



**Leena Haimilahti van den Belt**  
**Päivi Kivilahti**  
**Terhi Tervonen**

Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK), diakoniatyö  
Opinnäytetyö, 2020

# **DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN VALMIUDET KRIISISSÄ OLEVAN ASIAKKAAN KOKONAIS- VALTAISESSA KOHTAAMISESSA**

---

## TIIVISTELMÄ

Leena Haimilahti van den Belt, Päivi Kivilahti & Terhi Tervonen  
Diakoniatyöntekijöiden valmiudet kriisissä olevan asiakkaan kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa  
68 sivua, 2 liitettä  
Kevät, 2020  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaista tukea kriisitilanteissa tarvitaan sekä kuvata diakoniatyöntekijän erityisosaamista ja valmiuksia kohdata kriisissä olevaa asiakasta kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena oli tutkia haastattelututkimuksen avulla diakoniatyöntekijöiden kokemuksia erityisosaamisestaan ja valmiuksistaan sekä kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtien ilmenemisestä ja toteutumisesta kohtaamisissa kriisissä olevan asiakkaan kanssa.

Tutkimuksen lähestymistapa oli kvalitatiivinen ja näkökulmamme fenomenologishermeneuttinen. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla Mikkelin ja Lapuan hiippakunnan alueella Jyväskylän seurakunnassa ja Mikkelin tuomiokirkkoseurakunnassa. Kohderyhmänä oli diakoniatyöntekijät, jotka ovat työskennelleet diakoniatyössä vähintään viisi vuotta ja kohdanneet kriisissä olevia asiakkaita. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä kuutta diakoniatyöntekijää, kolmea molemmista seurakunnista. Aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen.

Tuloksista kävi ilmi, että diakoniatyöntekijät kokivat omaavansa valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen. Nämä valmiudet ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia, yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, kriisityön osaamista ja hengellisen työn osaamista. Haastateltavien mukaan hengellisyydellä on erityinen merkitys kohtaamisissa sekä kriisissä olevalle asiakkaalle että työntekijälle itselleen. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementit tunnistettiin ja kuvattiin monin tavoin kohtaamisissa. Kohtaamisen elementit ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa, ilmenevät ja toteutuvat monin eri tavoin asiakkaan ja tilanteen tarpeista käsin.

Opinnäytetyö toi esille diakoniatyöntekijän asiantuntijuuden vastata kriisissä olevan asiakkaan tuen tarpeisiin. Diakoniatyöntekijällä on valmiudet kohdata kriisissä oleva asiakas kokonaisvaltaisesti. Kohtaaminen rakkaudessa vuorovaikutuksessa ja hengellisyys ovat diakoniatyöntekijän erityistä osaamista. Työ avasi myös kokonaisvaltaisen kohtaamisen olemusta asiakastyössä. Opinnäytetyöllämme tuotettua tietoa voidaan hyödyntää sosiaalialan ja kirkon työssä ja opinnoissa.

Asiasanat: diakoniatyö, diakoniatyöntekijän valmiudet, hengellisyys, kokonaisvaltainen kohtaaminen, kriisi, kriisituki

## ABSTRACT

Leena Haimilahti van den Belt, Päivi Kivilahti & Terhi Tervonen  
Deacons' skills to practice holistic encounters with a client in crisis  
68 pages, 2 appendices  
Spring, 2020  
Diaconia University of Applied Sciences  
Degree Program in Social Services  
Bachelor of Social Services, Diaconia

The purpose of this thesis was to find out what kind of support is needed in crisis situations and to describe the specific skills and required expertise of a deacon to be able to encounter a client in crisis in a holistic way. Secondly, the aim was to examine deacons' experiences of their skills and expertise while encountering a client in crisis. The aim was to find out how the diaconal workers see elements of holistic encounters manifest themselves while interacting with a client in crisis.

In order to investigate the research problems, a semi-structured interview and qualitative methods were utilized highlighting the phenomenological hermeneutic point of view. The authors conducted the interviews with the Mikkeli and Lapua dioceses in the Jyväskylä parish and the Mikkeli Cathedral parish. The sample group consisted of six deacons with a minimum of five years of work experience in first-hand encounters with clients in crisis. A qualitative content analysis was used to analyze the interviews.

The major results showed that deacons felt capable of dealing with a client in crisis. These capabilities include personal attributes, collaboration and interaction skills, crisis management skills and spiritual work skills. According to the interviewees, spirituality plays a special role in the encounters both for the client in crisis and for the deacons themselves. The elements of the holistic encounter were identified and described in many ways in the encounter. The elements of encounter are connected to each other and come up in many ways depending on the needs of the client and the situation.

The results of this thesis indicate that the expertise of deacons respond to the support needs of the client in crisis. It can be concluded that deacons have requirements to encounter a client in crisis in a holistic way. This study gives the authors knowledge about the specific skills of deacons practicing encounters with clients in crisis. It also sheds light on the content of holistic encounter in diaconal work. It can be said that the genuine empathic interaction and spirituality play a major role in encounters. The outcome of this research may be useful in the future social work and can be recommended to diaconal work and studies.

Keywords: crisis, crisis support, deacon, diaconal work, holistic encounter, skills, spirituality

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 KRIISI IHMISEN ELÄMÄSSÄ .....	6
2.1 Elämän monenlaiset kriisit .....	6
2.2 Kriisin nelivaiheinen malli ja nykytietoa kriisistä .....	7
2.3 Kriisissä tukeminen .....	8
2.4 Auttajatahot.....	10
3 DIAKONIAN ASIAKASTYÖ.....	12
3.1 Diakoniatyö Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa .....	12
3.2 Diakoniatyöntekijän asiantuntijuus .....	13
3.3 Auttamisen lähtökohdat ja tavoitteet .....	14
3.4 Diakoniatyöstä tutkittua.....	16
3.5 Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen.....	18
4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	22
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	24
5.1 Tutkimusmenetelmä.....	24
5.2 Aineiston keruu .....	24
5.3 Haastattelujen toteutus .....	26
5.4 Aineiston analyysi .....	28
5.5 Eettisyys ja luotettavuus.....	33
6 TULOKSET .....	37
6.1 Tutkimukseen osallistuneiden kuvaus.....	37
6.2 Diakoniatyöntekijän erityisosaaminen ja valmiudet .....	37
6.3 Hengellisyys kriisityön kohtaamisissa .....	40
6.4 Kokonaisvaltainen kohtaaminen ja sen elementit .....	42
6.4.1 Rakkaus .....	42
6.4.2 Ilmapiiri.....	44
6.4.3 Vuorovaikutus .....	45
6.4.4 Teot.....	47
6.4.5 Salaisuus .....	48

6.4.6 Tarkoitus .....	49
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	51
7.1 Diakoniatyöntekijöiden valmiudet.....	51
7.2 Kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementit .....	54
8 POHDINTA .....	58
8.1 Opinnäytetyön merkitys.....	58
8.2 Lopuksi.....	62
LÄHTEET.....	64
LIITE 2. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli .....	72

## 1 JOHDANTO

”Kriisi ei ole sairautta, josta tulee parantua, vaan elämää, joka on eletävä.”  
(Ruishalme & Saaristo 2007, 26.)

Kriisit koskettavat meitä kaikkia vähintäänkin elämänkriisien muodossa. Elämä nykypäivän yhteiskunnassa on hyvin haastavaa, mikä saattaa johtaa yksilön ylikuormitukseen ja kriisiin. Myös äkilliset, traumaattiset kriisit osuvat monen kohdalle tai lähipiiriin. Hädän hetkellä ihminen kaipaa toisen ihmisen aitoa läsnäoloa ja tarpeittensa kohtaamista. Toisinaan kriisissä tueksi riittää toinen lähimmäinen, joskus voidaan tarvita myös ammatillista tukea.

Kiinnostuimme kriisityön aihepiiristä ja kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisesta, koska aihe on monin tavoin tärkeä. Aihe on aina ajankohtainen, mutta ei vähiten nykyaikana, jolloin monenlaiset yksilölliset, yhteiskunnalliset ja jopa maailmanlaajuisetkin haasteet koskettavat ihmistä. Opinnäytetyössämme käsittelemme kriisiä nimenomaan yksilöä koskevana henkilökohtaisena tilanteena ja prosessina. Olipa kyseessä sitten täysin normaali kehityskriisi, elämänkriisi tai traumaattinen kriisi, siitä toipuminen vaatii aina käsittelyä, työstämistä ja aikaa. Onnistunut ja oikea-aikainen tuki auttaa kriisiin joutunutta selviytymään, jatkamaan elämää ja säilyttämään toivon.

Diakoniatyöntekijä kohtaa työssään koko elämän kirjon. Valtaosa työstä on asiakastyötä, ja se sisältää kriisissä olevien ihmisten kohtaamisia. Salojärven (2018) mukaan jopa 67 % diakoniatyöntekijöistä tekee asiakastyötä paljon tai melko paljon. Tilastojen mukaan merkittävä osa, jopa lähes puolet diakoniatyöntekijöiden asiakastapaamisista koskee kriisejä (Kiiski 2013, 21). Jokelan (2011, 85) mukaan diakoniatyössä on kahdenlaisia asiakkaita: taloudellisten vaikeuksien ja elämänkriisien vuoksi diakoniatyön asiakkaaksi hakeutuneita.

Diakoniatyö eroaa muusta sosiaali- ja terveydenhuollon auttamistyöstä siihen sisältyvän hengellisen tukemisen kautta (Rättyä 2012, 87). Sosiaali- ja hoitotyössä

ihmistä on totuttu kohtaamaan kokonaisvaltaisesti psyko-fyysis-sosiaalisena olentona. Ihmisen hengellisten tarpeiden huomioiminen on nostettu viime vuosikymmeninä yhdeksi kokonaisvaltaisen kohtaamisen näkökulmaksi auttamistyössä. Kirkkohallituksen asiantuntijaryhmä on koostanut uuden kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin, jonka mukaan ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista rakentavat kuusi elementtiä: rakkaus, ilmapiiri, vuorovaikutus, teot, salaisuus ja tarkoitus (Juntunen, Mäkelä & Saarela 2016). Tämä malli kuvaa kokonaisvaltaisen kohtaamisen sisältöä havainnollisesti.

Kriisissä olevan asiakkaan ja hänen tarpeittensa kohtaaminen vaatii työntekijältä monenlaisia taitoja ja osaamista. Minkälaisia taitoja kriisissä olevan asiakkaan kanssa sitten tarvitaan? Entä mitä tarkoittaa kokonaisvaltaisuus asiakkaan kohtaamisessa? On syytä tuoda aihetta esille ja lähestyä sitä tutkimuksella.

Opinnäytetyömme aiheena on diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuus ja valmiudet kriisissä olevan asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Lähestymme aihetta tutkimuskirjallisuuteen pohjautuen sekä kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin avulla. Haluamme tuoda esille diakoniatyön erityisiä mahdollisuuksia kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen kokonaisvaltaisesti. Ajattelemme, että diakoniatyöntekijä voi kohdata ihmisen erityisellä tavalla kristillisen lähimmäisenrakauden kautta sekä tunnistaa ja vastata myös asiakkaan hengellisiin tarpeisiin. Tutkimme näitä diakoniatyöntekijän erityistä osaamista ja valmiuksia kriisityössä henkisen ja hengellisen työn asiantuntijana.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää tutkimuskirjallisuuteen pohjautuen, minkälaista tukea kriisitilanteissa tarvitaan sekä kuvata diakoniatyöntekijän erityisosaamista ja valmiuksia kohdata kokonaisvaltaisesti kriisissä olevaa asiakasta. Tavoitteena on tutkia haastattelututkimuksen avulla diakoniatyöntekijöiden kokemuksia erityisosaamisestaan ja valmiuksistaan sekä kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtien ilmenemisestä ja toteutumisesta kriisissä olevan asiakkaan kanssa.

## 2 KRIISI IHMISEN ELÄMÄSSÄ

### 2.1 Elämän monenlaiset kriisit

Kriisi voidaan käsittää yksilöä, yhteisöjä tai laajempia joukkoja koskevana poikkeustilana. Nykyajassa on runsaasti elämän epävarmuutta, turvallisuusuhkia sekä mahdollisuuksia jopa koko ihmiskuntaa koskettaviin kriisitilanteisiin. Työsämme käsittelemme kuitenkin kriisiä nimenomaan yksilöä koskevana henkilökohtaisena tilanteena ja yksilöllisenä toipumisprosessina. Henkilökohtaiset kriisit koskettavat jokaista ihmistä tavalla tai toisella.

Kun ihmisen elämässä tapahtuu jokin suuri muutos, se käynnistää mielessä sopeutumistehtävän. Sopeutuminen edellyttää psyykkisten voimavarojen käyttöönoton elämänmuutoksesta selviytymiseksi. Tätä voimavarojen käyttöönottoa ja sopeutumista tilanteeseen kutsutaan kriisiksi. (Saari ym. 2009, 9.)

Kriisi-käsitteen juuret ovat kreikan kielessä, jossa se tarkoittaa pysähtymistä ja käännekohtaa. Vaikka käsite yleisimmin mielletään negatiiviseksi, on sillä alkuperäisessä merkityksessään myös mahdollisuuden sävy. (Palosaari 2008, 22–23.) Kriisi on vaativa vaihe elämässä, jolloin psyyke on usein kovilla, jopa ääriarjoilla, mutta yleensä ihmisen omat voimavarat riittävät ja tilanne tasaantuu pikkuhiljaa omin voimin. Joskus, syystä tai toisesta, ihminen ei selviä elämänvaiheesta omin voimin vaan tarvitsee toisten apua.

Kriisit voidaan jakaa kehityskriiseihin, elämänkriiseihin ja äkillisiin kriiseihin (Saari ym. 2009, 9). Kehityskriisit ovat täysin normaaleja, elämänkaaren siirtymävaiheita, kuten esimerkiksi murrosikä tai perheen perustaminen. Kehityskriisit ovat siis ennakoitavissa ja niihin voi varautua etukäteen, kuten myös elämänkriiseihin, sillä ne tapahtuvat vähitellen. Elämänkriiseillä tarkoitetaan elämän suurempia muutostilanteita ja haasteita. Tällaisia voivat olla muun muassa avioero, irtisanominen tai paikkakunnan vaihdos. Äkillinen kriisi puolestaan alkaa täysin yllättäen, eikä siihen voi valmistautua. Äkillisiä kriisejä voivat olla esimerkiksi liikenneonnettomuus, itsemurha tai yllättävä avioero. Puhekielessä yleinen nimitys

tällaiselle äkilliselle psyykkisesti traumaattiselle tilanteelle on traumaattinen kriisi. (Cullberg 1991, 17; Saari ym. 2009, 9–11.)

## 2.2 Kriisin nelivaiheinen malli ja nykytietoa kriisistä

Pohjoismaissa on käytetty psykiatri Johan Cullbergin (1991, 17) nelivaiheista traumaattisen kriisin mallia. Malli jakaa kriisin sokkivaiheeseen, reaktiovaiheeseen, läpityöskentely- sekä uudelleen suuntautumisen vaiheeseen. Kriisin vaiheet ovat tärkeitä tunnistaa, sillä jokainen vaihe eroaa toisistaan merkittävästi ja näin ollen myös auttamistapa on joka vaiheessa erilainen. (Cullberg 1991, 17; Palosaari 2008, 22–25; Saari ym. 2009, 20.)

Ihmisen kohdatessa järkyttävän tilanteen syntyy sokkireaktio. Reaktio on tahdosta riippumaton. Sokkireaktiolle on ominaista epätodellisuuden tunne; ihminen ei tahdo uskoa tapahtunutta todeksi. (Saari ym. 2009, 21.) Sokki- ja reaktiovaiheen siirtymä tapahtuu vähitellen, usein hieman limittäin. Reaktiovaiheessa tyyppillistä on erilaiset voimakkaat ajatukset ja tunteet. Tapahtuman iskiessä ihmisen tajuntaan hän taistelee tietoisuutta vastaan ja hänen on vaikea hyväksyä sitä. (Saari ym. 2009, 31.)

Työstämis- ja käsittelyvaiheessa koko kriisiprosessin luonne muuttuu ja hidastuu. Tässä vaiheessa tapahtuu sulkeutuminen, jolloin ihminen ei enää halua puhua asiasta kuten sokki- ja reaktiovaiheessa, vaan hän kaipaa yksinoloa ja haluaa käsitellä kokemuksiaan itsenäisesti. (Saari ym. 2009, 41, 45.) Uudelleensuuntautumisen vaiheessa ihminen kääntää uuden sivun elämässään. Huolimatta siitä, että tapahtunut on jättänyt jälkensä, hän voi jatkaa elämäänsä uudesta tilanteesta. (Saari ym. 2009, 48.)

Vaiheittain etenevä kriisimalli on kohdannut myös arvostelua. Hedrenius ja Johansson näkevät ongelmallisena sen, että mallin pohjalta on tehty yleistyksiä ja se on vaikuttanut kriisissä olevien tarpeiden ymmärtämiseen. Uusimmat tutkimustulokset eivät tue uskomuksia siitä, että kaikki reagoisivat kriiseihin samalla tavalla tietyssä vaiheessa tai että jokainen tarvitsisi samanlaista kriisin

työstämistä. Yleistäen tulkittu vaiheteoria voi ohjata liikaa kriisissä olevan ihmisen kohtaamista. (Hedrenius & Johansson 2016, 31–32.)

Nykyaikainen kriisiteoria näkee kriisissä ilmenevät varhaiset reaktiot luonnollisina merkkeinä stressistä ja pelosta. Kaikki kriisissä olevat tarvitsevat kohtaamista ja tukea muuttuneessa tilanteessaan, mutta luonnolliseen toipumiseen puututaan hoidolla vasta ongelmien ilmentyessä. Kriisistä toipuminen voi kestää myös kauan. (Hedrenius & Johansson 2016, 36–37.)

Hedrenius ja Johansson korostavat kriisissä olevan ihmisen resilienssiä eli psyykkisen kestävyuden vahvistamista. Resilienssi on siis ihmisen kykyä säilyttää vakaus, sopeutua, toipua ja kehittyä. Se on monien geneettisten, psykologisten, biologisten, sosiaalisten ja henkisten tekijöiden summa. Kriisituen päämäärä onkin juuri resilienssin vahvistaminen. (Hedrenius & Johansson 2016, 38, 156–157.) Palosaaren (2008, 89) mukaan kriisityön tavoite on tukea kriisissä olevan ihmisen voimavaroja kohti toipumista.

Hedreniuksen ja Johanssonin (2016, 43–46) mukaan ei ole näyttöä siitä, että yksittäinen tukimuoto sopisi jokaiselle ja kaikkiin tilanteisiin. Kansainvälinen yhteinen käsitys suosittelee kuitenkin toimintatapoja pohjautuen Hobfollin periaatteisiin. Hobfollin (2007, 285–287) mukaan tutkitusti suositeltavia toimintatapoja kriisin varhaisissa vaiheissa ovat toivon ja turvallisuuden tunteen edistäminen, rauhoittelu, yhteenkuuluvuuden vahvistaminen sekä luottamuksen kannattelu asiakkaan minäpystyvyyteen ja kollektiiviseen pystyvyyteen.

### 2.3 Kriisissä tukeminen

Kriisissä auttamista kuvataan useilla eri termeillä, kuten kriisiapu, kriisihoito, kriisityö ja kriisituki (Hammarlund 2010, 60; Saari ym. 2009, 115, 99; Hedrenius & Johansson 2016, 12). Eri termeillä tarkoitetaan kaikkea sitä työtä, jolla pyritään vähentämään ihmisen kuormitusta ja stressiä kriisitilanteissa (Henriksson & Lönnqvist 2017, 362).

Kriisituki voidaan jakaa käytännölliseen, psykologiseen ja sosiaaliseen tukeen (Hedrenius & Johansson 2016, 38–39). Psykososiaalisella tuella tarkoitetaan avun tarvitsijan psyykkisten, sosiaalisten ja hengellisten tarpeiden täyttämistä, millä pyritään ehkäisemään ja lieventämään pahempia seuraamuksia (Henriksson & Lönnqvist 2017, 362).

Millaista apua ja tukea kriisissä oleva ihminen sitten tarvitsee? Auttajan on hyvä tuntea kriisin vaiheajattelua mutta samalla myös tiedostaa jokaisen yksilön ja tilanteen ainutlaatuisuus. Vaikka kriisin vaiheittain eteneminen ei tapahdu kaikilla täsmälleen samalla tavalla, auttajan on tunnistettava joitakin vaiheisiin liittyviä erityispiirteitä kyetäkseen tukemaan kriisissä olevaa hänen tarpeidensa mukaan.

Sokkivaiheessa on oleellista turvallisen ja toimintakykyisen auttajan läsnäolo sekä välittävä kohtaaminen. Auttajan tehtäviä ovat kuunteleminen, ajan antaminen sekä arkisista asioista huolehtiminen. (Cullberg 1991, 164–165; Pohjolan-Pirhonen, Poutiainen & Samulin 2007, 20.) Reaktiovaiheessa tunteiden purkaminen ja käsittely on luonnollista, niinpä kuuntelijaa tarvitaan edelleen. Sokki- ja reaktiovaiheessa ihminen on yleensä avoin puhumaan tilanteesta. (Cullberg 1991, 164–168; Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 20–21.) Auttaja voi auttaa ihmistä sanoittamaan tilannettaan. Hän ottaa ihmisen, hänen tunteensa ja tilanteensa vastaan ja on hänen rinnallaan kriisissä.

Työstämis- ja käsittelyvaiheessa ihminen käy suruaan läpi (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 21). Silloin ryhmämuotoiset toiminnat kuten esimerkiksi sururyhmät ovat hyödyllisiä. Ryhmät tarjoavat vertaisuutta ja sosiaalista tukea ja niiden ajatus on kohtaloita yhdistävästä yhteistoiminnasta. (Palosaari 2008, 107–108.) Auttajan tehtävänä työstämisvaiheessa voi olla ryhmiin ohjaaminen.

Saaren ym. mukaan uudelleensuuntautumisvaiheessa useimmat ihmiset ovat selvinneet kriiseistä. Kriisistä selviytyminen kertoo, että ihminen on käsitellyt tilanteen tietoisuudessaan. Kriisin selviytymiseen vaikuttavat myös ihmisen aiemmat traumaattiset kokemukset, persoonalliset voimavarat, sosiaalinen tukiverkosto, sukupuoli ja ulkoiset edellytykset. (Saari ym. 2009, 51–53.) Tässä vaiheessa auttaja voi toimia rinnalla kulkijana ja keskustelukumppanina, joka tukee

ihmisen kulkua elämässä eteenpäin ja ylläpitää toivoa. Kriisiprosessissa toivon merkitys on hyvin olennainen, sillä se antaa ihmiselle syyn jatkaa elämää, sillä on vapauttava ja parantava voima. Auttajat, niin läheiset kuin ammattilaiset, vahvistavat auttaessaan toivon olemassaoloa kriisissä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 72–73.)

Auttajan tärkein tehtävä kriisissä kohtaamisessa on lähimmäisenä oleminen (Hammarlund 2010, 60). Myötätunto ja kyky empatiaan ovat välttämättömiä työkaluja (Ruishalme & Saaristo, 2007, 117). Auttajan tehtävänä on kuunnella, auttaa ihmistä tarkastelemaan tilannettaan ja etsiä hänelle sopivia keinoja selviytyäkseen kriisistä (Gothóni 2014, 147–148). Kohtaamisen tavoitteena on ottaa kriisissä oleva vastaan myötätuntoisesti, olla läsnä tilanteessa sopivalla tavalla tukien ja ihmisen yksityisyyttä kunnioittaen (Hedrenius & Johansson 2016, 192–197).

Joskus psyykkinen ensiapu ja varhainen psykologinen tuki eivät riitä kriisin käsittelyyn. Silloin kriisissä oleva saattaa tarvita kriisi- ja traumaterapiaa. Ihminen tarvitsee pitempiaikaista tukea ja terapiaa, mikäli tapahtuma nousee ihmisen mieleen viikkojenkin kuluttua, tapahtuma aiheuttaa ahdistusta tai elämää rajoittavia pelkoja, käsitys itsestä muuttuu negatiiviseksi, ilmenee ihmissuhdevaikeuksia tai ihminen ei saa ympäristöstään tukea. Ihmisen sopeutuminen voi häiriintyä eri vaiheissa kriisiprosessia. Häiriö voi näyttäytyä esimerkiksi posttraumaattisena kriisinä tai johtaa syyttelyyn ja syyllistämiseen. (Saari ym. 2009, 54–55, 57–58.) Auttaja voi auttaa ihmistä huomaamaan tilanteensa, jolloin häntä voidaan ohjata eteenpäin sopivan tuen piiriin. Auttajan tehtävänä onkin varmistaa, että kriisissä oleva saa tarvitsemaansa ammatillisen avun. (Surevan kohtaaminen. Välineitä kohtaamisiin. Kriisissä olevan auttaminen.)

## 2.4 Auttajatahot

Hammarlund (2010, 60) toteaa Hawamalin sanoin: ”Ihminen on ihmiselle ilo.” Kriisissä tukea toiselle voi antaa tasapainoinen ihminen, joka ei itse ole kriisitilanteessa mukana. Erityisesti lähimmäisten ja ystävien antamalla tuella on kriisissä

suuri merkitys. (Hammarlund 2010, 26, 60.) Usein tarvitaan tukea myös ihmisen oman sosiaalisen piirin ulkopuolelta.

Kriisiauttaminen on lakisääteistä. Sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014), terveydenhuoltolaki (L 1326/2010) ja valmiuslaki (L 1552/2011) velvoittavat kuntia ja sairaanhoitopiirejä järjestämään kaikille tarvitseville, asuinpaikkakunnasta riippumatta, kriisiapua ja psykososiaalista tukea. Yleensä tukea tarjoaa kunnan sosiaalipäivystys. Sosiaalipäivystyksen ohella kriisiapua tarjoaa myös kolmannen sektorin toimijat ja järjestöt. Apua on saatavilla myös kriisipuhelimesta. Kolmannen sektorin toimijoita ovat muun muassa Suomen mielenterveys MIELI ry ja Suomen Punainen Risti. (Surevan kohtaaminen. Välineitä kohtaamisiin. Kriisissä olevan auttaminen.)

Kirkon kriisityöllä on pitkät perinteet. Kirkko on tehnyt kriisityötä jo ennen kuin yhteiskunta tai muut toimijat ovat sitä tehneet. Seurakunnan työntekijät ovat aina kohdanneet ihmisiä haasteellisissa tilanteissa, olleet läsnä, kuunnelleet sekä antaneet monenlaista tukea. (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 7, 23–24.)

Suomessa kriisityöstä alettiin puhua 1990-luvulla, jolloin myös kirkko järjestäytyi toimintaan muiden toimijoiden ohella. Tuolloin syntyi muun muassa kirkon Henkisen huollon valmiusryhmä onnettomuuksia varten. (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 7, 23–24.) Henkisen huollon ryhmä on seurakunnan viranhaltijoista koostuva ryhmä, jonka tehtävänä suuronnettomuuden sattuessa antaa henkistä tukea onnettomuuden uhreille ja omaisille (Suomen ev.lut. kirkko 2011). Kriisityötä tehdään nykyään monipuolisesti yhteistyössä eri toimijoiden valtion, kuntien, seurakuntien ja järjestöjen kanssa (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 7, 23–24).

Moni sosiaali- ja terveysalan, turvallisuus- ja pelastusalan sekä kirkon alan ammattilainen kohtaa työtehtävissään erilaisia tilanteita ja kriisissä olevia asiakkaita. Lainsäädäntö ja alojen eettiset ohjeet ohjaavat ammattilaisia auttamaan ammatitaitonsa rajoissa sekä ohjaamaan asiakkaita edelleen tarvittaviin tukipalveluihin. Seuraavassa luvussa käsittelemme kriisissä olevan asiakkaan auttamista diakonian asiakastyössä.

### 3 DIAKONIAN ASIAKASTYÖ

#### 3.1 Diakoniatyö Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa

Evankelis-luterilaisen kirkon käsitteenä diakonia tarkoittaa lähimmäisenrakkauden järjestäytynyttä ja käytännöllistä toteuttamista. Diakoninen toiminta on kultaisen säännön mukaan eläytymistä ja asettumista toisen asemaan, toisen todellisten tarpeiden selvittämistä ja niiden mukaan toimimista. Halu palvella apua tarvitsevaa lähimmäistä, kohdata ja hoitaa hänen asioitaan kuin omiaan kumpuaa kristillisestä rakkaudesta. (Malkavaara 2015, 11–14, 16; Raunio 2015, 243, 248–249.) Diakonia on kristilliseen ihmiskäsitykseen ja uskoon perustuvaa monialaista toimintaa, joka ilmenee seurakunnan ja sen jäsenten tekoina apua tarvitseville (Suomen ev.lut. kirkko 2010). Kirkkojärjestyksessä diakonia määritellään kristillisestä rakkaudesta nousevaksi palvelutyöksi siellä, missä hätä on suurin ja minne muu apu ei ulotu (L 1055/1993, 4. §).

Diakoniatyö vastaa kysymyksiin kärsimyksestä, puutteesta, epäoikeudenmukaisuudesta ja rakkauden toteutumisesta. Diakoniatyöllä on vuosisataiset perinteet ja se on osa kirkon olemusta. Diakonian lähtökohtana on Jeesuksen esimerkki ja hänen opetuksensa. (Malkavaara 2015, 11–14, 16; Raunio 2015, 243, 248–249.) Kirkkohallitus määrittää diakoniatyötä koinonian ja yhteiskunnallisen solidaarisuuden käsitteillä. Koinoniolla tarkoitetaan yhteyttä, osallisuutta ja jakamista ihmisten kesken sekä ihmisten ja Jumalan välillä. Käsite sisältää samaistumisen, rinnalle asettumisen ja vuorovaikutuksen. Diakoniatyön määrittelyssä solidaarisuus ilmentää lujaa yhteyttä yhteisten etujen puolustamisessa. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 36.)

Kirkon diakoniatyö on kantanut vastuuta kaikkein heikoimmassa tilanteessa olevista ihmisistä yhteiskunnassamme kautta historian aina näihin päiviin asti (Kirkkohallitus 2018, 17). Diakoniatyö on vaikeuksissa olevan ihmisen kokonaisvaltaista auttamista. Työhön kuuluvat hengellinen, henkinen, aineellinen ja sosiaalinen tukeminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen, diakoniakasvatus sekä ihmisen vastuullisuuden ja omaehtoisen toimintakyvyn tukeminen. (Helin ym. 2010, 37.)

Diakoniatyössä ei ole kyse toisen hyvän tietämisestä vaan vuorovaikutuksesta, jonka tuloksena lähimmäisen hyvä voi löytyä (Raunio 2015, 249).

Diakoniatyö on asiakastyötä erilaisten ihmisten ja asiakasryhmien kanssa, vapaaehtoistoiminnan ohjaamista sekä verkostotyötä ja vaikuttamistoimintaa (Suomen ev.lut. kirkko 2010). Diakoniatyöntekijät kohtaavat jokapäiväisessä asiakastyössään koko ihmiselämän kirjon. Usein esillä ovat erityisesti elämän vaikeudet, haasteet ja kriisit.

### 3.2 Diakoniatyöntekijän asiantuntijuus

Diakonian virkaan valmistutaan tällä hetkellä suorittamalla sosiaali- ja terveystieteiden alan ammattikorkeakoulututkinto. Tutkintonimikkeet ovat sosiaalialalla sosionomi (AMK), diakoniatyö ja terveysalalla sairaanhoitaja (AMK), diakoninen hoitotyö. Diakoniatyöntekijän keskeinen erityinen osaaminen voidaan kuvata neljänä ydinosaamisalueena, jotka ovat hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, organisaatio- ja kehittämisosaaminen ja yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Diakoniatyöntekijän arvo-osaaminen on kykyä tunnistaa ja pohtia eettisiä kysymyksiä sekä halua asettua lähimmäisen asemaan. Diakoniatyöntekijä tuntee kirkon arvot ja sitoutuu toimimaan niiden mukaan. Diakoniatyöntekijällä on kyky olla läsnä ja kohdata yksilöitä, ryhmiä ja yhteisöjä. Diakoniatyöntekijä tukee ja vahvistaa ihmisiä elämänhallinnan saavuttamisessa. Työ perustuu luottamukseen ja virkaan kuuluu vaitiolovelvollisuus. (Suomen ev.lut. kirkko 2010; Diak. Opiskelu. Yleistä tietoa opiskelusta.)

Hengellinen osaaminen on merkittävä osa diakoniatyöntekijän asiantuntijuutta. Asiakastyössä diakoniatyöntekijä tunnistaa asiakkaan hengellisiä ja sielunhoidollisia tarpeita sekä käyttää tarvittaessa hengellisen tuen ja sielunhoidon menetelmiä. (Suomen ev.lut. kirkko 2010.)

Juuri hengellinen ja sielunhoidollinen tuki erottaa diakoniatyön muusta auttamistyöstä. Diakoniatyöntekijältä vaaditaan herkkyyttä huomata autettavan hengellisiä tarpeita ja antaa niille tilaa. Hengellinen tukeminen voi olla asiakkaan kanssa

tai puolesta rukoilemista, jumalasuhteen vahvistamista, Jumalan armon välittämistä, siunaamista, seurakuntayhteyteen kutsumista, syntien anteeksi julistamista ja Jumalan sanan esille tuomista. Myös hengellinen musiikki voi hoitaa, vahvistaa ja lohduttaa kohtaamisissa. (Rättyä 2012, 87–88.)

Kohdatessaan kriisissä olevaa asiakasta diakoniatyöntekijä voi tarjota tukea, jota voidaan pitää ainutlaatuisena. Gothónin mukaan sielunhoidollinen tuki huomioi kriisitilanteessa käsityskykymme ulottumattomissa olevan mysteerin ulottuvuuden ja uskon merkityksen. Kriisi voi aktivoida ihmisen elämän merkityksien etsimiseen ja pohdintaan. Diakoniatyöntekijä voi auttaa ihmistä työstämään asioitaan suhteessa uskoon ja tukea uskonnollista etsintää. Itsensä ja asioidensa kanssa sopuun päässyt ihminen voi kokea eheytymistä ja sovintoa Jumalan kanssa. Auttaja, joka pyrkii avoimeen kokonaisnäkemykseen, moninaisuuteen ja antaa tilaa eri uskonkäsityksille antaa parhaan pohjan kriisissä olevan ihmisen tukemiseen. (Gothóni 2014, 141–148, 155.)

Entä mikä merkitys uskolla on diakoniatyössä? Fanuelsenin mukaan diakonia on ydinluonteeltaan uskoon perustuvaa. Vaikuttaisi kuitenkin siltä, että ammatillisen diakoniatyön profiili on muuttunut viimeisten vuosikymmenien aikana. Siinä missä usko oli aiemmin diakoniatyössä ammatillisuuden perusta, uskosta on tullut työkalu, jolla voidaan vastata ihmisen hengellisiin tarpeisiin. (Fanuelsen 2014, 79–80.) Diakoniatyöntekijä tarvitsee siis uskoa voidakseen vastata toisen ihmisen hengellisiin tarpeisiin.

### 3.3 Auttamisen lähtökohdat ja tavoitteet

Diakonisen auttamisen lähtökohtana on kristillinen ihmiskäsitys, jonka mukaan ihminen nähdään Jumalan luomana, sielun, hengen ja ruumiin erottamattomana kokonaisuutena. Ihminen on langennut, rajallinen ja kärsivä, mutta myös lunastettu ja armahdettu. (Rättyä 2012, 81.) Myös Kettunen (2013, 54) kuvaa kristillisen ihmiskäsityksen rakentuvan keskeisesti näiden kolmen näkökulman varaan: ihminen on luotu, langennut ja lunastettu. Ihmisen alkuperä, elämän päämäärä ja syvin sisältö määrittyy hänen ulkopuoleltaan. Ihminen saa syvimmän

merkityksensä Jumalasta. Hän on itse Jumalan kuva. Tämä nimenomainen lähtökohta määrittää ihmistä, ei se mitä hän tekee. (Kettunen 2013, 54–55.) Tästä käsityksestä syntyy diakoniassa toivo, jossa voidaan kokea yhteyttä toiseen ihmiseen ja Jumalan kanssa. (Helin ym. 2010, 40–42; Rättyä 2012, 81.)

Diakoniatyöntekijän toiminnassa korostuu arvo-osaaminen ja pysähtyminen lähimmäisen rinnalle. Diakoniatyöntekijä pyrkii työssään yksilölliseen kohtaamiseen, jossa ihmistä ja hänen elämäntilannettaan tarkastellaan kokonaisuutena. Asiakas kohdataan luottamuksellisessa, kunnioittavassa ja tasa-arvoisessa vuorovaikutussuhteessa. Lähtökohtana on asiakkaan käsitys tilanteestaan. Diakoniatyöntekijä kuuntelee, tukee, rohkaisee, neuvoo, ohjaa eteenpäin, puolustaa asiakkaan oikeuksia ja toimii verkostoyhteistyössä. Tuki on pääosin keskustelunapua, asiakkaan tilanteen selvittelyä, konkreettista apua ja tarvittaessa ohjaamista yhteiskunnan palveluihin. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan yhdessä, ilman valmiita vastauksia. Vaikeissa tilanteissa tavoite voi olla toiminnallisuuden ja elämäntilanteen ylläpitäminen. (Helin ym. 2010, 40–42; Kiiski 2013, 35–37.) Työn tavoitteena on tuoda toivoa ja iloa jokaiselle ihmiselle (Diakoniatyöntekijöiden Liitto ja Diak 2016).

Asiakastyötä ohjaavia periaatteita ovat luottamus, kiireetön läsnäolo, empatia, ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen ja aitous. Diakoniatyöntekijä kohtaa aidosti omana itsenään avun tarpeessa olevan ihmisen ja keskittyy hänen asioihinsa. Yhteistyö etenee avuntarvitsijan tarpeista käsin ja hänen ehdoillaan. Keskustelussa pyritään yhteisen ymmärryksen tilaan tasavertaisessa, arvostavassa ja erilaisuutta kunnioittavassa vuorovaikutuksessa. (Rättyä 2012, 82–83, 90.)

Henkisen, emotionaalisen ja hengellisen tuen antaminen on osa diakonista yksilötyötä. Emotionaalinen tuki on kokemusten jakamista ja keskustelunapua. Diakoniatyöntekijä on vaikeassa tilanteessa autettavalle rinnalla kulkija ja toivon välittäjä. Työntekijä voi pitää esillä toivon mahdollisuutta ja kannatella sitä, kunnes autettava jaksaa ja kykenee itse näkemään toivoa elämässään. Hengellisyys otetaan puheeksi asiakkaan niin toivoessa. Hengellisyys on läsnä ennen kaikkea diakoniatyöntekijän asenteessa ja tavassa kohdata asiakasta. Kristus on nähtävissä jokaisessa ihmisessä ja Kristuksen rakkaus kuuluu kaikille. Keskeistä on

Jumalan rakkauden, huolenpidon ja armon välittäminen autettavalle kaikissa tilanteissa. (Helin ym. 2010, 40–42; Rättyä 2012, 87–88, 90.)

Työn lähtökohta on rakkaus. Myös Paavali korostaa rakkauden merkitystä ihmisten välisissä suhteissa, töissä ja toiminnoissa (1. Kor. 13). Hänen mukaansa ilman rakkautta millään muullakaan ei ole merkitystä, eikä pelkästään teoilla saavuteta sitä, mitä Jumala tahtoo. Paavali kuvaa todellista rakkautta; millaista se on ja millaista se ei ole. Jeesus on todellinen esikuva Paavalin kuvailemasta rakkaudesta. Johanneksen ensimmäisen kirjeen mukaan Jeesus on ihmisten keskelle lähetetty Jumalan rakkauden ilmentymä. Rakkaus on Jumalasta ja Jumala itse on rakkaus. (1. Joh. 4: 7–10.)

### 3.4 Diakoniatyöstä tutkittua

Aiempiä tutkimuksia ja tilastoja tarkastellessa diakoniatyö näyttää sisältävän runsaasti asiakastyötä. Diakoniatyön asiakastyö sisältää asiakkaiden kokonaisvaltaista tukemista ja usein myös kriisissä olevien asiakkaiden kohtaamisia. Salojärven mukaan diakoniatyöntekijöiden arjessa työajasta iso osa kuluu asiakastyöhön. Tilastot osoittavat, että diakoniatyöntekijöistä 67 % tekee asiakastyötä toimistolla paljon tai melko paljon. Vastaavasti 45 % diakoniatyöntekijöistä tekee asiakastyötä asiakkaan kotona paljon tai melko paljon. (Salojärvi 2018, 117.)

Kriisityö on diakoniatyön keskeinen työalue Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Vuoden 2019 kirkon toimintatilastojen mukaan koko maassa oli 397 683 diakonian kohtaamista, joista 48 994 koski elämänkriisejä tai surua (Suomen ev.lut. kirkko. Hallinto ja talous. Kirkon tilastot). Diakoniabarometri 2013 selvitti diakoniatyön osa-alueita kyselyllä, joka kohdistettiin kaikille Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian viranhaltijoille. Vastanneista diakoniatyöntekijöistä 12,7 % arvioi kriisityötä olevan paljon, 28,8 % arvioi kriisityötä olevan melko paljon ja 39,1 % arvioi työn sisältävän jossain määrin kriisityötä. Sen sijaan 15,5 % diakoniatyöntekijöistä arvioi kriisityötä olevan vähän ja 3,9 % arvioi, ettei kriisityötä ole ei lainkaan. (Kiiski 2013, 21.) Jokelan (2011, 85) mukaan diakoniatyössä

on kahdenlaisia asiakkaita: taloudellisten vaikeuksien ja elämänkriisien vuoksi diakoniatyön asiakkaaksi hakeutuneita.

Diakoniatyöntekijä tarvitsee työssään nyt ja lähitulevaisuudessa hyvin laaja-alaista ja monipuolista osaamista. Diakoniabarometri 2016 selvitti diakoniatyöntekijöiden näkemystä alan lähitulevaisuuden osaamistarpeista. Gävertin mukaan 40 % vastaajista nimesi kriisi- ja traumatyön osaamisen viiden tärkeimmän lähitulevaisuuden osaamisalueen joukkoon arjessa kohdattujen ihmisten elämäntraumojen ja kriisien käsittelyssä. (Gävert 2016, 66–68.) Diakoniabarometrissa 2018 selvitettiin diakoniatyön uusia haasteita. Surevien kohtaaminen ja lisääntynyt tarve hengelliselle keskustelulle ja sielunhoidolle nousivat vastauksissa esille. (Salojärvi 2018, 114–115.) Vastanneiden mielestä kriisiauttaminen ei toteudu enää riittävästi diakoniatyössä taloudellisen avustamisen tarpeen lisääntyneitä huomattavasti sosiaaliturvauudistuksen myötä. (Gävert ym. 2018, 154–155.)

Aiemmat tutkimukset tuovat esille myös diakoniatyön sisältöä ja hengellistä orientaatiota. Rättyä kuvailee lisensiaattityössään diakoniatyötä, työssä olemista ja siinä jaksamista nimenomaan diakoniatyöntekijöiden näkökulmasta. Diakoniatyö on sisällöltään ammattitaitoista auttamista, kokonaisvaltaista tukemista ja hädän ehkäisemistä. Diakoniatyöntekijät näkivät ammattitaitoisen auttamisen sisältävän asiakkaan kohtaamiseen liittyen ajan antamista, asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta, tasa-arvoisuutta, kunnioittamista ja kokonaisvaltaisuutta. Kokonaisvaltaisen tukemisen nähtiin sisältävän hengellisen, henkisen ja emotionaalisen tuen sekä käytännön avun. (Rättyä 2010, 46–59, 105.)

Lehmusmiehen tutkimuksen mukaan diakoniatyöntekijöiden orientaatio elämään ja työhön on hengellinen. Evankeliumi näkyy diakoniatyössä erityisesti tekoina. Diakoniatyöntekijän ydinosamisaalueista hengellisyys tulee esille kristillisessä työotteessa, työntekijän asenteessa ja tavassa kohdata asiakkaansa. Jumalan rakkaus kuuluu kaikille ja Kristus voidaan kohdata jokaisessa asiakkaassa. (Lehmusmies 2018, 84–85, 158.)

Sielunhoidollisen kohtaamisen on havaittu tukevan ihmistä psyykkisesti haastavissa tilanteissa. Näissä kohtaamisissa hengellisyys nähtiin erityisenä valmiutena. Hämäläinen ja Valkeinen tutkivat seurakunnan työntekijöiden ja vapaaehtoisten sielunhoitajien valmiuksia psyykkisesti sairaiden sielunhoidossa. Tutkimuksen sielunhoidolliset keskustelut koskivat myös elämäkriisejä. Sielunhoitajien tarjoama hengellinen ja emotionaalinen tuki oli saanut aikaan positiivisia vaikutuksia psyykkisesti sairaiden elämässä. Sielunhoidollinen kohtaaminen avasi myös mahdollisuuden Jumalan parantavalle voimalle. (Hämäläinen & Valkeinen 2014, 81–82, 86.)

Hämäläinen ja Valkeinen tutkivat myös, millaisia valmiuksia työntekijöillä ja vapaaehtoisilla sielunhoitajilla on sielunhoitotyössä ja millaista tukea he tarvitsevat sielunhoidollisessa työssä. He pitivät tärkeänä ammatillisen koulutuksen lisäksi esimerkiksi sielunhoitoon liittyvää erityiskoulutusta. Työntekijät kokivat oleellisenä tukena sielunhoitotyössään kollegiaalista tukea, työnohjausta sekä työskentelyä eri verkostoissa. Seurakunnantyöntekijät ja vapaaehtoiset pitivät merkittävänä oman elämäkokemuksen ja sielunhoitokirjallisuuden kautta tulevaa tietoa sielunhoidon osaamisen vahvistajana. Työntekijät kokivat tarvitsevansa tulevaisuudessa jatkokoulutusta, työparin sekä valmiutta ihmisen hädän ja mielenterveysongelmien kohtaamiseen. (Hämäläinen & Valkeinen 2014, 67–68.)

### 3.5 Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen

Sosiaali- ja hoitotyössä ihmistä on totuttu kohtaamaan kokonaisvaltaisesti psyko-fyysis-sosiaalisena olentona. Ihmisen hengellisten tarpeiden huomioiminen on nostettu viime vuosikymmeninä yhdeksi kokonaisvaltaisen kohtaamisen näkökulmaksi auttamistyössä.

Kettusen mukaan kokonaisvaltaisuus sielunhoidossa merkitsee sitä, että ihmisen koko elämäntilanne ja todellisuus tulee kohdatuksi. Ihminen tulee autetuksi tilanteessaan, kun hän kokee tulevansa välitetyksi ja rakastetuksi. Sielunhoidon voima ja pohja on rakkaus, jonka varassa sekä autettava että auttaja ovat. Rakastaminen sielunhoitosuhteessa tarkoittaa tunnetason

vuorovaikutussuhteeseen asettumista autettavan kanssa, myötäelämisen ja läsnäolon kykyä. Kokonaisvaltaisuus on myös huolenpitoa ja myötätuntoista välittämistä. Se on sitoutumista autettavan asioihin, aitoa välittämistä hänestä ja vastuuta toimimisesta hänen hyväkseen. (Kettunen 2013, 47–53.)

Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa antaudutaan vuorovaikutukseen toisen ihmisen kanssa, luodaan luottamuksellinen ilmapiiri ja toista kohdataan kunnioittavasti. Kirkkohallituksen asiantuntijaryhmä on koostanut uuden kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin (kuvio 1), jonka mukaan ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista rakentavat kuusi elementtiä: rakkaus, ilmapiiri, vuorovaikutus, teot, salaisuus ja tarkoitus. (Juntunen ym. 2016.)



KUVIO 1. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementit (Juntunen, Mäkelä & Saarela 2016)

Rakkauden elementti kutsuu työntekijää etsimään rakkaudellista ja myötätuntoista tapaa kohdata asiakas. Se auttaa hyväksymään asiakkaan erityisenä, ainutlaatuisena, Jumalan luomana ja siksi äärettömän arvokkaana. Rakkaus kutsuu kohtaamaan myös kipeitä asioita, ihmisen heikkouksia ja haavoittuvuutta. Työntekijän hyväksyvä kohtaaminen vahvistaa asiakkaan resilienssiä. Hauraassa elämäntilanteessa oleva asiakas on erityisen herkkä tunnistamaan työntekijän hyväksynnän. (Gävert & Thitz 2018, 221; Juntunen ym. 2016.)

Ilmapiiri vaikuttaa luottamuksen ja toivon syntymiseen. Tavoitteena on luoda kohtaamiselle luottamusta ja toivoa rakentava ilmapiiri. Työntekijän kiireetön

läsnäolo, kuunteleminen ja myötäeläminen antavat tilaa vaikeillekin aiheille. Kohtaamisen ympäristön ja asenteen tulee olla tasa-arvoinen. Kohtaamisen ilmapiiri voi haastavissakin elämäntilanteissa vahvistaa toivoa ja luottamusta tulevaisuuteen. (Gävert & Thitz 2018, 222; Juntunen ym. 2016.)

Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa työntekijä ja asiakas rakentavat vuorovaikutuksessa tasavertaista kumppanuutta elämäkokemusten ja aiempien kohtaamisten myötä. Työntekijä on asiakkaan rinnalla kulkija ja kunnioittaa asiakkaan elämäntulkintaa. Kohtaamisessa vuorovaikutus tapahtuu tiedon, kokemusten ja tunteiden tasolla. Keskiöön nousee kuuntelemisen taito. Jakamisen kokemukset koskettavat sekä asiakasta että työntekijää ja myös työntekijällä on mahdollisuus oppia. (Gävert & Thitz 2018, 222–223; Juntunen ym. 2016.)

Teot ovat konkreettista apua tai valmiutta ryhtyä toimenpiteisiin autettavan niitä tarvitessa. On kuitenkin tärkeää, että työntekijä osaa tasapainoilla sopivasti olemisen ja tekemisen, asiakkaan tukemisen ja toimijuuden vahvistamisen välillä. Mahdollisuus asioista puhumiseenkin on auttava teko. Paitsi kohtaamisen aikana, kokonaisvaltainen kohtaaminen voi sisältää toimenpiteitä ennen ja jälkeen kohtaamisen. (Gävert & Thitz 2018, 223–224; Juntunen ym. 2016.)

Kohtaamiseen liittyy myös salaisuus; kaikki ei tule näkyväksi. Salaisuus-elementti liittyy nähdyksi ja kuulluksi tulemiseen. Työntekijä auttaa asiakasta hahmottamaan mitä asioitaan hän haluaa avata tapaamisessa. Asiakkaalla on lopulta oikeus myös vaieta asioistaan. Tavoitteena on riittävän hyvä ja monipuolinen asioiden käsittely. Salaisuuden näkökulmaan liittyy myös pyhän läsnäolo ja kohtaamiseen liittyvä siunaus. Kohtaaminen vaikeiden asioiden äärellä voi sisältää myös hiljaisuutta ja rukousta. Suuri salaisuus on myös lupaus ja mahdollisuus Kristuksen läsnäolosta. (Gävert & Thitz 2018, 224–225; Juntunen ym. 2016.)

Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa työntekijä toimii asiakastaan auttaen ensisijaisena näkökulmana se tarkoitus, joka tapaamisella oli, mutta samalla myös tiedostaen asiakkaan muita mahdollisia tarpeita. Tapaamisen sisältö ei tyhjene kerralla. Tapaamisen tarkoitusta voivat laajentaa uudet sovitut tapaamiset,

saattelemisen muuhun toimintaan ja osallisuuden vahvistuminen. (Gävert & Thitz 2018, 226–227; Juntunen ym. 2016.)

Kokonaisvaltainen lähestymistapa korostaa ihmisen rinnalle asettumista arvostaen, hänen elämänsä ja tarpeidensa todesta ottamista ja niiden äärelle pysähtymistä rakastavassa vuorovaikutuksessa. Lähestymistapa kutsuu työntekijää Jumalan rakkauden äärelle ja toimimaan siitä käsin laajentaen työntekijän ammatillisuutta jaetun ihmisyyden suuntaan. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen lähestymistapa ohjaa työntekijää spirituaalisesti sensitiiviseen työotteeseen ja kuulemaan asiakkaan hengellisiä tarpeita. Kokonaisvaltainen kohtaaminen antaa mahdollisuuden löytää voimavaroja asiakkaan elämäkatsomuksesta ja vahvistaa osallisuutta asiakkaalle tärkeistä yhteisöistä. Spirituaalinen ulottuvuus, pyhän läsnäolo mahdollistaa toivon ja siunauksen, jonka varaan voi jäädä silloinkin, kun muut mahdollisuudet ovat rajallisia. (Gävert & Thitz 2018, 218–220, 228; Juntunen ym. 2016.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksemme aihe liittyy kriisissä olevien asiakkaiden kohtaamiseen diakoniatyössä. Kriisin ja kohtaamisen aihepiirit ovat merkityksellisiä ja aina ajankohtaisia. Kriisit koskettavat jokaisen ihmisen elämää, ainakin jossakin muodossa ja vähintäänkin välillisesti. Asiakastyö ja sen sisältämät kriisissä olevien asiakkaiden kohtaamiset ovat merkittävä osa diakoniatyöntekijän työtä. Diakoniatyöntekijä tavoittaa monta kriisissä olevaa asiakasta ja kohtaa heidän tarpeitaan.

Luonnollisten elämän kriisien lisäksi nykyaika haastaa ja kuormittaa ihmistä myös muilla tavoin. Yhteiskunta on jatkuvan muutoksen tilassa, maailma ympärillämme monimutkaistuu ja tuo erilaisia uhkia lähellemme. Surullista kyllä, samaan aikaan elämän haasteiden lisääntyessä yhteisöllisyys ja sosiaaliset turvaverkot tuntuvat heikkenevän. Ihminen tarvitsee kuitenkin toista ihmistä rinnalleen elämän haastavissa kohdissa.

Ammatillisella kriisituella on merkitystä. Kriisissä oleva uskaltaa käsitellä ammatillaisen kanssa myös sellaisia uhkaavia ajatuksia ja tunteita, joita hän ei muuten kykenisi kohtaamaan. Myös kriisituen yhteiskunnalliset vaikutukset ovat merkittävät. Kriisissä olevan saama apu vähentää inhimillistä kärsimystä, edistää työ- ja toimintakykyä ja näin ollen myös sairauspoissaolot ja työkyvyttömyys vähenevät. (Saari 2016.)

Yhteiskuntamme palvelujärjestelmiä arvostellaan usein jäykkyydestä, kapealaisuudesta ja sektoroitumisesta. Asiakasta saatetaan kohdata palveluissa hyvinkin rajallisesta näkökulmasta, riippuen tapaamisen tarkoituksesta. Tällöin ihminen kokee tulevansa kohdatuksi vain osittain. Aito kohtaaminen vaatii kokonaisvaltaista lähestymistapaa. Diakoniatyössä ihminen ja hänen elämänsä voidaan ottaa vastaan kokonaisuutena. Kohtaamisen kokonaisvaltaisuus pitää sisällään monia erilaisia näkökulmia. Mielestämme kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli konkretisoi ja auttaa hahmottamaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtejä.

Diakoniatyöntekijät kohtaavat asiakastyössä yhä useammin elämän kuormien uuvuttamia, kriisissä olevia ihmisiä. Diakoniatyöntekijät tarvitsevat erityistä osaamista ja valmiuksia kohdata ihmisiä vaikeissa tilanteissa. Ajattelemme myös, että sosiaalialan ja kirkonalan ammattilaisina diakoniatyöntekijät pystyvät kohtaamaan ihmistä erityisellä tavalla. Mielestämme on merkityksellistä ottaa selvää siitä, minkälaisia käsityksiä heillä itsellään on valmiuksistaan ja kriisissä olevien ihmisten kohtaamisista.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää aiempaan tutkimustietoon ja lähdekirjallisuuteen pohjautuen, millaista tukea kriisitilanteissa tarvitaan, kuvata diakoniatyöntekijän erityisosaamista kriisissä olevan asiakkaan kanssa sekä selvittää diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata kriisissä oleva asiakas kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on tutkia haastattelututkimuksen avulla diakoniatyöntekijöiden kokemuksia erityisosaamisestaan ja valmiuksistaan sekä kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtien ilmenemisestä ja toteutumisesta kriisissä olevan asiakkaan kanssa.

Haastattelun voidaan katsoa olevan mahdollisuus diakoniatyöntekijöille oman työskentelyn tarkasteluun ja pohdintaan. Tutkimuksemme tuloksia voidaan käyttää hyödyksi edelleen diakoniatyöntekijöiden oman työn tarkastelussa ja mahdollisesti asiakastyön kehittämisessä.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat seuraavat: 1) Minkälaista erityisosaamista ja valmiuksia diakoniatyöntekijät kokevat omaavansa kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen? 2) Miten diakoniatyöntekijöiden erityisosaaminen ilmenee kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa? 3) Miten diakoniatyöntekijät kokevat kokonaisvaltaisen kohtaamisen ilmenevän ja toteutuvan kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa?

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme on menetelmältään kvalitatiivinen eli laadullinen. Päädyimme laadulliseen tutkimukseen, koska kiinnostuksen kohteenamme on diakoniatyöntekijöiden kokemukset omista valmiuksistaan ja osaamisestaan kriisissä olevien asiakkaiden kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa. Laadullinen tutkimus perustuu aristoteeliseen tieteen perinteeseen, jossa pyritään ymmärtämiseen ja selittämiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 32–35). Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2018, 161) mukaan laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkimuksen kohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen kuvaaminen. Valitsimme laadullisen menetelmän sen aiheeseen ja tavoitteeseemme soveltuvuuden vuoksi. Menetelmä soveltuu tutkimukseemme, sillä tavoitteenamme on kuvata diakoniatyöntekijöiden kokemusta erityisistä valmiuksistaan työssä.

Opinnäytetyömme näkökulma on fenomenologis-hermeneuttinen. Tutkimme diakoniatyöntekijöiden kokemuksia valmiuksistaan, heidän antamaansa tulkintaa kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisesta sekä yritämme ymmärtää ja löytää merkityksiä diakoniatyöntekijöiden ja asiakkaiden kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Laineen mukaan fenomenologia tarkastelee ihmisen kokemuksia ja suhdetta omaan elämäntodellisuuteen sekä muodostaa niiden pohjalta merkityksiä ja ymmärrystä. Hermeneuttinen, ymmärtävä ulottuvuus tulee mukaan aineiston tulkinnan myötä. (Laine 2018, 28–31.) Pyrimme muodostamaan myös oman tulkintamme diakoniatyöntekijöiden kuvauksista.

### 5.2 Aineiston keruu

Aineistonkeruumenetelmänä käytimme tutkimushaastattelua, jonka toteutimme puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Oletuksenamme oli, että saavuttaisimme puolistrukturoidulla teemahaastattelulla monipuolisesti ja kattavasti tietoa

haluamastamme aihepiiristä. Eskolan ja Vastamäen (2015, 29) mukaan teema-haastattelussa aihepiirit on etukäteen määritelty ja kaikki aiheet käydään läpi. Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, joissa halutaan tietoa juuri tietyistä asioista ja se mahdollistaa monipuolisen tiedon saannin aiheesta. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset, mutta haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin. Haastatteluun osallistuminen on haastateltavalle motivoivaa, sillä se tarjoaa mahdollisuuden tuoda esiin mielipiteensä ja kertoa omista kokemuksistaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Eskola & Vastamäki 2015, 28–29.) Näillä perusteilla oletimme saavuttavamme puolistrukturoidulla teemahaastattelulla monipuolisesti ja kattavasti tietoa haluamastamme aihepiiristä.

Valitsimme haastattelun myös sen henkilökohtaisuuden ja vuorovaikutuksellisuuden vuoksi. Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä ainutlaatuinen sen sisältyessä kielellisen vuorovaikutuksen suhteen haastateltavan kanssa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205–207). Haastattelujen etu on myös joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selvittää kysymyksiä ja keskustella haastateltavan kanssa. Haastattelussa on tavoitteena saada tietoa mahdollisimman paljon halutusta asiasta, jolloin on myös perusteltua antaa haastateltaville haastattelukysymykset tai aiheet ennen haastattelua. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–86.) Haastateltavat saivat haastattelun aihepiirit ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin itselleen ennen haastattelua.

Haastattelun etuna on myös se, että tutkija voi valita haastateltavat sen mukaisesti, kuinka paljon heillä on kokemusta halutusta aihealueesta. Lisäksi haastattelun käytänteen etuihin kuuluu haastateltavien sitoutuneisuus. Kun haastattelut sovitaan henkilökohtaisesti, niin haastattelut peruuntuvat harvemmin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–86.) Kokemuksemme mukaan haastateltavat olivat sitoutuneita ja kaikki sovitut haastattelut toteutuivat.

Haastattelulla on myös huonoja puolia. Haastattelu voi tuottaa virhelähteitä, jotka voivat johtua haastateltavasta, haastattelijasta tai haastattelutilanteesta. Haastateltava voi antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, jolloin haastattelun luotettavuus kärsii (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206–207). Luottamus on

avainkysymys tutkimushaastattelua tehtäessä. Tulosten anti on riippuvainen luottamussuhteen syntymisestä. (Eskola & Suoranta 2014, 94.) Myös kulttuuriset merkitykset voivat vaikuttaa haastateltavan vastauksissa. Haastattelijalta vaaditaan taitoa tulkita vastauksia erilaisten kulttuuristen merkitysten ja merkitysmaailmojen valossa. Edellä mainitut asiat kertovat, että tulosten yleistämisessä ei tulisi liioitella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206–207.) Olimme vahvasti tietoisia haastatteluun liittyvistä virhelähteistä ja teimme parhaamme niiden minimoimiseksi.

### 5.3 Haastattelujen toteutus

Pyrimme saamaan puolistrukturoidulla teemahaastattelulla vastauksia opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin. Niemisen (2016) mukaan haastattelukysymyksiä laadittaessa on kiinnitettävä huomiota selkeään kieliasuun, kysymysten muotoiluun, puolueettomiin ja johdattelemattomiin kysymyksiin sekä kohderyhmälle keskeisiin ja sopiviin käsitteisiin. Eskolan ja Vastamäen (2015, 35) mukaan hätiköiden tehdyistä haastattelurungoista tulee helposti vaillinaisia. Niinpä käytimme runsaasti aikaa ja harkintaa haastattelun, teemojen ja haastattelukysymysten laatimiseen. Eskolan ja Vastamäen (2015, 35) mukaan teoriaan pohjautuva ja teemoittain etenevä haastattelurunko helpottaa aineiston analyysia, mikä olikin perusteltu lähtökohta haastattelurungollemme (liite 1).

Haastattelurungon teemat olivat seuraavat:

Teema 1. diakoniatyöntekijän erityisosaaminen ja valmiudet

Teema 2. kriisissä olevan asiakkaan kohtaaminen diakoniatyössä

Teema 3. kokonaisvaltainen kohtaaminen ja sen elementtien ilmeneminen kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa.

Haastattelukysymykset johdimme teemoittain opinnäytetyömme teoriasta ja käyttämästämme kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallista. Haastatteluotoksemme oli harkinnanvarainen. Laadullisen tutkimuksen otoksessa on kyse harkinnanvaraisesta otoksesta, kun otoksella on tutkijoiden asettamat kriteerit (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastattelut toteutettiin kahden hiippakunnan, Mikkelin ja Lapuan hiippakunnan alueella Jyväskylän seurakunnassa ja Mikkelin tuomiokirkkoseurakunnassa. Valitsimme tietoisesti kaksi seurakuntaa läheltä asuinympäristöämme välttääksemme pitkiä haastattelumatkoja. Haastattelimme yhteensä kuutta diakoniatyöntekijää, kolmea molemmista seurakunnista. Rajasimme otoksen diakoniatyöntekijöihin, jotka ovat työskennelleet diakoniatyössä vähintään viisi vuotta ja kohdanneet myös kriisissä olevia asiakkaita. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on usein jonkin tietyn ilmiön ymmärtäminen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Uskoimme saavamme harkinnanvaraisella otoksella ja sen rajauksilla riittävän monipuolisen aineiston pystyäksemme analysoimaan, tulkitsemaan ja ymmärtämään tutkimuksen kohdetta.

Saatuamme seurakunnilta tutkimusluvat marraskuussa 2019 lähetimme sähköpostitse haastattelupyynnön Jyväskylän seurakunnassa ja Mikkelin tuomiokirkkoseurakunnassa työskenteleville diakoniatyöntekijöille. Mikäli tiedossamme oli, että diakoniatyöntekijällä oli alle viisi vuotta työkokemusta, hän karsiutui pois haastattelusta. Sähköpostissa mainitsimme haastattelun teemat niin, että haastateltava saattoi halutessaan orientoitua aiheeseen. Sähköpostin liitteenä oli myös kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli (liite 2), jota käytimme haastattelun teemassa kolme. Haastateltavat saivat tutustua kokonaisvaltaisen kohtaamisen malliin oman halunsa ja mielenkiintonsa mukaan. Pyysimme diakoniatyöntekijöitä ilmoittamaan halukkuutensa osallistua haastatteluun vastaamalla haastattelijalle yksityisellä sähköpostilla. Näin ollen takasimme haastateltavien anonymiteetin työyhteisössä. Haastattelimme molemmista seurakunnista kolme ensin ilmoittautunutta vapaaehtoista. Jyväskylän seurakunnan tutkimuslupaan liittyi myös ehto, että diakoniatyöntekijät pyytäisivät vielä esimiehen suostumuksen haastatteluun. Haastatellut diakoniatyöntekijät pyysivät luvan esimieheltään ennen haastatteluja.

Toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina marras- ja joulukuussa 2019 sekä tammikuussa 2020. Eskolan ja Vastamäen (2015, 30–31) mukaan haastattelujen tulee tapahtua kasvokkain rauhallisessa, häiriöttömässä ja haastateltavalle neutraalissa paikassa. Toteutimme haastattelut seurakuntien tiloissa, diakoniatyöntekijöiden omissa työhuoneissa.

Haastattelutilanteet alkoivat yleisillä ja käytännöllisillä ohjeilla sekä eettisten asioiden läpikäynnillä. Esittelimme haastattelijan ja tutkimusaiheen, toimimme esille haastattelukäytännöt ja haastattelun toteuttamiseen liittyvät asiat, kuten haastattelujen nauhoittamisen. Varmistimme aikataulun ja toimimme esille, että haastateltavalla on mahdollisuus myös kysymysten esittämiseen. Eettisyyden osalta ohjeistus sisälsi seuraavia asioita. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, haastattelun pystyi keskeyttämään, haastattelu nauhoitettiin, tutkimuksessa voitaisiin esittää otteita haastattelusta, haastateltavan anonymiteetin taattiin säilyvän läpi tutkimusprosessin, haastattelussa saadun aineiston käsittely ja säilyttäminen oli luottamuksellista. Haastateltavat voisivat ottaa yhteyttä haastattelijaan, mikäli kysymyksiä ilmenisi vielä haastattelun jälkeenkin. Aineisto luvattiin säilyttää ohjeiden mukaisesti vaaditun ajan ja tuhota määräajan jälkeen asianmukaisesti.

Haastattelutilanteessa noudatettiin ennalta laatimaamme kysymysrunkoa. Haastattelussa annettiin tilaa ja aikaa myös haastateltavan vapaalle puheelle. Tarvittaessa haastateltavaa ohjattiin tarkentavilla kysymyksillä takaisin aiheen suuntaan, erityisesti tilanteissa, jossa kysymykseen ei saatu vastausta. Haastattelujen kesto vaihteli 40 minuutista 70 minuuttiin.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston käsittely sisälsi monia vaiheita. Päärooleissa oli analyysin ja synteessin tekeminen. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan aineistoa eritellään ja luokitellaan analyysivaiheessa, kun taas synteessissä luodaan uutta kokonaiskuva ja näytetään ilmiötä uudesta näkökulmasta. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää ilmiön syvälinen käsittely niin, ettei se jää pelkästään analyysin tasolle. Synteessin saavuttamiseksi tarvitaan tulkintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 143–144.) Pyrimme tietoisesti analyysissamme tulkintaan saakka.

Analysoimme haastatteluilla kerätyn aineiston sisällönanalyysin menetelmää käyttäen. Se on yleinen laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103). Tavoittelimme järjestelmällistä ja objektiivista toimintatapaa.

Tuomen ja Sarajärven mukaan sisällönanalyysillä voidaan analysoida tekstejä objektiivisesti ja systemaattisesti. Analyysillä etsitään tekstistä merkityksiä, aineisto kootaan uudelleen merkityskokonaisuuksiksi ja tutkija esittää siitä tulkintansa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Sisällönanalyysissä kuvasimme aineiston keskeisiä asioita tiivistetysti, järjestimme sen johtopäätösten tekoa varten ja pyrimme tulkitsemaan sitä ja muotoilemaan tulkinnan omalle kielellemme.

Tuomen ja Sarajärven mukaan sisällönanalyysi voi olla teoriasidonnaista, aineisto- tai teorialähtöistä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan toteuttaa monella tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.) Käytimme tutkimuksessamme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä kahden eri mallin mukaan. Aineistolähtöisessä analyysissä aineistosta valitaan aines, joka palvelee tutkimuksen tarkoitusta ja tehtävän asettelua sekä pyritään luomaan siitä teoreettinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108). Valitsemamme aines liittyi teemoihin ja tutkimuskysymyksiimme.

Aloitimme analysoinnin litteroimalla kaikki haastattelut sanasanaisesti auki kirjoittaen. Litterointi aloitettiin heti haastattelujen valmistumisen jälkeen, marras- ja joulukuussa 2019 sekä tammikuussa 2020. Litteroitua aineistoa saatiin kaikkiaan 82 sivua.

Litteroinnin jälkeen luimme aineiston useaan kertaan läpi, viimeisillä kerroilla muistiinpanoja tehden ja jäsentäen itsellemme sitä, mitä aineisto sisälsi. Nämä muistiinpanot teimme kolminkertaisesti toisin sanoen kolmen tutkijan toimesta ja toistemme muistiinpanoja kirjoitusvaiheessa tarkastelematta. Käytäntö muodosti yhteistä ymmärrystä aineistosta. Seuraavaksi järjestelimme aineiston teemoittain.

Teemoissa yksi ja kaksi teimme aineistolähtöistä analyysia yhdysvaltalaisen perinteen mukaan. Tuomen ja Sarajärven (2018, 114) mukaan analyysi sisältää tällöin aineiston ilmaisujen pelkistämisen, ryhmittelyn ja kategorisoinnin. Etenimme teema ja kysymys kerrallaan tehden aineiston redusoinnin eli pelkistämisen (taulukko 1) ja klusteroinnin eli ryhmittelyn samankaltaisuuden mukaan (taulukko 2). Seuraavassa vaiheessa abstrahoiimme eli käsitteellitimme aineistoa

luokittamalla samankaltaisia pelkistettyjen ilmaisujen ryhmiä alaluokiksi, sitten yläluokiksi ja edelleen pääluokiksi. Koko luokitteluprosessin ajan vertasimme muodostamiamme käsitteitä alkuperäisiin ilmaisuihin varmistaaksemme tulkin-  
tamme.

## TAULUKKO 1. Esimerkkejä pelkistämisestä

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTETTY ILMAISU
"Ja toki just se, että pystyy luomaan semmosen niinku turvallisen tilanteen..."	turvallisen tilanteen luominen
"...koen, että on sitä ammatillisuutta sillä tavalla, että pystyy ottamaan vastaan ne ihmisen tunteet ja sen kriisin. Että kestää sen, kestää sen ihmisen tuskan tai pelon tai mitä kaikkia..."	kyky ottaa vastaan ja kestää ihmisen tunteita ammatillisesti
"...rauhallisuus ja läsnäolo ilman säikähtämistä on se, mikä niinku näkyy ja mikä toivonkin, että näkyy ja välittyy niinku että on se kriisi mikä tahansa..."	rauhallisuus rohkeus olla läsnä tilanteesta huolimatta
"...semmosen turvan luomisesta ja jotenki perusturvan antamisesta et on turvallinen ympäristö..."	turvallisen tilan luominen, perustarpeista huolehtiminen
"...että hänellä on yhteys lähimmäisiinsä, niitä joita hän kaipaa..."	läheisten saattaminen yhteen
"...ja jotenki olla siinä kuulolla ja huolehtia et ihminen saa siihen apua ja sitten tietysti, että se mahdollistuu se jatkotyöskentely, että se ei pääsis niinku kriisitrauma tai trauma syntymään."	kuulolla oleminen huolehtiminen avun saamisesta jatkotyöskentelyn mahdollistaminen traumatisoitumisen ehkäisy
"...siinä täytyy tapahtua myös sellaista tavoitteellista, tietyllä tavalla eteenpäin..."	tavoitteellisuus, eteenpäin suuntaavaa
"...sitä meidän erityisosaamista, että jotenkin osaisimme myös sanottaa sitä sanomaa sille ihmiselle, että vaikka olisi taloudellisessa ahdingossa, siellä on toivoa, siellä on valoa..."	sanoman, toivon ja valon sanoittaminen
"...sellaista on se erityisosaaminen ja se ilmenee sellaisena, että tätä matkaa lähdetään nyt yhdessä tekemään..."	yhteisen matkan tekeminen
"Ajattelen, että mitä alussa sanoin, luottamuksen löytyminen ja että siinä olisi avoin ilmapiiri, se on varmaan ihan kaiken aa ja oo."	luottamuksen löytyminen avoin ilmapiiri
"Ja kyllä niin kun sanoisin et kuunteleminen. Rauhallinen, ehdoitta kuunteleminen, et ihminen saa purkautua, et sille tulee turvallinen olo siinä, niin se on mun mielestä, se avoin rakkaudellinen kohtaaminen."	kuunteleminen rauhallisuus, turvallisuus, rakkaudellisuus, avoimuus kohtaamisessa

## TAULUKKO 2. Esimerkkejä ryhmittelystä

PELKISTETTYJEN RYHMITTELY	ALALUOKKA
läheisten saattaminen yhteen perustarpeista huolehtiminen huolehtiminen avun saamisesta jatkotyöskentelyn mahdollistaminen traumatisoitumisen ehkäisy	diakoniatyöntekijän toimenpiteitä kriisissä kriisityön ammatillinen osaaminen toimenpiteet
turvallisen tilanteen luominen rauhallisuus turvallisen tilan luominen rohkeus olla läsnä tilanteesta huolimatta luottamuksen löytyminen avoin ilmapiiri rauhallisuus, turvallisuus, rakkaudellisuus, avoimuus kohtaamisessa	ilmapiiri
kyky ottaa vastaan ja kestää ihmisen tunteita ammatillisesti ymmärtävä vuorovaikutus kuunteleminen kuulolla oleminen sanoman, toivon ja valon sanoittaminen	vuorovaikutus diakoniatyöntekijän vuorovaikutustaidot
tavoitteellisuus, eteenpäin suuntaavaa yhteisen matkan tekeminen sanoman, toivon ja valon sanoittaminen	kriisityön luonne

Teeman kolme käsittelimme käyttäen aineistolähtöistä analyysimallia, joka viittaa fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen. Mielestämme tämä malli sopi kolmanteen teemaan, joka käsitteli diakoniatyöntekijöiden kokemuksia kokonaisvaltaisen kohtaamisen eri elementeistä, niiden ilmenemisestä ja toteutumisesta kohtaamisissa. Tässä tavassa aineiston käsittely sisältää aineiston kuvauksen, analyysin, merkityskokonaisuuksien jäsentämisen, esittämisen, tulkinnan sekä merkityskokonaisuuksien arvioinnin eli synteessin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114–115).

Teeman kolme aineistosta toimme esiin kaiken oleellisen kolmannen tutkimuskysymyksen näkökulmasta. Teemoittelimme saadun aineiston kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin elementtien mukaan. Jokaisen elementin kohdalla oli kaksi erillistä kysymystä (konkretisointi ja merkitys). Jokaisesta vastauksesta korostimme huomiovärein kysymyksen kannalta merkittäviä ilmauksia ja kokosimme aineistosta teemoittain usein esiintyneet sanat ja aiheet yhteen. Seuraavaksi pyrimme muodostamaan ilmauksista merkityskokonaisuuksia ja yleistämään esitetyt kuvaukset omalla kielellämme. Tämä on synteesiä eli kuvaustason kielen tulkitsemista merkityskokonaisuuksiksi itsellemme luontevalla kielellä. Synteeseillä kootaan pääasiat ja ne antavat vastaukset tutkimusongelmiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 230). Analyysiä tehdessämme havaitsimme haastatteluissa esiintyvän tuloksia, jotka yhdistyisivät teoriaan. Johtopäätökset perustuvat näihin synteeseihin.

## 5.5 Eettisyys ja luotettavuus

Olemme noudattaneet tutkimuksessa tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaa ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä (HTK) ja Diakonia-ammattikorkeakoulun avoimen tieteen ja tutkimuksen ohjeistusta. Tutkimusetiikka pitää hyvän tieteellisen käytännön keskeisinä lähtökohtina muun muassa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta niin itse tutkimustyössä kuin tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja tulosten arvioinnissa. Tiedon hankinnan tulee olla tutkimuksen kriteerien mukaista ja eettisesti kestävä. Lähteitä tulee kunnioittaa ja viitata julkaisuihin asianmukaisesti. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa, esittää, tallentaa ja

säilöä vaatimusten mukaisella tavalla. On hankittava tutkimusluvut ja oikeudet sekä vastuut ja velvollisuudet tulee olla selvillä kaikille osapuolille. Aineiston käyttöoikeudet ja säilyttäminen on sovittava kuten myös esteellisyys ja tietosuojakäytännöt huomioon otettuna. (Piironen 2017; Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö.)

Koko tutkimusprosessin ajan, jo suunnitteluvaiheesta alkaen, olemme noudattaneet edellä mainittuja tutkimuksen eettisiä periaatteita, rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta muun muassa luottamuksellisuuden ja voimassa olevan tietosuojan suhteen. Kaikki haastatteluissa saatu aineisto on säilytetty anonymisti ja salasanojen takana. Olemme sitoutuneet myös aineiston hävittämiseen asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimukseen osallistumisen on oltava aina vapaaehtoista ja sen suorittamista varten tulee pyytää lupa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Annoimme tutkimuslupaa kohdeseurakuntien diakonian työalajohtajilta ja tutkimuslupapyyntöni yhteydessä kerroimme tutkimuksemme eettiset periaatteet sekä tietosuojan.

Varmistimme, että haastateltavien anonymiteetti säilyi tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Emme käyttäneet haastateltavien nimiä tai muitakaan tunnistetietoja tutkimusprosessin aikana. Annoimme haastateltaville koodinimet ennen haastattelua ja tallensimme haastattelujen nauhoitukset näillä koodinimillä. Jokainen haastateltava ilmoittautui haastatteluun yksityisen sähköpostiviestin kautta. Näin ollen haastateltavien anonymiteetti säilyi myös työyhteisössä.

Mainitsimme raportissa haastateltavien seurakunnat. Sen emme näe olevan uhka haastateltavien anonymiteetille, sillä molemmissa seurakunnissa työskentelee haastateltuihin nähden moninkertainen määrä diakoniatyöntekijöitä. Haastattelimme molemmista seurakunnista kolme ensimmäistä haastattelupyyntöön vastannutta diakoniatyöntekijää. Haastateltavat reagoivat pyyntöömme nopeasti ja olivat motivoituneita haastatteluihin. Haastatteluun osallistuminen oli siis kaikille otosryhmän kriteerit täyttävälle mahdollista, tasapuolista, täysin vapaaehtoista sekä luottamuksellista.

Hirsjärven (2018, 232) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteuttamisesta. Tutkimustamme voidaan pitää luotettavana, sillä tutkimus on kuvattu selkeästi vaihe vaiheelta ja se on toistettavissa. Eskolan ja Suorannan (2014, 211) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkija itse on tutkimusväline ja pääasiallinen luotettavuuden kriteeri. Olemme yhdessä analysoineet aineistoa ja koonneet tuloksia. Kolemme, että kolmen tutkijan pohdinta, asioiden kyseenalaistaminen ja yhdessä muodostettu ymmärrys koko prosessin ajan tukee analyysin, tulosten ja johtopäätösten luotettavuutta.

Tutkimusmenetelmiemme luotettavuuteen liittyy myös avoimia kysymyksiä. Ihmisten tutkiessa toisiaan on läsnä virheellisen tulkinnan mahdollisuus. Tutkiesamme opinnäytetyössämme diakoniatyöntekijöitten kokemuksia tiedostamme samalla monen asian vaikuttavan esitettyyn lopputulokseen. Haastateltavat yrittävät kuvata sanoin kokemuksiaan ja me tutkijoina yritämme ymmärtäen tulkita heidän kokemuksiaan. Millaisena kokemus välittyy ja minkälainen tulkinta siitä muodostuu, riippuu sekä haastateltavan kyvyistä ilmaista kokemuksiaan sekä tutkijan tulkintakyvyistä (Laine 2018, 33).

Pohdimme, oliko valitsemamme kuuden diakoniatyöntekijän haastatteluotos riittävä luotettavuuden ja yleistettävyyden kannalta, mutta haastatteluista esille tulevien yhteneväisyyksien ja tutkimustulosten perusteella otosta voidaan pitää luotettavana. Toisaalta emme pyrikään työllämme yleistettäviin tuloksiin vaan kuvaamaan haastateltaviemme kokemuksia, ymmärtämään ja tulkitsemaan niitä.

Saimme haastatteluilla ja aineiston analysoinnilla vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Siitä huolimatta pohdimme ja arvioimme matkan varrella niin haastattelukysymyksiämme kuin myös tutkimuskysymystemme asettelua. Pohdimme ja arvioimme, olisimmeko voineet tehdä jotain toisin. Olivatko kysymysten asetellut sopivia? Oliko joukossa turhia ja epärelevantteja haastattelukysymyksiä? Havaitsimme haastattelukysymyksissä päällekkäisyyttä ja tutkimuskysymysten limittyvän toisiinsa. Tämä tulee esille myös tuloksissa ja johtopäätöksissä, jossa diakoniatyöntekijöiden valmiudet ja niiden ilmeneminen kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa.

Haastattelujen esitestauksella olisimme voineet lisätä luotettavuutta. Emme kuitenkaan tehneet haastattelurungon esitestausta ja testihaastattelua. Pohdimme ja arvioimme, olisimmeko saavuttaneet haastattelurungon esitestauksella oleellista hyötyä ja jäätyämme siitä epävarmoiksi päädyimme muutoin huolelliseen valmistautumiseen. Haastatteluihin valmistautuessamme pohdimme ja harjoittelimme kysymyksien asetteluja niin, että kysymykset eivät johdattele eivätkä sulje keskustelua vaan, että keskustelun tuli olla avointa, pohtivaa ja kerronnallista. Valmistauduimme haastatteluihin huolellisesti tehden muistiinpanot haastatteluihin liittyvistä käytännön asioista ja ohjeistuksista.

Haastattelutilanteessa pyrimme mahdollisimman neutraaliin ilmaisuun, luonnolliseen ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen. Tavoittelimme haastattelijan roolia, jossa emme olleet passiivisia, mutta emme myöskään liikaa myötäeläneet tai johdatelleet haastateltavaa haastattelutilanteessa. Liiallinen myötäeläminen voi saada haastateltavan kertomaan liian avoimesti, joita hän saattaa myöhemmin katua (Eskola & Suoranta 2014, 94).

## 6 TULOKSET

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää haastattelututkimuksen avulla diakoniatyöntekijöiden kokemuksia valmiuksistaan ja kriisissä olevan asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Tulokset kuvaavat diakoniatyöntekijöiden erityisosaamista ja valmiuksia sekä niiden ilmenemistä kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa. Tulokset kuvaavat myös diakoniatyöntekijöiden kokemuksia kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtien (rakkauden, ilmapiirin, vuorovaikutuksen, tekojen, salaisuuden ja tarkoituksen) ilmenemisestä ja toteutumisesta kohtaamisissa kriisissä olevan asiakkaan kanssa.

### 6.1 Tutkimukseen osallistuneiden kuvaus

Haastateltavien ikäjakauma oli 38–61 vuotta (keskiarvo 48,2 vuotta). Työkoke-  
musta diakoniatyöstä haastateltavilla oli 5–23 vuotta (keskiarvo 14 vuotta). Kol-  
mella haastateltavista pohjakoulutuksena oli sosionomi-diakoni (AMK) ja kolmella  
sairaanhoitaja-diakonissa (AMK). Edellä mainittujen koulutusten lisäksi haasta-  
teltavilla oli myös runsaasti muuta koulutusta, muun muassa sosiaalialalta ja kir-  
kon alalta. Haastateltavilta löytyi lisäkoulutusta mielenterveys-, riippuvuus- ja  
päihdetyöstä sekä psykoterapian, sielunhoidon ja debriefingin opintoja.

### 6.2 Diakoniatyöntekijän erityisosaaminen ja valmiudet

Haastattelemamme diakoniatyöntekijät kokivat omaavansa seuraavanlaista eri-  
tyisosaamista ja valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen: henkilö-  
kohtaisia ominaisuuksia, yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, kriisityön osaamista  
ja hengellisen työn osaamista.

Diakoniatyöntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet muodostuvat työntekijän  
persoonallisuudesta, tunnetaidoista ja itsetuntemuksesta. Diakoniatyöntekijät  
kertoivat tekevänsä kriisityötä omalla persoonallaan ja joutuneensa

hyväksymään omaa rajallisuuttaan sekä pohtimaan tunteidenhallintaa työssään. Haastateltavat mainitsivat valmiutenaan myös kyvyn ottaa vastaan ja kestää ihmisen tunteita ammatillisesti. Useat heistä kertoivat, kuinka tärkeää on pysyä rauhallisena kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa.

– – rauhallisuus ja läsnäolo ilman säikähtämistä on se, mikä niinku näkyy ja minkä toivonkin, että näkyy ja välittyy...on se kriisi mikä tahansa – –.

Diakoniatyöntekijöiden mukaan työntekijän henkilökohtaiset valmiudet ovat oleellisia varsinkin kohtaamisen kannalta. Haastateltavat toivat ilmi, ettei heillä aina ole keinoja auttaa, esimerkiksi traumaattisessa kriisissä, mutta he voivat auttaa olemalla tukena ja rinnalla kulkijana. Tavoitteena on, että ihminen tulee eri tavoin autetuksi.

Valmiudet kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen ilmenevät haastateltavien mukaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, kykyinä luoda tilanteeseen sopiva ilmapiiri sekä yhteistyötaitoina. Vuorovaikutustaidot koostuvat asiakkaan kuuntelemisesta ja kuulluksi tulemisesta, diakoniatyöntekijän läsnä olevasta työkentelystä, asiakaslähtöisestä kohtaamisesta ja rinnalla kulkemisesta.

– – haluan sanoa et mun työnäky, et sillon (kun) mä oon sen ihmisen kanssa...mä haluan paneutua siihen hänen asiaansa, oli se hetki sitten lyhyempi tai pidempi.

Haastateltavat kuvasivat valmiuksien ilmenevän työntekijän kykyinä tuoda kohtaamiseen turvaa, rauhallisuutta, rakkaudellisuutta, avoimuutta ja luottamusta sekä työntekijän rohkeutena olla läsnä kriisissä. Diakoniatyöntekijät kertoivat, että on tärkeää kohdata asiakkaat omanlaisinaan, antaa tilaa läsnäololle ja huomioida asiakkaat ja heidän tarpeensa kokonaisvaltaisesti.

Ajattelen, että mitä alussa sanoin, luottamuksen löytyminen ja että siinä olisi avoin ilmapiiri, se on varmaan ihan kaiken aa ja oo.

– – auttaa ihmistä niin monella tavalla, että pystyy niin kuin olemaan ihmisen rinnalla siinä hetkessä ja sit pystyy kuitenkin huomioimaan kaikki ihmisen ulottuvuudet – –.

Haastatteluissa tuli myös esille, että työntekijän yhteistyökyvyt koettiin tärkeänä. Yhteistyötaitojen osalta merkittävänä pidettiin yhteydenpitoa muihin verkostoihin ja tarvittaessa avun pyytäminen esimerkiksi toiselta diakoniatyöntekijältä. Haastateltavat mainitsivat myös työyhteisön tuen sekä Jumalan avun merkityksen omien valmiuksien rinnalla.

Diakoniatyöntekijät kertoivat, että kriisityön osaaminen vahvisti heidän ammatillisia valmiuksiaan. Kriisin ja ihmisen psyyken ymmärtäminen, surutyön osaaminen ja kriisin käsitteleminen tilanne kerrallaan koettiin tärkeinä osatekijöinä. Kriisityön osaaminen ilmenee haastateltujen mukaan erilaisina toimintoina kuten perustarpeista huolehtimisena, avun hankkimisena, toimenpiteiden suunnitteluna ja toteutuksena. Kriisityön osaaminen vaatii diakoniatyöntekijöiden mukaan myös kriisityön luonteen tuntemista ja toivon sanoittamista. Tärkeänä pidettiin myös yhteisen suunnan löytämistä ja sitoutumista yhteisen matkan tekoon, jossa tavoitellaan ihmisen hyvää ja parasta.

– – sitä meidän erityisosaamista, että jotenkin osaisimme myös sanoittaa sitä sanomaa sille ihmiselle, että vaikka olisi taloudellisessa ahdingossa, siellä on toivoa, siellä on valoa. Toivoisin, että parhaimmillaan me oltais toivon tuojia, että se ilmenisi sellaisena...että asiakas on valmis lähtemään uudelle matkalle meidän kanssa ja me häntä tukien.

Vastausten perusteella myös hengellisen työn osaaminen kuvattiin erityisenä valmiutena kohtaamisessa kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Työtä tehdään kristillisestä ihmiskäsityksestä käsin. Hengellisyys toteutuu esimerkiksi toivon ja valon sanoman sanoittamisena ja rukouksessa asiakkaan niin halutessa.

Diakoniatyöntekijöiden mukaan työnohjaus, koulutus, työ- ja elämäkokemus ylläpitävät ja lisäävät valmiuksia kriisityössä. Eräs diakoniatyöntekijä toi esille pitkän ja monipuolisen työhistorian tuoneen valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen. Usealle diakoniatyöntekijälle myös elämäkokemus oli tuonut lisävalmiuksia. Diakoniatyöntekijät kertoivat, että oman elämän koettelemukset oli auttanut kohtaamaan ja ymmärtämään toisen ihmisen elämän haasteita.

Ja kriisit on muuttunu, et se koulutus mikä joskus on ollut tai ne kurssit, niin kaipais päivittämistä. Et aika paljon on just näitä tämmösiä joukkotuhotyypisiä kriisejä tai niitten uhkia tai mitä ihmiset näkee tiedotusvälineistä tai sosiaalisesta mediasta, et semmoseen lisävalmiutta.

– – elämä on haavoittuvaista ja elämä on välillä vaikeeta, niin se on ehkä ollu se kaikkein paras koulu siihen, et kun on itse nähny ja kokenu, niin sitten ymmärtää niitä toisen ihmisen tunteita ja sitä tilannetta paremmin – –.

### 6.3 Hengellisyys kriisityön kohtaamisissa

Haastateltavien mukaan hengellisyydellä on erityinen merkitys kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa. Haastateltavat kokivat hengellisyydellä olevan merkitystä sekä kriisissä olevalle asiakkaalle, että työntekijälle itselleen. Haastateltavat kokivat myös oman hengellisyyden hoitamisen olevan tärkeää.

Asiakkaan kannalta työntekijän hengellisyydellä on monenlaisia merkityksiä. Asiakkaan asiat saa jättää Jumalalle ja pyytää apua, kohtaamisiin saa pyytää kolmiyhteisen Jumalan läsnäoloa ja rauhaa. Työntekijän hengellisyyden merkitys nähtiin jopa niinkin suurena kuin kohtaamisen lähtökohtana. Sillä, missä voimassa ja luottamuksessa työntekijä tulee kohtaamiseen, nähtiin olevan oleellinen merkitys.

Työntekijän hengellisyydellä on merkitystä myös hänen itsensä, työn ja työssä jaksamisen kannalta. Diakoniatyöntekijät kokivat, että henkilökohtainen usko ja kutsumus toimivat kriisityön pohjana. Haastateltavat kuvasivat haluaan ja kutsuustaan olla Raamatun mukaisesti kantamassa toisten kuormia ja rinnalla kulki-joina kriisissä oleville. Työtä ei tehdä vain omassa viisaudessa vaan Jumala johdattaa työtä. Jumala näkee kokonaisuuden ja häneltä saa pyytää viisautta asioiden eteenpäin viemiseen ja kohtaamisiin. Työntekijät kokivat, että hengellisyys on voimavara omalle jaksamiselle. Haastatteluissa tuli esille, että rukouksen kanssa työtehtävään ja kohtaamiseen valmistautuminen on valtavan merkityksellistä.

Mä koen, että se on myös mun kutsumukseni lähde ja jotenkin se kannattelee tätä työtä.

– – tätä työtä ei tarvii omassa voimassa ja viisaudessa tehdä, että se on niin kun työvuosien aikana monessa kertaa nähny, että kyllä Jumala tätä työtä johdattaa – –.

Haastateltujen mukaan hengellisyys voi toteutua ja ilmenee kohtaamisissa monin tavoin. Hengellisyys kuvattiin asiakaslähtöisenä mahdollisuutena kriisityön kohtaamisissa. Hengellisyys toteutuu asiakkaan tilanteesta, toiveesta ja vakaumuksesta käsin.

Jos ajatellaan asiakaslähtöisesti niin kun pitää ajatella, niin ensinnäki se on läsnä tasan sen verran, kun se asiakas itse haluaa, et jos hän ottaa hengelliset asiat puheeksi niin sitte niistä puhutaan, mutta koska mä niinku itse uskon siihen, että Jumala on ja vaikuttaa niin mä koen, että se on läsnä jo siinä, että mä voin vaikka hiljaa mielesäni pyytää...vaikka itselle viisautta niinku siihen asiakkaan kohtamiseen, hänen asiansa eteenpäin viemiseen.

Työntekijä voi rohkaista asiakasta puhumaan hengellisistä kysymyksistä ja tarjota hengellisyyden mahdollisuutta asiakkaalle. Haastateltujen mukaan on tärkeä sanoittaa hengellisyyttä ja rohkeasti kysyä asiakkaalta myös hengellisistä asioista. Työntekijä voi joskus käyttää kohtaamisissa myös muita hengellisyyden välineitä: sanaa, rukousta, seurakuntayhteyttä, sakramenttia. Haastateltavien mukaan rukoilua käytettiin yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan puolesta. Hengellisyys voi olla läsnä myös sanattomasti.

– – se oli niin selkee semmoinen merkki tai viesti häneltä, että sitten mä niinku rohkenin ehdottaa.... että no haluaisitko, että rukoilisin tai että rukoiltaisii yhdessä. Ja hän oli niinku siihen valmis ja koki sen tosi kannattelevana ja pyysi sit vielä lähtiessä, että voitko jatkossakin niinku muistaa.

Haastateltavat tunnustivat kriisissä olevan asiakkaan herkkyyden ja haavoittuvuuden. Diakoniatyöntekijöiden mukaan hengellisissä asioissa tulee olla erityisen herkkänä kriisissä olevan asiakkaan kanssa. Haastateltavien mukaan työntekijältä vaaditaan erityistä herkkyyttä ja taitoa edetä asiakkaan ehdoilla hengellisissä asioissa samalla kuitenkin tunnistaen asiakkaan hengellisiä tarpeita. Haastattelussa tuli esille myös hengellisyyden väärinkäytön, manipuloinnin ja

hengellisen väkivallan teema. Haastateltavat tiedostivat hengellisyyden väkivallan mahdollisuuden erityisesti kriisissä olevan asiakkaan kohdalla.

– – pitää olla tietysti toodella todella sensitiivinen ja herkkä, että tietenkään ei yhtään tyrkyttää eikä laastaroida millään sitä ihmisen kriisiä.

Mutta eihän meidän pidä sitä uskoomme myöskään niin kun piilottaa, mutta se pitää aina olla niin kun sen ihmisen ehdoilla. Ja kun ihminen on vielä niin lyötynä, niin mun mielestäni häntä ei saa murskata, häntä ei saa manipuloida, häntä ei saa niin kun litistää millään tavalla näillä asioilla, mut hänelle voi esittää kysymyksiä... haluuko hän niin kun jatkaa keskustelua näistä tai ottaa rukousta vastaan – –.

Haastatellut kokivat, että oma hengellisyys auttaa asiakkaan hengellisten tarpeiden tunnistamisessa. Hengellisyys tuo paitsi herkkyyttä tunnistaa asiakkaan tarpeita myös rohkeutta tarjota ja ehdottaa mahdollisuuksia. Omien uskon kokemusten myötä diakoniatyöntekijä ymmärtää myös erilaisia hengellisiä näkemyksiä. Haastateltavat toivat esille myös, että Pyhä Henki ohjaa asiakkaiden hengellisten tarpeiden tunnistamisessa.

#### 6.4 Kokonaisvaltainen kohtaaminen ja sen elementit

Lähestymme diakoniatyöntekijän ja kriisissä olevan asiakkaan kohtaamista kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin kautta. Olemme kiinnostuneita siitä, miten diakoniatyöntekijät ovat kokeneet eri elementtien ilmenevän kohtaamisissaan. Kysyimme haastateltavilta, miten elementit rakkaus, ilmapiiri, vuorovaikutus, teot, salaisuus ja tarkoitus konkretisoituvat kohtaamisissa kriisissä olevan asiakkaan kanssa ja minkälainen merkitys elementeillä heidän mielestään on. Haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua käyttämäämme malliin etukäteen ja halutessaan käyttää sitä myös haastattelutilanteessa.

##### 6.4.1 Rakkaus

Haastateltavien mukaan rakkauden elementti ilmenee kohtaamisissa erityisesti ihmisen arvon tunnustamisena ja kunnioituksena. Rakkauden elementin

merkityksen haastateltavat näkivät valtavan tärkeänä. Rakkaus nähtiin kokonaisvaltaisen kohtaamisen edellytyksenä ja työn pohjana. Rakkaus välittää viestin armosta, ihmisen arvokkuudesta ja aidosta välittämisestä.

Kuvatessaan tapaansa kohdata ihmistä kaikki haastateltavat kuvasivat kristillistä ihmiskäsitystä. Ihminen nähtiin Jumalan luomana, ainutlaatuisena, arvokkaana ja rakastettuna. Kohdattava Ihminen otettiin vastaan omana itsenään. Häntä haluttiin kunnioittaa mahdollisista epäonnistumisista ja heikkoudesta huolimatta. Haastateltavat korostivat myös ihmisen voimavarojen etsimistä, hänestä huolehtimista ja pyrkimistä hänen hyvänsä.

– – me ollaan rakkauden kohteita. Työntekijänä saan jäädä sen rakkauden varaan ja toisaalta sit taas, että se ihminen on Jumalan rakkauden kohde.

– – se semmonen viesti, että hän on arvokas ja hänellä on oikeus saada apua ja se armo siinä just, että ihan sama kuinka pahasti oot sen elämäs sössiny niin silti sulla on oikeus ja lupa saada apua ja lupa alottaa alusta ja että mä oon tässä sitä varten.

– – just siinä, että mitkä ne voimavarat itse kullakin on. Jonkun voimavarat voi olla niin heikot, että jos halutaan, että se joku lomake tulee nyt Kelaan tai sosiaalitoimea varten tehtyä, niin mun täytyy kirjoittaa se sen asiakkaan puolesta, et mä kyselen häneltä ne asiat ja kirjoitan – –.

– – se on niihin se huolenpito jotenkin. Se on musta aivan perusasia kaikessa, toisen ihmisen kunnioittaminen ja hänen hyvänsä miettiminen.

Haastatteluissa tuli esille myös, että rakkaus ei ole diakoniatyöntekijästä itseltään lähtevää ja sitä voi pyytää lisää. Todellinen rakkauden lähde on Jumala ja Pyhän Hengen avulla työntekijä voi olla välittämässä rakkautta kohtaamalleen ihmiselle.

– – on rukoiltava, että näkee tän rakkauden ja sanoman kautta ihmisen. Se on musta semmosta Jumalan apua meille ihmisinä, koska me ollaan hyvin vajavaisia – –.

Pyhä Henki pukee sen meidän keskustelun rakkauteen, ja se on taas lahja.

## 6.4.2 Ilmapiiri

Haastateltaviemme mukaan ilmapiirin vaikutus konkretisoituu monin tavoin asiakas kohtaamisissa. Lähes kaikkien haastateltavien mielestä ilmapiirillä on suuri merkitys. Sillä on merkitystä erityisesti heti asiakassuhteen alussa. Diakoniatyöntekijöiden mukaan kriisiasiakkaalle oikeanlaisen ilmapiirin luomisella on vapauttava ja luottamusta rakentava vaikutus. Ilmapiiriä luodaan, kun asiakkaalle varataan aikaa riittävästi ja työntekijä keskittyy aidosti hänen asioihinsa.

Sillä on hirmuttoman suur merkitys, minkälaisen ilmapiirin... onks se luottamuksellinen, turvallinen, hyväksyvä ja ihanimmillaan, jos siinä on kokemus rakkaudellisuudesta, että hän niinku jotenkin tulee kohdattua lähimmäisenä. Ilmapiirillä jopa on suurempi merkitys kuin itse avun saamisella.

Et se on ja se on myös semmonen mistä oon saanu niinku palautetta, että et se tuntuu hyvältä ja se on myös ehkä semmonen myös se millä me voidaan taas niinku erottua tässä niinku niin sanotusti tässä luukkujen rivissä että...ja ihmiset sen huomaa – –.

Myös huonetilan kalustuksen oikeanlainen asettelu ja työntekijän asettuminen huonetilaan vaikuttavat ilmapiiriin. Ne välittävät asiakkaalle tasa-arvoista kohtaamista. Kontaktin ja läheisyyden tulee tapahtua asiakkaan ehdoilla, ja työntekijän tulee kuunnella herkin mielin asiakkaan non-verbaalista viestintää. Työntekijän ja asiakkaan välille voi muodostua valta-asema, jos ei tiedosteta edellä kuvatulla tavalla tilaan asettautumisen merkitystä.

Ihanteellinen tilannehan olis se, että olis toimistopöydän lisäksi niinku joku semmonen nurkkaus missä olis vaikka pari nojatuolia ja pieni pöytä...niinku semmone olkkarinpöytä siinä välissä – –.

– – mä mielellään tulen vaikka istumaan hänen viereensä, samalle tasolle ja jos näyttää siltä et ihminen tarvitsee niin kun vaikka ihan fyysistä kosketusta, lohdutusta niin saatan häntä sitte sillä tavalla niinku – –.

Musta se on tiedostettava myös kriisissä olevan ihmisen auttamisessa, että toinen on siinä tosi heikoilla, eli silloin mun on suojeltava häntä.

Ilmapiirin luomiseen liittyy oleellisesti toivon luominen. On tärkeää, että työntekijä pitää yllä toivoa ja luottamusta ihmisen kamppaillessa kriisitilanteessa. Kriisitilanne on asiakkaalle herkkä tilanne, ja sen takia on oleellista, että työntekijä kykenee luomaan levollisen ja hyväksyvän ilmapiirin. Asiakkaan on silloin helpompi avautua kertomaan asioistaan.

– – kriisitilanteessa, sen toivon välittäminen...siinä on niin vähän siinä akuutissa kriisissä sanoja, että jotenkin että ihminen ei oo yksin, tässä ollaan lähellä, ja et elämä tästä jatkuu, vaikkakin minuutti kerrallaan, hetki kerrallaan.

– – tota työttömien vertaistukiryhmä ni se on semmonen vähä niinku kriisiryhmä ja sen kriisiryhmän tavallaan ydin on toivo, et ei hätää, ei huolta, vaikka olet työelämän ulkopuolella, ei hätää eikä huolta, vaikka olet pitkään ollut pois sieltä, ei hätää eikä huolta, vaikka olet työkyvytön ja kamppaillet siellä, et se toivo on siellä se idea, ajatus.

– – useimmiten kriisissä oleva ihminen on niin herkkä, että se aistii ihan hetkessä... siitä kontaktista ja miten hänet otetaan vastaan. Sillä on suunnaton vaikutus, että minkälainen ilmapiiri hänen ympärilleen luodaan, miten hän kokee, miten hänet...otetaan ihmisenäkin vastaan.

### 6.4.3 Vuorovaikutus

Haastateltavat kuvasivat vuorovaikutuksen elementin konkretisoitumista kohtaamisissa moniulotteisesti. Vastausten perusteella vuorovaikutuksella on perustavaa laatua oleva merkitys kohtaamisissa. Ajan ja tilan antaminen vuorovaikutukselle on sen syntymisen edellytys.

Sillä on tosi suuri merkitys. Jokaisella ihmisellä on halu tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

– – me olemme olemassa vuorovaikutuksessa toinen toisillemme.

– – että minä tiedän ja asiakas tietää, että on aikaa, niin jotenkin se...vuorovaikutuskin...voi syntyä niinku rauhassa.

Vuorovaikutus on haastateltavien mukaan puhumista, kuuntelemista ja non-verbaalista viestintää. Se konkretisoituu myös asettautumisena tilaan ja kontaktissa

ihmisten välillä. Sen avulla haastattelijat viestivät tasavertaisuutta ja kumppanuutta. Kuuntelemisen merkitystä painotettiin.

– – mä kuuntelen enemmän, kun puhun – –.

– – meidän tehtävä onkin kuunnella ja niinku keskiössä on se asiakas niin kyllä mä koen, et se on sillä tavalla vuorovaikutusta, niinku se on tieteenki jo siinä et mä niinku osoitan kuuntelevani häntä ja vaikka teen tarkentavia kysymyksiä et sitä kautta niinku kuuntelen häntä – –.

Myös hiljaisuus koettiin vuorovaikutuksena. Vuorovaikutus nähtiin yhteisen kielen ja ymmärryksen luomisena. Työntekijän tehtävänä on tehdä tarkentavia kysymyksiä, sanoittaa ymmärrystään asiakkaan kertomasta.

– – tää on silleen hyvin haastavaa ja se, että kun sinä kuulet, että toinen ihminen sanoo ja sitten sinä mielestäsi ymmärrät mitä hän on sanonu, niin se ei välttämättä oookkaan sit niin, vaan jo siinä alkutarinassa on tosi tärkeitä...mä teen aina muistiinpanoja ja mä toistelen niitä avainsanoja, jotka sieltä niinku toistuu useesti, saadakseni sen käsityksen, et mitä hän tarkoittaa niillä sanoilla.

– – pitää tehdä hyviä kysymyksiä työntekijänä...jotta me tullaan vuorovaikutuksessa... työntekijänä pääsen asiakkaan maailmaan ja sitä, mitä hänelle joku asia merkitsee ja mitä se on mikä hänelle merkitsee – –.

Vuorovaikutuksessa tarvitaan rohkeutta ja avoimuutta lähestyä asiakkaan totuutta. Työntekijältä vaaditaan herkkyyttä kuulla viesti oikein ja tunnistaa asiakkaan tarpeet. Vuorovaikutus voi saada kohtaamisissa sanojen lisäksi myös muita muotoja. Työntekijä saattaa aistia kohtaamisessa ja hänellä voi olla hiljaista tietoa, joka auttaa yhteisen ymmärryksen muodostamisessa. Joskus vuorovaikutus voi toteutua myös fyysisesti ja viesti voi välittyä kosketuksen kautta. Vuorovaikutus toteutuu asiakkaan ehdoilla.

– – läsnä on kaikki kokemus ja hiljainen tieto mikä on tullut oman elämänkokemuksen ja muiden kohtaamisten myötä, et kyllä sitä niin kun jokaista kohtaamista jollain tavalla niin kun rakentaa myös niistä edellisistä kohtaamisista käsin – –.

– – koska se on niin monitahoinen ja intuitiivinen se vuorovaikutus, mutta kyllä se on siitä asiakkaasta lähtevä, et hänen ehdoillaan – –.

#### 6.4.4 Teot

Diakoniatyöntekijän ja kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa toteutuu monenlaisia tekoja ja toimenpiteitä. Teot voivat alkaa jo ennen ensimmäistä tapaamista, sisältyä kohtaamisiin sekä toteutua myös niiden jälkeen.

– – ennen kun se itte tapaaminen tapahtuu, niin sitä on edeltänyt tekoja, yhteydenottoja ja valmistelemista.

– – joskus näitä valmistelevia toimenpiteitä tai näitä tekoja, joihin kohtaaminen haastaa niin on esimerkiksi vaikka niitä, että et jos mulla on lupa, niin mä olen yhteydessä vaikka sosiaalityöntekijään tai vanhushpalveluihin tai velkaneuvontaan tai perintätoimistoon – –.

Haastateltavien mukaan tekojen tarpeellisuus ja niiden valinta on tilannekohtaista. Ensimmäinen teko on jo ihmisen vastaanottaminen ja valmius olla läsnä asiakkaan rinnalla kriisissä. Konkreettiset teot lähtevät asiakkaan tarpeista ja niiden määrä ihmisen toimintakyvystä.

Sekin on teko, että hän tulee kuulluksi ja sitten, että hänelle luodaan semmosia asioita, että hän voi lähteä niitä meidän kanssa selvittämään tai puhumaan tai mitä se onkaan... mut, että sillä lailla tulee semmonen ensimmäinen teko, että ollaan heti hänen rinnallaan.

Joskus ei oo sen suurempia tekoja kuin se keskustelu, jos se asia on semmonen, et se on niinku keskustelemalla selvä, mutta monesti niihin liittyy tämmösiä tekoja ja tota niin niitä voi olla monenlaisia – –.

Se voi olla ihan puhtaista vaatteista lääkkeisiin, mitä milloinkin, mitä se ihminen tarvitsee – –.

Siinä kriisi-istunnossa monesti sen asiakkaan puolesta tekemistä, jos hän ei itse pysty. Mutta sitten heti kun alkaa pystyä, niin pienin osin sitten niitä hänelle kuuluvia asioita sitten antaa hänen niitä itse tehdä.

Teot voivat olla myös rinnalla kulkemista, verkostotyötä, ohjausta, rohkaisua ja muuta sellaista. Teot voivat olla paljon muutakin kuin silmin nähtäviä toimenpiteitä. Myös rukousta, hiljentymistä ja hyvää, kannustavaa puhetta voidaan ajatella tekona. Yksi diakoniatyöntekijöistä toi esille myös näkökulman, että tekoja voi olla myös liikaa.

– – ne teot voi olla, että me jotenkin edesautetaan, että ihminen uskaltaa sen ongen ottaa käteen ja uskaltaa, että hän pystyy siihen. Teko voi olla rohkaisua...ja jotenkin sellaista...hyvää puhetta – –.

Ne (teot) monella tavalla konkretisoituu ja niillä on monella tavalla merkitystä, mutta ne ei saa olla itseistarkoitus. Siis...että mennään niinku teko edellä. Että, se on semmoista suorittamista...tai just sitä mikä meillä helposti on, että tehdään paljon valmiiksi...teoissa on se vaara, että työntekijä omaa epävarmuuttaan hoitaa sillä hirveellä tekemisellä – –.

Haastateltavien mukaan tekojen merkitys on se, että asiakas ja hänen tarpeensa huomioidaan. Ihminen saa kokea itsensä avun ja tekojen arvoiseksi, merkitykselliseksi ja tärkeäksi. Teoilla voi olla myös erilaisia merkityksiä ja tekojen merkityksiä voi olla vaikea arvioida. Teon merkitys voi olla pienempi tai suurempi, tiedosamme tai jäädä meiltä piiloon.

Itse ainakin näkisin niin kun tässä kriisissä olevan ihmisen auttaminen, niin minä olen yksi osa jossakin tietyssä kohdassa ja tavallaan voi olla, että sitten se asia siirtyy minulta pois jonnekin muualle, että semmonen niin kun merkitys ja sit mä näkisin myöskin sellaisen merkityksen, et me ei koskaan tiedetä mitä se Jumala valmistaa ihmisessä – –.

#### 6.4.5 Salaisuus

Haastateltaviemme mukaan salaisuuden elementti konkretisoituu kriisissä olevien asiakkaiden kohtaamisissa monin eri tavoin. Jo lähtökohtaisesti ihmistä pidettiin salaisuutena, jonka vain Jumala tuntee. Salaisuutta pidettiin myös mysteerinä, jota emme tiedä ja joka ei aukene ehkä koko työskentelyprosessin aikana lainkaan, mutta asiakas silti voi tulla autetuksi. Haastateltavien vastauksissa toistui sen hyväksyminen ja kunnioitus, että asiakas kertoo asioistaan juuri sen verran kuin haluaa.

Vieras ihminen on meille aina tietynlainen salaisuus.

Kristus tietää, että me olemme usein salaisuus myös itsellemme.

Ei tarvi kaikkea tietää ja siitä huolimatta voi auttaa ihmistä. Ja voi olla, että jää auttaminenkin mulle salaisuudeksi, mutta siitä huolimatta ihminen tulee autetuksi.

Mä kyllä siihen salaisuuteen liittäisin sellasenkin, että jos ihminen uskaltaa sanoa jotenkin asioita, niinku häpeästä sanotaan, että se ei oikeestaan niinku poistu, ellei se tule näkyväksi. Moni asia vaatii tulla näkyväksi parantuakseen. Salaisuuden merkitys nähtiin suurena, sillä salaisuudella ja sen julki tuomisella voi olla hyvin vapauttavakin voima.

– – et mä hyväksyn ja kunnioitan sitä, et se ihminen ei välttämättä halua puhua mulle kaikkea sillä kertaa, tai ei ehkä koskaan.

Salaisuuden konkretisoituminen nähtiin johdatuksessa elämisenä ja Jumalan apukätenä toimimisena. Salaisuus nähtiin työntekijän armolahjana ja työtä kannattelevana voimana. Salaisuus voi konkretisoitua myös työntekijän intuition kautta. Suureksi salaisuudeksi koettiin kohtaamisissa myös Jumalan läsnäolo.

– – et on avoin jotenki sille, et miten Jumala halua kulettaa ja miten Jumala halua käyttää (meitä).

Jumalan työtoverina tai rukkasena. Niin kyllä se on se salaisuus, joka kannattelee tätä hommaa.

Joskus me vaan niin kun vaistotaan tai niin kun aistitaan ihmisestä joitaki asioita, se voi olla sitä salaisuutta.

Jumala on niissä hetkissä läsnä ja siinä työssä läsnä mitä me tehdään.

Ja se on se suuri salaisuus, että siinä kohtaamisessa on Kristus läsnä. Joka kuulee ja näkee ja ymmärtää kaiken.

#### 6.4.6 Tarkoitus

Haastatteluissa tarkoituksen elementistä esille tuli kriisissä olevan kokonaisvaltainen auttaminen ja kriisissä voimaantuminen. Vaikka tapaamiselle on usein jokin syy, kohtaamisen tarkoitus nähtiin paljon laajemmin. Tarkoitus on auttaa ihmistä prosessissaan eteenpäin. Haastatteluissa tuli esille, että kohtaamisen tarkoitus voi muuttua ja rikastua ajan kuluessa.

– – tarkoitus siinä mielessä, että...kohtaaminen ja tapaaminen ei ole vain tekninen suoritus.

– – kun ihminen tulee ja hänen suuri ongelmansa voi olla se, että... (että hän tarvitsisi talvikengät tai talvilenkkarit... niin jotenkin se, että

sit kun kuulee sen ihmisen rivien välistä jotakin tai...tai esittää hänelle jotain kysymyksiä, mihin hänen olisi niinku helppo tarttua tai muuta, että saadaan jotenkin sitä ihmisen kokonaisvaltaista tilannetta tai sitä niinku esiin tai...tai hän saisi sitä sanoitettua.) Niin se kohtaaminen voi.....sen merkitys voi muuttua ihan kaikkea muuta kuin niitten talvikien tarpeeksi. Et että todennäköisesti hän saa maksusitoumuksen myös talvikiin, mutta voi olla, että hän saa jotain muuta apua enemmän tai se poikii sen, että me yhdessä haetaan hänelle apua.

– – kaikella on elämässä tarkoitusta...se, että miten sillä on merkitystä pitemmällä tai se, että lyhytkin kohtaaminen ei ehkä siinä hetkessä ollut tarkoitusta, mutta myöhemmässä vaiheessa hyvinkin suuri merkitys.

Diakoniatyöntekijän tehtävänä on auttaa ihmistä löytämään tarkoituksia ja merkitystä elämäänsä. Työntekijä voi näyttää ihmiselle uusia näkökulmia, esimerkiksi kertomalla toivon sanoman, mutta ihmisen on itse löydettävä elämänsä merkitykset. Lopullinen tarkoitus voidaan jättää Jumalan asiaksi.

Se tarkoitus luo toivoa... ja se voi olla myös hyvin niinku... joskus hyvin konkreettisiakin asioita, joilla me sitä tarkoitusta luodaan.

– – ja tosissaan me ei koskaan, niin kun tiedetä, kun ihminen tulee keskustelemaan, että tää rikastuu myöhemmin...se on, et mitä siitä sit tavallaan niin kun seuraa...mutta mehän emme itse ohjaa näitä vaan täällä on sit se iso voima, Jumala.

Jumalalla on hyvä suunnitelma ja siihen me halutaan luottaa ja toivotaan, että voidaan olla siinä hänen johdatuksessaan pienenä...tai isona, milloin mitenkkin, toteuttamassa sitä tarkoitusta niin omassa kuin ennen kaikkea tässä työssä ja tehtävässä sen asiakkaan elämässä.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 7.1 Diakoniatyöntekijöiden valmiudet

Opinnäytetyömme kaksi ensimmäistä tutkimuskysymystä koskivat diakoniatyöntekijöiden valmiuksia ja niiden ilmenemistä kohtaamisissa. Halusimme tietää, millaista erityisosaamista ja valmiuksia diakoniatyöntekijät kokevat omaavansa kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen ja miten diakoniatyöntekijöiden erityisosaaminen ilmenee kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa.

Tuloksiin perustuen esitämme seuraavat johtopäätökset. Diakoniatyöntekijät omaavat monipuolisesti erityisosaamista ja valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen. Valmiudet ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia ja valmiuksia, yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja sekä kriisityön ja hengellisen työn osaamista. Diakoniatyöntekijät ovat saaneet valmiuksia omasta elämäkokemuksesta, työkokemuksesta, työnohjauksesta ja koulutuksesta. Jumala johdattaa ja varustaa heitä työssä. Haastatteluissa esille tulleet asiat löytyvät yhteneväisesti myös kriisitukea käsittelevästä kirjallisuudesta sekä diakoniaa ja diakoniatyöntekijän asiantuntijuutta määrittelevistä lähteistä.

Diakoniatyöntekijöiden kertoman mukaan henkilökohtaiset valmiudet ilmenevät esimerkiksi itsetuntemuksena ja tunnetaitoina. Tunteiden vastaanotto ja käsittely onkin ammatillisen auttajan tehtävä kriisissä (Cullberg 1991, 164–168; Pohjolan-Pirhonen 2007, 20–21).

Diakoniatyöntekijöiden mukaan yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot ilmenevät läsnäolona, kuuntelemisena ja asiakaslähtöisenä kohtaamisena. Valmiudet ilmenevät myös kyknä luoda sopiva ilmapiiri, jossa on turvaa, luottamusta ja avoimuutta olla vuorovaikutuksessa. Cullbergin (1991) ja Pohjolan-Pirhosen ym. (2007) mukaan auttajan tehtävänä kriisissä on ennen kaikkea läsnäolo, kuunteleminen ja turvallisen ilmapiirin luominen. Aidosti välittävällä, myötätuntoisella kohtaamisella on merkitystä, vaikka konkreettista apua ei voitaisikaan antaa. Varsinkin kriisin myöhemmissä vaiheissa painotetaan asioiden käsittelyä ja

keskustelua (Palosaari 2008, 107–108). Valmiudet ilmenevät diakoniatyöntekijöiden mukaan myös toimivana yhteistyönä asiakkaan ja hänen asioissaan tarvittavien yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa avun piiriin (Saari ym. 2009, 51–53).

Diakoniatyöntekijöiden mukaan kriisityön osaaminen ilmenee ihmisen psyyken ja kriisin ymmärtämisenä sekä tarkoituksenmukaisina toimenpiteinä tilanteessa. Kriisityö on kaikkea sitä, mikä vähentää ihmisen kuormitusta ja stressiä (Henriksson & Lönnqvist 2017, 362). Työntekijät ilmaisivat kriisityön osaamisen tulevan esille myös toivon sanoittamisena, yhteisen suunnan löytymisenä ja matkante-kona kohti ihmisen parasta. Diakoniatyö on lähimmäisen hyvän löytymistä vuorovaikutuksessa (Raunio 2015, 249).

Diakoniatyöntekijät tarvitsevat edellä kuvattuja valmiuksia pystyäkseen kohtaamaan kriisissä olevaa asiakasta ja vastatakseen hänen tuen tarpeisiinsa. Hedreniuksen ja Johanssonin (2016) mukaan kriisissä oleva tarvitsee myötätuntoista kohtaamista ja läsnäoloa. Hobfollin (2007) mukaan asiakasta tukee toivon ja turvallisuuden tunne, rauhoittuminen, yhteenkuuluvuuden vahvistaminen sekä luottamuksen kannattelu. Gothóni (2014) korostaa auttajan roolissa kuuntelua, ihmisen tilanteen tarkastelua ja sopivien keinojen etsimistä yhdessä kriisissä olevan kanssa. Kriisissä olevan asiakkaan kohtaaminen ja tukeminen vaatii työntekijältä ymmärrystä ihmisen psyykestä kriisissä, tietoa hänen tilanteestaan, empatiakykyä, omien tunteiden hallintaa sekä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Tutkimustuloksemme osoittavat diakoniatyöntekijöiden omaavan valmiuksia, joilla he pystyvät vastaamaan kriisissä olevan asiakkaan tarpeisiin.

Diakoniatyöntekijät pitivät hengellistä osaamistaan erityisenä valmiutena. Rättyän (2012) mukaan juuri hengellinen ja sielunhoidollinen tuki erottaa diakoniatyön muusta auttamisesta. Haastattelemiemme diakoniatyöntekijöiden mukaan hengellinen osaaminen ilmenee asennoitumisena ihmiseen kristillisestä ihmiskäsityksestä käsin, toivon sanoittamisena, hengellisten asioiden puheeksi ottona ja hengellisten välineiden käytöllä asiakkaan niin toivoessa. Rättyän (2012) mukaan toivon kannattelu sekä Jumalan rakkauden, huolenpidon ja armon välittäminen autettavalle on keskeistä. Hengellisyys tulee esille diakoniatyöntekijän

kristillisessä työtöteessa, asenteessa ja tavassa kohdata asiakkaansa (Lehmusmies 2018, 84–85, 158). Diakoniatyöntekijän hengellinen osaaminen merkitsee asiakkaan hengellisten ja sielunhoidollisten tarpeiden tunnistamista ja tukemista (Suomen ev.lut. kirkko 2010).

Haastattelemiemme diakoniatyöntekijöiden kuvaamat valmiudet ja niiden ilmeneminen kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa kuvaavat diakoniatyöntekijän vahvaa asiantuntijuutta. Diakoniatyön määritelmät ja diakoniatyöntekijän osaauskuvaukset kutsuvat työntekijää yhteyteen toisten ihmisten ja Jumalan kanssa, jakamaan kokonaisvaltaista apua ja tukea tarvitsevalle, samaistumaan apua tarvitsevan hätään, jäämään hädässä olevan rinnalle sekä rakkaudelliseen vuorovaikutukseen (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 36; Raunio 2015, 249; Suomen ev.lut. kirkko 2010).

Erityisistä valmiuksista on myös pidettävä huolta ja niitä on lisättävä esimerkiksi kouluttautumalla. Haastateltavamme kokivat tarvitsevansa lisää valmiuksia erityisesti kriisissä olevan ihmisen ymmärtämiseen sekä valmiuksia uudenlaisiin, ajassa muuttuneisiin kriiseihin. Gävertin (2016, 66–68) mukaan kriisi- ja traumatyön osaaminen on viiden tärkeimmän lähitulevaisuuden osaamisalueen joukossa arjessa kohdattujen ihmisten elämäntraumojen ja kriisien käsittelyssä.

Haastateltavamme painottivat koulutuksen lisäksi työnohjauksen sekä työ- ja elämäkokemuksen merkitystä valmiuksien lisäämisessä. Ajattelemme, että omat vaikeatkin elämäkokemukset ja niiden käsittely voivat antaa diakoniatyöntekijälle erityisiä valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen. Hämäläisen ja Valkeisen (2014, 67–68) tutkimuksen mukaan seurakunnan työntekijät kokivat koulutuksen, työnohjauksen, oman elämäkokemuksen ja kollegiaalisen yhteistyön tukevan sielunhoidollista työtä.

Omien elämähaasteiden ja kriisien käsittely lisää myös työntekijän resilienssiä, harjoittaa itsereflektion taitoa ja tunteiden hallintaa. Haastateltavat näkivät hengellisyydellä olevan merkitystä asiakkaan, työntekijän itsensä, työn ja työssä jaksamisen kannalta sekä pitivät oman hengellisyyden hoitamista tärkeänä. Kun henkilökohtainen usko ja kutsumus toimivat työn pohjana, kuten haastatteluissa

tuli esille, voidaan myös oman hengellisyyden hoidolla sanoa olevan suuri merkitys.

Haastatteluaineistoa käsitellessämme meille muodostuu käsitys diakoniatyöntekijöiden erityisestä osaamisesta ja valmiuksista kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa. Diakoniatyöntekijän asiantuntijuus kohtaa kriisissä olevan asiakkaan tarpeet. Erityisen merkittävänä meille näyttäytyvät diakoniatyöntekijöiden valmiudet ihmisen kohtaamiseen myötätuntoisessa ja rakkaudessa vuorovaikutuksessa ja mahdollisuus vastata kohdatun hengellisiin tarpeisiin. Nämä valmiudet erottavat diakoniatyöntekijät auttajina toisista sosiaali- ja terveysalan osaajista.

Diakoniatyöntekijät eivät ole kohtaamisissa yksinomaan omien valmiuksiensa varassa, vaan he kokivat kolmiyhteisen Jumalan varustavan heitä, olevan läsnä kohtaamisissa ja johdattavan työtään. Se, jos mikä on mielestämme erityistä diakoniatyön kohtaamisissa.

## 7.2 Kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementit

Kolmas tutkimuskysymyksemme koski kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtien ilmenemistä diakoniatyöntekijöiden kohtaamisissa. Halusimme tietää, miten diakoniatyöntekijät kokevat kokonaisvaltaisen kohtaamisen ilmenevän ja toteutuvan kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa.

Diakoniatyöntekijöiden kuvausten perusteella esitämme seuraavat johtopäätökset. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli näkyy hyvin diakoniatyöntekijöiden ja kriisissä olevan asiakkaan välisissä kohtaamisissa. Kaikki kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementit tulevat esille, mistä voimme päätellä diakoniatyöntekijöiden kohtaavan kriisissä olevaa asiakasta kokonaisvaltaisesti. Kohtaamisen elementit ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa, ilmenevät ja toteutuvat monin eri tavoin asiakkaan ja tilanteen tarpeista käsin.

Diakoniatyöntekijät kuvasivat rakkauden ilmenemistä asiakkaan kohtaamisessa kristillisen ihmiskäsityksen kautta. Rakkaus tulee esille asennoitumisessa

ihmiseen arvokkaana ja rakastettuna heikkouksistaan huolimatta. Diakonisen auttamisen lähtökohtana on kristillinen ihmiskäsitys (Rättyä 2012, 81). Kun hengellisyys on läsnä diakoniatyöntekijän asenteessa ja tavassa kohdata, toisessa ihmisessä voidaan nähdä Kristus. Keskeistä on Jumalan rakkauden ja armon välittäminen kohtaamisessa. (Helin 2010, 40–42; Rättyä 2012, 87–90.) Diakoniatyöntekijät näkivät rakkauden merkityksen kokonaisvaltaisen kohtaamisen kannalta oleellisena. Heidän mukaansa rakkaus välittää ihmiselle viestin armosta, hänen arvostaan ja aidosta välittämisestä. Juntunen ym. (2016) mukaan elementti kutsuu työntekijää rakkaudelliseen, hyväksyvään kohtaamiseen. Työntekijän hyväksyntä hauraassa elämäntilanteessa vahvistaa asiakkaan resilienssiä.

Vuorovaikutus on diakoniatyöntekijöiden mukaan yhteisen kielen ja ymmärryksen luomista, joka ilmenee muun muassa kuuntelemisena ja puhumisena asiakkaan ehdoilla. Myös Rättyän (2012) mukaan vuorovaikutuksella pyritään muodostamaan yhteistä ymmärrystä. Juntunen ym., Gävertin ja Thitzin mukaan kohtaamisessa työntekijä ja asiakas rakentavat vuorovaikutuksessa tasavertaista kumpuuta. Vuorovaikutus tapahtuu tiedon, kokemusten ja tunteiden tasolla. (Gävert & Thitz 2018, 222–223; Juntunen ym. 2016.) Vuorovaikutuksessa tavoitellaan erilaisuutta kunnioittavaa, tasa-arvoista ja luottamuksellista suhdetta. Lähtökohtana on asiakkaan käsitys omasta tilanteestaan. (Helin ym. 2010, 40–42; Kiiski 2013, 35–37; Rättyä 2012, 82–83, 90.)

Diakoniatyöntekijöiden mukaan ilmapiiri ilmenee muun muassa toivon ja luottamuksen luomisena. Rättyän mukaan työntekijä on rinnalla kulkija ja toivon ylläpitäjä. Toivoa kannatellaan asiakkaan puolesta, kunnes asiakas jaksaa itse toivoa. (Rättyä 2012, 87–88, 90.) Tavoitteena on rakentaa kohtaamiseen luottamuksellinen, toivoa vahvistava ilmapiiri (Gävert & Thitz 2018, 222; Juntunen ym. 2016).

Diakoniatyöntekijöiden mukaan konkreettiset teot ja niiden määrä on asiakas- ja tilannekohtaista. Myös asiakkaan vastaanottaminen ja keskustelu nähtiin tekoina. Teot viestivät asiakkaalle hänen arvostaan. On kuitenkin tärkeää, että työntekijä osaa tasapainoilla asiakkaan tukemisen ja toimijuuden vahvistamisen välillä (Gävert & Thitz 2018, 223–224; Juntunen ym. 2016).

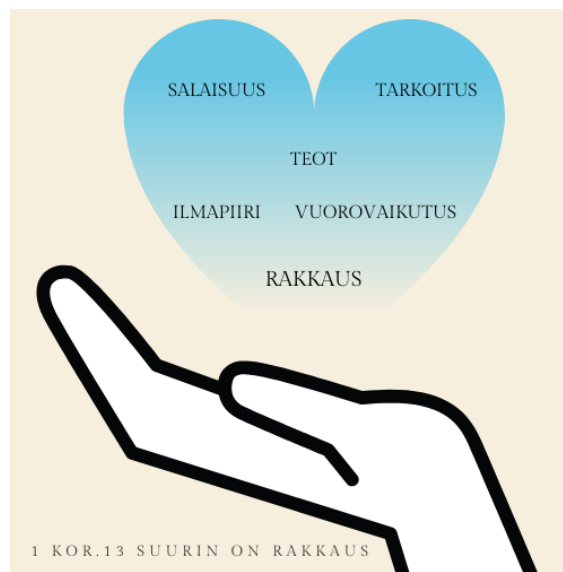
Diakoniatyöntekijät kokivat salaisuuden jäävän osin mysteeriksi ja ihmisen tietoisuuden ulkopuolelle. Diakoniatyöntekijät hyväksyivät, että asiakas päättää, miten paljon hän avaa asioitaan. Asiakkaalla on oikeus myös vaieta (Gävert & Thitz 2018, 224–225; Juntunen ym. 2016). Diakoniatyöntekijät kokivat salaisuuden ilmenevän myös johdatuksena ja Jumalan läsnäolona. Näkökulmaan liittyy pyhän läsnäolo kohtaamisessa (Gävert & Thitz 2018, 224–225; Juntunen ym. 2016).

Haastatteluissa tuli esille, että diakoniatyöntekijät näkevät tapaamisen tarkoituksen ilmenevän paljon laajemmin kuin yksittäisen kohtaamisen syynä ja lopullinen tarkoitus voidaan jättää selittämättä. Tapaamisen tarkoitus voi laajentua tapaamisen alkuperäisestä syystä asiakkaan tarpeiden mukaan (Gävert & Thitz 2018, 226–227; Juntunen ym. 2016).

Kaikkia elementtejä pidettiin merkityksellisinä. Kuvatessaan kokonaisvaltaisen mallin elementtien konkreettista ilmenemistä ja toteutumista diakoniatyöntekijät toivat esille elementtien erottamattoman liittymisen toisiinsa. Yksittäistä elementtiä voitiin tarkastella ja sen ilmenemistä pohtia erikseen mutta usein useammalla elementillä havaittiin olevan kiinteä suhde toisiinsa. Erityisesti rakkaus, vuorovaikutus ja ilmapiiri kuvattiin suhteessa toisiinsa, ja kohtaamisen kuvattiin rakentuvan näiden elementtien varaan. Päätelemme, että näiden kolmen elementin merkitys korostuu erityisesti kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa.

Rakkaus viestii aidosta välittämisestä ja luo siten kohtaamiselle vahvan pohjan. Kettusen (2013, 33–38) mukaan rakkaus on pohja, jonka varassa sekä autettava että auttaja ovat. Rakkaus ei ole työntekijän rakkautta vaan sen lähteenä on kolmiyhteinen Jumala. Jumala itse on rakkaus (1. Joh. 4: 7–10). Rakkauden merkitystä korostaa myös Paavali, jonka mukaan teot ilman rakkautta ovat turhia (1. Kor. 13). Vuorovaikutuksella puolestaan luodaan ilmapiiriä ja ilmapiiri vastavuoroisesti luo pohjaa vuorovaikutukselle. Teot toteutuvat lähtökohtana asiakkaan tarpeet ja tilanne. Asiakkaan ja samalla hänen toimijuutensa tukeminen ovat keskeisiä. Salaisuus ja tarkoitus liittyvät kohtaamisen hengellisyyteen. Ne kuvaavat ihmisen ulkopuolelta tulevaa ja olevaa, näkymätöntä ja osin tiedostamatontakin. Niissä ovat läsnä Jumalan suunnitelma ja teot.

Kun hengellisyydelle, salaisuuden ja tarkoituksen elementeille antaa tilaa kohtaamisissa, työntekijä luottaa itseään suurempaan. Hän ei ole täydellisenä ihmisenä ohjaamassa tilannetta ja suorittamassa toimenpiteitä, vaan jättäytyy Jumalan johdatuksen ja armon varaan. Uskon lahja, Jumalan rakkaus Jeesuksessa Kristuksessa antaa auttajalle voimaa työssä. Näistä huomioista muodostui meille uudenlainen ajatus kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementeistä, niiden merkityksestä ja suhteesta toisiinsa kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa. Esitämme edellä kuvatut johtopäätöksemme myös kuvallisessa muodossa (kuvio 2).



KUVIO 2. Johtopäätöksemme kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementeistä ja niiden merkityksestä kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa.

## 8 POHDINTA

### 8.1 Opinnäytetyön merkitys

Opinnäytetyömme tuotti tietoa kriisissä olevan asiakkaan tukemisesta ja siihen tarvittavista valmiuksista. Se tuo esille diakoniatyöntekijöiden erityiset valmiudet ja asiantuntijuuden kriisissä olevan asiakkaan tukemiseen. Diakoniatyöntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja valmiudet, yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot sekä kriisityön ja hengellisen työn osaaminen mahdollistavat vaikeassa tilanteessa olevan kokonaisvaltaisen kohtaamisen. Tutkimuksessamme saaduista tuloksista erityisesti yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot sekä hengellisen työn osaaminen yhdistyy aiempaan tietoon diakoniatyöntekijöiden erityisistä mahdollisuuksista asiakkaan kohtaamisissa.

Pidämme erityisenä valmiutena diakoniatyöntekijöiden taitoa kohdata ihmistä myötätuntoisessa ja rakkaudessa vuorovaikutuksessa sekä hengellistä osaamista. Diakoniatyöntekijöillä on mahdollisuus vastata ihmisen hengellisiin tarpeisiin, he voivat välittää hänelle Jumalan rakkautta ja tuoda esille toivon vaikeasakin tilanteessa. Nämä erityiset valmiudet erottavat diakoniatyöntekijät auttajina muista sosiaali- ja terveysalan osaajista. Diakoniatyöntekijät saavuttavat ammatillisen osaamisen ja valmiudet koulutuksen, työ- ja elämäkokemuksen avulla. Kolmiyhteinen Jumala johdattaa työtä ja varustaa siihen.

Opinnäytetyömme tuo esille kokonaisvaltaisen kohtaamisen olemusta ja merkitystä asiakastyössä. Käyttämämme kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli konkretisoi sen ulottuvuuksia. Haastattelemamme diakoniatyöntekijät tunnistivat kaikki kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin elementit ja kuvasivat monin tavoin niiden ilmenemistä kohtaamisissa. Saimme käsityksen, että haastateltavat tiedostivat vahvasti kohtaamisen eri ulottuvuuksia ja pyrkivät kohtaamaan kriisissä olevia asiakkaitaan kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementeistä erityisesti rakkauden, vuorovaikutuksen ja ilmapiirin merkitys korostuvat kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa.

Opinnäytetyömme vakuuttaa, että diakoniatyössä on edelleen paikka hengellisille kysymyksille, kuuntelulle ja pohdinnalle. Hengellisyys on oleellinen ja erityinen osa diakoniatyöntekijän ja kriisissä olevan asiakkaan kohtaamista. Hengellisyys voi toteutua kohtaamisissa näkyvällä tai näkymättömällä tavalla, tietoisesti tai tiedostamattomasti, ja sillä on merkityksiä sekä asiakkaalle itselleen, hänen tilanteelleen sekä myös työntekijälle.

Opinnäytetyömme toi esille koulutuksen, työnohjauksen ja työyhteisön tuen merkityksen riittävien valmiuksien ja ammattitaidon ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Sosionomi (AMK) -diakoniatyön koulutusohjelmasta valmistuneen kompetensseihin kuuluu diakonisen asiakastyön osaaminen. Näemme tärkeänä, että Diakonia-ammattikorkeakoulu ylläpitää sosionomi-diakonitutkintoon tähtäävissä opinnoissa asiakastyössä tarvittaviin taitoihin keskeisesti liittyvää opetusta ja ohjausta. Itse olemme saaneet harjoitella runsaasti ainakin itsereflektio-, yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojamme opinnoissamme. Toivottavasti diakonisen asiakastyön osaamiseen tähtäävä ohjaus ja opetus saavat jatkossakin jatkua niin lähiopetuksena kuin verkko-opintoina. Erityisen tärkeänä näemme asiakastyön ja kohtaamisen taitojen kannalta lähiopetuksen, pienryhmätyöskentelyn ja työelämäharjoittelun.

Tutkimuksemme haastateltavat kokivat, että valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn voisi aina lisätä. Haastattelut toivat esille lisäkoulutuksen ja tietojen päivittämisen tarpeen. Valmiuksien ylläpitäminen ja kehittäminen nähtiin olevan työntekijän omalla vastuulla. Vastuunsa osaamisen kartuttamisen mahdollisuuksista on kuitenkin myös työnantajatahoilla. Työnantajan on tärkeää tiedostaa ja pitää huolta diakoniatyöntekijöiden mahdollisuudesta osallistua niin kriisityön kuin sielunhoidon lisäkoulutuksiin.

Työmme toi esille myös diakoniatyöntekijöiden oman hengellisyyden ja sen hoitamisen tärkeyden. Hengellisyys koettiin merkittävänä ja henkilökohtainen usko voimavarana, joka kannattelee työntekijän elämää ja työtä. Työntekijä ammentaa hengellisyydestä voimaa työhönsä kuten myös elpyäkseen siitä. Pohdimme, voisiko seurakunta työnantajana tukea työntekijän hengellisyyden hoitoa esimerkiksi

varaamalla siihen pienen siivun työaika. Moduulityöaikakoikeilussa tämä onkin jo otettu käyttöön.

Haastateltavien mukaan hengellisyys on asiakaslähtöinen mahdollisuus kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa. Ajattelemme, että asiakaslähtöinen hengellisyys on rakkaudellista lähimmäisen rinnalle asettumista, hänen hengellisten tarpeittensa kuulemista ja niihin vastaamista. Vastauksissa kävi ilmi myös tietoisuus hengellisen väkivallan mahdollisuudesta asiakastyössä. Mielestämme on tärkeää, että diakoniatyön ammattilaiset tunnistaisivat väkivallan ja hengellisyyden väärinkäytön. Erityisen herkkänä on oltava asian suhteen hauraissa mielentiloissa kuten kriisissä olevien asiakkaiden kanssa. Hengellisyydellä ei tule estää tai häiritä psyyken normaaleja reaktioita. Samanaikaisesti on tiedostettava, että hengellisyys voi olla valtava voimavara ja apu. Sen varassa voi olla ihmisen toivon kipinä vaikeimmassakin tilanteessa.

Tiedostamme, että tutkimuksemme tulokset eivät ole laajemmin yleistettävissä. Otoksemme on pieni ja rajallinen. Voimme myös olettaa, että nopeasti haastattelupyyntöön vastanneet diakoniatyöntekijät ovat erityisen motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä samoin kuin ammattitaitonsa kehittämiseen. Näin ollen myös heiltä saadut vastaukset saattavat olla keskimääräistä relevantimpia.

Tulokset kertovat haastateltujen diakoniatyöntekijöiden kokemuksista valmiuksistaan ja heidän näkemyksistään kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtien ilmenemisestä asiakastyössä kriisissä olevien asiakkaiden kanssa. Tiedostamme lisäksi sen tosiasian, että aineiston analysointiin on vaikuttanut myös oma esiymmärryksemme, mielenkiintomme ja orientaatiomme. Luonnollisesti olimme ennalta kiinnostuneita tietyistä asioista ja valitsimme aineistosta teemat, joista halusimme tietää lisää. Tulkintamme on opinnäytetyömme kolmen tekijän yhteisesti tuottama tulkinta. Se, että analysoimme tulokset yhdessä, keskustelimme ja kyseenalaistimme tulkintaamme, lisää tulkinnan luotettavuutta. Koska tulokset ja niiden tulkinta ovat samansuuntaisia myös kriisitukea käsittelevän kirjallisuuden sekä diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuutta määrittelevien lähteiden kanssa, voimme ajatella niiden olevan relevantteja ja luotettavia.

Pidämme opinnäytetyötämme monin tavoin merkityksellisenä. Tekijöilleen se oli merkityksellinen henkilökohtaisista syistä sekä oppimisen ja ammatti-identiteetin vahvistumisen kannalta. Lisäksi haastattelututkimuksemme antoi kohderyhmälleen, kahden seurakunnan diakoniatyöntekijöille mahdollisuuden oman asiantuntijuutensa tutkimiseen. Haastatteluun osallistuminen oli diakoniatyöntekijöille mahdollisuus oman työskentelynsä tarkasteluun ja ammatilliseen pohdintaan. Kokemuksemme mukaan moni haastateltava koki haastattelutilanteen hyödyllisenä ja ajatuksia herättävänä itsereflektiona.

Kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli ei ollut kaikille haastateltavillemme entuudestaan tuttu. Osa oli tavannut mallin aiemmin muissa yhteyksissä. Kaikilla haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua malliin ennen haastattelua, ja osa oli niin tehnytkin. Malli herättikin runsaasti ajatuksia ja keskustelua myös haastattelun jälkeen. Moni koki mallin mielenkiintoiseksi ja kokonaisvaltaista kohtaamista hyvin kuvaavaksi. Haastattelijoina huomasimme, kuinka malli sanoitti diakoniatyöntekijöille heidän osaamistaan ja kohtaamisen elementtejä kriisissä olevien asiakkaiden kanssa.

Kaikki haastateltavat tunnistivat kaikkien elementtien ilmenemistä kohtaamisissaan asiakkaiden kanssa. Useat haastateltavat toivat esille, että elementit ovat luonnollisestikin läsnä kohtaamisissa. Elementtien sanoittaminen voi kuitenkin olla vaikeaa, sillä kohtaamisissa toimitaan usein vaistonvaraisesti. Lisäksi kokonaisvaltaisen kohtaamisen käsite on laaja, ja sitä saattaa olla vaikea hahmottaa konkreettisesti. Kohtaamisten tutkiminen ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen elementtien sanoittaminen mallin avulla on kuitenkin hyödyllistä. Malli avaa kokonaisvaltaisen kohtaamisen osa-alueita ja sisältöjä. Opiskelija ja työntekijä voi sen avulla tutkia kohtaamisen ulottuvuuksia ja tiedostaa miten toimia mahdollistaakseen asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen. Ainakin itse koemme oppineemme paljon asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta mallin avulla. Mielestämme kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallia voi soveltaa kaikkiin asiakastilanteisiin ja kohtaamisiin sosiaalialalla ja kirkon alalla.

Opinnäytetyömme on herättänyt mielenkiintoa siellä, missä opinnäytetyömme ja sen aihepiiri on tullut esille. Uskomme, että opinnäytetyömme voi olla hyödyksi

asiakastyön tarkastelussa ja kehittämisessä sosiaalialalla ja kirkon alalla. Työmme tuo esille Kirkkohallituksen työryhmän laatiman kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin. Sen käyttö voi innostaa myös lukijoitaan tarkastelemaan omaa työskentelyään ja ihmisten välisiä kohtaamisia kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin avulla. Tutkimusraportti ja sen tulokset voivat herättää myös lukijan reflektoimaan omia valmiuksiaan kohtaamisissa ja kannustaa niiden kehittämiseen.

Opinnäytetyötä tehdessämme meille heräsi myös ajatus jatkotutkimusaiheesta. Esitämme opinnäytetyön jatkotutkimukseksi laadullista tutkimusta diakoniatyön asiakkaiden näkökulmasta. Olisi kiinnostavaa tehdä vastaava haastattelututkimus kriisejä kohdanneiden asiakkaiden parissa. Haastattelututkimuksella voitaisiin selvittää, kuinka asiakkaat kokevat kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin elementtien toteutuvan diakoniatyön kohtaamisissa.

## 8.2 Lopuksi

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen, antoisa ja opettavainen. Aihepiirit asiakastyön vuorovaikutus, kohtaaminen ja kriisityö olivat meille läheisiä kiinnostuksen kohteita, mikä luonnollisesti motivoi meitä tutkimustyössä. Oli innostavaa syventyä tähän mielestämme tärkeään ja mielenkiintoiseen aiheeseen, kerätä ja analysoida diakoniatyöntekijöiltä saamaamme aineistoa koskien kriisissä olevien asiakkaiden kokonaisvaltaista kohtaamista.

Mielestämme tutkimuksemme kohderyhmän valinta oli onnistunut. Tutkimus- ja haastattelupyyntöihimme vastattiin nopeasti, ja saimme nopeasti molemmista seurakunnista haastateltavat. Saimme haastatteluilla runsaasti aineistoa diakoniatyöntekijöiden kokemuksista heidän valmiuksistaan ja asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta kriisissä. Aineiston analyysi tuotti tulokset, jotka vastasivat asettamiimme tutkimuskysymyksiin. Näin ollen pääsimme opinnäytetyössämme asetettuihin tavoitteisiin. Tutkimuksen tulokset muodostivat meille käsityksen diakoniatyöntekijöiden erityisestä osaamisesta ja valmiuksista sekä kokonaisvaltaisen kohtaamisen mallin elementtien ilmenemisestä kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa.

Opinnäytetyöprosessissa opimme uutta ja kartutimme uusia taitoja. Laadullisen tutkimuksen tekeminen oli uutta meille kaikille. Teimme työtä rinta rintaan, reflektoiden ja keskustellen paljon koko prosessin ajan. Koemme, että erityisesti useamman tekijän tutkimuksessa yhteinen tuotos vaati avointa kommunikaatiota, yhteisen ymmärryksen kypsyttelyä ja kärsivällisyyttä. Varsinkin tutkimuksen analysointivaihe vaati aikaa ja pitkäjänteistä pohdintaa. Samalla voimme yksinäisesti todeta, että yhteinen työskentelymme on ollut suuri ilo ja voimavara. Opinnäytetyöprosessimme ja työryhmämme kantaviksi vahvuuksiksi koimme työryhmämme yhtenevän sitoutuneen, ahkeran ja jokaisen vahvuuksia hyödyntävän työskentelytavan.

Prosessin lopussa huomaamme myös sosionomi-diakonin ammatti-identiteetin vahvistuneen meissä. Se kutsuu meitä lämpimään, rakkaudelliseen, toista ihmistä kunnioittavaan vuorovaikutukseen ja ammatillisuuteen. Haluamme pyrkiä ammatillisuudessamme jaetun ihmisyyden suuntaan, etsimään yhdessä voimavaroja ja toivoa spirituaalisesti sensitiivisellä työtöteellä kaikissa tilanteissa. Voimanlähteenämme on ikiaikojen Jumala.

## LÄHTEET

- Cullberg, J. (1991). *Tasapainon järkkyyessä*. Keuruu: Otava.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opiskelu. Yleistä tietoa opiskelusta. Opiskeluun liittyvät säännöt. Tutkintosääntö. Saatavilla 11.4.2020 <https://www.diak.fi/opiskelu/yleista-tietoa-opiskelusta/opiskelu-saannot/tutkintosaanto/>
- Diakoniatyöntekijöiden Liitto ja Diak (22.9.2016). Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet. Saatavilla 27.3.2020 [https://www.dtl.fi/media/dtl\\_eettisetohjeet\\_2016.pdf](https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf)
- Eskola, J. & Suoranta J. (2014). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (Toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. (s. 27–44). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Fanuelsen, O. (2014). The Development of Diakonia as Faith-Based Professional Practice. Teoksessa S. Dietrich, K. Jorgensen, K. Karsrud Korslien & K. Nordstokke (toim.), *Diakonia as Christian Social Practice. An introduction* (s. 75–88). Eugene, Oregon: Wipf & Stock.
- Gothóni, R. (2014). *Auttava kohtaaminen II. Sielunhoidon menetelmät ja käytäntö*. Helsinki: Kirjapaja.
- Gävert, T. (2016). Diakoniatyö edellyttää monipuolista osaamista. Teoksessa T. Gävert. *Diakoniabarometri 2016*. (s. 65–75). (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 45). Saatavilla 5.2.2020 [https://evl.fi/documents/1327140/45386794/Diakoniabarometri+2016\\_netti.pdf/1e030b26-9f43-ebf6-251e-dc857859a11f](https://evl.fi/documents/1327140/45386794/Diakoniabarometri+2016_netti.pdf/1e030b26-9f43-ebf6-251e-dc857859a11f)
- Gävert, T., Isomäki, P., Lehmusmies, J., Malkavaara, M., Porkka, J., Salojärvi, P. & Wallenius, V. (2018). Tulosten tiivistelmä. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius, *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot* (s. 154–162). (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56). Saatavilla 5.2.2020 [https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri\\_2018.pdf](https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri_2018.pdf)

- Gävert, T. & Thitz, P. (2018). Nähdyn ja kuullun tulemisen mahdollistaminen diakoniatyön kohtaamisissa. Teoksessa H. Kostilainen & A. Nieminen (toim.), *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia* (s. 215–230). (Diak Työelämä 13). Saatavilla 5.2.2020 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Työelämä\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Työelämä_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hammarlund, C-O. (2010). *Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely*. Helsinki: Tietosanoma.
- Helin, M. Hiilamo, H. & Jokela, U. (2010). *Diakoniatyö. Asiakkaan palveluksessa*. Helsinki: Edita.
- Hedrenius, S. & Johansson, S. (2016). *Kriisituki*. Tallinna: Priton.
- Henriksson, M. & Lönnqvist, J. (2017). Psykkiset kriisit, sopeutumishäiriöt ja stressireaktiot. Teoksessa Henriksson, M. & Lönnqvist, J. Marttunen, M. & Partonen, T. *Psykiatria* (s. 350–377). Helsinki: Duodecim.
- Hirsjärvi, S. (2018). Tutkimuksen reliabilisuus ja validuus. teoksessa S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara, *Tutki ja kirjoita* (s. 231–233). Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2017). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2018). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hobfoll, S. E. ym. (2007.) Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence. *Psychiatry*, 70(4), (s. 283–315).
- Hämäläinen, L. & Valkeinen V. (2014). *Seurakuntien työntekijät ja vapaaehtoiset psyykkisesti sairaiden sielunhoitajina*. (Opinnäytetyö, Diakoniamattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, diakonia ja kristillinen kasvatus, ylempi AMK) Saatavilla 11.2.2020 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87639/SEURAKUNTIEN%20TYONTEKIJAT%20JA%20VAPAAEHTOISSET%20PSYKKISESTI%20SAIRAI DEN%20SIELUNHOITAJINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jokela, U. (2011). *Diakonian paikka ihmisten arjessa*. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 34). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto)
- Juntunen, E., Mäkelä, M., & Saarela, T. (2016). Kokonaisvaltainen kohtaaminen. Saatavilla 15.2.2019 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=julkaisu&tit=Kokonaisvaltainen-kohtaaminen>  
Sivusto poistunut käytöstä. Tuloste tekijöiden hallussa.
- Kettunen, P. (2013). *Auttava kohtaaminen I. Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Helsinki: Kirjapaja.
- Kiiski, J. (2013). *Diakoniatyöntekijä – rinnallakulkija ja kaatopaikka*. Diakoniabarometri 2013. Saatavilla 5.2.2020 <https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset%20ja%20julkaisut/r/1588/viewmode=previewview>
- Kirkkohallitus (2018). *Kirkko ja julkiset palvelut*. Suomen ev.lut. kirkon julkaisuja 71. Kirkko ja toiminta. Helsinki: Kirkkohallitus. Saatavilla 28.3.2020 [https://evl.fi/documents/1327140/10126483/Kirkko\\_ja\\_julkiset\\_palvelut\\_FI+%28002%29.pdf/be594edf-a4d9-eb15-f719-8eb632784de0](https://evl.fi/documents/1327140/10126483/Kirkko_ja_julkiset_palvelut_FI+%28002%29.pdf/be594edf-a4d9-eb15-f719-8eb632784de0)
- L 1055/1993. Kirkkojärjestys. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- L 1326/2010. Terveystieteiden lakien muuttaminen. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- L 1552/2011. Valmiuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Laine, T. (2018). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2*. (s. 29–50). Keuruu: PS-kustannus.
- 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). (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56). Saatavilla 17.2.2020 [https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri\\_2018.pdf](https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri_2018.pdf)

- Malkavaara, M. (2015). Diakonia ja diakonivirka. Suomen ev.lut. kirkon julkaisu 26. Helsinki: Kirkkohallitus. Saatavilla 5.2.2020 [http://195.236.185.83/julkaisu.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/\\$FILE/255445\\_KH\\_Diakonia\\_ja\\_diakonivirka.pdf](http://195.236.185.83/julkaisu.nsf/020A6402AC464E4EC2257E6E004415C4/$FILE/255445_KH_Diakonia_ja_diakonivirka.pdf)
- Nieminen, A. (2016). Määrällisen tutkimusmenetelmän perusteet - osa I [Luentotalenne]. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 5.2.2020 <https://diak.sharepoint.com/portals/hub/layouts/15/point-publishing.aspx?app=video&p=p&chid=c7c93b20-0fe6-433b-8c6b-379acf8796bc&vid=a9025ca3-b8f3-4dc1-bfd4-e71d355f76bc>
- Palosaari, E. (2008). *Lupa särkyä: Kriisistä elämään*. Helsinki: Edita.
- Piironen, H. (22.5.2017). Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä [Luentotalenne]. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 5.2.2020 <https://diak.sharepoint.com/portals/hub/layouts/15/PointPublishing.aspx?app=video&p=p&chid=c7c93b20-0fe6-433b-8c6b-379acf8796bc&vid=c462d4d4-00d0-4f84-befc-58bd1e4d13a0>
- Pohjolan-Pirhonen, C., Poutiainen, K., & Samulin, H. (toim.) (2007). *Kriisityön käsikirja: Käytännön opastusta traumaattisen kriisin kohdatessa*. Helsinki: Kirjapaja.
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.
- Raunio, A. (2015). Kultainen sääntö, empatia ja toisen asemaan asettuminen – luterilainen näkökulma diakonisen toiminnan lähtökohtiin. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisu 26. Kirkko ja toiminta. Kirkkohallitus. Helsinki: Unigrafia. Saatavilla 5.2.2020 <http://dts.fi/files/2009/10/DT3-15.pdf>
- Ruishalme, O. & Saaristo L. (2007). *Elämä satuttaa. Kriisit ja niistä selviytyminen*. Helsinki: Tammi.
- Rättyä, L. (2010). *Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan*. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 24). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Lisensiaattitutkimus, Oulun yliopisto).
- Rättyä, L. (2012). Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska. (toim.),

- Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 80–110). Helsinki: Kirjapaja.
- Saari, S. (7.4.2016). Miten kriisityön menetelmät ovat kehittyneet? Mitä se on nyt? [Luentodiat]. Kriisityön päivät, Helsinki. Saatavilla 14.4.2020 <https://docplayer.fi/18269461-Miten-kriisityon-menetelmat-ovat-kehittyneet-mita-se-on-nyt-salli-saari-dosentti-psykologi-kriisityon-paivat-2016.html>
- Saari, S., Kantanen, I., Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S. & Yli-Pirilä, P. (toim.) (2009). *Hädän hetkellä - psyykkisen ensiavun opas*. Helsinki: Duodecim: Suomen Punainen Risti.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Saatavilla 5.2.2020 <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Salojärvi, P. (2018). Diakoniatyön arki. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius, *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot* (s. 103–124). (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56). Saatavilla 5.2.2020 [https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri\\_2018.pdf](https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri_2018.pdf)
- Suomen ev.lut. kirkko (14.6.2010). Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen. Saatavilla 27.3.2020 <https://evl.fi/documents/1327140/43561565/Diakonian+viranhaltijan+ydinosaaminen/cde09bd1-5b17-f155-dd68-23320fc0251f>
- Suomen ev.lut. kirkko (7.6.2011). Kirkon henkinen huolto. Saatavilla 25.3.2020 <https://evl.fi/documents/1327140/52854971/2011-26-liite.pdf/7f9b8c11-7dfa-3781-8829-6c7cfdc13c45>
- Suomen ev.lut. kirkko. Hallinto ja talous. Kirkon tilastot. Saatavilla 27.3.2020 <https://www.kirkontilastot.fi/>
- Surevan kohtaaminen. Välineitä kohtaamisiin. Kriisissä olevan auttaminen. Saatavilla 25.2.2020 <https://www.surevankohtaaminen.fi/kriisiapu/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Hyvä tieteellinen käytäntö. Saatavilla 9.2.2020 <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

## LIITE 1. Diakoniatyöntekijöiden haastattelu

### HAASTATTELURUNKO

Haastattelun kohderyhmänä on diakoniatyöntekijät, jotka ovat työskennelleet diakoniatyössä vähintään 5 vuotta ja kohdanneet työssään kriisissä olevia asiakkaita.

#### A: Taustatiedot

1. Minkä ikäinen olet?
2. Mikä on koulutuksesi?
3. Onko sinulla jotain lisäkoulutusta (kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen, sielunhoitoon tms.)?
4. Työkokemuksesi diakoniatyössä vuosina?

#### B: Teemahaastattelun runko

##### Teema 1. Diakoniatyöntekijän erityisosaaminen ja valmiudet

1. Millaista erityisosaamista tai valmiuksia koet sinulla diakoniatyöntekijänä olevan kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen?
2. Koetko, että sinulla on riittävästi valmiuksia kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskentelyyn? Ellei, niin mitä valmiuksia toivoisit omaavasi enemmän?
3. Miten koet diakoniatyöntekijänä edellä kuvaamasi erityisosaamisen tai valmiuksien ilmenevän kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa?

##### Teema 2. Kriisissä olevan asiakkaan kohtaaminen diakoniatyössä

1. Minkä ajattelet olevan työskentelyn tavoite tai päämäärä kriisissä olevan asiakkaan kanssa työskennellessäsi? Voit myös mainita useampia tärkeinä pitämiäsi asioita.
2. Miten hengellisyys on läsnä kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa?

3. Millainen merkitys työntekijän omalla hengellisyydellä on kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisessa ja kriisissä olevan asiakkaiden hengellisten tarpeiden tunnistamisessa?

### Teema 3. Kokonaisvaltainen kohtaaminen ja sen elementtien ilmeneminen kriisissä olevan asiakkaan kohtaamisissa

Haastateltavalla edessä kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli.

Edellytykset kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen:

- Rakkaus
- Ilmapiiiri
- Vuorovaikutus
- Teot
- Salaisuus
- Tarkoitus

Kokonaisvaltainen kohtaaminen (Juntunen, Mäkelä & Saarela 2016)

Ajattele kriisissä olevan asiakkaan kohtaamista. Voit ajatella jotain tiettyä tapausta, joka muistuu mieleesi. Olen kiinnostunut siitä, tuleeko tapaamisissa esille kokonaisvaltaisen kohtaamisen kuusi elementtiä? Jos tulee niin miten? Miten eri elementit näkyvät diakoniatyöntekijän ja kriisissä olevan asiakkaan välisessä kohtaamisessa? Esitän nyt kysymyksiä elementti kerrallaan.

#### Rakkaus

- Miten rakkauden elementti konkretisoituu asiakaskohtaamisissasi?
- Mikä merkitys on rakkaudella asiakaskohtaamisissa?
- Tuleeko sinulle vielä jotain muuta mieleen tästä elementistä?

#### Ilmapiiiri

- Miten ilmapiiiri konkretisoituu asiakaskohtaamisissasi?
- Mikä merkitys ilmapiiirillä on asiakaskohtaamisissa?
- Tuleeko sinulle vielä jotain muuta mieleen tästä elementistä?

#### Vuorovaikutus

- Miten vuorovaikutus konkretisoituu asiakaskohtaamisissasi?
- Mikä merkitys vuorovaikutuksella on asiakaskohtaamisissa?

- Tuleeko sinulle vielä jotain muuta mieleen tästä elementistä?

### Teot

- Miten teot konkretisoituvat asiakaskohtaamisissasi?
- Mikä merkitys teoilla on asiakaskohtaamisissa?
- Tuleeko sinulle vielä jotain muuta mieleen tästä elementistä?

### Salaisuus

- Miten salaisuus konkretisoituu asiakaskohtaamisissasi?
- Mikä merkitys salaisuudella on asiakaskohtaamisissa?
- Tuleeko sinulle vielä jotain muuta mieleen tästä elementistä?

### Tarkoitus

- Miten tarkoitus konkretisoituu asiakaskohtaamisissasi?
- Mikä merkitys tarkoituksella on asiakaskohtaamisissa?
- Tuleeko sinulle vielä jotain muuta mieleen tästä elementistä?

## LIITE 2. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen malli

### Kokonaisvaltainen kohtaaminen

on käsite, josta puhutaan niin terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa kuin diakoniasakin. Useltin ihminen kuitenkin kokee, että hänet kohdataan vain osittain riippuen siitä, missä tarkoituksessa tapaaminen on sovittu. Ihmisten välisessä kohtaamisessa monet asiat vaikuttavat nähdystä ja kuulluista tulemisesta kokemukseen. Kohtaamisessa on kysymys siitä, että antaudutaan vuorovaikutukseen, luodaan luottamuksellinen ilmapiiri ja arvostetaan toista ihmistä.

*Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa antaudutaan vuorovaikutukseen, luodaan luottamuksellinen ilmapiiri ja arvostetaan toista ihmistä.*









**KIRKKOHALITUS<sup>+</sup>**  
Toiminnallinen osasto

**Kokonaisvaltainen kohtaaminen**

**SUOMEN EV. LUT. KIRKKO<sup>+</sup>**

### Rakkaus

Rakkaus auttaa näkemään ja hyväksymään toisen ihmisen erityisenä ja ainutlaatuisena. Rakkaus ei silti sulje silmiä ihmisyyden heikkouksilta. Rakastamisessa on kysymys ihmisen kunnioittamisesta, omien ja toisten voimavarojen ja lahjojen tunnistamisesta. Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan jokainen ihminen on Jumalan luoma, pyhä. Jokainen ihminen on siksi äärettömän arvokas ja arvostettava. Rakastava kohtaaminen antaa ihmiselle tilaa pysähtyä omana itsenään.

### Vuorovaikutus

Kokonaisvaltainen kohtaaminen on vuorovaikutusta. Vuorovaikutus rakentuu kumppanuudelle, vieraanvaraisuudelle ja elämäntarinoiden jakamiselle. Vuorovaikutuksessa keskiöön nousevat myös kuuntelemisen taito ja halu. Kumppanuutta rakentavassa vuorovaikutuksessa on läsnä kaikki se kokemus ja hiljainen tieto, jotka ovat rakentuneet omien elämäkokemusten ja muiden kohtaamisten myötä.

### Salaisuus

Kohtaamiseen liittyy aina myös salaisuus. Kohtaamisessa kaikki ei tule näkyväksi, kukaan ei avaa koko elämänsä yhdessä eikä useammassakaan kohtaamisessa. Kohtaamisessa voi kuitenkin avautua uusia merkityksiä. Kokonaisvaltainen kohtaaminen voi antaa uudenlaisen tulkinnan omasta tilanteesta. Suuri salaisuus on myös se, että Kristus on luvannut olla läsnä, kun kaksi tai useampi ihminen kohtaa Hänen nimessään.

*Kristillinen ihmiskäsitys haastaa jokaisen kirkon työntekijän kohtaamaan toisia ihmisiä kokonaisvaltaisesti.*







### Ilmapiiri

Kohtaamisen ilmapiiri vaikuttaa luottamukseen ja toivon syntymiseen. Ilmapiiriin vaikuttavat ulkoiset tekijät ja asenne. Rauhallinen ja kiireetön ympäristö, tila, joka ei aseta valta-aselmaa, on edellytys hyvälle kohtaukselle. Toisen ihmisen asenne välittyy, vaikka sitä ei sanoisi puheittaisikaan. Sekä tilan että asenteen tulee olla tasa-arvoisuutta korostava. Vaikka elämäntilanne olisi ahdistava, voidaan kohtauksen ilmapiiriä luoda toivoa ja vahvistaa uskoa huomiseen.

### Teot

Kokonaisvaltainen kohtaaminen ei välttämättä rajoitu siihen hetkeen, kun ihmiset fyysisesti tapaavat. Se saattaa alkaa ennen tapaamista valmisteleilla toimenpiteillä ja jatkuu niillä teoilla, joihin kohtauksen haastaa. Aito kohtauksen voi edellyttää valmiutta ryhtyä toimenpiteisiin toisen ihmisen auttamiseksi.

### Tarkoitus

Kohtauksella on yleensä jokin tarkoitus. Tapaamisen tarkoitus voi olla kastekeuhetu, taloudellisen tilanteen selvittäminen, syntymäpäivätoimittelu tai kohtauksen ihmisten arjen tilanteissa, esimerkiksi sairaalassa, vankilassa tai oppilaitoksessa. Jos kohtaukseen liittyyvät monipuoliset näkökulmat jäävät ilman huomiota, tulee tapaamisesta vain tekninen suoritus eikä kysymys ole kokonaisvaltaisesta kohtauksesta. Kokonaisvaltaisessa kohtauksessa ei tapaamisen sisältö tyhjene vain tapaamisen tarkoitukseen. Kun tapaamisessa ainakin toinen osapuoli pyrkii kokonaisvaltaisuuden toteutumiseen, voi kohtauksen johtaa ihmiset prosessiin, jonka myötä tapaamisen tarkoitus rikastuu myöhemmin.