

"TULKAA KAIKKI" - DIAKONIATYÖ KROATIASSA  
Kutinan evankelisen seurakunnan diakoniatyö

Kirsti Järvinen  
Opinnäytetyö, syksy 2017  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (YAMK)

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

### SAŽETAK

1 JOHDANTO .....	7
2 DIAKONIATYÖ TUKEE ELÄMÄNHALLINTAA JA LUO HYVINVOINTIA.....	10
2.1 Diakoniatyö ja sen taustaa, määrittelyä sekä tutkimusta .....	10
2.2 Psykososiaalinen tuki diakoniatyössä .....	12
2.3 Elämänhallinta ja hyvinvointi .....	14
3 KROATIA KUTINAN EVANKELISEN SEURAKUNNAN DIAKONIATYÖN ALUSTANA .....	17
3.1 Kroatian tasavalta.....	17
3.2 Kroatian ja Bosnia-Hertsegovinan välinen sisällissota vuosina 1991-1995 .....	19
3.3 Sota inhimillisenä kokemuksena ja sen vaikutukset .....	20
3.4 Medialähetysjärjestö Sanansaattajat ja radiotyö Kroatiassa sekä muuta kristillistä tukityötä Eurooppaan ja maailmalle .....	21
3.5 Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat kansalaisten tukena Kroatiassa .....	23
3.6 Kutinan evankelinen seurakunta .....	24
4 DIAKONIATYÖN MERKITYKSIÄ, VAIKUTUKSIA JA KEHITTÄMISKOHTEITA TUTKIMASSA.....	26
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	26
4.2 Laadullinen tutkimus ja triangulaatio .....	27
4.3 Aineiston keruu ja käsittely .....	28
4.3.1 Haastattelu.....	31
4.3.2 Havainnointi .....	33
4.3.3 Havainnointi- ja kenttäpäiväkirja .....	35
4.4 Aineiston analyysi.....	37

5 DIAKONIATYÖN KOHTAAMISET JA TUKI KANNATTELEVAT HAURASTA HYVINVOINTIA JA LUOVAT TULEVAISUUDEN TOIVOA.....	43
5.1 Diakoniatyön asiakkaat, erilaisia taustoja ja sotakokemusten varjoja.....	43
5.2 Diakoniatyöntekijän ja asiakkaan tapaaminen – täynnä odotusta ja tunnetta .....	46
5.3 Materiaalinen tuki ja sen merkityksiä ja vaikutuksia .....	47
5.4 Henkisen ja hengellisen tuen merkityksiä ja vaikutuksia .....	50
5.5 Asiakkaiden, vapaaehtoisten ja työntekijöiden kehittämistoiveita diakoniatyölle.....	53
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	56
6.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	56
6.2 Eettisyys .....	59
6.3 Tulokset ja niiden merkitys sekä muita johtopäätöksiä.....	60
LÄHTEET.....	68
LIITE 1: Tutkimuslupa	
LIITE 2: Haastattelurunko	
LIITE 3: Kyselylomake	
LIITE 4: Suostumus/Pristanak	

## TIIVISTELMÄ

Järvinen, Kirsti. "Tulkaa kaikki" – Diakoniatyö Kroatiassa. Kutinan evankelisen seurakunnan diakoniatyö. Syksy 2017. 77 s., 4 liitettä

Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto Päihteet ja syrjäytyminen, sosionomi (YAMK)

Yhä useampi saa apua diakoniatyön kautta tämän päivän Euroopassa, jossa globaali markkinatalous vaikutuksineen pakottaa yhteiskuntia vähentämään sosiaalilivityön kustannuksia. Köyhyys ja huono-osaisuus kasvavat Euroopan vauraudesta huolimatta. Itäisessä Euroopassa, Kroatiassa, Kutinan evankelisen seurakunnan diakoniatyö taistelee pienin resurssein köyhyyttä ja syrjäytymistä vastaan. Tässä tutkimustyössä tarkastellaan kroatialaisen diakoniatyön asiakkaiden, vapaaehtoisten ja työntekijöiden avustustyölle (materiaaliselle, henkiselle ja hengelliselle) antamia merkityksiä ja vaikutuksia sekä työn kehittämismahdollisuuksia.

Tutkimus on laadullinen ja aineistoa on kerätty asiakkaiden ja vapaaehtoisten haastattelujen avulla diakoniatyön kotikäynneillä ja toimistotapaamisissa keväällä 2017. Asiakashaastatteluja tehtiin kahdeksan ja työntekijähaastatteluja kaksi. Joissain haastatteluissa oli yhtä aikaa läsnä useampi perheenjäsen. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysiä käyttäen. Haastatteluaineiston rinnalla on käytetty havainto- ja kenttäpäiväkirjamateriaalia syventämään ja täydentämään tuloksia.

Diakoniatyö näyttäytyy samanlaisena niin suomalaisessa kuin kroatialaisessa kontekstissa. Kuitenkin Balkanin alueen lähihistoriassa ollut sotajakso on jättänyt jälkiä ja aiheuttanut kriisejä niin asiakkaiden kuin vapaaehtoisten mieliin. Materiaalinen tuki kannattelee ulkoista elämänhallintaa, joka vaikuttaa myös sisäiseen elämänhallinnan kokemukseen. Henkinen ja hengellinen tuki luovat turvallisuutta, jatkuvuutta ja luottamusta siihen, että elämä kantaa jatkossakin vaikeuksista huolimatta. Asiakkaat, jotka ovat saaneet diakoniatyön tukea pitemmän aikaa, ovat kasvaneet vapaaehtoisiksi ja haluavat jakaa hyvää eteenpäin itse auttaen. Tutkimustyön merkittävin tulos on se, että kiitollisuus ja halukkuus vapaaehtoistyöhön on suurta ja sen myötä on mahdollisuus aloittaa projekti, jossa diakoniatyön aikuiset vapaaehtoiset tekevät avustustyötä yhdessä seurakunnan nuorten vapaaehtoisten kanssa. Tätä kehittämistyötä on jo kokeiltu ja siitä on saatu hyvää palautetta. Jatkossa tätä työtä voidaan edelleen tutkia ja kehittää. Diakoniatyö voi näin laajentua ja pienet resurssit voivat kasvaa suuremmiksi, jotta useampi avun tarpeessa oleva saa tukea elämänhallintaan ja hyvinvointiin.

Asiasanat: diakonia, elämänhallinta, hyvinvointi ja psykososiaalinen tuki

## ABSTRACT

Järvinen, Kirsti. "Come you all" – Diaconia work in Croatia. Diaconia work in the Evangelical Church in Kutina. Autumn 2017. 77 p., 4 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences. Master's Degree Programme in Social Services, Intoxicants and Marginalization. Degree: Master of Social Services.

More and more people are getting help through diaconal work in Europe today. The global markets force the societies to cut the costs of social benefits. Despite the welfare in Europe, poverty and disadvantagedness are growing. In Eastern Europe, in Croatia, diaconal work in Kutina Evangelical Church fights against poverty and marginalization with small resources. This research examines the meanings and impacts of diaconal support work (material, psychical and spiritual) in Croatia from clients', voluntary workers' and employees' viewpoint and also the possibilities how to develop the diaconia work.

The research is qualitative and the material was collected by doing interviews among the clients and voluntary workers when they visited church office or when a deacon visited clients' homes during the spring 2017. There were eight interviews for clients and two for the personnel who do the diaconal work. In some of the interviews more than one family member were present. The material was analysed by using content analysis. As well as the interview material, the material from the observations during the interviews and material from a field diary are used to deepen and complete the results of the research.

Diaconia work seems to be the same in the Finnish and Croatian contexts. However, the war in recent history in the Balkan area has left its marks and crisis in the minds of the clients and voluntary workers. The material support is holding up outer coping, which influences also the experience of inner coping. Psychological and spiritual support create security, continuance and trust that life will continue in the future in spite of difficulties. The clients who had got diaconal work's support for a longer time, have grown to be voluntary workers and they want to share goodness through themselves by helping others. The most remarkable result of the research is the thankfulness and willingness to do voluntary work. Because of that it is possible to start a project where adults and young people will do diaconal voluntary work together. This kind of development work has already been tested and results have been good. This kind of voluntary work can be studied and developed further. In this way diaconia work can be wider and the small resources can grow bigger. In that way more people who need help get support for their coping and wellbeing.

Keywords: diaconia work, psychosocial support, coping, wellbeing

## SAŽETAK

Järvinen, Kirsti. "Dođite svi" – Đakonija u Hrvatskoj. Đakonija Evangeličke crkvene općine Kutina. Jesen 2017. 77 str., 4 priloga

Visoka škola za đakoniju – program socijalnog rada, smjer droge i osoba koje su na rubu društva (YAMK)

U današnjoj Europi uvijek veći broj ljudi prima pomoć preko đakonije, jer utjecaj globalne ekonomske situacije tjera društvo da umanjuje socijalne troškove. Siromaštvo i poteškoće rastu usprkos visokom standardu Europe. U Istočnoj Europi, u Hrvatskoj, đakonija Evangeličke crkvene općine Kutina se bori protiv siromaštva i marginiziranja s malim resursima. U ovoj radnji istražujem značenje i utjecaj što daju klijenti, dobrovoljci i radnici u đakoniji (u materijalnom i duhovnom smislu) u Hrvatskoj đakoniji te mogućnosti razvoja rada.

Radnja je kvalitetna i materijal je skupljen pomoću intervjua s klijentima i dobrovoljcima te kućnim posjetima i susretima u uredu u toku proljeća 2017. Intervjua s klijentima je bilo osam i s radnicima dva. U nekim slučajevima bilo je istovremeno nazočno više članova obitelji. Materijal je analiziran koristeći sadržaj materijala. Uz intervju korišten je i radni dnevnik i primjedbe za dublje razumijevanje i nadopuni rezultata.

Đakonija se pokazuje jednako u Finskom i u Hrvatskom kontekstu. Ipak ratno razdoblje u bliskoj prošlosti na području Balkana je ostavilo tragove i uzrokovalo krize kako za klijente tako i za djelatnike. Materijalna pomoć pomaže u savladavanju svakodnevnih problema, što ima utjecaja i u unutarnjem iskustvu čovjeka. Duševna i duhovna potpora pridonosi osjećaju sigurnosti budućnosti i povjerenju da će život lakše nositi usprkos poteškoćama. Klijenti koji su primali duže vrijeme pomoć od đakonije spremni su pomagati u podjeli pomoći i drugima.

Najznačajniji rezultat radnje sastoji se u tome, da u dobrovoljnom radu su zahvalnost i spremnost velike i zato je moguće krenuti s projektom, gdje odrasli dobrovoljci rade zajedno s mladim dobrovoljcima. Od ovoga iskustva postoje pozitivne povratne informacije. Ovaj predmet se može u nastavku istraživati i razvijati dalje. Na takav način se đakonski rad može proširiti i služiti s malim resursima za dobrobit veće grupe potrebitih.

Ključne riječi: đakonija, psihosocijalna potpora, savladavanje svojim životom i zadovoljstvo.

## 1 JOHDANTO

Diakoniatyö näyttää saaneen uuden pysyvemmän roolin köyhyyden ja syrjäytymisen vastaisessa kamppailussa niin Suomessa kuin muissakin Euroopan valtioissa, joissa talouskriisi on aiheuttanut sosiaalisen kriisin. Julkinen sektori on kykenemätön auttamaan kaikkia avun tarvitsijoita. Eurooppa on yksi maailman rikkaimpia maanosia, mutta samalla tuloerot, köyhyys ja syrjäytyminen erityisesti itäisen Euroopan maissa on kasvussa. Suuret joukot pakolaisia ja työn perässä muuttavia maahanmuuttajia ovat luomassa Eurooppaan yhä suuremman joukon työssäkäyviä köyhiä. (Gern 2013, 14-16.) Tähän kasvavaan ongelmaan valtioiden kuin diakoniatyötä tekevien seurakuntien on vastattava tulevina vuosina.

Mielenkiintoni suuntautui enemmän itäisen Euroopan asioihin vasta, kun minulle avautui ylemmän ammattikorkeakoulun opintojen alussa mahdollisuus tehdä opinnäytetyöni Kroatiaassa. Ulkomaanjakso oli haaveeni, joka toteutui mielenkiintoisella tavalla. Tämän mahdollisti Diakonia-ammattikorkeakoulun yhteistyökumppani Medialähetysjärjestö Sanansaattajat, jolla on luterilainen yhteistyökumppani, evankelinen kirkko, Kroatiaassa. Aikaisemmin kokemani vapaaehtoisuudet suomalaisessa seurakunnassa saivat uuden kontekstin, kun pääsin seuraamaan paikallisen luterilaisen kirkon (Kroatiaassa evankelisen) elämää ja diakoniatyötä, kun asuin ja toimin vapaaehtoisena yhdessä evankelisen kirkon seurakunnassa Kutinassa kolmen kuukauden ajan. Näin pääsin tekemään opinnäytetyönäni tutkimus- ja kehittämistyön, jossa olen saanut tarkastella diakoniatyötä uudessa ympäristössä, jossa asiakkaat ovat kokeneet Jugoslavian hajoamisen jälkeensä sodan ja joutuneet käymään läpi poikkeuksellisen haastavia tilanteita elämässään.

Entisen Jugoslavian maat Itä-Euroopassa ovat edelleen toipumassa sodasta. Kroatian sota taisteltiin vuosina 1991-1995 ja se päättyi Daytonin rauhansopimukseen, jonka seurauksena saatiin virallisesti rauha maahan, mutta jännitteitä uskontojen ja kansalaisryhmien välillä esiintyy edelleen (Bošnjak ym. 2002, 14, Euroopan parlamentti 2015). Kaikki uutiset Balkanilta eivät tänä päivänä ylitä suomalaisen tai muun kansainvälisen median uutiskynnyksiä. Poliittiset jännitteet

ovat olleet viime vuosina tavanomaisia muuallakin Itäisessä Euroopassa kuten Ukrainassa, jossa suurvaltojen väliset voimasuhteet ja vaikutuspyrkimykset heijastuvat kiristyneinä suhteina läntisen Euroopan ja puolustusliitto Naton ja Venäjän ja sen vaikutuspiirissä olevien maiden välillä. Näin myös Balkanilla tilanteet vaihtelevat rauhan ja sodan uhan varjon välimaastossa sen mukaan mitkä poliittiset puolueet ja niiden taustatahot ovat kulloinkin vallassa. Kroatia kuuluu Euroopan Unioniin, mutta silti sen balkanilainen historia näkyy edelleen yhteiskunnan eri tasoilla.

Pienessä evankelisessa seurakunnassa, Kutinan kaupungissa, on ainoastaan kaksi palkattua työntekijää, kirkkoherrana toimiva naispastori ja seurakunnan radiotyöstä vastaava mieshenkilö, joka toimii kirkkoherran avustajana monissa käytännön asioissa kuten myös diakoniatyössä. Lisäksi hänen vastuullaan on muiden muassa ryhmien ohjausta sekä musiikkiin ja tekniikkaan liittyviä asioita. Kaikissa edellä mainituissa osa-alueissa työntekijöitä auttavat monet seurakunnan vapaaehtoiset. Pienin resurssein toimivassa seurakunnassa ei ole merkityksentöntä, miten ja minne voimavarat kohdennetaan. On perusteltua löytää ja tarkastella niitä diakoniatyön ydinalueita, jotka ovat asiakkaille merkityksellisiä. Näin päästään arvioimaan työn painopisteitä ja vaikutuksia työn kehittämisen kannalta. Seurakuntaneuvosto toimii kirkkoherran rinnalla johtaen ja kehittäen seurakunnan toimintaa. Lisäksi seurakunnalla on maaseudulla kaksi sisar- eli kapeliseurakuntaa, joiden jumalanpalveluselämästä seurakunta huolehtii ja joiden ihmiset seurakunnan diakoniatyö tavoittaa.

Jotta voisi ymmärtää Kroatian ja Balkanin alueen lähihistoriaa ja nykytilannetta, on tarpeen katsoa historiassa melko pitkälle taaksepäin. Nykyisen Itä-Euroopan ja Balkanin kansallisuudet, slovenit, kroatit ja serbit, ovat saaneet alkunsa varhain 600- ja 700-luvuilla, jolloin slovenit ja kroatit omaksuivat läntisen roomalaiskatolisen perinteen ja serbit puolestaan itäisen ortodoksikristillisen perinteen. (Shrader 2003, 28-29.). Kroatit ovat tulleet nykyisille asuinalueilleen jo 700-luvulla, jolloin he perustivat oman hallintomuodon. Sen aikaisella Kroatialla eli Primorska Hrvatskalla oli paljon merenrantaa, joten sillä oli myös vaikutusvaltaa Adrianmerellä. Vuonna 879 alue sai itsenäisyyden ja samalla se sitoutui uskonnollisesti ja kulttuurisesti länteen. (Korpiaho 1993, 29-31.)



Balkanin alueella on ollut monia kriisejä muiden muassa siellä asuvien monien kansojen ja eri uskontokuntien valtapyrkimysten vuoksi. Jo 1800-luvulla eteläslaavit, serbit ja kroaatit hakeutuivat yhteen omaa kansallisaatettaan ylläpitävään toimintaan, koska molemmilla oli paineita ulkovaltojen taholta. Serbit olivat olleet pitkään turkkilaisten vaikutteiden alla ja kroaatit puolestaan olivat olleet unkarilaistamispolitiikan uhan alla. Kehitys johti lopulta siihen, että vuonna 1915 kroaatti Ante Trumbic perusti ”Jugoslavian komitean”. Tätä seurasi vuonna 1917 Korfun julistus, jonka tavoitteena oli serbien, kroaattien ja sloveenien valtioliitto. Lopulta vuonna 1918, 24. marraskuuta, perustettiin uusi valtio, serbien, kroaattien ja sloveenien kuningaskunta, jonka nimi muutettiin vasta myöhemmin, vuonna 1929 Jugoslaviaksi. Aluetta on kuitenkin kutsuttu nimellä ”tilkkutäkki” tai ”ruututyynyri”, koska se on ollut eräänlainen puskurivyöhyke idän kommunistisen ja läntisen demokraattisen maailman välissä. (Korpiaho 1993, 16-17.) Jugoslavian hajoamisen jälkeen sen alueen sisällä olleet maat ajautuivat sotiin, joiden vaikutukset näkyvät alueen ihmisten elämässä tänäkin päivänä.

Opinnäytetyöni muodostuu kuudesta eri luvusta. Toisessa luvussa avaan aiheeseen liittyviä keskeisiä käsitteitä. Kolmannessa luvussa esittelen Suomessa ja Kroatiassa toimivia yhteistyökumppaneitani ja Kutinassa tehtävän seurakunta- ja diakoniatyön kontekstia. Neljännessä luvussa käsittelen opinnäytetyössäni tutkimuskysymyksiä- ja käyttämiäni menetelmiä, aineistoa ja sen analyysia. Viidennessä luvussa kuvaan tutkimustuloksia. Kuudennessa luvussa pohdin tuloksia ja tutkimuksen luotettavuutta ja sen eettisiä kysymyksiä sekä teen johtopäätöksiä tulosten pohjalta.

## 2 DIAKONIAITYÖ TUKEE ELÄMÄNHALLINTAA JA LUO HYVINVOINTIA

### 2.1 Diakoniatyö ja sen taustaa, määrittelyä sekä tutkimusta

Diakonian käsitteen taustalla on kreikkalainen diakonos-sana, joka on merkinnyt palvelijaa. Raamatun Uudessa Testamentissa sanaa diakonos on käytetty muiden muassa Apostolien tekojen kuudennessa luvussa ja Paavalin ensimmäisessä kirjeessä Timoteukselle, sen kuudennessa luvussa on kuvattu diakonin virkaa seurakunnassa. Merkittävimpänä esimerkkinä kristilliselle diakoniatyölle voidaan pitää Jeesuksen omaa palvelutyötä ja toimintaa sairaiden, köyhien ja apua sekä tukea tarvitsevien rinnalla. Näitä Jeesuksen tekoja kuvataan muiden muassa Markuksen evankeliumin luvussa kymmenen ja Matteuksen evankeliumin luvussa yksitoista. Diakonialla ja diakoniatyöllä on siis keskeinen rooli kristillisen kirkon identiteetin ja tehtävän muodostumisessa. Saksassa 1830-luvulla alkanut diakoniatyön liike näki ja toteutti kristillistä kutsumustaan diakoniatyötä rakkauksen tekoina, palvelutyönä ja sairaiden hoitona, tarpeessa oleville ihmisille. (Gothóni & Jantunen 2010, 57; Nordstokke 2011, 73-74.)

Eurooppalaisen diakoniatyön historia alkoi Saksan Hampurista, jossa vuonna 1833 pietistipastori Theodor Fliedner teki ehdotuksen pojille suunnatusta turvakodista, Rauhes Hausista, ja samana vuonna lähetysjohtaja Johann Heinrich Wichern alkoi majoittaa naisvankeja pappilassaan ja hän käynnisti diakonikoulutuksen samalla paikkakunnalla. Vuonna 1836 Fliedner käynnisti evankelisen diakonissainstituutin Kaiserwerthiin. Vaikutteita Fliedner sai muiden muassa hollantilaisten mennoniittadiakonissojen työstä ja englantilaisten Raamattu- ja lähetystyöstä sekä vankeinhoidosta, joihin hän kävi tutustumassa. (Rättyä 2009, 18; Malkavaara 2013, 114.) Kaiserwerthin mallin mukainen toiminta levisi moniin Euroopan maihin niin, että 1860-luvun alussa diakonissainstituutteja oli jo 27 kappaletta. Saksan mallin mukainen diakonikoulutus ja -työ levisivät myös nopeasti Pohjoismaihin, Ruotsiin vuonna 1851, Tanskaan vuonna 1863 ja Norjaan vuonna 1868. (Rättyä 2009, 19; Malkavaara 2013, 114.) Suomeen diakonissalaitoksen perusti vuonna 1867 Amanda Cajander, joka sai vaikutteita työllensä Saksan lisäksi myös Ruotsista ja Venäjältä (Rättyä 2009, 21-22).

Diakoniatyö on totuttu perinteisesti näkemään seurankunnan tekemänä avustustyönä, johon kuuluu sekä psyykkistä (henkinen ja hengellinen) että sosiaalista tukea kuin myös materiaalista apua kuten ruoka- ja vaateapua ja lisääntyvässä määrin myös taloudellista apua. Evankelisen diakoniatyön taustalla Kroatiassa on luterilaisen diakoniatyön perinne, joten se on pääsääntöisesti suomalaisen diakoniatyön kaltaista. Diakoniatyö Suomessa perustuu kirkkolakiin (KL 4 § 1) ja seurakunnissa diakoniatyötä tekevät pääsääntöisesti diakonit, joilla on sosiaalialan koulutus tai diakonissat, joilla on sairaanhoitajan koulutus. Diakonin katsotaan kirkkolain (KJ 4 § 3) mukaan kuuluvan myös kaikille seurakunnan jäsenille, koska se on kristillistä palvelutyötä, tukea ja apua, jota annetaan kaikille sitä tarvitseville ja erityisesti niille, jotka eivät saa muuta apua tai tukea hädänalaiseen tilaansa. Autettavia ihmisryhmiä, joita diakoniatyö yleensä tavoittaa, ovat vähävaraiset, syrjäytyneet ja muutoin huono-osaiset, jotka ovat ajautuneet yhteiskunnan marginaaliin syystä tai toisesta. (Jokela 2011, 23-24, 26.) Suomalaisessa hyvinvointivaltiossa kuten muuallakin Pohjoismaissa on tarjolla yhteiskunnan taholta sosiaalista tukea, jonka pitäisi vastata kansalaisten avun ja tuen tarpeisiin. Kuitenkin yhteiskunnan tarjoamaa apua ja tukea on viimeisten vuosien aikana leikattu hyvin paljon. Erityisesti 1990-luvun laman seurauksena seurakuntien diakoniatyöntekijät ovat saaneet entistä enemmän asiakkaita, jotka eivät enää pärjää yhteiskunnan antaman tuen avulla. Riittämätön yhteiskunnan tuki on näin tuonut enemmän suomalaisia seurakuntien diakoniatyön piiriin (Grönlund & Hiilamo 2006, 11-12).

Latvus on määritellyt nykyistä modernia diakoniatyötä karitatiivis-sosiaalisena työnä, jonka perustana on toisen huomioon ottaminen ja lähimmäisen rakkaus (Gothóni & Jantunen 2010, 57). Diakoniatyötä laajemmin on määritellyt Blenberger 2002, 167-171), joka näkee perinteisen diakoniatyön suppeimmillaan ainoastaan ammattilaisten eli diakoniatyöntekijöiden tekemänä työnä. Hänen mukaansa diakoniatyön voi nähdä myös laajemmin kirkollisten toimijoiden auttamistyönä tai vielä laajemmin kirkosta ulospäin suuntautuvana työnä tai laajimmillaan kaikkena kirkon työnä, jossa tuetaan ihmisiä heidän kokonaisvaltaisessa eheytymisessä. (Gothóni & Jantunen 2010, 58). Rättyä (2009, 134-142) on tutkimuksessaan jakanut diakoniatyön yksilö-, perhe- ja yhteisötyöhön. Diakoninen yhteis-

sötyö kohdistuu ryhmiin ja siinä periaatteina ovat kollektiivisuus, yhteisölähtöisyys ja yhteistyö, joiden avulla on tutkijan mukaan mahdollista vaikuttaa yhteisölliseen terveyteen ja vahvistaa sosiaalista pääomaa. Tässä tutkimustyössä tarkoitetaan diakoniatyöllä seurakunnan virassa olevien työntekijöiden tai vapaaehtoisten tekemää diakoniatyötä. Tutkimustyöni on kohdistunut yksilöihin- ja perheisiin suunnattuun diakoniatyöhön.

Diakoniatyötä on tutkittu muiden muassa työntekijöiden näkökulmasta. Lea Rättyä (2009) on tutkinut diakoniatyöntekijöiden työn sisältöä ja heidän näkemyksiään asioista ja niistä huono-osaisuutta tuottavista rakenteista, joihin he haluaisivat vaikuttaa työllään. Juntunen, Grönlund ja Hiilamo (2006, 5) ovat tutkineet sosiaaliturvajärjestelmän ongelmakohtia diakoniatyön näkökulmasta, jossa tarkastelun kohteina olivat kaupungeissa tehtävän diakoniatyön suhde huono-osaisuuteen tutkimuspaikkakunnilla, sosiaaliturvan myöntämiskäytännöt, etuuksien yhteensovittaminen, viranomaisyhteistyö ja tarveharkintaisen sosiaaliturvan asiakkaiden kohtelu. Salonen (2016, 8) on tutkinut suomalaisten kokemuksia seurakuntien tai muiden uskonnollisten hyväntekeväisyysjärjestöjen ruokajonoissa. Jokela (2011, 17) puolestaan on tarkastellut tutkimuksessaan työntekijöiden näkökulman lisäksi myös asiakasnäkökulmaa ja auttamisen ja tuen merkityksiä asiakkaille ja valtasuhteita, joita diakoniatyön käytännöissä ilmenee.

## 2.2 Psykososiaalinen tuki diakoniatyössä

Diakoniatyön tärkeä osa-alue on psykososiaalinen tuki, joka jaetaan psyykkisen ja sosiaalisen tuen lisäksi myös hengelliseen tukeen, jota yleensä antavat evankelis-luterilainen kirkko ja muut uskonnolliset yhteisöt Suomessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 12). Vastaavanlaista psykososiaalista tukea tarjoavat Kroatiassa evankelisten seurakuntien lisäksi muut kristilliset tahot, joista on kerrottu myöhemmin luvussa 3.4. Kolmannen sektorin suomalaisia seurakunta- ja yhteisötoimijoita diakoniatyön ja kristillisen psykososiaalisen tuen saamisen tahoja Suomessa ovat Suomen Ortodoksikirkko, Suomen Vapaakirkon järjestö ViaDia ry, joka toimii kattojärjestönä paikallisten seurakuntien diakoniatyölle sekä Pelas-

tusarmeija. Lisäksi monia kristillistaustaisia ja pienempiä paikallisia järjestöjä toimii vähävaraisten auttajina. Näistä yksi tunnetuimmista Etelä-Suomessa lienee Veikko ja Lahja Hurstin Laupeudentyö ry. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 86-87.)

Diakoniatyön keskeinen menetelmä niin Kroatiassa kuin Suomessa on keskustelu asiakkaan kanssa. Hengellisen keskustelun osalta voidaan puhua myös sielunhoitokeskustelusta. Riippuu diakoniatyöntekijästä, näkeekö hän vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa ja keskustelun kokonaisvaltaisesti sielunhoidollisena vai jakaako hän sen osiin aihepiireittäin eli sielunhoidolliseen ja muuhun keskusteluun. Kaikki kohtaamiset ovat kuitenkin yksilökohtaisia ja keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen, jonka tarkoituksena on eheyttää asiakkaan kokonaistilannetta. Asiakkailla on yleensä ollut elämässään monenlaisia vaikeuksia eri elämän osa-alueilla kuten kriisejä ja fyysisiä ja psyykkisiä sairauksia. Keskustelu diakoniatyöntekijän kanssa tuo asioihin uutta näkökulmaa ja auttaa kestävämmän vaikeuksia sekä samalla muuttamaan omia, ehkä negatiivisia, käsityksiä itsestä, muista ja asioista yleensä. Nimenomaan hengellinen tuki, keskustelu ja rukous, jota diakoniatyöntekijä voi antaa, on tärkeässä roolissa, koska asiakasprosessin aikana luottamus Jumalaan ja diakoniatyöntekijän sekä seurakuntayhteisön tukeen yleensä kasvaa. Mikäli asiakas tulee mukaan seurakunnan ryhmätoimintaan ja alkaa osallistua erilaisiin tapahtumiin, vertaisryhmiin, leireille tai retkiin hänen sosiaalinen verkostonsa saa mahdollisuuden kasvaa. Tämä mahdollistaa asiakkaan voimaantumisen elämän eri osa-alueilla kuten itseluottamuksen, oma-aloitteisuuden ja elämänhallinnan tunteen kasvun. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 68-70, 103-104.) Auttamistyön taustalla on kokonaisvaltainen ihmiskäsitys, jonka osa-alueita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja hengellinen, jotka ovat läsnä kaikissa tilanteissa (Gothóni & Jantunen 2010, 97). Yhtään näistä osa-alueista ei siis ole syytä sulkea pois tai katsoa vähempiarvoiseksi, koska ne liittyvät kiinteästi inhimillisen elämän kokonaisuuteen ja ovat kukin tärkeä osa diakoniatyön ja siinä annetun psykososiaalisen tuen viitekehystä.

### 2.3 Elämänhallinta ja hyvinvointi

Diakoniatyön yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on tukea kokonaisvaltaisesti asiakkaiden elämänhallintaa ja sen myötä heidän hyvinvointiaan. Liisa Keltikangas-Järvinen (2008, 264-265) jakaa elämänhallinnan kahteen eri osaan, sisäiseen ja ulkoiseen elämänhallinnan osa-alueeseen. Sisäinen kontrolli kehittyy jo lapsesta lähtien ja se on yhteydessä tunteiden käsittelyn taitoon, joka myös kehittyy vähitellen. Jokaisen yksilöllinen temperamentti taas vaikuttaa siihen miten helppoa tai vaikeaa tunteiden säätely ja hallitseminen ovat, ja kuinka paljon muiden tukea esimerkiksi lapsi tarvitsee siihen. Keltikangas (2008, 267-269) puhuu myös sisäisestä autonomiasta, jolloin ympäristöstä tulevat ärsykkeet eivät suoranaisesti vaikuta yksilön reagointiin vaan yksilö luo ensin asioista omat merkityksensä ja hallitsee tunteitaan ja reagoi tietoisesti tavalla, joka yleensä ei aiheuta konfliktia yksilön ja ympäristön välillä. Esimerkiksi voimakkaat tunnereaktiot voi käsitellä myöhemmin muussa ympäristössä. Mikäli yksilön identiteetti on vahva, ovat teot ja arvot myös tasapainossa ja elämänhallinta on sekä sisäisesti että ulkoisesti helpompaa. Ulkoiseen elämänhallintaan vaikuttavat Keltikankaan (2008, 188-189) mukaan kokemukset ympäristöstä ja miten ne henkilökohtaisesti koetaan ja aiheuttavatko ne stressiä vai eivät. Tässäkin ratkaisevana tekijänä on temperamenttipiirre, jota tutkija kutsuu viritystilaksi.

Elämänhallinnan tunne on jokaisen subjektiivinen kokemus eikä ulkopuolinen voi täysin nähdä ja tietää ainakaan toisen henkilön sisäisen elämänhallinnan tilannetta kysymättä sitä häneltä itseltään. Ulkoinen elämänhallinta on helpommin nähtävissä ulospäin myös toisen henkilön taholta päällepäin näkyvien vaikutelmien ja olosuhteiden perusteella. Ruishalme ja Saaristo (2007, 14-15) luonnehtivat elämänhallintaa sen perusteella, miten hyvin ihminen hallitsee elämänsä suuret muutokset tai yllättävät kriisit, joita ei voi usein täysin ennakoida. Edellä mainittujen tutkijoiden mukaan ulkoinen elämänhallinta näyttää olevan kunnossa silloin, kun ihminen pystyy etenemään kohti tavoitteitaan ilman erityisiä ongelmia tai niitä kohdatessaan, hän sisäisen elämänhallintansa avulla pääsee yli hankaluuksista. Odottamattomat tapahtumat voivat tulla kenelle tahansa eteen täysin yllätyksenä riippumatta omasta toiminnasta. Kyky ulkoiseen ja sisäiseen elämän-

hallintaan on paljon riippuvainen niistä elämän edellytyksistä, aineellisista ja henkisistä puitteista ja mahdollisuuksista, joita kukin on saanut elämänsä alusta alkaen.

Ihmisen elämään sisältyy usein erilaisia kriisejä, jotka horjuttavat sisäistä ja ulkoista elämönhallintaa ja niissä erityisesti sisäinen elämönhallinta joutuu koetukselle. Tyypillisiä kriisejä ovat eri elämänvaiheiden mukanaan tuomat kehityskriisit, jotka voivat tuntua ahdistavilta ja ylivoimaisilta. Näitä elämän perustaa horjuttavia ja kriisejä aiheuttavia tapahtumia voivat olla esimerkiksi lapsen syntymä, työttömyys, sairaus, avioero tai eläkkeelle jääminen. Traumaattinen kriisi on kyseessä silloin, kun tapahtuu jotain täysin äkillistä ja odottamatonta kuten onnettomuus, läheisen kuolema tai itsemurha, vakava sairaus tai väkivallan kohteeksi joutuminen. Kriisissä omat ongelmanratkaisukyvyt eivät tunnu riittävän tilanteiden ratkaisemiseen. Pahimmillaan sisäinen elämönhallinta voi järkkäyä niin pahoin, että se aiheuttaa fyysisiä ja psyykkisiä häiriöitä. Tämä taas vaikuttaa väistämättömästi myös ulkoiseen elämönhallintaan.

Kriisissä ihminen kokee, että hallinnan tunne on menetetty ja hän ei pysty toimimaan tilanteen vaatimalla tavalla. Toimintakyky voi täysin romahtaa eikä henkilö pysty suoriutumaan päivittäisistä toiminnoista ilman ulkopuolista apua. Erityisesti traumaattisen kriisin aikana ihminen tarvitsee yleensä toisen henkilön tukea ja apua, koska riskinä on, että kriisin vuoksi toimintakyky voi pysyvästi heikentyä. Koska traumaattinen kriisi on yleensä kokijalleen hyvin rankka, yhtäkkiä suurta murhetta ja tuskaa aiheuttava tilanne, on ammattiavun saamisen mahdollisuus tilanteessa tärkeää. Kriisissä ihminen joutuu kokemaan paljon erilaisia tunteita, jotka ovat osa toipumisprosessia. Muutostilanteessa on suostuttava käymään läpi vaikeitakin tunteita kuten vihaa, kiukkua ja surua sekä luopumisen tuskaa, jotta pystyy sopeutumaan ja saamaan elämönhallinnan tunnetta takaisin.

Mikäli kriisin käsittelyyn ei saa tarvitsemaansa tukea, on mahdollista, että haa-voittuneisuus ja katkeroituminen aiheuttavat tilan, jossa ihminen alkaa suhtautua epäillen kaikkiin ihmisiin. Traumaattisesta kriisistä toipuminen vie pitemmän ajan kuin kehityskriisistä toipuminen. Selviytyminen elämän suuresta kriisistä voi viedä

loppuelämän ajan. Kriisit sisältävät kuitenkin aina selviytymisen ja kasvun mahdollisuuden. Oikeanlaisen tuen avulla ihmisen on mahdollisuus saada uutta kykyä, voimaa ja toivoa sisäisen ja myös ulkoisen elämänhallinnan ja toimintakyvyn tueksi. (Ruishalme & Saaristo 2007, 16, 26-28, 37-38, 63.)

Elämänhallinta luo yleensä hyvinvointia yksilön elämään. Hyvinvointi voi muodostua erilaisista merkityksistä ja se on myös subjektiivinen kokemus, joka koostuu muiden muassa terveyteen ja siihen liittyviin tuntemuksiin, arvostuksiin ja arkielämän kokemuksiin (Vuori, 2012, 21). Psykososiaalisen tuen rinnalla voidaan puhua myös pelkästään sosiaalisesta tuesta, joka käsitetään toisten ihmisten antamaksi tueksi, resurssiksi, jonka toinen henkilö toiselle tukea tarvitsevalle antaa. Tuen tarjoajina ihmisen elämässä voivat olla erilaiset verkostot tai yhteisöt eli yleensä ne ihmisryhmät, joihin henkilöllä on ihmissuhteita. Myös ammattiauttajat voivat tulla kysymykseen, mikäli ihmisen omat voimavarat ovat vähäiset ja niin sisäinen kuin ulkoinen elämänhallinta vaatii tukitoimia. Sosiaalisen tuen on todettu olevan yhteydessä ihmisen tunneperäiseen hyvinvointiin ja mielenterveyden tasapainoon. Kaiken kaikkiaan tekijät, jotka heikentävät tai vahvistavat ihmisen sosiaalista tukiverkkoa ovat merkittäviä terveyden ja hyvinvoinnin kannalta. (Ruishalme & Saaristo 2007, 81-84.) Suomalainen sosiologi Allardt on määritellyt vielä laajemmin hyvinvoinnin ulottuvuuksia, joita ovat elintaso (Having), yhteyssuhteet (Loving) ja itsensä toteuttaminen (Being) (Hjerpe, R. 2011, 220-221). Hyvinvointi näyttäytyy laajana kokonaisuutena, joka sisältää ihmisen eri elämän osa-alueiden tuottavan olemassaolon merkityksen, joka luo tunteen onnellisuudesta tai sen poissaolosta.



### 3 KROATIA KUTINAN EVANKELISEN SEURAKUNNAN DIAKONIATYÖN ALUSTANA

#### 3.1 Kroatian tasavalta

Kroatian valtio, Republika Hrvatska (Republic of Croatia) on liittynyt Euroopan unioniin 1.7.2013. Sen naapurimaita ovat Italia, Slovenia, Unkari, Serbia, Montenegro ja Bosnia-Hertsegovina. Väkiluku vuonna 2009 oli noin 4,48 miljoonaa asukasta, joista noin 57 prosenttia asuu kaupunkiseuduilla. Pääkaupunki Zagreb sijaitsee Pohjois-Kroatiassa ja sen väkiluku oli vuonna 2009 noin 786 000 asukasta. Virallinen kieli maassa on kroatia ja valuuttana on Kroatian kuna. Yksi euro on noin 7,5 kunaa (HRK). Etnisiä ryhmiä Kroatiassa olivat vuoden 2001 väestölaskennassa kroatialaiset (89,6 %), serbit (4,5 %) ja vähemmistökansat (5,9 %), joita ovat bosnialaiset, unkarilaiset, tsekit ja slovenialaiset. (Finpro maaraportti 2009.) Huomionarvoista on, että ennen Kroatian ja Bosnia-Hertsegovinan välistä sisällissotaa, oli serbien määrä Kroatiassa huomattavasti suurempi. Sodan, josta jäljempänä luvussa 3.5 on kerrottu, seurauksena melkein kaksikolmasosaa Kroatian serbiväestöstä siirtyi Serbiaan tai muualle. Vuoden 2001 väestölaskennassa Kroatia jakautui eri uskontokuntiin seuraavasti: roomalaiskatoliset 87,8 %:a, ortodoksit 4,4 %:a, muut kristilliset 0,4 %:a, muslimit 1,3 %:a ja muut 6,1 %:a. (Finpro maaraportti 2009.) Kuten edelliset luvut kertovat, Kroatiassa evankelisuus on vähemmistökirkon asemassa ja se asettaa sen aivan erilaiseen paikkaan kirkkokuntien joukossa, jossa enemmistön uskonto on katolilaisuus. Ortodoksisuus ja islam ovat seuraavina katolilaisuuden rinnalla, kuten Balkanilla yleensä (Turunen, 2016).

Kehittyneimpiä teollisuudenaloja vuonna 2009 Kroatiassa olivat elintarvike-, juoma- ja tupakkateollisuus, kemian- ja petrokemian teollisuus, metalli-, telakka-, paperi- ja sähkökoneteollisuus. Työllisyyden ja viennin kannalta merkittävimpiä teollisuudenaloja ovat tekstiili- ja vaatetusteollisuus, laivanrakennusteollisuus, metalli- ja sähkökone- sekä metsäteollisuus. Tärkeimpiä kauppakumppaneita Kroatialle ovat muiden muassa sen naapurimaat kuten Italia, Bosnia-Hertsegovina ja Slovenia sekä Saksa ja Venäjä. Suomeen Kroatia tuo esimerkiksi koneita,

laitteita ja kulkuvälineitä sekä kemianteollisuuden tuotteita. Vuonna 2008 Suomen viennistä Kroatiaan yli 60 %:a oli koneita ja laitteita. Telekommunikaatioalan laitteiden osuus viennissä oli noin 30 %:a. (Finpro maaraportti 2009.)

Kroatia on tunnettu upeista matkakohteistaan Adrianmeren rannikolla ja kasvuedellytyksiä on ollut matkailun lisäksi myös esimerkiksi koulutuksen viennin kuin myös investointien sektorilta. Työttömyyskin on ollut jonkin verran laskussa. (Turunen, 2016.) Positiivisesta kehityksestä huolimatta voi todeta, että vaikka Kroatia on liittynyt tällä vuosikymmenellä Euroopan Unioniin, on se silti monin tavoin vielä kehittyvä maa. Ongelmana on, kuten monissa muissakin EU-valtioissa, suuri valtion velka (86,7 %:a BKT:stä vuonna 2015) ja työttömyys ja useita vuosia jatkunut laskusuhdanne (jo vuodesta 2008). Maailmanpankki julkisti vuoden 2000 lopulla kroatialaisia lukuja vuodelta 1998. Tutkimuksessa oli mukana 3000 taloutta eri puolilta Kroatiaa. Sen mukaan köyhyysrajan tuntumassa (4,3 USD/päivä), absoluuttisessa köyhyydessä, eli 8,4 %:a talouksista. Tämä merkitsee noin 2000 euron vuosituloja. Tutkijoiden arvion mukaan sodan aikana valloitetuilla alueilla suhteellisessa köyhyydessä eli lähes 10 %:a talouksista. Kuitenkin verrattuna Kroatian tilannetta sen naapurimaihin, lukuun ottamatta Sloveniaa, suhteellisen pieni osa talouksista elää absoluuttisessa köyhyydessä. Myös Kroatian markkinoinnin tutkimuskeskus (Marketing Research Centre) tutki vuoden 1998 aikana talouksien kuukausituloja. Kyselyn mukaan talouksien keskimääräiset kuukausitulot olivat 1017 DEM ja menot puolestaan 1696 DEM. (Bošnjak ym., 2002, 9-10, 12.)

Sosiaalityötä ja sen etuuksia on uudistettu eri hallitusten aikakausina sosiaaliapuja -huoltoreformin avulla esimerkiksi lapsiperheiden ja äitiyslomaetuuksien osalta. Esimerkiksi äitiysraha vuonna 2002 oli työssäkäyvälle äidille palkasta riippuen 210-330 euroa kuukaudessa, kun taas työtön äiti sai ainoastaan 120 euroa kuukaudessa ensimmäisen kuuden kuukauden ajan. Kertaluontoinen äitiysraha vastasyntyneelle lapselle vuonna 2001 oli 180 euroa. Rahaetuuksia on myös jouduttu leikkaamaan uudistushankkeista huolimatta, koska etuudet ovat yleensä riippuvaisia valtion budjetista. Keskusjohtoisen palvelumallin purkaminen ei ole sujunut suunnitelmien mukaan, koska taloudelliset ja inhimilliset resurssit ovat olleet niukat eikä palveluyksiköillä ole vielä riittävästi itsenäistä päätäntävaltaa.

(Bošnjak ym., 2002, 12, 18-19.) Kehittämistä siis vielä riittää. Julkisen sosiaalityön vaatimattomuutta paikkaa kolmas sektori, johon myös seurakuntien diakoniatyö kuuluu.

### 3.2 Kroatian ja Bosnia-Hertsegovinan välinen sisällissota vuosina 1991-1995

Balkanin sodat ja ensimmäinen maailmansota muuttivat alueen valtasuhteita ja Kroatia liittyi Jugoslaviaan. Valtioliiton aikana vuosina 1970-71 Kroatiassa oli itsenäistymispyrkimyksiä, mutta ne tukahdutettiin väkivalloin. Lopulta demokratiaaalto voitti muuallakin Euroopassa ja Kroatiassakin pidettiin monipuoluevaalit, joiden jälkeen se itsenäistyi 25.6.1991 ja kansainvälisesti se tunnustettiin 15.1.1992. Kroatian väestöstä vuonna 1991 oli 83,6 %:a kroaatteja, 12,2 %:a serbejä, 2,2 %:a jugoslaaveja sekä 1,0 %:a muslimeja ja muita. (Korpiaho 1993, 29-31.)

Jugoslavian aikana Bosnia-Hertsegovinaa on kuvattu Jugoslaviaksi pienenä koossa, koska siellä eli niin monia kansallisuuksia kuten liittovaltiossakin. Vuonna 1991 Bosnian 4,4-miljoonaisesta kansasta oli 43,7 %:a muslimeja (kansallisuus), 31,3 %:a serbejä, 17,3 %:a kroaatteja sekä 5,5 %:a jugoslaaveja. Bosnia sai monipuolue- ja monikansallisen parlamentin vuoden 1991 vaaleissa. Se ei kuitenkaan vähentänyt jännitteitä alueella.

Vihanpito eri kansallisuuksien ja uskontokuntien välillä entisen Jugoslavian maissa, erityisesti Bosnia-Hertsegovinassa, on saanut alkunsa jo vuonna 1980, jolloin marsalkka Tito kuoli. Lännen ja Idän raja-alueella myös taloudelliset ja ideologiset erot ja jännitteet ovat olleet syviä eikä ole ihme, että vastakkainasettelu purkautui Bosnian keskiosissa muslimien, kroaattien ja serbien välisenä sisällissotana vuosina 1992-1994. Lähteestä riippuen sota ajoittui vuosien 1991 ja 1995 välille (Bošnjak ym., 2002). ”Sodan tarkoituksena oli varmistaa Bosnian serbien pysyminen osana Jugoslaviaa.” Aluksi kroaatit ja bosniakit taistelivat yhdessä serbejä vastaan, mutta taistelujen edetessä kaikki osapuolet alkoivat taistella toisiaan vastaan. Vasta kansainvälisen tuen avulla saatiin rauha aikaan. (Shrader 2003, 28-29, Yleisradio.)

### 3.3 Sota inhimillisenä kokemuksena ja sen vaikutukset

Sodat ja väkivalta on ollut läsnä ihmiskunnan historiassa kautta vuosisatojen. Vaikka ihmiset ovat tulleet tietoisiksi väkivallan negatiivisista vaikutuksista ihmisen fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin ja vuorovaikutustaidot sekä tavat neuvotella ristiriitatilanteissa ihmisten välisessä kanssakäymisessä ovat kehittyneet, ei se ole estänyt ajautumista väkivaltaisiin yhteenottoihin kansakuntien välillä tai niiden sisällä eri kansanryhmien välillä. Tänäkin päivänä näemme uutisissa yrityksiä saada rauha aikaan monissa eri paikoissa väkivallan keinoin, hyvänä esimerkkinä on Syyria. Balkanin alue on vahvaa jännitteiden aluetta, kuten jo aikaisemmin tässä työssä olen todennut. Viime aikoina muiden muassa Makedonia on ollut uutisissa levottomuuksien takia.

Ihmisten sotakokemuksia on tutkittu Balkanin alueella ja tutkimus osoittaa, että psyykkiset häiriöt ja erityisesti posttraumaattiset stressireaktiot ja vakava masennus ovat lisääntyneet niiden keskuudessa, jotka ovat olleet läsnä sota-alueilla ja myös niiden keskuudessa, jotka ovat sota-alueilta kotoisin ja ovat muuttaneet muualle aikaisemmin tai ovat joutuneet lähtemään pakoon sotaa omasta maastaan. Tutkimusta edellä mainituista asioista on tehty viidessä Balkanin maassa (Bosnia-Hertzegovina, Kroatia, Makedonia ja Serbia) ja kolmessa Länsi-Euroopan maassa (Saksa, Italia ja Britannia) joihin on mennyt pakolaisia tutkimuksessa mukana olleista maista. Tutkimukseen osallistuneista (3313 balkanilaista ja 854 pakolaista) 22,8 %:a kärsi posttraumaattisesta stressireaktiosta ja 22,8 %:lla todettiin vakavaa masennusta. Tutkimuksen johtopäätöksenä oli, että sotakokemukset lisäävät riskiä sairastua posttraumaattiseen stressihäiriöön tai vakavaan masennukseen yli viiden vuoden kuluttua kokemuksesta. (Priebe, Bogic, Ashcs-Roughton, Schützwohl & Ajdukovic 2010.)

On myös tehty tutkimusta, miten Australiassa asuvat serbit ovat kokeneet sodan ja miten se on vaikuttanut heidän hyvinvointiinsa. Tutkimuksen mukaan sota entisessä kotimaassa vaikutti vaihtelevasti huolenaiheina siitä, miten sukulaiset ja tutut pärjäävät sodan keskellä ja ovatko he haavoittuneet tai kuolleet. Erityisesti uutiset entisen oman asuinalueen ja elämänpiirin tuhoutumisesta ja vahvistamattomat tiedot alueen ihmisten selviytymisestä sodan keskellä olivat aiheuttaneet

tutkittavien henkilöiden tunnemaailmaan pelkoa ja jännitystä. Ihmiset olivat kärsineet esimerkiksi unettomuudesta, ärtyneisyydestä, keskittymiskyvyn puutteesta, painajaisista ja voimakkaista tunteista kuten surusta, yksinäisyydestä, huolesta sekä uupumuksesta. Sodan kulun ja tilanteiden vaihtelun mukaan sen aiheuttama stressi oli läsnä jokapäiväisessä elämässä, mutta siihen toivat helpotusta kulttuurinen yhteys toisiin serbeihin sekä kotimaassa että Australiassa. Lisäksi merkittävää helpotusta toi ortodoksisen kirkon antama uskonnollinen ja hengellinen tuki, jota tarjottiin. (Procter 2000, 8, 10-11.)

### 3.4 Medialähetysjärjestö Sanansaattajat ja radiotyö Kroatiassa sekä muuta kristillistä tukityötä Eurooppaan ja maailmalle

Kutinan evankelisen seurakunnan yhteistyökumppani Medialähetysjärjestö Sanansaattajat eli Sansa on yksi Suomen evankelis-luterilaisen kirkon seitsemästä lähetysjärjestöstä. Se on perustettu vuonna 1973 Hyvinkäällä. Järjestö on yksi Diakonia-ammattikorkeakoulun lukuisista työelämän yhteistyökumppaneista. Järjestön ydintehtävänä on viestiä Raamatun sanaa, evankeliumia, eri puolille maailmaa käyttäen mediaa (Intia, Aasia, Lähi-Itä, Pohjois-, Länsi- ja Keski-Afrikka sekä Eurooppa) (Sansa, Työmme Maailmalla/Afrikka). Työn kohteena ovat erityisesti alueet ja kansat, jotka eivät ole vielä kuulleet kristillistä sanomaa ja ovat vaikeasti tavoitettavissa muin keinoin. Medialähetystyötä tehdään radion, television, internetin ja mobiililaitteiden välityksellä. (Sansa, Mikä on Sansa?.) Kroatiassa Sansan medialähetystyöllä on pitkät perinteet. Kroatiankieliset radio-ohjelmat on aloitettu jo vuonna 1974 (Sansa. Työmme Maailmalla. Eurooppa). Kroatian evankelinen kirkko ja sen seurakunta Kutinassa tekee yhteistyötä Sansan kanssa. Evankelisen kirkon mediatyön pääpaikka on Kutinassa, jossa seurakunnan studiotiloissa tehdään radio-ohjelmia, joita lähetetään muualla. Kutinassa toimii myös kirkon mediatyöryhmä, johon kuuluu evankelisen kirkon työntekijöitä ja maallikoita. Kutinan evankelisen seurakunnan radiotyötä päätoimisesti tekevä henkilö työskentelee toimittajan työn lisäksi seurakunnan muissakin tehtävissä. Kaikilla kirkkokunnilla Kroatiassa ei ole radiotyötä lainkaan. Tämän vuoksi evankelisella kirkolla vähemmistökirkkonakin on tässä suhteessa laajempi mahdollisuus tavoittaa ihmisiä muiden muassa maaseudulta.

Kutinassa radiotyötä on tehty Sansan tuella jo 1990-luvun alusta lähtien. Radiotoiminta alkoi pienessä ja vaatimattomassa tilassa kirkon viereisen majoitusrakennuksen alakerrassa. Myöhemmin, kun myös majoitustiloja laajennettiin rakentamalla taloon lisää tiloja tekemällä toinen kerros, sai radiotoiminta asianmukaiset ja nykyaikaiset studiotilat yläkerrasta, jossa lähetyksiä tehdään. Nauhoitetut radio-ohjelmat lähetetään kansallisille ja paikallisille radioasemille, joista ohjelmat lähetetään. Radiotyön avulla kirkon lähialueen ihmiset saavat kuulla kristillisiä ja evankelioivia ohjelmia, joihin heidän on mahdollista lähettää palautetta Internetin välityksellä. Sähköpostin lisäksi seurakunnalla on omat Facebook-sivut, joilla julkaistaan tarinoita ja kuvia sekä videoita seurakunnan toiminnasta ja tapahtumista. Radiolähetysten ja Internetin avulla seurakunnan olemassaolo ja työ tulee laajemman yleisön tietoon tehokkaammin kuin muunlaisen markkinoinnin kautta olisi mahdollista.

Lähetysjärjestyksen lisäksi Suomen evankelis-luterilainen kirkko on tukemassa myös Euroopan kansainvälistä diakoniatyötä eri foorumeissa. Se on jäsenenä eurooppalaisessa kirkkojen yhteistyökongressissa (CEC), jossa on Kirkko ja yhteiskunta -komissio (CSC), joka seuraa EU:n instituutioiden toimintaa ja pyrkii vaikuttamaan kirkolle tärkeisiin kysymyksiin. Myös diakoniatoimijat Suomessa voivat hyödyntää edellä mainitun komission laajaa osaamista ja yhteyksiä muiden muassa sosiaalieettisissä kysymyksissä. Suomen ja Ruotsin kirkkoilla on yhteinen työntekijä yhteistyökongressissa. Lisäksi kirkko tekee yhteistyötä muissa eurooppalaisissa foorumeissa kuten siirtolaiskomissiossa (CCME) ja kristittyjen naisten ekumeenisessa foorumissa (EFECW). Erityisesti diakoniatyön kysymyksiin on keskittynyt järjestö Eurodiaconia, jossa suomalaiset ovat myös mukana. Siihen kuuluvat Kirkon diakonia ja yhteiskuntatyö, Diakonialaitosten liitto ja Kirkkopalvelut. Eurodiaconia tekee yhteistyötä kansalaisjärjestötoimijoiden kanssa ja pyrkii vaikuttamaan diakoniatoimijoiden toimintamahdollisuuksiin ja ottaa kantaa heikoimmassa asemassa olevien puolesta. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 152-153.) Suomen evankelis-luterilainen kirkko on mukana auttamassa myös Eurooppaa kauempana olevia lähimmäisiä, jotka elävät köyhyudessa ja ovat syrjäytymisvaarassa elleivät jo ole joutuneet yhteiskuntien marginaaleihin. Kirkon ulko-

maanapu tekee laajasti kehitysyhteistyötä ja katastrofiapua. Sen apua saavat ihmiset neljällä eri mantereella noin 50 maahan. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 154.)

### 3.5 Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat kansalaisten tukena Kroatiaassa

Kroatialaiseen sosiaali- ja hyvinvointityön kontekstiin sain perehtyä Zagrebin yliopiston sosiaalialan laitoksen mentoriprofessorin ja hänen kollegoidensa tuella tutkimustyöni lomassa. Opinnot paikallisessa yliopistossa olivat etäopintoja, joten niitä kuten Suomenkin opintoja, sain tehdä asumispaikkakunnaltani Kutinasta käsin. Kroatiaassa julkisen vallan tuki kansalaisille on ollut vähäistä verrattuna pohjoismaalaiseen hyvinvointimalliin. Kroatian valtiolla on ollut ensimmäistä kertaa mahdollista noin vuosikymmen sodan jälkeen, 2000-luvun alussa, luoda vakavaa ja johdonmukaista sosiaalipolitiikkaa entisen autoritarismin ja kriisien ajan jälkeen. Sosiaalireformin tavoitteena on ollut luoda moderneja rakenteita ja uudistuksia, jotka ovat yhteneviä Euroopan unionin rakenteiden kanssa. Keskeistä on ollut ottaa käyttöön muiden muassa uusia toimijoita ja innovaatioita, jotka tuottaisivat sosiaalista oikeudenmukaisuutta, solidaarisuutta ja sosiaalisia innovaatioita. Näiden osa-alueiden pitäisi olla kehityksen keskiössä ja niiden pitäisi käydä taistelua köyhyyttä ja poissulkemista vastaan. Modernien sosiaalisten hyvinvointipalveluiden keskeisenä ominaisuutena olisi asiakaskeskeisyys, joka ei leimaa ja joka pohjautuu yhteisöllisyyteen. Ei pidä myöskään unohtaa entisen Jugoslavian aikaista perintöä, jonka pohjalta sosiaalista hyvinvointia on alettua kehittää. Kroatiaassa on ollut vuonna 2002 tutkimuksen mukaan 78 sosiaalisen hyvinvoinnin keskusta (Centres for Social Welfare,), joissa on työskennellyt miltei 2000 ammattilaista, sosiaalityöntekijöitä, opettajia, lakimiehiä, psykologeja ynnä muita ammattilaisia, joista osasta on tullut pioneereja innovaatioiden kehittämässä sosiaalisiin ongelmiin. (Bošnjak, Mimica, Puljiz, Radocaj, Stubbs ja Zrinščak 2002, 1, 4.)

Bežovan, Matančević ja Baturina (2016, 3) toteavat kolmannen sektorin eli järjestösektorin palvelutuottajien olevan vielä poliitikoille ja laajalle yleisölle kovin

tuntematon. Ammattilaiset ovat kuitenkin alkaneet jo omaksua käsitteen. Se on Kroatiassa verrattain uusi, koska käsite kolmannesta sektorista on otettu käyttöön vasta 1990-luvulla. Työvoiman ja sosiaalisen hyvinvoinnin ministeriö, the Ministry of Labour and Social Welfare, on johtanut sosiaalisia uudistuksia. Maan tilanne sodan aikana vaati auttamistyöhön mukaan kotimaisia ja ulkomaisia järjestöjä. Kolmannen sektorin huomattavimpia toimijoita ovat Kroatiassa Katolisen kirkon avustusjärjestö Caritas ja kansainvälisestikin tunnettu Punainen Risti. Ne ovat olleet toimimassa muiden kotimaisten ja ulkomaisten järjestöjen rinnalla jo sodan aikana ja sen jälkeen Kroatian sisäisten ja ulkoisten pakolaisten sijoittamiseksi järjestetyssä sosiaalisessa ohjelmassa, jonka organisoiaksi oli perustettu oma hallintotoimisto, the Office for Displaced Persons and Refugees (Bošnjak, Mimica, Puljiz, Radocaj, Stubbs ja Zrinščak 2002, 15).

### 3.6 Kutinan evankelinen seurakunta

Kroatia on ollut mukana monissa Balkanin alueen sodissa, joten paikallinen väestö on joutunut kokemaan monenlaisia kriisejä, jotka puolestaan ovat aiheuttaneet aineellista ja aineetonta hätää. Sodan kokeneet perheet kamppailevat sodan aiheuttaminen traumojen, työttömyyden ja niitä seuraavien päihde-, mielen-terveys- ja toimeentulo-ongelmien kanssa. Lisäksi elämää varjostavat Balkanilla edelleen vaikuttavat etniset ja uskonnolliset ristiriidat, jotka eivät sodan päätyttyä ole poistuneet vaan jännitteitä on edelleen. Kutinan kaupungissa, joka sijaitsee noin 90 kilometrin päässä Zagrebista, on myös oltu sodan tapahtumissa mukana. Alueella on toiminut pitkään kemianteollisuutta, Petrokemija-yritys, joka on vähentänyt työntekijöitä paljon ja se on aiheuttanut paikkakunnalle työttömyyttä ja sen seurauksena monia sosiaalisia ongelmia, jotka näkyvät huono-osaisuutena. Kutinassa evankelinen seurakunta tekee diakoniatyötä vähäosaisten perheiden keskuudessa. Näistä perheistä osa kuuluu pieneen noin 200 henkilöstä koostuvaan seurakuntaan. Seurakunnan pastori tekee pääsääntöisesti diakoniatyötä, jossa paikalliset perheet saavat kotikäyntien yhteydessä ruoka- ja vaatelahjoituksia sekä henkistä ja hengellistä tukea. Kroatiassa julkiset sosiaali- ja terveystalvet eivät ole läheskään samaa tasoa kuin Suomessa ja muissa pohjoismaissa. Seurakunnan diakoniatyölle on jatkuvaa tarvetta, mutta pieniä resursseja voisi



mahdollisesti käyttää tehokkaammin, mikäli olisi tutkittua tietoa nykyisen diakoniatyön vaikuttavuudesta ja siitä mitä toiveita ja tarpeita asiakkailla on seurakunnan tukityön suhteen tulevaisuudessa.

Kutinan evankelinen seurakunta on suomalaisen Medialähetys Sanansaattajat -järjestön lähetyskohde ja yhteistyökumppani. Taloudellinen tuki Suomesta mahdollistaa kahden työntekijän palkkauksen Kutinan evankelisessa seurakunnassa. Seurakunnan suomalainen pastori ja kroatialainen radiotyöstä vastaava työntekijä saavat palkkansa yhteistyöjärjestöltä. Kirkkoherrana toimiva pastori tekee käytännön diakoniatyötä henkilökohtaisesti. Hänen apunaan, seurakunnan eri tehtävissä, kuten myös diakoniatyössä, toimii tarpeen mukaan radiotyöstä vastaava työntekijä.

## 4 DIAKONIAITYÖN MERKITYKSIÄ, VAIKUTUKSIA JA KEHITTÄMISKOHTEITA TUTKIMASSA

### 4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, millaisia kokemuksia diakoniaityön asiakkailla on seurakunnalta saamastaan materiaalisesta ja psykososiaalisesta tuesta sekä mitä merkityksiä ja vaikutuksia edellä mainituilla diakoniaityön osa-alueilla on ollut heidän jokapäiväiseen elämänhallintaansa ja hyvinvointiin. Jotta tutkimustehtävästä olisi mahdollisimman paljon käytännön hyötyä sekä asiakkaille että diakoniaityötä tekeväälle yhteistyökumppanille, on tutkimuksessa selvitetty myös millaisia toiveita, tarpeita tai odotuksia diakoniaityön asiakkailla on saamansa palvelun suhteen tulevaisuutta ajatellen ja millaisena he näkevät oman roolinsa seurakunnan jäsenenä jatkossa. Tutkimuksen tavoitteena on saada esiin diakoniaityön vaikutuksia ja asiakkailta nousevia kehittämistarpeita tulevaisuuden suunnittelua varten. Jotta tutkimustuloksena saataisiin mahdollisimman laaja näkökulma diakoniaityön vaikutuksista ja sen tilasta sekä kehittämistarpeista, päätettiin jo tutkimuksen suunnittelun alkuvaiheessa, että työntekijöiden ja seurakuntaneuvoston jäsenten näkökulmat selvitetään myös. Kuitenkin tiedonkeruvaiheessa seurakuntaneuvoston osallistuminen tutkimukseen väheni. Haastattelujen aikaan uusi kausi oli alkamassa ja seurakuntaneuvoston vanhoja jäseniä ei ollut mahdollista haastatella. Uusista jäsenistä ainoastaan yksi henkilö oli mahdollista haastatella. Sen sijaan arvokasta tietoa saatiin kerättyä vapaaehtoistyössä olevilta.

Tutkimustyöni aiheesta olen muokannut seuraavat kaksi päätutkimuskysymystä.

Miten Kutinan evankelisen seurakunnan diakoniaityön asiakkaat ovat kokeneet seurakunnalta saaneensa tuen?

Miten asiakkaat ja työntekijät toivovat diakoniaityötä kehitettävän tulevaisuudessa?

Edellä mainittua kysymyksiä olen jakanut seuraaviin kolmeen alakysymykseen, joiden perusteella tutkimus- ja kehittämistyön teemaa on ollut luontevaa jäsentää osakokonaisuuksiin.

1. Mitä seurakunnalta saatu materiaallinen apu on ollut ja miten se on auttanut päivittäisessä elämässä selviytymiseen?
2. Mitä seurakunnalta saatu henkinen ja/tai hengellinen tuki on ollut ja miten se on auttanut päivittäisessä elämässä selviytymiseen?
3. Miten asiakkaat ja työntekijät haluaisivat seurakunnan diakoniatyötä kehitettävän tulevaisuudessa?

Keskeisiä käsitteitä aiheesta ovat diakonia, psykososiaalinen tuki ja elämänhallinta sekä hyvinvointi.

#### 4.2 Laadullinen tutkimus ja triangulaatio

Kun sain tietää, että pääsen tutkimaan diakoniatyötä, oli minulle selvää, että asiakasnäkökulman tutkimus on se mitä haluan tutkia, koska näytti siltä, että sitä ei ole tutkittu niin laajasti kuin työntekijöiden näkökulmia. Lisäksi alustavat keskustelut yhteistyökumppanin kanssa vahvistivat käsitystäni siitä, että diakoniatyön tuloksellisuuden ja kehittämisen kannalta merkityksellisintä on tieto asiakkaiden kokemuksista ja erityisesti niistä vaikutuksista ja merkityksistä, joita tukityö on tuonut sen saajien päivittäiseen elämään. Tämän jälkeen aloin tutustua laadullista tutkimusta käsittelevään kirjallisuuteen. Näin vahvistui käsitykseni siitä, että laadullisen tutkimussuuntauksen käyttö, on paras tutkimuksen lähestymistapa, jonka avulla voi tehdä luovaa ja mielenkiintoista tutkimusta sosiaalialalta. (Alstonin ja Bowlesin 2013, 2-4.) Sain vaikutelman, että valitsemani tutkimussuuntaus on monipuolinen, joustava ja mahdollisesti myös etukäteen ennalta arvaamattomia tuloksia tuottava. Ennakoimattomuus haastaa tutkijan olemaan koko ajan valmiudessa muokkaamaan tutkimuksen rakennetta uuteen muotoon. Ajatuksilleni sain vahvistusta Hirsijärveltä, Remekseltä ja Sajavaaralta (2007, 158-159),

jotka esittelevät yli neljäkymmentä kvalitatiivisen tutkimuksen lajia, koska eri tieteenoaloilla on omat kvalitatiivisen tutkimuksen perinteensä. Kaikilla näillä suuntauksilla on kuitenkin tutkijoiden mukaan yhteisenä nimittäjänä niiden toimiminen kommunikaation, kulttuurin ja sosiaalisen toiminnan kuvauksessa ja tulkinnessa. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tiivistettynä käytössä silloin, kun tutkitaan inhimillisen elämän merkityksiä (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. KvaliMOTV). Edellä mainittujen tutkijoiden havaintojen vakuuttamana päädyin siis valitsemaan tutkimustyöhöni kvalitatiivisen tutkimussuunnan, jossa sovellan triangulaatiota eli käytän tiedonkeruussa useaa eri menetelmää. Näin siis ajattelin pääseväni parhaiten eri merkityksien jäljille. Samalla eri menetelmien kautta tuleva tieto vahvistaisi ja täydentäisi toisiaan ja loisi parempaa kokonaiskuvaa tuloksista.

#### 4.3 Aineiston keruu ja käsittely

Haastatteleamalla asiakkaita olen kerännyt tietoa diakoniatyön asiakkaiden kokemuksista diakoniatyöstä ja miten he toivovat sitä kehitettävän. Haastattelun ohessa olen tehnyt myös osallistuvaa havainnointia, jonka avulla olen päässyt tarkkailemaan asiakkaiden suhtautumista diakoniatyöntekijään ja häneltä saata-vaan materiaaliseen ja henkiseen tai hengelliseen tukeen. Osallistuva havainnointi on tapahtunut yleensä pääosin ennen haastattelua, jolloin diakoniatyöntekijä on ollut aktiivisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Kotikäynnin yhteydessä tehtävän tukityön jälkeen olen aloittanut haastattelun. Niin sanottuna ”avainhenkilönä” on ollut diakoniatyöntekijä eli seurakunnan pastori, joka on sopinut haastatteluajankohdista etukäteen ja on muutenkin tunnettuudella saavuttanut asiakkaiden luottamuksen ennen kotikäyntejä. Jotta mieleeni painuneet havainnot haastatteluista jäisivät muistiin, olen heti jokaisen haastattelun jälkeen kirjoittanut niitä käsin muistiin erilliseen havainnointivihkoon. Kerätäkseni mahdollisimman paljon muitakin vartenotettavia havaintoja olen pitänyt kenttäpäiväkirjaa, joka on ollut tavallisen päiväkirjan kaltainen yhteenveto jokaisen päivän päätapahtumista kokemuksineen ja erilaisine havaintoineen.

Tiedonkeruu aineistoa varten tapahtui Kroatiassa alkuvuodesta 2017, ulkomaanvaihtoni aikana, jolloin sain asua Kutinan evankelisen seurakunnan tiloissa ja elää samalla seurakunnan arkea sekä toimia vapaaehtoistehtävissä sen verran, mitä tutkimustyöltä ja siihen liittyviltä muilta etäopinnoilta Zagrebin yliopistossa ja Suomessa jäi aikaa. Haastattelujen aikataulut oli laadittu diakoniatyötä tekevän pastorin aikatauluihin sopiviksi. Olimme sopineet etukäteen, että hän harkitsee ja valitsee haastateltavat etukäteen, koska hän tuntee heidät parhaiten ja tietää kennellä olisi sanottavaa. Hänellä on jo valmiit yhteydet asiakkaisiin ja hänen oli vaikeaa soittaa työnsä lomassa puheluita ja kertoa tutkimuksesta sekä sopia ajankohdista kroatian kieltä käyttäen. Tämä ratkaisu haastateltavien rajauksesta pitkäaikaisiin diakoniatyön asiakkaisiin tehtiin tietoisesti, jotta saataisiin aineistoa pitemmältä ajalta ja päästäisiin paremmin diakoniatyön merkitysten ja vaikutusten äärelle.

Haastatteluja tehtiin kaiken kaikkiaan kymmenen kappaletta. Vähimmäistavoitteeksi olimme asettaneet kahdensan, mutta sen ylittäminen tuntui hyvältä, koska näin analysoitavaa materiaalia saatiin enemmän ja aineistosta tulisi suuremmalla todennäköisyydellä esiin niitä asioita, joihin tutkimuksella pyritään saamaan vastaus. Olen tarkastellut haastattelujen määrää myös tutkimuksen kylläntymisen näkökulmasta, jossa olen tullut siihen tulokseen, että tämän suuruinen aineisto tuo esiin samankaltaisia vastauksia siinä määrin, ettei ole oletettavissa saada ratkaisevasti erilaisia vastauksia (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. KvaliMOTV). Haastatteluista kahdeksan on asiakashaastattelua. Niistä kuitenkin kahdessa ovat kyseessä asiakkaat, jotka ovat olleet jo pitempään aktiivisesti mukana seurakunnan vapaaehtoistyössä, niinpä luokittelen heidät luokkaan vapaaehtoistyöntekijät, vaikka heillä onkin myös kokemuksia diakoniatyön tuen saajan roolista. Kaksi haastattelua kymmenestä ovat työntekijöiden haastatteluja. Ainoastaan yksi seurakuntaneuvoston uusi jäsen oli mahdollista haastatella. Vanha seurakuntaneuvosto oli vaihtumassa uuteen eikä edellisen kauden neuvoston jäseniä ollut mahdollista tavoittaa.

Olen haastatellut yhteensä kahtatoista diakoniatyön asiakasta, joista yhdeksän tapasin kotikäyntien yhteydessä. Loput kolme haastattelua on tehty seurakunnan tiloissa. Osa haastatteluun osallistuneista asiakkaista toimii myös seurakunnan

vapaaehtoistehtävissä tai he ovat muuten aktiivisia seurakunnan tapahtumissa kävijöitä. Haastatteluista kolme on tehty maaseudulla, jossa ovat seurakunnan sisarseurakunnat, jossa pidetään jumalanpalveluksia kerran kuukaudessa. Haastateltavat ovat ikärakenteeltaan 28-69-vuotiaita. Viidessä haastattelussa on ollut kaksi henkilöä läsnä yhtä aikaa. Näissä on ollut läsnä saman perheen jäsenet tai hyvät ystävät, jotka ovat halunneet jakaa asioita yhdessä, koska heillä on niin suuri luottamus toisiinsa. Luonnollisesti myös diakoniatyön kotikäynneillä perheenjäsenet saattoivat olla yhtä aikaa läsnä, joten oli luonnollista haastatella näitä asiakkaita samanaikaisesti. Naisia kaikista haastatelluista (asiakkaat ja työntekijät) on yhdeksän (kahdeksan asiakasta ja yksi työntekijä) ja miehiä heistä on viisi (neljä asiakasta ja yksi työntekijä). Ainoastaan kahdella haastatelluista ei ollut taloudessaan muita henkilöitä eli he elävät yhden hengen taloudessa. Perhekunnista kahdessa oli alaikäisiä lapsia eli alle 18-vuotiaita lapsia. Työelämässä mukana haastatelluista asiakkaista oli haastatteluhetkellä kolme henkilöä. Osa haastatelluista oli joko eläkkeellä tai työttömänä.

Haastattelut, jotka tapahtuivat asiakkaiden kodeissa, joko kaupungissa tai maaseudulla, olivat haastattelijan näkökulmasta enemmän informaatiota antavia ja näin jossain määrin mielenkiintoisempia toimistolla tehtyihin haastatteluihin verrattuina. Haastattelupaikasta huolimatta, kertyneen aineiston määrä riippui kuitenkin kunkin haastateltavan innokkuudesta kertoa kokemuksiaan ja sen myötä tarinaansa. Yleensä lisäkysymyksiä ei ollut tarpeen tehdä paljon vaan peruskysymykset tuottivat laajasti aineistoa. Ennen varsinaista haastattelua kaikki haastateltavat saivat lukea kroatiaksi käännetyn Suostumus-lomakkeen (Liite 4), josta keskusteltiin ja he hyväksyivät sen allekirjoituksellaan. Haastattelujen nauhoituksessa käytin älypuhelinia.

Haastatteluaineiston purkamisessa olen käyttänyt peruslitterointia, johon kuuluu nauhoituksesta puheen kirjoittaminen sanatarkasti puhekieltä käyttäen, mutta väleistä voidaan jättää pois täytesanoja kuten esimerkiksi ”tota ja niinku” sekä toistoja ja yksittäisiä äännähdyksiä tai kesken jääneitä sanoja. On myös mahdollista kirjata merkityksellisiä tunneilmajauja, mutta itse olen maininnut niitä havainnointipäiväkirjassa, joten litterointiin en ole niitä sisällyttänyt. (Tietoarkisto. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely.) Litteroin aluksi suomenkieliset viisi haastattelua,

joista kertyi kaikkiaan 18 sivua tekstiä kirjoitettuina rivivälillä 1,5. Nämä kaikki olivat diakoniatyön asiakkaiden ja/tai vapaaehtoisten haastatteluja. Aineiston ja sen analyysia ennakoiva prosessoiminen ajatusten tasolla alkoivat litteroinnin edetessä. Kolme viimeistä asiakkaiden haastattelua tehtiin englannin kielellä, koska pastorin sijasta kääntäjänä toimi toinen seurakunnan työntekijä, joka puhui sujuvaa englantia. Hänen äidinkielsä on kroatian kieli, joten kommunikointi paikallisella kielellä oli luontevaa hänelle. Näistä haastatteluista kertyi litteroituina yhdeksän sivua tekstiä kirjoitettuina rivivälillä 1,5. Työntekijähaastatteluista toinen on tehty englanniksi ja toinen suomeksi. Työntekijöiden haastatteluista kertyi litteroidessa kaikkiaan 11 sivua rivivälillä 1,5 kirjoitettua tekstiä. Kaiken kaikkiaan litteroituja sivuja kertyi yhteensä 38 sivua. Valitettavaa oli, etten ajanpuutteen vuoksi päässyt analysoimaan aineistoa samanaikaisesti haastatteluprosessin kuluessa. Kuitenkin litteroinnin edetessä aineiston selkeyttäminen teemoittelun ja tyypittelyn avulla alkoi jo alustavasti muodostamaan siitä jäsenneltyä kuvaa, jonka pohjalta oli mahdollisuus alkaa hahmottaa alustavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Teemoittelu ja tyypittely tukevat ja täydentävät toisiaan. Tematisoinnin avulla ei aina ole mahdollista esittää tuloksia havainnollisesti, kun taas tyypittely antaa siihen paremman mahdollisuuden (Roos, 1987, 42-43). Olen esimerkiksi jakanut elämänhallinnan käsitteen elämänhallinnan ulkoiseen ja sisäiseen elämänhallinnan pääteemaan, jonka alle oli mahdollista koota eri tyyppisiä asiakokonaisuuksia.

#### 4.3.1 Haastattelu

Tässä tutkimustyössä olen käyttänyt puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka on mahdollistanut haastateltavien vastauksien erilaisen laajuus- ja syvyytason. Haastattelun keinoin on mahdollista päästä selville esimerkiksi ihmisten ajatuksista, uskomuksista ja tunteista sekä kokemuksista. Haastattelu onkin metodina yksi yhteiskuntatieteiden eniten käytettyjä menetelmiä samoin kuin havainnointi, jota käsitellään myöhemmin tässä kirjoitelmassa (Hirsijärvi ym. 2007, 180, 199-201). Tutkimusluvan (Liite 1) haastatteluja varten minulle myönsi Kutinan evankelisen seurakunnan pastori (ja kirkkoherra) ennen haastattelujen alkamista tammikuussa 2017. Haastattelussa käytettyjä kysymyksiä on muokattu yhteistyössä

työelämäyhteistyökumppanin kanssa, jotta niillä saataisiin mahdollisimman kattavaa tutkimusaineistoa käsiteltävistä teemoista. Kysymykset, joita olen esittänyt haastattelutilanteissa diakoniatyön asiakkaille, ovat olleet Haastattelurunko-lomakkeen (Liite 2) mukaisia ja kaikille samoja. Kysymykset ovat edenneet teema-alueittain. Kysymyksiä olen voinut kuitenkin tapauskohtaisesti esittää eri järjestyksessä ja täydentäviä kysymyksiä olen tehnyt tarvittaessa. Vapaaehtoistyöntekijöiden ja työntekijöiden haastatteluissa olen käyttänyt lomaketta nimeltä Kyselylomake (Liite 3), koska alun perin oli tarkoitus kerätä sen avulla tietoa lomakekyselyn keinoin. Lopulta päädyttiin käyttämään haastattelua, koska haastateltavia ei ollut kovin paljon. Näin saatiin varmuudella enemmän aineistoa. Puolistrukturoitu teemahaastattelu on antanut jokaiselle haastateltavalle mahdollisuuden kertoa vapaasti omia tulkintoja ja merkityksiä asioista omasta kokemusmaailmastaan. (Hirsijärvi & Hurme 2015, 47-48.)

Asiakkaiden ja vapaaehtoisten haastattelut havainnoiteineen tehtiin tammi-, ja helmikuussa sekä työntekijöiden haastattelut maaliskuussa 2017. Osa asiakkaiden ja vapaaehtoisten haastatteluista on tehty suomenkielellä ja pastori on toiminut tulkkina kääntäen kysymykset kroatiankielelle. Samoin kroatiankieliset vastaukset hän on kääntänyt suomenkielelle tutkijaa varten. Yksi työntekijähaastattelu on tehty englanniksi ja toinen, pastorin haastattelu, suomeksi. Tilanteissa, joissa on käytetty vierasta kieltä, on saattanut tulla esiin kulttuurien välisiä eroja, koska suomalaiset käsitteet eivät aina ole suoraan helposti operationalisoitavissa paikalliseen kontekstiin. Näitä seikkoja olen pyrkinyt ottamaan huomioon jo ennakolta kysymyksiä laatiessani yhteistyössä pastorin kanssa, joka hallitsee paikallisen kielen ja sen vivahteet. Joka tapauksessa olen pyrkinyt kohdentamaan haastatteluosuudessa asiasisällöt niin, että osallistuvalla havainnoinnilla saadut tiedot antaisivat vahvistusta sille, ovatko haastattelujen avulla saadut tiedot samansuuntaisia. Toisaalta havainnointivaiheessa on saattanut tulla myös esille niin sanottua ennalta arvaamatonta tietoa, joka on pitänyt ottaa huomioon muodostettaessa kokonaiskuvaa haastattelutilanteista. Havainnoinneista olen pitänyt havainnointipäiväkirjaa, jotta on ollut mahdollista palata havaitsemiini asioihin uudelleen ja analysoida niitä myöhemmin.



Tutkimusprosessi on vaatinut minulta tutkijana hyvää valmistautumista ennakoon. Etukäteen valmistautumisessa on auttanut diakoniatyöntekijän lyhyt kuvaus diakoniatyön asiakasperheestä ja olosuhteista kotikäynneille mentäessä. Näin olen voinut valmistautua kohtaamisiin ennakolta. Lisäksi haastattelutilanteet ovat vaatineet intensiivistä läsnäoloa niiden aikana, jolloin haastateltavan ja tutkijan välille on tarpeen luoda luottamuksellinen ilmapiiri. Seurakunnan diakoniatyöntekijän läsnäolo on auttanut luottamuksen syntymisessä, koska asiakkaat ovat tunteneet diakoniatyöntekijät pitkän aikaa. Yleensä sensitiivisten kysymysten kohdalla tutkijan vuorovaikutustaidot ratkaisevat haastateltavan antamien vastausten tason. Edellä mainittujen asioiden kysymistä suositellaan tehtävän mieluummin haastattelun keskivaiheilla, jotta haastateltavan ja tutkijan välille ehtii tulla luottamus ja tutkijalle jää myös aikaa reagoida ennalta odottamattomiin vastauksiin. (Alston ja Bowles 2013, 139). Näitä sensitiivisiä aiheita ovat olleet erityisesti teemat sota-aikaan liittyen. Kaikki haastateltavat ovat kysymyksiin liittyvästä sensitiivisyydestä huolimatta pystyneet vastaamaan niihin tunnereaktioistaan huolimatta. Haastateltavien ja haastattelijan välisessä vuorovaikutuksessa ilmenee aina tiettyä sosiaalista etäisyyttä (Jyrinki 1977, 13-15). Tästä etäisyydestä huolimatta luottamusta on haastattelutilanteissa syntynyt niin paljon, että ilmapiiri on ollut suotuisa tunnepitoisten teemojen käsittelylle. Haastattelun jälkeen, nauhoituksen päätyttyä, on yleensä jatkettu keskustelua vielä jonkin aikaa erilaisin aihein ennen jäähyväisiä ja paluumatkaa.

#### 4.3.2 Havainnointi

Havainnointi on menetelmä, jota en ole käyttänyt lainkaan aikaisemmin, joten siihen on kohdistunut paljon mielenkiintoa ja odotuksia. Heti aluksi oli selvää, että tutkimustyön tekeminen vieraassa kulttuurissa sisältää paljon ennalta odottamatonta informaatiota, joten mahdollisimman monta tiedonkeruumenetelmää oli syytä ottaa käyttöön. Havainnointi näytti sopivan haastattelun yhteydessä tehtäväksi hyvin. Tutkijat antoivat ymmärtää, että havainnointi soveltuu inhimillisen elämän ja toiminnan tarkasteluun erinomaisesti (Hirsijärvi ym. 2007, 180.) Mielenkiintoista on se, että tutkimukseen liittyvä tieteellinen havainnointi eroaa arkisesta havainnoinnista siinä, että se on etukäteen mietittyä ja jäsenneltyä omine

tavoitteineen sekä siinä voidaan kyseenalaistaa toimintaa, joka näyttäytyy arkihavainnoijan kannalta tavanomaiselta. Tutkimushavainnointi on siis tietyin kriteerein suunniteltua, rajattua, johdonmukaista sekä kriittistä ja järjestelmällistä havainnointia. Näin tutkimushavainnoinnissa vältetään virhelähteitä, joita tavanomaisesti syntyy arkihavainnoinnissa. (Vilkkä 2007, 5).

Tutkimukseni on diakoniatyön tutkimus ja diakoniatyö on myös sosiaalityötä. Alston ja Bowles (2013, 256) toteavat havainnoinnin olevan nimenomaan sosiaalityön tärkeä tutkimusmenetelmä, koska se mahdollistaa tiedonhankinnan, jollaista muut menetelmät eivät rajoituksineen pysty tarjoamaan. Esimerkkinä he käyttävät koululaisten haastattelua, jossa kukaan ei helposti haastattelussa tai kyselyssä tunnusta kiusaavan toisia, mutta havainnoinnin keinoin on mahdollista saada selville, tapahtuuko näin todellisuudessa. Tässä tutkimuksessa havainnoinnin avulla oli pyrkimys saada lisäinformaatiota ja vahvistusta haastatteluista saadun aineiston tueksi. Tämän puolesta puhuvat myös Hirsijärvi ym. (2007, 207-208) ja korostavat samaa asiaa kuin edellä. Ihmisten arvomaailmat ja käytännön toiminta eivät aina näyttäydy samanlaisina vaan haastattelussa tulos voi olla aivan toinen kuin käytännössä ilmenevä toiminta, joka tulee esiin havainnoinnin kautta. Vilkkä (2007, 9-10) puhuu myös havainnoinnin yhteydessä käsitteestä observointi, mutta rajaa sen käsittämään myös arkihavainnointia, jossa keskitytään katsomaan ja tarkkailemaan ainoastaan tutkimuskohdetta. Kuitenkin tutkimushavainnoinnissa, jota tässä tutkimuksessa olen tehnyt, on näkö- ja kuulohavaintojen lisäksi voinut tehdä havaintoja tunnekokemuksista, hajuista ja mauista.

Tässä tutkimuksessa erityisesti kotikäynnit asiakkaiden luona olivat havaintoympäristöinä hyvin runsaita, koska kysymyksessä oli tutkijalle täysin uusi kulttuuriympäristö. Erityistä havainnointisuunnitelmaa en ollut kirjoittanut, mutta haastattelujen yhteydessä tehtävien havainnointien edetessä pyrin järjestelmällisesti kiinnittämään huomiota kokonaisvaltaisesti tutkimuskohteeseen ja myös ympäristöihin ja tiloihin, joissa haastattelut tapahtuivat sekä ilmiöihin kuten vuorovaiikutukseen ja toimintaan sekä niiden luomaan ilmapiiriin ja tunnetiloihin, joita oli mahdollista havaita. Tutkijana minulla oli havainnoidessani mukana oma aikaisempi kokemusmaailma, joka vaikutti siihen, miten tulkitsin yksittäisiä havaintoja eli merkkejä ja millaisia merkityksiä niille annoin. Merkkejä, joihin havainnoitsijana

kiinnitin huomiota, olivat esimerkiksi sanat, ajatukset, teot tai toiminta ja erilaiset ominaisuudet. Kotikäynneillä kiinnitin esimerkiksi huomiota niihin tapoihin, sanoihin, ilmeisiin, eleisiin ja tekoihin, miten vieraat toivotettiin tervetulleiksi. Vilkan (2007, 11-12) mukaan tutkijan aikaisempi teoria- ja kokemustieto ohjaavat hänen havaintojaan ja mitä erilaisempia tehty havainnot ovat aikaisempaan verrattuna sen suurempi huomioarvo niillä on.

Omassa havainnointitapahtumassa olin monessa havainnoitsijan roolissa sen mukaan miten aktiivinen tai passiivinen havainnointi- tai haastatteluosuus oli menossa (Roller & Lavrakas 2015, 172-173). Kotikäynneille mentäessä tein aluksi havainnointia kodin ulkopuolella asuinseudusta ja pihapiiristä. Sen jälkeen havainnoin ennen haastattelua kodin sisätiloissa sillä aikaa, kun diakoniatyöntekijä suoritti lyhyttä kotikäyntiosuutta. Haastattelun aikana jäi myös aikaa havainnointiin, koska kääntäminen vei myös oman aikansa. Hirsijärvi ym. (2007, 209-211) luonnehtivat havainnointia nimenomaan sen mukaan miten ulkopuolisena tai osallistuvana havainnoitsija toimii. Oma havainnointini oli osallistuvaa havainnointia, jossa tutkija on mukana vapaasti muotoutuvassa tilanteessa esimerkiksi ryhmän toiminnassa. Osallistuvaa havainnointia käytetään nimenomaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Systemaattisessa havainnoinnissa havainnoitsija eli tutkija on ulkopuolisena, joka ainoastaan havainnoi systemaattisesti ja jäsenelysti. Pääsääntöisesti systemaattista havainnointia käytetään kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Myös näiden havainnointilajien yhdistelmät ovat mahdollisia. Osallistuvassa havainnoinnissa olen voinut suunnata havainnoinnin tietyllä tavalla kuten haastattelussa tiettyihin tutkimusongelman mukaisiin teemoihin (Vilka 2007, 44).

#### 4.3.3 Havainnointi- ja kenttäpäiväkirja

Havainnointipäiväkirjaan tein muistiinpanoja välittömästi haastattelujen jälkeen. Kotikäyntien yhteydessä tai toimistolla tehty haastattelutilanteet erosivat toisistaan siinä, että kotikäynneille tehtävän matkan aikana pääsin havainnoimaan myös diakoniatyön asiakkaiden todellisia elin- ja asuinympäristöjä. Toimistolla tehty muutamat haastattelut olivat puolestaan aina samassa ympäristössä, joka

ei kertonut haastateltavista erityisiä lisätietoja. Näin havaintoja tuli paljon runsaammin kotikäyntien yhteydessä. Näin jälkeempäin ajatellen positiivista toimisto-haastatteluluissa oli se, että niissä pystyin keskittymään intensiivisemmin haastateltaviin henkilöihin ja heidän tarinoihinsa, joita vastauksiin sisältyi. Havaintojen runsaudesta hyvän kuvauksen antaa kotikäynti maaseudulle.

*Noin 15 minuuttia kestäneen ajomatkan aikana Kaupungin keskustasta maaseudulle sain nähdä kaunista talvista maaseutumaisemaa välillä mutkittelevan ja välillä suoremman tien varrella. Aaltoilevasti kumpuilevien peltojen, puitten tai muun kasvillisuuden peittämien maisemien keskellä silmiinpistävin havainto oli se, että kaikkien kyläkeskeisen rakennus oli kirkko. Eri kokoisia ja näköisiä kirkkoja tuntui olevan erityisen paljon ja ne hallitsivat kylämaisemia. Toiset julkisivuiltaan erittäin hyvässä kunnossa ja toiset vaatimattomammin ulkopuolelta huollettuja. Tien varrella näkemäni asuintalot olivat rakennettu hyvin lähelle toisiaan. Ne olivat valtaosin vanhan näköisiä, yksi-, kaksi- tai kolmekerroksisia taloja, joista jotkut olivat nähtävästi rakennus- tai korjausvaiheessa keskeneräisiksi. Kivitalojen rappaukset olivat joissain taloissa väriltään hauskan värikkäitä, vaaleanpunaisia, kirkkaan vihreitä tai sinisiä. Ihmisten suuret varallisuuserot näyttäytyivät maaseudulla siinä, että vaatimattomammilta näyttäneiden talojen välissä saattoi olla todella uudennäköisiä ja kalliimmin rakennettuja taloja ja paremmin laitettuja pihapiirejä. (Kenttäpäiväkirja 9.2.2017)*

Kenttäpäiväkirjan pitäminen oli tärkeää, jotta sain tallennettua mahdollisimman paljon muistikuvia talteen. En halunnut ottaa paljon valokuvia, koska en kuitenkaan olisi voinut käyttää niitä tutkimustyössäni. Näin suojelin myös haastateltavien yksityisyyttä, jottei heidän asuinpaikkansa tulisi näkyviin millään tavoin tässä työssä.

Havaintopäiväkirja oli tutkimuksen kannalta tärkeämpi työväline. Tässä ote Havaintopäiväkirjasta ja siihen kirjaamastani kotikäynnistä, jonka aikana tehtyjä havaintoja, ajatuksia ja tunnelmia tallensin tuoreeltaan heti tapahtuman jälkeen.

*Kun saavuimme kotikäynnille, meitä oli vastassa perheenjäsen jo heti portilla. Meitä tiedettiin odottaa tiettyyn aikaan ja tervetuloitus oli välittömän iloinen vahvoine kädenpuristuksineen. Pihalla juoksentelivat kissat ja koira, joka näytti olevan myös innostunut vierailijoista. Vastaanotto oli lämmin myös talon sisätiloissa, jossa tapasimme toisen perheenjäsenen hellan äärestä. Toimme mukamme*

*taloon vaatteita ja samalla käynnillä perhe sai työntekijältä taloudellisen avustuksen. Puhetta ja kuulumisia jaettiin paljon lyhyehkössä tilanteessa jo ennen haastattelun aloittamista. Jäinkin jälkikäteen pohtimaan, miten paljon sosiaalisia verkostoja kylissä naapurien välillä on? Niin paljon sanottavaa tuntui olevan, kun tuttu ja turvallinen diakoniatyöntekijä tuli kotikäynnille. Ei ihme, että kuuntelua sanotaan erittäin merkittäväksi tuen muodoksi. Pelkästään läsnäolo, kuuntelu ja myötäeläminen ovat vahvoja tuen muotoja. Vaikka en alun keskustelusta kielimuurin takia paljon ymmärtänyt, välittyi lämmin ja luottamuksellinen ilmapiiri pieneen huoneeseen, jossa olimme. Ensimmäinen englanninkielinen haastattelu jännitti itseäni jonkin verran. Kerroin siitä isäntävälle, jotka tuntuivat suhtautuvan minuun välittömän tuttavallisesti, vaikka tapasimme ensimmäistä kertaa. Kun haastattelun perusteet ja kulku oli lyhyesti kerrottu ja suostumuslomakkeet käyty läpi ja allekirjoitettu, saattoi haastattelu alkaa. Vakaavien aiheiden ja raskaiden muistojen jakamisen keskeltä välittyi aito ja rehellinen suhtautuminen haastattelijaan. Diakoniatyöntekijän myötäelävä läsnäolo varmasti edesauttoi ja vahvisti luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä. (Havaintopäiväkirja 8.2.)*

Havaintopäiväkirjaan tallentui ajatusten ja tunnelmien lisäksi yksityiskohtia kotien ympäristöistä, havaintoja ja tuntemuksia diakoniatyöntekijän kohtaamisesta sekä haastattelujen kipeistäkin kertomuksista, jotka liikkuvat usein niin kertojaa kuin haastattelijaa. Avointa ja välitöntä vuorovaikutusta positiivisessa ilmapiirissä oli koskettavaa seurata. Lopuksi saattoi tulla tunne, että seuraavaa tapaamista odotetaan jo mahdollisimman pian.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Koska tutkimuskirjallisuus antoi viitteitä siitä, että sisällönanalyysi on haastattelujen analysoinnissa paras menetelmä, aloin perehtyä siihen. Myös ohjaavat opettajat kehottivat tekemään niin. Sisällönanalyysin käsitettä voidaan käyttää puhuttaessa niin laadullisesta kuin määrällisestä tutkimuksesta. Kuitenkin määrällisen aineiston kyseessä ollessa käytetään yleensä sisällön erittelyä, jossa kuvataan määrällisesti aineiston sisältöä ja samalla etsitään eroja ja yhtäläisyyksiä. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa sisällönanalyysin käsitettä käytetään, kun tarkastellaan kirjallisen aineiston sisältöä. (Yhteiskuntatieteellinen tietokanto. KvaliMOTV. Sisällönanalyysi.) Morgan (1993, 3-4) vakuutti minut sisäl-

lönanalyysin käyttökelpoisuudesta puhuessaan vahvasti sen puolesta, että sisällönanalyysissä koodaus soveltuu samaan tapaan kvalitatiivisen eli laadullisen tiedon analysointiin kuin kvantitatiivisen eli määrällisen tiedon analysointiin. Kun kvantitatiivinen sisällönanalyysi vastaa kysymyksiin mitä ja kuinka paljon, vastaa kvalitatiivinen kysymyksiin miksi ja miten. Kvantitatiivinen sisällönanalyysi yleensä päättyy lukujen antamien numeeristen tulosten esittämiseen. Kvalitatiivisen analyysin koodaus on erilaista, koska kyseessä on sanallinen aineisto, jonka erityispiirteenä on sen laajuus ja sisällön monipuolisuus. Koodauksesta voikin puhua käsitteellä luokittelu, joka ehkä kuvaa vaihetta paremmin kvalitatiivisen aineiston yhteydessä. Kvalitatiivisessa sisällönanalyysissä ”laskelmavaihetta” voi pitää kuvailevan prosessin loppuna ja tulkintaprosessin alkuna. (Morgan 1993, 5.)

Sisällönanalyysin avulla päätin järjestellä ja valmistella tutkimusmateriaalia johtopäätösten tekoa varten. Grönfors (2011, 94) kuvaa ja rajaa sisällönanalyysin tarkoitusta ja käyttöä sanomalla sen olevan tutkimusmateriaalin sisällön järjestyä varten eikä sen avulla voi tehdä suoria johtopäätöksiä. Edellä mainitun tutkijan mukaan on vielä mahdollista päästä syvemmälle aineiston käsittelyssä, kun sisällönanalyysin rinnalle ottaa kontekstianalyysin, jolloin aineistosta voi nousta esiin ilmiöitä, jotka herättävät lisäkysymyksiä. Tässä tutkimuksessa en edennyt kuitenkaan kontekstianalyysiin saakka. Grönfors kuvaa hyvin sisällönanalyysin tarkoitusta sanomalla sen tuottavan kuvailevaa tietoa ja näin ”raaka-aineet teoreettiseen pohdintaan”. Sisällönanalyysi näyttäytyi luokitteluineen ja päättelyprosesseineen selkeältä ja loogiselta kokonaisuudelta, jossa lähtökohtana on tutkijan oma järjenkäyttö.

Analyysiin eli aineiston sisältöön perehtyminen on ollut monivaiheinen prosessi. Aineisto, johon kuuluivat haastatteluista aukikirjoitettu eli litteroitu tekstimateriaali sekä havainnointi- ja kenttäaineisto päiväkirjamuodossa kertovat tutkittavasta ilmiöstä. Koko ajan piti pitää kirkkaana mielessä, että analyysin tehtävänä on sanallisesti kuvata tutkittavaa ilmiötä ja koota siitä lisää tietoa antava yhtenäinen kokonaisuus. Sisällönanalyysi eteni vaiheittain aineistoa pelkistämällä, ryhmittelemällä ja abstrahoimalla eli siitä teoreettisia käsitteitä luomalla niin, että kaiken

aikaa piti ottaa huomioon tutkittavan antamat näkökulmat ja merkitykset aina johdopäätösvaiheeseen saakka. (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 108-109, 113.) Analyysin tekeminen olisi ollut parasta aloittaa aineistonkeruun alkuvaiheessa, mutta siihen aikataulut eivät antaneet mahdollisuutta. Alustavaa pohdintaa ja analyysia tein ainoastaan ajatusten tasolla heti haastattelujen jälkeen. Tarkentavia kysymyksiä olisi ollut mahdollista tehdä vielä myöhemminkin, mutta siihen ei ollut tarvetta vaan alkuperäinen aineisto riitti sellaisenaan oleellisten teemojen käsittelyyn (Alston ja Bowles 2013, 276-277).

Mitä enemmän litteroitua aineistoa luki, sitä enemmän se herätti uusia teemoja ja pohdinnan aiheita. Näistä piti tehdä teema-karttaa, jonka perusteella oli mahdollista hahmottaa asioiden kokonaisuuksia ja toisaalta tehdä tyypittelyä. Jotta aineiston tarkastelu olisi helpompaa opinnäytetyön alkuvaiheessa laaditut tutkimuskysymykset piti saada mahdollisimman yksinkertaiseen muotoon, joiden perusteella oli mahdollista olla vuorovaikutuksessa aineiston kanssa (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 10-12). Edellä mainittua keskustelua varten piti laatia analyysikysymykset, jotka antoivat tarvitsemaani tietoa eli vastauksia, tutkimuskysymyksiin. Näin tutkimus sai taas uuden alkuvaiheen, kun aineistoa alkoi tarkastella niiden valossa. Näitä analyysikysymyksiä olivat yksinkertaisimmillaan Kuka? Mikä? Milloin? ja Miksi? (Hirsijärvi & Hurme 2010, 143). Tämän lisäksi aineistoa lukiessa huomiota sisällönanalyysissa piti kiinnittää erilaisiin aineistosta nouseviin teemoihin kuten esimerkiksi olosuhteisiin, tilanteisiin ja toimintaan sekä prosesseihin. Edellä mainitut pienet analyysikysymykset selkeyttivät teemojen nousemista esiin pitkienkin vastauksien joukosta.

Sisällönanalyysi oli prosessi, jossa piti palata eri vaiheisiin takaisin toistuvasti. Tätä piti tehdä melko paljon, koska olen kokematon tutkijana ja asioihin palaaminen auttoi parhaiten työstämään, jäsentämään ja hahmottamaan haastattelumateriaalin sisältöä (Morgan 1993, 5, 8-9). Analyysivaiheeseen on siis pitänyt varata riittävästi aikaa. Tässä tutkimuksessa olen haastatellut diakoniatyön asiakkaita, vapaaehtoisia ja myös työntekijöitä, joten minullakin on ollut mahdollisuus tehdä arviota, onko näiden eri ryhmien näkemyksissä eroja. Paljon tekstimateriaalin sisältä on pitänyt löytää aineistorunko (corpus), jonka perusteella on voinut hahmottaa kokonaisuutta, jonka kautta on ollut mahdollista alkaa myös löytää osia

kokonaisuuden sisältä (Mayring 2014, 55-56). Aineistoon tutustuminen, järjestäminen, rajaaminen ja luokittelu eli koodaus vei paljon aikaa, mutta se oli ainoa keino päästä vastauksien äärille ja päästä analysoimaan niiden sisältöä.

Luotin myös siihen, että pääsin sisään aineistooni paremmin kiinni käyttämällä avukseni tekemääni havaintopäiväkirjaa, joka palautti minut lähemmäs haastattelutilanteita. Myös kenttäpäiväkirjasta oli apua. Voidaankin puhua tiheästä kontekstoinnista, kun käytetään useita aineistoja yhdessä (Huttunen 2010, 42-43). Päiväkirjojen avulla oli helpompaa muistaa haastattelujen kulkua ja niitä ajatuksia ja tunnelmia, joita ne synnyttivät ja joista voisi olla apua analyysin eri vaiheissa. Minua auttoi myös se, että kaksi viimeistä työntekijähaastattelua tehtiin noin kaksi kuukautta myöhemmin, joten ne olivat paremmin muistissani. Lisäksi sain täydentää aineistoani kysymyksillä, joita katsoin hyväksi kysyä. Aineiston avasin kirjoittamalla haastattelut ensin tietokoneella puhtaaksi. Vasta litteroidun tekstin tulostaminen paperille, auttoi pääsemään sisälle tekstiin ja hyödyntämään tekstejä tehokkaammalla tavalla. Koneellakin se olisi varmasti ollut mahdollista eri tavoin, mutta mielestäni helpoiten se tapahtui tekemällä paperimateriaaliin erilaisia merkintöjä esimerkiksi värejä tai muita huomiomerkitöjä käyttämällä. Paperimateriaalia oli myös helppo paloitella osakokonaisuuksiin. Mahdollisuudet työstää aineistoa ovat siis olleet monet. Eri aineistot täydensivät ja selittivät toisiaan (Mayring 2014, 33).

Aineiston järjestelyn jälkeinen, varsinainen analyysivaihe, on nivoutunut yhteen myös tulkintavaiheen kanssa. Kaikki kolme tutkimuksen osavaihetta ovat käytännössä limittyneet toisiinsa hyvin paljon, koska tutkijana minun on pitänyt usein palata aikaisempiin vaiheisiin tarkastelemaan ja arvioimaan kysymyksiä, joita eteen on tullut. Analyysivaiheessa oli tärkeää vertailla siitä löytyneitä teemoja ja ilmiöitä ja yrittää muodostaa niistä tulkintasääntöjä, joiden perusteella voisi tehdä tulkintoja ja pyrkiä saamaan vastauksia asetettuihin analyttisiin kysymyksiin, joita oli mietitty ja käytetty litteroinnin jälkeen aineistoon tutustuttaessa. Aineistoa piti myös rajata, jottei tullut tehtyä turhaa työtä sellaisen aineiston osan parissa, joka ei ollut oleellista tutkimuskysymysten kannalta eikä varsinaisesti an-



tanut vastauksia tutkimuskysymyksiin. Helpottavaa oli huomata se, että omia tutkimuskysymyksiä tai tutkimusongelmaa ei ollut tarpeen muuttaa aineiston perusteella. Aineiston perusteella ei noussut mitään niin yllättävää tulosta, että siihen olisi ollut tarvetta. Tutkimustyön prosessi oli kuitenkin sen vuoksi mielenkiintoinen, koska sitä ei voi ennalta täysin lyödä lukkoon vaan muutoksen ovat koko ajan mahdollisia. Oma esiymmärrys tutkittavasta ilmiöstä ja siihen liittyvät valinnat tutkimuskysymysten rinnalla veivät tutkimusprosessia eteenpäin. Samoin tutkijan oma lukemisen ja tulkitsemisen tapa veivät tutkimusta eteenpäin prosessin edetessä. Haastavin vaihe tutkimuksessa ja sen tulkintavaiheessa on ollut tulosten kokoamisen jälkeen niiden koettelu suhteessa aineistoon ja sen ulkopuolelle (Ruusuvuori ym. 2010, 12.) Tulosten peilaaminen aineistoon ja sen teoreettiseen viitekehykseen on vaatinut huolellista perehtymistä ja pohdintaa tutkimustulosten äärellä. Analyysin viimeinen vaihe on ollut teoreettisen dialogin käymistä, jossa tutkimuksen kokonaisuus, tulokset ja sen vaikutukset käytäntöön ovat olleet tarkastelun keskiössä. Lisäksi on pitänyt pohtia jatkotutkimustarpeita, jotka ovat myös merkityksellisiä tulevan suunnittelun kannalta. Olen pyrkinyt löytämään realistista, mutta myös kriittistä kuvaa tuloksista, jotta työelämäyhteistyökumppanin olisi mahdollista kehittää diakoniatyötä jatkossa asiakaslähtöiseen suuntaan.

Merkittävä huomioon otettava seikka analyysissä on ollut kielikysymys, koska haastattelut on tehty eri maassa, kulttuurissa ja kielialueella. Haastatteluista viidessä olen joutunut käyttämään tulkkia, joka on kääntänyt suomenkieliset kysymykset kroatiaksi ja vastaukset kroatiasta suomeksi. Tulkkina näissä haastatteluissa on toiminut seurakunnan pastori, joka tekee henkilökohtaisesti diakoniatyötä ja tuntee sen hyvin, joten kysymysten asiasisällöt ovat tulleet hyvin selkeästi haastatteluissa esiin. Huttunen (2010, 42) varoittaa kuitenkin vieraskielistä haastattelumateriaalia analysoitaessa kiinnittämästä liikaa huomiota kielenkäytön nyansseihin. Toisaalta tutkija toteaa, että eri kielet saattavat parhaimmillaan tuoda mahdollisuuden etsiä uusia merkityksiä yhdessä, jos myös haastateltavalle kieli on vieras, esim. englanti. Kolmessa haastattelussa olen käyttänyt toista tulkkia, joka käänsi ne kroatiaksi haastateltaville ja vastaukset on käännetty taas englanniksi. Tämä tulkki on ollut seurakunnan työntekijä, joka tekee myös diakoniatyötä pastorin avuksi oman toimensa ohella. Hän on äidinkieleltään kroatialainen. Viimeinen haastattelu on tehty suomeksi, koska siinä on haastateltu seurakunnan

pastoria, jonka äidinkieli on suomi. Pietilä (2010, 421) toteaa nykyään olevan yleistä, että tutkimuksessa esitetään otteita haastattelujen alkuperäiskielellä kuin myös käännettynä toiselle kielelle. Minulla olisi ollut siis mahdollisuus käyttää tutkimuksessani otteita haastatteluista, joissa olisi alkuperäinen haastatteluteksti kroatiaksi ja käännös myös suomeksi. Tähän työhön olisi tarvittu avuksi käyttämiäni tulkkeja, eikä siihen ollut mahdollisuutta. Se olisi vienyt liian paljon heidän aikaansa. Mahdollista olisi myös ollut tehdä käännöstyötä takaisin alkuperäiskieleen ja verrata ja parantaa käännöstä. Tämä lienee myös niin paljon aikaa ja resursseja vievää, että mieluummin päädyin käyttämään suorinta tapaa eli tulkitsin suoraan suomenkielistä litteroitua tekstiä, joista on muutama ote analyysiosiossa. Olen pyrkinyt vahvistamaan paikallisen kulttuurin ja historian tuntemuksen perehtymällä alueen historiaan ja kulttuuriseen kontekstiin teoriaosuudessa sekä havainnoimalla kulttuurisia eroja Kroatiassa oleskeluni aikana. Ymmärrykseni kulttuurisesta kontekstista sai vahvistusta tutkimustyön kanssa samanaikaisista yliopisto-opinnoista Zagrebin yliopistossa.

## 5 DIAKONIAITYÖN KOHTAAMISET JA TUKI KANNATTELEVAT HAURASTA HYVINVOINTIA JA LUOVAT TULEVAISUUDEN TOIVOA

### 5.1 Diakoniatyön asiakkaat, erilaisia taustoja ja sotakokemusten varjoja

Tässä luvussa kuvaan diakoniatyön asiakkaiden taustoja ja niitä muutoksia ja vaikutuksia, joita sota-aika toi heidän jokapäiväiseen elämäänsä. Haastatteluaineistosta nousevat suorat lainaukset on sisennetty ja kursivoitu. Jokaisen aineistolainauksen lopussa näkyy viite, jossa on haastattelun numero. Lisäksi numeron jälkeen voi olla kirjain a tai b, jos läsnä on ollut samanaikaisesti kaksi henkilöä haastateltavina.

Kaikki haastatellut ovat kroatian kansalaisia. Yksi on taustaltaan tsekki, yksi saksalainen ja yhden mies on Bosnia-Hertzegevinasta kotoisin, vaikka onkin tänään kroatian kansalainen. Sukutaustaa perheillä on myös muualta Euroopasta kuten Unkarista ja Italiasta. Uskontotaustojen kohdalla näkyvät jo alueen eri uskonnot selvemmin. Kaikki haastateltavat ovat tällä hetkellä evankelisen seurakunnan jäseniä, mutta seurakuntataustoissa on eroja ainakin, kun katsotaan koko perhetaustaa. Yhden mies on ortodoksi, mutta lapsi on myös evankelinen. Yhden vanhemmat ovat eri seurakuntataustoista, isä on katolinen ja äiti evankelinen. Kahdella on katolinen perhetausta. Yhdellä äiti ja molemmat isoäidit ovat olleet katolisia ja isän puolelta muu suku on muslimitaustaista.

Kaksi haastattelu on tehty kaupunkikodeissa, jotka ovat tyypillisesti kerrostaloasuntoja, jossa asutaan vuokralla. Asuntokanta on pääosin vanhaa Jugoslavian aikaista ja taloudellisten resurssien ollessa hyvin niukat talojen julkisivut ovat päässeet huonohkoon kuntoon. Asunnot ovat pienehköjä, mutta kodikkaita perheidensä näköisiksi sisustettuja huoneistoja. Lapsiperheessä lasten lelut olohuoneessa kiinnittävät haastattelijan ensisijaisen huomion ja perheessä, jossa asuu teini-iässä oleva nuori, surffaillaan koko perheen voimalla netissä, esimerkiksi Facebookissa (havaintopäiväkirja 20.1. ja 1.2.2017). Kolme haastatteluista on tehty maaseudulla, joka näyttyy talviaikaan hiljaisena peltomaisemine ja kyläneen, joissa talot on rakennettu teiden varsille ja jokaisessa kylässä keskeisenä

rakennuksena on kirkko, joka hallitsee maisemaa. Taloudellinen vauraus näkyy julkisivuissa, joista osa on hyvin hoidettuja, mutta valtaosa vaatimattomammassa kunnossa. Talojen rakennus tai kunnostus näyttää jääneen puolitiehen todennäköisesti varojen puutteen vuoksi. Tyypillistä on, että maaseudulla eletään oma-varaisemmin. Talojen pihoilla näkyy esimerkiksi kanoja ja muita kotieläimiä kuten porsaita ja lampaista. Kissoja ja koiria pidetään myös lemmikkeinä. Kaksi haastattelupaikkaa on uudempaa rakennuskantaa, joita voisi kutsua omakotitaloiksi ja yksi on hyvin pieni, jota kuvailisin sanalla mökki, joka on hyvin vaatimattomassa kunnossa (havaintopäiväkirja 8.-10.2.2017).

Kaikki haastatelluista muistavat sota-ajan ja useimmat kuvaavat sitä pelottavana, stressaavana ja hirvittävän vaikeana aikana. Muistoissa ovat kirkkaina tilanteet ilmahälytyksistä, hävittäjistä ja pommisuojusta sekä olosta paineen alla. Jotkut kertoivat sairastuneensa psyykkisesti tai fyysisesti sodan aikana.

*Sota-aika oli minulle kovin rumaa. Kaikki, pommitus oli kamalaa. Olin sokissa sodan aikana ja myös sen jälkeen. Sairastuin ja minun on pitänyt käyttää lääkkeitä. (Haastattelu 7a.)*

*Jokainen paha-asia vaikuttaa stressillä. Se oli hyvin vaikeaa aikaa. Olen hyvin emotionaalinen ihminen ja sain siitä sota-ajasta silmäverenpaineen. (Haastattelu 3.)*

Elämä oli näyttäytynyt sota-aikana hyvin stressaavana. Toiset, ketkä pystyivät, joutuivat käymään jopa näennäisen normaalisti töissä. Joku oli taas joutunut jättämään työpaikan, jotta voisi pitää perheestään huolta. Kukaan ei kuitenkaan välttynyt sodan aiheuttamalta paineelta, joka vaikutti eri tavoin psyykkiseen ja fyysiseen vointiin ja näin sisäiseen ja ulkoiseen elämänhallintaan.

Haastateltujen omaisista tai sukulaisista kukaan rintamalla ei ollut kuollut, mutta haavoittumisia ja onnettomuuksiakin rintamalla tapahtui. Aikuiset ovat olleet erityisesti huolissaan rintamalla olevista omaisistaan, jotka ovat välittömässä hengenvaarassa. Perheenjäseniä ja sukulaisia on saattanut kadota sodan aikana tavonomaisten päivittäisten asiointikäyntien yhteydessä ja vuosien kuluttua heidät on kirjattu sodan siviiliuhreiksi.

*Toinen mies oli rintamalla ja myöskin veljen poika. Molemmat haavoituivat. - - Se oli hyvin stressaavaa ja vaikeaa se sota-aika. - - Oli se onni, ettei ketään menetetty sodassa. (Haastattelu 2.)*

*On kuin mysteeri, mitä hänelle tapahtui. - - Viiden vuoden kuluttua saatiin selville, että hän kuoli. - - Kukaan ei tiedä mitä tapahtui, mutta hänet varmasti tapettiin. (Haastattelu 6a.)*

Vaikeista muistoista huolimatta vastauksista nousi esiin helpotus, mikäli sodan aikana ei kukaan omaisista ollut kuollut. Sen sijaan perheessä, josta sen jäsen oli kadonnut epämääräisissä olosuhteissa, oli selkeästi nähtävissä katkeruutta siitä, että omaisen löytämiseksi ei oltu tehty niin paljon kuin perheessä olisi toivottu. Valtion ja viranomaisten avun ja tuen puute vaikeassa perhetilanteessa näkyi vieläkin pettymyksen tunteina. Monia vuosia kestänyt epätietoisuus on ollut psyykkisesti kuluttavaa ja sen voi olettaa vaikuttaneen ainakin sisäisen elämänhallinnan tasapainoon. Omaisen menettäminen yllättäen epämääräisten olosuhteiden, sodan, vallitessa on traumaattinen kokemus, joka jättää pysyviä jälkiä ja aiheuttaa suuremmalla todennäköisyydellä myöhemmin posttraumaattista stressiä tai jopa vakavaa masennusta. Vaikka sodassa ei valtaosassa haastatelluissa perhekunnissa menetetty perheenjäseniä haastateltavat toivat selkeästi esiin psyykkiset vaikutukset, jotka sota jätti rintamalla olleisiin omaisiin tai sukulaisiin. Myös suuri määrä tuttuja vainajia, ystäviä tai naapureita menetettiin ja siitä muistona ovat suuret määrät vainajien hautoja paikallisella hautausmaalla.

Sodan aikaan lapsina olleet kuvaavat sotamuistot ilmahälytyksistä ja pommisuojaan menosta sekä pelosta, että he joutuvat eroon vanhemmistaan. Kodin ilmapiiirissä oli lasten näkökulmasta aistittavissa jännitystä aikuisten keskuudessa.

*Muistan hyvin vähän, koska olen ollut hyvin pieni. Muistan, että meidän kotiimme tulivat myös muut naapurit, koska meillä oli siinä lähellä ainoa kellari, joka pystyi tarjoamaan suojan. - - En halunnut, että äiti lähtee hakemaan leipää. Muistan sen todellakin niin elävästi, kun äiti meni alas ja hän pyytää älä mene. (Haastattelu 4.)*

*Se oli todella kamalaa aikaa. - - velipuoli, se oli todella hermoromahduksen partaalla melkein ja sitten vielä kun isä lähti rintamalle, sellainen pelon ilmapiiri oli koko ajan läsnä. - - Elämä jatkui sillä lailla, että äitikin joutui lähtemään töihin. Joka päivä lapset olivat yksin koulussa tai kotona tai muuta. Ja sitten kun tuli ilmahälytyksiä ja sireenit*

*soi meidän piti itse huolehtia, että he pääsivät kellariin tai näihin muihin tiloihin suojaan. (Haastattelu 5.)*

Lapset saivat myös tuntea sodan aiheuttaneen jännityksen ilmapiirin, joka vaikutti perheissä, lapsiin ja aikuisiin, tavalla tai toisella. Varuillaan olo oli sodan aikana ilmeistä. Epävarmuus ja pelko tulevasta on näyttänyt painuvan mieliin ja vaikuttanut erityisesti kasvavien lasten kasvuympäristöön ja sen myötä kehitykseen, joka rakentaa sekä sisäisen että ulkoisen elämänhallinnan muotoutumista.

Kotirintamalla elämää pyrittiin haastattelujen mukaan jatkamaan sodasta huolimatta mahdollisimman normaalisti. Osa aikuisista kävi töissä ja lapsetkin koulussa mahdollisuuksien mukaan. Sota näyttäytyi myös paikkakunnalle tulleina pakolaisina, joita nähtiin runsain joukoin. Muualta tulleita pakolaisia tuettiin ja autettiin omien voimavarojen mukaan esimerkiksi antamalla materiaalista apua. Muistot nostavat pintaan vielä tänäkin päivänä monia kipeitäkin tunteita, jotka voivat saada aikaan kyyneleitä ja muistikuvia asioista, joita ei enää haluttaisi ehkä muistaa.

## 5.2 Diakoniatyöntekijän ja asiakkaan tapaaminen – täynnä odotusta ja tunnetta

Diakoniatyötä tekevän pastorin tai häntä avustavan työntekijän käynnit asiakkaiden kodeissa olivat niissä mukana olevan tutkijan näkökulmasta alusta loppuun latautuneet intensiivisellä läsnäololla, jota voisi kuvailla miltei käsin kosketeltavana positiivisena ilmapiirinä läsnäolijoiden välillä. Tapaamisista oli sovittu etukäteen ja niihin oli molemmin puolin osattu varautua. Seurakunnan työntekijöillä on aina materiaalsen avun lisäksi mukanaan lohduttavia sanoja, esimerkiksi Raamatun jakeita ja ennen kaikkea kuuntelun ja läsnäolon taitoja, joita mikään materiaallinen tuki ei voi korvata. Erityisesti haastattelujen yhteydessä tehdyillä kotikäynneillä vastaanotto oli aina lämmin/sydämellinen ja iloinen. Usein se sisälsi vahvoja kädenpuristuksia, halauksia ja/tai poskisuudelmia. Kotiin paikalle tulevan vieraan olo haluttiin tehdä mahdollisimman mukavaksi ja kodikkaaksi. Usein vieraille tarjottiin lämmintä tai kylmää juotavaa. Ilmapiiri oli avoin ja luottamuksellinen. Sellainen, jossa kaikkein herkimmät ja vakavimmat tunteet ja niiden taustalla olevat kokemukset oli sallittua jakaa ja käsitellä. Pelkkä toisen henkilön,

työntekijän, fyysinen ja psyykkinen läsnäolo ja asiakkaan tarinan kuunteleminen näyttivät merkitsevän asiakkaalle paljon. Alun tervehdysten, materiaalsen tuen antamisen jälkeen odotukset saivat lisävastinetta vuorovaikutuksessa, jossa läsnä olevien henkilöiden sanaton viestintä, kehon asennot, ilmeet ja eleet, kertoivat diakoniakäynnin olennaisimmasta ydintapahtumasta, jolla on suurta merkitystä asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta. (havaintopäiväkirja 20.1.-10.2.2017.)

### 5.3 Materiaalinen tuki ja sen merkityksiä ja vaikutuksia

Diakoniatyön asiakkaat saavat tietoa seurakunnan auttamistyöstä yleensä suoraan seurakunnan työntekijöiltä kirkon aktiviteetteihin saavuttuaan, mutta tieto kirkolta saatavasta avusta kulkee myös toisten ihmisten puheiden kautta. Esimerkiksi naapuri tai sukulainen voi pyytää seurakunnan työntekijää ottamaan yhteyttä perheeseen tai johonkin henkilöön, jonka tietää olevan avun tarpeessa. Jotkut ovat löytäneet tiensä seurakunnan työn ja tuen piiriin esimerkiksi lapsityön kautta. Seurakunnan tuen piirissä haastateltavista henkilöistä toiset ovat olleet jo sota-ajasta lähtien, jolloin seurakunnassa työntekijöinä toimivat toinen suomalainen pastori ja hänen suomalainen avustajansa. Kotikäyntejä tehdään koteihin tarpeen mukaan ja yleensä tiheämmin, jolloin jokin kriisi on tapahtunut perheessä. Kun perhe pääsee pahimman kriisivaiheen yli, tavanomainen yhteydenottoväli voi olla esimerkiksi yksi kuukausi, jolloin myös puhelinsoitto voi olla tapaa pitää yhteyttä ja tiedustella perheen tilannetta. Pelkkä puhelinsoitto voi merkitä paljon.

*Kun itse on hyvin syvässä masennuksesta ja pastori soittaa ja kuulee hyvää päivää, heti on parempi olo, kun tietää, että ei ole yksin (Haastattelu 1).*

*Jos en ole nähnyt pastoria, minun piti soittaa, koska on aina hyvä kuulla ja jutella (Haastattelu 6a).*

Näyttää siltä, että kun tuen saaminen on aloitettu ja yhteys diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välille on luotu, pelkkä yhteyden pitäminen puhelimen avulla ylläpitää tunnetta tuen jatkuvuudesta ja se voi merkitä hyvin paljon erityisesti sisäisen elämänhallinnan kannalta.

Materiaalinen tuki on vaikeaa erottaa täysin muusta diakoniatyön aineettomasta tuesta. Kun kyseessä on ihmisten välinen kanssakäyminen, liittyy siihen diakoniatyössä aina myös henkinen tuki jollain tasolla. Kuitenkin materiaalinen tuki on yleensä ensimmäinen tuen muoto, jota haetaan ja annetaan seurakunnasta. Mitä materiaalinen tuki sitten on? Se voi olla humanitaarista apua, joka tulee esimerkiksi Saksassa tai Suomessa olevilta seurakunnilta. Apu voi olla tavaran tai rahan muodossa. Saksasta tulee muiden muassa vaatteita, kenkiä tai vastaavaa, jota jaetaan diakoniatyön asiakkaille. Kaikki tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat saaneet materiaalista tukea jossain muodossa. Rahallinen avustus käytetään yleensä paikan päällä ostettaviin hyödykkeisiin kuten kodissa käytettäviin elintarvikkeisiin sekä välttämättömiin talous- ja hygieniatarvikkeisiin. Asiakkaiden on mahdollista saada myös apua vuokraan tai sähkö- tai kaasulaskujen maksuun, jotta asuminen ei vaarannu. Eräässä perheessä oli ollut sähköt poikki jo useita kuukausia. Apua oli etsitty myös muista seurakunnista tuloksetta, kunnes tukea oli tullut evankelisen seurakunnan diakoniatyön kautta.

*Kaksi vuotta sitten valtio ei auttanut, kun olimme olleet ilman sähköä yli neljä kuukautta, koska meillä ei ollut varaa maksaa 100 euroa. Sähkö katkaistiin. Silloin oli hyvin vaikea tilanne. (Haastattelu 6a.)*

Seurakunnan taloudellinen apu on erittäin merkittävää, jos molemmat vanhemmat ovat työttömiä tai perheessä eletään ainoastaan pienen eläkkeen varassa. Erityisesti energialaskut ovat suuria tuloihin nähden. Lapsiperhe, jossa molemmat vanhemmat ovat pitkäaikaistyöttömiä, joutuu turvautumaan usein ulkopuoliseen taloudelliseen tukeen niin valtiolta kuin seurakunnalta.

*Meidän tulot on yhteensä 2000 kk/koko perhe kuukaudessa. Se on alle 300 euroa. Talviaikaan pelkästään lämmityslasku on puolet siitä. Pitäisi jotain syödäkin. (Haastattelu 1.)*

Edellisen esimerkkiperheen kuukausituloihin sisältyivät yhden lapsen lapsilisä ja vanhempien sosiaaliavustukset. Valtio ei tue työttömiä. Sosiaalityö maksaa pieniä tukia. Lapsiperheiden tilanne taloudellisten tukien suhteen näyttäytyy parempana kuin työttömien ja eläkeläisten. Vaikka Kroatian perustuslaissa on kirjattuna kansalaisten sosiaaliset oikeudet, on näyttää vielä olevan pitkä matka siihen, että



Kroatia olisi hyvinvointivaltio, kuten tutkijat toteavat (Bošnjak ym., 2002, 9-10, 12).

Joillakin asiakkailla ja perheillä on Suomessa kummitaho (yksi tai useampi henkilö), joka tukee perhettä taloudellisesti sekä pitää yhteyttä esimerkiksi kirjeitse.

*Ensimmäinen konkreettinen kosketus tähän apuun oli se, että meidän perheellä on myöskin kummi tai kummit Suomessa. Me olemme yhden seurakunnan diakoniapiirin kohde. Se apu merkitsee ihan hirvittävän paljon jokapäiväisessä elämässä, koska vaan toinen vanhempi on töissä. (Haastattelu 5.)*

Seurakunnan kautta tuleva kummitoiminta antaa lapsiperheille tukea ja iloa varsinkin silloin kun lapset ovat pieniä ja tarpeita on monia. Kummit muistavat lapsia ja perheitä esimerkiksi syntymäpäivinä ja jouluisin. Yhteyttä pidetään kirjeitse ja muiden nykyaikaisten viestintävälineiden avulla.

Vaikka Kroatian sosiaalietuuksia ollaan parhaillaan kehittämässä parempaan suuntaan, on seurakunnan materiaalsen tuen merkitys diakoniatyön asiakkailla ja nimenomaan lapsiperheille erittäin tärkeä, koska sosiaalitukia ei ole samaan tapaan kuin meillä Skandinaviassa tai muissa Länsi-Euroopan maissa. Mikäli perheen molemmat vanhemmat ovat työttömiä raha ei yksinkertaisesti riitä mitenkään välttämättömiin menoihin. Suurimpia menoeriä perheissä ovat vuokra ja energia, sähkö ja kaasua, joista kalliimpaa on sähkö. Sosiaalituki esimerkiksi kahden hengen perheessä voi olla ainoastaan noin 100 €/kk. Samanlaista eläkejärjestelmää kuin meillä ei maassa ole. Haastateltavien perheiden elämässä seurakunnan apu ruoan, kodin tarvikkeiden ja rahan muodossa on ollut kaikkien kohdalla ulkoisen ja sen kautta myös sisäisen elämänhallinnan kannalta hyvin olennaista. Seurakunnan taloudellinen apu pitää perheiden taloustilanteen siedettävänä eivätkä tilanteet pääse enää niin helposti kriisiytymään.

#### 5.4 Henkisen ja hengellisen tuen merkityksiä ja vaikutuksia

Diakoniatyössä materiaalisen tuen rinnalla vahvasti kulkee aina henkinen ja myös hengellinen tuki, joita voidaan luonnehtia myös psykososiaalisen tuen muodoiksi. Kotikäynneillä haastattelujen yhteydessä kävi ilmeiseksi, että asiakkailla on tarvetta puhumalla kertoa tilanteestaan ja saada keskustella siitä seurakunnan edustajan kanssa.

*Minulla on ollut ihana tunne, koska olen tuntenut, että sydän on täytynyt ja on aina hyvä puhua jonkun kanssa (Haastattelu 6a).*

Pelkkä puhuminen jonkun kanssa näyttää tuovan helpotusta. Keskustelu näyttää toimivan henkisenä tukena, jossa asiakas saa jakaa vaikeita kokemuksiaan ja näin pääsee keventämään hankalien asioiden tuomaa painolastia jokapäiväisessä elämässä.

Tämän tutkimuksen mukaan näyttää siltä, että asiakas, joka on valmis jakamaan henkilökohtaisia ja jopa itseään traumatisoineita kokemuksia, on usein valmis myös vastaanottamaan henkisen tuen lisäksi hengellistä tukea.

*Minulle on ollut erityistä hyötyä. Sain uuden Jumalan näiden ihmisten kautta. Vaikka olikin kovia aikoja, koska veli tapettiin. Löysin lohtua Jumalasta. (Haastattelu 8a.)*

Seurakunnan pitkäaikainen diakoniatyön asiakkuus näyttää muuttavan tuen vastaanottamisen kokemusta helpommaksi. Kun asiakas saa kuulla diakoniatyöntekijän kautta seurakunnan auttamisen kristillisen sanoman työn taustalla, luottamus vuorovaikutuksessa alkaa kasvaa. Näin myös mahdolliset nöyryytyksen, leimautumisen ja vallattomuuden kokemukset saavat tilaisuuden väistyä. Edellä mainittuja tunteita ja kokemuksia diakoniatyön asiakkaiden keskuudessa on tutkinut Jokela (2011, 111), joka toteaa tutkimuksessaan, että jotkut asiakkaat saattavat myös kehittää jonkinlaisen uuden välinpitämättömyyttä sisältävän suhtautumistavan avun vastaanottamiseen, jotta selviävät toistuvan avuntarpeen tuoman nöyryytyksen ja tuen vastaanottamisen sekä kiitollisuuden välisestä ristiriidasta. Kuitenkin myös Jokela (2011, 136) toteaa tutkimuksessaan diakoniatyön sisältävän keskusteluja, joilla on vahvasti sielunhoidollinen merkitys ja asiakas

avaa silloin tunnekokemuksensa yhteisessä kohtaamisessa. Näin asiakas osoittaa luottamusta diakoniatyöntekijää kohtaa. Myös Kutinan evankelisen seurakunnan pastori toteaa diakoniatyön kotikäynneillä pitävänsä lähtökohtaisesti aina läsnä materiaalisen tuen lisäksi tilanteeseen sopivia Raamatun kohtia tai ainakin siunauksen toivotukset, jotka jättävät tukea saavan perheen Jumalan varjelukseen ja johdatukseen. Asiakkaan tarpeesta ja halusta riippuen seurakunnan tukeen liittyy aina taustalla tai näkyvänä oleva sanoma evankeliumista ja sen erottamaton osa ovat ”rakkauden työt”, kuten pastori asiaa kuvaa. (Elina Braz de Almeidan haastattelu 3.4.2017).

Tämän tutkimuksen perusteella voi todeta, että pelkkä asiakkaan kuunteleminen näyttää olevan hyvin tärkeä elementti diakoniatyössä tapahtuvassa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa heidän välillään. Erityisesti, kun elämänhallintaa ovat järkyttäneet erilaiset kriisit, on tärkeää saada työstettyä omaa kokemusta ja siihen liittyviä tunteita puhumalla. Tämä tulos saa tukea Keoughin ja Samuelsin (2004, 587, 589) tutkimushavainnoista, joita tehtiin Kosovon Cikotaovassa tapahtuneen psykososiaalisen tuen perheprojektista vuonna 1999. Silloin entisen Jugoslavian alueella toiminut kansainvälinen rikostuomioistuin (International Criminal Tribunal for the former Yugoslavia; ICTY) ja lääkäreiden ihmisoikeusjärjestö (Physicians for Human Rights; PHR) ja sen kansainvälinen tiimi aloittivat yhteistyössä paikallisten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa psykososiaalisen tukiverkoston rakentamisen perheille, joilta oli kadonnut perheenjäseniä Serbian armeijan ja Kosovon albaanien välisessä konfliktissa vuosina 1998-1999. Projektin interventioon sisältyi koulutusta paikallisille ammattilaisille ja kulttuurisesti sensitiivistä tukea sureville ja traumasta kärsiville perheille, jotka saivat koulutusta omaan toipumisprosessiinsa, johon kuului omaisen löytymisen jälkeen muiden muassa tunnistaminen ja hautaaminen. Tärkeä tutkimushavainto oli, että traumatisoivan kriisin käsittelyssä nimenomaan kuunteleminen on tärkeää, jotta jokainen omaisen sai kerrottua kuolleen ja läheisen perheenjäsenen tarinan ja kokemukset viimeisistä hetkistä hänen kanssaan. Näin omaiset saivat keventää vihan ja surun tunteitaan ja aloittaa omaa toipumisprosessiaan.

Myös tässä tutkimuksessa mukana olevista diakoniatyön asiakkaista ovat kokeneet kriisejä. Eräästä perheestä oli kadotettu ja menetetty omainen epäselvissä olosuhteissa, joista oli lopulta vasta myöhemmin paljastunut omaisen päätyminen sodan siviiliuhrien joukkoon. Osa haastateltavista diakoniatyön asiakkaista on kertonut kokeneensa sodan aikana tai jopa sen jälkeen elämänpirissään joko fyysisistä tai henkistä väkivaltaa tai stressiä, jotka ovat jättäneet jälkensä mielen-terveyteen. Samaa osa haastateltavista kertoo myös tapahtuneen niille, joiden he ovat nähneen palaavan rintamalta kotiin. Fyysisistä vaurioista välttyneet ovat altistuneet kuitenkin psyykkisille paineille, jotka voivat vaikuttaa koko loppuelämän elämönhallinnan ja hyvinvoinnin tasoon. Asiakkaat, joilla on ollut ja on edelleen haasteita mielenterveyden alueella näyttävät saaneen seurakunnan diakoniatyön kautta sen henkisen ja hengellisen tuen, joka ei heille olisi muualta tarjolla. Koska seurakunnan diakoniatyöntekijänä toimii useimmiten pastori, joka tekee hengellistä palvelutyötä, asiakkaiden on luontevaa ja helppoa saada tätä matalan kynnyksen palvelua suoraan kotiinsa. Myös Procter (2000, 8, 10-11.) kuvaa tutkimuksessaan mielenterveyden alueen ongelmiin saatavan apua ja helpotusta seurakunnalta saadun hengellisen tuen kautta. Asiakassuhteen edetessä näyttää syntyvän yhteys syvempään luottamukseen osapuolten välillä. Asiakkaat kertovat jo pelkän puheluuyhteyden tuovan suurta helpotusta päiviin, jotka saattavat tuntua masentavilta esimerkiksi työttömyyden aiheuttaman masennuksen, toimettomuuden ja vähävaraisuuden vuoksi. Myös psyykkinen eli sisäinen elämönhallinta saa uutta voimaa. Henkinen ja hengellinen tuki antaa toivoa ja merkitsee asiakkaan oman taakan kevenemistä, koska jaettu taakka on helpompi kantaa.

Seurakunnan tuki ja huolenpito näkyvät asiakkaissa suurena kiitollisuutena seurakuntaa ja muita auttajatahoja (seurakunnat tai yksityiset tahot) kohtaan.

*Joka kerta hän tulee, kun pyydämme apua. - -Rahaa, ruokaa, humanitaarista ja hengellistä. Joka kerta kun pastori tulee meistä tuntuu mukavalta. - - Tunnemme suurta kiitollisuutta. . - - Tiedämme, että muut ihmiset ovat antaneet omastaan, jotta me selviämme. (Haastattelu 7b.)*

Haastattelujen edetessä kävi hyvin selväksi, että pitkäaikainen asiakkuus luo turvallisuuden ja luottamuksen kasvamisen myötä yhteyden, ystävyyden siteitä asiakkaiden ja seurakunnan diakoniatyötä tekevien kesken. Myös Jokela (2011, 137) toteaa diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välisestä keskustelusuhteesta voivan kehittyä pitkäaikainen kumppanuus, jossa voi näkyä ystävyyden elementtejä. Myös tietoisuus Jumalan huolenpidosta, joka välittyy diakoniatyön kautta, auttaa asiakkaita asettamaan ja jättämään omat huolenaiheensa uuteen perspektiiviin, joka voimaannuttaa ja luo uutta tulevaisuuden toivoa ja näkymän paremmasta tulevaisuudesta tai ainakin seuraavasta päivästä ja viikosta selviämisestä. Näin positiivinen ajattelu saa sijaa, kun asiakkaat saavat kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja mikäli asiakkaiden kohdalla tapahtuu aktivoitumista seurakunnan toimintoihin, vahvistuu tunne osallisuudesta seurakuntayhteisöön.

Sekä henkinen että hengellinen tuki ovat sisäisen elämänhallinnan kannalta ratkaisevan tärkeitä elementtejä. Ihminen on psykofyysinen kokonaisuus, jossa psyykinen vaikuttaa myös fyysiseen olotilaan ja subjektiivisiin tuntemuksiin siitä sekä päinvastoin. Eräs haastateltavista kertoi seurakunnan tuen merkittävimmäksi vaikutukseksi Jumalasuhteen löytymisen elämäänsä. Toinen haastateltava totesi: ”Kotimme on Jumalan siunauksen alla”. Hengellinen tuki näyttää tuovan yksilöiden ja perheiden elämään kokonaisvaltaista turvallisuuden tunnetta, jollaista pelkällä materiaalisella tuella ei voi saavuttaa. Tämä kertoo sisäisen elämänhallinnan keskeisestä roolista myös ulkoisen elämänhallinnan rakentamisessa.

### 5.5 Asiakkaiden, vapaaehtoisten ja työntekijöiden kehittämistoiveita diakoniatyölle

Asiakkaat, jotka saavat seurakunnan tukea ovat poikkeuksetta olleet hyvin kiitollisia tuesta, jonka ovat kokeneet kokonaisvaltaisena apuna elämän vaikeina hetkinä. Nimenomaan silloin kun valtio/viranomaiset, muut seurakunnat tai kukaan muu ei pysty auttamaan. Useimmat eivät osaa toivoa enää mitään konkreettista uutta avun tarvetta tai tuen muotoa, koska ovat saaneet niin paljon diakoniatyön tukea, materiaalista, henkistä ja hengellistä. Asiakkaat myös ymmärtävät, että

seurakunnan kautta tuleva materiaallinen apu on joidenkin muiden ihmisten lahjoittamaa ja rajallista, joten he eivät koe voivansa vaatia enää enemmän mitä ovat saaneet. Vaikka materiaallinen tuki on ollut konkreettista ja tärkeää vaikeina taloudellisina aikoina, kaikkein tärkeimmäksi tulevaisuuden toiveeksi nousee haastatteluista seurakunnan elämään tuoman tuen ja läsnäolon jatkuvuus ja sen tuoma turvallisuus. Erityisesti niissä perheissä, joissa on lapsia, vanhemmat ajattelevat, että mikäli heille tapahtuu jotain yllättävää (vakava sairastuminen/kuolema), seurakunta on taho, joka pitää huolen lapsista ja heidän tulevaisuudestaan.

Osa entisistä tiivistäkin tukea saaneista ovat saaneet elämänhallinnan, sekä ulkoisen että sisäisen, tasapainon ja he toimivat nykyään seurakunnassa esimerkiksi luottamustehtävissä ja/tai vapaaehtoistoissa. Seurakunnan elämässä jo kauan mukana olleet näkevät uusien tulevaisuuden resurssien olevan nuorissa, joita tällä hetkellä seurakunnassa on pienehkö, mutta aktiivinen ryhmä. Haastatteluista nousi toive yhdistää aikuisten vapaaehtoisten ja nuorten voimavaroja diakoniatyön kehittämiseksi ja tukemiseksi. Nimenomaan aikuiset, jotka ovat olleet seurakunnan aktiivisen tuen piirissä, ovat halukkaita tekemään enemmän vapaaehtoistyötä seurakunnassa toisten auttamiseksi. Tästä sai alkunsa kehittämisidea, jota on jo kokeiltu osana muita opiskeluprosesseja keväällä 2017. Kehittämiskokeilussa keskeisenä ajatuksena oli koota ryhmä nuoria ja aikuisia, joista yhden aikuisen ja yhden tai kahden nuoren ryhmä voisi tehdä koteihin auttamiskäyntejä henkilön tai perheen tarpeen mukaan (esimerkiksi asiointikäynnit, kodin tai lasten hoito tai muuta vastaavaa). Yksi kokeilu tehtiin maaliskuussa. Siinä kaksi nuorta ja yksi aikuinen tekivät kotikäynnin yhden hengen perheeseen, jossa oli tarve siivousavulle. Kokeilu koettiin hyvänä ja siihen osallistuneet olivat valmiita tekemään vastaavaa myös jatkossa. Olin mukana suunnittelemassa kokeilua työntekijöiden kanssa ja havainnoimassa sitä kokeilun aikana ja omakohtainen kokemukseni siitä oli rohkaiseva. Työntekijät näkivät sen olevan uusi pieni alku matkalla laajentamaan diakoniatyön resursseja vapaaehtoisen työn suuntaan. Sen avulla saataisiin aktivoitua sekä nuoria että aikuisia seurakunnan diakoniatyön toimintaan ja annettaisiin heille mahdollisuus sitoutua ja motivoitua yhteisölliseen toimintaan, joka voi antaa osallisuuden ja merkityksellisyyden tunteita henkilökohtaiseen elämään. Samalla se myös vahvistaisi, laajentaisi sekä toisi

tietoisuuteen seurakunnassa tehtävää diakoniatyötä, jonka keskeisenä tehtävänä ovat rakkauden työt ja evankeliumin julistaminen myös sen kautta.

Myös työntekijät toivat haastatteluissaan esiin ajatuksiaan seurakunnan diakoniatyön nykytilasta ja sen kehittämisen tarpeista ja mahdollisuuksista. Diakoniatyö nähtiin erottamattomana osana seurakunnan päivittäistä elämää ja sen merkitys paikallisten ihmisten ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan kannalta erittäin tärkeänä elämän kriiseissä tavalla tai toisella ja nimenomaan silloin, kun kukaan muu taho ei syystä tai toisesta pysyt antamaan apuaan. Pienten työntekijäresurssien vuoksi olisi tarvetta saada aktivoitua enemmän niin nuoria kuin aikuisia tekemään yhteistyössä diakoniatyön monia käytännön tehtäviä ja kulkemaan asiakkaiden rinnalla apuna ja tukena arjessa. Työntekijät olisivat mukana enemmän taustalla suunnittelemassa ja koordinoimassa vapaaehtoisten tekemää diakoniatyötä. Nuoret ja aikuiset saisivat itse käytännön vastuuta töiden organisoinnista (aikataulut ja muut käytännön järjestelyt) ja diakoniatyön tukikäyntien seurannasta (päävastuu aikuisilla). Mikäli vapaaehtoisresursseja saadaan jatkossa enemmän, tulee myös tarvetta kiinnittää enemmän huomiota ja kehittää avustustyön organisointia ja lisätä myös mahdollisesti sen seuranta, jotta työ tulee tehtyä tehokkaasti ja joustavasti sekä tarkoituksenmukaisesti jokaista avustuskäyntiä silmällä pitäen. Näin vapaaehtoistyö tulisi myös enemmän näkyväksi ja sen seuranta ja kehittäminen olisi helpompaa. Kokeiluprojekti koettiin työntekijöiden näkökulmasta terveenä avauksena työn jatkokehittämiselle, koska sen suunnittelun yhteydessä kartoitettiin niitä asiakas- ja vapaaehtoistahoja, jotka voisivat olla mukana diakoniatyön resurssien ja työkohteiden laajennushankkeessa.

Työntekijöiden näkökulmasta erityisesti nuoret ovat tärkeä tulevaisuuden voimavara jatkossa eli heihin pitää jatkossakin panostaa resursseja. Hyvä esimerkki kehittämistyölle tulee Saksasta, jossa sisarseurakunnan nuoret järjestävät tapahtumia, joiden avulla he keräävät varoja, jotka lahjoitetaan Kutinan evankeliselle seurakunnalle. Varat on ohjattu yleensä muiden muassa lapsiperheille.

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Diakoniatyön asiakkaat ovat Suomessa ja muualla Euroopassa, kuten sodan runtelemassa Kroatiaassa, niitä ihmisiä, jotka ovat jääneet muiden tukiverkostojen ulkopuolelle ja ovat erityisen haavoittuvaisia. Diakoniatyön tutkimus on ihmisten kanssa tehtävää tutkimusta, jossa on tarpeen huomioida erityisesti luotettavuus- ja eettisyysseikat, joita on syytä arvioida koko tutkimusprosessin ajan. Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita (2002), joiden tarkoitus on luoda hyvää tieteellistä käytäntöä (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. KvaliMOTV. Viralliset ohjeet). Niiden on tarkoitus lisätä tutkimuksen uskottavuutta. Nämä periaatteet ovat tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyys sekä tietosuoja.

Tutkimukseni luotettavuutta olen pyrkinyt vahvistamaan etenemällä tutkimuksessa johdonmukaisesti vaihe vaiheelta sekä tekemään sen riittävässä laajuudessa eli keräämään riittävästi aineistoa ja pyrkinyt litteroimaan sen tarkasti ja käyttämään sitä niin, että haastateltavien kokemusmaailmat ovat tulleet kattavasti esille. Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa käytetään käsitteitä rehabiliteetti ja validiteetti. Rehabiliteetti kuvaa luotettavuutta, jonka eri ulottuvuuksia voidaan jakaa sen mukaan, tarkastellaanko menetelmän luotettavuutta tulosten pätevyyttä ajallisesti vai johdonmukaisuuden perusteella tarkasteltuina. Luotettavuutta tarkasteltaessa voidaan kiinnittää siis huomiota sekä analyysiin ja tutkijan toimintaan. Validiteetti kuvaa sitä mittaako tutkimus sitä asiaa, jota ollaan tutkimassa eli onko tutkimus pätevä, onko se tehty riittävässä laajuudessa ja ovatko sen päätelmät oikeita ja luotettavia. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus etsiä yhtä ainoaa totuutta vaan pyritään kyseenalaistamaan vallitsevia käsityksiä ja luomaan erilaisia näkökulmia, jotka selittävät tutkittavaa asiaa. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. KvaliMOTV. Validiteetti.) Hirsijärvi ja Hurme (2015, 186-187, 189) muistuttavat, että käsitteet validiteetti ja rehabiliteetti ovat



peräisin määrällisestä tutkimuksesta, joten niiden määrittely ja soveltaminen voivat vaihdella kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuskohtaisesti

Tutkimuksessa käyttämäni käsitteet olen pyrkinyt määrittelemään ja tarvittaessa luokittelemaan riittävän selkeästi. Lisäksi olen pyrkinyt perustelevaan tekemäni valintoja mahdollisimman perusteellisesti. Hirsijärvi ja Hurme (2015, 189) puhuvat rakennevaliditeetista, joka kvalitatiivisessa tutkimuksessa ja haastattelujen yhteydessä kiinnittää huomion siihen, miten tutkija on määritellyt ja luokitellut käsitteet, joiden avulla haastateltavien maailmankuvaa tarkastellaan. Luotettavuutta lisäävät nimenomaan vakuuttavat perustelut, jotka ovat tutkijan tulkitsemien asioiden taustalla.

Tässä tutkimuksessa esitestaus jäi tekemättä, koska siihen ei ollut mahdollisuutta haastateltavien ollessa vieraassa maassa. Haastattelut nauhoitettiin, joten aineisto tuli hyvin tarkkaan litteroitua. Esitestauksen, harjoittelun, videoinnin ja nauhoituksen todetaan lisäävän luotettavuutta. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. KvaliMOTV. Reliabiliteetti.) Haastattelujen kysymykset käytiin läpi Suomessa opinnäytetyöryhmässä ja yhteistyötahon kanssa sähköpostitse, jolloin kysymykset pyrittiin profiloimaan eettisesti mahdollisimman sopiviksi diakoniatyön asiakkaille. Tämä tapahtui yhteistyössä diakoniatyötä tekevän pastorin kanssa, jolla on pitkäaikainen kokemus asiakastyöstä. Huolellinen paneutuminen kysymysten valmistelussa oli siis erityisen tärkeää. Pitkä välimatka maiden välillä oli perusteluna haastattelun esitestauksen poisjättämiselle. Näin säästettiin myös aikaa ja paikan päällä Kroatiassa haastattelut aloitettiin suoraan suunnitellun aikataulun mukaisesti. Jo muutaman haastattelun jälkeen kysymykset osoittautuivat kuitenkin olevan käyttökelpoiset tutkimuskysymysten mukaisten tietojen keräämistä ajatellen.

Huomioon haastatteluiden tekemisessä on pitänyt ottaa myös kieli, jota haastateltavat käyttävät, koska tutkimus on tehty Kroatiassa. On pitänyt pohtia miten luotettavuuteen vaikuttaa se, että kysymykset on käännetty ensin kroatian kielelle ja vastaukset käännetään sen jälkeen taas suomen kielelle. Aikataulun tiukkuuden tähden jouduin käyttämään myös toista kääntäjää, joka ei puhunut suomea,

joten käytimme englannin kieltä. Tämä on tuonut myös uuden ulottuvuuden haastatteluihin. Kymmenestä haastattelusta kuusi on tehty kroatian kielellä tulkin avustuksella, kolme on tehty englannin kielellä tulkin avustuksella ja yksi suomeksi. Tutkimuksen tuloksien luotettavuutta arvioitaessa tämäkin seikka on pitänyt ottaa huomioon. Näkemykseni mukaan kysymysten ja vastausten ydinsisältö on kuitenkin tullut selväksi, joten tulokset ovat eri kielten käytöstä huolimatta tuoneet esiin haastateltavien haluaman sanoman eikä luotettavuus ole ratkaisevasti kärsinyt kielierojen tähden.

Lisäksi on ollut syytä pohtia, onko mahdollista, että diakoniatyön asiakkailta on seurakuntaa ja sen työntekijöitä kohtaan niin paljon kiitollisuutta saamansa avun ja tuen tähden, että se on vaikuttanut vastausten laatuun. On todennäköistä, että näin on, koska työntekijät olivat haastattelujen aikana läsnä toimiessaan tulkeina. Havaintojeni mukaan kaikissa haastatteluissa ilmapiiri ja vuorovaikutus olivat kuitenkin positiivista, rehellistä ja lämminhenkistä eikä epäilylle sen aitoudesta jäänyt sijaa. Ainakin tulosten perusteella voi todeta, että kiitollisuus on ilmiö, joka tulee kaikista vastauksista esiin. Entä jo etukäteen tehty asiakasvalinta? Lienee selvää, että niitä asiakkaita kannattaa haastatella, joilla on eniten kokemuksia diakoniatyöstä. Pastori (Elina Braz de Almeidan haastattelu 16.3.2017) käytti yhteistyössä etukäteen pohdittuja kriteereitä, jotta haastateltaviksi valikoituisi mahdollisimman monipuolinen otos, joka olisi läpileikkaus, seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden joukosta. Näitä kriteereitä olivat erilaiset perhe- ja elämäntilanteet ja niiden myötä avun ja tuentarpeet sekä kyky ja halu tuoda esiin oman elämän kokemuksia ja merkityksiä siitäkin huolimatta, että elämässä on ollut paljon haasteita ja monenlaisia haavoittaviakin kokemuksia kuten sota-aika lähihistoriassa. Edellä mainittujen kriteerien avulla pyrittiin lisäksi varmistamaan, että henkilöt, joita haastatellaan ovat riittävän vahvoja jakamaan sensitiivisiä ja henkilökohtaisia asioita eikä siitä aiheutuisi heille negatiivisia kokemuksia. Haastattelunaikaisia tai -jälkeisiä tunnereaktioita varten Suostumus-lomakkeeseen sisällytettiin pastorin puhelinnumero, jotta hän voi antaa lisätietoja sekä keskustella tarpeen tullen. Näin otettiin huomioon myös eettinen näkökulma ja se mitä vaikutuksia haastatteluilla on haastateltavien kokemusmaailmaan. Seuraavassa luvussa tarkastelen erityisesti eettisiä kysymyksiä, joita tutkimusprosessin edetessä on tullut vastaan.

## 6.2 Eettisyys

Eettistä pohdintaa on pitänyt tehdä jo kysymysten laatimisen vaiheessa, koska asiat, joita tutkin ovat hyvin arkaluontoisia ja henkilökohtaisia. Esimerkiksi haastateltavien kohtaamisissa on pitänyt noudattaa erityistä varovaisuutta, koska monet ovat kokeneet ja eläneet läpi raskaita aikoja ja kokemuksia sodan aikana. Vaikeista asioista ja kokemuksista huolimatta kaikki ovat kuitenkin halunneet vastata kysymyksiin. Kuula (2011, 17) toteaa eettisen pohdinnan olevan arjessa tapahtuvaa oikean ja väärän määrittämistä omien ja yhteisön arvojen perusteella. Etiikka on tieteenala, joka tutkii mikä on hyvää ja oikeaa ihmisten elämässä, vuorovaikutuksessa ja toiminnassa ylipäätään. ” Tutkimusetiikan perustana ovat elämän kunnioittaminen, hyödyn tuottaminen, haitan välttäminen, oikeudenmukaisuus ja ihmisen autonomia.” (Pietilä & Länsimies-Antikainen 2008, 11.) Tutkimusetiikkaa voidaan rajata ja määrittää eri tavoin. Kuula (2011, 18) tuo esiin tutkimusetiikan käsitteen, joka rajaa sen tutkijan ammattietiikan sisältämiin asioihin kuten eettisiin periaatteisiin, arvoihin, normeihin ja hyveisiin, joiden katsotaan kuuluvan automaattisesti tutkijan työhön.

Omassa tutkimustyössäni evankeliselle seurakunnalle on uskonto samanaikaisesti diakoniatyön taustalla sekä sen keskiössä, kun puhutaan ihmisten materiaalisista, henkisistä ja hengellisistä tarpeista. Eettiset lähtökohdat on muistettava ottaa huomioon, koska haastateltavat tulevat erilaisista uskonnollisista taustoista ja Kroatiassa vaikuttavat useat eri uskonnot, joiden keskuudessa evankelinen kirkko on vähemmistökirkkona. Se kuitenkin tekee diakoniatyötä siitä riippumatta, mitä seurakuntaa tai sekulaaria suuntausta (esim. ateistit) apua tarvitsevat edustavat. Tutkijan pitää kunnioittaa erilaisia maailmankatsomuksia objektiivisesti arvostaen ja ne hienotunteisesti huomioiden. Lisäksi pitää ottaa huomioon Balkanilla edelleen mahdollisesti eteen tulevat kristittyjen keskinäiset (mm. roomalais-katolisen ja ortodoksisen kirkon) ja kristittyjen sekä muslimien väliset jännitteet. Rommelspacher (2010, 65) puhuu sosiaalityön etiikasta uskontokeskustelun yhteydessä, jossa sosiaalityön juurten on katsottu lähteneen juutalais-kristillisestä kulttuuriperinteestä. Länsi-Euroopassa uskonnon merkitys yhteisöissä ja yksilöiden elämässä on vähentynyt sillä aikaa, kun sosialismin väistyessä Itä-Euroopassa uskonnot ovat saaneet jalansijaa. Muualla maailmassa on yhä nähtävissä

uskontojen laajeneva merkitys esimerkiksi Afrikassa, Aasian eri osissa sekä Pohjois- ja Etelä-Amerikassa. Modernista sosiaalityöstä puhuttaessa ei voi väistää uskontojen roolia ja vaikutuksia yhteisöissä.

Analyysi- ja tiedon julkistamisvaiheessa on pitänyt pohtia sitä, kuinka paljon haastattelumateriaalista voi tuoda esiin asioita, jotta asiakkaiden tunnistaminen ei ole mahdollista. Haastatteluissa tulee esiin monia perhesuhteita ja -kohtaloita sekä hyvin henkilökohtaisia elämän tapahtumia. Lisäksi pitää noudattaa aineiston säilytykseen ja käsittelyyn liittyviä kysymyksiä, jottei luottamuksellisia tietoja joudu missään vaiheessa väärin käsiin. Kuula (2011, 96-97) toteaa, että tutkijan pitää tehdä ratkaisu siitä, miten ja missä laajuudessa hän arkaluontoista, luottamuksellista ja salassa pidettävää aineistoa tutkimusraportissaan käsittelee. Omassa tutkimuksessani haastattelumateriaalin luottamuksellisuus ja salassapito on tehty selväksi haastateltaville siinä vaiheessa, kun he ovat allekirjoittaneet tutkimustiedotteen ohessa olevan sitoumuksen, jossa he antavat suostumuksensa haastatteluun. Tässä yhteydessä haastateltaville on kerrottu tutkimuksen perustiedot eli sen tekijä, tarkoitus, tavoite, lisätietojen antajan yhteystiedot, vapaaehtoisuus ja luottamuksellisuus. Heille on myös annettu mahdollisuus tehdä tarkentavia kysymyksiä edellä mainittuihin asioihin liittyen. Lisäksi on kerrottu, että kun tutkimus on vuoden 2017 lopussa valmis, nauhoitettu ja litteroitu tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisella tavalla, koska sitä ei ole tarvetta arkistoida.

### 6.3 Tulokset ja niiden merkitys sekä muita johtopäätöksiä

Tässä luvussa arvioin tämän tutkimustyön keskeisiä tuloksia ja esitän myös mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita, jotka voisivat olla hyödyllisiä seurakunnan diakoniatyön kehittämisessä tulevaisuudessa. Tutkimustyö antaa näyttöä siitä, että seurakunnan diakoniatyön tuen merkitys on erityisen suuri niille, jotka eivät saa mitään muuta tukea yhteiskunnalta tai muilta auttajatahoilta. Tämä tulos on samansuuntainen muiden tutkimusten kanssa, joissa diakoniatyön on vakiinnutta-

nut paikkansa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien, muiden palveluiden ulkopuolelle jääneiden ja haavoittuvimpien, auttajana ja puolestapuhujana (Juntunen, Grönlund & Hiilamo, 2006, Jokela 2011, 192-193). Myös ne, jotka saavat pienehköä taloudellista tukea, hyötyvät merkittävästi seurakunnan antamasta taloudellisesta ja materiaalisesta tuesta.

Esimerkkeinä materiaalisen avun pelastavasta ja merkityksellisestä vaikutuksesta erityisesti ulkoiseen elämönhallintaan voidaan pitää haastateltujen perheiden tapauksia, joissa ilman apua jääminen olisi ollut katastrofi, joka olisi romuttanut perheen elämönhallinnan ja hyvinvoinnin. Näistä toisessa perheessä molemmat vanhemmat olivat jääneet työttömiksi ja heillä ei olisi sen seurauksena ollut enää mahdollisuutta lyhentää asuntolainaa. Ainoastaan seurakunnan taloudellisen tuen avulla on ollut mahdollista pelastaa perhe joutumasta ulos omasta kodistaan. Toisessa apua saavassa perheessä oli laskujen maksukyvyyn puuttuessa katkaistu sähkö, joka talviaikaan olisi pahimmillaan merkinnyt talossa elämismahdollisuuden loppumista. Seurakunnan taloudellisen tuen avulla sähköt saatiin palautettua takaisin ja eläminen saattoi jatkua perheen talossa uudelleen. Edellä mainitut esimerkit kertovat yleisestä ilmiöstä diakoniatyön kentällä. Ihmiset tulevat hakemaan apua seurakunnalta, kun heidät on käännytetty pois muista mahdollisen auttamisen paikoista. Kun julkinen taho eivätkä edes toiset seurakunnat ole pystyneet auttamaan, on evankelisen seurakunnan diakoniatyön kautta saatu materiaallinen tuki ollut kuin viimeinen pelastusrenkas asiakasperheelle. Tätä käännyttämisen ilmiötä esiintyy tutkimusten mukaan myös muualla kuin Kroatiassa, Suomessa ja muuallakin Euroopassa (Jokela 2011, 156-157, Eurich & Hübner 2013) Materiaalisen tuen saaminen vaikuttaa olennaisesti ulkoisen elämönhallinnan lisäksi myös perheenjäsenten sisäiseen elämönhallintaan, koska taloudellisten hankaluuksien aiheuttamien psyykkisten paineiden taakka kevenee perheiden jäsenten elämässä. Tämä taas näyttää vapauttavan energiaa muihin asioihin, jotka edesauttavat arjen ja elämän hallintaa ja edistävät henkilökohtaista ja perheen hyvinvointia.

Aina kuitenkin materiaallinen ja taloudellinen tuki ei täysin pysty nostamaan asiakkaiden hyvinvointia täysin heidän toivomallaan tavalla, koska apu on rajallista. Kuitenkin asiakkaiden erilaiset fyysiset, henkiset ja hengelliset tarpeet pyritään

ottamaan yksilöllisesti huomioon, jotta jokainen saisi täsmällistä, tehokasta ja tarpeisiin vastaavaa apua ja tukea. Työntekijöiden resurssit ovat rajalliset, mutta jokainen kohtaaminen pyritään tekemään rauhallista, turvallista ja läsnä olevaa ilmapiiriä luoden. Huomion arvoista on, että seurakunta pystyy antamaan fyysisen ja henkisen avun lisäksi hengellistä tukea, jonka merkitys nousee haastatteluissa erityisen tärkeään asemaan. Haastateltavat ovat erityisen kiitollisia juuri hengellisen tuen ja turvan saamisesta ja kokevat sillä olevan suurta merkitystä omaan hyvinvointiinsa.

Silloin kun materiaallinen tuki tuo vakautta ulkoiseen elämänhallintaan on siis sen seurauksena voimavaroja kiinnittää huomiota sisäiseen elämänhallintaan ja omiin henkisiin voimavaroihin. Seurakunnan diakoniatyön eri elementit, henkinen ja hengellinen tuki, täydentävät ja vahvistavat materiaalisen tuen tuoman turvan ja luottamuksen tunnetta. Tämän tuloksen perusteella voinee todeta, että diakoniatyö on nimenomaan kokonaisvaltaista auttamista, jossa kaikki inhimillisen elämän osa-alueet pyritään kohtaamaan, myös hengellinen. Jokela (2011, 194-195) toteaa, että hengellisyyden huomioon ottaminen on diakoniatyön perusta ja lähtökohta eli sen ydintä. Samalla hän tuo esiin tärkeän asian, joka on hyvin ajan-kohtainen tänäänkin, niin Kroatiassa kuin muuallakin Euroopassa. Diakoniatyön asiakkaat voivat tulla monista eri kulttuureista ja myös hengellinen tausta voi olla muu kuin kristillinen. Näin myös diakoniatyöntekijän pitää olla valmis erilaisen hengellisen perinteen omaavan asiakkaan kohtaamiseen sensitiivisesti ja empaattisesti. Näin on myös evankelisen seurakunnan työssä, jossa kaikki ovat tervetulleita avun ja tuen piiriin taustaan katsomatta.

Sisäisen elämänhallinnan kannalta näyttää olevan hyvin merkittävää, että asiakkaat saavat kokemuksen siitä, että he eivät ole omien ongelmiansa kanssa yksin vaan heillä on tahoja, seurakunnan työntekijät, seurakuntaväki ja Jumala, jotka todella välittävät ja he eivät ole yksin ongelmiansa kanssa. Kun sisäinen elämänhallinta saa lisää voimavaroja on selvää, että se vaikuttaa myös positiivisesti ulkoiseen elämänhallintaan tuomalla positiivisia voimavaroja molempien elämänhallinnan osa-alueiden luomaan kokonaisuuteen. Näin asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi voi vahvistua ja saada aikaan positiivisen elämää hyvällä ta-

valla eheyttävän voiman. Näin ollen seurakunnan diakoniatyön merkitystä elämän kriisivaiheissa voi pitää merkittävänä tekijänä, joka myös ennaltaehkäisee ongelmien kasautumista ja niiden uusiutumista. Seurakunnan avun seurauksena asiakkaiden on mahdollista ohjautua myös muunlaisen avun ja tuen piiriin, mikäli tarpeita ilmenee.

Asiakkaat, jotka ovat alkaneet osallistua seurakuntaelämään ovat myös saaneet uusia ystäviä, tuttuja ja yhteyksiä, joiden avulla on esimerkiksi ollut mahdollisuus työllistyä tai saada jopa ulkomaisia kummeja, jotka ovat kääntäneet elämän suunnan ratkaisevasti parempaan suuntaan. Diakoniatyön asiakkaat saavat siis mahdollisuuden muuttaa elämänsä suuntaa olemalla myös itse aktiivisia seurakunnan suuntaan. Tämä mahdollistaa vertaistuen saamisen, jolla on merkitystä niin yksilöille kuin myös seurakunnan yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemuksille. Samansuuntaisia ajatuksia ovat esittäneet myös Helin, Hiilamo & Jokela (2010). Tutkijat peräänkuuluttavat uutta ajattelua diakoniatyön kehittämiseen. Tämä tarkoittaisi esimerkiksi ryhmämuotoisen diakoniatyön kehittämistä, jossa yhteisöllisyys loisi osallisuutta ja luottamusta seurakunnassa näin olisi mahdollista levittää avun antamisen kulttuuria myös laajemmin yhteisöön seurakunnan ympärillä. tämän tutkimuksen perusteella Kutinan evankelisen seurakunnan diakoniatyötä olisi mahdollista kehittää nimenomaan edellä mainittuun suuntaan, josta seuraavassa kappaleessa enemmän.

Seurakunnan vapaaehtoistyössä mukana olleet haastateltavat toivat selkeästi esiin kiitollisuutensa seurakunnalta omakohtaisesti saamastaan ja positiivisena kokemastaan tuesta sekä seurakuntayhteisössä kokemastaan osallisuuden tunteesta, jolla on heidän mielestään ollut merkittävää vaikutusta henkiseen hyvinvointiin. Konkreettinen osallistuminen toisten auttamiseen ja sen vaikutusten näkeminen näyttävät tuovan sisältöä ja merkitystä auttajan omaan elämään. Seurakunnassa mukana olevat korostavat hengellisen tuen merkittävää asemaan. Ilo yhteisestä uskosta tuo tulevaisuuden toivoa elämään, joka vaikuttaa niin ulkoiseen kuin sisäiseen elämänhallintaan ja hyvinvointiin. Seurakuntayhteydessä elävät pystyvät jakamaan niin elämän ilot kuin surut toisten uskovien ja seurakunnan työntekijöiden kanssa. Tämän tutkimuksen parasta antia on mielestäni

se, että haastateltavien joukosta nousi esiin henkilöitä, joilla on halua ja motivaatiota antaa omaa aikaansa seurakunnan vapaaehtoistyöhön. Auttamisen kohteina olevista henkilöistä on näin kasvanut auttajia. Lisäksi tutkimustuloksena nousi esille toive nuorten ja aikuisten voimavarojen yhdistämisestä diakoniatyön hyväksi. Pienimuotoinen diakoniatyön kokeiluprojekti osoitti sen, että vapaaehtoisten aikuisten ja nuorten yhteistyössä tekemälle diakoniatyön kehittämiseksi kannattaisi uhrata aikaa ja voimavaroja. Pienet työntekijäresurssit saisivat lisätukea ja seurakunta ja sen arvokas työ yhteisön hyväksi saisi lisää näkyvyyttä ja voisi tuoda seurakunnan yhteyteen lisää ihmisiä. Seurakunta voisi kasvaa. Tuloksen merkittävyyttä lisää se, että sekä vapaaehtoisilla että seurakunnan työntekijöillä on samansuuntainen näkemys asioista, joista on mahdollisuus muodostaa yhteinen työnäky, jolle voi suunnitella tulevaisuutta. Jatkotutkimusmahdollisuutena voisi olla projektitutkimus (joka sisältäisi kartoituksen ja projekti- ja tutkimussuunnitelman) niistä seurakunnan asiakkaista, jotka tarvitsevat tukea, johon uutta diakoniatyön resurssia voisi kohdistaa. Tämän jälkeen näiden asiakkaiden ja vapaaehtoisten tekemää työtä ja sen merkitystä asiakkaille ja seurakunnalle sekä laajemmin Kutinan seudun asukkaiden hyvinvoinnille yleensä olisi mahdollista tutkia.

Diakoniatyö on edelleen ajankohtaista Euroopassa, jossa ero rikkaiden ja köyhien välillä on kasvamassa monista ponnisteluista huolimatta. Suomalainen luterilainen ja kroatialainen evankelinen diakoniatyö ovat sisällöltään periaatteessa samanlaisia, mutta ympäristö, jossa työtä tehdään, tekee työstä toisenlaista. Koska myös ihmiset, historia ja kulttuuri ovat erilaisista lähtökohdista peräisin. Esimerkiksi hyvinvointi käsitteenä näyttäytyy erilaisena eri kontekstissa. Ihmiset näyttävät olevan tyytyväisiä vähempään tai ainakin olosuhteet pakottavat siihen, koska mahdollisuudet parempaan ovat vähissä. Jokapäiväinen ruoka ja lämmin asunto eivät ole itsestään selvyyksiä. Lähihistoriassa koettu sota vaikuttaa vielä monen elämässä traumaattisten kokemusten vuoksi. Elämänhallinta voi olla hyvin haurasta.

Tämä tutkimus pyrki selvittämään kroatialaisen evankelisen kirkon diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia diakoniatyöstä ja sen merkityksistä heidän elämänhal-



lintaansa ja hyvinvointiin. Tutkittavien ryhmään valittiin tietoisesti jo pitkään diakoniatyön asiakkuudessa olevia ja näin suljettiin ulos satunnaisemmat asiakkaat, jotta saataisiin paremmin selville pitkäjänteisen työn tuloksia. Materiaalista tukea saivat kaikki tutkimukseen osallistuneet asiakkaat ja se merkitsi useissa perheissä jo kriisiytyneen elämän uudelleen tasapainoisempaan tai ainakin paremmin hallittavaan tilanteeseen saamista. Jatkuvan tai satunnaisen materiaallisen tuen avulla diakoniatyön asiakkaat saattavat välttää uusia elämää totaalisesti laimauttavia kriisejä, jotka vaikuttavat negatiivisesti sekä sisäiseen että ulkoiseen elämähallintaan ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Mitä pitempään diakoniatyöntekijän rinnalla kulkeminen jatkuu, sitä enemmän tukeen tulee henkisiä ja hengellisiä ulottuvuuksia. Tutkimustulos osoitti, että nimenomaan ei materiaallinen tuki tuottanut henkistä voimaantumista, jolla on positiivinen vaikutus niin sisäiseen kuin ulkoiseenkin elämähallintaan. Erityisesti ne asiakkaat, jotka olivat saaneet seurakunnan pitkäaikaista tukea ja tulleet mukaan seurakunnan toimintaan ja vapaaehtoistyöhön, kokivat suurta kiitollisuutta seurakuntaa kohtaan kokemastaan voimaantumisesta ja osallisuudesta sekä yhteisöllisyydestä.

Pitkäaikainen diakoniatyö luo tulosten mukaan asiakkaiden mieliin turvallisuutta ja jatkuvuuden sekä toivon tunteita siitä, että elämä kantaa vaikeuksista huolimatta. Tämän perusteella tulkitsen, että tutkimuskysymykset asiakkaiden kokemuksista diakoniatyöstä ovat saaneet vastauksen. Entä vastaus toiseen tutkimuksen kysymykseen, jossa oli tavoitteena selvittää diakoniatyön asiakkaiden ja myös työntekijöiden näkemyksiä diakoniatyön kehittämistarpeista tulevaisuuden suunnittelua silmällä pitäen? Myös tähän kysymykseen nousi aineistosta vastaus, joka on arvioni mukaan merkittävin ja ehkä myös ennalta arvaamattomin tulos koko tutkimuksen kannalta. Muutamien asiakkaiden vastauksista nousi toive saada tulla enemmän mukaan itse auttamaan muita apua ja tukea tarvitsevia. Koska haastattelujen kanssa samaan aikaan opinnoissani oli meneillään kokeilemalla kehittämisen opintojakso, syntyi keskusteluissa pastorin kanssa ajatus kokeilla edellä mainittujen aikuisten ja seurakunnan nuorten aktiivien yhteistä diakoniatyötä paikallisissa perheissä. Kokeilu toteutettiin pienimuotoisesti ja positiivisin tuloksin. Tämän kokeilun ja tutkimustyön tulosten pohjalta on Kutinan evankelisella seurakunnalla mahdollisuus kehittää diakoniatyötä esimerkiksi muodos-

tamalla aikuisten ja nuorten vapaaehtoisten yhteistyöryhmiä, jotka toimivat työntekijöiden koordinoimina esimerkiksi tehden kotikäyntejä. Näin pienten resurssien olisi mahdollista kasvaa ja verkostoitua seurakunnan ja paikkakunnan hyväksi. Samalla osallisuuden ja yhteisöllisyyden sekä lähimmäisistä välittämisen ja avun että tukemisen kulttuuri voisi laajentua ympäristössä, jossa se ei ole aivan itseltään selvää.

Diakoniatyöllä näyttää olevan haaste nyt ja tulevaisuudessa niin Kroatiassa, Suomessa kuin muuallakin Euroopassa ja maailmassa jatkuvasti uusiutua ja vastattava globaalin maailman koviin haasteisiin, jotka luovat lisää inhimillistä hätää. Eurooppalaiset kirkot tekevät jo nyt hyvää yhteistyötä, mutta vielä on paljon tehtävää, jotta kovat markkinatalouden arvot saataisiin palvelemaan ihmisiä niin, että se hyvä mitä on saavutettu, voisi jakaantua tasaisemmin ja köyhyyttä, epätasa-arvoisuutta ja syrjäytymistä voitaisiin vähentää. Toivon, että tämän tutkimuksen myötä evankelinen seurakunta voisi rohkeasti kasvaa ja tehdä lisää paikkakunnallaan. Miksei sen hyvistä kokemuksista voisi tulevaisuudessa ottaa myös esimerkkiä muualla Kroatian evankelisessa kirkossa tai meillä Suomessa evankelis-luterilaisessa kirkossa. Hyviä diakoniatyön käytäntöjä tulisi laajentaa ja leviättää mahdollisimman paljon, jotta niiden avulla saavutettaisiin jo mahdollisesti olemassa olevia tavoitteita, joita monissa neuvottelupöydissä ja erilaisissa virallisissa foorumeissa puheiden tasolla tuodaan esiin. Nyt on tekojen aika. Tutkimustyö oli laaja ja sen työstäminen olisi voinut jatkua vielä pidemmälle. On pakko hyväksyä, että se valmistui tällä aikataululla ja tässä muodossa. Vaikeinta onkin ollut aiheen rajaus, koska tutkiessa löytyy niin paljon mielenkiintoista asiaa. Tämän työn pohjalta olisi mahdollisuus esimerkiksi tutkia myöhemmin evankelisen seurakunnan tulevan vapaaehtoisten diakonityöprojektin vaikutuksia seurakuntaan ja Kutinan paikkakunnalle.

Tämä tutkimustyö on laajentanut näkökulmaani sosiaalialan ammattilaisena monella tapaa, koska sain tehdä sen erilaisessa kontekstissa, jossa piti tulla ulos omalta mukavuusalueelta ja heittäytyä uuteen tuntemattomaan ympäristöön. Olen saanut laajempaa kuvaa diakoniatyöstä ja psykososiaalisesta tuesta ja sen tärkeästä vaikutuksesta erityisesti traumatisoituneiden henkilöiden auttamisessa. Kielitaitoni on parantunut ja aktivoitunut sekä näkökulmani eurooppalaiseen ja

kansainväliseen diakoniatyöhön on avautunut. Näkemykseni kolmannen sektorin, kansalaisyhteiskunnan ja järjestöjen välisen yhteistyön kuin myös niiden ja julkisten tahojen yhteistyön tiivistämisen merkityksestä on vahvistunut. Yksittäiset toimijat näyttäytyvät voimattomina, mutta verkostoituminen ja yhdessä tekeminen avaavat uusia mahdollisuuksia vaikuttaa ruohonjuuritasolla kuin myös poliittisten päättäjien parissa. Myös oma kristillinen identiteettini ja haluni parantaa maailmaa ovat kasvaneet askeleen eteenpäin, koska sain toimia tutkimustyöni aikana evankelisen seurakunnassa myös vapaaehtoistyöntekijän roolissa. Lopuksi voisi vielä kysyä olisivatko tutkimustyön tulokset olleet erilaisia ilman vapaaehtoistyöntekijän roolia ja ilman kristillistä vakaumusta? Tähän on vaikea vastata. Mahdollisesti. Ainakin voin todeta, että nimenomaan tuon kristillisen vakaumuksen vuoksi olen tehnyt tutkimustyötä siihen täysin sydämin paneutuen ja uskon, että tulokset voisivat olla toisenkin tutkijan tekemänä samansuuntaisia.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Alston, M. & Bowles, W. (2013). *Research for Social Workers. An introduction to methods* (3rd edition). 2 Park Square, Milton Park, Abingdon, Oxon, OX14 4RN by Routledge.
- Bežovan, G., Matančević, J. & Baturina, D. (2016). *The Croatian third sector in 2015: barriers and way forward*. European Policy brief. 06/2016. OECD
- Bošnjak, V., Mimica, J., Puljiz, V., Radocaj, T., Stubbs, P. & Zrinščak, S. (2002). *Social Policies And Welfare In Croatia. An Assessment/Review for UNICEF*. April / February 2002. Unicef. Saatavilla 29.7.2017: [http://www.ceecis.org/child\\_protection/PDF/Croa\\_Socpol.pdf](http://www.ceecis.org/child_protection/PDF/Croa_Socpol.pdf)
- Euroopan parlamentti 2015. Päätöslauselmaesitys 14.12.2015. Saatavilla 22.11.2017:<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+MOTION+B8-2015-1401+0+DOC+XML+V0//FI>
- Finpro ry, (2009). Maaraportti. Kroatia. Heinäkuu 2009. Saatavilla 2.11.2017: <http://www.finpro.fi/documents/10304/16284/KROATIAMAARA-portti0308091.pdf>
- Gern, W. (2013). Make Poverty History? Poverty as a Challenge for Diakonia and European Union Social Policy. Teoksessa: Eurich, J. & Hübner, I. (toim.) *Diaconia against Poverty and Exclusion in Europe. Challenges – Context – Perspectives*, s. 11-20. Göttingen: Hubert & Co.
- Gothóni, R. & Jantunen, E. (2010). *Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä*. Tampere: Juvenes Print.
- Grönfors, M. (2011). Kvalitatiivisen aineiston analyysi. Teoksessa: Vilkkä, H. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät*, s. 84-111. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä.
- Grönlund, H. & Hiilamo, H. 2006. Diakonian resurssit ja alueellinen tarve. Panostetaanko diakoniaan kunnan huono-osaisuuden mukaan? Teoksessa: Juntunen, E., Grönlund, H. & Hiilamo, H. (toim.) *Viimeisellä*

- luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*, s. 9-28. (2. p.) Helsinki: Hakapaino.
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela, U. (2010). *Diakoniatyö Asiakkaan palveluksessa*. Juva: WS Bookwell.
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. (2015). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita* (13. osin uudistettu painos). Helsinki: Tammi.
- Hjerppe, R. (2011) Hyvinvointi, hyvä elämä ja onnellisuus. Teoksessa. Kontula, O. (toim.) *Suomalaisen hyvinvoinnin ja onnellisuuden tulevaisuus*. s. 210-230, Saarijärvi: Saarijärven Offset.
- Jokela, U. (2011). *Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa*. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 34). Tampere: Juvenes Print. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto)
- Juntunen, E., Grönlund, H. & Hiilamo, H. (2006). *Viimeisellä luukulla. tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta* (2. p.). Helsinki: Hakapaino.
- Jyrinki, E. (1997). *Kysely ja haastattelu tutkimuksessa*. Vaasa: Vaasa Oy.
- Keltikangas-Järvinen, L. (2008). *Temperamentti, stressi ja elämänhallinta*. Juva: WS Bookwell.
- Keough, M., E. & Samuels, M., F. (2004). The Kosovo Family Support Project: Offering Psychosocial Support for Families with Missing Persons. *SocialWork*, (Volume49, Number4/October2004) 49 (4), 587-594. Saatavilla <https://doi.org/10.1093/sw/49.4.587>
- Kirkkolaki 26.11.1993/1054. Saatavilla 2.10.2017: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>
- Korpiaho, M. (1993). Palon sytykkeitä. Kriisien värittäjä historia. Teoksessa: Korpiaho, M. (toim.) *Balkanilla palaa. Elämää kriisien keskellä*, s. 16-50. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo.
- Malkavaara, M. (2013). Crises as Agents of Changes in Finnish Diaconia. Teoksessa: Eurich, J. & Hübner, I. (toim.) *Diaconia against Poverty and Exclusion in Europe*, s. 113-136. Göttingen: Hubert & Co.
- Nordstokke, K. 2011. *Liberating Diaconia*. Oslo: AIT.

- Priebe, S., Bogic, M., Ashcroft, R., Franciskovic, T., Galeazzi, G. M., Kucukalic, A., Lesis-Tosevski, D., Morina, N., Popovski, M., Roughton, M., Schützwohl, M. (2010). *Experience of human rights violations and subsequent mental disorders – A study following the war in the Balkans*. *Social Science & Medicine*, Volume 71, Issue 12, December 2010, Pages 2170-2177
- Procter, N. G. (2000). *Cultural Affirmation and the Protection of Emotional Well-Being*. *Holist Nurs Pract* 2000;15(1):5–11. Aspen Publishers, Inc.
- Roller, M. R. & Lavrakas, P. J. (2015). *Applied Qualitative Research Design. A Total Quality Framework Approach*. New York: The Guilford Press.
- Roos, J., P. (1987). *Suomalainen elämä*. Hämeenlinna: Karisto.
- Ruishalme, O. & Saaristo, L. (2007). *Elämä satuttaa. Kriisit ja niistä selviytyminen*. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) *Haastattelun analyysi*, s 9-36. Tallinna: Vastapaino.
- Rättyä, L. (2009). *Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa*. (Väitöskirja, Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta). Verkkojulkaisuna: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1309-7/urn\\_isbn\\_978-951-27-1309-7.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1309-7/urn_isbn_978-951-27-1309-7.pdf)
- Salonen, A., S. (2016). *Food for the soul or the soul for food: Users' Perspectives On Religiously Affiliated Food Charity In A Finnish City*. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto, teologian laitos). Verkkojulkaisuna: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166534/FOOD-FORT.pdf?sequence=1>
- Sansa. Mikä on Sansa? Saatavilla 13.5.2017. <https://sansa.fi/etusivu-2/sansa/>
- Sansa. Työmme maailmalla. Saatavilla 13.5.2017. <https://sansa.fi/etusivu-2/tyomme-maailmalla/>
- Sansa. Työmme maailmalla. Afrikka. Saatavilla 13.5.2017. <https://sansa.fi/etusivu-2/tyomme-maailmalla/afrikka/>
- Sansa. Työmme Maailmalla. Eurooppa. Saatavilla 13.5.2017. <https://sansa.fi/etusivu-2/tyomme-maailmalla/eurooppa/>

- Shrader, C., R. (2003). *Muslim-Croat Civil War in Bosnia. A Military History, 1992-1994*. Verkkojulkaisuna:  
<http://site.ebrary.com.anna.diak.fi:2048/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10046109&ppg=26>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2009). *Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009: 16. Verkkojulkaisuna:  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112426/URN%3ANBN%3Afi-fe201504226656.pdf?sequence=1>
- Tietoarkisto (2016). Aineistohallinnan käsikirja. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Saatavilla 10.5.2017 <http://www.fsd.uta.fi/aineistohallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 10. uudistettu laitos. Vantaa: Hansaprint.
- Turunen, V. (2016). *Kovaa peliä Kroatiassa*. Ulkoministeriön blogit. Vapaasti kaupasta. Taloudellisten ulkosuhteiden blogi. Saatavilla 16.7.2017 <https://blogit.ulkoministerio.fi/vapaastikaupasta/kovaa-pelia-kroatiassa/>
- Villikka, H. (2007). *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Tammi.
- Vuori, A. (2012). *Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen*. (Väitöskirja, Tampereen yliopisto, terveystieteiden yksikkö). Verkkojulkaisuna: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66970/978-951-44-8980-8.pdf?sequence=1>
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. (i.a.) Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvalitatiivisten menetelmien tietovaranto. Saatavilla 5.11.2016 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvali-MOTV. Kylläntyminen. Saatavilla 10.5.2017 [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_2.html)
- Yle arkisto 2013. Kansa jonka maailma petti. Saatavilla 24.11.2017 <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/03/18/kansa-jonka-maailma-petti>

Liite 1 Haastattelurunko, jonka avulla tutkitaan Kutinan evankelisen seurakunnan auttamistyön ja tuen vaikutuksia ja merkityksiä joka päiväiseen elämään sekä ke-  
rätään toiveita työn kehittämistä varten.

1. Taustatiedot

- a) Sukupuoli?    b) Ikä?    c) Perheen koko (aik./lapset alle 18 vuotta)?
- d) Perheenjäsenten lukumäärä rintamalla ja aika, joka siellä on oltu?
- e) Mitä muutoksia tai vaikutuksia sota-aika on tuonut perhe-elämään?

2. Mistä saitte tietoa seurakunnan auttamistyöstä?

3. Miten kauan olette saaneet seurakunnan tukea?

4. Miten usein olette saanut apua kotikäyntien muodossa ja millaista apua olette saaneet?

5. Millaisia kokemuksia tai tunteita kotikäyntien aikana tai niiden jälkeen olette havainneet perheenjäsenissä?

6. Mitä hyötyä seurakunnalta saadusta tuesta on ollut perheelle ja miten se on vaikuttanut arjessa selviytymiseen?

7. Millaisia toiveita tai tarpeita teillä on seurakunnan auttamistyölle tulevaisuudessa?

8. Millaista muuta tukea olette saaneet ja miltä taholta (sukulaiset, naapurit, järjestöt, julkinen taho)?



Liite 2 Kyselylomake, jolla selvitetään työntekijöiden ja seurakuntaneuvoston käsityksiä diakoniatyön nykyisestä tilanteesta ja arvioita sen kehittämistarpeista ja tulevaisuudesta.

1. Taustatiedot
  - a) Sukupuoli      b) Ikä
  - b) Miten monta vuotta toiminut srk.n luottamushenkilönä?
2. Millainen on diakoniatyön rooli tai tehtävä seurakunnan toiminnassa?
3. Millainen merkitys sillä on seurakunnan toiminnan ja kasvun kannalta?
4. Miten paljon diakoniatyön vaikutuspiirissä on asiakkaita, joiden luona tehdään kotikäyntejä? Miten uusia asiakkaita tavoitetaan?
5. Millaista tukea seurakunnan diakoniatyö tarjoaa?
6. Mitä merkitystä ja vaikutusta näet diakoniatyön tuovan asiakkaiden elämään?
7. Onko diakoniatyön kehittämiseksi tarvetta ja jos on mihin suuntaan?

Liite 3 Tutkimuslupa

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

19.1.2017

Evangelicka crkva  
 Kirkkoherra Elina Braz de Almeida  
 Kolodvorska 48  
 44320 KUTINA  
 KROATIA

### TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISTYÖ KUTINAN EVANKELISELLE SEURAKUNNALLE

Hakijan nimi	Kirsti Järvinen
Hakijan yhteystiedot	<a href="mailto:kirsti.jarvinen@student.diak.fi">kirsti.jarvinen@student.diak.fi</a> puh. +358 xxx xx xxx
Tutkinto	sosionomin ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK)
Koulutusohjelma	Päihteet ja syrjäytyminen
Oppilaitos	Diakonia-ammattikorkeakoulu Sturenkatu 2, Helsinki
Opinnäytetyön ohjaajat	lehtori Ulla Siirto ja lehtori Keijo Piirainen
Tutkimuksen työnimi	Diakoniatyö arjen hallinnan ja hyvinvoinnin elementtinä nyt ja tulevaisuudessa Kutinan evankelisessa seurakunnassa
Tutkimuksen tavoite	Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia seurakunnan diakoniatyön asiakkailla on seurakunnalta saamastaan psykososiaalisesta ja materiaalisesta tuesta. Samoin kuin mitä vaikutuksia ja merkityksiä em. tuella on ollut heidän elämänhallintaansa ja hyvinvointiin? Näiden teemojen lisäksi haluan selvittää millaisia toiveita ja tarpeita diakoniatyön asiakkailla on saamansa palvelun suhteen. Samalla tavoitteenani on selvittää millainen näkemys diakoniatyön tilasta ja tarpeesta on seurakunnan työntekijöillä ja seurakuntaneuvostolla, joka kirkkoherran rinnalla johtaa ja kehittää seurakunnan toimintaa.
Tiivistelmä tutkimuksesta	Tutkimus- ja kehittämistyö, jossa diakoniatyötä ja siitä saatuja kokemuksia ja merkityksiä tarkastellaan pääosin

asiakasnäkökulmasta, mutta otetaan kuitenkin huomioon seurakunnan diakoniatyötä suunnittelevien ja toteuttavien henkilöiden ajatukset ja toiveet sen sisällöstä ja tulevaisuudesta.

#### Tarvittavien tietojen/aineistojen määrittely

Aineistonkeruu asiakkaita haastattelemalla kotikäyntien yhteydessä haastattelurungon mukaisesti ja työntekijöiltä sekä seurakuntaneuvostolta haastattelemalla tai kyselylomaketta käyttäen.

#### Aikataulu

tammi- ja helmikuussa 2017

#### Liitteet

tutkimussuunnitelma 19.12.2016  
sähköpostilupa tutkimuksen tekoon kansainvälisen kumppanuustoiminnanjohtaja Timo Reuhkalalta 18.11.2016

#### Päiväys ja allekirjoitus

19.1.2017

Kirsti Järvinen

#### Tutkimusluvan myöntämisen ehdot

Tutkimusluvan myöntämisen ja tietojen/aineiston luovuttamisen ehtona on, että tutkimuksen/selvityksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelystä ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyä ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen/selvityksen tekijä on velvollinen käyttämään tietoja/aineistoa luottamuksellisesti ja ainoastaan tämän tutkimuksen /selvityksen tekemiseksi sekä turvaamaan tarkastelemiensa henkilöiden intimitettiin ja anonymiteetin.

Tutkimuksen toteuttamisen jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla.

Tutkimuksessa ei synny henkilötietolain mukaista henkilörekisteriä.

#### Tutkimusluvan myöntämispaiikka ja -päivämäärä

Kutina

2017

#### Allekirjoitus

Elina Braz de Almeida, kirkkoherra

## SUOSTUMUSLOMAKE/ PRISTANAK

### TIETOA TUTKIMUKSESTA

Tutkimuksen työnimi

Diakoniatyö arjen hallinnan ja hyvinvoinnin elementtinä nyt ja tulevaisuudessa Kutinan evankelisessa seurakunnassa

Tutkimuksen tekijä ja aikataulu

Suomalaisen Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelija Kirsti Järvinen tekee haastatteluja tammikuun 2017 aikana.

Tutkimus ja sen tavoite

Tutkimus on haastattelututkimus ja sen tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia seurakunnan diakonia-työn asiakkailla on seurakunnalta saamastaan tuesta sekä mitä vaikutuksia ja merkityksiä em. tuella on jokapäiväiseen hyvinvointiin. Tämän lisäksi on tarkoitus selvittää millaisia toiveita ja tarpeita diakoniatyön asiakkailla on saamansa palvelun suhteen.

Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoja diakonia-työn nykytilasta, vaikutuksista ja tarpeesta asiakkaiden lisäksi myös seurakuntaneuvoston jäseniltä ja työntekijöiltä, joille tehdään erillinen kysely/haastattelu. Saatujen tutkimustulosten pohjalta seurakunnan on mahdollista kehittää antamaansa tukea asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten ja tarpeiden sekä toiveiden mukaiseen suuntaan.

Lisätiedot

Tarvittaessa tutkimukseen liittyviä tietoja antaa myöhemmin puhelimitse kirkkoherra Elina Braz de Almeida, puh. 091 XXX XXXX

### SUOSTUMUS

Olen tutustunut yllä olevaan tietoon tutkimuksesta ja sen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Ennen tutkimushaastattelua minulla on ollut mahdollisuus kysyä tutkimukseen liittyen täydentäviä lisäkysymyksiä.

Olen tietoinen, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta missä vaiheessa tahansa. Ymmärrän, että haastattelumateriaali on täysin luottamuksellista ja niiden sisältämiä tietoja käytetään vain tutkimuksellisiin tarkoituksiin. Nauhoitettu haastattelumateriaali hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys ei tule esille lopullisessa opinnäytetyössä.

Päiväys ja allekirjoitus

päivämäärä

haastateltavan allekirjoitus

**PRISTANAK****INFORMACIJE O ISTRAŽIVANJU**

Ime radne verzije

Diakonia kao element upravljanja svakodnevnog života i blagostanja sada i u budućnosti u Evangeličkoj Crkvenoj Općini Kutina

Istraživač i raspored

Studentica Kirsti Jarvinen iz Finske sa fakulteta DIAK intervjuira osobe tijekom siječnja 2017.

Istraživanje i cilj

Cilj istraživanja je otkriti kakva iskustva osobe u krugu Evangeličke Crkve imaju o pomoći što su dobili preko crkve i kakav utjecaj je pomoć imala na njihov svagdašnji život. Osim toga je cilj otkriti kakve želje i potrebe te osobe imaju prema toj pomoći.

Dodatne informacije

Cilj istraživanja je skupljati informacije o današnjem stanju, utjecaju i potrebi diakonske pomoći također od članova crkvenog prezbitarija, koji će imati poseban intervju. Rezultati istraživanja omogućuju razvijanje diakoniskog rada prema potrebnom i poželjnom smjeru. Po potrebi župnica Elina Braz de Almeida, broj mobitela 091 410 0126, može davati i kasnije informacije u vezi istraživanja.

**PRISTANAK**

Pročitao sam gore navedenu informaciju o istraživanju. Prije intervjua sam imao mogućnost postaviti dodatna pitanja u vezi istraživanja.

Svjestan sam da je moje sudjelovanje na istraživanju potpuno dobrovoljno i imam pravo odbiti sudjelovanje kada god. Razumijem da je materijal koji dajem potpuno povjerljiv i njega se koristi samo za svrhe istraživanja. Snimljeni materijal će biti uništen kada istraživanje bude gotovo. Identitet osoba koje su sudjelovali na istraživanje neće se otkriti u diplomskom radu.

Datum i potpis

datum

potpis intervjuirane osobe