

TYÖPARITYÖSKENTELY DIAKONIAVASTAANOTOLLA

Hannele Koivisto ja Sinikka Leijo
Opinnäytetyö, syksy 2010
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Diak Länsi, Pori
Sosiaalialan koulutusohjelma
Diakonisen sosiaalityön
suuntautumisvaihtoehto
Sosionomi (AMK)
+ diakonin virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Koivisto, Hannele & Leijo, Sinikka. Työparityö diakoniavastaanotolla. Pori, syksy 2010, 57 s., 2 liitettä.

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

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa työparityön merkitystä diakoniavastaanottotyössä Messukylässä diakoniatyöntekijän kannalta ja sitä, mitä etuja ja haittoja siitä on työhön.

Aineistona käytettiin ensisijaisesti kvalitatiivista haastattelumateriaalia. Keväällä 2010 haastateltiin seitsemää diakoniatyöntekijää, jotka työskentelevät tällä hetkellä tai ovat työskennelleet viimeisen viiden vuoden aikana Messukylän seurakunnassa. Aineisto litteroitiin ja analysoitiin sisällönanalyysillä.

Aineiston perusteella muodostui selkeä käsitys siitä, että työparityö on koettu positiivisena asiana diakoniavastaanottotyössä Messukylässä. Vastauksissa mainittiin työparityön vaikuttavuus tunnepuolen kuormittavuuteen. Esille nousivat työturvallisuus, vastuun jakaminen, asioiden purkaminen ja toisen työntekijän tuki. Työssä kehittymiseen ja ammatillisuuteen vaikuttavista tekijöistä korostettiin päätöksenteon helpottumista ja mallioppimista.

Käytännön työhön vaikuttamisessa nousivat esille positiivisimpina neuvottelumahdollisuus kesken asiakkaan tapaamisen ja töiden jakaminen asiakkaan asioita hoidettaessa. Työntekijöiden mielestä asiakkaalle on eduksi, kun vastaanotolla on kahdet silmät näkemässä ja kahdet korvat kuulemassa. Kun kysyttiin mielipiteitä työparityöstä, suurin osa haastatelluista vastasi sen olevan huippujuttu, jota he suosittelevat.

Tutkimus osoittaa, että työparityöskentelyllä on työhyvinvointia ja ammatillista kasvua lisäävä vaikutus. Työturvallisuusnäkökulmasta työparityö on hyvä vaihtoehto, kun mietitään työtapaa avoimilla diakoniavastaanotoilla.

Asiasanat: työparityö, diakonia, vastaanotto, tutkimus, kvalitatiivinen tutkimus, sisällönanalyysi

ABSTRACT

Koivisto, Hannele & Leijo, Sinikka. Working in Pairs in Deacon's Consulting Hours.

57 pages, 2 appendices. Language: Finnish. Pori, Autumn 2010.

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

The aim of the study was to find out the meaning of working in pairs in deacon's consulting hours. The benefits and disadvantages from the deacon worker's point of view have been evaluated.

Qualitative interviewing material was used as the source. Seven deacon workers currently working or having worked during five previous years at Messukylä parish in Tampere were interviewed during spring 2010. The material was littered and analysed by content analysis method.

The evaluated material shows clearly that working in pairs has been a very positive experience at Messukylä. The influence of pair work on mental pressure was mentioned in the interviews. Safety at work, sharing responsibilities, handling issues, and peer support are regarded important. The facilitation of decision making and learning by model work are highlighted as important factors to development at work and professionalism.

In practical daily work, the important elements are the possibility to discuss with the colleague while meeting the client and to share the work to serve the client. The employees think it is the client's benefit to have two pairs of eyes and two pairs of ears in the deacon's consulting hours. When asking about the opinions of pair work, most of the interviewees responded that it was a top thing to have and highly recommended it.

The research shows that pair work has an important influence on comfort at work and professional development. From safety aspect, working in pairs is a good option, when considering working methods at open deacon's consulting hours.

Key words: working in pairs, deacon, consulting hours, research, qualitative research, content analysis

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 AMMATILLISUUS	7
2.1 Ammatillinen kasvu	8
2.2 Alaistaidot	11
2.3 Johtamistaidot	12
2.4 Emotionaalinen osaaminen	12
3 TYÖHYVINVOINTI	15
3.1 Työn imu ja työntö	15
3.2 Yhteisöllisyys	16
3.3 Sosiaalinen tuki	18
3.4 Stressi ja työuupumus	19
3.5 Hallinnan tunne	21
3.6 Työturvallisuus	22
4 TYÖPARITYÖSKENTELEY	24
5 DIAKONIA TYÖ TÄNÄÄN	27
5.1 Diakoniatyöntekijän ammatilliset haasteet	27
5.2 Messukylän seurakunta toimintaympäristönä	29
5.3 Diakoniavastaanottotyö tänään Tampereella	31
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä	33
6.2 Tutkimuksen aineisto ja keruu	33
6.3 Aineiston analyysi	34
6.4 Tutkimuksen luotettavuus	35
7 TUTKIMUSTULOKSET	37
7.1 Työssä kehittyminen ja ammatillisuus	37
7.2 Tunnepuolen kuormittavuuteen vaikuttaminen	38
7.3 Käytännön työhön vaikuttaminen	39
7.4 Hengellinen näkökulma	40
7.5 Asiakkaan näkökulma	40
7.6 Mielenpitoja työparityöstä	41
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
9 POHDINTA	47

LÄHTEET	49
LIITTEET	53
Liite 1: Haastattelukysymykset	53
Liite 2: Haastattelujen sisällönanalyysi	54

1 JOHDANTO

Työskentelemme molemmat Messukylän seurakunnassa diakoniatyöntekijöinä. Tullessamme työhön seurakuntaan vastaanottotyötä tehtiin jo työparityönä. Sitä on tehty Messukylässä noin viiden vuoden ajan. Parityöskentely diakoniavastaa-
ntotolla ei ole yleisesti käytössä oleva työtapana. Tutkimuksen lähtökohtana oli kiinnostus saada tietoa, miten työparityöskentely vaikuttaa vastaanottotyössä. Tutkimme sitä erityisesti diakoniatyöntekijän näkökulmasta. Toisena lähtökohtana oli halu oman työn ja työyhteisön kehittämiseen.

Tutkimuksen tavoite oli tutkia, mikä merkitys työparityöllä on diakoniatyöntekijälle diakoniavastaa-
ntotyössä. Tarkoitus oli selvittää, mitä etuja ja haittoja työparityöskentelystä on työntekijän näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla diakoniatyöntekijöitä. Käytimme tutkimuksessamme aineiston sisällönanalyysimenetelmää. Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimustehtävänä on vastata kysymyksiin, mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden kokemukset työparityöstä diakoniavastaa-
ntotolla ja mikä on työparityön merkitys diakoniatyöntekijälle.

Kohderyhmän pienuus ei merkitse epäluotettavuutta tutkimustuloksissa, mutta sitä ei kuitenkaan voida pitää yleistävänä tutkimuksena. Haastatteluissa nousi esiin erityisesti työssä kehittyminen ja työhyvinvointi. Niitä olemme käsitelleet myös teoriaosuudessa. Työhyvinvointi ja työsuojelu ovat laajoja kokonaisuuksia. Työhömmä olemme sisällyttäneet niistä keskeiset diakoniatyöhön liittyvät osa-alueet. Johtopäätöksissä peilasimme tutkimustuloksia teoriaan.

Tutkimusta voidaan hyödyntää, kun seurakunnassa mietitään vastaanottotyön kehittämistä. Työparityötä voidaan käyttää hiljaisen tiedon siirtämisessä ja työhyvinvoinnin välineenä. Työparityöskentelyllä on merkitystä työssä jaksamiseen ja työturvallisuuteen, jotka ovat suuria haasteita tämän päivän diakoniatyössä.

2 AMMATILLISUUS

Viime vuosikymmenen lopussa työkuultuuri muuttui, kun alettiin perustaa tiimejä. Tiimityöskentelyssä korostettiin yhteishenkeä. Tapahtui ylilyöntejä. Kuviteltiin me-hengen tarkoittavan, että työtovereiden piti olla hyviä ystäviä keskenään. Hyvä työyhteisö tarkoittaa kuitenkin, että työntekijät ovat ammatillisia ja toimivat työrooleistaan käsin. (Järvinen 2008, 81.)

Ammatillisuus työpaikassa edellyttää jatkuvaa kehityskeskustelua. Työntekijöiden tulisi kyetä antamaan ja sietämään palautetta. Työn perustehtävää tulisi pitää esillä. Jokaisella on oma tehtävänsä ja toimenkuvansa työpaikalla. Työyhteisössä tulisi kehittyä hyvä työroolien verkosto eikä niinkään tunnesuhteiden verkosto. Kaikista ei tarvitse pitää, mutta kaikkien kanssa on tultava toimeen. (Järvinen 2008, 79–81.)

Ammatillisuuskäsitettä voitaisiin selventää sen kautta, miten ammatillinen työyhteisö toimii. Ammatillisessa työyhteisössä työntekijät pitävät työ- ja ihmissuhteet erillään. He arvostavat toisiaan ja luottavat toisiinsa. Vuorovaikutus on avointa ja asiallista. Ristiriidat eivät ole henkilökohtaisia, vaan ne liittyvät työhön. Ammatillisessa työyhteisössä työntekijöiden erilaisuutta, kokemusta ja luovuutta hyödynnetään. (Järvinen 2008, 82.)

Ammatillisuus edistää työhyvinvointia. Hyvät johtamis- ja alaistaidot korostuvat. Aikaisempi hierarkkinen esimies-alainen asetelma ei enää toimi, kun alaiset ovat usein alansa parempia asiantuntijoita kuin esimiehet. Viime vuosikymmenen lopussa vallalla ollut tiimijähtö ilman johtajaa ei myöskään ole osoittautunut toimivaksi systeemiksi. Ilman selkeää johtamista työyhteisö ajautuu monesti epäselvyyksiin ja ongelmiin. Ammattiyhdistysliike ja luottamusmiesten rooli muutti työpaikan kulttuuria. (Järvinen 2008, 68,69.) Kansainvälistyminen ja yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset toivat muutospaineita myös johtajuuteen (Lönngqvist 2007, 55).

2.1 Ammatillinen kasvu

Ammatillinen kasvu on yksilön ammatillisten taipumusten ja valmiuksien kehittymistä. Ammatillisuuteen kuuluu oman työalansa asiantuntijuus. Asiantuntijuuteen liittyy motivaatio oppia lisää ja kehittää itseään. Laaja-alaiseen oman alan tuntemukseen vaaditaan sekä kouluttautumista että työkokemuksen lisääntymistä. (Vilén & Leppämäki & Ekström 2002, 57, 58.)

Koulutuksen yhteydessä ja työelämässä opitaan ammattirooli. Rooli tarkoittaa opittua tai vakiintunutta tapaa käyttäytyä tietyssä tilanteessa. Rooli liittyy asemaan tai tehtävään. Roolikäyttäytymistä ohjaavat säännöt ja normit. Käyttäytyminen tulee näin ennustettavaksi. Se luo turvallisuutta ja helpottaa sosiaalista kanssakäymistä. Roolikonflikteja voi aiheuttaa työntekijään kohdistetut toisistaan poikkeavat rooliodotukset. (Ojala & Uutela 1993, 39–43.)

Työroolin lisäksi asiantuntijuuteen kuuluu myös persoona. Persoona voi toimia työvälineenä. Erityisesti vuorovaikutustyötä tekevien persoonan tulisi sopia työrooliin. Mikäli näin ei ole, pelkkään ulkoiseen tietotaitoon nojautuva ammatillisuus ei riitä, vaan työntekijä voi väsyä ja menettää kiinnostuksensa ammatilliseen uudistumiseen. (Vilén ym. 2002, 60.)

Ammatillisen kasvun edellytyksiä ovat uusien tietojen tai taitojen oppimisen lisäksi mahdollisuus käyttää opittua sekä sitoutuminen tehtävään. Työntekijä voi olla motivoitunut oppimaan uusia asioita, mutta organisaatio ei välttämättä olekaan valmis muutokseen. Muutosprosessi vaatii usein työjärjestelyjä, jotta voidaan luoda otolliset olosuhteet opitun soveltamiseen. Työntekijöiden koulutus merkitsee usein muutoksen tarvetta myös johtajuusjärjestelmässä tai johtajien asenteissa. Jonkun täytyy ottaa vastuu toimintojen koordinoinnista. (Ruohotie 2000, 11–13.)

Kasvua laukaisevia tekijöitä voi olla sekä organisaatiossa, työroolissa että yksilössä. Organisaatiossa tällaisia ovat esimerkiksi uudet vastuualueet, kasvuo-rientoitunut ilmapiiri, kannustava johtamistapa ja suorituspaineeet. Työrooliin liittyviä tekijöitä ovat muutokset työtehtävissä, kehityskokeilut, kokemusta kartut-

tava työ ja roolimallit. Yksilöä kannustavat uuden oppimiseen esimerkiksi elämänmuutokset, oma motivaatio kehittymiseen, oppimistaidot tai tyytymättömyys nykytilanteeseen. (Ruohotie 2000, 58.)

Ammatillista kasvua tukeva organisaatio pyrkii luomaan työntekijöitä kannustavan ja ammatilliseen kehittymiseen motivoivan ilmapiirin. Epäonnistumiset salli- taan, virheistä ei rangaista ja onnistumiset palkitaan. Yhteistoiminnallisuutta suositetaan, sillä siihen liittyvä epävarmuus ja yllättävät tilanteet pakottavat kehity- tymiseen. Sitoutumista lisää palautteen antaminen, palkkiojärjestelmä sekä säännöllinen ja avoin kommunikaatio. (Ruohotie 2000, 61–65.)

Työyhteisö toimii työssä kehittymisen tukijana. Työntekijät keskustelevat omaa alaansa koskevista kysymyksistä ja ovat kiinnostuneita alansa uusimmista tie- doista ja saavutuksista. He haluavat myös kehittää toimintaansa. Heillä on uu- sia ideoita, ja he haluavat kokeilla niitä käytännössä. (Ruohotie 2000, 60.)

Työkokemuksista oppiminen tapahtuu usein yritysten ja erehdysten kautta. Ute- lias ihminen haluaa kokeilla uusia ideoita ja tietää, miten asiat tai ihmiset toimi- vat. Omien heikkouksien kompensoiminen on tyypillistä. Kokemuksista oppimi- nen on jatkuva prosessi, joka edellyttää havainnoimisen ja reflektiivisyyden ky- kyä. Reflektio tarkoittaa arvioiden tekemistä omasta toiminnasta suhteessa ta- voitteisiin ja arviointia siitä, mihin toimenpiteisiin tulisi ryhtyä. Kokemukset sijoit- tetaan menneisyyden kokemuksiin ja muunnetaan ne pohdinnan ja käsitteellis- tämisen kautta tietämykseksi. Kokemuksesta oppiminen on aktiivista toimintaa. (Ruohotie 2000, 62, 137–139, 146; Vilén ym. 2002, 350.)

Reflektiotaito on kykyä tiedostaa omaa ajattelua ja toimintaa sekä tunnistaa ole- tuksia, jotka ovat yhteisen toiminnan taustalla. Asioiden muuttaminen ja työnte- kijän muuttuminen edellyttävät reflektiotaitoa. Reflektio puolestaan vaatii itse- tuntemusta. Omien tunteiden tunnistamisen ja hyväksymisen kautta ihminen voi ymmärtää muiden tunteita. (Takanen 2005, 65, 66.)

Reflektoinnilla ajatellaan yleensä kykyä arvioida menneisyyttä. Visiot ja unelmat ovat tulevaisuuden reflektointia. Tärkeää on kuitenkin pystyä arvioimaan omaa

toimintaansa ja ajatteluansa myös nykyhetkessä. Reflektiotaitona voidaan mainita esimerkiksi kyky tunnistaa omat voimavarat ja rajat, kyky kuunnella omia tunteitaan, ajatuksiaan ja motiivejaan sekä kyky ihmetellä ja kysellä. Reflektio-prosessissa ihminen tutkii aikaisempaa kokemustaan ja tekee uudelleenarviointia. Reflektiotaidon avulla voi kehittää itseään, ammatillisuuttaan ja työyhteisönsä työkuultuuria. (Takanen 2005, 66–68.)

Työnohjauksella voidaan syventää ammattitaitoa. Työnohjauksella tarkoitetaan ihmishuolteen asiantuntijan tai kokeneen työntekijän antamaa säännöllistä ja prosessiluontoista ohjausta työntekijälle tämän työalaa koskevissa asioissa. Työnohjaaja pyrkii auttamaan työntekijää työn suunnittelussa ja arvioinnissa. Työnohjauksen yksi tarkoitus on tukea työntekijää käyttämään persoonallisuuttaan hyväksi työssä asiakkaan ymmärtämiseksi ja auttamiseksi. Työnohjauksen myötä ongelmanratkaisutaidot kehittyvät ja vuorovaikutustaidot paranevat. Työnohjauksen alulle paneman kasvu- ja oppimisprosessin seurauksena paranee työntekijän kyky ymmärtää asiakkaan odotuksia. Paitsi ammatillisen kasvun välineenä työnohjaus toimii myös stressin ehkäisijänä ja työmotivaation ja työtyytyväisyyden lisääjänä. (Vilén ym. 2002, 347.)

Vuorovaikutuksellinen oppiminen on osa ammatillista oppimista. Vuorovaikutuksessa toisten kanssa voidaan oppia asioita, joita teoreettisesti yksin opiskelemalla ei kyetä oppimaan. Työntekijä voi oppia asiakkaista, toisilta työntekijöiltä tai työnohjaajan välityksellä. Työntekijä joutuu käyttämään omaa persoonaansa työvälineenä kuunnellessaan asiakasta. Hän joutuu ikään kuin suodattamaan asiakkaan esiin nostamat asiat itsensä kautta. Reflektioiva työtapana on tällöin edellytys kuormittavuuden ehkäisemiseksi. Työnohjaus ja reflektioiva työskentely muokkaavat työntekijän maailmankuvaa yhdistämällä teoreettista ja kokemuksellista tietoa. (Vilén ym. 2002, 357.)

2.2 Alaistaidot

Alaistaidoilla tarkoitetaan työntekijän kykyä, halua tai velvollisuutta toimia työyhteisössään niin, että perustehtävä tulee hoidettua yhteistyössä esimiehen ja työtovereiden kanssa. Työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki määrittelevät työntekijän velvollisuuksia. Alaistaitoihin liitetään kuitenkin myös monia työhyvinvointiin sisältyviä asioita kuten yhteistyötaitoja ja halua vaikuttaa viihtyvyyteen. Alaistaitoinen työntekijä on joustava ja vastuullinen. Kaiken kaikkiaan alaistaidot merkitsevät yhteisöllisyyden taitoa. (Paasivaara 2009, 95–97.)

Työntekijällä on kuuliaisuusvelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Sen mukaan työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti ja noudatettava esimiehen antamia ohjeita ja määräyksiä. Uskollisuusvelvoite puolestaan edellyttää, että työntekijä ei harjoita työnantajaansa vahingoittavaa toimintaa. Työnantajaa vahingoittava julkinen arvostelu on kiellettyä. Työntekijää koskee myös työnantajan liike- ja ammattisalaisuuksien salassapitovelvollisuus. (Järvinen 2008, 71,72.)

Työntekijän velvoitteisiin kuuluu lisäksi työturvallisuus- ja työsopimusvelvoite. Työntekijän tulee huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Hänen tulee ilmoittaa työnantajalle mahdollisista puutteista tai viroista, jotka uhkaavat terveyttä. Työsopimusvelvoitteen rikkominen voi johtaa työntekijän irtisanomiseen tai työsuhteen purkuun. (Järvinen 2008, 72.)

Alaistaitojen kehittäminen vaatii oman osaamisen ja ammattitaidon jatkuvaa päivittämistä. Työelämän uudenlaiset vaatimukset korostavat sosiaalisten taitojen merkitystä. Oman ammattitaidon kehittäminen merkitsee myös yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä. Palautetta tulisi osata antaa ja vastaanottaa. Kehittyminen edellyttää palautteen saamista. Hyvät alaistaidot edellyttävät työntekijältä aktiivisuutta ja vastuun ottamista. Työkyvystä ja työyhteisön ilmapiiristä huolehtiminen kuuluu ammatillisuuteen ja lisää työhyvinvointia. (Manka & Kaikkonen & Nuutinen 2007, 18,19.)

2.3 Johtamistaidot

Johtajan tehtävä on johtaa työyhteisöä niin, että perustehtävän mukaiset tavoitteet saavutetaan. Johtajalta vaaditaan paitsi oman alansa tietämystä myös vuorovaikutustaitoja ja kykyä nähdä toiminta osana suurempaa kokonaisuutta. Nykyään korostuvat kyky oppia uutta ja kehittää jatkuvasti johtamistaitoja. (Paasi-vaara 2009, 113–115.)

Johtajan on hyvä tietää ihmisen mieleen ja käyttäytymiseen liittyviä lainalaisuuksia, joiden merkitys korostuu muutostilanteissa. Itsetuntemuksen lisääminen ja palautteen antamisen ja vastaanottamisen opettelu on avainasemassa sekä tavoitteiden saavuttamisessa että työhyvinvoinnin ylläpitämisessä.

Terve itsetunto helpottaa yrittämistä ja muutokseen liittyvää riskinottoa. Yhteistyö paranee, kun on aikaisempaa myönteistä kokemusta palautteen antamisesta ja saamisesta. Vastavuoroisuus vähentää kateutta. Itsetunnon terve työntekijä haluaa toteuttaa itseään omaksi ja muidenkin hyödyksi. (Lönqvist 2007, 40.)

Esimiehen vastuulla on työtavoitteiden selvittäminen työntekijöille sekä motivaation luominen ja ylläpitäminen. Työmotivaatioon vaikuttavat tavoitteet, palkkiot ja työn oikea jaksottaminen. Taitava johtaja sovittaa tavoitteet, voimavarat, aikataulun ja työntekijän tarpeet yhteen niin, että syntyy rakenne, joka ylläpitää työtä ja synnyttää hallinnan tunteen. (Lönqvist 2007, 41.)

2.4 Emotionaalinen osaaminen

Tunteet ovat osa oppimisprosessia. Tämä oppimisprosessi on yksilöllinen ja ainutlaatuinen. Tunteet ilmaisevat, millaisena ihminen kokee ympäristönsä. Tunteilla on suuri vaikutus ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa. Ihmisen sosiaaliseen älykkyyteen kuuluu tunneälykkyys. Tunneälykkyys sisältää kyvyn tunnistaa omia ja toisten tunteita ja säädellä niitä. Empatia on laajempi käsite kuin tunneälykkyys. Se tarkoittaa myötäelämisen ja ymmärtämisen taitoa. Emo-

tionaalisuus ei merkitse kyvyttömyyttä käyttää järkeä. Sosiaalinen älykkyys merkitsee emotionaalista osaamista. (Silkelä 1998.)

Emotionaalinen osaaminen kuuluu ammattitaitoon. Sitä tulisi kehittää niin kuin muutakin ammattiosaamista. Emotionaalisen osaamisen voidaan sanoa olevan ihmisen tunnetasapainoa. Tätä tasapainoa ammattilainen tarvitsee lievittääkseen ristiriitatilanteiden tunnevaikutuksia. (Rikkinen 1996, 61.)

Tunneälykkyys kehittyy jo lapsuudesta lähtien. Toisilla voidaan sanoa olevan sitä synnynnäisesti. Tunneosaamista voi harjoitella refleктоimalla toisen ihmisen tai ryhmän kanssa tai pohtimalla itsekseen omia vahvuuksiaan tai kehittämistarpeitaan. (Vilén ym. 2002, 62.)

Emotionaalinen osaaminen on kulttuuritunteiden ilmenemistä. Kulttuuritunteisiin kuuluvat ilo, suru, rakkaus, kunnioitus ja kiitollisuus. Näiden tunteiden ilmaiseminen liittyy itsetuntemukseen ja edellyttää omanarvontuntoa. Vuorovaikutuksessa kulttuuritunteiden käyttäminen vaikuttaa eheyttävästi. (Rikkinen 1996, 60, 61.)

Työkulttuuria voidaan kehittää emotionaalisella osaamisella. Tunneosaamisen kautta toiselle ihmiselle välittyvät turvallisuus ja luottamus. Ne ovat osa empatista vuorovaikutusta. Empatia auttaa kunnioittamaan toista ja sietämään erilaisuutta. Empatia on kykyä asettua toisen ihmisen asemaan. Toisen ihmisen ymmärtäminen lisääntyy. Ammatillinen eläytyminen vaatii, että työntekijällä on kykyä erotella omat sisäiset kokemukset asiakkaan kokemuksesta. (Rikkinen 1996, 59, 60; Vilén ym. 2002, 63.)

Ammatillisena perustaitona empatian tarkoitus on todella ymmärtää toista ja edistää asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Empatia on stressiä lievittävää. Empatian käyttöön liittyy kuitenkin myös vaara, että työntekijä osoittaa empatiaa liian varhaisessa vuorovaikutusvaiheessa. Tällöin asiakas ei koe työntekijää rehelliseksi. Asiakas voi hämmentyä ja kokea tilanteen alistamiseksi. (Vilén ym. 2002, 62, 63.)

Toinen virhe, jonka työntekijä voi tehdä, on eläytyä liian paljon asiakkaan elämäntilanteeseen. Tällöin työntekijä väsyy, eikä asiakaskaan koe työntekijää aidoksi. Työntekijä saa olla inhimillinen, mutta hänen tulee kyetä pysymään ammattiroolissaan. Koska omaa persoonaa käytetään työvälineenä, tulee työntekijän pysyä nöyränä ja tiedostaa oman osaamisensa rajat. (Vilén ym. 2002, 64.)

Ammattitaitoinen emotionaalinen osaaminen tarkoittaa tunteiden tiedostamista ja sen huomioimista, että vuorovaikutuksellisissa työtilanteissa tunteilla on merkitystä. Ammattimaisessa sosiaalisessa kanssakäymisessä tulisi olla kulttuuri-tunteiden viljelyä ja empaattisuutta. (Rikkinen 1996, 62, 68.)

3 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointiin liittyvä stressitutkimus alkoi 1920-luvulla. Silloin kiinnitettiin huomiota vain ihmisen fysiologisiin reaktioihin. Myöhemmin näkökulma laajeni psykologisiin reaktioihin ja työn kuormittavuustekijöihin. Tasapainon saavuttamisen sijasta alettiin pian kiinnittää huomiota ihmisen mahdollisuuksiin vaikuttaa itse omaan hyvinvointiinsa. Kolmantena ulottuvuutena lisättiin vielä sosiaalinen tuki. (Manka ym. 2007, 5.)

Kognitiiviseen psykologiaan perustuvassa työhyvinvointimallissa keskeistä on vuorovaikutus, jossa yksilön ja ympäristön ominaisuudet vaikuttavat. Mukautuminen edistää hyvinvointia. Stressiä vähentävät hyvä terveys, myönteiset uskomukset, vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaidot sekä elämänhallinnan tunne. (Manka ym. 2007, 5.)

Uusin työhyvinvoinnin käsite on ns. laaja-alainen työhyvinvoinnin käsite. Sen myötä perinteiseen käsitykseen työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä on lisätty työorganisaatioon, esimiestoimintaan ja ryhmän toimintaan liittyviä tekijöitä. Näitä ovat työmotivaatio, työn imu, toiminnan teoria ja vuorovaikutuksellinen oppiminen. (Manka ym. 2007, 6.)

3.1 Työn imu ja työntö

Työ synnyttää ihmisessä sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita ja kokemuksia. Työllä on sekä imua että työntöä. Työn imu ja työntö ovat muodostuneet käsitteiksi. Joskus sama asia työssä voi olla myönteistä, ja joskus se taas koetaan kielteisenä. Esimerkiksi asiakaspalvelussa toiset asiakkaat ovat miellyttäviä ja toiset taas koetaan hankalina. Samalla asialla voi olla kaksi eri puolta. Kokemuksiin vaikuttavat myös monet työntekijän taustatekijät kuten ikä, persoona, koulutus ja elämäntilanne. (Järvinen 2008, 20–23.)

Jos työtehtävät ovat kiinnostavia ja haasteet innostavia ja jos työ koetaan merkitykselliseksi ja vaihtelevaksi, työllä on imua. Työhön sisältyvät sosiaaliset suhteet, onnistumiset, kiitos ja hyvä palaute koetaan myönteisiksi. Työhön sitoutumista lisäävät myös töiden sujuminen, hyvät kehittymismahdollisuudet ja aikaansaannokset. Ennen kaikkea imua lisäävät osaaminen ja hallinnan tunne. (Järvinen 2008, 19.)

Kun työt eivät suju, kun tehtävät koetaan ikävinä ja rutiinit kyllästyttävät, voidaan näiden sanoa aiheuttavat työntöä. Kun työssä koetaan sosiaalisia jännitteitä ja saadaan huonoa palautetta, kielteiset tuntemukset työtä kohtaan lisääntyvät. Työntöä aiheuttavat myös huonot kehittymismahdollisuudet, osaamattomuus, hallitsemattomuus, toisto ja epäonnistumiset. (Järvinen 2008, 19.)

3.2 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys työyhteisössä tarkoittaa vuorovaikutusta. Yhteisöllisyys voi olla myönteistä tai kielteistä. Työstä puhuttaessa yhteisöllisyys liittyy yhteistyöhön, johon työntekijät sitoutuvat saavuttaakseen työlle asetetut tavoitteet. Työyhteisöllisyys on siis aina myönteistä. Sen voidaan sanoa liittyvän yhteen hiileen puhaltamisen henkeen. Yhteisöllisyys luo mahdollisuuden kokea yhteenkuuluvuutta. Myönteistä yhteisöllisyyttä ovat yhteiset arvot ja mahdollisuus liittyä joukkoon. Myönteinen yhteisöllisyys lisää hyvinvointia ja vaikuttaa myönteisesti työn tuloksiin. Kielteinen yhteisöllisyys näkyy työpaikalla ylikorostuneena hierarkkisuutena ja kontrollina, klikkeinä ja henkisenä väkivaltana. (Perkka-Jortikka 1994, 12.)

Hyvä työyhteisö tukee jokaista työntekijää toteuttamaan omaa yksilöllisyyttään. Yksilöiden erilaisuuden tulisi rakentaa yhteisöllisyyttä. Erilaisuuden hyväksyminen onkin yhteisöllisyyden perusta. Sosiaalinen pääoma syntyy yhteisöllisyydestä ja yhteisön jäsenten vuorovaikutuksesta. Sosiaalinen pääoma vahvistaa yhteisön toimintaa, sillä se edistää luottamusta, vastavuoroisuutta ja verkostoitumista. (Manka ym. 2007, 16.)

Työorganisaatiossa on neljää erilaista pääomaa. Ne ovat rahapääoma, fyysinen pääoma, henkinen pääoma ja sosiaalinen pääoma. Ilman yhteyttä muihin ihmisiin yksilön olisi mahdotonta toimia. Tarvitaan vastavuoroisuutta ja sitoutumista, jotta tavoitteet saavutettaisiin. Sosiaalinen pääoma viittaa sellaisiin yhteisöllisiin piirteisiin kuten verkostoihin ja osallistumiseen. Erityisen tärkeää on luottamus. (Paasivaara 2009, 57.)

Sosiaalisella pääomalla voi olla sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia. Parhaimmillaan se on yhteisön ja yksilön voimavara. Se auttaa tavoitteiden saavuttamisessa. Jos yhteisöllisyys ei hyväksy erilaisuutta, tiiviit sosiaaliset suhteet synnyttävät kateutta ja pahimmassa tapauksessa kiusaamista. (Manka ym. 2007, 16.)

Yhteisöllisyys ja hyvä työkuiltuuri luo pohjaa hyvälle työilmapiirille. Työilmapiiri koostuu yhteisöllisistä tunteista. Kannustava työilmapiiri edistää työntekijöiden luovuutta, innovaatiota ja itseohjautuvuutta. Kun jokainen kokee itsensä arvostetuksi, kukin tekee parhaansa ja pyrkii lisäämään myös muiden hyvinvointia. (Paasivaara 2009, 12, 58, 59.)

Hyvän työilmapiirin on havaittu vähentävän sairauspoissaolojen määrää. Usein on siis kysymys työn ongelmasta eikä työntekijän ongelmasta. Toimimattomat työtavat ja muutokset toimintaympäristössä aiheuttavat tyytymättömyyttä ja pahoinvointia. Keskeiseksi asiaksi nousee johtajan merkitys. Johdon tulisi luoda avoin, palkitseva ja myönteinen ilmapiiri. Lisäksi työntekijöiden on opittava sietämään muuttuvan työn haasteet ja suhtauduttava työpaikkaan oppimisympäristönä. (Kärkkäinen 2002, 11–13.)

Uudenlaisen keskustelukulttuurin syntyminen vaatii jokaisen työntekijän sitoutumista, asenteiden tarkistusta ja osallistumista. Jokaisen tulee miettiä omia puheitaan ja tarkkailla kuuntelemisen taitoaan. Luottamuksen syntyminen on edellytys oppimiselle. Oppiva organisaatio osaa toimia yhteisön tavoitteiden saavuttamiseksi, ja se luo ilmapiiriä, joka kannustaa jatkuvaan kehittämiseen. (Manka ym. 16–18.)

Yhteisöllisyys ja yksilöllisyys eivät ole toisensa poissulkevia. Yhteisöllisyys ei tarkoita samanlaisuutta. Yhteisöllisyys on voima, jonka avulla muutokset voidaan kohdata mahdollisuuksina eikä uhkina. Luottamuksellisessa ilmapiirissä haetaan innostusta, jaetaan osaamista ja luodaan hyvinvointia. (Takanen 2005, 35, 162, 163.)

3.3 Sosiaalinen tuki

Sosiaalinen tuki ja työnhallinta yhdessä muodostavat yhteisöllisen selviytymiskeinon. Sosiaalisella tuella tarkoitetaan ihmisten välistä vuorovaikutusta, joka edistää terveyttä ja ehkäisee stressiä. Sosiaaliseen tukeen kuuluu henkinen, emotionaalinen, tiedollinen, toiminnallinen ja aineellinen tuki. Sosiaalinen tuki ilmenee työpaikalla arvostavana puheena ja vastavuoroisena rohkaisemisena. Johtajalta saatu empatia, kunnioittava asenne ja puolueeton suhtautuminen auttavat jaksamaan. Huolenpito ja vastuun tunteminen toisesta merkitsevät sitoutuneisuutta. Työntekijän tulisi aina voida luottaa toisten apuun ja tukeen. (Paasivaara 2009, 25–27.)

Ihmisellä on tarve kuulua ryhmään. Työtoverit voivat toimia tämän tarpeen täyttäjinä. Sosiaalisen tuen määrä voi korvata ihmissuhteiden määrää. Vertaistuki eli samassa tilanteessa olevien tuki perustuu tunteiden ja kokemusten jakamiseen. (Paasivaara 2009, 26.)

Sosiaaliseen tukeen kuuluu toimiminen vertailukohteena. Kun arvioidaan omia ominaisuuksia, voi toinen toimia peilinä. Ihminen toimii erilaisissa sosiaalisissa verkostoissa. Yksilöllä on erilaisia rooleja näissä verkostoissa. Statustuki saadaan näiden roolien kautta. (Ojala & Uutela 1993, 60.)

Tiedollinen tuki merkitsee mm. neuvojen antamista. Työyhteisöissä saatetaan tarkoituksellisesti koota tiimejä, joissa mahdollistuu toisilta oppiminen. Saman alan asiantuntijat voivat vaihtaa ajatuksiaan. Työyhteisö voi kannustaa yksilöitä jatkuvaan oppimiseen ja itsensä kehittämiseen luomalla mahdollisuuksia eri oppimiskeinojen käyttöön. Yhteistyönä voidaan ratkaista ongelmia. Näin toisilta

oppiminen ja tiedollinen tuki mahdollistuvat. Organisaatio voi myös kerätä ulkopuolelta tietoa, joka hyödyttää yhteisöä ja sen tehtävää. (Sarala & Hätönen 2000, 60.)

Työyhteisössä, jossa tehdään työtä omalla persoonalla, kilpaileminen turmelee ihmissuhteita. Työetiikka kärsii. Kilpailumiseen liittyy täydellisyyden tavoittelu. Jos ei ole rohkeutta epäonnistua, uuden kokeileminen jää. Huomiota saatetaan kiinnittää työn tavoitteiden kannalta väärään suuntaan. (Paasivaara 2009, 23, 24.)

Hyvä työilmapiiri näkyy työyhteisössä. Työntekijät kokevat työniloa ja ovat innostuneita. Keskinäinen myönteinen vuorovaikutus, sopivat työn haasteet ja riittävät edellytykset työnteolle takaavat työtyytyväisyyden. Hallinnantunteella ja työhyvinvoinnilla luodaan edellytykset persoonallisuuden kehittymiselle ja ammatilliselle kasvulle. (Paasivaara 2009, 17.)

3.4 Stressi ja työuupumus

Stressistä puhuttaessa tarkoitetaan yleensä koettua kielteistä psykologista kuormittuneisuutta. Stressi syntyy, kun ihmiseltä vaaditaan enemmän kuin mihin hän pystyy. Ristiriita on usein koetun jaksamisen ja työn vaatimusten välillä. Työntekijän omien tarpeiden ja toiveiden ja työn tarjoamien mahdollisuuksien epätasapaino aiheuttaa stressiä. (Toivanen 2004, 65.)

Työuupumus on häiriö, joka syntyy pitkäaikaisen työstressin tuloksena. Uupumus on vakava työkyvyttömyyttä aiheuttava tunnepohjainen tila. Työnilo katoaa, ja ihminen menettää hallinnantunteensa. Itsetunto romahtaa, ja ihminen masentuu. Uupumuksen taustalta löytyvät ongelmat itsejohtamisessa ja johtajuudessa – mm. päätöksenteon etäännyttämisessä. Emotionaalista väsymystä aiheuttavat myös yhteiskunnalliset paineet ja kulttuuriset piirteet. Ulkoapäin tulevat paineet, kuten kovan työnteon vaatimukset, kuormittavat. (Paasivaara 2009, 18–21.)

Stressitekijöiksi sanotaan niitä asioita, jotka stressaavat ihmisen mieltä. Stressiin reagoiminen on hyvä ja tarpeellinen asia. Se auttaa muuntamaan omia toi-

mintoja vaatimusten mukaisesti. Terveyttä vaarantavaksi stressi muuttuu silloin, jos stressitekijä on liian voimakas tai pitkäkestoinen. Lievä stressitekijä ei aiheuta vakavaa stressiä tai uupumusta. Jos lieviä tekijöitä on useita yhtä aikaa, voi vaikutus olla suuri. Stressitekijän pitkä kesto voi myös aiheuttaa vakavan stressireaktion. (Toivanen 2004, 65–67.)

Usein uupumukseen luisutaan vähitellen. Stressitekijät voivat kasautua työpaikalla. Varsinkin vuorovaikutustyössä työntekijän on hyvä huomata, mikäli hän samastuu liikaa asiakkaan tilanteeseen. Työyhteisö voi tukea tiettyyn rajaan asti, mutta kaikkien hyvinvoinnin kannalta on tärkeää ymmärtää, milloin stressin hoitaminen vaatii ammattiapua ja terapiaa. Työyhteisössä on myös vaarana sosiaalistuminen stressiin. Kierre on valmis, kun yksi alkaa valittaa ja muut seuraavat perässä. (Metsäaho 2010, 12,13.)

Henkistä ja fyysistä väkivaltaa pidetään erityisen voimakkaana stressitilanteena. Samoin huomattavat epäonnistumiset ja suuret pettymykset vaikuttavat voimakkaan stressin. Pitkäkestoinen yli omien voimavarojen kuormittava työ tai työaseman menettäminen ovat hyvin voimakkaita stressitekijöitä. Toisten ihmisten elämässä on haavoittuvuustekijöitä, jotka vaikuttavat stressin syntymiseen. Tällaisia voi löytyä esimerkiksi luonteenpiirteistä, arvoista, asenteista ja henkilöhistoriasta. (Toivanen 2004, 66, 67.)

Toisten ihmisten on helpompi kestää stressaavia tilanteita kuin toisten. Syynä voivat olla olosuhdetekijät, joista ihminen rakentaa stressipuskurin. Varhaiset onnistumisen kokemukset suojaavat vaikeilta kokemuksilta. Elämänhallinnan tunne kehittyy hyvästä itsetunnosta, ihmisen kokemasta arvostuksesta ja sosiaalisesta tuesta. Itseohjautuva ihminen kestää kohtuullisen määrän stressiä. (Toivanen 2004, 66.)

Työntekijät ovat vastuullisia omasta jaksamisestaan. Työyhteisöstä voidaan yhdessä luoda paikka, jossa joko jaksetaan tai uuvutaan. Työntekijät kantavat vastuun siitä, tuovatko puhumalla esille epäkohtia, jotka aiheuttavat liiallista kuormitusta työpaikalla. Jos asioista ei keskustella johtajien kanssa, ei tarpeiden ja toiveiden mukaisia muutoksia voi tapahtua. Yksilöllä on myös vastuu

omasta käyttäytymisestään ja toimintatapojensa muuttamisesta. (Kärkkäinen 2002, 102.)

Stressiä ehkäiseviä työyhteisön voimavaratekijöitä ovat motivaatio, hyvät vuorovaikutussuhteet, työssä viihtyminen, omien tietojen ja taitojen käyttömahdollisuus, kehitys- ja oppimismahdollisuus, avun ja tuen saaminen tarvittaessa, aikaansaamisen tunne ja hyvä terveys. Uupumusta aiheuttavia puolestaan ovat päihde- ja mielenterveysongelmat, yksinäisyyden, yksitoikkoisuuden ja kyllästymisen tunteet sekä turhautuminen työhön. Myös ärtyneisyys, toimimattomuus ja sairaudet ovat uuvuttavia tekijöitä. (Waris 2001, 28.)

3.5 Hallinnan tunne

Työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnista puhuttaessa nousee usein esiin käsite hallinnan tunteesta. Voidaan puhua työn hallinnasta ja elämänhallinnasta. Hyvä työn hallinta ehkäisee stressiä, ja sen on todettu edistävän terveyttä. Ammattitaito on ratkaisevan tärkeä työn hallinnassa. Jos työnsä osaa hyvin, kestää paremmin paineita. Työn hallinnan tunteeseen vaikuttavat työntekijän saama arvostus ja sosiaalinen tuki. Sekä esimieheltä, työtovereilta että asiakkailta saatu palaute ja arvonanto ovat merkittäviä. Työn hallintaan, niin kuin työssä jaksamiseenkin, on merkitystä sillä, miten paljon työntekijä voi vaikuttaa oman työnsä sisältöön ja määrään. (Pohjonen & Murtonen & Toikka & Tamminen 2003, 5.)

Elämänhallinta tarkoittaa ihmisen kykyä ennakoida elämässä tapahtuvia asioita ja kokea ne mielekkäinä ja hallittavina. Henkiset voimavarat edistävät elämänhallintaa. Itsejohtajuus on tyypillistä työntekijälle, jolla on hyvä elämänhallinta. Siihen eivät vaikuta työtehtävä tai asema. Itsejohtajuus koostuu hyvästä itsetuntemuksesta, tavoitteellisesta ammatillisesta kehityksestä ja tunnustetusta ammatillisesta identiteetistä. Oman toiminnan johtamisen voidaan sanoa olevan oman elämänsä haltuun ottamista. Elämänhallintaan liittyvät työn ulkopuoliset asiat kuten ajan antaminen perheelle ja suhde puolisoon. Oma persoonallisuuttaan voi kehittää ja kasvattaa näin henkisiä voimavarojaan, jotka puoles-

taan vahvistavat työssä jaksamista hallinnan tunteen kautta. (Kärkkäinen 2002, 99; Paasivaara 2009, 10.)

Elämänhallinta on stressitilanteiden arviointia ja käsittelyä niin, että ahdistus lievenisi. Sisäiseen elämänhallintaan kuuluu psyykinen kyky kohdata ja ratkoa ongelmia, joita elämä tuo mukanaan. Ihmisen hyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti se, miten hän pystyy käsittelemään vaikeita tunnekokemuksia. (Silkelä 1998.)

3.6 Työturvallisuus

Työhyvinvointiin liittyy oleellisesti työsuojelu. Työsuojelu käsittää henkisen, sosiaalisen ja fyysisen työsuojelun. Henkisessä työsuojelussa kiinnitetään huomiota mielenterveyttä suojaaviin tekijöihin. Kiirettä ja työn yksipuolisuutta pyritään vähentämään. Työmotivaation ja työssä viihtymisen ylläpitäminen tai lisääminen lasketaan sosiaaliseen työsuojeluun kuuluvaksi. Konkreettisimmillaan työsuojelu on työturvallisuuteen liittyvää. (Waris 2001, 60, 61; Paasivaara 2009, 17.)

Työturvallisuuslaki määrittelee työnantajan vastuulliseksi työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työnantajan tulee arvioida ja ehkäistä terveys- ja turvallisuusriskejä. Työnantajan on huolehdittava turvallisuuden kehittämisestä työpaikalla. Jos työhön liittyy väkivallan uhkaa, työolosuhteet on järjestettävä niin, että väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Suomessa työpaikkaväkivaltatilanteita todetaan noin 140 000 vuodessa. Palvelualojen työpaikoilla näistä sattuu lähes kaksi kolmasosaa. Sosiaali- ja terveys- huoltoalalla riskiä väkivaltaiseen käyttäytymiseen työntekijöitä kohtaan lisäävät päihdeasiakkaat, ei-toivotut päätökset, erimielisyydet palveluista ja työntekijän yksintyöskentely. Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja ovat uhkaava käytös,

telehäiriköinti, ahdistelu ja pelottelu sekä fyysinen väkivalta. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3, 4.)

Väkivaltatilanteet työpaikalla syntyvät odottamatta. Vaikka asiakas olisi tunnettu väkivaltaiseksi, tilanne syntyy äkillisesti. Työntekijä ei ehdi miettiä toimenpiteitä itsensä turvaamiseksi, vaan väkivaltatilanteisiin on varauduttava etukäteen. Työntekijä toimii opitun mukaisesti. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus poistua huoneesta ohittamatta asiakasta. Paras vaihtoehto olisi, jos huoneessa olisi kaksi ovea. Huonekalut tulee sijoittaa turvallisuusnäkökohdat huomioiden. Hälytysjärjestelmän täytyy olla toimintavarma. Puhelin tulee olla käytössä. Teräviä esineitä kuten saksia ei saa olla asiakkaan ulottuvilla. (Suhonen 2004, 74–77.)

Väkivaltatilanne on seurausta asiakkaan ahdistuksesta. Työntekijän tulisi auttaa asiakasta saamaan käyttäytymisensä hallintaan. Vihainen ihminen ei kykene välttämättä ottamaan sanallisia viestejä vastaan. Työntekijän tulisi olla ystävällinen ja selkeä. Tilanteen voi katkaista jollakin toiminnalla. Asiakkaalle voi tarjota vaikkapa kahvia. Monesti asiakas hämmästy itsekin omaa käytöstään. Työntekijän tulisi suoda mahdollisuus häpeän ja syyllisyyden lieventymiseen. (Suhonen 2004, 79.)

Asiakasvastaanottotilanteissa tulee varautua väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen. Muiden työntekijöiden kanssa keskustelemalla ja kokemuksia vaihtamalla voidaan löytää tapoja toimia jo ennalta aggressiiviseksi tiedetyn asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa voi keskustella käyttäytymisestä tai hänet voi ohjata jonkun toisen luo keskustelemaan tilanteesta. Jos vihamielisyys kohdistuu tiettyyn työntekijään, voidaan työntekijä vaihtaa tai siirtyä asioimaan kirjallisesti. Vastaanoton aikana tulisi samassa rakennuksessa olla esimerkiksi vahtimestari käytettävissä hätätilanteissa. Yksi hyvä tapa varautua väkivaltatilanteisiin on parityöskentelyn käyttö. (Suhonen 2004, 79.)

4 TYÖPARITYÖSKENTELEY

Työparityöskentelylle on ominaista se, että siinä on mahdollisuus olla henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa ja katsekontaktissa työparin kanssa. Yksilöllä säilyy turvallisuudentunne, ja hänellä on vaikutusmahdollisuus vuorovaikutuksessa. Henkilökohtaisia kokemuksia on helpompi jakaa työparin kanssa kuin esimerkiksi tiimissä. Työparityöskentelyllä on aina tunne- ja tehtävätavoite. Usein työssä painottuu tehtävätavoite. (Seinä & Helander 2007, 27.)

Thomansénin mukaan työparityö takaa asiakkaalle laadukkaampaa palvelua, kun näkökulma on laajempi kuin yhdellä työntekijällä. Yksin työskennellessä voi sortua helpommin nopeisiin ongelmanratkaisuihin ja toimenpidekeskeinen työote nousee esiin. Asiakkaiden haasteellisiakin asioita on helpompi kohdata rohkeasti, kun tehdään työtä yhdessä työparin kanssa.(Tukiala & Thomansén 2009, 20.)

Työilmapiiriin vaikuttaa työparin välinen suhde, työskentelytavat ja toimintaperiaatteet. Siihen vaikuttavat myös keskustelun sävy ja vastuiden jakaantuminen. Jos toinen korostaa tietämistään ja osaamistaan, se voi vaikuttaa siihen, että toinen kokee alemmuutta. Ideali me-hengen luominen rakentuu avoimuudelle. On tärkeää muistaa, että tunneilmapiiri tarttuu helposti ja voi aiheuttaa suotuisia tai ei-toivottuja tuloksia. (Seinä & Helander 2007, 27, 28.)

Uusien käytäntöjen ja menetelmien kokeilemista ja kehittämistä työparityö tukee hyvin. Samoin reaaliaikainen reflektointi vahvistuu yhdessä työskennellessä ja asiakastilanteissa voi reagoida tietoisemmin. Työparityö tuo myös läpinäkyvyyttä valtaan ja vallankäyttöön. (Tukiala & Thomansén 2009, 20, 21.)

Sosiaalialalla on tehty pitkään sisäistä yhteistyötä eri ammattikuntaan kuuluvien kanssa. Sosiaalityöntekijän työparina on toiminut toinen sosiaalityöntekijä, päivähoiton tai kotipalvelun työntekijä. Muun alan asiantuntijoista työpareina ovat toimineet psykologi, terveydenhoitaja, opettaja tai lääkäri. (Horsma & Jauhainen 2004, 45.)

Pari- ja tiimityömallien kehittämistä puoltavat yhä enenevässä määrin asiakkaiden monimutkaiset ja vaikeat tilanteet. Niihin perehtyminen vaatii työntekijöiltä yksityiskohtaista tietoa ja myös laajaa kokonaistilanteen hahmottamista. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparityö sekä sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan ja etuuskäsittelijän tiimityö ja keskinäinen työparityö toimivat tukevinä työssä. (Horsma & Jauhiainen 2004, 46.)

Sosiaalinen vuorovaikutus on onnistuneeseen työparin työprosessiin yksi avaintekijä. Sanattoman ja sanallisen viestinnän suhde on mielenkiintoinen. Sanaton vuorovaikutus joko heikentää tai vahvistaa sanallista viestintää. Sanattoman viestinnän osuus voi olla jopa 60–80 prosenttia vuorovaikutuksestamme. On siis hyvä pohtia, mitä oikein tahdomme sanoa. (Seinä & Helander 2007, 28.)

Työparin suhteen yhdenmukaisuus, valtasuhteet, roolien selkeys ja normien julkisuus vaikuttavat työparin keskinäiseen kiinteyteen. Työparin dynamiikkaan vaikuttavat myös yksilölliset tarpeet, sosiaalinen seuraaminen ja kontakti- ja itsetehostustarpeet. Henkilökohtaiset ja parin tarpeet voivat muodostua ristiriitaisiksi. Olisi hyvä, että yksilön tarpeet tulisivat huomioiduiksi ja työparityöskentely tukisi niiden saavuttamista. (Seinä & Helander 2007, 28, 29.)

Työparityössä parista on iso apu. Yhdessä on helpompi kartoittaa tilannetta ja katsoa sitä ikään kuin ulkopuolelta. Työn tekemistä helpottaa konkreettinen työn jakaminen. Jos vastuutyöntekijä sairastuu, työpari voi paikata helposti, koska hän tuntee asiakkaan ja asiakasprosessin. (Vaihia 2009, 46.)

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan parityöskentelyn vahvuus on laajojen kokonaisuuksien hahmottaminen ja syy-seuraussuhteiden analysointi. Epävarmuuden ja epäonnistuneiden ratkaisujen sietäminen kuuluu sosiaalialan työhön, mutta niiden jakaminen työparin kanssa vähentää tilanteen aiheuttamaa työntekijän henkistä kuormittavuutta. (Horsma & Jauhiainen 2004, 47, 48.)

Työparisuhteen kehitystä voidaan tutkia monella tavalla. Kyse on samasta ilmiöstä kuin yksilön kehitysvaiheissa. Ne näyttäytyvät eri tavalla, mutta yhdenmu-

kaisuus on tosiasia. Alkavassa suhteessa hyvät ihmissuhteet ja myönteinen ilmapiiri ovat näkyviä. Tässä parityön vaiheessa yksilölliset tarpeet eivät nouse erityisesti esille, ja tässä vaiheessa pyritään tietoisesti myönteiseen tunneilmastoon. (Seinä & Helander 2007, 30.)

Jäsentyvän suhteen vaiheessa odotukset ja yksilön tavoitteenasettelut nousevat pintaan. Erilaiset näkemykset saattavat luoda ristiriitaisuuksia työparien välille. Yksilöiden mieltymykset johtavat roolien uudelleenmuotoutumiseen, minkä jälkeen voidaan siirtyä vakiintuneen suhteen vaiheeseen. Vakiintuneesta suhteesta puhutaan, kun edellisen vaiheen esille tuomat eri näkemykset ja konfliktit on käsitelty ja kun työmuoto selkiytyy. Tätä vaihetta voidaan verrata uhma- tai mursosikään. Työpari on saavuttanut tasapainotilan ja osaa suhteuttaa omaan rooliinsa ja paikkansa ja kykenee toimimaan yhteisen päämäärän suuntaisesti. (Seinä & Helander 2007, 30.)

Selviytyvän suhteen vaiheessa otetaan pinnan alla piilevät odotukset, pelot, tahdot ja pyrkimykset uudelleen arvioitavaksi. Kun työpari käy asioita läpi ja selviää vaikeuksistaan, se suuntaa kohti kiinteytynyttä suhdetta. Sen tunnusmerkkejä ovat avoin tietoisuus omasta ja toisen paikasta parityössä. Työpari pyrkii kohti yhteistä päämäärää toiminnalle avoimessa ilmapiirissä. (Seinä & Helander 2007, 30.)

Työparityössä toisesta välittäminen on lähimmäisenrakkautta, johon muut rakkaudenlajit pohjautuvat. Siihen kuuluvat vastuuntunto, kunnioitus, huolenpito sekä tieto ja halu auttaa toisen elämää. (Fromm 1969, 71.) Työparityö edistää työssä jaksamista. Työparityössä liikutaan laajalla tunneskaalalla. Kun onnistutaan, voidaan jakaa ilo ja tyytyväisyys toisen kanssa. Keskinäisen luottamuksen muodoututtua voi kollegan kanssa purkaa tunteita ja kelata tapahtumia. Silloin ei tarvitse kerätä tunnekuormaa ja kantaa asioita töistä kotiin. (Seinä & Helander 2007, 39.)

5 DIAKONIATYÖ TÄNÄÄN

5.1 Diakoniatyöntekijän ammatilliset haasteet

Koska monenlainen pahoinvointi lisääntyy yhteiskunnassa, on ongelmanratkaisun rinnalle nostettava sen havainnointi, mitä voimme luoda omalla toiminnallamme. Jokaisella toiminnallamme on vaikutusta. Me vahvistamme olemassa olevaa tilaa tai luomme jotain uutta. Voimme olla luomassa hyvinvointia ja läsnäolon kulttuuria. Uudelleensuuntautuminen merkitsee voimaantumista. Voimme kiinnittää huomiomme voimavaroihin ja tarkastella todellisuutta mahdollisuuksien näkökulmasta. (Takanen 2005, 28, 29.)

Voimaantumisen käsite tulee englanninkielisestä sanasta empowerment. Se voidaan kääntää myös sisäiseksi voimantunteeksi. Sisäinen voimantunne merkitsee yrittämisen halua ja itsenäistä vastuunottamista, mikä johtaa syvälliseen sitoutumiseen. Voimantunne tukee ihmisen voimavarojen kasvua. Toinen ei voi antaa voimaa toiselle, vaan voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, joka on yhteydessä vuorovaikutustilanteisiin. Voimaantumista voidaan edesauttaa myönteisellä ja turvallisella ilmapiirillä. (Siitonen 1999, 59–63.)

Diakoniatyön merkitys korostuu kriisiaikoina ja yhteiskunnallisessa muutoksessa. Diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään yhteiskunnan rakenteellisista tekijöistä aiheutuvaa pahoinvointia. Julkinen sosiaali- ja terveydenhuolto ei kykene riittävästi vastaamaan ihmisten avuntarpeeseen. Lea Rättyän tutkimuksen mukaan diakoniatyöntekijät tarvitsevat lisää koulutusta yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Lisävalmiuksia kaivataan tiedottamiseen, arvovaikuttamiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, tutkimukseen ja politiikkaan. (Rättyä 2009, 84, 123, 124.)

Diakoniatyöntekijät kiinnittävät huomiota vapaaehtoistoiminnan ja yhteistyön kehittämiseen. Diakoniakasvatus ja yhteisöllisyys nähdään tärkeänä. Haasteena on löytää, motivoida ja kouluttaa vapaaehtoisia, sillä työntekijä ei ehdi tehdä kaikkea. Yhteisöllisyyden edistäminen poistaa mihinkään kuulumattomuuden

tunnetta. Vertaistuki ja syrjäytymisen ehkäiseminen ovat ryhmä- ja leiritoiminnan tavoitteena. Kotikäyntityön suunnitelmallisuus ja yhteistyö julkisen sektorin kanssa tehostavat toimintaa. (Rättyä 2009, 115, 123, 124; Honkkila 2002, 276.)

Diakonian erityisluonne on sen kokonaisvaltaisuus. Sosiaali- ja terveystyön sektorilla keskitytään ihmisen henkiseen ja ruumiilliseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin ulottuvuuksiin. Diakoniatyössä hoidetaan lisäksi hengellistä puolta. Sielunhoidollisuus on diakonian erityispiirre. (Veikkola 2002, 119.) Haasteeksi muodostuu Jumalan rakkauden ja armon välittäminen ihmiselle (Rättyä 2009, 87).

Diakonian yksi haaste on kristillisten arvojen mukaisesti toimiminen. Työntekijä joutuu usein tekemään yksin moraalisia ja eettisiä valintoja. Kun yhteiskunnan palvelut eivät toimi, joutuu diakoniatyöntekijä puolustamaan ihmisarvon kunnioittamista ja huolehtimaan, että asiakas saa hänelle lain mukaan kuluvat palvelut. (Veikkola 2002, 131.)

Monikulttuurisuuden lisääntyminen asettaa seurakunnan työntekijät monien haasteiden eteen. Maahanmuuttajien kohtaaminen henkilökohtaisella tasolla edellyttää tiedon hankintaa eri kulttuureista. Työntekijöiden asenteet ja lähimäisyys testataan suhtautumisessa erilaisiin etnisiin ryhmiin. (Monikulttuurisuustyöryhmä 1999, 49–51.)

Maahanmuuttajat tarvitsevat ohjausta sopeutuessaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Julkiset palvelut ovat eriytyneet monille hallinnollisille sektoreille, ja ne ovat monimutkaisia. Maahanmuuttajat tarvitsevat tietoa ja tukea elämänhallintaan, jotta syrjäytymiskehitystä ei pääsisi tapahtumaan. Inhimillinen kohtaaminen lieventää juurettomuuden kokemista ja auttaa heitä pääsemään sosiaalisiin tukiverkostoihin. (Alitolppa-Niitamo 2005, 37, 46, 47.)

Lea Rättyän tekemän tutkimuksen mukaan diakoniatyön muotojen ja menetelmien kehittäminen edellyttää yhteiskunnallisessa muutoksessa työn rajaamista ja työparityön lisäämistä vastaanottotyössä. Diakoniatyön kehittäminen edellyttää koulutusta ja työnohjausta sekä esimiehen tukea ja riittäviä resursseja.

Huomiota tulisi kiinnittää myös työntekijöiden tukemiseen, työyhteisön kehittämiseen ja työilmapiireihin. (Rättyä 2009, 124, 125.)

Koska diakoniatyöntekijä joutuu mukautumaan muuttuviin tilanteisiin ja vastamaan moniin haasteisiin, tulisi varmistaa työntekijän oma jaksaminen. Työntekijöille järjestetyt hengellisen ohjauksen päivät ja hiljaisuuden retriitit antavat mahdollisuuden työntekijän omaan voimaantumiseen ja hengellisen elämän kasvuun ja virkistymiseen. (Hirvonen 2002, 288.)

Hiljaisuuden retriitti on vetäytymistä hiljaisuuteen. Tavanomaisesta elämäntilanteesta irrottautuminen hetkeksi antaa mahdollisuuden keskittyä olennaiseen. Retriitin tarkoituksena on antaa tilaa oman itsensä ja Jumalan kuuntelemiselle. Tavoitteena on lepo, joka seuraa kaiken jättämisestä Jumalan haltuun. Päättävänä tavoitteena on hengellinen rakentuminen, mutta työyhteisöille voidaan hiljaisuuden retriitti järjestää työssä jaksamisen näkökulmasta. Vaikka retriitissä ollaan pääasiassa hiljaa, se on yhteisöllinen asia. (Häyrynen & Kotila 2003, 48, 49.)

Muutoksen – ja joskus kaaoksenkin – keskellä on hyvä tiedostaa siinä olevat mahdollisuudet. Tunteista ja peloista puhuminen vapauttaa energiaa työhön. Työyhteisössä voidaan yhteiset voimavarat suunnata olennaiseen ja kohti innostavaa tulevaisuudenkuvaa. Keskeistä on pitää mielessä perustehtävä. (Takanen 2005, 33–35.)

5.2 Messukylän seurakunta toimintaympäristönä

Messukylän seurakunta on yksi Tampereen yhdestätoista seurakunnasta, jotka muodostavat Tampereen seurakuntayhtymän. Messukylän seurakunnassa on noin 33 500 jäsentä, ja se on suurin Tampereen seurakunnista ja myös yksi Suomen suurimmista seurakunnista. Seurakunnalla on kaksi kirkkoa, Messukylän kirkko ja Messukylän vanha kirkko sekä yhdeksän muuta omaa toimipistettä. Messukylä on vanha emäpitäjä, ja siellä sijaitsee myös Tampereen kaupungin vanhin rakennus, 1500-luvulla rakennettu Messukylän vanha kirkko eli Kivikirkko. (Messukylän seurakunnan toimintakertomus 2009.)

Messukylän seurakunnan alueella on pieniä kyliä, joissa asutus on hyvin vaihtelevaa vanhoista omakotitaloalueista uusiin rivi- ja kerrostaloalueisiin. Alueella on sekä omistusasuntoja että vuokrataloja. Pienet kylät, alueet ja kaupunginosat ovat syntyneet eri aikoina, ja niillä on omat profiilinsa. Seurakunnan alueella asuu kaikenikäistä väkeä, mutta lapsiperheitä muuttaa alueelle muita enemmän. Alueiden erilaisuus ja niiden toimintaympäristöt muodostavat monimuotoisia haasteita työlle ja työntekijöille.

Messukylän seurakunnassa työskentelee kolmetoista pappia, seitsemän diakoniaviranhaltijaa, diakonian vanhustyöntekijä, keittäjä, neljä kanttoria, lähetys- ja pyhäkoulusihteeri, kuusi nuorisotyönohjaajaa, yhdeksän vahtimestaria ja useita lastenohjaajia. Lisäksi seurakunnassa toimii suuri joukko vapaaehtoisia mm. isosina, kerhonohjaajina, kuorolaisina ja diakonian erilaisissa vapaaehtoistyön tehtävissä.

Nykyisessä jatkuvan muutoksen maailmassa kukaan ei voi tuudittautua siihen, että kaikki pysyy ennallaan. Kun toimintaympäristö muuttuu, täytyy organisaation strategian myös muuttua. Näin voidaan perustehtävää toteuttaa myös jatkossa. Tampereella kirkon toimintaympäristö on muuttunut viime vuosien aikana ja kirkkoon kuuluminen on vähentynyt. Tavoite on, että kirkko olisi Tampereella kaikkia jäseniään varten ja että kirkon lähetystehtävä ulottuisi jokaiseen ihmiseen kaikkialla maailmassa. (Tampereen ev.lut. seurakuntien strategia 2015, 3.)

Seurakuntayhtymän strategiaprosessi ja taloudellinen lama ovat heijastuneet myös Messukylän seurakunnan toimintaan. Avoimeksi tulevia virkoja on jätetty täyttämättä tai niitä on täytetty määräaikaisesti väliaikaisin työjärjestelyin. Johdettavien työntekijöiden ryhmän työskentelyn ja lähiesimiestyön myötä vastuu on jakautunut laajemmalle. Aluetyötä on kehitetty, koska seurakunta toimii hyvin laajalla alueella. (Messukylän seurakunnan toimintakertomus 2009.)

Messukylän seurakunta on alueellisesti laaja ja hajallaan. Rautatie jakaa vielä seurakunnan alueen kahtia siten, että kulkuyhteydet poikittaissuunnassa ovat huonot. Diakoniatyöntekijät ovat sijoitettuina eri toimipisteisiin, omille työalueil-

leen, ympäri seurakuntaa. Diakoniavastaanottoja Messukylässä on kuudessa eri toimipisteessä. Vastaanotot ovat Uudessakylässä, Pappilassa, Linnainmaalla, Messukylässä, Kaukajärvellä ja Levonmäessä.

Säännölliset työntekijäkokoukset ja eri työntekijäryhmien yhteiset tapaamiset ovat tärkeitä kohtaamispakkoja, koska työyhteisö on suuri ja seurakunta on pinta-alaltaan laaja. Yhteistyön ja tavoitteellisen seurakuntatyön vahvistamiseksi niiden merkitys on suuri.

5.3 Diakoniavastaanottotyö tänään Tampereella

Diakoniavastaanottotyön käytännöt Tampereen seurakuntayhtymän yhdessätoista seurakunnassa vaihtelevat paljon, ja siksi halusimme kartoittaa tämänhetkisiä käytäntöjä diakonian vastaanottotyössä. Seurakunnat ovat väkimäärältään ja alueeltaan hyvin erikokoisia ja erilaisia. Jotkut keskustan seurakunnista ovat kokonaan kaupunkialueella, osassa on sekä kaupunkimaista että maaseutumaista asumista. Lähetimme viisi kysymystä vastaanottotyöstä seurakuntien johtaville tai vastaaville diakoniatyöntekijöille sähköpostitse ja kokosimme niistä keskeisimmät asiat tähän työhömmme.

Useimmissa seurakunnissa vastaanotot ovat avoimia. Asiakkaat voivat tulla ilman ajanvarausta tapaamaan diakoniatyöntekijää. Kahdessa seurakunnassa ei kuitenkaan ole avoimia vastaanottoja, vaan asiakkaan täytyy varata aika työntekijän tapaamiseen.

Avoimien vastaanottojen määrä viikoittain vaihtelee kahdesta vastaanotosta kuuteen. Vastaanottoaika on lyhimmillään kaksi ja pisimmillään kolme ja puoli tuntia kerrallaan. Useimmissa seurakunnissa vastaanottoaika on kaksi tuntia kerrallaan. Vastaanottoajat painottuvat aamupäivään, vaikka joissakin seurakunnissa on myös iltapäivävastaanottoja. Useimmissa seurakunnissa työntekijät ottavat asiakkaita vastaan yksin. Kaikissa taloissa, yhtä seurakuntaa lukuun ottamatta, joissa on vastaanotto, on paikalla vastaanottoaikaan joko vahtimestari tai joku muu työntekijä.

Työparityötä tehdään kahdessa Tampereen seurakunnassa diakoniavastanoitoilla, mutta vain yhdessä seurakunnassa työparityöskentely on ehtona sille, että vastaanotto voidaan pitää. Työparit vaihtuvat molemmissa seurakunnissa, joissa vastaanottotyö tehdään työparina.

Yhdessä seurakunnassa on käytössä puhelinajat korvaamassa osaa vastaanotoista ja diakonian puhelimeen vastaa maanantaista perjantaihin klo 10–12 aina joku diakoniatyöntekijä.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyömme tavoitteena on tutkia, mikä merkitys työparityöllä on diakoniatyöntekijälle diakoniavastaanottotyössä Messukylän seurakunnassa. Tarkoitus on selvittää, mitä etuja ja haittoja työparityöskentelystä on työntekijän näkökulmasta. Tutkimus on kvalitatiivinen. Tutkimuksessa on kerätty kokemuksellista tietoa haastatteleamalla seitsemää diakoniatyöntekijää, jotka ovat tehneet työparityötä käytännössä. Tutkimuksen lähtökohtana on kiinnostus työparityön vaikutuksista vastaanottotyöhön ja halu oman työn ja työyhteisön kehittämiseen.

Tutkimustehtävänä on vastata kysymyksiin, mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden kokemukset työparityöstä diakoniavastaanotolla ja mikä on työparityön merkitys diakoniatyöntekijälle.

6.2 Tutkimuksen aineisto ja keruu

Tampereen seurakuntayhtymän seurakunnista Messukylän seurakunta on ainoa, jossa vastaanottotyö toteutetaan siten, että avoimella vastaanotolla on aina kaksi työntekijää. Työpari työskentelee yhteisen asiakkaan kanssa samanaikaisesti samassa tilassa. Työparina on kaksi diakoniatyöntekijää. Joskus harvoin – esimerkiksi kesälomien aikana – voi poikkeuksellisesti diakoniatyöntekijän parina olla joku toinen seurakunnan työntekijä tai diakoniatoimikunnan jäsen.

Tutkimuksen aineiston keräsimme haastatteleamalla diakoniatyöntekijöitä, jotka ovat tai ovat olleet Messukylän seurakunnan diakoniatyöntekijöitä ja työskennelleet vastaanottotyössä työparina. Haastatelluista viisi diakoniatyöntekijää työskenteli haastatteluhetkellä Messukylän seurakunnan diakoniaviranhaltijoina. Yksi haastateltava on työskennellyt aikaisemmin sijaisena Messukylän diakoniatyössä. Yksi haastateltava on ollut aikaisemmin Messukylän seurakunnan

diakoniaviranhaltijana. Kaikki työntekijät, joita kysyimme mukaan tutkimukseen, suostuivat haastateltaviksi. Haastateltavilta pyysimme kirjallisen suostumuksen työn julkistamista varten. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän, joista viisi oli diakonia ja kaksi diakonissaa. Yksi diakoni oli mies, muut vastanneet olivat naisia.

Työparityöskentelyyn liittyviä kysymyksiä (liite 1) oli seitsemän, joita tarkensimme lisäkysymyksillä. Kysymykset pyrimme laatimaan avoimiksi ja objektiivisiksi. Kysymyksillä emme halunneet ohjata vastauksia tiettyyn suuntaan, vaan laadimme ne hyvin avoimiksi, jotta haastateltavat voisivat tuottaa aineistoa mahdollisimman laajasti. Haastateltavat saivat kysymykset etukäteen paperi- tai sähköpostiversiona.

Haastattelut toteutimme vuoden 2010 toukokuun lopussa ja kesäkuun alussa. Jokainen diakoniatyöntekijä haastateltiin erikseen. Haastattelut tapahtuivat seurakuntien tiloissa. Nauhoitimme haastattelut ja kirjoitimme ne myöhemmin sanatarkasti tekstiksi. Tutkimusaineiston käsittelimme sisällönanalyysimenetelmällä jakaen aineiston ensin pelkistettyihin lausumiin ja sitten alaluokkiin.

6.3 Aineiston analyysi

Haastattelujen avulla kerätyn aineiston käsittelimme sisällönanalyysimenetelmällä, jolla voidaan tehdä johtopäätöksiä puhutusta ja sanallisesta aineistosta. Induktiivinen tutkimusote tarkoittaa, että edetään yksityisistä havainnoista yleisiin merkityksiin. Prosessin vaiheisiin kuuluvat analysointiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen ja sen pelkistäminen, aineiston luokittelu ja tulkinta sekä analyysin luotettavuuden arviointi. (Janhonen & Nikkonen 2001, 24.)

Analysointiyksiköksi valitsimme lausuman, joka saattoi koostua yhdestä tai useammasta sanasta. Haastateltavien vastauksista keräsimme ajatuksia, lauseita tai lauseen osia. Samanlaisia tai samaa tarkoittavia ajatuksia merkitsimme yhdellä lausumalla. Kunkin lausuman perään merkitsimme plus-merkeillä, kuinka monta kertaa eri haastateltavien vastauksissa sama ajatus tuli esiin. Listasimme

lausumat, joita saimme 55. Kyseisen listan kirjasimme pelkistettyjen lausumien listaksi.

Pelkistetyistä lausumista yhdistimme samansisältöisiä luokkia. Haimme teemoja, joiden alle kukin ajatus sopisi. Aineiston jaoimme kuuteen teemaan. Teemat merkitsimme alaluokiksi. Tätä luokkien yhdistämistä kutsutaan sisällönanalyysimenetelmän abstrahointivaiheeksi (Janhonen & Nikkonen 2001, 29). Työssä kehittymisen ja ammatillisuuden luokkaan tuli 18 lausumaa. Tunnepuolen kuormittavuuden vähentymisen alle merkitsimme 11 lausumaa. Kahdeksan asiaa valitsimme käytännön työhön vaikuttamisen teemaan. Asiakkaan näkökulmasta ja hengellisistä asioista mainittiin molemmista seitsemässä kohdassa. Loput merkitsimme mielipiteiksi työparityöskentelystä.

Kaikkien teemojen yhteiseksi nimittäjäksi valitsimme ”Työparityöskentelyn edut ja haitat diakoniavastaanottotyössä”. Aineiston sisällönanalyysin yläluokaksi merkitsimme siis tutkimuskysymyksen.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa haastattelimme seitsemää diakoniatyöntekijää. Kohderyhmän pienuus ei kuitenkaan merkitse epäluotettavuutta tutkimustuloksissa. Laadulliseen tutkimukseen liittyy usein aineiston pieni koko. Aineisto on joka tapauksessa osa yhteiskunnallista todellisuutta (Janhonen & Nikkonen 2001, 127). Tässä tutkimuksessa haastattelimme lähes kaikkia, jotka ovat tehneet työparityötä Messukylän seurakunnan diakoniavastaanoitoilla. Tutkimuksen tekijöinä emme luonnollisesti voineet itse asettua haastateltaviksi.

Tutkimuksen kohdetta valitessamme tiedostimme, että objektiivisuus voi kärsiä, koska tutkimme oman työyhteisömme työtapaa. Otimme kuitenkin haasteen vastaan ja pidimme objektiivisuuden näkökulmaa mielessämme koko työskentelyn ajan. Pyrimme siihen, ettemme antaneet omien kokemustemme ja mielipiteidemme työparityöskentelystä vaikuttaa tutkimukseen. Toinen meistä toimii

työyhteisössä lähiesimiehenä. Päätimme, että haastattelut tekee se, jolla ei ole esimiessuhdetta haastateltaviin.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Työssä kehittyminen ja ammatillisuus

Haastattelussa työparityöskentelyn vaikutuksista esille nousi monia asioita, jotka koskevat työssä kehittymistä ja ammatillisuutta. Kuusi haastateltavaa mainitsi oppivansa toiselta työntekijältä sekä tapaa tehdä työtä että tiedollisia asioita. Varsinkin uusille ja nuorille työntekijöille mallioppiminen ja hiljaisen tiedon siirtäminen onnistuu hyvin työparityöskentelyn kautta. Vastaanottotilanteissa mahdollistuu työntekijöiden välinen vuorovaikutus. Työstä ja työtä koskevista periaatteista tulee keskusteltua. Työn päivitys on mahdollista.

Työparina työskentely antaa tilaisuuden tarkastella omaa tapaansa tehdä työtä. Toisen toimiessa peilinä itsereflektointi mahdollistuu. Omia työtapojansa voi tarvittaessa korjata. Joku mainitsi, että vastaanoton jälkeen asioiden purkamistilanne toimii välittömänä työnohjauksena.

Työparityöskentelyssä toiminta on läpinäkyvää, ja se vaatii luottamusta. Se vaatii myös toisen ja itsensä kunnioittamista ja arvostamista.

Työparin kanssa toimiminen on vaativaa. Työntekijän täytyy opetella työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa. Saman työparin kanssa työskennellessä oppii tuntemaan toisen työtavat, mikä helpottaa työskentelyä. Toisaalta parin vaihtuminen ehkäisee urautumista. Kolmen työntekijän mielestä diakoniatyöntekijöiden pitää olla niin ammatillisia, että sillä ei ole väliä, vaikka pari vaihtuu. Työrooli saattaa olla erilainen työparin tai vastaanottopaikan vuoksi.

Eri työntekijöiden toimintatavat ja linjaukset yhdenmukaistuvat, kun tehdään yhdessä työtä. Ristiriitatilanteissa opitaan myötäilemään. Joku kaipasi tarkemmin sovittua työnjakoa.

Kun kaksi työntekijää on paikalla, tunnelma on asiallinen. Yhden haastateltavan arvion mukaan kohtaaminen ei kuitenkaan ole niin syvällinen, kun on kolme ihmistä paikalla.

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat, että päätöksenteko on helpompaa parin kanssa kuin yksin työskennellessä. Taloudellisia avustuksia annettaessa voidaan neuvotella kesken vastaanoton.

7.2 Tunnepuolen kuormittavuuteen vaikuttaminen

Työturvallisuus nousi yhdeksi keskeisimmistä aiheista kysyttäessä työparityöskentelyn vaikutuksia vastaanottotyössä. Kuusi haastateltavaa mainitsi sen olleen syynä toimintakulttuurin muutokselle eli työparityöskentelyn aloittamiselle. Työturvallisuudesta puhuttiin sekä konkreettisenä että tunnetasolla koettuna asiana.

Viisi haastateltavista koki toisen työntekijän läsnäolon helpottavan töihin menoa ja myös työskentelyä vastaanottotilanteissa. Monimutkaisten ja hankalien asioiden jäsentelyssä ja selvittelyssä monen mielestä kollegan tuki ja läsnäolo helpotti työn kuormittavuutta.

Viisi haastateltavaa piti tärkeänä mahdollisuutta tilanteiden purkamiseen välittömästi vastaanoton päätyttyä. Sen koettiin suojaavan stressiltä ja väsymykseltä, joka usein aiheutuu myös siitä, että jäädään miettimään asiakkaan asioita ja elämäntilannetta.

Parityöskentely vastaanottotyössä koettiin voimavarana, joka auttaa jaksamaan paremmin. Yksin tekeminen koettiin tunnekuormittavana.

Kaksi haastateltavista kiinnitti huomiota henkilökemioiden toimimiseen työparityössä. Henkilökemia on puhekielessä yleistynyt ilmaisu, jolla tarkoitetaan yleensä sitä, miten hyvin ihmiset kykenevät tekemään yhteistyötä keskenään.

Niiden todettiin kuormittavan sellaisessa tilanteessa, jossa ne eivät toimi. Päinvastaisessa tilanteessa ne tuovat energiaa ja lisäävät voimavaroja.

7.3 Käytännön työhön vaikuttaminen

Kolme haastateltavaa mainitsi työparityöskentelyn mahdollistavan neuvottelun kesken asiakastilanteen. Käytäntönä on, että asiakas voidaan pyytää hetkeksi poistumaan vastaanottotilasta, jotta työntekijät voivat keskenään neuvotella mahdollisista toimenpiteistä asiakkaan auttamiseksi.

Kaksi työntekijää kertoi työn jakamisen helpottavan asiakkaan asioiden hoitoa. Toinen työntekijä voi esimerkiksi ottaa yhteyttä viranomaisiin ja toinen voi samaan aikaan kerätä tietoja ja edetä asioiden hoidossa sitä kautta eteenpäin. Yhden haastateltavan mielestä jatkotoimenpiteistä sopimisen pitäisi olla selkeämpää, ja hän koki siinä olevan parannettavaa. Yhden haastateltavan mielestä työnjaon vastaanottotilanteessa pitäisi myös olla selkeämpi, että työntekijät eivät puhuisi päällekkäin, vaan molemmat tietäisivät paremmin, mihin rooliin kulloinkin keskittyisivät.

Eräs haastateltavista kiinnitti huomiota työntekijöiden omien lahjojen ja vahvuuksien käyttöön. Hänen mielestään niihin pitäisi jokaisen panostaa enemmän myös työparityössä. Yhden haastateltavan mielestä olisi hyvä, että työpari olisi aina sama, koska silloin he oppisivat tuntemaan paremmin toinen toistensa työtavat.

Yksi haastateltavista toi esiin näkökulman siihen, että on helpompi pyytää työntekijää muuhun työhön työpariksi, kun vastaanottotyötä tehdään jo työparityönä.

7.4 Hengellinen näkökulma

Haastateltaville oli annettu kysymykset etukäteen. Haastattelun aikana tehtiin tarkentavia kysymyksiä. Näiden kysymysten lisäksi tehtiin yksi lisäkysymys, joka ei ollut etukäteisversiossa. Kysymys kuului: Mitä voit sanoa hengellisestä näkökulmasta?

Haastateltavat käsitelivät kysymystä kolmesta näkökulmasta. Useimmat pohtivat, miten työparin läsnäolo vaikuttaa siihen, miten hengellisistä asioista puhutaan asiakkaan kanssa. Joku mietti, miten hengellisyys välittyy työtilanteessa. Kolmas ajatussuunta pohti, miten hengellisyys auttaa työntekijöitä.

Työparin läsnäolo näytti vaikuttavan siihen suuntaan, että hengellisiä asioita ei tuoda esille vastaanottotilanteessa. Yksi haastateltava tosin huomautti, että vastaanotolla tavataan ihminen usein ensimmäistä kertaa, eikä silloin yleensä keskustella hengellisistä asioista. Työparista riippuu, kuinka helppoa on puhua hengellisistä asioista. Jollekin hengellisistä asioista puhuminen on tullut luontevammaksi oman kasvun myötä.

Joku pohti hengellistä näkökulmaa kysyttäessä, että hengellisyys vastaanottotilanteessa tulee ilmi välittämisenä. Yksi pohti, että toisen työntekijän keskittyessä esimerkiksi asiakkaan talousasioihin, työpari voi havaita herkemmin hengelliset tarpeet. Jollekin työparin merkitys korostui kokemuksena parin rukouksesta.

7.5 Asiakkaan näkökulma

Haastattelukysymykset laadittiin siten, että niissä kysyttiin työntekijän näkökulmaa työparityöskentelyyn vastaanottotilanteessa. Työntekijät pohtivat vastaanottotilannetta kuitenkin myös asiakkaan näkökulmasta. Kuusi työntekijää mainitsi, että kahdet silmät näkevät enemmän ja kahdet korvat kuulevat paremmin. Parityöskentelyä pidettiin siis asiakkaan kannalta hyvänä asiana. Tällöin asiakkaan tarpeet tulevat paremmin huomioiduksi.

Kaksi mainitsi, että on hyvä, että on avoimet vastaanotot. Asiakkaan ei tarvitse varata aikaa, mikä madaltaa kynnystä tulla vastaanotolle. Avoimet vastaanotot edellyttävät ainakin kyseisessä seurakunnassa kahden työntekijän läsnäoloa.

Kun työskennellään työparina, avustuksista ja muista auttamistoimenpiteistä voidaan tehdä päätökset nopeasti. Toimintatapa on tältä osin asiakasystävällistä. Yksi haastateltava toi esiin kysymyksen asiakkaan oikeusturvasta. Kun työntekijöitä on kaksi, asiakas ei joudu yhden työntekijän vallankäytön kohteeksi.

Yksi työntekijä kaipasi vastaanottotilanteen kehittämistä. Kun diakoniatyöntekijät istuvat pöydän takana ja asiakas istuu toisella puolella usein vielä matalammalla tuolilla kuin työntekijät, asiakas voi kokea olevansa alakynnessä. Asiakkaan tulisi voida kokea itsensä tasavertaiseksi. Samoin roolijakoa työntekijöiden kesken tulisi tarkentaa, etteivät molemmat työntekijät puhuisi yhtä aikaa. Arveltiin myös, että asiakkaasta voi tuntua hämmentävältä, kun vastaanotolla on kaksi työntekijää.

7.6 Mielipiteitä työparityöskentelystä

Useiden eri kysymysten kohdalla viisi haastateltavista toi vastauksissaan esille mielipiteensä siitä, että he pitävät työparityöskentelyä erittäin hyvänä työtapana vastaanottotyössä. Joku haastateltavista arvioi sitä huippujutuksi. Viisi haastateltavista myös suositteli työtapaa muille. Haastateltavien muita mielipiteitä työparityöstä kuvasi yksi työntekijä positiiviseksi kokemukseksi, toinen hyvin toimineeksi ja tarkoituksenmukaiseksi työtavaksi.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää työparityön vaikutuksia diakoniavastaanottotilanteeseen ja -työhön. Haastattelukysymysten kautta etsimme vastausta siihen, mitä etuja ja haittoja työntekijät kokevat työparityössä olevan.

Tutkimukseen kysyttiin seitsemää työntekijää. Kaikki seitsemän osallistui haastatteluun. Työntekijät olivat valmiita pohtimaan omaa työskentelytapaansa ja ottivat haasteen vastaan.

Haastattelukysymykset olivat niin avoimia, että kaikki näkökulmat, joita vastauksissa esiintyy, nousevat työntekijöiden omista kokemuksista ja painotuksista. Pyrkimyksemme oli varmistaa tulosten objektiivisuus mahdollisimman avoimilla kysymyksillä, jotta omat mielipiteemme eivät vaikuttaisi tutkimustuloksiin.

Vastauksissa tuli esiin työparityön vaikuttavuus ammatillisuuteen ja työssä kehittymiseen. Vastajat pohtivat työskentelytavan merkitystä työn kuormittavuuteen. Erityisesti tunnepuolen kuormittavuus ja siihen vaikuttaminen parityöskentelyllä sai huomiota. Yksi sysäys tämän työtavan käyttöönotolle oli työturvallisuusnäkökohtien huomioiminen. Työntekijät huomasivat myös työskentelytavan vaikuttavan käytännön asioihin. Hengellistä näkökulmaa kysyttiin erikseen. Vastauksista näkyy, kuinka monelta eri kannalta työntekijät mieltävät hengellisyyden työssään. Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta mainitsivat, että kahdet silmät näkevät enemmän ja kahdet korvat kuulevat paremmin. Tämän he ajattelivat koituvan asiakkaan hyväksi.

Työparityöskentely vastaanottotilanteessa mahdollistaa vuorovaikutuksellisen oppimisen. Tutkimus nosti esiin sen seikan, että työntekijät ovat huomioineet ja huomioivat mahdollisuuden oppia. Toiselta oppiminen voi olla omaa ammatitaitoa täydentävää, tiedot ja taidot voivat lisääntyä. Työntekijä voi rohkaistua toimimaan toisella tavalla kuin itse normaalisti toimii. Persoonaltaan hiljaiset työntekijät saavat mallia toimia aktiivisemmin, ja puheliaat saattavat huomata

vaikenemisen merkityksen. Myös hiljaisen tiedon siirtämiseen työparityö on toimiva menetelmä.

Itsetuntemus kehittyy, kun voi peilata omia ajatuksiansa ja työtänsä työparin toimintaan. Reflektiotaitojen avulla työntekijä voi tietoisesti muuttua ja muuttaa toimintatapaansa, mikäli arvioi sen tarpeelliseksi. Reflektio ottaa oppia menneisyydestä, toimii nykyhetkessä ja suuntaa tulevaisuuteen. Diakoniatyöntekijälle on erittäin tarpeellista huomioida omat voimavaransa, koska nykyajan haasteet ovat niin moninaiset. Sekä reflektoinnilla että työparin kanssa yhdessä pohtimalla voi löytää uudelleen suuntautumista, jossa välitetään asiakkaalle läsnäolon kokemus. Asiakaslähtöisyys edellyttää, että työntekijä jaksaa olla läsnä ja asettua asiakkaan asemaan. Työvälineen pitää olla kunnossa. Työvälineenä on oma persoona. Herää kysymys, pitäisikö nykyajan diakonian ammatillisuuden olla enemmänkin olemista kuin tekemistä.

Työparin kanssa toimiminen ja oman itsensä ja työnsä muuttaminen ei merkitse sitä, että toinen olisi muuttamassa toista, vaan se on jokaisen oma sisäinen kehitysvaihe. Voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi. Vastaanottotyö työparin kanssa luo puitteet tälle kehitykselle.

Vaikka työpari ei toimi varsinaisena työnhajaajana, vuorovaikutus työparin kanssa johtaa samansuuntaisiin tuloksiin: Ongelmanratkaisu- ja vuorovaikutustaidot kehittyvät. Työmotivaatio ja työtyytyväisyys voivat lisääntyä. Haastateltujen mielestä työparityö toimii stressin ehkäisijänä aivan kuten työnhajauskin. Työparityöskentely on merkittävä työhyvinvoinnin lisääjä.

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat, että päätöksenteko on helpompaa työparin kanssa. Kun päätöksentekijöitä on kaksi, vastuu jakaantuu. Päätöksen teolla viitataan taloudellisia avustuksia koskeviin päätöksiin. Asian esille nostaminen kuvastaa suhtautumista taloudelliseen avustamiseen. Diakoniatyöntekijät eivät ole talousasioiden ammattilaisia. Taloudellinen avustaminen on kuitenkin oleellinen osa tämän päivän diakoniatyötä, koska yhteiskunnan toimenpiteet eivät ole riittäviä. Koska diakoniatyöntekijät eivät ole talouden asiantuntijoita, heidän talouskoulutustaan täytyisi lisätä tai talousasioiden käsittelyä pitäisi siir-

tää jollekin muulle taholle. Tällä hetkellä diakoniatyöntekijät tekevät yhteistyötä esimerkiksi sosiaalitoimen ja velkaneuvonnan kanssa, mutta yhteistyötä pitäisi lisätä.

Työturvallisuuden korostuminen tutkimustuloksissa heijastaa muutosta yhteiskunnassa. Yksin työskenteleminen vastaanotoilla on riski, vaikka se ei tule esiin kartoitettaessa Tampereen muiden seurakuntien vastaanottokäytäntöjä. Suurimmassa osassa seurakuntia vastaanotolla on vain yksi työntekijä. Toisaalta vain yhdessä seurakunnassa työntekijä on vastaanotolla yksin niin, että talossa ei ole ketään muuta työntekijää paikalla. Toisissa seurakunnissa on varmistettu, että talossa on vastaanottoaikana vahtimestari tai kerhotoimintaa.

Moni haastateltavista ilmaisi, että on helppo mennä töihin, kun siellä on toinenkin työntekijä ja että on mukavampi tehdä työtä kahdestaan. Kollegan tuki koetaan tärkeäksi. Nämä asiat ilmaisevat myönteistä yhteisöllisyyttä. Kielteisestä yhteisöllisyydestä kertoo henkilökemioiden esiin ottaminen. Jos henkilökemiat eivät toimi, se aiheuttaa varauksellisuutta ja lisää kuormittavuutta.

Yksi tutkimustulos on, että työparityöskentely lisää ammatillisuutta. Ammatillisuuteen kuuluu työroolin ottaminen. Työrooliin puolestaan henkilökemioiden ei pitäisi vaikuttaa. Johtopäätöksenä todetaan, että työparityöskentelyn lisätessä ammatillisuutta se samalla vähentää henkilökemioiden kielteistä vaikutusta.

Sosiaalinen tuki ilmaistiin purkamisen ja vastuun jakamisen mahdollisuutena. Kun purkaa tunnekuormaa jo työpaikalla ja jakaa vastuuta, ei tarvitse kantaa asioita kotiin. Sosiaalisen tuen esiin tuominen osoittaa, että työyhteisössä on luottamusta.

Vaikka työparityöskentely vie kahden ihmisen työajan, sen mukanaan tuoma joustavuus, päätöksenteon nopeus ja samanaikainen asioiden hoitaminen kompensoi kahden työntekijän työajan käyttöä. Haastateltavat olivat tyytyväisiä siihen, että vastaanottotilanteessa työpari voi hoitaa puhelimitse asiakkaan asioita sillä aikaa, kun toinen työntekijä keskustelee asiakkaan kanssa. Näin vastaanot-

toajan jälkeen ei tarvitse käyttää niin paljon aikaa asiakkaan asioiden hoitamiseen.

Työparityöskentelyyn on hyvä valmentaa ja ohjata työntekijöitä etukäteen. Sillä tavalla vältetään työnjaon epäselvyyksiltä ja kilpailutilanteelta työntekijöiden kesken. Työntekijöillä voi olla kiusaus osoittaa pätevyyttään puhumalla paljon. Tällöin syntyy tilanne, jossa työntekijät saattavat puhua päällekkäin. Asiakas jää hämmentyneenä sivustakatsojaksi. Jos työnjako sovitaan etukäteen esimerkiksi niin, että toinen pääasiassa keskustelelee asiakkaan kanssa ja toinen kirjaa asioita ylös, vastaanottotilanne selkiytyy.

Työparityöskentely antaa mahdollisuuden tutustua toisiin työntekijöihin. Yhteistyö helpottuu ja toisen työtapa ja ajatusmaailma tulevat tutuksi. Tällöin on luontevaa pyytää toista työpariksi muihinkin työtehtäviin.

Diakoniatyön lähtökohta on kristillisyys, joka välittyy ihmisen kohtaamisessa. Vastaanottotilanteessa rukoustuki koettiin merkityksellisenä. Diakonian erityispiirrettä - sielunhoidollisuutta - tuetaan rukouksella. Tutkimuksen perusteella toisen diakoniatyöntekijän läsnäolo voi ehkäistä hengellisten asioiden käsittelyä vastaanottotilanteessa. Joidenkin mielestä hengellisistä asioista puhuminen on vaikeaa työparin läsnä ollessa. Hyvässä työyhteisössä jokaisen tulisi voida toteuttaa omaa yksilöllisyyttään. Yhteisöllisyyden ja luottamuksen tulisi kehittyä, jotta myös hengellisistä asioista olisi luontevaa puhua.

Haastattelussa tuli selkeästi esiin, että kaikki pitivät hyvänä sitä, että asiakas tulee kuulluksi ja asiakkaan tarpeet tulevat huomioituksi. Lähes kaikki työntekijät nostivat esiin näkökulman, että kahdet silmät näkevät enemmän ja kahdet korvat kuulevat paremmin. Työparityön vaikuttavuus ja auttamisen merkityksellisyys luovat työn imua. Työn haasteet ja onnistumiset työssä lisäävät sitoutumista.

Tukialan ja Thomansénin mukaan työparityö tuo läpinäkyvyyttä valtaan ja val-lankäyttöön (Tukiala & Thomansén 2009, 21). Herää kysymys, kuinka paljon

asiakkaan oikeusturvaa loukataan yksin työskenneltäessä ja päätöksiä tehdessä.

Haastateltavien suositusten perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että Messukylän seurakunnassa työparityöskentely diakoniavastaanotolla on onnistunut toimintatapa. Tosin muutoshaasteitakin löytyy. Kouluttautumisen tarve ja diakoniatyön uudet haasteet kuten monikulttuurisuuden lisääntyminen ja sosiaalisten tuloluokkien erojen kasvaminen vaativat jatkuvaa arviointia ja kehittämistä.

9 POHDINTA

Tutkimuksemme tarkoituksena oli saada kokemuspohjaista tietoa siitä, mitä työparityö diakoniavastaanotolla merkitsee työntekijöille. Kvalitatiivinen haastattelututkimus oli hyvä tapa tutkia asiaa. Tutkimuksen pohjalta voi lähteä kehittämään työparityötä ja vastaanottotyötä. Työparina samassa tilanteessa asiakkaan kanssa toimimisesta löytyi hyvin vähän aineistoa. Jatkotutkimukset voisivat olla mielenkiintoisia ja aiheellisia.

Haastateltavien kokemukset työparityöstä vaihtelivat vuodesta viiteen vuoteen. Pohdimme, mitä vaikutusta kokemuksen pituudella on tutkimustuloksiin. Pitkään samassa työpaikassa työskennelleet tuntevat toisensa hyvin. Työparina työskentely voi näin ollen sujua luontevasti. Toisaalta pitkä yhteinen historia saattaa sisältää rasitteita, jotka vaikuttavat yhteistyöhön kielteisesti. Työyhteisömme uusin työntekijä suhtautui aluksi varauksellisesti työparityöhön. Hän pohti tilannetta ensisijaisesti asiakkaan näkökulmasta. Vuoden työskentelyn jälkeen suhtautuminen työparityöskentelyyn on muuttunut myönteisemmäksi.

Haastattelukysymyksiä tehdessämme halusimme panostaa siihen, että kysymykset ovat mahdollisimman avoimia. Emme voineet vaikuttaa siihen, mitä asioita nousi esiin. Työn edetessä huomasimme, kuinka paljon meillä olisi ollut aiheesta vielä jatkokysymyksiä. Meitä kiinnostaisi tietää, millä tavalla johtajuus vaikuttaa työhyvinvointiin. Olisi ollut mielenkiintoista kartoittaa tunteiden vaikutusta vuorovaikutustilanteissa ja emotionaalista osaamista. Jatkotutkimuksessa voisi selvittää yhteisöllisyyteen liittyviä tekijöitä.

Pohdimme, mitä tulokseen vaikuttaa, että olemme itse työssä samassa Messukylän seurakunnan diakoniatiimissä, josta haastateltavat ovat. Toinen meistä toimii seurakunnassa johtavana diakoniatyöntekijänä ja toinen diakoniaviranhaltijana. Tämän vuoksi päätimme, että on paras, että lähiesimies ei tee haastatteluja, vaan litteroi haastattelut. Tällä tavalla pyrimme eliminoimaan tutkimustulokseen vaikuttavat henkilöityneet sivuvaikutukset.

Käsitellessämme haastattelun vastauksia huomasimme niiden saavuttavan saturaatiopisteen. Tässä se tarkoittaa, että eri haastateltavien vastauksissa toistuivat samat asiat. Saavutettiin niin sanottu kyllästystila.

Työparityön kehittämishaasteena diakoniavastaanottotyössä voidaan mainita tutkimuksessa noussut kritiikki työnjakoa kohtaan. Työntekijöiden pitäisi yhdessä keskustella erilaisista näkemyksistään ja sen pohjalta tehdä yhteinen toimintamalli. Kehittämishaasteena voidaan myös mainita oman työtavan kehittäminen, sillä siihen on mahdollisuus näissä vuorovaikutustilanteissa. Peilinä toimiminen on oppimisväline.

Vaikka haastattelututkimuksessa ei noussut kielteisenä asiana esiin toisen arvostus, haluamme nostaa sen yhdeksi kehittämishaasteeksi. Toisen arvostaminen ja kunnioittaminen lisäävät työhyvinvointia, työmotivaatiota ja parantavat työn tuloksia.

Tutkimustulos hengellisestä näkökulmasta on mielenkiintoinen. Se paljastaa, kuinka monelta eri kannalta hengellisyyttä voidaan katsoa. Kristillisen uskon tulisi vaikuttaa kaikilla elämän osa-alueilla.

Tutkimustulokset osoittavat, että myös henkilökemiat vaikuttavat siihen, miten paljon hengellisistä asioista puhutaan vastaanotolla. Joku mainitsi hengellisistä asioista puhumisen riippuvan työparista. Toinen mainitsi, että on kiusallista puhua hengellisistä asioista toisen työntekijän läsnä ollessa. Pohdimme, mistä johtuu, että arkailemme hengellisistä asioista puhumista, vaikka olemme hengellisen työn tekijöitä. Hyvä itsetunto, hengellinen vakaumus ja herkät korvat auttavat työntekijää rohkeammin tuomaan esiin hengelliset asiat riippumatta työparista.

Jotta seurakunnan työn erityisluonne auttajatahona tulisi esiin, on hyvä huolehtia instrumenttien huollosta. Työntekijöiden hengellisen elämän hoitaminen on keskeinen asia. Olemalla Jumalan armon ja rakkauden kohteena jaksamme kulkea vähän aikaa toisen ihmisen matkakumppanina.

LÄHTEET

- Alitolppa-Niitamo, Anne 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa Anne Alitolppa-Niitamo, Ismo Söderling & Stina Fågel (toim.) Olemme muuttaneet – Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, 37–52.
- Fromm, Erich 1969. Rakkauden vaikea taito. Tampere: Tampereen kirjapaino Oy.
- Hirvonen, Ritva 2002. Hiippakunnallinen ja rovastikunnallinen diakoniatyö. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 281–293.
- Honkkila, Antero 2002. Seurakuntadiakonia. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 269–280.
- Horsma, Teija & Jauhiainen, Elina 2004. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Häyrynen, Seppo & Kotila, Heikki 2003. Retriitti – tie hiljaisuuteen. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.) 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY.
- Järvinen, Pekka 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Porvoo-Helsinki-Juva: WSOY.

- Kärkkäinen, Merja 2002. Menesty innolla! – Työhyvinvoinnin johtamisen haasteet. Helsinki: Talentum.
- Lönnqvist, Jouko 2007. Johtajan ja johtamisen psykologiasta – Kohti parempaa ihmisten johtamista. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Manka, Marja-Liisa; Kaikkonen, Maija-Leena & Nuutinen Sanna 2007. Hyvinvointia työyhteisöön – Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto & Euroopan Sosiaalirahasto. Viitattu 3.10.2010
<http://www.uta.fi/laitokset/kkk/synergos/projektit/tyhy/index.php>
- Messukylän seurakunnan toimintakertomus 2009. Tampere: Tampereen ev. lut. seurakuntayhtymä.
- Metsäaho, Tuija 1020. Riittävän vähän työtä. Dino (2), 12–13.
- Monikulttuurisuustyöryhmä 1999. Kansan kirkosta kansojen kirkoksi. Kirkkohallituksen asettaman monikulttuurisuustyöryhmän mietintö. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Ojala, Toini & Uutela, Antti 1993. Rakentava vuorovaikutus. Porvoo: WSOY.
- Paasivaara, Leena 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Perkka-Jortikka, Katriina 1994. Lähellä työyhteisö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pohjonen, Tiina; Murtonen, Mervi; Toikka, Tuija & Tamminen, Anna 2003. Työhyvinvointia hoiva- ja hoitotyöhön – työprosessien kuvaaminen ja vaarojen arviointi työn kehittämisen välineenä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

- Rikkinen, Aino 1996. Ihmisenä ammatissa – Emotionaalisuuden ja moraalien yhteys ammattitaidossa. Opetushallitus.
- Ruohotie, Pekka 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Porvoo-Helsinki-Juva: WSOY.
- Rättyä, Lea 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja. Viitattu 17.10.2010. Saatavissa <http://diana.amkit.fi>, Elibs-aineisto.
- Sarala, Urpo & Hätönen, Heljä 2000. Oppia tiimistä. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.
- Seinä, Seppo & Helander, Jaakko 2007. Tiimeistä työpareiksi – Toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Väitöskirja. Viitattu 20.10.2010 <http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>
- Silkelä, Raimo 1998. Miksi kokemusten tunnerkkitysten tutkiminen on vaikeaa? – Tunteiden filosofinen ongelma. Filosofinen aikakauslehti (2). Viitattu 17.10.2010 http://www.netn.fi/298/netn_298_silke.html
- Suhonen, Heikki 2004. Asiakasväkivalta ja uhkatilanteet sosiaalialan työpaikoilla. Teoksessa Leena Seretin (toim.) Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 73–83.
- Takanen, Terhi 2005. Voimaantuva työyhteisö – miten luomme tulevaisuutta? Helsinki: Sun Innovations.

- Tampereen ev. lut. seurakuntien strategia 2015. Reilusti kristitty. Mietintö. YKV 24.9.2009, 12.11.2009 ja 17.12.2009. Viitattu 20.10.2010
http://tampereenseurakunnat.fi/instancedata/prime_product_srk/tampere/embeds/tampersrkwwwstructure/yhtyman_strategia2015_mietinto.pdf
- Toivanen, Helli 2004. Stressi ja loppuun palaminen. Teoksessa Leena Seretin (toim.) Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisosas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 65–72.
- Tukia, Anna-Kaisa & Tarya, Thomasén 2009. Tietoa todellisuudesta. Sosiaalietietö 9 (20–21).
- Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä ja palveluryhmä 2009. Väkiältä pois palvelutyöstä. Painojussit Oy.
- Työturvallisuuslaki 2002/738, 23.8.2002. Viitattu 10.10.2010
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Vaihia, Anna 2009. Kohtaamisen paikka – Työparityön kehittäminen lastensuojelussa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Etelä, Helsinki. Terveiden edistämisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 25.10.2010. Saatavissa <http://diana.amkit.fi>, Ellibs-aineisto.
- Veikkola, Juhani 2002. Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 107–128.
- Vilén, Marika; Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Waris, Kyösti 2001. Näköaloja työelämään – Kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki: Työterveyslaitos.

LIITE 1: Haastattelukysymykset

HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Kerro työparityöskentelystä diakoniavastaanotolla?
2. Mikä merkitys työparityöllä on työhyvinvoinnin kannalta?
3. Eroaako mielestäsi työparityöskentely yksilötyöskentelystä vastaanotolla?
- Jos vastaat kyllä, niin kerro miten?
4. Kerro ajatuksiasi vaihtuvasta työparista diakoniavastaanottotyöskentelyssä?
5. Haluaisitko muuttaa jotakin vastaanottotyössä?
6. Mitä vielä haluat sanoa työparityöskentelystä?
7. Mitä muuta haluat sanoa?

LIITE 2: Aineiston sisällönanalyysi

PELKISTETYT LAUSUMAT	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
<p>-tarkistaa omaa tapaa tehdä työtä, peilinä toimiminen</p> <p>-keskustella enemmän työtä koskevista periaatteista</p> <p>-tunnelma asiallinen</p> <p>-vaativaa</p> <p>-pitää opetella työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa</p> <p>mallioppiminen/ammattillisuus</p> <p>-työn päivitystä</p> <p>-peesaaminen ristiriitatilanteissa</p> <p>-päätöksenteko helpompaa</p> <p>-työnohjaus</p> <p>-sama työpari hyvä, tuntee työtavat</p> <p>-työparin vaihtuminen ehkäisee urautumista</p> <p>-sekä oman että työparin työn kunnioittaminen ja arvostaminen</p> <p>-on hyvä että pari vaihtuu, meidän pitää olla niin ammattillisia, että sillä ei ole väliä vaikka pari vaihtuu</p>	<p>Työssä kehittyminen ja ammatillisuus</p>	<p>Työparityöskentelyn edut ja haitat diakoniavastaanotto- työssä</p>

<ul style="list-style-type: none"> -rooli erilainen paikasta ja työparista riippuen -kohtaaminen ei ole niin syvällinen 		
<ul style="list-style-type: none"> -työturvallisuus -helppo mennä töihin kun tietää, että siellä on toinenkin mukavampi kahdestaan -kollegan tuki -vastuun jakaminen -purkaminen -jaksaminen -suojaa stressiltä ja väsymykseltä, ei jää miettimään -helpottaa työn kuormittavuutta -voimavara -yksin tekeminen tunnekuormittaa -henkilökemiat 	<p>Tunnepuolen kuormittavuuteen vaikuttaminen</p>	
<ul style="list-style-type: none"> -neuvottelu kesken asiakkaan haastattelun -roolien jakaminen -ongelmia jatkohoidon sopimisessa -työn jakaminen -omien lahjojen ja vahvuuksien käyttö -sama työpari, tuntee työtavat 	<p>Käytännön työhön vaikuttaminen</p>	

<ul style="list-style-type: none"> -toisen pitäisi olla hiljempaa, työnjako -tietotaitoa enemmän -helpompi pyytää muuhunkin työhön työpariksi 		
<ul style="list-style-type: none"> -riippuu työparista, kuinka helppo on puhua hengellisistä asioista -kiusallinen tunne toisen läsnä ollessa -ei niin syvällinen hengellinen tai sielunhoidollinen -ei koskaan hengellisiä asioita esille -havaitaan herkemmin hengelliset tarpeet -kasvun myötä hengelliset asiat luontevimpia -rukoustuki 	<p>Hengellinen näkökulma</p>	
<ul style="list-style-type: none"> -kahdet silmät ja kahdet korvat -hyvä, että avoimet vastaanotot -hyöty asiakkaille -toimintatavat ja linjaukset yhdenmukaistuvat -uskottavuus uusia asiakkaita kohtaan 	<p>Asiakkaan näkökulma</p>	

<p>-asiakkaan näkökulmasta tasavertaisuuskysymys lisää asiakkaan oikeusturvaa -asiakasystävällistä, koska päätökset ovat nopeita</p>		
<p>-erittäin hyvä, huippujuttu -toiminut hyvin ja on tarkoi- tuksenmukaista -positiiviset kokemukset -suosittelen</p>	Mielipiteitä työparityös- tä	