

The Diak logo is located in the top right corner of the page. It consists of the word "Diak" in a bold, sans-serif font. The letter "i" has a small crossbar, and the letter "k" has a small crossbar. The logo is green.

**Eveliina Kauppila**  
**Sonja Orrenmaa**  
**Anneli Pynttari**

Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan YAMK-tutkinto  
Sairaanhoitaja YAMK  
Sosionomi YAMK  
Terveystenhoitaja YAMK  
Opinnäytetyö, 2018

# **MERKITYKSELLISET TEKIJÄT DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHYVINVOINNISSA**



## TIIVISTELMÄ

Eveliina Kauppila, Sonja Orrenmaa, Anneli Pynttari  
Merkitykselliset tekijät diakoniatyöntekijän työhyvinvoinnissa  
63 s., 4 liitettä  
Marraskuu, 2018  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan YAMK-tutkinto  
Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen  
Arvo- ja yhteisölähtöinen työn kehittäminen  
Sairaanhoitaja (YAMK)  
Sosionomi (YAMK)  
Terveydenhoitaja(YAMK)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten erään suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijät kokevat työhyvinvointinsa. Tavoitteena oli, että diakoniatyöntekijöiden voimavarat tulisivat näkyviksi ja se auttaisi heitä tunnistamaan omia vahvuuksiaan, sekä antaisi näkökulmia heidän työhyvinvointinsa kehittämiseen.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, jossa kartoitettiin teemahaastattelujen avulla diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia ja sen vahvistavia sekä heikentäviä tekijöitä. Yksilöhaastattelujen lisäksi aineisto koostui havainnointimateriaalista, jota kerättiin osallistumalla voimavaravalmennuksiin sekä sähköpostikyselystä, jossa selvitettiin vastaajien kokemuksia valmennuksista. Pääpaino tutkimuksessa oli haastatteluaineistossa. Aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen. Opinnäytetyön teoreettisessa osiossa tarkasteltiin työhyvinvoinnin tekijöitä, sekä mistä osa-alueista hyvinvoiva työyhteisö koostuu. Lisäksi työhyvinvointia lähestyttiin diakoniatyön näkökulmasta ja perehdyttiin yleisesti diakoniatyön luonteeseen.

Tutkimuksen tulokset jakautuivat tutkimuskysymysten mukaisesti kahden teeman ympärille eli mitkä tekijät vahvistavat ja heikentävät diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia. Tulosten perusteella diakoniatyöntekijät kokivat tärkeimmiksi työhyvinvointia vahvistaviksi tekijöiksi onnistumiset asiakastyössä, vaikutusmahdollisuudet omaan työhön sekä onnistuneen esimiestyön. Työn ulkopuolisista tekijöistä perheen ja vapaa-ajan merkitys sekä yhteistyö eri tahojen kanssa nousivat tärkeimmiksi tekijöiksi työssä jaksamisen kannalta. Haasteellinen työ ja työn vaihtelevat odotukset sekä vaatimukset koettiin kuormittavaksi diakoniatyössä. Merkittävimmiä työhyvinvointia heikentäviksi tekijöiksi vastaajat nimesivät kuormittavat asiakaskohtaamiset ja työn pirstaleisuuden. Työn ulkopuolisista tekijöistä mainittiin diakoniatyön saama arvostuksen puute ja työtä kuormittavat muutokset.

Jatkotutkimusaiheina olisi perusteltua selvittää diakoniatyön vaikuttavuuden merkitystä ja sitä, onko digitalisaatio diakoniatyölle uhka vai mahdollisuus työhyvinvoinnin näkökulmasta katsottuna. Lisäksi olisi tärkeää tutkia, miten työturvallisuus toteutuu diakoniatyössä ja tukeeko se työntekijän työhyvinvointia.

Asiasanat: Työhyvinvointi, diakoniatyö, voimavarat, seurakuntatyö, työyhteisö

## ABSTRACT

Eveliina Kauppila, Sonja Orrenmaa, Anneli Pynttari

Relevant factors in the well-being of deacon workers

63 p. 4 appendices

November, 2018

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in the Promotion of the Health and Well-Being of People in  
Danger of Marginalisation

Master's Degree Programme in Value and Community Based Development of Work

Master of Social Services

Master of Health Care

The purpose of the thesis was to find out how the deacon workers in a Finnish congregation experience their occupational well-being. The aim was to make the resources of deacon workers visible and help them recognize their own strengths and give them perspective on developing their well-being at work.

The thesis was a qualitative study which was used to explore the well-being and the strengthening and debilitating factors of deacon workers through theme interviews. In addition to individual interviews, the material consisted of observational material, which was collected by participating in the skills training and an e-mail survey which analyzed the respondents' experiences of coaching. The focus of the study was on the interview material. The material was analyzed using data-driven content analysis. The theoretical framework of the thesis looked at the factors of well-being at work, and from which parts of the workplace a well-functioning work community is composed. In addition, occupational well-being was approached from the point of view of the deacon's work and general knowledge of the nature of the deacon work.

The results of the study were divided around two themes according to research questions, i.e. which factors reinforce and weaken the wellbeing of deacon workers. Based on the results, the deacon workers felt the successes in customer work as the most important factor in strengthening well-being at work, the influence of their work and successful supervisory work. Out of work factors, the importance of family and leisure, as well as co-operation with various stakeholders, became the most important factors in the coping with work. Challenging work and varied expectations of work were felt stressful in diaconal work. The respondents expressed that the most significant contributing factors to the weakened well-being at work were stressful customer encounters and job fragmentation. Of the non-work factors, lack of appreciation and workload-related changes in deacon work were mentioned.

As a further research topic, it would be justified to find out the importance of deacon work effectiveness and whether digitalization is a threat to the deacon's work or an opportunity from the point of view of well-being at work. It would also be important to examine how occupational safety shows in diaconal work and if it supports the well-being of a worker.

Keywords: well-being at work, deacon work, resources, parish's work, work community

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 TYÖHYVINVOINTI SEURAKUNNAN DIAKONIATYÖSSÄ.....	6
2.1 Työhyvinvoinnin käsite ja tutkimus .....	6
2.2 Diakoniatyön luonne ja erityispiirteet.....	10
2.3 Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointi .....	13
2.4 Työhyvinvoinnin edistäminen ja kehittäminen.....	14
3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	15
4 AINEISTON KERUU JA ANALYYSI.....	16
4.1 Teemahaastattelujen toteuttaminen.....	18
4.2 Voimavaravalmennusten havainnointi .....	20
4.3 Sähköpostikyselyn tulokset.....	22
4.4 Aineistojen analyysi.....	22
5 DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHYVINVOINNIN KESKEISET TEKIJÄT .....	25
5.1 Työhyvinvointia vahvistavat tekijät.....	25
5.1.1 Onnistumiskokemukset ja vaikutusmahdollisuudet diakoniatyössä .....	26
5.1.2 Toimivan yhteistyön merkitys.....	27
5.1.3 Perhe ja vapaa-aika työn ulkopuolisina tekijöinä.....	29
5.2 Työhyvinvointia heikentävät tekijät .....	30
5.2.1 Kuormittavat asiakaskohtaamiset ja työn pirstaleisuus.....	31
5.2.2 Muutokset työn ulkopuolisina tekijöinä.....	33
5.2.3 Diakoniatyöntekijöiden kokema arvostuksen puute.....	34
5.3 Tulosten tarkastelu ja vertailu aikaisempiin tutkimuksiin .....	36
6 DIAKONIATYÖN TULEVAISUUDEN KEHITTÄMINEN.....	39
7 POHDINTA .....	42
7.1 Tutkimuksen eettisyys .....	46
7.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	47
7.3 Jatkotutkimusehdotuksia.....	50
LÄHTEET.....	52
LIITE 1. Haastattelurunko .....	57
LIITE 2. Suostumus .....	59
LIITE 3. Saatekirje.....	60
LIITE 4. Sähköpostikysely voimavaravalmennusten jälkeen.....	61
LIITE 5. Esimerkkitaulukko 1. haastatteluaineiston analyysistä.....	62

## 1 JOHDANTO

Työelämään kohdistuu tällä hetkellä suuria muutospaineita ja yhä useampi julkinen ja yksityinen organisaatio joutuu hakemaan kilpailuetua niin joustavuudesta, innovaatioiden tuottokyvystä kuin nopeudesta oman arvonsa lisäämiseksi. Uudet sukupolvet tuovat oman lisänsä työkuulttuuriin, sillä vaikka työ on nuortenkin mielestä tärkeää, ovat vapaa-aika, perhe ja harrastukset sitäkin tärkeämpiä. (Manka & Manka 2016, 13.) Suurten ikäluokkien jäädessä työelämän ulkopuolelle työvoiman tarjonta laskee, jolloin yhteiskunnan hyvinvoinnin ja toimivuuden näkökulmasta tarkasteltuna työhyvinvoinnin edistäminen on syystäkin nostettu yhdeksi tulevaisuuden työn kehittämisstrategian päätavoitteeksi. (Rantanen, Wallin & Eskola 2017, 220.)

Diakonia-ammattikorkeakoulu on osatoteuttaja valtakunnallisessa Iällä ei ole väliä -hankkeessa, jonka tavoitteena on työurien pidentäminen, sairauspoissaolojen ja työkyvyttömyyseläkeläisten määrän vähentäminen, työntekijöiden työhyvinvoinnin lisääminen työelämässä ja organisaatioiden talouden sekä tuottavuuden parantaminen. Diakonia-ammattikorkeakoulu on mukana hankkeessa järjestämällä voimavaravalmennuksia työyhteisöille. Valmennuksen lähtökohta on työyhteisön vahvuuksien ja voimavarojen vahvistaminen ja kartoittaminen. Hankkeen rahoittajana toimii Euroopan sosiaalirahasto ESR. (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2018.) Hankkeen siivittämänä saimme mahdollisuuden lähteä tutkimaan erään suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia.

Tutkimuksemme aihe on ajankohtainen, sillä yhteiskunnalliset muutokset näkyvät myös diakoniatyön arjessa, jossa pyritään selvittämään asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne ja avuntarve. Samalla, kun avuntarvitsijoiden määrä kasvaa, kirkon resurssit vähenevät kirkosta eroamisen seurauksena. Tämä aiheuttaa väistämättä painetta seurakunnan työntekijöissä; pelko oman työpaikan säilymisestä kasvaa jo ennestäänkin kuormittavan työn ohessa. (Lehto 2017, 24.) Diakoniatyön tavoitteena on auttaa niitä, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Asian voisi kuvailla myös toteamalla, että tulisi mennä äärettömään ja vielä sen yli. Diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään päivittäin ihmisiä,

joilla on haastava elämäntilanne. Työ on hyvin laaja-alaista ja sisältää niin taloudellisten ongelmien ratkaisua kuin erilaisten kriisitilanteiden sekä kuoleman kohtaamista.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, miten erään suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijät kokevat työhyvinvointinsa sekä mitkä tekijät vahvistavat ja heikentävät heidän työhyvinvointiaan. Työmme tavoitteena on, että diakoniatyöntekijöiden voimavarat tulisivat näkyviksi ja se auttaisi heitä tunnistamaan omia vahvuuksiaan. Tämä voisi parhaimmillaan parantaa työntekijän ja koko tiimin hyvinvointia sekä auttaa heitä jaksamaan paremmin työssään. Laineen (2015, 3) mukaan työhyvinvoinnin kehittäminen nähdään usein ratkaisuna työurien pidentämiseen ja erilaisiin työelämän ongelmiin. Työhyvinvoinnin kehittämistoimenpiteet vaativat resursseja; taloudellisen panostuksen lisäksi aidon kehittämisen edellytyksenä on johdon ja henkilöstön työpanos (Virolainen 2012, 134). Mitä aikaisemmin työhyvinvoinnin kehittämiseen tartutaan, sitä enemmän on keinoja käytettävissä tilanteen ratkaisemiseksi ja sitä pienemmiksi jäävät ongelmista aiheutuvat kokonaiskustannukset. Tärkeää on, ettei vaan korjata jo syntyneitä ongelmia vaan luodaan sellaiset työolot, missä on helppo tehdä työtä. (Manka & Manka 2016, 91–92.)

## 2 TYÖHYVINVOINTI SEURAKUNNAN DIAKONIATYÖSSÄ

### 2.1 Työhyvinvoinnin käsite ja tutkimus

Työhyvinvointi on usean eri tekijän summa, eikä sille ole olemassa yhtä vakiintunutta määritelmää. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan, että työ on sujuvaa, mielekästä, turvallista sekä terveyttä edistävää. Työhyvinvointi kuvaa työntekijän kokemusta työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä, hyvästä johtamisesta, ammattitaidosta, muutosten hallinnasta ja työn organisoinnista, työyhteisön tuesta sekä siitä, miten merkityksellisenä ja palkitsevana henkilö työtään pitää. (Kiiski, 2015, 8.) Työhyvinvointi syntyy erityisesti arjen keskellä ja jokainen työyhteisön jäsen tulkitsee omaa työyhteisöään omien asenteidensa kautta. Työhyvinvoinnin kokemus on herkkä muutoksille. (Laine 2013, 71.)

Työhyvinvoinnista on keskusteltu aktiivisesti viime vuosina. Eri tahoilla on pohdittu, kuinka työhyvinvointia parhaiten edistettäisiin ja ylläpidettäisiin. Tällaisen keskustelun ja toimenpiteiden tavoitteena on, että työntekijät voisivat paremmin ja jaksaisivat työelämässä entistä pidempään. Nykyään työhyvinvoinnin yhteydessä puhutaan erityisesti työilmapiiristä, työtyytyväisyydestä, työnilosta ja työuupumuksesta. Hyvinvointi työelämässä koostuu monesta eri osatekijästä ja siihen vaikuttavat olennaisesti niin työntekijän henkinen hyvinvointi kuin työhön liittyvät asiat. Työhyvinvointiin vaikuttavat myös työpaikan ilmapiiri ja työyhteisön jäsenten välit; kun ilmapiiri työpaikalla on hyvä, näkyy se työntekijöistä työnilona, innokkuutena työtä kohtaan ja hyvänä mielenä. (Hyyryläinen 2016, 22–24.)

Työhyvinvoinnin edistäminen jakaantuu yhteiskunnan, organisaation ja yksilön kesken. Yhteiskunnan tehtävänä on luoda puitteet ja mahdollisuudet työkyvyn ylläpitämiselle säätämällä lakeja ja asetuksia, jotka tukevat kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia. Organisaatioiden vastuuna on huolehtia työpaikan turvallisuudesta ja luoda miellyttävä työilmapiiri. Yksilön tehtävänä on vastata omista elintavoistaan sekä yhteisten säädösten noudattamisesta. (Virolainen 2012, 12.) Mankan ja Mankan (2016, 10) mukaan työhyvinvoinnin kehittäminen on parhaimmillaan koko työyhteisöä osallistavaa prosessinomaista toimintaa.

Manka (2015, 105–106) kuvailee työhyvinvointia voimavaralähtöiseksi rakennelmaksi. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat organisaation piirteet, johtaminen, työyhteisö ja työnhallinnan tunne. Yksi keskeinen työhyvinvoinnin tekijä on työntekijä itse, sekä hänen kokemuksensa ja näkemyksensä itsestään, johtamisesta, työyhteisöstään ja työstään. (KUVIO 1). Terveiden ohella tärkeiksi työhyvinvointiin vaikuttaviksi tekijöiksi mainitaan ihmisen oma tekeminen, motivaatio ja asenne. Asenteet vaikuttavat siihen, miten ihminen havaitsee sekä tulkitsee ympäristöään ja sen tapahtumia. Tämän vuoksi jokainen näkee myös työpaikkansa eri tavoin. Ihmisen oma psykologinen pääoma, persoonallisuus, osaaminen, terveys ja fyysinen kunto vaikuttavat siihen, miten hän kokee työhyvinvointinsa.



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin tekijät (Manka 2015, 106)

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi muodostuu niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin henkisenkin työhyvinvoinnin osa-alueista. Kaikki nämä liittyvät toisiinsa, joten puutteet jossain osa-alueessa vaikuttavat helposti toisiin osa-alueisiin. (Virolainen 2012, 11–12.) Henkisen hyvinvoinnin tunnusmerkkejä ovat tyytyväisyys elämään ja työhön. Vaikka



asiat eivät olisikaan täydellisesti, työntekijällä on silti pääsääntöisesti hyvä olla ja hän jaksaa tehdä muutakin kuin mitä on pakko, esimerkiksi kouluttautua. Perusasenne on myönteinen ja henkilö suhtautuu asioihin avoimesti ja kiinnostuneesti pystyen sietämään kohtuullisissa määrin epävarmuutta ja vastoinikäymisiä. Oman itsensä hyväksyminen puutteineen ja vahvuuksineen kuuluu myös henkisen hyvinvoinnin tunnusmerkkeihin. Parhaat tulokset sekä työntekijän, että työyhteisön näkökulmasta saavutetaan panostamalla yhtä aikaa työntekijään, työhön ja työyhteisöön. Jokainen työntekijä voi vahvistaa omia ruumiillisia, henkisiä ja sosiaalisia voimavarojaan omien tarpeidensa ja lähtökoh- tiensa mukaisesti. Henkisyteen työpaikalla liittyy myös se, miten työkaverit kohtaavat toisensa, miten yhteistyö sujuu ja miten asiakkaita kohdellaan. (Hakanen, Ahola, Härmä, Kukkonen & Sallinen 2009, 12–13.)

Psyykkiseen työhyvinvointiin kuuluu työn stressaavuus, työpaineet ja työilmapiiri, ja se korostuu etenkin asiantuntijatehtävissä kuten diakoniatyössä. Psyykkinen pahoinvointi on nykyään melko yleistä ja yksi suurimmista sen aiheuttajista on kiire. Psyykkistä hy- vinvointia voidaan edistää muun muassa tukemalla henkilöstöä, jakamalla töitä sekä huolehtimalla riittävästä vapaa-ajan ja levon määrästä. Tärkeää on myös, että työ koetaan mielekkääksi. (Virolainen 2012, 18.)

Sosiaalinen työhyvinvointi sisältää esimerkiksi sosiaalisen kanssakäymisen työyhteisön jäsenten kesken. Tällä tarkoitetaan sitä, että työyhteisössä vallitsee hyvä ilmapiiri työntekijöiden kesken ja siellä on helppo lähestyä muita. (Virolainen 2012, 24–25.) Hyvä työ- ilmapiiri edistää ja vahvistaa työn innovatiivisuutta, terveyttä ja hyvinvointia työssä, vä- hentää stressiä ja työuupumusta sekä toimii suojaavana tekijänä ennen aikaista eläkkeelle siirtymistä vastaan. Hyvän ilmapiirin myötä työelämän laatu paranee ja myös organisaat- ion arvo sidosryhmille lisääntyy. (Aro 2018, 25.) Hyvä työilmapiiri syntyy myös siitä, että kaikilla työyhteisön jäsenillä on selkeä käsitys työn perustehtävästä, työn tarkoituk- sesta ja tavoitteista. Näiden asioiden ollessa epäselviä, tapahtuu työyhteisössä taantumista ja syntyy helposti epäluuloja sekä väärinkäsityksiä, jotka heikentävät työilmapiiriä. (Aro 2018, 35.)

Työhyvinvointia ei säätele yksi ainoa laki, vaan Suomen lainsäädäntö ohjaa yleisesti työn tekemistä muun muassa työturvallisuuden, työterveyden, työaikojen ja työsuojelun näkö- kulmasta. Lainsäädäntö luo perustan turvalliselle ja terveelliselle työn tekemiselle, jolloin

työ on parhaimmillaan sujuvaa ja tuloksellista sekä samanaikaisesti henkilöstön hyvinvointia tukevaa. On sanottu, että oikein kohdennettuna työhyvinvointiin panostettu euro tuottaa itsensä moninkertaisesti takaisin. Mikäli yrityksellä on yksikin työntekijä, tulee yrityksen lain mukaan järjestää tälle työterveyshuolto. (Manka & Manka 2016, 93.) Työterveyshuoltolain (L 1383/2001) tarkoituksena on edistää työhön liittyvien tapaturmien ja sairauksien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä ja työkykyä sekä työyhteisön toimintaa.

Työhyvinvoinnista on tehty paljon erilaisia tutkimuksia niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Työhyvinvointiin liittyvät tutkimukset eivät ole pelkästään sosiaali- ja terveystieteiden tutkijoiden yksinoikeus, vaan työhyvinvoinnin tutkimus kiinnostaa laajasti muidenkin tieteenalueiden tutkijoita. Tietyt instituutiot kuten Työterveyslaitos, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos sekä Sosiaali- ja terveysministeriö ovat mukana työhyvinvoinnin kehittämisessä jatkuvasti uusien hankkeiden ja tutkimusten myötä. Diakonian saralta on mainittava Diakonian tutkimuksen seura, joka on monitieteinen, ja jonka kautta saa tietoa uusista diakoniaan liittyvistä julkaisuista ja tutkimuksista. Diakoniabarometri on Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöille suunnattu valtakunnallinen kyselytutkimus, jonka kautta saadaan ajankohtaista tietoa diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä diakoniatyöhön liittyvistä ajankohtaisista teemoista. Viimeisin Diakoniabarometri on ilmestynyt syksyllä 2018, jossa käsiteltiin myös työhyvinvoinnin teemaa.

Työhyvinvoinnin tutkimusta on ollut olemassa jo runsaat sata vuotta, mutta sen painopisteet ovat ajan myötä muuttuneet. Työhyvinvoinnin tutkiminen on lähtenyt liikkeelle lääketieteellisestä stressitutkimuksesta 1920-luvulla. Tuolloin uskottiin, että stressi syntyi yksilön fysiologisena reaktiona erilaisiin kuormittaviin tekijöihin töissä, kuten myrkyllisiin aineisiin, meluun ja fyysiseen raskauteen. Myöhemmin teoriaan liitettiin myös psykiset tekijät ja käyttäytymiseen vaikuttavat reaktiot, sekä ympäristön, työn ja työolosuhteiden synnyttämät stressivaikutukset. (Manka & Manka 2016, 64.)

Työelämässä tapahtuvat muutokset tuovat jatkuvasti uusia haasteita ja tarpeita työhyvinvoinnin tutkimiselle. Etenkin väestön ikääntyminen ja kansantaloudelliset muutokset vaikuttavat työssäkäyvän väestön hyvinvointiin merkittävästi. Työhyvinvointitutkimuksen yleisenä tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja poistaa työympäristössä esiintyviä epäkohtia sekä edistää näin hyvien työolojen syntymistä. Tutkimusten avulla pyritään yleensä

kehittämään työyhteisöjä tunnistamaan vaara- ja riskitekijöitä työssä sekä luomaan hyviä käytäntöjä organisaatioiden toimintamalleiksi. Tutkimusten tavoitteena on usein myös parantaa työyhteisöjen kilpailukykyä ja tuottavuutta ja edistää näin kansainvälistäkin kilpailukykyä. (Suonsivu 2015, 101–102.)

Viime vuosien aikana on siirrytty työhyvinvointitutkimuksessa ongelmien syyn selvittämisestä niin kutsuttuun positiivisen työhyvinvoinnin tutkimiseen. Käsitteitä, joihin tällaisissa tutkimuksissa keskitytään ovat esimerkiksi voimaantumisen, tyytyväisyys ja innostuneisuus. Jotta organisaatiota voitaisiin kehittää parempaan suuntaan, on tärkeää selvittää ensin nykytilanne, kuten omassa tutkimuksessamme olemme tehneet. Usein työelämän tutkimukset tuottavat enemmän tietoa negatiivisista olosuhteista ja haasteista kuin positiivisista tekijöistä ja voimavaroista. (Suonsivu 2015, 108.)

## 2.2 Diakoniatyön luonne ja erityispiirteet

Diakonialla tarkoitetaan kristilliseen rakkauteen perustuvaa palvelua, jossa keskitytään niihin, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. (KJ 4:3) Käytännön diakoniatyötä määrittävät kirkkolaki (KL 1 luku § 2), jonka mukaan kirkon perustehtävänä on julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramenteja, sekä levittää kristillistä sanomaa ja toteuttaa lähimmäisenrakkautta. Diakoniatyöntekijät ovat koulutuksensa perusteella diakonisvoja, joilla on hoitotyön koulutus tai diakoneja, joilla on sosiaalialan koulutus. (Rättyä 2009, 45.) Diakoniatyöntekijän tehtävänä on tukea ja vahvistaa ihmisiä elämän hallinnan saavuttamisessa. Työ on henkisesti hyvin kuormittavaa ja erityispiirteenä on, että työvälineenä toimii ihminen itse ja hänen oma persoonansa. (Laine 2017, 26.)

Luterilaiset seurakunnat ovat toiminnallisesti ja taloudellisesti hyvin itsenäisiä. Niiden diakoniatyö on määritelty seurakuntien strategioissa ja ohjesäännöissä hyvin väljästi. Mitkään kirkon hallintoelimet eivät määrittele työn tarkkoja sisältöjä tai anna yksityiskohtaisia ohjeita käytännön diakoniatyöhön. Jokainen seurakunta toimii erilaisessa toimintaympäristössä, joka vaikuttaa myös paljon siihen, miten työtä käytännössä toteutetaan. Diakoniatyön luonteeseen kuuluu, että työtä ja valintoja ohjaa jokaisen seurakunnan omat visiot ja strategiat sekä työntekijän näkemys omasta työstä ja sen tavoitteista. (Salojärvi 2018, 103.) Hiilamo (2018) tuo esiin, että diakoniatyöntekijä pystyy nopeasti reagoimaan

esiin nousseisiin tarpeisiin ja ilmiöihin, koska työntekijä itse määrittelee työnsä sisällön ja kohteen. Diakoniatyössä pyritään menemään sinne, minne muu apu ei yllä. Määrittelemätön työ asettaa kuitenkin työntekijälle haasteita ja vaikuttaa ihmisen jaksamiseen.

Diakoniatyössä on kyse ihmisen kokonaisvaltaisesta auttamisesta yli kansallisuuksien ja seurakuntarajojen ihmisen elämäntapoihin katsomatta (Tirri 2012, 40). Diakoniatyö on hyvin laaja-alaista ihmissuhdetyötä, jossa kohdataan erilaisissa haasteellisissa elämäntilanteissa olevia eri ikäisiä ihmisiä yksilöinä, perheinä ja ryhminä. Työnkuva on monipuolinen, kuten vapaaehtoistoiminnan koordinoimista sekä verkostotyötä, taloudellista auttamista ja yhteiskunnallisiin epäkohtiin vaikuttamista sekä kuoleman kohtaamista. Työn luonteeseen kuuluu, että se on ylipäättään hädän ääripäässä olemista. (Rättyä 2009, 45.) Diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään eniten yksinäisyyttä, köyhyyttä, työttömyyttä ja päihdeongelmia (Gävert, Malkavaara & Porkka 2018, 166). Käytännössä työ on organisoitu seurakunnissa erilaisiin toiminnallisiin työaloihin.

Seurakunnissa on viimeisen vuosikymmenen aikana koettu isoja rakenteellisia ja taloudellisia muutoksia. Julkisen talouden heikkenemisen ja ympäröivän yhteiskunnan muutosten myötä on muodostettu kunta- ja seurakuntaliitoksia. Nämä ovat tuoneet seurakuntiin isoja organisaatiomuutoksia, jolla on ollut vaikutusta myös diakoniatyöntekijän työnsisältöön. Väestörakenteen muutos ja muuttoliike, sekä näiden myötävaikutuksesta tulleet ihmisten moninaiset ongelmat tuovat seurakuntiin sekä diakoniatyöntekijälle monenlaisia haasteita. (Pekkarinen & Pekka 2016, 8.) Seurakunnissa jäsenmäärät ovat laskeneet huomattavasti ja tämän myötä kirkon talous on heikentynyt. Diakonian virkoja ei enää täytetä samalla tavoin kuin aikaisempina vuosina. Vuodesta 2013 vuoteen 2018 diakoniatyöntekijöiden määrä on vähentynyt 95:llä hengellä ja Suomessa toimii uusimman tilaston mukaan tällä hetkellä 1301 diakoniatyöntekijää. (Kirkon työmarkkinailaitos 2018, 4.) Gävert ym. (2018, 166) toteavat, että virkojen täyttämättä jättäminen ei voi olla vaikuttamatta diakoniatyön toteutumiseen ja työssä jaksamiseen.

Diakoniatyön ytimen muodostaa lähimmäisenrakkaus ja diakonian luonteeseen kuuluu se, että työ muovautuu jatkuvasti myös yhteiskunnallisten muutosten myötä. Erityisesti 1990-luvun lama muutti diakonian asiakaskuntaa ja työtapoja. Työhön tuli entistä vahvempi yhteiskunnallinen korostus. Samalla kehiteltiin uusia työtapoja –ja välineitä, kuten ruokapankkeja kuin diakonialounaita. (Mäkelä 2002, 419.) Näistä monet toimivat yhä

tänä päivänäkin. Verkostoituminen yhteistyö tahojen, kuten sosiaalitoimiston sekä kotipalvelun kanssa on lisääntynyt vuosi vuodelta. Samoin vapaaehtoistyön organisointiin on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Yksi vahvasti kehittynyt alue yhteiskunnallisten muutosten myötä seurakunnissa on digitalisaatio. Perinteisen viestinnän rinnalle on tullut uusia välineitä ja mahdollisuuksia, kuten sosiaalinen media ja digidiakonia. Uusi teknologia ja viestinnän kanavat ovat hyviä, mutta myös kuormittavat sekä haastavat diakoniatyöntekijöitä uudistamaan työtapojaan ja ottamaan sähköisen median ja uudet ohjelmat työvälineikseen. (Gävert ym. 2018, 163.)

Diakoniatyön yksi merkittävä erityispiirre on työajaton työ. Työajattomuus koetaan kuitenkin enemmän voimavaroja tuovaksi kuin niitä vieväksi tekijäksi (Isomäki 2018, 131). Tosin Nätin ja Anttilan (2012, 163) mukaan säännöllistä työaika tekevät ovat tyytyväisempiä työn ja muun elämän tasapainoon kuin ne, jotka tekevät epäsäännöllistä työtä. Diakoniatyössä säännöllinen työaika on kuitenkin haastavaa työn monimuotoisuuden vuoksi.

Tulevaisuuden tutkijat näkevät Suomen entistä kovempaan ja eriarvoisempaan, jolloin yksilökeskeisten työtapojen rinnalle kaivataan entistä yhteisöllisempiä työtapoja. Kirkolla on työnantajana etuna se, että sen työntekijöitä motivoi työhön erityisesti yhteinen arvomaailma. Lähes kaikki kirkon työntekijät kokevat olevansa kutsumustyössä, joka tuo lisämotivaatiota työn tekoon. Lähimmäisenrakkaus asettaa muut ihmiset työntekijöiden omien tarpeiden edelle. Muttonen (2006, 22–23) muistuttaa, että moneen työhön ja organisaatioihin, myös seurakuntiin on vuosien myötä työssä tapahtuneiden muutosten myötä syntynyt erilaisia rönsyjä ja uutta tekemistä, joka ei enää kytkeydy itsestään selvästi omaan perustehtävään tai ole ymmärrettävää omaa identiteettiä ajatellen. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset voivat sekoittaa perustehtävää, jolloin työyhteisössä saattaa syntyä pelko siitä, että kaikki muuttuu ja me jäämme jälkeen kehityksestä.

Monille kirkossa käymättömille joukoille diakoniatyö on kirkon käyntikortti. Kirkon olisikin panostettava rohkeasti siihen identiteettiin, että kyseessä on muutosvoimainen kunniavirka, joka kohtaa ihmisen heikkona ja vahvana. Jokainen diakoniatyöntekijä on tällainen erityisosaaja. Tässä tärkeä rooli on ihmisläheisellä, toisten motivaatiota kohottavalla johtamistyyllillä, johon kirkon tulisi pyrkiä. (Yeung 2006, 81.)

### 2.3 Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointi

Yksilön voimavaroihin kuuluvat esimerkiksi hyvä kunto, vakaa itsetunto, hyvä itsetunteisuus, ammatillinen pätevyys sekä sosiaaliset voimavarat, kuten perhe, ystävät ja työyhteisön tuki. Ajan tasalla oleva monitaitoinen työntekijä on vahvoilla myös jatkuvassa muutoksessa ja epävarmoina aikoina. Missä tahansa ammatissa, myös diakoniatyössä, voi joutua läpikäymään kriisin esimerkiksi urautumiseen ja kyllästymiseen liittyen. Tällöin olisi tärkeää löytää uusia näkökulmia työhön ja kokea oma työ merkityksellisenä ja tarpeellisenä. (Hakanen ym. 2009, 15, 20.)

Diakoniatyöntekijän työhyvinvointiin vaikuttavat työhön liittyvät voimavarat, joita Rättyä (2010, 42-47) kuvaa olevan hengellisyys, auttamishalu, motivaatio diakoniatyöhön ja työskentelyyn seurakunnassa sekä työn palkitsevuus. Työkavereiden sosiaalinen tuki sekä oman perheen merkitys, positiivinen elämänasenne, huumori sekä harrastukset ovat myös tärkeitä työhyvinvointia tukevia tekijöitä diakoniatyössä (Kiiski 2013, 61–62). Yhteys lähimpiin työtovereihin koetaan yleensä tärkeäksi voimavaraksi mutta verkostoyhteistyö voi olla sekä voimavaroja vahvistava, että kuormittava tekijä (Gävert 2009, 42).

Seurakunnan pitäisi työyhteisönä mahdollistaa kehittyminen ja kiinnostavat työtehtävät, jotta työntekijä pysyisi motivoituneena. Piilossa olevat vahvuudet ja erilaisuudet olisi tärkeää saada hyötykäyttöön. Työntekijöiden vahvuuksien huomaaminen vaatii esimieheltä johtamiskykyä ja työkavereilta ja itseltä aikaa sekä oikeanlaista asennetta. Esimies on avainasemassa henkilöstön voimavaroja tarkasteltaessa. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet, itsenäinen työskentely ja työtoiminnan hyvä organisointi lisäävät voimavaroja, sekä ulospäin suuntautuva ja uudishakuinen työyhteisö kannustaa henkilöstöä jaksamaan. (Suonsivu 2015, 78.) Työyhteisön palkitsevat ja kannustavat mekanismit lisäävät työn iloa ja työn voimavarojen lisääntymisellä onkin yhteys voimaantumiseen. Voimaantunut ihminen kykenee tietoisesti vaikuttamaan omaan elämäänsä ja hyvinvointiinsa. (Hakanen ym. 2009, 94.)

Työhyvinvointi pohjautuu pitkälti ihmisen omaan henkilökohtaiseen arvomaailmaan. Diakoniatyön taustalla on perimmäinen ajatus kristillisestä ihmiskäsityksestä, joka luo työlle aivan omat erityispiirteensä. Tämä näkemys ohjaa diakoniatyöntekijän arvomaailmaa ja asenteita, työn tekoa ja suhtautumista toisiin ihmisiin sekä apua tarvitseviin.

(Rättyä 2012, 81.) Hengellisyys on luonnollinen asia diakoniatyössä ja sen koetaan olevan läsnä kaikkialla, vaikka sitä ei erikseen mainitakaan. (Thitz 2013, 86.) Hengellisyys on työn voimavara, mutta samalla se on myös hyvin henkilökohtainen asia, joka voi muodostua kuormittavaksi. Tämän päivän Suomessa, jossa kirkon julkisuuskuva on melko negatiivissävytteinen, ei ole helppoa olla hengellisen työn edustaja. Diakoniatyöntekijä joutuu monesti vastaanottamaan ihmisten kritiikkiä, pelkoa sekä ennakkoluuloja koskien niin uskonnollisia kysymyksiä kuin maailman muutoksia. (Lehmusmies 2018, 95–101.)

Diakoniatyössä koettu työn kuormittavuus liittyy asiakastyöhön, työn määrään sekä sisältöön. Diakoniatyöntekijä on paljon tekemisissä asiakkaiden vaikeiden asioiden kanssa, pyrkien empaattisesti auttamaan ihmistä. Vaikeat asiakastilanteet, joissa ollaan tekemisissä ihmisen pahan olon kanssa ja niistä syntyvä tunnekuormitus, altistavat myötätunto-uupumuksen kehittymiselle. Moniulotteinen työ, jossa on paljon erilaisia tehtäviä ja haasteita, on diakoniatyössä usein erittäin kuormittava tekijä, koska tällöin työn määrä kasvaa helposti liian suureksi. (Kiiski 2013, 59.)

Yeung (2006, 72) kuvaa, että seurakunnat ovat työyhteisöinä erityisen haastavia. Ensinnäkin kirkossa työskennellään perustavanlaatuisten teemojen kanssa, jotka ovat monelle siellä työskentelevälle vahvoja ja henkilökohtaisia omantunnon asioita. Toiseksi kirkon työhön hakeutuu usein niitä ihmisiä, joilla on tarve rakastaa ja tulla rakastetuksi, kohdata ja tulla kohdatuksi, tulla hyväksytyksi ja haluta hyväksyä. Kolmanneksi seurakunnat ovat vanhan perinteen yhteisöjä, joissa ei ole helppoa eikä aina hyväksyttävääkään kyseenalaistaa vanhaa. Kirkko on täynnä hiljaista tietoa, jossa uusien työntekijöiden ideoille ei välttämättä anneta tarpeeksi tilaa.

#### 2.4 Työhyvinvoinnin edistäminen ja kehittäminen

Työhyvinvoinnin edistämiseen on kiinnitetty työyhteisöissä entistä enemmän huomiota ja sen kehittämiseen on löydetty monia eri keinoja. Ergonomiset parannukset tuottavat suurimmat säästöt yrityksille, työyhteisön kehittäminen toiseksi suurimmat ja elintapojen parantaminen kolmanneksi suurimmat hyödyt. Myös työturvallisuus on osa työhyvinvointia. Työturvallisuuslaki vuodelta 2003 pyrkii huolehtimaan riittävän työturvallisuuden järjestämisestä työpaikoilla. Lain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan

tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijän turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä. Oleellista onkin johdon sitoutuminen työturvallisuuden kehittämiseen. (Virolainen 2012, 140, 146.) Laine (2013, 5) on tutkinut työhyvinvoinnin kehittämistä ja tullut siihen johtopäätökseen, ettei hyväkään kehittämisprosessi vielä takaa hankkeiden onnistumista, vaan esimerkiksi kulttuurisilla tekijöillä on suuri vaikutus työhyvinvoinnin toteutumiseen.

Työhyvinvoinnin kehittäminen on pitkäjänteistä toimintaa, eikä kokonaisvaltaista muutosta tapahdu hetkessä. Sidosryhmien, kuten johdon, esimiesten sekä henkilöstön välinen vuoropuhelu on tärkeää ja luo hyvän pohjan työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Sen lisäksi on suositeltavaa, että yhteistyötä tehdään myös muiden tahojen, kuten työterveyshuollon ja esimerkiksi liikuntapalveluja tarjoavien yritysten kanssa. (Virolainen 2012, 155.) Mielikäs työ, arjen tiimityö ja työyhteisön tuki ovat tärkeitä voimavaroja työssäjaksamiselle. Kielteisten jaksamiskokemusten analysointi ja purkaminen koetaan tärkeäksi työhyvinvoinnin edistämiseksi. (Eriksson 2017, 8.)

Työkyvyn kehittämisestä on viime vuosina siirrytty työhyvinvoinnin kehittämiseen ja myönteisten voimavarojen korostamiseen. Sen lisäksi, että pyritään pääsemään eroon ongelmista, on tärkeää myös vaalia sitä, mikä on hyvin. Tärkeitä työn voimavaratekijöitä ovat innostuneisuus, aloitteellisuus ja luovuus, esimiehen tuki sekä hyvä ilmapiiri. Työn ja yksilön voimavarat mahdollistavat työn imun, jota kutsutaan myös työniloksi. Myönteisen ajattelutavan on tutkittu muuan muassa parantavan ihmisen toimintakykyä, olevan yhteydessä fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin, sekä lisäävän ihmisten yhtenäisyyden kokemusta. Kielteisilläkin tunteilla on paikkansa mutta tärkeintä on, että myönteisiä tunteita koetaan työyhteisössä enemmän kuin kielteisiä. (Manka & Manka 2016, 68–70.)

### 3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää, miten erään suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijät kokevat työhyvinvointinsa. Kartoitimme teemahaastattelujen,



havainnoinnin ja sähköpostikyselyn avulla diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia ja sen vahvistavia sekä heikentäviä tekijöitä. Työmme tavoitteena on, että diakoniatyöntekijöiden voimavarat tulisivat näkyviksi ja se auttaisi heitä tunnistamaan omia vahvuuksiaan, sekä antaisi näkökulmia heidän työhyvinvointinsa kehittämiseen.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten diakoniatyöntekijät kokevat työhyvinvointinsa?
2. Mitkä tekijät vahvistavat ja heikentävät diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia?

#### 4 AINEISTON KERUU JA ANALYYSI

Opinnäytetyöprosessimme sai alkunsa elokuussa 2017, jolloin Diakonia-ammattikorkeakoulussa järjestettiin opinnäytetyöseminaari, jossa meille esiteltiin Iällä ei ole väliä -hanke. Työterveyshuollon sekä diakonia- ja mielenterveystyön ammattilaisina innostuimme hankkeesta. Tämän myötä meille avautui mahdollisuus tehdä työhyvinvointiin liittyvä tutkimus yhteen suomalaisen seurakuntaan, joka oli mukana hankkeessa. Olimme yhteydessä kyseisen seurakunnan diakoniatyöntekijöiden esimieheen, joka suhtautui myönteisesti tutkimuksen toteuttamiseen. Saimme häneltä diakoniatyöntekijöiden yhteystiedot, joihin olimme sähköpostitse yhteydessä ja tätä kautta saimme yhdeksän haastateltavaa tutkimukseemme.

Aluksi syksyn 2017 aikana laadimme tutkimussuunnitelman ja suunnittelimme teema-haastattelurungon perehtymällä työhyvinvointia ja diakoniatyötä käsittelevään kirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin. Lisäksi tutustuimme tutkimuksemme kohteena olevan seurakunnan yhteiseen henkilöstöohjelmaan sekä henkilöstökertomukseen. Haastatteluyksikkömme työntekijöille oli tehty vuonna 2016 Parempi Työyhteisö (Party) -kysely, joiden tuloksiin tutustumalla saimme myös hyviä näkökulmia haastattelukysymyksemme laatimiseen. Näiden asioiden kautta saimme hyvän esiymmärryksen tutkimusalueestamme ja teimme mielikuvakartan, jonka avulla laadimme lopulliset teemoihin

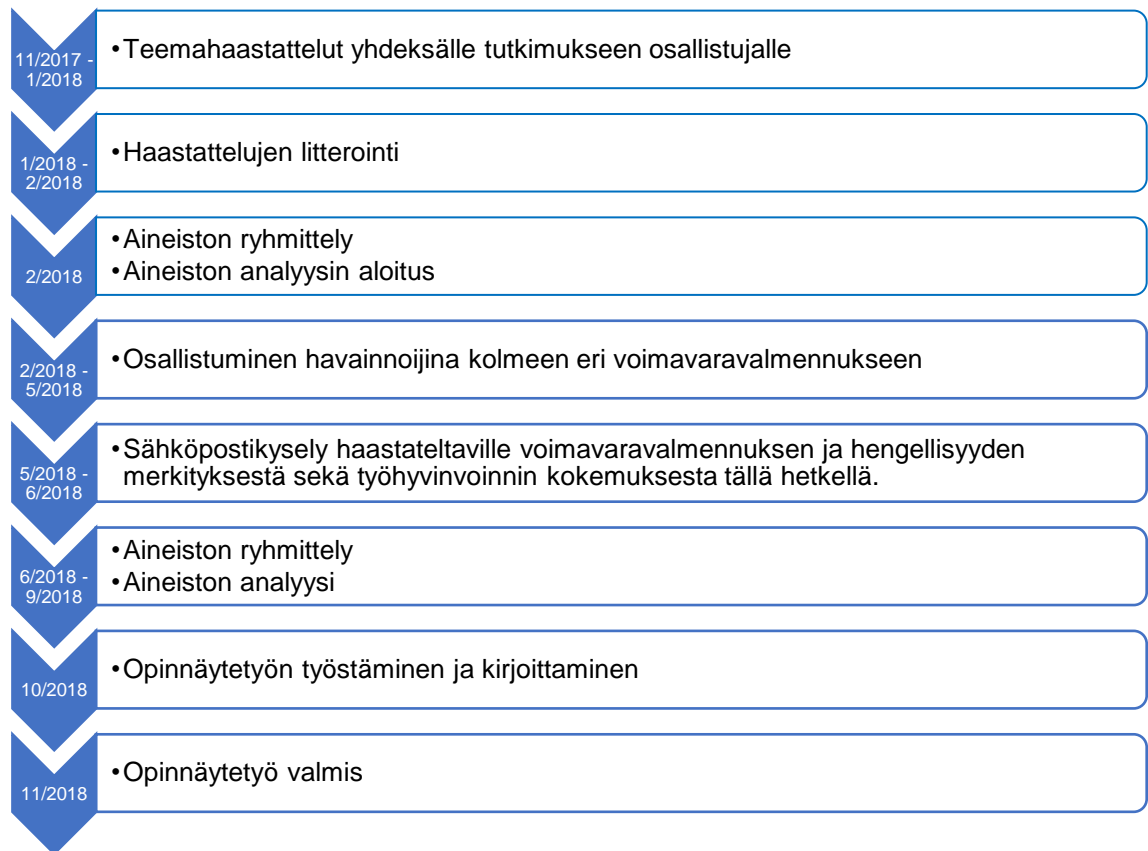
liittyvät kysymykset (LIITE 1). Syksyllä 2017 haastattelimme neljä diakoniatyöntekijää ja tammikuussa 2018 viisi työntekijää.

Haastattelemamme seurakunnan diakoniatyötyöntekijät osallistuivat keväällä 2018 Iällä ei ole väliä -hankkeen ohjaajien vetämään voimavaravalmennukseen. Valmennusten tarkoituksena oli löytää yksittäisten työntekijöiden ja koko työyhteisön voimavarat toimia aktiivisesti sekä tavoitteellisesti työhyvinvoinnin edistämiseksi (Hyväri & Vuokila-Oikonen 2018, 11). Osallistuimme helmi-toukokuun 2018 aikana valmennuksiin vuorotellen, havainnoimalla siellä tapahtuvaa työntekijöiden välistä vuorovaikutusta sekä valmennusten sisältöä. Havaintojen kautta saimme kerättyä lisää aineistoa tutkimukseemme.

Teemahaastattelujen avulla selvitimme, miten diakoniatyöntekijät kokevat työhyvinvointinsa ennen voimavaravalmennuksia. Aineiston analyysin myötä muodostui toinen tutkimuskysymyksemme: Mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia vahvistavat ja heikentävät tekijät? Haastatteluissa selvitimme myös haastateltavien työhistoriaa sekä työhyvinvointia aikaisemmissa työpaikoissa ja kysyimme toiveita sekä odotuksia voimavaravalmennuksen suhteen. Haastattelujen jälkeen lähetimme helmikuun 2018 alussa voimavaravalmennuksen ohjaajille tiedon, mitä diakoniatyöntekijät valmennukselta odottivat ja toivoivat. Liitimme mukaan myös listan tärkeimmistä työyhteisön haasteista ja kehittämiskohteista, joita haastattelujen perusteella tuli esiin. Valmennuksen ohjaajat pystyivät hyödyntämään haastattelujen materiaalia ja niiden pohjalta muun muassa valikoituivat teemat, joita valmennuksissa käytiin läpi.

Voimavaravalmennusten jälkeen selvitimme työntekijöiltä sähköpostitse, miten he kokivat valmennuksen suhteessa työhyvinvointiinsa, mitä hengellisyys heille merkitsi, sekä miten he kokivat työhyvinvointinsa valmennusten jälkeen. Pyysimme diakoniatyöntekijöitä myös arvioimaan työhyvinvointiaan numeerisesti, sekä perustelemaan vastauksensa. Kysymykset sähköpostikyselyyn nousivat teemahaastatteluaineiston pohjalta ja olivat lähinnä tarkentavia kysymyksiä. Saimme sähköpostikyselyyn kuusi vastausta yhdeksästä, vaikka lähetimme useamman muistutuslähetyksen. Teemahaastattelujen ja sähköpostikyselyn lisäksi aineistomme koostuu havainnointimateriaalista, jota keräsimme osallistumalla voimavaravalmennuksiin. Osallistuimme vuorotellen yhteensä kolmeen valmennuskertaan neljästä, sillä viimeiseen valmennukseen emme aikatauluongelmien vuoksi

päässeet osallistumaan. Oheisessa kuviossa (KUVIO 2) on havainnollistettu tutkimusprosessin etenemistä.



KUVIO 2. Opinnäytetyön aineiston keruu- ja tutkimusprosessin eteneminen

#### 4.1 Teemahaastattelujen toteuttaminen

Haastattelu on yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa. Teemahaastattelu sopii opinnäytetyömme tutkimusmenetelmäksi, koska sen tavoite on selvittää, mitä ihmisellä on mielessään. Se on siis tutkijan aloitteesta tapahtuvaa ja hänen johdattelemaansa keskustelua. Haastattelutilanteissa painotimme sen luotettavuutta, sillä on tärkeää, että haastateltava kokee tulevansa kuulluksi luotettavassa ympäristössä ja uskaltaa avautua vaikeistakin asioista. (Eskola & Suoranta 2008, 85.) Tutkimuksemme perustuu pääasiassa haastattelemalla kerättyyn aineistoon, jota tukee havainnoimalla kerätty aineisto sekä sähköpostitse saatu materiaali.

Ennen haastattelukysymysten laatimista perehdyimme työhyvinvointia ja diakoniatyötä käsittelevään ajankohtaiseen kirjallisuuteen ja tutkimuksiin, sillä teemahaastattelu

edellyttää huolellista aihepiiriin tutustumista. Aluksi tiedustelimme haastateltavien työhistoriaa ja selvitimme, mikä auttaa diakoniatyöntekijöitä jaksamaan työssään eli mistä he saavat työhönsä iloa ja voimavaroja. Selvitimme myös vapaa-ajan ja työn suhdetta, sillä esimerkiksi Kinnunen (2009) on tutkinut niiden vaikutusta toisiinsa ja todennut työhyvinvoinnin olevan kokonaisuus, joka koostuu paitsi työstä, myös sen ympärillä olevista tekijöistä. Kysyimme myös työn kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä, sillä ne vaikuttavat oleellisesti työhyvinvointiin sitä heikentävinä asioina. (Eskola & Vastamäki 2010, 28, 35.) Kuormittavien tekijöiden alle sisältyivät kysymykset työajoista, työn- ja vapaa-ajan suhteesta, työturvallisuudesta ja haasteellisista asiakastilanteista. Jälkikäteen huomasimme, että teimme haastattelurungon perusteella jo tiettyjä oletuksia vastaajista laittamalla työn- ja vapaa-ajan yhdistämisen kuormittavien tekijöiden alaotsikoksi. Olemme siis kysymyksiä laatiessamme ajatelleet, että työn ja vapaa-ajan yhdistäminen on hankalaa, vaikka näinhän ei suurella osalla vastaajista kuitenkaan ollut.

Lisäksi selvitimme työympäristön ja työturvallisuuden merkitystä, sekä esimiestyön ja tiimin vaikutusta työhyvinvointiin. Esimerkiksi Rantasen ym. (2017, 231) tutkimuksen mukaan esimiehellä on suuri vaikutus yksilön ja koko tiimin työhyvinvointiin. Myös Pekkarinen & Pekka (2016) ovat todenneet tutkimuksessaan esimiestyön ja tiimin yhteishengen vaikuttavan kirkon alan työntekijöiden hyvinvointiin. Esimiestyön alle liitimme myös kysymykset palautteen antamisesta ja saamisesta, sekä mitä esimiestyöltä kaipaisi ehkä lisää. Lopuksi tiedustelimme haastateltavien toiveita ja odotuksia voimavaravalmennukseen liittyen (LIITE 1). Suurin osa vastaajista toi työn kuormittavia tekijöitä ja ilon aiheita esille jo haastattelujen alussa, jolloin muutimme kysymysten järjestystä vastaajalle sopivammaksi. Haastattelurungon järjestys oli mielestämme muutoin hyvä, keskittyen ensin historiaan, sitten vahvistaviin ja kuormittaviin tekijöihin ja lopuksi odotuksiin. Haastateltavat ovat voimavaravalmennukseen osallistuvia diakoniatyöntekijöitä, joten heidän valintansa on tehty jo ennen opinnäytetyömme aloitusta, emmekä ole olleet vaikuttamassa siihen.

Haastattelutilanteet kestivät puolesta tunnista kahteen tuntiin. Lyhin haastattelutilanteemme kesti 36 minuuttia ja pisin 110 minuuttia. Haastateltavista toiset olivat selvästi puheliaampia ja kuvasivat työhyvinvointiaan laajemmin kuin toiset. Suurin osa haastateluista kesti noin 70 minuuttia. Testasimme kysymykset muutamalla henkilöllä ennen varsinaisia haastatteluja. Näissä koehaastatteluissa nousikin esille muutamia epäkohtia,

joiden seurauksena hiomme vielä haastattelukysymyksemme lopulliseen muotoon. Esimerkiksi esimiestyöhön liittyviä kysymyksiä tarkensimme koehaastattelujen myötä. Haastattelun käytännölliseen toteuttamiseen liittyy myös monia muitakin seikkoja, kuten haastatteluajasta sopiminen, keskustelun avaus, kysyminen ja dialogin ohjailu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 211.)

Ennen varsinaisia haastatteluja lähetimme diakoniatyöntekijöille saatekirjeen (LIITE 3), jossa esittelimme itsemme ja tutkimuksemme aiheen, sekä kerroimme hieman itses-  
tämme. Haastatteluajat sovimme sähköpostitse. Haastattelimme diakonit yksilöhaastatte-  
luina heidän omassa työympäristössään ja ennen haastatteluja pyysimme suostumuksen  
haastattelujen tekemiseen (LIITE 2). Yhden osallistujan haastattelimme koulussa tähän  
tarkoitukseen varatussa tilassa. Haastattelimme diakonit pareittain siten, että jokainen  
meistä kolmesta opiskelijasta osallistui kuuden diakoniatyöntekijän haastatteluun.  
Olimme sopineet etukäteen, kumpi toimii haastattelijan roolissa ja kumpi kirjoittaa ha-  
vaintoja ja kysyy tarkentavia kysymyksiä. Litteroituamme aineistomme tietokoneella  
fonttikoko 12 ja riviväli 1,5 käyttäen sitä kertyi yhteensä 110 sivua. Kirjoitimme ylös  
kaikki sanat mutta jätimme pois esimerkiksi huokaisut. Pitkät tauot puheessa merkit-  
simme kolmella pisteellä.

#### 4.2 Voimavaravalmennusten havainnointi

Osallistuimme yhteensä kolmeen eri voimavaravalmennuskertaan siten, että jokainen  
opiskelija osallistui yhteen valmennukseen. Viimeiseen valmennukseen emme päässeet  
osallistumaan aikataulukkiireiden vuoksi. Emme osallistuneet valmennuksissa tapahtuneeseen  
keskusteluun millään tavalla, ainoastaan havainnoimme ryhmän tapahtumia kirjoit-  
taen samalla muistiinpanoja. Käyttämämme menetelmä oli strukturoimatonta havain-  
nointia, jota käytetään silloin, kun halutaan mahdollisimman paljon ja monipuolisesti tie-  
toa asiasta (Kylmä & Juvakka 2012, 97–98). Olimme haastatelleet työntekijät ennen val-  
mennusten alkamista, joten meillä oli ennakkotietoa aiheesta. Näin ollen havainnot täy-  
densivät haastattelumateriaaliamme. Päädyimme kirjoittamaan ylös mitä ryhmässä kes-  
kusteltiin ja tehtiin. Havainnoinnin tarkoituksena oli seurata haastateltavien käyttäyty-  
mistä ryhmässä sekä saada sellaista tietoa heidän työhyvinvoinnistaan, mitä ei haastatte-  
luissa tullut esille.

Havainnointi kytkee muita tutkimusmenetelmiä paremmin saadun tiedon sen kontekstiin, kun asiat nähdään niiden oikeissa yhteyksissä. Havainnoimalla ja osallistumalla on myös helpompi nähdä, miten asiat oikeasti ovat. (Grönfors 2010, 157-158.) Osallistumalla valmennuksiin meidän oli mahdollista nähdä, kuinka diakoniatimi käyttäytyi yhdessä ollessaan verrattuna haastattelujen vastauksiin. Ensimmäinen voimavaravalmennus tapaaminen oli helmikuussa 2018. Mukana oli valmennuksen kaksi ohjaajaa ja diakoniatimiläiset. Teemahaastatteluiden yhteydessä olimme kysyneet haastateltavien toiveita ja odotuksia voimavaravalmennukseen liittyen. Näiden toiveiden pohjalta diakoniatimiläiset saivat yhdessä päättää teemat, jotka he kokivat tärkeimmiksi aihealueiksi käsitellä voimavaravalmennuksissa. Aiheita oli esimerkiksi työturvallisuus, yksintyöskentely, työajatontyö ja työn määrä sekä työnarvostus ja tiedonkulku.

Ensimmäisen valmennuksen ilmapiiri oli hiukan jännittynyt. Tähän saattoi vaikuttaa se, että ryhmä tapasi ensimmäistä kertaa kouluttajat. Ilmapiiriin saattoi myös vaikuttaa se, että valmennuksessa oli esimies mukana yhtenä osallistujana. Valmennuksen loppupuolella ryhmä tosin vaikutti jo vapautuneemmalta ja innostuneelta. Jatkotehtäväksi diakoniatimi sai miettiä valmiiksi aiheita, joita halusivat käsitellä tulevissa valmennuksissa.

Toisella valmennuskerralla maaliskuussa lähiesimies puuttui ja yhden työntekijän tilalla oli sijainen hänen jäädessä opintovapaalle. Kyseiselle sijaiselle emme olleet tehneet teemahaastattelua, joten hänen panoksensa tutkimukseen oli valmennuksiin osallistuminen. Sijaisella ei tuntunut olevan vaikutusta ryhmän dynamiikkaan mutta esimiehen poissaolon huomasi siten, että ryhmä oli keskusteluissaan avoimempi kuin ensimmäisellä tapaamiskerralla. Toisella tapaamiskerralla harjoiteltiin onnistunutta dialogia ja mietittiin yhdessä, mitä se parhaimmillaan tarkoittaa. Lisäksi diakoniatyöntekijöille annettiin tehtäväksi puhua kollegastaan arvostavasti ja kehua työkaverien työtä. Tämä harjoitus oli kaikkien mielestä antoisa ja se saikin hyvää palautetta. Harjoituksen tarkoitus oli opetella, kuinka toisen ja itsensä arvostamista voisi siirtää näkyvämmäksi myös omassa työssä.

Kolmannella voimavaravalmennuskerralla huhtikuussa koolla oli koko diakoniatimi esimiehineen. Valmennuksen aiheena oli positiivisen palautteen antaminen ja saaminen, tiimipalaverikäytännöt ja työympäristön muutokset. Lopuksi tiimiläiset saivat tehtäväkseen miettiä, miten työyhteisön muutosvaiheeseen valmistaudutaan ja mitkä ovat muutoksen

liittyvät uhkat ja mahdollisuudet. Neljännelle valmennuskerralle emme osallistuneet mutta moni vastaaja kehui sen olleen valmennuksista kaikkein antoisin. Siinä käsiteltiin tiimiläisten mukaan muun muassa suhtautumista muutoksiin.

#### 4.3 Sähköpostikyselyn tulokset

Päädyimme kysymään diakoniatyöntekijöiltä voimavaravalmennuksen vaikutuksia sähköpostitse (LIITE 4) kesäkuussa 2018 viimeisen valmennuskerran jälkeen. Kysyimme sähköpostissa myös hengellisyyden merkitystä diakoniatyössä työhyvinvoinnin kannalta sekä sitä, miten vastaajat arvioivat työhyvinvointiaan valmennusten jälkeen. Saimme kyselyyn kuusi vastausta, joten kolme diakoniatyöntekijää jätti vastaamatta siihen. Käytimme sähköpostikyselyn vastauksia haastatteluaineistomme tukena. Sähköpostivastaukset eivät tuoneet meille juurikaan uutta tietoa diakoniatyöntekijöiden työhyvinvoinnista, mutta se vahvisti käsitystämme siitä, että hengellisyydellä on tärkeä merkitys työhyvinvoinnin kannalta, vaikka vastaajat eivät tuoneetkaan sitä esille haastattelujen aikana. Kysely antoi myös vastauksia siihen, miten diakoniatyöntekijät kokivat voimavaravalmennukset.

#### 4.4 Aineistojen analyysi

Päädyimme opinnäytetyössämme aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin, koska tehtävämme on löytää haastatteluista tutkimusongelmamme kannalta merkittäviä asioita. Tavoitteena sisällönanalyysissä on saada ilmiö esiin tiivistetyssä muodossa, jossa analyysin tulokset ovat ilmiötä kuvaavia käsitteitä tai ryhmiä. Sisällönanalyysia käytetään kirjoitetujen, suullisten ja visuaalisten viestien analysointiin. Se on systemaattinen ja objektiivinen menetelmä kuvata ja lajitella ilmiöitä. Sisällönanalyysi mahdollistaa tutkijan testaamaan teoreettisia kysymyksiä ja laajentamaan tiedon ymmärtämistä. (Elo & Kyngäs 2008, 107–108.)

Tutkimusaineistomme koostuu yhdeksästä teemahaastattelusta, havainnointimateriaalista sekä kuudesta sähköpostikyselyn vastauksesta. Aloitimme aineiston analyysin lukemalla haastattelut, havainnointimateriaalin ja kyselyvastaukset läpi useaan otteeseen sisältöön

tutustumisen ja kokonaisuuden muodostamisen vuoksi. Pääpaino aineistossamme oli kuitenkin haastattelumateriaalissa. Aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysin ensimmäinen vaihe on aineiston alkuperäisilmaisujen pelkistäminen eli redusointi. Aineistosta tuodaan esiin tutkimustehtävän tai ongelman mukaisia ilmaisuja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Kirjoitimme ensimmäisiä huomioita aineistosta sivujen marginaaliin ja alleviivasimme tutkimuskysymystä silmällä pitäen oleellisia asioita aineistosta. Eskolan ja Suorannan (2008, 150–151) mukaan aineistoa lukiessa syntyy joitakin oivalluksia, mutta nämä eivät kuitenkaan jäsennä koko aineistoa. Pehdyttyämme aineistoon huolellisesti kirjoitimme ylös samankaltaisia alkuperäisilmaisuja tietokoneelle. Näistä alkuperäisilmaisuista tiivistimme edelleen pelkistettyjä ilmaisuja. Aineistomme analyysiä ohjasivat tutkimuksen tarkoitus ja ensimmäinen tutkimuskysymyksemme: Miten diakoniatyöntekijät kokevat työhyvinvointinsa?

Pelkistuksen jälkeen ryhdyimme ryhmittelemään eli klusteroimaan aineistoa. Tässä vaiheessa etsimme pelkistetyistä ilmaisuista erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Tämän jälkeen ryhmittelimme samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset ja yhdistimme ne eri luokiksi, joista muodostuivat alaluokat sekä annoimme niille sisältöä hyvin kuvaavat nimet. Jatkoimme analyysiä yhdistämällä samansisältöiset alakategoriat toisiinsa muodostaen niistä yläkategorioita ja yläkategorioista tiivistimme niitä kaikkia yhdistävät pääteemat, jotka olivat yhteydessä tutkimustehtävään. Yhdistäviksi kategorioiksi eli pääteemoiksi muodostuivat työhyvinvointia heikentävät ja vahvistavat tekijät, joiden mukaan lähdimme kirjoittamaan tuloksia auki. Olemme havainnollistaneet analyysia esimerkkien avulla. (LIITE 5).

Esimerkin 1. alkuperäisilmaisuissa korostui perhe, vapaa-aika, harrastukset ja matkustaminen työn ulkopuolisina iloa tuovina tekijöinä. Näille yläkategoriaksi tuli työn ulkopuolisiin tekijöihin liittyvät voimavarat, sillä ne eivät varsinaisesti kosketa työn sisältöä, mutta ovat silti merkittäviä tekijöitä työssä jaksamisen kannalta. Muita yläkategorioita analyysissä tuli työn voimavarojen alle työhön liittyvät voimavarat, kuten asiakastyö, tiimityö ja vaikutusmahdollisuudet. Esimerkissä 2. (LIITE 5) on kuvattu työhyvinvointia kuormittavia tekijöitä. Erilaiset muutokset, kuten sote, resurssien väheneminen, avokonttori ja rakennemuutokset mietityttivät ja kuormittivat kaikkia vastaajia ainakin jossain määrin.



Analyysin myötä muodostimme toisen tutkimuskysymyksen: Mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia vahvistavat ja heikentävät tekijät? Aineistomme jakautui hyvin vahvasti työhyvinvointia vahvistaviin ja heikentäviin tekijöihin, joten halusimme tarkastella tuloksia näiden tekijöiden kautta. Mielenkiintoiseksi ja haastavaksikin analyysin teki se, että esimerkiksi kahdeksan diakoniatyöntekijää saattoi pitää tiimityötä voimavarana mutta yksi työntekijä olikin asiasta eri mieltä. Haastavaksi analyysin teki myös laaja aineisto.

Etunamme on, että meitä on kolme tutkijaa, jolloin löydämme aineistosta todennäköisesti enemmän tutkimuksen kannalta olennaisia asioita, kuin yksi tutkija löytäisi. Useampi tutkija saattaa tosin muodostua ongelmaksikin, sillä mitä useampi tutkija, sitä hankalampi on löytää kaikkia osapuolia tyydyttävä analyysin lopputulos. (Eskola & Suoranta 2008, 157.) Analyysiprosessimme kesti melko kauan, sillä teimme sitä sekä yhdessä että erikseen, mikä osoittautui välillä haastavaksi. Lopulta erikseenkin tehty analyysi tuotti yhteneväisen lopputuloksen, joten prosessia voidaan pitää luotettavana. Päätimme harkinnan jälkeen jättää sitaateista pois numeeriset tunnistetiedot vastaajista, koska työyhteisö on niin pieni ja tuttu toisilleen, että vastaukset olisivat olleet liian helposti tunnistettavissa.

Voimavaravalmennuksia oli yhteensä neljä kertaa, jotka toteutuivat kerran kuussa helmimaalis-, touko-, ja kesäkuun 2018 aikana. Valmennuskerrat kestivät kahdesta kolmeen tuntia. Valmennuksissa keräämäämme havainnointiaineistoa kertyi yhteensä 7 sivua käyttämällä riviväliä 1,5 ja fonttina Arial 12. Havainnointiaineistoa analysoimme etsimällä sieltä samoja teemoja kuin haastatteluaineistosta. Löytämämme yhteiset teemat olivat muutosten käsittely, yhteistyö ja diakoniatyöntekijöiden kokema arvostuksen puute. Käytimme havainnointimateriaalia erityisesti tukemaan haastatteluista keräämäämme tutkimustietoa. Havainnointi antoi meille myös tietoa ryhmän dynamiikasta, sillä haastattelutilanteissa vastaajat olivat aina yksin toisin kuin valmennuksissa. Diakoniatiimissä oli melko erilaisia persoonia, mikä tuli esiin myös valmennuksissa. Osa työntekijöistä oli myös äänessä selvästi muita enemmän ja toiset taas mieluummin kuuntelijan roolissa. Ilmapiiri valmennuksissa oli hyvä ja melko avoin sekä osallistujat kuuntelivat toinen toistaan. Havainnoijalle tuli tunne, että työyhteisön hyvinvointiin liittyvät asiat koettiin tärkeäksi.

## 5 DIAKONIA TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHYVINVOINNIN KESKEISET TEKIJÄT

Tutkimuksemme tarkoitus oli selvittää erään suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia ja sen vahvistavia sekä heikentäviä tekijöitä. Kaikki yhdeksän diakoniatyöntekijää löysivät työstään sekä voimavaroja ja työhyvinvointia lisääviä tekijöitä että niitä heikentäviä asioita. Työntekijöiden arvioidessa työhyvinvointiaan tuli vastausten keskiarvoksi 7,5.

### 5.1 Työhyvinvointia vahvistavat tekijät

Vastaajat kokivat merkityksellisen asiakastyön ja vaikuttamismahdollisuudet eniten voimavaroja tuoviksi tekijöiksi. Tärkeäksi työhyvinvoinnin kannalta vastaajat nostivat myös onnistuneen esimiestyön ja tiimityön toimivuuden. Työn ulkopuolisista tekijöistä tärkeimmiksi nostettiin perheen ja vapaa-ajan merkitys sekä seurakunnan ulkopuolisen yhteistyön merkitys. Lähes kaikilla vastaajilla oli pitkä työkokemus diakoniatyöstä ja suurin osa haastateltavista oli iältään yli 45-vuotiaita. Vastaajat kokivat olevansa hyvin sitoutuneita työhönsä ja tämän lisäävän ammatti-identiteettinsä muodostumista sekä tuovan motivaatiota tehdä juuri diakoniatyötä. Kukaan ei ollut päätenyt alalle sattumalta ajelehtien. Diakoniatyöhön oltiin hakeuduttu omasta kutsumuksesta käsin ja halusta auttaa ihmisiä. Osa vastaajista koki, että ikä ja pitkä työkokemus auttoivat tunnistamaan omia voimavaroja, sillä esimerkiksi pisimpään työelämässä olleet kokivat työn ja vapaa-ajan yhdistämisen helpompana kuin nuoret työntekijät.

Näiden lisäksi työnohjauksen koettiin olevan hyvä keino vahvistaa työssä jaksamista samoin kuin hyvien koulutusmahdollisuuksien, joiden kautta sai lisää valmiuksia työhön. Ryhmä- ja yksilötyönohjaus koettiin turvallisenä paikkana käydä läpi vaikeita, monesti ”ihon alle” meneviä asiakas- ja työtilanteita. Työnohjaus koettiin voimauttavana ja sen nähtiin ennaltaehkäisevän uupumuksen syntymistä.

Koulutusmahdollisuudet vastaajat kokivat hyviksi ja työnantajansa koulutusmyönteiseksi. He toivat esiin, että täydennyskoulutukset antavat valmiuksia ja voimia laaja-alaiseen sekä raskaaseen diakoniatyöhön ja tätä kautta lisäksi heidän työssä jaksamistaan. Koulutuksien sisältöihin toivottiin kuitenkin lisää uusia näkökulmia. Vastaajat toivat esille, että yhteiskunnan muutosten ja seurakuntatyön jatkuvan uudistuspaineen keskellä tulisi enemmän olla mahdollisuuksia kirkon koulutuskeskuksen ulkopuolella järjestettäviin koulutuksiin. Etenkin pitkään seurakuntatyössä olleet vastaajat kokivat, etteivät saaneet kirkon järjestämistä koulutuksista enää uusia näkökulmia työnsä tueksi.

### 5.1.1 Onnistumiskokemukset ja vaikutusmahdollisuudet diakoniatyössä

Onnistumistarinat asiakastyössä koettiin vastaajien kesken voimauttavina kokemuksina ja asiakkailta saatu positiivinen palaute auttoi työntekijöitä jaksamaan. Vastaajat toivat useampaan kertaan esille, miten tärkeä merkitys työssä jaksamisen kannalta olikaan saada onnistumisen kokemuksia, edes niitä pieniä valonpilkahduksia. Monella työntekijällä oli vuosia kestäneitä asiakassuhteita, jolloin sekä iloissa että suruissa elettiin mukana viikoittain.

*”Niinku just nää tarinat, mun mielestä nää tuo jopa melkein niinku hyvinvointia, koska näkee, että tota meidän työlläki on niinku merkitystä et sä saat merkityksen sille työlle. Ja se mikä antaa voimaa on et nää ihmiset niinku selvii, jotkut ees. Se alamäki on niinku hidastunut.”*

Vastaajat kokivat työnsä vaikuttavan asiakkaittensa toimintakyvyn ylläpitämiseen ja myös heidän toimijuutensa vahvistamiseen. Asiakkaan palautunut luottamus oman elämän mahdollisuuksiin on tehnyt elämästä jälleen mielekäästä, millä on aina myös myönteisiä yhteiskunnallisia seurauksia. Tämä on tuonut työntekijöille tunteen oman työn onnistumisesta ja antanut motivaatiota siihen, että työ ei ole ollut turhaa. Onnistuneet, monesti hyvin pitkäaikaiset asiakaskontaktit ovat olleet työntekijälle voimauttavia kokemuksia kaikessa kuormittavuudessaankin.

*”Tää työ on vieny niin mennessään. Ja kun mä nään et se työ vaikuttaa, et mä nään esimerkiksi just näitä onnistumistarinoita niin ne on must aivan huikeita. Jotenki semmonen et nähdä niinku et nyt tää juttu menee eteenpäin, että mulle ei ole sellasta ku epämielittävät asiakkaat vaan mä saatan*

*aatella et nyt se voimaantu et tervemenoo. Että nyt se löys kiukkua, voimaa.”*

Vastaajat kokivat vaikutusmahdollisuudet omaan työhön hyvänä ja voimavaroja lisäävänä tekijänä. Omalla persoonalla työskenteleminen teki työstä haastateltavien kokemuksen mukaan oman näköistä, jolloin työssä viihtyi paremmin. Tärkeänä pidettiin etenkin sitä, että työn pystyi itse suunnittelemaan ja päivän kulkuun pystyi vaikuttamaan. Itseohjautuvuus työssä nähtiin pääasiassa työhyvinvointia lisäävänä. Vastaajien mielestä työn rakenteet antoivat pohjan, jonka päälle työnkuvan pystyi itse muokkaamaan oman näköiseksi. Kaksi vastaajista toi tosin esille, että mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön oli ajoittain vaikeaa hierarkkisen organisaation vuoksi ja työaikaa kului paljon rakenteiden pohtimiseen. Luovalla työotteella ja aktiivisella dialogilla työn mielekkyyttä voisi vastaajien mukaan lisätä.

*”Toimivat rakenteet ja prosessit on yks niin kun sitä työtä rajaava ja hyvinvointia tukeva asia. Täällä on mahdollisuus todella toteuttaa kyllä monenlaisia juttuja että, rajat ei ihan hirveen helposti tule vastaan, jos on järkeviä ideoita. Mä rakastan asioiden keksimistä ja onneksi saan olla sellaisella työuralla että, aina joku uus juttu on tarjolla”*

Rakenteet ja organisaatio koettiin sekä tukipilarina että esteenä oman työn toteuttamiselle. Yksi vastaajista toi esiin, että vaikka vaikutusmahdollisuudet työhön ovat hyvät, suuria muutoksia ei uskaltanut tehdä ilman työyhteisön tukea. Monia vastaajia mietitytti, kuinka paljon omaa työtään uskaltaa lähteä muokkaamaan ja uudistamaan. Ne vastaajat, jotka uskalsivat uudistaa omaa työtään, toivoivat muunkin työyhteisön olevan vastaanottavaisempia uudistuksille.

*“Mut monesti mä nään, et jos on ollu niin monta vuotta siinä samassa virassa ja on ikään kuin pysynyt näissä samoissa tehtävissä, samoissa perinteissä vuodesta toiseen niin et tää on se oikee miten tehdään eikä uskalleta tuoda mitään uutta. Mä huomaan et ei oo ihan noin vaan helppo siis ikään kuin tosta vaan tuoda että no niin, nyt mä oon sitä mieltä että tää on se hyvä juttu, mä oon kokeillu siis näiden asiakkaiden kanssa, tää on vastaanotettu aivan loistavasti ja näillä mennään. Ei se ihan näinkään toimi.”*

### 5.1.2 Toimivan yhteistyön merkitys

Onnistunut yhteistyö niin esimiehen, työtiimin kuin yhteistyökumppaneidenkin kanssa koettiin tärkeäksi tekijäksi työssä jaksamisen kannalta. Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä lähiesimieheensä ja hänet koettiin työhyvinvointia vahvistavana tekijänä. Esimiestä pidettiin luotettavana, johdonmukaisena ja esimiehenä, jolle oli helppo avautua vaikeammistakin asioista. Vastaajat kokivat, että he saivat rauhassa tehdä työtään ja toteuttaa itseään ilman, että lähiesimies puuttui liikaa työntekoon. Vastaajat toivat esiin, että esimiehen kanssa uskalsi olla myös eri mieltä asioista, eikä oma mielipide tullut heti jyrättyä.

*”Olen 200% tyytyväinen. Todella napakka ammattilainen. Kuuntelee, arvostaa. Lähiesimies on hyvin avoin ja semmoinen positiivinen siinä mielessä, et kun tulee jotain uutta ja hän näkee ja kokee, että tää kannattaa. Hän seisoo työntekijän takana.”*

Osa vastaajista toivoi esimieheltä enemmän palautetta myös kehityskeskusteluiden ulkopuolella. Moni oli kuitenkin tyytyväinen siihen, että työtä sai tehdä rauhassa, eikä siihen puututtu liikaa. Muutama vastaaja toi esiin, että esimiehelläkin oli paljon töitä, eikä hän ehtinyt puuttua kaikkiin pienempiin asioihin, mihin olisi ehkä toivonut apua. Palautetta saatiin esimiehen lisäksi kollegoilta ja asiakkailta. Osa toivoi enemmän myös kriittistä palautetta ja esimerkiksi eväitä työn kehittämiseen.

Yhteistyökumppanien merkitys korostui sekä diakoniatyöntekijöiden haastatteluissa että valmennuksissa työn sujuvuuden kannalta. Tärkeimmiksi yhteistyökumppaneiksi nimettiin kaupungin työntekijät, järjestöt, yritykset, muut seurakunnan työntekijät, omat tiimiläiset sekä muut työkaverit. Yhteistyö kaupungin- ja diakoniatyöntekijöiden välillä koettiin todella hyväksi sekä hyvinvointia lisääväksi tekijäksi. Verkoston merkitys korostui sekä voimaa antavana tekijänä että apuna silloin, kun asiakasta tarvitsi esimerkiksi ohjata muun tuen, kuten kaupungin psykologien piiriin. Yksi vastaajista toi esiin, että verkostotyö oli yksi syy siihen, miksi diakoniatyötä ylipäättään halusi tehdä.

Yhteistyötä tehtiin laajastikin myös muihin lähikuntiin ja -kaupunkeihin. Osa vastaajista koki, että kaupungin työntekijöille oli helpompi avautua haastavista työasioista kuin omille tiimiläisille, sillä sieltä sai neutraalimman mielipiteen asioihin. Myös tasavertaisuus korostui, eli haastateltavat kokivat tärkeäksi tuntea itsensä tasavertaiseksi työntekijäksi kaupungin työntekijöiden kanssa. Vastaajien mukaan yhteistyö kaupungin työntekijöiden kanssa oli lisääntynyt ja parantunut viime vuosina.

*”Kaupunki on ihan äärettömän läheinen yhteistyökumppani tänä päivänä.”*

*”Me ollaan pystytty sellaiseen kulttuurimuutokseen, että me ajatellaan et me rakennetaan yhteisiä tavoitteita. Se ei oo enää sitä, et eri puolet tuo että me tehdään nyt tätä ja te tota.”*

Yhteistyötä tehtiin melko paljon myös lähimpien kollegoiden kanssa ja suurin osa koki sen voimauttavana kiireisen arjen keskellä. Kollegat olivat monelle suuri apu esimerkiksi haastavien asiakastilanteiden purkamisessa. Työkavereiden välinen huumori oli myös osalle tärkeä tekijä työssä jaksamisen kannalta. Koska diakoniatyötä tehdään paljon yksin, lyhyetkin kollegojen kanssa jaetut hetket päivän aikana olivat merkittäviä.

*”Meil on hyvä porukka ja välittämisen meininki. Oon saanu lähipiiristä tsemppiä et tällästä tää on. Tänne on aina kiva tulla.”*

### 5.1.3 Perhe ja vapaa-aika työn ulkopuolisina tekijöinä

Kaikki diakoniatyöntekijät toivat perheen, ystävien ja vapaa-ajan merkityksen tärkeänä vastapainona kuormittavalle työlle. Perheen, ystävien ja harrastusten merkitys koettiin tärkeäksi tekijäksi työstä palautumisen kannalta. Henkisesti kuormittavan työn vastapainona työn ulkopuoliset ilon aiheet korostuivat lähes kaikkien vastauksissa, ja suurin osa mainitsi ensimmäisenä vapaa-ajan työn iloa lisäävänä tekijänä. Lapset ja lapsenlapset olivat tärkeä tekijä työstä palautumisessa niille diakoniatyöntekijöille, kenellä oli jälkikasvua. Harrastuksista mainittiin esimerkiksi matkustaminen ja liikunta voimauttavina tekijöinä.

*”Jos mä aattelen niitä aikaisempia työpaikkoja, niin kyllähän se elämä työn ulkopuolella, mistä se voima on tullu. Eli sieltä perheestä ja harrastuksista ja lapsenlapsista. Kyl mä oon joo ihan täpinöissäni ku mä tiedän et he tulee viikonloppuna yökylään tai muuta vaikka sitten kun he lähtee mä olen niinku sohvalla ku raato enkä pääse mihinkään siitä liikkumaan mutta niinku se ilo minkä ne tuo ja eihän siinä voi ajatella mitään muuta kun sitä mitä on just tekemässä. Ei kertakaikkiaan. Kaikki häviää mielestä mitä pitäis tehdä tai muuta”*

Työn ja vapaa-ajan koettiin olevan melko tasapainossa keskenään. Moni koki vapaa-ajan merkityksen entistä tärkeämpänä ja piti kiinni siitä, että vapaa-aikaa jäi riittävästi. Moni

vanhempi työntekijä koki vapaa-ajan merkityksen tärkeämpänä nyt kuin nuorempana. Osa vastaajista tosin koki sen vaikeaksi ja teki omasta mielestäänkin liian pitkiä työpäiviä. Juhlapyhät aiheuttivat monelle työntekijälle ruuhkapiikkejä, sillä esimerkiksi joulun aikaan avuntarvitsijoita oli tavallista enemmän. Osa työntekijöistä toi esille huolensa kollegoidensa väsymisestä ja liiallisesta työnteosta. Osa koki, etteivät kaikki työryhmässä osanneet rajata työtään tarpeeksi.

*”Kun ikää on tullu lisää niin mulla on oma elämä ja työ ja oon hyvin tarkka omasta ajasta myös. Siinä on jotenki merkittävää se siirtyminen. Kotona on esimerkiksi eri vaatteet kuin töissä. Ja mä ihan suljen puhelimen kun mä tuun kotiin, enkä ota myöskään läppäriä mukaan jos en tiä et on joku juttu.”*

*”Tää on mun henk.koht ongelma. Kun kalenterissa on tyhjää niin mä myyn sen ajan jos joku kysyy. Mä ajattelen sitä et näillä ihmisillä on vaikeeta ja he tarvitsee sen avun, siks mä lupaan.”*

## 5.2 Työhyvinvointia heikentävät tekijät

Suurimmiksi työhyvinvointia heikentäviksi tekijöiksi vastaajat toivat esiin kuormittavat asiakaskohtaamiset, arvostuksen puutteen, työn pirstaleisuuden sekä jatkuvat muutokset. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että viime vuosien aikana asenteissa kirkon työntekijöitä kohtaan oli tapahtunut suuria muutoksia, jotka vaikuttavat tänä päivänä jatkuvasti työntekijöiden arkeen. Ihmisten asenteet kirkkoa kohtaan ovat muuttuneet, mikä on aiheuttanut kirkosta eroamisia, jonka seurauksena kirkon varat ovat vähentyneet. Tämä taas on aiheuttanut sen, että diakoniatyön määrärahoja on supistettu ja töitä yhdistetty: eroavan työntekijän tilalle ei enää palkatakaan uutta, mikä näkyy lisääntyvinä työtehtävinä ja kiireenä. Vastaajien mukaan lisääntyneet tehtävät eivät kuitenkaan näy palkassa millään tavalla. Myös asiakasmäärät ovat kasvaneet viime vuosina entisestään ja asiakastyön sisällöt ovat muuttuneet moniongelmaisimmiksi.

Työajaton työ koettiin hyvin eri tavalla työntekijästä riippuen. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että töitä oli liikaa ja työajaton työ aiheutti sen, että töitä teki helposti yli normaalin viikkotunti määrän. Työkavereita ei nähnyt yhtä usein kuin säännöllistä työaikaa tekevät. Osa vastaajista koki osaavansa rajata työaikansa noin kahdeksaan tuntiin päivässä, eikä kokenut työajatonta työtä ongelmana. Heille työajaton työ hyvän

asiantuntijajohtamisen kanssa antoi väljyyttä valita, kuinka työnsä parhaiten tekee. Puolet vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että normaali työaika kahdeksasta neljään olisi ihan hyvä vaihtoehto. Osa oli huolissaan kollegoistaan, jotka tekivät liian pitkää työpäivää, eivätkä osanneet rajata työtään. Kiireen tuntua ja väsymystä kokivat lähes kaikki vastaajat ainakin jossain määrin mutta ne työntekijät, joilla oli pitkä työhistoria diakoniatyöstä, osasivat rajata työaikaansa nuorempia työntekijöitä paremmin.

### 5.2.1 Kuormittavat asiakaskohtaamiset ja työn pirstaleisuus

Kaikilla vastaajilla oli kokemusta haastavista ja raskaista asiakassuhteista. Niiden purkamiseen oli jokaisella työntekijällä omat keinonsa. Se saattoi olla kollegoiden kanssa keskustelua tai työnohjaajan kanssa asioiden puimista. Osalle apu tuli uskosta. Vaikka asiakastyö koettiin välillä raskaaksi, oli kaikilla omia selviytymismekanismeja sen suhteen. Vastaajat kokivat, ettei diakoniatyö onnistuisi, ellei olisi keinoja vaikeiden tilanteiden purkamiseksi ja unohtamiseksi. Vastaajien mukaan diakoniatyöntekijä saattaa olla ainut ihminen, kenelle asiakkaat ongelmistaan avautuvat. Yksi vastaajista kuvaili, että asiakkaat pyrkivät siirtämään ongelmiaan työntekijöille.

*"Ihmiset yrittää saada kaikki elämän ongelmat siirrettyä meille. Mä unohdan helposti, ilmeisesti aivoissa on joku sellanen suojausysteemi et se poistaa tän ni mä unohdan.."*

Ihmisten jatkuvan hädän vastaanottamisen sekä vaikeiden asioiden kuuntelemisen koettiin vaikuttavan työntekijän omaan ajattelutapaan, persoonaan ja maailmankuvaan. Voimavaravalmennuksissa tuli esiin, että diakoniatyöntekijät ovat persoonaltaan empaattisia ja kantavat helposti huolta toisten hyvinvoinnista.

*"Kun tätä työtä tekee pitkään, muuttaa se jopa työntekijän persoonallisuutta. Joka puolella alkaa nähdä vaan ihmisten vaikeita asioita ja laita-puolen kulkijoita."*

*(Havainnointipäiväkirja 18.5.2018, kolmas valmennuskerta)*

Vastaajat toivat esille myös työn ennakoimattomuuden, jonka he kokivat hyvin stressaavana. Asiakkaat saattoivat esimerkiksi tulla diakoniatyötoimiston oven taakse äärimmäisessä hädässään ilman ajanvarausta tai ottaa työntekijään puhelimitse yhteyttä mihin



aikaan vaan. Asiakkaat olettivat diakoniatyöntekijän olevan heidän käytettävissään nopeasti, ja toivoivat heiltä pikaista reagointia sekä ratkaisuja moninaisiin ongelmatilanteisiinsa. Toisinaan asiakkaiden impulsiivinen ja aggressiivinen käytös herätti työntekijöissä pelkoa. Nämä tilanteet lisäsivät työntekijän henkistä kuormitusta ja vaikeat asiat saattoivat velloa mielessä vielä vapaa-ajallakin. Vastauksissa tuotiin esille, että työn ennakoimattomuus vaati työntekijältä paljon kärsivällisyyttä ja sietokykyä vastaanottaa ihmisten erilaisia tunnetiloja.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että työturvallisuudessa olisi ainakin jonkin verran parannettavaa. Vastaajat kokivat välillä turvattomiksi asiakkaiden kotikäynnit, joilla he yleensä kävivät yksin. Vastaajien mukaan heillä ei ollut käytössään minkäänlaisia turvanappeja tai muita apukeinoja vaaratilanteen sattuessa, osalla ei ollut edes varauloskäyntiä toimistossaan, vaikka saattoi ottaa asiakkaita yksin ilta-aikaan vastaanotolle. Moni ilmaisi kokevansa, että asialle tulisi tehdä jotakin. Pelon ja turvattomuuden tunteet koettiin voimia vieväksi ja alentavan keskittymiskykyä.

Lähes kaikki vastaajat kokivat työnsä olevan myös pirstaleista ja moniulotteista. Työnkuvan koettiin olevan vaihtelevaa, mutta moni koki työnsä olevan liian kiireistä, eikä kaikkia työtehtäviä ehtinyt hoitaa niin huolellisesti kuin olisi halunnut. Vastaajat toivat esille, että työ vaatii työntekijältä itseohjautuvuutta, koska työtilanteet ovat yllättäviä ja työtä tehdään paljon yksin. Osa toi esiin, että hallinnolliset työtehtävät ja paperityöt veivät nykyään enemmän aikaa kuin ennen. Esiin tuotiin erityisesti jatkuvasti muuttuvat ja uusiutuvat tietojenkäsittelyohjelmat, jotka jouduttiin opettelemaan useasti yksin ilman kunnan perehdytystä. Vastaajat toivat myös esille, että uusien tietojenkäsittelyohjelmien sisäistäminen vei kohtuuttoman paljon aikaa ja tämä aika oli pois varsinaiselta perustyöltä eli ihmisten kohtaamiselta.

Usean vastaajan mielestä jalkautuvaan työhön, jota he pitivät tärkeänä osana diakoniatyötä, ei jäänyt enää tarpeeksi aikaa. Kiire puolestaan aiheutti unohduksia ja väsymystä, jolloin jokin tärkeä asia saattoi jäädä hoitamatta. Keskeneräisyyden sietäminen olikin kokeneimpien työntekijöiden mielestä tärkeää. Osa vastaajista koki, että työtä oli vaikea rajata.

*“Kaikilla on aika paljon töitä. Mä koen, etten ole yksin tämän kanssa, jolla on paljon töitä. Kyl me kovasti koitetaan toisiamme kannustaa mut välillä on väsymystä muillakin.”*

*“Et miten mä riitän ja voinks mä kaiken pelastaa. Miten mä pelastan, mitä mä teen niin kyllä mä huomaan et se kuormittaa. Joskus tuntuu, et mun aika ei riitä edes siihen perustehtävään, joo aika ei riitä valitettavasti.”*

### 5.2.2 Muutokset työn ulkopuolisina tekijöinä

Työssä tapahtuneet muutokset tulivat kaikilla vastaajilla esiin haastatteluissa enemmän työtä kuormittavina kuin positiivisena tekijänä. Pisimpään diakoniatyötä tehneitä vastaajia mietitytti eniten uudet työtilat, joihin tiimi siirtyisi parin seuraavan vuoden aikana, sekä uudet tietokoneohjelmat, joita he joutuivat opettelemaan. Uusissa työtiloissa tulisi olemaan avokonttori ja moni pohtikin sitä, miten diakoniatyö ja asiakkaiden vastaanotot onnistuisivat tiloissa, missä olisi useampi työntekijä samassa huoneessa. Uudet tietokoneohjelmat, joita tarvitsi esimerkiksi matkalaskujen käsittelyyn, taas vaikeuttivat työn tehokasta tekemistä, sillä niiden opettelu vei aikaa. Vastaajia kuormittivat myös yhteiskunnalliset muutokset ja lähes kaikki olivat sitä mieltä, että resurssien väheneminen oli selvästi nähtävissä tämän päivän diakoniatyössä. Vastauksissa tuli esiin, että jatkuvalla jäsenkadolla ja resurssien heikkenemisellä pelottelu aiheutti työntekijöissä ahdistusta ja työmotivaation laskua.

*”Kyllähän resurssien väheneminen on niinku ihan selvästi nähtävissä... Sit tuli myös tää rakenteen muutos, kyl se oli aika kova paketti. Ja sit se et kuinka paljon me keskustellaan rahasta tänä päivänä. Kyl me niinku vauraudutaan koko aika vielä vähempiin resursseihin ja myös se, että miten me niinku jaketaan tehdä tätä työtä niinku tällä porukalla että samanaikaisesti meillä on tapahtumassa aika kova murros yhteiskunnassa. Ihan hirveen iso murros tän kirkosta eroamisen takia, joka vaikuttaa meidän resursseihin mut myöskin niinku semmosessa asenneilmäiirissä et me ollaan niinku henkisessä ilmapiirissä paljon tiukemmilla mitä vuosia sitten.”*

Myös tuleva soteuudistus tuli esiin haastatteluissa ja osa vastaajista pohti, vaikuttaako se työntekijöiden määrään aiheuttaen mahdollisia irtisanomisia. Samaan aikaan tuotiin kuitenkin esille myös asiakasmäärien kasvu ja se, että työmäärät olivat lisääntyneet aikaisemmasta. Muutoksia pidettiin kuormittavina, vaikka osa tiedosti, että ilman muutosta ei

voi tapahtua kehitystä. Useampi vastaaja koki, että voimavaravalmennuksista oli hyötyä ja ne antoivat työntekijöille apuja muutosten käsittelyyn ja niiden sietämiseen.

*“Voimavaravalmennuksissa loppua kohden tuntui, että oma työ tuli enemmän näkyväksi. Viimeisin valmennus kerta oli paras. Siinä tuntui, että pääsimme kunnolla keskustelemaan tiimimme muutosprosessista ja oleellisista asioista. Vielä on vaikea tunnistaa, mitkä työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavat asiat ovat työhyvinvointivalmennuksen ansiota.”*  
(Sähköpostivastaus 6/2018)

### 5.2.3 Diakoniatyöntekijöiden kokema arvostuksen puute

Vastaajat kokivat, että heidän työtään arvostettiin etenkin kollegojen kesken ja esimerkiksi kaupungin työntekijöiden taholta, mutta kirkon johdon puolelta he kokivat saavansa vähemmän arvostusta osakseen mitä aikaisemmin. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, ettei marginaalissa elävien ihmisten kanssa tehtävä työ ole kirkon maineen kannalta yhtä tärkeää kuin jokin muu seurakuntatyö. Tämä näkyi diakoniatyöntekijöiden arjessa määrärahojen vähenemisenä ja työmäärien kasvuna, mikä teki työstä entistä kiireisempää. Lähes kaikki vastaajat toivat esiin diakoniatyön merkityksen syrjäytyneiden ja marginaalissa elävien ihmisten apuna mutta samalla vastaajat kokivat, että onnistuakseen tärkeässä työssä olisi yhteistyön toimivuus ja arvostus ylemmän johdon osalta erittäin merkittävää. Vaikka vastaajat olivat lähiesimieheen tyytyväisiä, kirkko koettiin melko byrokraattisena työnantajana, jonka ylemmän johdon kanssa kommunikointi oli välillä haastavaa.

*”Diakoniahän saa niinku paljon ainaki tällasissa juhlapuheissa paljon hyvää osakseen mut, että kyllä silti tää kirkon sisäinen keskustelu on tätä, että mitkä työalat tulevaisuudessa tulee saamaan minkäkin verran resursseja niin kyllä meille tää on aika niinku monen kuoren välissä. Kyllä mä aattelen et tää on vaativa tää aika mitä on ollut.”*

Arvostuksen puutteen koettiin näkyvän myös palkassa, joka pysyi samana, vaikka työtehtävät ja koulutuksen myötä tietotaito lisääntyisivätkin. Moni vastaaja ehdotti ratkaisuksi tähän esimerkiksi bonuspalkkausta, joka motivoisi työntekijöitä. Nykyisen palkan ei koettu motivoivan työntekoon, vaan kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että motivaatio työhön tuli muista asioista, kuten ihmisten auttamisesta. Osa vastaajista toi myös esille harmituksensa siitä, ettei diakoniatyöntekijöille juurikaan ole etenemismahdollisuuksia työssään.

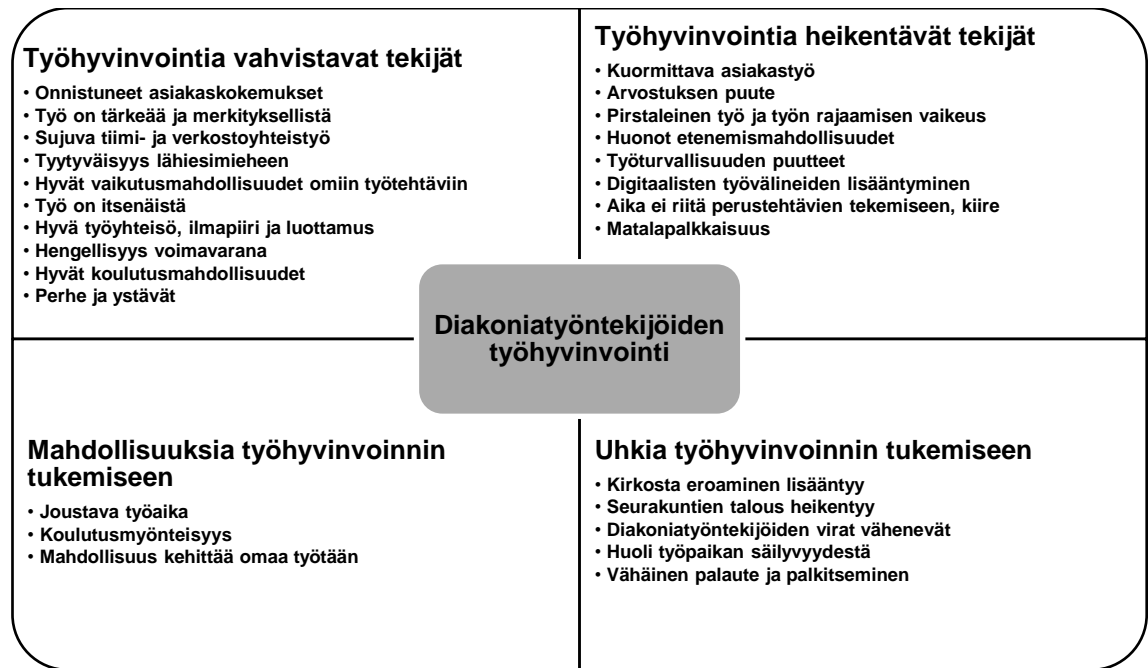
*”No joo mun puolisoahan aina nauraa mun palkalle että kamalaa et tollasta työtä teet ja tollanen palkka ni tota onhan se pieni et minimipalkkallahan me tehdään tätä. Joo, et kyllä se...jos se työn sisältö ei antais niin paljon niin tota ei sitä tekis tätä kun aattelee sitä palkkaa..”*

Diakoniatyöhön liittyvä yhteiskunnallinen arvostus tuotiin esiin myös voimavaravalmennuksissa. Vastaajat kokivat, että yhteiskunnallisesti diakoniatyö on merkittävää työtä ja työn arvostuksen tunne liitettiin myös työhyvinvoinnin kokemukseen. He pohtivat sitä, että tänä päivänä työn ”brändäys” olisi tärkeää. Diakoniassa on hyvää potentiaalia brändäykseen, kun työssä on niin monipuoliset sisällöt. Diakoniasta puhutaan ja kirjoitetaan paljon kirkon yhtenä tärkeimmistä työaloista, mutta diakoniatyöntekijät eivät tee itsestään numeroa. Diakoniatyössä suurimmat onnistumiset näkyvät piilossa, eikä työtä voi aina tehdä näkyväksi, koska asiakkaista ei voi puhua vaitiolovelvollisuuden vuoksi.

Voimavaravalmennuksissa diakoniatyöntekijät toivat esiin, että he toivoisivat enemmän arvokeskustelua johdon kanssa. Valmennuksessa käytiin läpi tapoja osoittaa arvostusta kollegoita kohtaan. Palautteen antamista ja saamista pitäisi vastaajien mukaan toteuttaa vielä enemmän. Vastaajat kokivat, että kirkon työssä toisen arvostaminen on ensiarvoisen tärkeää: kun sitä jakaa muille, sitä toivoo saavansa itsekin. Valmennuksessa käydyssä harjoituksessa työntekijät kehuivat toisiaan vuorotelle ja kertoivat, mitä arvostavat toisen työssä. Vastaajat toivat esille, kuinka kiitollinen olo heille siitä tuli. Vaikutti myös siltä, että tiimin oli helppo löytää työkavereista hyviä puolia ja kehujen antaminen tuntuikin sujuvan kaikilta helposti ja luontevasti.

*”Elämä on lahja, silloin jokaisen elämä on arvokas. Miten voisin välittää työkavereille sitä arvostusta?”*  
(Havainnointipäiväkirja 3.3.2018, toinen valmennuskerta)

Seuraavassa kuviossa (KUVIO 3) on tiivistetysti esitetty diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointiin liittyvät keskeiset tekijät.



KUVIO 3. Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvoinnin keskeiset tekijät

### 5.3 Tulosten tarkastelu ja vertailu aikaisempiin tutkimuksiin

Tutkimuksemme mukaan perheen ja vapaa-ajan merkitys koettiin tärkeäksi voimavaraksi diakoniatyöntekijöiden työssä jaksamisen kannalta. Syksyn 2018 aikana on julkaistu uusi kirkon teettämä Diakoniabarometri, jonka tulokset sivuavat omaa tutkimustamme. Barometrin tiedot on kerätty tammi-helmikuun 2018 aikana eli melko samaan aikaan kuin oman työmme tulokset. Diakoniatyöntekijät nostivat tärkeimmiksi voimavaroiksi barometrissä perheen ja ystävät, uskon Jumalaan sekä työn hyvät puolet. (Isomäki 2018, 130.) Omassa tutkimuksessamme hengellisyyttä ei nostettu esiin haastatteluissa työssä jaksamisen kannalta. Tämä todennäköisesti johtuu siitä, että barometri on kyselytutkimus, jossa erikseen kysyttiin hengellisyyden merkityksestä. Sähköpostivastauksissa hengellisyyttä ja armoa kuvailtiin voimavaraksi: kun pystyt armahtamaan muita, pystyt olemaan armollisempi myös itsellesi. Vastajat kuvailivat omaan uskoon ja hengellisyyteen vaikuttavan vahvasti sen, että diakoniatyöntekijä joutuu lähes päivittäin kohtaamaan erittäin kovia ihmiskohtaloita ja yrittää löytää vastauksia asioihin, jotka tuntuvat mahdottomilta.

Tutkimuksemme työyhteisössä diakoniatyöntekijät olivat tyytyväisiä lähiesimieheensä ja kaikki kokivat esimiehen olevan kannustava ja hyvä tehtävässään. Barometristä kävi ilmi,

että suomalaiset diakonit kokevat saavansa esimieheltään vähemmän tukea kuin mitä vuoden 2016 diakoniabarometrin mukaan (Isomäki 2018, 131). Voidaan siis ajatella, että tutkimuksemme työyhteisössä on keskimääräistä parempi esimies. Diakoniabarometrissa tiedusteltiin myös työntekijöiden voimavaroja kohdata muutoksia. Tulosten mukaan vastaajat kokivat heillä olevan hyvät voimavarat kohdata muutosta. Tässä tutkimuksessa lähes kaikki vastaajat toivat esiin muutokset työhyvinvointia heikentävänä tekijänä. Tähän todennäköisesti vaikuttaa se, että tämän tutkimuksen työyhteisö joutuu muuttamaan työtilojaan seuraavien vuosien aikana, mikä yhdessä muiden yhteiskunnallisten ja tietoteknisten muutosten kanssa kuormittaa erityisesti. Moni vastaaja nosti yhteistyön merkityksen niin työyhteisön kuin muiden yhteistyökumppaneiden välillä tärkeäksi. Laine (2013) tuo myös esiin, kuinka tärkeä merkitys työpaikan sosiaalisilla suhteilla on työhyvinvointikokemuksen syntymisessä.

Tutkimuksemme mukaan eniten kuormitusta diakoniatyössä aiheuttavat työn pirstaleisuus, haastava asiakastyö ja arvostuksen puute. Diakoniabarometrin (Isomäki 2018, 128) mukaan eniten kuormitusta työssä aiheuttavat työn liian matala palkkataso, työn moniulotteisuus, työn vaativuus, vaikeat asiakastapaukset sekä jatkuva kiire. Haastattelemamme diakoniatyöntekijät kokivat työn moniulotteisuuden sekä työn vahvuutena, että kuormittavana tekijänä. Moniulotteisuuden koettiin tuovan myös vaihtelua työhön sen aiheuttaman pirstaleisuuden lisäksi. Mielenkiintoista on se, että Diakoniabarometriin vastanneet diakoniatyöntekijät eivät juurikaan kokeneet arvostuksen puutetta muiden työntekijöiden taholta, mikä taas tuli omassa tutkimuksessamme esiin.

Kaikki tutkimuksemme vastaajat kokivat kuormitusta asiakastyöstään ja yhdelläkin diakoniatyöntekijällä oli ollut vuoden aikana 18 kuolin tapausta asiakaspiirissään. Vastaajat kokivat kuitenkin pääsääntöisesti, että heillä oli hyvät keinot vaikeiden asiakastapauksien käsittelyyn. Työn vaativuuden lisäksi diakoniatyöntekijöitä kuormitti vaativa muutosten aika, jota nyt eletään seurakunnissa ja koko yhteiskunnassa. Oman työn menettämisen pelko on vahvasti läsnä tilanteessa, jossa tulevaisuudesta ja kirkon asemasta ei kukaan voi olla varma. Diakoniatyö on muokkautunut ja muokkautuu yhteiskunnan mukana tulevien muutosten myötä, mikä tulee esiin tutkimuksessamme. Toimintaympäristön ja yhteiskunnan muutokset ovat ennenkin vaikeuttaneet diakoniatyöntekijöiden työtä ja lisänneet heidän työmääräänsä. Muutoksen herättämille tunteille tulisi olla tilaa työyhteisössä ja sen johtamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. (Tirri 2012, 8.) Taloudellinen

taantuma jo 1990-luvun laman aikaan vaikutti ja muovasi suuresti seurakunnan työntekijöiden työnkuvaa, motivaatiota ja hengellisen työn tekemistä (Salmi 2001, 191).

Työturvallisuudessa koettiin puutteita ja työntekijät kokivat tämän kuormittavan heidän henkistä työhyvinvointiaan. Pelon ja turvattomuuden tunteet lisääntyivät yksin kotikäyn- tejä tehdessä kuin asiakasvastaanotoilla, joissa ei ollut käytössä erillisiä turvanappeja tai hälytysjärjestelmiä vaikeiden asiakastilanteiden varalle. Gävert (2016, 86) tuo myös esiin, että uhkaavia työtilanteita tuli esille yli 60 prosentilla diakoniatyöntekijöistä. Työturval- lisuus oli näissä tilanteissa koettu toteutuvan vain osittain. Harva työntekijöistä oli kui- tenkaan joutunut fyysisen väkivallan kohteeksi. Tähän arveltiin vaikuttavan diakonia- työntekijöiden hyvät uhkatilanteiden hoitamisen taidot.

Haastattelemamme diakoniatyöntekijät olivat suurin osa yli 45-vuotiaita ja he kokivat kristilliset arvot tärkeiksi, millä oli positiivinen merkitys myös työhyvinvointiin. Vastaa- jat kokivat pystyvänsä vaikuttamaan työhönsä mutta heidän mielestään se oli usein liian kiireistä. Vaikka työntekijät kohtasivat työssään kuormitusta ja haasteita, koki jokainen silti erityisesti onnistuneet asiakaskokemukset merkityksellisinä. Salmen (2001, 191-196) tutkimusten mukaan työntekijöiden työtyytyväisyys koettiin huonoimmaksi nuorten työntekijöiden keskuudessa. Nuoret työntekijät pitivät kristillisiä arvoja vähemmän tär- keinä kuin ikääntyneempi sukupolvi, mikä on saattanut vaikuttaa alhaisempaan työmoti- vaatioon. Pekkarisen ja Pekan (2016, 69-70) tutkimusten mukaan kirkon alan työntekijät pitivät työtään yleisellä tasolla tärkeänä ja merkityksellisenä. Suurin osa kirkon alan työn- tekijöistä koki voivansa vaikuttaa omaan työhönsä sekä arvioi aika- ja henkilöstöresurssit riittäviksi. Alle 30-vuotiaat työntekijät kokivat työhyvinvointinsa paremmaksi kuin van- hemmat työntekijät. Seurakunnan työntekijät kokivat työnsä kirkon muita työntekijöitä, kuten esimerkiksi kirkonpalveluskuntaa kuormittavammaksi, mutta lähes jokainen koki saaneensa työstään iloa ja piti sitä merkityksellisenä.

Tutkimuksessamme tuli esiin, että diakoniatyöntekijät kokivat työssään turhautumisen ja yksinäisyyden tunnetta. Kuormittava asiakastyö muiden työkiireiden lomassa lisäsi stres- siä entisestään. Vaikka asiakasryhmät diakoniatyössä ovat kasvaneet, palkka on pysynyt lähestulkoon samana. Kiiski (2015, 7–30) on tutkinut diakoniatyön kuormittavia tekijöitä ja todennut, että vaikka virkoja on karsittu ja työtehtäviä yhdistelty, palkka ei ole kuiten- kaan noussut muutosten myötä. Huomioitavaa on, että henkistä kuormitusta arvioitaessa

tärkein näkökulma on yksilön kokemus. Samankaltainen kuormittava tilanne voi olla toiselle haitallinen ja uhkaava, kun taas toinen kokee sen innostavana ja haastavana. Omassa tutkimuksessamme haastateltavat toivat tämän saman asian esiin useasti. Jokainen on oma yksilönsä ja koki henkisen kuormituksen eri tavoin.

## 6 DIAKONIATYÖN TULEVAISUUDEN KEHITTÄMINEN

Tutkimuksemme tulokset tuovat tietoa yhden suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijöiden työhyvinvoinnista, sekä sen vahvistavista ja heikentävistä tekijöistä. Tutkimus on ajankohtainen ja tärkeä yhteiskunnan sekä seurakunnan jatkuvien muutosten keskellä. Tutkimuksemme tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi tässä yksikössä arjen diakoniatyössä, sen kehittämisessä ja strategisia toimintasuunnitelmia tehtäessä.

Keskeiset tulokset ja niiden perusteella esitettävät johtopäätökset:

### 1. Työhyvinvointi diakoniatyöntekijöiden kokemana

Yhteenvedona voidaan todeta, että diakoniatyöntekijät kokivat työhyvinvointinsa olevan pääosin hyvällä tasolla. Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointiin tulee kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota, sillä työssä on henkisesti kuormittavia tekijöitä enemmän kuin muussa työssä. Onnistuneet asiakaskokemukset olivat kaikille vastaajille voimauttava tekijä mutta yksinäisyys ja kiire kuormittivat lähes kaikkia vastaajia. Yksinäisyyden vastapainona työntekijöillä oli kuitenkin kollegoiden tai muun yhteisön tuki, jonka merkitystä kaikki korostivat. Yhteistyötä kollegoiden ja muiden seurakuntien sekä kaupungin kanssa voisi vahvistaa entisestään niin, ettei työntekijöiden tarvitsisi tehdä yksin isoja päätöksiä. Osa vastaajista koki, että työntekijöillä oli yksin liian suuri vastuu kannettavanaan, jolloin sitä voisi pyrkiä jakamaan esimerkiksi tiimin kesken.

Työhyvinvoinnin ollessa hyvällä tasolla, työntekijä jaksaa pyrkiä parempaan työsuoritukseen ja parantaa näin työnsä tuloksia. Kirkon työssä työn tulokset eivät ole aina näkyviä,



vaan siinä ollaan ihmisten rinnalla kulkijoita jopa vuosia kestävien asiakkuuksien ajan, jolloin läsnäoloa on vaikea mitata. Näin ollen työn vaikuttavuuden arviointi jää vähäiseksi. Se, että työntekijä kokee saavansa arvostusta omaa työtään kohtaan, auttaa jakamaan arvostusta myös asiakasta kohtaan. Voimavaravalmennuksissa työntekijät pohtivat paljon arvostuksen merkitystä ja sitä, kuinka tärkeää on aidosti arvostaa asiakasta puutteista ja taustoista huolimatta. Koulutusmahdollisuuksia tulisi myös laajentaa Kirkon koulutuskeskuksen ulkopuolelle. Diakoniatyöntekijöillä tulisi olla enemmän koulutusta sosiaalisen median käytössä ja heitä tulisi rohkaista tuomaan sen kautta tärkeää työtään esille. Diakoniatyön käytössä olevat tietotekniset ohjelmat uudistuvat usein ja työntekijät tarvitsisivat enemmän opastusta ja ohjausta niiden käyttöön.

Hengellisyyden merkitys työhyvinvoinnin lisääjänä ei korostunut diakoniatyöntekijöiden haastatteluissa, mutta jälkikäteen tiedustellessa sillä tuntui olevan lähes kaikille suuri merkitys työssä jaksamisen kannalta. Tämä saattaa johtua siitä, että hengellisyys on niin iso ja luonnollinen osa diakoniatyöntekijän arkea ja työtapoja, ettei sillä koeta olevan suurta vaikutusta työhyvinvoinnin näkökulmasta. Hengellisyys tuli kuitenkin muutamalla haastateltavalla esiin esimerkiksi turvaa tuovana tekijänä haastavissa asiakastilanteissa.

Voimavaravalmennuksissa diakoniatyöntekijät toivat hengellisyyttä jonkin verran esille, mutta koska sen merkitys diakoniatyössä jäi mietityttämään meitä, tiedustelimme sitä vielä erikseen sähköpostikyselyllä haastattelujen jälkeen. Sähköpostivastauksissa hengellisyyttä ja armoa kuvailtiin voimavaraksi: kun pystyt armahtamaan muita, pystyt olemaan armollisempi myös itsellesi. Vastajat kuvailivat omaan uskoon ja hengellisyyteen vaikuttavan vahvasti sen, että diakoniatyöntekijä joutuu lähes päivittäin kohtaamaan erittäin kovia ihmiskohtaloita ja yrittää löytää vastauksia asioihin, jotka tuntuvat mahdottomilta. Eräsikin haastateltava totesi, että diakoniatyö muuttaa pitkällä aikavälillä jopa omaa persoonallisuutta, kun joka päivä kuuntelee ihmisten vaikeita elämäntilanteita. Oma uskokin alkaa välillä horjua ja sitä alkaa epäillä. Osalle hengellisyys korostui yhteistyöverkostoissa, joissa on vähän muita seurakunnan työntekijöitä. Silloin työntekijä on oivaltanut erityisesti sen, miten hengelliset arvot tuovat työn tekemiseen ja ihmisten kohtaamiseen erilaisia näkökulmia.

## 2. Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia lisäävät tekijät

Työntekijöiden tärkeimpiä työhyvinvointia lisääviä tekijöitä olivat vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, yhteistyön merkitys, kannustava esimies ja onnistuneet asiakaskokemukset. Kollegoiden tuki ja tiimityö oli merkittävä monelle vastaajalle. Myös perheen ja vapaa-ajan merkitys korostui työn ulkopuolisina voimauttavina tekijöinä. Vaikutusmahdollisuuksia työhön voisi ennestään lisätä sallimalla myös epäonnistumiset työssä niin, ettei sitä tarvitsisi kenenkään pelätä. Tämä voisi onnistua koko tiimin yhteisellä panostuksella ja keskustelulla ilmapiirin kehittämiseksi. Lisäksi työnohjauksen merkitys koettiin tärkeänä työntekijän voimavaroja lisäävänä tekijänä. Diakoniatiimiläiset olivat erittäin tyytyväisiä lähiesimieheensä, mikä varmasti lisäsi työhyvinvointia koko työyhteisössä. Asiakastyö ja ihmisten kohtaaminen oli erittäin merkittävää kaikille vastaajille ja suurin syy, miksi he tekivät diakoniatyötä. Diakoniatyössä olisikin tärkeää vahvistaa asiakastyötä entisestään antamalla sille tarpeeksi aikaa paperitöiden ja muun työn ohella.

### 3. Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia heikentävät tekijät

Työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä diakoniatyössä olivat arvostuksen puute diakoniatyötä kohtaan, työn pirstaleisuus, kuormittava asiakastyö ja yhtäaikaisten muutokset. Arvostuksen puute ei kohdistunut tiimin esimieheen, vaan erityisesti kirkon ylimpään johdoon. Kirkon johdon tulisi yhdessä esimiesten kanssa pohtia, miten arvostus näkyisi paremmin diakoniatyötä kohtaan niin, että työntekijöiden motiivi työntekoa kohtaan säilyisi. Johdolta toivottiin enemmän palautteen saamista ja palautteen antamisen mahdollisuuksia. Myös turvallisuudessa ilmeni puutteita, joihin on esimiehen mukaan tulevaisuudessa tulossa jonkinlaisia parannuksia. Ainakin ilta-aikaan, kun työntekijät ottavat yksin vastaan asiakkaita, olisi hyvä luoda jokin yhteinen turvallisuuskäytäntö, miten uhkaavissa tilanteissa toimitaan. Nyt työntekijöillä oli kaikilla omat käytäntönsä sen suhteen, eikä juuri mitään yhteistä ohjetta. Olisi tärkeää, että työntekijöillä olisi aina töissään turvallinen olla, eikä siellä tarvitsisi kokea pelkoa.

Diakonian matala palkka ja resurssien puute kulkevat käsikädessä. Kirkon heikko taloudellinen tilanne tuskin sallii palkan ja työntekijämäärän lisäämistä, vaikka osa vastaajista kokikin työtehtäviä olevan liikaa suhteessa palkkaan. Bonuspalkkaus olisi hyvä käytäntö diakoniatyössä ja palkitsisi työntekijät kiirehuippujen aikaan, mikä motivoisi myös jaksamisessa. Työyhteisön esimies on aktiivisesti toiminut tiimiläisten palkan korottamiseksi siinä kuitenkaan onnistumatta. Muutosten käsittelyyn diakoniatyöntekijät

kokivat saaneensa apuja voimavaravalmennuksesta. Schauppin, Kolin, Kurjen ja Ala-Laurinahon (2013, 65) mukaan muutosvastarinta on merkki siitä, että työntekijät kokevat itselleen tärkeiden asioiden olevan uhattuna. Muutos on luopumista jostain aiemmasta, mutta mahdollistaa samalla ammatillisen uudistumisen. Muutostilanteissa työntekijöiden tavoitteet ja työroolit tulisi olla tarpeeksi selkeitä.

Työajaton työ ja työn monimuotoisuus koettiin sekä työhyvinvointia heikentävänä että sitä vahvistavana tekijänä. Kahdeksasta neljään työ ei kuitenkaan onnistuisi diakoniatyössä sen monimuotoisuuden vuoksi. Laine (2017, 27) on pohtinut hengellistä työtä tekevien työajatonta työtä. Hän ehdottaa, että diakoniatyössä siirryttäisiin vuosityöaikaan, jolloin vuodessa olisi tietty määrä työtunteja: silloin kun töitä on paljon, tehtäisiin pitkiä työpäiviä ja rauhallisempina aikoina lyhyempiä työpäiviä. Tutkimuksemme diakoniatyöntekijät toteuttivat jo suuri osa tätä mallia, sillä ruuhka-aikoina, esimerkiksi jouluna, töitä oli paljon mutta taas esimerkiksi tammikuu oli rauhallisempi. Se, että työ on vaihtelevaa, on yleisesti hyvä asia mutta samalla työmäärä pitäisi jakaa niin, ettei se aiheuta liikaa kiirettä. Päällekkäiset ryhmät ja työtehtävät aiheuttivat osalle vastaajista kiireen tuntua.

Työajattomaan työhön tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Ihminen tarvitsee riittävän ajan lepoon ja virkistymiseen, jotta hän jaksaisi hoitaa työnsä hyvin ja olla innostunut vaativassa työssä, jossa on oltava empaattinen sekä aidosti läsnä asiakkaan sen hetkisessä tilanteessa. Pitkään jatkuessaan työajaton työ saattaa aiheuttaa psykososiaalista kuormitusta ja olla uhka työntekijän työkyvylle, terveydelle ja hyvinvoinnille. Tilanne voi aiheuttaa suorituskyvyn heikkenemistä, lisätä sairauspoissaoloja, vaikuttaa henkilökunnan vaihtuvuuteen tai tapaturmien lisääntymisiin.

## 7 POHDINTA

Diakoniatyö on laaja-alaista ihmissuhdetyötä, jossa työntekijä joutuu jatkuvasti arvioimaan ja kehittämään omaa työtään. Tulevaisuuden uhkakuvat kirkon jäsenkadosta,

talouden heikkenemisestä ja ylipäättään kirkon asemasta yhteiskunnassa tuovat epävarmuuden tunteita tullessaan. Seurakunnat joutuvat yhä enemmän sopeuttamaan toimintaansa yhteiskunnan muutosten ja rajatumpien taloudellisten resurssien myötä. Tämä vaikuttaa myös diakoniatyöhön ja sen organisoimiseen. Työssä on suuri uupumisen vaara ja siksi onkin tärkeää, että diakoniatyöntekijän työhyvinvointiin kiinnitetään huomiota ja sitä pyritään ylläpitämään kaikin mahdollisin keinoin. Opinnäytetyötä tehdessämme teimme huomion, että työhyvinvointiin liittyvää kirjallisuutta ja tutkimuksia on paljon, mutta diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia on viime vuosina tutkittu suhteellisen vähän. Diakoniabarometreissa on vuosina 2013 ja 2018 asiaan kiinnitetty erityisesti huomiota ja niidenkin tulosten perusteella voidaan todeta opinnäytetyön aiheemme olevan ajankohtainen. Työhyvinvointi on keskeinen tavoite puhuttaessa työstä ja hyvinvoinnista. Työn tulisi olla mielekästä, kiinnostavaa ja turvallista sekä tukea työntekijän työuraa. Saimme opinnäytetyömme kautta mielenkiintoisen mahdollisuuden päästä tutkimaan diakoniatyöntekijöiden työhyvinvointia valtakunnallisessa Iällä ei ole väliä- hankkeessa, missä Diakonia-ammattikorkeakoulu oli osatoteuttajana.

Opinnäytetyössämme etsimme vastauksia siihen, miten erään suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijät kokivat työhyvinvointinsa sekä mitkä tekijät vahvistivat ja heikensivät heidän työhyvinvointiaan. Työmme tavoitteena oli, että diakoniatyöntekijöiden voimavarat tulisivat näkyviksi ja se auttaisi heitä tunnistamaan omia vahvuuksiaan, sekä antaisi näkökulmia heidän työhyvinvointinsa kehittämiseen. Se, miten tutkimuksemme diakoniatyöntekijät kokivat työhyvinvointinsa ja voimavaransa riippui paljolti henkilön iästä, luonteesta ja sen hetkisestä hyvinvoinnista. Myös haastattelujen ajankohta saattoi vaikuttaa: osa työntekijöistä haastateltiin ennen joulua, osa joulun jälkeen. Voi olla, että ennen joulua haastatellut työntekijät olisivat kokeneet työhyvinvointinsa ihan toisella tavalla tammikuussa, kun kiireinen aika oli ohi.

Teemahaastatteluvastauksia täydensimme sähköpostikyselyllä ja havainnoimalla voimavaravalmennuksia. Tutkimusaineiston keruu oli monivaiheinen prosessi ja ajoittui verrattain pitkälle ajalle. Aineiston analyysi osoittautui suurimmaksi haasteeksi, sillä aloittelevina tutkijoina meillä oli kaikilla hieman eriävät mielipiteet sen loogisesta etenemisestä. Pysyimme kuitenkin suhteellisen hyvin suunnitellussa aikataulussa. Lisäsyvyyttä ja erilaisia näkökulmia opinnäytetyöprosessiimme toi se, että työhyvinvoinnin tema on tullut tutuksi omakohtaisesti työurienne myötä. Olemme työskennelleet sosiaali- ja

terveydenhuollon alalla yksi työterveyshoitajana, yksi sosionomina mielenterveystyössä ja yksi diakonissana seurakuntatyössä.

Työhyvinvointi on laaja-alainen käsite ja työmme teoriaosassa esittelemämme Mankan laatima työhyvinvoinnin tekijöiden malli on selkeä ja tukee työmme tuloksissa esiin tulleita diakoniatyöntekijöiden työhyvinvoinnin osa-alueita. Manka tuo mallissaan esiin, että työhyvinvoinnin keskiössä toimii työntekijä itse, hänen persoonansa ja asenteensa. Tämä korostuu erityisesti diakoniatyöntekijää ajatellen. Diakoniatyöntekijät ovat valmiita laittamaan oman ihmisyytensä alttiiksi kohdatessaan asiakkaitaan. Kristillinen elämänkatsomus, arvot, sitoutuneisuus työhön ja kirkon perustehtävään sekä työyhteisön hyvä henki antavat työlle merkityksen ja voimaa vaativien asiakastilanteiden kohtaamiseen. Ehkä diakoniatyöntekijät asettuvat kristillisen arvomaailmansa takia niin vahvasti toisen ihmisen asemaan, että kokevat siksi kuormittuvansa asiakastyöstä enemmän kuin jonkin muun alan työntekijä kokisi. Juntunen & Räisänen (2015, 15) kuvaavat hyvin, että ihmisten työskennellessä sydämellään, he ovat kenties myös löytäneet työn merkityksen ja tarkoituksen. He ovat ehkä löytäneet työnsä kautta täyttymyksen, joka tarkoittaa, että ihminen voi työtä tehdessään ja myös työpaikallaan ilmaista kokonaisvaltaisesti sitä, mitä hän ihmisenä on.

Diakoniatyöntekijät saavat hyvin vapaasti vaikuttaa työnsä kuvaan, mikä voikin olla haaste työn rajaamiselle ja kuormittaa työntekijöitä, vaikka tarkoitus olisi hyvä. Pitkään diakoniatyötä tehneillä voi myös tulla tunne, että jatkuvaan hätään turtuu ja työn rankkaan sisältöön ikään kuin sokeutuu. Työn jatkuva reflektointi työyhteisössä ja työnohjauksessa auttavat siihen, että työhön ei pääse uupumaan ja kyynistymään. Pelkona on, että tulevaisuudessa resurssien vähetessä seurakunnassa diakoniatyöntekijät eivät saa keskittyä perustehtäväänsä eli ihmisten kohtaamiseen. Diakoniatyöntekijältä vaaditaan työssään yhä enemmän vahvaa stressinsietokykyä, itseohjautuvuutta ja joustavuutta. Diakoniatyö on arvokasta ja merkityksellistä. Työtä tehdään kutsumuksesta käsin, joka on työn vankka pohja. Helin (2017) kuvailee kutsumuksesta lähtevää diakoniatyötä osuvasti monipuoliseksi työksi, jossa tehdään paradokseista totta eli jotain sellaista, mikä tuntuu inhimillisesti katsottuna mahdottomalta. Diakoniassa on kyse kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten puolelle ja vierelle asettumisesta sekä toimimisesta yhdessä heidän kanssaan. Samanlaista kohtaamisen mahdollisuutta ihmisellä ei ole aina saatavilla yhteiskunnan tehokkaiden palveluiden äärellä.

Diakoniatyöntekijöitä kuunnellessamme ja tutkimuksen edetessä voisimme todeta, että diakonia on identiteetti ja läsnäolon virka. Diakoniatyön ominaislaatuisuus on se, että siinä on tarjota ihminen toisen ihmisen rinnalle. Tämä tuo diakoniatyöntekijälle kovat työpaineet mutta on niin arvokas tapa tehdä työtä, että siitä tulee mielestämme pitää erityisesti kiinni. Seurakunnissa tapahtuvien muutosten ja talouden heikkenemisen myötä johdon tulisi suunnitella työajat, työolosuhteet ja työntekijöiden riittävyys nimenomaan tästä näkökulmasta.

Diakoniatyöntekijöiden vaativa moniulotteinen työ, kuten sen pirstaleisuus ja työajaton-työ ovat suuria haasteita diakoniatyöntekijöiden työhyvinvoinnille. Lisänäkemyksiä siihen saimme Työterveyslaitoksen tutkimusprofessori Jari Hakaselta. Henkilökohtaisessa tiedonannossaan (17.9.2018) hän ehdotti työn tuunausta yhtenä mahdollisuutena työhyvinvoinnin edistämiseen. Työn tuunaamisessa on kyse siitä, että jokainen ihminen tarkastelee omaa työtään, sen vaatimuksia ja voimavaroja samalla pohtien, miten ne olisivat paremmassa tasapainossa omien arvojen ja vahvuuksien kanssa. Työntekijä voi olla työkyvytön yhteen tehtävään, mutta kykenevä toiseen. Asiaa tulee aina katsoa yksilön näkökulmasta. Etenkin silloin, kun diakoniatyöntekijällä on itsellään elämässään jokin henkilökohtainen kriisi. Tällöin tulisi tunnistaa, mitä työntekijä jaksaa ja pystyy tekemään sekä kiinnittää erityisesti huomiota työn tuunaamiseen. Rajattomassa työssä, kuten diakoniatyössä, on ehdottoman tärkeää tuunata rajoja ja miettiä keinoja, jotka auttavat irrottautumaan ja palautumaan työstä. Tuunatun työn käyttö osoittaa työnantajan halua panostaa työhyvinvointiin ja johdon tuella on mahdollisuus löytää työ, joka sopii omiin voimavaroihin sekä elämäntilanteeseen.

Tutkimuksemme työyhteisölle voimavaravalmennuksiin osallistuminen oli yksi keino tarkastella omaa työhyvinvointia. Seurakuntien tulisi mielestämme panostaa työntekijöidensä työhyvinvointiin jatkossakin entistä aktiivisemmin. Olemme kiitollisia haastateltaville osallistumisesta ja yhteistyöstä opinnäytetyöhömme. Saimme tämän kautta paljon tietoa diakoniatyön tärkeydestä ja työhyvinvoinnin merkityksestä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää seurakuntien diakoniatyön ja työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämiseen.

## 7.1 Tutkimuksen eettisyys

Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää, luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tähän liittyen tutkimuksen kaikissa vaiheissa noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Lisäksi tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida tieteelliseen tiedon luonteeseen kuuluvalla avoimuudella ja vastuullisuudella. Toisten tutkijoiden tekemälle työlle tulee antaa oikea arvo ja kaikkea vilppiä tulee välttää. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tutkijoiden on sisäistettävä, että osallistujat jakavat tietoaan ja ovat tutkimuksessa mukana vapaaehtoisesti. Tasapainoinen tutkimussuhde kannustaa myös mahdollisten eettisten kysymysten ilmaisemiseen. Tutkijoiden ja osallistujien henkilökohtainen vuorovaikutus on ratkaisevan tärkeää haastattelutilanteessa. (Orb, Eisenhauer & Wynaden 2000, 94.) Haastatteluissa tuli esiin haastateltavan omia ja hyvin arkojakin asioita. Haastattelijoina meidän tuli olla tarkkana, että näissä tilanteissa ei haavoiteta tai loukata haastateltavaa tai jätetä häntä yksin ikävien tunnetilojen kanssa. Orb ym. (2000, 94) toteaaakin, että tutkijoilla on velvollisuus ennakoida haastattelutilanteen mahdollisia hyötyjä ja haittoja. Haastatteluja tehdessämme koimme, että meillä oli hyvä keskusteluyhteys ja turvallinen ilmapiiri haastateltavien kanssa. Tähän auttoi se, että olimme valmistautuneet tilanteisiin hyvin. Kävimme myös haastateltavien kanssa ennen haastatteluja ja niiden jälkeen läpi asioita, jotka heitä mietityttivät.

Haastatteluajat ja -paikat sovimme sähköpostitse sen mukaan, mitä haastateltavat itse olivat toivoneet. Saatekirjeessä (LIITE 3) annoimme haastateltaville mahdollisuuden lisäkysymysten tiedusteluun, sekä esittelimme itsemme ja tutkimuksemme aiheen. Nieswiadomy & Bailey (2018, 42) toteavat, että tutkittavan oikeudet on suojattava kaikissa tutkimuksissa. Tutkimuksessamme noudatimme osallistujien yksityisyyden suojaamisen ja kunnioittamisen periaatteita. Pyrimme varmistamaan haastateltavien yksityisyyden suojan siten, ettei tutkimuksen tuloksia voida yhdistää vastaajiin missään vaiheessa.

Tutkimusta kirjoittaessa emme tuoneet esiin vastaajien työyhteisöä tai nimiä. Haastattelutilanteista yritimme luoda mahdollisimman luontevan. Haastattelujen alussa avoimesti esittelimme itsemme ja toimimme esiin, että tutkimukseen osallistuminen on kaikille

haastateltaville vapaaehtoista ja osallistujilla oli mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa vain. Tutkimuksemme liittyi läällä ei ole väliä- hankkeeseen, josta haastateltavat olivat saaneet jo etukäteen tietoa esimieheltään ja lähettämässämme saatekirjeestä. Annoimme heille vielä muistin virkistykseksi esitteen hankkeesta ja yhdessä kävimme läpi tutkimuksemme aiheen, tarkoituksen sekä tavoitteet. Heillä oli myös mahdollisuus kysymysten esittämiseen. Pyysimme myös haastateltavan allekirjoituksen tutkimuslupaun (LIITE 2). Ennen koko tutkimuksen aloitusta olimme kysyneet tutkimusluvan myös koko yksikön johtajalta.

Kaikkien tutkimustietojen on oltava luottamuksellisia; ulkopuolisille ei luovuteta tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja, eikä näitä tietoja käytetä muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen (Tuomi 2007, 146). Tutkimus on toteutettu ja raportoitu huolellisuutta, avoimuutta ja rehellisyyttä noudattaen. Tutkimuksemme eri vaiheissa olemme huolehtineet siitä, että kaikki haastateltaviin liittyvät merkinnät, nauhoitetut haastattelut kuten myös kaikki paperiset versiot on hävitetty heti analyysin jälkeen. Nämä asiat tuotiin esiin haastateltaville myös haastattelutilanteissa.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksemme luotettavuutta arvioimme tarkastelemalla Kylmän & Juvakan (2012, 127–128) esiin tuomilla luotettavuuskriteereillä, jotka ovat tutkimuksen uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys.

Uskottavuus tarkoittaa tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta sekä niiden osoittamista koko tutkimuksen ajan. Tutkijan on varmistettava, että tutkimustulokset vastaavat henkilöiden omakohtaisia käsityksiä tutkittavasta aiheesta. (Kylmä & Juvakka 2012, 128.) Tutkimuksemme uskottavuutta vahvisti diakoniatyöntekijöiden teemahaastattelujen kautta saatu tieto, jossa he kertoivat omiin kokemuksiinsa perustuen työhyvinvointinsa vahvistavista ja heikentävistä tekijöistä. Laadullinen tutkimus keskittyy ihmisten henkilökohtaisiin kokemuksiin ja avoin yksilöhaastattelu mahdollisti diakoniatyöntekijöiden ajatusten ja kokemusten esille saamisen. Teemahaastattelujen lisäksi osallistuimme voimavaravalmennuksiin havainnoijina, joka myös lisäsi tutkimuksemme uskottavuutta. Olimme tehneet kaikki teemahaastattelut ennen valmennuksia, joten tutkittavien tuottamat



henkilökohtaiset kokemukset valmennuksissa vahvistivat käsityksiämme sekä toivat lisää näkökulmia ja vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Haastatteluihimme osallistui 9 henkilöä, joten se on verrattain melko pieni tutkimusjoukko. Saimme heiltä kuitenkin tutkimukseemme riittävästi henkilökohtaista ja kuvailevaa tietoa, joka lisää tutkimuksemme luotettavuutta.

Meistä kolmesta tutkijasta yksi tuntee entuudestaan hyvin suomalaisen seurakunnan rakenteen ja diakoniatyön sisällön ja kaksi tutkijaa on terveystyö- ja sosiaalityöalalta. Tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta on hyvä, että tutkijatiimimme koostuu eri alojen ammattilaisista. Koemme, että näin ollen meillä oli erilaisia näkökulmia haastattelutilanteissa ja myös sisällönanalyysiä tehdessä kuin silloin, jos kaikki olisimme diakoniatyöntekijöitä. Tällöin tutkija -haastateltava suhde on pysynyt puolueettomampana ja kuitenkin yhden tutkijan asiantuntemus on auttanut ymmärtämään diakonia- ja seurakuntatyön erityispiirteitä, mutta se ei kuitenkaan ole liikaa ohjannut tutkimuksen kulkua.

Koimme myös hyväksi, että haastatteluyksikkö ja haastateltavat eivät olleet kenellekään tutkijalle henkilökohtaisesti tuttuja. Liika tuttuus voisi vaikuttaa haastattelujen sisältöön esimerkiksi niin, että haastateltava ei uskalla kertoa kaikkea ja alkaa miellyttää haastattelijaa vastauksissaan tai haastattelija ei rohkene kysyä asioita avoimesti. Haastattelutilanne on siis erittäin merkittävä, jotta tutkimuksesta tulee luotettava. Orb ym. (2000, 93) tuovat hyvin esiin, että tutkijat saattavat huomata haastatteluja tehdessään, että heidän näkökulmansa saman alan työntekijänä voivat olla ristiriidassa haastateltavan vastausten kanssa. Tämä voi alkaa liikaa ohjailemaan haastattelutilannetta ja näin vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Olimme tietoisia näistä asioista ja kiinnitimme erityistä huomiota siihen, että pyrimme kuuntelemaan haastateltavia heidän näkökulmastaan käsin.

Teimme haastattelut pareittain, jonka koimme hyväksi ja luotettavuutta lisääväksi tekijäksi. Haastattelutilanteissa oli myönteinen ilmapiiri ja vuorovaikutus oli toimivaa. Diakoniatyöntekijät olivat haastatteluissa avoimia ja suurin osa heistä kertoi asioista ilman, että olisimme joutuneet suuresti muuttamaan kysymysten muotoa. Haastattelutilanteissa saimme mahdollisuuden tutustua haastateltaviin puolin ja toisin. Tämä helpotti osallistumistamme voimavaravalmennuksiin, joissa toimimme havainnoijina. Tutkijoiden läsnäolo vaikuttanee aina hieman tutkittavien käytökseen mutta koimme, että haastattelutilanteiden kautta syntynyt luottamuksen tunne oli läsnä myös havainnointitilanteissa.

Mielestämme läsnäolomme ei vaikuttanut voimavaravalmennusten sisältöihin ja käytäviin keskusteluihin. Tunnelma oli luonteva ja avoin läsnäolostamme huolimatta. Tämä lisäsi havainnoinnin luotettavuutta.

Tutkimuksemme vahvistettavuus varmistettiin niin, että me kolme tutkijaa teimme haastattelutilanteiden jälkeen muistiinpanoja ja pidimme kukin omanlaistamme tutkimuspäiväkirjaa. Haastattelut litteroitiin välittömästi haastatteluiden jälkeen, joten meillä oli käytössämme 110 sivua kirjallista haastattelumateriaalia, jota pääsimme nopeasti lukemaan. Näin ollen myös tutkijalla, joka ei ollut haastatteluvuorossa oli mahdollisuus päästä mukaan haastatteluissa käsiteltyihin asioihin. Voimavaravalmennusten havainnoinnit kirjassimme myös ylös. Kävimme yhdessä läpi kaikkia muistiinpanojamme tutkimusprosessin eri vaiheissa ja kukin tiesi millaista materiaalia sekä oivalluksia olimme tutkimuksemme saaneet kerättyä. Koko tutkimusaineistomme tutustumiseen ja perehtymiseen meillä oli tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa hyvin aikaa, koska aloitimme tutkimuksen tekemisen ja aineiston keruun ajoissa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat tutkija ja tutkijan taidot, tutkimusaineiston laatu, aineiston analyysi ja tutkimustulosten esittäminen (Janhonen & Nikkonen 2003, 36). Olemme kaikki kolme aloittelevia tutkijoita, jolla on saattanut olla merkitystä tutkimuksen eri vaiheissa. Itsellemme se asetti välillä haasteita ja olemme työmme kirjoittamisen aikana pyrkineet opiskelemaan tutkimusmenetelmiä ja uusien oivalluksien kautta työstäneet työtämme eteenpäin. Teimme huomion, että erityisesti haastattelutekniikkamme kehittyi tutkimuksemme edetessä. Sisällönanalyysi tuotti meille vaikeuksia, sillä kaikilla meillä kolmella oli hieman eriävät mielipiteet siitä, kuinka se tulisi tehdä. Jouduimmekin aloittamaan analyysiprosessin alusta useampaan kertaan, jotta pääsimme kaikkia tyydyttävään lopputulokseen.

Tutkimuksemme käynnistyi vauhdikkaasti, koska saimme voimavaravalmennusten ohjaajilta toiveen, että haastattelujen yhteydessä voisimme kysyä diakoniatyöntekijöiden mielipidettä siitä, mitä aiheita he haluaisivat voimavaravalmennuksissa käsitellä. Laadimme haastattelukysymykset melko nopealla aikataululla. Emme ehtineet tutustua tutkimuksen teoriaan niin perusteellisesti, kuin olisimme halunneet ennen kysymysten laatimista. Tämä tuli ilmi esimerkiksi siinä, ettemme huomanneet haastatteluissa kysyä hengellisyyden merkitystä vastaajien työhyvinvointiin. Olemme pohtineet sitäkin, kuinka

esimiehen osallistuminen tutkimukseen vaikutti tutkittavien vastauksiin: pystyivätkö haastateltavat vastaamaan rehellisesti kysymyksiin esimiestyöstä, kun he tiedostivat esimiehen osallistuvan voimavaravalmennuksiin ja tutkimukseen?

Käytimme tuloksissamme autenttisia haastatteluvastauksia lisäämään tutkimuksen luotettavuutta ja osoittamaan lukijalle mistä, sekä millaisista tiedon kategorioista ne ovat peräisin (Elo & Kyngäs 2008, 112). Palasimme tuloksia kirjoittaessa useasti alkuperäiseen litteroituun aineistoon, jotta saisimme kaikki tulokset varmasti tutkimukseemme mukaan. Pelkistimme sisällönanalyysin aineistoa niin, että se kuvaa mahdollisimman luotettavasti tutkittavaa ilmiötä. (Janhonen & Nikkonen 2003, 36.) Pyrimme, että emme tiivistäisi haastatteluaineistoa liikaa, koska silloin se menettää eheyttä ja alkuperäisten tietojen rikkaus katoaa (Elo & Kyngäs 2008, 113). Tämä koitui haastavaksi, sillä laaja materiaali tuotti niin paljon mielestämme tärkeää tietoa, että sen tiivistäminen tuntui välillä mahdottomalta. Tutkijan pitää myös tarkasti huolehtia, että haastateltavia ei voida tunnistaa vastauksista. Tämän vuoksi päädyimme poistamaan sitaateista tunnistetiedot eli esimerkiksi H1 ja H2, sillä ne olisivat saattaneet vaikuttaa vastaajien tunnistettavuuteen pienestä työyhteisöstä johtuen.

Työssämme tulee selkeästi esiin, että tutkimusjoukko koostui seurakunnan diakoniatyöntekijöistä, joilla on pitkä työkokemus diakoniatyöstä ja suurin osa vastaajista oli iältään yli 40-vuotiaita. Tutkittavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää esimerkiksi muissa seurakunnissa, joten siirrettävyyden kriteeri täyttyi lisäten näin tutkimuksemme luotettavuutta.

### 7.3 Jatkotutkimusehdotuksia

Diakoniatyön työhyvinvoinnin teema on laaja-alainen ja tutkimuksemme tulosten perusteella esiin tuli jatkotutkimusehdotuksia, joita meillä ei tämän työemme puitteissa olisi ollut mahdollisuutta tutkia.

Diakoniatyö on usein näkymätöntä ja työstä ei saa konkreettista palautetta. Diakoniatyöntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseksi olisi tärkeää, että työtä arvioitaisiin enemmän, jolloin työntekijät saisivat tietoa työnsä hyödyllisyydestä. Jatkotutkimus ehdotukseksi

muodostuikin tutkia diakoniatyön vaikuttavuuden merkitystä. Miten asiakkaat kokevat saamansa avun ja miten se on vaikuttanut heidän elämäänsä?

Toinen jatkotutkimus ehdotuksemme koskee digitalisaation lisääntymisen myötä tulleita haasteita seurakuntatyössä. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia mahdollisia sähköisiä palveluita diakoniatyöntekijöiden työn tueksi. Nopeiden tietoyhteyksien avulla diakoniatyön merkitys voisi tulevaisuudessa kasvaa merkittävästi ja madaltaa ihmisten kynnystä hakea apua, jota he eivät enää muualta saa. Olisi mielekäästä tutkia, onko digitalisaatio diakoniatyölle uhka vai mahdollisuus.

Kolmas jatkotutkimus ehdotuksemme liittyy työturvallisuuteen, jonka tutkittavat kokivat puutteellisena ja johon kaivattiin muutosta. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että työturvallisuus vaikuttaa olennaisesti työhyvinvoinnin kokemukseen. Jatkotutkimus aiheeksi muodostui, miten työturvallisuus toteutuu käytännön diakoniatyössä, jossa työtä tehdään vähenevin resurssein kohdaten uhkaavia ja ennakoimattomia asiakastilanteita.

Työhyvinvointi on muuttuva tila, ja seurakunnissa eri työntekijäryhmille säännöllisesti työhyvinvointiin liittyvillä tutkimuksilla voitaisiin tukea työntekijöiden työkykyä ja vahvistaa heidän voimavarojaan, sekä työntekijöiden välistä yhteenkuuluvuuden tunnetta.

## LÄHTEET

- Aro, A. (2018). *Hyvä työilmapiiri*. Helsinki: Alma Talent.
- Elo, S. & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing* 62(1), 107–115.
- Eriksson, T. (2017). *Ikääntyvät ja työhyvinvointi: 45-64-vuotiaiden työssäjaksamiskoke-  
muksia*. (Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto, kasvatustieteiden ja psykolo-  
gian tiedekunta). Saatavilla 10.10.2017. [https://jyx.jyu.fi/dspace/han-  
dle/123456789/54272](https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/54272)
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vasta-  
paino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2010). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teok-  
sessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien va-  
linta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 26–44). Juva:  
WS Bookwell Oy.
- Grönfors, M. (2010). Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teok-  
sessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Meto-  
din valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 154-  
170). Juva: WS Bookwell Oy
- Gävert, T., Malkavaara, M. & Porkka, J. (2018). Pohdintoja Diakoniabarometri 2018 tu-  
loksista. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi, V. Wallenius.  
*Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot*. (s. 163-166.) Hel-  
sinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Gävert, T. (2016). *Diakoniabarometri 2016*. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Gävert, T. (2009). *Diakonian työalajohtaja ja hänen tiimiläistensä työhyvinvointi*. (Pro-  
gradu-tutkielma, Helsingin yliopisto, käytännöllisen teologian laitos.) Saa-  
tavilla [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/21742/diako-  
nia.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/21742/diako-<br/>nia.pdf?sequence=1).
- Hakanen, J., Ahola, K. Härmä, M. Kukkonen, R. & Sallinen, M. (2009). *Voiman läh-  
teet. Työn voimavarojen ABC*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Helin, M. (2017). *Mitä on diakonia tänään?* Helsingin Diakonissalaitos. Saatavilla  
1.5.2018 <https://www.hdl.fi/blog/2017/04/07/mita-diakonia-tanaan/>
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. (2013). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

- Hiilamo, H. (2018). Mitä tapahtuu diakoniale? *Talentia* 27.8.2018. Saatavilla <https://www.talentia-lehti.fi/mita-tapahtuu-diakoniale/>
- Hyväri S. & Vuokila-Oikkonen P. (2018). Voimavaralähtöinen työhyvinvointi ja sen kehittäminen. Teoksessa Tarnanen P. Tarnanen & J. Tuomi (toim.), *Työtä työhyvinvoinnin edistämiseksi -kuusi tulokulmaa* (s. 11-26). Tampereen ammattikorkeakoulu. Saatavilla [www.tamk.fi/-/julkaisu-tyota-tyohyvinvoinnin-edistamiseksi-kuusi-tulokulmaa](http://www.tamk.fi/-/julkaisu-tyota-tyohyvinvoinnin-edistamiseksi-kuusi-tulokulmaa)
- Hyyryläinen S. (2016). *Kun kaikki on epävarmaa, kaikki on mahdollista! X- ja Y-sukupolvet työelämän muutoksen pyörteissä*. (Pro gradu- tutkielma Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden yksikkö).
- Isomäki, P. (2018). Diakoniatyötä tukevat rakenteet. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi, V. Wallenius. *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot*. (s. 125-153.) Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.) (2003). *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. Juva: WSOY.
- Juntunen, E. & Räisänen, R. (2015). Spiritualiteetti työelämässä. Teoksessa M. Kanerva & J. Tanska. *Työ ja henki. Avaimia henkiseen ja hengelliseen työhyvinvointiin*. Helsinki: Kirjapaja.
- Kiiski, J. (2015). *Diakoniatyöntekijöiden työssään kokema kuormitus*. (7-33) Diakonian tutkimus. 1/2015. Saatavilla 11.3.2018: [http://dts.fi.anna.diak.fi:2048/files/2009/10/DT1\\_2015webK.pdf](http://dts.fi.anna.diak.fi:2048/files/2009/10/DT1_2015webK.pdf).
- Kiiski, J. (2013). Diakoniatyöntekijä -rinnallakulkija ja kaatopaikka. *Diakoniabarometri 2013*. Saatavilla 10.3.2018: [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/C308650AA4CE7A76C2257E2E0012D539/\\$FILE/verkkojulkaisu33.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/C308650AA4CE7A76C2257E2E0012D539/$FILE/verkkojulkaisu33.pdf).
- Kinnunen, U. & Mauno, S. (2009). *Irtiottoja työstä: työkuormituksesta palautumisen psykologia*. Tampereen yliopisto, psykologian laitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino, Juvenes Print.
- Kirkkojärjestys 1055/1993. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kirkkolaki 1054/1993. Saatavilla [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/64638220F47B8E0EC2257D74002C7A75/\\$FILE/Kirkkolaki\\_sakastin\\_kirkkolakisivulle.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/64638220F47B8E0EC2257D74002C7A75/$FILE/Kirkkolaki_sakastin_kirkkolakisivulle.pdf)

- Kirkon työmarkkinalaitos (2018). *Tilastokatsaus 2017*. Kirkon työmarkkinalaitos  
1.3.2018. Saatavilla [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/285EE5EA0AD49F05C22578A000419FAB/\\$FILE/Tilastokatsaus%202017.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/285EE5EA0AD49F05C22578A000419FAB/$FILE/Tilastokatsaus%202017.pdf)
- Kylmä, J. & Juvakka T. (2012). *Laadullinen terveystutkimus*. Helsinki: Edita Prima.  
L 1383/2001. *Työterveyshuoltolaki*. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- Laine, P. (2013). *Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reunaehtoja tutkimassa*. Väitöskirja, Turun yliopisto.
- Laine, T. (2017). *Villi ja vallaton työaika seurakuntatyössä*. *Diakonia* 2017 (2), 26-28.  
Saatavilla 10.3.2018: [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/3D975DC2B3A46A18C225802F00409ED0/\\$FILE/Diakonia-2-2017.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/3D975DC2B3A46A18C225802F00409ED0/$FILE/Diakonia-2-2017.pdf)
- Lehmusmies, J. (2018). Diakoniatyöntekijöiden ja työyhteisöjen kristillinen orientaatio. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi, V. Wallenius. *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot*. (s. 80-102.) Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Lehto, T-M. (2017). Saako diakonia riittävät resurssit? *Diakonia* 2017 (2), 24-25. Saatavilla 10.3.2018: [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/3D975DC2B3A46A18C225802F00409ED0/\\$FILE/Diakonia-2-2017.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/3D975DC2B3A46A18C225802F00409ED0/$FILE/Diakonia-2-2017.pdf)
- Manka, M-L. & Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Helsinki: Talentum Pro.
- Manka, M-L. (2015). *Stressikirja. Mistä virtaa?* Helsinki: Talentum Media Oy.
- Muttonen, A. (2006). Onko meillä rohkeutta! Organisaatio ja työkuultuureistamme nousuvia kysymyksiä ja ajatuksia. Teoksessa *Innovatiivinen työote diakoniassa*. (s. 19-24) Diakonian vuosikirja 2006. Helsinki: KopioNiini Oy.
- Mäkelä, H. (2002). Diakoniatyössä jaksaminen. Teoksessa R. Helosvuori, E.Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola (toim.) *Diakonian käsikirja*. (s. 419–434.) Helsinki: Kirjapaja.
- Nieswiadomy, RM. & Bailey, C. (2018). Ethical Issues in Nursing Research. Teoksessa Nieswiadomy, RM. & Bailey, C. (toim.), *Foundations of Nursing Research. Seventh Edition*. (s. 42–57.) NY: Pearson.

- Nätti, J. & Anttila, T. (2012). Joustava työaika, organisaation menestys ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.), *Työhyvinvointi ja organisaation menestys* (s. 155-173). Helsinki: Hakapaino.
- Orb, A., Eisenhauer, L. & Wynaden, D. (2000). Ethics on Qualite Research. *Journal of Scholarship* 33(1), 93–96. Saatavilla <http://column-bia.edu/~mvp19/RMC/M5/QualEthics.pdf>
- Pekkarinen, L. & Pekka, T. (2016). *Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2016*. Kevan tutkimuksia 1/2016. Saatavilla 10.3.2018. <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/julkisen-alan-tyohyvinvointi-2016.pdf>
- Rantanen, M. Wallin A. & Eskola, J. (2017). Työhyvinvointia työstä, työyhteisöstä ja elämän tasapainosta. Työhyvinvointiin liitetyt voimavarat ja kuormitustekijät sekä työhyvinvoinnin edistämisen keinot. Teoksessa J. Eskola, T. Mäenpää & A. Wallin (toim.), *Eläytymismenetelmä 2017: Perusteema ja 11 muunnelmaa* (s. 220-247). Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Saatavilla 10.3.2018: [http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola\\_ym\\_Elaytymismenetelma\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola_ym_Elaytymismenetelma_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rättyä, L. (2012). Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska (toim.) Teoksessa *Kantakaa toistenne kuormia*. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 80-110.
- Rättyä, L. (2010). *Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisessa*. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 24. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Rättyä, L. (2009). *Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteikunnallisessa muutoksessa*. (Väitöskirja, Kuopion yliopisto, hoitotieteenlaitos.) Saatavilla 8.1.2018 [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1309-7/urn\\_isbn\\_978-951-27-1309-7.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1309-7/urn_isbn_978-951-27-1309-7.pdf)
- Salojärvi, P. (2018). Diakoniatyön arki. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi, V. Wallenius. *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot*. (s. 103-124.) Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Salmi, P. (2001). *Seurakuntien hengellistä työtä tekevien työmotivaatio*. JTO-palvelut Oy.



- Schaupp, M., Koli, A., Kurki, A-L. & Ala-Laurinaho, A. (2013). *Yhteinen muutos. Työhyvinvointia työtä kehittämällä*. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Suonsivu, K. (2015). *Kohti riittävyttä - matkalla työnhyvinvointiin*. EU: UniPress.
- Thitz, P. (2013). *Seurakunta osallisuuden yhteisönä*. (Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto). Saatavilla [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-493-214-1/](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-493-214-1/)
- Thitz, P. (2013). *Seurakunta osallisuuden yhteisönä*. (Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto). Saatavilla [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-493-214-1/urn\\_isbn\\_978-952-493-214-1.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-493-214-1/urn_isbn_978-952-493-214-1.pdf)
- Tirri, Sirpa (2012). *Työhyvinvointi muutoksessa: Diakoniatyön johtamisen vaikutukset diakoniatyöntekijöiden työssä jaksamiseen*. (Pro gradu-tutkielma, Vaasan yliopisto, filosofinen tiedekunta.)
- Tuomi J. (2007). *Johdatus tieteelliseen tekstin ymmärtämiseen*. Jyväskylä: Tammi
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Saatavilla: [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Virolainen, H. (2012). *Kokonaisvaltainen työhyvinvointi*. Helsinki: Books on Demand.
- Yeung A.B. (2006). Voiko innovatiivisuuteen johtaa? Johtajuus kirkon diakonia ja vapaaehtoistyössä. Teoksessa *Innovatiivinen työote diakoniassa*. (s. 72–82). Diakonian vuosikirja 2006. Helsinki: Kirkkohallitus. Diakonia ja yhteiskuntatyö.

## LIITE 1. Haastattelurunko

### Taustatiedot

#### 1. Ikä

#### 2. Kuvaa työhistoriaasi.

- Missä olet työskennellyt aikaisemmin ja mitä teet nykyään?
- Milloin olet aloittanut työskentelyn täällä?
- Onko työyhteisössäsi tapahtunut muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet työssä jaksamiseen?
- Mikä on vaikeuttanut ja mikä auttanut työssä jaksamisessa aiemmissa työpai-koissasi?

#### 3. TYÖHYVINVOINNIN VOIMAVARAT

##### 3.1 Mikä sinua auttaa jaksamaan työssäsi?

- Mistä asioista saat iloa työhösi?
- Millaiset vaikutusmahdollisuudet sinulla on omaan työhösi?
- Mitä ajattelet palkkauksesta suhteessa työmäärään?
- Millaiset koulutus- ja etenemismahdollisuudet työssäsi on?
- Miten työterveyshuolto on työpaikassasi järjestetty? Oletko siihen tyytyväinen?

#### 4. TYÖHYVINVOINTIA KUORMITTAVAT TEKIJÄT

##### 4.1 Mitkä asiat sinua kuormittavat työssäsi?

- Millaiset työajat sinulla on? Miten ajattelet sen vaikuttavan sinuun ja tapaasi tehdä työtä?
- Miten kuvaillet työn ja vapaa-ajan suhdetta, ovatko ne tasapainossa keskenään?
- Miten koet haasteelliset asiakastilanteet? Kuormittavatko ne sinua? Onko niitä paljon?
- Miten kuvaillet työturvallisuutta työssäsi?
- Onko sinulla kokemusta työpaikkakiusaamisesta?

#### 5. TYÖYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT TEKIJÄT

##### 5.1 Millaisena koet työympäristösi?

- Millaiset työskentelytilat teillä on?
- Onko työympäristösi viihtyisä?

## 6. ESIMIESTYÖHÖN LIITTYVÄT TEKIJÄT

6.1 Miten koet esimiestyön merkityksen työhyvinvointiisi?

- Kuinka tyytyväinen siihen olet?
- Millaista tukea esimieheltäsi saat?
- Saatko työstäsi palautetta? Millaista ja keneltä?
- Koetko työnohjauksen tarpeellisena?
- Mitä kaipaisit lisää esimiestyöltä?

## 7. TYÖYHTEISTÖÖN LIITTYVÄT TEKIJÄT

7.1 Miten työyhteisösi vaikuttaa työssä jaksamiseesi?

- Millaisena koet työyhteisösi ilmapiirin?
- Arvostetaanko työpanostasi työyhteisössä ja sen ulkopuolella?
- Miten kuvaillet tiedonkulkua työyhteisössäsi?
- Miten kehittäisit työyhteisösi viihtyvyyttä?

Lopuksi tiedustelemme haastateltavan odotuksia voimavaravalmennukselta.

8. Mitä odotat voimavaravalmennukselta?

9. Miten toivoisit sen vaikuttavan työhyvinvointiisi?

10. Entä millaisia vaikutuksia toivoisit sillä olevan työtiimisi toimintaan?

11. Onko sinulla vielä jotain, mitä haluaisit sanoa?

## LIITE 2. Suostumus

Olen saanut tietoa Iällä ei ole väliä – hankkeen tarkoituksista ja tavoitteista. Haastattelussa tai muuten antamiani tietoja ja näkemyksiäni on mahdollista käyttää Iällä ei ole väliä – hankkeen tutkimus- ja kehittämistoiminnassa. Henkilötietojani ei tule esille missään hankkeen tutkimus- ja kehittämistoimintaa käsittelevissä julkaisuissa. Haastattelut nauhoitetaan. Halutessani saan lisätietoja hankkeen projektipäälliköltä:

Susanna Hyväri, Diakonia ammattikorkeakoulu, susanna.hyvari@diak.fi

Aika \_\_\_\_\_

Paikka \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

## LIITE 3. Saatekirje

Hei hyvät haastateltavat!

Helsinki 25.10.2017

Olemme nyt saaneet sovittua lähes kaikkien teidän kanssa haastatteluajat, jotka lähestyvät kovaa vauhtia. Tulemme siis näkemään teidän kanssa marraskuun aikana haastattelujen merkeissä, jotka koskevat työhyvinvointia. Siihen ei tarvitse valmistautua etukäteen ja haastattelut tulevat kestämään noin tunnin. Haastattelu nauhoitetaan opinnäytetyötämme varten. Meitä on kolme Diakin ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijaa ja meistä aina kaksi kerrallaan tulee haastattelemaan teitä. Jos teillä tulee jotain kysymyksiä tähän liittyen niin ottakaa toki yhteyttä! Ja jos jollain on vielä epäselvää oma haastattelu-aika, niin laittakaa viestiä vaikka minulle (Sonja), niin sovitaan sopiva aika.

Kiitos, että saamme tehdä yhteistyötä kanssanne!

Ystävällisin terveisin,

Sonja Orrenmaa      sorrenmaa@gmail.com

Eveliina Kauppila      eveliina.kauppila@gmail.com

Anneli Pynttari      pynttari@gmail.com

#### LIITE 4. Sähköpostikysely voimavaravalmennusten jälkeen

1. Mikä merkitys voimavaravalmennuksessa käsitellyillä asioilla on ollut työhyvinvointiisi?
2. Minkä arvosanan (1–10) antaisit työhyvinvoinnillesi? Kuvaile, mitkä seikat vaikuttavat tähän. Esimerkiksi työajaton työ, tiimityön merkitys, työympäristön merkitys, vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, työturvallisuus, muutospaineet jne.
3. Kerro esimerkkien avulla, mikä merkitys hengellisyydellä on työssäsi?

## LIITE 5. Esimerkkitaulukko 1. haastatteluaineiston analyysistä

ALKUPERÄISIL-MAUS	PELKISTETTY IL-MAUS	ALAKATEGO-RIA	YLÄKATEGO-RIA	YHDISTÄVÄ KATEGORIA
<p>”Jos mä aattelen niitä aikaisempia työpaikkoja, niin kyllähän se elämä työn ulkopuolella, mistä se voima on tullu. Eli sielt perheestä ja harrastuksista ja lapsenlapsista. ”No lapsenlapset. Ei niiden kanssa voi ajatella mitään muuta, kuin mitä on just tekemässä.”</p> <p>”Iloa tuo matkustaminen, lapsenlapset, ystävät”</p> <p>”Liikunta ja harrastukset antaa voimaa.”</p> <p>”Koen tän vapaa-ajan entistä tärkeämpänä.”</p> <p>”Se oma aika on tosi tärkeää.”</p>	<p>-Elämä työn ulkopuolella</p> <p>-voimaa lapsenlapsista</p> <p>-iloa perheestä</p> <p>-voimaa harrastuksista</p> <p>-iloa matkustamisesta</p> <p>-iloa lapsenlapsista</p> <p>-iloa ystävistä</p> <p>-vapaa-aika tärkeää</p>	<p>-perhe</p> <p>-lapsenlapset</p> <p>-harrastukset</p> <p>-ystävät</p> <p>-vapaa-aika</p>	<p>Perhe ja vapaa-aika työn ulkopuolisina tekijöinä</p>	<p>Työhyvinvointia vahvistavat tekijät</p>

## Esimerkkitaulukko 2. haastatteluaineiston analyysistä

ALKUPERÄISIL-MAUS	PELKISTETTY IL-MAUS	ALAKATEGO-RIA	YLÄKATEGO-RIA	YHDISTÄVÄ KATEGORIA
<p>“Se on ihan erilaista tänä päivänä se työ. Kirjaamiseen ja tietokoneisiin menee ylettömän paljon aikaa tänä päivänä.”</p> <p>“Nää muutokset on niin isoja tuola kentällä. Et miten sote vaikuttaa meihin sitte..”</p> <p>“No kyllähän tämä työ on jatkuvassa muutoksessa.”</p> <p>“Ulkopuoliset paineet on aiheuttanu sen, että me ollaan nykyään enemmän tiukalla.”</p> <p>“Kun on työntekijöitä lähtenyt niin tilalle ei enää palkatakkaan uusia. Aiheuttaa sen, että joudut nykyään tehdä enemmän ja sellastakin työtä, itä et oo aikaisemmin joutunut tekemään.”</p> <p>“Tuleva avokonttori mietityttää, kun kaipaisin omaa tilaa missä saa rauhassa tehdä.”</p> <p>“Kyllähän resurssien väheneminen on ihan selvästi nähtävillä.”</p> <p>“Tuli myös tää rakenteen muutos, se oli kyl aika kova paketti. Me keskustellaan nykyään paljon rahasta.”</p> <p>“Ollaan myös henkisessä ilmapiirissä paljon tiukemmalla kuin ennen. Ympäröivä asenneilmasto paljon negatiivisempi nykyään diakonia-työtä kohtaan.”</p> <p>“Asiakasmäärät kasvanut mutta palkassa se ei näy.”</p> <p>“Väsyttää jatkuva muutosprosessi, mitä eletään.”</p>	<p>-Kirjaamiseen kuulu liikaa aikaa</p> <p>-soten vaikutus mietityttää</p> <p>-Ulkopuoliset paineet ja -resurssien väheneminen</p> <p>-työtehtävien lisääntyminen, uudet työtehtävät</p> <p>-Avokonttori mietityttää</p> <p>-rakennemuutos</p> <p>-rahaa vähemmän diakoniatyön käytävissä</p> <p>-asenneilmasto negatiivisempi kuin ennen</p> <p>-asiakasmäärät kasvaneet</p> <p>-väsyttävä jatkuva muutosprosessi</p>	<p>-tietokoneet</p> <p>-sote</p> <p>-ulkopuoliset paineet</p> <p>-tehtävät lisääntyy</p> <p>-rakennemuutokset</p> <p>-asenneilmasto</p> <p>-varojen väheneminen</p>	<p>Muutokset työn ulkopuolisina tekijöinä</p>	<p>Työhyvinvointia heikentävät tekijät</p>