



Taru Myllymäki

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan YAMK tutkinto

Sairaanhoitaja, diakonissa (YAMK)

Opinnäytetyö 2020

PARAS TARINA PALKITAAN

Diakoniatyöntekijän subjektiivinen harkinta taloudellisessa avustamisessa



TIIVISTELMÄ

Taru Myllymäki

Paras tarina palkitaan. Diakoniatyöntekijän subjektiivinen harkinta taloudellisessa avustamisessa.

86 sivua, 3 liitettä

Marraskuu 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sairaanhoitaja YAMK

Arvo- ja yhteisölähtöinen työn kehittäminen

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin laadullisin menetelmin Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiden subjektiivista harkintaa taloudellisen avustamisen tilanteessa. Tutkimuksessa paneuduttiin niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat diakoniatyöntekijöiden valintoihin taloudellisessa avustamisessa.

Tutkimus toteutettiin yksilöhaastatteluina, puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Opinnäytetyötä varten haastateltiin eri puolilta Suomea yhdeksää diakoniatyöntekijää, joilla oli työkokemusta taloudellisesta avustamisesta. Analyysimenetelmänä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä diskursiivisella työskentelyotteella.

Tutkimustulosten perusteella näyttää siltä, että evankelisluterilaisen kirkon taloudellisen avustamisen toimintatavat mahdollistavat tunneharkintaisen taloudellisen avustamisen. Opinnäytetyö osoitti, että taloudellisen avustamisen vuorovaikutustilanteessa työntekijän valintoja ohjailee erityisesti asiakkaan hänelle tarjoilema tarina. On mahdollista, että diakoniatyön asiakas voi saada enemmän apua, mikäli hän on verbaalisesti riittävän lahjakas ja uskottava.

Tulevaisuudessa näkisin tarpeelliseksi tutkia tarinoiden vaikutusta avustustilanteessa paremmin. Millaiset tarinat vetoavat työntekijöihin taloudellisen avustamisen tilanteessa? Ovatko kaikki diakoniatyön taloudellisen avustamisen asiakkaat tasavertaisia toisiinsa nähden? Olisiko toimintatavoissa kehitettävää?

Asiasanat: diakonia, harkinta, valinta

ABSTRACT

Taru Myllymäki

The best story wins. Subjective consideration of diaconal workers in the financial supporting.

86 pages, 3 appendices

November 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree in Health Care

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

In this thesis it was examined with qualitative research methods how the diaconal workers of The Evangelical Lutheran Church of Finland apply subjective consideration with customers who need financial support. This study also sought to find out the main issues that influence a diaconal worker's choices when they offer financial support.

The study was conducted with individual interviews in a semi-structured and thematic way. For the purposes of this thesis, nine diaconal workers from all over Finland with experience in financial support were interviewed. The method of analysis in this study was data-driven content analysis with a touch of discursive approach.

According to the results, the diaconal financial support system of the Evangelical Lutheran Church of Finland allows diaconal workers to make decisions based on feelings and also on the stories customers tell. Therefore, it is possible that customers may receive more help if they are verbally talented and believable enough.

For future research, it would be interesting to study further how the customers' stories influence the diaconal consulting. What kinds of stories appeal to diaconal workers when it comes to helping people financially? Is every customer equal when compared to others? Is there anything to be developed in the modes of operation?

Keywords: diaconia, consideration, selection

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 SUBJEKTIIVINEN HARKINTA TALOUDELLISESSA AVUSTAMISESSA....	7
2.1 Diakonia, diakoniatyö ja diakoniatyöntekijät.....	7
2.2 Taloudellinen avustaminen.....	10
2.3 Vallankäyttö ja asenteet.....	12
2.4 Diakonityön asiakkaat.....	14
3 VIIMEAIKAISIA TUTKIMUKSIA DIAKONISESTA ASIAKASTYÖSTÄ.....	16
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS.....	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
5.1 Laadullinen tutkimus.....	22
5.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä.....	23
5.3 Haastateltavien valinta.....	24
5.4 Teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä.....	25
5.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	27
5.6 Diskursiivinen työskentelyote.....	30
5.7 Tutkimuksen luotettavuusnäkökulmat ja eettisyys.....	31
6 TUTKIMUSTULOKSET	38
6.1 Tutkimusaineisto ja haastateltujen taustatiedot.....	38
6.2 Taloudellinen avustaminen.....	39
6.2.1 Tyypillinen taloudellisen avustamisen tilanne.....	40
6.2.2 Ihmisen perustarpeet.....	41
6.2.3 Kirkon tehtävä rahallisen avun antajana.....	42
6.2.4 Taloudelliseen avustamiseen liittyvät tunteet.....	43
6.3 Taloudellisen avun asiakkaat diakonityöntekijän silmin.....	48
6.3.1 Tyypillinen asiakas.....	49
6.3.2 Tunteet, joita asiakkaat työntekijässä herättävät.....	49
6.4 Auttajan valta ja subjektiivinen harkinta.....	51
6.4.1 Vallankäyttö.....	52
6.4.2 Työntekijän valinnat ja tasapuolisuus.....	56

6.4.3 Asiakkaan elämäntarinan merkitys.....	58
6.4.4 Asiantuntijavalta.....	61
6.4.5 Harkintavalta.....	63
6.4.6 Työntekijöiden erilaiset suhtautumistavat taloudelliseen avustamiseen...	64
6.5 Löydetyt diskurssit.....	66
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	69
8 POHDINTA.....	78
LÄHTEET.....	83
LIITTEET.....	88
LIITE 1 Tutkimuslupa.....	88
LIITE 2 Teemahaastattelurunko.....	90
LIITE 3 Haastateltavien taustatietoja kartoittavat etukäteiskysymykset.....	92

1 JOHDANTO

Suuri osa diakonisesta auttamistyöstä seurakunnissa koostuu taloudellisesta avustamisesta. Erilaiset ruokakassien jaot, osto-osoituslappujen kirjoittaminen ja maksusitoumusten myöntäminen eri tarkoituksiin muodostavat seurakunnan koosta riippuen suuren osan diakonisesta asiakasvastaanottotyöstä.

Seurakunta ja kunnallishallinto erotettiin toisistaan 1860-luvulla. Toisen maailmansodan jälkeen kirkon painopiste muuttui sosiaalisemman työnäyn suuntaan ja diakoniatyöntekijän virka tuli pakolliseksi kaikille seurakunnille. Sosiaalipolitiikalla oli tarkoitus eheyttää kansakuntaa ja kirkkokin otti oman roolinsa uudistuksessa, myös sisäisesti. Kansakunnan yhdistäjänä ja kannattelijana yhteinen luterilainen arvopohja sai merkitystä. (Malkavaara 2018, 212.)

Kirkolliskokous päätti 1940-luvulla diakonian viran pakollisuudesta seurakunnissa. Diakonian varsinaisina toteuttajina nähtiin tuolloin seurakunnat toimikuntineen ja työntekijöineen. Diakonialle luotiin aivan uudenlaista perustaa. Seurakunnissa korostettiin vastuuta Jumalan maailmasta ja ajatusta ihmisestä Jumalan työtoverina. Kirkon palvelut haluttiin saada kaikkien ulottuville ja diakoniatyötä suunnattiin sairaanhoidollisesta työstä sosiaalipolitiikan suuntaan. (Malkavaara 2018, 213–214.)

Hyvinvointivaltion kultakausi alkoi 1960-luvulla. Yhteinen työ kaikkien hyvinvoinnin ihannetta kohti sai aikaan myös sen, että 1980-luvun loppuun mennessä aineellinen hätä oli vähentynyt ratkaisevasti. Sosiaaliturva kehittyi ja yhteiskunta piti huolta omistaan ikään katsomatta. Ajateltiin, että hyvinvointivaltio kukistaa myös köyhyyden. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 27.)

Sotien jälkeiset vuodet olivat suomalaisen diakonian voimakasta kehittymisen aikaa. Perustettiin oppilaitoksia, joissa opiskella diakoniatyöntekijäksi, vakiinnutettiin uusia työmuotoja, kuten Yhteisvastuukeräys ja päiväkerhotoiminta. Otettiin osaa yhteiskunnalliseen työhön, kehitettiin katulähetystyötä ja alettiin tehdä kansainvälistä diakoniaa. Lopulta 1970-luku toi muutoksia hiljalleen myös diakoniatyöhön. Kansanterveystilain

perusteella kaikki sairaanhoitotyö siirtyi kunnille. Näin kävi myös diakonian vanhalle pääalueelle eli kotisairaanhoitotyölle. Diakonissojen kotikäyntityön luonne muuttui hoitollisesta kohtaavampaan suuntaan. Diakoniaa ei enää tarvittu entisen kaltaisesti yhteiskunnallisena sosiaalipalvelujen tuottajana, joten taloudellinen avustaminenkin väheni. Sielunhoidollisten keskustelujen määrät ja merkitys sen sijaan kasvoivat 1980-luvulla diakoniatyössä, nostihan voimakas talouskasvu esiin vastailmiönä myös köyhyyden. (Malkavaara 2002, 227–256.)

Seuraava vuosikymmen toi tullessaan muutoksen. Hyvinvointivaltion perustukset järkyivät, kun 1990-luvulle tultaessa suuri lama ravisutti Suomea. Diakoniavastaanotoille pyrki entistä enemmän työikäisiä, joiden tulot lama oli saanut romahtamaan. Diakoniatyön profiili muuttui rajusti, kun kirkko pyrki vastaamaan yhteiskunnalliseen hätään. Diakoniatyössä korostuivat taloudellinen auttaminen, vastaanottotoiminta, elintarvikeapu ja ruokapankkitoiminta. Taloudellisen avun antaminen tuli näkyväksi osaksi diakoniatyöntekijöiden vastaanottotyötä. (Hiilamo 2010, 9.)

Evangelisluterilainen kirkko alkoi vahvemmin ottaa kantaa myös yhteiskunnallisissa asioissa. Yhteiskunnallisten haasteiden keskellä diakoniatyön painopiste myös siirtyi vanhuksista ja vammaisista erityisesti työikäisten parissa tehtävään taloudelliseen avustamiseen. (Jokela 2011, 17.) Diakoniatyöntekijät joutuivat velkaneuvojiksi, avustusanomuksia tuli valtavasti, eivätkä seurakuntien määrärahat tahtoneet riittää kaikkeen taloudelliseen avustamiseen. Diakoniatyön vastaanottokontaktien määrän kasvu jatkui aina 1990-luvun lopulle asti. Kääntekehyksen oli dramaattinen diakoniatyössä ja näkyi käytännön toiminnassa sekä laadullisesti että määrällisesti. (Hiilamo 2016, 290.)

Siitä huolimatta, että diakonisella taloudellisella avustamisella on siis jo pitkät perinteet, se on silti kokonaiskirkollisesti tarkastellen nähdäkseni varsin järjestäytymätöntä, jopa omalakisena oloista. Seurakuntien diakoniatyöntekijöillä on melko vapaat kädet yhdessä työnantajan kanssa määrittellä taloudellisen avustamisen reunaehdot omaan työhönsä. Näiden usein väljienkin raamien lisäksi diakoniatyöntekijällä on aina mahdollisuus käyttää myös omaa harkintaansa kunkin asiakkaan kohdalla tapauskohtaisesti.

Itsekin avustustyötä tekevänä kirkon työntekijänä törmään myös omassa työssäni ja asenteissani siihen, etten näe avustettavia asiakkaita tasalaatuisena joukkona, jolle

kuuluvat kaikille samat oikeudet. Se on oikeastaan melko kummallinen ajatus. Totta kai tietyt yksinkertaiset työalan sisälle luodut avustamisen säännöt pätevät, mutta sen lisäksi työntekijällä on vähintään yhtä suuri valta ja voima tehdä ratkaisuja ikään kuin ”tarveharkintaisesti tai peräti tunneharkintaisesti”. Mitkä säännöt silloin pätevät? Pidätkö autettavasta? Tunnenko sympatiaa autettavaa kohtaan? Onko minun vaikeaa ymmärtää hänen näkökulmaansa? Pidätkö häntä vain koneistoa hyödyntävänä ihmisenä? Mitkä asiat silloin merkitsevät avustuspäätöstä tehdessä, kun ei ole normistoa, johon vedota? Kuinka paljon asiakas voi tilanteessa käyttää valtaa, vedota tunteisiin, vaikuttaa?

2 SUBJEKTIIVINEN HARKINTA TALOUDELLISESSA AVUSTAMISESSA

2.1 Diakonia, diakoniatyö ja diakoniatyöntekijät

Diakonia on kirkolliseen kieleen vakiintunut, raamatullinen, Uuden testamentin sana. Se tulee kreikan kielestä ja tarkoittaa pääasiassa palvelua ja palvelutehtävää. Diakonian määritelmä on monimuotoinen ja pitää sisällään useampia eri käsitteitä. Kirkon piirissä yleisin tulkinta lienee ajatus diakoniatyöstä hengellisenä, henkisenä, aineellisenä, sosiaalisenä ja terveydellisenä tukemisena ja auttamisena. (Kuusimäki 2012, 12.) Sanaa diakonia käytetään kristillisestä auttamistyöstä lähinnä pohjoismaissa ja Saksassa. Käsitteeseen 'diakonia' liitetään usein etuliite karitatiivinen, joka viittaa lähimmäisenrakkauteen ja puutteessa olevien auttamiseen. (Latvus 2011, 164.) Englannin kieleen diakonia-termi on vakiintunut vasta viime vuosina. Englanniksi puhutaan enemmän armeliaisuudesta ja palvelusta. (Malkavaara 2008, 9.)

Kirkkolaisissa sanotaan, että diakonia on kristillisestä rakkaudesta kumpuavaa palvelutyötä siellä, missä hätä on suurin ja minne muu apu ei ulotu (KJ 4 § 3). Diakoniatyö perustuu kirkkolakiin (KL 4 § 1). Kirkkojärjestyksen mukaan seurakunnissa on oltava diakoniatyöntekijä, mutta diakonia kuuluu myös seurakuntalaisille (KJ § 4 § 3).

Joidenkin mielestä kristillisen auttamistyön perinteiseksi mielletty lähtökohta on Luukaan evankeliumin laupias samarialainen -vertauksessa, joka yhdistyy nykypäivän yhteiskunnalliseen kontekstiin, vaikka tänä päivänä hyvinvointivaltiossa ei juuri olekaan niitä ihmisiä, joita ei autettaisi. Määritelmänsä mukaisesti diakoniam tulee vastata erityisesti niiden hätään, joilla se on suurin ja joita ei muutoin auteta riittävästi. (Helin ym. 2010, 13.)

Diakoniam tarkoitus on etsiä, lievittää ja poistaa ihmisten hätää ja kärsimystä. Diakoniam tehtävä on herätellä myös yhteiskunnallista ja kansainvälistä vastuuta sekä pyrkiä auttamaan ja tukemaan erityisesti heikoimmassa asemassa olevia ja niitä, jotka jäävät kaiken muun avun ulottumattomiin tai ovat muutoin kestävässä tilanteessa elämässään.

Diakoniatyö on sekä lähimmäisen palvelemista että sielunhoitoa, kriisiapua, mielenterveystyötä, vammaistyötä, taloudellista avustamista, velkaongelmien selvittelyä, ruoka-pankkien ylläpitoa, kriminaali- ja päihdetyötä sekä ihmisiä tukevaa ryhmätoimintaa. (Suomen ev.lut. kirkko, Tutki uskoa. Aamenesta öylättiin-kirkon sanasto.)

Sosiaali- ja diakoniatyön keskinäisiä eroja on usein kuvattu sanomalla, että sosiaalityöntekijän työväline on normi, mutta diakoniatyöntekijän armo. Tämä viittaa siihen, että taloudellisen avun saaminen perustuu aina diakoniatyöntekijän arvioon asiakkaan tilanteesta. Diakoniatyön avustuspäätöksissä pohditaan aina sitä, kenen hätä on suurin ja kenelle apu ei ulotu. Tätä kysyessään diakoniatyöntekijä pyrkii luonnollisesti aina mahdollisimman objektiiviseen arvioon, mutta väistämättä hänen tekemänsä ratkaisu on luonteeltaan myös subjektiivinen. Vaikka puhutaankin armosta, diakoniatyössä aina kuitenkin valitaan asiakkaat. Vallankahvaa ohjailee auttaja, ei autettava. (Malkavaara & Ryökäs 2015, 112–113, 123.)

Diakoniatyö on ihmisen kokonaisvaltaista ja yksilöllistä kohtaamista. Diakoniatyössä asiakkaan elämäntilannetta tarkastellaan aina kokonaisvaltaisesti. Diakonisen asiakastyön yksi keskeinen periaate on välittää kristillistä toivoa ihmisen elämään. Tämän lisäksi diakoniatyön tarkoitus on auttaa ja tukea asiakasta tekemään oivalluksia elämänsä suhteen omatoimisesti. Erityisen tärkeää diakoniatyössä on välittää asiakkaalle aito tunne kohdatuksi tulemisesta silloinkin, kun konkreettista apua ei enää voida antaa. (Helin ym. 2010, 42.)

Suomen evankelisluterilaisen kirkon mukaan diakoniatyö kuuluu kaikille, taustaan katsomatta, vaikka ensisijaisesti apua tulisi hakea aina esimerkiksi sosiaalitoimelta. Diakonista taloudellista apua on kuitenkin mahdollista hakea oman asuinalueen evankelisluterilaisen kirkon seurakunnasta kertaluonteisesti akuuttiin hätään, mutta pidempikestoinen apu ja tukikin ovat mahdollisia. Diakoniatyön tarkoitus on kohdata ihminen kokonaisvaltaisesti, tukea ja ohjata niin hengellisen, psyykkisen, fyysisen, sosiaalisen kuin taloudellisenkin haasteen kohdatessa. (Suomen ev.lut. kirkko. Apua ja tukea.)

Diakoniatyöntekijät ovat koulutukseltaan diakoneja tai diakonissoja. Työn luonne on sekä ennaltaehkäisevää että etsivää ja sitä tehdään erilaisissa yhteisöissä auttamalla ja tukemalla yksilöä ja perheitä selviytymään erilaisissa elämäntilanteissa. Diakoniatyöntekijän työnkuvaan kuuluvat niin ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi kuin aineelliset ja yhteiskunnallisetkin kysymykset. Diakoniatyöntekijät tekevät monipuolista yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan toimijoiden sekä erilaisten järjestöjen kanssa. Heiltä edellytetäänkin ammatillisen pätevyyden lisäksi myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntemusta. (Suomen ev.lut. kirkko, Töissä kirkossa. Diakonit ja diakonissat ihmisten keskellä)

Kirkkohallituksen mukaan diakoniatyöntekijän työn tekemisen ydinsaamisalueet liittyvät teologiseen ja arvo-osaamiseen, vuorovaikutusosaamiseen, toimintaympäristö- ja yhteisöosaamiseen, työelämä- ja kehittämisosaamiseen sekä diakonian viranhaltijan tehtäväosaamiseen. Läsnaolotaito, haavoittuvassa asemassa olevien tukeminen, erilaisten ihmisten kunnioittaminen, puolustaminen ja arvokas kohtaaminen sekä taito verkostoitua ja kulkea ihmisen rinnalla muutoksessa kuuluvat diakoniatyöntekijän työn arkeen. Työn tekemisessä korostuvat myös vuorovaikutuksellisuus, dialoginen ja turvallinen kohtaaminen sekä mahdollisuus sielunhoidolliseen vuorovaikutukseen sekä ihmisarvon puolustaminen aina ja kaikkialla. (Kirkkohallitus 2020, 7–12.)

Diakoniatyöntekijöiden tulee työssään noudattaa yhteiskunnan lainsäädäntöä. Heillä on esimerkiksi lastensuojelulakiin perustuva velvoite ilmoittaa viranomaisille, mikäli lapsi on uhattuna. Diakoniatyöntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus ja he tarvitsevat asiakkaalta kirjallisen luvan hoitaessaan muiden viranomaisten kanssa yhteistyössä esimerkiksi asiakkaan taloudellisen avustamisen asioita. Diakoniatyöntekijöiden työ on usein tasapainoilua hengellisen, henkisen ja taloudellisen tuen antajan rooleissa. Diakonisessa asiakastyössä korostetaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä ja ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista. (Helin ym. 2010, 42–43.)

Diakoniatyöntekijän odotetaan työssään nojaavan lain ja säädösten lisäksi diakoniatyöntekijän eettisiin ohjeisiin. Näiden eettisten periaatteiden mukaan työntekijän tulee lievittää inhimillistä kärsimystä, kunnioittaa jokaista ihmistä sekä toimia luottamuksellisesti ja rehellisesti. Diakoniatyöntekijän eettisissä ohjeissa painotetaan myös, ettei työntekijä

saa auttamisellaan tavoitella muita päämääriä. Ohjeissa korostetaan ihmisten kunnioittamista ja perusoikeuksien puolustamisen tärkeyttä sekä osallistumista yhteiskunnalliseen keskusteluun heikompien puolesta. Myös oman ammattitaidon kehittäminen, yhteisöllisyyden edistäminen sekä kollegoiden ja erilaisten vakaumuksien kunnioittaminen nostetaan eettisissä ohjeissa keskiöön. (Diakoniatyöntekijöiden eettiset ohjeet 2016.)

2.2 Taloudellinen avustaminen

Diakoniatyöntekijän vastaanotolle hakeudutaan yleensä taloudellisen avun tarpeessa. Perustuslain turvaama toimeentulo ja siihen liittyvä tuki on monille jatkuva toimeentulon lähde eikä niinkään tilapäinen hätäapu. Taloudelliset lamat ovat kasvattaneet taloudellisen avun tarvetta ja diakoniatyöntekijän kohtaama taloudellisen avun asiakas onkin usein varsin moniongelmainen. Asiakkaan tilannetta selvitetään usein myös yhteistyössä monen eri auttavan tahon kanssa. (Helin ym. 2010, 73.)

Vuoden 2018 diakoniabarometrin mukaan vuonna 2017 diakoniatyössä oli yli 400 000 kohtaamista, joista lähes puolessa kohtaamisista syynä olivat taloudelliset huolet ja viikoittain yli puolet diakoniatyöntekijöistä työskenteli ruoka-apua tarvitsevien ihmisten parissa. (Isomäki, Lehmusmies, Salojärvi & Wallenius 2018, 106.) Diakoniabarometri 2020:n tulokset tukevat edellä kuvattua todetessaan, että diakoniatyön yksi keskeisimmistä työalueista on vastaanotolla tapahtuva asiakastyö, joka sisältää keskusteluapua, asioiden hoitamista sekä taloudellista avustamista. Barometrin mukaan lähes 80 % evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöistä kertoo taloudellista avustamista kuuluvan työhönsä paljon tai melko paljon. (Alava 2020, 85.)

Diakoninen avustaminen ei korvaa yhteiskunnalle lakisääteisesti kuuluvaa vastuuta huolehtia kansalaistensa perustoimeentulosta. Evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyön ensisijainen tehtävä onkin auttaa avuntarvitsijaa hankkimaan hänelle lain mukaan kuuluvat etuudet yhteiskunnan puolelta. Kirkon taloudellinen avustaminen on pääsääntöisesti kertaluonteista kriisiapua, vaikka muu tukeminen voi olla pitkäaikaista. Avustusvastaanotolla selvitetään asiakkaan taloustilanne sekä tilanteeseen johtaneet syyt. Taloudellisen avustamisen tilanteessa huomiota kiinnitetään ensisijaisesti aina asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen, ja pyritään kokonaisvaltaiseen auttamiseen. Diakoniatyöntekijän apu

pitää sisällään monenlaista sosiaalista- ja terveydellistä neuvontaa ja ohjausta sekä asiakkaan oikeuksien ajamista ja hänen tukemistaan henkisesti. (Juntunen 2011, 10–11.) Sen lisäksi, että diakoninen taloudellinen avustaminen on rahallista auttamista, se on siis myös kuuntelemista ja ohjausta. Asiakkaan oma kertomus elämäntilanteestaan ja ongelmistaan auttaa diakoniatyöntekijöitä asiakkaan kokonaiskuvan ymmärtämisessä. (Isomäki ym. 2018, 107.)

Evangelisluterilaisen kirkon diakonisen talousavun periaatteiden mukaan taloudellisen avustamisen prosessissa selvitetään aina asiakkaan sen hetkinen tilanne ja taloudelliseen ahdinkoon johtaneet syyt, joiden perusteella diakoniatyöntekijöiden on mahdollista käyttää ihmisen auttamiseen seurakunnan budjettimäärärahoja. Taloudellisen avustamisen suurimmat kerta-avustukset työntekijät anovat yleensä rovastikunnista, seurakuntayhtymiltä, Kotimaanavulta tai Kirkon diakoniarahastosta. Asiakkaan maksuvaikeuksia selvitellessään työntekijät ovat yhteydessä velkojiin ja selvittävät erilaisia sovintomahdollisuuksia. (Suomen ev.lut.kirkko, Taloudellinen ahdinko. Kirkon diakoniarahasto.)

Diakoniatyötä ja siinä tapahtuvaa taloudellista avustamista sitoo vaitiolovelvollisuus. Paikallisseurakunnat käyttävät talousarvioon kirjattuja avustusmäärärahoja oman harkintansa mukaan pieniin avustuksiin. Näitä voivat olla esimerkiksi lahjakortin tyylisesti myönnetyt osto-osoitukset paikalliseen kauppaan tai vaikkapa ruokakassien jakaminen. (Juntunen 2011, 11.) Seurakuntakohtaiset erot ovat seurakuntien kokoeroista johtuen suuria, vaihdellen vuositasolla muutaman sadan euron avustusmäärärahoista kymmenien tuhansien eurojen budjetteihin.

Huomionarvoista on, että vaikka diakoninen taloudellinen apu on usein pienimuotoista, sillä voi kriisitilanteessa olla ihmiselle suuri merkitys. Usein diakoninen taloudellinen apu helpottaa ihmisen tilannetta vain hetkellisesti, mutta asiakas tietää kuitenkin voidensa palata tiukan paikan tullen vastaanotolle, vaikka vain keskustelemaan. (Helin ym. 2010, 75.)

2.3 Vallankäyttö ja asenteet

Auttamistyössä valta ja vallankäyttö ovat aina jollain tavalla läsnä. Diakoniatyössä vallankäyttö näyttäytyy yleisimmin rakenteissa sekä auttajan ja autettavan välisissä suhteissa. Karkeasti sen voitaisiin ajatella jakautuvan kahteen osaan; positiiviseen ja negatiiviseen valtaan. Jälkimmäiseen liittyvät vaikkapa rakenteelliset asiat, kuten nykyaikainen hyvin virkamiesmäinen diakonia ajanvarauksineen ja ylipäätään se, kuka vastaanotolle löytää. Ketä ei auteta ja löydetäänkö kaikkein hädänalaisimmat? Mutta toisaalta positiivinen vallankäyttö voi näyttäytyä esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas ikään kuin nojautuu vaikeassa elämäntilanteessa auttajaansa ja antaa tämän päättää ja auttaa puolestaan. Autettavan näkökulmasta tilanne voi olla helpottava; joku muu päättää ja käyttää valtaa, kun ei itse enää kykene edes ajattelemaan. (Wallenius & Saikkonen 2019.)

Valta ja vallankäyttö tapahtuvat aina joidenkin ihmisten taholta, vaikka he eivät sitä tai sen ulottuvuuksia täysin hallitsisi tai tunnistaisikaan. Sosiaalialan ammattilaisten suhdetta asiakkaisiinsa on kuvattu vallankäyttäjän rooliksi, koska he tekevät suuria asiakkaita koskevia päätöksiä. Toimeentulon ja lastensuojelun kohdalla onkin mietitty, käyttävätkö he päätöksissään hyvää vai pahaa valtaa. (Niemi 2013, 31.)

Teoksessa Hyvä, paha valta (Jabe & Kuusela 2013, 17–49) valta määritellään ihmisten välisiin suhteisiin liittyväksi ilmiöksi, jossa on kyse arkipäivän yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta. Sen mukaan kaikilla ihmisillä, kaikissa sosiaalisissa suhteissa ja ryhmissä on valtaa. Valta konkretisoituu sanojen ja toiminnan kautta ihmisten kohdatessa kasvokkain. Sitä käytetään asemasta riippumatta ja vallankäytön kokemus ilmenee siinä, kuinka tulee kohdatuksi ja onko tilanteessa itsellä vaikuttamisen mahdollisuus.

Asenne tarkoittaa tunnetta tai mielipidettä jostakin henkilöstä tai asiasta. Asenne voi olla myös käyttäytymistapa, jonka kyseinen tunne tai mielipide aiheuttaa. Tarkemmin määriteltynä asenne kumpuaa menneisyyden kokemuksista ja muodostaa tavan, jolla reagoimme asioihin. (Mielen ihmeet 2019.)

Asenteet ovat lisäksi merkityksellisiksi kokemiamme sosiaalisen maailman kohteita, joita arvotamme myönteisesti tai kielteisesti. Asenteet rakentuvat sosiaalisessa maailmassamme ja ne opitaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tutkimukset osoittavat, että

pelkästään jonkin kohteen tunteminen saa meidät pitämään siitä. Mielipiteiltään ja arvoiltaan samanlaiset ihmiset pitävät toisistaan. Asenteet ovatkin tärkeä osa sosiaalisia tilanteita ja sosiaalista identiteettiämme. (Helkama, Myllyniemi, Liebkind ym. 2015, 173–174.)

Kaikki sosiaalinen järjestys edustaa vallankäyttöä. On olemassa hyvää, paha ja neutraalia vallankäyttöä. Paha vallankäyttö kaventaa hyvän elämän edellytyksiä, hyvä vallankäyttö laajentaa niitä ja neutraali vallankäyttö ei tee kumpaakaan. Paha vallankäyttöä ovat muun muassa väkivalta, sorto, manipulaatio, ylivalta, hyväksikäyttö, marginalisaatio, voimankäyttö ja pakottaminen. Esimerkiksi dialogisuuteen asiakastilanteessa sisältyy eettisesti kyseenalaista vallankäyttöä, jos sen seurauksena eväät parempaan elämään kapenevat. (Niemi 2013, 53–54.)

On myös mahdollista, että auttajien kokemat tunteet vaikuttavat siihen, miten ja ketä autetaan ja palvelaan. Pelko ja muut tunteet voivat vaikuttaa esimerkiksi siihen, kenet kohdataan nopeasti ja kenen asioihin paneudutaan pitkäkestoisemmin. Pelko voi vaikuttaa myös siihen, että asiakkaan asiaan ei puututa lainkaan. Pelkoon liittyvät tunteet asiakastyössä voivat vaikuttaa epäedullisesti myös pidemmällä aikavälillä. Jos auttaja toistuvasti välttelee tai pelkää kontaktia tiettyjen asiakkaiden kanssa, toiminnasta voi pahimmillaan muodostua jopa vakiintunut käytäntö, jota ei enää osata kyseenalaistaa. (Kivelä 2014, 75–76.)

Yksilölle jää aina suuri rooli eettisessä päätöksenteossa. Pelkkä hyvä tahto ei riitä, vaan on konkretisoitava hyvän tekemisen keinonsa ja käytettävä rationaalisia kykyjään päätäkseen eettisesti oikeaan ratkaisuun. Käytännön päätöksentekotilanteessa korostuu työntekijän näkökulmasta vertailunäkökulma, joka tarkoittaa usean toteuttamiskelpoisen vaihtoehdon joukosta eettisesti kestävimmän vaihtoehdon löytämistä. (Niemi 2013, 42.)

Auttajan asenteisiin ja vallankäyttöön liittyy läheisesti myös käsite poiskäännyttämisestä eli aktiivisesta syrjäytymisestä. Anne Määttä (2012) on käsitellyt aihetta sosiaalityön näkökulmasta väitöskirjassaan. Hänen mukaansa suomalaisen yhteiskunnan auttamisjärjestelmän pirstaloituneisuus vaikeuttaa erityisesti niiden asiakkaiden auttamista, jotka vaativat laaja-alaista ammattiosaamista. Diakoniatyön asiakkaat ovat usein juuri niitä heikoimmassa asemassa olevia, jotka ovat joutuneet toistuvasti asioimaan luukulta

toiselle. Määttän mukaan on tärkeää käsitellä syrjäytymistä vuorovaikutuksellisenä tilanteena, eikä yksinomaan siitä näkökulmasta, että joku subjektiivisesti syrjäytyy. Sosiaalista syrjäytymistä tapahtuu siis poiskäännynnäytämisen tapahtumissa ja tilanteissa, joissa apu evätään asiakkaalta. (Määttä 2012, 30–33.)

Valtaan liittyy myös aina vastuu. Diakoniatyöntekijän tulee kohdata asiakkaansa empaattisesti, vastuullisesti ja rakentavasti. Inhimillinen ja aito kohtaaminen ovat aina ikään kuin valta-asemaa lieventävä asianhaara asiakastilanteessa. (Wallenius ym. 2019.)

2.4 Diakoniatyön asiakkaat

Ensimmäinen peruseriaate hakeutua diakoniatyön asiakkaaksi on ihmisen oma kokemus avuntarpeesta. Diakoniatyön tehtävä on kohdistaa voimavarat niihin, joita muut eivät auta. Silti voi olla hyvin vaikeaa määrittellä, ketkä ovat eniten avun tarpeessa. Elämänkriisi voi kohdata ketä tahansa yhteiskuntaluokasta riippumatta ja diakoniatyöntekijät ovatkin ammattitaidoiltaan vahvoilla juuri kohtaamaan erityistä ja äärimmäistä hätää. Karkeasti diakoniatyön asiakkaat voidaan jakaa kahteen ryhmään; taloudellisissa vaikeuksissa oleviin ja elämänkriisien keskellä kamppaileviin. Usein nämä kaksi ongelmaa lisäksi ovat sekoittuneet keskenään ja näin ollen diakoniatyön asiakkaiden voidaan sanoa usein olevan myös moniongelmaisia. (Helin ym. 2010, 56.)

Diakoniatyön taloudellisen avustamisen asiakaskunta on jatkuvasti nuorentunut. Useat heistä ovat hyvin usein työikäisiä, mutta pienituloisia eläkeläisiäkin löytyy. Alle 30-vuotiaita elämänhallinnan puutteesta kärsiviä asiakkaita on paljon. Tyypillisesti diakonian asiakkaat ovat työmarkkinatuella eläviä pitkäaikaistyöttömiä. Myös mielenterveyden ongelmia ja ylivelkaantumista heillä ilmenee usein. Maahanmuuttajat ja romanit muodostavat myös oman asiakasryhmänsä. Erityisesti romanien osuus asiakaskunnassa korostuu pienemmissä kaupungeissa. (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 98–105.)

Suurin osa asiakkaista on yksinäisiä miehiä, mutta naisten määrä on viime vuosina lisääntynyt. Erityisesti nuoret yksinhuoltajaäidit asiakasryhmänä on kasvanut 2000-luvulla. Molemmat edellä mainitut ryhmät kärsivät erityisesti juuri elämänhallintaan liittyvistä ongelmista. Diakonian asiakkaissa näkyy usein myös niin kutsuttu

ylisukupolvisuus. Syrjäytyminen ja vähävaraisuus ikään kuin siirtyvät verenperintönä, erityisesti pienillä paikkakunnilla. (Juntunen ym. 2006, 98–105.)

Diakoniatyöntekijät kohtaavat asiakkaitaan yleensä diakoniatoimistossa. Avustuskäytännöt ja toimintamuodot voivat vaihdella paljonkin eri seurakuntien välillä, eivätkä seurakunnat aina tiedota niistä aktiivisesti. Avustukset ovat aina harkinnanvaraisia ja riippuvat työntekijän tai työtiimin päätöksistä. Asiakkaat eivät siis ole oikeutettuja esimerkiksi vetoamaan maksamiinsa kirkollisveroihin avustusta hakiessaan. (Helin ym. 2010, 53.)

Gothóni ja Jantunen (2010, 91) kuvaavat diakoniatyöntekijän asiakastyön osaamiseen kuuluviksi monia ammatillisen osaamisen alueita. Asiakkaiden elämäntilanteiden tunnistaminen ja kyky vastata heidän elämänolosuhteidensa parantamiseen sekä asiakkaiden ohjaaminen ja tukeminen heidän arjessaan kuuluvat läheisesti diakoniseen asiakastyöhön.

Diakoniatyössä kohdataan monenlaisia asiakkaita. Ensivaikutelmalla voi olla merkitystä sille, miten asiakas tulee kohdatuksi. Monet asiat voivat vaikeuttaa vuorovaikutustilannetta. Ensimmäisen tapaamisen yhteydessä usein kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja muita avun lähteitä. Vaikka asiakkaan ei tarvitsekaan olla apua saadakseen seurakunnan jäsen, tulee hänen kuitenkin asua kyseisen seurakunnan alueella. Asiakasta pyritään informoimaan niistä keinoista, jotka diakoniatyöntekijällä on taloudelliseen auttamiseen käytettävissä. Seurakunnalla voi olla erilaisia rajoituksia liittyen taloudelliseen avustamiseen, mutta myös asiakkuushistoriassa aiemmin tapahtuneet asiat, kuten väärinkäytökset tai yleensä pitkäaikainen asiakkuus voivat vaikuttaa työntekijän päätöksiin. (Helin ym. 2010, 60.)

3 VIIMEAIKAISIA TUTKIMUKSIA DIAKONISESTA ASIAKASTYÖSTÄ

Diakonian tutkimus on kasvanut valtavasti 2000-luvulla. Kirkon diakoniabarometri on viime vuosina ollut yksi tärkeä tapa saada tietoa diakoniatyön kentältä. Myös taloudellista avustamista ja siihen liittyvää vallankäyttöä on tutkittu jonkin verran (Ulla Siirto). Nykykäsityksen mukaan myös asiakkaat usein käyttävät valtaa suhteessa työntekijöihin.

Koska oman opinnäytetyöni näkökulma diakoniatutkimukseen on työntekijän subjektiivinen harkinta taloudellisen avustamisen tilanteessa, esittelen moninaisesta joukosta muutamia vuosituhannen vaihteen jälkeen ilmestyneitä tutkimuksia, jotka sivuavat aiheitani. Vuosituhannen alussa perustettiin Diakonian tutkimuksen seura, joka julkaisee vuosittain Diakonian tutkimuksen aikakauskirjaa. Tämän uuden tutkimusaallon mukana diakonia on ikään kuin tieteellistynyt, johon myös Diakonia-ammattikorkeakoulun perustaminen on omalta osaltaan ollut vaikuttamassa. (Ikonen 2015, 15.)

Raili Gothoni ja Eila Jantunen (2010) käsittelevät tutkimuksessaan sitä ristiriitaa, joka vallitsee asiakkaiden ongelmien ja asiakaskontakteissa käytettyjen toimenpiteiden välillä. He kertovat, että tilastojen valossa nähdään diakoniatyöntekijöiden käyttävän menetelminä eniten keskustelua ja taloudellista auttamista. Heidän tutkimuksensa pureutuu erityisesti diakonisen hoitotyön käsitteen laajempaan ymmärtämiseen sekä siihen, miksi terveydenhoidolliset toimenpiteet auttamisen keinoina tuntuvat jäävän diakoniatyössä vähemmälle huomiolle. Mielenkiintoista oli, että tutkimuksen perusteella voitiin todeta taloudellisten, terveydellisten ja hengellisten kysymysten liittyvän kiinteästi toisiinsa. Tutkimuksessa perään kuulutettiin myös monipuolista diakoniatyön auttamismenetelmien kehittämistä.

Lea Rättyä (2009) puolestaan kuvailee ja analysoi väitöskirjassaan diakoniatyöntekijöiden käsityksiä työnsä sisällöstä ja diakoniatyön haasteista yhteiskunnan muutosten keskellä. Tutkimuksessa yksi esiin nousseista asioista diakoniatyöntekijöiden keskuudessa oli heidän puutteellinen tietotaitonsa alati muuttuvista yhteiskunnallisista sosiaalipalveluista ja sosiaaliturvasta. Puutteellisten tietojen todettiin heijastuvan välittömästi esimerkiksi taloudellisen avustamisen tilanteisiin.

Ulla Jokelan (2011) väitöstutkimus Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa sivuaa eniten omaa tutkimustani. Jokela paneutui tutkimuksessaan laaja-alaisesti diakoniseen asiakastyöhön sekä havainnoimalla että haastatteleamalla diakonian asiakkaita. Tämän lisäksi hänen käytössään oli rajatusti myös asiakastietoja. Itse olen kiinnostunut erityisesti tutkimuksen varsin laajasta materiaalista koskien taloudellisen avustamisen tilanteita. Jokela kuvaa väitöskirjassaan diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaan hyvin tyypillisiä tuntemuksia, joihin kuuluvat leimatuksi tulemisen pelko, nöyryyttävät kokemukset ja häpeän tunteet sekä vaikkapa tarve saada verorahoilleen vastinetta taloudellisen avustuksen muodossa. Ylipäätään tutkimuksesta ilmenee, että asiakkaat pyrkivät hyödyntämään vastaanottotilanteessa tiettyjä elementtejä, joista arvelevat olevan hyötyä oman asian edistämässä.

Asiakastilannetta kuvataan Ulla Jokelan väitöstutkimuksessa (2011) eräänlaisena vaihtoprosessina, jossa toimivat sekä auttaja että autettava. Jokela käsittelee väitöskirjassaan myös vallankäytön tematiikkaa asiakastilanteessa. Hän toteaa, että diakoniatyöntekijän asenne ja se, miten hän asiakasta kohtelee, ovat tärkeimpiä tekijöitä ehkäisemään nöyryytyksen kokemuksia. Diakoniatyöntekijän vallankäytössä on Jokelan mukaan avustustilanteessa erityisesti niin kutsuttua mikrovaltaa. Tämä tarkoittaa, että työntekijällä on asiakkaan kohdatessaan mahdollisuus päättää hänen auttamisestaan ja tehdä valinta siitä, mihin suuntaan auttamisprosessia kuljettaa. Kaiken kaikkiaan väitöskirja on mielenkiintoinen kokonaisuus diakoniatyöstä asiakkaan näkökulmasta.

Elina Juntunen puolestaan käsittelee tutkimuksessaan Viimeisellä luukulla (2007) hänkin seurakuntadiakonian taloudellista avustamista. Myös tässä tutkimuksessa todetaan, että diakoniatyöntekijää kuormittaa avustamistilanteessa moniosaajan vaatimus. Tulisi olla niin hengellistä, henkistä kuin fyysistä asiantuntijuutta, mutta myös sosiaalipolitiikan ja talousneuvonnan ammattilaisuutta. Tutkimuksesta käy ilmi sekin, että diakoniatyöntekijällä todella on päätäntävaltaa avustamisen suuntaamisesta ja laajuudesta sekä mahdollisuus itse tulkita autettavan hädän luonne ja avun tarve.

Juntunen syventää edelleen Viimeisellä luukulla -tutkimuksen aiheita väitöstutkimuksessaan Vain hätäapua? (2011), jossa käsitellään muun muassa tekijöitä, jotka motivoivat diakoniatyöntekijöitä sekä jännitteitä, joita he kohtaavat taloudellisessa avustamisessa. Tutkimuksen perusteella oli nähtävissä, että taloudellisen avustamisen tilanteissa

työntekijää motivoi erityisesti mahdollisuus yksilölliseen ja kokonaisvaltaiseen kohtamiseen sekä kristillinen rakkauden palvelu.

Juntunen (2011) tutkimustulosten perusteella voitiin todeta, että kumppanuussuhteen rakentuminen auttajan ja autettavan välillä on tärkeää. Tämän luottamuksellisen suhteen muodostumisen kannalta ensiarvoista oli kuulla asiakkaan elämäntarina. Juntunen yhdistää elämäntarinan kuulemisen ja sitä kautta elämäntilanteen kartoittamisen asiakkaan mahdollisuuteen valtautua: tulla kuulluksi ja nähdyksi. Juntunen mukaan vastaanotolla tapahtuva avoin dialogi ja tarinan kuuleminen, yhdistettynä työntekijän omaan elämäntarinaansa tukee asiakkaan elämäntarinan kohtaamista. Toisaalta asiakkaan tarinaan eläytyminen nähtiin tutkimuksen mukaan asiakastyön vaikeimpana tehtävänä.

Juntunen väitöstutkimuksesta (2011) kävi toisaalta edelleen ilmi myös se, että työntekijä helposti tekee itse johtopäätökset ja ohjaa auttamisprosessin suuntaa. Myös tarinan todenperäisyyden selvittäminen on Juntunen mukaan usein ongelmallista. Yksi Juntunen tutkimuksen havainnoista oli se, että diakoninen taloudellinen avustaminen on vahvan työntekijälähtöisyytensä vuoksi aina myös auttajan osoittaman armollisuuden varassa. Työ on itsenäistä yksilötyötä, mikä tutkimuksen mukaan toisaalta myös motivoi työntekijää. Jännitteisyys diakonisessa avustustyössä ilmeni Juntunen mukaan siinä, kuinka työntekijät pyrkivät toisaalta ohjaamaan ja hallitsemaan auttamistilannetta samaan aikaan todeten asiakkaan tilanteen olevan niin kompleksinen, ettei se ole kokonaisvaltaisesti hallittavissa. Lisäksi tutkimus nosti esiin ilmiön, jossa sekä diakoniatyöntekijä että asiakas alkavat nähdä taloudellisen avun asiakkaan subjektiivisena oikeutena. (Juntunen 2011, 96–97.)

Hiljattain organisoitu toimeentulotuki uudistus, jossa päätös- ja toimeenpanovalta toimeentulotuen myöntämisestä siirrettiin sosiaalitoimelta Kansaneläkelaitokselle, on myös osaltaan kirvoittanut uutta diakonian tutkimusta. Jouko Karjalainen ja Minna Kivipelto (Diakonian tutkimus 1/2018) raportoivat Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2017 diakoniatyöntekijöille tehdystä tutkimuksesta, jossa kartoitettiin sähköpostitse erityisesti toimeentulotukeen liittyviä kysymyksiä ja sitä, kuinka uudistus näkyi diakoniatyön avustusräjessä.

Tutkimustulokset olivat selkeät, perustoimeentulotuen uudistus näkyi seurakuntien diakoniatyössä taloudellisen ja aineellisen avun tarpeen lisääntymisenä. Mielenkiintoista on se, miten yhteiskunnan puolelta enenevässä määrin kasautuva kuormitus, jota erilaiset rakenteelliset uudistukset tuovat, näkyy diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Karjalainen ja Kivipelto kirjoittavat myös siitä, kuinka diakoniatyöntekijöillä on tärkeä merkitys yhteiskuntapoliittisessa keskustelussa. Seurakuntien diakoniatyö on alueellisesti kattavaa ja työntekijöillä on mahdollisuus sekä toimia yhteistyötahojen informaation lähteenä, mutta myös auttaa asiakkaita monenkirjavan sosiaaliturvan viidakossa. Karjalainen ja Kivipelto toteavat, että diakoniatyö on yksi näkyvimmistä kirkon työmuodoista ja diakoniatyöntekijöillä on mahdollisuus vaikuttamiseen myös köyhyyttä käsittelevässä keskustelussa.

Vuoden 2020 diakoniarobarometrissa tutkittiin diakonista ruoka-aputoimintaa sekä taloudellisen avustamisen yleisyyttä. Barometrin mukaan lähes kaikki Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijät kertovat taloudellisen avustamisen sekä talous- ja velkaneuvonnan kuuluvan toimenkuvaansa, lisäksi he tapaavat vähintään kuukausittain asiakkaita, jotka ovat toistuvan ruoka-avun tarpeessa. Barometrin tulosten perusteella on nähtävissä, että diakoniatyöntekijöiden mielestä kirkon taloudellinen avustaminen on sekä motivoivaa että kuormittavaa. Yhä useampi diakoniatyöntekijä kokee, että taloudellisen avun asiakkaat kokevat diakonia-avustukset subjektiiviseksi oikeudekseen. Vaikuttaa myös siltä, että evankelisluterilaisen kirkon taloudellisesta avustamisesta on muodostunut asiakkaiden mielissä jonkinlainen yhteiskunnallisen avun jatke. Diakoniarobarometri 2020 herättelikin kysymystä siitä, vastaako avustaminen silloin enää varsinaista tarkoitustaan, vähentääkö se asiakkaan toimijuutta ja onko se sellaisenaan omiaan vaikuttamaan negatiivisesti myös työntekijän motivaatioon. (Paloviita 2020, 37–42.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

Olen jo pitkään itse diakoniatyötä tekevänä miettinyt niitä vaiettuja lainalaisuuksia, joita diakoniatyön avustuskentällä vallitsee. Ketä ei auteta? Millä perusteella autetaan? Mitkä ovat diakoniatyöntekijöiden mielestä ihmisen perustarpeita? Kuinka paljon henkilökehiä vaikuttavat avustuspäätöksiin? Kuinka mielivaltaisesti diakoniatyöntekijän on mahdollista tehdä päätöksiä asiakkaan avustamista koskien?

Seurakuntakohtaiset avustuspäämäärät ja erilaiset rahastot ja säätiöt, joista tukea haetaan, luovat avustusten suuruudelle rajat. Tämän jälkeen diakoniatyötä tekevillä on työsään suhteellisen vapaat kädet tehdä päätöksiä siitä, miten ja millä perusteella ihmisiä avustetaan taloudellisesti. Seurakuntatyössä ei ole olemassa samanlaista normistoa kuin vaikkapa sosiaalipuolella. (Helin ym. 2010, 72–86.) Toki on olemassa seurakuntakohtaisia sääntöjä ja menettelytapoja, joiden pohjalta diakoniatyöntekijät tekevät avustuspäätöksiä. Seurakuntien välillä kuitenkin on suuria eroja ja menettelytavat laaditaan yleensä seurakuntakohtaisesti niin, että ne ovat tarvittaessa myös muokattavissa.

Diakoniatyöntekijöiden eettisissä ohjeissa muistutetaan, että työntekijän kuuluu tunnustaa keskeneräisyytensä, haavoittuvuutensa ja riippuvuutensa ja niiden vaikutukset työhönsä. Näin ollen diakoniatyöntekijän ei luonnollisesti kuulu käyttää myöskään väärin omaa asiantuntijavaltaansa eikä pyrkiä hyötymään auttamistyössä itse. (Diakoniatyöntekijöiden liitto; diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet.)

Uskon diakoniatyöntekijöiden kykenevän avoimeen dialogiin asiasta. Vaikka usein kollegoita tavatessa vaikuttaakin siltä, että juuri avustuskäytännöt ovat asioita, joista vaietaan. Haluan ymmärtää, miksi omista päätöksistä on vaikeaa puhua? Miksi vaikuttaa siltä, kuin juuri diakoninen valinta ei kestäisi päivänvaloa. Onko diakonisten avustuskäytäntöjen rajattomuutta edes mahdollista suitsia seurakuntien erilaisuuden vuoksi?

Diakoniatyöntekijät tekevät avustuspäätökset joko yksin, työparin kanssa, diakoniatii-
missä tai vaikkapa johtokunnan avulla (Helin ym. 2010, 72). Jokaisessa edellä maini-
tussa diakoniatyöntekijä pääsee kuitenkin vaikuttamaan päätöksen tekoon ja ohjaamaan
keskustelua. Nähdäkseni voidaan ajatella, että asiakkaan kanssa kulloinkin asioinut dia-
koniatyöntekijä on aina avainasemassa päätöksentekotilanteessa.

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää, mitkä asiat ja asenteet vaikuttavat diakonia-
työntekijöiden valintoihin taloudellisen avustamisen tilanteissa. Lisäksi toivon opinnäy-
tetyön luovan diakonisen avustamisen kentälle läpinäkyvyyttä, joka mahdollistaa avoi-
memman dialogin työntekijöiden kesken yli seurakuntarajojen ilman pelkoa leimautu-
misesta.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Laadullinen tutkimus

Diakoniatyöntekijän valinnat ja päätökset suhteessa asiakkaaseen lienevät lähinnä sosiaalisia ilmiöitä. Selittävän tutkimuksen tarkoitus on selvittää uskomusten, toiminnan ja asenteiden vaikutusta ilmiöön ja sitä kuinka edellä mainitut tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Selityksiä on mahdollista etsiä sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 129.)

Kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttävät tutkijat ovat kiinnostuneita niistä tarkoituksista ja sisällöistä, joita ihmiset liittävät asioihin elämässään. Keskeistä on ymmärtää ihmistä hänen omasta viitekehyksestään käsin ja kokea todellisuutta hänen lähtökohdistaan. (Taylor, Bogdan & DeVault 2016, 21.) Tässä tutkimuksessa pyrkimykseni on selittää diakoniatyöntekijöiden valintojen ja päätösten ilmenemismuotoja taloudellisen avustamisen tilanteessa sekä esimerkiksi sitä, miksi diakonisessa avustamistilanteessa toimitaan myös tunteellisesti ja asenteellisesti.

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, lähtökohdiltaan siis todellisen elämän kuvaamista arvolähtökohtia unohtamatta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on osa tutkimusta sillä tavalla, ettei perinteisessä mielessä ymmärrettävää tutkimuksen objektiivisuutta voida täydellisesti saavuttaa. (Hirsjärvi ym. 1997, 152.) Tutkimusta tehdessäni jouduin aika ajoin palauttamaan tämän mieleeni. Toisaalta koin kollegiaalisuutta ja syvempää ymmärrystä haastateltaviani ja heidän ajatuksiaan kohtaan itsekin diakoniatyötä tekevänä, toisaalta oli varottava liiallista toverillisuutta, jotta tutkimuksen luotettavuusnäkökulmat täyttyvät ja opinnäytetyö on eettisesti kestävä.

Tutkimusta aloittaessani pohdin pitkään ja tarkasti mitä olenkaan tutkimassa. Tutkimustehtävän eli tavoitteen määrittäminen on kaiken alku. Tarpeeksi tarkasti määriteltä tutkimustehtävä mahdollistaa selkeämmän aineistonkeruumenetelmän ja analyysimenetelmän valinnan. (Hakala 2015, 17.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto ja tutkimusongelma ovat vuoropuhelussa, aineistoon tutustutaan ja siltä kysytään. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysoiminen kuuluu kiinteänä osana tutkimuksen luotettavuusnäkökulmaan. Koska tutkijan tulkinta ja valinnat ohjaavat aineistoakin, on tärkeää säilyttää neutraalius. (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen. 2010, 11–15.) Vuoropuhelu aineiston kanssa tuli myös tässä opinnäytetyössä tutuksi läpi koko haastattelu- ja analysointiprosessin. Jouduin välillä myös rajaamaan ja valikoimaan, mutta pyrin tekemään sen perustellusti ja johdonmukaisesti.

Laadullinen tutkimus on prosessi, eräänlainen oppimistapahtuma. Tutkimuksen etenemisen eri vaiheet eivät myöskään välttämättä ole etukäteen jäsennettävissä, vaan aineistonkeruuta koskevat ratkaisut saattavat muotoutua vähitellen tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 2015, 74.)

5.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Tutkimushaastattelu eri muodoissaan on yksi käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteiden käytetyimpiä menetelmiä sen joustavuuden ja erilaisiin tarkoituksiin soveltuvuuden vuoksi. Keskustelu on luonnollinen tapa selvittää ihmisten käyttäytymistä, uskomuksia, arvoja ja mielipiteitä. Haastattelu metodina koetaankin yleensä miellyttäväksi ja sen voi toteuttaa monin eri tavoin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 11.)

Laadullisin menetelmin toteutetut haastattelut ovat joustavia ja dynaamisia. Haastattelu on sosiaalisen vuorovaikutuksen muoto. Haastattelutilanne vaatii kahden tai useamman henkilön läsnäoloa ja siinä tulkitaan sekä haastateltavan sanoja että hänen ilmeitään ja eleitään. (Taylor ym. 2016, 119, 131.)

Hirsjärven ym. (2010, 35) mukaan haastattelu menetelmänä toimii hyvin silloin, kun tutkitaan vähän kartoitettua, tuntematonta aluetta tai kun halutaan tutkia arkoja ja vaikeita aiheita. Se on perusteltua myös silloin, kun jo ennalta tiedetään, että vastaukset tulevat olemaan monitahoisia. Toisaalta haastattelijalta vaaditaan taitoa, haastattelemineen on aikaa vievää ja siihen voi sisältyä monia virhelähteitä. Lisäksi haastattelujen tekemisestä aiheutuu lähes poikkeuksetta kustannuksia ja aineiston analysoinnista ja raportoinnista voi muodostua pulmallista, koska valmiita malleja on vähän. On hyvä muistaa, että

ennen haastattelua hyvin laadittu haastattelurunko, mahdollinen kouluttautuminen haastattelemiseen, teknisten välineiden kunnan tarkistus ja lopulta sen varmistaminen, että kaikki oleellinen on kysytty, mahdollistavat omalta osaltaan laadukkaan ja luotettavan tutkimuksen. (Hirsjärvi ym. 2010, 185.)

5.3 Haastateltavien valinta

Tässä opinnäytetyössä haastateltiin kaikkiaan yhdeksää Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijää puolistrukturoidun teemahaastattelun keinoin yksilöhaastateluina. Hirsjärven ym. (2010, 84.) mukaan henkilöt valitaan tutkimukseen yleensä haastateltaviksi sen vuoksi, että he edustavat jotakin tiettyä ryhmää. Tutkimuksen tarkoitus luonnollisesti määrittelee ryhmittymät. Haastattelijan on selvitettävä, mitä kautta hän saa yhteyden kyseisen ryhmän edustajiin.

Tämän tutkimuksen ryhmän muodostavat siis eri seurakuntien diakoniatyöntekijät. Heidän yhteystietonsa on löydettävissä esimerkiksi kirkon sisäisen sähköpostin kautta sekä seurakuntien nettisivuilta. Toimin itse evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijänä ja koin kirkon sisäisen sähköpostin helpoksi tavaksi lähestyä (LIITE 1) diakoniatyöntekijöitä eri hiippakuntien alueelta eri seurakunnista ympäri Suomen. Seurakuntien työntekijäluetteloita selatessani etsin ensisijaisesti niitä diakoniatyöntekijöitä, joiden esittelystä kävi ilmi painopiste vastaanottotyöskentelyssä. Kaiken kaikkiaan sähköpostin sai 20 diakoniatyöntekijää, joista lopulta yhdeksän lupautui haastateltavaksi. Pysin valikoimaan haastateltavia eri hiippakuntien alueilta keskisuurista ja suurista seurakunnista.

Alkuperäinen tarkoitus oli käydä tapaamassa haastateltavia kasvotusten, mutta vuoden 2020 keväällä vallinnut covid 19-pandemiasta johtunut poikkeustila aiheutti sen, että lopulta vain kaksi ensimmäistä haastattelua tehtiin fyysisesti tapaamalla, loput Teams -videoyhteyden avulla.

5.4 Teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä

Lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu valikoitui tutkimukseni kannalta parhaimmaksi lähestymistavaksi. Hirsjärven ym. (2010, 47–51) mukaan teemahaastattelu sopii silloin, kun tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen ja tutkimuksen tekijä on etukäteen perehtyen selvittänyt ilmiön tärkeitä osia, rakenteita ja prosesseja. Näiden perusteella tutkija on päättänyt tiettyihin oletuksiin tilannetta määräävistä piirteistä ja niiden seurauksista mukana olleille. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli tema-alueet ovat kaikille samat. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto, mutta se ei ole täysin vapaa kuten syvähaastattelu.

Tutkittavat ilmiöt yleensä hahmottuvat tutkimuksen teon teoriavaiheessa. Teemahaastattelua laadittaessa ei kootakaan yksityiskohtaista kysymysluetteloa vaan tema-alueuetteloa. Tema-alueista muodostuu ikään kuin teoriapohjaa jäsentyneempi ja yksityiskohdaisempi alakokonaisuus. Teemat ovat yksityiskohtaisempia kuin tutkimusongelmat ja haastattelutilanteessa ne toimivat muistilistana ja ohjaavat keskittymään olennaiseen. Tema-alueiden tulisi olla niin väljiä, että tutkittavan ilmiön moninaisuus pääsee mahdollisimman hyvin esiin. (Hirsjärvi ym. 2010, 66–67.) Tämän tutkimuksen teemahaastattelurunko on kuvattu raportin lopussa (LIITE 2).

Tässä tutkimuksessa teemat on koottu ja testattu etukäteen haastatteleamalla kolmea diakoniatyöntekijää. Nämä etukäteishaastattelut eivät luonnollisesti ole päätyneet aineistoksi tutkimukseen, vaan toimivat haastattelurungon teemoja täsmentävänä ja tarkentavana materiaalina. Näin pyrin varmistamaan, että temarunko palvelisi mahdollisimman hyvin tutkimustani ja olisi haastateltavien näkökulmasta riittävän selkeä ja ymmärrettävä. Tutkittavakseni valikoitunut ilmiö, diakoniatyöntekijän subjektiivinen harkinta, on lisäksi mielenkiintoisuudestaan huolimatta suhteellisen vähän tutkittu, jopa jollain tapaa arkaluontoinen. Valitut tema-alueet antoivat mahdollisuuden vaikeankin ilmiön tutkimiseen syvällisesti.

Taloudelliseen avustamiseen liittyvä problematiikka on yleisesti diakoniatyöntekijöiden tiedossa, ja näin ollen voidaan olettaa jokaisen olleen tilanteessa, jossa työntekijä joutuu tekemään valintoja myös muuten kuin resurssiperustein. Haastatteluun lupautuneet

saivat ennen haastattelua sähköpostitse vastattavakseen listan avoimia kysymyksiä (LIITE 3), joissa selvitettiin henkilöiden työkokemusta ja muita taloudellisen avustamisen reunaehtoja, joita työssä on määritelty. Tämä materiaali ei lopulta päätenyt tutkimuksen aineistoksi muilta osin kuin kertomaan haastateltujen ikähaarukan ja työkokemuksen vuosina sekä selventämään haastateltujen kokemuksia ajanvarausvastaanotosta ja avoimesta vastaanottotyöstä. Materiaalin perusteella saatoin myös varmistua siitä, että kaikilla haastateltavilla oli tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta riittävä kokemus diakonisesta taloudellisesta avustamisesta.

Diakoniatyöntekijöiden haastattelut toteutettiin keväällä 2020 kahden kuukauden aikana niin, että ensimmäinen haastattelu oli 30.3. ja viimeinen 28.5. Haastattelut vaihtelivat kestoltaan 45 minuutista lähes puoleentoista tuntiin. Keskimääräinen haastattelu oli kestoltaan hieman alle tunnin.

Haastattelujen edetessä oma ymmärrys painotuksista ja tutkimuksen kannalta oleellisista teemoista syventyi. Ensimmäisten haastateltavien kanssa haastattelurunko oli tiukkarajaisemmin käytössä kuin loppujen, mutta kuitenkin niin, että kaikkia haastattelurungon teemoja käsiteltiin jokaisessa haastattelussa. Jo haastatteluja tehdessä tietyt aihealueet osoittautuivat haastateltaville vaikeammiksi ymmärtää ja osa teemoista vaikutti epäolennaisilta tutkimustehtävään nähden. Pyrin kuitenkin loppuun asti ohjaamaan keskusteluja niin, että teemoissa pysyttiin.

Teams-videoyhteys haastattelun toteuttamisen tapana osoittautui yllättävän toimivaksi. Videoyhteys mahdollisti haastattelun toteuttamisen joustavammilla aikatauluilla ja se myös osoittautui hyväksi tavaksi tarkkailla haastateltavan kasvoja ja niiden ilmeitä, koska keskittyminen oli pelkästään kasvoissa. Toisaalta tiedostan, että muu kehonkieli jäi näistä haastatteluista havainnoimatta. Videohaastattelun käyttäminen myös lisäsi mahdollisuuksiani hyödyntää koko Suomen seurakuntakenttää haastateltavia etsiessäni. Mikäli olisin tehnyt kaikki haastattelut paikan päälle saapuen, olisin joutunut rajaamaan haastateltavat tietyille alueelle kohtuullisen ajomatkan päähän.

Tallensin jokaisen haastattelun kahden eri matkapuhelimen ääninauhurille, jotta aineistoa ei joutuisi hukkaan, mikäli puhelin rikkoontuisi tai hukkuisi. Tämän lisäksi haastattelutilanteessa oli mukana muistiinpanovälineet ja tietokone.

5.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Aineiston analysointitapaa täytyy miettiä jo aineistoa kerätessä. Kvalitatiivisen aineiston analyysissä on monia tapoja, eikä valinta aina mekaanisesti noudattele jotain tiettyä sääntöä. Lähtökohta kuitenkin on, että aineistoa tulisi analysoida prosessin eri vaiheissa, ikään kuin pitkän tutkimusmatkaa. Usein jo haastattelutilanteessa tutkija havainnoi ilmiöitä ja voi tyypitellä malleja syntyneistä havainnoista. Havainnoinnin lisäksi tutkija käyttää päättelyä joko aineistolähtöisesti tai jonkin teoreettisen johtoidean pohjalta, jota hän pyrkii aineistosta todentamaan. (Hirsjärvi ym. 2010, 138.) Tämän tutkimuksen analysointitapa selkiytyi lopulta vasta siinä vaiheessa, kun aineisto oli koossa ja litteroitu.

On sanottu, että kvalitatiivinen analyysi on prosessi, jossa tutkija systemaattisesti etsii ja järjestää aineistoaan saadakseen tuloksia (Thornberg & Forslund Frykedal 2019, 35). Tutkimusta tehdessäni huomasin jo haastattelutilanteessa havainnoivani käsillä olevia ilmiöitä ja ikään kuin tyypittelin malleja syntyneistä havainnoista. Hirsjärven ym. (2010, 138) mukaan tällaisen havainnoinnin lisäksi on välttämätöntä käyttää päättelyä, muuten valtavasta aineistomateriaalista on vaikeaa koota mielekkästä ymmärrettävää raporttikokonaisuutta.

Tämän tutkimuksen aineisto on analysoitu aineistolähtöisesti sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysi pyrkii kuvaamaan dokumenttien, kuten haastattelujen, sisältöä sanallisesti. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee aineiston litteroinnin jälkeen pelkistämisestä ryhmittelyyn kautta teoreettisten käsitteiden luomiseen. Tässä analyysitavassa aineistosta nostetaan esiin sen keskeisimmät asiat. Siitä etsitään oleellisia kohtia, jotka kirjoitetaan uudelleen pelkistetyksi. Tämän jälkeen aineistoa ryhmitellään samaa tarkoittavien, nimettyjen alaluokkien alle, jonka jälkeen aineistoa luokitellaan ja siitä muodostetaan yleiskäsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 108.)

Analysoitaessa laadullisesta aineistosta etsitään toisaalta tietyn ilmiön toistuvuutta, toisaalta erityistapauksia. Alkuvaiheen kuvailevasta tyylistä päädytään lopuksi tulkitsemaan, mutta paljon ehtii tapahtua näiden kahden vaiheen välillä. Aineistoa luetaan kokonaisuutena, huolellisesti. Aineistosta luodaan kokonaiskuvaa, sitä luokitellaan, eritellään ja etsitään tutkittavalle ilmiölle uutta perspektiiviä. Aineiston luokittelu on tärkeää,

jotta voidaan myöhemmässä vaiheessa tulkita ja tiivistää. Se on myös välttämätöntä, jotta aineistoa voidaan vertailla ja tyypitellä. Luokittelu onkin ikään kuin päättelyä. Aineiston koodaaminen luokkiin on analyysin välivaihe. Luokkia yhdistelemällä pyritään löytämään luokkien välisiä yhteyksiä. (Hirsjärvi ym. 2010, 136, 142–149.)

Aloitin tutkimusaineiston litteroinnin eli haastatteluaineiston puhtaaksikirjoituksen viimeistä haastattelua seuraavassa kuussa. Litterointi on mahdollista tehdä joko koko aineistosta sana sanalta tai auki kirjoittamalla haastatteludialogista esimerkiksi vain teema-alueet. Aineistoa ei myöskään voi analysoida, ellei ole ensin lukenut sitä useita kertoja läpi. (Hirsjärvi ym. 2010, 138.)

Tämän tutkimuksen haastatteluaineisto on litteroitu sana sanalta lukuun ottamatta joitakin täytesanoja ja muutamia selkeitä haastateltavien aiheesta poikkeamisia haastattelutilanteessa. Litteroimisprosessi oli hyvin hidas ja aikaa vievä. Käytännössä päivässä ei ollut järkevää litteroida kuin yhdestä kahteen haastattelua, koska aikaa yhden haastattelun litterointiin kului useita tunteja. Puhtaaksikirjoitettua haastatteluaineistoa yhdeksästä haastattelusta kertyi kaikkiaan 66 sivua, rivivälillä 1, tekstityypillä Times New Roman ja tekstikokona 12. Litteroitua materiaalia säilytetään henkilökohtaisella tietokoneellani salasanan takana. Tulostettu litterointimateriaali on säilössä kotonani kansiossa ilman yksilöintitietoja. Tulostettu materiaali hävitetään silppuamalla siinä vaiheessa, kun valmis opinnäytetyö on hyväksytty.

Litteroinnin jälkeen luin aineistoa kokonaisuutena useaan kertaan. Koska litterointi on tutkijan tekemien havaintojen ja valintojen tuote, on sitä tarkasteltava myös validiteettinäkökulmasta. Litteroidusta aineistosta tehdyt tulkinnat tulee voida ankkuroida aineistoon. Liian pikkutarkka litterointi voi muuttaa kielen vaikeasti lähestyttäväksi ja liian ylimalkainen taas jättää jotain olennaista kertomatta. Tärkeintä on löytää purkutapa, joka mahdollistaa analyyttisten näkökulmien omaksumisen. Aineiston purku ja sen läpikäyminen ovat siis mitä suurimmassa määrin osa tutkimuksen luotettavuusulottuvuutta. (Nikander 2010, 432–435.)

Tutkimuksen tekijänä olen tehnyt omat valintani ja oletukseni jo suunnitellessani tutkimusta. Hirsjärven (2010, 146–148) mukaan aineiston kuvailemisella pyritään kartoittamaan henkilöiden, tapahtumien tai kohteiden ominaisuuksia tai piirteitä. Yritetään siis

vastata kysymykseen, kuka, missä, milloin, kuinka paljon ja kuinka usein. Tutkimuksen tekijän objektiivisuutta myös usein peräänkuulutetaan, vaikka tämä ei koskaan onnistu täydellisesti. Aineiston luokittelu on olennainen osa analyysiä, joka jäsentää tutkittavaa ilmiötä aineiston eri osia vertailemalla. Usein puhutaan myös tiivistämisestä, vaikka todellisuudessa aineisto oikeastaan lisääntyy luokitteluvaiheessa. Luokittelu on itse asiassa päättelyä.

Litteroidun materiaalin lukemisen jälkeen luin aineiston vielä kerran haastattelu haastattelulta läpi niin, että pelkistin vastaukset yhden lauseen teemoiksi. Nämä pelkistetyt vastaukset numeroin analysoinnin helpottamiseksi vastaajien mukaan numeroilla 1–9 niin, että jokaiselta yhdeksältä haastattelulta oli nyt sana sanalta litteroidun aineiston lisäksi ikään kuin teema-alueittain hyvin paljon pelkistetyimmät vastaukset erillisenä materiaalina. Numeroinnin avulla minun oli mahdollista jakaa ja sekoittaa vastauksia erilaisten käsitekokonaisuuksien alle tietäen koko ajan kenen vastauksesta kulloinkin on kyse. Käsitekokonaisuuksilla tarkoitan niitä pääteemoja, joita haastattelurunko käsitti. Tässä vaiheessa vaikutti siltä, että aineisto vain lisääntyy siitäkin huolimatta, että olin jättänyt materiaalista nyt pois ne haastatteluissa käytyt aiheet, joita pidin epäolennaisina tutkimustehtävän kannalta. Toisaalta aineiston jäsentely ja lukeminen oli näin helpompaa, koska teksti oli pelkistetyimmässä muodossa.

Aineiston yhdistely tarkoittaa sitä, että luokitelluille asioille yritetään löytää säännönmukaisuuksia ja yhdistäviä tekijöitä. Tutkijan ajattelutyön ja ymmärtämisen osuus on yhdistelyvaiheessa tärkeää. Löydetyt yhteydet tulee ymmärtää myös teoreettisesti, ei vain empiirisinä ilmiöinä. (Hirsjärvi ym. 2010, 149–150.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti etenin pelkistetyistä materiaalista hajottamaan aineistoa osiin ryhmittelemällä kaikki numeroidut vastaukset teemojen mukaisiksi alaluokiksi, joista edelleen luokittelin tutkimukselleni olennaisimmat ja kuvaavimmat pääkäsitteet. Alaluokkia oli analysointivaiheessa välillä vähemmän ja välillä enemmän. Ajoittain oli vaikeaa hahmottaa, minkä kokonaisuuden alle kukin käsite kuuluu ja onko edes tarpeellista jakaa niitä kovin moneen osaan. Lopulta kokonaisuus alkoi hahmottua.

Luokittelun tehtävä on käydä aineisto järjestelmällisesti läpi. Voidaankin sanoa, että tämä aineiston analyysin luokitteluvaihe on ikään kuin laadullista sisällönanalyysia.

Pelkkä luokittelu ei kuitenkaan tee analyysiä. Pelkällä aineiston “auki kirjoittamisella” ei löydetä laadukkaita tuloksia, vaan aineistosta koetetaan löytää se, mitä haastatteluissa ei suoraan sanottu. Huomionarvoista on, että luokittelun ulkopuoliset poikkeustapaukset, se osa aineistoa, joka ei mene oikein mihinkään luokkaan, voi toimia validiteettia vahvistavana tekijänä tutkimuksessa. Toisaalta tässäkin kaikessa piilee omat haasteensa, tarkasteleehan tutkija aineistoaan aina omasta viitekehystänsä ja tutkimusasetelmansa koskettamana. (Ruusuvuori ym. 2010, 18–19, 25.)

5.6 Diskursiivinen työskentelyote

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin rinnalla aineiston tuloksia tarkastellessani olen hyödyntänyt diskursiivista työskentelyotetta. Diskurssit tarkoittavat puhetapoja. Diskurssin käsitteestä puhutaan tutkimuksissa, joissa huomio keskittyy esimerkiksi valtasuhteiden analyysiin ja siihen, miten asioista puhutaan. Diskurssit ovat tutkijan tulkintaa, eivät varsinaista aineistoa. Diskurssit pohjautuvat löytöihin, joita tutkija tekee vuoropuhelussa aineiston kanssa. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 34–35.)

Kielenkäyttö rakentaa, järjestää ja merkityksellistää sitä sosiaalista todellisuutta, jossa elämme. Merkitykset muodostuvat ikään kuin suhteessa toisiinsa ja rakentuvat osina sosiaalisia käytäntöjä. Diskurssit ovat aina tutkijan tulkinnan tuloksia, eikä niitä tarkastella yksityiskohtina vaan siitä näkökulmasta, kuinka ne käyttäytyvät sosiaalisissa käytännöissä. (Jokinen ym. 2016, 34–35.)

Diskurssintutkimuksessa käytetyt menetelmät ovat ikään kuin kehyksiä, joita tutkija soveltaa aineistonsa. On myös mahdollista kehitellä uudenlainen menetelmien synteesi, joka vastaa tutkimuskysymyksen haasteisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Diskurssintutkimus ei siis ole erityisen selvärajaista, vaan tutkijalla on mahdollisuus omilla valinnoillaan rakentaa oman käsityksensä diskurssintutkimuksesta ja diskurssin merkityksestä siinä. (Lehti, Haapanen & Kääntä 2018, 7.)

Diskursiivisen työskentelyotteen tässä tutkimuksessa voisi ajatella olevan lähellä empiristisen diskurssianalyysin lähestymistapaa. Pynnösen (2013, 23, 31) mukaan empiristisessä lähestymistavassa puhutusta materiaalista pyritään tunnistamaan siinä olevia kielellisiä merkittävyksiä, diskursseja. Toisaalta myös Lehden ym. (2018, 9) artikkelissaan esittelemä Luukan jaottelu, joka jakaa diskurssintutkimuksen neljään suuntaukseen, linkittyy osittain lähelle tämän tutkimuksen työskentelyotetta. Yksi Luukan jaottelun neljästä lähestymistavasta nimittäin on interaktionaalinen suuntaus, joka tarkastelee erityisesti vuorovaikutustilanteita ja pyrkii niiden ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen.

Tutkimustuloksia tulkitessani kiinnitin haastatteluaineistossa huomiota tiettyjen termien ja merkitysten ymmärtämiseen diakoniatyöntekijöiden puheesta. Pyrin löytämään aineiston tuloksista ja haastateltujen puheesta painotuksia ja merkityksiä, jotka eivät suoraan olleet sanottuna litteroidussa materiaalissa.

Tämän tutkimuksen kohdalla diskursiivinen työskentelyote on mahdollistanut aineiston ikään kuin puhuvan puolestaan niistä merkityksistä ja käsitteistä, joita diakoniatyöntekijät kuvaavat taloudellisen avustamisen vuorovaikutustapahtumassa merkitseviksi lainalaisuuksiksi. Tutkimustuloksiin nimeämäni diskurssit kuvaavat sitä, miten diakoniatyöntekijät puhuvat taloudellisesta avustamisesta. Diskurssit vievät ikään kuin tutkimustulokset seuraavalle tasolle. Diskurssien löytyminen aineistosta on ollut tutkimuskysymystä tukevaa ja auttanut ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja sen ”kuolleita kulmia” syvällisemmin.

5.7 Tutkimuksen luotettavuusnäkökulmat ja eettisyys

Hyvä tutkimus on eettisesti kestävä, sillä on laadukas tutkimussuunnitelma, sopiva tutkimusasetelma ja hyvin koottu raportti. Sen lähteet ovat laadukkaita ja siinä käytetty argumentaatio on johdonmukaista. Tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin ja toisaalta eettiset kannat vaikuttavat tutkijan ratkaisuihin. Tutkimusaiheen valinta on jo eettinen kysymys ja linjaveto. Eettisesti kestävä tutkimus kestää kyseenalaistaa sen, kenen ehdoilla aihe on valittu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 126–129.)

Minulla on tutkimuksen teon alusta lähtien ollut kohtuulliset odotukset siitä, että haastattelut tuottavat tietynlaista materiaalia työntekijöiden asenteista ja heidän tavastaan suhtautua taloudellisen avustamisen asiakkaisiin. Nämä oletukset nousevat omista kokemuksistani diakonisessa avustustyössä. Olen myös olettanut, että rajaamani teema-alueet: taloudellinen avustaminen, asiakas diakoniatyöntekijän silmin sekä auttajan valta ja subjektiivinen harkinta, ovat suhteellisen helposti poimittavissa aineistosta siitäkin huolimatta, että keskustelu välillä lipsuisi raiteiltaan. Aineistosta ei lopulta analyysivaiheeseen löytynyt uusia selkeitä teemoja tai toisaalta mitään selkeää aihepiirin ulkopuolelta. Tutkimuksen luotettavuusnäkökulmasta tarkasteltuna se puhuu mielestäni sen puolesta, että haastatteluteemat ovat olleet toimivia ja toisaalta siitä, että olen sisäistänyt aiheen riittävän hyvin.

Auttajan valtaa ja eettistä harkintaa tutkittaessa liikutaan herkällä alueella. Tutkimuksen tekijänä ja haastateltavieni tasaveroisena kollegana olen ollut kahtiajakoisessa roolissa. Toisaalta minun on tullut löytää aineistosta tiettyä toistuvuutta, toisaalta minulla on työkokemukseni kautta ollut vahva ennakkokäsitys siitä, mitä todennäköisesti tulen löytämään. Olen muistuttanut itseäni toistuvasti objektiivisuuden merkityksestä ja pyrkinyt tietoisesti erilleen omista ennako-odotuksistani, jotta löytäisin tutkittavalle ilmiölle uusia tulokulmia enkä vain mekaanisesti pyrkisi todistamaan jotain, jonka ennalta oletan nousevan esiin.

Haastattelutilanteessa ajatustenvaihto keskustelijoiden kesken on ollut tunteita herättävääkin. On tullut vaikutelma, että haastateltavien oli helppoa jakaa ajatuksiaan tutkimuksen tekijälle, joka samalla on tasaveroinen kollega. Haastattelutilanteessa pyrin kiinnittämään erityistä huomiota myös siihen, ettei jutustelu olisi mennyt ikään kuin liian vuorovaikutteiseksi ja näin liiallisen ohjailuksi tilanteeksi omalta osaltani. Toisaalta koin vahvasti niinkin, että tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä nimenomaan lisäsi haastattelutilanteessa mahdollistunut luonteva ja rehellinen keskusteluyhteys ilman tutkija/tutkittava -asetelman ylikorostumista.

Edellä kuvatun lisäksi olen pitänyt tärkeänä oman aineistoni rajaamista tarkasti. Olen halunnut nimenomaan monipuolista tietoa tietyistä aihealueista. Mielestäni tutkimuksen uskottavuutta lisää aineiston hyvä rajaaminen ja sen perusteellinen kuvaileminen teemojen osalta.

Laadullisen tutkimuksen perusvaatimus on, että tutkijalla on riittävästi aikaa tehdä tutkimuksensa. Tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista parantaa myös yksityiskohtaisella raportoinnilla tai antamalla muiden asiantuntijoiden arvioida prosessia. (Tuomi ym. 2009, 144.) Tämän tutkimuksen teoriapohjan kokoamisen aloitin syksyllä 2019. Aineiston kerääminen ajoittui kevääseen 2020 ja aineiston analysoiminen kaikkine vaiheineen kesään 2020.

Käytännön työssä ja kollegoita tavatessani olen usein huomannut taloudellisesta avustamisesta puhumisen vaikeaksi. Vaikuttaa siltä, että diakoniatyöntekijät ikään kuin välttelisivät aihetta. Kirjassa Salattu, hävetty, vaiettu todetaan, että vaikeistakin asioista tulee ottaa selkoa ja kipeistä asioista tulee voida kirjoittaa, vaikka se voi asettaa tutkijan alttiiksi kritiikille tai jopa painostukselle (Häkkinen & Salasuo 2016, 15).

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni olen kohdannut kollegoideni taholta pelkkää ymmärtävää hyväksyntää. Tutkimuksen aihetta on pidetty tärkeänä, samaan aikaan kun se on koettu haastateltavien keskuudessa myös vaikeaksi. Tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta on huomioitava sekin, ovatko haastateltavikseni sattuneet valikoitumaan juuri ne diakoniatyöntekijät, jotka nimenomaan ovat aiheesta valmiita keskustelemaan. Puolet sähköpostitse lähestymistäni diakoniatyöntekijöistä jätti vastaamatta sähköpostiin mitenkään, toisenkaan yhteydenoton jälkeen. Vain yksi vastasi ja kieltäytyi kohteliaasti. En tiedä, onko tästä tarpeen vetää liian pitkälle vietyjä johtopäätöksiä, sähköpostini on voinut hukkua myös muiden postien joukkoon. Silti asia on mietityttänyt minua. Mitä kaikkea olisinkaan aineistosta löytänyt, jos olisin päässyt haastattelemaan myös niitä, jotka kenties eivät aiheesta ole valmiita puhumaan.

Jotain arkaluontoista tutkimusaiheessani varmasti lienee ja siksi olisikin voinut olla perusteltua toteuttaa aineiston keruu syvähaastattelun menetelmin. Aineiston rajaamisen näkökulmasta pidin kuitenkin tärkeänä pitäytymistä tietyissä ennalta sovituisissa teemoissa, siksi valintani oli teemahaastattelu. Lähdin myös siitä oletuksesta, että asioista on helpompi puhua haastattelijan kanssa kahden kesken, siksi suljin vaihtoehtoista pois ryhmähaastattelun. Näillä keinoilla olen mielestäni saanut yksityiskohtaista ja riittävän luotettavaa tietoa aiheesta.

Laadullisessa tutkimuksessa korostuvat niin analyysin systemaattisuus kuin tulkinnan luotettavuuden kriteeritkin. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että kaikki tutkimusmatkalla tehdyt valinnat, rajaukset ja analyysin etenemistä ohjaavat periaatteet on tehty näkyviksi. (Ruusu vuori ym. 2010, 27.) Edellä mainittuja olen pyrkinyt mahdollisimman tarkasti kuvaamaan tutkimuksen toteutusta käsittelevässä luvussa sekä tuloksissa. Olen lisäksi käyttänyt muutamia kaavioita sekä lukuisia haastateltujen suoria lainauksia lisätäkseni ymmärrettävyyttä lukijan näkökulmasta.

Lukijan tulee päästä omilla ehdoillaan osalliseksi tulkitsemisesta. Lukijalla tulee myös olla yhtäläinen mahdollisuus tarkastella tulkinnan uskottavuutta kuin tutkijallakin. Kaikki tämä vahvistaa tutkimuksen validiteettia. (Ruusu vuori ym. 2010, 29.) Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt parhaani mukaan osoittamaan kerronnallisilla keinoin lukijalle mistä aineisto koostuu ja mistä päähavainnot nousevat, perustelemaan tulkinnat ja vakuuttamaan hänet tutkimuksen laadukkaasta toteuttamisesta sen lisäksi, että avoimesti kerron myös aineiston rajoitukset.

Tässä tutkimuksessa diskursiivinen työskentelyote on tuotu tukemaan aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, joka on analyysimenetelmänä paljon käytetty ja luotettava, kun sen tekee oikeaoppisesti sen eri vaiheita unohtamatta. Analyysin tulkinnallinen luonne niin sisällönanalyysissä kuin diskurssianalyttisessä tutkimuksessakin luo mahdollisuuden siihen, ettei aivan kaikkea tarvitse selittää. Luotettavuusnäkökulmasta diskursiivinen tapa analysoida vaatii tutkijaa reflektoimaan omaa tulkintaansa ja tarkastelemaan kriittisesti tutkimustuloksia. Diskurssitutkimuksessa tutkimuksen tehtävä on synnyttää keskustelua aiheesta edelleen. (Pynnönen, 2013, 36.) Nähdäkseni kaksi analysoinnin tapaa yhdistämällä olen voinut saada luotettavampaa ja enemmän informatiivista materiaalia aineistosta.

Pohdin pitkään tutkimusaiheeni valintaa ja sitä, kenen ehdoilla valinta tehdään ja miksi tutkimusta aletaan toteuttaa. Miksi haluan tutkia oman ammattiryhmäni asenteita? Mitä haluan löytää? Teenkö tutkimuksen asiakkaan näkökulmasta, sulkia omaan hattuuni saadakseni vai diakoniatyötä ja ammattikuntaamme kehittääkseni? Osaanko olla puolueeton, vaikka minulla itselläni on vahvat näkemykset asiasta? Miksi haluan, että aiheesta puhutaan ja se nostetaan esiin? Tätä kaikkea pohdin useassa tutkimuksen teon vaiheessa, koska en missään tapauksessa halunnut tutkimustulosten olevan jollain

tavalla falskeja ja epäeettisiä vain siksi, etten itse kykene suhtautumaan tarpeeksi objektiivisesti tunteita herättävään aiheeseen. Erityisesti tutkimustuloksia analysoidessani pyrin mahdollisimman eettisesti kestävään ja puolueettomaan analyysiin. Nähdäkseni juuri siitä syystä koin analyysin edetessä vahvoja oivalluksen tunteita ja saatoin tuntea aineiston puhuttelevan minua, koska pyrin riittävän tietoisesti omista ennakkokäsityksistäni eroon.

Olen ollut työelämässä kaiken kaikkiaan pian kaksikymmentä vuotta, joista diakonia-työntekijänäkin jo viisitoista. Ei siis liene kummallista, että kiinnostuksen kohteeni suuntaavat tälle kentälle. Käytännön työ on tuttua ja on kiinnostavaa tutkia sitä näkökulmasta, johon muut eivät ole tarttuneet. Mietin sitä, kuinka objektiivisesti voin suhtautua aiheeseeni, kun se on osa minunkin työtäni. Hirsjärvi ym. (1997, 26) peräänkuuluttaakin tutkijan objektiivisuutta ja muistuttaa aiheen valinnan olevan jo itsessään eettinen ratkaisu. Lopulta en nähnyt ristiriitaa tutkimuksen tekijän roolin ja kollegiaalisuuden välillä, vaan koin sen nimenomaan mahdollisuutena aiheen syvempään ymmärtämiseen.

Toisaalta se, että mietin näitä ja haastan itseäni, on jo luotettavuutta lisäävä tekijä. Tutkimusaiheeni valikoitui puhtaasti siitä syystä, että se kiinnostaa minua ja työkokemukseni perusteella osaan sanoa, että diakonisessa taloudellisessa avustamisessa on aukkoja ja kehittämistarpeita ja näin ollen tarve tutkia sitä. Haastattelutilanteen itsessään pyrin muodostamaan haastateltavalle rauhalliseksi, luotettavaksi ja puolueettomaksi maaperäksi jakaa ajatuksiaan siitäkin huolimatta, että minulla olisi asiaan sanottavaa. Pyrin huomioimaan sen, että tutkimuksen tekijänä voin vaikuttaa aihepiireihin ja ohjata keskustelua pysymään teemoissa, mutta muuhun en voi haastattelutilanteessa vaikuttaa ilman, että tutkimuksen luotettavuus kärsii.

Alusta asti oli selvää, että ihmisten asenteita tutkittaessa ollaan hieman arkaluontoisella alueella. Tutkimuksessani olen huomionnut mahdollisimman tarkasti tämän tosiasian ja pyrkinyt luomaan luottamuksellisen ilmapiirin itseni ja haastateltavien kesken. Tässä opinnäytetyössä eivät missään vaiheessa käy ilmi haastateltujen diakoniatyöntekijöiden nimet, työpaikkakunta, ei edes hiippakunta, jonka alueella he työskentelevät. Mielestäni näin oli mahdollista aikaan saada luottamuksellinen ilmapiiri haastattelijan ja haastateltavien kesken ja mahdollistaa rehelliset vastaukset ja tulosten oikeellisuus.

Halusin antaa diakoniatyöntekijöille aidon mahdollisuuden puhua arasta aiheesta ilman leimaantumisen pelkoa suhteessa työtovereihin tai työnantajaan. Korostuneen anonymiteetin vuoksi ei myöskään ollut tarpeen pyytää haastateltavien työnantajilta lupaa tutkimukseen osallistumiseen, heidän oma suostumuksensa eli myöntävä vastaus lähetettyyn sähköpostiin oli riittävä.

Sitäkin olen miettinyt, onko diakoniatyöntekijä ylipäättään oikea ihminen tutkimaan saman ammattiryhmän edustajien asenteita. Tilanne voisi kääntyä joko itseään vastaan tai parhaimmassa tapauksessa luoda toimivan asetelman haastattelutilanteelle. Omassa tutkimuksessani lähdin nimenomaan siitä olettamuksesta, että kollegiaalinen suhde haastateltavaan on omiaan luomaan ymmärryksen ilmapiiriä ja tunnetta siitä, että tutkija on ikään kuin samalla puolella ja tietää helpommin “mistä puhutaan”.

Korostin myös haastatteluja tehdessäni sitä, että kamppailen itse työntekijänä samojen asioiden kanssa, joita tutkimuksessani esitän. Tällä halusin osoittaa, että tarkoitukseni ei ole ylhäältä tarkastellen tutkia kollegoideni käyttäytymistä, vaan pikemminkin tasaveroisena osapuolena auttaa meitä kaikkia ymmärtämään niitä lainalaisuuksia, jotka työsämme vallitsevat mahdollisesti tiedostamattammekin.

Haastattelutilanne sellaisenaan ei tietenkään ole umpio, jossa vain ulkonaisten puitteiden moitteettomuus ratkaisee. Luotettavuusnäkökulmasta haastattelutilanteeseen sisältyy muitakin kompastuskiviä. Onko tutkija puolueeton? Ymmärtääkö hän haastateltavaan heinä itsenään vai suodattaako asiat oman viitekehityksensä läpi? Antaako tutkija esimerkiksi haastateltavan sukupuolen, iän, virka-aseman tai vaikkapa poliittisten mielipiteiden vaikuttaa havaintoihinsa. Toisaalta laadullinen tutkimus on aina edellä mainitusti värittynyttä, koska tutkija on oman tutkimusasetelmansa luoja ja tulkitsija. (Tuomi ym. 2009, 137.)

Tutkimuksen julkistamiseen liittyvät suunnitelmat on tehtävä tiettäväksi aina myös haastateltaville. Haastattelujen yhteydessä ja ennakkoyhteydenotossani olen kertonut haastateltaville siitä, että tulen esittämään opinnäytetyöni oppilaitoksessa, mutta mahdollisesti myös artikkelin muodossa alan julkaisussa. En näe eettistä ristiriitaa tutkimustulosteni julkaisemiseen suuremmallekin yleisölle, onhan haastateltavien anonymiteettistä pidetty tarkkaa huolta. Olen myös pitänyt tärkeänä huomioida muidenkin

tutkijoiden töitä samasta aihepiiristä ja tuoda omassakin tutkimuksessa niitä arvostaen esille. Tätä olen käsitellyt tutkimukseni luvussa 3.

Lopulta tutkimuksen tarkoitus on päätyä onnistuneisiin tulkintoihin. On huomattava, että samaa haastattelutekstiä voidaan tulkita monella tavalla ja eri tulokulmista. Tärkeintä on, että tutkimuksen lukija voi löytää tekstistä samat tulkinnat, joita tutkimuksen tekijäkin riippumatta siitä, onko lukija näkökulmasta samaa mieltä vai ei. Tulkinnallisten selitysten avulla tulee esille tutkittavien ilmiöiden sosiaaliset merkitykset. Tulkinnat ohjaavat näkemään asioita kokonaisvaltaisemmin ja ne rikastuttavat tutkimuskohteesta saatavaa kuvaa. (Hirsjärvi ym. 2010, 151–152.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tutkimusaineisto ja haastateltujen taustatiedot

Tätä tutkimusta varten haastateltiin yhdeksää diakoniatyöntekijää eri puolelta Suomea. He olivat iältään 40–61 vuotiaita. Diakoniatyön työkokemusta ja samalla diakonisen taloudellisen avustamisen työkokemusta suurimmalla osalla haastatelluista oli 10–20 vuotta, yhdellä 4 vuotta ja kahdella yli 20 vuotta. Suurimmalla osalla haastatelluista pisimmät yksittäiset taloudellisen avustamisen asiakassuhteet olivat lisäksi kestäneet koko työuran ajan tai joka tapauksessa useampia vuosia.

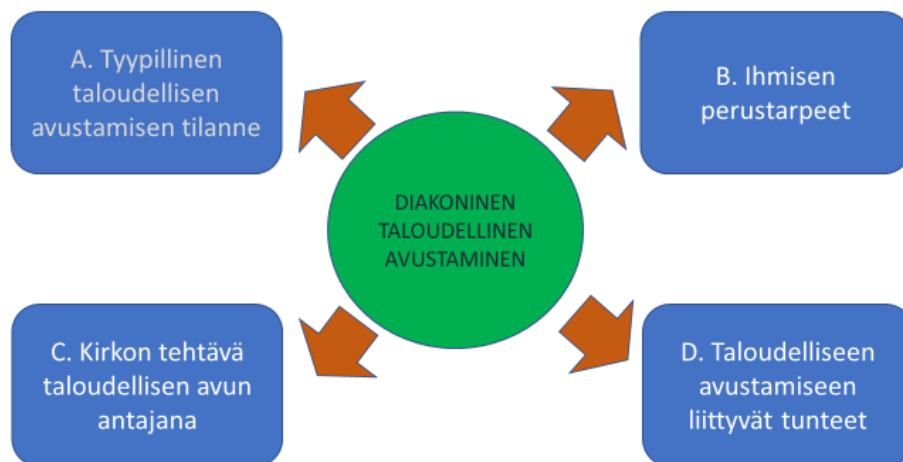
Aineiston kuvailemiseen voi usein kulua sivukaupalla tekstiä. Tästä syystä jokainen yksityiskohta olisikin punnittava kriittisesti siltä kannalta, onko sillä todella merkitystä ilmiön selittämisessä. Kuvailemisessa on myös tärkeää, että ilmiö sijoitetaan aikaan, paikkaan ja siihen kulttuuriin, jonne se kuuluu. Kontekstilla on vahva merkitys juuri haastattelututkimuksessa sen eri vaiheissa. Niin haastattelijan kuin haastateltavankin puhe voi sisältää monia merkityksiä. (Hirsjärvi ym. 2010, 146.) Tulkinnallisten selitysten avulla tulevat esille tutkittavien ilmiöiden sosiaaliset merkitykset. Tulkinnat ohjaavat näkemään asioita kokonaisvaltaisemmin ja ne rikastuttavat tutkimuskohteesta saatavaa kuvaa. (Hirsjärvi ym. 2010, 152.)

Tässä tutkimuksessa aineisto luokiteltiin lopulta kolmeen yläkäsitteeseen: diakoninen taloudellinen avustaminen, asiakas diakoniatyöntekijän silmin sekä auttajajan valta ja subjektiivinen harkinta diakonisessa taloudellisessa avustamisessa. Näiden kolmen teeman alle sijoitin luokitteluvaiheessa muodostuneet aihealueet. Tuloksia esitellessäni käytän myös suoria lainauksia haastatteluaineistosta. Lainaukset on numeroitu 1–9. Numero on nähtävissä sulkeisiin merkittynä lainauksen perässä. Numeroinnin tarkoitus on auttaa lukijaa erottamaan haastateltavien lainaukset toisistaan. Joidenkin suorien lainausten väleissä olevat ajatusviivajonot kuvaavat sitä, että olen tietoisesti jättänyt osan haastateltavan vastauksesta pois raportista välttääkseni turhan pitkiä ja vaikealukuisia lainauksia. Ajatusviivajonon edellä ja jäljessä olevat tekstit samassa lainauksessa ovat kuitenkin aina osa saman haastateltavan yksittäistä vastausta.

Aineistolähtöisesti sisältöä analysoituani siirryin diskurssianalyttiseen työskentelyotteeseen. Tässä vaiheessa nimesin viisi (5) tutkimuskysymyksen kannalta mielenkiintoista merkitystä (diskurssia), joita käsittelem jöhtöpäätösluvussa osana tutkimustulosten syvempää tulkintaa.

6.2 Taloudellinen avustaminen

Tässä luvussa pyrin haastatteluvastausten perusteella luomaan lukijalle mielikuvan siitä, millainen taloudellisen avustamisen tilanne tyypillisesti on ja millaisia tunteita taloudellinen avustaminen työmuotona työntekijöissä herättää. Näitä täydentämään luvussa esitellään diakoniatyöntekijöiden mielipiteitä ylipäätään kirkon tehtävästä taloudellisen avun antajana sekä siitä, mitä heidän näkemyksensä mukaan kuuluu niihin ihmisen perustarpeisiin, joita seurakunnan avustuksella voi ostaa.



KUVIO 1. Diakoninen taloudellinen avustaminen

Käsitteen ”taloudellinen avustaminen” alle on tässä tutkimuksessa sijoitettu alaluokat (kuvio 1); A. tyypillinen taloudellisen avustamisen tilanne, B. ihmisen perustarpeet, C. kirkon tehtävä rahallisen avun antajana ja D. taloudelliseen avustamiseen liittyvät

tunteet. Näiden neljän aihealueen myötä välittyy ymmärrys haastateltujen diakoniatyöntekijöiden ajatuksista taloudellisesta avustamisesta työmuotona.

6.2.1 Tyypillinen taloudellisen avustamisen tilanne

Yhdeksästä haastatellusta kahdella oli avovastaanotto ja lopuilla seitsemällä ajanvarausvastaanotto. Haastatelluista suurin osa kohtaa taloudellisen avustamisen asiakkaat yksin, loput parityöskentelynä. Avoin vastaanotto mielletään usein diakoniatyössä ajanvarauskäytäntöä turvattomammaksi tavaksi työskennellä, koska työntekijällä ei ole etukäteen mahdollisuutta perehtyä siihen, kuka avustusvastaanotolle on tulossa. Mielenkiintoista olikin, että haastatelluista diakoniatyöntekijöistä ne kaksi, jotka työskentelevät avovastaanotolla ilman ajanvarausta, työskentelevät myös yksin eivät työparin kanssa.

Meillä oli avoin vastaanotto ennen koronaa, mutta nyt oon havainnut tämän, että puhelinhaastattelu on mun luontoselle ihmiselle helpompi, koska mä pystyn tekemään ehkä vahvemmin sen päätöksen siinä kohtaa, kun en tuota pettymystä vastapäiselle ihmiselle. (6)

Maailmanlaajuinen covid 19 -pandemia on laittanut diakoniatyöntekijätkin pohtimaan työn tekemisen käytäntöjään uudella tavalla. Seurakuntien ja sitä myötä diakoniatöiden ovet sulkeutuivat ja monessa paikassa siirryttiin ajanvarauskäytäntöön avovastaanottojen sijasta. Haastatelluista ilmeni, että käytäntöjen uudistaminen voi olla myös työtä tukevaa toimintaa, vaikka uuden omaksuminen alkuun vaikuttaisi työläältä. Diakonian taloudellisen avun tilanteessa ajan varaaminen ja asioista etukäteen keskusteleminen puhelimitse voi mahdollistaa työntekijälle jopa jämäkemmän päätösten tekemisen, kun asiakkaan tunteiden vastaanottaminen ja työntekijän omien valintojen tekeminen tapahtuu ikään kuin kasvottomammin.

6.2.2 Ihmisen perustarpeet

Kaikkien haastateltavien mielestä niihin ihmisen perustarpeisiin, joita diakoniatöistä myönnettyllä avustuksella saa ostaa, kuuluvat vain ruokatarvikkeet. Usein osto-osoituksella saa sovitusti ostaa myös hygieniatuotteita. Osalla seurakunnista käytössä ovat kauppojen lahjakortit. Tämä mahdollistaa asiakkaan oman valinnan ostohetkellä. Vaikka työntekijä ohjeistaa vastaanotolla asiakasta ostamaan vain ruokaa, lahjakortilla on silti mahdollista ostaa esimerkiksi alkoholia ja tupakkaa.

Lahjakorttiosastoissa työntekijällä ei ole mahdollisuutta jälkeen päin tarkistaa kuittien perusteella asiakkaan ostamia tuotteita toisin kuin seurakuntien osto-osoitusavustuksissa, jotka palautuvat kuitteineen kaupasta takaisin sen myöntäneelle seurakunnalle. Mikäli työntekijällä on mahdollisuus tarkastaa asiakkaan ostokset, hän voi tarvittaessa jälkeen päin myös puuttua väärinkäyttöihin tositteisiin vedoten.

Seurakuntien diakoniatyössä tarkistetaan aika ajoin avustuskäytäntöjä muun muassa siltä osin, mitä seurakunnan ruoka-avustuksella saa ostaa. Hyvin usein esimerkiksi lemmikkien ruuat rajataan avustuksista pois. Näin oli myös tämän tutkimuksen haastateltavien seurakunnissa.

Rajauksista huolimatta diakoniatyöntekijöiltä löytyy ymmärrystä ja joustoa asiakkaiden erilaisia elämäntilanteita kohtaan. Suurin osa haastatelluista oli tarvittaessa valmis joustamaan osto-osoituksissa niin, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ostaa esimerkiksi lemmikin ruokaa. Moni haastatelluista korosti sitä näkökulmaa, että avustuskäytännöistä puhuttaessa työntekijöissä on eroja jopa työyhteisön sisällä. Toiset ovat herkempiä joustamaan, toiset pitäytyvät annetuissa raameissa.

Korona-aika avas silmät. Kun mä yhdelle riskiryhmään kuuluvalle asiakkaalle lähdin kauppaan ja sanoin, että perustarpeet hälle sieltä haen, niin kun mä sain sen listan, niin ihmettelin, että mitkä perustarpeet nämä on, kun en mä löydä mitään näistä soijatuotteista tai jostakin. Että perus on eri ihmisille eri juttu. (6)

Tupakan ja alkoholin ostaminen kirkollisverovaroilla tuomittiin yksimielisesti haastateltujen keskuudessa. Huomionarvoista onkin, että niissä seurakunnissa, joissa avustetaan asiakkaita lahjakortein, ei voida kyseistä asiaa kontrolloida. Diakoniatyöntekijän on luotettava asiakkaan rehellisyyteen ja oikeiden valintojentekokykyyn ostohetkellä.

6.2.3 Kirkon tehtävä rahallisen avun antajana

Jo osto-osoitusten käyttötarkoitusta haastateltavien kanssa pohtiessamme esiin nousi ajatuksia siitä, mihin kirkollisverovaroja on oikeutus käyttää. Kaikki haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että kirkko avustaa myös rahallisesti ihmisiä. Diakoniatyöntekijät selkeästi näkevät, että ihmisillä on taloudellista ahdinkoa ja kirkon taloudelliselle avustamiselle on tarvetta.

Eihän me päästä siitä mihinkään, että se raha on osa meitä ihmisiä. Me ei päästä millään rahasta eroon. Ja jos diakonia kohtaa kokonaisvaltaisesti ihmisen, niin eihän siitä päästä eroon, se on selvä juttu. Ja tänä päivänä vielä enemmän, kun elämä on hirveen rahakeskeinen. (5)

No kyllä näkisin, että se on kirkon tehtävä. Jos mä katon, että mihin kaikkeen tätä kirkollisveroa käytetään, niin todellakin tähänkin. Kyllä. (2)

Hajontaa haastateltavien vastauksissa ilmeni lähinnä henkilökohtaisten mielipiteiden osalta. Hieman yli puolet haastatelluista oli itsekin selkeästi sitä mieltä, että rahallinen avustaminen on kirkon tehtävä. Loput suhtautuivat asiaan kielteisemmin ja korostivat yhteiskunnan velvollisuutta huolehtia ihmisistä. Yksi haastatelluista toivoi selkeästi, ettei kirkko avustaisi rahallisesti. Silti kaikkein vastentahtoisimminkin taloudelliseen avustamiseen suhtautuvien haastateltujen vastaukset ja mielipiteet asiasta olivat melko neutraaleja.

Kyllä kirkon tehtävä mun mielestä on auttaa monella tapaa. Ja taloudellinen apu on yksi ihan tärkeä juttu kans. Mutta se, että missä muodossa se toteutetaan, niin se on niinkun se. (1)

Mää todellakin toivoisin, että yhteiskunta jollain tavalla pystyis täysin hoitamaan sen, mutta en näe, että se on realistista. (7)

Tästä välittyy vaikutelma, että nykymuotoinen kirkon rooli rahallisten avustusten antajana on työntekijöidenkin mielissä tullut jäädäkseen siitakin huolimatta, että he toivoisivat yhteiskunnan kykenevän huolehtimaan jäsenistään. Haastatteluista välittyy tietynlainen kyllästyneen oloinen suhtautuminen vallitsevaan tilanteeseen. Avustaminen kuitenkin on kuulunut diakoniatyöhön jo 1800-luvulta, miksi siis ilmaan jää edellä kuvatun kaltainen vaikutelma? Onko diakoninen taloudellinen avustaminen muotoutunut viime vuosikymmeninä sen kaltaiseksi, että siihen on hankala suhtautua intohimoisesti? Diakoniatyön apu yhteiskunnan ohella on välttämätöntä, mutta ovatko resurssit riittämättömät, jotta voisi kokea auttavansa riittävästi?

6.2.4 Taloudelliseen avustamiseen liittyvät tunteet

Työntekijä kokee avustustilanteessa monenlaisia tunteita. Kaikkien haastateltavien tunteukin olevan verrattain helppo kuvata niitä tuntemuksia, joita taloudelliseen avustamiseen liittyy. Vain yksi haastatelluista suhtautuu taloudelliseen avustamiseen täysin myönteisesti, eikä liitä siihen mitään ristiriitaisia tunteita.

Oikeestaan se on aika hyvä asenne, että ajattelee sen (taloudellinen avustaminen) työvälteenä, niin siihen ei sillä tavalla puudu, miten monet diakoniatyöntekijät puhuu. Että kun se on tullut jäädäkseen meidän työksemme, että pelkästään sielunhoitotyötä tässä ei voi tehdä. Niin se on jotenkin nähtävä vähän toiveikkaampana kuin se on. (5)

Toinenkin haastateltava suhtautuu asiaan avoimesti ja löytää taloudellisesta avustamisesta mielekkyyttä, johon liittyy mahdollisuuden ja eteenpäin menemisen tunteiden kokemus. Silti hänkin sanoittaa myös negatiivisia tunteita, kuten toivottomuuden kokemuksen työmuotoon liittyen. Vaikuttaa siltä, että mielekkyyden kokemus yhdistyy niihin työntekijöihin, jotka suhtautuvat ”solmujen aukomistilanteisiin” mielenkiintoisena

haasteena. Taloudellisen auttamisen voi nähdä myös työn tekemisen välineenä ja sen myötä jollain lailla toiveikkaampana, vaikka siihen helposti liitetään negatiivisia sävyjä.

Itessä herättää ihan positiivisia tunteita. Mutta meillä on työyhteisössä ihmisiä, joissa se ei todellakaan herätä positiivisia tunteita -----mä oon sanonut suoraan, että täähän ei oo multa pois, Ne ei oo mun rahat ja ne on tarkotettu ihmisten avustamiseen, niin miks mä kokisin sen huonona asiana? (4)

Minussa se herättää joskus jopa toiveikkuutta, joskus kyllä toivottomuuttakin. Koska meillä on pitkäaikaisia asiakkaita, joiden tilanteita me ollaan monesti mietitty, että se ei mee suuntaan eikä toiseen. (5)

Huomattavasti suuremman joukon muodostavat kuitenkin ne haastatellut diakoniatyöntekijät, jotka kuvaavat taloudelliseen avustamiseen liittyviä negatiivisia tunteitaan hyvin ristiriitaisesti. Yli puolet haastatelluista käyttää diakoniseen taloudelliseen avustamiseen liittyvistä tunteistaan hyvin vahvasti kuvaavia termejä, kuten vajavaisuus, kädettömyys, alamittaisuus, ahdistus, pienuus, avuttomuus, ja kyynistymisen pelko. Vastausten perusteella voi sanoa, että taloudellinen avustaminen koetaan raskaana ja kuormittavana työmuotona.

Haastateltujen sanoissa on vahva ja kuvaileva sävy, joka antaa vaikutelman siitä, että asiaa on tullut pohdittua jo ennen haastatteluja, kenties työalan sisällä tai itsenäisesti. Tunteet vaikuttavat liittyvän erityisesti lohduttomuuden kokemuksiin. Siihen, että työntekijä tuntee olevansa ratkaisijan paikalla, kun asiakas tulee sille kuuluisalle ”viimeiselle luukulle” diakoniatoimistoon hakemaan apua, mutta rahallisen auttamisen keinot ovat kuitenkin melko rajatut.

Minusta se on niinku hirmu hankalaa... ja ehkä just sen takia, että kun meillä ei oo semmonen laskelma, johon me laitetaan. Ja sen jälkeen laitetaan, että plussaa tai miinusta. Että aina kumminkin otetaan myös muita asioita huomioon, niin sehän ei tee sitä yhtälöä helpommaksi. (7)

Oon varmaan hirmuista alamittaisuutta kokenut tässä-----että varmaan se on vuosien saatossa ollut semmonen ahdistava asia tässä työssä. En oo kokenut siihen mitään suurta paloa. (3)

Ja sitten on semmonen, mitä vastaan aina kamppailen ja pelkään sitä, kun on ollut kauan tässä työssä, että ei tulis se kyynisyys. Sen kanssa sitten herätellä itseensä ja puhua ääneen työkavereille ja ottaa itsensä luokalle välillä siitä, että antaa kaikille mahdollisuuden kuitenkin siihen, että hänen asiansa kuullaan. (6)

Toisaalta samat henkilöt löytävät silti myös työmuotoon liittyviä myönteisiä tunteita. Ikään kuin elementtejä, jotka tuntuvat kannattelevan ja tukevan työn tekemistä. Näitä työssä jaksamiseen viittaavia tunteita kuvataan muun muassa termeillä: toiveikkaus, auttamisen halu, myötätunto, hyödyllisyys ja joustamisen mahdollisuus. Kiinnitän huomiota siihen, että myönteisten tunteiden kuvaaminen vaikuttaa olevan selkeästi laimeammalla tasolla kuin kielteisten tunteiden. Vaikuttaa siltä, että taloudelliseen avustamiseen liittyvät myönteiset tunteet kuvaavat enemmän työn tekemiseen liittyviä asioita (auttaminen, joustavuus, hyödyllisyys) kuin vahvaa sisäistä intohimoa itse työmuotoa kohtaan.

Taloudelliseen avustamiseen liittyviä tunteita auttaa varmasti ymmärtämään, kun tietää, mikä kyseisessä työmuodossa diakoniatyöntekijän näkökulmasta on palkitsevinta ja toisaalta vaikeinta. Selvästi vaikeimmaksi ja ikään kuin negatiivisimpia tuntemuksia herättävimmäksi asiaksi työntekijät kokevat asiakkaasta huokuvan ”subjektiivisen oikeuden” asenteen. Asiakas ikään kuin tulee diakoniatyöntekijän vastaanotolle antaen ymmärtää, että avustus kuuluu hänelle. Tähän liittyviä tunteita haastatellut kuvasivat monin eri lausein.

Se, että tuudittaudutaan siihen, että se on säännöllistä apua. (8)

Muita taloudelliseen avustamiseen liittyviä vaikeita asioita olivat muun muassa kieltävän avustuspäätöksen antaminen asiakkaalle ja kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa jotenkin liian paljon asiakkaan elämän suuntaan. Vaikeaksi kuvattiin myös se, jos asiakas

saapuu avustusvastaanotolle niin myöhään, ettei mitään oikein ole enää tehtävissä tai jos asiakas kieltäytyy toimittamasta avustamiseen tarvittavia tositteita tapaamisiin. Osa haastatelluista piti vaikeana normiston tai jonkinlaisen laskelman puuttumista diakonia-työntekijän taloudellisen avustamisen työvälisestä.

Vaikeinta on varmaan sanoa ei-----että ei me olla pankkiautomaatti. Se on vaikea sanoa asiakkaalle. (4)

Ehkä se tunne ekana itselle, kun aattelee, että ihminen tulee myöhässä. Sillä tavalla myöhässä, että on tapahtunut jo niin paljon, että jos hän olis tullut ajoissa, niin olis pystytty tekemään helpommin ne asiat. Niin se ärtymys siitä, että voi hyvänen aika, että miten tää kaaos on päästetty syntymään. (6)

Paljohan tieteenki on sitten sitä pohdintaa, että autetaanko liian vähän vai autetaanko jotakin vaikka niinkun liikaakin jollain tavalla. (7)

Ylivoimaisesti palkitsevinta taloudellisessa avustamisessa tuntuu haastateltujen mielestä olevan kokonaisvaltainen auttaminen. Seitsemän yhdeksästä haastatellusta mainitsee sen omana osa-alueenaan. Diakonia-työntekijät kokevat iloa auttamisesta muun muassa silloin, kun asiakas jälkeinpäin on kertonut tulleensa autetuksi niin, että koko elämäntilanne on korjaantunut (kuvio 2).

No ne on yleensä sellasia helmihetkiä, että pystytään auttaan niinkun tuntuu summalla. Saadaan joku solmu avattua, että muutaman kuukauden päästä se ihminen tulee kertomaan pyytämättä, että hän selvisi näin, näin ja näin. Ja nyt on kaikki paremmin ja ilman teidän apua ei olis mennyt näin. (5)

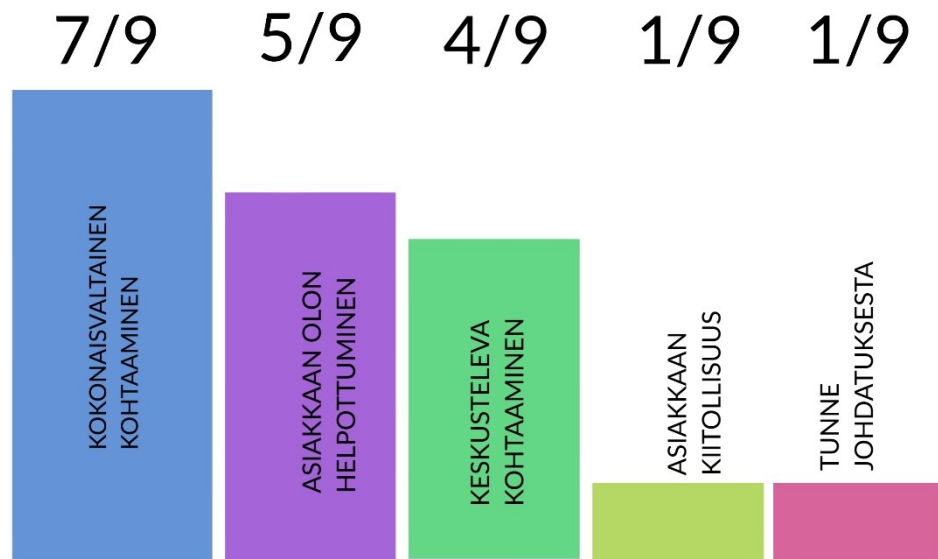
Onhan näissä se taloudellinen apu ollut niinkun suuressa merkityksessä, mutta siihen liittyy myös paljon muuta. Ja sitten, että sen ihmisen rinnalla on kuljettu, vaikka niinkun vuosi. Se kokonaisvaltaisuus. (4)

Musta loppujen lopuks välillä tuntuu, että ei se summa vaan se, miten se juttu on mennyt siinä huoneessa itsessään, niin se on enemmän. (6)

Myös asiakkaan olotilasta välittyvät asiat ovat diakoniatyöntekijöiden mielestä palkitsevia. Työntekijä itsekin saa voimaa ja iloa siitä, kun huomaa asiakkaan olon helpottavan tai asiakas kenties selvästi oivaltaa jotain oleellista myös itsensä auttamisesta. Edellä kuvattujen lisäksi myös keskusteleva kohtaaminen koetaan mielekkäänä ja palkitsevana tapana tehdä taloudellista avustamista. Lähes puolet haastatelluista mainitsee nimenomaan keskustelun työn palkitsevuutta lisäävänä tekijänä (kuvio 2).

Että ne voi purkaa kaiken. Sylkästä ulos, mikä mieltä vaivaa. Usein siihen liittyy se keskustelu siitä, perheiden kans varsinkin, siitä tilanteesta----- se ei oo pelkästään se talous. Aina kysytään myös, että mitä sulle muuten kuuluu. Että mistä ne ongelmat ja mihin ne rahat on menny. (8)

Se keskustelu on siinä niinkun parasta. Ja sitten, kun se ihminen lähtee pois vastaanotolta sillä lailla helpottuneena, että se lähtee niinkun jopa niin, että sen ryhti on parempi. Niin se on ehkä se paras. (9)



KUVIO 2. Taloudellisen avustamisen palkitsevuus. Tässä kuviossa kuvataan diakoniatyöntekijän näkökulmasta taloudellisen avustamisen palkitsevuuteen vaikuttavia tekijöitä. Kuviossa toistuva luku 9 kuvaa haastateltujen määrää ja muut luvut sitä, kuinka moni haastatelluista mainitsi kuvioon kirjatut palkitsevuutta kuvaavat seikat haastattelussaan.

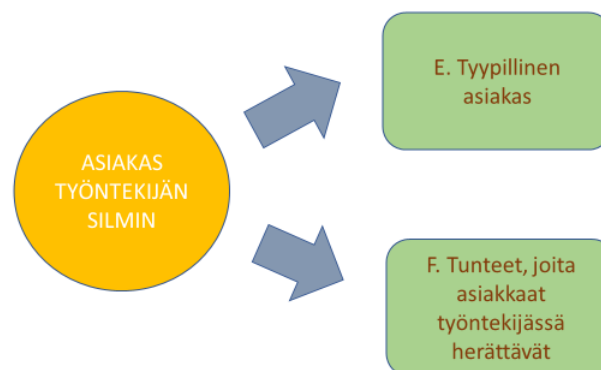
Ja on siinä ollut semmosia kummallisia, että on aatellut, että ei se oo ollut siitä minun osaamisesta kiinni. Vaan semmonen johdatus. (3)

Mä kyllä iloitsen ihan pienistäkin jutuista. Kun näkee, miten kiitollinen joku vaikka on jostain pienestä asiasta. Vaikka itestä tuntuu vähän vaatimattomalta, että no saatko sää nyt tällä mitään ostettua. (1)

Näyttää siltä, että diakoniatyöntekijöillä on halu profiloitua ikään kuin inhimillisinä auttajina. Vastaanottotilanteen vuorovaikutuksellisuus, mahdollisuus keskusteluun ja kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen auttavat työntekijää jaksamaan työmuotoa, josta haastattelujen perusteella välittyy aika negatiivinen kuva. Liitän asiat työssä jaksamisen ja työmotivaation tematiikkaan.

6.3 Taloudellisen avun asiakkaat diakoniatyöntekijän silmin

Tämän luvun alle on koottu haastateltujen vastauksista niitä teemoja, jotka selkeästi kuvasivat diakoniatyön avustustoiminnan asiakasta. Luku jakautuu vastausten perusteella kahteen alaluokkaan (kuvio 3): E. tyypillinen asiakas ja F. tunteet, joita asiakkaat työntekijässä herättävät. Tämän lyhyehkön luvun tarkoitus on luoda kuva taloudellisen avun asiakkaasta nimenomaan työntekijän näkökulmasta.



KUVIO 3. Asiakas diakoniatyöntekijän silmin

6.3.1 Tyypillinen asiakas

Pyytäessäni haastateltavia kategorisesti tyypittelemään diakonisen taloudellisen avun asiakkaan arkkityypin suurin osa suoriutui tehtävästä varsin nopeasti. Vastauksista onkin melko helppo piirtää kuva diakoniatoimiston oven saranoita kuluttavasta ihmisestä siitäkin huolimatta, että pieni osa haastatelluista vierasti ajatusta ”tyypillisestä” asiakkaasta.

Jos muistelen niitä alkuvuosia, niin silloinhan avustuksia jaettiin niille kylän perusjuupoille. Josta sitten oltiin montaa mieltä. Että onhan asiakas-kunta sieltä tietysti muuttunut. On tullut perheet ja muut siihen mukaan.
(2)

Haastateltujen diakoniatyöntekijöiden kokemuksen mukaan avustusvastaanotolle tulee useimmin työtön, keski-ikäinen mies tai nainen, jolla on talouden hallintaongelmia. Usein asiakkailla on myös pitkään jatkunutta työttömyyttä ja asiakkuus sosiaalitoimen ja Kelan toimeentulotuen kanssa. Myös päihdeongelmat, yksinhuoltajuus, eläkkeellä olo muusta kuin vanhuudesta johtuen sekä ylipäänsä moniongelmaiset elämäntilanteet toistuvat haastateltujen puheessa tyypillisestä asiakkaasta puhuttaessa.

6.3.2 Tunteet, joita asiakkaat työntekijässä herättävät

Tätä aihealuetta lähestyin selvittääkseni, mikä haastateltavia asiakkaassa ärsyttää ja toisaalta mikä asiakkaassa herkästi herättää diakoniatyöntekijän myötätunnon. Tässä yhteydessä kävi ilmi, että sama ilmiö, joka tekee avustustilanteesta vaikean, myös lukeutuu yhdeksi työntekijän näkökulmasta ärsyttävimmistä ominaisuuksista asiakkaassa. Kuvattakoon tätä ”minulla on oikeus tähän avustukseen” -ilmiötä, vaikka asiakkaan subjektiiviseksi oikeudeksi. Suurin osa haastatelluista mainitsi kyseisen ilmiön haastattelussaan negatiivisessa mielessä.

No, jos hän tulee sillä mielellä, että ”tulen hakemaan sen mun oman”. Että tullaan vähän niinkun pankkiin ja nostetaan tililtä ne loput rahat. (1)

-----sitten on se tilanne, että kun on ollut parisuhteessa ja on ollut se omakotitalo ja ollut se toinen puoliso ja sitten kun ollaan yksinhuoltajana, niin ei tavallaan tingitä siitä elintasosta-----ja sitten meille tullaan itkeen sitä toistuvasti. Se on se semmonen, mikä mua niinkun ärsyttää, että hei haloo, että sun elämäntilanne nyt on vaan se, että sun on pakko vaan jostain tinkiä. (4)

Myös asiakkaasta huokuva epärehellinen, hyväksi käytävä ja valheellinen tapa lähestyä työntekijää tai esittää asiansa avustustilanteessa, ärsyttää yli puolta haastatelluista.

Edellä mainittujen lisäksi kolme haastatelluista mainitsi ärsyttäväksi piirteeksi asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen siitä huolimatta, että kaikki haastatellut olivat yhtä mieltä siitä, että asiakkaalla on oikeus olla vastaanotolla myös vihainen esimerkiksi elämäntilanteensa epäoikeudenmukaisuuden vuoksi. Myös joidenkin asiakasryhmien tapa kerjätä nähtiin ärtymystä herättävänä asiana asiakkaassa.

Mulla on itse asiassa pari sellasta asiakasta, jotka niinkun tavallaan osaa käyttää hyväksi. Ne ei ehkä kerro ihan koko totuutta. Niiltä saa kaivella ja kaivella ja jos saa kielteisen päätöksen, niin soittaa seuraavalle työntekijälle ja kertoo ehkä vähän eri tarinaa. (8)

Tottakai voi olla vihainen (asiakas), mutta ei me silti mitään sijaiskärsijöitä olla. Ettei meihin voi purkaa jotakin, en tarkoita sellaista. Mutta ovathan ihmiset vihaisia kaikenlaisista vaikka Kela:n jutuista. Ihan inhimillistä-----kyllä me varmaan ollaan semmonen sammio, johon kaikki kaadetaan, mutta en aattele, että ne kohdistuu minuun. Että toki niitä jaetaan, ymmärretään, vastaanotetaan ja kuunnellaan. Onhan se oikeestaan iso osa sitä auttamista, että kuunnellaan... (3)

Yleensähan ne (asiakkaat) on vihaisia kaikille muulle kuin mulle. Ne on vihaisia Kelalle ja ne on vihaisia lääkäreille ja A-klinikalle ja sillon mä sanon, että antaa tulla vaan. (4)

Toki diakoniatyöntekijät tuntevat myös empatiaa taloudellisen avustamisen asiakkaitaan kohtaan. Yli puolet haastatelluista nimeää asiakkaasta välittyvät aidot, inhimilliset, avointa ja rehellistä keskustelua aikaan saavat tunnereaktiot asioiksi, jotka herkästi herättävät työntekijän myötätunnon.

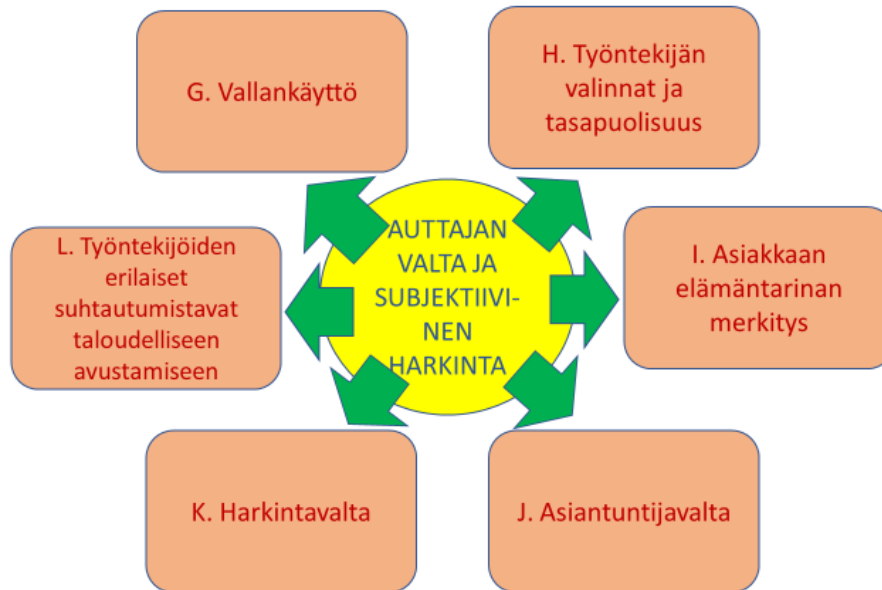
No se avoimuus ja rehellisyys ja tietysti se tarina-----ehkä just se, että ne kortit laitetaan avoimesti pöydälle ja ei salata semmosta mikä liittyy siihen avustamiseen. (5)

Nuoret, joilla on jotenkin siellä terveydessä, että tietää, että on tosi paljon niinkun rajoitteita. Siis jossain kognitiivisella puolella tai näin. Kun kuitenkin meillä tää yhteiskunta toimii sillai, että täällä pitää kouluttautua aika pitkälle ja näin-----että aattelee, että miten se heidän elämänsä ja tulevaisuus niinkuin menee. (7)

Myös erityisesti lapsiperheitä koskettavat kriisit sekä ne hetket, kun asiakkaasta välittyvä omaehtoinen halu itsensä auttamiseen herättävät myötätuntoa. Myös ihmisen elämäntarinalla ja toisaalta lohduttomilta vaikuttavilta tulevaisuuden näkymillä on vaikutusta siihen, herääkö auttajan myötätunto asiakasta kohtaan.

6.4 Auttajan valta ja subjektiivinen harkinta

Luku 6.4 käsittelee vallankäytön ja subjektiivisen harkinnan tematiikkaa osana diakonista taloudellista avustamista. Vallankäyttö erilaisine vivahteineen muodostui lopulta laajimmaksi kokonaisuudeksi haastatteluaineistosta siitäkin huolimatta, että se omana teemanaan ei ollut muita teemoja keskeisempi vielä haastattelutilanteessa.



KUVIO 4. Auttajan valta ja subjektiivinen harkinta

Diakoniatyöntekijän subjektiivista harkintaa ja auttajan valtaa käsittelevä teema on jaettu kuuteen alaluokkaan (kuvio 4); G. vallankäyttö, H. työntekijän valinnat ja tasapuolisuus, I. asiakkaan elämäntarinan merkitys, J. asiantuntijavalta, K. harkintavalta ja L. työntekijöiden erilaiset suhtautumistavat taloudelliseen avustamiseen.

6.4.1 Vallankäyttö

Vallankäyttö on sitä, että jos mä teen päätöksen, jota en voi perustella, silloin se on vallankäyttöä. Silloin mä teen sen vaan siksi, että mä voin tehdä. Mutta jos mä pystyn sen perustella niin, että mä vakuutan sillä itseni ja sen toisen, niin silloin se on ammattilaisuutta. (4)

Vallankäyttö taloudellisen avustamisen tilanteissa vaikuttaa haastattelujen perusteella olevan todellisuutta. Sen olemassaolo tiedostetaan, mutta samalla sitä ei ikään kuin haluttaisi uskoa todeksi. Toiset haastatelluista sanoittavat sen vahvemmin, toiset varovaisemmin. Silti jokainen haastatelluista myönsi, että asiat, jotka vallankäyttämiseen avustamisen hetkellä vaikuttavat, eivät täysin kestä lähempää tarkastelua.

No jotenkin se, että minä ohjaan sen asiakkaan elämää. Sanon siellä, että näin sinun tulee toimia tai näin sinun tulee tehdä. Tai niinkun minun vallassa se on se, mitä se asiakas saa tai ei saa. Tai pystyykö ostamaan sille sen polkupyörän vai eikö pysty. (8)

Aiheen arkaluontoisuudesta huolimatta haastateltavat tarttuivat asiaan melko rohkeasti. He pohtivat sekä omia että asiakkaan vallankäytön mahdollisuuksia. Puhuttiin asiantuntijavallasta, diakoniatyöntekijän valinnoista ja avustustilanteessa vaikuttavista kohtaamisen lainalaisuuksista. Miksi toimin kuten toimin ja mikä tekemistäni ohjaa?

Kyllähän sitä (vallankäyttö) niinkun käytetään. Määhän käytän sitä. Ja siksi mä aattelen, että jos pääsis eroon siitä taloudellisesta avustamisesta -- ----- se vallankäyttö on mun mielestä just tosi keskeinen juttu tässä. Ja se, että entä, kun tuo on mun mielestä ”tommonen” tuo asiakas, että sisäistä keskusteluahan sitä joutuu ihan koko ajan käymään. (7)

Jokainen haastatelluista nimesi vallankäytöksi avustustilanteessa sen päätöksen tekemisen, kuinka paljon asiakasta avustetaan tai jätetäänkö kokonaan avustamatta. Koska tarkkaa kriteeristöä päätöksenteon tueksi ei ole, työntekijä joutuu käyttämään omaa harkintaansa. Yleensä seurakunta on määrittänyt tietynkokoisen avustusmäärän tietynkokoista taloutta kohden. Loput päätöksestä nojaa työntekijään ja/tai avustuksista päättävään tiimiin.

Kyllä mä jotenkin tunnistan tuon sanan (vallankäyttö). Mutta mä mietin, että mitenkähän mä sen nyt sitten perustelisin. Kyllähän mulla on valta itelläni työntekijänä siinä, että mä sanon kielteinen vai myönteinen. Sehän on se yks valta. (6)

Ehkä myöskin tässä nyt, kun siirryttiin tähän ajanvarausjuttuun ja tähän tämmöseen. Siitäkin tuli aika mielenkiintoisia, jotka mä tietyllä tavalla luokittelen vallankäytöksi. Että sitä (pääöstä avustamisesta) ei niinkun tehdä-kään heti, vaan mä kysyn, että miten olis ens viikon torstai... (1)

Evangelisluterilaisen kirkon diakoniatyön puhekieleen tuntuu juurtuneen käsite diakoniset perusteet. Niitä käytetään diakonisessa avustuspäätöksenteossa kuvaamaan ihmisen elämänlaatuun heikentävästi vaikuttavia tekijöitä, joilla on merkitystä avustuspäätöksen

tekemisessä. Moni haastatelluista oli sitä mieltä, että juuri ne vaikuttavat työntekijän valintojen taustalla.

Diakoniatyöntekijän oma valinta pohjaa osaltaan niihin diakonisiin perusteisiin (ihmisen huono-osaisuuteen vaikuttaviin yleisesti hyväksytyihin syihin), jotka esimerkiksi diakoniatiiimin sisällä on luotu. Perusteita ei välttämättä ole erikseen auki kirjoitettu mihinkään ja niitä voidaan tarpeen tullen muuttaa. Eräs haastatelluista kuvasi osuvasti, että ”diakonisia perusteilla voidaan perustella aivan jokainen työntekijän päätös.” Niitä voitaisiin kutsua ikään kuin yläotsikoksi, jonka alle mahtuu työntekijäkohtaisesti kirjavia joukko asioita. Moni haastatelluista mielsi diakonisen valinnan juuri diakonisten perusteiden käyttämiseksi.

Joo. Me käytetään siitä sanaa diakoniset perusteet. Aina voit kirjoittaa sinne sen, että ”tälle avustukselle diakoniset perusteet” ja se on hyvin la-vea-----ja sillä kyllä paikataan asiaa, jos vaikka on käymässä niin, että asiakas tulee siihen, se on itkunen ja se kertoo siinä, että se nyt on vähän menny ostaan jotain. Ja sitä ei saada näkymään laskelmaan, niin kyllähän mä silloin käytän niitä diakonisia perusteita. (4)

Nythän me ollaan määritetty esimerkiksi korona-ajan perusteet, niin diakoniset perusteet. Niin niitä ei oo kuule kirjoitettu mihinkään paperille. Toki me saatetaan luokitella, että niitä on vaikka työttömyys, sairaus, perhekriisit ja semmoset. Mutta jos me perustellaan avustusta diakonisia perusteilla, niin se on se diakoninen valinta. (9)

Suurin osa haastatelluista määritteli vallankäytöksi avustustilanteessa myös ne valinnat, joita työntekijä tekee sillä hetkellä. Siihen, lähteekö työntekijä avustamaan asiakasta taloudellisesti, näyttää haastattelujen perusteella vaikuttavan niin olosuhteet kuin henkilökemiatkin. Työntekijöiden suhtautuminen asiakkaaseen voi vaihdella. Työntekijä tekee valinnan jo siinä, kuinka paljon hän kertoo tarjolla olevista avustamisen kanavista asiakkaalle.

Siinä on ehottomasti vaikeinta, ettei oo niitä normeja joissakin tilanteissa. Esimerkiksi semmonenkin tilanne on tullut meillä vastaan, että eihän kaikki tiedä, että meillä on jotain määrärahoja. Eihän niistä huudella. Ja

sit, jos joku ei älyä sitä kysyä, niin hänhän saa vaan sen kassin. Mut jos hän älyää kysyä sitä ostolupaa tai jotain muuta, niin mahdollisesti hän saa sen, jos se katsotaan sen harkinnan jälkeen. Että siinä on myös hirveen epäreiluja tilanteita, mitä vastaan mä taistelen. Mää en tykkää niistä. (5)

Kyllähän mä ite pystyn määrittämään, että mitä kenellekin kerron. Tokikaan en sitä ainakaan tietoisesti käytä, mutta se mahdollisuus on. Ja just näissä, etten esimerkiksi kertois jollekin, jos tulee vaikka diakoniarahastosta kielteinen päätös, niin en kertois, että on vielä joltakin säätiöltä mahdollisuus hakea. (8)

Kiire on haastateltavien mielestä yksi suuri tekijä, joka vaikuttaa tähän päätökseen. Sen lisäksi haastatellut kuitenkin nimesivät muun muassa asiakkaan käytöksen, hänen tapansa esittää tarinansa sekä työntekijän oman suhtautumisen asiakkaaseen asioiksi, jotka ohjaavat avustuspäätöksen tekemistä.

Kiire ja kalenterin tilanne vaikuttaa hirveästi siihen lopputulokseen, millä tasolla pystyt sitä asiakasta auttamaan. Tottakai myös työntekijän motivaatio vaikuttaa, että jos on oikein ei-motivoitunut henkilö talousasioita kohtaan, että on hirveen sielunhoidollisesti orientoitunut ihminen, niin voi olla, että se on aina vaikeeta. (5)

Mun on pakko pitää rajat, koska mä oon herkkä ja väsyn helposti. Eli silloin mennään myös sen kalenterin puitteissa. Sekin vaikuttaa tosi paljo. (5)

Kun joutuu tekeen nopeesti, niin tuntuu, että on tehnyt huonosti sen työn. Mutta sit kun on se rauhallisuus tai se, että nyt mä paneudun tän ihmisen kans, vaikka hän väsyiskin siihen, niin itellä on parempi olo sen jälkeen. (6)

Näyttää siltä, että diakoniatyöntekijät halusivat paneutua asiakkaan asioihin perusteellisesti. Kalenteri rajaa työn tekemisen mahdollisuuksia ja jättää aukkoja mahdollisuu-
teen kohdata kokonaisvaltaisesti, keskustella ja kohdata inhimillisesti. Tämä on myös mielenkiintoinen työssä jaksamisen ja työmotivaatioon vaikuttava tekijä, jota aiemmin sivuttiin tutkimuksen taloudellisen avun palkitsevuutta kuvaavassa alaluvussa.

6.4.2 Työntekijän valinnat ja tasapuolisuus

Vallankäyttö sinällään on monisäikeistä. Ilman päätöksentekoa määrittelevää normistoa ja lainsäädäntöä työntekijälle itselleen jää seurakunnan luomien ohjeistusten ja paikallisten ”diakonisten perusteiden” tarkkuudesta riippuen mahdollisuus tehdä avustamisen tilanteessa omia valintoja. Valinnat vaikuttavat asiakkaaseen sekä siihen, kuinka hän tulee autetuksi. Aina edes seurakunnan sisälle luotu oma ohjeistus avustamisen reunaehdoista ei toteudu, vaan työntekijä voi omaa harkintaansa käyttäen tehdä tapauskohtaisia päätöksiä. Useimmiten nämä päätökset toimivat juuri sillä hetkellä kyseessä olevan asiakkaan eduksi, mutta samalla ne voivat välillisesti asettaa muut asiakkaat eriarvoiseen asemaan.

Sitähän (vallankäyttö) pyritään vähentämään just näillä kriteereillä, mitä meilläkin on tehty, että asetetaan semmosia rajoja, minkä verran yksittäinen työntekijä voi yksin tehdä. (9)

Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että työntekijä tekee päätökset aivan vilpittömästi asiakkaan tarinaa myötäeläen. Samalla hän kuitenkin tahtomattaan arvottaa ihmisen hädän. Tämäntyyppinen ”tunteellinen” päättämisen tapa näyttää olevan mahdollista juuri siksi, että mikään numeerinen raami ei määritä päätöksen tekemistä. Asia, joka haastattelujenkin perusteella mielletään sekä vapaudeksi että työn suolaksi, onkin toisella tavalla tarkasteltuna vallankäyttöä, joka saa työn tuntumaan ahdistavalta ja raskealta.

Kauhutapaus on se, että on vastaanottotila siis täynnä ihmisiä ja sitten ne menee sinne heilutellen sitä lappua, että ”Mää sain tämmösen!”-----että joskus sitä sanookin asiakkaalle, joka vaikka nyt saa johonkin kenkiin avustuksen, että tää on nyt sitten sulle myönnetty. Ettet mee sitten vertailemaan muitten kans. (9)

Se on semmonen, että kun joskushan on niitä tilanteita, että sossustakin sanotaan, että anna mennä vaan. Ja sit jos tullaan hakemaan niinkun vahvistusta siihen, että ooksää kans oikeesti sitä mieltä, että mä annan mennä ja mulla menee nyt luottotiedot, niin nää on pahoja... (1)

Tasapuolisuuden näkökulma valintatilanteessa on mielenkiintoinen. Kun päätöksentekoa eivät puhtaasti ohjaa normit, diakoniatyöntekijä joutuu tahtomattaankin valintojen eteen. On täysin mahdollista avustaa edellisenä päivänä kohdattua asiakasta erikokoisella summalla kuin seuraavana päivänä vastaanotolle tulevaa siitäkin huolimatta, että näiden elämäntilanteet vaikuttavat hyvin samanlaisilta. Asiakas nousee tässä tapahtumaketjussa tärkeään asemaan. Eräs haastatelluista kuvasi tätä siten, että kaikki asiakkaat eivät vain hoksaa kertoa itsestään riittävästi. Riittävän monipuolinen määrä tietoa omasta tilanteesta saattaisi auttaa asiakasta saamaan enemmän apua.

Sehän just, että arvotanko mä tämän ihmisen huolen kuudella kymmenellä eurolla ja edellisenä päivänä samalla lailla puhuneen kahdeksalla kymmenellä eurolla. Kyllä siinä tuntuu tällasta. (6)

Diakoniatyöntekijä voi jättää asiakkaan myös kokonaan avustamatta. Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että tämä päätös on helppo tehdä silloin, kun asiakas on liian päihtynyt, edellisestä avustamisesta on kulunut liian vähän aikaa tai jos asiakas ei omalta osaltaan pidä sovituista säännöistä kiinni. Osa haastatelluista nosti tässä yhteydessä esiin myös sen, että todellinen apu ei välttämättä pidä sisällä rahallista auttamista.

Mun mielestä se on joskus se apu sitäkin, että ei anna sitä ruokakorttia. Tai ei teekään sitä säätiöhakemusta ennenkö vasta, kun on jonkun aikaa seurattu taloutta. Että onko se auttaminen aina just siinä hetkessä se. (7)

Yhdistän vallankäytön sekä työntekijän valintojen ja tasapuolisuuden teemojen yhteiseksi aineistosta löytyneeksi merkitysnimittäjäksi diakoniset valinnat. Myös myöhemmissä luvuissa kuvatut asiantuntijavalta ja harkintavalta ovat ikään kuin diakonisten valintojen sisällä olevia vallankäytön alueita.

6.4.3 Asiakkaan elämäntarinan merkitys

-----mä kuvaan sitä niin, että me leikitään asiakkaan kans sitä leikkiä, että se kertoo mulle sitä tarinaa ja mä leikin, että niinkun uskon mitä se sanoo. Ku asiakas on aina oikeessa. Ja tavallaan mullahan ei ole sillä tavalla mitään oikeuttakaan mennä sanoon, että ”ei sun isäs mitään kuollu ole” (4)

Suurin osa haastatelluista oli sitä mieltä, että asiakkaan kertomalla tarinalla on merkitystä. Toisaalta tarinan kuulemiseen voi työntekijän näkökulmasta liittyä ärtymyksen ja inhon tunteita, kun ikään kuin näkee kerrotun tarinan läpi ja tunnistaa suoranaiset valheet. Toisaalta tarinan kuulemiseen ja sen varaan tehtyihin päätöksiin vaikuttaa se, kuinka helppo kuulijan on myötäelää tarinaa ja tuntea sympatiaa autettavaa ja hänen elämäntilannettaan kohtaan.

Tarina, sen kuuleminen ja kuinka työntekijä kuultuun kertomukseen reagoi päätöksenteossa, muodostui jonkinlaiseksi ydinlöydöksi tutkimuksessa. Kaikki haastatteluissa esille tulleet ja vallankäytön tematiikkaan liittyvät aihealueet kiinnittyvät tavalla tai toisella asiakkaan kertomaan tarinaan. Tarinan merkitys ja diakoniset valinnat liittyvät toisiinsa kiinteästi.

Enhän mä niinku tiiä, mikä se on se tarina. Hehän tarjoo sen, minkä parhaakseen kattoo. Ja toinen varmaan on siinä avoimempi. Ainahan sitä on sen armoilla. (7)

Joskus jopa aattelee, että ne on harjotellu sitä kertomusta-----Se tuntuu kamalalta. (9)

Haastatellut ovat lähes yksimielisiä siitä, että tarinan kertomiseen liittyy vallankäyttöä, joka tulee asiakkaan suunnalta. Diakoniatyöntekijät tiedostavat, että asiakkaalla on valta kertoa tarinansa mieleisellään tavalla. Mahdollisuutta tarinoiden todenperäisyyden tarkistamiseen ei nykyisillä diakoniatyön työvälineillä juurikaan ole, ainakaan etukäteen.

No jos se, mitä on keskusteltu siinä huoneessa, on se, että kaapissa ei oo mitään ja äärimmäisestä nälästä. Ja sitten, kun mä tarkistan sen kuitin ja siellä onkin blondausaine, niin kyllä mä mietin, että onko mua huijattu. Että miten mä kuulin sen hädän-.....- semmonen ”tästä ei jää kiinni” -ajatus se ärsyttää, että näinkö mua vietiin. (6)

Näyttää siltä, ettei ole juurikaan merkitystä sillä, puhuvatko asiakkaat totta vai ei. Sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta enemmän merkitystä on tarinan vetoavuudella ja sillä, sattuuiko juuri kyseisellä hetkellä vastassa oleva työntekijä tuntemaan myötätuntoa juuri kyseistä elämäntarinaa kohtaan. Asiakas voi myös kertoa tarinastaan vain osan ja jättää jotakin oleellista kertomatta. Hän siis voi jäädä saamatta apua omaa syytään, olemalla turhan niukkasanainen. Tässäkin korostuvat haastattelujen perusteella erot työntekijöissä. Toiset ovat sinisilmäisempiä, toiset vaistoavat herkemmin valheen ja jotkut ovat hyvin tarkkoja ja perusteellisia. Tuntuu olevan työntekijäkohtaista, kuinka kuultuun tarinaan reagoidaan. Tietyissä mielessä sekin asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan. Valtaa siis käytetään, erilaisista näkökulmista.

Jotenkin ite en oo lähtenyt semmoselle epäilyn tielle. Että jotenkin sitä vaan ottaa ihmisen tarinan vastaan. Eihän sitä itsekään mene lääkäriin sil-lai pliisusti vähättelemällä, että pikkusen vaan kurkkuun koskee, vaan kyl-lähän sitä koskee vähän kovemmin. Niin sama homma, että kyllähän moni varmaan vähän enemmän tunteella kertoo. Siitä kertoo sekin, että osto-osoitus saattaa olla melkeen kuukauden kotona jemmassa ennenkun se käytetään viimesenä päivänä. Niin tulee mieleen, että ei ollut tarpeen. (3)

Nykyään, kun yhteiskunnassa yhä vähemmän on paikkoja, missä puhua, niin minusta se on tärkeää se tarina. Ja vaikka siinä nyt tarinalla voittaskin jonkun kymmenen euroa tai jonkun summan niin loppujen lopuksi haittaakse? Haittaako se, kun meidän avustukset on kuitenkin niin pieniä. Että sitten jos me lähetään isompaa avustusta hakemaan, niin sittenhän se tarina tarkistetaan...jotenki sillee. (9)

Olisiko liian yksinkertaista todeta, että diakoninen taloudellinen avustaminen on aina asiakkaan näkökulmasta epätasa-arvoista? Haastattelujen perusteella tähän lopputulokseen voisi kyllä päätyä. Asiakas kertoo tarinan ja työntekijä päättää mielessään, uskooko tarinan vai ei. Riippuen kunkin seurakunnan taloudellisista raameista työntekijä myös tekee päätöksen siitä, kuinka ponnekkaasti hän asiakkaan asiaa aikoo ajaa ja millaiset

mahdollisuudet hänellä on käyttää rahaa. Moni haastatelluista oli sitä mieltä, että työntekijä, jolla on itsellään esimerkiksi pienet lapset, eläytyy todennäköisesti yksinhuoltajaäidin elämäntilanteeseen herkkävaistoisemmin kuin esimerkiksi lapseton työntekijä. Myös työntekijän oma eletty elämä vaikuttaa kohtaamisen tilanteessa.

Ja sit on kyllä ihan oikeesti sellasia ihmisiä, joista mä joudun sanon työkavereille, että oikeesti mä en pysty tän kans. Että tää jotenkin herättää mussa jotain. Että sillä on joku sellanen maneer, tai se muistuttaa mua jotenkin jostain omasta kipeestä nuoruudesta tai lapsuudesta. (4)

Mää veikkaan, että mulla vaikuttaa jopa se, millaisella kylällä oon lapsuudessa asunut. Oon nähnyt niin monenlaisia tyyppejä ja ihmisten tarinoita. (5)

Vaikka silloin, kun on itsellä ollut pienet lapset, niin on eläytynyt erittäin hyvin väsyneiden vanhempien ----- ja kun on ikää tullut lisää, niin nyt puhutaan eri asioista. (6)

Asiakkaan asiaan saatetaan tarttua ponnekkaammin myös silloin, jos asiakkaalla vaikuttaa olevan omaa motivaatiota tai, jos asiakkaaksi osuu joku työntekijän ”omista asiakkaista”. Haastattelujen yhteydessä käytettiin termiä ”sun ja mun asiakkaat”, joita lähes puolet haastatelluista tunnisti olevan.

Huomaan ite, että hirveen hanakasti piän niinkun ”omien asiakkaiden” puolia. Mutta kyllähän mä tiän, että meidän niinkun tiimissäkin on osalla se asenne, että me vaan autetaan ja sit jää enemmän rahaa juomiseen. Tai enemmän rahaa aineiden käyttämiseen. (1)

Jos joku työntekijä on mukava, niin asiakkaat selkeesti menevät sille. Kun ei oo sitä normistoo. Ja sitten on myös tämmönen kemiakysymys. On sun ja mun asiakas. (2)

Joissain tapauksissa siis asiakaskin voi tehdä valinnan jo työntekijän luokse hakeutessaan. Monissa seurakunnissa tätä ilmiötä koitetaan suitsia esimerkiksi ajanvarauskäytännöillä. Haastattelujen perusteella näyttää myös siltä, että työntekijätkin mielellään asioivat juuri niiden omiksi asiakkaikseen profiloituneiden kanssa. Vastauksista kävi ilmi,

että asiakkaita saatetaan jopa siirrellä työntekijältä toiselle sen perusteella, että mahdollistuu vastaanottotilanne juuri ”oman asiakkaan” kanssa.

6.4.4 Asiantuntijavalta

Suurimmalle osalle haastatelluista termin ”asiantuntijavalta” ymmärtäminen tuotti hankaluutta. Tässä tutkimuksessa liitän sen erityisesti diakoniatyöntekijän mahdollisuuteen tarttua jonkun toisen asiakkaan asiaan ponnekkaammin kuin toisen ja käyttää omaa virka-asemaa hyväksi asioiden eteenpäin saattamiseksi. Moni haastatelluista nimesikin asiakastyyppejä tai -tilanteita (kuten hyvin köyhät yksinhuoltajat, muuten pienituloiset tai äkillisen elämänkriisin koettelemat ihmiset), jotka saavat työntekijän ajattelemaan tämän olevat erityisen oikeutettu apuun.

Kyllähän se varmaan aika paljon vaikuttaa, se, että miten jotenkin asiaa lähtee ajamaan, että helpommin lähtee ehkä semmosta, josta näkee, että siellä on se motivaatio. Mutta mä uskon, että tässä myös eri työntekijöiden välillä on tosi isot erot. (7)

Termiä asiantuntijavalta tässä yhteydessä tarkennettuani kaikki haastatellut olivat yksimielisiä siitä, että työntekijälle todella voi tarkoituksellisesti tai tahattomasti käydä niin, että jonkun asiaan tartutaan ponnekkaammin. Erilaiset asiat tuntuvat vaikuttavan siihen, milloin diakoniatyöntekijä esimerkiksi suosittelee asiakkaalle niin kutsuttua rutiininomaista ruoka-apua isompaa avustusta.

Lähes puolet haastatelluista tarttuu asiakkaan asiaan tarkemmin, jos huomataan ihmisen ongelman olevan hyvin suuri tai jos näyttää siltä, että hän tulee selkeästi kokonaisvaltaisesti autetuksi ja pääsee mahdollisesti jaloilleen asiaan puuttumisen myötä. Myös ihmisen ahdistunut olotila, suuret elämän vastoinkäymiset, lasten mukanaolo tilanteessa ja ihmisen oma yrittäminen saavat työntekijän tarttumaan rutiiniapua merkittävämmiin asioihin. Erityistä ymmärrystä asiakkaalle löytyy myös silloin, kun yhteiskunnan luukut

tuntuvat sulkeutuneen, eikä asiakasta muualta auteta. Myös asiakas itse voi toimia tilanteessa ikään kuin moottorina ja velvoittaa työntekijää.

Mutta sitten myös se pontevuus asiakkaan suunnalta. Että miten pontevasti se asiakas hakee ja velvoittaa työntekijää etsimään tietoa, niin sitten ehkä myös aktivoituu itse. Että tämän ihmisen kohalla ei mennäkään helpomman kautta, koska se vaatii sitä, että selvittääkää. (6)

Mä tykkään tehdä silleen, että haetaan useasta paikasta. Että oma seurakunta osaltaan avustaa ja sitä haetaan loppu vaikka diakoniarahastosta-----
Mä oon tämmönen ammattikerjääjä. (4)

Haastatellut olivat varsin yksimielisiä siitä, että valtaa voi käyttää väärin, tasapuolinen avustaminen ei ole itsestään selvää ja avustuspäätöksen voi tehdä jopa ”pärstäkertoimen mukaan” (kuten suurin osa haastatelluista totesi).

No tää meidän touhuan mahdollistaa just sen (päätöksenteon pärstäkertoimen mukaan). Jos haluaa lähteä sille linjalle. Että kuinka ammatillisesti työntekijä osaa suhtautua siihen, että antaa siihen itelleen lupaa...se on ehkä enemmän semmonen ammatillisuusjuttu. (1)

Kyllä mä luulen, että se vaikuttaa joskus. Että jotkut vaan on niin mukavia ihmisiä. (3)

Nämä ikään kuin toteavaan sävyyn esitettiin olemassa olevaksi asiantilaksi. Tutkimuksen tekijän arvioitavaksi jää, kuinka paljon painoarvoa haluaa erilaisille äänenpainoille antaa. Pidän kuitenkin mielenkiintoisena elementtinä tämän kaltaista ikään kuin alistuvaa asennetta, joka viestittää tilanteen paikalleen jämähtämistä. Normistot nähdään työntekoa helpottavina raameina, joita ei kuitenkaan haluta, koska ne rajoittaisivat omaa päätöksentekoa. Tunnistetaan tilanteet, joissa toimitaan pärstäkertoimen mukaan tai muuten ponnekkaammin eri asiakkaiden kohdalla, mutta asia ikään kuin hiljaisesti hyväksytään.

6.4.5 Harkintavalta

Jos tätä työtä haluis tehdä silleen, että haluais vaan oman selustansa turvata, niin silloinhan olis vaan helppo vedota niihin normeihin ja rajauksiin ja tämmösiin. Mutta jotenkin, jos oikeesti haluaa niinkun kohdata sen ihmisen ja auttaa, niin musta on niinkun hienoo, että pystyy vähän käyttää sitä pelisilmää ja harkintaa itekin. (8)

Haastatteluista käy ilmi, että eri seurakunnissa on viime vuosina pyritty luomaan tarkempia avustamisen raameja ja reunaehtoja. Haastateltavat kokevat tämän pääsääntöisesti hyvänä ja työtä tukevana asiana. Vaikuttaakin siltä, että rajattoman päätöksenteon kuormittavuutta on opittu seurakunnissa ymmärtämään paremmin. Tarkat toimintaohjeet myös luovat työntekijälle turvaa työn tekemiseen.

Tähän tutkimukseen valikoitujen haastateltujen oma konkreettinen harkintavalta rajoittuu pääasiassa vastaanottotyössä jaettavaan osto-osoituksiin, eli suhteellisen pieniin muutaman kymmenen euron suuruisiin avustuksiin, joilla asiakas saa seurakunnan laskuun ostaa paikallisesta kaupasta ruokatarvikkeita. Kaikki haastateltavat tunnistivat myös tilanteen, jossa esimerkiksi seurakunnan diakoniatyölle lahjoitetun vaatekassin sisältöä tarkastellessaan työntekijälle tulee joku tietty asiakas tai perhe mieleen, jolle hän haluaisi vaatteet lahjoittaa.

Edellä kuvatut ovat tyypillisimpiä tilanteita, joissa haastateltujen on helpompi tehdä omia valintojaan konkreettisesti. Toki haastatteluista kävi ilmi, että tätäkin päättämisen muotoa on pyritty työyhteisöissä rajaamaan esimerkiksi kokoamalla listoja, joihin työntekijät voivat omalta osaltaan ehdottaa autettavien nimiä. Kerättyihin nimilistoihin palataan koko työtiimin kesken myöhemmin, yleensä joulun ja siihen liittyvän avustamisen yhteydessä.

No kyllä mulle tulee nää ”omat miehet” mieleen, jos tulee vaikka kalsareita. Meillä on täällä isot kaapit lahjoitustavaraa. Me saadaan sitä koko ajan. (3)

Meillä pitkin vuotta laitetaan joulun alusaikaa silmällä pitäen asiakaskunnasta itsellemme tiedoksi, että ”tämä ja tämä perhe” ja se on semmosta läpi vuoden miettimistä ja diakoniatiimin itsenäistä harkintaa. (6)

Keskustelimme haastateltavien kanssa myös siitä, voiko diakoniatyöntekijä ikään kuin ”ostaa” asiakkaansa ja mitä tällä ylipäättään tarkoitetaan. Reilusti yli puolet haastatelluista liitti asian jollain tavalla työntekijöiden erilaisuuteen auttajina. Moni haastatelluista käytti sanaparia ”diakoniatyöntekijän miellyttämisenhalu”. Vaikuttaa edelleen siltä, että juuri avustuspäätösten raamittomuus mahdollistaa myös tämän tyyppisen toiminnan. Voitaisiin kysyä myös sitä, miksi auttajalla ylipäättään on tarve miellyttää autettavaa. Mutta siihen ei paneuduttu tämän tutkimuksen puitteissa.

Mä oon sellanen ihminen, että mä annan sille asiakkaalle sen kaksikymppiä, että se tulee sinne vastaanotolle-----mä mielelläni ostan sen asiakkaan siihen, koska mä oon huomannut nyt (X) vuoden aikana, että se on tosi pieni hinta, mitä se vastaanotto oikeesti pitää sisällään... (4)

”Ostaa” termiä kuvattiin myös avustamisena automaatin lailla. Kuukaudesta ja vuodesta toiseen samojen henkilöiden avustaminen ilman muutosta vallitsevaan tilanteeseen on arkipäivää monessa diakoniatoimistossa. Tosin asiaan voi suhtautua myös myönteisemmin, kuten eräs haastatelluista, joka antaa asiakkaalle mielellään osto-osoituksen saaden hänet sillä tavoin käymään luonaan.

6.4.6 Työntekijöiden erilaiset suhtautumistavat taloudelliseen avustamiseen

Mielenkiintoista oli, että moni haastatelluista korosti sitä, että olisin saanut erilaiset vastaukset, jos olisin haastatellut jotakin toista hänen työyhteisöstään. Tämä on varmasti totta ja selitettävissä ihmisten välisillä mielipide- ja näkemyseroilla. Toisaalta se herättää syvemmän kysymyksen esimerkiksi siitä, miten saman seurakunnan tai seurakuntayhtymän sisällä on mahdollista saman työalan työntekijöiden toimia toisistaan

poikkeavilla säännöillä. Jos työntekijällä on annetuista raameista huolimatta valta tehdä päätöksiä omavaltaisesti, mihin asemaan se tällöin asiakkaan asettaa?

Mutta selkeästi se, joka antoi enemmän, oli meistä se kaikkein empaattisin. Ja mä ymmärrän, että hän koki sen niin, mutta en minä ois jakanut. (1)

Emmätiä. Me tehään niin eri tavalla ihan jo tässä seurakunnassakin tätä avustamistyötä, että jollakin on erilaiset avut tähän. Ja joltain toiselta olisit voinut saada ihan eri vastaukset tähän. (3)

Meillä nyt vaikka seurakuntayhtymätasolla on erilaiset tavat jakaa ruokakasseja ja mä oon sitä paasannut nyt vuositolkulla, että siihen jos mihin voitais kyllä laatia yhteiset säännöt-----meillä kun porukka muuttaa seurakunnista toisiin, niin joissakin ne saa ruhtinaallisesti avustuksia ja joissakin kerran kuussa kassin. Se on ihan älytöntä. (5)

Kyllä siihen vaikuttaa myös se, että kuka sun työpari on. Jos jonkun kanssa on tehnyt kauan töitä ja toisen ajatuksetkin tietää ja tavat. No meilähän on tietyt säännöt, jonka mukaan mennään, mutta sit on myös työntekijöitä, jotka ovat tosi tarkkoja ja tiukkoja. Että mennään aina sen viimeisen pykälän mukaan. (5)

Tässä kohtaa tulokset ovat mielenkiintoiset. On oikeastaan aivan kummallista, että samassa työyhteisössä samaa taloudellisen avustamisen työtä tekevät diakoniatyöntekijät voivat toimia täysin toisistaan poikkeavilla tavoilla. Seurakuntatyöyhteisöissä usein nähdään, että työntekijä voi tehdä työtään persoonallisella työotteella. Monessa seurakunnan työmuodossa se saattaa toimia, mutta diakonisessa taloudellisessa avustamisessa tuskin ei. Sen lisäksi, että se asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan suhteessa toisiinsa, se voi saada myös työntekijät vertailemaan ja kyseenalaistamaan toistensa työskentelyn tapaa ja motiiveja ja näin vaikuttaa jopa työilmapiiriin.

6.5 Löydetyt diskurssit

Diskurssianalyysin teoriapohja nojaa sosiaalisen konstruktionismin traditioon, minkä mukaan ei ole mahdollista ymmärtää tutkittavaa ilmiötä täysin puhtaana, vaan tutkimuksen kohteet on aina jollain tapaa nimetty eli merkityksellistetty. Tutkimustulokset kuvaavat sosiaalista todellisuutta, mutta myös luovat sitä. Olennaista on ihmisten välinen kommunikaatio, jonka tuloksena luokitukset syntyvät. (Jokinen 2016, 251–253.)

Sosiaalisessa konstruktionismissa kiinnostus kohdistuu muun muassa ihmisten väliseen yhteistyöhön, konflikteihin, neuvottelemiseen ja merkityksiin sekä retoriikkaan. Sosiaalinen konstruktio on siis ihmisten välisessä kanssa käymisessä tuotettu todellisuus. (Andrews 2012). Lehden ym. (2018, 4) mukaan diskurssin juuret juontavat latinan kieleen, jossa se aikanaan tarkoitti kiertämistä tai ympäri juoksemista. Diskurssi siis ikään kuin ”juoksee”, eli toistuu lauseesta toiseen.

Tämän tutkimuksen diskurssilöydöt pohjaavat diakoniatyöntekijöiden haastatteluaineistossa usein toistuviin merkityksiin, käsitteisiin ja tapoihin kuvata taloudellisen avun asiakasta sekä taloudellista avustamista työmuotona. Olen etsinyt aineistosta tietylle diskurssille ominaista puhettavan tiheää esiintyvyyttä, joka on ominaista diakonisen taloudellisen avustamisen vuorovaikutustilanteen ja siinä olevien ihmisryhmien kuvaamiselle. Tässä tutkimuksessa mielenkiinto kohdistuu erityisesti diakoniatyöntekijään avustamisen tilanteessa sekä siihen, kuinka hän määrittelee ja kuvaa tilanteeseen vaikuttavia seikkoja.

Aineiston analysointiprosessi ja prosessoidun materiaalin edelleen saattaminen tuloksiksi oli monivaiheinen matka. Aineistolähtöisesti sisältöä analysoimalla saatoinkin löytää siitä tiettyjä äänenpainoja, joiden nimeämisen kautta mahdollisuus johtopäätösten tekemiseen lopulta alkoi hahmottua. Luokittelun ja käsitteellistämisen jälkeen aineistosta alkoi erottua myös merkityskokonaisuuksia, diskursseja, jolloin sisällönanalyysiin yhdistyi diskursiivinen työskentelyote.

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, mitkä asiat ja asenteet vaikuttavat diakoniatyöntekijöiden valintoihin taloudellisen avustamisen tilanteissa. Pääkäsitteiksi muodostuivat: diakoninen taloudellinen avustaminen, asiakas diakoniatyöntekijän silmin sekä auttajan valta ja subjektiivinen harkinta. Näiden sisältä löytyi lopulta merkityskokonaisuuksia eli diskursseja (kuvio 5), jotka auttavat selittämään ja ymmärtämään muodostuneita käsitteitä paremmin, mutta myös sitä sosiaalista vuorovaikutustodellisuutta, jossa diakoniatyöntekijä avustusvastaanotolla työskentelee.



KUVIO 5. Aineiston merkityskokonaisuudet eli diskurssit.

Merkityskokonaisuuksiksi eli diskurssilöydöiksi tässä tutkimuksessa valikoituivat tarinan merkitys, diakoniset valinnat, persoonallisuus, työn kuormittavuus ja työssä jaksaminen. Nämä kaikki viisi diskurssia muodostavat ikään kuin toisiaan tukevan kokonaisuuden, joka oli löydettävissä edellä kuvatuista tutkimustuloksista. Ne eivät välttämättä juuri tuossa kieliasussaan toistu diakoniatyöntekijöiden puheessa, mutta ne ovat olleet merkityksinä tulkittavissa heidän puhetavoistaan. Nämä viisi diskurssia kietoutuvat toisiinsa kilpaillen siitä, mikä kulloinkin vuorovaikutustilanteessa on merkittävin.

Kaikkein merkityksellisimpänä tulosten kannalta voitaneen lopulta pitää tarinan diskurssia. Diakoniavastaanotolla asiakkaalta kuultuun tarinaan linkittyvät persoonallisen työtteen ja työntekijän oman henkilöhistorian kautta työntekijän tekemät valinnat, joihin edelleen liittyy työn kuormittavuutta lisääviä elementtejä ja toisaalta työssä jaksamista tukevia tekijöitä. Kuvaan näitä diskursseja tarkemmin seuraavassa luvussa osana tutkimuksen johtopäätöksiä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kirkon diakoniatyö alkoi 1990-luvulla laman seurauksena muistuttaa hyvin paljon kuntien sosiaalityötä. Se aiheutti luonnollisesti työn tekemiseen jonkinlaisen sisäisen ristiriidan, kun vastakkain olivat ikään kuin hengellinen työ ja aineellinen auttaminen. Lama sai aikaan jännitteen myös kirkon diakoniatyön ja yhteiskunnallisen sosiaalityön välille kirkon jouduttua ottamaan yhteiskunnalta rahallisen auttamisen roolia. Samalla kirkon tarve ikään kuin muistuttaa yhteiskuntaa sen omista velvoitteista lisääntyi. (Kallunki. 2014, 9–10.)

Diakoniseen auttamistyöhön tuntuvat kuuluvan enemmän sääntönä kuin poikkeuksena erilaiset porsaanreiät, nimitettäköön niitä vaikka diakonisiksi perusteiksi. Ne mahdollistavat diakoniatyöntekijälle poikkeamisen olemassa olevista avustusraameista sen mukaan, miltä hänestä itsestään tuntuu. Verbaalisesti lahjakas asiakas, tarpeeksi tunteisiin vetoava elämäntarina, riittävän vaativa asiakas, auttajan ja autettavan väliset henkilökehiat, työntekijän oma käsitys apuun erityisesti oikeutetuista, mutta myös hänen oma henkilöhistoriansa vaikuttavat kaikki auttamisen hetkellä.

Tässä tutkimuksessa koottu aineisto kuvaa vuorovaikutustilannetta, jota kutsutaan diakoniseksi taloudelliseksi avustamiseksi. Tutkimuksen aineisto kuvaa monenlaisia tunteita, asenteita ja erityispiirteitä, jotka liittyvät taloudelliseen avustamiseen. Aineistosta on poimittavissa myös joukko merkityskokonaisuuksia, diskursseja, jotka kuvaavat taloudellisen avustamisen vuorovaikutusprosessin toista osapuolta, diakoniatyöntekijää, ja hänen tapaansa puhua työssä jaksamisesta sekä hänen tapaansa kuvata avustustyötä persoonalliseksi kohtaamiseksi asiakkaan kanssa ja vastaanottaa tämän tarinaa. Aineiston diskurssilöydöt ovat omaa tulkintaani siitä, mitä aineiston teemojen sisältä on löydettävissä diakoniatyöntekijöiden kuvauksista taloudellisesta avustamisesta.

Kaiken yläotsikoksi voisi nimetä merkityskokonaisuuden, jota kutsun *tarinan diskurs-siksi*. Tulosten mukaan se tuntuu määrittävän avustusvastaanoton tilannetta merkittävästi. Siihen liittyy sekä myönteistä että kielteistä suhtautumista ja haastateltavat käyttävät toistuvasti vastauksissaan sanaa ”tarina” tai ”kertomus” kuvaamaan asiakkaan mahdollisuutta kertoa itsestään paljon tai vähän. Koko tutkimuksen ydin tuntuu lopulta kiteytyvän tarinan diskurssiin. Tarinan kertomiseen liittyy vallankäyttöä ja mahdollisuus vaikuttamiseen. Riippuen tarinasta ja sen kertojasta sekä auttajan omasta persoonasta, vireystilasta, henkilöhistoriasta ja asenteista, vuorovaikutustilanteeseen sisältyy myös muita merkityskokonaisuuksia, jotka joko tukevat avustustapahtuman edistymistä tai vaikeuttavat sekä työntekijän mahdollisuuksia tehdä työtään että heikentävät asiakkaan mahdollisuutta tulla autetuksi.

Seuraavat aineistosta esiin nousseet merkityskokonaisuudet ovat työntekijän *valintojen diskurssi* ja *persoonallisuuden diskurssi*. Nämä kaksi merkityskokonaisuutta kulkevat ikään kuin rinta rinnan, kilpaillen merkityksellisyydestä toinen toisensa kanssa. Diakoniatyötä, kuten muitakin seurakunnan työmuotoja on usein kuvattu ”persoonatyöksi”. Työtä tehdään siis omannäköisesti, persoonallisella otteella. Tämä näkyy myös taloudellisen avustamisen vastaanotolla. Diakoniatyöntekijä tekee asiakkaaseen liittyviä päätelmiä ja valintoja siitä todellisuudesta, joka hänen oma persoonallinen historiansa ja kasvualustansa sekä työotteensa on.

Kirkon töissä hyödynnetään paljon niin kutsuttua hiljaista tietoa, jolla tarkoitetaan ihmisen henkilökohtaiseen kokemukseen perustuvaa, tilanteeseen ja toimintaan sitoutunutta tietoa. Se näkyy ihmisen toiminnassa, mutta sitä on hankalaa kuvailla tai auki kirjoittaa yksiselitteisesti. Hiljaisen tiedon ydin on ihmisen kyvyssä tietää enemmän kuin hän pystyy kertomaan. Asioiden tietäminen on aina persoonaan pohjaavaa, koska ihminen ymmärtää asiat omista lähtökohdistaan käsin. Hiljaista, kokemukseen perustuvaa tietoa tarvitaan yhtä lailla diakoniatyössä. Työntekijä ikään kuin ammentaa työuran aikana kertyneestä kokemusmateriaalipankista hiljaista, sosiaalista tietoa, jota hän hyödyntää toimintaympäristössään esimerkiksi ongelmatilanteissa ja päätöksenteossa. Työn tekemistä ohjaa intuitiivinen mututuntuma, asiantuntijuus, tunteet ja uskomukset, jotka ovat sanattoman tietoisuuden perustaa. (Suhonen 2017, 6.)

Haastatteluista käy ilmi, että työntekijän valinnat ja persoonallinen työote nivoutuvat avustustapahtumassa osaksi tarinan diskurssia aina, kun se on mahdollista. Valintojen tekeminen ei auttamisen kontekstissa ole kuitenkaan pelkästään positiivinen asia. Toisen puolesta päättämisen mahdollisuus luo työn tekemiseen kuormittavuuden elementtejä, jotka ovat selvästi löydettävissä tutkimusaineistosta. Samaan aikaan kun diakonisen taloudellisen auttamisen omaleimaisuutena on pidetty mahdollisuutta harkinnanvaraisuuteen, se kuvataan myös työtä kuormittavana elementtinä. Työntekijä on ikään kuin yksin päätöstensä kanssa sekä usein hyvin tietoinen niistä vaikuttimista, joiden hän on antanut vaikuttaa eri asiakkaiden kohdalla.

Puutteelliset ohjeet ja normit mielenkiintoisesti sekä lisäävät työn kuormittavuutta että auttavat jaksamaan siinä. Aineistosta kuitenkin on tulkittavissa, että diakoniseen taloudelliseen avustamiseen liittyy enemmän kuormittavia kuin työtä helpottavia elementtejä. Siitä huolimatta haastateltavat toistuvasti vakuuttavat haluavansa säilyttää työn tekemisen tavan ennallaan. Tiukkarajaisia raameja avustuskäytäntöihin yhtäältä toivotaan työn tueksi ja toisaalta vieroksutaan.

Diakoniatyöntekijöiden näkemys on, että taloudelliselle avustamiselle on akuutti tarve. Silti heidän mielestään on samaan aikaan ongelmallista, että taloudellinen avustaminen vaikuttaa vakiintuneen osaksi sosiaaliturvaa. Diakoniatyöntekijät ajattelevat, että seurakunnilla on auttamisvelvollisuus siitäkin huolimatta, että se on yhteiskunnan tehtävä. Vaikuttaa siltä, että ruohonjuuritasolla diakoniatyötä tekevät ovat valmiita tukemaan hyvinvointivaltiota sen turvaverkkojen pettäessä. Toisaalta yhteiskunnalliselle vaikuttamisellekin olisi paikkansa heikoimpien äänitorvena. (Salminen, Raitaranta, Pasma & Kainulainen 2020, 116.)

Katja Suominen (2009, 98–99) lähestyy Diakonian tutkimuksen artikkelikirjoituksessaan myös diakonisen taloudellisen avustamisen epämääräisyyttä. Hänen mukaansa diakoniatyöntekijät voivat perustella taloudellista avustamista tai toisaalta sen rajaamista pois työstään omalla henkilökohtaisella työnäyllään. Kaiken taustalla on hänen mukaansa diakoniatyön jäsentymättömyys, jota ikään kuin selitetään kokonaisvaltaisen

kohtaamisen ja rinnalla kulkemisen tärkeytenä sen sijaan, että luotaisiin selkeitä käytäntöjä. Taloudellisen avustamisen ei hänen mukaansa myöskään koeta kuuluvan diakoniatyöhön. Erityisen voimakkaasti diakoniatyöntekijöiden kritiikki tuntuu kohdistuvan kokemukseen joutumisesta sosiaalityön jatkeeksi.

On mielenkiintoista, että diakoniatyöntekijät ylipäättään kyseenalaistavat taloudellisen avustamisen olemassaolon. Eikö auttamistyön kuitenkin kuuluisi olla luonteva osa diakoniatyötä? Onko vastentahtoisuudessa kyse pohjimmiltaan taloudellisen avustamisen jäsentymättömyydestä, eikä niinkään kritiikistä yhteiskuntaa kohtaan?

Kaksi viimeistä merkityskokonaisuutta ja samalla myös jonkinlainen aisapari ovat työn kuormittavuuden diskurssi ja työssä jaksamisen diskurssi. Näiden merkitysten esiin nostamista ei pidä väheksyä, koska suuremmassa mittakaavassa niillä on yhteiskunnallista tai vähintään kokonaiskirkollista merkitystä. Nyky-yhteiskunta on entistä tietoisempi jäsentensä jaksamisen reunaehdoista. Työelämä yleensä tai evankelisluterilainen kirkko erityisesti ei ole millään tavoin ulkopuolella siitä keskustelusta. Valintojen ja persoonan diskurssit linkittyvät työn kuormittavuuden diskurssiin, sillä lähes poikkeuksetta haasteltavat kokivat kuormittavana sen, että valintoja on mahdollista tehdä noudattamatta esimerkiksi olemassa olevia ohjeita.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella on nähtävissä, että evankelisluterilaisen kirkon taloudellisen avustamisen tapa mahdollistaa diakoniatyöntekijöiden toimia valinnoissaan tunteenomaisesti ja hyödyntää tiedostaen tai tiedostamattaan oman persoonansa vahvuuksia ja heikkouksia valintoja tehdessään. Seurakunnissa on toimintaa sääteleviä ohjeita, mutta niiden seuranta yllättävän vähän. Työntekijät voivat ratkaista monia asioita niin yksin, että jopa samassa seurakunnassa sallitaan useita rinnakkaisia käytäntöjä. Toisaalta se antaa työntekijälle tunteen, että hänen työn tekemiseensä luotetaan, mutta onko todellisuudessa kyse sittenkin huonosta johtamisesta? Sirpa Tirri (2012, 71) on tutkinut diakoniatyöntekijöiden työssä jaksamiseen liittyviä tekijöitä. Hänen mukaansa johtajan tulee muodostaa ja ylläpitää työhyvinvointia tukevia rakenteita, joihin kuuluvat

muun muassa työtä helpottavat käytännöt ja työntekijöiden koulutusmahdollisuuksien turvaaminen.

Kiiski (2015, 15–19) puolestaan käsittelee diakonityöntekijöiden työssä kuormittumista vuoden 2013 diakoniabarometrin pohjalta. Hän piirtää varsin karua kuvaa diakoniatyön kuormittavuudesta yleisesti asiakastyön, mutta myös taloudellisen avustamisen osalta. Työ koetaan kuormittavana ja siinä koetaan jopa merkittävää stressiä. Tutkimuksen mukaan diakoniatyön asiakkaat ovat hyvin moniongelmaisia, vaikeasti autettavia ja työntekijällä tulee olla paljon tietämystä auttamisen eri väylistä. Tämän lisäksi auttamistyö tulee mahdollistaa kaiken muun työkiireen lomaan, mikä kuormittaa työntekijöitä lisää.

Oman tutkimukseni kautta on mielestäni löytynyt edellä kuvattua astetta syvempi ulottuvuus asiakastyön kuormittavuuden näkökulmaan. Se kätkeytyy taloudellisen avustamisen rajattomuuden mukanaan tuoman näennäisen helppouden taakse ja näyttäytyy pahimmillaan työntekijöissä ahdistuksena, kuormittumisena ja valintojen tekemisen vaikeutena.

Kirkon taloudellinen avustaminen on monelle diakonityöntekijälle mörkö tai kurja asia, kuten eräs haastatelluista kuvaili. Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että negatiivista suhtautumista lisäävät työntekijöissä työn rajattomuus, kirjavat avustuskäytännöt sekä oman valinnan ja vallankäytön mahdollisuus. Tiukasti rajatun normiston puute aiheuttaa työntekijöissä ristiriitaisia tunteita, koska normittomuus mahdollistaa persoonaan, henkilökemioihin ja omaan harkintaan, jopa tunteisiin, perustuvat päätökset. Siitäkin huolimatta, että avustamisen reunaehdot (väljiä tai tiukemmin rajattuja) on koitettu seurakuntakohtaisesti asettaa työntekijöiden päätösten tueksi.

Kun päätöksentekoa taloudellisessa avustamisessa eivät ohjaa yksinomaan tiukat normit ja säännöt, jää tilaa aina myös tarinalle. Ihmisen kertomusta ja elämäntarinaa pidetään tärkeinä diakoniatyöntekijän vastaanotolla. Asiakkaalle annetaan aina mahdollisuus jakaa elämäntarinansa. Työntekijän näkökulmasta sen oletetaan olevan asiakkaan mahdollisuus jakamiseen, kuulluksi tulemiseen, arvokkaaseen vuorovaikutukseen ja

kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Asiakkaalle avautuu kuitenkin siinä yhteydessä mahdollisuus myös käyttää valtaa. Hän voi kertoa työntekijälle sen tarinan, jonka parhaaksi kokee.

Kuten työntekijöissä, myös asiakkaissa on eroja. Toiset ovat taitavampia tarinankertojia kuin toiset. Toiset ovat sinisilmäisempiä kuulijoita kuin toiset. Tähän liittyy myös asiakkaan tasapuolisen kohtelun näkökulmasta sekä asiakkaan eriarvoisuutta että työn tekemisen henkistä kuormittavuutta lisäävä tekijä. Jos asiakas ei tarpeeksi taidolla ja tunteella kykene kertomaan tarinaansa, hän saattaa jäädä kokonaan vaille apua.

Monet haastatelluista kuvasivat avustusvastaanoton vuorovaikutustilanteessa tarjoiltavaan tarinaan liittyvää vallankäyttöä. Mielenkiintoisimmat nyanssit vallankäyttöteemassa tuntuvatkin piilevän rivien välissä. Diakoniatyöntekijöillä on käytössään seurakunnasta riippuen osin selkeitäkin avustustoiminnan ohjeistuksia, joita taloudellisen avustamisen tilanteessa pyritään noudattamaan ja joita on vuosien varrella pyritty tiimeissä ja ryhmissä tarkentamaan työn tekemisen tueksi. Silti haastattelujen perusteella näyttää siltä, että diakoniatyöntekijöiltä jää osin tunnistamatta ulkoapäin tulevien vaikuttimien merkitys omiin asenteisiin sekä vuorovaikutussuhteissa rakentuviin positioihin päätöksen teossa. Näennäisiin ohjeisiin ja sääntöihin tukeudutaan kiinnittämättä sen tarkempaa huomiota muihin päätöksen tekoon vaikuttaviin lainalaisuuksiin. Diakonisessa taloudellisessa avustamisessa harkinta on aina mahdollista, reunaehdoista huolimatta.

Näyttää siltä, että evankelisluterilaisen kirkon taloudellisen avustamisen mekaniikka siis mahdollistaa sen, että diakoniatyöntekijä on aina tarinan armoilla. Sen, miten tarinan antaa tietoisesti tai tiedostamattaan vaikuttaa, on tietysti työntekijäkohtaista. Toiset tiedostavat herkemmin ulkopuoliset vaikuttimet ja pyrkivät niistä erilleen. Toiset eivät häiriinny niiden olemassaolosta, vaan ikään kuin hyväksyvät ne osaksi päätöksentekoa. Molemmat lienevät oikeutettuja tapoja toimia, koska systeemi itsessään sallii ne. Systemin moninaisuuden ja tulkinnanvaraisuuden kääntöpuoli saattaa olla työntekijän

uupuminen ja työn tekemisen kokeminen ahdistavana ja kuormittavana, kuten monet haastatelluista kuvasivat.

Diakoniatyön tavassa jakaa rahaa kaikki päätöksentekoon liittyvät asiat tuntuvat liittyvän ihmisten välisen kanssakäymisen jännitteisiin. Lienee perusteltua väittää, että tilanne on epäreilu niin auttajan kuin autettavankin näkökulmasta. Diakoniatyöntekijä on loputtomassa valintojen viidakossa tahtomattaan ja asiakkaat ikään kuin tietämättään kilpailevat hänen huomiostaan tarinoillaan. Tasapuolisen avustamisen ideaali vaikuttaa olevan vain sanoja paperilla ja tunnollisten diakoniatyöntekijöiden vilpittömän työn tekemisen tavoite. Tavoite, johon voi inhimillisesti katsoen olla vaikeaa päästä, jos asiakas käyttää valtaa myös henkisellä tasolla kuten muutamat haastatelluista kuvasivat.

On selvää, että esimerkiksi normistoon tukeutuva sosiaalityöntekijä tuntee samankaltaisia tunteita ja kokee samanlaista vallankäyttöä asiakkaan taholta kuin diakoniatyöntekijäkin. Tarkemmat auttamisen rajat eivät kuitenkaan jätä yhteiskunnan työntekijän omalle tunteisiin perustuvalla päätöksenteolla samanlaista mahdollisuutta kuin kirkon diakoniatyöntekijällä on. Kelan toimeentulotukikäsittelijä voi jossain yhteydessä kuulla saman tarinan kuin diakoniatyöntekijä, mutta hänen auttamistaan raamittavat luvut tietokoneen näytöllä. Hänellä on oikeus jättää omat tunteet taka-alalle.

Sosiaalityössä nähdään, että asiakkaan toimijuutta koskevassa päätöksenteossa häntä tukevat avoin ja perusteellinen elämäntilanteen selvitys ja erittely, ongelmien jäsentäminen ja prosessin kokonaishahmottaminen, joita organisaation toimintatavat pyrkivät palvelemaan. Myös sosiaalityötä voidaan tarkastella toimintana, joka rakentuu osapuolten tulkintojen kautta ikään kuin sisältä päin, jolloin on helpompaa myös tunnistaa ne työn tekemisen tavat, jotka ovat ikään kuin taantuneet pelkäksi viranomaistoiminnaksi. (Ros-tila & Vinnurva 2016, 216–217.)

Voisiko diakonisessa asiakastyössä olla samankaltaisia ulottuvuuksia? Myös taloudellisen avustamisen tilanteessa pyritään perusteelliseen tilanteen hahmottamiseen, mutta vastuu selvitystyöstä vaikuttaa jäävän yksinomaan työntekijän harteille niillä tiedoilla,

joita hänellä kulloinkin on saatavilla. Puuttuuko diakoniatyön kirjavasta avustuskäytäntökentästä organisaatiotason tuki? Taloudellisen avustamisen päätöksenteon tueksi on toki luotu seurakuntakohtaisia käytäntöjä, työntekijöille tarjotaan kursseja ja koulutuksia ja kirkon sisäiset palvelut vaikuttavat monipuolisilta ja laadukkailta, mutta miksi tulee vaikutelma kuin tukitoimet eivät konkretisoituisi käytännön tasolle?

Sen lisäksi, että tarina tuntuu nousevan päärooliin tutkimuksessa, tuovat haastateltavat toistuvasti vastauksissaan esiin kiireen. Kiire linkittyy olennaisesti diakonisten valintojen ja persoonallisen työotteen diskursseihin. Kiire tuntuu liittyvän läheisesti siihen päätökseen, alkaako työntekijä ylipäätään paneutua asiakkaan asiaan, joka on jo valinta itsessään. Aamun ensimmäinen asiakas on todennäköisemmin paremmassa asemassa kuin iltapäivällä raskaan työpäivän päätteeksi sisään pyrkivä asiakas. Taloudellinen avustaminen on vain yksi osa diakoniatyöntekijän viikosta, priorisointi on välttämättömyyttä.

Kiireen lisäksi saattaa käydä niin, että asiakkaaksi on pyrkimässä juuri se asiakas, joka herkästi herättää työntekijässä ärtymystä. Silloin ei välttämättä ole merkitystä edes kelloajalla tai kiireellä ylipäätään. Tämäkin asiakas kohdataan, mutta on täysin mahdollista, että vuorovaikutustilanne muodostuu toisenlaiseksi kuin jonkun toisen asiakkaan kanssa. On mahdollista, että joitakin asiakkaita ei kykene lainkaan kohtaamaan tai joidenkin elämäntilanne herättää poikkeuksellista myötätuntoa.

Tämän lisäksi suurin osa haastatelluista tunnisti sen tosiasian, että työntekijän oma historia vaikuttaa kohtaamisiin avustusvastaanotolla. Näin persoonan diskurssin on mahdollista linkittyä valintojen tekemiseen yhtenä osatekijänä avustusprosessissa. Työntekijän itsetuntemuksella on tässä kohtaa suuri merkitys. Ja lopulta tuntuu siltä, että diakoninen taloudellinen avustaminen ei muuta olekaan kuin eriasteista vallankäyttöä, toinen toistaan merkityksellisempien diskurssien kisailua voittopaikasta.

Tutkimuksen alussa lähdettiin liikkeelle siitä, että diakonisessa auttamistyössä vallankahvaa ohjailee auttaja, ei autettava. Aineiston analysoinnin jälkeen huomaa

käsittäväni asiaa hieman eri tavalla. Tämän tutkimuksen valossa näyttää siltä, että tilanne on tasan, jos ei jopa hienoisesti autettavan puolella. Tarinan merkitystä diakonisessa taloudellisen avustamisen päätöksenteossa ei voi ohittaa. Tarinaa ohjaa asiakas, näyttäisi siis siltä, että hänellä on valta. Ja silti hän on täysin aseeton sen tosiasian edessä, ettei ole mitään takeita siitä, kuinka hänen kertomansa tarina vaikuttaa. Auttamistilanne näyttäytyy tämän aineiston valossa jonkinlaisena tasapainotteluna kahden ihmisen välillä.

Lopulta palaan viimeiseen merkityspariin; työn kuormittavuuden ja työssä jaksamisen diskursseihin. Huolestuttavaa työntekijän näkökulmasta on jaksaminen. Mikäli kiire ei taloudellisen auttamisen hetkellä ole suurin määräävä tekijä, omaan subjektiiviseen harkintaan liittyvät lieveilmiöt, kuten asiakkaiden tasapuolisen kohtelemisen ihanne, voivat kuormittaa. Haastatteluista käy ilmi, että avustuksia voidaan joutua jakamaan jopa salaseuran tavoin ”pöydän alta”. Kun ei ole tarkkaa kriteeristöä, jolla perustella eri asiakkaille esimerkiksi avustusten erilaisia suuruuksia, voidaan asiakasta joutua vaikkapa pyytää vaikenemaan oman avustuksensa suuruudesta, jotta välttyään kyseenalaistamasta työntekijän kulloinkin tekemiä valintoja. Toisaalta subjektiivinen harkinta tuo mukanaan tietynlaista vapautta, joka mahdollistaa asiakkaan kohtaamisen yksilöllisesti, juuri hänen tarpeistaan käsin. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna subjektiivinen harkinta näyttäytyy positiivisena ilmiönä.

Martti Lindqvist (1990, 76–77) kuvaa teoksessaan Auttajan varjo persoonan käyttämistä auttamistyön välineenä. Hänen mukaansa se mahdollistaa asiakassuhteessa herkkyyden, intuitiivisuuden ja spontaaniuden. Tämän kaltaisessa subjektiivisessa lähestymistavassa ja vuorovaikutteisessa tilanteessa mahdollistuu hänen mukaansa sen syntyminen, mikä tuntuu oikealta. Persoonallisen työotteen käyttämisen varjoksi kuitenkin kaartuu työssä kuormittuminen, sillä persoonansa likoon laittamalla työntekijältä jäävät puuttumaan ammatillisen suojautumisen keinot. Kirjan loppupuolella kiteytyy jotain olennaista ehkä myös diakonisesta auttamistyöstä Lindqvistin todetessa, että auttaja on ihminen muiden joukossa. Persoonansa likoon laittamalla voi työskennellä, kunhan hyväksyy itsensä ja riittää itselleen ilman suorittamista. (Lindqvist 1990, 198.)

8 POHDINTA

On ollut mukava kuunnella näitä kysymyksiä, kun tietää, että sä oot ite huomannut omassa työssäsi nämä. Niin ne on jotenkin semmosia, että ”auts”, että älä kysy, kun nyt tää paljastuu tää sädekehä. Hyviä, rohkeita ja herätteleviä kysymyksiä. Että ihan tuntuu, että unohdin välillä, että tässä on haastattelu kysymyksessä. Että ihan kuin olis ollut jossain tiimipalaverissa. Semmonen jakamisen tunne. (6)

Tämän haastatteluista poimimani lainauksen tunnelmaan kiteytyy oikeastaan koko taloudellisen avustamisen syvin ydin. Meillä diakoniatyöntekijöillä on jokin näkymätön sädekehä päämme päällä, jota yritämme välillä ponnekkaammin ja toisinaan vähän vähemmän ponnekkaasti kiillottaa ja pitää yllä. Haluamme olla asiakkaan edessä tasapuolisia siitäkin huolimatta, että tilanteessa tekemämme valinnat eivät aina kestä lähempää tarkastelua. Uskallamme työyhteisön ilmapiiristä riippuen vaihtelevasti puhua asioista diakonian tiimipalavereissa, mutta keskustelu tuntuu tyrehtyvän niihin. On tullut vaikutelma, että edes nykyään niin kovin muodikas sosiaalinen media ei saa meitä avaamaan sanaista arkkuaamme koskien taloudellista avustamista. Mikä diakonisessa taloudellisessa avustamisessa on niin pyhää ja koskematonta, ettei siitä voida käydä arvioivaa keskustelua? Tämän tutkimuksen perusteella väitän, että sen toteuttamistapojen kirjavuus ja sen myötä riski asettaa omat toimintatavat suurennuslasin alle.

Taloudellinen avustaminen on se, mikä meitä ehkä diakoniatiiimissä eniten puhututtaa. Eli se, että diakoniatyöntekijä kokee epävarmuutta siitä, että tekikö oikein. (9)

Tämän opinnäytetyön tekemisen prosessi kaikkine tunteineen on saanut minut entistä vakuuttuneemmaksi keskustelun avaamisen tärkeydestä kokonaiskirkollisella tasolla. Jos työntekijät kuormittuvat ja kokevat jonkun työmuodon ahdistavana, siitä tulee voida käydä rakentavaa keskustelua.

Tutkimuksen alun käsitteissä kuvattiin valtaa ja vallankäyttöä sekä sitä, kuinka valta on auttamistyössä aina jollain tapaa läsnä auttajan ja autettavan välisissä suhteissa, mutta

myös auttamisen rakenteissa. Tästä saatan helposti olla samaa mieltä edelleen. Tämän tutkimuksen tekeminen sai minut erityisesti pohtimaan diakoniatyön asiakkaitamme tasavertaisuuden näkökulmasta. Tasavertaisuus on mitä suurimmassa määrin tämän päivän sana, siksi tuntuukin erikoiselta, ettei asiaan ole tartuttu avustamisen näkökulmasta tämän ponnekkaammin. Tulosten valossa näyttää vahvasti siltä, että kirkon taloudellisen avustamisen mekaniikka mahdollistaa nimenomaan epätasa-arvoisen tavan auttaa.

Mitkä ovat minun asenteeni ja vallankäytön tapani? Kestävätkö perusteluni päivänvalon? Tätä tutkimusta tehdessäni päädyin usein haastamaan itseni näillä kysymyksillä. Tiedän tekeväni työtä tunteella. Teen niin, koska se on mahdollista. Omakohtaiset kokemukseni asiakasvastaanottotyöstä ovat hyvin saman kaltaiset kuin haastattelemani kollegoiden. Joku asiakas saa paljon helpommin jakamattoman huomioni kuin toinen. Jotkut asiakkaat puolestaan ärsyttävät minua huomattavasti enemmän kuin toiset. Syyt ovat lukuisat: asiakkaan asenteellisuus, subjektiivisen oikeuden kokemuksen esille tuominen ja tahallinen saamattomuus joitakin mainitakseni. Tiedostan tunteeni erittäin hyvin, siksi minun on helpompi asettaa itseni tarkastelemaan niitä ikään kuin ulkoa päin. Ja siitäkin huolimatta tunteet vaikuttavat.

Tämän tutkimusmatkani vaikuttavin kokemus ajoittuu litterointivaiheeseen. Haastatteleita auki kirjoittaessani ja niitä kuunnellessani tajusin yhtäkkiä, mikä koko tutkimuksen keskeisin ydin on. Haastatteluaineisto piirsi eteeni selvän kuvan diakoniavastaanoton samalla kertaa mielenkiintoisimmasta ja haavoittuvimmasta elementistä: tarinasta. Tätä en ollut koskaan itse ajatellut. Tuskin moni muukaan on ajatellut. Asiakkaiden tarinankerronta kyllä tunnustetaan osaksi vastaanoton tilannetta, mutta kuinka moni meistä on ajatellut sen vaikutusta lopulliseen avustamiseen?

Tekemämme valinnat ovat aina sidoksissa tavalla tai toisella asiakkaan tarjoilemaan tarinaan. Se ei ole ainoa päätöksentekoa määrittävä tekijä, mutta sen painoarvo on syytä tunnustaa. Lapsiperheen arkea itse todeksi elävä diakoniatyöntekijä tuntee varmasti herkemmin myötätuntoa ja ymmärrystä esimerkiksi yksinhuoltajaäidin elämäntarinaa kohtaan kuin vaikkapa lapseton työntekijä. Näin sanottuna se kuulostaa inhimilliseltä ja ymmärrettävältä, mutta ammatillisesti ajatellen se asettaa autettavat melko epätasa-arvoiseen asemaan toisiinsa nähden ja ennen kaikkea saa kyseenalaistamaan systeemin, joka tämän mahdollistaa.

Auttajakin on vain ihminen. Auttajalla on asenteita, ennakkokäsityksiä, iloja, suruja, elettyä elämää ja vaikeita kokemuksia. Auttaja ei ole robotti. Ajattelen, että juuri diakoniatyöntekijän luona tämän kaltainen inhimillisyys voi näkyä. Joskus olemme jäteasti-
oita, joihin kaikki kaadetaan. Toisinaan tasapainoilemme ohuella nuoralla sen kanssa, kuinka paljon haluamme ja voimme itsestämme ihmisinä jakaa menettämättä ammatillisuuttamme, mutta samalla pyrkien voittamaan asiakkaan luottamuksen.

Diakoniatyöntekijän työkalupakkiin kuuluu lukuisa joukko välineitä, joita kukin persoonalleen sopivalla tavalla asiakastilanteessa hyödyntää. Koska oma tekemisemme on näin joustavaa, siksikö sallimme avustamisen tilanteessa myös asiakkaalle itseämme kuormittavan tilan ottamisen? Tasapainoilemme auttamistilanteessa eettisesti kestävimmän ratkaisun löytymisen ja sen kuuluisan harmaan alueen rajapinnoilla. Suurinta osaa se kuormittaa, joillekin avaa uudenlaisia auttamisen mahdollisuuksia.

Valtaa siis käytetään myös diakoniatyössä. Diakoninen valinta on yhtä lailla vallankäyttöä kuin intuitiota. Kirkon piirissä on lupa puhua ja uskoa myös niin kutsuttuun korkeimman johdatukseen, joka luonnollisesti tuo vallankäyttöön ja valintoihin vielä kolmannen ulottuvuuden, jota on vaikea määritellä. Tuo ulottuvuus myös mahdollistaa työntekijälle vastuun siirtämisen omista päätöksistään ainakin joiltain osin ulkopuoliselle taholle.

Työtä tehdessäni olen huomannut, että yhteistyökumppaneiden asenteet diakoniatyötä kohtaan ovat välillä aliarvioivia. Ikään kuin kirkon taloudellinen auttaminen olisi jonkinlaista puuhastelua isompien poikien pelikentällä. Toki käytettävät määrärahat ovat aivan toista luokkaa kuin yhteiskunnalla, kuten viimesijaisella auttajataholla pitääkin. Mutta voisiko asenteellisuus kummuta myös oman toimintamme rakenteen keveydestä?

Siksikö diakoniatyön taloudellinen avustaminen vaikuttaa puuhastelulta, että systeemimme ei ole erityisen järjestäytynyt? Tutkimustulosten valossa taloudellinen avustaminen työmuotona vaikuttaa diakoniatyöntekijöiden silmissä välttämättömältä pahalta. Jään miettimään miksi. Avustustoiminta kuitenkin on diakoniatyön syvintä ydintä ja kiinteä osa myös diakoniatyön historiaa. Eri asia on, olemmeko osanneet organisoida sen oikein. Yhtä kaikki, meitä tarvitaan. Olemme yksi muiden auttajien joukossa ja työtämme arvostetaan usein eniten seurakuntatalaisten taholta.

Monesti sanotaan, että ”kirkko ei anna mulle mitään, mutta siksi en eroa kirkosta, että kirkko tekee paljon hyvää”. Ja se taloudellinen avustaminen on yksi syy siihen. (4)

Palaan vielä tutkimuksen käsitteisiin, erityisesti vallankäyttöön sekä diakoniatyöntekijän asenteisiin. Ulla Jokela (2011) kuvasi omassa väitöstutkimuksessaan diakonian vastaanottotilannetta vaihtoprosessiksi, johon liittyy vallankäyttöä. Hän tutki tilannetta erityisesti asiakkaan näkökulmasta, toisin kuin omassa tutkimuksessani, jossa keskitytään auttajaan. Myös aiemmin tässä tutkimuksessa esittelemäni Elina Juntusen väitöstutkimus (2011) lähestyy asiakkaan elämäntarinan kuulemisen merkitystä asiakkaan näkökulmasta. Hänen mukaansa tarinan kertominen mahdollistaa asiakkaan valtautumisen.

Mikko Malkavaara ja Esko Ryökäs (2015, 120–122) käsittelevät ilmiötä vuoden 2013 diakoniabarometrin vastausten pohjalta. Heidän mukaansa asiakkaan subjektiivinen oikeus avun saamiseen vaikuttaa korostuneen myös diakoniatyössä uutena ilmiönä. Tuoloin barometritulosten perusteella ei kuitenkaan vielä voitu tehdä kovin pitkälle vietyjä johtopäätöksiä asian suhteen. Malkavaara ja Ryökäs pohtivat edelleen myös yhteiskunnan tilannetta ja muutosta siltä kannalta, onko hyvinvointivaltion rakenteellinen muutos ajanut ihmiset julkiselta puolelta diakonia-avun piiriin.

Vuoden 2020 diakoniabarometri jatkaa edellisten barometrien tuloksia ja samalla omaa tutkimustani vahvasti tukien nostamalla esiin asiakkaan ”subjektiivisen oikeuden avustukseen” nykypäivän tyypilliseksi ilmiöksi diakonian avustusvastaanotolla. Sen mukaan diakoninen taloudellinen apu on tullut asiakkaille niin tutuksi, että se koetaan subjektiivisena oikeutena ja muiden yhteiskunnallisten tukien jatkona. Ilmiön kääntöpuoleksi barometrissä nähdään sen mahdollinen vaikutus työntekijöiden auttamismotivaatiota laskevasti. (Paloviita 2020, 42.)

Tämän päivän diakoniatyön taloudellisen avun asiakas on siis hyvin tietoinen oikeuksistaan. Hän ei suinkaan tule avustusvastaanotolle hakemaan armopaloja tai nöyristele-mään. Asiakkaalla on myös valtaa. Hän voi esimerkiksi kertoa tarinan tai jättää kertomatta. Diakoniatyössä tulisikin etsiä sellaisia käytäntöjä, joiden avulla onnistuu ihmistä kunnioittava ja tasa-arvoinen auttaminen. Tämän tutkimuksen perusteella tilanne avustusvastaanotolla kuitenkin on välillä aivan päinvastainen.

Tutkimusta tehdessäni huomasin usein tarkastelevani tarinan kerronnan ilmiötä ikään kuin nurjalta puolelta. Tutkimustulosten mukaan näyttää siltä, että tilanne, joka asiakkaan kohdalla parhaimmillaan johtaa valtautumiseen, ja on näin aivan toivottava ilmiö, voi työntekijän näkökulmasta olla kuormittavaa. Voidaan sanoa, että diakoniatyöntekijät yhtäältä pitävät asiakkaan tarinan kuulemistä tärkeänä, samalla systeemin haavoittuvuuden kyseenalaistaen.

Milloin auttaja lopulta tietää autettavan puhuvan totta? Onko ihmiseen luotettava silloinkin, kun hän vaikuttaa epäluotettavalta? Miksi jonkun asiakkaan kohdalla pysähdyn kuuntelemaan tarinan kokonaisuutena, keskityn häneen ja haluan edistää hänen hyvinvointiaan enemmän kuin toisen? Systeemi vaikuttaa melko epäreilulta ja me olemme työntekijöinä osa sitä. Se on mahdollista, koska meillä ei ole käytössämme muunlaisia työn tekemisen välineitä. Mitä pidemmälle asiaa mietin, sen helpompi minun on ymmärtää niitä kollegoita, jotka kokevat taloudellisen avustamisen kuormittavana, epätasaarvoisena ja vaikeanakin työmuotona. Vika on siis systeemin, joka on muutettavissa.

Erään haastattelun lopuksi yksi haastateltavista muistutti minua siitä, ettei hän välttämättä ole halunnut puhua minulle kaikesta mahdollisesta taloudelliseen avustamiseen liittyvästä haastattelun aikana. Ajatus ravistelee minua, sillä havahdun huomaamaan kuulleeni myös haastatteluja tehdessäni joukon tarinoita. Se tuntuu merkitsevän kaikessa ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Olemme osa tarinaa sen kertojina ja kuulijoina. Minulla ei ole mitään syytä epäillä haastateltavieni tarinoiden todenperäisyyttä, mutta tuon toteamuksen mukana palapeliin soviteltiin uudenlainen palanen. Mahdollisuus siihen, ettei minulle kenties kerrottu aivan kaikkea.

LÄHTEET

- Alava, H. (2020). Diakoniatyön arki 2020. Teoksessa H. Alava, A. Kela, A. Nikkanen & P. Paloviita. *Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä* (s. 75–96). Helsinki: Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 88
- Andrews, T. (01.06.2012). What is social constructionism? Saatavilla <http://groundtheoryreview.com/2012/06/01/what-is-social-constructionism/>
- Diakoniatyöntekijöiden liitto. Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet. Saatavilla https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf
- Gothóni, R. & Jantunen, E. (2010). Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakoniestä työstä. *Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia* 25. Tampere.
- Hakala, J. (2015). Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli ja J. Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 14–26). Jyväskylä: PS Kustannus.
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela, U. (2010). *Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa*. Helsinki: Edita.
- Helkama, K., Myllyniemi, R., Liebkind, K., Ruusuvaara, J., Lönnqvist, J.-E., Hankonen, N., Mähönen, T., Jasinskaja-Lahti, I. & Lipponen, J. (2015). *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Helsinki: Edita.
- Hiilamo, H. (2010). Laman uhrien auttaminen diakoniatyössä 1990-luvulla. *Diakonian tutkimus* 1/2010, 7–26. Saatavilla http://dts.fi/files/2009/10/DT1_2010.pdf
- Hiilamo, H. (2016). Miten kirkon diakoniatyö reagoi 2000-luvun talouskriisiin? *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016):3. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131331/YP1603_Hiilamo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2010). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

- Holliday, A., (2007). Doing and writing qualitative research. London: Sage Publications Ltd.
- Häkkinen, A. & Salasuo, M. (2015). Salattu, hävetty, vaiettu. Miten tutkia piilossa olevia ilmiöitä. Tampere: Vastapaino.
- Isomäki, P., Lehmusmies, J., Salojärvi, P. & Wallenius, V. (2018). Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Jabe, M. & Kuusela, S. (2013). Hyvä, paha valta. Helsinki: Talentum Media.
- Jokela, U. (2011). Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 34. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2016). Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino.
- Juntunen, E. (2011). Vain hätäapua? Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä. Helsinki: Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2011: 3.
- Juntunen, E., Grönlund, H. & Hiilamo, H. (2006). Viimeisellä luukulla. tutkimus viimeisijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kallunki, V. (2014). Yhteistyön kolmas polku. Palvelurooli kirkon yhteiskunnallisen aseman uudistajana. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 40. Saatavilla: <https://evl.fi/documents/1327140/45386794/Yhteisty%C3%B6n+kolmas+polku.+Palvelurooli+kirkon+yhteiskunnallisen+aseman+uudistajana+40.pdf/15281c3a-f8f4-fd37-f07e-6077311fd11f>
- Karjalainen, J & Kivipelto, M. (2018). Diakoniatyön näkemyksiä toimeentulotuen myöntämisestä. Diakonian tutkimuksen seura. Saatavilla http://dts.fi/files/2009/10/DT1-18_web.pdf
- Kiiski, J. (2015). Diakoniatyöntekijöiden työssään kokema kuormitus. Artikkel. Diakonian tutkimus 1/2015, 7–31. Saatavilla http://dts.fi/files/2009/10/DT1_2015webK.pdf
- Kivelä, P. (2014). Syrjässä syrjäytyneet. Pelon sosiaalipolitiikka ja verkostoyhteistyön mahdollisuudet maaseudulla. Sininauhaliitto. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä.

- Kiviniemi, K. (2015). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin (s. 74–88). Jyväskylä: PS Kustannus.
- Kirkkohallitus. Diakonian viranhaltijan ydinosaamiskuvaus. Saatavilla https://evl.fi/documents/1327140/43561565/Diakonian_viranhaltijan_ydinosaamiskuvaus_2020+pdf.pdf/2f47a08a-75ca-5e50-e3a7-44a830701b6c?t=1596644141165
- KJ 1055/1993. Kirkkojärjestys. Saatavilla <https://www.finlex.fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- KL 1054/1993. Kirkkolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054#01L4>
- Kuusimäki, K. (2012). Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. (s. 11–48). Helsinki: Kirjapaja.
- Latvus, K. (2011). Karitatiivisen diakoniakäsitteen synty. Diakonian tutkimuksen seura 2/2011, 164–188. Saatavilla http://dts.fi/files/2009/10/DT2_2011.pdf
- Lehti, L., Haapanen, L. & Kääntä, L. (2018). Diskurssintutkimus – monitieteellinen ja monimenetelmäinen ala. Saatavilla <file:///C:/Users/mylly/Downloads/75057-Artikkelin%20teksti-109265-1-10-20181214.pdf>
- Lindqvist, M. (1990). Auttajan varjo. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Malkavaara, M. (2002). Sodasta laman kynnykselle – Köyhyys ja diakonia hyvinvointivaltiota rakennettaessa. Teoksessa V. Mäkinen (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. (s. 221–260). Jyväskylä: Atena Kustannus oy.
- Malkavaara, M. (2008). Lähetystyötä, kehitysyhteistyötä vai kansainvälistä diakoniaa. Diakonian tutkimus 1/2008, 5–34. Saatavilla http://dts.fi/dokumentit/Diakoniantutkimus1_08.pdf
- Malkavaara, M. (2018). Diakonia, diakoniatyö ja diakonian koulutus Suomessa. Teoksessa M. Malkavaara (toim.) *Pohdintaa oikeasta, väärästä ja diakoniasta*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153796/Diak_puheenvuoro_16_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Malkavaara, M. & Ryökäs, E. (2015). Diakonia-apu oikeutena – Suomalaisen ajattelutavan kehittyminen. *Diakonian tutkimuksen seura* 2/2015, 107–127. Saatavilla <http://dts.fi/files/2009/10/DT2-15web.pdf>
- Mielen ihmeet. (08.04.2019) *Psykologia. Persoonallisuuspsykologia*. Saatavilla <https://mielenihmeet.fi/mita-asenteella-oikeastaan-tarkoitetaan/>
- Määttä, A. (2012). *Perusturva ja poiskäännyttäminen*. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 36.
- Niemi, P. (2013). Hyvä, paha valta. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim). *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. (s. 31–54). Tampere: Vastapaino.
- Paloviita, P. (2020). Ruoka-apu muutoksessa ja yhteiskunnan pelinä. Teoksessa H. Alava, A. Kela, A. Nikkanen & P. Paloviita. *Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä* (s. 25–47). Helsinki: Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 88
- Pynnönen, A. (2013). *Diskurssianalyysi: tapa tutkia, tulkita ja olla kriittinen*. Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu. Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42412/978-951-39-5471-0.pdf?se->
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Karlsson, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Rostila, I. & Vinnurva, J. (2016). Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. (s. 196–218). Tampere: Vastapaino.
- Rättyä, L. (2009). *Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa*. Kuopio: Kuopion Yliopisto.
- Rättyä, L. (2010). *Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan* A tutkimuksia 24. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Salminen, V-M., Raitaranta, A., Pasma, M. & Kainulainen, S. (2020). Pohdintoja Diakoniabarometrin tuloksista. Teoksessa H. Alava, A. Kela, A. Nikkanen & P. Paloviita. *Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä* (s. 116–118). Helsinki: Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 88
- Suhonen, K. (2017). *Hiljaisen tiedon siirtämisen menetelmiä*. Helsinki: Kirkkohallitus.

- Suomen ev.lut. kirkko. Apua ja tukea. Talousapua- ja neuvontaa. Saatavilla <https://evl.fi/apua-ja-tukea/arjen-ongelmat/rahahuolet>
- Suomen ev.lut.kirkko. Kirkon diakoniarahasto. Saatavilla <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/taloudellinen-avustaminen/kirkon-diakoniarahasto>
- Suomen ev.lut. kirkko. Taloudellinen ahdinko. Saatavilla <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/taloudellinen-avustaminen>
- Suomen ev.lut kirkko. Tutki uskoa. Aamenesta öylättiin-kirkon sanasto. Saatavilla <https://evl.fi/sanasto/-/glossary/word/Diakonia>
- Suomen ev.lut.kirkko. Töissä kirkossa. Diakonit ja diakonissat ihmisten keskellä. Saatavilla <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/toissa-kirkossa/ammait/diakoni-ja-diakonissa#e2d378ff>
- Suominen, K. (2009). Sosiaalitoimistosta diakoniavastaanotolle-toimeentulotukiasiakkaiden pohjaaminen diakonian avun piiriin. Diakonian tutkimuksen seura 2/2009, 97-110. Saatavilla http://dts.fi/files/2009/10/DT2_2009.pdf
- Taylor, S., Bogdan, R. & DeVault, M. (2016). Introduction to Qualitative research Methods. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Tirri, S. (2012). Työhyvinvointi muutoksessa. Diakoniatyön johtamisen vaikutukset diakoniatyöntekijöiden työssä jaksamiseen. Vaasa: Vaasan yliopisto filosofinen tiedekunta. Pro gradu. Saatavilla https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/5912/osuva_4645.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vesala, K. & Rantanen, T. (2007). Laadullinen asennetutkimus: lähtökohtia, periaatteita, mahdollisuuksia. Teoksessa K. Vesala & T. Rantanen (toim.) Argumentaatio ja tulkinta. Laadullisen asennetutkimuksen lähestymistapa (s. 11–61). Helsinki: Oy Yliopistokustannus.
- Wallenius, V. & Saikkonen, J. (05.12.2019). Auttajan vallankäytön paha ja hyvä. Saatavilla <https://www.maansuola.fi/auttajan-vallankayton-paha-ja-hyva/>

LIITTEET

LIITE 1

Tutkimuslupa eli henkilökohtainen yhteydenottosähköposti diakoniatyöntekijöille

Hei

Nimeni on Taru Myllymäki, työskentelen Parkanon seurakunnan diakoniatyöntekijänä ja olen aloittanut viime syksynä Diakonia-ammattikorkeakoulussa ylemmän AMK-tutkinnon suorittamisen työn ohessa.

Tutkinnon suorittamiseen kuuluu luonnollisesti opinnäytetyön tekeminen ja minun aihekseni valikoitui oman kiinnostukseni perusteella ”**Diakoninen valinta taloudellisessa avustamisessa**”. Olen tällä hetkellä siinä vaiheessa opinnäytetyötäni, että etsin teemahaastattelututkimukseeni haastateltavia.

Olen jo pitkään tätä työtä tekevänä pohtinut niitä valintoja ja asenteita, joita me diakoniatyöntekijät teemme taloudellisen avustamisen asiakastyössä. Meillä ei ole samalla tavalla tarkkoja normistoja, kuin vaikkapa sosiaalityötä tekevällä, mutta silti joudumme tekemään asiakasta koskevia auttamisen päätöksiä usein hyvin itsenäisesti, oman harkintamme mukaan. Varmasti meiltä myös kirkon työntekijöinä odotetaan tietynlaista valmiutta auttamiseen ja lähimmäisen rakkauteen. Diakoniatyöntekijän valinnat, asenteet ja valinnanmahdollisuudet taloudellisessa avustamisessa on melko vähän tutkittu aihepiiri. Siksi onkin ollut valtavan kiinnostavaa uppoutua aiheeseen ja haastaa itseäänkin diakoniatyöntekijänä pohtimaan omia toimintatapojaan.

Olen valikoinut sattumanvaraisesti eri hiippakuntien seurakunnista joitakin diakoniatyöntekijöitä, joita lähestyn näin sähköpostitse opinnäytetyöhöni liittyen.

Nyt kysynkin; **suostuisitko haastateltavakseni tutkimukseeni?**

Haastattelu tapahtuu sähköisiä välineitä apuna käyttäen, TEAMSIN videoyhteyden välityksellä. Näemme ja kuulemme siis toisemme kuin olisimme kasvotusten. Anonymiteetti säilyminen tutkimustuloksissa on minulle tärkeää. Tutkimuksesta ei käy ilmi haastateltujen tunnistetietoja, työpaikkaa, asuinpaikkakuntaa eikä edes hiippakuntaa, jonka

alueella haastateltava työskentelee. Tätä pidän erittäin tärkeänä mahdollistaakseni haastattelutilanteessa sen, että välillämme on luottamuksellinen ilmapiiri ja Sinun on mahdollista puhua aidosti ja rehellisesti.

Ennen haastattelua lähetän sähköpostitse muutaman taustatietoja jäsentävän kysymyksen ja itse haastattelu tapahtuu teemahaastattelun muodossa, eli suhteellisen vapaamuotoisesti keskustellen niistä teemoista, joita tutkimukseni tärkeimmiksi käsitteiksi on valikoitunut. Haastattelulle varataan aikaa n. 1,5 tuntia kaikkineen ja nauhoitan jutlumme nauhurille. Haastattelut kirjoitan tekstimuotoon tutkimuksen analyysiä, johtopäätösten tekemistä ja julkaisemista varten.

Tulen todennäköisesti käyttämään joitakin suoria lainauksia haastatteluista tutkimusraportissani, mutta haluan edelleen korostaa, että yksittäiset haastateltavat eivät ilmenny tutkimustuloksista. Tutkimustulokset julkaistaan Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin kampuksella marraskuussa 2020 sekä mahdollisesti ne raportoidaan artikkelin muodossa diakonia-alan julkaisussa.

Opinnäytetyötäni Diakonia-ammattikorkeakoulussa ohjaavat yliopettaja, dosentti Mikko Malkavaara sekä lehtori Päivi Thitz. Vastaan mielelläni lisäkysymyksiin tutkimustani koskien

Vastaustasi odottaen;

Taru Myllymäki

Diakoniatyöntekijä

Parkanon seurakunta

LIITE 2 Teemahaastattelurunko

VARSINAINEN HAASTATTELUTILANNE

”DIAKONINEN VALINTA” TALOUDELLISESSA AVUSTAMISESSA

TEEMAHAASTATTELU

Kaikki kysymykset koskevat diakoniatyötä ja siinä tehtävää taloudellista avustamista, vaikkei asiaa erikseen mainittaisi kysymyksen yhteydessä. Teemat, joihin haastattelussa keskitytään ovat; taloudellinen avustaminen, asiakkaan ominaisuudet, auttajan valta ja auttajan valinta.

TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN

1. Kuvaile tyypillinen avustustilanne; päivä, kellonaika, ketä on läsnä, kauanko tilanne kestää?
2. Millaisia tunteita taloudellinen avustaminen diakonian työmuotona sinussa herättää? Miksi?
3. Kuvaile muutamalla sanalla niitä tunnetiloja, joita tyypillisesti koet taloudellisen avustamisen vastaanottotilanteessa.
4. Mikä on mielestäsi vaikeinta taloudellisessa avustamisessa? Kuvaile lyhyesti vaikein taloudellisen avustamisen kohtaamisesi asiakastilanteessa. Mikä tilanteesta teki vaikean?
5. Mikä on mielestäsi palkitsevinta taloudellisessa avustamisessa? Kuvaile lyhyesti hyvällä tavalla mieleen painunein kohtaaminen avustustilanteessa. Mikä tilanteesta teki hyvän?
6. Millaisessa avustustilanteessa suosittelit rutiiniapua suurempaa summaa tai lähdet viemään asiaa kirkon diakoniarahastolle?
7. Missä tilanteessa mielestäsi on täysin oikeutettua käyttää kirkollisverovaroja taloudelliseen avustamiseen? Anna esimerkki tilanteesta.
8. Mitä ajattelet väitteestä; kirkon tehtävä ei ole avustaa ihmisiä rahallisesti?

ASIAKKAAN OMINAISUUDET

9. Kuvaile oman työsi näkökulmasta tyypillinen diakonian avustusasiakas
10. Mitkä ominaisuudet/piirteet asiakkaassa herkimmin ärsyttävät sinua?
11. Mitkä ominaisuudet/piirteet asiakkaassa herättävät sinussa myötätuntoa?
12. Millaisen asiakkaan voit käännäyttää pois ilman apua?
13. Missä tilanteessa asiakkaalla on oikeus olla vihainen?
14. Millainen asiakas on erityisen oikeutettu apuun?
15. Ketä et auta?
16. Mitä ajattelet väitteestä; diakoniatyöntekijä ostaa asiakkaansa?

AUTTAJAN VALTA

17. Mitä sana: vallankäyttö sinussa herättää, kun puhutaan taloudellisesta avustamisesta?
18. Millaista valtaa sinulla mielestäsi on mahdollisuus käyttää avustustilanteessa suhteessa asiakkaaseen?
19. Millaisessa tilanteessa sinun on vaikeaa toimia tasapuolisesti avustuspäätöksiä tehdessäsi?
20. Miten asiakkaat mielestäsi käyttävät valtaa avustustilanteissa?
21. Mitä ajattelet väitteestä; diakoniatyöntekijä tekee avustuspäätöksiä ”pärstäkertoimen” mukaan?

AUTTAJAN VALINTA

22. Kerro vapaasti, mitä sinulle tulee mieleen sanoista; diakoninen valinta taloudellisessa avustamisessa?
23. Millaisia valintoja voit tehdä avustaessasi asiakasta?
24. Mitkä asiat/tekijät mielestäsi vaikuttavat avustustilanteessa valintoihisi?
25. Mitä mielestäsi kuuluu köyhän ihmisen perustarpeisiin?
26. Kuka mielestäsi ansaitsee tulla autetuksi?
27. Mitä ajattelet väitteestä, että diakoniatyöntekijä valitsee asiakkaansa?

LIITE 3 Haastateltavien taustatietoja kartoittavat etukäteiskysymykset

Haastatteluun lupautuneille diakoniatyöntekijöille sähköpostitse lähetetyt etukäteiskysymykset ennen haastattelutilannetta

1) haastateltavan ikä

2) Työkokemus vuosina diakoniatyössä

3) Kokemus (vuosina) diakonian taloudellisesta avustamisesta

4) Vapaamuotoinen kuvaus nykyisen työyhteisösi taloudellisen avustamisen käytännöistä hyödyntäen

esim. alla olevia apukysymyksiä:

- Paljonko tyypillisesti avustetaan kerralla?

- Kuinka usein yksi henkilö/perhe voi taloudellista apua saada?

- Kuka tekee päätökset taloudellisesta avustamisesta? (viranhaltija yksin/diakonia-tiimi/johtokunta tms.)

- Kuinka paljon määrällisesti taloudellisen avun asiakkaita kohtaat viikoittain/kuukausittain?

- Teetko työtä yksin vai työparin kanssa?

- Mitä taustatietoja/tositteita tms. avustuspäätöksen tekemiseen työpaikassasi vaaditaan?

- Kuinka pitkään pisimmät asiakkuudet ovat jatkuneet sinun työssäoloaikanasi?

- Jotakin muuta erityistä liittyen taloudellisen avustamiseen, jonka haluat tuoda esille?