenpiteisiin kuuluvat virkistys- ja yhteyspäivät sekä ehtoollismessut erityisryhmille, vertaistukea tarjoavat tilaisuudet sekä yhteistyö Kainuun rovastikunnan muiden seurakuntien ja vapaaehtoisjärjestöjen kanssa. (Kuhmon seurakunnan talousarvio 2012 ja Toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2014, 45.)

Lähimmäisenrakkauteen ja keskinäiseen huolenpitoon tukeminen diakonisen seurakunnan vahvistumiseksi on myös keskeinen tavoite diakoniatyössä. Siihen tähdätään pitämällä yllä naapuriavun ja toisesta välittämisen ajatusta yhtenä elämän perustehtävänä sekä kouluttamalla ja tukemalla vapaaehtoisia. Toimenpiteisiin sisältyy Yhteisvastuukeräyksen toteuttaminen vapaaehtoisten avulla. Keskeinen tavoite diakoniatyössä on myös verkostotyö yhteiskunnan muiden toimijoiden kanssa ja siihen sisältyen avuntarvitsijoita tuetaan hakemaan hänelle kuuluvia lakisääteisiä etuuksia yhteiskunnalta. Asiakkaiden luvalla tehdään yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon, kirkon diakoniarahaston, Kelan sekä kolmannen sektorin toimijoiden ynnä järjestöjen kanssa. Vuosina 2013-2014 tavoitteina ja painopisteinä on diakoniatyön laaja-alaisuuden ja monipuolisuuden vuoksi vastata paikkakunnalla ilmenevään hätään välittömästi huomioiden yhteiskunnassa nopeasti vaihtuvat suhdanteet. (Kuhmon seurakunnan talousarvio 2012 ja Toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2014, 45.)

## 2.3 Osaaminen ja sen kehittäminen

### 2.3.1 Osaaminen

Yhteiskunnallinen ja globaali kehitys heijastuu osaamiseen ja tarvittavan osaamisen muuttumiseen muun muassa Raija Nurmisen (2008), Pirjo Sarvimäen (2008) sekä Helena Åhmanin (2003 & 2004) mukaan. Osaamista voidaan lähestyä eri tavoin. Lähestymiskulma vaikuttaa osaamisen määrittelyyn. Kaikkia osaamiseen liittyvistä käsitteistä ei ole selkeästi määritelty, vaan nähtävissä on monenlaisia tulkintoja käsitteistä ja osaamisen sisällöstä (muun muassa Helakorpi 2008). Sirkku Ahvo-Lehtinen ja Sanna Maukonen (toim. 2005, 63) ovat koonneet osaamiseen ja osaamisen johtamiseen sekä kehittämiseen liittyviä käsitteitä, kuten taulukosta 1 ilmenee.

TAULUKKO 1. Osaamisen ja sen johtamisen käsitteet (Ahvo-Lehtinen & Maukonen 2005, 63.)

Käsite	Sisältö
<b>Osaaminen</b>	Työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa ja niiden soveltamista käytännön työtehtävissä
<b>Yksilöosaaminen</b>	Sidottu yksittäisiin ihmisiin. Yksilöosaaminen käsittää ammattipohjaisen, teoreettisen ja käytännön tiedon ja taidon sekä fyysiset ja psyykkiset valmiudet saavuttaa määrällisiä ja laadullisia tavoitteita työssä.
<b>Organisaatio-osaaminen</b>	Osaamista, joka jää organisaatioon sen jälkeen, kun henkilökunta on lopettanut työpäivänsä. Siihen sisältyvät ajattelumallit ja käsitykset, jotka ohjaavat organisaation toimintaa sekä toimintatavat ja organisatoriset ratkaisut, jotka peilaavat näitä ajattelumalleja.
<b>Osaamisen johtaminen</b>	Organisaation ja sen henkilöstön osaamisen systemaattinen arviointi ja kehittäminen toiminnan tavoitteista lähtien eli osaamisen johtaminen on toiminnan strategista johtamista.
<b>Osaamisalue</b>	Työyhteisön menestyksen kannalta ratkaisevien työprosessien hallinnassa ja jatkuvassa kehittämisessä tarvittava osaaminen. Pääpaino on tulevaisuudessa
<b>Osaamisen tavoitetaso</b>	Mitä ja minkä tasoista osaamista työyhteisössä tarvitaan ja työtehtävät vaativat. Asetetaan aina tulevaisuuden näkökulmasta.
<b>Osaamiskartoitus</b>	Organisaation nykyisen osaamistason tason ja tarvittavan osaamisen eron systemaattinen selvittäminen
<b>Osaamisprofiili</b>	Kuvaus tietyssä tehtävässä tai tietyn ryhmän tarvittavasta osaamisesta
<b>Oppiva organisaatio</b>	Organisaatio oppii yritysten ja erehdysten kautta toimintaa korjaamalla ja luomalla uusia ratkaisumalleja. Vastaa muutosaasteisiin kehittymällä ja parantamalla omaa oppimiskykyään eli johtamalla osaamisen ja kehittymisen kykyään yhä paremmaksi.

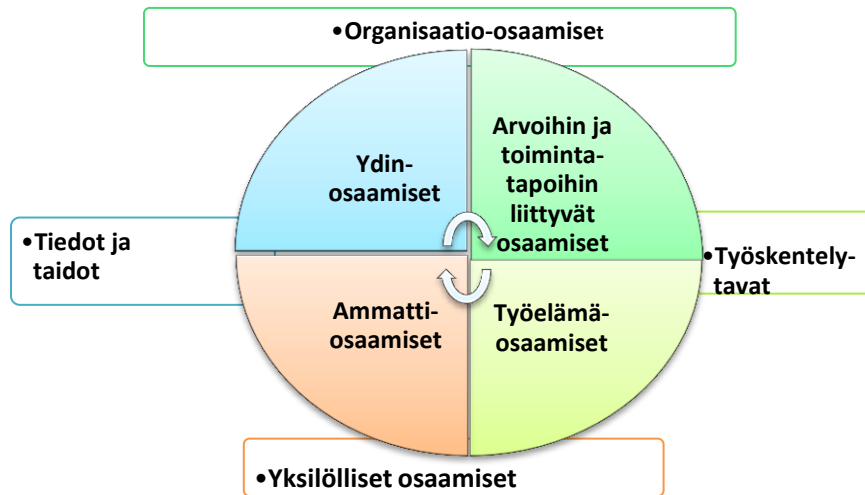
Osaamisella tarkoitetaan Ari Holopaisen ja Kari Eskolan (2001) mukaan työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa sekä soveltamista käytännön työtehtäviin. Osaaminen on osa inhimillistä pääomaa. Mittareita voivat olla henkilöstön koulutustaso ja mitatut osaamiset, työtyytyväisyys ja terveydentilakin. (Holopainen & Eskola 2001, 2-7.) Juhani Kauhanen (2006) kuvaa pätevyyden eli kompetenssin koostuvan arvoista ja asenteista, ihmissuhdeverkoista, kokemuksesta, tiedoista ja taidoista. Tiedot ja taidot kattavat ammattitaidot ja yleiset sekä sosiaaliset taidot. Nykyisin korostuvat yleisten ja ammattitaitojen lisäksi kielitaito, tietotekniikan ja tietojärjestelmien hyväksikäyttötaito, yhteistyötaidot sekä sosiaalinen joustavuus. Yksilön pätevyyteen liittyvät henkinen ja fyysinen energia, motivaatio sekä henkilökohtaiset taidot. Henkilökohtaisia ominaisuuksia ovat kykytekijät, kuten luovuus, kielellinen ilmaisutaito, esiintymistaito, kehonkielen osaaminen sekä ulkoinen olemus (Kauhanen 2006, 142-144). Timo Toikko ja Teemu Rantanen (2009) tuovat esiin, että työelämän muutosten tuomiin haasteisiin vastataan esimerkiksi kehittämistoiminnan avulla, jota toteuttavat yksittäiset työntekijät, organisaatiot ja verkostot. Kehittämistoimintaa on paikallisella, alueellisella ja kansallisella tasolla ja sitä voidaan pitää keskeisenä työelämän osaamisalueena. (Toikko & Rantanen 2009.) Ammatillisuuden tarkastelussa on yhdeksi ulottuvuudeksi tullut myös Riitta Seppänen-Järvelän (2006, 319) mukaan kehittäjäys.

Työyhteisön (ydin)osaamisalueita eritellään osaamis- eli kvalifikaatioympyrän avulla. Se symboloi osaamisen kokonaisuutta, jota tarvitaan työn hoitamiseen sujuvasti ja laadukkaasti. Osaaminen voidaan jakaa näkyväksi ja näkymättömäksi. Ensin mainittuun kuuluvat henkilön tiedot sekä taidot ja osaamista voidaan ilmaista sanoin tai numeroin. Hiljainen, piilevä ja äänetön osaaminen on syvällä ihmisissä ja organisaatioissa. Sitä on vaikea täsmentää ja konkretisoida. Näkymättömään osaamiseen kuuluvat motiivit, käsitys itsestä ja yksilölliset ominaisuudet. (Nurminen 2008.) Hiljainen osaaminen tulee esiin toiminnan välityksellä tai vuorovaikutuksessa (Nurminen 2008; Pietiläinen & Kesäti 2012, 174-175). Katri Suhonen (2010) on tutkinut hiljaista tietoa hengellisessä työssä. Tutkimuksessa oli mukana diakoneja ja pappeja. Hän kuvaa hiljaisen tiedon liittyvän hengellisessä työssä työn olemukseen ja ilmenevän vuorovaikutustilanteissa. Työntekijä voi esimerkiksi tietää asiakkaan tilanteesta hänen kertomaansa enemmän sanattoman viestinnän kautta tai työntekijä tietää, kuinka toimia surevan tai sairaan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa. Tietäminen, hiljainen tieto, tapahtuu konkreettisessa tilanteessa ja toiminnan perusteluiden erittely on jälkikäteen hankalaa. (Suhonen 2010, 56-61.)

Hiljaisen tiedon siirrettävyyden kannalta on olennaista, että työntekijät voivat reflektoida ja käsitellä vuorovaikutteisesti hiljaista tietoa. Aidossa dialogissa on tilaa myös virheiden tarkastelemiselle. Hiljaisen tiedon siirtymisessä tärkeäksi nousivat Suhosen (2010) tutkimuksessa prosessoidut kokemukset. Hiljaisen tiedon siirtäminen on tärkeää virheiden välttämisen, ajan säästämisen sekä työyhteisöön, työkuultuuriin ja työssäjaksamiseen vaikuttamisen kannalta. Kirkollisessa hengellisessä työssä hiljaisen tiedon edellyttämälle vuorovaikutteisudelle haasteita asettavat organisaatorakenteeseen ja yksilöihin liittyvät asiat. Suhonen (2010) nostaa kokonaisorganisaation roolin erittäin merkittäväksi hiljaisen tiedon siirtymisen mahdollistamisessa. Hän ottaa esimerkiksi koulutuksen, talouden ja asenteiden muokkaamisen kautta vaikuttamisen siihen, että hiljaisen tiedon siirtäminen olisi aiempaa paremmin mahdollista kirkon hengellisessä työssä. (Suhonen 2010, 56-61.)

Spencer ja Spencer (1993) kuvaavat osaamista jäävuorena, jossa suuremman eli näkyvämmän osan muodostavat käsitys itsestä, yksilölliset ominaisuudet ja motiivit. Pienemmän eli näkyvän osan muodostavat toiminta, taidot ja tiedot sekä toiminnan tulos eli työsuoritukset. (Spencer & Spencer 1993, 10.) Helinin ym. (2010) mukaan diakoniatyön osaamispyyrän muodostavat ydinosamisen neljä ulottuvuutta eli hengellisen työn osaaminen ja diakonisen asiakastyön osaaminen, jotka kuuluvat arvo-osaamiseen. Organisaatio- ja kehittämisosaaminen sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen liittyvät pysähtymiseen ihmisen rinnalle arjen jakamiseen, jonka voi tiivistää olemisen osaamiseksi. Diakoniatyössä keskiössä ovat ihmiset ja yhteisöt. Ydinosaminen kehittyy peruskoulutuksen, jatkokoulutuksen sekä käytännön työn avulla. (Helin ym. 2010, 40-41.)

Hengellisen työn ammattien ydinosamiskuvaukset ovat työvälineitä virkojen ja toimien tehtäväkuvauksien kehittämisessä ja täsmentämisessä sekä henkilöstön osaamiskartoitusten, työn vaativuuden arvioinnin ja koulutussuunnitelmien teossa (Monikasvoinen kirkko 2008, 277). Pekka Ylöstalo (2005, 108) tuo tärkeänä asiana esiin sen, että työntekijät voivat käyttää osaamistaan. Muutoin henkilöstön taidosta ja osaamisesta sekä sen kehittymisestä ei ole hyötyä. (Ylöstalo 2005, 108.) Lappalainen (2002, 130) kuvaa diakoniatyöntekijän ammatillisen vastuun pohjautuvan hoitotyön, sosiaalityön, teologian ja diakonian tieto-taitoon perustuvaan ammattitaitoon. Heljä Hätönen (2007) on kuvannut seuraavassa kuviossa 3 avatun osaamispyyrän.

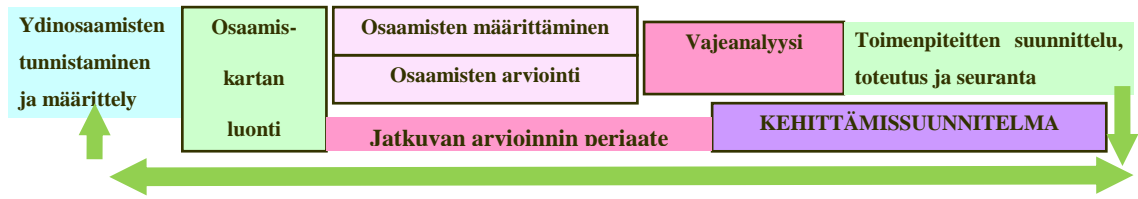


KUVIO 3. Osaamisympyrä (Hätönen 2007, 21)

Rättyä (2009) toteaa, että diakoniatyöntekijät kokevat tarvitsevansa yhteiskunnallisiin rakenteellisiin tekijöihin vaikuttamisessa poliittisia, tiedottamis- ja asianajajuus- sekä tutkimusvalmiuksia. Vaikuttamisessa tarvitaan myös arvoaikaikkamis-, auttamis- ja yhteistyö- sekä työssä selviytymis- ja motivaatiovalmiuksia. (Rättyä 2009.)

### 2.3.2 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön kehittäminen tarkoittaa toimia, joilla organisaatiossa toimivat ihmiset kehittyvät oppien organisaation, yksilön ja työn kannalta hyödyllisiä tietoja, taitoja ja näkemyksiä (Helakorpi 2008). Viitalan (2005) mukaan osaamisen johtamisessa kiinne-kohta on tulevaisuuden tahtotila. Nykyistä toimintaa arvioidaan ja tavoiteltava tila selkiytetään. Täytyy selkiyttää näkemys, missä halutaan olla hyviä ja mihin suuntaan toimintaa halutaan kehittää. Merkittävää on organisaation ihmisten osaamisen tason nostaminen ja vaaliminen sekä osaamisen tehokas hyödyntäminen. Kytkeä organisaation päämääriin ja tavoitteisiin on olennaista yksittäisten ihmisten ja ihmisryhmien kohdalla osaamis pohjan luomisessa. Osaamisen kehittäminen lisää työhyvinvointia. Osaamisen arviointi on perusteltua, kun on tiedossa näkemys mitä ja millaista osaamisen tulisi olla. Kiinnekohtana arvioinnissa täytyy olla jonkinlainen tavoitekuva ja esimerkiksi tasapainotettu mittariston tai muun laatu järjestelmän tuottamat tavoite kuvaukset. (Viitala 2005.) Osaamisen arvioinnilla voidaan kehittää työnkuvia sekä nähdä tiimin vahvuudet ja ohuet alueet. Arvioinnit ovat kehittämiskeskustelujen pohja ja suunnanantaja organisaation osaamisen kehittämiselle. Osaamisen johtaminen etenee organisaatiossa vaiheittain. (Helakorpi 2008; Nurminen 2008). Vaiheita on hahmotettu kuviossa 4.



KUVIO 4. Osaamisen kehittämisen vaiheet (Nurminen 2008)

Strategia on pitkän ajan suunnitelma siitä, mihin keskitytään ja mihin organisaation kilpailukyky perustuu. Taktiikka on tapa toteuttaa strategiaa kattaen johtamisen, työprosessit sekä henkilöstövoimavarojen kehittämisen. Taktiikkaa hiotaan ja muutetaan sisäisten ja ulkoisten muutostekijöiden mukaan. (Kesti, 2007.) Kostamo (2004) määrittää strategisen johtamisen kattavan toiminnan suuntaan ja tulevaisuuteen liittyvät asiat. Voimavara-prosessi keskittyy osaamiseen ja henkilöstöön. (Kostamo 2004, 28.) Strateginen arkkitehtuuri tarkoittaa Mika Kamenskyn (2002) ja Juhani Kauhasen (2006) mukaan strategisen johtamisen kokonaisrakennetta, jonka pohjalta organisaatio suunnittelee, toteuttaa ja valvoo strategista toimintaansa. Organisaation elämäntehtävä, visio, arvot ja toimintajatus (missio) linkittyvät toimintaympäristöön (analyysit ja skenaariot), toimialan strategiisiin alueisiin ja menestystekijöihin sekä sisäiseen tehokkuuteen (organisaatio, toiminnot ja talous). Näiden kautta muodostetaan synteetit (SWOT, ydinpätevyyspuu), strategiset tavoitteet, strategioiden valinta ja toimenpideohjelmat sekä pitkän tähtäyksen budjetti ja strategioiden toteutumisen turvaaminen. (Kamensky 2002, 315; Kauhanen 2006, 20-22.)

Åhman (2004) määrittää strategiatyöhön sisältyväksi vision, mission ja arvojen tarkentamisen sekä strategian luomisen ja toteuttamisen. Missio on organisaation perustarkoitus määrittäen organisaation olemassaolon syyn ja ilmaisten työn merkityksen. Visio on tulevaisuuteen asetettu syvälinen tavoite. Se antaa suuntaviivat kaikelle, mitä organisaatiossa tehdään. Ihmisten tulee kyetä näkemään itsensä visiossa. Sen tulee innostaa, olla kuvaava, helppo muistaa, ymmärrettävä, realistinen, mitattavissa ja ohjaamassa käyttäytymistä. Tarvitaan ymmärrystä, mihin ollaan menossa, mitä tavoitellaan ja miksi ollaan olemassa. Visio saavutetaan strategian avulla. Strateginen johtaminen on tietoisista strategisten päätösten tekemistä sekä keskeisten suuntaviivojen ja tavoitteiden valintaa. Strategia kuvaa keinoja, joilla visio saavutetaan. Strategia koostuu mitattavasta tavoitteesta ja tietoisesta linjauksesta olennaisimmista asioista. (Åhman 2004, 62–63.)

Henkilöstön kehittäminen tapahtuu strategian kautta. Jokaisen tulee ymmärtää, mitä strategia tarkoittaa oman perustehtävän kannalta. Vaikuttaminen osaamiseen, kehittämiseen ja työhön perustuu strategialle. Johtamisen kannalta strategia on pohja osaamisen kehittämiseen suhteessa organisaation tavoitteisiin. (Sarvimäki 2008.) Esa Pohjanheimo (2012, 129) kuvaa jaetun vision, strategiaprosessien, arvokeskustelujen ja pelisääntöjen sopimisen olevan yhteisen tulkinnan tekemistä työstä, työyhteisöstä sekä sen toiminnasta. Robert S. Kaplan ja David P. Norton (2000) kuvaavat strategisia lopputuloksia. Niihin päästään mission kautta. Se ilmaisee, miksi olemme olemassa. Ydinarvot kertovat, mihin uskomme. Visio kuvaa, mitä haluamme olla ja strategia sen, miten siihen päästään. Strategiaa on kuin pelisuunnitelma ja tasapainotettu tuloskortti (BSC) toteutus ja painopisteet. Seuraavana luodaan strategiset aloitteet eli se, mitä täytyy tehdä. Tämä askeltuu henkilökohtaisiksi tavoitteiksi ja päämääriksi eli mitä kunkin yksilön täytyy tehdä. (Kaplan & Norton 2000, 73.)

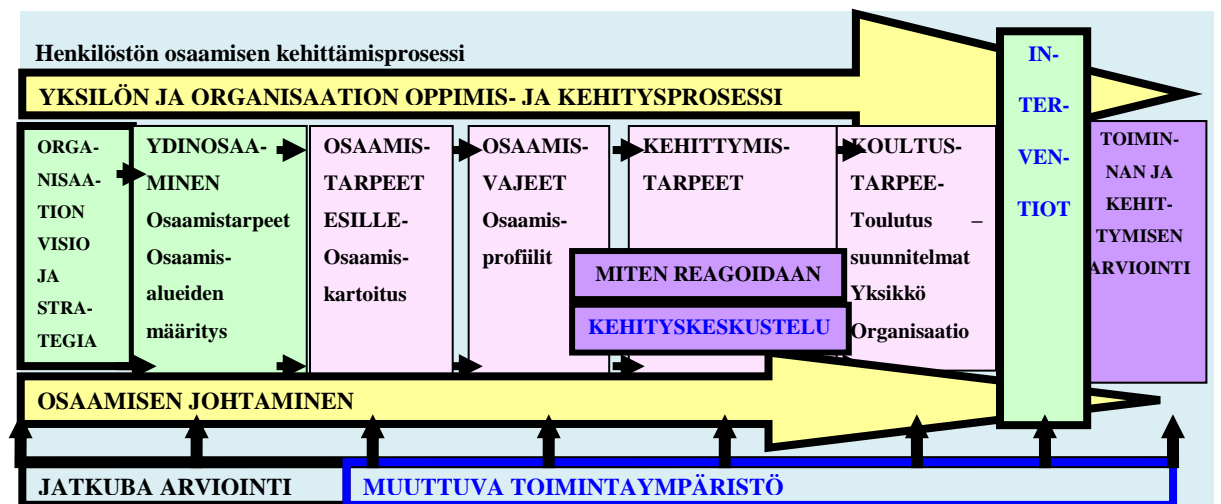
Tuija Wilskan ja Pilvi Sääkslahden (2003) sekä Ari Holopaisen ja Kari Eskolan (2001) mukaan BSC nostaa osaamisen strategisen merkityksen esiin. BSC sisältää kokoavan tarkastelun eli tasapainotetun mittariston, jossa organisaation toimintaa voidaan kuvata toiminnan kannalta keskeisillä alueilla (Holopainen & Eskola 2001, 21-22, 28; Wilska & Sääkslahti 2003). BSC:n näkökulmia ovat Arja Kivistön (2003) mukaan asiakas-, prosessi- ja rakenteet-, talous- ja resurssit sekä oppimisen ja innovatiivisuuden eli henkilöstön osaamisen ja uudistumisen näkökulma (Kivistö 2003, 108). Antti Aron (2003) mukaan ulkoinen paine on tarpeellinen, jotta organisaatio kehittyy ja uusiutuu. Mikäli paine on liian kova, seisahtuu organisaation kehittyminen ahdistuksen kasvaessa sietämättömäksi. (Aro 2003, 291-292.) Johtamisella tulisi luoda tehtäväkeskeisen ja innovatiivisen toiminnan organisaatiossa mahdollistava tilanne, jossa painetta on sopivasti (Aro 2003, 291-292). Nurminen (2008) kuvaa tasapainotettua (BSC) strategiaa kuviossa 5.



KUVIO 5. Henkilöstön osaamisen kehittäminen osana organisaation strategiaa (Nurminen 2008)



Julkinen sektori on joutunut tekemään toiminnan ja talouden tasapainottamiseksi toimenpiteitä. Myös kirkko joutuu niitä pian tekemään. Diakoniatyö tarvitsee ennakoivaa ja strategisesti suuntautunutta johtamistapaa. Voimavarojen käyttöä joudutaan suuntaamaan uudelleen ja tehostamaan tehostetaan diakonian perustehtävän toteutumista. Suurissa seurakunnissa strategiaprosessit ovat laajoja ja vaativat ulkopuolista apua. Strategian toteutuminen edellyttää sitä, että strategia johdetaan käytännössä työntekijä-tasolle. Julkisella sektorilla on strategiatyössä sovellettu liike-elämästä tulevaa tulos-korttiajattelua. Se vaatii soveltamista kirkon kaltaisissa voittoa tavoittelemattomissa yhteisöissä. (Helin ym. 2010, 142-143.) Kuvio 6 kuvaa osaamisen kehittämisprosessia (Nurminen 2008).



KUVIO 6. Henkilöstön osaamisen kehittämisprosessi. (Nurminen 2008)

Tulokseksi voidaan nähdä kirkossa voiton sijasta perustehtävän eli mission mahdollisimman tehokas toteutuminen käytettävissä olevilla taloudellisilla sekä henkilöresursseilla. Tulokorttia tulee soveltaa paikalliseen tilanteeseen. (Helin ym. 2010, 142-143.) Kuhmon seurakunnassa näin on tehtykin. Osaamisen siirtämiseen on Hovilan ja Okkonen (2006) mukaan erilaisia menetelmiä. Henkilöstö on organisaation tärkeä resurssi. Osaamisen tehokas hyödyntäminen on taloudellisesti perusteltua. (Hovila & Okkonen 2006.) Työssäoppimisen ja kehittämisen vaihtoehtoja ovat itseohjautuvuuteen ja aktiiviseen opiskeluun sisältyvät oppimiskansiot ja työkirjat, kirjallisuus, ammatillinen-, oppisopimus- ja täydennyskoulutus sekä tutustumiskäynnit ja toisilta oppiminen. Kehittymistä tukevaa työkuiltuuria ovat työkykyä ylläpitävä toiminta, keskustelutilaisuudet, kehityssuunnitelmat ja osaamiskartoitukset. (Hätönen 2007.)

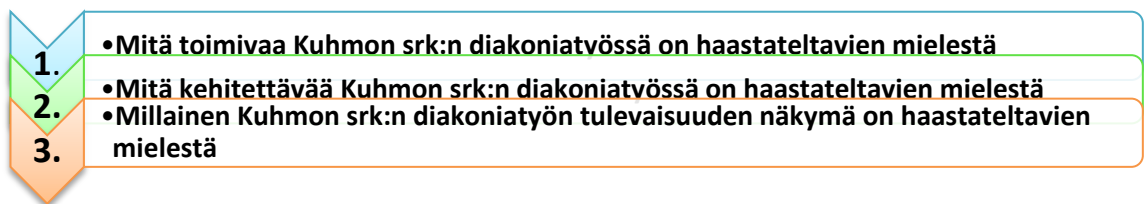
Laajenevia työtehtäviä ovat monitaitoisuus, kehitysryhmiin osallistuminen, projektissa oppiminen, sijaisuudet ja varajärjestelmät sekä työkierto. Ohjaustehtäviä ovat dialogi ja vuorovaikutus, konsultoiva työote, opiskelijoiden ohjaaminen, sisäinen kehittäjäys, perehdyttäminen, työnopastus, tutorointi, mentorointi, työnohjaus ja konsultointi. Yhteisvastuullista toimintaa ovat vastuualueet ja tehtävät, ryhmissä työskentely sekä tiimityö. (Hätönen 2007.)

Hannu Pöntinen (2006) kuvaa koulutuksen, tiedotuksen ja tutkimuksen olevan strategisen johtamisen merkittävimmät välineet. Osaamisen kehittämiseen liittyy kirkollinen henkilöstökoulutus. Sitä toteuttavat Kirkon koulutuskeskus, Kirkkohallituksen muut yksiköt, tuomiokapitulit, kouluttavat laitokset, kirkolliset järjestöt sekä muut tahot. (Pöntinen 2006, 257-262.) Kirkon Koulutuskeskuksen vuonna 2005 valmistuneessa strategiassa korostettiin seurakuntien koulutussuunnittelun tukemista yhdessä hiippakuntien kanssa sekä monentyyppisten koulutuspolkujen sekä moduulirakenteiden kehittämistä kirkon henkilöstöryhmien koulutukseen. Henkilöstökoulutuksen kehittämisessä päämääräksi määriteltiin tavoitteiden selkiyttäminen, koulutustarjonnan jäsentäminen ja seurakuntien koulutustarpeiden huomioon ottaminen. Strategian toteuttamisessa määriteltiin tavoitealueiksi kaikkia henkilöstöryhmiä ja koulutuksia koskien kirkollinen spiritualiteetti, ammatillinen osaaminen ja identiteetti, kirkon organisaatiokulttuuri ja henkilöstön yhteistyötaidot sekä muuttuva yhteiskunta. Strategian valmistuminen aloitti suuren henkilöstökoulutuksen rakenteiden kehittämisprosessin, jossa henkilöstökoulutus jaettiin kirkon työntekijän perustaitoihin, täydentävään koulutukseen, syventävään koulutukseen, erityiskoulutukseen, johtamiskoulutukseen sekä osaamista päivittävään ja ajankohtaistavaan koulutukseen. (Monikasvoinen kirkko 2008, 293.)

### 3 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

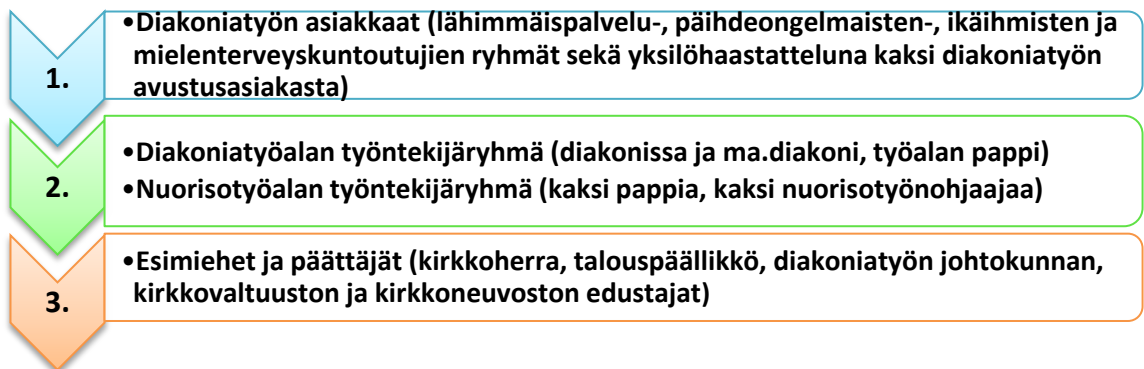
#### 3.1 Kehittämiskysymykset

Tavoitteeni on selvittää, mitä toimivaa ja kehitettävää Kuhmon seurakunnan diakoniatyössä on sekä eri tahojen näkemyksiä diakoniatyön tulevaisuudennäkymästä. Kehittämistyöni tutkimusongelmia ilmentää seuraava kuvio 7.



KUVIO 7. Kehittämistyön tutkimusongelmat

Kehittämistyöni tavoite oli diakoniatyön kehittäminen Kuhmossa siten, että eri tahojen näkemykset tulevat huomioiduksi. Olin kiinnostunut seuraavassa kuviossa 8 ilmenevien ja haastateltavien tahojen näkökulmista.



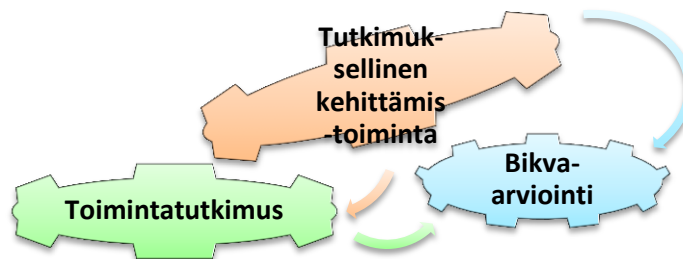
KUVIO 8. Kehittämistyössä haastatellut tahot eli näkökulmat

Seuraavissa luvuissa määrittelen tutkimusotteen, aineiston keruun ja analyysin. Bikva-arviointiin osallistui yhteensä 99 eri henkilöä.

## 3.2 Tutkimusote

### 3.2.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja toimintatutkimus

Kehittämistyössäni sovelsin viitekehystenä tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja toimintatutkimusta (action research). Tutkimusmenetelmänäni oli Bikva-arviointi. Viitekehysten kuvaan oheisessa kuviossa 9. Tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle ja toimintatutkimukselle ominaisesti tein kehittämistyössäni valinnan, miten laajoihin kysymyksiin on mahdollista vastata. Päädyin siihen, että kerään edellä mainituista tasoista tietoa Bikva- arvioinnin avulla ja toteutuneeseen rajaukseen haastatteluryhmien osalta.



KUVIO 9. Kehittämistyön viitekehys

Toimintatutkimus on Hannu L.T. Heikkisen (2005, 214) mukaan tutkimusstrateginen lähestymistapa, joka voi käyttää välineenä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Toimintatutkimus on yksi tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kansainvälinen suuntaus. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta yhdistää tutkimuksen ja projektitoiminnan periaatteita ja sitä voi lähestyä kehittämisprosessin, toimijoiden osallisuuden ja tiedontuotannon näkökulmista. Kehittämistoiminnan metodinen ydin rakentuu niiden avulla tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa. Kehittämistoiminnassa kohde, laajuus, organisointitapa ja lähtökohta voivat vaihdella. Luonteeltaan kehittäminen on käytännöllisten asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. Kehittäminen saattaa levitä muiden organisaatioiden ja toimijoiden käyttöön. (Toikko & Rantanen 2009, 9-16.) Kehittämistyössäni korostui eri toimijoiden osallisuus, mikä perustelee tutkimuksellisen kehittämistoiminnan ja toimintatutkimuksen viitekehystä sekä Bikva-arviointia menetelmänä. Kehittämistoiminnan menetelmien ja tutkimusmenetelmien välillä on Toikon ja Rantanen (2009, 18-23) mukaan ero. Tutkimusmenetelmissä menetelmä riippuu tutkimusongelmasta ja kysymyksestä, johon haetaan ratkaisuja. Kehittämistoiminnan lähtökohta on käytännöllisempi kuin tutkimusongelmien ratkaisussa. (Toikko & Rantanen 2009, 18-23.)

Kehittämistoiminnan perustelut voivat olla sisäisiä tai ulkoisia ja usein perusteluna on muuttunut toimintaympäristö. Kehittämisisintressinä voivat olla talous, laatu tai palvelujen käyttäjät eli palvelujen saatavuus. Kehittämistoiminnassa voidaan soveltaa tutkimuksen tietoa tai tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistapaa, jossa yhdistyy konkreettinen kehittämistoiminta ja tutkimuksellinen lähestymistapa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on väljä yleiskäsite, jossa käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa. Toikko ja Rantanen (2009, 22) kuvaavat tietoa tuotettavan aidossa käytännön toimintaympäristössä tutkimuksellisia asetelmia ja menetelmiä apuna käyttäen. Kehittämistoiminta on painopisteenä. Tutkimusasetelma on kehittämistoiminnalle alisteisessa asemassa, koska konkreettinen kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot. (Toikko & Rantanen 2009, 18-23.)

Käytän Toikon ja Rantasen (2009, 22) määrittämää kehittämisen määritettä, jossa vain tarpeen mukaan hyödynnetään tutkimuksen logiikkaa ja menetelmiä. Lähestyin heidän määrittelynsä mukaan tutkimuksen ja kehittämistoiminnan rajapintaa kehittämisen suunnasta. Toikon ja Rantasen (2009) mukaan kehittämistoiminta voidaan toteuttaa käytännöllisten kehittämisprojektien varassa. Tavoitteena eivät ole vain kehittämisen välittömät tulokset, vaan kehittämistoiminnan tulokset ja johtopäätökset pyritään nostamaan yleisemmälle tasolle käsitteelliseen muotoon. Tutkimuksellisessa kehittämis-toiminnassa kysymyksenasettelu tulee käytännön toiminnasta ja rakenteista ja siinä pyritään konkreettiseen muutokseen ja perusteltuun tiedon tuottamiseen (Toikko & Rantanen 2009, 18-23). Kehittämistyössäni kysymyksenasettelu tuli käytännön toiminnasta ja rakenteista pyrkimyksenään diakonityön kehittäminen Kuhmossa. Pirkko Anttila (1998 & 2007) määrittää kehittämistyöksi tai -tutkimukseksi tutkimuksen tuloksen tai käytännön kokemuksen kautta saadun tiedon käyttämisen esimerkiksi uusien menetelmien ja järjestelmien aikaansaamiseen tai olemassa olevien parantamisessa. Kehittämistyöni tuloksia käytetään ja on jo käytetty kehittämään diakoniatyötä. Anttilan (1998 & 2007) mukaan esimerkiksi toimintatutkimus, projekteissa tapahtuva tutkimus- ja kehittämistoiminta voivat olla kehittämistyötä tai kehittämistutkimusta. Tutkimustoimintaan luetaan mukaan myös tutkimusprojekteihin kuuluva tietojenkeruu ja muut ruutiiniluontoiset toimenpiteet. Prosessin sisäistä ja ulkopuolista reflektointia sekä arvioivaa tietoa hyväksikäyttäviä menetelmiä ovat muun muassa kehittävä työntutkimus ja toimintatutkimus. (Anttila 2007, 75-77.)

Menetelmät sopivat sinne, missä on jonkin asian suorittajia ja asiakkaita eli tulosten välittömiä tarvitsijoita ja hyödyntäjiä. Prosessien tavoitteet ja ongelmat muotoillaan yhdessä tutkijoiden, systeemissä toimivien henkilöiden ja asiakkaiden kanssa. Joskus on vaikea määrittellä, kuka on asiakas eli tuloksen tarvitsija (työntekijä itse, työnantaja, asiakas sanan varsinaisessa mielessä tai tekijälle tuntematon tuloksen haltuun ottaja). Tutkijan on tarkkaan tiedostettava oma roolinsa. Toimintatutkimuksessa hän kuuluu sen organisaatioon eli itse systeemiin. (Anttila 2007, 75-77.) Sovelsin opinnäytetyössäni tutkimuksellista kehittämistoimintaa, toimintatutkimusta ja menetelmänä Bikva-arviointia. Toimintatutkimukselle tyypillisesti kehittämistyöni suuntautuu käytäntöön.

Arja Kuulan (1999) mukaan toimintatutkimukselle ei ole olemassa yhtä ainoaa yksiselitteistä ja kaikkien hyväksymää määritelmää. Toimintatutkimusta ei voi erottaa siinä käytettyjen tutkimustekniikkojen perusteella, koska ne vaihtelevat. Toimintatutkimuksessa sovellettavat tai kehiteltävät teoriat, itse tutkimuksen kohteet ja kysymyksenasettelut voivat olla erilaisia. Kohde voi toimintatutkimuksessa olla miltei mikä tahansa ihmiselämään liittyvä piirre. Toimintatutkimuksessa on mahdollista ja yleistä, että tutkimuskohde itse tai sitä edustava järjestö tai vastaava on tutkimuksen aloitteentekijänä. Aloite voi syntyä myös näiden yhdistelmänä. (Kuula 1999, 9-11, 218.) Kehittämistyönsäni tutkimuskohde nousi Kuhmon seurakunnassa tapahtuneesta työharjoittelustani. Ehdotin opinnäytetyön tekemistä tästä aiheesta ja se otettiin myönteisesti vastaan.

Juhani Aaltolan ja Leena Syrjälän (1999) mukaan toimintatutkimuksella ei vain kuvata asioita vaan pyritään niiden muuttamiseen. Toimintatutkimukseen liittyy tutkimusstrategiana käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutus. Tieteellisenä lähestymistapana toimintatutkimus sai alkunsa 1940-luvulla USA:ssa, kun sosiaalipsykologi Kurt Lewin otti käyttöön käsitteen action research. Lewiniltä tulevat toimintatutkimuksen peruskäsitteet eli yhteistoiminnallisuus, demokraattisuus sekä teoriaa ja käytäntöä muuttava luonne. Toimintatutkimus on perusluonteeltaan sosiaalinen prosessi ja tutkivan toiminnan kohteina voivat olla vaikkapa yhteisön toimintatavat, osallistujien omaa toimintaansa koskeva ymmärtämiskyky ja toimintatilanne. (Aaltola & Syrjälä 1999, 13-14.) Hannu L.T. Heikkisen ja Jyrki Jyrkämän (1999, 25) mukaan toimintatutkimuksen kriteerit täyttyvät, jos vastaaja toimii yhteisössä, jossa työtä reflektoidaan ja kehitetään, analysoidaan toiminnan historiallista taustaa, kehitetään vaihtoehtoja ongelmien ratkaisemiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tuotetaan toiminnasta uutta tietoa ja teorioita.

Aaltola ja Syrjälä (1999, 18, 21) puolestaan määrittelevät toimintatutkimuksen asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen yhä paremmiksi tähtääväksi prosessiksi. Toiminnan kehittäminen on jatkuva prosessi eikä se pääty esimerkiksi aiempaa parempaan toimintatapaan. Keskeistä on uudella tavalla ymmärretty prosessi. Toimintatutkimus ei ole kiinnostunut vain siitä, miten asiat ovat, vaan nimenomaan siitä, miten niiden tulisi olla. (Aaltola & Syrjälä 1999, 18, 21.) Ymmärsin diakoniatyön kehittämisen olevan jatkuva prosessi, jossa yhtenä osana on Bikva-arviointi.

Toisaalta toimintatutkimus voi Kuulan (1999) mukaan käänteisesti vastata kysymyksiin, miksi asiat eivät muutu. Tämä tuo toimintatutkimuksen lähelle perinteisen sosiaalitutkimuksen tiedollisia tavoitteita. Tilanteissa, joissa muutos ei tapahdu saatetaan saada esiin asenteita, valtarakenteita, työkuultuureja, jotka eivät muutoin tutkien ehkä tulisi ilmi. Kuvattu liittyy käytäntöön ja kehittämistyöhön, koska perusorganisaation työn kehittämisessä joudutaan pureutumaan käytäntöihin ja niiden muuttamiseen. Kehittämistyössäni ymmärsin kehittämistyöhön liittyvien tahojen olevan subjekteja. Tämä on Kuulan (1999, 50) mukaan toimintatutkimuksen tutkimuskäytäntöön liittyvä vaatimus ja sosiaalitieteissä ollut pitkään selvää. Toimintatutkimuksessa tutkittavat ovat aktiivisina subjekteina mukana tutkimus- ja muutosprosessissa. Toimintatutkimukselle ominaisesti tutkimisen ohella tehdään yhteistyötä monien tahojen kanssa. (Kuula 1999, 9-50, 220.)

Metsämuuronenkin (2000) määrittelee toimintatutkimuksen tilanteeseen sidotuksi, yleensä yhteistyötä vaativaksi, osallistuvaksi ja itseään tarkkailevaksi. Pyrkimyksenä on vastata johonkin käytännön ongelmaan tai kehittää käytäntöjä aiempaa paremmaksi. Useimmiten tarvitaan kaikkien toimijaosapuolten sitoutumista, jos kyse on koko työyhteisön tai organisaation muutosprosessista. (Metsämuuronen 2000, 28-29.) Kuulan (1999) ja Metsämuuronen (2000) kuvaamat asiat toteutuivat kehittämistyössäni. Montaa eri tahoja edustavat tutkittavat olivat aktiivisesti mukana toimijoina tutkimus- ja muutosprosessissa, joka pohjautuu yhteistyölle. Kehittämistyön tavoite oli kehittää diakoniatyötä eri tahojen näkemykset huomioiden. Kuula (1999) kuvaa, että vanhojen työn tekemisen rutiinien ja käytäntöjen murtaminen mahdollistaa reflektion tuottamisen, jolloin oman työn ja sen muutosmahdollisuuksien tutkiminen onnistuu. Olennaista on tilaisuus tutkia itse toimintaa tuottavaa prosessia etsien keinoja ja mahdollisuuksia muutokselle. (Kuula 1999, 9-23, 219.)

Pyrin kehittämisen avulla toimintatutkimukselle olennaiseen, mikä on Kuulan (1999) mukaan mahdollisimman reaaliaikaisesti asiointilojen muutos edistämällä niitä jollain lailla. Tuotin aineistoa kehittämistyölläni ja sen pohjalta uutta tutkimuksellista tietoa, vaikka aiotut käytännön muutokset eivät onnistuisi. (Kuula 1999, 9-23, 219.) Toimintatutkimuksessa keskeinen metodi on reflektio. Mukanaolijat tarkastelevat kriittisesti tekemisiään itsereflektion, vuorovaikutteisen reflektion tai yhteisöllisen reflektion avulla. (Anttila 2007, 82.) Olennaista asioiden kehittämisessä on toiminnan ja sen vaikutuksen jatkuva reflektointi. Tämän avulla voidaan saavuttaa tuloksia, joita ei saada esillä muilla menetelmillä. Reflektion avulla yritetään päästä uudenlaisen toiminnan ymmärtämiseen ja sen kehittämiseen. (Kuula 1999, 93-94.) Käyttämäni Bikva-arviointi on menetelmä, joka antaa hyvät mahdollisuudet reflektioon, koska myöhemmät tasot reflektioivat aiempien tasojen palautteita oppimisenäkökulmasta.

Toimintatutkimuksessa on monia vaiheita. Toimintatutkimus kehittämisprosessin tutkimusmenetelmänä on Anttilan (2007) ja Metsämuurosen (2006) mukaan tutkimusote, jossa samanaikaisesti toteutetaan sekä tutkimus että käytännön tilanteen tai tutkittavan ilmiön tavoitteena oleva muutos. Painopisteenä ei ole yleistettävän tiedon saaminen vaan täsmällisen tiedon saaminen tiettyä tilannetta ja tarkoitusta varten. Toimintatutkimuksessa hankitaan tietoa, jolla ohjataan käytäntöä. (Anttila 2007; Metsämuuronen 2006.) Toimintatutkimuksen Anttila (2007) toteaa soveltuvan parhaiten erilaisten organisaatioiden toimintojen kehittämiseen (Anttila 2007, 81). Taulukossa 2 olen verrannut toimintatutkimuksen vaiheita Pirkko Anttilan (2007, 84), Pertti ja Annikki Järvisen (2004, 128), Arja Kuulan (1999, 218) ja Jari Metsämuurosen (2006, 105) mukaan sekä kuvannut vaiheet tässä kehittämistyössä.



## TAULUKKO 2. Toimintatutkimuksen vaiheet

<p><b>Metsämuuronen 2006, 105</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arkipäivän tilanteesta lähtevän ongelman identifiointi, arviointi ja muotoilu</li> <li>2. Alustava keskustelu ja neuvottelu asiasta kiinnostuneiden osapuolten välillä</li> <li>3. Aiemman tutkimuskirjallisuuden etsiminen</li> <li>4. Ensimmäisessä kohdassa muotoillun ongelman uudelleen määrittäminen</li> <li>5. Tutkimuksen kulun suunnittelu</li> <li>6. Tutkimuksen arvioinnin (evaluaation) suunnittelu</li> <li>7. Uuden projektin käynnistys</li> <li>8. Aineiston tulkinta ja projektin arviointi</li> </ol>	<p><b>Anttila 2008, 84</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Määritellään ongelma tai asetetaan tavoitteet. Mikä tarvitsee kehittämistä tai minkälaisen tulisi olla uuden ratkaisun?</li> <li>2. Tehdään katsaus kirjallisuuteen tai muuhun lähdemateriaaliin sen toteamiseksi, onko aiemmin kohdattu samantyyppisiä ongelmia tai saavutettu kuvattun kaltaisia tavoitteita.</li> <li>3. Määritellään selvittävät ongelmat tai tarvittavat kehittämistoimet selvästi, tarkasti ja käytännöllisesti.</li> <li>4. Suunnitellaan toimintatutkimuksen prosessi ja määritellään siinä tarvittavat vaiheet ja olosuhteet. Millaisia ovat ne erityiset seikat, joita tulee toteuttaa tavoitteiden saavuttamiseksi?</li> <li>5. Määritellään arviointikriteerit, arviointimenetelmät ja muut tarvittavat palautteen saamisen muodot</li> <li>6. Analysoidaan koottu tietoaines ja evaluoidaan eli arvioidaan tulokset.</li> </ol>
<p><b>Kuula 1999, 218</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suunnittelu</li> <li>2. Toiminta</li> <li>3. Toiminnan arviointi</li> </ol>	<p><b>Järvinen &amp; Järvinen 2004, 128</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosointi</li> <li>2. Suunnittelu</li> <li>3. Toteutus</li> <li>4. Arviointi</li> <li>5. Oppiminen</li> </ol>
<p><b>Vaiheet toimintatutkimuksessani</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lähtökohtana saada eri tahot mukaan Kuhmon diakoniatyön kehittämiseen</li> <li>2. Bikva-arvioinnin suunnittelu yhdessä seurakunnan edustajien sekä oppilaitoksen kanssa</li> <li>3. Bikva-arvioinnin toteuttaminen</li> <li>4. Bikva-arvioinnin aineiston analysointi</li> <li>5. Kehittämistyön raportin tekeminen</li> <li>6. Kehittämistyön esitleminen oppilaitoksessa sekä työelämäyhteydessä</li> <li>7. Mahdollisista jatkotoimenpiteistä sopiminen ja mahdollinen yhteenvetokeskustelu</li> </ol>	

Toimintatutkimus suuntautui käytäntöön eli kehittämistyössäni diakoniatyön ja siihen liittyvien eri tahojen toimintaan. Kehittämistyössäni olennaiset yhteistyötahot olivat diakoniatyön asiakkaat, työntekijät sekä esimiehet ja päättäjät. Seuraavassa kuviossa 10 käyvät ilmi kehittämistyössäni toteutuvat vaiheet tiivistetysti kuvattuna.



KUVIO 10. Kehittämistyössä toteutuvat vaiheet tiivistetysti

Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa ajatuksena on, että käytäntö (toiminta) ja kieli (puhe) ovat yhtenäisiä. Toimintatutkimus tarjoaa eväät erilaisten kehittämissalavereiden järjestämiseen ja asettaa tavoitteeksi useiden eri organisaatioiden välisten yhteisten muutosprosessien luomisen ja tätä kautta onnistuneiden tulosten levittämisen. (Kuula 1999, 93-94.) Kehittämistyöni voi osaltaan olla pohjana aiheeseen liittyvien asioiden käsittelylle ja ratkaisujen etsimiselle eri tahoissa jatkossakin. Kuula (1999) esittää toimintatutkimusta usein kuvaavan prosessin sarjana työkonferensseja tai kehittämissalavereja. Niissä painotetaan demokraattista dialogia. Osallistujat edustavat laajasti organisaatiota. Ryhmätyöaiheet ovat millainen organisaatio haluttaisiin, mitä ongelmia ihanneorganisaation saavuttamisessa kohdataan, miten ongelmista päästään ja millainen on konkreettinen ohjelma muutokselle. Konferenssiin ei sisälly luentoja tai muita sisällöllisesti ohjaavia auktoriteettimuotoja. Osallistujat kehittävät ongelmat, argumentit ja ajatukset. Tutkijat ovat järjestämässä konferenssia kertoen siihen sisältyvän työskentelytavan. Taustalla on usko tasavertaisen keskustelun vaikuttavuuteen. (Kuula 1999, 94-97.) Kehittämistyötäni ja sen sisältämiä toiminnallisia osuuksia voisi käyttää pohjana kehittämiskonferensseissa. Toisaalta kehittämistyöni jo sisälsi kehittämiskonferensseja Bikva-arviointiin liittyen. Kuula (1999) kuvaa, että toimintatutkimuksessa muutoksen toteuttamiseen liittyvä keskeinen ristiriita on, missä määrin tutkijan täytyy tai hän saa aktiivisesti vaikuttaa prosessin kulkuun. Tässä on olemassa eri sukupolvia ja malleja. Muutoksessa oleellista on tutkijan siirtyä ekspertistä tutkittavien kanssa tasavertaiseksi osallistujaksi. (Kuula 1999, 116-124.)

Tasavertaisesti osallistuva tutkija kohtaa hypoteettisia vaikeuksia. Tutkimusprosessin osallistumisen aste riippuu ongelmien luonteesta, päämääristä, tutkimusryhmän kapasiteetista ja tutkijan taidoista. Osallistuminen on prosessi, joka täytyy saada syntymään ja jatkumaan. Tilannetekijät ja osallistujat voivat asettaa rajoituksia prosessille. Tutkija ja tutkittavat osallistuvat muutosprosessiin halujensa ja edellytystensä mukaisesti. Eksperttitutkimus-osallistuva toimintatutkimus- akselilla tavoite on päästä kohti osallistuvaa toimintatutkimusta. Osallistuvassa toimintatutkimuksessa tutkija pyrkii saamaan tutkittavan organisaation jäseniä mukaan aktiivisiksi osallistujiksi tutkimusprosessin eri vaiheisiin. Tämä edesauttaa organisaatioiden omaehtoista oppimista. (Kuula 1999, 116-124.) Kehittämistyöni painottui osallistuvaan toimintatutkimukseen. Tutkittavan organisaation jäseniä oli hyvin mukana kehittämistyössäni, sillä kaikki Bikva-arvioinnin haastattelutasot edustavat organisaation eri tasoja. Yksi vaihtoehto tutkimusmenetelmänä olisi voinut olla teemahaastattelu (muun muassa Metsämuuronen 2006, 111). Teemahaastattelun aineksia sisältyi Bikva-arviointiin pääteemojen avointen kysymysten muodossa. Bikva-arviointia puolsi sen vuorovaikutteisuus ja se, että siinä haastateltiin eri tasoja. Omaan rooliini Bikva-arvioinnin tekijänä liittyi haasteena se, että olin seurakunnassa harjoittelijana eikä minulla ollut vakiintunutta roolia organisaatiossa. Tehtävääni haastetta toi lisäksi se, että toimin Bikva-arvioinnissa sekä puheen johdattelijana että kirjuriina. Parempi tilanne olisi ollut, jos olisin voinut toimia työparina toisen henkilön kanssa. Tätä mahdollisuutta minulla ei ollut, joten otin haasteen vastaan.

Toimintatutkimuksen käytäntö ja tutkijan suhde kentän muihin toimijoihin on monimutkainen kokonaisuus. Tutkijan rooliin liittyy epävarmuuden vyöhyke suhteessa tutkittavan työyhteisön jäseniin varsinkin, jos aloite tutkimukseen on tullut organisaation johdolta. Alussa ei yhteisöllä ole varmuutta, mitä tai ketä tutkija toiminnallaan palvelee. Epävarmuuden vyöhyke on suhteessa organisaation johtoon. Tutkija voi tahattomasti saada valta-asetelmia ja hierarkioita horjuttavia tietoa tai paljastaa informaaleja valtarakennelmia. Epävarmuuden vyöhyke liittyy tutkijan position määrittelyyn, sillä hän ei aina asetu vakiona pysyvään positioon. Positio ja vaikutusmahdollisuudet valtaan liittyvinä ovat tältä kannalta ongelmallisia. Organisaatioissa on ryhmittymiä, joiden edut eivät aina ole yhteneväisiä. Tutkija joutuu valitsemaan tietyn position tai liukumaan eri positioiden välillä. Kenttäsuhteisiin liittyvä ongelma voi olla, että tutkijaa voidaan hyväksikäyttää eri tarkoituksien toteuttamiseen tutkijan ymmärtämättä. Tutkija voi myös joutua riitakapulaksi ongelmallisissa tilanteissa. (Kuula 1999, 118-120.)

### 3.2.2 Bikva-arviointi ja aineiston keruu

Myönteisenä esimerkkinä asiakkaiden äänen kuulemisesta on Stakesin pilotoima neliportainen Hanne Krogstrupin (2004) Tanskassa kehittämä asiakaslähtöinen arviointimenetelmä Bikva-malli. Suomessa sitä on käytetty muun muassa aikuissosiaalipalvelujen kehittämisessä. Mallissa haastatellaan ryhmähaastatteluna asiakas-, työntekijä-, johto- ja poliittisten päättäjien taso. Asiakkaiden näkökulman kuulemisesta aloitetaan ja jo haastatelluilta tasoilta kertynyt aineisto viedään seuraaville tasoille. Mallista on saatu myönteisiä kokemuksia Tanskassa, Ruotsissa ja Norjassa. Menetelmää on kokeiltu myös Pohjoismaiden ulkopuolella. Malli kehitettiin sosiaalipsykiatrian alalla ja ensimmäiset julkaisut Bikva- mallin käytöstä ovat vuosilta 1996-1997. Mallia on käytetty sen julkaisemisen jälkeen sosiaalityön monilla eri alueilla. (Hänninen & Julkunen & Hirskoski & Högnappa & Paananen & Romo & Thomasen 2007; Högnabba 2007, 14; Krogstrup 2004, 7; Viitasalo & Erholtz 2007.) Bikva-mallia voi käyttää hyvin muillakin aloilla kuin sosiaalityössä (Koivisto 2007). Bikva-mallin etu on, että siinä kuulluksi tulevat eri tasot ja asiakkaidenkin ääni on siinä vahvasti kuuluvissa. Tämä oli perustana kehittämistyössäni juuri Bikva-arvioinnin tekemiselle. Bikva-arviointi mahdollistaa eri tasojen näkökulmien esille saamisen ja reaaliaikaisen asioiden kehittämisen. Krogstrup (2004) kuvaa, että 1990-luvun puolivälissä vaadittiin asiakkaiden ottamista aiempaa enemmän mukaan arviointeihin. Asiakastytyväisyystutkimuksia oli tehty, mutta niihin alettiin suhtautua aiempaa kriittisemmin. Kritiikin mukaan ne eivät arvioi asiakkaiden tyytyväisyyttä vaan käyttäjien tyytyväisyyttä käyttäen lähtökohtana muiden kuin asiakkaiden määrittämiä kysymyksiä tai kriteereitä eivätkä välttämättä kerro sitä, mitä asiakkaiden mielestä olisi olennaista. (Krogstrup 2004.)

Bikva- malli täydentää perinteisiä asiakastytyväisyystutkimuksia (Krogstrup 2004). Malli on alhaalta ylöspäin- kehittämismalli (bottom up), jossa päätavoitteena on oppiminen ja kehittyminen (Högnabba 2007 & 2008; Krogstrup 2004; Koivisto 2007). Eri-tyisesti kenttätyöntekijöiden tavoitteena on oppiminen ja kehittyminen, mutta myös johtajien ja poliitikkojen voi olla tärkeää muuttaa ratkaisujaan. Menetelmää toteutettaessa tulokset puhuvat puolestaan ja Bikvan käyttäminen edistää muutokseen johtavaa kehittämisprosessia. (Högnabba 2007 & 2008; Krogstrup 2004; Koivisto 2007.) Mallin merkittävimmät mahdollisuudet vaikuttavat olevan kaksikehäisessä oppimisessa, vaikka malli voi vaikuttaa yksikehäiseenkin oppimiseen Krogstrup 2004).

Yksikehäinen oppiminen tarkoittaa, että organisaatiolla on kyky pysyä vakaalla ja viitoitetulla tiellä välineenään virheiden etsiminen ja korjaaminen muuttamalla yksikön strategioita ja arvoja olemassa olevien toimintatapojen puitteissa. Tyypillisesti tehtävät koskevat menettelyjen, sääntöjen ja pykäliden noudattamista. Kaksikehäinen oppiminen merkitsee, että organisaatio näkee tilanteen monelta kannalta ja kyseenalaistaa toimintatavat. Oppimista kuvaa se, että saadaan lisätietoa mahdollisista ristiriitaisista tarpeista, työn toteutuksen edellytyksistä ja sen seurauksista. Organisaatiolta edellytetään avoimuutta asiakkaiden näkökannoille. Menetelmän käyttäminen sekä edellyttää että vahvistaa sitä. Kyvyt organisaatioissa ovat eriasteisia eikä mallin toteuttaminen aina ole ristiriidatonta. Mallin käyttö on merkityksellistä arvioitaessa inhimilliseen prosessointiin liittyviä ratkaisuja. (Krogstrup 2004.)

Opinnäytetyössäni työntekijä- ja esimies- sekä päättäjätaso olivat kiinnostuneita asiakkaiden näkökulmista ja ne herättivät keskustelua. Diakoniatyön kehittäminen kytkeytyy Krogstrupin (2004) mainitsemiin inhimilliseen prosessointiin liittyviin ratkaisuihin. Bikva- mallissa tavoite on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin sekä luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja palvelun välille. Asiakkaat määrittävät arviointikysymykset kriteeriensä perusteella ollen oppimisen käynnistäjiä. Malli alkaa avoimesta ryhmähaastattelusta. Asiakkaat kuvaavat omin sanoin näkemyksiään ja tulkitsevat asioita näkökulmastaan. Tämän jälkeen kuvaukset esitellään muille sidosryhmille. Tarkoitus on selittää, miten arviointiin osallistuvat sidosryhmät kokevat arkensa henkilökohtaisella tasolla sekä kyseenalaistaa ja kehittää käytäntöjä ja toimintatapoja. Arvioinnin avulla on mahdollista saavuttaa parempi yhteisymmärrys sen välillä, kuinka asiakkaat kokevat ongelmansa ja miten työtä tehdään organisaation eri tasoilla. (Högnabba 2007 & 2008; Krogstrup 2004.)

Bikva- mallin avulla saadaan tietoa eri asemista. Työn luonne voidaan tulkita eri tavoin näkökulmasta riippuen. Mallissa on neljä vaihetta. Asiakkaiden osallistuminen perustuu siihen, että heillä on tietoa, josta on hyötyä kehittämisessä. Asiakasvuoropuhelun kautta organisaatiot saavat tietoa tulevaisuuden vaatimuksista. Asiakasryhmille tarjotaan mahdollisuus muutokseen, joka on sidoksissa heidän kritiikkiinsä nykyistä käytäntöä kohtaan ja heidän ideoihinsa tulevaa käytäntöä varten. Asiakkaiden osallistamisella saadaan näkyviin ongelmakenttä, joista kenttätyöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia. Kuitenkaan asiakkaiden palaute ei ole totuus (eikä sitä objektiivisessa mielessä ole olemassakaan) vaan heidän kokemustensa ilmaus. (Krogstrup 2004.)

Asiakkaiden palaute tuo esiin erityisiä etunäkökohtia. Sekä yksilön että yhteisön eduista on huolehdittava. Asiakkaiden huomioonottaminen on yksi huomioonotettavista seikoista. (Krogstrup 2004.) Högnabban (2007) mukaan Bikva- arvioinnissa arvioijalla pitäisi olla käsitystä ja osaamista haastattelutekniikasta ja aineistojen analyysistä sekä jossain määrin tietoa kontekstista, jossa arviointia suoritetaan.

Työkokemukseni kautta minulla on kokemusta haastattelutekniikasta ja opintojen puitteissa jonkin verran analyysistä. Bikva-arviointiin olin tutustunut sekä teoriassa että käytännössä. Olin tehnyt yhden Bikva-arvioinnin aiemmin ja ollut toisessa Bikva-arvioinnissa työntekijätason haastattelussa mukana. Tämän kehittämistyön konteksti oli minulle jossain määrin tuttu työharjoitteluni kautta. Arvioijan ulkopuolisuuden perusteluna voi olla arvioinnin pysyminen mahdollisimman objektiivisena. Arvioijan tulolla sisältä tai ulkoa näyttää olevan sekä hyvää että huonoa vaikutusta prosessin etenemiseen. Högnabban (2007) meta-arvioinnin mukaan menetelmää käyttäneissä hankkeissa koettiin, että haastattelijan tehtävänä on toimia moderaattorina, prosessin ohjaajana ja asiakkaan äänen eteenpäin viejänä. Useimmiten minimissään kaksi henkilöä oli arvioijana, mikä auttoi aineiston analyysivaiheessa ja haastattelutilanteissa. Yksin arvioijana toimimista kuvattiin ongelmalliseksi. Oli hankala yhtä aikaa vetää haastatteluja, huomioida puhujia tasapuolisesti mukaan lukien hiljaa olevat sekä huolehtia aikataulusta. Yhdessä toimineet arvioitsijat jakoivat roolit eli toinen oli haastattelutilanteissa puheenjohtajana ja toinen kirjaajana sekä kommentoijana. Arvioijan toimiessa yksinkin on sisä- ja ulkopuolisuuden roolin havaitsemisella ja miettimisellä vaikutusta prosessille. (Högnabba 2007, 22.) Toimin Bikva-arvioinnissa sekä kirjurina ja että keskustelun johdatelijana, mikä oli haastavaa.

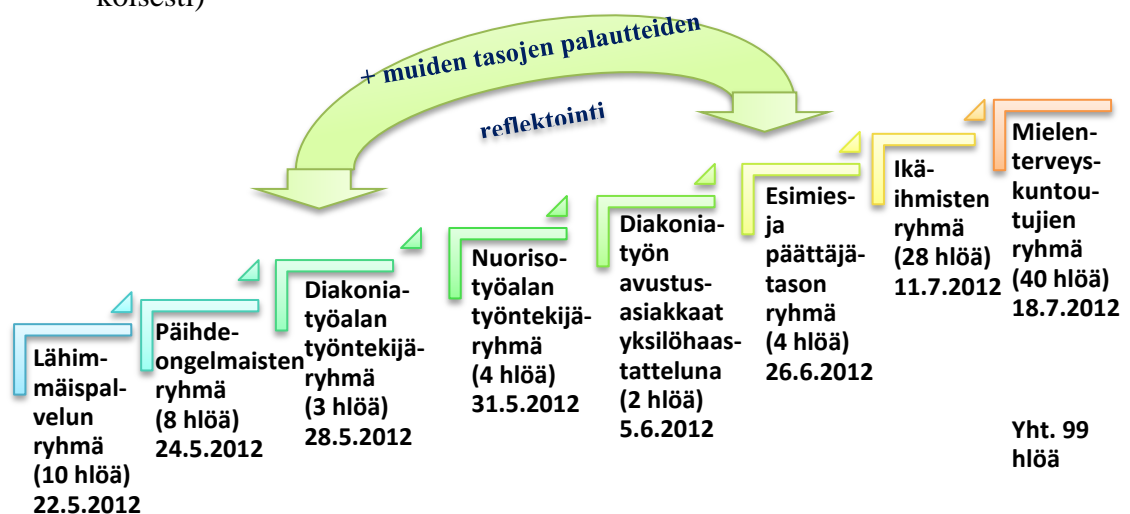
Olin aiemmin toteuttanut Bikva-arvioinnin yhdessä työparin kanssa ja se toimi hyvin. Nyt minulla ei ollut vastaavaa mahdollisuutta eli koetin selvittää kummastakin roolista yhtä aikaa mahdollisimman hyvin. Yhdessä seurakunnan edustajien kanssa huolehdimme muista haastatteluihin liittyvistä asioista, kuten käytännön järjestelyistä ja henkilöiden kutumisesta ryhmähaastatteluihin. Haastattelujen jälkeen tein raaka-analysoinnin haastatteludokumenttien pohjalta ja kokosin haastatteluohjeen seuraavaa haastattelutaltoa varten. Kehittämistyöni tähtäsi nimenomaan kehittämiseen eikä puhtaasti objektiiviseen tieteelliseen tutkimukseen.

Kehittämistyössäni tavoitteeni oli selvittää, miten haastateltavien näkemyksiä seuraavista asioista:

1. mitä toimivaa Kuhmon seurakunnan diakoniatyössä on
2. mitä kehitettävää Kuhmon seurakunnan diakoniatyössä on
3. eri tahojen näkemyksiä siitä, millainen diakoniatyön tulevaisuuden näkymä Kuhmossa on

Olin kiinnostunut seuraavien tahojen näkökulmista (yht. 99 hlöä), jotka muodostivat Bikva-arvioinnin haastattelutasot kehittämistyössäni:

1. diakoniatyön asiakkaat eli eri diakoniatyön työmuotojen asiakasryhmien edustajat: lähimmäispalvelun ryhmä 22.5.2012 (10 hlöä), päihdeongelmaisten ryhmä (8 hlöä) 24.5.2012, ikäihmisten ryhmä (28 hlöä) 11.7.2012, mielenterveyskuntoutujien ryhmä (40 hlöä) 18.7.2012 sekä kaksi diakoniatyön avustusasiakasta yksilöhaastatteluna 5.6.2012
2. diakoniatyöhön olennaisesti liittyvät työntekijät: diakoniatyöntekijät ja työalan pappi (3 hlöä) 28.5.2012 (lisäksi myöhemmin toteutuneiden asiakasryhmien haastatteluaineistojen kommentointi sähköisesti), nuorisotyöalan työntekijäryhmä 31.5.2012: kaksi pappia ja kaksi nuorisotyönohjaajaa
3. esimiehet ja päättäjät: kirkkoherra, talousjohtaja sekä diakoniajohtokunnan, kirkkovaltuuston ja kirkkoneuvoston edustajat (4 hlöä) 26.6.2012 (lisäksi myöhemmin toteutuneiden asiakasryhmien haastatteluaineistojen kommentointi sähköisesti)



KUVIO 11. Haastattelutasot tässä Bikva-arvioinnissa

Edellisessä kuviossa 11 kuvaan haastattelutasoja tässä Bikva-arvioinnissa. Kehittämistyöni tavoite oli diakoniatyön kehittäminen siten, että eri tahojen näkemykset tulevat huomioiduksi ja kuulluksi. Kehittämistyössäni halusin tuoda eri näkökulmat esille. Olin kiinnostunut sekä työntekijöiden että asiakkaiden, esimiesten ja päättäjien näkökulmista ja kokemuksista ja etsin aiheeseeni liittyviä muutos- ja kehittämistarpeita näiltä eri tasoilta Bikva- arvioinnin avulla. Kehittämistyötä on jo käytetty seurakunnan toiminnan suunnittelun apuna.

Kehittämistyöni on osa asioiden konkreettista eteenpäin viemistä ja kehittämistä ja seurakunnan puolelta on asiaan suhtauduttu hyvin myönteisesti. Seurakunnalta on todettu Bikva-arvioinnin toteutuvan sopivana ajankohtana ajatellen seurakunnan vuoden 2014 jälkeisen toiminnan suunnittelua sekä diakoniatyön aiempaa suunnittelua varten. Toimintatutkimus lähtee Anttilan (2007, 86) mukaan työelämän arjen, työn, tilanteen, ihmisen toiminnan selvittämisestä ja kartoittamisesta. Painopiste on tutkijan ja kohteen välisessä yhteistyössä. Tavoitteena on muutoksen aikaan saaminen. Olennaista onkin hankkeeseen osallistuvien henkilöiden yhteinen hyväksyntä toimintansa viitekehystä ja työryhmän kesken tarvittavan työnjaon tekeminen. Erityistä osaamista menetelmässä edellyttää sekä osallistujien oma reflektointi että tutkijan vastuulla oleva toiminnan seuraaminen ja dokumentointi, jotta tarpeellinen tieto saadaan prosessoitua ja käyttöön. (Anttila 2007, 86.)

Hyväksyin kehittämistyöni aiheen, menetelmän ja toteutussuunnitelman etukäteen seurakunnan ja oppilaitoksen edustajilla. Seurakunnan kanssa minulla on kirjallinen sopimus opinnäytetyön tekemisestä ja aikataulusovittiin seurakunnan edustajien kanssa. Bikva-arviointi vietiin tilanteisiin, joissa ryhmät olivat koolla ja tämän vuoksi haastattelut eivät edenneet suoraan mallin mukaan, vaan sitä soveltaen. Bikva-arvioinnin toteutumiseen vaikuttavat monet tekijät. Bikva-arvioinnin soveltuvuutta kehittämistyöhöni puolsi sen asiakaslähtöisyys ja se, että siinä käydään läpi monipuolisesti tasoja, jotka ovat mukana käyttämässä, toteuttamassa, arvioimassa ja päättämässä diakoniatyön asioista. Arvioinnin kohde oli Kuhmon diakoniatyön kokonaisuus. Haastattelutasoissa sovelsin Bikva-mallia siten, että yhdistin esimies- ja päättäjätason, jotta kukaan ei yksilönä tule tunnistetuksi haastatteluista. Lisäksi sovelluksena Bikva-mallista oli se, että kaksi asiakasryhmähaastattelua toteutui myöhemmin kuin kaksi ensimmäistä asiakasryhmähaastattelua. Tämä johtui seurakunnassa jo aiemmin sovitusta aikatauluista, sillä sovimme arvioinnin toteutuvan olemassa olevien ryhmien kokoontumiskerroilla.



Lisäksi sovelluksena Bikva- mallista on se, että tein asiakashaastatteluissa kaksi yksilöhaastattelua diakoniatyön avustusasiakkaille yksityisyydensuojaan liittyvistä syistä. Arviointiin osallistui 99 ihmistä. Kysyin jokaiselta prosessiin eli Bikva- arvioinnin eri tasoihin osallistuneelta suostumuksen osallistumiseen samalla kun kerroin, mistä on kyse. Esittelin Bikva- menetelmän ja opinnäytetyöni viitekehyksen tiiviisti ja vastasin kysymyksiin. Opinnäytetyöni painottui loppukeväästä loppukesään 2012 haastattelujen teon osalta. Aineiston viimeistelyanalysointi ja kirjallisen työn loppuun saattaminen tapahtuivat syksyllä 2012. Seuraavassa kuviossa 12 ilmenevät Bikva-mallin vaiheet Krogstrupin (2004) mukaan ja sovellus kehittämistyöhöni.

1. •Bikva-mallin käyttö aloitetaan ryhmähaastattelussa. Asiakkaita pyydetään kertomaan ja perustelevaan, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalisuudessa. Ryhmähaastattelun tuloksena saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatu-arvioita. Tässä kehittämistyössä: neljä diakoniatyön eri työmuotojen asiakkaiden haastatteluryhmää, joista kaksi toteutui ajallisesti myöhemmässä vaiheessa. Lisäksi kaksi yksilöhaastattelua. Pysyin kertomaan ja perustelevaan, mitä toimivaa ja mitä kehitettävää asiakkaat näkivät diakoniatyössä Kuhmossa sekä millaisena näkivät sen tulevaisuuden näkymän. Kysyin palautteen Bikva-arviointiin osallistumisesta. Toimin sekä kirjurina että keskustelun johdattelijana (mikä oli haastavaa).
2. •Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille. Tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestään perustuvat. Ensimmäinen tavoite on, että he pohtivat omaa toimintaansa. Tässä kehittämistyössä: diakoniatyöntekijöiden, työalan papin sekä nuorisotyön työalan työryhmän ryhmähaastattelut. Pysyin kertomaan ja perustelevaan, mitä toimivaa ja mitä kehitettävää työntekijät näkivät Kuhmon diakoniatyössä sekä millaisena näkivät diakoniatyön tulevaisuuden näkymän. Kysyin, mitä työntekijät voivat asiakkaiden palautteista oppia sekä kysyin palautteen Bikva-arviointiin osallistumisesta. Toimin sekä kirjurina että keskustelun johdattelijana (mikä oli haastavaa).
3. •Asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelussa saatu palaute esitellään hallintojohdolle. Tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen. Tässä kehittämistyössä: yhdistetty esimies- ja päättäjätason ryhmähaastattelu ( 4 hlöä, kirkkoherra, talousjohtaja, diakoniatyön johtokunnan, kirkkovaltuuston ja kirkkoneuvoston edustajat). Pysyin kertomaan ja perustelevaan, mitä toimivaa ja mitä kehitettävää näkivät Kuhmon diakoniatyössä sekä millaisena näkivät diakoniatyön tulevaisuuden näkymän. Kysyin, mitä ryhmän edustajat voivat oppia aiempien tasojen palautteista sekä kysyin palautteen Bikva-arviointiin osallistumisesta. Toimin sekä kirjurina että keskustelun johdattelijana (mikä oli haastavaa).
4. •Asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja hallintojohdon ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille. Tarkoituksena on saada heidän arviointinsa näiden toimijoiden palautteen syistä. Tässä kehittämistyössä: kts. aiempi kohta. Yhdistin esimies- ja päättäjätason haastattelut, jotta kukaan ei tule yksilönä tunnistetuksi haastattelutasoilla. Mahdollinen kattokeskustelu osallistujien kanssa kokoaisi Bikva-arvioinnin ja voisi toteutua myöhemmin.

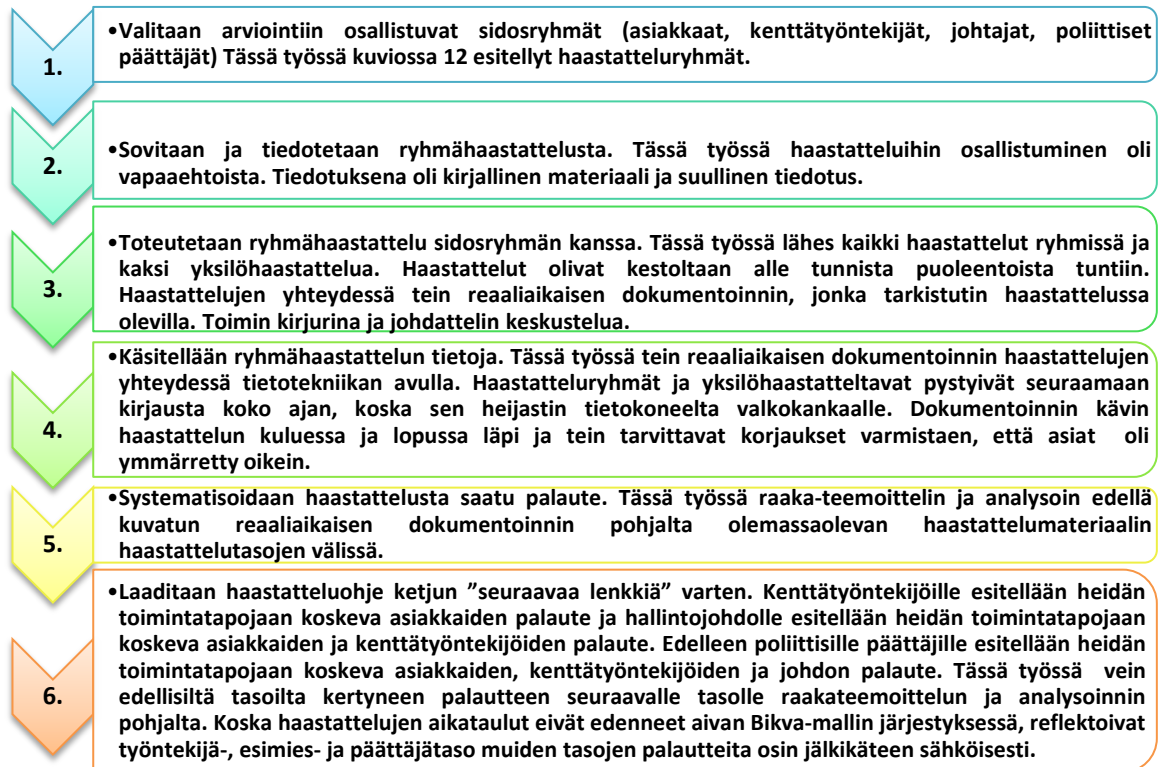
KUVIO 12. Bikva-mallin vaiheet ja sovellus kehittämistyössä

Esitettävä avoin kysymys oli: mitä toimivaa ja mitä kehitettävää haastateltujen mielestä Kuhmon seurakunnan diakoniatyössä on ja millainen heidän mielestään on diakoniatyön tulevaisuuden näkymä. Lisäksi kysyin, mitä haastatellut voivat oppia aiempien tasojen palautteista ja pysyin palautetta Bikva-arviointiin osallistumisesta haastattelun lopussa. Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista.

Tavoitteeni oli, että joka tasolla haastatteluihin osallistuisi sen verran ihmisiä, että haastattelut toteutuisivat ryhmähaastatteluina. Ihmisiä oli ryhmäksi asti ja osa haastattelu-ryhmistä oli todella suuria, mutta haastattelut pysyivät kuitenkin koossa. Ryhmiin osallistuminen ja niissä omien mielipiteiden kertominen sekä keskustelu aiheista oli vapaaehtoista. Asiakasryhmät olivat tässä Bikva-arvioinnissa haastattelujen yhteydessä leiri- tai virkistyspäivillä, jolloin taustatilanne oli myönteisesti väritynyt. Päivät toteutuivat seurakunnan leirikeskuksesta Paloniemessä, jossa ympäristö oli kaunis ja myös sisätilat olivat viihtyisiä. Sääkin suosi toteutuneita päiviä luoden hyvät puitteet haastatteluille.

Sisätiloissa oli käytössä valkokangas ja minulla oli mukana oma kannettava tietokone sekä hankevetäjän päätyöni puolesta lainassa laite tietojen heijastamiseen valkokankaalle. Istuimme piirissä, joka edesauttoi vuorovaikutusta. Asiakkaiden päiväohjelmassa oli myös kahvit ja ruokailu, joten en erikseen Bikva-haastattelua varten varannut kahveja. Työntekijäryhmien haastattelut tapahtuivat kirkon yläsalissa, jossa oli sopiva tila haastatteluihin sekä tarvittavat tekniset valmiudet. Yläsali oli pienehkö ryhmätyöskentelyyn soveltuva tila. Esimies- ja päättäjärühmän haastattelu tapahtui talouspäällikön työhuoneella. Seurakuntatalo oli juuri valmistumassa remontista ja muutto tiloihin oli osittain kesken, mutta se ei haitannut haastattelutilannetta.

Prosessin lopuksi voisi olla hyvä järjestää vielä mahdollinen yhteenvetokeskustelu eri tasojen edustajien kesken myöhemmin. Näin haastatteluihin osallistuneet saisivat mahdollisuuden kuulla arvioinnin kokonaisuudesta ja päätelmistä. Krogstrupin (2004) mukaan arviointi- ja oppimisprosessin muilla tasoilla käynnistää asiakkaiden haastattelu ja tavoitteena on kyseenalaistaa olemassa olevat käytännöt ja toimintatavat. Jokainen vaihe toteutetaan periaatteessa yhtenäisen ohjeen mukaan. (Krogstrup 2004.) Koivisto (2007) toteaa, että Bikva-arvioinnissa ei ole välttämätöntä noudattaa Bikva-mallin vaiheita kirjaimellisesti. Menetelmän soveltaminen on mahdollista ja arvioinnissa voi käyttää luovuutta. Vaiheita voi jättää pois ja toteuttaa arvioinnin organisaatioon ja kyseessä olevaan aiheeseen sopivasti. (Koivisto 2007, 49.) Sovelsin mallia viitekehysteeseeni sopivaksi, kuten aiemmin olen tarkemmin kuvannut. Ohjeen ja sen sovelluksen kehittämistyössäni esitän seuraavassa kuviossa 13.



KUVIO 13. Bikva-mallin vaiheiden toteutusohje ja sovellus

Högnabban (2007, 22) mukaan on välttämätöntä, että arvioija on neutraali ja antaa tilaa sekä aikaa kiirehtimättä haastateltaville. Yksin oli erittäin haasteellista sekä toimia puheenjohtajana että dokumentoida aineistoa. Haastattelutilanteissa tein reaaliaikaisen dokumentoinnin, joka oli haastateltavien nähtävissä ja tarkistettavissa. Kirjaus oli tietokoneelta valkokankaalle heijastettuna haastateltavien näkyvissä. Jokaisen haastattelun lopuksi kävin yhteisesti ryhmän kanssa läpi kirjatut asiat ja sen, mitkä niistä saa viedä eteenpäin.

Hyvä puoli ryhmähaastattelussa oli, että sen avulla sain kerättyä tietoa monilta ihmisiltä yhtä aikaa. Haastateltavat saattavat auttaa toisiaan muistamaan asioita, joita yksin ollessa ei tulisi ajateltua. Ryhmähaastattelu on Anita Saaranen-Kauppinen ja Anna Puusniekan (2010) mukaan nopeampi kuin saman henkilömäärän haastattelemineen yksi kerrallaan. Bikva-arvioinnissa tein ryhmähaastatteluina lähes kaikki haastattelut, koska se oli järkevää ajankäytöllisesti, menetelmällisesti sekä sisällöllisesti. Lisäksi tein kaksi asiakashaastattelua yksilöhaastatteluina tietosuojajasyistä. Ryhmähaastattelun ongelmia ja haasteita ovat tutkineet muun muassa Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2000) sekä Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998).

He tuovat esiin aikatauluista sopimisen hankaluuden ja ilmapiirin vaikutuksen siihen, ketkä puhuvat, mitä ja milloin puhutaan. Yksilöhaastatteluun verrattuna ryhmähaastattelussa puhuminen vaatii enemmän rohkeutta. Haastattelijalle ryhmähaastattelu asettaa vaatimukseksi tilanteessa läsnäolemisen taidon ja ryhmässä hiljempaa olevien rohkaisemisen ottamaan osaa keskusteluun. Tekniikan toimiminen ja mahdollisen nauhoituksen yhteydessä toisten päälle puhuminen saattaa olla ongelma ja haastattelut on hyvä litteroida mahdollisimman pian ryhmähaastattelun jälkeen, jotta puhutut asiat ovat muistissa. (Hirsjärvi & Hurme 2000; Eskola & Suoranta 1998.) Reaaliaikainen dokumentointi ja sen tarkistuttaminen haastatelluilla varmisti, että asiat oli ymmärretty ja kuultu haastateltujen tarkoittamalla tavalla. Toisaalta tämä dokumentointitapa vei jonkin verran aikaa haastattelutilanteissa. Dokumentointitapa oli kuitenkin avoin ja haastatteluissa olijat näkivät reaaliajassa kirjaukset.

Ryhmät olivat erisuuruisia. Isoissa ryhmissä kaikki eivät keskusteluun osallistuneet. Kysyin koko ryhmältä näkökantoja ja rohkaisin osallistumaan keskusteluun. Ihmiset olivat haastatteluissa aktiivisia ja asioista käytiin keskustelua haastatteluissa. Tunnelma oli välitön ja myös huumori kukki tilanteissa. Asiakasryhmähaastattelut olivat leiri- ja virkistyspäivien yhteydessä ja tilanne palveli tunnelmaltaan haastatteluihin osallistumista. En painostanut sellaisia ihmisiä puhumaan, jotka eivät kysymisestä huolimatta halunneet kertoa näkökantaansa, koska se ei olisi ollut eettisesti oikein eikä tilanteisiin sopivaa. Hiljaa olevatkin keskittyivät kuitenkin tilanteisiin ja sanattoman vuorovaikutuksen myötä olivat mukana tilanteissa. Koin ihmisten aidosti olleen läsnä. Ikäihmisten ryhmässä kaksi vanhaa herraa käytti hetken ryhmän aikana menneiden muisteluun, mutta ryhmäkeskustelu jatkui Bikva-aiheista.

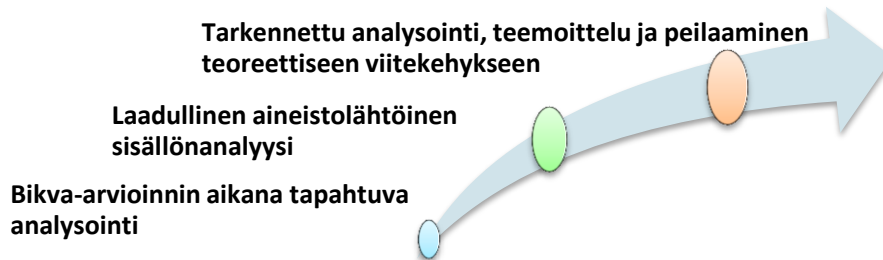
Högnabba (2007, 20-21) tuo esiin, että ryhmähaastattelut edellyttävät asiakkailta kykyä toimia ryhmässä. Högnabban (2007) mukaan avoin haastattelujen toteutus tarkoittaa, että asiakkaat saavat itse määritellä kriteerit ja ne asiat, jotka he kokevat hyvinä ja huonoina. Kehittämistyössäni toteutin kaikki haastattelut avoimesti ja jokaisella osallistujalla oli vapaus kertoa toimiviksi ja kehitettäväksi kokemansa asiat, oma ajatuksensa diakonityön tulevaisuuden näkymästä sekä palaute Bikva-arvioinnista. Eräässä Högnabban (2007) meta-arvioinnissa mukana olleessa hankkeessa kokeiltiin dialogikeskustelua kolmen henkilön kanssa. Työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset erosivat melko paljon toisistaan ja arvioitsijat kutsuivat molemmat osapuolet yhteiseen keskusteluun, jolla oli voimaannuttava vaikutus osallistujiin. (Högnabba 2007, 21.)

Selittelyä ja aggressiivistakin suhtautumista on noussut Högnabban (2007) tekemässä meta-arvioinnissa esille asiakkaiden näkemyksiä kohtaan joissain aiemmin toteutuneissa Bikva-arvioinneissa. Yleensä suhtautuminen oli niissä myönteistä. (Högnabba 2007, 21.) Olisi hedelmällistä järjestää loppukoontina yhteinen yhteenvetokeskustelu tai kattokeskustelu prosessissa mukana olleiden tahojen kanssa kirjallisen opinnäytetyöni valmistuttua. Yhdessä Högnabban (2007) meta-arvioinnin hankkeista järjestettiin kattokeskustelu, johon kutsuttiin luottamushenkilöt, kehittämishankkeen työntekijät sekä johtavat virkamiehet. Tämä osoittautui hyväksi ja hyödylliseksi menetelmäksi. Missään hankkeista ei ollut yhteenvetokeskustelua, mihin olisi kutsuttu kaikki prosessiin osallistuneet, myös asiakkaat, kuuntelemaan tuloksia. Näitä vaiheita ei varsinaisesti Bikva-menetelmään sisälly. (Högnabba 2007, 21.) Haastattelujen yhteydessä myös asiakkaat olivat hyvin kiinnostuneita kuulemaan kehittämistyön kokonaisuudesta sen valmistuttua, mikä puoltaisi kattokeskustelua tai muunlaista työn esittelyä mukana olleille.

### 3.3 Aineiston analysointi

Triangulaatiossa yhdistetään Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2002) mukaan tutkimuksessa erilaisia menetelmiä, tutkijoita, tietolähteitä tai teorioita. Aineistotriangulaatiossa tutkimuksessa käytetään erilaisia aineistoja tai tiedon kohteita ja tutkijatriangulaatiossa useampi tutkija tutkii ilmiötä ollen mukana joko osassa tai koko tutkimusprosessissa. Triangulaatio on tapa parantaa tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002.) Kehittämistyössäni hyödynsin aineistotriangulaatiota. Kehittämistyöni aineisto koostuu eri tasojen haastatteluista. Jari Eskolan (2010, 180) mukaan tutkijan on työstettävä aktiivisesti aineistostaan analyysi ja tulkinta, minkä voi tehdä eri tavoin. Analysointitavat voi jaottaa aineisto- ja teorialähtöiseksi. Teoriasidonnainen tarkoittaa sitä, että analyysissa on teoreettisia kytkeitä, mutta se ei suoraan nouse tai pohjautu teoriaan. (Eskola 2010, 180-183.) Aineiston analysoin laadullisen aineistolähtöisen sisällön analyysia soveltaen sekä Eskolan (2010, 180-183) määrittämän teoriasidonnaisena analyysin avulla. Aineiston analysoin kvalitatiivista aineistolähtöistä sisällönanalyysia mukailen (Metsämuuronen 2006, 124-127; Tuomi & Sarajärvi 2002). Usein keskeisiä aiheita (teemoja) muodostetaan aineistosta lähtevästi hakemalla tekstimassasta vastauksia tai haastatteluja yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010.)

Teorialähtöinen, tietyn viitekehyksen tai teorian pohjalta tapahtuva teemoittelu on toinen vaihtoehto. Aiheet esiintyvät eri tavoin ja vaihtelevassa määrin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2010.) Aineiston analysointiin vaikuttaa Bikva- arviointiin liittyvä aineiston analysointi eri haastattelutasoilta kerättävän aineiston analysoinnin muodossa ennen seuraavan tason haastatteluja. Aineiston analysointia kuvaan pääpiirteittäin kuviossa 14.



KUVIO 14. Aineiston analysointi

Bikva-arvioinnissa on tarkoitus saada tutkittavien näkökulmat ja ääni esiin. Sirkka Hirsjärven, Pirkko Remeksen ja Paula Sajavaaran (2009, 161-164) mukaan lähestymistapa on laadullinen ja tarkoitus on enemmän löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa väittämiä. Tavoitteeni oli Kuhmon diakoniatyön kehittäminen Bikva-arvioinnin avulla. Arvioinnin toteutus tapahtui sovelletusti eri tasojen ryhmähaastatteluina ja arvioinnin yhteenvedon kokoamisena. Koodaukseen ja aineiston käsittelyyn liittyen Högnabba (2007) kiinnittää huomiota siihen, miten asiakkaan ääni kulkee vaiheissa mukana. Asiakkaiden äänen kuvaaminen suurin lainauksin voi tehdä raportista hetkellisesti raskaslukuisen. Toisaalta asiakkaan ääntä voidaan analysoida tai koota, jotta se olisi seuraaville tasoille helpommin nähtävissä. Vaarana on, että liiallinen koonti veisi asiakkaan äänen aitouden. (Högnabba 2007, 28.) Käytän raportoidessani sitaatteja eli haastateltavien lainauksia tulkinnan perusteluna, kuten Pentti Moilasan ja Pekka Rähän (2010) mukaan voi tehdä. Sitaaatteja voi käyttää tulkinnan perusteluna, aineistoa kuvaavana esimerkkinä, tekstin elävöittämisellä sekä tiivistettynä kertomuksena. (Moilanen & Rähä 2010, 64.)

Bikva- arvioinnissa aiemmilta tasoilta kertynyt aineisto viedään seuraavalle tasolle. Tämä toteutui kehittämistyössäni. Suoritin arvioinnin bikvamaiseen tapaan. Vaiheita noudatin osin mallin mukaisesti ja osin soveltaen. Koivisto (2007) on todennut, että Bikva-arviointia voi käyttää sovelletusti käyttäen erilaisia menetelmiä ja ottaen organisaatioon sopivat tarkoituksenmukaiset vaiheet mukaan arviointiin.

Bikva-arvioinnin etenemistä kehittämistyössäni kuvasin jo aiemmin. Olin innostunut Bikva- arvioinnista ja kunnioitin haastateltavia. Kokosin aineiston teemoittain jäsenlleen kuljettaen haastattelutilanteista tallennettuja dokumentteja. Eri haastattelutasojen ääni kuuluu raportissa. Haastatteluaineisto kootaan Bikva-arvioinnissa ennen kuin haastatteluohjeita esitellään seuraavalle taholle. (Högnabba 2007, 28.) Kari Kiviniemi (2010, 79) toteaa, että aineiston käsittely on hyvä aloittaa kenttävaiheen kuluessa, jolloin analyysi voi suunnata, kohdentaa ja tarkentaa tutkimustehtävää. Aineiston kokoamisen yhteydessä litteroin aineiston. Analyysivaiheet tein Bikva- mallia soveltaen. Haastattelujen jälkeen raaka-analysoin aineiston ja tein haastatteluohjeen seuraavaa haastattelutasoa varten. Haastatteluissa tein reaaliaikaisen dokumentoinnin. Haastateltavat näkivät reaaliajassa kirjaukset, koska heijastin ne valkokankaalle sähköisesti. Haastateltavien kanssa kävin kirjatun aineiston läpi ja kysyin luvan siihen, mitä saan viedä aineistosta eteenpäin seuraavalle tasolle.

Haastattelun jälkeen katsoin aineiston läpi sitä teemoitellen. Moilasen ja Rähän (2010, 55) mukaan teemoittamisessa pelkistetään aineistoa etsimällä tekstin olennaisimmat asiat. Teemojen kautta pyritään saavuttamaan tekstistä merkityksenantojen ydin. Teemat liittyvätkin sisältöön eivätkä tekstin yksittäisiin kohtiin. (Moilanen & Rähä 2010, 55.) Teemojen mukaan aineistoa järjesteltäessä kootaan eri vastaajien vastauksista kohdat, joissa puhutaan kulloisestakin teemasta. Järjestely voi tapahtua käsin teemakortistoon leikkaamalla tulostetusta aineistosta kaikki tiettyyn teemaan liittyvät kohdat (tai niiden tiivistelmät) sekä järjestelemällä ne omiksi kokonaisuuksikseen. Nykyään teemoittelua tehdään useimmiten tekstinkäsittelyn avulla "leikkaa-liimaa" -toiminnolla. (Kvali-MOTV 2009.) Aloitin aineiston analyysin siten, että merkitsen tekstinkäsittelyn avulla eri väreillä eri tasojen tuottaman aineiston. Tätä kutsutaan värikoodaukseksi. Tämän jälkeen aloin etsiä pääteemoja aineistosta ja teemoittelin aineiston aineistolähtöisesti pääteemoiksi. Kokosin samoja pääteemoja koskevat vastaukset kunkin pääteeman alle. Jatkona kokosin pääteemojen alle alateemat. Analysoin aineiston laadullisen sisällön analyysin keinoin ja Bikva-menetelmää soveltaen. Pertti Alasuutarin (2007) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, jonka analyysissa on havaintojen pelkistämisen ja arvoituksen ratkaisemisen vaiheet. Aineistoa voidaan katsoa eri näkökulmista. Teoreettis-metodologisessa tarkastelu liittyy teoreettisen viitekehysten ja kysymyksenasettelun kannalta olennaiseen. Ilmiöstä ei saa otetta, jos keskitytään vain aineiston moninaisuuteen. (Alasuutari 2007, 38-51, 78-88.)

Arvoituksen ratkaisemisen vaihetta voidaan kutsua tulosten tulkinnaksi, johon laadulliseen tutkimuksessa liittyy ymmärtävä selittäminen ja muuhun tutkimukseen sekä teoreettisiin viitekehyksiin viittaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa havaintoja pelkistetään olennaiseen keskittyen ja raakahavaintoja yhdistäen. Tutkimus edellyttää jonkinlaista teoreettista argumentaatiota. Teoreettinen viitekehys määrää millainen aineisto kannattaa kerätä sekä millaista menetelmää käyttää analyysissa. Aineiston luonne asettaa rajat teoreettiselle viitekehykselle ja metodien käyttämiselle. Merkittävää on teoreettisen viitekehyksen ja sen kanssa harmoniassa olevan metodin valinta. Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista kerätä erilaista tarkastelua mahdollistavaa aineistoa. Laadullista aineistoa voidaan kuvata ilmaisullisesti rikkaaksi ja monitasoiseksi. (Alasuutari 2007, 38-51, 78-88.) Teoreettinen viitekehykseni koostui toimintaympäristön kuvauksesta, diakoniatyöhön sekä osaamisen kehittämiseen liittyvistä asioista.

Viitekehys kehittämistyössäni oli tutkimuksellinen kehittämistoiminta sekä toimintatutkimus. Kehittämismenetelmäni oli Bikva-arviointi. Nämä muodostavat luontevan kokonaisuuden ollen sopusoinnussa keskenään. Leena Syrjälä, Sirkku Ahonen, Eija Syrjäläinen, ja Seppo Saari (1995) kuvaavat, että aineiston hahmottumisen kannalta on tärkeää käydä se läpi moneen kertaan aineiston hahmottumiseksi. Uskottavuus osoitetaan perusteluiden riittävyydellä ja pätevyydellä. Asiantuntija tulkitsee tekstin kantavan merkityksiä, joita hän perustelee tieteellisen tietämyksen varassa. Yhtenäinen alkuperäismateriaali jaetaan tutkimusongelman kannalta mielekkäiksi osiksi. Luokittelussa pyritään löytämään todellisuudesta eri ulottuvuuksia sekä käsitteellisiä kerroksia. Aineiston keruu, koodaus ja muistiinpanot ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään. Koodaaminen on luetusta tekstistä käsitteellisten luokkien määrittämistä, nimeämistä ja luokittelua. Alkuperäinen tekstiaineisto säilytetään kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Syrjälä & Ahonen & Syrjäläinen & Saari 1995, 163.) Aineiston avautumisen ja tulkinnan kannalta minun oli tärkeää käydä se useaan kertaan läpi. Alkuperäisen haastattelussa kertyneen aineiston säilytän. Aineiston läpikäyntiä ja jäsenystä tein prosessinomaisesti.



## 4 TULOKSET JA PEILAAUS TEOREETTISEEN VIITEKEHYKSEEN

### 4.1 Myönteistä ja toimivaa diakoniatyössä Kuhmossa

#### 4.1.1 Myönteisen koetut asiat kokonaisuudessaan

Tulokset esittelen kokonaisuudessaan Bikva-arvioinnista aineistolähtöisen analyysin pohjalta teoreettiseen viitekehykseen peilattuna. Eri tahojen vastaukset ovat erotettavissa värikoodien mukaisesti. Olen merkinnyt lukijan nähtäväksi asiat, joissa työntekijä- sekä esimies- ja päättäjätason ryhmä ovat kommentoineet muiden tasojen palautteita. Eri haastattelutasojen vastaukset olen kuvannut seuraavin värein kaikissa haastattelusitaateissa:

**Vihreä:** lähimmäispalveluryhmä

**Punainen :** päihdeongelmaisten ryhmä

**Violetti:** ikäihmisten ryhmä

**Vaaleansininen:** mielenterveyskuntoutujien ryhmä ja mielenterveyskuntoutujat ja työalan yhteistyötahot (eritelty vastauksissa)

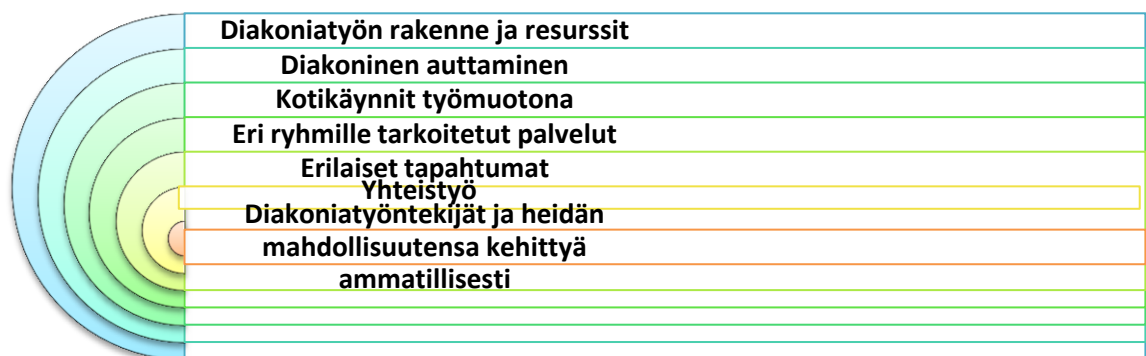
**Ruskea:** yksilöhaastattelut (diakoniatyön avustusasiakkaat)

**Pinkki:** nuorisotyöalan työntekijäryhmä

**Tumman sininen:** diakoniatyöalan työntekijäryhmä

**Viininpunainen:** esimies- ja päättäjätaso

Haastateltavien myönteisiksi ja toimiviksi kokemissa asioissa pääteemoiksi muodostuivat diakoniatyön rakenne ja resurssit, diakoninen auttaminen, kotikäynnit työmuotona, eri ryhmille tarkoitetut palvelut, erilaiset tapahtumat, yhteistyö ja diakoniatyöntekijät ja heidän mahdollisuutensa kehittyä ammatillisesti. Alateemoja tarkennetaan sanallisesti seuraavissa luvuissa. Pääteemat kuvaan seuraavassa kuviossa 15.



KUVIO 15. Myönteisenä koettujen asioiden pääteemat

Bikva-arvioinnissa tulivat esille lähes kaikki Veikkolan (2002, 115-118) kuvaamat perusfunktiot. Haastatteluissa kerrottiin karikatiiviseen, lähimmäisrakkauteen perustuvaan yksilölliseen ja välittömään auttamiseen liittyvästä diakoniatyöstä. Myös diakoniatyön sosiaalinen funktio tulee esiin Bikva-arvioinnin tuloksissa. Pastoraalinen eli sielunhoidollinen ulottuvuus erottui myös vastauksissa samoin kuin diakoninen kasvatustehtävä. Missionaarisuuskin tuli esille joissain vastauksissa. Jumalanpalvelukseen liittyvä ulottuvuus oli myös vähäisessä määrin esillä Bikva-keskusteluissa. (Veikkola 2002, 115-118.) Bikva-arvioinnin aineisto tuo esiin diakoniatyön moniulotteisuuden ja erilaiset työmuodot. Bikva-arvioinnissa diakoniatyötä selvästi arvostettiin. Kuhmon seurakunnan diakoniatyöhön liittyvät asiat mukailivat selkeästi teemoja, joita diakoniatyöhön, kirkon alaan ja toimintaympäristön muutokseen liittyvissä tutkimuksissa viime aikoina käsitelty. Näitä aiheita olen eritellyt tarkemmin teoreettisessa viitekehyksessä.

#### 4.1.2 Diakoniatyön rakenne ja resurssit

Diakoniatyön rakenne ja resurssit tulivat toimivana koetuissa asioissa yhdeksi pääteemaksi. Alateemoina olivat diakoniatyön rakenne ja kokonaisuus, resurssit, diakoniatyön johtokunta sekä Yhteisvastuukeräys. Resurssit olivat teemana myös myöhemmissä luvuissa kuvatuissa kehitettävissä sekä tulevaisuuden näkymään liittyvissä vastauksissa. Diakoniatyön rakenteen kokivat myönteisenä niin lähimmäispalveluryhmä, yksilöhaastatteluihin osallistuneet diakoniatyön avustusasiakkaat, diakonia- ja nuorisotyöalan työntekijäryhmät kuin esimies- ja päättäjätasokin.

**Kuhmossa diakoniatyö on hyvällä mallilla mielestäni.**

**Kaikki on hyvää diakoniatyössä, hyviä kokemuksia siitä. Minusta tuntuu, että ihan on diakoniatyö ollut toimivaa. Olin vanhusten henkilökohtaisena avustajana ja kun vanhuksilla oli tilaisuuksia, oli diakoniatyö niissä mukana ja oli hyvää, ei ole moitteen sijaa. Ihan sillä lailla hyvin toiminut, ei ole miinuksia. Minulla on hyvä mieli Kuhmon diakoniatyöstä.**

**Ihmiset tietävät, että on diakoniatyötä ja voi lähestyä tarvittaessa, vrt. pysyvyys tuottaa tunnettuutta.**

**Diakoniatyössä toimivaa, hyvää: hyvä pohjarakenne, mitä täällä tehdään. Säännöllinen toiminta, mitä meillä on. Resurssien mukaan pyritään ottamaan huomioon toiveita.**

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Muiden tasojen palautteista: diakoniatyötä arvostetaan Kainuussa ja Kuhmossakin. Hyvin toimivissa ryhmissä pelätään muutosta, jossain toivotaan muutosta.

Ei selkää puutteen alaista tilaa. Rovastikunnallisessa diakoniatyön ryhmässä kun on ammattilaisia kuunneltu, jos menee siihen, että diakonin tulee joka viikko kysyä kirkkoherralta, saako tehdä niin ja niin. Työnjako on hyvä Kuhmossa, huonompia esimerkkejäkin olen kuullut.

Resurssit tulivat esille nuorisotyöalan ja diakoniatyöalan työntekijäryhmien vastauksissa. Mäkelä (2002) on korostanut diakoniatyössä tarvittavan työn suunnittelua, arviointia ja rajaamista ja nämä asiat tulivat esiin Bikva-haastattelujen vastauksissa. Suunnittelun on lähdettävä siitä, että diakoniatyön perustehtävä ja seurakuntalaisten tarpeet kohtaisivat. Työntekijöiden ja luottamushenkilöiden yhteinen pohdinta suunnittelussa ja rajaamisessa on tärkeää. (Mäkelä 2002, 423.) Aiheista tuli hieman erilaisia ja ristiriitaisiakin näkökantoja eri tahoilta. Eriävien kantojen selityksenä voi olla se, että työalat eivät tunnne toistensa työalueita. Myös Helin ym. (2010, 171) toteavat diakonian näkyvyyden olevan kirkon sisällä suhteellisen vähäistä. Toisaalta Kinnunen (2010) on todennut, että diakoniatyön kokonaisuudesta jotkin työn osa-alueet jäävät usein piiloon.

**Resursseihin nähden kohderyhmät on otettu hyvin huomioon pois lukien nuorisodiakonia. Diakoniatyö kohdistuu erikseen vanhuksiin ja alkoholisteihin, mutta tuntuu, että painottuu. Voi johtua ikärakenteesta ym. Toisaalta ei ehkä tiedetä työalaa niin tarkkaan.**

Myönteiseksi ja toimivaksi asiaksi tuli diakoniatyön työalan työntekijäryhmässä työn rajaaminen. Muun muassa Mäkelä (2002) ja Rättyä (2009) ovat ottaneet diakoniatyön rajaamisen työmuotojen ja työmenetelmien kehittämiseen liittyvänä yhtenä asiana esille.

Järkiperäisesti on rajattu. Katsotaan laatua määrän sijaan. On yritetty löytää oleellinen, rajaaminen kohdistunut.

Ei järjestetä toimintaa toiminnan vuoksi, vaan kohdennetaan siihen kohderyhmään, joka oleellinen ja diakoniatyön kohderyhmä.

Taloudelliset puitteet ja toimitilat ovat hyvät tällä hetkellä. Monipuolista toimintaa on tälläkin hetkellä, vaikka on ollut vajetta. Diakoniatyön johtokunta keskusteleva, toimiva.

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Diakoniatyön toimikunta sai kehuja, toisaalta oliko hyvä vuosi, kun luottamushenkilöt joutuivat ja saivat tehdä paljon monenlaista.

Yhteisvastuukeräys mainittiin nuorisotyöalan työntekijäryhmässä toimivana asiana. Kuhmon seurakunnassa diakoniatyö on perinteisesti hoitanut Yhteisvastuukeräyksen. Diakoniatyöntekijöistä ovat eri työntekijät olleet vuorollaan vastuuhenkilönä yhteisvastuukeräyksessä. He ovat organisoineet vapaaehtoisia yhteisvastuukeräykseen, järjestäneet monenlaisia tapahtumia sekä itse että tehtäviä delegoiden.

**Diakoniatyö joka vuosi huolehtii yhteisvastuukeräyksen, päävastuu heillä: iso ponnistus, yhdistää työntekijöitä yhteiseen tekemiseen**

#### 4.1.3 Diakoninen auttaminen

Diakonisen auttamisen pääteemaan sisältyvät alateemoina materiaallinen avustaminen sekä ihmisten hätään vastaaminen. Myös diakoniatyö aiempina vuosina oli alateemana vastauksissa. Työttömyys ja muut toimeentuloa vaikeuttavat ongelmat, kuten ylivelkaantuminen, lisäävät yksilöiden välisiä tuloeroja, köyhyyttä ja syrjäytymistä (Sisäasianministeriö 31.3.2008). Tämä heijastuu haastatteluvastauksissa, samoin kuin Kaikkosen ym. (2008), Kinnusen (2010) ja Haastettu kirkko (2012) –julkaisun esiin tuomat sosionomiset terveysterot, jotka ovat Kainuussa hyvin suuret. Pähdeongelmaisten ryhmässä monilla oli omakohtaisia kokemuksia taloudellisen avun saamisesta diakoniatyöstä elämän kiperissä tilanteissa. Diakoniatyön kautta saatu tuki tuli esille Bikva-haastatteluissa.

**Olen saanut diakoniatyöstä joskus hyödyllistä apua, en ole saanut jyrkkää vastalauseita, ruoka-apu (diakonia-päivystys/ taloudellinen apu) (x4 hlöä). Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** pähdeongelmaiset iso osa avustusasiakkaista, ruoka-avun saajista, erityisesti jouluna pähdeongelmaiset asiakkaat saavat avustusta.

**14 v sitten, kun mulle kävi aivoverenvuoto ja pääsin sairaalasta kotiin, jouluna tuli srk:n hlö käymään meillä, saimme ostolapun kauppaan. Kun olin lapsi, isälleni kävi samoin ja diakoniatyöntekijä tuli ja haki äidin, minut ja sisarukseni kauppaan ja osti meille vaatteet. Diakoniatyöntekijä oli ehdonalaisvapaudessa valvojanani, kun vapauduin vankilasta, sain muuta apua ja tukea**

Bikva-arvioinnissa kävi ilmi mielenterveyskuntoutujien yhteistyötahojen epätietoisuus taloudellisen avustamisen periaatteista. Kuhmossa diakoniatyö ei anna taloudellista avustusta rahana. Diakoniatyöntekijät aikoivat tehostaa tiedotustaan yhteistyötahoille.

**Hyviä juttuja taloudelliset avut, mitä saa, mutta täytyisi tarkkaan kartoittaa, että ei annettaisi rahana, ja kartoittaa, että menevät niille, jotka tarvitsevat (yhteistyötahon näkemys).**

**Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Diakoniatyön puolelta asiatarjennuksena: Mikäli tarkoitetaan diakoniapäivystyksessä myönnettyjä avustuksia; avustuksia ei anneta koskaan "suoraan puhtaana rahana käteen", vaan myönnetyn summan suuruisena, nimettyyn kauppaan osoitettuun ostolupalappuna. Tiedotusta tulee lisätä sinne suuntaan.

Bikva-haastatteluissa tuli esiin se, että diakoniatyön avustusasiakkaiden elämäntilanteet olivat hyvin haastavia. He olivat hakeneet monien asioiden keskellä apua diakoniatyöstä. Helin ym. (2010), Kinnunen (2010) ja Juntunen ym. (2006) ovat todenneet, että asiakkuuteen hakeudutaan usein taloudellisten vaikeuksien vuoksi tai siksi, että halutaan käsitellä elämän kriisejä. Bikva-arvioinnin vastaukset olivat samankaltaisia Helinin ym. (2010) toteamien asioiden kanssa. Diakonia-asiakkaiden elämäntilanne on myös Haastettu kirkko –julkaisun (2012) mukaan viime vuosina ollut yhä haastavampi väestöryhmien välisten erojen kärjistyessä. Yksilöhaastattelussa ollut henkilö kertoi monipuolisesta taloudellisesta avusta ja tuesta, jota hän oli perheineen saanut useampaan kertaan monien haasteiden kohdatessa heitä.

Taloudellinen apu oli tarpeen, meidän perheellä on ollut monia vaikeuksia varmaan 10 v ajan oltu diakoniatyön kanssa tekemisissä. Perheessä ollut paljon sairauksia ja työttömyyttä, että on taloudellinen apu ollut tarpeen, yhteys tilanteen mukaan. Puoleen vuoteen emme saaneet mistään rahaa ja oli todella tiukkaa. Tilanne tuntui pahalle, että onko yhteiskunta sellainen, että ei tule vastaan missään. Haimme silloin diakoniasta ruoka-apua. Oli vain lapsilisät ja miehen työmarkkinatuki, minulla ei mitään. Välillä mietin, että miten jaksoin syövään jälkeen kuntoutua. On ollut myönteistä, että diakoniatyöstä ovat auttaneet, kun ei ole ollut ruokaa. Kun meillä oli vuokratästäjä, maksoivat niitä. Olen tyytyväinen diakoniatyöhön. Joulun aikaan on ollut lahjakortteja. Antoivat nuoremmille lapsille kortit, jotta ovat voineet harrastaa. Jos on rahasta puutetta, niin ei voi harrastaa. Lapset eivät ymmärrä sitä, että ei ole rahaa harrastuksiin.

Diakoniseen avustamiseen liittyvissä haastatteluissa esille tulleissa vastauksissa voi nähdä diakoniatyöllä olevan sosiaalipoliittisen roolin, jota Julkunen (2006) on käsitellyt todeten sosiaalipoliittisen roolin olevan myös perheellä, omaisilla, kolmannella sektorilla, järjestöillä ja kirkolla sekä työnantajilla ja yrityksillä. Diakoniseen avustamiseen liittyneissä vastauksissa ilmenee diakoniatyön karikattiivinen, lähimmäisenrakkauteen perustuva luonne, jota muun muassa Veikkola (2002) on käsitellyt. Tähän liittyy yksilöllinen ja välitön auttaminen.

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Diakoninen auttaminen perusjalka, mistä kaikki, mitä olemme suunnittelemassa, lähtee. On tärkeä muistaa, mitä varten diakonia on.

Diakonia ei ole yhdistystoimintaa, ei seurustelua seurakunnassa, vaan diakonista auttamista, jollain lailla ihmisten jalkeille nostamista. Taloudellinen auttaminen: työntekijät ohjaavat monella tavalla taloudellisempaan elämään, on syvällisempää auttamista. Diakoniapuolelta voi saada nopeaa apua.

Haastatteluvastauksissa kuvastuvat samantyyppiset asiat kuin Rättyän (2009) väitöskirjahaastattelujen vastauksissa. Bikva-arvioinnin vastaukset ovat samassa linjassa myös Juntusen ym. (2006) taloudelliseen apuun kohdistuneessa tutkimuksessa, jossa todettiin aineellisen avunkin liittyvän henkiseen ja hengelliseen auttamiseen diakoniatyössä. Diakoniatyön rooli taloudellisten asioiden ohjaajana tuli myös esiin haastatteluissa. Työalan koettiin näkevän ihmisten hädän ja kohtaavan ihmisiä kokonaisvaltaisesti.

**Diakoniatyö tärkeää, seurakunnan työ näkee moniulotteisemmin ihmisen hädän. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Mikään muu työala ei voi nähdä kokonaisvaltaisemmin kuin diakoniatyö näkee perheen hädän, ihmisen elämän kaikki osa-alueet, kokonaisvaltainen kohtaaminen, hengellinen puoli: lupa ja ihmiset odottavat sitä. Vaikka esim. sosiaalityössä huomioidaan kokonaisvaltaisesti, ei siellä ole hengellinen puoli ole mukana. Lähimmäispalveluryhmän palaute vaikuttaa hyvälle, että ovat nähneet hädän moniulotteisen kohtaamisen.

Edellä kuvatut vastaukset ovat linjassa Helinin ym. (2010) ja Kinnusen (2010) esiin tuoman asian kanssa, että diakoniatyö on muihin kirkon työmuotoihin verrattuna luonteeltaan joustavin ja nopeimmin haasteisiin reagoiva. Haastattelujen kanssa yhteneväinen on Laulajan (2002) kuvaus siitä, että diakoniatyön kotipaikka on Jumalan luoman maailman ja ihmisyhteisöjen keskellä työn ollessa vuorovaikutteista ja arvosidonnaista. Diakoniatyölle ominaista on mm. Hakalan (2002), Helinin ym. (2010), Juntusen ym. (2006) ja Rättyän (2009) mukaan ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Työn haastavuuteen vaikuttaa se, että työssä kohdataan ihmiselämän vaikeimpia kysymyksiä. (Hakala 2002; Helin ym. 2010; Juntunen ym. 2006; Rättyä 2009.)

Sekä asiakkaiden, työntekijöiden että esimies- ja päättäjätason esille tuomat asiat korostavat diakoniatyössä ihmisten kohtaamista ja erilaisissa elämäntilanteissa auttamista. Diakoniatyön pastoraalinen eli sielunhoidollinen ulottuvuus (mm. Veikkola 2002) tuli esille yksilö-, päihdeongelmaisten ryhmän ja ikäihmisten ryhmän haastatteluissa.

**Myös keskusteluapua. Tässä hetkessäkin on paljon asioita. Miehellä todettu paljon sairauksia ja toista kertaa tehtiin hakemus, että pääseekö eläkkeelle. Ollaan tilanteessa, ollaanko yhdessä vai ei. Olemme saaneet tukea perheneuvonnasta ja mielenterveyspuoleltakin.**

On ollut vapauttavaa kertoa diakoniatyöntekijälle asioista, tuntuu hyvälle, että voi kertoa jollekin. Ahdistun, jos pitää padota asiat eikä voi puhua kellekään.

Diakoniatyö kutsui surevien iltaan, kun läheiset sukulaiseni kuolivat. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Kaikissa srk:ssa ei ole: surevien omaisten illat.

Voi vaihtaa ajatuksia, näkee, että on erilainen. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** aika luottamuksellisiakin puhutaan työntekijöille, eri lailla kuin kavereille. Diakoniatyöntekijät asettavat rajat vaatimuksille, mitä heille on. Rajat pakko olla, rajat on rakkautta ja luottamuksen pohja syntynyt siitä.

Kaksikin kertoo minulla oli vaikeeta elämöä ja menin seurakuntatalolle, niin siellä kuuntelivat minnuu: (x 2 hlöä samat sanat): kertakaikkiaan hyvä oli se, hyvin kuuntelivat, olivat ystävällisiä ja mukana, hyvä mieli jäänyt.

Bikva-haastatteluissa tuli esiin myös diakoniatyö entisaikaan. Lappalaisen (2002) mukaan kristilliset perusarvot ovat kuitenkin säilyneet samoina, vaikka diakoniatyön periaatteet ja arvot on muutoin ilmaistu ajan kuluessa eri tavoin.

Ennen oli työntekijä, joka oli tärkeä ja hyvä. Entisenä alkoholistina kierrän ne alkoholistit. Olen parannut, ennen oli ylipainoakin. Ennen kuului lääkepuolikin ja siivouskin diakonille, nykyisin ei. Ennen oli erilainen elämä ja Elsa Tikkanen teki koko elämäntyönsä Kuhmossa. On kirjakin Sisar Elsa pitkospuilla. Yleishoito ei kuulu diakonille, muuta kuin henkinen puoli.

Ikäihmisten ryhmä muisteli aiemmin pitkän työuran diakoniatyössä Kuhmossa tehnyttä työntekijää. Muistelut ilmentävät samalla oivallisesti diakoniatyössä tapahtunutta muutosta ja sitä, kuinka työnkuva on vuosien saatossa muuttunut. Diakoniatyön muuttumista ovat käsitelleet muun muassa Henttonen (2002), Helin ym. (2010) ja siihen liittyy myös Monikasvoinen kirkko –julkaisu (2008).

#### 4.1.4 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyö muodostui yhdeksi pääteemaksi myönteisenä koetuissa asioissa diakoniatyössä. Vapaaehtoistyön osalla esille tuli useita eri vapaaehtoistoiminnan muotoja. Alateemoista lähimmäispalvelu herätti paljon myönteistä keskustelua. Myös lähetystyö, perhetyö Kings kid's –toiminta sekä mummon kammaritoiminta otettiin vastauksissa esille. Vapaaehtoistyön tulevaisuus ilmeni myös tulevaisuuden näkymään liittyvissä vastauksissa huolenaiheena. Vapaaehtoisuus oli myös kehittämisteemana. Kehitettäviin asioihin ja tulevaisuudennäkymään liittyvät asiat kuvaan myöhemmissä luvuissa.

Lähimmäispalvelu on tarpeellinen ja on hyvä, että sitä on Kuhmossa (kaikissa seurakunnissa ei ole). On hyvä, että meitä vapaaehtoisia on paljon. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Tärkeää, mitä olisi ilman vapaaehtoisia? Vapaaehtoisten merkitys tulee kasvamaan diakoniatyössä, diakoniatyössä työntekijämäärä vähenee. Vapaaehtoisia voisi olla vielä enemmän.

Yleinen diakonia seurakunnassa: lähimmäisenrakkaus löytänyt maaperän. Voimavara: siellä eri ammattialojen ihmisiä, hedelmällisiä voivat piirit olla, jos heidät saisi perhetyön puolelle tekemään kotikäyntejä, olisi meille hyötyä.

Kirkkojärjestyksen mukaan palkattujen diakoniatyöntekijöiden lisäksi diakoniatyö kuuluu myös seurakuntalaisille elämäntapana sekä asenteena. Käytännössä tämä ilmenee vapaaehtoistyönä sekä lähimmäisen rakkautena arjessa, jolloin voidaan puhua diakonia-seurakunnasta. (Helin ym. 2010; Lappalainen 2002.) Lähimmäispalveluryhmän haastattelut pitivät tätä hyvin tärkeänä samoin kuin diakoniatyöalan työntekijäryhmäkin.

Useampi vapaaehtoissektori seurakunnassa, joissa paljon vapaaehtoistoimijoita (lähetystyö ja diakonia sekä perhetyö Kings kid's ym.), yhdistyksessä toisaalta pyörivät usein samat ihmiset. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Ihmiset valitsevat, missä haluavat toimia. Itse löytävät. On hyvä, että on tarjolla useammanlaista vapaaehtoistyötä ja kaikki yhtä tärkeää.

Diakonia on mukana tukena ns. mummon kammaritoiminnassa, joka toimii vapaaehtoisten voimin. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** oltiin diakoniatyöstä käyntiin polkaisemassa, käymme seurakunnasta yleensä toimintakauden alussa, jouluna, syksyllä ja hiljaisena viikkona pitämässä hartauksia ym. Diakonissa on sihteerinä toimikunnassa. Lähti seurakunnalla pidetystä mahdollisuuksien torista. Vapaaehtoiset toimivat, ei ole järjestöä taustalla. Viikkotoiminta tärkeää: joillain ainoa paikka, jossa käyvät.

Matala kynnys, aikaa keskustelulle, kahvitelulla ja sitten selkeä ohjelma (Mummonkammarissa). Ei ole uskonnollisesti/ poliittisesti väritynyt, mutta laulavat virren joka kerta, kaipaavat sellaista.

Lähimmäispalveluryhmän toimintaa koskevissa vastauksissa kuvastuu Kuhmon tilanne, jossa diakoniatyöntekijöillä on laajat työnkuvat. Bikva-arvioinnissa tuli esille diakonian vahva rooli vapaaehtoisten tukena ja vapaaehtoistoimintaa organisoivana tahona.

Meillä lähimmäispalvelussa on hyvä ”pomo” (Ritva), että saamme koontua kuukausittain jonkin aiheen ympärille. Lähimmäispalvelussa vapaaehtoistyöntekijänä on hyvä, että saa jakaa vaikeampia asioita työntekijöiden kanssa. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Kommentit hyviä. Jakaminen on oleellinen asia, vapaaehtoisista täytyy pitää huolta, että jaksavat.



Työntekijä on työnohjaajan roolissa suhteessa vapaaehtoiseen. Jos olisi voimavaroja enemmän lähimmäispalveluun, siitä saisi mahtavan, paljon laaja-alaisemman joukon. Työaloja monta, ei vain lähimmäispalvelu. Isoissa seurakunnissa yksi työntekijä vastaa koko vapaaehtoistyöstä. Vapaaehtoistyö toimivaa, miten ilman sitä toteutettaisiin Yhteisvastuukeräys, työseurat ym. **Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Vapaaehtoistyössä olevien ohjaus tarpeellista: Tulee ylilyöntiä, jos joku ei muista valvontaa. Kuhmossa näyttää toimivan hyvin.

Vapaaehtoistyö koettiin Bikva-vastauksissa samaan aikaan toimivana asiana, mutta myös asiana, joka puhututti ja huolestutti tulevaisuuteen päin. Kehittämisen ja tulevaisuuden näkökulmasta asiaa käsitellään myöhemmin.

#### 4.1.5 Kotikäynnit

Kotikäynnit koettiin toimivaksi ja hyväksi Kuhmon diakoniatyössä. Diakoniatyön strategiaan painopisteisiin sisältyy myös tulevaisuudessa Kuhmon seurakunnassa kotikäyntityön säilyttäminen (Kuhmon ev.lut seurakunnan strategia 2010). Kotikäyntityön merkitystä diakoniatyössä on käsitellyt muun muassa Kinnunen (2010) ja Bikva-arvioinnin haastattelut olivat samassa linjassa aiempien tutkimusten kanssa. Kotikäynnit olivat haastatteluissa teemana myös kehitettävissä asioissa, jotka esittelen myöhemmissä luvuissa.

**Kotikäyntejä tehdessä näkee tilanteen parhaiten. On tärkeää, että Kuhmossa tehdään kotikäyntejä diakoniatyössä (etelämmässä ei). Samalla tavalla sosiaalityössä ja neuvolatyössä olisi tärkeää tehdä kotikäyntejä.**

**Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** kotikäyntityö vahvuus täällä, on ovet auki käydä kotona. Papit myös tekevät kotikäyntityötä täällä (esim. minä 150 kotikäyntiä vuodessa, diakoniatyöntekijät saman verran). Tarvetta on.

Ainakin jos kuhtuu, niin aina ovat tulleet. Kun pyytää, niin tuloot. Eivät aina tunnekaan. Kun suurimamalla osalla meillä jalat toimii, niin mennään paikan päälle.

Kotikäynnit vanhusten luona, retkien järjestäminen tärkeää vanhuksille ym.

On tärkeää käydä katsomassa vanhuksia. Ihan alussa diakonissa kävi kotikäynnillä meillä, myöhemmin olen käynyt toimistossa

Kun tulee tarpeeksi ikkää, niin sieltä otetaan yhteyttä seurakunnan puolesta, on ihan mukava

Kuhmon seurakunnan diakoniatyöhön ja diakoniatyön tarpeeseen vaikuttavat paikkakunnan tilanne ja väestörakenne. Väestö on paikkakunnalla ikääntynyttä ja välimatkat pitkiä (mm. Kaikkonen ym. 2008). Julkisilla kulkuneuvoilla ei haja-asutusalueilta ole helppo liikkua keskustaan. Diakoniatyö on mennyt Kuhmossa sinne, missä ihmiset ja asiakkaat ovat ja tässä kotikäyntityö on ollut tärkeällä sijalla.

#### 4.1.6 Eri ryhmille tarjottavat palvelut

Diakoniatyön asiakastyössä käytetään muun muassa Helinin (2010) mukaan erilaisia menetelmiä sekä asiakastyön yksilö- että ryhmätoiminnoissa. Eri ryhmille tarjottavien palvelut olivat toimivina koetuissa asioissa pääteema Bikva-haastattelussa. Pääteeman alle jäsenyivät alateemoina päihdeongelmaisille tarkoitettut ja muuhun erityisdiakoniaan liittyvät myönteisenä koetut asiat. Alateemana olivat myös vammaisjärjestöt ja muut ryhmät.

**Kajaanin muistiyhdistyksen kaveritoiminta lähtenyt käyntiin. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** ei ole lähtenyt käyntiin, ei tullut kurssilaisia, infotilaisuudet oli. Kajaanin muistiyhdistys tehnyt aktiivista työtä kentällä.

**On hyvä, että diakonia ottaa huomioon eri vammaisjärjestöt ja järjestää niille toimintaa. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** ei järjestetä järjestöille toimintaa, vaan erityisryhmille (liikunta, näkö, mielen-terveys). Käydään pitämässä hartauksia, kun kutsutaan. Järjestöjen kanssa yhteistyötä tiedottamisessa.

**Kuhmon seurakunnassa huomioitu alkoholistit, on leiripäiviä, kahvitustilaisuuksia, näen sen hyvänä. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** täällä on osallistujia päihdeongelmaisten ryhmässä, luottamus pitkältä aikaa. Lähimmäispalveluryhmä huomannut, että kyse heikoimmista ihmisistä. Toivon näkökulmaa. Olin alkoholistien joulupuurolla ja se oli hieno, sinne tuli paljon ihmisiä n. 25.

Mukana perheenisiä, jotka välillä juovat ja ovat työssä. Keskinäinen huolenpito ryhmäläisillä toisistaan. Kirkkoherra tekee alkoholistien kanssa evankelointityötä. Osa samoja ihmisiä kummassakin työmuodossa.

Osaltaan diakoniatyön sosiaalinen funktio (muun muassa Veikkola 2002) heijastuu asioissa, joita Bikva-arvioinnissa tuli esille. Diakoniatyöllä on sosiaalinen ja yhteiskunnallinen (muun muassa Rättyä 2009) tehtävä ja nämä ulottuvuudet kuuluvat muun muassa lähimmäispalveluryhmän, päihdeongelmaisten ryhmän ja diakoniatyöalan työntekijäryhmän keskusteluissa.

**Irtaantua arjen elämästä, tulee oltua selvin päin, vaihtelua arkipäivään (x 2 hlöä). Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Ollaan tavoitettu, ollaan tavoitteessa. Vaikka meidän ryhmän tehtävä ei ole tehdä heistä raittiina, mutta asioita otetaan esille, jotta voisivat joskus kokea lyhyemmän tai pidemmän raittiuden.

**Ryhmätoiminnassa ollut mukavaa niillä kerroilla, kun olen ollut, esim. pikkujouluissa (x 2 hlöä). Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** On ollut mukavaa olla työntekijänä ryhmässä, on keskustelevalta ryhmä. Mukava, että ei lähdetä ongelmista, ollaan tässä hetkessä. On herkästi vaistoava ryhmä, palaute tulee kyllä, jos katellaan ylhäältä. Ihmiseltä ihmiselle.

#### 4.1.7 Erilaiset tapahtumat

Erilaiset tapahtumat olivat toimivissa ja hyvinä koetuissa asioissa pääteemana. Retket, juhlat, virkistys- ja leiripäivät olivat esimerkkejä myönteisenä koetuista tapahtumista.

Seurakunta on ollut ja on etelleen hyvä mulle, siellä on hyvä käyä srk:n juhlissa. Olen ollut hirveän monella seurakunnan retkellä, ja ovat olleet hirveän hyviä ja olen ollut tyytyväinen (x 2 henkilöä).

Samoin: viimeksi oltiin Ristijärvellä ja oli hyvä, vaikka oli vähän lähtijöitä: harmi vain siitä, että kun järjestetään, on ollut vähän lähtijöitä. Kyllä minusta tuntuu, että jos lukkoo seurakunnan ilmoituksia, niin eniten siinä diakonian asioita on. Virkistystoiminta ollut hyvin antoisaa: laulettu ja puhuttu ummet ja lammet. Yksinäisten leiripäivä: Terttu Kyllönen piti, ennen ollut, viime vuonna oli: kynttiläilta Lentiirassa, makkaranpaistoa. Oli yksinäisten ryhmä.

Virkistymispäivät mukavia, pääsee asunnosta pois, ihmisten ilmoille.

Kokoontumiset ym., että näkee ihmisiä.

Yhteissynttärät viime vuonna 1.kerran (70-vuotiaille)

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Vastauksista näkyi se, että jotkut mieltävät diakoniatyön ryhmätoiminnan eräänlaiseksi seurakunnalliseksi virkistystoiminnaksi. Sinänsä siinä ei mitään pahaa, jos sillä aidosti torjutaan yksinäisyyttä ja tuetaan arjessa selviytymistä. Mitään ohjelmatoimintoja ei kuitenkaan diakoniatyön työntekijöiden tarvitse olla.

Erilaiset tapahtumat koettiin myönteisinä ikäihmisten ryhmässä, mielenterveyskuntoutujien ryhmässä, yksilöhaastattelussa ja diakoniatyöalan työntekijäryhmässä. Esimies- ja päättäjätaso kytki erilaisten tapahtumien annin yksinäisyyden torjumiseksi ja arjessa selviytymisen tueksi.

#### 4.1.8 Yhteistyö

Yhteistyö koettiin Kuhmon diakoniatyössä myönteisenä asiana. Yhteistyön pääteeman alla oli yhteistyö mielenterveyspalvelujen, sosiaalitoimen ja muiden verkostotahojen kanssa. Yhteistyö tuli esiin myös vapaaehtoistyöhön ja asioiden organisointiin liittyen. Organisaatioiden yhteistyöverkostojen korostumista ovat käsitelleet myös Hämäläinen ja Heiskala (2004). Diakoniatyön yhteyttä valtion ja kunnan toimijoiden kanssa yhteistyöverkostojen ja toimintaympäristöjen muodossa ovat käsitelleet muun muassa Helin ym. (2010). Bikva-haastattelujen näkemykset tukevat edellä kerrottua.

[Hyvä yhteistyö Valkaman kuntoutusyksikön kanssa vuosikymmenten ajan \(yhteistyötahon näkemys\)](#)

Verkostotyö toimii kotihoidon, laitosten, Kalevalan kuntoutuskodin, sosiaaliryhmien, järjestöjen ym. kanssa

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Kaupungin sosiaaliryhmätyöntekijöiden ja diakoniatyöntekijöiden yhteistyö on hyvä. Diakoniatyöntekijät osaavat kysyä, oletko hakenut sitä ja sitä lakisääteistä etuutta. Ohjaavat hakemaan etuuksia. Diakonia-avustuksissa taso nousee, mikä on hyvä (ei ylellisyyttä).

Yhteistyö oli haastatteluissa eräs kehitettävien asioiden pääteema sen lisäksi, että yhteistyö nousi esille jo toimivana asiana. Yhteistyön kehittämisessä näkökulmana oli toisaalta seurakunnan sisäisen yhteistyön kehittäminen, mutta myös seurakunnan ulkopuolisten tahojen kanssa tehtävä yhteistyö. Näitä käsitellen myöhemmissä luvuissa tarkemmin.

#### 4.1.9 Diakoniatyöntekijät ja heidän mahdollisuutensa kehittyä ammatillisesti

Diakoniatyöntekijät ja heidän mahdollisuutensa kehittyä ammatillisesti koettiin hyvänä ja toimivana asiana Kuhmon diakoniatyössä. Helin ym. (2010) ovat todenneet, että työnkuviin on suuria eroja eri seurakuntien välillä. Kuhmon seurakunnassa työnkuvaan liittyvät asiat tulivat monipuolisesti esille eri kysymysten yhteydessä. Myöhemmin kuvatuissa vastauksissa nousivat esille diakoniatyöntekijöiden ammattitaito ja osaaminen, jota ovat käsitelleet esimerkiksi Helin ym. (2010) ja Lappalainen (2002).

[Hyvin ovat hoitaneet, ei ihmisestä enkeliä tule.](#)

[Diakoniatyötä ei ihan vapaaehtoisten varassa, diakoniatyöntekijät tärkeitä](#)

Työntekijätilanne toisaalta myönteinen: yksi työntekijä edustaa pysyvyyttä, toisaalta samalla kehitettävä, koska toinen työntekijä edustaa vaihtuvuutta. Työntekijät haluavat tehdä ja tekevät omalla työpanoksellaan paljon. Ovat erittäin tunnollisia

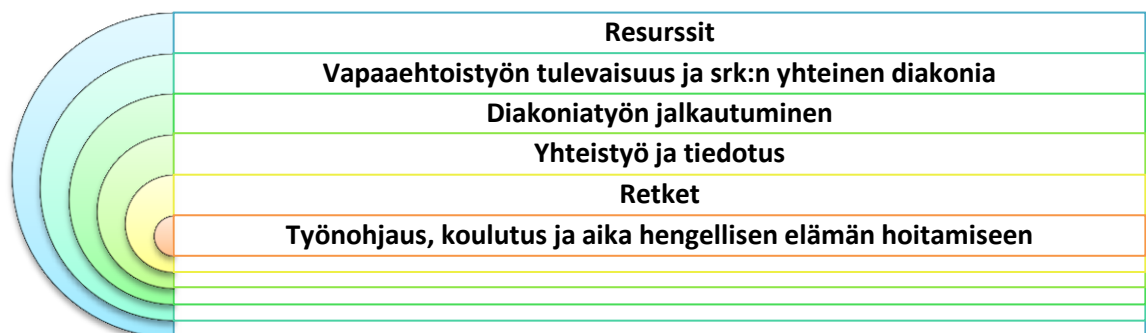
Työntekijällä mahdollisuus olla myös luova ja toteuttaa sitä, minkä kokee omakseen. Työntekijät ammattinsa osaavia Hyvä, että voi osallistua koulutuksiin, kehoitetaan osallistumaan, kerrotaan, että on mahdollisuus hakea, päätetään ne vuosittain. On mahdollisuus ammattitaidon kehittämiseen työyhteisössä.

Työssäoppimisen ja kehittämisen vaihtoehtoja ovat esitelleet muun muassa Hätönen (2007), Viitala (2005) ja Pöntinen (2006). Vaihtoehtoja on runsaasti ja niistä koulutukset, jotka haastatteluvastauksissa mainitaan, ovat yleisesti käytettyjä.

## 4.2 Kehitettävää Kuhmon diakoniatyössä

### 4.2.1 Kehitettäviksi koetut asiat kokonaisuudessaan

Bikva-arvioinnissa kehitettäviksi asioiksi haastatteluissa tulivat pääteemoina esiin resurssit, vapaaehtoistyön tulevaisuus ja seurakunnan yhteinen diakonia, diakoniatyön jalkautuminen, yhteistyö ja tiedotus, retkitoiminta sekä työnohjaus, koulutus ja aika hengellisen elämän hoitamiseen. Pääteemat on kuvattu seuraavassa kuviossa 16. Alateemoja kuvataan tarkemmin seuraavissa luvuissa. Haastatteluvastauksissa osa toimivista ja kehitettävistä sekä tulevaisuuden teemoista liittyy samoihin ilmiöihin, joita on eri haastatteluissa tarkasteltu eri näkökannoilta. Tämä ei ole ristiriitaista, koska jo toimivisakin asioissa voi olla myös kehittämistä. Haastatteluvastauksissa kuuluvat eri tahojen äänet ja näkökulmat, jolloin samoja asioita on tarkasteltu erilaisilta kannoilta.



KUVIO 16. Kehitettäviksi koettujen asioiden pääteemat

#### 4.2.2 Resurssit

Resurssien kehittämisen pääteeman alateemoja olivat diakoniatyöntekijöiden määrään liittyvät asiat sekä taloudelliset resurssit. Myös rekrytointi tuli esille vastauksissa. Kuhmossa diakoniatyöntekijöiden tilanteeseen on vaikuttanut se, että aiemmin pitkäaikainen Kuhmon diakoniatyöntekijä työskenteli väliaikaisesti yksin henkilöstövaihdosten vuoksi. Toinen pidempään seurakunnassa työskennellyt diakoniatyöntekijä on ollut perhevailla ja hänelle palkattiin sijainen syksyllä 2012. Toinen määräaikainen diakoniatyöntekijä aloitti työnsä keväällä 2012. Resurssit olivat esillä lähimmäispalveluryhmän, nuoris- ja diakoniatyöalojen työntekijäryhmien sekä esimies- ja päättäjätasojen haastatteluissa. Myös yksilö- ja ikäihmisten haastatteluissa aihe oli ajankohtainen.

Riittävästi henkilökuntaa, kun joutuu yksin tekemään työtä, ei ole mitään järkeä. Tällä hetkellä työntekijöitä tosin vähän. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Kevään tilanne heijastuu, ollut tilanne, että on ollut vaihtuvuutta paljon ja ollut aika, että paikat ovat haussa ym. Tilanne ollut rasittava työyhteisössä, mutta erityisesti kentällä: työntekijät vaihtuneet usein. Uutena työntekijänäkin on hyvä olla aktiivinen seurakuntalaisiin päin, vastaanotto on ollut avointa. Aluejakoa ei ole voitu toteuttaa (esim. pohjoisen kylät: tehty vain pyydetty käynnit). Olen yhdistänyt käyntejä, kun menen kauaksi. Papeissa on ollut vaihtuvuutta myös: ihmiset eivät tunne. Työ painottuu niille, jotka tunnetaan. Työntekijän oma työnäky ja alue, josta tulee, auttaa uutena, jos samantyyppiset tavat ja perinteet. Persoonakohtainen myös.

Asiakastyössä perheiden kautta tulee ikäluokkana myös nuoria, jotka ehkä jo osin omillaan. Nuorisodiakoniaa ei erikseen käsitelty, kenellä siihen olisi mahdollisuuksia? Diakoniatyö: miten paljon on ”huutavan ääni erämaassa”, miten paljon on nostamassa epäkohtia esiin? Tai pyörii aika paljon alkoholin ympärillä. Diakoniatyön asiat työllistävät paljon, koska työaika rajallinen, niin em. kohderyhmät (vanhukset, alkoholistit) täyttävät sen.

Nuorisotyöalan työntekijäryhmä keskusteli työaikaresurssista liittyen nuorisodiakoniaan. Nuorisodiakonia tuli samalla erääksi kehittämisasiheeksi Kuhmon diakoniatyössä. Lähimenneisyydessä diakoniatyöntekijöiden keskuudessa on ollut vaihtuvuutta. Kuhmon seurakunnassa on ollut yhteensä kolme diakoniatyöntekijän vakanssia, joista kolmas vakanssi on tällä hetkellä täytettynä määräaikaisena vuoden 2013 loppuun asti.

Ensi vuodellekin tulossa vanhuksille vain yksi kerho, ei kahta: työntekijäpulan vuoksi, kun ei ole työntekijöitä. Eikös ole useampia virkoja, kuin nyt on työntekijöitä? Rahapula vaivaa joka asiaa nykyisin.

Ainakaan työntekijöitä ei saa vähentää

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Viime vuonna ollut työntekijävaje, rekrytoinnissa epäonnistumista ei voinut edeltä käsin tietää.

Vielä ei ole varmuutta siitä, montako diakoniatyöntekijän vakanssia seurakunnassa on vuoden 2013 jälkeen. Bikva-haastattelujen aikaan oli seurakuntaan palkattu juuri toinen määräaikainen diakoniatyöntekijä. Haastatteluvastauksissa heijastuvat kevään 2012 tilanne ja epävarmuus tulevaisuuden tilanteesta.

#### 4.2.3 Vapaaehtoistyön tulevaisuus ja seurakunnan yhteinen diakonia

Kuhmon seurakunnan strategiassa (2010) eräs painopiste on seurakuntalaisten varustaminen ja kouluttaminen vapaaehtoistyöhön. Tätä osa-aluetta tukivat myös vapaaehtoistyön tulevaisuuteen ja seurakunnan yhteiseen diakoniaan liittyvät palautteet.

Meitä on monta täällä, jotka nuorempana tehtiin diakoniatyötä: kerättiin yhteisvastuuta: onko nuorisoa tulemassa tilalle?

Lähimmäispalvelu on aika iäkkäiden/ eläkkeellä olevien toimintaa, olisi hyvä saada nuoria mukaan toimintaan. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Nuorten kanssa käyty rippileirin yht. pitämässä hartauksia laitoksissa ym. Nuoret usein sanovat, että heillä on oma läheinen vanhus, jota tapaavat. Nuorisotyöntekijät keskeisessä asemassa ja heissä ollut myös vaihtuvuutta viime aikoina. Voisi kehittää heidän kanssa yhteistyössä, jos näkevät tärkeänä. Ollut nuoria kausiluonteisesti mukana vapaaehtoistyössä esimerkiksi hoivakodilla. Nuoret eivät jää tänne, opinnot ym. Ikärakenne ym. Kainuussa.

Vapaaehtoistyöhön ja seurakunnan yhteiseen diakoniaan liittyy vastauksissa paikkakunnan ikärakenne ja sen tulevaisuuden ennuste. Kehittämisaikatuksina esille tulivat jokaisen ihmisen lähimmäisenrakkaus ja sen käytännössä näkyminen. Seurakunnan yhteiseen diakoniaan ja vapaaehtoistyöhön liittyvät vastaukset heijastavat diakonista kasvatustehävää, josta muun muassa Veikkola (2002) on kirjoittanut.

Diakonia pitäisi syttyä meissä kaikissa, nuorissa ja vanhoissa, lasten kasvatuksessa tehtävänä, että lapset kasvavat huomioimaan lähimmäiset. Naapurit pitäisi ottaa huomioon. Meitä on monenlaisia ja on henkeä, että huomioidaan ja sitten toista henkeä.

Nuoria pitäisi saada mukaan työhön, mutta monilla elämä on hektistä ja talkoohenki suuntautunut omiin lapsiin, nuoriin jne.

Meitä on monta täällä, jotka nuorempana tehtiin diakoniatyötä: kerättiin yhteisvastuuta: onko nuorisoa tulemassa tilalle? Diakoniatyöntekijät tarvitsivat paljon apua, vapaaehtoisia ym. Vapaaehtoiset pitivät paljon työseurojakin ym. Ja harmi, kun se lopetettiin.

Tukihenkilötoiminnalle olisi tarvetta (yhteistyötehon näkemys).

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Ihmisen kokoinen tehtävä, käy katsomassa tuntemaasi yksinäistä ihmistä. Kansalaiskampanjalle aiheetta. Lähimmäisvuosi: koko seurakunnalle teemana. Voisi täyttää kupongin/kortin, että käy katsomassa tiettyä ihmistä, nähtäisi miten moni osallistuisi. Herättelynä voisi olla. Syksyllä tehdään suunnitelmaa, voisi olla hyvä puheenaihe. Pyhäteema on, mutta lähimmäisteema kävisi hyvin.

Vapaaehtoistyöhön liittyvät asiat ovat yhteneväisiä Helinin ym. (2010) toteamuksen kanssa, että tulevaisuudessa vapaaehtoistyöntekijät eivät sitoudu yhtä pitkiksi ajoiksi kuin aiemmin. Muun muassa Helin ym. (2010) ovat kirjoittaneet niin kutsutusta diakoniaseurakunnasta ja tämä oli esillä haastattelujen vapaaehtoistyötä koskevista keskusteluissa.

#### 4.2.4 Diakoniatyön jalkautuminen

Diakoniatyön jalkautumisen pääteeman alateemoja olivat kotikäynnit sekä jalkautuminen haja-asutusalueelle sekä laitoksiin. Kotikäynnit tulivat esiin erityisesti vanhusten luokse suuntautuvina.

**Vanhukset toivovat, että diakonissa kävisi heidän luonaan: Diakonia-työalan työntekijäryhmä kommentoi:** On totta, tiedetään se, on aika- ja voimavarakysymys. Pyritään ensi syksynä katsomaan ja päivittämään työtä uudelleen. Vanhukset toivovat, mutta tuleeko tieto aina työntekijöille? Etsivä työ on resurssikysymys. Omaisten ja kotihoidon rooli tärkeä soittaa ja sopia käynnistä. Ei voi kaikkia tuntea (esimerkiksi aktiivisesti kerhoissa ym. käyvät), tavoite löytää syrjäytyneet. Meillä ammattitaitoinen henkilökunta diakonian puolella ym., ja tekevät sydämestään työtä. Antaessaan saa kotikäyntityössä. Käydään sairaalassa ja laitoksissa aika paljon. Kotikäyntien tarpeeseen liittyen kehitettävää, täytyy miettiä, miten ihmiset rohkaistuisivat ottamaan yhteyttä.

Haluaisin kotikäyntejä diakoniatyöstä. Kotikäynnit tärkeitä yksinäisille ihmisille, monesti saattaa olla että kaikki eivät jaksaa lähteä yhteisiin järjestettyihin tilaisuuksiin.

Tullut palautetta ihmisiltä, että diakoni ei ole käynyt, voisiko diakoni käydä?

Diakonia-työalan työntekijäryhmä otti lähimmäispalvelun, ikäihmisten sekä mielenterveyskuntoutujien ryhmien tarjoaman haasteen vastaan. Työntekijäryhmä otti kehitettäväksi aiheekseen yhteydenottokynnyksen madaltamisen.

**Perukassa asuvat vanhat ihmiset: pitäisikö sinne jollain lailla rantautua? Perukoissa olisi työtä ja tarvetta.**



**Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Kritisoin, pidämme huolta perukassa olevista vanhuksista, he ovat juuri kohteena, kun mennään perukkaan. Diakonia- ja lähetyspiiri tuntevat ihmiset ja käyvät. Käymme työseuroissa ym. ja ovat hyviä linkkejä. Seurakunnan kylätoimikunnissa yhteyshenkilöt, jotka soittavat ja kertovat kylien tapahtumista. Voivat pyytää esim. käymään, kun jonkun puoliso kuollut tms. Pyydetty heitä tekemään tätä työtä, jotta viesti kulkisi. Toimistotyöt ym. vievät oman aikansa, joka pois kotikäynneiltä. Srk. tekee kylien kanssa yhteistyössä yht. vastuu-, ja joululaulu- sekä maakirkko-tilaisuuksia. On rantauduttu. On ihmisiä, jotka talvella asuvat keskustassa ja kesällä menevät maalle ja siellä käydään tapaamassa.

Ehotan, että diakoni kävisi joskus kierroksella perukoissa ja laitoksissakin kaikilla ei tule mieleen valittaa/ pyytää. Voisi tulla uutta ja selviytymistä. Jos joku ei vastaanota, se hänen asiansa.

Kuhmon seurakunnan strategiassa (2010) painotetaan myös kotikäyntityön säilyttämistä, kylillä ja yksin asuvien tukemista. Sekä kotikäyntityö että diakoniatyön jalkautuminen haja-asutusalueille ja laitoksiin tulivat kehitettäviksi asioiksi haastatteluissa.

#### 4.2.5 Yhteistyö ja tiedotus

Yhteistyö ja tiedotus -pääteema jakautui seurakunnan sisäiseen sekä ulkopuoliseen yhteistyöhön ja tiedotukseen. Sekä työntekijä- että esimies- ja päättäjätason ryhmät ottivat puheeksi seurakunnan sisäisen yhteistyön ja tiedonkulun kehittämisen. Haastattelujen perusteella vaikuttaa sille, että sisäisen yhteistyön ja tiedotuksen kehittämiseen on olemassa tarve, mutta myös valmiuksia ja ideoita kehittämisen pohjaksi.

Nuorisotyö ei kysy, diakoniatyö ei kerro, jos on joku sama perhe. Voisi olla kehitettävä asia. Jos olisi rakenne, että käytäisi esimerkiksi rippikouluista läpi, nousisi diakonianäkökulma enemmän esiin, vrt. nuorisodiakonia tulisi vähän kuin automaattisesti. Nyt kumpikin työala käy läpi asiat toisistaan tietämättä.

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Miten vaikuttaa esim. diakoniatyöhön, että ei tiedetä toisten työstä? Voisiko ottaa tavoitteeksi, että kun hengellisen työn työntekijät kokoontuvat keskenään, että silloin kerrotaisiin? Herkkä aihe. Tulee mieleen koulumaailma, kun on oppilashuoltotyöryhmä, joka paneutuu oppilaan asioihin, jos on ongelmia ja ryhmässä monenlaisia edustajia, joilla vaihtoehtoisuus. Eikö seurakunnassa voisi organisaation sisällä keskustella? Pelisäännöt tehtävä selväksi eikä esim. työntekijäkokouksessa käsitellä ihmisten asioita, joissa kokouksissa käsitellään kaikenlaisia asioita. Eikä työntekijäkokouksessa käsitelläkään minäkään työalan omia asioita. Kehitettävää diakoniatyössä: eri työalojen välinen yhteistyö. Saman pöydän ääressä keskustelu ensimmäinen askel.

Yksi haaste, miten työalarajat saataisiin ylitettyä: tieto ei kulje, lopulta ei tiedetä juurikaan toisten työstä. En ole sellaista viisasten kiveä nähnyt, millä sitä voisi hämmentää. Aina pitäisi puhua diakonisesta seurakunnasta ym., pitäisi vain puhua ääneen. Ovat seurakunnan isoja kulmakiviä.

Haastatteluissa esiin tulleet yhteistyö ja tiedotus liittyvät organisaation oppimiseen ja esimiestyöhön. Seurakunnan sisäisen yhteistyön ja tiedottamisen edistäminen nousivat kehittämisaiheeksi arvioinnissa. Johtamisessa korostuu Åhmanin (2003 & 2004) mukaan muutosten ja mahdollisuuksien tunnistaminen. Tulokseen vaikuttavat Havusen (2007) määrittämänä toiminnan tarkoitus ja tavoitteet, roolit ja vastuunjako, säännöt ja toimintamallit, osaaminen ja sen kehittäminen, toimiva organisaatiomalli, vuorovaikutusta tukevat tilat, ryhmän koko sekä valta- ja kommunikaatiorakenne. Viitala (2005) korostaa, että muutos ja oppiminen ovat organisaatiossa toimivien ihmisten oppimista. Mielenlenterveyskuntoutujat ja heidän työntekijänsä ottivat kehitettäväksi asiaksi diakoniatyön esillä pitämisen samoin kuin työntekijäryhmä.

Diakoniatyötä voisi mainostaa enemmän, enemmän tuoda esille. Melko tuntematon alue. Moni ei tiedä kysyä, jos ei tiedä diakoniatyöstä. (yhteistyötehon näkemys). En tiennyt aiemmin diakoniatyöstä.

Yhteydenotto diakoniatyöntekijään, viestintä ja tiedottaminen toiminnasta: vielä enemmän. Tiedottamista on.

Seurakunnassa diakoniatyön johtokunta: voisiko siellä olla vastuunkantajia ja ideojia diakoniatyöhön ja kohteisiin? Diakonialla tiedossa avun- ja seuran tarvitsijat. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** yhteisvastuutempaus, toritapahtuma, lähti kirkkovaltuustosta. Em. tapahtuma työllisti diakoniatyöntekijää, joka oli käytettävissä tukena. Hyvä, että jalkaudutaan. Srk. tulee näkyväksi ja myös muiden, kuin työntekijöiden taholta. Perukassa pidetään työseuroja, jotka ihania tilaisuuksia. Tuetaan ihmisiä niin kauan, kuin jaksavat järjestää tilaisuuksia. Tällä hetkellä diakoniatyön johtokunta on keskustelevalta ja ymmärtävä sekä tukeva suhteessa työntekijöihin, kehittävä. Yhdessä pohditaan, perustellut päätökset.

Haastatteluissa pohdittiin luottamushenkilöiden roolia diakoniatyön kehittämisessä, kuten edellä olevassa diakoniatyöalan työntekijäryhmän sitaatissa. Tämä on samassa linjassa Mäkelän (2002) esiintuoman työntekijöiden ja luottamushenkilöiden yhteisen pohdinnan tärkeyden kanssa. Kuhmon seurakunnan strategian (2010) painopisteenä ovat muiden asioiden lisäksi avustusten kohdentuminen sinne, missä muu apu ei tavoita ja yhteistyö seurakunnan alueella toimivien muiden toimijoiden kanssa. Diakoniatyössä yhteistyötä eri tahojen kanssa on tehty pitkään, mutta sille on tarvetta myös tulevaisuudessa Bikva-haastattelujen vastausten mukaan. Yhteistyön ja sen tapojen kehittäminen oli haastatteluissa esillä diakoniatyön tulevaisuuden näkymään liittyvänä asiana.

Sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteistyöpalaverit: vaihtuvuutta ollut kummassakin tahossa. Kasvokkain näkeminen harvakseltaan tärkeää.

Rättyän (2009) ja Juntusen ym. (2006) haastattelemat diakoniatyöntekijät kokivat yhteistyön sosiaali- ja terveyssektorin kanssa tärkeäksi. Helin ym. (2010) tuovat esille verkostotyön merkityksen diakoniatyössä. Myös tässä Bikva-arvioinnissa esiin tullut sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus nousi Rättyän (2009) sekä Juntusen ym. (2006) diakoniatyöntekijähaastattelussa erääksi yhteistyön haasteeksi. Diakoniatyössä yhteistyötä tehdään julkisen sektorin, kolmannen sektorin ja muiden toimijoiden kanssa.

Diakoniatyön avustushakemuksessa kysytään suostumus muiden yhteistyötahojen osalta tietojen kysymisestä, voisiko sitä laajentaa, jos asiakkaalta tulee siihen lupa? Pitäisi olla ihan ruohonjuuritason kokeilu, että uskottaisiin, että toisten työntekijöiden kanssa yhteistyöstä on käytännön hyötyä. Perhetyö on hyvä. Olisiko perhetyö ja yksinäiset vanhukset toinen ryhmä. Työttömät saavat tuen muualtakin.

Yksinäiset vanhukset suhteellinen käsite, kukakin voi tuntea itsensä yksinäiseksi. Jos elämänpiiri pienenee eikä pääse liikkumaan, päivä tulee pitkäksi, sairaudet ym. Mutta vanhukset, jotka pystyvät osallistumaan ja käymään piireissä ja silti tuntevat itsensä yksinäiseksi. Jos on kotona eikä pysty osallistumaan, mutta on terävä pää, niin aika tulee pitkäksi. Ei tällaista kampanjaa ole ollut, että ”sinun velvollisuutesi on pitää yhteyttä läheisiisi, isääsi, äitiäsi jne. vaikka puhelimesta jos ei muuten”. Meille tuli viestiä kotihoidon kautta, että on paljon vanhuksia, jotka eivät pääse joulutapahtumiin ym. ja pyydettiin, että jalkauduttaisiin.

Esiin tulivat Lady Helenat, ajateltiin yhteistyötä, mutta ei ehtinyt toteutua joulun alla. Sinällään tervetullut ajatus, että voisi yhteistyötä harjoittaa. Leidi Helenat yhdenlaisia vapaaehtoisia ja heitä pyydetään moneen mukaan.

Lapsityöllä tulossa syksyllä erityisperheille kerhotoimintaa yhdessä kaupungin perhetyön kanssa: tätä peräänkuulutettiin aiempien tasojen kommentteissa. Perhetyössä tarvitaan ammattitaitoa, harva osaa ongelmaista perhettä auttaa, siinä diakoniatyön ammattitaito tarpeen ja lapsityön. Vrt. vaitiolovelvollisuuden ongelma. Kun ollaan perustamassa, ei julkaista yleisesti, vaan tieto tulee sos. työn kautta, kaupungin työntekijät kutsuvat kerhoon mukaan. Vertaistukiryhmän tyyppinen.

Terttu oli hyvä, kun piti avioliittoleirejä, niillekin olisi tarvetta, arvokasta, jos perheet säilyvät ehjänä. Avioero-ongelmaa ihmiset ei niin puhu papeille, en tiedä puhuvatko diakoneille.

Bikva-haastattelussa otettiin esiin ihmisten henkiseen pahoinvointiin vastaaminen aikaisessa vaiheessa. Yksilöhaastattelussa esille tulleissa asioissa peräänkuulutettiin eri tahojen yhteistä työtä haasteisiin vastaamiseksi. Myönteinen esimerkki oli haastattelussa esiin tullut lapsi- ja perhetyön yhdessä toteuttama erityisperhetyö.

Ihmisten pahoinvointiin vastaamiseen liittyvät muun muassa Sisäasianministeriön (2008), Kaikkosen ym. (2008), Sosiaali- ja terveystieteiden strategioissa (2015) sekä Hulkkosen ja Metsälän (2007) käsittelemät asiat ylisukupolvisesta syrjäytymisestä, terveys- ja hyvinvointieroista sekä palvelujärjestelmän kehittämisen tarpeesta. Haasteet ovat myös Kuhmossa todellisia eikä niihin voi mikään taho yksin vastata, vaan tarvitaan eri tahojen toimia ja osallistumista.

Minusta pitäisi esim. jos näyttää, että jossain kulkee esim. mielenterveyspuolella ihminen, niin ottaisivat kantaa ja huomattaisiin ajoissa ja esim. jutteluapua diakoniatyöstä. Suomessakin ollut ampumistapauksia, että ei tapahtuisi sellaista. Kuhmossa paljon pahoinvointia ja siihen satsattavaa on, että pahoinvointi huomattaisiin ajoissa, että ihmiset eivät jäisi yksin. Kuhmossa olisi paljon kehitettävää, varmaankin myös diakoniatyössä, mutta sosiaalipuolella. Työttömät lapsiperheet huolestuttavat minua, heitä pitäisi auttaa enempi kuin tällä hetkellä. Että nuorilla ei tulisi mt. ongelmia. Täällä paikkakunnalla näkyy, että on pahoin voivia perheitä ja heihin pitäisi satsata.

Kriisitilanteet ja niissä ihmisten tukena oleminen olivat esillä näissä yksilöhaastattelujen sitaateissa. Haastatteluissa kävi ilmi, että diakoniatyön koetaan liittyvän ihmisten rinnalla kulkemiseen myös raskaissa vaiheissa. Niissä peräänkuulutetaan myös varhaista ongelmien tunnistamista ja niihin puuttumista.

Työttömyyttä on paljon, tulee masennusta, alkoholi-ongelmia. On vaikea saada työtä. Päihteisiin liittyen kehitettävää on, että huomattaisiin ajoissa, kenellä on sellaisia ongelmia. Itsemurhia on paljon. Varsinkin nuoret ja lapsiperheet, heitä pitäisi auttaa. Diakoniatyössä yksinäisten illat, jos syrjäytyneitä voisi sitä kautta auttaa. Vanhustyössäkin olisi parannettavaa Kuhmossa. Diakoniatyö on hyvä, on seuraa, retkiä ym. Ainakin sen pohjalta, mitä seurasin henkilökohtaisena avustajana. Diakoniatyö ei tee yksin, muiden tulee myös osallistua kaupungin hyvinvointiin.

Bikva-arvioinnin haastatteluissa esiin tulleet asiat ovat samassa linjassa Haastettu kirkko (2012) julkaisun kanssa. Elämäkatsomukseen liittyvät asiat kiinnostavat myös nykyihmisiä ja tämä merkitsee kirkon työntekijöille haastetta keskustella ihmisten kanssa elämäkatsomuksista ja arvoista sekä kertoa kirkon arvoista selkeästi ja ymmärrettävästi. Elämänarvot ovat ajankohtaisia myös siksi, että maassamme on viime vuosina ollut useita kriisejä onnettomuuksien, ampumistapauksien, perhesurmien ym. muodossa. Yhteisöillä on ollut suuri lohdun ja turvan tarve. (Haastettu kirkko 2012, 413-414.) Myös Yksinäisille järjestetty toiminta herätti keskustelua erityisesti esimies- ja päättäjätason haastattelussa.

Eläkeläiset ja yksinasuvat ovat Kuhmossa liikkeellä ja apua kysymässä. Yksinäisiä eri juhlissa eniten, enemmän kuin tavallisia työssäkäyviä. Yksinäisten ryhmä tärkeä saada takaisin. Sen ryhmän kohdalla ollut jonkin verran sitä, että siinä käyvät käyvät myös muissa ryhmissä. Linjattu uudella tavalla. Sen tyyppiselle olisi kysyntää, mutta ei tarvitsisi olla diakonian alla. Yksinäisille suunnattuun ihmiset uskaltavat lähteä. Mielenkiintoisia kysymyksiä, miksi ihmiset lähtevät yksinäisille tarkoitettuun toimintaan tai esim. työttömien kirkkopyhä, miksi vain nimenomaan silloin kutsutaan kirkkoon. Herkkä aihe, mitä puhutaan työttömien kirkkopyhässä. Mielen- terveyskuntoutujat seurakunnan naapurissa, heidän kanssa saisi tehdä miten paljon vain. Heidän tilanteen ymmärrän, se on sairaus. Pitkäaikaistyöttömyys voi olla leimaavaa.

Yksinäisten toimintaan on aiemmin ollut paljon osallistujia Kuhmon seurakunnassa. Syksyllä 2012 diakoniatyö oli järjestämässä yksinäisille iltaa leirikeskuksesta, mutta se jäi toteutumatta ilmoittautuneiden vähäisyyden vuoksi, mikä herättää kysymyksen siitä, mistä muutos johtuu. Esimies- ja päättäjätaso keskusteli myös eri ryhmille järjestettävistä toiminnoista ja siitä, leimaako tietylle kohderyhmälle tarjottava toiminta siihen osallistuvia. Yksilöhaastattelussa kehitettäväksi aiheeksi tuli keskusteluavun antaminen.

**Diakoniatyöntekijä voisi antaa keskusteluapua ihmiselle. Mitäs muuta voisi kehitellä. Että kuitenkin monesta tahosta tulisi tukea elämään ja elämiseen.**

**Voisiko olla projekteja tai tempauksia jonkin asian tiimoilta? Mutta ei niin, että henkilökunnasta otetaan vetäjä, jotta ei ole pois työntekijämäärästä. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Projektit myönteisiä.

Lähimmäispalveluryhmä ehdotti diakoniatyön kehittämiseen projekteja ja tempauksia. Ne liittyvät kehittämistoimintaan. Toikko ja Rantanen (2009) sekä Seppänen-Järvelä (2006) ovat tuoneet esille kehittämistoiminnan tapana vastata työelämän muutosten tuomiin haasteisiin. Kehittämistoimintaa hyödyntämällä voisi myös diakoniatyötä viedä eteenpäin. Kehittämistoiminta voi olla monenlaista ja soveltuvan tavan löytäminen on tärkeää.

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Uusi työmuoto voisi olla virkistävää, aiemmissa kommenteissa oli, että jos hyvä loppuu ja että jos vain tiettyjä ryhmiä pidetään yllä. Miten tarpeellinen saadaan muutettua toiminnaksi? Muuallakin sama kysymys. Joulun alla sattuu esim. monia joulu-puuroja joillekin ihmisille. Maan hiljaiset löydettävä muulla keinoin, ehkä kaikkein yksinäisimmät eivät näihin osallistu. Leirit ja retket: vaikka voi kriittisestikin arvioida, jos voisi osallistua tavallisellekin matkalle, niin leirien kautta voi tavoittaa diakonisen avun tarvitsijoita. Esim. yksinhuoltaja-perheille ei ole Kuhmossa ollut tähän asti omia leirejä. Uudenlaisia avauksia voisi tehdä yhteistyössä.

Mäkelän (2002), Stenvallin ja Virtasen (2012) mukaan on tärkeää tarvittaessa luopua vanhasta, jotta tulee tilaa ja resursseja uudelle sisällölle ja kehittämiselle. Esimies- ja päättäjätaso mietti työn uudistamista aiemmassa sitaatissa. Myös muissa haastatteluvastauksissa työn sisältöjen kehittäminen oli esillä sekä esimies- ja päättäjätasolla kuin myös nuoriso- ja diakoniatyöalojen työntekijäryhmissä. Selkeästi uutena avauksena diakoniatyön sisällölle Kuhmossa tuli esimies- ja päättäjätason ehdotus yksinhuoltajaperheille tarjottavista leireistä.

#### 4.2.6 Retkitoiminta

Diakoniatyössä kehitettäväksi asiaksi nousi retkitoiminta. Seurakunnan diakoniatyössä retkitoimintaa on tietoisesti karsittu aiempien vuosien retkitoimintaan verrattuna. Syynä on ollut resurssien suuntaaminen siihen, mihin diakoniatyössä on katsottu eniten olevan tarvetta. Asiakaspalautteissa retket nousevat toiveeksi diakoniatyön yhtenä sisältönä.

**Seurakunta voisi järjestää onkikilpailut, eihän se maksa periaatteessa mitään. Veneitä voisi vuokrata esim. päihdeongelmaryhmäläisille, että pääsisi uistinta vetämään. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Vrt. nykyiset turvallisuusasiat. Voidaan toteuttaa leiripäivän yhteydessä näitä toiveita kokonaisuudessaan.

**Patikkaretkiä, vaikka päivän retki makkaranpaistopaikkaan. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi :** Näitä onkin. Miehinen ryhmä ja niin ovat toiveetkin. Kuljetukset ym. maksavat.

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Päihdeongelmaisten ryhmä ei saa tukea niin paljon, kuin haluaisi, vaikka ovat apua kohtuullisessa määrin saaneetkin: rajoja. Siinä tulee, että ei voi yhtä ryhmää nostaa, tulee kateus, vaikka olisi tarvettakin.

Minä olen metissä ikäni kulkenut, jos tekis semmoisen retken vaikka Elimysalolla? Metässä erilainen tunnelma, hyvän unen saapi ja leipä makkeemmin maistuu.

Aiemmissa lainauksissa toiveena olivat luontoon suuntautuneet retket. Kuhmo sijaitsee luonnon keskellä ja luonto on monille tärkeä elementti, mikä kävi ilmi vastauksissa. Esimies- ja päättäjätaso keskusteli rajoista ja siitä, että kaikkiin toiveisiin ei aina voida vastata. Toisaalta sama ryhmä pohti aiemmin retkiä myös väylänä tavoittaa ihmisiä. Retki- ja leiritoiminnan syrjäytymistä ennaltaehkäisevää luonnetta on käsitellyt muun muassa Kinnunen (2010).

Näkövammaisten kerho: olisi tarvetta, on käyty aiemmin retkillä. On toimintaa edelleen.

Retkiä tai makkaranpaistoa voisi järjestää Paloniemeen, jossa kaunis luonto: lähimmäispalvelun vapaaehtoistyöntekijät voisivat ottaa oman läheisen retkelle mukaan: **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Näin on ollutkin. Lähimmäispalvelu käy sellaisten luona, joiden voi olla hankala lähteä Paloniemeen vrt. mukana huonokuntoisia, kovin autettavia ihmisiä. Työn painopiste on muuttunut. Haluavatko lähimmäiset lähteä? Ovatko vapaaehtoiset innokkaampia lähtemään?

Retkitoiminta oli toiveena myös ikäihmisten ja lähimmäispalvelun ryhmissä. Ikäihmiset toivat näkövammaisten kerhon retkitoiveet keskusteluun. Lähimmäispalveluryhmän retkitoiveissa diakoniatyöalan työntekijäryhmä pohti, haluaisivatko juuri vapaaehtoiset lähteä retkille. Toisaalta diakoniatyö on järjestänyt lähimmäispalvelussa toimiville työnohjauksellisia kokoontumisia, jotka ovat välillä olleet samalla retkiä tapahtuessaan esimerkiksi leirikeskuksesta.

#### 4.2.7 Työnohjaus, koulutus ja aika hengellisen elämän hoitamiseen

Työnohjaus, koulutus ja aika hengellisen elämän hoitamiseen olivat pääteemoja kehitettävissä asioissa. Diakoniatyöalan työntekijäryhmän esittämät asiat ovat merkittäviä. Muun muassa Hakala (2002) on todennut, että diakoniatyöalan työssä työntekijän tärkein työväline on hänen persoonansa. Ammatillisuus työssä edellyttää itsenäisyyttä, vastuullisuutta, asiantuntijuutta, sielunhoidollisia ja terapeuttisia taitoja sekä aitoutta. Työntekijän on myös tärkeää hyväksyä keskeneräisyytensä. (Hakala 2002, 233, 244.)

Rovastikunnan toiminta: kollegojen työnohjaus, olisiko siitä apua, että olisi kauempana omasta työyhteisöstä joku, jonka kanssa voisi jakaa (ei välttämättä diakoniatyöntekijä). Rovastikuntatasolla voisi olla työnohjausta nuorille tulijoille.

Yleensäkin työnohjaus on kehitettävä asia, erityisesti vastatulevia työntekijöitä ajatellen. Heti on ruljanssi hypätä. Pitempään olleena on positiivisesti rutinoitunut. Vanhempanakin työntekijänä tarvitsee työnohjausta. Yksilötyönohjausta on ollut.

Hengellisen elämän hoitamiseen huomion kiinnittäminen ja sen tukeminen, että siihen annetaan tilaisuus. Meillä on kädet niin täynnä työtä, että päästäänkö kesäjuhlille tms. rakentumaan ja virkistäytymään. On a ja o meidän työssä.

Toivotaan lähelle koulutusta, että olisi oman hiippakunnan alueella tai naapurishiippakunnassa, ei aina etelässä

Diakoniatyöalan työntekijäryhmän kuvaamat asiat liittyvät osaamiseen ja sen kehittämiseen. Muun muassa Wilskan ja Sääkslahden (2003), Holopaisen ja Eskolan (2001) sekä Kivistön (2003) mukaan osaamisella on strategista merkitystä. Myös Viitala (2005) toteaa, että organisaatiossa toimivien ihmisten osaamisen tason nostaminen ja vaaliminen sekä henkilöstön osaamisen tehokas hyödyntäminen on tärkeää. Työhön linkittyviä kehittämismuotoja ovat esimerkiksi sijaisuuksien hoito ja moniosaaminen, erityistehtävät, työn muotoilu, tutorointi, kehityskeskustelut ja työnohjaus. Työnohjaus lujittaa ohjattavien ammattitaidon kehittymistä helpottaen henkistä kuormitusta ja stressiä. (Viitala 2005.) Työnohjaus herätti diakoniatyöalan työntekijäryhmässä keskustelua kehitettävänä asiana. Viitala (2005) kuvaa, että muutos ja oppiminen ovat organisaatiossa toimivien ihmisten oppimista. Organisaation oppimisprosessi pohjautuu yksilötason oppimiselle. (Viitala 2005.) Havusen (2007) kuvaama johtamiskulttuurin muutos liittyy organisaation ja sen työntekijöiden oppimisen mahdollistamiseen. Asiantuntijaorganisaatiossa tehokas toiminta vaatii ryhmätyötä ja valmentajuutta. (Havunen 2007.)

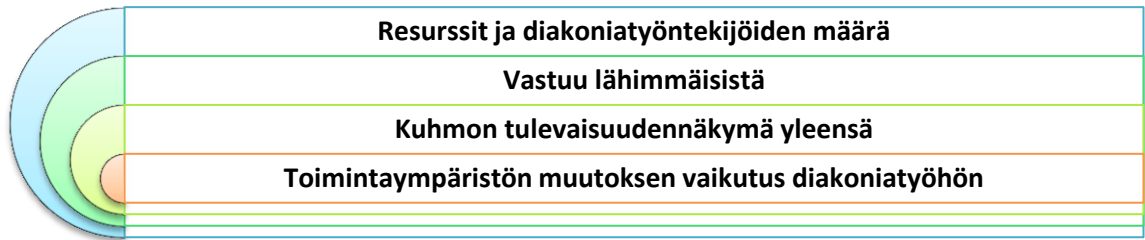
Johtamisen kannalta strategia on pohja osaamisen kehittämiseen suhteessa organisaation tavoitteisiin. Työntekijöiden kannalta vaikuttaminen omaan osaamiseen, kehittämiseen ja työhön pohjautuu strategialle. (Ahvo-Lehtinen & Maukonen 2005; Holopainen & Eskola 2001; Kamensky 2002; Kaplan & Norton 2000; Kivistö 2003; Kostamo 2004; Nurminen 2008; Sarvimäki 2008; Stähle & Grönroos 1999; Sydänmaanlakka 2002; Åhman 2004; Wilska & Sääkslahti 2003.)

### 4.3 Tulevaisuuden näkymä Kuhmon diakoniatyössä

#### 4.3.1 Tulevaisuuden näkymään liittyvät asiat kokonaisuudessaan

Tulevaisuuden näkymään liittyviksi pääteemoiksi Bikva-haastattelussa muodostuivat resurssit ja diakoniatyöntekijöiden määrä. Pääteemoiksi tulivat myös vastuu lähimmäisistä, Kuhmon tulevaisuudennäkymä yleensä sekä toimintaympäristön muutoksen vaikutus diakoniatyöhön. Pääteemat on kuvattu seuraavassa kuviossa 17 ja alateemoja käsitellään tarkemmin sanallisesti seuraavissa luvuissa.





KUVIO 17. Tulevaisuuden näkymään liittyvät pääteemat

#### 4.3.2 Resurssit ja diakoniatyöntekijöiden määrä

Diakoniatyön tulevaisuuden näkymään liittyivät haastatteluvastauksissa resurssit, jotka olivat esillä mielenterveyskuntoutujien yhteistyötahon, nuorisotyöalan työntekijäryhmän, esimies- ja päättäjätason sekä ikäihmisten ryhmän haastatteluissa. Niihin liittyen esille tulivat taloustilanne ja seurakuntatalon remontti sekä seurakunnan eri työntekijöiden työnkuvat.

Saako seurakunta lahjoituksia, ottaako vastaan? Miten ne käytetään, kerho-/diakoniatyöhön tms.? Onko jatkossa rahaa käytettävissä yhtä paljon, miten käy resurssien, kun ollut iso remontti? (Yhteistyötahon näkemys)

Muut kuin työntekijäresurssit, onko oikeasti sitä, millä jotain voidaan tehdä?

Voi olla tietyllä lailla päällekkäistäkin tekemistä: tehdään asioita, että ei tiedetä toinen toisistaan: nuoriso- ja diakoniatyön puolella samojen perheiden kanssa tehdään eikä nähdä, että voitaisi tehdä yhdessä. Diakoniatyön mahdollisuuksien esille tuominen seurakunnan tiedotuksessa tärkeää. Myös suhteet paikallislehteen tärkeitä. Viime keväänä Kuhmolainen piti hyvin esillä mm. Yhteisvastuukeräystä.

Virkistystoiminnasta: voisin osallistua jonkin verran rahallisesti vähän enemmän omaa osallistumista kuin nykyisin, että ei olisi seurakunnan vain. Srk:n ei tarvitse antaa ihan kaikkea ilman, Meille kaikille tulee eläke, ei koskaan ole ollut niin hyvää aikaa kuin nyt, Kaikilla eläkeläisillä rahaa. **Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että kaiken ei tarvitsisi olla ilmaista. Tätäkin puolta on hyvä miettiä jatkossa.

Diakoniatyöntekijöiden määrä oli haastatteluissa esillä diakoniatyön tulevaisuuden näkymään liittyvänä alateemana. Viitala (2005) onkin kuvannut, että organisaatiota koskettava muutos on usein prosessi, jonka vaikutukset heijastuvat organisaatioiden välisiin ja sisäisiin ajattelutapoihin, toimintamalleihin ja järjestelmiin, tehtäväkokonaisuuksiin sekä ihmisten työnkuviin.

Viitalan (2005) käsittelemät asiat tulivat esiin haastatteluvastauksissa. Diakoniatyöntekijöiden määrään liittyvään keskusteluun vaikuttavat diakoniatyön vakansseissa ja henkilöstötilanteessa tapahtuneet muutokset, joita olen aiemmin avannut. Lähimmäispuolelun, ikäihmisten, diakoniatyön työalan työntekijöiden ja mielenterveyskuntoutujien ryhmät sekä yksilöhaastattelussa ollut henkilö toivat huolensa esiin diakoniatyön vakanssien määrän säilymisestä.

Tarvitaan lisää diakoniatyöntekijöitä, työ sammuu/ supistuu, jos ei saada työntekijöitä. Vanhukset lisääntyvät ja työ samoin. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Suuntaus se, että työntekijämäärä vähenee.

Kuhmo laaja pitäjä, harvaanasuttua aluetta vrt. työntekijämäärä. Uskon diakoniatyöhön, että se tulee pyörimään, vaikka työntekijät vähenisivät ja se lisääisi työtaakkaa. On hyvä, että on työntekijöitä. Monella alalla on säästö, säästö, säästö, aina vähennetään. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Hieno asia, että seurakuntalaiset uskovat diakoniatyöhön, tietää, että on puolestapuhujia, jos tulee supistuksia.

Vanhusväestö lisääntyy Kuhmossa, sellainen ennuste on ja työntekijät vähenevät. Minne sitten mennään, jos ei virkistys- kerho- ja retkipäiviä? Suurin osa yksinäisiä ihmisiä.

Jos tulevaisuudessa kolme diakoniatyöntekijän paikkaa, näyttää paremmalle. Kaksi ei riitä.

Minun mielestä työntekijöiden määrä pitäisi säilyttää kolmessa. Jos sitä vähennetään, ei näytä hyvälle. En haluaisi että työntekijämäärää vähennetään, työtä on paljon.

Seurakunnassa olevien diakoniavakanssien määrän lisäksi esille tuli nuorisotyön työalan sekä diakoniatyön työalan työntekijäryhmien haastatteluissa se, saadaanko vakansseihin tekijät. Uusien työntekijöiden rekrytointi ja huoli pätevien työntekijöiden saamisesta oli esillä Bikva-arvioinnissa. Helin ym. (2010, 171) kuvaavat, että työhön sitoutuvien ja osaavien työntekijöiden rekrytointia vaikeuttaa diakoniatyöntekijöiden epäselvä asema kirkon valtahierarkiassa sekä alhainen palkkaus.

**Pystytäänkö säilyttämään nykyinen määrä virkoja ja saadaanko niihin viranhaltijoita?** Meitä diakoniatyön viranhaltijoita on tulevaisuudessa kaksi todennäköisesti, ihme pitää muuten tapahtua. Tämä tuo tullessaan rajaamisen, miettimisen vielä olennaisemman löytymiseksi. Saadaanko päteviä työntekijöitä, jotka sitoutuneet kirkon virkaan?

**Esimes- ja päättäjätaso kommentoi:** Nuorisosarka: nuorisotyö otti kantaa, kuka, miten tekisi. Vrt. kaksi työntekijää, kolmas on tulossa elokuussa. On kiva kuulla toiveita ja vaateita, monessa sanotaan, että diakoniatyö on tärkeä osa seurakunnan työtä.

Nyt kun tulee olemaan kolme diakoniatyöntekijää, on mahdollista keskustella lähetyssihteerin työstä ja paikasta. Linjaus ollut, että lähetyssihteerin virka lopetettaisiin. Kansainvälisen työn sihteerin työ voisi pitää sisältää lähetyssihteerin tehtävät ja ulkomaan apuun sekä yhteisvastuukeräykseen sisältyvät tehtävät. Virkistäviä tuulahduksia ilmassa. Työntekijöillä voi olla taustalla ajatus, että arkityö (taloudellinen auttaminen, yksinäisten ihmisten kohtaaminen ym.) työllistää paljon: pelko, että jos kolmannen viran tehtävästä leikataan, työtä kasautuu toisten harteille. Kuitenkin täytyy ajatella uusista näkökulmistakin työtä.

Edellisessä Bikva-arviointikeskustelussa kuvastuu toisaalta diakoniatyön suuri työmäärä ja samanaikaisesti diakoniatyöhön vaikuttavat rakennetekijät. Myös haastettu kirkko (2012) –julkaisussa tuodaan esiin työmuotojen moninaisuuden patistaneen diakoniatyöntekijöitä priorisoimaan työtään. Yhtä aikaa diakoniatyön resursseihin vaikuttavat kuitenkin seurakuntien rakennemuutos ja kiristynvä talous. (Haastettu kirkko 2012,197.)

Vanhusten ja huonokuntoisten määrä kasvaa: tarvetta lisätä työntekijöitä ja resursseja. (Yhteistyötahon näkemys)

Kerhotoiminta olisi tärkeä. Vaan kun on ollut näitä sijaiskävijöitä. Miten virat tulevat jatkossa olemaan? Kaksi ihmistä ei kerkeä kaikkea tekemään. Kerhotoiminta, retket ym. Tärkeitä. Tarinatuvan senioriryhmä: Mummon kammari, on tosi hyvä, voisiko sellaista ajatella että oltaisiin ihan keskenään siellä? Ei myö keskennään pärjätä, hyvät vetäjät on meillä. Pittää olla vetäjä. Pakko lähteä, muuten tulloo mökkihöperöksi. Ei saa jäähä yhteen kohtaan.

Vaikka valmistuu työntekijöitä, vrt. jos on tietty työala, mitä haluaa tehdä. Onko työntekijöitä tulevaisuudessa? Diakoniatyön paikka?

Virkaan vihkiminen muuttumassa, jos ei virkaa, niin ei vihitä. Vaikuttaa siihen, jos hakee työtä eikä ole vihitty. (Koulutus)yksiköitä yhdistetään esim. Järvenpää Helsingin yksikköön. Käymistilaa liittyen diakonian virka-asiaan. Moni vaihtanut pelkälle sosiaalialalle. Palkka huonompi diakoniatyössä kuin jos esim. kolmivuorotyössä muualla.

Kutsumus tuli Bikva-haastatteluissa esille hyvin Lappalaisen (2002) linjaa mukaillen. Lappalainen on hahmottanut hengellisen kutsumuksen olevan diakoniaviran perustus.

Diakoniatyö on kutsumus. Kutsumus on niin suuri kantava asia, ilman sitä työ menee tyhjiin. Se on meidän voimavara ja sama Herra, jota kukin palvellaan omilla lahjoilla. Kutsumuskysymys nykyisin nuorille vieras. **Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Nykyajan työntekijöidenkin pitäisi olla kutsumustietoisia, sitä aiemmissa palautteissa peräänkuulutettiin.

### 4.3.3 Vastuu lähimmäisistä

Diakoniatyö koko seurakunnan tehtävänä seurakunnan jäsenten toteuttamana oli esillä haastatteluissa. Muun muassa Lappalainen (2002) on käsitellyt tätä aihetta. Haastatteluissa käytiin keskustelua lähimmäisvastuusta. Toisaalta teeman voi ajatella laajemmin kaikkia ihmisiä, myös kirkkoon kuulumattomia, koskevana. Tämä tulee esille vastauksessa, jossa puhutaan vastuusta lähimmäisistä.

Rukousrintamaa tarvitaan, että ihmiset syventyisivät vastuuseen lähimmäisestään (sekä itsestään huolehtimiseen). Mistä tulee uusia lähimmäistyöntekijöitä? Lopahtaako työ, toivottavasti ei. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Kirkkolaki edellyttää työtä eli ei sammu. **Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Lähimmäistyöryhmä on kyllä haastava, kaivataan uutta virtaa. Syksyllähän oli puhe, että olisi vapaaehtoiseksi ilmoittautuvien päivä, jolloin saisi tietoa vapaaehtoistyöstä. Toissavuonna oli yhteisvastuukeräyksessä arkienkelitoiminta, joka sai hyvän vastaanoton: onko jäänyt pysyvää?

Jos saadaan kolmas työntekijä. Rekrytointiongelman oli traaginen, koettiin, että mistä tämä johtuu. Nyt hyvä tilanne.

On hyvä, että on omahoitajia ja että voi hoitaa kotona. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Tuleeko jatkossa olemaan enemmän kotona omaisia hoitavia ja tuleeko koskettamaan diakoniatyötä miten? Omaishoitajat usein muistisairaita hoitavia ym. ja tosi raskasta työtä. Leiripäivä omahoitajille on suunnitelmassa ja kotikäyntejä tehdään.

Seurakunnan päätehtävä usko ja iankaikkisen elämän toivo, että löytyy näky, että lähimmäinen on tärkeä. Aikuisevankelointityön tehtävä herätellä ja kasvattaa seurakuntalaisia.

Lähimmäispalvelun ryhmä pohti uusientoimijoiden saamista mukaan vapaaehtoistyöhön. He keskustelivat työttömien ja miehien tavoittamisesta vapaaehtoistyöhön mukaan. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä toi välityömarkkinoiden toiminnan ja kohderyhmien haastavan tilanteen esille. Seurakunta ja diakoniatyö ovat tehneet jonkin verran yhteistyötä paikkakunnalla toimivan Kuhmon Työttömien yhdistyksen ja sen hallinnoiman Työvalmennuskeskus Työsilta -hankkeen kanssa. Kuhmolle ominaista toimintaa kuvaa työseuratoiminta, jonka lähimmäispalveluryhmä otti esille.

Voisiko työttömiä saada mukaan vapaaehtoistyöhön, kun paikkakunnalla on työttömiä. Diakonia järjestää työttömille toimintaa, niin voisiko vastavuoroisesti työttömiä pyytää vapaaehtoistyöhön mukaan? Ennen oltiin ns. ”väkivelkaisia”. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Olen haastanut heitä lähimmäistyöhön, käynyt esittelemässä, haastanut kurssille, ei ole ollut vastakaikua. Jos pitkä passiivinen jakso, on haasteellista.

Terveystilakin. Yksittäisissä tapahtumissa ovat olleet, kun olen pyytänyt heitä avuksi. Työttömien toiminta yhdistyksen puolelta niin vilkasta, että ei hirveästi ehkä kysymässäkään. Sielläkin tapahtunut sukupolven vaihdos. Ehkä tapahtunut myös työllistymistä. Pitkäaikaistyöttömät ehkä niin huonokuntoisia ja voimavarat menevät oman elämän pyörittämiseen. Srk. on työllistäjä hautausmaatyön ym. kautta.

Miehiä olisi hyvä saada mukaan seurakunnan toimintaan, nyt toiminta naisvaltaista. Miehiä olisi hyvä houkutella mukaan. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Perhetyön puolella miesteniltoja ja perheiltöihin tulevat perheittäin miehet ovat mukana. On tavoitettu. Jotkut miehistä auttavat perhetyön puolella projekteissa. Miehiä vapaaehtoisia mukana vetämässä ryhmiä, kuorossa ym. Kun ajatellaan laaja-alaisesti koko seurakuntatyötä. Lähimmäispalveluryhmässä mukana 3 miestä eivätkö olleet mukana tätä haastattelua tehdessä. Jos olisi miespuolinen työntekijä, saisiko miehiä mukaan enempi, toisaalta naistyöntekijätkin saaneet hyvin miesryhmiä kasaan.

Lähetystyöpiiri, joka on ystäväpiiri, tehdään äiti Teresa-peittoja ym., on diakoniapiiri myös. Perinteinen työseuratoiminta.

Bikva-keskusteluissa konkretisoitui tulevaisuuden kehittämishaasteeksi lähimmäisvastuuseen kasvattaminen ja ohjaaminen. Vapaaehtoisten ja lähimmäisvastuun teemat poivat eri tasojen haastatteluissa ja esimies- sekä päättäjätaso toi aiheen kehittämishaasteeksi jatkoon päin. Myös lähimmäispalvelua pohdittiin kehittämisaiheena.

Seurakunnan perustehtävä: ei tavallisena seurakuntalaisena voida ulkoistaa lähimmäisvastuuta kahdelle diakoniatyöntekijälle.

Esim. vanhuksia voi kuka vain auttaa, yksinäisyyttä ym. Lähimmäispalvelu yksi asia, voiko sitä laajentaa, herätellä lähimmäisvastuuseen?

Toiset kylätoimikunnat aktiivisempia kuin toiset, mutta joku kylällä nimettyjä vastuuhenkilöitä: tapaamisia ei ole ollut kolmannen työntekijän puuttuessa: voisi olla sitä, mitä voisi tähdentää. Työntekijälle kuuluvaa vastuuta pitää yhteyttä vastuunkantajiin kylillä ja antaa vastuuta heille toteuttaa asioita, olla viestintuojia. Yksinäisyyttä niin paljon, että työntekijät eivät voi yksin siihen kaikkeen vastata. Tämä lähimmäisvastuuseen kasvattaminen ja ohjaaminen voisi olla tulevaisuuden kehittämishaastetta.

#### 4.3.4 Kuhmon tulevaisuudennäkymä yleensä

Eri tahojen ristikkäisiä pyrkimyksiä sovitetaan yhteen tulevaisuudessa yhä enemmän. (Juuti & Lindström 1995, 46; Pirnes 1997; Åhman 2003 ja 2004). Tämä tuli esiin myös haastattelujen keskusteluissa liittyen Kuhmon tulevaisuudesta.

Tulevaisuuteen päin ennakoidut, Kuhmoakin koskevat rakennemuutokset olivat esillä eri haastattelutasojen Bikva-keskusteluissa lähimmäispalvelu- ja ikäihmisten ryhmissä sekä diakoniatyön ja nuorisotyön työalojen työntekijäryhmissä.

Työpaikkoja liian vähän, vaikuttaa seurakunnankin toimintaan ja kaikkkeen, nuoret joutuvat muuttamaan muualle:

**Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Olen ollut kastamassa lapsia, joiden isät ovat itse työllistäneet/ työllistämässä itsensä yrittäjänä eivätkä ole lähdössä pois Kuhmosta. Toivoa on. Etätyön tekemisen mahdollisuus.

Bikva-arvioinnissa kävi ilmi samoja asioita kuin Monikasvoinen kirkko (2008) – julkaisussa. Ihmisten sitoutuminen perinteisiin instituutioihin on vähentynyt. Muuttoliike on kasvanut voimakkaasti ja kuntarakenteiden muutokset ovat muuttaneet seurakuntien rakenteita. Maahanmuuttajien määrä lisääntyy ja uskonnollinen kirjo kasvaa. Väestö vanhenee ja eläköityy. (Monikasvoinen kirkko 2008.) Nämä teemat esiintyivät myös Bikva-arvioinnin keskusteluissa.

Kuhmon tulevaisuus ei yleisesti näytä kauhean valoisalle, jos ei tapahdu ihmettä, yrittäjäjys vähissä ym.

Jos rauha olisi maassa, niin hyvällä taholla ja sydämellä tehneet ja tekevät etteenniin päin. Se riippuu hallituksesta ja ihmisistä. Tämä aika näyttää niin pahaksi menevän.

Taloudelliset resurssit yleisesti: BKT supistuu rajusti; kerrannaisvaikutukset maalle asti, taloudellinen lama ehkä tulossa. (Yhteistyötahon näkemys)

Huoltosuhde tulee huononemaan entisestään, työssäkäyviä tulee olemaan aiempaa vähemmän: yleinen perheiden käytössä oleva varallisuus vähennee. Erilaisia kuntayhdistelmiä puntaroidessa Kuhmo aikoo säilyä omanaan, ilmapiiri täällä sellainen. Ikärakenne vaikuttaa tulevaisuuteen.

Kuhmon seurakunnan strategiassa (2010) todetut asiat löytyvät Bikva-haastatteluissa muun muassa esimies- ja päättäjätasolla. Strategiassa kuvataan diakoniatyön tarpeen kasvavan. Tätä selittää se, että Kuhmossa syrjäytyminen, perhe-elämän ongelmat ja päihteiden käyttö ovat kasvussa ja maahanmuuttajien kohtaaminen sekä diakoninen auttaminen ovat tulevaisuuden haasteena. Tulevaisuudessa hyväkuntoinen ikääntyvä väestö ei luo erityisiä tarpeita diakoniatyölle. Kuitenkin kasvava hoivapalvelujen siirtyminen vanhojen ihmisten koteihin voi luoda diakonisen työn tarpeiden kasvua. (Kuhmon ev.lut.seurakunnan strategia 2010.)

**Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Hoivapalveluja tarvitsevia tulee jatkossakin olemaan ja heitä hoidetaan yhä enemmän kodeissa: päälle 75-vuotiaat, jotka ovat toinen toisestaan huolehtivia. Laitospaikkoja ei tulla jatkossa lisäämään.

Toisaalta elämisen taso voi olla parempi, jos asuu sivukylällä. Isompien kaupunkien ongelmat erilaisia, huumeet ym. Huumeista ei ainakaan ole puhuttu, ei täällä niin ongelma kuin isommissa paikoissa. Miten tulevaisuudessa? Vai lähtevätkö nuoret ja vievät ongelmat mennessään?

Esimies- ja päättäjätaso toi esille maahanmuuttajat vastauksissaan. Myös Helin ym. (2010, 169) ovat käsitelleet maahanmuuttoasiaa diakoniatyön kannalta. He korostavat kiireellisenä kehitettävänä asiana luottamuksen rakentamista maahanmuuttajien ja kansuomalaisten välille rasististen asenteiden ja tekojen välttämiseksi. (Helin ym. 2010, 169.)

Pakolaiskysymys: olisiko sittenkin hyvä hämmennys, että otettaisi Kuhmoon pieni erä pakolaisia: olisi totuttelemista. Täällä ollaan ehkä aika herkkiä haukkumaan. Vrt. Riekkisen saarnat orvot, lesket, pakolaiset: diakoniatyötä.

Kuhmossa venäläisiä naimisiin menon kautta aika paljon. Pieneltä koulul-takin löytyy monelta yhteys. Vrt. paikkakunnalla tätä kautta ”siedätyshoi-toa” pakolaisiin, maahanmuuttajiin ajatellen. Onko Kuhmossa ryssittely vähentynyt, kun venäläisiä on tullut? Muutos 10-20 vuodessa, kun ihmiset tuntevat, venäläiset tehneet hyvää pr-työtä: venäläiset ihan tavallisia ihmisiä. Kuhmossa vähän tummaihoisia, eletään siinä mielessä ehkä ”Jumalan selän takana”. Nykyaikana nuorten ja lasten pitäisi tottua erivärisiin ihmisiin, muualla heitä on ja on kulttuurishokki, jos ei totu ja menee muualla. Voi olla, että Kuhmossa hyväksyttäisiinkin eri kulttuureista tulevat, vaikea sanoa. Kun puhutaan, että onko työntekijöitä tulevaisuudessa, hoitajia ym. Thaimaalaiset käyvät marjanpoiminnassa, voisi olla aika pieni kynnyks tul-la tänne, jos joku tarjoaisi töitä. Ovat usein tosi työteliäitä. Voisivat olla pioneeriryhmä. Jos tulisi pakolaisia, niin tulee huomioida sopeuttaminen ja sisäänajo tähän kulttuuriin, jos jätetään yksin, on vaikea paikkakunnalle sopeutua. Taloudellinen auttaminen samanlaista eri kulttuureista tuleville kuin valtaväestöllekin.

#### 4.3.5 Toimintaympäristön muutoksen vaikutus diakoniatyöhön

Åhman (2003) on kuvannut päätöksenteoltaan hajautettujen organisaatioiden yleistyvän asettaen itsensä johtamisen merkittävälle sijalle. Luonteenomaista on asioiden merki-tyksen ja tulkinnan miettiminen ja monitulkintaisuus sekä nopeus. (Åhman 2003, 3-23.)

Muun muassa Åhman (2003) on korostanut jatkuvan uudistumisen merkitystä toimintaympäristön muuttuessa. Tämä koskettaa myös diakoniatyötä ja tuli esille ikäihmisten ryhmän sekä yksilöhaastattelun vastauksissa.

Diakoniatyö jatkuu mielestäni hyvin tulevaisuuteen päinkin, hyviä työntekijöitä, ammattiin kouliintuneita. Jatkuvasti vaan se koulutus vaan painottuu ja tietotekniikkakin

Minusta diakoniatyö tuntuu eteenpäinkin mennessä hyvältä, en näe siinä negatiivista.

Myös itseohjautuvuus ja epävarmuuden sieto liittyvät nykyaikaisten organisaatioiden toimintaan. Yhteistyöhön perustuva asenne auttaa ihmisten ongelmien ratkaisemisessa, mutta laajoissa verkostoissa toimiminen vaatii yksilöiltä aiempaa enemmän kykyjä. (Åhman 2003, 3-23.) Yhteiskunnallinen ja globaali kehitys vaikuttaa tarvittavan osaamisen muuttumiseen muun muassa Nurmisen (2008), Sarvimäen (2008) sekä Åhmanin (2003 & 2004) mukaan. Globaali näkökanta tuli esille haastatteluvastauksissa viittauksessa EU:n vaikutuksiin diakoniatyössä. Kaikki Bikva-arviointiin osallistuneet tasot ottivat esiin erilaisia tulevaisuuden haasteita.

Mites se EU vaikuttaa diakoniatyöhön?

Minun mielestä diakoniatyöllä suuri merkitys ja on tärkeää että diakoniatyö on mukana yhteiskunnallisessa tilanteessa.

Haasteita tulee lisäämään koko ajan esim. velkaneuvonnan kysyntä kasvaa. Jossain seurakunnassa on diakoniatyön osana. Puhutaan palvelujen tarjoamisesta: pystyykö srk. tulevaisuudessa vastaamaan aina kasvavaan palvelutarpeeseen?

Tarvetta on, se on ihan selvä. Olemme edelleen kysytyjä työntekijöitä.

Esimerkiksi Åhman (2004) on todennut, että nykypäivänä työn tekemistä muuttaa teknologian kehityksen jatkuminen. Nopeat ennustamattomat muutokset arkipäiväistyvät. Yksilön ja organisaation tulee kyetä elämään tämän nopeuden, kiireen ja muutoksen keskellä. (Åhman 2004.) Åhmanin (2004) käsittelemät asiat olivat myös Bikva-arvioinnin keskusteluaiheena diakoniatyöalan työntekijäryhmässä, päihdeongelmaisten ryhmässä sekä päättäjä- ja esimiestasolla.

Mikä tilasto- ja toimistotyön suhde tulevaisuudessa on. Kirkossa tapahtuvat kirjurihjelmat ym. tuonevat tullessaan sen, että istumme paljon koneen äärellä. Facebookista emme tavoita asiakkaita, kohtaamme face to face. Painottuu vanhustyöhön. Vanhukset ajankohtainen kohderyhmä, tärkeä jatkaa olemassa olevia toimintoja.



Virkakysymys, väestörakenne tulevaisuudessa mietittävänä Seurakunta-laisten määrä tulevaisuudessa? Vrt. talous. Miten kuntajako vaikuttaa seurakunnan jatkoon? Hyrynsalmen kanssakin puhuttu yhdistämisestä, kun siellä tuttu työntekijä. Nyt jäänyt kaukaisemmaksi. Vrt. kunta-asiat jatkossa.

Irtisanomiset eivät vaikuta diakoniatyöhön, diakoniatyössä on seurakunnalla omat työntekijät. Muualla irtisanotaan satoja ja voi tulla ylivelkaantumista. Irtisanomisten takia voi joutua turvautumaan diakoniatyöhön.

**Joku myös lopettanut päivänsä itse irtisanomisten takia. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Totta, arkipäivää. Näitä ihmisiä tavataan.

Diakoniatyön tulevaisuuden näkymä: pessimistinen skenaario, samanlaista elämä olisi, ei katastrofi: suunnitellaan toiminnat sen mukaan. Jos tulisi yhtä äkkiä vilkas pitäjä, ei sittenkään kummempaa, mutta lapsityöhön ym. pitäisi sitten panostaa. Jos pessimistinen skenaario toteutuu, Kuhmossa nuorten kohdalla mahdollisuudet kapeutuvat, ei kouluja, joita voisi käydä. Vanhuksia enemmän. Toisaalta ihmisten liikkuvuus lisääntyy, ”Kajaani ym. lähempänä kuin joitain aikoja sitten”. Perukan palveluista puhutaan: ihmiset, joilla autot, käyvät joka tapauksessa. Tuohon 70-75 vuoteen toimintakyky yleensä säilyy. Kasilla alkaviin kun mennään ja ajokortti otetaan pois, kyytiä kysytään, onko yhteiskunta valmis muutaman kerran viikossa järjestämään. Ihmiset muuttavat keskustaan perukasta. Kuhmossa ei surkuttelun tarvetta, toimiva peruskunta voi olla 5000 asukkaan kuntakin.

Helinin, Hiilamon ja Jokelan (2010) mukaan haasteen diakoniatyölle muodostaa toiminnan kokonaisuuden ohjaaminen ja systemaattinen kehittäminen toimintaympäristön muuttuessa. Myös monet muut toimintaympäristön muutos –luvussa esitellyt henkilöt ja tahot ovat havainneet toimintaympäristön merkityksen olevan suuri. Toimintaympäristön muutos korostui myös tässä Bikva-arvioinnissa tulevaisuuden näkymiä koskevissa näkökannoissa kaikilla haastattelutasoilla.

Jaksamista kysyvät em. asiat (väestön vanheneminen), diakoniatyössä ei voida omaishoitajia unohtaa. Heitä on eri puolilla, niin keskustassa kuin perukoissakin. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja työttömyysvaarassa olevat perheet ovat mielessäni päällimmäisinä. Priorisointi tärkeää: katsottava, missä voidaan tehdä. Työsarka loputon.

**Alkoholistien ja huumeidenkäyttäjien määrä kasvaa, onko niissä asioissa koulutettua henkilökuntaa? (Yhteistyötahon näkemys)**

**Kuhmossa srk vakaalla pohjalla, kirkosta eronneita vähän suhteessa muihin paikkakuntiin. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Srk. joutuu talouttansa miettimään, remontti aiheuttaa, velkataakka päällä, väestö vähenee, veronmaksajien määrä vähenee. Mikä seurakunnan painopiste: rajaamista.

Avuntarvitsijoita varmasti on tulevaisuudessakin. Nuorille pitäisi keksiä porkkanoita. Avuntarpeen suuntaus voi alkaa jo 3-kymppisestä, jos ei hoida omaa terveyttä tms. **Diakoniatyöalan työntekijäryhmä kommentoi:** Avuntarve voi alkaa jo ennen 3-kymppistä, on sukupolvelta toiselle siirtyvää avun tarvetta. Monista asioista arki koostuu (moniongelmaisuus).

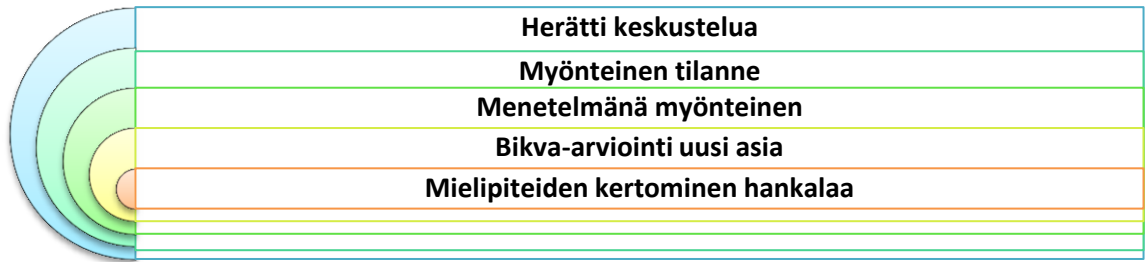
Helin ym. (2010) tuovat esiin kirkon työn johtamisessa olennaisena asiana organisaatiokulttuurin vähittäisen muuttamisen, jotta perustehtävä toteutuu mahdollisimman hyvin toimintaympäristön muuttuessa. Samansuuntaista ajattelua tuli esiin esimies- ja päättäjäröhmän haastatteluvastauksissa liittyen diakoniatyön työkuviin tulevaisuudessa.

Diakoniakentässä tapahtunut muutosta. Ryhmiä on ollut, ryhmät ovat menneet ”vanhasta muistista”. Viime talvena karsiutuivat aika paljon. Diakoniatyön ongelma, mutta seurakunnassa muutenkin, vaikka ei sinällään paha, että samat ihmiset osallistuvat. Keskittykö meidän työ palvelemaan samoja ihmisiä? Ns. seurakunnan harrastaminen. Ohjaako meidän työntekijöiden työtä, että järjestetään osallistujille harrastamista ja ohjelmaa, ikään kuin sosiaalista osallistumista. Matkat jäivät pois viime vuonna, siitä osa oli pahoillaan.

Oisihan se mukava, että meitäkin käytäisi katsomassa, kun olemme vanhoja, että meitäkin hoidetaan. **Esimies- ja päättäjätaso kommentoi:** Kotikäyntityön tärkeys nousi myös esille. Se on luovuttamaton osa diakoniatyötä ja ehkä myös toimintatapa, jota voisi yhdessä yhteistyötahojen kanssa kehittää. Tulevaisuuden haasteita on kotikäyntityön rajaaminen diakoniatyön perusteita ajatellen ja työn jäntevöittäminen. Tällä tarkoitan suunnitelmallisuutta, kotikäyntien kirjaamista, tavoitteellisuutta ja arviointia.

#### 4.4 Palaute Bikva-arviointiin osallistumisesta

Palautteet jakautuivat pääteemoina siten, että Bikva-arvioinnin koettiin herättäneen keskustelua ja olleen tilanteena myönteinen. Menetelmä koettiin myönteisenä. Bikva-arviointi oli uusi asia suurimmalle osalle mukana olleista ja muutama kuvasi olleen hankalaa kertoa mielipiteitään. Pääteemat on kuvattu seuraavassa kuviossa 18 ja alateemoja käsitelty tarkemmin sanallisesti seuraavissa luvuissa.



KUVIO 18. Palautteet Bikva-arviointiin osallistumisesta

Palautteissa tuli vahvasti esille eri ryhmissä se, että Bikva-arviointi ja siihen osallistuminen herätti keskustelua. Toisaalta nuorisotyöalan työryhmässä keskustelua oli asiakasryhmistä, joita Bikva-arvioinnissa ei ole haastateltu. Aivan kaikkia diakoniatyön asiakasryhmiä Bikva-arviointiin ei osallistunut, koska arviointi olisi muutoin paisunut liian suureksi.

Olet saanut meidät heräämään ja keskustellaan laaja-alaisemmin kuin yleensä. On puhuttu laajemmin kuin yleensä, kuin opintopiiri. Osa on puhunut enemmän ja osa kuunnellut.

Asiallista ja tarpeellista keskustelua.

Mukava, kun kysytään mielipidettä.

Varmaan hyvä, että saatiin olla yhdessä tiiminä tässä, pohtia nykyisyyttä ja tulevaisuutta

Lähtökohtaisesti se, että nyhän kokonaisuudessaan jos tää perustuu ihmisten käsityksille ja jos nuorisotyölle tehtäisi vastaava: en siltä pohjalta lähtisi tekemään hirveän isoja johtopäätöksiä. Asiakkaiden kertomalle antaisin isomman painoarvon. Jos haastatellaan olemassa olevia asiakasryhmiä. Mutta jos ei olisi esim. olemassa kehitysvammatyötä, niin silloin ei tulisi viesti sen työn tarpeellisuudesta kuulluksi. Aika helposti jäädään tiettyjen ryhmien taakse, ne aina olleet ja tulee aina olemaan.

Minusta oli hyvä tämä keskustelu tässä.

Bikva-arvioinnissa esiin tulleet diakoniatyön arvostus ja asiakkaiden antama palaute koettiin tärkeänä diakoniatyöalan työntekijäryhmän ja esimies- sekä päättäjätason ryhmien palautteissa.

Ilahdutti, että diakoniatyötä arvostetaan. Aidosti oltiin huolissaan viroista.

Asiakkailta loistanut kiitollisuus.

Bikva-arviointi koettiin palautteiden mukaan tilanteena myönteiseksi. Tähän liittyviä palautteita ovat seuraavana esitellyt haastattelijoiden kertomat asiat.

Mukava on ollut.

Ihan hyvä, ei ruvennu ahistaan, ei ollenkaan.

Mukava muuten, kun tulee vieraita. (haastateltavan kotona tehty yksilöhaastattelu)

Bikva-arviointi koettiin eri ryhmissä menetelmänä myönteiseksi. Menetelmän käyttö myös otettiin hyvin vastaan.

Olin etukäteen miettinyt sitä, miten ihmiset mahtavat suhtautua arviointiin, mutta ihmiset ottivat arviointimenetelmän avoimesti vastaan siihen aktiivisesti osallistuen.

Asiallinen. Ok+ (ravikilpailun arvioinnin mukaan). (x 2 hlöä)

Ka mikäpä tässä. Ihan kiva on osallistua.

Tilanne hyvä, rauhallisesti saa pohtia jne.

Tila oli hyvä nyt tähän keskusteluhetkeen. Vuorovaikutuksellinen, hyvä ilmapiiri.

Intoohan tuota tuntu olevan.

Palautteissa Bikva-arviointi koettiin menetelmänä myönteiseksi. Bikva-arviointiin sisältyy tavoitteena vuorovaikutuksellisuus, joka toteutui tässä arvioinnissa ja tuli esille myös eri haastattelutasojen palautteissa. Työntekijätaso sekä esimies- ja päättäjätaso kokivat Bikva-arvioinnin kehittämisen välineenä myönteiseksi.

Ihan jouheva menetelmä minusta ollut. Hyvä menetelmä. Hyvä, kun kirjattu, niin näkee samalla. Alussa helppo lähteä, kun on pohjaa aiemmilta ryhmiltä, lähteä miettimään meidän työtä. Hyvä, kun menee eteenpäin esimies- ja päättäjätasolle.

Milloin teet vastaavan nuorisotyön puolelle?

Mielenkiintoinen tapa lähestyä asioita, kävin läpi aiemmat palautteet, olisi kaivannut enemmän pohdinta-aikaa. Niin ja virkistävä metodi, että toit meille tätä tietomassaa, saatiin ensi käden tietoa. Päättäjär ryhmänä näimme, mitä asiakkaat ja työntekijät tästä työstä kommentoivat. Sellaisen kun olisi vielä ottanut, että olisi kadulta kysynyt, mitä seurakunnan diakoniatyö sinulle merkitsee, olisivatko samoja asioita? Voisi syyskuun lopulla kausisuunnittelun välineenä käyttää Bikvaa. Keskeinen ajatus: työalojen välisen tietoisuuden lisääntyminen, voisi olla siihen väline. Sitten muutkin työalat voisivat kertoa näkemyksiään. Kukin työala voisi miettiä omaa työalaansa tämän palautteen pohjalta. Työ kannattaa hyödyntää kokonaan.

Jännittävää saada sitten opinnäytetyö valmiina. Mitä päättäjät ja esimiehet ajattelevat diakoniatyöstä? Jäämme odottelemaan. Aineistoa on laaja-alaisesti. Hyvää palautettahan diakoniatyö on saanut.

Joskin vanhan muistelu ja haikailu kuuluu vastauksista. Uudet tuulet aiheuttavat aina vastarintaa.

Bikva-arviointi oli haastatteluihin osallistuneista suurimmalle osalle uusi asia. Tämä tuli esiin myös joissain palautteissa Bikva-arviointiin osallistumisesta.

Oli yllätys, että tämmönen tulee olemaan.

Ihan outo asia mulle.

Yksilöhaastatteluissa Bikva-palautteessa tuli esiin, että henkilö koki mielipiteiden kertomisen hankalaksi. Hyvä kehittämissuositus on palautteessa, jossa todetaan kysymysten olevan hyvä olla etukäteen. Tämä olisi ollut ihanteellinen tilanne, mutta tässä Bikva-prosessissa osalla haastatteluihin osallistuvista oli karkeampi tieto haastattelun aiheesta etukäteen, mutta ei yksityiskohtaisia kysymyksiä.

Tuntui vaikealle vastata kysymyksiin. Kysymykset olisi hyvä olla ennakoon. Alussa tuntui, osaanko, mutta osasin mielipiteitäni sanoa.

Kokonaisuudessaan eri tasojen haastatteluissa mukana olleet osallistuivat Bikva-arviointiin aktiivisesti ja rakentavasti. Bikva-arvioinnin keskeiseksi palautteeksi otettiin esiin keskustelun herättäminen ja vuorovaikutteisuus.

## 5 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI SEKÄ EETTISYYS

Anttilan (2007) mukaan hankkeen arvioinnissa eli evaluaatiossa on eroteltavissa useita tasoja. Hankkeen tilivelvollisuuden toteutumisen arvioinnissa tarkastellaan hankkeen tuloksellisuutta ja tehokkuutta laajemmassa kontekstissa. Hankkeen yleistä onnistumista arvioitaessa tarjotaan apua ja tukea palautteen avulla organisaation tai projektin vahvistumiseen sekä menestymiseen. Tiedontuottamista voidaan arvioida joltakin erityisalueelta ja myös hankkeen prosessuaalisuutta. Yksityiskohtien toimivuutta, merkitystä sekä vaikuttavuutta voidaan arvioida. Tutkijan tehtävänä on määrittää oma roolinsa erilaisten menetelmien käyttäjänä eli määrittää oma positio. (Anttila 2007, 59, 65). Intressini oli koota eri näkökulmat ja ihmiset yhteiseen kehittämiseen. Organisaation vahvistumista voi ajatella tapahtuneen eri tasojen osallistumisen ja osallistamisen kautta. Prosessi osoitti yhteistoiminnan tärkeyden ja ihmisten osallisuuden merkityksen, vaikka toteutustapa oli laaja, aikaa ja työtä vaativa. Tällä menetelmällä mukaan saatiin 99 ihmistä, minkä ihmismäärän haastattelemisen yksilöhaastatteluina olisi ollut opinnäytetyön yhteydessä mahdotonta.

Rantanen (2004) korostaa sitä, että kehittämishankkeissa on tärkeää määritellä tavoite, millaisiin vaikutuksiin hankkeessa pyritään ja millä keinoin vaikutus pyritään saamaan aikaan. Eri toimijoiden sitoutumisella on merkitystä hankkeen vaikuttavuuden kannalta. Hankkeen toteuduttua arvioidaan, onko vaikutettu siihen, mihin oli tarkoitus vaikuttaa. (Rantanen 2004.) Kehittämishankkeessani tavoiteltavia vaikutuksia olivat eri näkökulmien kautta Kuhmon diakoniatyön kehittäminen tulevaisuuteen päin. Keinona oli Bikva-arviointi, jossa mukana olivat eri tahot ja tasot. Olen pyrkinyt avaamaan kehittämistyöni lukijan arvioitavaksi. Toimijoiden osallisuus on sisäänkirjoitettu toimintatutkimuksellisessa viitekehyksessä toimittaessa. Toimintatutkimusta käsittelevässä kappaleessa olen huomioinut myös toimijoiden osallisuuskulmaa ja muita toimintatutkimuksen arviointiin vaikuttavia tekijöitä. Bikva-arvioinnin osalta on olemassa sitä koskevia arviointiin vaikuttavia asioita ja niitä olen käsitellyt tutkimuksen toteutuksen yhteydessä. Toisaalta Bikva-haastatteluissa haastateltavilla on suuri vaikutus haastattelusta kertyvään aineistoon eli tässä mielessä etukäteen ei voi tarkkaan tietää arvioinnin antia.

Arviointikin toteutuu prosessinomaisesti sekä prosessin kuluessa kertyvänä, työtapoihin sisältyvänä arviointina että kehittämistyön jälkeen tapahtuvana arviointina. Kehittämisprosessia on mahdollista myös ulkopuolisten arvioida.

Tutkimuksen luotettavuudessa ja pätevyyydessä on kyse uskottavuudesta ja vakuuttavuudesta. Niitä voidaan parantaa kriittisellä ja arvioivalla työasenteella ja kokonaisvaltaisen kriittisellä tarkastelulla. Tutkimuksen uskottavuuden perusta on hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Se tarkoittaa, että tutkijat työskentelevät tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen mukaisesti (rehellisyys, huolellisuus, tarkkuus), käyttävät tieteellisen tutkimuksen vaatimusten mukaisia ja eettisiä menetelmiä tiedonhankinnassa ja arvioinnissa sekä huomioivat asianmukaisesti toisten tutkijoiden tekemän työn. Lisäksi mm. tutkimuksen yksityiskohtainen suunnittelu, toteutus ja raportointi sekä rahoituslähteiden ja muun sidonnaisuuden ilmoittaminen tutkittaville ja kirjaaminen tutkimusraporttiin kuuluvat hyvään tieteelliseen käytäntöön. (KvaliMOTV 2009.) Kehittämistyössäni toimin avoimesti ja kehittämissuhteissa mukanaolevien kanssa yhteistyössä koko prosessin ajan. Asetin kehittämistyöhön liittyvät asiat avoimesti arvioitavaksi. Tein opinnäytetyöhön sisältyvät haastattelut liittyen harjoitteluuni enkä ole saanut rahoitusta mistään lähteestä opinnäytetyöhön liittyvään prosessiin. Opinnäytetyössäni kuvasin kehittämissuhteiden konkreettisesti, jotta myös lukijan on mahdollista seurata ja arvioida prosessia ja kehittämistyötä.

Tutkimusetiikalla Kuula (2002) kuvaa yleensä viitattavan hyviin tieteellisiin käytäntöihin, tiedeyhteisön ja sisäiseen itseohjaukseen. Tieteen eettiset periaatteet ohjaavat tutkimuksen tekoa ja eettiset kysymykset koskevat tutkimusaiheen valintaa, tavoiteltuja tutkimustuloksia ja keinoja, joita tuloksiin pääsemiseksi käytetään. Tutkimusetiikan lisäksi lait määrittävät tutkimusaineiston keräämistä, käsittelyä ja säilyttämistä. Tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmien tulee olla tieteessä hyväksytyjä ja eettisesti kestäviä. Myös tutkittavien tietosuojaa sitä koskevine lakeineen on olennaista huomioida. Sosiaali-tieteessä on usein tilanteita, joissa kerätään ja käsitellään yksittäisen ihmisten henkilö-tietoja. Yleensä tämä tapahtuu aineistonkeruuvaiheessa tai tutkimus- ja analyysiprosessin aikana. Suomessa perusoikeuksiin kuuluu oikeus yksityisyyden suojaan ja tieteen etiikassa puolestaan ihmisarvon kunnioittaminen ja tutkittavien anonymiteetin suojeleminen ovat keskeisessä asemassa. (Kuula 2002, 1-3.) Edellä kuvatut eettiset näkökohdat huomioin opinnäytetyössäni jo suunnitteluvaiheessa.

Tutkittavien informointi kuuluu tutkimuksen eettisiin periaatteisiin ja Bikva-arviointia toteuttaessani kerroin haastatteluihin osallistuville, että se on opinnäytetyöni. Esittelin menetelmää ja opinnäytetyöni viitekehystä suullisesti ja valmistelemani power point-esityksen avulla. Etukäteistieto haastatteluihin osallistuvilla oli Bikva-arvioinnista sitä kautta, että se oli osana kunkin päivän ohjelmaa, jonka osallistujat olivat saaneet. Kuula (2002) kuvaa henkilötietolain säättävän informointivelvoitteesta, joka koskee myös suoraan tutkittavilta kerättävää aineistoa. Aineiston elinkaareen vaikuttaa se, että lain mukaan henkilötietoja sisältävät aineistot täytyy hävittää heti, kun niiden käyttötarkoitus on saatettu loppuun. Tutkittavilta itseltään kerättyä aineistoa ei kuitenkaan tarvitse hävittää alkuperäisen tutkimuksen valmistuttua, mikäli aineisto analysoidaan ja yksittäisiä ihmisiä ei tunnisteta aineistosta sekä kunnioitetaan muutenkin yksityisyyden suojaa ja hyvää tieteellistä käytäntöä. (Kuula 2002, 4.) Opinnäytetyön tekijänä minulla oli monia eettisiä velvoitteita esimerkiksi opinnäytetyön kohteena olevia henkilöitä, ammattialaa ja yhteiskuntaa kohtaan. Osallistuvien eduista huolehtiminen täytyy asettaa muiden etunäkökohtien edelle. (Kajaanin ammattikorkeakoulun sivut 2008.) Kehittämistehtävässäni pyrin toimimaan kokonaisuudessaan mahdollisimman hyvin eettisyyden huomioiden. Vein kehittämissuunnitelman käsiteltäväksi ja hyväksyttäväksi seurakuntaan ja oppilaitokseen.

Bikva-arvioinnin toteutin olemassa olevaa Bikva-mallia soveltaen ja eri tasoilta kertyvä aineisto koottiin eettisesti kestäväällä tavalla eli avoimesti. Toteutuksessa koonti tapahtui reaaliajassa tietotekniikan avulla. Tämä oli tapa jakaa ja varmistaa sekä tarkentaa koottu aineisto ryhmän kanssa, joka kunkin aineiston tuotti. Eteenpäin vietävän aineiston hyväksyin aineiston tuottajilla. Aineistoa teemoittelin tarvittaessa lisää haastattelun jälkeen, jolloin aineisto oli sama mutta uudelleen järjestelty esiin tulleiden teemojen mukaan. Itse palautteiden muotoon en koskenut, vaan ne ovat siinä muodossa, miten kukin haastattelutaso ne osiossaan hyväksyi. Asiakkaiden kannalta eettisesti perusteltua on, että he myös saavat palautteen haastattelusta ja arvioinnista, johon ovat osallistuneet. Tämän varmistamisessa reaaliaikaisesti tapahtuva kirjaaminen takasi, että kootut asiat on oikein ymmärretty. Reaaliaikainen kirjaus varmistoi, mitä asioita asiakkaat ja muut haastatellut tasot toivoivat eteenpäin seuraavan tason käsittelyyn vietäviksi.

Koko arvioinnin palaute asiakkaille voisi toteutua arvioinnin tulosten esittelemisellä mukana olleille. Tämä voisi tapahtua esimerkiksi yhteenvetokeskustelun järjestämisenä eri tahojen edustajille kirjallisen opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.



Ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista tulee perusteellisesti selvittää, mikä on opinnäytetyöstä saatava tieto/hyöty ja onko työ merkityksellinen sekä toteuttamisen arvoisen. Aiheen valinnan voidaan nähdä jo itsessään olevan tutkimuseettinen kysymys. Erityisen tärkeää on miettiä, kenen tarpeesta ja kenen ehdoilla opinnäytetyön aihe valitaan ja mitä eettisiä kysymyksiä aiheen toteuttaminen tuo tullessaan. (Kajaanin ammattikorkeakoulun sivut 2008.) Olen näitä asioita pohtinut itse sekä suunnitellut opinnäytetyötä yhdessä seurakunnan edustajien kanssa. Tutkimuksen eettisyyttä ohjaavia säädöksiä ja asiakirjoja on useita. Sääntöetiikka koostuu tutkimustoimintaa ohjaavasta normistosta. Se on ilmaistu lainsäädännössä, erilaisissa asiakirjoissa sekä ohjeissa ja eri tieteidenalojen tutkimusta ohjaa samansuuntainen normisto. (Kajaanin ammattikorkeakoulun sivut 2008.)

Toimintatutkimuksessa tutkijalta edellytetään aitoa tutkittavien subjektiaseman arvostusta ja kykyä sen toteuttamiseen ja kyse on myös tutkijan persoonasta ja asenteesta (Kuula 1999, 94-97). Arvostin Bikva-arviointiin osallistuvia subjekteina ja olin kiinnostunut heidän näkemyksistään. Bikva-mallin käyttäminen tuo lisäarvoa ja ulottuvuutta diakoniatyön kehittämiseen asiakasnäkökulman huomioimisen kautta ja sitä kautta, että Bikva-arvioinnissa käydään vaiheittainen keskustelu läpileikaten eri tasot. Monikerroksinen ote pohjautuu siihen, että asiakkaita kuullaan ensin ryhmässä ja tässä vaiheessa muodostunut aineisto sekä palaute esiteltiin työntekijäryhmälle. Heidän haastattelussaan tullut sekä aiempi aineisto ja palaute vietiin edelleen esimies- ja päättäjätason haastateluun. Bikva-malli tarjoaa pohjan tarkastella kuvatuilla tasoilla heränneitä asioita. Bikva-mallia sovelsin tähän kehittämistyöhön soveltuvaksi, kuten olen aiemmin kuvannut.

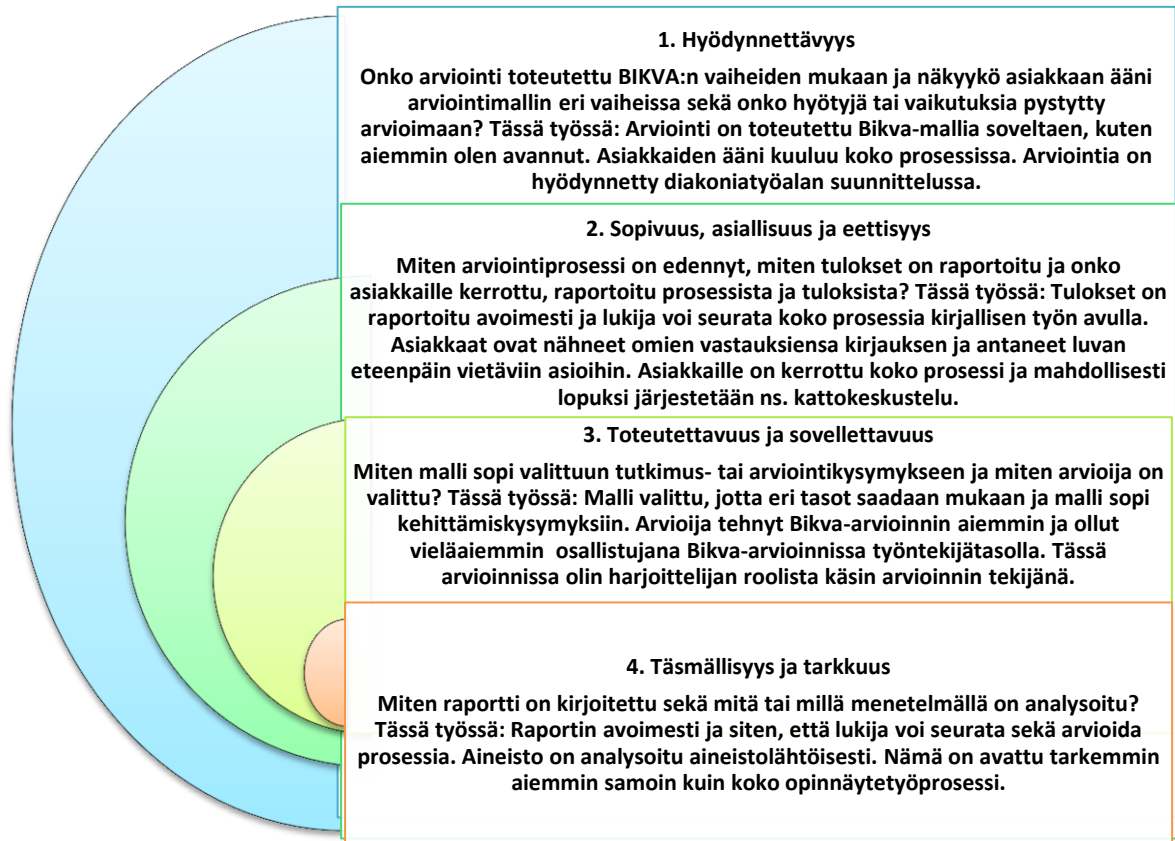
Bikva-arviointia varten olisin voinut vielä haastatella esimerkiksi liikunta- ja näkövammaisten ryhmiä ja diakoniatyön yhteistyötahoja. Yhteistyötahojen haastattelemine ei sisälly suoraan Bikva-malliin. Mielenterveyskuntoutujien ryhmähaastattelussa oli mukana heidän kanssaan työskenteleviä diakoniatyön yhteistyötahoja esimerkiksi päivätoiminnasta ja asumisyksiköistä. Heidän vastauksensa on eritelty. Muiden yhteistyötahojen sekä liikunta- ja näkövammaisten ryhmien haastattelemine olisi ollut sinällään perusteltua, mutta minulla ei ollut siihen mahdollisuutta rajaamissyistä. Nykyinenkin haastateltavien määrä on suuri. Päädyimme seurakunnan edustajien kanssa asiaa valmistellessa siihen, että Bikva-arviointi viedään jo olemassa olevien ryhmien kokoontumisiin. Tämä oli mielestäni toimiva ratkaisu.

Toinen vaihtoehto olisi ollut koota erilliset ryhmät eri tahojen edustajista arviointia varten. Tämä olisi kenties mahdollistanut pienemmät haastatteluryhmät, mutta tuonut myös lisähaasteita. Nyt haastattelut tapahtuivat olemassa olevissa ryhmissä, joihin ihmiset tulivat vapaaehtoisesti. Olemassa olevissa ryhmissä keskusteleminen saattoi olla osallistujille helpompaa, kuin jos ryhmät olisi muodostettu erikseen Bikva-arviointia varten.

Toimintatutkijaksi tie kulkee halun, tahdon ja käytäntöihin ja muutokseen suuntautuvan toimintatutkimuksen kokemusten ja sitä kautta tapahtuvan tutkijan oman muutoksen ja kehityksen kautta (Kuula 1999, 208). Tämän kehittämistyön yhteydessä sain mahdollisuuden toimintatutkimuksen ja Bikva-arvioinnin tekemiseen diakoniatyön viitekehyksessä ja ajattelen sen olleen oppimisprosessi. Anttila (2007 ja 2008) kokoaa tutkimus- ja kehittämishankkeeseen liittyvän tutkimuksen pätevyys- ja luotettavuuskriteerien olevan uskottavuus, luotettavuus, realismisuus sekä käytännönläheisyys.

Anttila (2007 ja 2008) määrittää tutkimus- ja kehittämishankkeen tutkimuksen kriteereiksi vaikuttavuuden, merkittävyyden, resurssien puitteissa olevuuden sekä tuloksellisuuden. Tutkimus- ja kehittämishankkeen tulee olla tuloksiltaan työelämän ja tuotannon suunnalla hyväksyttävissä ja käytettävissä. Motivoivuus, esteettisyys ja voimaantumisen ovat myös tutkimus- ja kehittämishankkeen kriteereitä. Anttila korostaa hankkeen kehittämistä ja interventioiden kulun sekä vaikutuksen suuntaamista hankkeen sisäisen reflektion ja ulkoisen palautteen mukaan. (Anttila 2007 ja 2008.) Bikva-arviointia voi peilata Anttilan (2007 ja 2008) kuvaamiin kriteereihin. Bikva-arvioinnin tarkoitus on palvella käytännön työelämää ja se on suunniteltu yhdessä työelämäedustajien kanssa toteutettavissa olevaksi. Petri Virtasen (2007) mukaan arvioinnin hyviä eettisiä käytäntöjä ohjaamaan on laajasti käytössä arviointistandardeja. Niitä käytetään yksittäisissä arvioinneissa tarkistuslistamaisesti, laatukriteereinä tai lisääntyvästi myös jo tehtyjen arviointien meta-arvioinnissa. (Virtanen 2007, 75-79.) Högnabba (2007) on luonut Bikva-menetelmää käyttäneiden hankkeiden meta-arviointitutkimukseensa arviointikriteerit ottaen lähtökohdaksi Amerikan arviointiyhdistyksen arviointistandardit.

Högnabban kriteereitä olivat hyödynnettävyys, sopivuus, asiallisuus ja eettisyys, toteuttavuus ja sovellettavuus sekä täsmällisyys (Högnabba 2007, 17). Arviointikriteereitä ja niiden toteutumista tässä Bikva-arvioinnissa avaan seuraavassa kuviossa 19 tarkemmin.



KUVIO 19. Bikva-arvioinnin arviointikriteerit ja niiden toteutuminen tässä Bikva-arvioinnissa (Högnabba 2007)

Kehittämistoiminnassa voi olla haastavaa saada eri toimijat mukaan. Oletuksena kehittämistoiminnassa saattaa olla, että tärkeään hankkeeseen löytyvät osallistujat kuin itsensä, mikä ei ole realistista. Ihmisten kiireet ja erilaiset intressitulkinnot voivat Toikon ja Rantasen (2009) mukaan johtaa vähäiseen tai pintapuoliseen sitoutumiseen. He kuvaavat, että toimijoiden osallistamiseen ei aina ole selkeää suunnitelmaa ja menetelmiä tai organisaation johto voi kysyä toimijoiden mielipidettä, mutta suunnitelma saatetaan toteuttaa niistä piittaamatta tai osallisuutta voidaan korostaa ilman aitoa pyrkimystä yhteistoimintaan. Kehittämisessä toiminta rakentuu useiden eri toimijoiden sitoutumiseen ja aktiiviseen osallistumiseen. Näkemyksiä joudutaan sovittelemaan sekä muodostamaan yhteistä ymmärrystä. (Toikkko & Rantanen 2009, 8-17.)

Erilaisten näkemysten hyväksyminen on pohja toimijoiden aidolle tasavertaiselle osallistumiselle. Kehittäjältä edellytetään osallistumista konkreettiseen toimintaan ja pyrkimystä aitoon dialogiin käytännön toimijoiden kanssa. Keskinäinen dialogi kuvaa yhteistä kehittämistä. Kehittämisessä voidaan käyttää ulkoisia konsultteja tai toteuttaa se organisaation sisäisenä toimintana. (Toikkko & Rantanen 2009, 8-17.) Kehittämistyönsäni osallisuuden kompastuskiviä pyrin ennalta välttämään ja mahdollistamaan eri tasojen ja tahojen aidon osallistuminen kehittämiseen. Osallisuuden huomioin käytettävissä menetelmissä. Eri toimijoiden mukaan saamisessa oli merkittävä rooli seurakunnalla, joka on mahdollistanut Bikva-arvioinnin viemisen tilanteisiin, joissa kokoontui olemassa olevia asiakasryhmiä. Lisäksi seurakunta on auttanut muiden tasojen haastattelujen järjestämisessä. Seurakunnassa on jo käytetty opinnäytetyötä apuna diakoniatyöalan kehittämisessä.

Bikva-arvioinnin toteutumiseen vaikuttavat monet tekijät eikä etukäteen ole mahdollista arvioida sen toteutumista. Bikva-arvioinnin soveltuvuutta kehittämistyöhöni puolsi sen asiakaslähtöisyys ja monitasoisuus. Hyödynsin arvioinnissa Högnabban (2007) kriteereitä. Pyysin myös palautetta prosessissa mukanaolevilta ja palautteet on aiemmin kirjallisessa työssä avattu. Högnabba (2007) on kuvannut Bikva-arvioinnin tarkennetun ohjelmateorian edellytykset arvioinnin suunnittelulle ja toteutukselle. Tulosten saavuttamiseen vaikuttavat työntekijöiden kyky kuunnella asiakkaita, uudenlaisen tiedon muodostus, arvokeskustelu, johdon tuki sekä reflektiivinen avoin keskustelumahdollisuus. (Högnabba 2008). Seurakunnassa Bikva-arvioinnin kaltainen arviointi oli uusi asia. Högnabban (2007) mukaan Bikva-menetelmällä voidaan lisätä myös organisaation oppimista ja tutkivaa työtettä ja menetelmää on mahdollista käyttää kehittämisen, arvioinnin ja tutkimuksen välineenä. Bikva-arviointi kuitenkin vaatii muun muassa ajallista resursointia. (Högnabba 2007, 32.) Seppänen-Järvelä (2003 & 2006) on kuvannut kehittämiseen sisältyvän ajatuksen muutoksesta ja oppimisesta. Kehittäminen on oppimisen ja omaksumisen prosessi. Arvioinnissa onkin suuntauduttava myös prosessimaiseen ihmisten väliseen vuorovaikutukseen perustuvaan toiminnan tarkasteluun. (Seppänen-Järvelä 2003 & 2006.) Tässä valossa kehittämishanketta tarkastellessa on tärkeää, että Bikva-arvioinnissa mukana olleet tasot osallistuivat prosessiin ja eri vaiheet toteutettiin vuorovaikutteisesti. Bikva-arviointi toivottavasti avaa uusia näkökulmia, motivaatiota ja tulevaisuutta rakentavaa yhteistä tahtotilaa. Seurakunnalta saamani palaute oli myönteinen ja opinnäytetyöstä koettiin olevan apua diakoniatyön kehittämisessä.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöhöni sisältyvä tutkimusote oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja toimintatutkimuksellinen. Opinnäytetyössä sovelsin tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja tutkimusmenetelmänä Bikva-arviointia. Bikva-arvioinnissa selvitettiin Kuhmon seurakunnan diakoniatyössä myönteisinä, toimivina ja kehitettävänä koettuja asioita sekä Kuhmon diakoniatyön tulevaisuudennäkymää. Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössäni olivat toimintaympäristön muutokseen ja evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöhön liittyvät asiat. Teoreettinen lähestymiskulma sisälsi myös osaamiseen ja sen kehittämiseen liittyvän tarkastelun. Bikva-arvioinnin aineisto koostui yhteensä 99 henkilön osallistumisesta haastatteluihin. Kaksi diakoniatyön avustusasiakasta haastattelin yksilöhaastatteluissa ja muut haastattelut tapahtuivat ryhmissä. Asiakastason ryhmähaastatteluissa edustettuina olivat lähimmäispalveluryhmä, päihdeongelmaisten ryhmä sekä ikäihmisten ja mielenterveyskuntoutujien ryhmät. Diakoniatyöalan työntekijäryhmä ja nuorisotyöalan työntekijäryhmä edustivat työntekijätasoa. Esimies- ja päättäjätason haastattelutason yhdistin.

Myönteisissä ja toimivissa asioissa tuotiin esiin diakoniatyön rakenne ja resurssit, diakoninen auttaminen, kotikäynnit työmuotona, eri ryhmille tarkoitettut palvelut sekä erilaiset tapahtumat. Myös yhteistyö, diakoniatyöntekijät ja heidän mahdollisuutensa kehittyä ammatillisesti koettiin myönteisinä. Kehitettäväksi asioiksi muodostuivat resurssit, vapaaehtoistyön tulevaisuus ja seurakunnan yhteinen diakonia. Bikva-haastatteluissa painotettiin kehitettävänä asiana uusien vapaaehtoisten toimintaan mukaan saamista ja heille mielekkäiden toimintamahdollisuuksien etsimistä. Vapaaehtoisina on esimerkiksi lähimmäispalvelussa toiminut nykyisin ryhmä, joka ikääntyy. Vapaaehtoiskeskustelussa oli esillä huoli siitä, mistä uusia vapaaehtoisia löydetään. Esillä oli erilaisia vaihtoehtoja, kuten työttömien rekrytoiminen vapaaehtoisiksi. Vapaaehtoisten osalta keskustelut toivat esiin sukupolvien välisen eron ja sen, että nykyisin ihmisiä on haastavaa saada sitoutumaan säännölliseen toimintaan pidemmäksi ajaksi. Diakoniatyön jalkautuminen, yhteistyö ja tiedotus sekä retkitoiminta koettiin kehitettäväksi asioiksi. Myös diakoniatyön työntekijöiden työnohjaus, koulutus ja aika hengellisen elämän hoitamiseen olivat kehitettäväksi koettuja asioita.

Tulevaisuuden näkymään liittyviksi asioiksi muodostuivat resurssit ja diakoniatyöntekijöiden määrä. Tulevaisuudennäkymään liittyivät myös vastuu lähimmäisistä, Kuhmon tulevaisuudennäkymä yleensä sekä toimintaympäristön muutoksen vaikutus diakoniatyöhön.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus voi kenties avata näkökulmia ja tietoisuutta osaamisen ja strategiatyön kehittämiseen ja toimintaympäristön haasteisiin vastaamiseen diakoniatyössä. Toikko ja Rantanen (2009) tuovat esiin haasteellisena oletuksen hyvien käytäntöjen siirrettävyydestä kehittämistä ohjaavana asiana. Innovatiivisia ja uutta luovia prosesseja kuvaa ennakoimattomuus varsinkin monimutkaisten sosiaalisten verkostojen kanssa työskenneltäessä. (Toikko & Rantanen 2009.) Diakoniatyö on moniulotteisten sosiaalisten verkostojen kanssa työskentelemistä ja työalaan vaikuttavat monet eri tekijät. Bikva-arviointia voi tarkastella hyvänä käytäntönä eri tahojen voimavarojen yhdistämisessä yhteisen aiheen kehittämiseksi. Bikva-arviointiin liittyneeseen prosessiin olisi hyvä koota vielä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen yhteenvetokeskustelu, joka samalla toimisi tiedottamisvälineenä. Bikva-menetelmässä vahvuutena kaikkien asiakaslähtöisyyden elementtien läsnäolo. Näitä ovat arvot, toiminta ja eettinen pohdinta. Työyhteisöjen kannalta Bikva-arvioinnin vaikutuksena voi tapahtua oppimista suhteessa omiin toimintatapoihin. (Högnabba 2007, 30.) Bikva-arvioinnin arvo kehittämistyöni kontekstissa on eri näkökulmien yhteensaattamisessa ja yhteisen keskustelun avaamisessa. Bikva-arviointi mahdollistaa myös eettisen pohdinnan ja asioiden rakentavan kyseenalaistamisen sekä kehittämisen. Bikva-arviointeja ei ole tietääkseni aiemmin tehty diakoniatyöstä. Biva-arviointi on Kainuussa melko vähän käytetty arviointimenetelmä. Tässä valossa kehittämistyöni tuo uutta näkökulmaa ja tuoretta toteutusta kehittämistyön saralle diakoniatyöhön, Kuhmoon ja Kainuuseen.

Bikva-arvioinnin koin antoisaksi ja pääsin sen kautta tutustumaan Kuhmon seurakunnan diakoniatyöhön uudelta näkökannalta. Eri tahot toivat esiin monipuolisia näkemyksiä diakoniatyöstä. Bikva-keskusteluissa Kuhmon diakoniatyö näyttäytyi hyvin moniulotteisena ja arvostettuna. Myös kehittämissuhteet olivat arvostavasta näkökulmasta rakentavassa ilmapiirissä kerrottuja. Bikva-arvioinnin rikkaus on se, että siinä kehittäminen muodostuu eri tasojen näkökannoista ja esiin voi tulla asioita, joita ei muulla tavoin tavoitettaisi. Kuhmon seurakunnan diakoniatyön jatkokehittämisessä kannattaa hyödyntää tulevaisuudessakin eri tahoja. Yksi mahdollisuus olisivat diakoniatyön kehittämispäivät, joihin voitaisiin koota eri tahojen edustajia.

Tämä voisi edesauttaa myös vapaaehtoisten sitoutumista tulevaisuudessa ja edistää yhteistä diakoniaa, lähimmäisvastuuseen kasvattamista ja ohjaamista, jotka nousivat kehitettävänä asiana esille. Bikva-arvioinnissa kehitettäväksi asiaksi diakoniatyössä muodostui muun muassa yhteistyö seurakunnan muiden työalojen kesken. Tästä esimerkkinä oli nuorisodiakonian kehittäminen. Tämä on konkreettinen kehittämisaloite, joka Bikva-arvioinnissa syntyi. Nykypäivän toimintaympäristön muutokseen ja kirkon eri työalojen haasteisiin vastaamiseksi kannattaa uudistaa organisaation sisäisiä toiminta- ja kehittämistapoja. Bikva-arvioinnissa Kuhmon diakoniatyö sai hyvin myönteistä palautetta työalan kohtaamista haasteista huolimatta. Tältä pohjalta on hyvä jatkaa työalan kehittämistä eteenpäin. Yksinhuoltajaperheille tarjottavat leirit tulivat kehittämishaasteeksi Bikva-haastatteluissa. Tässä mahdollisesti kehitettävässä työmuodossa olisi oivallinen mahdollisuus kehittää seurakunnan eri työalojen välistä yhteistyötä sekä tehdä yhteistyötä myös mahdollisten muiden tahojen kanssa (esimerkiksi perhetyö, sosiaalitoimi). Seurakunnan työalojen välisen yhteistyön kehittämisessä esimerkiksi tuli haastatteluissa rippikoulutyö, jonka osalta diakonia- ja nuorisotyö voisivat tehdä rippikouluun osallistuvien nuoriin ja heidän perheisiinsä liittyvää yhteistyötä.

Diakoniatyöalan sisällä ilmeni mielestäni sisäisen yrittäjyyden ja kutsumuksen asenne työalaa kohtaan. Työalan työntekijäryhmä vaikutti pitävän diakoniatyöalan työtä omaan ja sitoutuneen siihen vahvasti. He refleктоivat työalansa asioita Bikva-keskustelussa ja suhtautuivat kehittävästi työalaansa ja työhönsä. Myönteistä oli myös se, että Bikva-arviointiin osallistuneet työntekijä- ja esimies- sekä johtotason ryhmät olivat moniammatillisia. Asiakasryhmät olivat monipuolisesti diakoniatyöalaa edustavia. Kokonaisuudessaan diakonian työala oli monipuolisesti esillä arvioinnissa. Högnabba (2007) vetää johtopäätöksen, että mikäli työyhteisöissä ei tapahdu oppimista eikä siellä ole halua kehittää, Bikva-arvioinnin käyttö jää ulkopuoliseksi, kertaluonteiseksi ilmiöksi. Hän tuo esiin myös sen, että Bikva- arvioinnin pidemmän ajan vaikutuksia olisi mielenkiintoista tutkia vaikkapa vuoden kuluttua arvioinnin teosta (Högnabba 2007, 28).

Kuhmon diakoniatyön verkostotyötä voi helpottaa se, että paikkakunnan eri toimijat tuntevat toisensa jo melko hyvin. Toisaalta diakoniatyössä on tapahtunut muutoksia ja uudet työntekijät ovat vasta verkostoitumassa eri toimijoiden kanssa. Diakoniatyön yhteistyötä sidosryhmien kanssa ja esimerkiksi mahdollisia uusia asiakastyömuotoja voivat mahdollistaa osaltaan uudet remontoidut toimitilat. Ne antavat hyvät mahdollisuudet vaikkapa ryhmien ohjaamiselle.

Bikva-arvioinnin eri haastattelutasot toivat esiin melko yhteneväisiä teemoja, kuten diakoniatyön tulevaisuuden näkymään liittyvänä asiana resurssit. Huoli diakoniavirkojen määrästä ja säilymisestä oli selkeästi eri haastatteluryhmien yhteinen. Haastatteluissa ilmeni haastatteluajankohtaa edeltänyt tilanne, jolloin diakoniatyöntekijöiden vakansseissa oli vajausta yhden henkilön hoitaessa väliaikaisesti työalaa yksin. Bikva-arvioinnin jälkeen diakoniatyölalalle palkattiin kolmas työntekijä. Diakoniatyöntekijöitä on kolme, joista kaksi määräaikaisessa työssä ja yksi vakituudessa. Nykyinen tilanne jatkuu vuoden 2013 loppuun asti. Vakanssien määrä on tulevaisuudessa kiperä kysymys. Bikva-arvioinnissa suurin osa haastatteluihin osallistuneista piti erittäin tärkeänä, että vakanssit säilyisivät tulevaisuudessakin.

Kehittämistyön osa-alueita voi käyttää organisaation kehittämisen apuna. Diakoniatyöalan työyhteisö lähti kehittämiseen Bikva-arvioinnin muodossa hyvin mukaan. He ottivat vastaan muiden tasojen palautteita ja peilasivat niitä diakoniatyön kehittämiseen. Bikva-arvioinnin uusiminen myöhemmin on yksi mahdollisuus organisaation kehittämiseksi. Bikva-arvioinnissa esiin nousseita asioita voisi hyödyntää mahdollisen diakoniatyön asiakas- ja sidosryhmäpalautekyselyjen kysymysrungossa ja peilata vastauksia Bikva-arvioinnissa esiin tulleisiin asioihin. Bikva-arvioinnissa ilmenneet pääteemat ovat laajoja kokonaisuuksia ja niistä löytyy tarkentavan tutkimuksen ja kehittämisen aiheita.

Jatkokehittämisenä voisi olla tutkivan ja kehittävän työotteiden edistämisen jatkaminen seurakunnassa. Päätösten teon tukena kirkossa korostuvat tulevaisuudessa aiempaa enemmän myös seuranta ja palaute (Kirkkohallitus 2010, 5). Tässä valossa Bikva-arviointi antoi mahdollisuuden kerätä monipuolisesti palautetta diakoniatyöstä. Jatkokehittämisenä voisi olla osaamisen kehittämisprosessi seurakunnassa, jolloin seurakunnan eri toimijat voisivat yhdessä pohtia ja suunnata nykyistä ja tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista sekä keinoja sen kehittämiseen. Osaamisen kehittäminen ja johtaminen koskee koko organisaatiota eli kehittämistyöni kontekstissa Kuhmon seurakuntaa ja sen työntekijöitä. Osaamisen johtaminen kattaa koko organisaation osaamisen johtamisen, mutta toisaalta osaamisen johtamista voisi tarkastella myös kunkin yksittäisen työntekijän oman työn johtamisen kannalta. Myös strategiatyön jalkauttaminen ja monitoimijaisuus voisi olla jatkokehittämisidea. Osaamisen kehittäminen ja strategiatyö ovat esillä kirkon alan kehittämiskohtina viimeaikaisissa tutkimuksissa eivätkä koske vain Kuhmon seurakuntaa. Kirkon organisaatio on laaja. Toimintaympäristön muutokseen vastaamisen haasteena on kokonaiskirkollisten linjausten työläisyys sekä jalkauttamisen haastavuus.



Bikva-haastatteluissa nousi esiin huoli haja-asutusalueilla asuvien palveluista ja siitä, tavoittaako diakoniatyö harvaanasutuilla alueilla asuvat ihmiset. Diakoniatyö tekee yhteistyötä kylien diakoniayhdyshenkilöiden kanssa. Kenties kyläyhteisödiakoniassa voisi kokeilla esimerkiksi kylätaloilla tapahtuvaa diakoniapäivystystä. Eri palveluja järjestävien ja tarjoavien tahojen kesken voisi kenties pilotoida haja-asutusalueiden palvelubussi-toimintaa, jossa yhtenä palveluna voisi olla diakoniatyö. Tämä vaatisi suunnittelua, resurssointia ja yhteistyöverkoston sekä palvelumallien kehittämistä.

Syrjäytymistä ehkäisevän ja osallisuutta vahvistavan työn näkökulmasta myös esimerkiksi terveys-, päihde- ja välityömarkkinapalveluille olisi tarvetta haja-asutusalueilla, joita Kuhmossa on paljon. Kuhmo on Kajaanin kanssa mukana kuntakokeilussa, joka on juuri alkanut ja kestää vuoden 2015 loppuun asti. Kuntakokeilussa pyritään kehittämään uusia palvelumalleja pitkäaikaistyöttömyyden ongelmiin vastaamiseksi ja kokeilussa on mahdollisuus myös innovoida uusia toimintamalleja. Haja-asutusalueiden haasteet ovat Kuhmossa monitasoisia ja kenties diakoniatyö voisi yhdistää voimavarat muiden toimijoiden kanssa uusien toimintamallien kehittämisessä. Voimavarojen yhdistäminen voisi auttaa siinä, että pystyttäisiin kokeilemaan uusia toimintatapoja ilman, että ne kohtuuttomasti kuormittaisivat yksittäisiä tahoja.

Palvelujen vieminen haja-asutusalueille voisi tavoittaa uusia ihmisiä ja asiakasryhmiä sekä auttaa paikallisyhteisöjen voimaantumisen ja ratkaisujen etsimisessä. Haja-asutusalueille suuntautuvaan ennaltaehkäisevään ja korjaavaan työhön voisi mahdollisesti hakea hankerahoitusta ja sitä kautta saada siihen erillisiä resursseja. Bikva-arviointi kokosi eri tahot yhteisen kehittämisen toimijoiksi. Työ on ollut osana diakoniatyön kehittämistä, jonka voi nähdä jatkuvana prosessina. Bikva-arvioinnissa kävi ilmi, että eri tahot suhtautuivat kehittämiseen myönteisesti, mikä on hyvä pohja jatkokehittämiseksi. Jatkokehittämiseen haastaa osaamisen ja sen johtamisen kannalta jatkuva toimintaympäristön muutos. Esimiehet ja luottamushenkilöt saivat arvioinnissa myönteistä palautetta ja diakoniatyön rakenteeseen liittyvät asiat vaikuttivat toimivan hyvin Kuhmon seurakunnassa. Tämä ei ole itsestään selvää, vaan kertoo onnistuneesta johtamisesta sekä toiminnasta organisaatiossa.

Strateginen näkökyky ja vaihtoehtojen etsiminen ovat kuitenkin aina ajankohtaisia toimivien ratkaisujen löytämisessä. Yksi mahdollisuus on käyttää apuna sinisen meren strategiaa (mm. Kim & Mauborgne 2010). Sitä voisi soveltaa esimerkiksi siten, että diakoniatyön kehittämistä tarkasteltaisiin nelikenttänä, jonka osiot muodostuvat poistettavista, korostettavista, supistettavista sekä luotavista asioista. (Kim & Mauborgne 2010.)

Seuraava kiinalainen sanalasku kuvaa mielestäni diakoniatyötä ja kehittämistä hyvin. Kehittäminen aloitetaan siitä, missä tilanteessa ollaan. Kehittämisessä ihmiset, yhteistyö ja kumppanuus ovat merkittäviä, näiden avulla saavutetaan synenenergiaetua sekä avataan latua tulevaisuuden tavoitteisiin.

Mene ihmisten luo, elä heidän kanssaan, opi heiltä, rakasta heitä. Ala siitä mitä he osaavat, rakenna sille, mitä heillä on. - Kiinalainen sanalasku –

## LÄHTEET

- Aaltonen, Tapio & Heiskanen, Erika & Innanen, Pekka 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. WSOY. Porvoo.
- Aaltola, Juhani & Syrjälä, Leena 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen & Rauno Huttunen & Pentti Moilanen (toim.). 1999. Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena-Kustannus, 11-24.
- Ahvo-Lehtinen, Sirkku & Maukonen, Sanna (toim.) 2005. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla. Kuntaosaaja 2012- työkirja. Efeko Oy. Helsinki.
- Aitoaho, Annikki 2009. 8.4.2009 Kainuun maakunta –kuntayhtymän terveyden edistämisen suunnittelija Annikki Aitoahon litteroitu haastattelu. Aitoaho oli aiemmin Terveystieteiden tutkimuskeskuksen Kainuussa- hankkeen projektipäällikkönä. Aitoaho oli myös Kainuun maakunnallisen turvallisuussuunnitelman hyvinvointierojen kaventamisen painopistetyöryhmän puheenjohtaja.
- Alasuutari, Pertti 2007. Laadullinen tutkimus. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.
- Anttila, Pirkko 2008. Koulutusmateriaali. AKATIIMI Oy.
- Anttila, Pirkko 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Akatiimi. Hamina.
- Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Tutkimusmenetelmien sähköisessä muodossa oleva menetelmäsiakirja. Viitattu 29.7.2009. [www.metodix.com](http://www.metodix.com).
- Aro, Antti 2003. Työelämän muuttuminen ja muutosjohtaminen. Teoksessa Erkki Huhta & Matti Poutiainen & Timo Totto & Raimo Turunen (toim.) 2003. Seurakuntatyön johtamisen käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy., 291-296.

- Eskola, Jari 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli 2010. Ikkunoi-ta tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus, 179-203 .
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Haastettu kirkko 2012. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2008-2011. Kir-kon tutkimuskeskuksen julkaisuja 115. Bookwell Oy. Porvoo.
- Haataja, Olavi 2008. Psykologi. KoulutusAvain Oy. Kainuun maakunta-kuntayhtymän hankehenkilöstön Tykes-prosessi keväällä 2008. Opinto- ja työskentely-materiaali.
- Hakala, Pirjo 2002. Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa Riitta Heloskoski & Esko Koskenvesa & Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 233-266.
- Havunen, Risto 2007. Kehitä valmentajan taitojasi esimiestyöskentelyssä. Talentum. Helsinki.
- Heikkinen, Hannu L.T. 2005. Toimintatutkimus –toiminnan ja ajattelun taitoa. Teokses-sa Pekka Räsänen & Anu-Hanna Anttila & Harri Melin (toim.) 2005. Tut-kimus menetelmien pyörteissä. Juva: PS-kustannus, 214-229.
- Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä, Jyrki 1999. Mitä on toimintatutkimus. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen & Rauno Huttunen & Pentti Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena-Kustannus, 25-56.
- Helakorpi, Seppo 2006. Koulutuksen kehittävä arviointi. Työkaluja osaamisen johtami-seen. Hamk. Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 4/2006. Hä-meelinna.
- Helakorpi, Seppo 2008. www-sivut. Hamk, ammatillinen opettajakorkeakoulu. Viitattu 5.12.2008. [www.openetti.aokk.hamk.fi/seppoh](http://www.openetti.aokk.hamk.fi/seppoh).

- Helin, Matti & Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö. Asiakkaan palveluksessa. Edita. Helsinki.
- Heloskoski, Riitta & Koskenvesa, Esko & Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Kirjapaja Oy. Helsinki.
- Henttonen, Kai 2002. Diakoniaan kouluttaminen. Teoksessa Riitta Heloskoski & Esko Koskenvesa & Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 363-393.
- Hiilamo, Heikki 2010. Laman uhrien auttaminen diakoniatyössä 1990-luvulla. Teoksessa Diakonian tutkimus 1/2010. Journal for the Study of Diaconia. Sivut 7-26. Diakonian tutkimuksen seura.
- Hiilamo, Heikki 2008. Haastattelu Kainuun Sanomissa 15.12.2008.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Hirvikorpi, Helinä 2005. Valta jakkupuvussa. Naiset ja johtaminen. WSOY. Vantaa.
- Holopainen, Ari & Eskola, Kari 2001. Osaamisen johtaminen. Kehittämishankkeen loppuraportti. Valtiovarainministeriön työryhmämuistioita 6/2001. Valtiovarainministeriö. Helsinki.
- Hovila, Hanna & Okkonen, Jussi 2006. Kokemus organisaation voimavaraksi. eBRC Research reports 32. Tampereen teknillinen yliopisto ja Tampereen yliopisto. Cityoffset Oy. Tampere.
- Hulkkonen, Helinä & Metsälä, Raili 2007. Teoksessa Ritva Liukonen & Leena Lukman 2007. Tehty- hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Helsinki: Yliopistopaino, 6-7.

- Högnabba, Stina 2007. Asiakkaan ääntä etsimässä. Kahdeksan Bikva menetelmää käytäneen hankkeen meta-arviointi. Hyvinvointipalvelujen vaikuttavuuden arvioinnin Diploma-koulutuksen 2005-2007 diplomatyö. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Viitattu 5.12.2008. <http://groups.stakes.fi/FINSOC/FI/hankkeet/bikva/julkaisut/index.htm>.
- Högnabba, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008. Stakes. Helsinki.
- Hämäläinen, Timo J. & Heiskala, Risto 2004. Sosiaaliset innovaatiot ja yhteiskunnan uudistumiskyky. Edita.
- Hänninen, Kaija & Julkunen, Ilse & Hirsikoski, Riitta & Högnabba, Stina & Paananen, Ilkka & Romo, Henna & Thomasen, Tarya 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA – arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakesin raportteja 6/2007. Stakes Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Valopaino Oy. Helsinki.
- Hätönen, Heljä 2007. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Educa. Helsinki.
- Julkunen, Raija 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Stakes. Helsinki.
- Juntunen, Elina & Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Kirkkohallitus. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Juuti, Pauli & Lindström, Kari 1995. Postmoderni ajattelu ja organisaation syvälinen muutos. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 4. JTO- tutkimuksia Sarja 9. Työterveyslaitos ja Johtamistaidon Opisto. Helsinki.
- Järvinen, Pertti & Järvinen, Annikki 2004. Tutkimustyön metodeista. Opinpaja. Tampere.

- Kaikkonen, Risto & Kostiainen, Elisa & Linnanmäki, Eila & Martelin, Tuija & Prättälä, Ritva & Koskinen, Seppo (toim.). 2008. Sosioekonomiset terveyserot ja niiden kaventaminen Kainuussa. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B27/2008. Kansanterveyslaitos, Terveiden ja toimintakyvyn osasto, Kansanterveystutkimuksen yksikkö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Kajaanin Ammattikorkeakoulun sivut. 2008. Opinnäytetyöpankki, toimintatutkimus ja opinnäytetyön eettiset suositukset. Viitattu 6.5.2008. [www.kajak.fi](http://www.kajak.fi).
- Kamensky, Mika 2002. Strateginen johtaminen. Kauppakaari. Helsinki.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. 2000. The Strategy Focused Organization. How balanced scorecard companies thrive in the new business environment. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts .
- Kauhanen, Juhani 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOY Oppimateriaalit. Helsinki.
- Kesti, Marko 2007. Huipputuottava organisaatio. Edita. Helsinki.
- Kim, W. Chan & Mauborgne, Renè 2010. Sinisen meren strategia. Talentum.
- Kinnunen, Juha 2011. Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Teoksessa Sari Rissanen & Johanna Lammintakainen (toim.) 2011. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy, 165-180.
- Kinnunen, Kaisa (toim.) 2009. Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Kirkkohallitus. Helsinki.
- Kirkkohallitus 2010. Kirkko 2020. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tulevaisuusselonteko. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallitus. Helsinki.
- Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993. Viitattu 21.10.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kirkkolaki 26.11.1993/1054. Viitattu 21.10.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>

- Kirkon läsnäolo maaseudulla 2008. Kirkon maaseutustrategia 2008. Kirkkohallituksen 18.8.2004 asettaman Kirkon maaseututoimikunnan mietintö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto. Sarja C 2008:6.
- Kivimäki, Riikka 2004. Perheet ja työyhteisöjen arki. Teoksessa eduskunnan naiskansanedustajien verkoston julkaisu 4 Perhe ja työ. Helsinki: Multiprint, 9-16.
- Kiviniemi, Kari 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus, 70-85.
- Kivistö, Arja 2003. Talousohjaus ja tuotteistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 5. Tampere.
- Koivisto, Juha 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa. Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007. Helsinki.
- Kostamo, E. 2004. Suomalainen johtajuus. Rohkeus olla omintakeinen. Talentum Helsinki 2004. Gummerus. Jyväskylä.
- Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva- malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä –käsikirja. Stakes. Helsinki.
- Kuula, Arja 2002. Elore 2/2002, 9. vuosikerta. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura ry. Joensuu.
- Kuula, Arja 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Kvalimotv 2009. Kaikille avoin kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristö. Viitattu 29.7.2009. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>.
- Kuhmon ev.lut.seurakunnan talousarvio 2012 Toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2014. Kuhmon seurakunta.



- Kuhmon ev.lut.seurakunnan strategia 2010. Viitattu 2.5.2012. [http://www.kuhmonseurakunta.fi/images/stories/tiedostot/kuhmon\\_seurakunnan\\_strategia\\_2010.pdf](http://www.kuhmonseurakunta.fi/images/stories/tiedostot/kuhmon_seurakunnan_strategia_2010.pdf)
- Kuhmon ev.lut.seurakunnan www-sivut 2012. Viitattu 2.5.2012. [http://www.kuhmonseurakunta.fi/index.php?option=com\\_content&task=view&id=12&Itemid=55](http://www.kuhmonseurakunta.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=55)
- Lappalainen, Kaarina 2002. Ammatillinen vastuu. Teoksessa Riitta Heloskoski & Esko Koskenvesa & Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 129-143.
- Laulaja, Jorma 2002. Diakonia uskon ja rakkauden risteyksessä. Teoksessa Riitta Heloskoski & Esko Koskenvesa & Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 59-70.
- Leppänen, Makke & Rauhala, Ilona 2012. Johda ihmistä. Psykologiaa johtajille. Talentum. Helsinki.
- Metsämuuronen, Jari (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Metsämuuronen, Jari 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia –sarja 4. Jaabes OÜ. Võru, Viro.
- Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus, 46-69.
- Monikasvoinen kirkko 2008. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2004–2007. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 103. Kirkon tutkimuskeskus. Tampere.
- Myrskylä, Pekka 2010. Taantuma ja työttömyys. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 57/2010. Helsinki.

- Mäkelä, Hilkka 2002. Diakoniatyössä jaksaminen. Teoksessa Riitta Heloskoski & Esko Koskenvesa & Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 419-434.
- Niemelä, Pauli 2002. Diakonia ja ihmiskäsitys. Teoksessa Riitta Heloskoski & Esko Koskenvesa & Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 87-103.
- Nurminen, Raija 2008. Yliopettaja, PIRAMK. Henkilöstön osaamisen kehittämisen koulutuksen lähipäivät keväällä 2008 Kainuun maakunta-kuntayhtymän esimiehille ja kehittäjille 27.2.2008, 9.4.2008 ja 19.5.2008 Kainuun ammattiopisto, Kajaani. Strategiaperusteinen henkilöstön osaamisen kehittäminen. Osaamisen hallinta ja jatkuva kehittyminen. Kehityskeskustelut osana osaamisen kehittämisprosessia. Suunnitelmallinen henkilöstön osaamisen kehittäminen. Kouluttajina yliopettajat R. Nurminen ja P. Sihvo.
- Pietiläinen, Ville & Kesti, Marko 2012. Johtamisen tilanneherkistyminen ja asiantuntijuus. Teoksessa Juha Perttula & Antti Syväjärvi (toim.) 2012. Johtamisen psykologia. Ihmisten johtaminen muuttuvassa työelämässä. Jyväskylä: PS-kustannus, 157-194.
- Pirnes, Unto 1997. Kehittyvä johtajuus. johtamisen dynamiikka. Aavaranta-sarja nro 36. Otavan Kirjapaino. Keuruu.
- Pohjanheimo, Esa 2012. Johda ihmistä. Sosiaalipsykologiaa johtajille. Talentum. Helsinki.
- Pöntinen, Hannu 2006. Koulutus. Teoksessa Erkki Huhta & Matti Poutiainen & Timo Totro & Raimo Turunen (toim.) 2003. Seurakuntatyön johtamisen käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 255-263.
- Rantamäki, Niina. 2008. Keskipohjalaisen sosiaalialan työn tila ja tulevaisuus –selvitys. Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen sosiaalityön koulutuksen ja Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan opetuksen yhteistyöhanke.

- Rantanen, Teemu 2004. Kehittämishanke vaikuttajana. Ammattikorkeakouluopettajan luento Laurea-ammattikorkeakoulussa 3.6.2004 ja tilaisuuden koulutusmateriaali.
- Rättyä, Lea 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 179. Kuopio.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna 2010. Laadullisen tutkimuksen oppimisympäristö on kvalitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Sivuston sisällöllisen rakenteen on laatinut Jari Eskola. Viitattu 17.10.2010. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html)
- Sarvimäki, Pirjo 2008. STM:n neuvotteleva virkamies. Asiantuntijahaastattelu. Litteroitu.
- Seppänen, Jukka 2010. Psykkisiin kriiseihin liittyvä hengellinen tuki ja sielunhoito Teoksessa Diakonian tutkimus 1/2010. Journal for the Study of Diaconia. Sivut 65-75. Diakonian tutkimuksen seura.
- Seppänen-Järvelä, Riitta 2003. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa. Opas käytäntöihin. FinSoc. Työpapereita 1/2003. Stakes. Helsinki.
- Seppänen-Järvelä, Riitta 2006. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin. Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Vuokko Karjalainen (toim.). 2006. Kehittämistyön risteyskohti. Vaajakoski: Gummerus.
- Sisäasiainministeriön julkaisuja, 8/2008. Neljä kertomusta paikallisesta turvallisuussuunnittelusta. Käytännön kokemuksia ja oppeja. Sisäasiainministeriön julkaisuja 8/2008. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015- kohti sosiaalisesti kestävä ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa. 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006: 14. Helsinki.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. 1993. Competence at work. Models for superior performance. Hoboken. USA. Wiley.

- Stenvall, Jari & Virtanen, Petri 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tietosanoma. Tallinna.
- Stähle, Pirjo & Grönroos, Mauri 1999. Knowledge management- tietopääoma yrityksen kilpailutekijänä. WSOY. Porvoo.
- Suhonen, Katri 2010. Mitä hiljainen tieto on hengellisessä työssä. Teoksessa Diakonian tutkimus 1/2010. Journal for the Study of Diaconia. Diakonian tutkimuksen seura, 54-64.
- Suutari, Timo 2012. Johdanto: Kohti vuotta 2012. Sivut 1-2. Kuhmon ev.lut.seurakunnan talousarvio 2012 ja Toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2014.
- Sydänmaanlakka, Pentti 2000. Älykäs organisaatio. Tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Kauppakaari. Helsinki.
- Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkku & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä. Kirjapaino West Point Oy. Rauma.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Tuomi Jouni, & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Åhman, Helena 2004. Menestyvä johtaminen. Haasta itsesi. WSOY. Porvoo.
- Åhman, Helena 2003. Oman mielen johtaminen. näkemyksiä ja kokemuksia yksilön menestymisestä postmodernissa organisaatiossa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, teknillisen korkeakoulun tuotantotalouden osasto. Monikko oy. Helsinki.
- Veikkola, Juhani Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Riitta Heloskoski & Esko Koskenvesa & Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) 2002. Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy, 107-128.

- Viitasalo, Tarja & Erholtz, Johanna 2007. SERVERI Sosiaalisen kuntoutuksen mallintamishanke Bikva-arviointi. Arviointiraportti huhtikuu 2007. Viitattu 6.5.2008. [http:// groups.stakes.fi](http://groups.stakes.fi).
- Viitala, Riitta 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.
- Virtanen, Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, mittaaminen ja hyödyntäminen. Edita. Helsinki.
- Wilska, Tuija & Säaskilahti, Pilvi 2003. Haasteena tuleva osaaminen. Valtiovarainministeriön henkilöstöosasto. Työryhmämuistioita 8/2003. Edita. Helsinki.
- Ylöstalo, Pekka 2005. Sitä saa, mitä kysyy. Pohdintoja soveltavan empiiriseen sosiaalitutkimuksen asemasta nykyaikaisessa työorganisaatiossa. Teoksessa Pekka Räsänen & Anu-Hanna Anttila & Harri Melin (toim.) 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Juva: PS-kustannus, 103-122.