

KAMPIN KAPPELIN KÄVIJÖIDEN KOKEMUKSIA KOHDATUKSI TULEMISESTA

Suvi-Sisko Luontama
Opinnäytetyö, kevät 2016
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Diakonisen sosiaalityön
suuntautumisvaihtoehto
Sosionomi (AMK) + diakonin virka-
kelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Luontama, Suvi-Sisko. Kampin kappelin kävijöiden kokemuksia kohdatuksi tulemisesta. Helsinki, kevät 2016, 43 sivua, 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa Kampin kappelin kävijöiden kokemuksista. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kokevatko kävijät tulleen kohdatuksi vieraillessaan Kampin kappelissa sekä olisivatko he valmiita käyttämään Kampin kappelissa tarjottavaa keskusteluapua hyväkseen tarvittaessa. Lisäksi tarkoitus oli tutkia, suosittelisivatko kävijät kappelia vierailukokemuksensa perusteella muille.

Tutkimus on määrällinen tutkimus. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella haastatteleamalla tutkimukseen osallistujat. Tutkimuksen kohderyhmänä oli Kampin kappelin kävijät. Aineisto kerättiin kesä-heinäkuun vaihteessa 2015 Kampin kappelin edustalla. Kyselyyn vastasi yhteensä 137 kävijää.

Suurin osa haastatteluun osallistuneista kävijöistä koki tulleen kohdatuksi vieraillessaan Kampin kappelissa. Useimmat kävijät olivat tyytyväisiä vierailuunsa ja pitivät todennäköisenä uudelleenvierailua. Puolet haastatelluista koki, että voisi tarvittaessa käyttää Kampin kappelin keskusteluapua hyväkseen ja suurin osa piti todennäköisenä, että suosittelisi kappelia jollekin tuttavalleen.

Avainsanat: diakonia, kohtaaminen, kehittäminen, kvantitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Luontama, Suvi-Sisko. Experiences of visitors of Kamppi Chapel. 43 p., 2 appendices. Language: Finnish. Spring 2016. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The purpose of this study was to produce information about the experiences of visitors of Kamppi Chapel. The aim of this thesis was to find out how the visitors of Kamppi chapel think that they have been encountered by the employees of Kamppi Chapel. The aim was also to find out if visitors of the chapel are willing to use the counselling provided by the chapel, if needed, and would they recommend Kamppi Chapel to someone they know.

This thesis is a quantitative study. A survey was made for the visitors of Kamppi Chapel. The data was collected by interviewing the participants. The survey was carried out in late June and beginning of July 2015. Altogether the survey was answered by 137 visitors of Kamppi Chapel.

The majority of the interviewed stated that they were encountered by the employees of the chapel. Most of the interviewed were pleased to their visit in the chapel and thought that it was likely that they would visit again. Half of the interviewed felt that they might use the counselling provided by the chapel if needed. The majority thought it was likely that they would recommend the chapel to someone they know.

Key words: Diaconial, counselling, developing, quantitative study

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖYHTEISÖJEN KEHITTÄMINEN	6
2.1 Näkökulmia työn kehittämiseen.....	6
2.2 Arviointi osana työyhteisön kehittämistä	7
3 KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖN VIITEKEHYKSESSÄ	9
3.1 Asiakas ja työntekijä	9
3.2 Kohtaaminen diakoniatyössä ja sielunhoidossa.....	11
4 TUKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	15
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
5.1 Tutkimusympäristö	16
5.2 Tutkimusote	17
5.3 Aineiston keruu.....	18
5.4 Aineiston analyysi.....	20
6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	21
6.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	21
6.2 Tutkimuksen eettisyys	22
7 TUTKIMUSTULOKSET	24
7.1 Vastaajat	24
7.2 Saapuminen ja lähteminen	24
7.3 Kappelissa olo	26
7.4 Kampin kappelin tarjoama palvelu	29
7.5 Arvio käynnistä	29
7.6 Haastateltavien kehittämis ehdotukset.....	31
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	32
8.1 Johtopäätökset	32
8.2 Pohdinta	33
8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu	35
8.4 Jatkotutkimusehdotuksia	35
LÄHTEET	36
LIITE 1 Kyselylomake	39
LIITE 2 Kyselylomake englanniksi	41

1 JOHDANTO

Kampin kappeli sijaitsee Helsingin ydinkeskustassa Narinkkatorilla. Kappeli on ekumeeninen hiljentymispaikka, johon kaikki ovat tervetulleita uskonnosta, elämänkatsomuksesta tai taustastaan riippumatta. Kappelin toiminnasta vastaavat yhteistyössä Kirkko Helsingissä ja Helsingin kaupungin sosiaalitoimi. Kappelin aulassa on mahdollisuus keskustella ilman ajanvarausta kirkon tai sosiaalialan työntekijän kanssa.

Kampin Kappelin toiminta on alkanut vuonna 2012 (Högnabba 2012, 2). Kampin kappeli on matalan kynnyksen paikka, jonka toiminnan kulmakivinä ovat hiljentyminen ja kohtaaminen. Kaiken toiminnan keskiössä on ihminen ja hänen elämänsä. (Kampin kappeli toiminta- ja taloussuunnitelma 2015.)

Kampin kappelissa käydään päivittäin keskusteluja kävijöiden kanssa. Kuukausittain kappelista hakee apua noin 250-300 ihmistä. Toteutin Kampin kappelin kanssa yhteistyössä kappelin kävijöille kyselytutkimuksen, joka on osa Kampin kappelissa toteutettavaa kohtaamisen laadun arvioinnin kehittämistä. Kävijöiden kokemuksia on tärkeä kuulla, jotta toimintaa voidaan kehittää. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää kävijöiden kokemuksia kohtaamisesta Kampin kappelin työntekijöiden kanssa ja sitä, kokevatko kävijät tulleen kohdatuiksi. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka perusteella Kampin kappelin toimintaa on mahdollista kehittää.

Opiskelen sosionomi-diakoniksi ja Kampin kappelissa tapahtuva Helsingin kaupungin ja Helsingin seurakunnan yhteistyö on mielestäni kiinnostavaa, Suomessa ei muualla ole vastaavaa. Kampin kappeli tarjoaa ainutlaatuisen ympäristön sosiaali- ja diakoniatyön tekemiselle kappelin ollessa samalla julkinen tila, nähtävyysskohte ja hiljentymispaikka. Asiakkaan kohtaaminen on olennaista niin sosiaali- kuin diakoniatyössä ja koen opinnäytetyön aiheen itselleni ammatillisesti tärkeäksi.

2 TYÖYHTEISÖJEN KEHITTÄMINEN

2.1 Näkökulmia työn kehittämiseen

Julkisessa hallinnossa kehittämisellä pyritään vahvistamaan sisäistä tai ulkoista toimintakykyä tai ratkaisemaan konkreettisia käytännön ongelmia. Sosiaali- ja terveydenhuollossa ja muuallakin julkishallinnossa ja julkisesti rahoitetussa toiminnassa kehittäminen on arkipäivää. Kehittäminen on tietoista pyrkimystä tehdä asiat paremmin ja siihen liittyy ”toisin tekemisen mahdollistaminen”. (Stenvall & Virtanen 2012, 75–77.)

Tavoitteellisessa kehittämisessä lähtökohtana on oltava analyysi työyksikön tilasta, jotta päämäärä kehittämiselle voidaan määritellä. Työyhteisön jäseniltä työn kehittäminen vaatii uskallusta kohdata osaamattomuuden kokemusta ja rohkeutta kyseenalaistaa asioita, jotta uutta voi syntyä. Jotta työntekijöiltä tulevat ideat kehittämiseen saadaan esille, tulee työyhteisössä olla rakenteelliset mahdollisuudet työn reflektointiin ja keskusteluun. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 73.)

Kehittämistä voidaan nähdä myös kaikkien yhteisenä oppimisena. Työyhteisö voi tarkastella omaa työtään ja työn toteutumista oppimisen kohteena. Toiminnan muutosta voi analysoida yhdessä, jolloin siitä opitaan ja työntekijät ovat itse aktiivisesti kehittämässä toimintaansa. Toiminnan yhdessä tulkitseminen motivoi työntekijöitä ottamaan henkilökohtaisesti vastuuta toiminnan uudistamisesta. (Schaupp, Koli, Kurki & Ala-Lairinaho 2013.)

Kysyntälähtöisyys liitetään usein yhteen palveluiden ja niiden toimivuuden kanssa. Kysyntälähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudissa tarkoittaa, että uudistamista tarkastellaan palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta. Kysyntälähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudien uudistamisessa ei ole yksiselitteistä, koska asiakkuutta voidaan tulkita ja käsitteellistää eri tavoin ja se merkitsee erilaisia asioita. (Stenvall & Virtanen 2012, 141–142.) Tämä opinnäytetyö keskittyy kysyntälähtöisyyteen.

Sosiaali- ja terveystalveluissa asiakkaan roolia voi tarkastella kolmen eri näkökulman kautta. Ensimmäiseksi asiakkuutta määrittelee oikeudellinen sääntely lakien ja säännöksiin muodossa, joilla pyritään turvaamaan asiakkaan hyvä kohtelu. Toiseksi asiakkuus perustuu hallinnollisiin käytäntöihin, eli siihen miten asiakastilanteissa palvelun käyttäjät ja palvelun tuottajat kohtaavat. Kolmanneksi sosiaali- ja terveystalveluissa asiakkuus perustuu kuluttajuuteen. Palvelujen käyttäjien asema kuluttajina on vahvistunut palvelujen monipuolistumisen ja palvelujen yksityistämisen ja ulkoistamisen myötä. (Stenvall & Virtanen 2012, 143–144, 146, 148.)

Organisaatiossa asiakaslähtöisyys syntyy kohtaamisista. Asiakaslähtöisyyttä rakennetaan jokaisessa palvelutapahtumassa aina uudestaan. Asiakkaita tulee motivoida palautteen antamiseen ja mielipiteidensä ilmaisuun palveluista. Hyvä vuorovaikutus palvelujen käyttäjien ja organisaation välillä edesauttaa asiakassuhteen toimivuutta. Huonon vuorovaikutuksen seurauksena tavoitteet asiakaslähtöisyydestä voivat epäonnistua, jos vuoropuhelu palvelujen käyttäjien kanssa ei toimi. Organisaation ja palvelujen käyttäjien väliseen vuorovaikutukseen vaikuttaa myös pienet yksityiskohdat, kuten sähköisen asioinnin helppous ja visuaalinen ilme ja fyysisten tilojen viihtyvyys. (Stenvall & Virtanen 2012, 163–165.)

2.2 Arviointi osana työyhteisön kehittämistä

Arviointi on nykyään kiinteä osa julkista toimintaa. Julkinen toiminta käsittää eri politiikkalohkot (esimerkiksi sosiaalipolitiikka), julkisten politiikkalohkojen osapolitiikat (esimerkiksi köyhyyspolitiikka), julkiset instituutiot ja organisaatiot, erilaiset julkisesti rahoitetut ohjelmat (kuntasektorin ja valtionhallinnon kehittämishankkeet) ja julkisesti rahoitetut hankkeet. Arviointia tekevät myös yksittäiset työntekijät erilaisissa hallintokoneistoissa. Arvioinnin ala on laajentunut ja kasvanut 2000-luvulla paljon. Suomeen arviointi on tullut 1980-luvulla tai viimeistään 1990-luvun alkupuolella määrittelytavasta riippuen. (Virtanen 2007, 12–13, 25–26, 30.)

Sosiaalialalla on tarve tutkia ja arvioida työmenetelmien toimivuutta ja asiakasvaikuttavuutta. Viime vuosikymmeninä on kehitetty arviointi- ja kehittämismenetelmiä, joissa kuullaan työyhteisön eri jäsenten ääntä ja mitkä ovat työyhteisölähtöisiä, mutta niitä on sosiaalialalla toistaiseksi käytetty vähän. Systemaattisia kehittämis- ja arviointimenetelmiä, jotka osallistavat asiakkaan sosiaalialan käytäntöjen ja palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen, ei juuri ole kehitetty. Asiakkaita osallistavat menetelmät ovat muuta kuin asiakastytytyssyyskyselyt tai kertaluontoiset asiakashaastattelut. Sosiaalialalla tarve on kokeuksille, kokeiluille ja arviointitiedolle menetelmistä, joissa asiakkaan osallistaminen alan kehittämiseen, suunnitteluun ja arviointiin on pysyväisluontoista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 17.) Tässä opinnäytetyössä toteutettu kysely jää Kampi kappelin käyttöön. Kysely on tarkoitus toistaa tulevaisuudessa uudestaan, jolloin kyselyn tuloksia on mahdollista vertailla keskenään ja toteuttaa arviointia.

Arvioinnissa on tarkoitus esittää havaintoja, kehittämissuosituksia ja johtopäätöksiä arvioitavalle kohteelle sen vahvuuksista ja parantamiskohteista. Arvioinnin voi toteuttaa itsearviointina, jolloin arviointi kohdistuu esimerkiksi omaan toimintaan, organisaatioon tai hankkeeseen tai sen voi toteuttaa ulkoisena arviointina. Arviointiin kuuluvia tahoja ovat: arvioinnin tekijä, arvioinnin tilaaja ja arvioinnin kohde. (Virtanen 2007, 25–26.)

Arviointi on hyvin monimuotoista ja pitää sisällään muun muassa vaikutusarviointia ja laadun arviointia. Arviointitutkimuksen yleistymisen kasvuun ja sen monimuotoisuuteen on Vedungin (2003) mukaan vaikuttanut neljä voimaa. Ensimmäiseksi 1950-luvulta alkaneen politiikan tieteellistämisen ja sen muuttamiseen enemmän järkeen perustuvaksi. Toiseksi arviointi voidaan nähdä osana länsimaisen yhteiskunnan jatkuvaa modernisointia tai rationalisointia. Uskonpuhdistuksesta lähtien läntinen maailma on muuttunut entistä tieteellisemmäksi. Kolmanneksi on vaikuttanut sääntelyn purkaminen 1980-luvulla ja markkinatalouden aallon mukana syntynyt New Public Management. Neljänneksi voimaksi Vedung mainitsee edustuksellisen demokratian toimintatapaan kohdistuvan kritiikin. (Vedung 2007, 29–30.)

3 KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖN VIITEKEHYKSESSÄ

3.1 Asiakas ja työntekijä

Palvelutyön periaatteiden huomioiminen, yhteinen suunnittelu ja keskinäisen sopimuksellisuuden toteutuminen on yhteistyötä asiakastyössä. Tämän lisäksi yhteistyötä on myös konkreettinen ihmisen kohtaaminen vuorovaikutuksessa. Asiakassuhde sosiaalityössä on aina vuorovaikutussuhde, jossa on näkyvillä myös yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja ajallis-paikalliset tekijät. Sosiaalityön ytimessä on ihmisen kohtaaminen sosiaalisena toimijana omissa yhteiskunnallisissa yhteyksissään. Tähän liittyy myös ajatus sosiaalityön työn kokonaisvaltaisuudesta. (Pohjola 2010, 52.)

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa, palveluja käyttävä henkilö muodostaa kuvan palvelun laadusta. Välineitä hyvän palvelun sosiaalityöhön on haettu erilaisista kohtaamisen tekniikoista kuten ratkaisukeskeisestä orientaatiosta, keskusteluanalyysistä tai dialogisuudesta. Onnistunut palvelu on tekniikoiden lisäksi myös sosiaalinen kokemus, joka on inhimillinen, henkilökohtainen ja kokonaisvaltainen. Ehtona kokemuksen myönteiselle rakentumiselle ovat kanssaihminen kiireettömyys, paneutuminen toisen asiaan ja tutun kielen puhuminen. (Pohjola 2010, 52–53.) Yhteisymmärrystä voi vaikeuttaa, jos osapuolet ymmärtävät sanojen merkitykset eri tavoin (Mattila 2007, 25). Kohtaamisessa tärkeää on myös se, että asiakkaita arvostetaan ihmisinä, ei tapauksina, diagnooseina tai ongelmina. (Pohjola 2010, 53).

Asiakkaan kohtaaminen on olennaista sosiaali- ja diakoniatyötä. Kohtaaminen määrittää myös paljon sitä, miten ja minkälaiseksi työntekijä-asiakassuhde muodostuu. Asta Niskala (2008) on tutkinut sosiaalityön prosessin rakentumista. Hänen mukaansa asiakkaan aikaisemmat kokemukset asiakkuudesta, mielikuva sosiaalityöstä ja sen tekijästä vaikuttavat sosiaalityön työskentelysuhteen syntymiseen, samoin siihen vaikuttavat työntekijän käsitykset asiakkaasta ja hänen toiminnastaan. Kasvokkain tapaamisessa asiakas ja sosiaalityöntekijä ensimmäiseksi havainnoivat toistensa ulkoista olemusta ja käyttäytymistä. En-

simmäistä kertaa tavatessa odotetaan katsekontaktia ja kättelyä. Rituaalit, jotka liittyvät ensitapaamiseen osoittavat asiakkaiden sekä työntekijöiden mielestä arvostusta toista osapuolta kohtaan. (Niskala 2008, 82–83.)

Pienetkin sosiaaliset teot pitäisi ymmärtää käyttäytymisen kokonaisprosesseina. Sosiaaliseen tekoon osallistuu kaksi tai useampia henkilöitä, jotka vaikuttavat teoillaan toisiinsa ja myös itseensä. Sosiaalinen käyttäytyminen on dynaaminen kokonaisuus, jota määrittää jokainen siihen sisältyvä yksittäinen reaktio. Tässä myös eleet ovat merkityksellisiä. (Niskala 2008, 84.)

Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010) liittävät työntekijä-asiakassuhteessa kohtaamiseen seuraavia elementtejä: asiakkaan ainutlaatuisuus työskentelyn lähtökohtana, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osaaminen, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnustaminen sekä luottamuksellisuus (Laitinen & Kemppainen 2010, 139).

Asiakkaan arvokkaassa kohtaamisessa perustavanlaatuista on tunnistaa, että jokainen asiakas on yksilöllinen. Kategorisoiva kohtaaminen, jolloin asiakas kohdataan pelkästään ongelmana eikä ihmisenä, ei edistä läsnäoloa tai yksilöllistä työskentelyä. Asiakkaiden kategorisointi eri ryhmiin kuten syrjäytyneisiin, asunnottomiin, alkoholisteihin voi johtaa oletuksiin, että kaikki samassa ryhmässä olevat myös jakaisivat samat ongelmat, selviytymismahdollisuudet tai avuntarpeet. Tällaisia yleistyksiä työntekijä saattaa tehdä huomaamattaan, mikä voi johtaa asiakkaan äänen peittymiseen. Asiakkaan kohtaaminen on arvokasta silloin kun asiakas nähdään tavallisena ihmisenä, perheenä tai yhteisönä, joka tarvitsee sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista ja yhteiskunnan tarjoamia palveluita. Tällöin asiakas nähdään ihmisenä, joka on oman elämänsä aktiivinen toimija ja tilanteensa paras asiantuntija. Näin asiakkaan koko elämäntilanne tulee huomioiduksi. (Laitinen & Kemppainen 2010, 153–154.)

Määrätietoinen tunteiden ilmaisu on myös tärkeää asiakkaan kohtaamisessa. Työntekijän pitää pystyä kohtaamaan asiakkaan vaikeatkin tunteet, kuten syyllisyyden, vihan tai häpeän. Asiakkaiden ongelmallisissa elämäntilanteissa on ai-

na mukana myös tunneulottuvuus ja usein myös ruumiillinen kokemus, siksi tunteiden käsittelylle ja ilmaisulle tulee olla tilaa. Asiakkaan kohtaaminen kaikkinen tunteineen on osa eettisesti arvokasta kohtaamista ja mahdollistaa asiakkaan kohtaamisen kokonaisena ihmisenä. Parhaimmillaan asiakkaan tunteisiin pysähtyminen avaa jotain olennaista käsiteltävästä asiasta ja auttaa asiakasta kokemaan, että hänet otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon ja että häntä tuetaan. (Laitinen & Kemppainen 2010, 157–160.)

Työntekijän hallittu emotionaalinen osaaminen on oleellista arvostavassa kohtaamisessa. Työntekijä voi asenteillaan, asioihin suhtautumisellaan ja niiden käsittelyllä, läsnäolollaan ja kuuntelemisellaan osoittaa arvostusta. Työntekijän tulee suhtautua asiakkaaseen aidosti ja asianmukaisesti. Asiakas pitää pystyä kohtaamaan sellaisenaan vahvuuksineen, heikkouksineen ja epämieluisine piirteineen. Tähän liittyy myös asiakkaan tuomitsemattomuus. Häntä ei voi tuomita tekojensa tai käyttäytymisensä vuoksi. Sosiaalityössä ammatillisuus ei kuitenkaan tarkoita moraalista neutraaliutta. Asiakkaan ongelmien ja tilanteen ymmärtäminen tulee erottaa hyväksymisestä. Tuki ja auttaminen ilman syyllistämistä ovat oleellisia, jotta muutokselle on mahdollisuus. (Laitinen & Kemppainen 2010, 160–163.)

3.2 Kohtaaminen diakoniatyössä ja sielunhoidossa

Diakoniatyöntekijän ydinosaaminen on jaettu neljään osa-alueeseen: hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, kirkon organisaatio- ja kehittämisosaaminen ja yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Ihmiset ja yhteisöt, joiden kanssa työskennellään ovat keskiössä. Arvo-osaaminen ja ihmisen rinnalla kulkeminen korostuvat toiminnassa. Asiakkaita kohdatessaan diakoniatyöntekijä tarvitsee kaikkia ydinosaamisalueita, ei pelkästään diakonisen asiakastyön osaamista. Diakoniatyössä asiakkaat pyritään kohtaamaan kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti siten, että ihmisen koko elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 40–41.)

Lea Rättyän (2012) mukaan auttaminen edellyttää aina sitä, että ihminen kohdataan. Hän listaa artikkelissaan Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa kohtaamisen periaatteita. Tapaamiseen tulisi varata tarpeeksi aikaa ja puhelin pitää suljettuna, jotta tapaaminen ei keskeydy. Muutkin häiriötekijät on hyvä minimoida. Keskustelun kesto sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja ennen tapaamisen päättymistä sovitaan tarvittaessa jatkosta ja varmistetaan asiakkaan pärjääminen seuraavaan tapaamiseen asti. Suunnitelma yhteistyösuhteesta tehdään yhdessä asiakkaan tarpeiden mukaan. Oman mielen rauhoittaminen ennen tapaamista auttaa keskittymään asiakkaan kohtaamiseen ja mahdollistaa myös asiakkaan tilanteen mieleen palauttamisen tai hänen tilanteensa paneutumisen. Kohtaamisessa tulee huomioida asiakkaan sanalliset ja sanattomat viestit. Kohtaamisessa huomioidaan työturvallisuuteen, vaitiolovelvollisuuteen ja salassapitoon liittyvät seikat. Se missä asiakasta tavataan (kotikäynti, sairaalavierailu, vastaanotto) vaikuttaa aina kohtaamisen luonteeseen. (Rättyä 2012, 84–85.)

Diakoniatyössä toivon välittäminen on yksi kristillisyydestä nouseva elementti, samoin se miten diakoniatyöntekijä kohtaa asiakkaansa. Jokaisessa asiakkaassa on nähtävissä Kristus ja hänen rakkautensa kuuluu kaikille. Diakoniatyössä hengellisyys ei ole itsetarkoitus, mutta se on mukana ja asiakkaan niin halutessa, hengellisyys otetaan puheeksi. (Helin & ym. 2010, 42.)

Pastoraalinen eli sielunhoidollinen näkökulma liittyy olennaisesti diakoniatyöhön (Rättyä 2012, 87). Diakoniatyön vuosittaisten kontaktien sisällöstä noin puolet on vuodesta toiseen olleet sielunhoito ja muu keskustelu (Helin & ym. 2010, 68). Sielunhoidossa on kyse ihmisestä, ihmisen kohtaamisesta ja hoitavasta vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutus ja kohtaaminen tapahtuvat kolmella tasolla, jotka ovat: apua etsivän ihmisen ja sielunhoitajan kohtaaminen ja vuorovaikutus, ihmisen kohtaaminen oman elämänsä kysymysten kanssa ja Jumalan läsnäolo ihmisten kohtaamisessa. (Gothóni 2014, 25.)

Diakonityöntekijät käyttävät varovasti antamastaan keskusteluavusta nimitystä sielunhoito, vaikka sielunhoidolliset keskustelut voivat pitää sisällään monenlaisten elämäнкysymysten pohdintaa. Jaottelu sielunhoidon ja muun keskuste-

lun välillä on tulkinnanvarainen. Sisällöt keskusteluihin ja sielunhoitoon nousevat asiakkaan elämänkriiseistä, elämänhistoriasta ja muista haasteista ja kysymyksistä. Monet asiakkaan kohtaamat yksilölliset kysymykset ovat heijastusta yhteisöllisistä ja yhteiskunnallisista ongelmista. Kohtaamisessa asiakkaan kokemat ongelmat ja vaikeudet ovat läsnä fyysisen olemuksen, puheen ja ajatuksen välityksellä. Arvostava ja kunnioittava kohtelu on kohtaamisen perusta, joka sinällään on jo eheyttävää. (Helin & ym. 2010, 68–69.)

Sielunhoidon yhteydessä käytetään käsitettä auttava kohtaaminen. Auttavan kohtaamisen edellytyksenä on luottamuksen ja kontaktin syntyminen ja se, että ihminen otetaan todesta. Ihminen tulee nähdä tuntevana ja kokevana ihmisenä. Voidakseen ottaa ihmisen todesta pitää hänen kanssaan antautua vuorovaikutukseen. Kohtaamista sielunhoidossa on tarkasteltu myös dialogisuuden näkökulmasta. Dialogisuus kohtaamisessa tarkoittaa sitä, että totuutta etsitään yhdessä. (Kettunen 2013, 113–115.)

Dialogisessa keskustelussa tulee olla tilaa vapaudelle. Vapauden ilmapiirissä osapuolet tietävät, ettei mitään sanomaansa tulla käyttämään itseään vastaan. Tällainen ilmapiiri rakentaa luottamusta. Todellisessa kommunikaatiossa vuorovaikutus ja yhteys ovat molemminpuolisia. Tämä merkitsee että sielunhoitaja ja autettava vaikuttavat molemmat toisiinsa, ei niin että vain sielunhoitaja vaikuttaa autettavaan. Auttajan ja autettavan suhde on kahden subjektin välinen suhde, ei subjektin ja objektin välinen suhde. Suhteessa molemmat ovat myös objekteja, toistensa vaikuttamisen kohteita. (Kettunen 2013, 117.)

Vuorovaikutukseen liittyy myös nonverbaalinen taso ja siihen liittyvät viestit, jotka ilmenee puhetyylistä, ilmeistä, eleistä, ruumiinliikkeistä, etäisyyden ottamisesta ja läheisyyteen pyrkimisestä. Kohtaamisen paikalla on merkitystä siinä millaiseksi kohtaaminen muodostuu. Vuorovaikutukseen vaikuttaa se tapaako sielunhoitaja ja autettava sairaalassa, kotona, kaupassa tai sielunhoitajan työhuoneella. Tilan rauhallisuus ja rauhattomuus ja se onko tilassa muita henkilöitä vaikuttavat siihen minkälaisiin keskusteluihin vuorovaikutus luontevasti etenee. (Kettunen 2013, 87.)

Hengellisen elämän voi nähdä pyhän kohtaamisena. Pyhä on pohjimmiltaan persoona ja pyhän kohtaaminen on persoonan, Pyhän kohtaamista. Pyhyiden kohtaaminen on Jumalan ja Kristuksen edessä olemista ja hengellisen elämän tarkoituksena on ihmisen todellisuuden ja Jumalan todellisuuden yhtyminen. (Kettunen 2003, 361–362.)

Pyhyiden kokemisessa kirkkorakennuksella on erityinen asemansa. Kirkko erotetaan vihkimisellä ja siunaamisella pyhään käyttöön, minkä tarkoituksena on korostaa Jumalan läsnäoloa ja ihmisen kaipausta. Pyhiä paikkoja ja pyhyiden kokemusta tarvitaan, jotta Jumalan olemusta voisi ymmärtää. Kirkon siunaaminen voi olla myös Jumalan ylistämistä ja pyhyiden paljastamista. Kristillisessä perinteessä pyhä ei ole ankkuroitunut vain pyhiin paikkoihin tai rakennuksiin, vaan toimintaan jossa pyhää Jumalaa kohdataan. Pyhä tila kutsuu hiljentymään ja muistuttaa, että rukous on muutakin kuin sanoja ja ajatuksia. (Kotila 2003, 334–336.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville kokevatko Kampin kappelin kävijät tullessa kohdatuiksi vieraillessaan kappelilla. Tarkoituksena on myös tutkia voisivatko he tämän kohtaamisen perusteella ajatella tarvittaessa käyttävänsä kappelilla tarjottavaa keskusteluapua tai suosittelisivatko kävijät kappelia jollekin tuttavalleen. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jonka perusteella Kampin kappelin toimintaa on mahdollista kehittää.

Tutkimuskysymykseni on: miten kävijät kokevat tullessa kohdatuiksi Kampin kappelissa?

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusympäristö

Kampin kappelin toiminnasta vastaavat yhteistyössä Helsingin kaupunki ja Helsingin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Kappeli on tarkoitettu hiljenty-mispaikaksi ja toivottaa tervetulleiksi kaikki, uskonnosta, elämäkatsomuksesta ja taustasta riippumatta. Kampin kappeli on matalankynnyksen kohtaamispaikka, jossa on ajanvarauksetta mahdollisuus keskusteluun kirkon- tai sosiaalipuolen työntekijän kanssa. Kappelilta saa palveluohjausta ja tietoa Helsingin sosiaaliviraston ja seurakuntien palveluista. (Kirkko Helsingissä i.a.) Rakennus on konkreettisesti matalakynnyksinen tai oikeammin kynnyksetön, mikä mahdollistaa vierailun helposti myös vaunujen, pyörätuolin tai rollaattorin kanssa.

Kampin kappelin toiminta-ajatukseen kuuluu lähellä ihmisiä tehtävä asiakaslähtöinen sosiaalityö. Tämän mahdollistaa toimitilat, johon ihmiset tulevat monista eri syistä. Toimitiloihin kuuluu kappeli, aulatila ja pieni toimistotila. Kappeliin tullaan katsomaan arkkitehtuuria, hiljentymään tai keskustelemaan työntekijän kanssa. Kappelilla käy päivittäin paljon ihmisiä, joten toimitilat ovat tuoneet myös haasteita yksityisyydensuojan ja asiointirauhan suhteen. (Högnabba 2012, 3, 6–7.) Kappelissa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaajaa, pappi, toiminnanjohtaja, diakoni, kirkon nuorisotyönohjaaja ja kaksi suntiota sekä vartioita. (Kirkko Helsingissä i.a.)

Kampin kappeli ja sen toiminta ovat vakiintuneet osaksi Narinkkatorin ympäristöä ja toiminnasta on julkaistu joitakin tutkimuksia. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto on tehnyt Kampin kappelin toiminnan alkuvaiheesta kuvauksen (Högnabba 2012), työntekijöiden kokemuksista Kampin kappelissa tehtävästä sosiaalityöstä on tutkittu opinnäytetyössä (Willadsen 2014) ja Kampin kappelista käytyä mediakeskustelua on myös tutkittu opinnäytetyössä (Ahoipelto 2013). Kampin kappelin toiminnasta on tehty myös yksi pro gradu- tutkielma (Hämäläinen 2015), jossa selvitetään Kampin kappelin työntekijöiden ja vapaaehtoisten näkemyksiä asiakkaiden elämänhallinnan tukemisesta.

5.2 Tutkimusote

Tutkimus on soveltava tutkimus, jolla perustutkimuksen avulla tuotetaan uutta tietoa ja vastataan työelämästä nousseisiin tutkimusongelmiin (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11). Tutkimus on kvantitatiivinen poikkileikkaustutkimus, joka toteutettiin kyselylomakkeen avulla käyttäen yksinkertaista satunnaisotantaa. Tutkimuksen aineisto kerättiin kesä-heinäkuussa 2015.

Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen eli määrällinen tai tilastollinen tutkimus. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Aineiston keruussa on yleensä käytössä tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Sen tuloksia voi havainnollistaa kuvin ja taulukoin. Aineistosta saatuja tuloksia pyritään tilastollisen päättelyn keinoin yleistämään laajempaan joukkoon. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan yleensä karottaa olemassa oleva tilanne, mutta ei riittävästi asioiden syitä. (Heikkilä 2014, 15.)

Survey-tutkimus, eli suunnitelmallinen kysely- tai haastattelututkimus on tehokas tapa kerätä aineistoa, kun tutkittavia on paljon. Survey-tutkimuksen aineisto kerätään kyselylomakkeen avulla. (Heikkilä 2014, 17.) Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui survey-tutkimus, joka toteutettiin haastatteluin.

Kyselylomake tehtiin yhteistyössä Kampin kappelin toiminnanjohtajan kanssa. Kyselylomake oli jaettu aiheittain neljään osioon; ”Kappelille saapuminen”, ”Kappelissa olo”, ”Kampin kappelin tarjoama palvelu” ja ”Lopuksi”. Osioissa oli 3–7 kysymystä, yhteensä kysymyksiä oli 18.

Operationalisointi ja käsitteiden määrittely tehtiin yhdessä työelämätahon kanssa, jonka jälkeen aloimme työstämään kyselylomakkeen kysymyksiä. Kyselylomakkeessa (liite 1) on monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot ja kysymysmuoto on vakioitu (Vilkkä 2007, 62). Kyselylomakkeessa on lisäksi käytetty Osgoodin asteikkoa mittaamaan vastaajien kokemuksia.

Osgoodin asteikossa ääripäihin sijoittuvat vastakkaiset adjektiivit, joiden väliltä vastaaja valitsee omaa kokemustaan parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Arvot on esitetty yleensä 5-, 7- tai 9-portaisella asteikolla. Osgoodin asteikon alkupe-
räinen tarkoitus on ollut asenteiden mittaaminen. (Valli 2010, 120.) Kyselylomake testattiin ennen kyselyn toteuttamista muutaman koehenkilön avulla. Kyselylomake testattiin sekä suomen- että englanninkielisenä.

Kysymysten asetteluun on mahdollista luoda valmiit vastausvaihtoehdot kuvitel-
tujen vastausten pohjalta. Tällöin on tärkeää, että vastaajalle löytyy oikea vas-
tausvaihtoehto. Siksi vastausvaihtoehtoihin tulee usein lisätä ”muu, mikä?”-
vastausvaihtoehto. (Valli 2010, 125).

Haastatteluin tehdyn tutkimuksen etuina on, että vastausprosentti on yleensä
korkea ja väärinkäsitysmahdollisuus pieni. Vastaukset saa myös melko nopeas-
ti käyttöön. Haastattelija voi myös tehdä lisähavaintoja tarkkailemalla haastatel-
tavia. Huonoina puolina haastatteluin tehdyssä tutkimuksessa voidaan pitää sitä
että haastattelijan vaikutus tuloksiin voi olla suuri. (Heikkilä 2014, 18, 64, Valli
2010, 111.)

Opinnäytetyöni on poikittaistutkimus. Poikittaistutkimuksessa aineisto kerätään
yhdessä ajankohdassa useilta vastaajilta (Vastamäki 2010, 128). Otantamene-
telmänä toimi yksinkertainen satunnaisotanta. Yksinkertaisessa satunnaisotan-
nassa kaikilla alkioilla (yksiköillä tai yksilöillä) on yhtä suuri mahdollisuus tulla
valituksi tutkimukseen (Valli 2010, 115). Käytännössä valitsin itse satunnaisesti
haastateltavia joukosta ihmisiä, jotka olivat vierailleet Kampin kappelissa.

5.3 Aineiston keruu

Tutkimuksen kohderyhmä on Kampin kappelin kävijät. Aineisto kerättiin haas-
tatteluin kyselylomakkeella kesä-heinäkuun vaihteessa 2015 Kampin kappelin
edustalla. Kyselyyn valikoituivat satunnaiset Kampin kappelista lähtevät kävijät,
jotka halusivat osallistua tutkimukseen. Vastaajasta riippuen Kyselylomakkeen

läpi käynti kesti 5–7 minuuttia. Yhteensä haastateltuja oli 137, mutta kaikki haastatellut eivät vastanneet jokaiseen kyselylomakkeen kysymykseen.

Aineiston keruu tapahtui haastatteluin siten, että haastattellessa haastateltavan vastaukset kirjattiin suoraan tablettitietokoneelle ja kyselyn loputtua vastaukset lähetettiin Webropol-ohjelmaan. Tämä oli vaivattomampaa haastateltavalle ja säästi myös aikaa tulosten kirjaamisesta ohjelmaan, verrattuna siihen, jos vastaukset olisi ensin merkitty paperisille kyselylomakkeille.

Kyselylomake käännettiin myös englanniksi (liite 2), jotta myös muun kuin suomenkielisiä kävijöitä voitiin haastatella. Haastattelut tehtiin tarvittaessa englanniksi, mutta vastaukset merkittiin yhteen suomenkielisten kanssa. Tietoa siitä, kuinka paljon haastatteluja tehtiin suomeksi ja kuinka paljon englanniksi ei siis ole kuin suurpiirteisesti.

Kyselylomakkeen pituus haastattellessa osoittautui suhteellisen onnistuneeksi, jos kyselylomake olisi ollut yhtään pitempi, olisi se ollut liian pitkä. Useimmat haastateltavat jaksoivat hyvin vastata lomakkeen läpi. Joissain haastatteluissa oli kiireen tuntu ja kyselylomake käytiin läpi erittäin nopeasti.

Kysymyksistä kysymys 6 ”Hyvästeltiinkö teidät lähtiessänne?” osoittautui monen haastateltavan kohdalla vaikeaksi. Monet kokivat, että vastausvaihtoehdoista kyllä ja ei kumpikaan ei kuvannut heidän kokemustaan. Jotkut jättivät siten vastaamatta kysymykseen. Toiset kokivat, että he eivät antaneet hyvästelymahdollisuutta. He lähtivät nopeasti kappelista tai keskustelivat jonkun kanssa samalla kun olivat poistumassa. Myös se, ettei itse ottanut työntekijöihin katsekontaktia lähtiessä mainittiin syyksi, miksi haastateltavien mielestä ei hyvästely. Useampi haastateltava siis suullisesti esitti syitä siihen, miksi heitä ei hyvästely. Ymmärsin tämän siten, että kysymys tai sen vastausvaihtoehdot tuntuivat ristiriitaisilta. Vaikka työntekijä ei ollut hyvästellyt kävijää lähtiessä, sitä ei luettu työntekijän syyksi ja ei vastausta seliteltiin. Myös se, että työntekijä oli puhumassa jonkun toisen kävijän kanssa, mainittiin syyksi miksi ei haastateltavan mukaan oltu hyvästely.

Haastatteluja kertyi seitsemän päivän aikana 137. Haastattelujen keräämistä olisi helpottanut, jos haastatteluja olisi ollut tekemässä myös joku toinen. Haastattelijan väsyessä myös vastauksia tulee vähemmän. Jos haastatteluja olisi ollut tekemässä kaksi tai useampi ihminen olisi haastattelujen kerääminen ollut tehokkaampaa ja vastauksia olisi samassa ajassa saanut varmasti paljon enemmän. Kuitenkin vastauksia kertyi suhteellisen vaivattomasti. Sää saattoi myös vaikuttaa siihen, miten vastauksia kertyi. Aurinkoisina päivinä haastateluun suostuneita oli enemmän kuin pilvisinä päivinä.

5.4 Aineiston analyysi

Määrällisen analyysin perusmenetelmiä ovat tunnusluvut, kuten keski- sijainti- ja hajontaluvut, ristiintaulukointi ja korrelaatiokerroin. Hajontaluvuilla kuvataan muuttujan arvon vaihtelua ja sijaintiluvuilla muuttujan keskimääräistä suuruutta. Ristiintaulukointi ilmaisee muuttujien välistä riippuvuutta ja korrelaatiokerroin muuttujien vaikutusta toisiinsa. (Vilkka 2007, 118.)

Se ollaanko tutkimassa yhtä muuttujaa vai kahden tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta vaikuttaa siihen mikä analyysitapa valitaan. Sijaintilukuja, kuten keskiarvoa ja moodia käytetään kun halutaan saada tietoa yhden muuttujan jakaumasta. Hajontalukuja käytetään kun halutaan tietää kuinka havaintoarvot poikkeavat toisistaan. Havaintolukuja ovat esimerkiksi vaihteluväli ja keskihavainto. (Vilkka 2007 119.)

6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Mittauksen luotettavuutta kuvataan kahdella käsitteellä, validiteetti ja reliabiliteetti, nämä muodostavat mittarin kokonaisluotettavuuden. Validiteetti kuvaa missä määrin on onnistuttu kuvaamaan sitä mitä pitikin. Kyselytutkimuksessa siihen vaikuttaa se, onko kysymykset onnistuneita eli voidaanko niiden avulla saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Heikkilä 2014, 176–177.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittauksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että mittaukset ovat toistettavissa myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. Tutkimuksen sisäinen reliabiliteetti todetaan mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan. Käytännössä tämä tarkoittaa kontrollikysymysten käyttöä, eli mitataan sama asia kahdella tai usealla kysymyksellä ja lasketaan niiden välinen korrelaatiokerroin. Kun korrelaatio on lähellä ykköstä, mittaus on luotettava. (Heikkilä 2014, 178).

Tutkimuksen luotettavuutta alentavat erilaiset virheet aineiston hankinnassa. Niitä ovat käsittelyvirheet, mittausvirheet, peitto- ja kattovirheet ja otantavirheet. Tutkimuksen luotettavuutta lisää otannan suuruus. (Heikkilä 2014, 176,178.)

Kyselytutkimusta toteuttaessa kiinnitän huomioita edellä mainittuihin seikkoihin ja pyrin olemaan tarkka tutkimuksen teon joka vaiheessa. Huolellinen suunnittelu ja tarkkuus kysymysten tekemisessä pienentää virheiden riskiä. Otannan on tarkoitus olla laaja, jotta luotettavuus lisääntyisi. Kun tuloksia tarkastellaan kokonaistasolla, kohderyhmä on suppea ja kun käytössä on jokin tilasto-ohjelma, saatujen vastauksien määrän pitäisi olla vähintään sata havaintoyksikköä (Vilka, 2007, 57). Tässä kyselytutkimuksessa vastauksia kertyi 137.

Kyselytutkimus tehtiin haastatteluin, mikä vaikuttaa tutkimustuloksiin. Pohdin haastatteluja tehdessäni, kuinka paljon haastattelijan ja haastateltavan välinen vuorovaikutus vaikuttaa tuloksiin. Haastateltavan piti antaa vastaukset siten, et-

tä haastateltava tietää, mitä kukin on vastannut, vaikka yksi haastattelu ei olekaan joukosta tunnistettavissa.

Haastateltavalla voi olla kynnys antaa negatiivista palautetta kasvokkain, vaikka kokemus käynnistä olisikin ollut huono. Yritinkin korostaa haastattelutilanteissa, että en itse ole töissä Kampin kappelilla, vaan ulkopuolelta tullut tekemään kyselyä. Yritin myös suhtautua neutraalisti siihen miten haastateltavat vastasivat. Esimerkiksi jos haastateltava sanoi, että oli tuntenut olonsa kotoisaksi kappelilla saatoinkin aluksi kommentoida lyhyesti ”kiva” tai ”mukavaa”, koska tuntui luonteelta reagoida näin. Ymmärsin kuitenkin, että se voi vaikuttaa siten, että haastateltava pyrkii vastaamaan positiivisemmin miellyttääkseen haastattelijaa, joten yritin pysyä mahdollisimman neutraalina vastauksia ylös merkitessäni.

Mietin myös sitä, miten satunnaisesti pystyin valitsemaan ihmisiä joukosta, joka kappelilla kävi. Jonkun aikaa kyselyäni ja tarkkailtuani ihmisiä, rupesin valitsemaan joukosta sen oloisia ihmisiä, jotka todennäköisesti vastaisivat kyselyyn. Kiireettömän oloiset ihmiset vastasivat kokemukseni mukaan todennäköisemmin, kuin rivakasti kappelista lähtevät. Ihmisen olemus siis määrittä paljon sitä, lähdinkö lähestymään häntä.

6.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimustoiminnan eettisten ratkaisujen tavoitteena on oikeudenmukaisuuden korostaminen, tasa-arvoinen vuorovaikutus ja ihmisten kunnioittaminen. Tutkimusprosessissa eettisyys tarkoittaa tapaa jolla työhön, ongelmiin ja ihmisiin joiden kanssa tutkimusta ja kehittämistä tehdään suhtaudutaan. Eettisyyden tulee olla mukana läpi opinnäytetyöprosessin. Se sisältyy aiheen ja metodien valintaan, työskentelyyn, julkaisemiseen niin kuin tutkimustiedon soveltamiseenkin. Tutkimustyöltä edellytetään läpinäkyvyyttä ja rehellisyyttä. (Diakoniamattikorkeakoulu 2010, 11–12.)

Tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa, eli tutkimukseen osallistujan täytyy itse saada päättää osallistuuko tutkimukseen vai ei.

Tutkimukseen mahdollisesti osallistuville tulee tarjota tutkimuksesta tarpeeksi tietoa, jotta he voivat päättää haluavat olla mukana. Tutkittaville tulee esittää tutkimuksesta perustiedot, ketkä sen toteuttavat ja mikä on kerättävien tietojen käyttötarkoitus. On myös tärkeää kertoa, mitä tutkimukseen osallistuminen vaatii, esimerkiksi kauan kyselyyn vastaaminen vie aikaa. (Kuula 2006, 61–62.)

Haastateltavilta kysyttiin ensimmäiseksi haluavatko he osallistua kyselyyn ja kerrottiin kauan vastaaminen kestää. Haastateltaville kerrottiin heidän osallistuksessa tutkimukseen, tai heidän miettiessään osallistumistaan, mitä tutkitaan ja miksi. Haastateltaville kerrottiin myös, keiden käyttöön tutkimustulokset tulevat ja mistä tuloksia voi käydä halutessaan katsomassa. Osallistujia tiedotettiin myös mahdollisuudesta keskeyttää haastattelu heidän niin halutessaan.

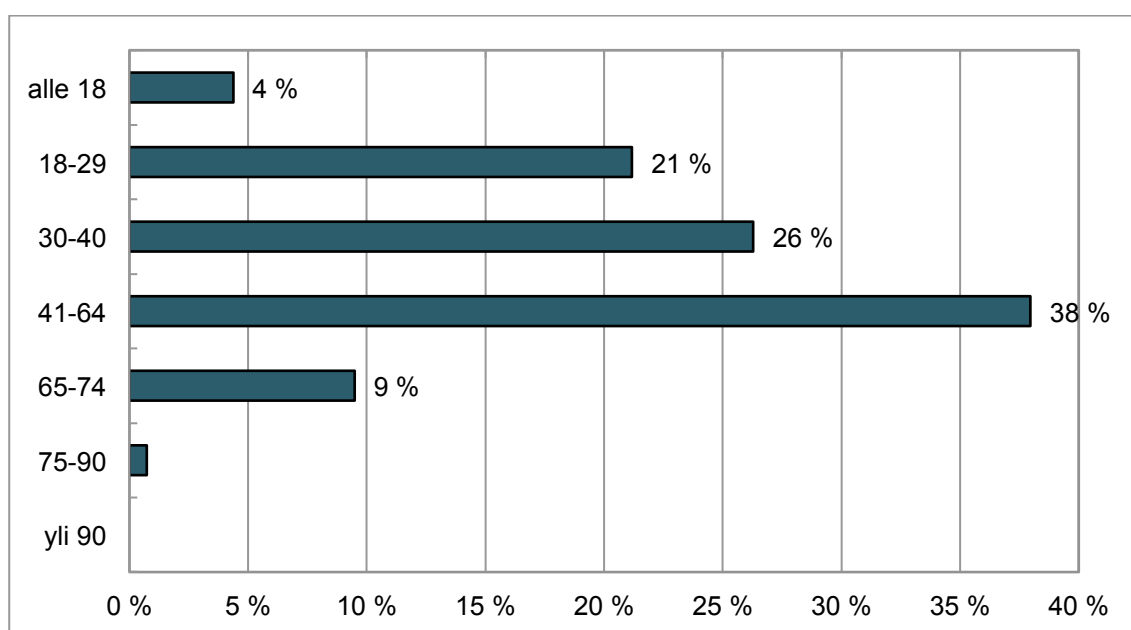
Yksityisyyden suojeleminen ja kunnioittaminen tulee myös ottaa huomioon. Tutkimusteksteistä yksittäinen vastaaja ei saa olla tunnistettavissa. Tutkittavalle on hyvä kertoa tutkimusaineiston käyttötavoista, käyttäjistä, käyttöajasta, muokkaustavoista ja säilyttämisestä. (Kuula 2006, 64.)

Tarvittavat tutkimusluvut järjestyivät työelämätahon välityksellä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Vastaajat

Ensimmäiseksi haastateltavilta kysyttiin kaksi taustatietokysymystä. Heitä pyydettiin sijoittamaan itsensä ikäänsä vastaavaan ikäryhmään. Suurin ikäryhmä haastatelluista oli 41–64 –vuotiaat (KUVIO 1), heitä oli 52 henkilöä (38 %), pienin ikäryhmä oli 75–90 -vuotiaat yhdellä (2 %) vastaajalla ja toiseksi pienin alle 18-vuotiaat, joita oli 6 (4 %).



KUVIO 1. Vastaajat iän mukaan N:137

Toinen taustatietokysymys koski vastaajien aiempaa vierailua Kampin kappelissa. Suurin osa vastaajista (68 %) ei ollut käynyt Kampin kappelissa aikaisemmin.

7.2 Saapuminen ja lähteminen

Lähes kaikki vastaajat (95 %) ilmoittivat löytäneensä kappelille helposti ja suurin osa, 94 prosenttia, kertoi, että heitä tervehdittiin heidän saapuessa kappeliin. Vastaajista 75 prosenttia tuli hyvästellyiksi lähtiessään. Osa haastatelluista (7

henkilöä) ei halunnut vastata kysymykseen 6 ”Hyvästeltiinkö teidät lähtiessä?”, koska he kokivat, ettei työntekijöillä ollut ollut mahdollisuutta heidän hyvästelmiseensä, koska työntekijät olivat olleet varattuina tai kävijät itse olivat lähteneet kappelista niin nopeasti, etteivät olleet antaneet mahdollisuutta hyvästelyyn.

Vastaajien kokemuksia kappelille saapumisesta selvitettiin väittämien avulla (TAULUKKO 1). Vastaajia pyydettiin sijoittamaan itsensä asteikolle (1–5) kokemuksiansa perusteella. Vastaajilta kysyttiin miten tervetulleiksi he kokivat itsensä, kokivatko he työntekijöiden tervehtimisen ystävällisenä ja tunnistivatko he ketkä olivat kappelin työntekijöitä.

TAULUKKO 1. Kävijöiden kokemukset kappelille saapumisesta N:137

	1	2	3	4	5		Keskiarvo
Tervehtiminen ei ollut lainkaan ystävällistä	4%	1%	8%	30%	58%	Tervehtiminen oli erittäin ystävällistä	4,37
En kokenut itseäni tervetulleeksi	0%	1%	4%	22%	73%	Koin itseni erittäin tervetulleeksi	4,67
En tunnistanut ketkä olivat työntekijöitä	13%	1%	4%	22%	60%	Tunnistin työntekijät helposti	4,15

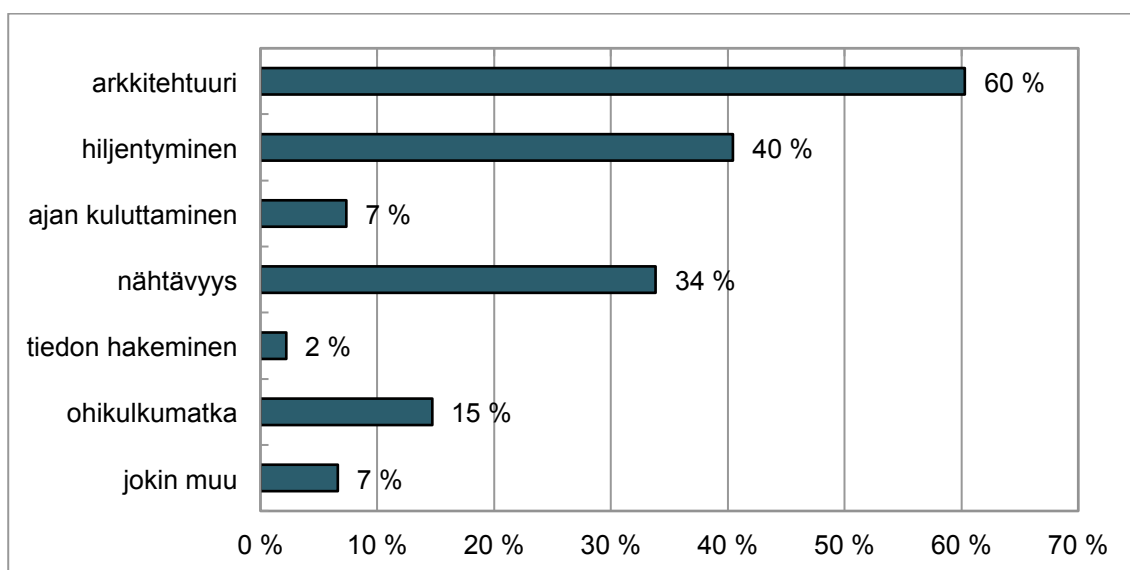
Yli puolet (58 %) vastaajista koki, että heitä oli tervehditty erittäin ystävällisesti. Viisi vastaaja koki ettei tervehtiminen ollut ystävällistä lainkaan, se selittynee sillä, että kahdeksaa vastaajista ei tervehditty lainkaan, joten heistä jotkut todennäköisimmin vastasivat ”tervehtiminen ei ollut lainkaan ystävällistä”, koska heillä ei ollut tervehtimisestä kokemusta. Vastaajista 73 prosenttia koki itsensä erittäin tervetulleeksi kappeliin. Vähän yli puolet vastaajista, 60 prosenttia, tunnisti kappelin työntekijät helposti ja 13 prosenttia vastaajista ei tunnistanut ketkä olivat työntekijöitä kappelissa. Siihen, ettei työntekijöitä aina tunnistettu lainkaan voi vaikuttaa se, että välillä kaikki työntekijät voivat olla varattuina keskustele-

massa kävijöiden kanssa, eivätkä siten ole huomattavissa. Sama luultavasti pätee siihen, miksi kaikkia kävijöitä ei tervehditty tai hyvästeltä.

7.3 Kappelissa olo

Kappelilla vierailun yleisimmät syyt olivat arkkitehtuuri, hiljentyminen, nähtävyys ja ohikulkumatka (KUVIO 2). Kävijöistä, jotka vierailivat kappelilla ensimmäistä kertaa suurin osa mainitsi vierailun syyksi arkkitehtuuri ja nähtävyys. Kävijöistä, jotka vierailivat kappelilla uudelleen suurin osa ilmoitti vierailun syyksi hiljenty-
misen ja arkkitehtuurin (TAULUKKO 2.)

Vastaajista 11 prosenttia kertoi esittäneensä kysymyksiä ja 94 prosenttia heistä kertoi saaneensa vastauksen kysymyksiinsä. Kappelilla olosta esitettiin myös neljä väittämää (TAULUKKO 3.), joissa kysyttiin kokemuksia siitä millainen olo kävijöillä oli kappelissa ja kokivatko he, että saivat vierailla kappelissa rauhassa. Kävijät sijoittivat kokemuksensa asteikolle (1–5) ja heiltä kysyttiin tunsivatko he olonsa kotoisaksi vai ulkopuoliseksi kappelissa, oliko heillä hyvä vai huono olla kappelissa, oliko aulan ilmapiiri rauhallinen vai rauhaton ja saivatko he vierailla rauhassa vai häirittiinkö vierailua.



KUVIO 2. Syyt tulla vierailemaan Kampin kappelilla N: 136

TAULUKKO 2. Ensi kertaa kävijöiden ja uudelleen kävijöiden vierailun syyt

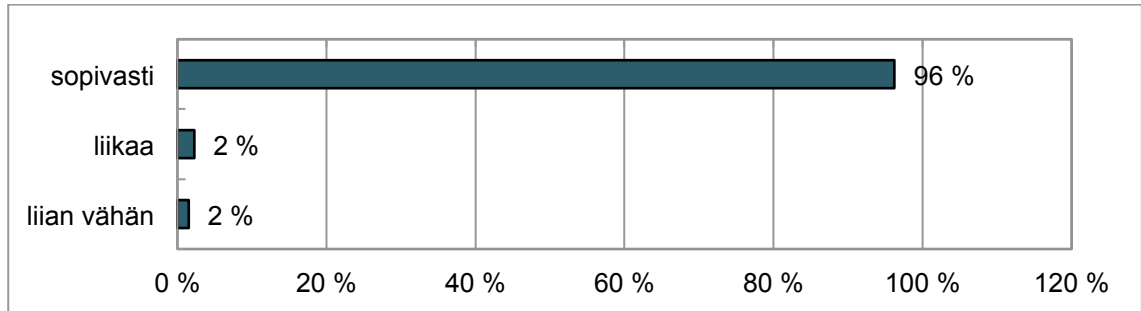
	Ensi kertaa kävijät N: 92	Uudelleen kävijät N: 42
Arkkitehtuuri	65 %	48 %
Hiljentyminen	27 %	69 %
Ajan kuluttaminen	5 %	12 %
Nähtävyys	39 %	21 %
Tiedon hakeminen	1 %	5 %
Ohikulkumatka	9 %	21 %
Jokin muu	4 %	5 %

Hieman yli puolet vastaajista kertoi, että tunsivat olonsa kappelissa kotoisaksi ja 76 prosentti kertoi, että heillä oli ollut hyvä olla kappelissa (TAULUKKO 3.). Yksi prosentti tunsi olonsa ulkopuoliseksi kappelissa ja kukaan vastaajista ei kertonut, että kappelissa ei olisi ollut hyvä olla. Enemmän ihmisiä tunsi olonsa hyväksi kappelissa, kuin olonsa kotoisaksi. Vastaajista 73 prosenttia koki, että sai vierailla kappelilla rauhassa, vaikka vain hieman yli puolet koki, että aulan ilmapii-ri oli rauhallinen.

TAULUKKO 3. Kävijöiden kokemukset kappelissa olosta

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Tunsin oloni ulkopuoliseksi	1%	1%	20%	24%	54%	Kappelissa oli kotoisa olla	136	4,3
Minulla ei ollut hyvä olla kappelissa	0%	1%	7%	17%	76%	Minulla oli hyvä olla kappelissa	136	4,7
Aulassa oli rauhatonta	0%	3%	17%	24%	56%	Aulan ilmapii-ri oli rauhalli-nen	136	4,3
Koin, että vierailuani häirittiin	1%	1%	4%	20%	73%	Koin, että sain vierailla kappelilla rauhassa	135	4,6

Lähes kaikki vastaajat kokivat, että työntekijät huomioivat heitä sopivasti kappellilla (KUVIO 3.). Kolme vastaajaa ilmoitti, että heitä oli huomioitu liikaa ja kaksi vastaajaa taas koki, että työntekijät olivat huomioineet heitä liian vähän.

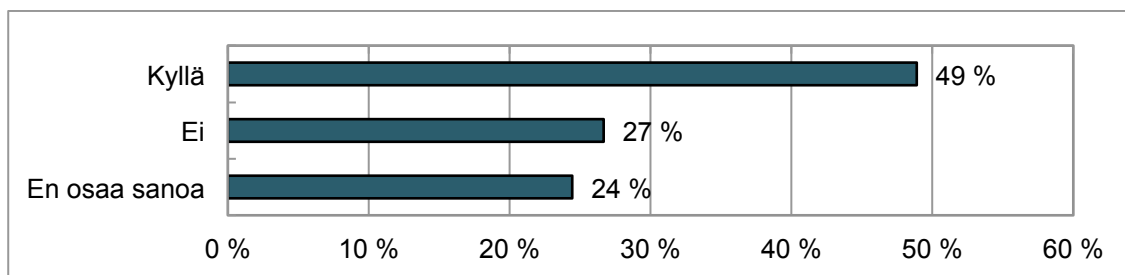


KUVIO 3. Kuinka työntekijät huomioivat kävijöitä N:132

Kuitenkin kaikki vastaajat, jotka vastasivat, että työntekijät olivat huomioineet heitä liikaa tai liian vähän, kokivat että voisivat tarvittaessa käyttää Kampin kappelin keskusteluapua hyväkseen.

7.4 Kampin kappelin tarjoama palvelu

Vastaajista (N: 131) 73 prosenttia ei ollut tietoisia Kampin kappelissa tarjottavasta keskusteluavusta. Vastaajilta, jotka eivät olleet palvelusta tietoisia kysyttiin, olisivatko he halunneet informaatiota keskusteluavusta vieraillessaan kappelissa. Heistä vain 23 prosenttia olisi toivonut informaatioita keskusteluavusta ja heistä 70 prosenttia voisi kuvitella käyttävänsä Kampin kappelin keskusteluapua hyväkseen. Niistä vastaajista jotka eivät toivoneet informaatiota keskusteluavusta, kuitenkin 20 prosenttia voisi kuvitella käyttävänsä keskusteluapua hyväkseen.



KUVIO 4. Kävijöiden mielenkiinto käyttää Kampin kappelin keskusteluapua tarvittaessa N: 135

Kaikista vastaajista 49 prosenttia (KUVIO 4) voisi kuvitella käyttävänsä Kampin kappelin keskusteluapua hyväkseen, jossain elämäntilanteessa. Vastaajista 24 prosenttia ei osannut sanoa, käyttäisikö tarvittaessa palvelua hyväkseen.

7.5 Arvio käynnistä

Lopuksi haastateltavilta kysyttiin mielipidettä Kampin kappelin henkilökunnasta ja Kampin kappelista kokonaisuutena. Haastateltavia pyydettiin antamaan yhdestä viiteen tähteä, sekä henkilökunnalle, että Kampin kappelille. Viimeiseksi kysyttiin kuinka todennäköisesti haastateltavat tulevat vierailemaan uudestaan Kampin kappelissa.

Viisi tähteä Kampin kappelille antoi 74 prosenttia vastaajista (TAULUKKO 4.). Henkilökunnalle viisi tähteä antoi 69 prosenttia vastaajista (TAULUKKO 5.). Kukaan vastaajista ei antanut Kampin kappelille, eikä sen henkilökunnalle yhtä tai kahta tähteä. Kaikki haastateltavat eivät halunneet antaa arviota henkilökunnalle, koska eivät olleet kohdanneet heitä lainkaan tai vain hyvin vähän ja sen perusteella eivät osanneet sanoa montako tähteä heille antaisivat.

TAULUKKO 4. Kävijöiden arvio Kampin kappelista kokonaisuutena N:134

	1	2	3	4	5	Keskiarvo
Montako tähteä antaisit Kampin kappelille?	0%	0%	4%	22%	74%	4,7

TAULUKKO 5. Kävijöiden arvio Kampin kappelin henkilökunnasta N: 129

	1	2	3	4	5	Keskiarvo
Montako tähteä antaisit henkilökunnalle?	0%	0%	10%	21%	69%	4,6

Yli puolet, 67 prosenttia vastaajista ilmoitti vierailevansa Kampin kappelissa uudestaan hyvin todennäköisesti (TAULUKKO 6.). Vastaajista 14 prosenttia vastaajista ilmoitti vierailevansa kappelissa uudelleen todennäköisesti. Vain 4 prosenttia vastanneista ei pitänyt lainkaan todennäköisenä, että tulisi vierailemaan kappelissa uudestaan.

TAULUKKO 6. Kävijöiden mielenkiinto uudelleenvierailuun kappelissa N: 136

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
En lainkaan todennäköisesti	4%	4%	12%	14%	67%	Hyvin todennäköisesti	136	4,4

Vastaajista (N: 133) 90 prosenttia suosittelisi Kampin kappelia hyvin todennäköisesti tai todennäköisesti myös ystävälleen. Vain 2 prosenttia vastanneista ei pitänyt todennäköisenä, että suosittelisi kappelia ystävälleen jatkossa.

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 137 henkilöä. Kaikki eivät kuitenkaan vastannut kaikkiin kysymyksiin ja joihinkin kysymyksiin tuli selvästi vähemmän vastauksia kuin 137. Tämä johtui useimmiten siitä, että vastaaja ei löytänyt itselleen sopivaa vaihtoehtoa tai hän ei vieraan kielen vuoksi ymmärtänyt kysymystä. Muutamia vastauksia on saattanut myös jäädä rekisteröitymättä haastattelijan huolimattomuusvirheiden takia.

7.6 Haastateltavien kehittämisehdotukset

Haastateltavilta tuli jonkun verran myös sanallista palautetta ja kehittämisehdotuksia. Suurin osa kyselylomakkeen ulkopuolella annetusta palautteesta oli positiivista. Kehittämisehdotukset koskivat Kampin kappelin aulatilaa ja sitä miten kappelissa kävijöitä voisi ohjeistaa käyttäytymään.

Positiivista palautetta sai henkilökunta ja Kampin kappelissa tarjottava palvelu. Monet sanoivat olevan erittäin hyvä, että tällaista palvelua tarjotaan. Henkilökuntaa keuhuttiin ammattitaitoiseksi ja ystävälliseksi. Jotkut myös antoivat positiivista palautetta Kampin kappelista, vaikkeivät jääneet vastaamaan kyselyyn. Negatiivista palautetta tuli siitä, että kappelissa saa valokuvata ja että suuret turistiryhmät häiritsevät hiljentymistä kappelissa, myös toisen kävijän humalassa olo oli tuottanut häiriötä.

Kehitysehdotuksia oli muun muassa, että kengät voisi ottaa pois ennen kappeliin menoa, jotta olisi rauhallisempi tunnelma. Samoin kappelin ja aulatilaa väliin toivottiin jonkinlaista ”välitilaa”, jotta aulassa käytävät keskustelut eivät kuuluisi kappeliin ja häiritsisi vierailua. Kampin kappelia toivottiin myös Helsingissä kulkevat ”Hop on- hop off”-turistibussin reitille.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

8.1 Johtopäätökset

Kyselyn tulosten mukaan haastatelluista Kampin kappelin kävijöistä suuri osa oli ollut tyytyväinen vierailuunsa ja moni piti todennäköisenä, että tulisi vierailemaan myös uudestaan. Suurin osa piti myös todennäköisenä, että suosittelisi kappelia tuttavalleen. Yleisimmät syyt tulla vierailemaan kappelissa olivat arkkitehtuuri, hiljentyminen ja nähtävyys. Kävijät löysivät kappelille helposti.

Lähes kaikki vastaajat kokivat, että työntekijät olivat huomioineet heitä sopivasti. Heidän joukossaan, jotka kokivat tulleen sopivasti huomioituksi oli myös sellaisia vierailijoita, jotka eivät olleet tunnistaneet ketkä olivat kappelin työntekijöitä. Tämän voisi ajatella tarkoittavan sitä, että kaikki kävijät eivät odotakaan erityistä kohtaamista työntekijöiden kanssa, vaan he tulevat katsomaan arkkitehtuuria tai hiljentymään, jolloin työntekijän läsnäolo vierailussa ei ole suuressa roolissa.

Suurin osa vastaajista ei ollut tietoinen Kampin kappelissa tarjottavasta keskusteluavusta. Tästä voi päätellä, että kappelin tarjoama palvelu ei ole se mistä paikka on tunnettu, vaan suurin osa ihmisistä tulee muista syistä vierailulle kappeliin. Kappelissa käy myös paljon turisteja, joille keskusteluapu ei ole oleellinen, mikä voi osaltaan selittää sitä, miksi monet eivät olleet tietoisia palvelusta. Puolet vastaajista koki, että voisi käyttää keskusteluapua hyväkseen tarvittaessa. Myös osa turisteista vastasi, että voisi kuvitella käyttävänsä Kampin kappelin keskusteluapua tarvittaessa.

Tulosten perusteella voi sanoa, että Kampin kappelin kävijät ovat kokeneet tulleen kohdatuiksi vieraillessaan Kampin kappelissa. Työntekijöiden on oltava tarkkana aistimaan kävijöiden olemusta ja sitä minkä verran he haluavat tulla kohdatuiksi kappelissa käydessään. Työntekijät ovat tässä onnistuneet sillä, 96 prosenttia 132 vastaajasta ilmoitti, että työntekijät huomioivat heitä sopivasti.

Suurin osa kävijöistä koki itsensä tervetulleiksi sekä olonsa hyväksi ja kotoisaksi kappelissa. Kävijät saivat myös vierailla rauhassa kappelilla, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ja he kokivat myös aulan ilmapiirin rauhalliseksi. Työntekijöiden läsnäololla on rauhoittava vaikutus kappelin ja kappelin aulan ilmapiiriin. He voivat ohjeistaa kävijöitä oikeaan paikkaan, jolloin hämmennyksestä aiheutuvalta hälinältä välttyään. Samoin työntekijät pystyvät tarvittaessa puuttumaan häiriötekijöihin.

Kävijöiden kokonaisarvio Kampin kappelista ja kappelin henkilökunnasta oli erittäin hyvä. Suurin osa kävijöistä antoi neljä tai viisi tähteä Kampin kappelille ja sen henkilökunnalle. Kolme tähteä antoi kappelille vain viisi vastaajaa ja henkilökunnalle 13 vastaajaa. Yhtä tai kahta tähteä ei yksikään vastaaja antanut kappelille tai henkilökunnalle. Tästä voi päätellä, että Kampin kappelissa on pystytty hyvin vastaamaan kävijöiden tarpeisiin, koska kukaan vastaajista ei antanut kokonaisarviossa huonoa palautetta.

8.2 Pohdinta

Kampin kappeli on tarkoitettu hiljentymispaikaksi ja kappelin toiminta-ajatukseen kuuluu lähellä ihmisiä tehtävä asiakaslähtöinen sosiaalityö (Kirkko Helsingissä i.a., Högnabba 2012, 3). Tulosten mukaan yleisin syy tulla vierailemaan kappelille oli kuitenkin arkkitehtuuri, jonka jälkeen hiljentyminen ja ohikulkumatka. Ensi kertaa kappelilla kävijöiden ja uudestaan kävijöiden vierailun syissä oli jonkun verran eroja. Uudelleen vierailijoista 69 prosenttia ilmoitti vierailun syyksi hiljentymisen, kun ensi kertaa vierailijoista vain 27 prosenttia ilmoitti hiljentymisen vierailun syyksi. Ensi kertaa vieraileville Kampin kappelissa houkuttelevinta näyttää olevan arkkitehtuuri ja paikka nähtävyytenä, mutta uudelleen vierailijoiden kohdalla hiljentymisen merkitys korostuu.

Toimintaa kehitettäessä olisi mielestäni hyvä pohtia, halutaanko kappelia korostaa hiljentymispaikkana vai nähtävyytskohteena. Kappeli on jo tunnettu nähtävyytskohde, eikä ihmisten käyntiä nähtävyys tarkoituksessa voi tai ole mielekäästi rajoittaa, mutta esimerkiksi kappelin sisällä valokuvauksen rajoittaminen on

mahdollista. Jos kappelitila sisältä olisi rauhoitettu valokuvauksesta, ehkä myös useampi sellainen kävijä, joka tulee katsomaan kappelia nähtävyytenä, voisi löytää lisäarvoa vierailulle kappelin tarjoamasta hiljaisuudesta ja rauhallisesta ilmapiiristä. Silloin ei myöskään valokuvaus häiritsisi niitä vierailijoita, jotka ovat tulleet kappeliin hiljentymään. Yksi vaihtoehto olisi myös valokuvaksen salliminen kappelin sisällä vain tiettyihin aikoihin, jotka olisivat hyvin tiedotettu. Kun vierailijoita tulee kappelille osittain hyvin eri motiivein, on hyvä miettiä mitkä toimintatavat parhaiten palvelee kaikkia ja mitä korostetaan silloin jos motiivit ovat ristiriidassa.

Tulosten perusteella Kampin kappelin tarjoaman palvelun tunnettavuuteen olisi hyvä kiinnittää huomiota. Kaikki kävijät ei jää käyttämään keskusteluapua, mutta tieto palvelusta varmasti vaikuttaa mielikuvaan kappelin toiminnasta. Kaikki vastaajat (13 %) eivät tunnistaneet, ketkä olivat työntekijöitä, mihin voi myös kiinnittää huomiota.

Tulosten perusteella kävijät olivat vierailuunsa tyytyväisiä. Työntekijät kohtasivat kävijöitä tervehtimällä ja hyvästelemällä ja vastaamalla kysymyksiin sekä olemalla paikalla keskusteluja varten. Suurin osa kävijöistä ei tule tapaamaan kappelille työntekijöitä, vaan muista syistä. Ajattelen, että mahdollisuus keskusteluun ja tietoisuus siitä, tukee kuitenkin kohtaamisen ilmapiiriä kappelilla, samoin kuin pienikin kohtaaminen, joka tapahtuu esimerkiksi tervehtimisen kautta. Yksi haastatelluista vastasi kysymykseen tervehdittiinkö teitä vastaamalla: ”Kyllä –silmillä.” Kohtaaminen ei tarvitse aina sanoja. Kohtaamista tapahtuu myös, vaikka työntekijää ei kohdattaisikaan. Kampin kappelissa, osa ihmisistä tulee myös kohtaamaan pyhää tai rauhoittumaan hiljaisuudessa. Eräs haastatelluista vastasi kysymykseen, esitittekö kysymyksiä, että hän esitti taivaan Isälle kysymyksiä ja kertoi käyvänsä usein rukoilemassa kappelissa

Kampin kappelissa tulee miettiä sosiaalista etäisyyttä, sitä kuinka lähelle kävijöitä missäkin tilanteessa tullaan. Osa haluaa vierailla rauhassa. Tässä oli onnistuttu, koska suurin osa haastatelluista kävijöistä koki, että heitä oli huomioitu sopivasti.

8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen. Työn kehittäminen ja asiakkaan kohtaaminen ovat olleet keskeiset teemat opinnäytetyössäni. Opin määrällisen tutkimuksen toteuttamisesta ja kyselylomakkeen tekemisestä. Olen tyytyväinen, että kysely toteutettiin haastatteluin. Se antoi itselleni mahdollisuuden kohdata ihmisiä ja samalla sai kuvaa siitä, kuinka paljon Kampin kappelissa käy vierailijoita.

Sosionomi-diakoni opiskelijana itselleni kiinnostavaa on ollut sosiaali- ja diakoniatyö, jota toteutetaan samassa paikassa yhteistyössä. Kappelitila tarjoaa myös esteettisen ympäristön sosiaali- ja diakoniatyölle, jotka usein sijoittuu toimistoihin. Tilojen viihtyvyydellä on vaikutusta palvelun tarjoajan ja käyttäjien väliseen vuorovaikutukseen (Stenvall & Virtanen 2012, 165). Olen pohtinut opintojeni aikana paljon työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja sen muodostumista. Uskon, että Kampin kappelin tila mahdollistaa hyvin erilaisen tunnelman ja sitä kautta vuorovaikutustilanteen syntymisen, kuin mitä toimistotila. Ihmiset voivat olla ehkä vapaammin asioimassa, kun virasto- tai toimistotiloissa, joissa puitteet on usein tehty palvelemaan työntekijöiden työn sujuvuutta. Kampin kappelissa kappelitila on kaikille tarkoitettu ja työntekijät ovat kävijöitä varten. Tämä mielestäni pehmentää kohtaamista. Asiakkaan ei tarvitse tulla työntekijän ”reviirille”, vaan toimitaan yhteisessä tilassa.

8.4 Jatkotutkimusehdotuksia

Kävijöiden kokemuksia olisi mielestäni hyvä tutkia myös syvemmin, ehkä laadullisin menetelmin. Olisi myös kiinnostavaa tietää, mitä mahdollisia muita asiakkuuksia on Kampin kappelin keskusteluapua käyttävillä. Samoin olisi kiinnostavaa kuulla enemmän sellaisten ihmisten kokemuksia, jotka käyttävät kappelia hiljentymistarkoitukseen, vaikka eivät käyttäisikään keskusteluapua. Ihmiset tulevat eri syistä ja eri tilanteissa vierailemaan kappeliin. Kävijöitä olisi hyvä kuulla mahdollisimman paljon, jotta toimintaa voi kehittää siten, että se palvelee mahdollisimman hyvin kaikkia eri syistä kappelissa vierailevia.

LÄHTEET

- Ahoipelto, Soili 2013. Kamppi Chapel of Silence in Finnish Media. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki. Degree Programme for Multilingual Management Assistants. Opinnäytetyö.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä – Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C Katsauksia ja aineistoja 17. Helsinki.
- Gothóni, Raili 2014. Auttava kohtaaminen II Sielunhoidon menetelmät ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja.
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Editat
- Helin, Matti, Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö Asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Editat.
- Hämäläinen, Birgitta 2015. Elämänhallintaa tukemassa, työntekijöiden ja vapaaehtoisten näkemykset asiakkaiden elämänhallinnan tukemisesta Kampin kappelissa. Helsingin yliopisto. Helsinki. Käytännöllinen teologia. Pro gradu-tutkielma.
- Högnabba, Stina 2012. Sosiaalityötä Kampin kappelissa. Toimintatutkimus. Viitattu 19.5.2015.
<http://dev.hel.fi/paatokset/media/att/90/90f1a9f6561f704881c4d85f0e957d1a6562fa74.pdf>
- Kampin kappeli toiminta- ja taloussuunnitelma 2015. Kampin kappeli. Helsinki.
- Kettunen, Paavo 2013. Auttava kohtaaminen I Sielunhoidon perusteet ja teologia. Helsinki: Kirjapaja.
- Kettunen, Paavo 2003. Hengellinen kokemus ja ihmisen kokonaisvaltaisuus. Teoksessa Seppo Häyrynen, Heikki Kotila, Osmo Vatanen (toim.) Spiritualiteetin käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 361–379.
- Kirkko Helsingissä i.a. Yhteinen seurakuntatyö; Kampin kappeli. Viitattu 19.5.2015.
http://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteinentoiminta/yhteinenseurakuntatyo/kampinkappeli_1.html

- Kotila, Heikki 2003. Pyhä tila. Teoksessa Seppo Häyrynen, Heikki Kotila, Osmo Vatanen (toim.) *Spiritualiteetin käsikirja*. Helsinki: Kirjapaja, 331–336.
- Kuula, Arja 2006. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.
- Mattila, Kati-Pupita 2007. *Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Niskala, Asta 2008. *Salatusta suhteesta kahden kimppaan -Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta*. Acta Universitatis Lapponiensis 150. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Pohjola, Anne 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Rättyä, Lea 2012. *Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa*. Teoksessa Raili Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki, Karolina Puuska (toim.) *Kantakaa toistenne kuormia: diakoniatyön perusteet ja käytäntö*. Helsinki: Kirjapaja, 80–110.
- Schaupp, Marika, Koli, Annarita, Kurki, Anna-Leena & Ala-Laurila, Arja 2013. *Yhteinen muutos, työhyvinvointia työtä kehittämällä*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Laura Yliruka, Juha Koivisto, Synnove Karvinen-Niinikoski (toim.). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6.
- Stenvall, Jari & Virtanen, Petri 2012. *Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen*. Helsinki: Tietosanoma.
- Valli, Raine 2010. *Kyselylomaketutkimus*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.
- Vastamäki, Jaana 2010. *Kyselylomaketutkimus: Tutkimusasetelman ja mittareiden valinta*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä: PS-kustannus, 128–140.

- Vedung, Evert 2007. Arviointi aalto ja sen liikkeelle panevat voimat. Työpapereita 2/2003. Stakes: Helsinki.
- Vilkkä, Hanna 2007. Tutki ja mittaa; määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, Petri 2007. Arviointi; arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Edita: Helsinki.
- Willadsen, Robert 2014. Sosiaalityö ihmisten ilmoille; Kampin kappelin asiakastyö työntekijöiden kuvailemana. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.

LIITE 1 Kyselylomake

Kappeliin saapuminen

1. Kävijän ikä

☐ alle 18 ☐ 18-29 ☐ 30-40 ☐ 41-64 ☐ 65-74 ☐ 75-90 ☐ yli 90

2. Oletko käynyt kappelilla aiemmin?

☐ Kyllä ☐ En

3. Mikä seuraavista vastaa parhaiten kappelilla vierailunne tarkoitusta?

☐ arkkitehtuuri ☐ hiljentyminen ☐ ajan kuluttamisen
☐ nähtävyys ☐ tiedonhakeminen ☐ ohikulkeminen ☐ muu syy

4. Löysitkö helposti kappeliin?

☐ Kyllä ☐ En

5. Tervehdittiinkö sinua?

☐ Kyllä ☐ Ei

6. Hyvästeltiinkö sinut lähtiessäsi?

☐ Kyllä ☐ Ei

7. Väittämiä

a) Tervehtiminen ei ollut lainkaan ystävällistä 1 2 3 4 5 Tervehtiminen oli erittäin ystävällistä

b) En kokenut itseäni tervetulleeksi 1 2 3 4 5 Koin itseni erittäin tervetulleeksi

c) En tunnistanut ketkä olivat työntekijöitä 1 2 3 4 5 Tunnistin helposti ketkä olivat työntekijöitä

Kappelissa olo

8. Esititkö kysymyksiä?

☐ Kyllä ☐ En

--> saitko vastauksen? ☐ Kyllä ☐ En

9. Väittämiä

a) Tunsin oloni ulkopuoliseksi 1 2 3 4 5 Kappelissa oli kotoisa olla

b) Minulla ei ollut hyvä olla kappelissa 1 2 3 4 5 Minulla oli hyvä olla kappelissa

c) Aulassa oli rauhatonta 1 2 3 4 5 Aulan ilmapiiri oli rauhallinen

d) Koin, että vierailuani häirittiin 1 2 3 4 5 Koin, että sain vierailla kappelilla rauhassa

10. Työntekijät huomioivat minua kappelilla

☐ sopivasti ☐ liikaa ☐ liian vähän

Kampin kappelin tarjoama palvelu

11. Oletko tietoinen kappelilla tarjottavasta keskusteluavusta?

"Kappelissa voi keskustella kirkon- tai sosiaalipuolen työntekijän kanssa ajanvarauksetta vuoden jokaisena päivänä. Apua ja neuvoja voi saada esim. toimeentuloon, kaupungin ja kirkon palvelutarjontaan sekä asumiseen liittyvissä kysymyksissä. Työntekijän kanssa voi jakaa elämäntilanteen muutoksiin liittyviä ajatuksia tai tunteita, iloja ja suruja."

☐ Kyllä ☐ En ☐ jos Ei --> Olisitko halunnut informaatiota keskusteluavusta kappelilla käydessäsi? ☐ Kyllä ☐ En

12. Voisitko kuvitella jossain elämäntilanteessa käyttäväsi Kampin kappelin keskusteluapua hyväksesi (jos käynte Helsingissä)?

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

13. Kuinka todennäköisesti suosittelisit ystävällesi Kampin kappelia?

En lainkaan todennäköisesti 1 2 3 4 5 Hyvin todennäköisesti

Lopuksi

14. Montako tähteä antaisit Kampin kappelille (1-5)

15. Montako tähteä antaisit henkilökunnalle? (1-5)

16. Miten todennäköisesti tulet seuraavan kerran Helsingissä ollessasi käymään uudestaan Kampin kappelissa?

En lainkaan todennäköisesti 1 2 3 4 5 Hyvin todennäköisesti

LIITE 2 Kyselylomake englanniksi

Arrival to the Kamppi Chapel**1. Your age**

☐ under 18 ☐ 18-29 ☐ 30-40 ☐ 41-64 ☐ 65-74 ☐ 75-90 ☐ over 90

2. Have you visited Kamppi chapel before?

☐ Yes ☐ No

3. Which of the following best describes the purpose of your visit?

☐ architecture ☐ enjoying silence ☐ spending time ☐ sightseeing
☐ getting information ☐ passing by ☐ something else

4. Did you find the chapel easily?

☐ Yes ☐ No

5. Were you greeted on arrival?

☐ Yes ☐ No

6. Did someone say goodbye to you when you left?

☐ Yes ☐ No

7. Claims

a) Greeting wasn't friendly at all 1 2 3 4 5 Greeting was very friendly

b) I wasn't noticed at all 1 2 3 4 5 I felt very welcomed

c) I didn't recognise who the employees were 1 2 3 4 5 I recognised well who were the employees

Being in the Chapel

8. Did you ask any questions from the employees?

☐ Yes ☐ No

--> Did you get an answer? ☐ Yes ☐ No

9. Claims

a) I felt like an outsider 1 2 3 4 5 I felt at home in the chapel

b) I didn't feel comfortable 1 2 3 4 5 I felt comfortable in the chapel

c) The atmosphere was restless in the lobby 1 2 3 4 5 The atmosphere in the lobby was peaceful

d) I felt that my visit was disturbed 1 2 3 4 5 I felt that I could visit the chapel in peace

10. I felt that the employees in the chapel payed attention to me

☐ sufficiently ☐ too much ☐ too little

The Counseling Services at the Kamppi Chapel

11. Are you aware of the counseling services offered at the chapel?

"At the Kamppi chapel it is possible to discuss with a Lutheran church worker or a worker from social services every day of the year without an appointment. Help and guidance is available for example in questions related to income, housing or municipality and church services. With a worker it is possible to share thoughts, feelings, joy and sorrow concerning life changes. "

☐ Yes ☐ No

if No --> Would you have preferred to receive information about the counseling when visiting the chapel? ☐ Yes ☐ No

12. If you visit Helsinki again could you imagine using the counseling in Kamppi chapel in some life situation?

☐ Yes ☐ No ☐ Don't know

13. How likely it is that you would recommend Kamppi chapel to someone you know?

Not likely at all 1 2 3 4 5 Very likely

In the End

14. On a scale of one to five, what star rating would you give to the Kamppi chapel overall?

15. On a scale of one to five, what star rating would you give to the employees at the Kamppi chapel?

16. If you visit Helsinki again how likely it is that you would visit Kamppi chapel again?

Not likely at all 1 2 3 4 5 Very likely