



Anni Salmesvuori
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK) -diakoni
Opinnäytetyö, 2021

”TAPAHTUIPA YMPÄRILLÄ MITÄ TAHANSA, IHMISIÄ EI VOI JÄTTÄÄ KOHTAAMATTA”

**Koronapandemian merkitys Messukylän seurakunnan
diakoniatyössä vuonna 2020**

TIIVISTELMÄ

Anni Salmesvuori

”Tapahtuipa ympärillä mitä tahansa, ihmisiä ei voi jättää kohtaamatta”.

Koronapandemian merkitys Tampereen Messukylän seurakunnan diakoniatyössä vuonna 2020.

Sivuja 66 ja liitteitä 1

Kevät, 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää koronapandemian merkitys Tampereen Messukylän seurakunnan diakoniatyöhön vuonna 2020. Tavoitteena oli löytää vastauksia siihen, millainen merkitys koronapandemialla on ollut diakoniatyöhön Messukylän seurakunnassa vuonna 2020. Tavoitteena oli myös saada selville uusia työn tekemisen tapoja, kokeiluja sekä sitä, mitä kaikkea uutta diakoniatyöntekijät oppivat poikkeuksellisesta ajasta vuonna 2020. Tavoitteena oli kirjata vuoden 2020 erityispiirteet diakoniatyössä.

Menetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus. Aineisto kerättiin henkilökohtaisilla haastatteluilla suullisesti ja haastattelut litteroitiin tekstimuotoon. Kaikki yhdeksän Messukylän seurakunnan diakoniatyöntekijää osallistuivat haastatteluihin eli mahdollisesta kohderyhmästä haastateltiin 100 prosenttia.

Koronapandemian merkitys näkyi Messukylän seurakunnan diakoniatyössä vuonna 2020 etätyöhön siirtymisenä, kohtaavan toiminnan keskeyttämisenä ja uusien työtapojen opetteluina. Esimerkiksi puhelinpäivystys, Teams-palaverit, ruokajaon uudelleenjärjestelyt sekä striimaaminen veivät paljon aikaa ja vaativat uuden opettelua.

Etätyö toi mukanaan uusia haasteita, kuten sen, että asiakastapaamisissa puhelimesta jäivät asiakkaan ilmeet ja eleet näkemättä, mikä hankaloitti asiakastyötä. Työ- ja vapaa-ajan rajaaminen muuttui aiempaa haastavammaksi, koska työtä tehtiin kotona. Etätyö toi myös hyviä asioita, kuten diakoniatyön tiimin lähentymisen kymppikahvien myötä ja sen, ettei työmatkaan kulunut aikaa, jolloin vapaa-aikaa jäi enemmän. Myös yli työalarajojen tapahtunut yhteistyö ja rauhallisemmat työpäivät, jolloin ehti keskittyä enemmän itseensä, nähtiin positiivisina asioina.

Vuoden 2020 aikana keskeytettiin tai toteutettiin eri tavoilla sellaisia diakoniatyön toimintoja, jotka ovat aiemmin tuntuneet luovuttamattomilta. Poikkeuksellisesta vuodesta voidaan varmasti oppia paljon tulevaisuutta varten.

Asiasanat: COVID-19-pandemia, diakonia, seurakunnat

ABSTRACT

Anni Salmesvuori

The effects of the COVID-19 pandemic in diaconal work in the Messukylä parish of Tampere in 2020.

Pages 66 and appendices 1

Spring, 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's degree in Social Services

Diaconal Work

The purpose of this thesis was to find out the effects of the COVID-19 pandemic in diaconal work done in the Messukylä parish of Tampere in 2020. The aim was to find answers on what kind of effects the coronavirus pandemic has had on the diaconal work done in the Messukylä parish in 2020. The aim was also to find out new ways of working and to make experiments. In addition, an aim was to find out what new the employees have learnt from this exceptional time. The goal was to record the special features of the year 2020 in diaconal work.

A qualitative study was chosen as the method for the study. The material was collected by personal oral interviews and the interviews were transcribed into text form. All nine diaconal workers of the Messukylä parish took part in the interviews so 100 percent of the target group was interviewed.

The effects of the coronavirus pandemic to the diaconal work of the Messukylä parish done in 2020 were seen in shifting to remote work, cancelling all activities that regarded encountering and in learning new ways of working. For example on call phone services, Teams meetings, reorganizing food aid and streaming took a lot of time and regarded learning new things.

Remote work brought up new challenges. For example, the facial expressions and gestures of the client were not seen via a phone call and this complicated the work done with the clients. Work was done from home, which made it more difficult to separate work and free time for the employees. Remote work also had its positive side. For example the diaconal team became more familiar with each other because of shared remote coffee breaks. There was also more free time because no time was spared to commuting. Collaboration with workers from other fields and less hectic work periods were also seen as positive things.

Activities of diaconal work that had been seen important before were cancelled or done in a new way during the year 2020. A lot can be learnt for the future from this exceptional year.

Keywords: COVID-19 pandemic, diaconal work, parish

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 DIAKONIA.....	5
2.1 Diakonian juuret ja tehtävät.....	5
2.2 Diakoniatyö ennen koronapandemiaa.....	6
3 KORONAVIRUSPANDEMIA.....	10
3.1 Koronaviruspandemia suomalaisessa yhteiskunnassa	10
3.2 Koronaviruspandemia diakoniatyössä	14
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA YHTEISTYÖKUMPPANI 18	
4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	18
4.2 Messukylän seurakunta yhteistyökumppanina opinnäytetyössä	19
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	21
5.1 Tutkimusmenetelmä.....	21
5.2 Aineiston hankinta ja analyysi	22
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
6.1 Koronapandemian merkitys diakoniatyöhön	25
6.1.1 Puhelinkeskustelut ja ruokajako.....	25
6.1.2 Yhteistyökumppanit korona-aikana	27
6.1.3 Yhteistoimintaneuvottelut korona-aikana	29
6.2 Uudet työn tekemisen tavat ja kokeilut koronapandemian aikana.....	31
6.2.1 Vastaanottotyön muutokset.....	31
6.2.2 Senioritoiminnan muutokset.....	32
6.2.3 Ryhmätoiminnan muutokset.....	34
6.2.4 Uusia avauksia ulkoillen.....	36
6.3 Koronapandemian aikana opittua	37
6.3.1 Diakonia tukipilarina kriisin keskellä.....	37
6.3.2 Yhteisöllisyys keskiössä.....	39
6.3.3 Kohtaamisen ammattilaiset etätyössä.....	41
6.3.4 Uuden edessä ja toivoa välittämässä.....	44

7 JOHTOPÄÄTÖKSET	47
8 POHDINTA	53
8.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	53
8.2 Tavoitteiden saavuttaminen	55
8.3 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu	57
8.4 Jatkotutkimusaiheita.....	60
LÄHTEET	62
LIITE 1. Haastattelun runko	67

1 JOHDANTO

Maailmanlaajuinen koronakriisi lähti liikkeelle Kiinasta. Aluksi koronaepidemia tuntui Suomesta katsottuna kaukaiselta asialta. Tilanteen vakavuus alkoi selkiytyä, kun ensimmäinen koronavirustartunta todettiin Suomessa 29.1.2020 (Juntti ym., 2020). Sen myötä alkoivat erilaiset koko loppuvuoden 2020 kestäneet muutokset yhteiskunnan eri osa-alueilla. Seurakuntien diakoniatyö oli koronapandemian alusta asti mukana tukemassa ihmisiä vaikeuksien keskellä. Paljon on jo tähän mennessä tehty eri tahojen toimesta ihmisten auttamiseksi, mutta vielä enemmän työtä on jäljellä tulevaisuudessa, kun kriisi on yhä käynnissä ja sen seuraukset tulevat vaikuttamaan vielä pitkään. Vasta vuosikymmenten kuluttua tiedämme, millaisia pitkän aikavälin vaikutuksia koronakriisistä seuraa.

Diakoniatyö on Suomessa yksi merkittävä taho avun ja tuen antamisessa heille, jotka ovat kaikkein heikoimmassa asemassa. Diakoniatyö on koko koronapandemian ajan toiminut ihmisten tukena arjessa ja kriisien keskellä sekä toiminut toivon tuojana vaikeassa ajassa. Opinnäytetyöni aiheena on koronaviruspandemian merkitys Messukylän seurakunnan diakoniatyössä vuonna 2020 ja poikkeusajan tuomat uudet tavat tehdä diakoniatyötä. Kerron työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia koronapandemian aikana tehdystä työstä ja työn muutoksesta.

Opinnäytetyön aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden ja kiinnostavuuden vuoksi. Yhteistyökumppani, Messukylän seurakunnan diakoniatyön tiimi, on vahvasti mukana opinnäytetyöprosessissa. Opinnäytetyön myötä tulee koottua ja kirjattua uudet avaukset ja erilaiset tavat tehdä diakoniatyötä sekä työntekijöiden omat kokemukset diakoniatyöstä poikkeuksellisena aikana vuonna 2020. Diakoniatyöntekijät kertovat omat kokemuksensa siitä, mitä kaikkea uutta he ovat päässeet kokeilemaan ja oppimaan vuoden 2020 aikana. Tavoitteena on löytää sekä onnistumiset että sellaiset uudet kokeilut, jotka eivät toimineetkaan toivotulla tavalla. Tavoitteena on pohtia, mitä kaikkea vuonna 2020 opitusta voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa.

2 DIAKONIA

2.1 Diakonian juuret ja tehtävät

Diakonia on lähimmäisen palvelemista Jeesuksen opetusten ja esimerkin mukaisesti (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, i.a.-a). Diakonia on Jumalan rakkauksen vastaanottamista ja sen jakamista, jotta hyvä voisi kiertää (Diakoniatyöntekijöiden Liitto & Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2016). Diakonia on kirkon tunnusmerkki ja tehtävänä luovuttamaton. Diakoninen kirkko tukee ja auttaa ihmisiä, jotka ovat haavoittuvassa elämäntilanteessa. Diakoninen kirkko toimii yhdenvertaisuuden, rauhan ja oikeudenmukaisuuden puolesta sekä varjelee luomakuntaa ja rakentaa yhteisöjä, jotka edistävät hyvää elämää. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, i.a.-a.)

Diakonia on osa kirkon toimintaa ja sen missiota. Perustelut diakoniatyölle nousevat luomisuskosta eli siitä, että luotu maailma kuuluu jokaiselle ja siitä, että Jumalan luomistyötä sekä maailmassa että ihmisessä tulee vaalia tasavertaisesti. Lisäksi lähimmäisen auttamista pidetään kaikkien ihmisten yhteisenä asiana rippumatta ihmisen taustoista. (Latvus & Elenius, 2007, s. 33.) Diakoniatyön tavoitteena on palvella ihmistä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Ihmisen kohtaamisessa otetaan huomioon yksilön lisäksi myös hänen perhe ja muut erilaiset viitekehykset. Tämän vuoksi usein asiakkaan auttaminen vaatii hänen elämänsä ja perhetilanteensa kartoittamista. Kartoituksen jälkeen työntekijä ja asiakas voivat lähteä etsimään juuri hänelle sopivia tuki-toimenpiteitä. (Hakala, 2002, s. 234.)

Diakonia ei ole vain yksi seurakunnan työmuoto, vaan se on koko kirkon läpileikkaava tapa elää. Se on koko kirkon, sen työntekijöiden ja seurakuntalaisten yhdessä jakama tehtävä ja elämäntapa. Lähimmäisenrakkauksen toteuttaminen ja ihmisarvoisen elämän edistäminen ovat asioita, joihin kirkko innostaa ja varustaa jäseniään. Diakonisen kirkon tehtävänä on tunnistaa epäkohtia yhteiskunnassa, tiedottaa niistä yhteiskunnan päättäjille ja edistää ihmisten hyvinvointia toisten toimijoiden kanssa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, i.a.-a.)

Kirkkojärjestyksessä sanotaan, että ”seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Toiminnasta määrätään tarkemmin kirkkoneuvoston tai seurakuntaneuvoston hyväksymässä diakoniatyön johtosäännössä.” (KJ 1055/1991.) Tämä kirkkojärjestyksen kohta on voimassa myös poikkeusaikana kuten vuonna 2020. Tämän opinnäytetyön myötä toivottavasti ymmärrän, miten monin eri tavoin tuota voidaan myös poikkeuksellisenä vuonna noudattaa.

Kirkko on luterilaisen perinteen mukaan sananjulistuksen ja sakramenttien jakamisen keskus. Kirkon hallinnollista organisaatiota voidaan kuitenkin käyttää myös sellaiseen auttamistoimintaan, joka on uskon vahvistamana perusteltua. Kirkon sisällä täytyy ymmärtää, että erilaisia tapoja hädänalaisten auttamiseen voi olla monia. Auttamistoimintaa on mahdollista organisoida uudelleen ja eri tavoin. Auttamistoiminnan suuntaa pitäisi määrittää ihmisten hätä, eikä tähän hätään aina tarvitse vastata pelkästään kirkollisen organisaation välineillä. Kirkollista avustustoimintaa kannattaa pyrkiä rakentamaan yhteiskunnan tai kansalaisyhteiskunnan kautta. Diakonialle ei siis ole olennaista se tietty tapa, jolla apua organisoidaan. Oleellista on se, saako lähimmäinen avun vai ei. (Ryökäs, 2006, s. 200.)

Diakoniatyöntekijän eettisten ohjeiden taustalla ovat kristilliset arvot, yleiset ihmisoikeuksiin liittyvät sopimukset sekä diakoniatyötä ohjaavat säädökset ja lait (Gothoni ym., 2012, s. 206.) Diakoniatyöntekijöiden eettistä päätöksentekoa tukevat Eettiset ohjeet. Ohjeita noudattamalla arjessa näkyy lähimmäisenrakautta, oikeudenmukaisuutta ja vastuullisuutta sekä ihmisen arvon kunnioittamista. (Diakoniatyöntekijöiden Liitto & Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2016.)

2.2 Diakoniatyö ennen koronapandemiaa

Diakoniabarometri on tutkimushanke, joka julkaistaan kahden vuoden välein. Siinä kartoitetaan Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiden

näkemyksiä työoloistaan ja työstään, diakoniatyöstä seurakunnissa sekä ajan-kohtaisista ilmiöistä ja suomalaisesta huono-osaisuudesta. Ensimmäinen diakoniabarometri julkaistiin vuonna 1999, mutta 2010-luvulla tutkimustyyppi sai vaikiintuneemman muodon. Barometritutkimusten avulla arvioidaan ilmapiiriä ja muutosten suuntaa. Diakoniabarometrin toteuttajia ovat Kirkkohallituksen Diakonia ja sielunhoito, Diakonian tutkimusseura, Kirkon tutkimuskeskus, Diakoniatyöntekijöiden liitto sekä 2017 vuodesta alkaen myös Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.)

Vuoden 2020 Diakoniabarometri on järjestyksessään yhdestoista. Sen tutkijoina ja raportin laatijoina olivat Diakonia-ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija Hanna Alava, Auli Kela, Anni Nikkanen ja Pirjo Paloviita. Kysely barometria varten toteutettiin tammi-helmikuussa 2020 juuri ennen koronaviruspandemian leviämistä Suomeen. Diakoniabarometri täydentää kirkon nelivuotiskertomuksen kuvaa suomalaisesta diakoniatyöstä sekä Kirkkohallituksen vuositilastoja. (Raitaranta, i.a.) Diakoniabarometrissä 2020 käsitellään ruokaavun muutoksia, uskontolukutaidon merkitystä diakoniatyössä sekä diakoniatyön johtamista diakoniatyön arjen kokonaiskuvan lisäksi (Aalto ym., 2020, s. 150).

Vuoden 2020 Diakoniabarometri kirjoitettiin vuoden 2020 aikana, jolloin koronapandemia oli jo saapunut Suomeen. Kyselyn tuloksissa koronapandemia ei vielä näy, mutta teksti syntyi diakoniatyön toimintaympäristön muutoksen keskellä aikana, jolloin fyysiset kokoontumiset olivat kiellettyjä ja avuntarve sekä auttamishalu lisääntyivät nopeasti. Koska diakoniabarometria on tehty säännöllisesti jo kahdenkymmenen vuoden ajan, on mahdollista siltä ajalta tarkastella muutoksia diakoniatyössä ja sitä, mitkä asiat diakoniatyössä ovat säilyneet tunnistettavina ja tärkeinä. Diakoniabarometrissä tarkastellaan diakoniatyön perustehtävää ja tutkimuksessa kysyttiin diakoniatyötä tekevilta, miten he näkevät ammatillisen osaamisensa erityispiirteet ja oman työnsä. Vuoden 2020 Diakoniabarometrissä on viime hetken tieto diakoniatyöstä juuri ennen koronapandemiaa. Tähän Diakoniabarometriin voidaan verrata tulevaisuuden diakoniatyötä ja nähdä koronapandemian vaikutuksia diakoniatyössä. (Alava ym., 2020, s. 7–8.)

Seurakuntien auttamismuodoista yksi keskeisin on ruoka-apu ja sitä piti seurakunnan perustehtävänä joka kolmas Diakoniabarometrin 2020 kyselyyn vastanneista työntekijöistä. Yhteisöruokailuiden mahdollisuuteen ehkäistä yksinäisyyttä uskoi lähes kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät. Leipäjonoista halusi päästä eroon 75 prosenttia kyselyyn vastanneista työntekijöistä ja puolet vastanneista muistutti, ettei jaettavaa ruoka-apua voida täysin korvata yhteisöruokailuilla. Vaikka monissa seurakunnissa ruuan valmistuksesta vastasi palkattu henkilökunta, yhteisöllinen tapa tehdä ruokaa yhdessä vapaaehtoisten, työkokeilijoiden ja kuntouttavassa työtoiminnassa mukana olevien kanssa, näytti olevan kasvussa. Joka kolmannessa seurakunnassa ruoka-apua jaettiin muiden toimijoiden kanssa yhdessä. Monissa seurakunnissa ruokailut olivat samaa kokonaisuutta jonkin muun ohjelman kanssa. (Alava ym., 2020, s. 112.)

Noin 66 prosenttia kyselyyn vastanneista koki, että seurakunnan tehtävään kuuluu myös taloudellinen auttaminen, mutta avustamisen muodot mietityttivät monia. Yli puolet vastanneista ajatteli, että seurakuntien taloudellisen auttamisen pitäisi olla ensisijaisesti neuvontaa ja ohjausta. Taloudellisen auttamisen pitäisi olla kertaluontoista yli kolmasosan mielestä. Monet työntekijät kokivat, että seurakunnan taloudellista apua pidettiin asiakkaiden toimesta subjektiivisena oikeutena. (Alava ym., 2020, s. 113.)

Useimmin työssään diakoniatyöntekijät kohtaavat fyysisesti sairaita, mielenterveysongelmista kärsiviä, toistuvasti ruoka-avun tarpeessa olevia, säännöllisesti toimeentulotukea saavia sekä pitkäaikaistyöttömiä. Enemmän kuin aiemmin kohdataan nykyään henkilöitä, jotka eivät osaa käyttää sähköisiä palveluita, henkilöitä, jotka eivät kykene hakemaan sosiaalietuuksia sekä heitä, joilla on vaikeuksia selvitä ylivelkaantumisen jälkeisistä kustannuksista. Lisäksi toisten tai kolmannen polven sosiaalitoimen asiakkaiden sekä kasautuneessa huono-osaisuudessa elävien henkilöiden määrä näyttää pitkällä aikavälillä olevan kasvussa. Aiempiin vuosiin verrattuna pitkäaikaisesta yksinäisyydestä kärsiviä ikääntyneitä kohdataan vähemmän, mutta pitkäaikaisesta yksinäisyydestä kärsiviä työikäisiä kohdataan aiempaa useammin. (Alava ym., 2020, s. 114.)

Keskeisimpiä työalueita diakoniatyössä ovat seurakunnan tiloissa tapahtuva asiakastyö, avustaminen taloudellisesti, ruoka-apu sekä sielunhoito. Yhteisöruokailujen osuus on noussut jonkin verran. Huomattavasti on noussut asiakastyön osuus seurakunnan tiloissa. Vapaaehtoisten kanssa tehtävä työ sekä mielenterveysyö ovat lisääntyneet pitkällä aikavälillä selvästi. Sen sijaan jonkin verran on vähentynyt työttömien kanssa tehtävä työ. Kotikäyntityö ja sielunhoitotyö ovat asioita, joihin diakoniatyöntekijät haluavat lähitulevaisuudessa panostaa. Lisäksi erilaisia yhteen kokoontumisen mahdollisuuksia halutaan lisätä muun muassa yhteisöruokailujen ja ryhmätoiminnan merkeissä. Vapaaehtoistyön ja omaehtoisen toiminnan edistämistä pidetään tärkeänä. Vaikuttamistyöhön ei ole aiempaa laajempaa kiinnostusta. Tärkeinä asioina kyselyn mukaan pidetään vapaaehtoisten kanssa tehtävää yhteistyötä ja eri toimijoiden välillä tehtävää yhteistyötä. Kasaantuneen huono-osaisuuden kokeneiden auttamisessa tarvitaan diakoniatyötä tulevaisuudessakin. (Alava ym., 2020, s. 114.)

3 KORONAVIRUSPANDEMIA

3.1 Koronaviruspandemia suomalaisessa yhteiskunnassa

Joulukuussa 2019 Kiinassa todettiin keuhkokuumeetapauksia. Aiemmin tunnetun koronavirus, SARS-CoV-2, todettiin niiden aiheuttajaksi. Uusi koronavirus sai nimensä sen sukulaisviruksen, SARS-koronaviruksen mukaan. Tautia, jota uusi koronavirus aiheuttaa, kutsutaan nimellä COVID-19. Nimi tulee sanoista corona, virus ja disease. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-a.) Aluehallintoviraston tiedotteessa 26.2.2021 kerrotaan, että Maailman terveysjärjestö WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi 11.3.2020. Koronavirus luokitellaan yleisvaaralliseksi tartuntataudiksi. Ensimmäinen suositus valtioneuvoston toimesta annettiin 16.3.2020. Sen mukaan julkisia kokoontumisia rajoitetaan uuden koronavirusen aiheuttaman infektion (COVID-19) leviämisen ehkäisemiseksi. (Aluehallintovirasto, 2021.)

Suomen hallitus otti valmiuslain käyttöön 16.3.2020 ja linjasi lisätoimenpiteitä, joiden oli tarkoitus suojata väestöä sekä turvata talouselämän ja yhteiskunnan toiminta. Tasavallan presidentti ja Suomen hallitus totesivat yhdessä, että koronavirusilanteen vuoksi Suomessa oli poikkeusolot. Koulujen ja oppilaitosten lähiopetus keskeytettiin, kymmenen henkilön kokoontumisrajoitus astui voimaan ja monet palvelut, kuten urheilutilat, nuorisotilat, vanhusten päivätoiminta ja kuntouttava työtoiminta suljettiin. Kolmannen sektorin toimijoiden ja uskonnollisten yhteisöjen kohtaava toiminta toivottiin keskeytettävän. Vanhusten ja muiden riskiryhmien asumispalveluyksiköissä, hoitolaitoksissa, terveydenhuollon yksiköissä ja sairaaloissa vieraileminen kiellettiin kaikilta ulkopuolisilta. (Valtioneuvosto, 2020.)

Koronapandemian aikana vuonna 2020 Tampereen seurakuntayhtymässä toimintaohjeet tulivat yhtymän valmiusryhmältä. Valmiusryhmä teki ohjeistukset seurakuntien toiminnasta Valtioneuvoston, Aluehallintoviraston, Pirkanmaan pandemiaohjausryhmän eli koronanyrkin ja Tampereen Hiippakunnan ohjeiden

perusteella. Yhtymän valmiusryhmään kuuluivat muun muassa valmiuspäällikkö, viestintäpäällikkö, kirkkoherroja, tuomiorovasti ja siinä oli aktiivisesti mukana Tampereen yliopistollisen sairaalan edustaja. (Eetu Tuomi, Messukylän seurakunnan nuorisotyönohjaaja, henkilökohtainen tiedonanto, 27.3.2021.)

Aluehallintoviraston tehtävänä on antaa alueellisia rajoituksia. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto teki 17.3.2020–5.2.2021 tartuntatautilain 58§:n 1 momentin mukaiset rajoituspäätökset koskien yleisten kokousten järjestämistä ja yleisötilaisuuksia. (Aluehallintovirasto, 2021.) Koronanyrkki eli Pirkanmaan alueella toimiva pandemiaohjausryhmä koordinoi alueellista viranomaistyötä ja toimenpiteitä. Koronanyrkki kokoontuu viikoittain tiistaisin seuraamaan epidemiatilannetta ja epidemian hillitsemiseksi tehtävien rajoitusten ja suositusten tarvetta. (Tampereen yliopistollinen sairaala, 2021.)

Tampereen hiippakunta antoi ohjeita seurakuntatyöhön käytännönläheisellä tasolla. Heidän ohjeissaan otettiin kantaa esimerkiksi laulamiseen, ehtoollisen viettoon, pääsiäisen ja joulun viettämiseen kokoontumisrajoitusten ollessa voimassa sekä kirkollisiin toimituksiin poikkeusaikana. (Tampereen hiippakunta, 2021.) Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän valmiusryhmä linjasi seurakuntayhtymätasolla esimerkiksi käytännön järjestelyistä kiinteistöissä ja kiinteistökohtaisista maksimikapasiteeteista. Valmiusryhmä antoi ohjeita työala- ja työpaikkakohtaisesti sekä valmiusryhmältä oli myös mahdollista kysyä neuvoja eri tilanteiden ratkaisemiseksi. (Eetu Tuomi, Messukylän seurakunnan nuorisotyönohjaaja, henkilökohtainen tiedonanto, 27.3.2021.)

Kun koronapandemia puhkesi, Suomessa toimittiin nopeasti yhteiskunnan eri sektoreilla. Tehokkaat rajoitustoimet vähensivät pandemian leviämistä, mutta samaan aikaan ne aiheuttivat haasteita heille, jotka tarvitsivat apua ja tukea arkeensa esimerkiksi kauppa-avun muodossa. (Eronen ym., 2020, s. 36.) Monet ihmiset aktivoituivat auttamaan muita. Monet vaikeassa tilanteessa olevat lapsiperheet ja ikääntyneet saivat apua läheisiltä, naapureilta ja ystäviltä. Seurakunnat, järjestöt ja yhdistykset järjestivät monenlaista auttamis- ja tukitoimintaa. Uusia yhteistyön muotoja kehitettiin innokkaasti niin viranomaisten kesken kuin seurakuntien ja järjestöjenkin kanssa. (Eronen ym., 2020, s. 36.) Sosiaalibarometrin

2020 mukaan siihen vastanneet viranomaiset kokivat joustavat työajat ja etätyön pääasiassa positiivisina asioina. Vastaajien mukaan asiakkaiden palvelua saatiin parannettua etätyön avulla ja etätyö myös lisäsi työhyvinvointia, kun työtä sai tehdä aiempaa joustavammin. (Eronen ym., 2020, s. 36.)

Koronapandemian alkuvaiheessa iäkkäitä ihmisiä koskevat tehtävät lisääntyivät sosiaalipäivystyksessä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-b). Ikääntyneet ja moniongelmaiset asiakkaat kärsivät sosiaali- ja terveyspalveluiden muutoksesta. Etäasiointia vaikeutti heidän kohdallaan lähituen, osaamisen sekä laitteiden puuttuminen. (Eronen ym., 2020, s. 36.) Yksinäisyys, turvattomuus, pelko sairastumisesta ja asiointiongelmien vaikeuttivat ikäihmisten tilannetta. Lisäksi läheisiltä saatava apu ja kunnan järjestämä tuki vähenivät. Sosiaali- ja terveysalan johtajat ja sosiaalityöntekijät näkivät yksinäisyyden ja eristäytymisen ikääntyneiden suurimpana haasteena koronapandemian aikana. Ikääntyneiden mielekäs tekeminen vähentyi, asiointi hankaloitua ja yksinäisyys syventyi. (Eronen ym., 2020, s. 85)

Kuntien toimia suunnattiin kaikkein välttämättömimpään tarpeeseen, ja sen myötä iäkkäitä tavoitettiin puhelimitse ja heille järjestettiin ruoka- ja asiointiapua sekä neuvontaa yhteistyössä seurakuntien ja järjestöjen kanssa. (Eronen ym., 2020, s. 85.) Ikääntyneiden menot kasvoivat, kun palvelumaksujen määrä lisääntyi kotiin tilattujen ostosten myötä ja kun tarvittiin asiointiapua. Läheisten antaman avun vähentymisen myötä apua jouduttiin ostamaan aiempaa enemmän. Joidenkin kohdalla menot myös pienentyivät, koska kotona ollessa rahaa ei kulunut niin paljoa. (Eronen ym., 2021, s. 52.) Liikkumisrajoitukset lisäsivät eriarvoisuutta, kun varakkaammat ikääntyneet pystyivät tilaamaan ruokaa kotiinkuljetuksella, mutta vähemmän varakkailla kotiinkuljetusmaksut saattoivat viedä päivän lämpimän ruuan ja lääkeomavastuun osuudet käytössä olevista varoista. Vähävaraiset ikääntyneet joutuivat tinkimään arkisista asioista. (Salonen, 2021.)

Turvattomuuteen ja yksinäisyyteen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät. Yhteydenottoja lasten tarpeisiin liittyen tuli 40 prosenttia enemmän kuin aiemmin. Myös mielenterveyteen, ihmissuhteisiin, päihteisiin, yksinäisyyteen, toimeentulo-ongelmiin ja riippuvuuksiin liittyvissä asioissa tuli yhteydenottoja aiempaa enemmän.

(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.-b.) Samankaltaisia asioita näkyy myös Poliisin tilastoissa. Esimerkiksi kotihälytysten määrät kasvoivat keväästä 2020 alkaen vuoden loppuun asti. Hälytystehtävät, jotka liittyivät perheväkivaltaan, kasvoivat kevään 2020 aikana, mutta palasivat loppuvuodesta edellisvuoden tasolle. (Härmä & Sundelin, 2021.)

Mielenterveyskuntoutujien tilanne heikentyi dramaattisesti koronapandemian aikana (Eronen ym., 2020, s. 94). Mielenterveysongelmien tilanne arvioitiin Sosiaalibarometrissa ennätysellisen huonoksi syys-joulukuussa 2020 (Eronen ym., 2021, s. 18). Keskustelun tarpeesta ja yksinäisyydestä kertoo myös erilaisten päivystyspuhelinten, kuten Nollalinjan, soittomäärät. Nollalinjan auttavasta puhelimesta haetaan apua lähisuhdeväkivaltaan. Vuonna 2020 Nollalinjan puhelimeen soitettiin enemmän kuin koskaan aiemmin ja kasvua puheluiden määrässä edellisvuodesta oli 31 prosenttia. (Hietamäki ym., 2021.) Myös Kirkon puhelin- ja verkkokeskustelut lisääntyivät todella paljon kevään 2020 aikana verrattuna vuoden 2019 kevääseen. Esimerkiksi viikolla 17 vuonna 2020 puhelin- tai verkkokeskustelua tilastoitiin 16497 kappaletta, kun vastaava luku vuodelta 2019 oli 1600. Koronan myötä siis viikolla 17 vastattiin asiakkaalle noin 15 000 kertaa enemmän kuin vuotta aiemmin. (Kirkon tutkimuskeskus, i.a.)

TE-toimistojen ruuhkien myötä heikossa työmarkkina-asemassa olevien ihmisten palvelut heikentyivät. Pitkäaikaistyöttömät, iäkkäät työttömät, osatyökykyiset ja maahanmuuttajat kokivat eniten vaikeuksia saada riittäviä palveluita. Näihin ryhmiin kuuluvat saattoivat joutua palvelujen ulkopuolelle myös niissä tilanteissa, joissa palvelua olisi ollut saatavilla, mutta he eivät osanneet etsiä sitä. (Eronen ym., 2020, s. 52.) Taloudelliset ongelmat lisääntyivät vakavasti. Suomessa viimesijainen tuki on toimeentulotuki. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että ongelmat perustoimeentulotuesta vastaavan Kelan kanssa huolestuttivat. (Eronen ym., 2020, s. 59.) Vuoden 2021 Sosiaalibarometrin tulosten mukaan taloudelliset ongelmat ovat lisääntyneet koronapandemian seurauksena edelleen heinäkuun 2020 jälkeen, jolloin julkaistiin edellinen Sosiaalibarometri (Eronen ym., 2021, s. 8).

Vuoden 2020 Sosiaalibarometrin mukaan ihmisten kokonaishyvinvointia pidettiin parempana kuin koskaan aiemmin. Taloudelliset ja terveydelliset uhat, jotka koronapandemian aikana toteutuivat, antoivat olettaa negatiivisempia vastauksia kuin aiemmin. Myönteinen arvio hyvinvoinnin kokonaistilanteesta merkitsee, että negatiiviset vaikutukset kohdistuivat vain pieneen väestönosaan. Kysely toteutettiin ajankohtana, jolloin pandemian ensimmäinen huippu oli juuri ohitettu ja rajoitustoimiin liittyvät myönteiset ilmiöt, kuten etätyö ja kiireen väheneminen, saattoivat korostua vastauksissa. Vertailemalla vuoden 2019 ja 2020 Sosiaalibarometreja, voidaan todeta, että avuntarve kuitenkin lisääntyi erityisesti lapsiperheissä ja mielenterveyskuntoutujilla. Etäkoulu ja etätyö vaikuttivat lapsiperheiden arkeen ja ryhmätoiminnan alasajo mielenterveyskuntoutujien arkeen. (Eronen ym., 2020, s. 74.)

3.2 Koronaviruspandemia diakoniatyössä

Suomen evankelis-luterilainen kirkko haluaa turvata kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin, ja kirkko on sen vuoksi vahvistanut diakonista toimintaansa. Koronakriisinkin aikana diakoniatyö toimii kaikkialla Suomessa yhdessä kuntien, järjestöjen, yritysten ja vapaaehtoisten kanssa. (Kuusimäki, i.a.) Jo ensimmäisten viikkojen aikana koronakriisin alettua seurakunnat lisäsivät keskusteluapua ja ruokakassien jakelua sekä siirsivät toimintaansa verkkoon (Salomäki, 2020, s. 1). Koronakriisin myötä vakiintuneita toimintatapoja on jouduttu muuttamaan seurakunnissa, mutta silti diakoniatyöntekijät ja vapaaehtoiset ovat ihmisten tukena monin tavoin. Painopiste koronakriisin aikana on ollut ikäihmisissä ja kriisiryhmissä. (Kuusimäki, i.a.) Huhtikuussa 2020 kaksi kolmesta kirkon työntekijästä arvioi, että avun tarpeessa olevien ihmisten määrä oli lisääntynyt selvästi tai jonkin verran (Salomäki, 2020, s. 2).

Taloudelliset kriisit sekä kotitalouksissa että yrityksissä näkyvät diakoniatyössä. Ruoka-apu korostuu taloudellisen avun lisäksi. Yhteisöruokailuita korvataan ruokakasseilla, kun yhteiseen ruokailuun ei saa kokoontua. (Kuusimäki, i.a.) 66 prosenttia vuoden 2021 Sosiaalibarometrin kyselyyn vastanneista vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijöistä kokivat seurakunnan tarjoaman arjen tuen merkityksen

melko suureksi tai suureksi. Vastaajat toivat ruoka-avun esiin iäkkäiden ihmisten tärkeänä tukitoimenpiteenä. (Eronen ym., 2021, s. 81.)

Sosiaalityöntekijät kertoivat vuoden 2021 Sosiaalibarometrissa, että asiakkaat olivat hyödyntäneet myös seurakuntien taloudellista tukea. Monet sosiaalityöntekijät kertoivat lisänneensä yhteistyötään syksyllä seurakuntien kanssa verrattuna edeltäneeseen kevääseen. Eniten yhteistyötä lisättiin pienillä, alle 20 000 asukkaan sote-alueilla. Valtaosa sosiaalityöntekijöistä kertoi ohjaavansa asiakkaita vähintään satunnaisesti seurakuntien tuen ja toiminnan piiriin. Seurakuntien tuki korostui asukasluvultaan pienemmillä sote-alueilla ja järjestöjen tuki korostui suuremmilla alueilla. (Eronen ym., 2021, s. 84.)

Diakonian tilastoissa koronaviruksen aiheuttama kriisi näkyy esimerkiksi kohtaamisten määrissä. Esimerkiksi huhtikuussa 2020 tilastoitiin 62 189 kohtaamista, kun edellisvuonna samaan aikaan kohtaamisia oli 30 362. Kohtaamisten määrä siis kaksinkertaistui koronan seurauksena jo heti huhtikuussa pandemian alkupuolella. Myös ruokakasseja jaettiin vuoden 2020 syyskuuhun mennessä yhtä paljon kuin vuonna 2019 koko vuoden aikana yhteensä. Pelkästään kesäkuussa ruokakasseja jaettiin kolme kertaa enemmän kuin edellisvuonna samaan aikaan. (Kuusimäki, 2020a.) Sosiaalibarometri 2021:n mukaan seurakuntien, järjestöjen sekä vapaaehtoisten tarjoamassa tuessa painottui käytännön apu, kuten ruoka- ja asiointiapu (Eronen ym. 2021, s. 84).

Koronakriisin keskellä diakoniatyön merkitys korostuu siinä, että työntekijät kuuntelevat ja ohjaavat ihmisiä yhteiskunnan tarjoaman avun ja tuen piiriin. Haastavaa koronakriisin aikana on ihmisten tavoittaminen poikkeusoloissa. (Kuusimäki, i.a.) Saavutettavuuteen on kiinnitetty huomiota. Monissa seurakunnissa on soitettu kaikille yli 80-vuotiaille ja kysytty, miten he jaksavat sekä minkälaista apua tarvitsevat. (Raitaranta, 2020.) Monissa seurakunnissa on myös soitettu läpi kaikki yli 70-vuotiaat, mutta samalla haasteeksi jää kaikkien muiden yksinäisten ja yksin asuvien tavoittaminen ikään katsomatta (Kuusimäki, 2020b). Työtä on tehty kuntien viranomaisten kanssa yhdessä. Lisäksi on lähetetty kirjeitä ja tiedotettu paikallislehdissä palveluista. (Raitaranta, 2020.)

Seurakuntien ystäväpalveluissa mukana olevia on kehoitettu soittamaan ystäville ja kuulemaan avun tarpeista sekä ehkäisemään yksinäisyyttä (Raitaranta, 2020). Diakonia ja hädänalaisten auttaminen ovat olleet monille suomalaisille tärkeä perustelu kuulua kirkkoon. Juuri ennen korona-ajan alkua julkaistiin Gallup Ecclesiastica -kysely, jonka mukaan auttamistyö ei enää ole yhtä yleinen kirkon jäsenyyden syy. Seuraavassa vastaavassa kyselyssä saattaa auttamistyön merkitys jälleen korostua halukkuutena kuulua kirkkoon. Kriisitilanteissa diakonian merkitys painottuu sekä kirkon imagossa että ihmisten arjessa. (Seppälä, 2021.) Kaikista vuoden 2021 Sosiaalibarometriin vastanneista henkilöistä 41 prosenttia piti seurakuntien tarjoaman tuen merkitystä suurena tai melko suurena (Eronen ym., 2021, s.129).

Koronakriisi on herättänyt paljon laaja-alaista hyvän tekemisen tahtoa ja yhdistänyt myös politiikan toimijoita. Hyvinvointivaltion rakennustyötä vauhditti aikanaan kokemus yhteisestä rintamasta. Näin on mahdollista käydä myös koronakriisissä. (Kuusimäki, 2020b.) Monet ihmiset ovat halunneet auttaa, ja esimerkiksi Ylen tekemän kyselyn mukaan lähes 80 prosenttia nuorista kertoi haluavansa ilahduttaa tai auttaa muita. Monet kertoivat haluavansa auttaa kauppa-avun tai juttuseuran avulla, mutta noin puolet vastanneista eivät tieneet, miten he voisivat auttaa, vaikka halua olisi. (Niinistö, 2020.)

Kirkko kerää laitekeräyksissä vähävaraisille perheille ja opiskelijoille laitteita vähentääkseen digisyrjäytymistä (Kuusimäki, i.a.). Laitteilla pyritään mahdollistamaan muun muassa lasten ja nuorten etäopiskelu. Tietotekniikan käyttöön liittyy esteitä kaikissa ikäryhmissä ja osaamisen jakaminen hankaloituu, kun lähikontakteja pitää välttää. (Raitaranta, 2020.) Koronakriisin aikana monet yritykset ja yksityishenkilöt ovat lahjoittaneet varoja diakoniatyön kautta kanavoitavaksi. Toisaalta koronakriisi on myös innostanut ja haastanut seurakuntia ja eri toimijoita uudenlaiseen yhteistyöhön sekä aiempaa tiiviimpään kumppanuuteen. Uusia tapoja voidaan kehittää ja hyödyntää koronakriisin jälkeenkin. Kriisin jälkeen korostuu yhteinen tehtävä tukea ja tavoittaa heitä, joita kriisi on koetellut eniten. (Kuusimäki, i.a.) Koronakriisi ohjaa kirkkoa uusiin tapoihin olla välittävä yhteisö (Kuusimäki, 2020b).

Ihmisen hädän vuoksi kehitettäviä keinoja ja reittejä yhdessä eri organisaatioiden kanssa voi olla lähes loputtomasti. Koronapandemian aika on näyttänyt, miten suuriin asioihin voidaan pystyä, kun asia tehdään yhdessä. Esimerkiksi Tampereen evankelis-luterilaisten seurakuntien ja Moro-lehden yhteinen ruokakassikeräys tuotti 230 000 euroa heikommassa asemassa oleville. Tavoitteena oli 100 000 euroa, joten se ylittyi todella paljon. (Mylläri, 2021.) Monet diakoniatyön verkostot ja toimintamallit mahdollistivat nopean yhteistyön kaupunkien kanssa, kun ihmisten avuntarpeita kartoitettiin, otettiin yhteyttä vanhuksiin ja järjestettiin ruoka-apua ja muuta asiointiapua (Kuusimäki, 2020a).

Koronan myötä tulleet rajoitukset ja taloudelliset vaikeudet ovat lisänneet asiakaskontaktien määrää diakoniatyössä. Asiakaskontaktien määrä kasvoi 35 prosenttia vuodesta 2019 vuoteen 2020. Samaan aikaan henkilötyövuosien määrä diakoniatyössä on vähentynyt Diakoniatyöntekijöiden liiton mukaan. Työmäärä on siis kasvanut ja se näkyy diakoniatyöntekijöiden uupumisena. Diakoniatyöntekijöiden liitto vaatii, että henkilöstövähennykset on peruttava ja uusia diakonian virkoja on avattava. (Seppälä, 2021.)

Huhtikuussa 2020 seurakuntien omassa toiminnassa huolta herätti diakoniatyön nopeasti kasvava työmäärä. Omassa työsuhteessa työntekijöitä huoletti töiden loppuminen ja oma jaksaminen kasvaneen työkuorman alla. (Salomäki, 2020, s. 1.) Kotimaa Pro lähetti satunnaisesti diakoniatyöntekijöille kyselyitä, joihin he saivat 16 vastausta. Ihmisten yksinäisyys ja raskaat keskustelut ovat kuormittaneet osaa diakoniatyöntekijöistä tavallista enemmän, koska etätöiden myötä moni on jäänyt yksin. Myös huoli-ilmoitukset hätänumeroon lisääntyivät. Työntekijöiden kuormitusta lisäsivät pelko omasta sairastumisesta, jatkuvasti muuttuvat tilanteet sekä monilta eri tahoilta tulevat ja keskenään ristiriitaiset ohjeet. Monet työntekijät kokivat, että työn rajaaminen ja suunnittelu olivat vaikeita asioita. Ruoka-avun parissa työskentelevät kokivat painetta erityisen paljon. (Karhu, 2020.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA YHTEISTYÖKUMPPANI

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millainen merkitys koronaviruspandemialla oli Messukylän seurakunnan diakoniatyöhön vuonna 2020 ja millaisia uusia työn tekemisen tapoja poikkeusaikana otettiin käyttöön. Tarkoituksena on selvittää diakoniatyöntekijöiden kokemukset työstä poikkeusaikana vuonna 2020 ja hyväksi havaitut toimintatavat. Valmiin opinnäytetyön myötä seurakunnissa eri puolilla Suomea voidaan hyödyntää tuloksia ja ottaa kokeiluun hyviä ideoita Messukylän seurakunnan diakoniatimin kokeilujen pohjalta. Henkilökohtaisena tavoitteenani on lisäksi yhteistyökumppanille merkityksellisen opinnäytetyön toteuttaminen ja sen yhteydessä omien ammatillisten näkökulmien laajentaminen sekä uuden oppiminen.

Tutkimuksen hyöty tulevaisuudessa on, että vuoden 2020 poikkeukselliset tavat tehdä diakoniatyötä ja työntekijöiden kokemukset tulee kirjattua ylös, jotta niihin on mahdollista palata myöhemminkin, eivätkä erilaiset kokeilut ja uudet avaukset unohdu. Monet asiat unohtuvat ajan kuluessa, joten on tärkeää, että tämä poikkeuksellinen ajanjakso koronapandemian aikana tulee myös kirjoitetuksi diakoniatyön näkökulmasta.

Tutkimuskysymykset:

1. Millainen merkitys koronaviruspandemialla on ollut diakoniatyöhön Messukylän seurakunnassa vuonna 2020?
2. Millaisia uusia työn tekemisen tapoja tai kokeiluja koronaviruspandemian aikana on toteutettu Messukylän seurakunnan diakoniatyössä?
3. Mitä uutta Messukylän seurakunnan diakoniatyöntekijät ovat oppineet työhönsä liittyen koronaviruspandemian aikana vuonna 2020?

4.2 Messukylän seurakunta yhteistyökumppanina opinnäytetyössä

Tampereen Messukylän seurakunta on asukasluvultaan ja pinta-alaltaan suurin Tampereen viidestä seurakunnasta. Siitä käytetään yleisesti nimitystä Messukylän seurakunta, mutta sen virallinen nimi on Tampereen Messukylän seurakunta. Käytän opinnäytetyössäni nimeä Messukylän seurakunta. 31.12.2018 Messukylän seurakunnassa oli 40 873 jäsentä, Tampereen tuomiokirkkoseurakunnassa 38 697 jäsentä, Eteläisessä seurakunnassa 35 414 jäsentä, Harjun seurakunnassa 30 686 jäsentä ja Tampereen ruotsinkielisessä seurakunnassa 902 jäsentä. (Tampereen seurakunnat, i.a.-a.)

Tampereella tehtiin seurakuntaliitoksia tammikuussa 2014. Silloin Aitolahden, Teiskon ja Messukylän seurakunnat yhdistettiin yhdeksi seurakunnaksi, Messukyläksi. Messukylä on yksi Suomen suurimmista seurakunnista. Sen kirkkoherana toimii Juha Itkonen. Seurakunnan alueella sijaitsee viisi kirkkoa. Ne ovat Aitolahden uusi ja Aitolahden vanha kirkko, Messukylän uusi ja Messukylän vanha kirkko sekä Teiskon kirkko. Messukylän seurakunnan alueella asuu paljon pikku-lapsiperheitä. Sen seurauksena lapsi-, perhe-, nuoriso- ja musiikkityöllä on keskeinen asema Messukylässä. Messukylän pitäjä on vanha emäpitäjä, ja Tampere on aikanaan saanut alkunsa Messukylästä. Tampereen vanhin rakennus on Messukylän vanha kirkko. (Tampereen seurakunnat, i.a.-b.)

Pinta-alaltaan Messukylän seurakunta on suurempi kuin muut Tampereen seurakunnat pinta-aloiltaan yhteensä. Messukylän seurakunta pitää sisällään maaseutua pitkiä välimatkoineen ja taajama-alueita kerrostalolähiöineen. Väkimäärältään se on hieman muita Tampereen seurakuntia suurempi. Messukylän seurakunnan alueella asuu paljon lapsiperheitä ja sen alueella on monia peruskouluja, mutta ei yhtään toisen asteen oppilaitosta. Messukylän seurakunnassa järjestetään paljon pop up -tyylistä toimintaa sekä avoimien ovien periaatteella järjestettävää toimintaa. Erilaisilla pienryhmillä on myös tärkeä paikkansa ja niitä järjestetään eri alueilla maaseudulla ja kaupungissa eri ikäryhmille. Seurakuntalaisia pyritään kohtaamaan laadukkaasti. Toimintaa ohjaa Tampereen evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän strategia sekä toiminta- ja taloussuunnitelma.

Tärkeänä pidetään, että jokainen voisi löytää oman paikkansa seurakunnan toiminnasta. (Eetu Tuomi, Messukylän seurakunnan nuorisotyönohjaaja, henkilökohtainen tiedonanto, 29.3.2021.)

Sain yhteistyökumppaniksi työelämästä Messukylän seurakunnan diakoniatyön tiimin. Messukylän seurakunnan diakoniatyön tiimissä on yhdeksän jäsentä. Työntekijöiden vastualueet on jaettu maantieteellisesti sekä kohderyhmän mukaan. (Tampereen seurakunnat, i.a.-c.) Tässä opinnäytetyöprosessissa haastattelen kaikkia yhdeksää diakoniatyöntekijää. Yhteistyö Messukylän seurakunnan johtavan diakoniatyöntekijän kanssa alkoi jo ideapaperivaiheessa, kun teimme yhteistyösopimuksen. Johtava diakoniatyöntekijä kertoi tiimikokouksessa alaisilleen, että heillä on mahdollisuus lähteä mukaan opinnäytetyöprosessiin haastattaviksi. Sain heiltä luvan ehdottaa haastatteluaikoja ja haastattelut sovittiin helmikuulle 2021.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen. Siihen päädyin, koska haastateltavia on vain yhdeksän ja haastattelut toteutetaan suullisesti. Kvantitatiivinen tutkimus olisi vaatinut suuremman joukon haastateltavia, joten se ei tullut kysymykseen. Tein kaksi vuotta sitten ensimmäisen opinnäytetyöni sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaaja -opinnoissa hyödyntäen kvantitatiivista menetelmää ja kyselylomaketta. Kvalitatiivista menetelmää sen sijaan en ole aiemmin käyttänyt näin laajasti.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus menetelmäsuuntauksena sopii hyvin tähän opinnäytetyöhön, koska siinä tutkittavia yksiköitä ei yleensä ole kovin suurta määrää ja niiden valinnassa käytetään harkinnanvaraista otantaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston laatu on tärkeässä osassa. Vaikka aineiston ei tarvitse olla kovin suuri, sen täytyy olla kuitenkin riittävän kattava siihen verrattuna, millaista tulkintaa ja analyysia siitä tullaan tekemään. Aineisto on tärkeää valita teoreettisesti perustellen ja tarkoituksenmukaisesti. (Eskola & Suoranta, 1998, s. 18, 60–61.)

Aineiston keräämisen tavaksi valikoitui suullinen haastattelu, koska siinä haastateltava voi kertoa ajatuksistaan ja kokemuksistaan vapaasti, omin sanoin ja juuri niin pitkästi kuin haluaa. Messukylän seurakunnassa oli vuonna 2020 yhdeksän diakoniatyöntekijää. He valikoituivat tutkimusjoukoksi ja haastattelin heidät kaikki. Laadullisen tutkimuksen piirre laadukkaasta aineistosta täyttyy, koska sain haastatella sataa prosenttia mahdollisista haastateltavista. Vaikka joku yhdeksästä haastateltavasta olisi estynyt osallistumasta haastatteluun, tutkimuksen luotettavuus kvalitatiivisen menetelmän näkökulmasta olisi pysynyt edelleen hyvänä, koska sen kattavuus olisi ollut riittävä. Sain kuitenkin haastateltua kaikki yhdeksän työntekijää, joten kvalitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta aineisto on riittävän kattava.

Suullisen haastattelun haastattelutavaksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu. Jokaisen haastateltavan kanssa käytiin läpi samat kysymykset (liite 1), mutta sen lisäksi haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa ajatuksistaan haastatteluteemaan liittyen myös kysymysten ulkopuolelta. Monet palasivat myös alkupään kysymyksiin haastattelun loppupuolella, kun mieleen palautui jokin aiempaan kysymykseen liittyvä ajatus. Monissa opinnäytetöissä käytetään puolistrukturoitua haastattelua, jossa on mietittynä teemat ja kysymykset. Tällainen tapa haastatella sopii tilanteisiin, joissa halutaan saada vastaukset tiettyihin kysymyksiin, eikä haastateltavalle haluta antaa liian suuria vapauksia keskustelun kuljettamisessa haastattelutilanteessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c.)

Diakoniatyöntekijät, joita haastattelin, ovat kaikki koulutukseltaan diakoneita tai diakonisoja. He kaikki olivat vuonna 2020 Messukylän seurakunnassa töissä ja kuuluivat samaan tiimiin. En mainitse heidän nimiään tässä opinnäytetyössä, koska sille ei ole mitään tarvetta ja suorat lainaukset haastatteluista pysyvät myös nimettöminä. Enempää taustatietoja haastateltavista ei ole tarpeen kertoa, koska tässä opinnäytetyössä riittävä tieto on se, että he kaikki ovat diakoniatyön ammattilaisia ja työskentelivät vuonna 2020 samassa tiimissä. Tutkimusaineisto perustuu haastateltavien omiin kokemuksiin. Haastateltavat ovat voineet kokea asiat eri tavoin, joten oikeita tai vääriä näkemyksiä ei aineistossa ole, vaan kyseessä on työntekijöiden oma kokemus. Pyrin tekemään sellaiset haastattelukysymykset, jotka eivät johdattele vastauksia mihinkään tiettyyn suuntaan. En kerännyt haastateltavilta mitään henkilötietoja etu- ja sukunimeä lukuun ottamatta. Opinnäytetyöprosessin päätyttyä hävitän haastattelutallenteet.

5.2 Aineiston hankinta ja analyysi

Kokosin aineiston haastattelemalla ja litteroimalla haastattelut. Haastatteluissa käytin puolistrukturoitua haastattelutapaa. Tammi-helmikuussa 2021, jolloin haastatteluista sovittiin ja ne pidettiin, oli voimassa etätyösuositus koko Pirkanmaan alueella. Tämän vuoksi sovin haastattelut toteutettaviksi Teamsin avulla etäyhteyksin. Teams valikoitui alustaksi haastatteluille, koska se oli entuudestaan

tuttu alusta Messukylän seurakunnan diakoniatyöntekijöille. Haastattelut toteutin helmikuun 2021 aikana ja nauhoitin ne litterointia varten.

Litteroin aineiston, jotta sen tarkastelu oli sujuvaa. Litteraation tehtävänä on kuvata, mitä tilanteessa tapahtuu. Litteraation tulee vastata ”mitä sanotaan” –kysymykseen. Kun haastatteluaineistoa kerätään, ollaan kiinnostuneita puheen sisällöistä ja halutaan tietoa esimerkiksi haastateltavien mielipiteistä, ymmärryksestä tietyn ilmiön osalta ja näkökulmista. Tarkkuudeksi tämänkaltaisessa litteraatiossa riittää, että asia tulee ymmärretyksi, eikä puheen takelut tai muut yksityiskohdat ole keskeisiä. Tärkeintä on, että se, mitä haastateltava haluaa sanoa, tulee huomioiduksi. (Kallio, i.a.) Litteroitua tekstiä on noin 18 sivua. Haastattelujen kestot vaihtelivat 14 minuutista 35 minuuttiin. Litteroidessa en huomioinut puheen takelut tai taukoja, vaan keskityin sanojen ja virkkeiden kirjoittamiseen siinä muodossa, jossa haastateltava ne sanoi. Tekemäni litteraatio vastaa siis Kallion (i.a.) asettamaa määritelmää siitä, että litteroidun aineiston tulee vastata kysymykseen ”mitä sanotaan” ja että litteraation tarkkuudeksi riittää se, että asia tulee ymmärretyksi.

Hyödynsin teemoittelua aineiston käsittelemisessä. Teemat ovat asioita, jotka toistuvat eri haastatteluissa ja teemoittelu on yksi sisällönanalyysin muodoista. Sen tavoitteena on löytää tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat. (Juhila, i.a.). Teemoittelun myötä tein analyysia ja löysin teemat, joista monet eri työntekijät kertoivat. Kun teemat olivat selvillä, aloin kirjoittaa niiden pohjalta tekstiä tutkimuskysymysten mukaan jaettujen alaotsikoiden alle. Teemojen käsittelyn yhteydessä tutkimusraportissa esitetään sitaatteja aineistosta. Sitaattien tarkoituksena on tarjota lukijalle jälkiä teemoittelun pohjalta ja havainnollistaa tekstiä. (Juhila, i.a.). Valitsin aineistosta sellaisia sitaatteja, jotka havainnollistavat teemoja mahdollisimman hyvin. Monet valitsemani sitaatit ovat sellaisia, jotka hieman eri sanoin kerrottiin useissa eri haastatteluissa.

On olemassa erilaisia tarkastelutapoja ja näkökulmia, joita hyödyntäen aineistoa käydään läpi systemaattisesti. Aineistoa tulisi jäsentää ja pilkkoa pienempiin kokonaisuuksiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a.) Seuraavaksi käsit-

telin litteroitua aineistoa yksi kysymys kerrallaan ja lisäsin tekstiä teemoittain jäsennettyyn tekstiin. Käymällä kysymyksiä läpi yksi kerrallaan, sain jäsennettyä ja pilkottua aineistoa pienempiin kokonaisuuksiin. Kävin aineiston alusta loppuun läpi ja varmistin, että kaikki eri teemat, joista haastateltavat kertoivat, löytyivät tutkimuskysymysten avulla jaetuista alaluvuista. Näin varmistuin siitä, ettei mikään teema jäisi käsittelemättä. Työntekijät olivat monista asioista todella yksimielisiä ja haastattelut täydensivät toisiaan. Joissakin pienissä asioissa jotkut olivat eri mieltä ja pyrin nämä näkemykset tuomaan esiin tulokset-kappaleessa. Käytännössä kävin aineiston läpi niin, että yliviivasin tiedostosta kaikki ne lauseet, joiden sisältämä ajatus löytyi jo tutkimustuloksista. Lopulta koko litteroitu aineisto oli yliviivattu ja asiat löytyivät tekstistä teemoittain. Koska monet eri työntekijät kertoivat samoista teemoista, yhdistelin eri henkilöiden kertomien asioiden pohjalta kokonaisuuksia eli yhdessä kappaleessa voi olla usein eri henkilöiden kertomia asioita.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Koronapandemian merkitys diakoniatyöhön

6.1.1 Puhelinkeskustelut ja ruokajako

Diakoniatyöntekijät kertoivat, että merkittävin työn tekemiseen liittyvä asia oli etätyöhön siirtyminen. Sen myötä monet toiminnot lakkasivat tai ne siirrettiin etänä toteutettavaksi. Seurakuntalaisia kohdattiin selkeästi aiempaa enemmän puhelimesta ja työntekijöiden palaverit ja kokoukset pidettiin Teamsin kautta etänä. Monia isoja kokonaisuuksia jouduttiin perumaan, kuten monien eri toimijoiden kanssa yhdessä suunniteltu uuden seurakuntatalo Aunoksen avoimet ovat ja nuorten kesäkahvila. Aiemmin työ perustui ihmisten kohtaamiseen kasvokkain sekä yksilökohtaisissa että ryhmissä. Eräs työntekijä kuvasi vuoden 2020 kevättä seuraavalla tavalla:

Aiemmin työ on perustunut ihmisten kohtaamiseen kasvokkain. Sitteen kokoava toiminta loppui, kotikäynteihin tuli rajoitukset, avoimet vastaanotot lopetettiin ja kaikki erilaiset tapahtumat myös. Kaikki suunnitelmat peruttiin tai niitä muokattiin etäversioiksi. Ruuanjako pistettiin uusiksi.

Puhelimesta keskustellessa ihmisestä jää näkemättä ja havainnoimatta monta asiaa, koska puhelimen välityksellä vain kuulee ihmisen äänen. Keskustelusta jää iso osa pois ilman katsekontaktia. Yhtä lailla myös asiakas puhelimen toisessa päässä jää vaille työntekijän katsetta, hymyä tai lämmintä kädenpuristusta. Ruokajonossa työntekijä ei tunnista uusia asiakkaita, vaikka olisi heidän kanssaan puhunut puhelimesta useitakin kertoja, eikä asiakaskaan välttämättä tunnista työntekijää. Puhelinvastaanoilla koeteltiin hetkittäin luottamusta, kun työntekijä oli päätöksensä tehdessään näkemättä asiakasta vain sen varassa, mitä oli puhelimesta kuullut asiakkaan kertovan. Työntekijä kuvaa puhelimesta käytyjä keskusteluja seuraavasti:

Kun juttelee puhelimesta, niin suurin osa kohtaamisista kyllä kärsii siitä, että ei näe ihmistä. Ihmisen tapa kantaa itsensä ja ilmeet jäävät näkemättä.

Koska ihmisiä nähtiin usein vain ruokakasseja hakiessa ja muuten asioitiin puhelimesta, jäi ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen monien työntekijöiden mukaan liian heikoksi. Diakonian päätehtävä ei ole jakaa ruokakasseja, vaan antaa laajemminkin apua. Koska kontakti oli heikko monien asiakkaiden suuntaan, jäi varmasti monilta saamatta laajempaa apua.

Työntekijöiden yhteinen kokemus on, että puhelimet soivat taukoamatta keväällä 2020. Puhelimesta kului suuri osa työajasta maaliskuulta kesäkuuhun eli rajoitusten alkamisesta lähtien. Vaikka työntekijöiden mukaan joillakin toisilla työaloilla työ väheni koronan aikana, diakoniatyössä ei missään vaiheessa työt vähentyneet merkittävästi. Puhelut liittyivät pääasiassa ruokajakoon. Eräs työntekijä kuvaa tilannetta seuraavalla tavalla:

Me istuttiin puhelimesta ihan koko ajan. Kun puhelimen laski pöydälle, se soi jo uudestaan. Se oli aikamoista.

Kaikkien työntekijöiden haastatteluista nousee esiin ruokajaon muuttuminen useampaan kertaan vuoden 2020 aikana. Ennen koronapandemian alkua ruokaa jaettiin seurakuntataloilla sisätiloissa. Keväällä Tampereen evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän ruoka-avun keskus Ruokapankki päätti, että ruokakassit jaettaisiin ihmisten kotioville, jotta ihmiset eivät kokoontuisi niitä hakemaan. Tästä seurasi työmäärän nopea lisääntyminen, kun piti selvittää ihmisten kotiosoitteet ja järjestää riittävä määrä työntekijöitä pakkamaan ja kuljettamaan ruokaa. Lisäksi piti opetella kirjaamaan ruokakassit uudella tavalla järjestelmään.

Ihmiset soittelivat työntekijöille ja kyselivät, miten ja mistä ruoka-apua on mahdollista saada muuttuneessa tilanteessa. Kun ruoka-apu vietiin kotioville, oli hyvä tilanne heillä, joiden on hankalaa liikkua kodin ulkopuolelle. Jatkossakin ruokakasseja pitäisi pystyä kuljettamaan kotiin asti heille, joilla on vaikeuksia päästä ruokajakoon seurakuntataloille. Ruokakassien kotiin viemisen osalta moni työn-

tekijöistä mainitsi, että tällaisen toiminnan käynnistämisestä ei lainkaan neuvoteltu paikallisseurakuntien kanssa, vaan Ruokapankilta tuli selvät ohjeet, joiden mukaan ruokajakoa jatkettiin kotiinkuljetuksena.

Kun ruokakasseja oli jonkin aikaa jaettu ihmisten kotioville, siitä luovuttiin ja ruokakasseja alettiin jakaa seurakunnan kiinteistöiden pihilla Ruokapankin autosta. Työntekijät saivat puheluita, joissa kysyttiin, miksei ruokaa enää toimiteta koti-ovelle. Tällaiset puhelut työllistivät muutosten keskellä. Ihmiset tulivat jonottamaan ruokakasseja ja jonoissa ohjeistettiin pitämään turvavälejä. Asiakkaita tuli lisää, ja ruoka-avun tarve kasvoi huomattavasti vuonna 2020 verrattuna aiempiin vuosiin. Tämän vuoksi ruokakassien määrää jouduttiin loppuvuodesta alkaa rajoittaa. Teiskon alueella ruokakasseja ei missään vaiheessa viety ihmisten koteihin. Pienen asiakasmäärän vuoksi Teiskossa oli turvallista jakaa kasseja seurakuntatalon pihalla. Eräs työntekijä tiivisti ruokajakoasia seuraavasti:

Seurakunnan ruokajako on hieno juttu ja sitä hehkutetaan paljon, mutta meillä kassimäärät per asiakas vähenivät korona-aikana. Eli ennen koronaa yksi asiakas sai enemmän ruokaa kuin nyt. Se johtuu siitä, että ihmisiä on tullut paljon lisää ja kuljetusresurssit on rajalliset ja aika on rajallista. Muut ruokapisteet meni kiinni Tampereella paitsi meidän ruokajako ja SPR:n ruokajako. Eli me ei olla pystytty vastaamaan kaikilta osin siihen ruokatarpeeseen.

6.1.2 Yhteistyökumppanit korona-aikana

Diakoniatiimillä on monenlaisia yhteistyökumppaneita ja tiimi on mukana erilaisissa verkostoissa. Yhteistyö alueen tehtaiden kanssa muuttui haastavammaksi vuonna 2020. Tehtaat eivät ottaneet työpaikkadiakonia vastaan tehtaaseen pahimpien rajoitusten ollessa voimassa. Syksyllä työntekijä pääsi toiseen tehtaaseen turvavälien ja maskin kanssa, mutta kohtaamiset vähenivät, kun kahvipöydässä sai olla vain pieni määrä ihmisiä kerrallaan. Työntekijä kuvaa tilannetta seuraavalla tavalla:

Siellä haasteena on se, että aiemmin istuin kahvipöydässä pidempään ja juttelin ihmisten kanssa. Nyt määriä on rajoitettu niin pieniksi

per pöytä, että on vähän haastavaa. Toisaalta niiden ihmisten kanssa, joiden kanssa on keskusteltu, keskustelut on syventyneet.

Työpaikkatyöntekijä soitteli niille tehtaan työntekijöille, joiden puhelinnumerot hänellä oli, mutta numeroita ei ollut kovin montaa, koska tavallisesti niitä ei tarvittu, kun tapaamiset olivat työpaikalla. Työikäiset kokivat tärkeäksi, että diakoniatyöntekijä kysyi, mitä kuuluu. Monien työt olivat muuttuneet ja he kokivat tarvetta jutella.

Yksi työntekijöistä tekee yhteistyötä Tampereen Ohjaamon kanssa ja on mukana Ohjaamon toiminnassa. Myös Ohjaamon päivystys vaihtui etäpäivystykseksi. Se tarkoitti, että Ohjaamon työntekijät olivat yhteydessä diakoniatyöntekijään silloin, kun Ohjaamon asiakas tarvitsi diakonian apua. Aiemmin diakoniatyöntekijä oli omalla päivystysviikollaan fyysisesti paikalla Ohjaamossa, jolloin asiakkaiden kanssa saattoi jutella myös laajemmin erilaisista asioista. Etätyön myötä tällainen vapaa juttelu jäi kokonaan pois ja asiat hoidettiin pääasiassa Ohjaamon työntekijöiden kanssa. Diakoniatyöntekijä pääsi mukaan monenlaisiin Ohjaamon työryhmiin ja tiimeihin. Sen myötä hän on pysynyt mukana siinä, mitä Ohjaamossa tapahtuu myös etäaikana. Syksyllä Ohjaamoon sai mennä jälleen fyysisesti paikalle. Se oli diakoniatyöntekijälle helppoa, koska yhteys Ohjaamoon oli säilynyt myös etäaikana. Ohjaamon kanssa on suunnitelmia myös tulevaisuuteen, jolloin koronarajoituksia ei enää ole. Yksi suunnitteilla oleva toiminto on pienryhmänä toteutettava ruokaryhmä, jossa opeteltaisiin tekemään edullista kotiruokaa nuorten kanssa.

Kouluilla tehtävässä työssä oli muutoksia, kun oppilaat siirtyivät etäopetukseen. Etäopetuksen loputtua seurakunnan työntekijät pääsivät joihinkin kouluihin kuten aiemminkin, mutta muutamiin kouluihin ei ollut koulun henkilökuntaan kuulumattomilla lupaa mennä. Työntekijän vastuukouluun sai mennä silloin, kun oppilaatkin kävivät lähikoulussa ja hän vierailikin siellä säännöllisesti. Etäopetuksen aiheuttaman tauon jälkeen työntekijä mietti, miten pääsee jälleen sisään koulumaailmaan, mutta se hoitui viettämällä siellä aikaa. Koulupäivystykselle oli tarvetta ja koulun henkilökunnalla oli paljon jaettavaa työntekijälle. Työntekijä pääsi mukaan

oppitunneille, joissa pystyi toimimaan opettajan apuna ja antamaan tukea nuorille.

Työnohjaukset siirtyivät osittain pidettäväksi etänä, mutta niitä voitiin tietyissä tilanteissa järjestää myös lähitapaamisina. Lähitapaamisina järjestetyt työnohjaukset olivat antoisampia kuin etänä toteutetut. Työntekijä kertoo saaneensa työnohjauskeskusteluista voimaa, koska niissä pääsi keskustelemaan ihmisten kanssa kasvotusten. Voimavararyhmä jouduttiin toteuttamaan osittain hybridimallina. Jotkut osallistujista olivat paikalla fyysisesti ja osa tietokoneiden välityksellä. Voimavararyhmä olisi toiminut paremmin ja ollut helpompi järjestää, jos kaikki olisivat olleet fyysisesti paikalla. Toisena vaihtoehtona jälkikäteen mietittynä olisi ollut se, että ryhmä oltaisiin toteutettu kokonaan tietokoneiden avulla etäyhteyksin. Se olisi toiminut paremmin kuin hybridimalli, jolla ryhmää pidettiin.

Syksyllä diakoniatyössä oli harjoittelija, jonka harjoittelun järjestäminen aiheutti aluksi muuttuvassa tilanteessa stressiä työntekijöille. Koko diakonian tiimi lähti kuitenkin mukaan ideoimaan harjoitteluohjelmaa ja pyysi harjoittelijaa mukaan erilaisiin tilanteisiin. Lopulta harjoittelukokonaisuus oli todella monipuolinen ja harjoittelija sai laajan kokemuksen siitä, miten työtä voidaan tehdä poikkeusajankana.

6.1.3 Yhteistoimintaneuvottelut korona-aikana

Monet haastateltavat mainitsivat koronapandemian yhtenä suurena vaikutuksena yhteistoimintaneuvottelujen tarpeen ja niiden tuoman stressin ja epätietoisuuden. Jatkossa käytän yhteistoimintaneuvotteluista käsitettä YT-neuvottelut. Tampereen evankelis-luterilaisessa seurakuntayhtymässä käynnistettiin YT-neuvottelut koronapandemian seurauksena keväällä 2020. Ne osuivat todella kiireiseen aikaan eli juuri siihen kevääseen, jolloin työntekijät olivat jatkuvasti puhelimessa ja järjestelivät ruoka-apua uudelleen kerta toisensa jälkeen. YT-neuvottelujen myötä tehtiin lomautusjärjestelyt ja varauduttiin lomauttamaan koko henkilökunta vuorotellen kesän aikana. Lomautusjärjestelyiden ja ruokajaon muuttamisen myötä aikataulut ja suunnitelmat jouduttiin tekemään useamman kerran

uudelleen. Lopulta lomautukset peruttiin ja jälleen tuli muutoksia työaikatauluihin. Epätietoisuus ja YT-neuvottelujen seuraukset lisäsivät stressiä työntekijöiden henkilökohtaiseenkin elämään. Monet kertoivat, että lomautusuhka oli yksi kaikista stressaavimmista asioista koko vuonna.

Koronapandemian alettua Tampereen seurakuntayhtymän valmiusryhmän merkitys arjen työssä alkoi näkyä merkittävästi. Valmiusryhmä antoi ohjeita ja työntekijöiden mukaan ohjeet olivat yhdenmukaisia kaikissa seurakunnissa. Välillä ohjeet olivat epäselviä, mutta usein niistä saatiin hyvä pohja paikallisseurakunnissa tehtäville ratkaisuille. Lähiesimies ja kirkkoherra välittivät käytännön kysymyksiä diakoniatyöntekijöiltä valmiusryhmälle ratkaistavaksi. Työntekijät kokivat pääsääntöisesti saaneensa esimiehiltään tukea omaan työhönsä.

Haastateltavien kommentteja yhdistää se, etteivät haastateltavat oikeastaan enää muistaneet kovin tarkasti kevään käänteitä, koska asiat muuttuivat niin vauhdilla ja monta kertaa. Epätietoisuus ja odottelu kuvaavat kevään 2020 tunnelmia. Toisaalta lähiesimies saa kehuja siitä, että hän kertoi alaisilleen kaiken olemassa olevan tiedon. Vaikka välillä tieto muuttui jo seuraavana päivänä, oli alaisilla kuitenkin tiedossaan voimassa olevat ohjeet.

Diakoniatiimin lähiesimiehen näkökulmasta katsottuna työ muuttui siten, että hän jäi pois käytännössä kaikesta avustustyötä, jota jonkin verran teki aiemmin. Lähiesimiehen aika kului johtamiseen. Merkittävää hänen työnsä kannalta oli myös YT-neuvottelut ja lomautusjärjestelyt, jotka työllistivät keväällä 2020. Ruokajaon uudelleenorganisointi piti lähiesimiehen työssä sisällään muun muassa työntekijöiden organisoimista eri vuoroihin, asiakkaiden osoitelistojen organisoimista Ruokapankille ja asioista tiedottamista. Lähiesimies nosti haastattelussa esiin sen, miten nopeasti diakoniatyön tiimissä keväällä 2020 opeteltiin valtavan paljon kaikkea uutta, kuten uudet ruokajaon tavat, sähköiset järjestelmät ja korvaavan toiminnan järjestämistä etänä. Lisäksi koko ajan toimittiin kovan paineen alla ja vastattiin asiakkaiden puheluihin.

6.2 Uudet työn tekemisen tavat ja kokeilut koronapandemian aikana

6.2.1 Vastaanottotyön muutokset

Messukylässä on aiemmin ollut avoin diakoniavastaanotto eri seurakuntataloilla. Korona-ajan myötä tästä luovuttiin ja tilalle otettiin ajanvarauksella toimiva vastaanotto. Monet tapaamiset hoidettiin myös puhelimesta. Teiskossa vastaanotto on toiminut aiemminkin ajanvarauksella ja myös muualla asiakkaiden kanssa on voitu sopia tapaamisaikoja etukäteen. Avointa vastaanottoa paremmin työntekijöiden mielestä toimi etukäteen sovitut vastaanottoajat siksi, että silloin asiakastapaamiseen oli mahdollista valmistautua etukäteen. Kun puhelimesta oli sovittu, milloin tapaaminen on ja kuultu, minkälaisesta teemasta asiakas haluaa keskustella, oli työntekijä voinut selvittää valmiiksi jo jonkin verran asioita asiakastapaamisen helpottamiseksi. Työntekijöiden kokemuksen mukaan joskus avoimella vastaanotolla saattaa tulla tunne kiireestä, koska aulassa on jonossa ihmisiä odottamassa. Erityisesti kaikki isommat asiat on helpompaa hoitaa etukäteen varattuna vastaanottoaikana, jolloin kiirettä ei ole. Osa työntekijöistä toivoo ajanvarauksen jatkuvan myös korona-ajan päätyttyä, mutta toiset kannattavat myös avoimen vastaanoton säilyttämistä ajanvarausvastaanoton rinnalla.

Työ muuttui aiempaa vahvemmin päivystysmäiseksi, kun avoin toiminta lopetettiin. Puhelinpäivystys arkipäivisin tietystä numerosta oli uusi kokeilu, joka aiotaan säilyttää korona-ajan jälkeenkin. Sen kautta asiakkaat ovat saaneet työntekijän kiinni joka arkipäivä klo 12-14, vaikka oma tuttu työntekijä ei olisikaan ollut töissä. Puhelinpäivystyksessä on sovittu ruokakassiavusta asiakkaiden kanssa, hoidettu pieniä asioita ja muihin asioihin liittyen on voitu sopia tapaamisia seurakuntataloille. Jos puhelimesta kuulosti siltä, että asiakas kaipaisi sielunhoidollista keskustelua, sovittiin aika, jolloin voitiin tavata kasvokkain. Puhelinpäivystyksestä saatiin hyvää palautetta ja sen myötä tavoitettavuus parantui huomattavasti.

Uutena asiana otettiin käyttöön sähköiset ostoluvat. Joissakin tapauksissa niitä on käytetty jo aiemmin, mutta nyt ne otettiin käyttöön laajemmin. Niitä on mahdollista kirjoittaa myös etänä tapaamatta asiakasta kasvokkain. Ruokakassinha-

kijoiden määrä kasvoi todella paljon ja monet uusista asiakkaista olivat lomautetuja tai sellaisia, joiden työt ovat vähentyneet. Uusi kokeilu oli myös asiakkaiden tapaaminen Teams-yhteydellä. Tätä mahdollisuutta käytettiin jonkin verran muun muassa sielunhoitokeskusteluissa tuttujen asiakkaiden kanssa.

Joulukassit hoidettiin vuonna 2020 eri tavalla kuin aiemmin. Aiemmin kassia on pitänyt anoa, mutta vuonna 2020 päätettiin, että kassin saa jokainen, joka sen haluaa. Ruokapankki antoi jaettavaksi noin 320 kassia. Niiden lisäksi Messukylän seurakunta osti vielä noin 50 kassia, jotta jokaiselle halukkaalle saatiin joulukassi. Aiemmin, kun joulukassia on pitänyt anoa, ei ole tullut kovin paljon sellaisia anomuksia, joissa joulukassia anotaan varmuuden vuoksi. Nyt tällaisia tilanteita saattoi olla. Toisaalta ihmiset olivat todella hyvällä mielellä, kun saivat joulukassin, joten ehkä jatkossakin jaetaan joulukassi jokaiselle halukkaalle. Alueen jollakin palvelutalolla joulukassien jako saatiin järjestettyä yhteistyössä palvelutalon työntekijöiden kanssa niin, että diakoniatyöntekijät veivät kassit palvelutalolle, ja siellä henkilökunta otti ne ja jakoi asukkailleen.

Joulupuu-keräys organisoitiin uudella tavalla ja hakijoille kerrottiin tarkasti, mistä ja milloin he voivat tulla noutamaan lahjansa. Tässä piti huomioida kokoontumisrajoitus ja tilojen kapasiteetit, jotta Joulupuu-keräys saatiin toteutettua turvallisesti. Tarvittiin myös riittävästi henkilökuntaa, jotta lahjojen antaminen saatiin sujuvaksi. Keräyksen ja lahjojen jakamisen organisoiminen oli haastavampaa kuin aiemmin, mutta se onnistui. Lahjoja hakeneiden ihmisten palaute oli pääasiassa positiivista.

6.2.2 Senioritoiminnan muutokset

Senioripäivät eri toimipisteissä peruttiin keväällä, kun rajoitukset astuivat voimaan. Senioreihin oltiin yhteydessä puhelinsoitoilla ja tekstiviestien avulla. Myös ryhmäpuheluita soitettiin. Ryhmäpuheluissa seniorit saivat jutella myös toistensa kanssa työntekijän lisäksi. Monet työntekijät kertoivat, että puhelinsoitot senioreille olivat paljon syvällisempiä keskusteluja kuin ne, mitä heidän kanssaan oli aiemmin käyty senioripäivien tai -piirien yhteydessä. Eräs työntekijä kertoi, että

senioripuheluihin ei ollut riittävästi aikaa ja se jäi harmittamaan. Monet seniorit olisivat halunneet jutella paljon useammin, mutta työntekijöillä ei ollut ajanpuutteen vuoksi mahdollisuutta soittaa niin usein. Henkilökohtaisten puheluiden myötä monet seniorit kertoivat paljon aiempaa laajemmin omasta elämästään, yksinäisyydestään ja kokemastaan surusta. Senioreiden osoitteita alettiin kerätä kirjeitä varten puhelinsoittojen ja tekstiviestien yhteydessä. Monien heikkokuuloisten senioreiden oli helpompaa jutella työntekijän kanssa puhelimesta kuin senioripäivän hälinässä, koska puhelimesta kuulolaitetta ei häirinnyt ympärillä oleva hälinä.

Syksyllä senioripäiviä saatiin pitää kokoontumisrajoitusten puitteissa. Linnainmaalla ja Kaukajärvellä senioripäivään piti ilmoittautua etukäteen ja ryhmät jaettiin kahtia. Tällä tavalla kaikki halukkaat mahtuivat mukaan. Senioripäiviin kuului ruokailu, joka helpottui ruokamäärän arvioimisen osalta sen myötä, kun päiviin piti etukäteen ilmoittautua. Työntekijöille kahden senioriryhmän päivät olivat raskaita, kun ryhmien välissä piti vielä siivota ja puhdistaa pinnat huolellisesti, mutta järjestelyt kannattivat, koska päivät olivat monille senioreille tärkeitä. Kämmeniemessä järjestettiin vain yksi ryhmä, koska kaikki halukkaat mahtuivat mukaan siihen. Seniorit olivat päivissä hyvällä mielellä mukana, mutta kuitenkin monet eivät uskaltaneet päiviin osallistua koronalle altistumisen pelossa.

Senioripäiviin haastetta toi turvavälien pysyminen, koska monilla senioreilla oli tarve tulla lähelle työntekijää kertomaan kuulumisiaan, eikä välttämättä kaikki muistaneet tai ymmärtäneet, miksi turvavälejä oli tärkeää pitää. Loppuvuodesta senioripäiviä ehdittiin striimata pari kertaa. Kaikilla senioreilla ei ole laitetta, jolla voisi YouTube-videona senioripäivää katsoa, mutta silti videoita katsottiin satoja kertoja. Jotkut seniorit saivat apua läheisiltään ja katsoivat videoita yhdessä. Suunnitelmia tehtiin myös paikallisten palvelutalojen kanssa, jonne senioripäiviä aiotaan jatkossa striimata. Senioripäivien striimit tavoittivat katsojia todella paljon ja ne aiotaan pitää osana toimintaa myös tulevaisuudessa.

Puheluiden ja tekstiviestien lisäksi senioreille lähetettiin postitse kirjeitä. Kirjeitä lähetettiin vuonna 2020 parhaimmillaan noin 160 kotitalouteen. Kirjeet pitivät si-

sällään erilaisia aivopähkinöitä, jumppaohjeita, kokemuskirjoituksia ja hartaudellista sisältöä. Kirjeitä tekemässä oli diakoniatyöntekijöiden lisäksi myös muita ja se oli työntekijöille ilon aihe. Myös palaute kirjeistä oli hyvää. Eräs työntekijä kertoi, että oli saanut palautetta siitä, miten tärkeää on senioreiden mielestä, että tutut työntekijät kannattelevat heitä.

Se ajatus, jonka seniorit kokee, on se, että me muistamme heitä esimerkiksi laittamalla viestiä. Että me kannatellaan heitä.

Seniorikirjeet aiotaan pitää osana seniorityötä jatkossakin. Kirjettä pidetään onnistuneena kokeiluna, kuten seuraava lainaus työntekijän haastattelusta kertoo.

Kirje onnistui ja jäi elämään, siitä on tullut hyvää palautetta. Ihmisten mielestä on mukavaa, että saa vanhanaikaista postia.

6.2.3 Ryhmätoiminnan muutokset

LapsiArkki, jossa lapset tulevat arki-iltana hoitoon Linnainmaan seurakuntakeskukselle, oli osan vuodesta 2020 kiinni, mutta se saatiin syksyllä avattua tauon jälkeen. LapsiArkissa toimintatapaa muutettiin korona-aikana niin, että lasten huoltajat eivät saaneet tulla yhteiseen iltapalapöytään tai muuten viettämään aikaa sisälle, vaan huoltajat ainoastaan toivat ja hakivat lapset. Kysyntää riitti sekä LapsiArkissa että PikkuHelpissä, josta aiemmin kerroin, ja molempien palveluiden piiriin tuli sellaisia perheitä, joita varten ne on kehitetty. Hetkittäin vuoden 2020 aikana LapsiArkin kävijät vähenivät, kun monet harkitsivat, mihin uskaltavat liikkua. LapsiArkissa oli melko vakiintunut kävijäkunta. LapsiArkista eräs työntekijä kertoo seuraavasti:

LapsiArkki tavoittaa juuri sellaisia perheitä, joita varten on ajateltu, että LapsiArkki-toimintaa halutaan järjestää ja joille se on tärkeää.

Toinen työntekijä kertoo ajatuksiaan LapsiArkista seuraavalla tavalla:

Ne perheet, jotka ovat lapset tuoneet, ovat antaneet erittäin hyvää palautetta siitä, että se on ollut heille supertärkeä asia, koska moni

muu paikka on ollut kiinni. LapsiArkki on ollut korona-aikana normaaliuden pilari. Kontaktia aikuisiin on kuitenkin rajattu.

Yhteiset ruokailuhetket peruttiin ja niiden tilalle alettiin miettiä muita vaihtoehtoja. Syksyn aikana valmisteltiin noutoruokamahdollisuutta, jonka käynnistäminen jäi tammikuuhun 2021. Ruoka-annoksen saa hakea ilmaiseksi seurakuntatalolta ja sen valmistaa Kierto-hanke. Diakoniatyö pakkaa ruuan noutorasioihin ja mahdollisesti ylijäävä ruoka pakastetaan myöhempää jakoa varten. Soppatykin käyttöä harkittiin syksyllä, mutta sitä ei ehditty valmistella eikä toteuttaa.

Naisten säännöllisesti kokoontuva ryhmä ”Naisten aamukahvit” laitettiin keväällä tauolle kuten kaikki muukin kokoava toiminta. Syksyllä niitä yritettiin järjestää kirkossa, koska siellä oli mahdollista pitää turvavälejä isommallakin ryhmällä. Pari kertaa ryhmä ehti kokoontua, kunnes rajoitukset taas estivät kokoontumisen. Kai-puu tutun ryhmän kanssa kokoontumiseen on suuri monilla ihmisillä.

Rajoitukset vaikuttivat rippikouluun sekä alkujakson että leirien tai kaupunkipäivien osalta. Rippikouluissa uutena kokeiluna oli ulkona järjestetty pienryhmäopetus. Rajoitusten myötä ryhmäkoko piti rajata eli isompia ryhmiä jakaa pienempiin osiin ja löytää riittävästi tiloja pienryhmien käyttöön. Levonmäessä Cityriparin työntekijät oivalsivat terassin käytön mahdollisuuden. Terassilla ei ollut kalusteita, joten työntekijät keräsivät niitä sieltä, mistä saivat. Tulevaisuudessakin Levonmäen terassilla voitaisiin järjestää Cityriparia ja muidenkin ripareiden tapaamisia, mutta sinne pitäisi saada kunnolliset säänkestävät kalusteet. Työntekijä kommentoi asiaa näin:

Terassia voi ihan hyvin käyttää riparilla. Tälleen sitä sitten löytää asioita, kun on pakko miettiä uudella tavalla.

Tiimin omat kymppikahvit mainittiin lähes jokaisessa haastattelussa. Niitä alettiin pitää Teamsissa etänä keväällä, kun siirryttiin etätöihin. Aluksi kymppikahveja pidettiin joka arkipäivä. Syksyllä niitä pidettiin kolme kertaa viikossa. Kymppikahvit koettiin positiivisena asiana. Työntekijät pitivät tärkeänä, että he näkivät toisiansa edes etänä. Kymppikahveille ei ollut pakko osallistua, eli aina kaikki eivät olleet paikalla. Erään työntekijän mielestä kymppikahvit etänä eivät pystyneet

paikkaamaan kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista työkavereiden kanssa. Tärkeänä asiana nähtiin se, että lähiesimies oli usein kahveilla mukana ja niissä hetkissä oli mahdollista kysyä lähiesimiehen ajatuksia erilaisiin tilanteisiin, ja välittää kysymyksiä lähiesimiehen kautta valmiusryhmälle vietäväksi. Joku kertoi kokeneensa kymppikahvien lähentäneen tiimiä huomattavasti aiempaan verrattuna. Kymppikahveja kuvattiin seuraavin sanoin:

Ne pidetään Teamsissa, kun me ei saada kokoontua livenä. Ne on ollut tosi tärkeitä, kun niiden kautta on ollut työntekijöihin yhteys jatkuvasti. On myös tullut joidenkin kanssa henkilökohtaisempi yhteys niiden myötä. Niissä käsitellään työasioita ja omia fiiliksiä ja se on auttanut jaksamaan ja jakamaan tietoa oman tiimin kesken.

Toinen työntekijä kuvasi kymppikahveja seuraavasti:

Vaikka on oltu fyysisesti etäällä, on ollut paikka, jossa saa purkaa omaa oloa ja se on tiivistänyt tiimiä. Samalla on voitu pohtia asiakasasioita, jotta kaikilla olisi suunnilleen sama linja asioissa. Ne on ollut kyllä iso voimavara kaiken keskellä.

6.2.4 Uusia avauksia ulkoillen

PikkuHelpissä mukana olevat työntekijät kirjoittivat perusteluita seurakuntayhtymän valmiusryhmälle siitä, miten PikkuHelppi-toimintaa voidaan järjestää turvallisesti ja kertoivat, miten tärkeä tuki se on monille perheille. Keväällä rajoitusten tullessa voimaan toiminta keskeytettiin, mutta pienen tauon jälkeen PikkuHelppiä saatiin lupa järjestää, vaikka muu kohtaava toiminta olikin rajoitusten vuoksi tauolla. Aiemmin PikkuHelpissä usein menttiin hoitamaan lapsia perheen kotiin, mutta korona-aikana konseptia kehitettiin niin, että yleensä työntekijät vain hakivat lapset ovelta ulkoilemaan. PikkuHelpin asiakasmäärät kasvoivat syksyn aikana ja tukea arjen keskelle ilmaisen lastenhoitopalvelun myötä sai aiempaa useammat perheet. Lastenohjaajien työt vähenivät hetkittäin vuoden 2020 aikana, kun esimerkiksi avoimia perhekerhoja ei saatu järjestää. Tämän myötä PikkuHelppiä pääsi toteuttamaan aiempaa isompi työntekijäjoukko, joka koostui pääasiassa diakonian ja varhaiskasvatuksen ammattilaisista.

Monet työntekijät kertoivat, että he kiinnittivät huomiota ihmisten yksinäisyyteen ja siihen pyrittiin löytämään ratkaisukeinoja. Uutena kokeiluna diakoniatyöntekijät järjestivät ulkokävelyitä, jotka päättyivät pienen ulkoiluhetken päätteeksi seurakuntatalolle kahville ja kuuntelemaan kanttorien musiikkiesitystä. Toiveena oli voimauttava ja koronaturvallinen ruokajonon asiakkaista koostuvan pienen ryhmän yhteinen hetki, jossa turvavälit oli mahdollista säilyttää. Tämä ei kuitenkaan saanut suurta suosiota. Osasyynä saattoi olla heikko mainostus ja asiakkaiden kokema korkea kynnyks lähteä liikkeelle omasta kodistaan. Monet asiakkaat kertovat kaipaavansa kontaktia muihin ihmisiin, mutta he eivät kuitenkaan kovin helposti osallistu tällaisiin matalan kynnyksen pienryhmätapaamisiin. ”Diakoniolla on yksinäisyyden ratkaisemisessa hieno paikka, mutta se ei ole helppo tehtävä, jos ihmiset eivät pyynnöistä huolimatta tule meidän luo”, kuvailee tilannetta eräs työntekijä.

Yhteisiä ulkoiluhetkiä järjestettiin myös Teiskossa, jossa ulkoilua järjestettiin yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Seurakunnan avoimen päiväkerhoryhmän ja Kotilinnasäätiön kanssa pidettiin yhdessä pieniä ulkoiluhetkiä, jossa Kotilinnan asukkaat ja avoimen päiväkerhon kävijät viettivät aikaa yhdessä. Tällaista toimintaa aiotaan jatkaa myös tulevaisuudessa.

6.3 Koronapandemian aikana opittua

6.3.1 Diakonia tukipilarina kriisin keskellä

Työntekijät kertoivat ymmärtäneensä sen, että kirkkoon luotetaan kriisin iskiessä ja kirkolta odotetaan apua. Kriisissä nähtiin, että diakonia on matalan kynnyksen avunantaja ja nopean toiminnan osaamista löytyy paljon. Monet ihmiset kääntyivät diakoniatyön puoleen ensimmäistä kertaa elämässään koronakriisin seurauksena. Diakoniatyöntekijät eivät kyselleet avunpyytäjiltä, kuuluvatko he kirkkoon, vaan jokaista autettiin diakonian yleisten ajatusten mukaisesti siitä riippumatta. Eräs työntekijä kuvaa omia ajatuksiaan vuodesta 2020 seuraavasti:

Diakonian perusta on, että mennään sinne, minne mikään muu apu ei ylety. Sitä me kyllä tehtiin. Me reagoitiin tosi nopeasti ihmisten hätään ja oltiin tavoitettavissa.

Työntekijät kertoivat, että kriisin tullessa lähes kaikki työaika meni akuuteimpaan selvittelyyn, joka tässä tilanteessa oli ruokajaon organisoiminen. Asiakkailta tuntui olevan suurin hätä ruuasta. Tulevaisuudessakin siis mahdollisten laajojen kriisien myötä tämän jälkeen osataan varautua siihen, että akuuteimmat järjestelyt vievät suurimman osan työajasta. Työntekijä kuvaa tilannetta seuraavalla tavalla:

Syvempi ihmisten tukeminen korona-ajassa on jäänyt ainakin omalta osaltani ihan kokonaan viime keväänä, kun kaikki aika meni ruokajakoon.

Työntekijöiden kokemuksen mukaan keväällä monissa eri yrityksissä alkaneiden lomautusten myötä ihmisiin iski kova paniikki. Sellaiset ihmiset, jotka olivat normaalisti hyvin toimeen tulevia ja yhteiskunnassa normaalisti pärjääviä, kokivatkin yhtäkkiä olevansa vähävaraisia lomautusten myötä. Toisaalta taas sellaiset ihmiset, jotka olivat jo pitkän aikaa ennen korona-aikaa olleet vähävaraisia, eivät hätkähtäneet korona-ajan taloudellisista seurauksista, koska esimerkiksi ansiosidonnaista päivärahaa sai ihan samalla tavalla edelleen. Ihmisten omat henkilökohtaiset kokemukset olivat hyvin erilaisia ja vähävaraisuuden käsite oli todella laaja asiakkaiden keskuudessa.

Työntekijät kertoivat, että olivat havahtuneet siihen, miten merkittävää ihmisten kohtaaminen on. Vaikka työssä on kohdattu ihmisiä päivittäin, monet kertoivat, etteivät aiemmin olleet ymmärtäneet kohtaamisten merkitystä. Merkityksen ymmärsi vasta, kun ne olivat kiellettyjä. ”Tapahtuipa ympärillä mitä tahansa, ihmisiä ei voi jättää kohtaamatta”, sanoitti eräs työntekijä. Kohtaamisen tapoja piti osata muokata vallitseviin olosuhteisiin ja sitä työntekijät kertoivat oppineensa vuoden 2020 aikana.

Syksyllä heti, kun ihmisiä sai alkaa enemmän tavata ja pieniä ryhmiä järjestää, työntekijät kertoivat olleensa innoissaan kohtaamassa ihmisiä. Marraskuussa tulleen sulun myötä moni koki turhautumista, kun hetken aikaa oli jo ehditty toimia

hieman kevättä normaalimmin. Monet työntekijöistä myös kokivat velvollisuuden tunnetta ihmisten kohtaamisesta ja auttamisesta, ja sen vuoksi kohtaamisen rajoitukset olivat raskaita. Kaikkiin asiakkaisiin ei saatu puhelimella yhteyttä, eikä kaikilla ole puhelinta. Kun avointa vastaanottoa ei ollut, osa tällaisista asiakkaista jäi tavoittamatta.

Sosiaalista mediaa yritettiin päivittää ja olla siellä mukana. Se ei ole uusi asia, mutta sen merkitys alkoi korostua, kun ihmisiä ei voitu tavata ja saavutettavuutta täytyi lisätä. Sosiaalisen median hyödyntäminen ja vuorovaikutuksellisuus siellä ovat kuitenkin diakoniatyössä vaikeampia kuin muilla työaloilla, koska asiakkaat eivät halua olla mukana sisällön tuottamisessa tai vuorovaikutuksessa leimautumisen vuoksi. Monet asiakkaat kokevat diakonian palveluiden käyttämisen häpeällisenä ja siksi he eivät halua näkyä tai kuulua diakoniatyön sosiaalisessa mediassa. Kaikesta huolimatta tulevaisuudessa aiotaan jatkaa diakoniatyön saavutettavuuden parantamista ja näkyvyyden lisäämistä sosiaalisen median avulla.

6.3.2 Yhteisöllisyys keskiössä

Työntekijöiden kokemuksen mukaan korona-aika sai eri työalat toimimaan aiempaa enemmän yhteistyössä toinen toistensa kanssa. Ruokajaossa ja sen kuljettamisessa oli mukana työntekijöitä kaikilta työaloilta. Myös striimaamisessa oli mukana eri työalojen edustajia. Tehtäviä striimeihin liittyen jaettiin osaamisen ja mielenkiinnon mukaan. Tarvittiin striimaajia, säestäjiä ja laulajia, jumpan ja hartauden pitäjiä, tekstittäjiä ja tekniikan kanssa toimivia työntekijöitä. Vuoden 2020 aikana ehdittiin striimata esimerkiksi kaksi senioripäivää ja jumalanpalveluksia sekä hartauksia. Striimaukset olivat yhteinen ponnistus ja sen myötä lisääntynyt yhteistyö halutaan viedä myös tulevaisuuteen.

Jotkut työntekijät kokivat, että välillä menttiin liiallisuuksiin sen kanssa, mitä kaikkien oletettiin opettelevan. Esimerkiksi striimauksiin liittyen jotkut työntekijät toivoivat, että striimausosaamista oltaisiin voitu keskittää muutamille työntekijöille, eikä siten niin monien olisi tarvinnut käyttää aikaa sen opetteluun. Toiset työntekijät olivat haastatteluissaan tästä eri mieltä ja ajattelivat, että on tärkeää, että

jokainen tietää suurin piirtein, mistä on kyse striimatessa ja näin pystyy toimimaan esimerkiksi sairastapauksissa striimaamisessa apuna.

Työntekijät kertoivat ymmärtäneensä sen, ettei työtä tarvitse tehdä yksin. Asioita tehtiin yhdessä. Jokainen joutui opettelemaan paljon uutta niin Teamsin käytössä kuin siinä, miten asiakkaan kanssa saa näkemättä häntä rakennettua luottamusta. Jokainen työntekijä kantoi oman osuutensa tiimin jäsenenä ja yhdessä tekeminen korostui. Myös ajatus siitä, että yhdessä voi tästäkin selvitä, oli monille tärkeä. Apua sai kysyä keneltä tahansa ja monia asioita ratkottiin yhdessä, kun kenelläkään ei ollut valmista vastausta.

Korona-aika vahvisti työntekijöiden ajatusta siitä, että yhteisöllisyyttä pitäisi entisestään tukea myös asiakkaiden keskuudessa. Mitä enemmän esimerkiksi seniorit kokevat yhteisöllisyyttä ja yhteyttä toinen toisiinsa, sitä enemmän heistä on tukea toinen toisilleen. Kun seniorit tutustuisivat toinen toisiinsa, saataisiin diakonisen seurakunnan ajatusta vahvemmaksi. Ryhmäpuheluiden soittamisella saatiin senioreita juttelemaan myös keskenään ja ryhmäpuheluista opittiin, että jutteleminen, rukoileminen ja hartauden pitäminen ryhmäpuhelussa onnistuvat, mutta yhdessä laulaminen on puhelimessa vaikeaa.

Seniorikirjeitä lähettäneet työntekijät kertoivat, että oppivat sen, miten pienillä asioilla voidaan osoittaa asiakkaille, että heistä välitetään ja että he kuuluvat joukkoon. Pieni yhteydenotto kirjeen avulla oli monille todella merkittävää palautteen perusteella. Työntekijät kertoivat oppineensa senkin, että jotkut seniorit lukivat saamiaan kirjeitä lukuisia kertoja aina uudelleen, kun olivat unohtaneet, mitä niissä kerrottiin. Yhdestä kirjeestä saattoi siis olla iloa todella pitkäksi aikaa. Monilla toimintaan viikoittain osallistuvilla jäi viikon kohokohta pois kokoontuvien ryhmien tauon myötä, joten työntekijän sanoin ”pienetkin asiat olivat parempia kuin se, että ei olisi yritetty pitää yhteyttä mitenkään”. Eräs työntekijä kuvasi ajatuksiinsa seuraavasti:

Meidän ei tarvi olla kovin fiksuja ja filmaattisia, vaan ajatus on se kaikkein tärkein. Ja se, että me rukoillaan ihmisten puolesta.

Rukouksen ja esirukouksen merkitykseen viitattiin monissa haastatteluissa. Monet kertoivat, että ovat saaneet voimia vaikeassa ajassa tehtävään työhön rukouksesta. Työntekijät kertoivat rukoilleensa niiden ihmisten puolesta, joille lähetettiin seniorikirjeitä ja soitettiin puheluita, rippikoululaisten puolesta ja omien asiakkaiden puolesta. Monet tukeutuivat rukouksen voimaan myös oman elämänsä asioissa. Monet työntekijät kokivat, että korona-aikana oli aiempaa enemmän tilaisuuksia ja mahdollisuuksia rukoilla. Rukousta pidettiin seurakuntayhteisön voimavarana. Eräs työntekijä sanoi, että ”se on ollut parasta, mitä on voinut tehdä”. Monet kokivat tärkeäksi, että saivat jättää vaikeat asiat Jumalan kannateltaviksi.

Omaa tiimiä keuhuttiin haastatteluissa paljon. Monet kokivat, että oma tiimi ja tiimin yhteisöllisyys olivat suuri voimavara vuonna 2020. Vuosi 2020 näytti työntekijöille sen, miten sitkeä heidän oma tiiminsä on. Monia asioita jouduttiin tekemään toistuvasti uudelleen, mutta siitä huolimatta tiimi ei lannistunut, vaan yritti järjestää asioita uudestaan heti, kun sille oli pienintäkään mahdollisuutta. Monet asiat peruttiin ja vedettiin yli kalentereista. Silti tiimi ei jäänyt paikalleen, vaan valmistautui yrittämään yhä uudelleen. Vuosi ei ollut kevyimmästä päästä, mutta työntekijöiden asenne oli kaikesta huolimatta hyvä. Eräs työntekijä tokaisi haastattelunsa lopuksi seuraavasti:

Oli se onni, ettei tiennyt etukäteen, mitä tuleman pitää. Olis sitä voinut vaikka kauhistua.

6.3.3 Kohtaamisen ammattilaiset etätyössä

Kulkeminen paikasta toiseen vähentyi ja työpäivän kesto oli lyhyempi, kun työmatkaan ei joka päivä mennyt aikaa. Se myös muutti työpäivien rakennetta, kun päivän aikana ei tarvinnut siirtyä paikasta toiseen, vaan koko päivän pystyi tekemään samasta paikasta, omasta kodista. Tämän myötä jäi siis enemmän aikaa omille harrastuksille ja läheisten kanssa vietetylle ajalle, mikä taas tuki omaa jaksamista myös työssä. Myös ekologisuuden näkökulma nostettiin esiin. Liikkumi-

sen aiheuttamat päästöt pienenivät työntekijöiden kohdalla merkittävästi. Jatkossa on hyvä miettiä, mikä kaikki vaatii tapaamisen kasvokkain ja mitä taas voisi luontevasti hoitaa etänä puhelimitse tai Teamsilla. Monet asiakkaiden kohtaamiset sujuvat paremmin kasvokkain, mutta joitakin ruokakassi-asioita tai palavereja työkaverin kanssa voisi pitää etänä myös jatkossa. Se säästäisi paljon aikaa, kun kaikki eivät liiku eri suunnista yhteen paikkaan. Tätä ajatusta eräs työntekijä kuvailee seuraavalla tavalla:

Jatkossakin voidaan käyttää kännykkää ja tietsikkaa ja arvioida, missä muodossa tapaaminen olisi järkevää järjestää. Se säästää luontoakin, kun kaikki ei suhaa suunapäänä ympäri kaupunkia omilla autoillaan.

Kun monet asiat siirtyivät verkkoon, tuli työntekijöille mahdollisuuksia osallistua esimerkiksi valtakunnallisiin Teams-kokouksiin. Tavallisesti eri teemojen ympärille rakennetut tapaamiset olisi järjestetty jossakin tietyssä paikassa, jonne olisi pitänyt fyysisesti liikkua, ehkä varata hotelli ja aikaa olisi kulunut paljon. Nyt niihin pystyi osallistumaan kesken työpäivän. Aiemman mahdollisuuksia osallistua tällaisiin tapaamisiin tai koulutuksiin ei juurikaan ollut. Sama ilmiö osallistumisen mahdollisuuksissa näkyi myös senioripäivien striimien katsojakunnassa. Niitä katsottiin ympäri Suomea ja jopa ulkomailta. Messukylän senioripäivät tavoittivat huomattavasti suuremman joukon ihmisiä kuin niihin olisi voinut paikan päällä osallistua. Monet sellaiset, joille liikkuminen on haastavaa, pystyivät osallistumaan senioripäiviin striimin välityksellä.

Monet kokivat työn rajaamisen olleen vaikeampaa, kun työpaikkana oli oma koti. Tietokoneen ääressä aika saattoi kulua vauhdilla. Työn ja vapaa-ajan raja oli hetkittäin häilyvä, kun työpuhelin ja tietokone olivat näkössä. Rajanveto sen välillä, milloin työntekijä oli tavoitettavissa ja milloin ei, oli joidenkin mielestä vaikeaa kotonan. Työpuhelimeen tuli vastattua helpommin myös iltaisin. Jotkut kokivat myös haastavana arvioida sitä, milloin on tehnyt työtä tarpeeksi yhdelle päivälle, kun työaikaa ei ole. Työpäivä saattoi keskeytyä ruokaa laittaessa, pyykkejä ripustaessa tai muissa kodin askareissa. Myös kotona olevat muut perheenjäsenet saattoivat keskeyttää työpäivän ja tuoda oman haasteensa työhön keskittymisessä.

Kaiken koetun jälkeen työntekijät kertoivat näkevänsä nyt hyviä puolia sekä etätyössä että lähityössä. Etätyö mahdollistaa tiettyjen asioiden, kuten ruokakassien uusimisten tai lyhyiden palaverien hoitamista tehokkaasti. Toisaalta taas kaikissa syvällisemmissä keskusteluissa tarvitaan katsetta, äänensävyjä ja kehon asentoja, joita ei voi puhelimesta näyttää. Työntekijät kertoivat, että vuoden 2020 aikana he olivat oivaltaneet, miten paljon ihmisten tapaaminen kasvokkain tuo merkityksellisyyttä ja mielekkyyttä omaan työhön. Vaikka monet kohtaamiset ovat raskaita, niistä myös saa energiaa. Työntekijät pohtivat, että omaan työarkeen on saattanut sokeutua ja vasta tavallisen arjen muuttuessa ymmärtää, miten tärkeää on omien voimavarojen kannalta ollut, että on saanut tavata työkavereita ja asiakkaita kasvotusten. Eräs työntekijä kommentoi Teamsissa ja puhelimesta puhumista, että ”ei se ole kyllä mun juttu”.

Osa työntekijöistä koki todella raskaana jatkuvan näytön tuijottamisen ja sen, ettei voinut tavata omia työkavereita kasvokkain. Kun on tottunut työhön, joka vaihtelee ja jossa liikutaan paikasta toiseen sekä tavataan paljon ihmisiä, näyttöpäätteen tuijottaminen koko työpäivän ajan oli niin tavallisesta poikkeavaa, että se vaati paljon opettelua. Toiset työntekijät kokivat etätyön todella raskaana ja toiset pystyivät näkemään siinä myös paljon työn tekemistä ja omaa arkea tukevia asioita. Eräs työntekijä sanoitti omaa ajatustaan seuraavasti:

Välillä on meinannut pää hajota ja olen sitten käynyt seurakuntatallolla morjestamassa työkavereita.

Koronapandemia lisäsi joillekin työntekijöille pelkoa oman terveyden puolesta, mikä vaikutti myös työhön. Erityisesti keväällä, kun kaikki koronaan liittyvä oli vielä uutta, moni kertoi miettineensä, voiko tavata ketään työkavereita tai asiakkaita kasvotusten. Mahdollisuus tehdä etätyötä helpotti pelkoja. Pelko omasta sairastumisesta tai oman lähipiirin altistamisesta sairaudelle oli joillakin suuri. Joidenkin työntekijöiden lähipiiriin kuului riskiryhmään kuuluvia henkilöitä ja tämä lisäsi pelkoa koronaan sairastumisen suhteen.

6.3.4 Uuden edessä ja toivoa välittämässä

Työntekijät kertoivat, että epävarmuuden ja epätietoisuuden sietäminen on lisääntynyt vuoden 2020 aikana. Myös turhautumista koettiin enemmän kuin aiempina vuosina. Lisäksi kuormittavaa oli se, että ei voinut tehdä asioita niin ammatillisesti kuin olisi halunnut, koska monet asiat rajoittivat. Kun sekä työssä että vapaa-ajalla monet asiat olivat epävarmoja, ja epävarmuuden keskellä joutui elämään pitkiä aikoja, sitä myös alkoi sietää aiempaa paremmin. Seuraavaksi erään työntekijän kommentti tähän teemaan liittyen.

Kaikille asioille ei vaan voi yhtään mitään. Hetkittäin kaikki oli epävarmaa. Täytyi vain toimia niiden asioiden puitteissa, mihin oli mahdollista vaikuttaa ja suostua siihen, että moniin asioihin en voinut vaikuttaa. Maailma menee eteenpäin joka tapauksessa, eikä sitä voi itse hidastaa, joten täytyi vain pitää toivoa yllä.

Vuonna 2020 käynnissä ollut moduulityöaikakokeilu teki näkyväksi työn määrää, kun työhön käytettyä aikaa kirjattiin ylös. Joku työntekijöistä koki, että korona-aika ja moduulityöaikakokeilu mahdollistivat aiempaa säännöllisemmän elämänrytmin. Toiset myös kertoivat, että olivat ehtineet hetkittäin myös vetää henkeä ja ottaa omaa aikaa. Moni koki tärkeäksi pysähtyä oman itsensä ääreen ja kysyä itseltään, mitä minulle kuuluu nyt. Oman hengellisen elämän hoitaminen oli monille tärkeää. Tärkeää oli myös eri keskustelujen välissä palautuminen ja riittävän tauon pitäminen.

Monet työntekijät kuvasivat omaa jaksamistaan niin, että vuoden 2020 aikana keväällä he kokivat olleensa todella väsyneitä, koska epätietoisuus, ruokajaon uudelleenjärjestelyt, suunnitelmien peruminen ja YT-neuvottelut veivät paljon energiaa ja lisäsivät stressiä. Lisäksi kuitenkin monet kertoivat, että ehtivät vuoden aikana myös ottaa enemmän aikaa itselleen ja levätä, erityisesti syksyllä. Monet kertoivat, että ennen korona-aikaa he olivat jatkuvasti työstä väsyneitä, koska rankkoja asiakaskohtaamisia oli niin paljon ja oma riittämättömyyden tunne oli hetkittäin vahva. Eräs työntekijä sanoittaa tilannetta seuraavalla tavalla:

Ennen koronaa olin tosi väsynyt, kun työssä tuntui siltä, että oli koko ajan tosi rankkoja juttuja mietittävänä, eikä ehtinyt toipua edellisestä

kohtaamisesta, kun jo seuraava oli alkamassa. Koronavuonna oon ehtinyt myös levätä, kun on saanut tehdä kotoa käsin, eikä puhelimessa tuu niin rankkoja juttuja niin paljoa vastaan.

Jälkikäteen katsottuna työ ennen korona-aikaa näyttää siltä, että usein oli kiire, koska asiakkaita oli joka viikko paljon. Korona-aikaa pidetään myös erään työntekijän sanoin ”huikeana kokemuksena”, koska muutos omassa työssä oli paljon radikaalimpi kuin työntekijä olisi ikinä osannut kuvitella. Työarkea aikana ennen korona-aikaa kuvattiin aineistossa monin sanoin. Eräs työntekijä kuvaa sitä seuraavasti:

Nyt kun miettii aikaa ennen korona-aikaa, se näyttää ihan erilaiselta kuin siinä hetkessä. Nyt näyttää siltä, että silloin juostiin paikasta toiseen ja tavattiin paljon ihmisiä. Nyt kun mä katon sitä, niin ei varmaan oo ihme, että meistä moni oli aika väsynyt. Asiakkaita oli niin paljon ja oli niin paljon tosi haastavissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita.

Vuotta 2020 kuvattiin haastatteluissa työuran poikkeuksellisimmaksi. Siitä on kuitenkin voitu oppia paljon ja jo nyt monet ajattelivat, että vielä nyt ei voida nähdä kaikkea sitä hyvää, mitä poikkeusajan myötä maailmaan saadaan. Sen näkee vasta tulevaisuudessa. Vaikka paljon on uutisoitu negatiiviseen sävyyn, tulee korona-ajasta seuraamaan myös jotakin hyvää. Työntekijöiden mukaan olisi tärkeää, ettei opittuja asioita unohdettaisi, kun rajoitukset jossakin vaiheessa poistetaan. Monia asioita on opeteltu ajan kanssa ja suurella vaivalla, joten on tärkeää pitää opittuja taitoja yllä ja jatkaa niiden harjoittamista.

Puhelinpäivystys arkisin, seniorikirjeet, striimaukset, kymppikahvit oman tiimin kanssa, yhteiset ulkoilut ja monet muut uudet kokeilut vahvistivat työntekijöiden ajatusta siitä, että uusia kokeiluja kannattaa tehdä. Tiimi onnistui luomaan vuoden 2020 aikana monia uusia työskentelytapoja, joita voidaan hyödyntää myös korona-ajan jälkeen. Kaikista haasteista huolimatta useita työntekijöitä yhdisti ajatus siitä, että asioilla on tapana järjestyä, kun itse tekee kaiken voitavan.

Monet työntekijöistä kertoivat, että vuoden 2020 aikana he ovat pohtineet paljon isoja kysymyksiä diakoniatyöhön liittyen. Joku kuvasi, että diakoniatyö on kuin ”uuden edessä”. Nyt on mahdollista tarkastella ja kuulostella, mitä kaikkea pitäisi

tehdä juuri tässä ajassa, kun monet tavalliset toiminnot ovat tauolla. Esimerkiksi yhteistyön vahvistaminen kaupungin kanssa olisi tärkeä asia tulevaisuudessa. Eräs työntekijä kertoi pohtineensa seuraavia kysymyksiä:

Mikä meidän rooli on? Mihin meitä tarvitaan? Mihin meitä ei tarvita? Kun normaali arki joskus alkaa, mikä kaikki muuttuu? Mikä ei muutu? Luiskahdetaanko me takaisin samaan arkeen, kun kaivataan tuttua ja turvallista? Mitä meidän jatkossa pitäisi tehdä? Mitä ihmiset tarvii? Mihin ihmiset lähtee mukaan? Aika näyttää.

Päällimmäisenä monilla työntekijöillä oli mielessä se nopeus, jolla kaikki muuttui. Helmikuun alussa ei vielä kukaan osannut aavistaakaan, mitä vuosi toisi tullessaan. Kaikesta on kuitenkin selvitty ja työntekijät kokivat myös kiitollisuutta siitä, että ovat saaneet olla auttamassa lähimmäisiä erityisen haastavana aikana. Joku pohti haastattelun aikana, mitä tästä kaikesta tullaan kertomaan tulevaisuudessa. Tähän teemaan liittyy seuraava työntekijän kommentti:

Tullaanko diakoniatyön apu huomaamaan ja kirjoittamaan historiankirjoihin vai jääkö se kokonaan huomaamatta? Toisaalta sillä ei ole merkitystä, mitä meidän työstä tulevaisuudessa muistetaan, koska tärkeintä on, että juuri nyt me ollaan saatu olla auttamassa ja tuke-
massa muita ihmisiä, kulkemassa rinnalla ja välittämässä toivoa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Diakoniatyöntekijät kertoivat, että erityisesti keväällä suurin osa ajasta kului välttämättömimmän toiminnan, ruoka-avun, järjestämiseen. Sosiaalibarometrin mukaan myös kuntien toimet suunnattiin välttämättömimpään tarpeeseen: ruoka-avun antamiseen ja asiointiapuun sekä puhelimitse annettavaan neuvontaan (Eronen ym., 2020, s. 85). Ruoka-avun järjestelyt vuoden 2020 saivat työntekijöiltä kritiikkiä, koska heitä ei kuultu Ruokapankin toimesta, vaan Ruokapankki saneli, miten ruokajakoa milloinkin toteutettiin. Kiire tehdä ratkaisuja ruokajakoon liittyen on varmaankin ollut yhtenä syynä siihen, ettei paikallisseurakunnista kysytty näkemyksiä ruokajaon järjestämiseen. Ehkä tulevaisuudessa ruokajakoon liittyvistä asioista olisi viisasta käydä keskusteluja myös paikallisseurakuntien kanssa, jotta turhia ristiriitatilanteita ei syntyisi. Ruokajakoon Tampereella liittyi myös onnistumisia, kuten ruokakassikeräys, joka tuotti 230 000 euroa ruokakasseihin heikommassa asemassa oleville tamperelaisille (Mylläri, 2021).

Opinnäytetyön tutkimustuloksissa näkyi selvästi se, että diakoniatyöntekijät puhuivat paljon aiempaa enemmän puhelimesta ja erityisesti keväällä 2020 he kokivat olleensa lähes jatkuvasti puhelimesta. Samansuuntaisia tilastoja avasin aiemmin kertoessani Nollalinjan puhelinpäivystystarpeen valtavasta kasvusta (Hietamäki ym., 2021). Kirkon tutkimuskeskuksen tilastojen mukaan huhtikuussa 2020 viikon 17 aikana puhelin- tai verkkokeskusteluja tilastoitiin noin 16500 kappaletta eli noin 930 prosenttia suurempi määrä kuin edellisenä vuonna samalla viikolla, jolloin keskusteluja käytiin 1600 (Kirkon tutkimuskeskus, i.a.). Myös tämä tulos on samansuuntainen kuin työntekijöiden oma kokemus siitä, että he olivat keväällä jatkuvasti puhelimesta ja puhelin soi heti, kun edellinen puhelu oli päätynyt.

Diakoniatyöntekijät olivat havainneet lisääntyntä yksinäisyyttä ja pyrkineet löytämään siihen ratkaisuja. Lisääntynyt yksinäisyys näkyi myös Sosiaalibarometreissa 2020 ja 2021. Sosiaali- ja terveysalan johtajat ja sosiaalityöntekijät näkivät koronapandemian aikana ikääntyneiden osalta yksinäisyyden ja eristäytymisen

suurimpana haasteena. (Eronen ym., 2020, s. 85.) Yksinäisyys teemana on puhututtanut jo pitkään eri tahoja ja kirkossakin siihen on yritetty löytää ratkaisuja. Koronapandemian vaikutukset yksinäisyyteen tullaan näkemään vasta vuosien kuluttua, kun pidemmän aikavälin vaikutukset alkavat näkyä. Ajattelen, että kirkon täytyy tehdä kaikkensa yksinäisyyden vähentämisessä ja yksinäisten tukemisessa, koska yksinäisten ihmisten auttaminen on monesti juuri heidän auttamista, joita muu apu ei tavoita. Vuoden 2021 Sosiaalibarometriin vastanneista 41 prosenttia piti seurakuntien tarjoaman tuen merkitystä suurena tai melko suurena (Eronen ym., 2021, s. 129). Tämä kertoo siitä, että myös kirkon ulkopuoliset toimijat näkevät kirkon tekemän auttamistyön merkittävänä. Tulevaisuudessa tehtyä työtä olisi hyvä saada aiempaa näkyvämmäksi myös kirkon ulkopuolella, jotta tuo 41 prosenttia voisi olla vielä suurempi luku.

Vuosi 2020 oli todella opettavainen diakoniatyöntekijöille. Se haastoi ajattelemaan omaa työtä uusista näkökulmista ja kehittämään tai uudistamaan niitäkin työn osa-alueita, joissa ei aiemmin oltu tunnistettu mitään suuria kehitystarpeita. Diakonialle olennaista ei ole se, miten apua organisoidaan vaan se, saako lähimäinen avun vai ei (Ryökäs, 2006, s. 200). Esimerkiksi senioripäivien rinnalle löydetty tavat eli niiden striimaus sekä postitettavat kirjeet, olivat sellaisia kokeiluja, joita ei ilman koronan tuomaa painetta olisi välttämättä oivallettu. Striimejä katsottiin eri puolilla Suomea, joten niistä on ollut iloa paljon laajemmallekin joukolle kuin työntekijät ehkä aluksi ajattelivat. Seniorikirjeitä on luettu uudestaan ja uudestaan, kun muistisairaat ikäihmiset olivat unohtaneet, mitä kirjeissä sanottiin. Jokaisen lukukerran jälkeen he ilahtuivat aina uudelleen tuttujen työntekijän terveisistä. Minusta oli hienoa kuulla, miten tärkeäksi nämä uudet asiat muodostuivat senioreille ja miten paljon myös työntekijät olivat niistä innostuneet. Myös arkipäivisin toimivan päivystyspuhelimien käyttöönotto oli hieno kokeilu ja haastattelujen perusteella myös asiakkaiden näkökulmasta erittäin tarpeellinen.

Työntekijät joutuivat näkemään paljon vaivaa sen eteen, että kohtaavaa toimintaa voitiin rajoitusten mahdollistamissa rajoissa järjestää. Erityisesti mieleeni jäi se, miten paljon työtä tehtiin ja perusteluja kirjoitettiin, jotta PikkuHelppi-toimintaa saatiin järjestää. Varmasti työntekijät olisivat päässeet itse helpommalla, jos oli-

sivat vain antaneet asian olla. He kuitenkin näkivät suuren tarpeen perheiden arjen tuesta ja laativat suunnitelmat siitä, miten PikkuHelppiä voidaan toteuttaa riittävän koronaturvallisesti. Palaute perheiltä oli hyvää ja perheet kokivat toiminnan erittäin tärkeänä ja aikuisten jaksamista tukevana. Tämä esimerkki kuvastaa, miten paljon diakoniatyössä on kyse siitä, että diakoniatyöntekijät haluavat oikeasti tehdä kaikkensa, jotta he voisivat palvella asiakkaitaan mahdollisimman hyvin. Se on mielestäni todella hieno ajatus ja kertoo diakoniatyön tekemisen kulttuurista paljon.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että työntekijät miettivät paljon sitä, minkä kaiken uuden edessä he ovat nyt korona-aikana ja sen jälkeen. Lähes kaikki tavallinen arjen työ muuttui, joten kaikki sekin, mitä aiemmin ehkä oli pidetty täysin luovuttamattomana, jouduttiin pakon edessä järjestämään toisin. Tässä tilanteessa on varmasti paljon sellaista hyvää, mitä ei vielä osata nähdä, mutta ajan kuluessa se saattaa alkaa näyttäytyä. Tämä tilanne myös mahdollistaa sen, ettei kaikissa asioissa tarvitse palata samaan vanhaan tapaan. Toivottavasti tiimi pohottaa tarkasti, mihin suuntaan toimintaa lähdetään viemään sitten, kun rajoitukset helpottavat.

Monista vuoden 2020 kokeiluista voidaan varmasti ottaa oppia ja jättää niitä osaksi työtä myös korona-ajan jälkeen. Erityisesti Teams-kokoukset joiltakin osin olisi varmaankin järkevää säilyttää työssä, koska niiden avulla voidaan säästää paljon aikaa ja ajettuja kilometrejä. Kasvokkain tapahtuvilla kokouksilla esimerkiksi oman tiimin ja asiakkaiden kanssa on myös tärkeä paikkansa. Tärkeää olisi arvioida, mitä kaikkea on viisasta toteuttaa etänä. Osittaisen etätönn mahdollisuus koettiin hyvänä ajatuksena tulevaisuudessakin, koska silloin voidaan saada enemmän aikaa oman hyvinvoinnin tukemiseen. Myös Sosiaalibarometrin mukaan etätö lisäsi monien työntekijöiden hyvinvointia (Eronen ym., 2020, s. 36).

Aineistossa on ajatus siitä, että avointa vastaanottoa paremmin voisi toimia jatkossakin ajanvarauksella toimiva vastaanotto. Tällöin työntekijällä olisi enemmän mahdollisuuksia valmistautua asiakkaan tapaamiseen, eikä asiakas joutuisi muiden nähden jonottamaan aulassa omaa vuoroaan. Ajanvarauksen avulla työntekijä saa rauhassa käydä asiakkaan kanssa tilannetta läpi ilman painetta jonossa

odottavista seuraavista asiakkaista. Asiakkaan auttaminen vaatii usein laajaa kartoittamista, jotta voidaan lähteä etsimään juuri kyseiselle henkilölle sopivia tuki-toimenpiteitä (Hakala, 2002, s. 234). Työntekijät kokivat, että vuoden 2020 aikana syvällisemmät keskustelut jäivät vähemmälle ja sitä harmiteltiin, koska työntekijät tiesivät, että syvällisempiäkin asioita olisi, mutta asiakkaat eivät niitä nostaneet keskusteluun puhelimesta. Diakoniabarometrin mukaan työntekijät haluavat lähitulevaisuudessa panostaa sielunhoitotyöhön ja kotikäynteihin (Alava ym., 2020, s. 114). Samankaltaisia ajatuksia syvällisemmästä auttamisesta kuulin myös haastattelemiltani työntekijöiltä.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että työntekijät olivat vuoden 2020 pohtineet paljon omaa jaksamistaan ja omaa hyvinvointiaan suhteessa omaan työhönsä. Monissa haastatteluissa työntekijät kertoivat, että oma hyvinvointi on erityisen tärkeää silloin, kun töissä on paljon raskaita asioita. Valtakunnallisesti diakonia-työn asiakaskontaktien määrä kasvoi 35 prosenttia vuodesta 2019 vuoteen 2020 (Seppälä, 2021). Kuitenkin monet työntekijät kertoivat ehtineensä hengähtää vuonna 2020 enemmän kuin aiempina vuosina. Tämä johtui ainakin osittain siitä, etteivät asiakaskontaktit olleet niin syvällisiä puhelimesta kuin kasvokkain. Hengähdyshetkiä pidettiin tärkeänä oman työssäjaksamisen kannalta. Toivon, että tästä voitaisiin oppia myös jatkoa varten se, että työtä pitäisi ilman koronaakin jaksottaa niin, että hetkittäin työ olisi kevyempää, koska rankempia jaksoja töissä varmasti riittää. Diakoniatyössä kiireistä on usein joulun aikaan, joten ennen joulua syksyllä ja joulun jälkeen talvella olisi tärkeää saada kevyempiä työjaksoja.

Moduulityöaika ja työajan seuranta olivat käytössä vuonna 2020 Tampereen seurakuntayhtymän hengellisen työn työntekijöillä. Tämä jakoi työntekijöiden ajatuksia aivan ääripäihin. Toiset kokivat työajan kirjaamisen omaa työtä ja työssäjaksamista tukevana keinona ja toiset pitivät sitä omaa työtä hankaloittavana asiana. Ehkä ne, jotka saivat moduulien kirjaamisesta tukea omaan työhön, voisivat jatkaa omien muistiinpanojen tekemistä ja henkilökohtaista työajanseuranta myös jatkossakin, vaikka moduuliharjoittelu päättyikin. Parhaimmillaan tästä voisi olla merkittävää tukea omaan työssäjaksamiseen ja se voisi myös auttaa hahmottamaan sitä, kuinka paljon työtä tulee tehtyä ja onko se riittävästi. Virallista työajan laskemista ei tietenkään voida toteuttaa työajattomassa työssä,

mutta oman työmäärän seuraamisella voi olla positiivisia vaikutuksia omaan työhyvinvointiin. Työtehtävien tarkka kirjaaminen voi auttaa myös hahmottamaan, mihin työaika kuluu eniten ja missä asioissa olisi hyvä pystyä toimimaan tehokkaammin.

Diakoniatyössä kohtaamisten raskaus tai keveys vaikuttaa paljon siihen, miten kauan palautumisaikaa asiakastapaamisen jälkeen tarvitsee. Siksi asiakastapaamisia ei voi suoraan verrata toinen toisiinsa. Eräs työntekijä kuvasi, että jonkun aiheeltaan todella raskaan ja pitkään kestäneen asiakastapaamisen jälkeen voi tuntua siltä, että päivän työt on tehty. Toisena päivänä taas tapaamisia saattaa olla monta, mutta silti voi jäädä tunne siitä, ettei ole tehnyt tarpeeksi. Kaiken tämän ääneen sanoittaminen oman tiimin ja oman lähiesimiehen kanssa on varmasti tärkeää. Vastaavia kokemuksia on varmaankin monilla omassa tiimissä, joten todennäköisesti vertaistukea omiin ajatuksiin on saatavilla.

Lomautusuhka ja YT-neuvottelut toivat työntekijöille erittäin paljon stressiä jo muutenkin raskaan ja haastavan tilanteen keskelle. Myös valtakunnallisesti diakoniatyöntekijöitä huolesti töiden loppuminen (Salomäki, 2020, s. 1). Lopulta lomautuksille ei ollutkaan Tampereella tarvetta ja ne peruttiin. Jälkikäteen ajateltuna olisi hyvä, että lomautuksia valmistelleet tahot ymmärtäisivät tulevaisuuden varalle, miten merkittävästi lomautusuhka lisäsi stressiä, epätietoisuutta ja pelkoa tulevaisuudesta ja sen myötä heikensi työssäjaksamista. Lomautusuhka ja jo valmiiksi tehdyt lomautusjärjestelyt olivat merkittävä seikka, jota ilman työssäjaksaminen olisi varmasti ollut parempaa keväällä 2020.

Diakoniatyöntekijöiden kommentteista käy toistuvasti ilmi, että he tekevät työtään suurella innolla ja kokevat olevansa kutsumustyössään. Työntekijät kertoivat käyttäneensä paljon aikaa sen miettimiseen, miten he voisivat auttaa ja tavoittaa heitä, joita ei korona-aikana saatu puhelimella kiinni ja joita ei mikään muukaan auttava taho tavoita. Kirkkojärjestyksen (KJ 1055/1991) sanat siitä, että seurakunnan tulee antaa apua erityisesti heille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta, tuntuvat olevan täysin itsestään selviä asioita Messukylän seurakunnan diakoniatimille. Kuulostaa siltä, että tiimi on tehnyt inhimillisyyden rajoissa kaikkensa sen eteen, että heikoimmassa asemassa olevat ihmiset saisivat

apua. Kaiken haastatteluissa kuulemani perusteella voin rehellisesti sanoa, että Messukylän seurakunnan diakoniatyön tiimi on tehnyt erittäin merkittävää työtä korona-aikana ja myös sitä ennen alueen ihmisten hyväksi. Työntekijät ovat luo-
neet toivoa ja kulkeneet arjessa rinnalla, auttaneet heitä, joita muut eivät auta ja
pitäneet huolta heikoimmassa asemassa olevista. Diakoniatyöntekijät saavat olla
saavutuksistaan ja sydämellä tehdystä työstä ylpeitä. Me muut Messukylän seu-
rakunnan työntekijät ja alueen asukkaat saamme olla kiitollisia heidän antamas-
taan suuresta panoksesta lähimmäisten auttamiseksi.

8 POHDINTA

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessään tutkijan tavoitteena on kokea oivalluksia ja löytää uutta. Lisäksi tavoitteena on välittää löydetyt asiat yleisölle tutkimusraportissa. Hyvään tutkimuskäytäntöön kuuluu tutkimuksen luotettavuuden arviointi. (Aaltio & Puusa, 2011, s. 153.) Tässä opinnäytetyössä olen parhaani mukaan esitellyt aineistosta löytämiäni näkökulmia ja asioita. Opinnäytetyötä tehdessäni pyrin toimimaan Diakoniatyöntekijöiden eettisten ohjeiden mukaan. Niissä korostetaan esimerkiksi itsemääräämisoikeutta, luottamusta, ammatillisuutta, reiluuutta, läpinäkyvyyttä ja vastuullisuutta (Diakoniatyöntekijöiden Liitto & Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2016). Mielestäni olen toiminut näitä periaatteita noudattaen koko opinnäytetyöprosessini ajan. Olen kertonut totuudenmukaisesti yhteistyökumppanille, mistä tässä opinnäytetyössä on kyse ja mitä heiltä odotan. Sain ennen haastatteluja suullisen tutkimusluvan diakoniatiimin lähiesimieheltä. Kuulun itse samaan työyhteisöön, joten molemminpuolinen luottamus minun ja diakoniatiimin välillä oli jo ennen opinnäytetyöprosessin alkua. Koko prosessin ajan olen toiminut parhaani mukaan eettisesti ja läpinäkyvästi.

Luotan yhteistyökumppaniini Messukylän seurakunnan diakoniatyön tiimiin ja yhteistyö on ollut saumatonta. Tuttuus ja se, että pystyin katsomaan kalenterijärjestelmästä sellaisia haastatteluajoja, jotka näyttivät sopivan useille haastateltaville, varmasti helpotti yhteistyötä ja mahdollisti haastattelujen järjestymisen nopealla aikataululla. Kaikki diakoniatiimin jäsenet halusivat osallistua haastatteluun. Sovin tiimin kanssa, että vierailen heidän tiimissään keväällä opinnäytetyön valmistuttua esittelemässä tuloksia. Hyvä ja helppo yhteistyö sekä reiluus näkyivät haastatteluissakin esimerkiksi tilanteissa, joissa haastateltava joutui vastaamaan puhelimeen kesken haastattelun. Sovimme, että jatkamme hetken kuluttua, eikä kumpikaan osapuoli nähnyt asiaa ongelmana.

Diakonia-ammattikorkeakoulu on asettanut osaamisvaatimukset valmistuville sosionomeille. Ne pitävät sisällään esimerkiksi sen, että sosionomi kykenee ammatilliseen kriittiseen reflektioon ja osaa toimia sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaan. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2016.) Olen valmistunut sosionomiksi jo aiemmin ja tämä opinnäytetyö liittyy diakonian täydennysopintoihin, joiden myötä valmistun diakoniksi. Kriittinen reflektio ja sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaan toimiminen ovat minulle tuttuja asioita. Kriittistä reflektiota pääsin tämän opinnäytetyön myötä harjoittelemaan lisää. Koen, että reflektiotaitoja voi jokainen opetella lisää ja niissä voi kehittyä koko elämänsä ajan.

Tutkimusprosessin edetessä tutkijalla on jatkuvasti edessään päätöksiä siitä, mihin suuntaan tutkimusta viedään. Siksi tutkijan täytyy miettiä, minne erilaiset valinnat ja päätökset johtavat ja mitä ne tutkimuksen kannalta tarkoittavat. Joskus tutkijan asema suhteessa tutkittaviin saattaa olla ongelmallinen. Usein tähän teemaan liittyy tutkimuksen rahoitus, jonka vuoksi tutkijan täytyy jatkuvasti muistaa arvioida omia tekemisiään ja tekemättä jättämisiään. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b.) Koska kyseessä on opinnäytetyö, ei tätä työtä tehdessä raha liiku mihinkään suuntaan. Minulla ei ole tarvetta viedä tuloksia mihinkään tiettyyn suuntaan vaan tavoitteena on, että pystyisin mahdollisimman tasapuolisesti nostamaan aineistosta sekä positiivisia että negatiivisia asioita ja myös tasavertaisesti kaikkien haastateltavien kommentteja.

Työntekijät ovat minulle entuudestaan tuttuja. Työskentelen samassa seurakunnassa nuorisotyönohjaajana. En kuulu diakoniatyön tiimiin ja minulla on eri lähiesimies. Tein harjoittelun Messukylän seurakunnan diakoniatyön tiimissä 7.1.-30.4.2020, jolloin tutustuin diakoniatyöntekijöihin hieman enemmän. Laadullisen tutkimuksen tulosten analysointi ja niiden objektiivinen tarkastelu tuntuivat kuitenkin suhteellisen helpoilta, koska olin etukäteen selkeästi rajannut, että vain haastattelutilanteessa annetut kommentit hyödynnetään opinnäytetyössä. Aiemmillä keskusteluilla tai muilla keskusteluilla tämän prosessin aikana ei ole merkitystä, vaan ainoastaan haastattelutilanteissa kerrotut asiat huomioidaan tässä opinnäytetyössä. Analyysivaiheessa kävin aineiston läpi virke kerrallaan ja varmistin, että

ajatus löytyy tulokset-luvusta. Näin varmistuin siitä, että kaikkein näkökulmat tulevat huomioiduiksi tasapuolisesti.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä haastateltavat saivat itse rajata, miten paljon he halusivat kertoa omista kokemuksistaan ja suhtautumisestaan diakoniatyöhön koronapandemian aikana vuonna 2020. Tällä hetkellä ja koko koronapandemian aikana on ollut voimassa etätyösuositus, joten en ole juurikaan nähnyt diakoniatyöntekijöitä tämän opinnäytetyöprosessin aikana lukuun ottamatta haastattelutilanteita Teamsissa. Tämän myötä ”käytäväkeskusteluja” opinnäytetyöhöni liittyen ei juurikaan ole ollut.

Kysymykset, joita haastattelussa kysyttiin, liittyivät työhön, eikä mikään kysymyksestä pakottanut vastaajaa kertomaan henkilökohtaisen elämän asioita. Jokainen haastateltava teki korona-aikana sitä työtä, jota esimies ohjeisti tekemään. Kyseessä ei siis olleet kovinkaan vahvasti työntekijöiden henkilökohtaiset ratkaisut vaan tiimin kanssa yhdessä sovitut toimintatavat. On mahdollista, että tuttuuden vuoksi haastateltavat eivät halunneet kertoa joitakin näkökulmia työhönsä liittyen. Tällainen asia olisi saattanut olla esimerkiksi muiden työalojen toimintaan liittyvä kritiikki, koska työskentelen nuorisotyön tiimissä. Uskon kuitenkin, että tutkimuksen kannalta olennaisiin kysymyksiin sain haastateltavilta rehelliset vastaukset. Koko kirjoitusprosessin ajan pyrin toimimaan tasapuolisesti ja avoimesti ja nostamaan kaikenlaisia näkökulmia esiin.

8.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Haastattelujen myötä onnistuin saamaan vastauksia kaikkiin tutkimuskysymyksiini. Sain paljon enemmän tietoa kuin etukäteen toivoin saavani. Odotukseni haastattelujen suhteen siis ylittyivät. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että auttamistoimintaa organisoitiin monin tavoin uudelleen vuoden 2020 aikana. Auttamistoiminnan suuntaa määritteli ihmisten hätä ja siihen pyrittiin vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Työntekijät organisoivat auttamistoimintaa monin eri tavoin ja keskittyivät siihen, että apu menee perille. Oleellista ei ollut se, miten

apua organisoidaan, vaan se, että ihmiset saavat avun, kuten Ryökäskin kirjoittaa. (Ryökäs, 2006, s. 200.)

Tavoitteena oli selvittää erilaisia työntekemisen tapoja ja uusia kokeiluja poikkeusaikana tehdyssä diakoniatyössä. Haastateltavat kuvasivat työtään moninaisesti ja kertoivat erilaisista kokeiluista sekä niiden onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Tavoitteena oli selvittää, millaisia lyhyen aikavälin seurauksia koronapandemia sai aikaan diakoniatyössä. Näitä seurauksia oli erittäin paljon. Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää tulevaisuudessa korona-ajan ilmiöiden läpikäymisessä, diakoniatyön muutosten huomaamisessa ja vuotta 2020 muistelllessa. Tästä selvityksestä voidaan todeta, millaisia keinoja vuonna 2020 otettiin käyttöön ja mitä poikkeukselliset rajoitukset saivat aikaan lyhyellä aikavälillä diakoniatyössä. Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan tulevaisuudessa peilata esimerkiksi seuraavaan Diakoniabarometriin ja siten tunnistaa yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia eri aluilla tehdyssä diakoniatyössä korona-aikana.

Tavoitteenani oli saada tämän opinnäytetyön tulokset diakoniatyöntekijöiden nähtäville eri puolilla Suomea. Ajattelin, että voisin tehdä tuloksista artikkelin, jota voisin tarjota johonkin diakoniatyöntekijöille suunnattuun julkaisuun. Siten tulokset voitaisiin nähdä myös Tampereen ulkopuolella muissa seurakunnissa. Saman artikkelin voisin laittaa myös Tampereen seurakuntien työntekijöille luettavaksi sisäiseen Intraan. Artikkelin myötä Messukylän seurakunnan diakoniatiiimin tekemiä kokeiluja voitaisiin monistaa ja soveltaa myös muissa seurakunnissa ja niistä voisi olla hyötyä laajasti eri puolilla Suomea. Teoriaosuuden eri lähteet osoittavat, että monet ilmiöt, joita Messukylässä on kohdattu korona-aikana, ovat samankaltaisia kaikkialla Suomessa. Sen vuoksi ajattelen, että myös diakoniatiiimin kokeilut voivat olla hyödynnettävissä laajasti.

Henkilökohtaisena tavoitteenani oli lisäksi toteuttaa yhteistyökumppanille merkityksellinen opinnäytetyö sekä laajentaa sen myötä omia ammatillisia näkökulmia. Koen onnistuneeni näissä tavoitteissa. Menen esittelemään opinnäytetyöni tuloksia diakoniatiiimille ja pääsen kuulemaan heidän palautettaan työstäni. Itse koen, että sain työhön koottua eri näkökulmat haastatteluista ja huomioitua jokaisen

haastateltavan kommentit melko tasavertaisesti. Koen tämän prosessin laajentaneen omia ammatillisia näkökulmiani diakoniatyöhön liittyen. Olen erittäin kiitollinen mahdollisuudesta, jonka Messukylän seurakunnan diakoniatimi minulle antoi lupautuessaan yhteistyökumppaniksi tässä opinnäytetyössä.

8.3 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi oli mielestäni onnistunut ja hyvä oppimiskokemus. Pehdyin aiheeseen liittyvään teoriaan ja se laajensi näkökulmaani diakoniatyöstä sekä koronaviruspandemian vaikutuksista yhteiskuntaan ja diakoniatyöhön. Eniten koen oppineeni diakoniatyöntekijöiden haastattelujen myötä. He sanoittivat ajatuksiaan ja arkeaan monisanaisesti ja laajasti. Monilla haastateltavista on työkokemusta jo kymmenien vuosien ajalta, joten heidän puheestaan kuului vertaillua nykyhetken ja aiempien vuosikymmenten välillä. Se havahdutti ajatuksiani siitä, miten nopeasti jotkin asiat muuttuvat ja toiset asiat pysyvät ennallaan.

Haastatteluissa nousi kysymys siitä, mitä diakoniatyö on ja mitä sen pitäisi olla 2020-luvulla. Sitä jäin itsekkin pohtimaan haastattelun jälkeen. Monet kommentit vahvistivat käsitystäni siitä, että diakoniatyötä tehdään täydestä sydäimestä ja siihen koetaan kutsumusta. Joku kertoi, että kokee olevansa asiakkaiden kanssa samassa veneessä tässä koronakriisissä ja näkee oman tehtävänsä veneessä toivontuojana, ihmisenä, joka pitää toivoa yllä, vaikka myrsky on suuri ja monia pelottaa. Tämä ajatus jäi mieleeni ja haluaisin olla omassa työssäni tuollainen toivontuoja.

Monissa haastatteluissa toistui ajatus siitä, että kirkon työntekijän täytyy pitää itsestään hyvää huolta, jotta voi toimia apuna ja tukena muille. Tätä ajatusta jäin pohtimaan myös omalla kohdallani, kun innokkaana ja nuorena kirkon työntekijänä helposti lupaudun erilaisiin projekteihin ja innostun monista asioista. Ehkä huolenpitämistä omasta itsestä voisi olla se, että opettelisin entistä enemmän sanomaan ei, jotta työn määrä ei muuttuisi liian kuormittavaksi. Vaikka tätä asiaa olen aiemminkin miettinyt, pitkän työuran tehneiden diakoniatyöntekijöiden suusta kuultuna on asia helpompi uskoa.

En ollut aiemmin tehnyt vastaavaa haastattelututkimusta tai litteroinut. Minut yllätti se, miten paljon litterointi vie aikaa. Olen kuitenkin tyytyväinen tekemääni valintaan aineistonkeruumenetelmän osalta, vaikka litterointi olikin työlästä. Litteroitua aineistoa oli helppoa käsitellä tutkimuskysymysten näkökulmasta. Nyt tiedän, mitä litterointi vaatii, joten jatkossa mahdollisissa muissa opinnoissa osaan varata riittävästi aikaa, jos päädyn tekemään jotakin sellaista tutkimusta, joka vaatii litterointia.

Haastattelut olivat mukavia tilanteita ja ne sujuivat rennoissa tunnelmissa. Minusta tuntui, että työntekijät kertoivat totuudenmukaisesti omia ajatuksiaan ja antoin myös mahdollisuuden lisätä haastattelun jälkeen kommentteja, mikäli jotakin olisi tullut myöhemmin vielä mieleen. Tätä mahdollisuutta ei kukaan käyttänyt. Kaikki työntekijät vastasivat viiteen kysymykseen ja sen myötä sain yhdeksän erilaista vastausta kaikkiin esittämiini kysymyksiin. Olin erittäin tyytyväinen saamiini vastauksiin, koska ne olivat laajoja ja niissä oli todella paljon erilaisia näkökulmia.

Minulle koko tämän opinnäytetyöprosessin ajan on ollut tärkeää, että työ on laadukasta. Tämä on toinen opinnäytetyöni, joten tiesin jo etukäteen hieman siitä, mitä opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan vaatii. Tein selkeän suunnitelman opinnäytetyön aikatauluihin liittyen ja järjestin kalenteriini sellaisia vapaapäiviä, jolloin ainut tavoitteeni oli saada opinnäytetyötä eteenpäin. Pyrin järjestämään aikaa mahdollisimman hyvin opinnäytetyön eri vaiheille ja sainkin pidettyä aikataulustani kiinni ensimmäiseen opinnäytetyöhöni verrattuna paljon paremmin. Pieniä haasteita aikatauluun liittyen tuli yllättävien henkilökohtaisen elämän asioiden vuoksi. Niihin ei olisi voinut varautua etukäteen, mutta niistäkin huolimatta onnistuin pitämään aikatauluni suunnilleen suunnitellussa. Haastattelupäivät olivat töistä vapaapäiviä, jotta sain rauhassa keskittyä ainoastaan haastatteluihin.

Diakoniatyön kompetenssit kuvaavat työssä tarvittavaa osaamista. Sosionomi (AMK) + diakoniatyö -koulutuksesta valmistuneiden kompetenssit on jaettu kymmeneen osaan. Ensimmäiset kuusi kompetenssia ovat sosionomin kompetenssit:

sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Neljä jälkimmäistä ovat diakoniatyön koulutuksesta valmistuneiden kompetenssit: hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, kirkon organisaation tunteminen ja yhteistyötaidot sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2016.) Tämän opinnäytetyöprosessin myötä kehityin työntekijänä monien eri kompetenssien alueilla. Koska opinnäytetyön aihe on diakoniatyön sisällöistä, koen vahvistaneeni erityisesti diakoniatyöntekijän kompetensseja.

Tämän opinnäytetyön myötä ymmärrykseni diakoniatyön ammattikäytännöistä vahvistui, kun kuulin yhdeksän diakoniatyöntekijän kertomana kuvauksia heidän työstään ja toimintatavoistaan. Myös ymmärrys kutsumuksesta diakonian virkaan vahvistui kuullessani työntekijöiden kertomuksia siitä, miten he kokivat viran kannattelevan heitä vaikeissa tilanteissa. Koen oppineeni siitä, miten muuttuvissa tilanteissa voidaan tulkita teologisia perusteita ja uskon keskeistä sisältöä. Diakoniatyön ydinsanoma säilyi myös kriisin aikana muuttumattomana. Tavat sen välittämiseksi vain muuttuivat. Diakoniatyön keskeisten työalueiden tunteminen vahvistui, kun kuulin työntekijöiden kertomana läpileikkauksen kaikesta työstä, jota diakoniatyöntekijät tekevät Messukylän seurakunnassa.

Haastattelujen myötä ymmärrykseni diakoniatyön organisoinnista sekä sen johtamisesta vahvistui. Haastattelin myös tiimin lähiesimiestä, joten kuulin sekä hänen että alaisten ajatuksia järjestelyistä kriisin aikana. Läpi opinnäytetyöprosessin opin ymmärtämään paremmin työn suunnittelemista ja kehittämistä toimintaympäristön muutosten perusteella. Korona-aikana toimintaympäristön muutokset ovat olleet erityisen nopeita. Myös käsitykseni moniammatillisesta yhteistyöstä sekä seurakunnan sisällä että muiden toimijoiden kanssa vahvistui. Sain kuulla, millä tavoin oikeudenmukaisuutta ja ihmisten välistä tasa-arvoa voidaan puolustaa diakoniatyön keinoilla. Nyt ymmärrän aiempaa paremmin, millä kaikilla keinoilla ihmisten elinolosuhteita ja hyvinvointia voidaan diakoniatyöstä käsin parantaa.

Sosionomin kompetensseista suurimpana oivalluksena näen oman kriittisen reflektion kehittymisen. Koen oppineeni aiempaa paremmin asettumaan yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten puolelle. Tämä opinnäytetyöprosessi vahvisti osaamistani tunnistaa hyvinvoinnin suojaavia- ja riskitekijöitä. Ennaltaehkäisevän työn merkityksen ymmärtäminen vahvistui tämän prosessin myötä. Tarvelähtöisten palveluiden kehittäminen vahvistui lukuisien kuulemieni esimerkkien myötä. Tutkimuksellinen kehittämisosaamiseni vahvistui ja koen kynnyksen lähteä toteuttamaan esimerkiksi kehittämishankkeita matalampana kuin aiemmin.

Opinnäytetyötä tehdessä taitoni tutkijana ovat kehittyneet. Koen, että tämän projektin jälkeen minulla on entistä paremmat valmiudet lähteä työstämään selvitystä tai tutkimusta jostakin toisesta teemasta. Koska opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus, opin aiempaa paremmin toimimaan eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaan sekä arvioimaan olemassa olevaa tietoa, työn laatua, tuloksia ja vaikutuksia. Opinnäytetyöprosessin aikana harjoittelin myös itseni johtamista tehdesäni aikatauluja ja pyrkiessäni pysymään niissä. Tein opinnäytetyöni yksin ja se tapa sopi minulle hyvin. Sain itse tehdä sellaisen aikataulun, jossa otin huomioon vapaapäivät ja loma-ajat omasta työstäni. Vaikka opinnäytetyön tekeminen on työläämpää yksin kuin parin kanssa, oli itsenäisesti työskentely ehdottomasti oikea valinta.

8.4 Jatkotutkimusaiheita

Tämän opinnäytetyön merkittävin jatkotutkimusaihe olisi koronaviruspandemian vaikutukset Messukylän seurakunnan diakoniatyössä vuonna 2020 asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Tämä opinnäytetyöidea nousi aineistosta, joten tästä aiheesta oleva opinnäytetyöehdotus otettaisiin varmasti hyvin vastaan kyseisessä tiimissä. Asiakkaita voisi haastatella suullisesti tai jonkin lomakkeen avulla esimerkiksi diakoniatyöntekijöiden ja asiakkaiden yhteisten tapaamisten yhteydessä.

Toinen tämän opinnäytetyöprosessin aikana noussut jatkotutkimusajatus olisi tämän opinnäytetyön tulosten peilaaminen diakoniabarometriin 2020. Diakoniabarometri 2020 toteutettiin tammi-helmikuussa 2020, joten koronaviruspandemia ei vielä silloin vaikuttanut diakoniatyöhön Suomessa (Alava ym., 2020, s. 15). Seuraava diakoniabarometri julkaistaan vuonna 2022, jolloin sen tuloksissa tulee näkymään koronaviruspandemian merkitys diakoniatyössä, joten myös Diakoniabarometrin 2022 peilaaminen tämä opinnäytetyön tuloksiin olisi mielenkiintoista.

Kolmas jatkotutkimusajatus sijoittuu kauemmas tulevaisuuteen. Silloin pidemmän aikavälin vaikutusten tullessa näkyviin voitaisiin verrata koronapandemian lyhyen aikavälin merkityksiä ja pitkän aikavälin vaikutuksia Messukylän seurakunnan diakoniatyössä.

LÄHTEET

- Aaltio, I., & Puusa, A. (2011). Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti. (toim.), *Menetelmäviidakon raivaajat*. JTO-kustannus.
- Alava, H., Kela, A., Nikkanen, A., & Paloviita, P. (2020). *Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä*. (Suomen ev.lut. kirkon julkaisuja 88. Kirkko ja toiminta). Kirkkohallitus. Saatavilla 24.4.2021 https://evl.fi/documents/1327140/0/31446640_Diakoniabarometri-tutkimusraportti_verkojulkaisu_20_08_24.pdf/0d769ae2-fbc5-a18e-f7f9-b0f54c8d7ae1?t=1600684512167
- Aluehallintovirasto. (26.2.2021). *Tartuntatautilain 58 §:n mukainen päätös Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueelle*. Saatavilla 27.3.2021 https://avi.fi/documents/25266232/62121087/LSSAVI-Tartuntatauti-lain58%C2%A7p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s_26.2.2021.pdf/9fa604df-30d0-e4b3-cbdb-cc611788d72e/LSSAVI-Tartuntatauti-lain58%C2%A7p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s_26.2.2021.pdf?t=1614342659459
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (29.4.2016). *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK), diakoniatyö*. Saatavilla 27.1.2021 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk-diakoniatyo/#f7b31cdc>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.). *Diakoniabarometri*. Saatavilla 24.4.2021 <https://www.diak.fi/kumppanille-ja-kehittajalle/kehittamistyokalu/diakoniabarometri/#20e2c7b0>
- Diakoniatyöntekijöiden Liitto, & Diakonia-ammattikorkeakoulu. (22.9.2016). *Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet*. Saatavilla 27.1.2021 https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf
- Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Knop, J., & Londén, P. (2021). *Sosiaalibarometri 2021. Koronakriisi ja palvelujärjestelmän joustavuus*. SOSTE Suo-

- men sosiaali ja terveys ry. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/2021-3-23-SOSTE-julkaisu-Sosiaalibaometri-2021-osa-2-koronakriisi-ja-palvelujarjestelman-joustavuus.pdf>
- Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londén, P., & Saikku, P. (2020). *Sosiaalibarometri 2020*. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf>
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Gothoni, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K., & Puuska, K. (2012). *Kantakaa tois-
tenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö*. Kirjapaja Oy.
- Hakala, P. (2002). Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa Helos-
vuori, R., Koskenvesa, E., Niemelä, P., & Veikkola, J. (toim.), *Dia-
konian käsikirja* (s. 233-266). Kirjapaja Oy.
- Hietämäki, J., Härmä, V., & Niklander, E. (27.1.2021). *Nollalinjan
päivystyspuhelimeen ennätysmäärä soittoja vuonna 2020*. Saata-
villa 27.1.2021 [https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edista-
misen-johtaminen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskun-
taan-ja-palveluihin](https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edista-
misen-johtaminen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskun-
taan-ja-palveluihin)
- Härmä, V., & Sundelin, J. (27.1.2021). *Poliisin kotihälytysten määrät kasvaneet
koronaepidemian aikana*. Saatavilla 27.1.2021
[https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistami-
nen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskuntaan-ja-palveluihin](https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistami-
nen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskuntaan-ja-palveluihin)
- Juhila, K. (i.a.). Teemoittelu. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen
verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Saatavilla
24.4.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Juntti, M., Kajander, R., Konttinen, M., & Ruokokangas, P. (29.1.2020). *Suomen
ensimmäinen koronavirustartunta varmistui, THL: Tapaus valit-
tava, mutta ei odottamaton – Yle seurasi hetki hetkeltä*. Saatavilla
26.1.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11181717>

- Kallio, A. (i.a.). Litterointi. Teoksessa Kallinen, T., & Kinnunen, T. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoar-
kisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>
- Karhu, E. (27.10.2020). *Diakoniatyössä tehdään koronan vuoksi ylipitkää päivää – ”Olen toiminut äärirajoilla”*. Saatavilla 24.4.2021
<https://www.kotimaa.fi/artikkeli/diakoniatyossa-tehdaan-koronan-vuoksi-ylipitkaa-paivaa-olen-toiminut-aarirajoilla/>
- Kirkon tutkimuskeskus. (i.a.). *Koronavirus näkyy kirkon toiminnassa*. Saatavilla 27.1.2021 https://public.tableau.com/profile/kirkon.tutkimuskeskus#!/vizhome/Koronakriisi_seuranta/Koronakriisinvaikutukset
- KJ 1055/1991. Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#O2L4P3>
- Kuusimäki, K. (i.a.). *Diakonia ja koronavirusepidemia*. Saatavilla 21.4.2021
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/diakonia-ja-koronavirusepidemia>
- Kuusimäki, K. (22.9.2020a). *Koronakeväästä koronasyksyyn*. Saatavilla 27.1.2021 <https://www.diakoniaplus.fi/koronakevaasta-koronasyksyyn/>
- Kuusimäki, K. (26.3.2020b). *Toivon merkkejä koronakriisin keskellä*. Saatavilla 24.4.2021 <https://www.diakoniaplus.fi/toivon-merkkeja-koronakriisin-keskella/>
- Latvus, K., & Elenius, A. (2007). *Auttaminen, diakonia ja teologia*. Teoksessa Latvus, K. & Elenius, A. (toim.), *Auttamisen teologia* (s. 11-33). Kirjapaja Oy.
- Mylläri, J. (13.1.2021). *Seurakuntien ja Moro-lehden Ruokakassikeräys tuotti 230 000 euroa – ”Eräs yksityishenkilö antoi peräti 20 000 euroa”*. *Aamulehti, Moro*. <https://www.aamulehti.fi/moro/art-2000007736037.html>
- Niinistö, M. (8.4.2020). *Kyselytutkimus: Nuoret kokevat huonoa omaatuntoa kännykän käytöstä ja pelkoa kaverisuhteiden kestävydestä korona-aikana*. Saatavilla 21.4.2021 <https://yle.fi/uutiset/3-11294680>

- Raitaranta, A. (i.a.). *Diakoniabarometri*. Saatavilla 24.4.2021
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/diakoniatutkimus/diakoniabarometri>
- Raitaranta, A. (22.4.2020). *Diakoniassa painottuu etsivä työ koronakriisin aikana*. Saatavilla 20.4.2021 <https://evl.fi/uutishuone/artikkelit/-/article/70979398/Diakoniassa+painottuu+etsiva+tyo+koronakriisin+aikana>
- Ryökäs, E. (2006). *Kokonaisdiakonia: Diakoniakäsityksen opilliset liittymät*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006a). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Saatavilla 27.1.2021
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html
- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006b). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Saatavilla 27.1.2021
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3.html>
- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006c). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Saatavilla 27.1.2021
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html
- Salomäki, H. (13.5.2020). *Seurakunnat ja koronakriisi*. Kirkon tutkimuskeskus. Saatavilla 24.4.2021 <https://evl.fi/documents/1327140/50112189/Seurakunnat+ja+koronakriisi+2020.pdf/69a939cd-e0c2-4803-9422-af53ca80c4db>
- Salonen, A. (29.01.2021). *Köyhyydellä on monia muotoja ikääntyneiden keskuudessa*. Saatavilla 24.4.2021 <https://evl.fi/uutishuone/artikkelit/-/article/82548336/Koyhyydella+on+monia+muotoja+ikaantyneiden+keskuudessa>
- Seppälä, O. (19.3.2021). *Diakoniatyö näyttää taas merkityksensä*. Saatavilla 24.4.2021 <https://www.kotimaa.fi/artikkeli/paakirjoitus-diakoniatyo-nayttaa-taas-merkityksensa/>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. (i.a.-a). *Diakonia*. Saatavilla 27.1.2021
<https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia>
- Tampereen hiippakunta. (i.a.). *Ohjeita koronatilanteessa*. Saatavilla 27.3.2021
<https://www.tampereenhiippakunta.fi/koronavirus-ohjeita/>

- Tampereen seurakunnat. (i.a.-a). *Seurakunnat Tampereella*. Saatavilla 26.1.2021 https://tampereenseurakunnat.fi/kirkko_tampereella/seurakuntayhtyma/seurakunnat
- Tampereen seurakunnat. (i.a.-b). *Kotiseurakunta*. Saatavilla 26.1.2021 https://tampereenseurakunnat.fi/seurakunnat/messukylan_seurakunta/kotiseurakunta
- Tampereen seurakunnat. (i.a.-c). *Diakoniatyöntekijöiden yhteystiedot*. Saatavilla 26.1.2021 https://tampereenseurakunnat.fi/seurakunnat/messukylan_seurakunta/tukea_ja_apua/diakoniatyontekijat
- Tampereen yliopistollinen sairaala. (25.3.2021). *Pirkanmaan koronavirustilanne ja suositukset*. Saatavilla 27.3.2021 https://www.tays.fi/fi-fi/sairaanhoidopiiri/Koronavirus_COVID19/Pirkanmaan_koronavirustilanne_ja_suosituksset
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-a). *Koronavirus COVID-19*. Saatavilla 27.1.2021 <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.-b). *Sosiaalipäivystys-kysely*. Saatavilla 27.1.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskuntaan-ja-palveluihin>
- Valtioneuvosto. (16.3.2020). *Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustilanteen vuoksi*. Saatavilla 27.1.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi>

LIITE 1. Haastattelun runko

Kerron, mistä tässä haastattelussa on kyse. Teen opinnäytetyötä osana Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi- ja diakoniopintoja. Opinnäytetyön aiheena on Koronaviruspandemian merkitys Messukylän seurakunnan diakoniatyöhön vuonna 2020 ja poikkeusajan tuomat uudet tavat tehdä diakoniatyötä.

1. Miten sinun työsi muuttui koronaviruspandemian aikana vuonna 2020, jos verrataan esimerkiksi vuoteen 2019, jolloin koronavirus ei vielä vaikuttanut lainkaan diakoniatyöhön Suomessa?
2. Millaisia uusia kokeiluita toteutit yksin tai muiden kanssa? Mitkä niistä onnistuivat? Mitkä niistä eivät onnistuneet odotusten mukaan?
3. Mitä uutta opit koronaviruspandemian aikana vuonna 2020 diakoniatyöstä?
4. Mitä vuoden 2020 uusia kokeiluita tai uusia avauksia haluat käyttää tulevaisuudessakin työssäsi?
5. Mitä muuta haluat kertoa työarjestasi koronapandemian aikana vuonna 2020?