

SINNITTELIJÄN VIIMEINEN TUKIPILARI

Diakoniatyön kertaluonteinen taloudellinen avustaminen Hämeenlinna-Vanajan seurakunnassa vuosina 2004–2008

Katja Lahti

Opinnäytetyö, syksy 2009

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonia ja kristillinen kasvatus

Sosionomi (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Lahti, Katja. Sinnittelijän viimeinen tukipilari. Diakoniatyön kertaluonteinen taloudellinen avustaminen Hämeenlinna-Vanajan seurakunnassa vuosina 2004–2008. Järvenpää, syksy 2009, 105 sivua, 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonia ja kristillinen kasvatus, sosionomi (ylempi AMK).

Opinnäytetyö käsittelee Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön taloudellisen avustuskäytännön kehittämistä vuosien 2004–2008 aikana. Tarkoituksena oli selvittää, miten kertaluonteisuus ymmärretään taloudellisen aineellisen avustamisen kriteerinä, miten diakoniatyön taloudellinen apu vaikuttaa asiakkaiden elämään ja miten asiakkaalle myönnettävä viimeinen taloudellinen aineellinen avustus vaikuttaa diakoniatyössä taloudellisen avustamisen käytännöntyöhön Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä.

Aineistona käytettiin kvalitatiivista haastattelumateriaalia. Kesän ja syksyn 2008 aikana haastateltiin neljää diakoniatyöntekijää ja kuutta asiakasta. Aineistona käytettiin haastatteluiden lisäksi vuosien 2004–2008 toimintakertomuksia sekä perhe- ja kriisityön tiimin muistioita toimintakertomuksia täydentävänä aineistona. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin.

Asiakkaat olivat kokeneet taloudellisen avustamisen kokonaisvaltaisena apuna, joka aineellisen avun lisäksi tarkoitti henkistä ja hengellistä tukea, neuvoja, elämäntilanteen kartoitusta, jakamista ja aikaa. Diakoniatyöntekijöiden mukaan taloudellinen aineellinen avustus säästi asiakkaan voimavaroja, poisti häpeää ja esti velkakierteen. Avustus oli myös väline saada ihmisiä mukaan toimintaan.

Työntekijöiden mukaan kertaluonteisuus oli tarkoittanut eri aikoina ja kaikkien erilaisien avustamistapojen yhteydessä sitä, että avustaminen ei voinut olla jatkuvaa ja avustamiselle täytyi olla jokin tietty syy. Aineiston perusteella ei muodostunut kuitenkaan yhtä selkeää käsitystä kertaluonteisuudesta. Kertaluonteisuutta määriteltiin kertomalla, mitä se ei tarkoita, mitä se tarkoittaa sanana, mitä sen pitäisi tarkoittaa ja mitä se on tarkoittanut käytännöntyössä. Asiakkaiden mukaan kertaluonteisuus tarkoitti sitä, että taloudellista aineellista avustusta ei voi saada usein tai toistuvasti. Avustus oli ollut apua kriisitilanteeseen, eikä sitä pyydetty kevyin perustein.

Taloudellisen aineellisen avustamisen päättyminen kolmen avustusvuoden jälkeen perusteltiin toimintakertomuksissa sillä, että vastuu ihmisten perustoimeentulosta haluttiin siirtää selkeästi yhteiskunnalle. Aineellisen avustamisen päättyminen kolmen avustusvuoden jälkeen tuntui asiakkaista oudolta rajaukselta. Diakoniatyön jälkeen aineellista apua voi hakea esimerkiksi Pelastusarmeijalta ja EU- tai ylijäämäruokaa jakavilta seurakunnilta tai rahaa voi lainata. Työntekijöiden näkökulmasta viimeinen avustus herätti paljon kysymyksiä liittyen asiakkaiden tilanteisiin, nykyisten ja uusien työkäytäntöjen kehittämiseen sekä koulutuksen tarpeeseen. Viimeinen taloudellinen aineellinen avustus voi käännäyttää asiakkaan pois, jos aineellinen avustus oli ollut väline hakea muutakin apua diakoniatyöntekijöiltä.

Asiasanat: kvalitatiivinen tutkimus, sisällönanalyysi, diakoniatyö, diakonia

ABSTRACT

Lahti, Katja. The last supporting pillar for a survivor. Financial aid of temporary nature in diaconia work in the parish of Hämeenlinna-Vanaja in 2004-2008. Language: Finnish. Järvenpää, Autumn 2009, 105 pages, 3 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Diaconia and Christian Education. Degree: Master of Social Services.

This thesis focuses on the development of the financial aid in the parish of Hämeenlinna-Vanaja in 2004-2008. The aim of this study was to examine what a one-off criterion meant when giving financial material aid, how the financial aid of the diaconia work affected the lives of the diaconal clients and how the last financial material aid granted to a client affected practical diaconia work in the parish of Hämeenlinna-Vanaja.

Qualitative data was gathered with interviews with four diaconia workers and six clients during the summer and autumn 2008. Besides interviews the second data consisted of annual reports of diaconia work and memos of the team of family and crisis work in 2004-2008. The data were subjected to content analysis.

Diaconal clients saw financial aid as comprehensive support which apart from material aid meant also mental and spiritual support, advice, making chart of the problems in life, sharing and time. According to the deacons financial material aid saved diaconal clients strength, protected them from shame and prevented them from getting into dept. Support was also instrumental in getting the client to take part in activities.

According to the analysis there is no mutual understanding about what is meant by one-off financial aid. On the other hand it has always meant that aid can't be continuous and there must be a clear reason to grant financial support. One-off aid was defined by telling what it did not mean, what it means as a word, what it should mean and what it means in practice in diaconia work. According to the clients one-off economic aid meant that one cannot get it often or regularly. Aid was a relief for a critical situation and it was applied on well defined grounds.

According to the annual reports ending of the financial material aid after three years was justified by calling public authority to account for basic security. Ending of the financial material aid after three years seemed to be strange from the clients' point of view. Consequently financial aid can be received for example from Salvation Army or those communities which deal out supplies of food. Clients could also borrow money. According to the deacons the last financial aid raised questions about the situations of the clients, development of all practical work and the need of education. The final financial material aid can make the client turn away if asking for the material aid was the reason to ask also for other help from deacons.

Keywords: qualitative research, content analysis, diaconia work, diaconia

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	DIAKONIATYÖ JA TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN	9
2.1	Laupeudentyön kohteesta vastuulliseksi kansalaiseksi	9
2.2	Taloudellinen avustaminen kirkon diakoniatyössä	12
2.3	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	14
2.4	Aikaisemmat tutkimukset	21
3	DIAKONIAN TEOLOGISET JUURET	28
3.1	Diakonia Vanhassa ja Uudessa testamentissa	28
3.2	Vapautuksen teologia ja sielunhoito	31
3.3	Diakoniakäsitys	33
4	DIAKONIATYÖ HÄMEENLINNA-VANAJAN SEURAKUNNASSA	36
4.1	Tutkimuskonteksti	36
4.2	Seurakunta kaupungissa	37
4.3	Toimenkuvien ja työkäytäntöjen kehittäminen	39
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	41
5.1	Aineiston keruu	41
5.2	Haastattelut	42
5.3	Toimintakertomukset	45
5.4	Aineiston analyysi	46
5.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset	49
6	TUTKIMUSTULOKSET	52
6.1	Kertaluonteisuus taloudellisen avustamisen perusteena asiakkaan näkökulmasta	52
6.2	Asiakasnäkökulma avustuksen perusteluun, merkitykseen ja riittävyyteen	55
6.3	Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta	57
6.4	Kertaluonteisuus työntekijän näkökulmasta	61
6.5	Taloudellisen avustamisen perusteet ja tuotos	63
6.6	Viimeinen avustus ja sen vaikutus käytännöntyön toteuttamiseen ja kehittämiseen	65
6.7	Avustuskäytännön kehittäminen toimintakertomuksissa	68

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETOA	75
8 POHDINTA	86
LÄHTEET	92
PAINAMATTOMAT LÄHTEET	99
LIITE 1: Teemahaastattelurunko	100
LIITE 2: Asiakashaastattelujen analyysin luokkien muotoutumisprosessi	101
LIITE 3: Työntekijöiden pelkistetyt ilmaukset pääluokittain	103

1. JOHDANTO

Evankelis-luterilainen kirkko on keskeinen suomalaisen yhteiskunnan instituutio, joka on kytköksissä hyvinvointivaltioksi kutsuttuun yhteiskuntajärjestykseen. Kristillisen lähimmäisenrakkauden motivoimana kirkko tarjoaa konkreettista apua ja reagoi tarvittaessa nopeasti yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin, kuten lamaan ja sen seurauksiin 1990-luvulla. (Hiilamo, Raunio & Yeung 2007, 220, 227.)

Hämeenlinnassa seurakunnan diakoniatyössä elettiin vuosituhaten vaihtuessa laman jälkeistä elämää uusien haasteiden keskellä. Ruokapankki lopetettiin alkuvuodesta 2001 ja velkaneuvonta oli siirtynyt kaupungin vastuulle, vaikka kaupungin velkaneuvojan vastaanotto oli vuoteen 2002 Diakoniakeskuksen tiloissa. Vastaanottotyössä tulivat esiin asiakkaiden taloudelliset vaikeudet ja elämän hallinnan puute. Vuonna 2003 Hämeenlinnassa opeteltiin elämään yhtenä suurena Hämeenlinna-Vanajan seurakuntana Hämeenlinnan ja Vanajan seurakuntayhtymän jälkeen. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, Hämeenlinna 2005, 2.) Taloudellinen avustaminen on ollut tärkeä osa diakoniatyön vastaanottotyötä, koska kaikki edellisen laman seurauksien uhrin eivät ole selvinneet siitä vielääkään eivätkä ”sinnittelijät” ole vielä pudonneet turvaverkkojen läpi.

Kirkkolain (KL 4: § 1) mukaan ”toteuttaakseen kirkon tehtävää seurakunta huolehtii jumalanpalvelusten pitämisestä, kasteen ja ehtoollisen toimittamisesta sekä muista kirkollisista toimituksista, kristillisestä kasvatuksesta ja opetuksesta, sielunhoidosta, diakoniasta ja lähetystyöstä sekä muista kristilliseen sanomaan perustuvista julistus- ja palvelutehtävistä.” Kirkkojärjestyksen 1993 (KJ 4:3) mukaan ”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.” Seurakunnassa tulee olla vähintään yksi diakonian virka (KJ 6: 9).

Diakonian kohde on hätä sen kaikissa eri muodoissa ja siihen tulee vastata kaikin mahdollisin keinoin (Henttonen 1997, 146). Tässä tutkimuksessa diakonian kohde on asiakkaiden hätä Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan alueella diakoniatyön näkökulmasta.

Hämeenlinnan kaupunki laajeni 1.1.2009 Hauhon, Rengon, Lammin, Tuuloksen ja Kalvolan kuntien liittymisen myötä ja Hämeenlinna-Vanajan seurakunnasta tuli yksi Hämeenlinnan seurakuntayhtymän seurakunnista. Opinnäytetyöprosessini aikana alettiin puhua taantumasta ja alkoi uusi lama, joka teki opinnäytetyön kysymykset taloudellisesta avustamisesta entistä ajankohtaisemmiksi.

Diakoniatyön piirissä on keskusteltu yhteisistä pelisäännöistä ja auttamiskriteereistä. Ainakin siitä ollaan yhtä mieltä, että ensisijainen avun lähde on sosiaalitoimi ja diakonian antama taloudellinen apu on pääsääntöisesti kertaluonteista. Vaikeampaa on ollut vastata kysymykseen, ketä tulee auttaa ja kuinka paljon. Diakonian auttamisessa on kysymys harkinnanvaraisesta ratkaisusta, kun taas yhteiskunnan sosiaaliturvan tulee perustua pääsääntöisesti normien mukaiseen auttamiseen ja sen lisäksi on vielä mahdollisuus harkinnanvaraiseen auttamiseen. Asiakkaan taloudellisia asioita ei voi käsitellä erillisinä muista ongelmista. Taloudellinen auttaminen liittyy aina suurempaan sosiopoliittiseen yhteyteen, jonka vuoksi diakoniassa täytyy kysyä, miksi ihminen tai monet samassa tilanteessa olevat tarvitsevat apua. Kirkolla on varaa ottaa kantaa yhteiskunnallisiin asioihin, koska kirkon oma auttamistoiminta ja siihen osoitetut varat julistavat puolestaan. (Lemmetyinen 2002, 443–444.)

Oma näköalapaikkani diakoniatyöhön on virka Hämeenlinna-Vanajan seurakunnassa, ja virkapaikkani on diakoniakeskus. Työhöni kuuluu päihde- ja kriminaalityö omana erityistyöalana sekä vaihtelevassa määrin rippikoulutyö ja mielenterveystyö. Nämä työmuodot ovat perhe- ja kriisityön tiimin alaisia samoin kuin vastaanottotyö, johon liittyy usein asiakkaiden taloudellisten huolien selvittelyä. Olen tehnyt diakoniatyötä Hämeenlinnassa yhtäjaksoisesti helmikuusta 2003 ja sitä ennen olin puolisen vuotta sijaisena elokuusta 2001.

Raili Gothonin (2006) mukaan kirkko ei voi koskaan siirtää toisten tehtäväksi taloudellisessa ahdingossa olevien henkistä ja hengellistä tukemista ja ihmisarvon puolustamista. Perusteluna on raamatunkohta Jaak. 2:15-16: ”Jos veljenne tai sisarenne on vailla vaatteita tai jokapäiväistä ravintoa, niin turha teidän on sanoa: menkää rauhassa, pitäkää itsenne lämpimänä ja syökää hyvin, jos ette anna heille, mitä he elääkseen tarvitsevat.” Taloudelliset ja toimeentulon kysymykset ovat osa ihmisten arkea ja näin myös diakonian arkea. Diakoniatyö ei ole pelkästään yhteiskunnan toiminnan täydentäjä, vaan

auttaa myös niitä, joiden auttaminen ei kuulu kenellekään. Näitä ihmisiä ovat esimerkiksi velkojen kanssa kamppailevat maksuvarattomat eläkkeen, työttömyyskorvauksen tai toimeentulotuen varassa elävät henkilöt, työssäkäyvät pienipalkkaiset tai pätkätyöläiset sekä yrittäjät, joiden maksuhäiriömerkinnät estävät heitä uuden yritystoiminnan käynnistämisessä. (Gothóni 2006, 121-122, 124.)

Velkojen kanssa kamppailevien maksuvarattomien ja kriminaalitaustaisten auttamiseksi ryhdyttiin Kanta- ja Päijät-Hämeen alueella kehittämään valtakunnallisessa Verkostokuntoutus Janus-projektissa (kesto 15.11.2000–30.9.2002) toimintamallia kokonaisvaltaisen kuntoutumisen mahdollistamiseksi, johon liittyi myös toimeentulokysymysten ja velka-asioiden selvittely. Projektissa urauurtavaa työtä teki vahvan yritystaustan ja velkasaneerauksen tukityökokemuksen omaava Kauko Niinimaa. (Nurmi 2002, 35.)

Niinimaa jatkoi kehittämistyötä 1.3.2003 alkaneen kriminaaliryöstöprojektin, Yhteistyössä rikoksettomaan elämään -hankkeen yhteydessä, jonka aikana perustettiin NäytönPaikka ry toimimaan alle 30-vuotiaiden syrjäytymisvaarassa olevien ja lainrikkojataustaisten nuorten kuntoutuksen tukemiseksi ja työllisyyden edistämiseksi. Olin mukana yhdistystä perustamassa. Tästä velkoihin liittyvästä auttamistyöstä kertoo Hämeen Ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opiskelijoiden Emmi Fjällströmin ja Minna Tuusan opinnäytetyö ”Ettei mee taas sukellusvene pohjaan”-Asiakkaiden kokemuksia NäytönPaikka ry:n epävirallisesta velkaneuvonnasta ja palvelujärjestelmästä.

NäytönPaikka ry tarjosi apua velkaongelmissa vuonna 2004-2005 noin kahdelle sadalle asiakkaalle. Palvelu oli tarkoitettu nimenomaan niille asiakkaille, jotka eivät päässeet virallisen velkajärjestelyn piiriin maksuvarattomuuden vuoksi. Velkajärjestelytyössä seurakunnan diakoniatyö tuki taloudellisesti niitä asiakkaita, joiden kokonaistilanne saatiin muutetuksi, kun velat sovittiin ja asiakas pääsi lyhentämään velkojaan vaikka ihan pienelläkin summalla. Velka-asioiden sopiminen mahdollisti esimerkiksi työelämään palaamisen ja vaikutti näin myös asiakkaan sosiaaliseen elämään ja perhesuhteisiin.

2. DIAKONIAITYÖ JA TALOUDELINEN AVUSTAMINEN

2.1 Laupeudentyön kohteesta vastuulliseksi kansalaiseksi

Köyhyyteen ja syrjäytymiseen vastaaminen on ohjannut diakoniaityön muotoutumista nykyisenlaiseksi ammatilliseksi työmuodoksi hyvinvointivaltiota rakennettaessa muuttuvien haasteiden ja lainsäädännön muutosten keskellä. Seurakuntadiakoniaityön juuret löytyvät yksityisten diakonissalaitosten 1860-luvulla aloittamasta hyväntekeväisyydestä (Pyykkö 2004, 110). Pauperismi eli köyhäläisyys muodostui 1800-luvulla polttavaksi ongelmaksi ja 1860-luvun suurien katovuosien johdosta tilanne oli katastrofaalinen. Köyhät, sairaat ja orpolapset tarvitsivat apua. Näлкä ja sairaudet vaativat toimenpiteitä hädän uhrien auttamiseksi. Diakonissakoulutus aloitettiin Helsingin Diakonissalaitoksella 1867 ja Viipurin Diakonissalaitoksella 1869. Maamme ensimmäiset sairaanhoitajakoulutuksen saaneet diakonissat hoitivat nälänhädän ja kulkutautien vaivaamia sairailoissa ja kodeissa sekä huolehtivat köyhistä lapsista. (Kansanaho 1967, 17, 32–39.)

Ennen kunnan ja seurakunnan hallinnollista erottamista toisistaan vuonna 1865 vastuu köyhistä kuului seurakunnalle. Maallisen paikallishallinnon synnyttyä vastuu vaivaihoidosta siirtyi sille, ja sen jälkeen on ollut mahdollista erottaa seurakunnallinen laupeudentyö kunnallisesta vaivaihoidosta. (Pyykkö 2004, 110.) Kuitenkin vasta vuoden 1879 uusi vaivahoitoasetus siirsi vaivaihoidon lopullisesti seurakunnalta kunnan tehtäväksi. Uuden asetuksen myötä köyhäinhoidon luonne muuttui. Köyhyyden katsottiin olevan seurausta yksilöllisestä kunnottomuudesta ja huolettomuudesta ja köyhiltä vietiin mahdollisuus valittaa vaivahoitopäätöksistä. Lain tarkoitus oli vähentää vaivahoitoapua saavien määrää ja estää kerjäämistä. Työkykyisiä avustettiin harkinnanvaraisesti ja kunta oli velvollinen avustamaan ainoastaan alaikäisiä, mielisairaita, vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä vanhuudenheikkoja. Uudelle asetukselle oli ominaista eräänlainen kovuus, jolla pyrittiin estämään ”kevytmielinen” turvautuminen yhteiskunnan tukeen. (Mustakallio 2002, 199-200.)

Kirkon johto olisi halunnut uudistaa diakoniaa 1930-luvulla sosiaalisen huollon suuntaan, mutta seurakunnat vastustivat sitä eikä valtio avannut sosiaalisen huollon aluetta terveydenhuollon tapaan seurakunnille. Vuoden 1972 kansanterveyslaki synnytti kunti-

en vastuulla olevan terveydenhuollon peruspalvelujärjestelmän eikä diakonisojen kotisairaanhoidotyöllä ollut enää asemaa kunnan terveydenhuollossa. (Malkavaara 2007, 110.) 1980-luvulla diakoniatyöntekijöiden saamaa kaksoiskelpoisuutta pidettiin tärkeänä, mutta sen pelättiin heikentävän diakoniatyöntekijöiden kirkollista ammatti-identiteettiä. Vuoden 1982 sosiaalihuoltolailla luotiin toimeentulotukijärjestelmä, jonka ansiosta taloudellista avustamista ei nähty tulevien vuosien diakoniatyön muotona. Seurakuntien diakoniatyö oli 1980-luvun lopussa lähinnä vanhustyötä ja sielunhoitoa. (Pyykkö 2004, 129-130.)

Lama 1990-luvulla muutti diakoniatyön asiakaskuntaa ja seurakunnat joutuivat avunpyytäjien määrän kasvaessa kehittämään uusia työmuotoja, joista dramaattisin oli ruokapankkitoiminta. Seurakuntadiakonian painopiste siirtyi taloudelliseen avustamiseen. Luterilaisen kirkon piispat ottivat kantaa tilanteeseen 1999 asiakirjalla Kohti yhteistä hyvää. Sen uusliberalismin kritiikki ja hyvinvointivaltiomallin puolustus sai sekä kritiikkiä että tukea. Suomalainen sosiaalipolitiikka on muuttunut ja markkinaehtoinen kilpailutalous vaikuttaa kaikilla yhteiskunnan lohkoilla. Julkisen hallinnon alue oli aikaisemmin erillään markkinoista, mutta nykyään uusi käsite new public management eli uusi julkisjohtaminen tai uusi julkinen hallintotapa on levittänyt markkinaehtoista ajattelutapaa julkiseen hallintoon. (Malkavaara 2007, 114–117.)

Yhteiskunnan kehityksen myötä palvelujärjestelmä on muuttunut. Keskushallinto ohjasi 1990-luvun alkuun asti julkista palvelutuotantoa ja sosiaalityö tuotti yhteiskunnan hyvinvointipalveluja. Kuntalainen oli asiakas ja sosiaalityötä ohjattiin universaalien sosiaalipolitiikan idean mukaisesti, jolloin valtio jakoi kunnille korvamerkittyä eli käyttötarkoitukseltaan ennalta määriteltyä rahaa palvelujen tuottamiseen. Nykyään kunta saa valtiolta vuosittain laskennallisesti määräytyvän tulonsiirron, ja jokainen kunta päättää itse, kuinka paljon varaa rahaa lakisääteisten palvelujen tuottamiseen tai ostamiseen ja kuinka paljon muiden sosiaalipalvelujen tarjoamiseen. Rahan käyttöä ei varsinaisesti valvo kukaan ja vaikka lainsäädäntö velvoittaa kunnat järjestämään julkisia palveluja, se ei valvo palveluiden järjestämisen tasoa. Nykyjärjestelmässä kuntalainen on oikeutettu ja lähes velvoitettu aktiivisesti vaikuttamaan kunnan päätöksenteon kautta palvelujen jontaan. (Alavaikko 2006, 43, 47.)

Ekonomismin, individualismin ja niiden taustalla oleva uusliberalismin mukaan ei ole suositeltavaa, että ihminen on riippuvainen hyvinvointivaltiosta ja julkisista sosiaali- ja terveystaloustalouksista (Juhila 2006, 77; Valokivi 2008, 78). Riippuvuuden ja syrjäytymisen katsotaan helposti tarkoittavan samaa asiaa. Yhteiskunnan tulisi tukea yritteliäisyyttä ja kasvattaa ihmisiä oman elämän hallintaan ja järkevään riskinottoon. Yhteiskuntaan tulee liittyä aktiivisena kansalaisena. Asiakkaasta pitäisi tulla itsenäisesti toimeentuleva ja vastuullinen kansalainen. Onnistunut asiakassuhde on mahdollisimman lyhyt ja muutoksen pitäisi tapahtua mahdollisimman nopeasti, koska vuosikymmeniä jatkunut asiakassuhde on merkki epäonnistumisesta. Mitä sitten tapahtuu niille kansalaisille, joiden liittäminen yhteiskuntaan vastuuttamisen mielessä katsotaan epäonnistuneeksi? (Juhila 2006, 78.) Mitä tapahtuu diakoniatyön asiakkaille, jos heitä käännytetään pois aineellisen taloudellisen avun piiristä?

Diversio eli poiskäännyttäminen on sosiaalisen syrjäytymisen muoto, joka liittyy institutionaalisiin käytäntöihin. Haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset, jotka etsivät tarvitsemaansa apua ja palveluita, voidaan suorasta tai epäsuorasti ohjata muualle tai yksinkertaisesti torjua. Sosiaaliviranomaiset saattavat ohjata avun tarpeessa olevan henkilön vapaaehtoisjärjestöjen puoleen. Poiskäännyttäminen voi tarkoittaa myös työmarkkinoilta putoamista tai tarveharkinnan tai avustushakemuksen hylkäävää päätöstä. Poiskäännyttäminen on hallinnan teknologia, jonka tuloksena on ihmisten käyttäytymisen ohjaaminen. Poiskäännyttämistä voidaan perustella sillä, että asiakasta autetaan auttamaan itseään eli kannustetaan ja aktivoidaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakas jätetään huolehtimaan itse itsestään tai etsimään itse apua. (Hänninen 2007, 9.) Poiskäännyttämiseen sisältyvä hallinnointi käyttäytymisen ohjaamisena paljastuu ihmisen ollessa tavalla tai toisella sopimaton palvelun tarjoajan kannalta ja jäädessä sen vuoksi vaille apua. Ihmisellä voi olla vääränlaiset tavoitteet, hän ilmaisee itseään sopimattomasti, tai pukeutuu väärällä tavalla. (Immonen & Kiikkala 2007, 56–57.)

Syrjäytymisen lisäksi puhutaan huono-osaisuudesta. Reijo Sund (2005) tarkastelee huono-osaisuutta ilmiönä, joka korostaa yhteiskunnallisen epäoikeudenmukaisuuden periaatteellista olemassaoloa. Huono-osaisuus on abstrakti käsite. Huono-osaisuuden perusoletuksiin liittyy useita vastakkainasetteluja. Liittyykö huono-osaisuus yksilöihin vai tilanteisiin? Onko huono-osaisuus laadullista vai määrällistä? Huono-osaisuutta voi kantaa ihminen, alue tai tilanne, joka voi tarkoittaa epätoivottavia elämisen olosuhteita, ku-

ten nälkää, tai konkreettisia elämäntilanteita tai tapahtumia, kuten leipäjonossa seisominen. (Sund 2005, 38–51.) Diakoniatyön asiakkailla on usein voimavarat vähissä hakea apua tai olla aktiivinen omien asioiden hoitamisen suhteen. Taloudellisten asioiden selvittely saatetaan aloittaa vastaanotolla avaamalla asiakkaan mukana olevat kirjekuoret, joita hän ei ole enää pitkään aikaan jaksanut avata. Kun samasta laskusta on yleensä ehtinyt tulla jo useampi huomautuslasku, voi työntekijä avata ne ja tarkistaa, mikä laskujen osalta on todellinen senhetkinen tilanne.

2.2 Taloudellinen avustaminen kirkon diakoniatyössä

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon verkkosivuilla neuvotaan, että seurakunnan diakoniatyöltä voi hakea apua, tukea ja neuvoja talousongelmiin. Taloudellinen avustaminen on osa seurakunnan työtä. Avustustoiminta on osa ihmisten kokonaisvaltaista kohtaamista, eikä vain rahaa tai ruokaa käsittelevää toimintaa. Monenlaisen yhteistyön tarve korostuu. Taloudellisessa hädässä ensisijainen apu löytyy sosiaalitoimistosta, mutta seurakunnan diakoniatyöllä on mahdollisuus avustaa akuutissa hätätilanteessa olevia. Tavoitteena on, että avustus auttaa saajan kaikkein vaikeimman yli, ja sen jälkeen hän ja hänen perheensä selviävät joko omin voimin tai yhteiskunnan tuella.

Taloudellisten ongelmien ratkaisemisessa kaivataan usein hyvää suunnittelua. Seurakunnan diakoniatyöntekijä voi auttaa löytämään asiantuntevaa apua esimerkiksi velkaneuvojalta. Hän voi auttaa lomakkeiden täyttämässä ja yhteydenpidossa velkojiin ja sosiaalitoimeen. Hän voi myös mennä mukaan neuvottelemaan kestäviä ratkaisuja ongelmiin. Kirkkohallituksen diakonia ja yhteiskuntatyön suositus taloudellisen avustamisen periaatteiksi ovat seuraavat:

1. Ensisijainen avun lähde on sosiaalitoimi. Diakonia-avustus ei voi korvata yhteiskunnan vastuuta. Jos avun tarvitsija ei saa hänelle lain mukaan kuuluvaa etuutta, tulee häntä auttaa sen hankkimisessa. Samoin, jos avun tarvitsijalle kuuluvaa lain edellyttämää sosiaaliturvaa on loukattu, tulee häntä auttaa kääntymään kunnan sosiaaliamiehen tai valvovan viranomaisen puoleen. Seurakunnan työntekijä voi olla mukana selvittämässä sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaalle kuuluvaa etuutta.
2. Kirkkojärjestyksen (4:3) mukaan 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. Tämä koskee myös taloudellista apua.

3. Diakonian avustustoiminta tulisi riittävästi ottaa huomioon seurakunnan talous- ja henkilöresurssien suunnittelussa ja toteutuksessa. Seurakuntaa suositellaan talousarviossaan varaamaan omia avustusvaroja paikallisen tarpeen ja omien mahdollisuuksien mukaan.
4. Seurakunnan tulee huolehtia vastaanottotilojen riittävästä turvallisuudesta.
5. Maksuvaikeuksissa tulee ottaa yhteyttä velkojaan ja selvittää mahdollisuutta löytää sovintoratkaisu. Pienet avustukset voidaan toteuttaa paikallistasolla. Tarvittaessa suurempaa avustusta voidaan kääntyä seurakuntayhtymän, hiippakunnan tai Kirkon diakoniarahaston puoleen. Myös monet järjestöt ovat merkittäviä avustajina. Samassa asiassa ei tule lähettää hakemusta sekä hiippakunnalle että Kirkon diakoniarahastolle.
6. Diakoniatyössä ihminen kohdataan kokonaisuutena. Taloudellisia asioita ei voi käsitellä erillisinä muista ongelmista. Tukea ja ohjausta saatetaan tarvita hengelliseen, psyykkiseen, fyysiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen tilanteeseen. Tämä edellyttää usein laaja-alaista verkostotyötä. Aineellinen tuki on vain osa kokonaisuuttamista.
7. Kirkon taloudellinen avustaminen on pääsääntöisesti kertaluonteista kriisiapua, vaikka muu tukeminen on yleensä pitkäaikaista.
8. Diakoniatyössä todettu paikkakunnalla ilmenevä hätä tulee saattaa kunnan ja seurakunnan päättäjien tietoon.
9. Salassapitovelvollisuus koskee aineellisessa avustamisessa saatuja tietoja asiakkaasta. Tietojen luovuttaminen on mahdollista vain avun tarvitsijan luvalla sosiaalihuoltolain säätämiä poikkeuksia lukuun ottamatta. On huomattava, että salassapitovelvollisuus sitoo myös diakoniatyön johtokunnan jäseniä ja muita avustustoimintaan osallistuvia. Ihmisen yksilöllinen tilanne on viimekädessä kaiken diakonisen avustamisen perusta.

Kirkkohallituksen yhteydessä toimii Kirkon diakoniarahasto (30.3.1999 asti Kirkon katastrofirahasto), joka on Suomen evankelis-luterilaisen kirkon yhteinen avustusrahoitus. Avustaminen Kirkon diakoniarahastosta tapahtuu aina oman seurakunnan kautta. Seurakunnan diakoniatyöntekijä tekee anomukseen liittyvän selvitystyön eli on yhteydessä sosiaalitoimeen, velkaneuvontaan ja muihin paikallisiin yhteistyökumppaneihin ja toimii välittäjänä. Kysymys on usein pitkäaikaisesta tukemisesta, jossa työntekijän henkinen tuki on yhtä merkittävä kuin taloudellinen avustaminen. Myönnetyt avustukset maksetaan aina seurakunnan diakoniatilin kautta. Näin varmistetaan, että avustus käytetään siihen tarpeeseen, johon se on myönnetty. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko.)

Kirkkohallituksen toiminnallisessa osastossa on koottu maaliskuussa 2009 taantumaohjeistusta kirkolle ja seurakuntien tueksi otsikolla *Toisenlaista paastoa – kirkko taantumasta kärsivien tukena*. Yhteiskunnallisesta tilanteesta ohjeistus kertoo, että vähävarais-

ten tilanne on hankalampi kuin 1990-luvun laman aikana. Perusturvan taso on jäänyt jälkeen muusta tulokehityksestä, ja on suuri joukko ihmisiä, jotka eivät ole toipuneet edellisestäkään lamasta. Taloudellisen avustamisen tarve ei ole juuri vähentynyt, vaikka yhteiskunnalla on mennyt hyvin. Avun saaminen on hankalaa, kun ongelmat ovat monimutkaisia ja myös tukijärjestelmä on monimutkainen. Taustalla saattaa olla pienten tulojen lisäksi velkoja, päihde- ja mielenterveysongelmia, avioeroja ja fyysisiä sairauksia. (KDY-tiedote 1/2009, 12.)

Seurakunnissa tulee kiinnittää erityistä huomiota niihin ihmisiin, jotka ovat edellisen laman jäljiltä muita heikommassa asemassa. Taantumana aikana seurakuntiin tulee uusia avuntarvitsijoita ja resursseja tulee varata myös nk. etsivään diakoniaan. Kaikkein heikoimmat eivät jaksakaan tai voi tulla tapaamaan työntekijöitä. Työn priorisoinnissa tulee soveltaa diakonista periaatetta auttaa erityisesti kaikkein vaikeimmassa asemassa olevia. On toivottavaa, että seurakunnat osoittavat lisäresursseja taloudelliseen avustamiseen. Toiminnassa huomioidaan avustamisen periaatteet ja pyritään pysyvään ratkaisuun. (KDY-tiedote 1/2009, 13-14.)

Avustamisen kriteerit voivat vaihdella seurakunnittain, mutta pääpiirteissään ne noudattavat samaa linjaa. Niukkuuden jakamisen ongelma vaatii kriteerit, jotta avustaminen olisi mahdollisimman oikeamielistä. Lähtökohtana on se, ettei kirkko voi korvata yhteiskunnan vastuuta vähäosaisista. Toinen yhteinen kriteeri on avustamisen kertaluonteisuus. Avustaminen ei ole jatkuvaa. Kolmas kriteeri on se, että asiakkaan ahdingon on aiheuttanut jokin yllättävä tapahtuma tai onnettomuus. Jos asiakkaalla on mahdollisuus saada muuta apua, se tulee käyttää ensin. Käytännössä seurakunnat voivat avustaa itsenäisesti omien periaatteidensa mukaan. (Saarela 2005, 94-95.)

2.3 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen lähtökohtana on tarkastella Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön vastaanottotyötä, joka käytännössä tarkoittaa usein asiakkaan talousasioiden selvittämistä ja asiakkaan taloudellista auttamista diakoniatyön keinoin keskustelun avulla. Erityisen tarkastelun kohteena on taloudellinen avustamiseen liittyvä aineellinen avustaminen ja siihen liittyvien käytäntöjen muotoutuminen ja muuttuminen

vuosina 2004–2008, jolloin työtä ja työnkuvia kehitettiin strategiatyöskentelyn myötä ja päädyttiin lopettamaan taloudelliseen avustamiseen liittyvä aineellinen avustaminen ns. viimeiseen avustukseen kolmen avustusvuoden jälkeen.

Asiakas voi lukea esitteestämme taloudellisen avustamisen perusteet. Talousasioista neuvoteltaessa mukaan on syytä ottaa mukaan tositteet tuloista ja menoista. Taloudellinen apu on aina kriisi- ja kertaluonteista. Taloustilanne arvioidaan vastaanotolla joka käynnillä uudelleen, eikä jatkuva avustaminen ole mahdollista. Avustus annetaan ostolupana tai maksamalla jokin välttämätön lasku tai osa siitä. 1.1.2009 esitteeseen on kuntaliitoksen vuoksi lisätty täsmennyksenä, että avustusta voivat saada Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan alueella asuvat kaupunkilaiset. Vastaanotolle varataan aika Diakoniakeskuksesta.

Taloustiimi, johon kuuluu vastaanottotyötä tekevät diakoniatyöntekijät ja johtava diakoniatyöntekijä, päättää talousarviovaroista myönnettävistä avustuksista. Yksittäinen työntekijä voi myöntää avustuksen omalla päätöksellä pääasiassa uudelle asiakkaalle. Diakoniatyön johtokunta päättää useamman sadan euron talousarviomäärärahaavustuksista ja kaikista Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniarahaston avustuksista. Tässä tutkimuksessa keskityn yksittäisen diakoniatyöntekijän ja taloustiimin avustuskäytäntöön, enkä käsittele erikseen omasta diakoniarahastosta myönnettäviä avustuksia.

Diakoniatyöntekijöitä on työyhteisössämme 10 ja lisäksi on johtava diakoniatyöntekijä, diakoniakeskuksen toimistos sihteeri ja kaksi teologia johtoryhmässä. Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön talousarviossa varataan määräraha diakoniaavustuksiin. Avustustoiminnan periaatteet hyväksyy kirkkoneuvosto (1.1.2009 alkaen seurakuntaneuvosto). Diakoniatyön johtokunnan tehtäviin kuuluu diakoniatyön johtosäännön mukaan johtaa, suunnitella, valvoa ja kehittää seurakunnan diakoniatyötä. Johtokunta laatii vuosittain toimintasuunnitelman ja talousarvioehdotuksen sekä edellisen vuoden toimintakertomuksen. Se valvoo myös määrärahojen käyttöä ja määrittää diakoniaavustusten myöntämisperusteet. Diakoniatyön suunnittelusta, kehittämisestä ja käytännön toteutuksesta vastaa johtoryhmä.

Ammatillisessa työssäni minua on askarruttanut, miten diakoniatyössä pitäisi kehittää ammattikäytäntöjä, jotta diakonian apu menisi sinne, mihin muu apu ei yllä. Ammattikäytännöillä tarkoitan tässä opinnäytetyössä asiakastyötä, yhteiskunnallista vaikuttamista ja oman työn kehittävää ja tutkivaa työtettä. Jos diakonia haluaa auttaa kerralla ja riittävästi jollain muulla tavalla kuin jakamalla avustuksia ruokaan tai laskuihin, täytyy löytää tapa vaikuttaa paikallisesti omassa toimintaympäristössä esiintyviin epäoikeudenmukaisuuksiin. Mikko Lahtinen (2007, 17) pohtii, kuuluuko diakonian virkaan yhteiskunnallinen vaikuttaminen, jos sillä tarkoitetaan muuta kuin varsinaisten virkatehtävien ja – velvollisuuksien hoitamista. Jos diakonian keskeinen tehtävä on hädänalaisten auttaminen, missä kulkee raja hädän seurausten lievittämisen ja hädän syihin puuttumisen välillä?

Samalla kun tutkin käytännöntyöhön liittyviä kysymyksiä, pyrin kehittämään taloudelliseen avustamiseen liittyvää työtä. Oletan, että jos diakoniatyössä asiakkaan taloudellinen aineellinen avustaminen lopetetaan, täytyy tarjolla olla jotain muuta apua niille, jotka jäävät esimerkiksi EU-ruuan tai kauppojen ylijäämäruuan varaan taloudellisessa ahdingossaan. Kehitetäänkö siis vastaanottotyötä vai aletaanko puuttua aktiivisesti hädän syihin paikallisesti.

Diakonian tutkimuksessa ei ole puhuttu diakonian käytäntötutkimuksesta, joka on sosiaalityössäkin verrattain tuore käsite. Sosiaalityön käytäntötutkimus on tutkimusta, jonka ongelmanasettelu ja aihe liittyvät sosiaalialan käytäntöihin. Käytäntötutkimus on ensisijaisesti soveltavaa tutkimusta, joka voi palvella monia eri tahoja, kuten palvelujen käyttäjiä, sosiaalityön ammattilaisia ja palvelujen tuottajia. Joidenkin mielestä sosiaalityön käytäntötutkimuksessa on syntynyt uudenlainen tiedonmuodostuskulttuuri, joka voi pahimmassa tapauksessa leimautua tiedeyhteisössä ”toiseksi”. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 11.)

Käytäntötutkimuksella on jatkuva ja välttämätön yhteys kehittämistyöhön. Käytäntötutkimuksessa tarvitaan sosiaaliteoriasta johdettujen käsitteiden rinnalle monia metodisia työkaluja, esimerkiksi dialogisia kohtaamisia, jotka jäsentävät elettyä todellisuutta kulttuurisesti ymmärrettäväksi. Tieto ja kokemus yhteiskuntamme ”toisista” herättää monenlaisia tunteita, jotka vetoavat henkilökohtaiseen moraaliin. Epäoikeudenmukaisuudet ja vaikeudet eivät ohita tutkijaa, vaan pysäyttävät hänet ja uudella tavalla näkemiseen

voi liittyä tutkijan oma elämä tai työ. Jotta tutkimuksen lukija tulee tiedolla kosketetuksi jopa tunnetasoa myöten, täytyy raportointitavan olla laadullista. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen yhtenä tavoitteena on vahvistaa sosiaalista näkökulmaa poliittisessa päätöksenteossa. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 11–12)

Sosiaalityön käytäntötutkimus ymmärtää tehtäväkseen tuoda marginaaleihin joutuneiden, poliittista valtaa vailla olevien tai muuten omien etujensa suhteen heikosti puolustuskykyisten kansalaisten tietoa ja kokemusta tiedetyksi. (Satka, Karvinen-Niinikoski, Nylund 2005, 12). Marginaaliryhmiä tutkivan sosiaalityön tutkijan on kirjoitettava niin, että on mahdollisuus saada edes jonkinlaista julkisuutta niille kysymyksille, joilla ei ole poliittista painoarvoa eivätkä ne ole trendikkäitä (Granfelt 2005, 251). Henttosen (1997,22) mukaan diakoniatieteen keskeisintä kysymystä, diakonista toimintaa vastauksena hätään ja kärsimykseen niiden eri muodoissa sekä diakonian käytännöissä toteutuvaa tulkintaa ja perustelua, on tutkittu heikosti.

Minun tutkimukseni liittyy diakoniatyön käytäntöön. Diakoniatyön käytäntötutkimuksen tavoitteena on vahvistaa diakonista näkökulmaa päätöksenteossa ja uusien käytäntöjen kehittämisessä. Olen tutkinut, kuinka nykyinen taloudellisen avustamisen käytäntö on muotoutunut Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä sellaiseksi käytännöksi kuin se nyt on erityisesti aineellisen avustamisen suhteen. Sekä sosiaali- että diakoniatyön ammattieettinen missio on asettua heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten puolelle (ks. Juhila2008, 282). Arkityössä tarvitaan perusteluita ja rajoja käytännön toteuttamisen tueksi sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Diakoniatyössä käytäntöjen tulee olla diakonista ja diakonian teologian mukaista toimintaa.

Kehittämällä voidaan pyrkiä toimintatavan kehittämiseen, joka suppeimmillaan voi suuntautua yhden työntekijän työskentelyn kehittämiseen tai laajasti koko organisaation yhteisen toimintatavan selkeyttämiseen (Toikko & Rantanen 2009, 14). Teen tutkimusta kehittääkseni omaa työtäni erityisesti vastaanottotyön osalta. Koska vastaanottotyö on kaikkien perhe- ja kriisityön tiimin diakoniatyöntekijöiden vastuulla, kehitän samalla koko työyhteisön työtä. Käynnistän tiimin yhteisen prosessin haastatteleamalla kaikkia vastaanottotyössä mukana olevia kollegojani. Tarkoitukseni on tutkia myös omia ammattikäytäntöjäni ja käsityksiäni sen tiedon pohjalta, mitä työkokemukseni on minulle opettanut. Tähän liittyvä tutkimus näkyy pohdintaluvussa.

Kontekstuaalisessa sosiaalityössä keskeistä on kriittinen reflektio, joka prosessina mahdollistaa työntekijän oman kokemuksen tarkastelun, jotta toiminta olisi tarkoituksenmukaista ja jotta voitaisiin luoda uutta, kontekstista toiseen siirrettävää tietoa sosiaalityöstä. Tietoa tuotetaan arkielämän prosessien tarkastelun kautta. Itsearviointissa sosiaalityöntekijä tarkastelee oman työn sisältöjä reflektoiden. Reflektointi on edellytys itsearviointille, joka voi tarkoittaa esimerkiksi yksilön oman työn vahvuuksista ja heikkouksista tekemää systemaattista arviota, jossa hyödynnetään sekä omaa subjektiivista näkemystä asiakastyöstä ja mahdollista kerättävää näyttöä työn vaikutuksista. Ammatillisen sosiaalityön keskeisiä arvioinnin kysymyksiä ovat sosiaalityön merkitys kansalaisten sosiaalisten oikeuksien edistämiseksi, toimintaprosessien laadukkuus ja eettisyys. Arvioinnin tehtävänä on edistää hyvää käytäntöä ja tehdä näkyväksi huonot tai jopa haitalliset käytännöt. (Yliruka 2005, 126, 129.)

Diakoniatyössä taloudellinen avustaminen on osa asiakkaan kokonaisvaltaista auttamista ja kohtaamista, joka pitää sisällään keskustelua, asiakkaan kuuntelemista, ahdingon jakamista ja sielunhoitoa (ks. Åstrand 1995, 12). Olen pohtinut diakoniatyön taloudellisen avustamisen kertaluonteisuutta; mitä kertaluonteisuus tänä päivänä tarkoittaa. Asiakkaat ovat pitkään kriisissä sellaiseen jouduttuaan, eikä kriisin kesto tai sen jatkoseurauksia osaa aina arvioida sen paremmin asiakas itse kuin asioita selvittävä diakoniatyöntekijä. Voidaan kysyä, onko kertaluonteisuus metafora tai kielikuva, jolla voidaan siirtää syrjään ongelma, jolle ei voi tehdä mitään (ks. Iivari & Karjalainen 1999, 68).

Tarkoitukseni on selvittää, miten kertaluonteisuus ymmärretään avustamisen kriteerinä Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä vastaanottotyöstä vastaavien diakoniatyöntekijöiden näkökulmasta ja asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Kuinka diakonian taloudellinen avustaminen vaikuttaa asiakkaiden elämään?
2. Mitä tarkoittaa avustuksen kertaluonteisuus ja miten asiakkaalle myönnettävä viimeinen avustus vaikuttaa diakoniatyössä taloudellisen avustamisen käytännöntyöhön?
3. Millaisen prosessin kautta on päädytty nykyiseen avustuskäytäntöön?

Kuulun työpaikallani perhe- ja kriisityön tiimiin, joka pohtii taloudellisen avustustoiminnan käytännöntyön kriteereitä johtokunnan linjausten mukaisesti. Olemme käyneet keskustelua taloudellisen avustamisen tarpeellisuudesta, merkityksestä ja rajaamisesta viimeisen kahden vuoden aikana. Olemme opetelleet rajaamaan kertaluonteisuutta enintään kolmen vuoden aikana tapahtuvaan avustamiseen (ei välttämättä peräkkäisten vuosien). Kun asiakasta on avustettu taloudellisesti kolmen eri vuoden aikana tai asiakkaalle on annettu yksi huomattavan suuri avustus, asiakasta avustetaan viimeisen kerran aineellisesti. Uusilla asiakkailla kolmas avustusvuosi on automaattisesti viimeinen ja vanhat asiakkaat saavat viimeisen avustuksen, jos eivät vielä sitä ole saaneet uuden käytännön tultua voimaan keväällä 2007.

Kun olen puhunut muiden seurakuntien diakoniatyöntekijöiden kanssa Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön taloudelliseen avustuskäytäntöön liittyvästä aineellisen avustamisen lopettamisesta, ns. viimeisestä avustuksesta kolmen avustusvuoden jälkeen, asia on herättänyt keskustelua. Viimeisen avustuksen on sanottu kuulostavan kylmältä ja kovalta käytännöltä. Keskustelut ovat syntyneet pääosin erilaisten koulutuksien tai kurssien yhteydessä, missä väkeä on ollut koolla eri puolelta Suomea. Yhden työntekijän muistan innostuneen siitä, että aineelliselle avustamiselle laitetaan selkeät rajat.

Samantapaisissa tilanteissa yhteisten keskustelujen yhteydessä olen huomannut, että strateginen työskentely työn tavoitteelliseksi kehittämiseksi ja työnkuvien selkiyttämiseksi on Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä pitemmällä kuin monessa muussa seurakunnassa. Olen ollut kolmen eri johtavan diakoniatyöntekijän alaisena, ja Hämeenlinnassa diakoniatyön työkaluturiin on kuulunut työn kehittäminen ja suunnitteleminen, jossa on huomioitu asiakkaiden tilanne, toimintaympäristön muutokset ja verkostoyhteistyössä muodostunut tieto.

Jotkut asiakkaani ovat olleet diakoniatyön asiakkaina jo yli kymmenen vuotta. Siihen ajanjaksoon on saattanut kuulua pitkäaikaista päihdeidenkäyttöä, jokin hoito- ja kuntoutusjakso, ja ehkä muutama vankilatuomio. Kun päihdeongelmainen asiakas on vihdoin motivoitunut muutokseen ja saanut verkostoa tuekseen, diakoniatyö on voinut auttaa taloudellisesti niiden tavoitteiden saavuttamiseksi, jotka tukevat päihdeettömää elämää. Nyt en esimerkiksi ole enää voinut avustaa pitkäaikaista asiakasta, kun asiakkaan tukena

ollut A-klinikan työntekijä on kysynyt avustusta ruokaan, koska asiakkaan luokse tulee viikonlopuksi lapset käymään.

Päihderiippuvuus on vakava ja pitkäaikainen sairaus. Toipuminen on pitkä, yleensä useamman hoitoyrityksen ja –jakson vaativa prosessi, jossa ”retkahdukset” kuuluvat taudin kuvaan. Palvelujärjestelmä sulkee usein ovet päihderiippuvaisilta, koska heidän katsotaan itse aiheuttaneen sairautensa. Pitääkö heitä ylipäätään hoitaa yhteiskunnan rajallisilla resursseilla. Tuskin kovin moni päihderiippuvainen on tehnyt tietoisia ja aktiivisia valintoja, joiden päämääränä ovat olleet riippuvuussairaus ja sen mukanaan tuomat vaikeat ongelmat. Onko oikeudenmukaista jättää päihderiippuvaliset ja heidän läheisensä kantamaan yksin vastuuta sairaudesta ja sen hoitamisesta. Onko ihmisen yksin jättäminen sosiaalista toimintaa lainkaan? (Toiviainen 2008, 158, 168.)

Minun asiakkaani ovat olleet ensimmäisiä viimeisen avustuksen saajia, koska asiakassuhde on usein kestänyt pitkään ja siihen on osaltaan vaikuttanut päihderiippuvuus ja mielenterveysongelmat. Ihmisen jättäminen yksin terveydentilasta huolimatta voidaan kyseenalaistaa sekä sosiaalityössä että diakoniatyössä. Diakonia ei voi suostua yksilön syyllistämiseen omasta kärsimyksestä, sairaudesta tai avun tarpeesta, koska sellaisen ajattelun taustalla on yltiöindividualistinen maailman- ja ihmiskäsitys (Henttonen 1997, 26).

Jättääkö diakoniatyön viimeinen aineellinen avustus ihmisen yksin, ja jos jättää, miten siihen pitäisi suhtautua ja johtaako se joihinkin toimenpiteisiin. Näiden kysymysten vuoksi olen ryhtynyt tekemään tätä opinnäytetyötä ja koska teen päihde- ja kriminaalityötä, on oma työkokemukseni pääasiassa päihde- ja kriminaalitaustaisten asiakkaiden kanssa työskentelystä. Lapsidiakoniset perusteet, joka minulle tarkoittaa sitä, että lapsen tarpeet täytyy huomioida, vaikka vanhempi tai vanhemmat ovat epäonnistuneet rahaasioissaan ja elämänhallinnassaan, ovat olleet minulle tärkeät perusteet ja aikaisempi opinnäytetyöni käsitteli lapsidiakoniaa. Erityistyöalani ja lapsidiakoninen näkökulma näkyvät todennäköisesti esimerkeissäni, kun puhun omasta työkokemuksestani käsin.

Sosiaalityön tutkimuksessa tulisi kiinnittää huomiota haavoittuvissa ja haavoittavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten resursseihin, vaihtoehtoihin ja tukiverkostoihin heidän sosiaalisen hyvinvointinsa muotoutumisessa. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaiku-

tuksessa on näkyvä puolensa, kuten itse asiointi toimistossa. Näkymätöntä taas ovat valtasuhteet, normit, resurssit, työmenetelmät kuin myös asiakkaan piilomotiivit, hyväksynät ja torjunnat. Näkymättömät ainekset määrittävät avoimen liikkumatilan. (Walls 2005, 25.) Näin täytyy tehdä myös diakoniatyön tutkimuksessa.

Markku Lehto (2001) on määritellyt sosiaalipolitiikan tehtäväksi tarjota edellytyksiä työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, kehittämiseen ja käyttämiseen sekä huolehtia kattavasti työ- ja toimintakyvyn vajauksesta aiheutuvista taloudellisista menetyksistä. Sosiaalipolitiikka voi siis luoda edellytyksiä, mutta se ei voi taata työ- ja toimintakykyä. On vammoja, sairauksia, elämäntilanteita ja ongelmia, joihin ei voi tarjota varmaa apua ja valinta jää viime kädessä ihmiselle itselleen. Yhteiskunnan tulee toimia niin, että se tarjoaa työ- ja toimintakyvyn käyttämiselle mahdollisuuksia. Ihmisiä ei voi valmentaa, vaan yhteiskunnan tulee rakentua siten, että eriasteisella työ- ja toimintakyvyllä selviää elämässä eteenpäin. Kattava toimeentuloturva on edelleen myös tarpeellinen, kun toimintakyvyssä olevat toiminnalliset tai ammatilliset puutteet sitä edellyttävät. (Lehto 2003, 26–27.) Diakoniatyö on ollut sosiaalityön rinnalla tarjoamassa apua ihmisille sellaisissa elämäntilanteissa, joissa heidän toimintakykynsä tai voimavaransa ei riitä arjessa selviytymiseen.

2.4 Aikaisemmat tutkimukset

Aikaisemmat tutkimukset voivat palvella tutkijaa vertailumateriaalina ja oman aineiston täydentävänä materiaalina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1998, 188). Juhani Iivarin ja Jouko Karjalaisen tutkimuksessa Diakonian köyhät – epävirallinen apu perusturvan paikkaajana, tarkasteltiin diakonian asiakaskunnan muutosta, asiakkaiden sosiaalisia taustoja verrattuna väestöön ja toimeentulotuen asiakkaisiin sekä diakonisen avun tarvetta ja tarjontaa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää diakoniatyössä tapahtunutta muutosta 1990-luvulla ja erityisesti sitä, mitä se kertoi avuntarvitsijoiden perusturvan toimivuudesta ja tasosta. Tutkimuksen kohteena oli pääkaupunkiseudun kaikkiaan 1148 asiakasta, joista koottiin lomaketiedot ja 44 diakoniatyöntekijää, joita haastateltiin pääasiassa puhelimitse. Pääpaino tutkimuksessa oli diakoniatyön avustusasiakkaat ja heidän toimeentulonsa ongelmat. (Iivari & Karjalainen 1999,5.)

Tutkimuksen mukaan diakonian asiakkaat olivat aikaisempaan verrattuna yhä enemmän työikäistä väkeä. Diakoniatyön asiakkaat eivät poikenneet oleellisesti toimeentulotuen asiakkaista kotitaloustyypin tai toimeentulolähteen mukaan. Valtaosa diakonian avustusasiakkaista oli turvautunut myös toimeentulotukeen, joka ei siis poistanut avuntarvetta. Kuudellakymmenellä prosentilla yksinelävistä diakonian avustusasiakkaista tosiasialliset käytettävissä olevat tulot jäivät alle toimeentulotukinormin. Lähes puolet diakonian avustusasiakkaista oli ylivelkaisia ja heidän velkansa muodostuivat kulutusluotoista ja erilaisista rästiveloista. (Iivari & Karjalainen 1999, 5-6.)

Tutkimuksessa todetaan, että viimesijaiseen toimeentuloturvaan on liitetty eräänlainen kertaluonteisuuden ajatus, mutta toimeentulotuesta on tullut edellisen laman jälkeen yhä useammin pysyvä tulolähde. Epävirallinen apu täydensi ja jopa korvasi tätä tilapäisen ja kertaluonteisen avustamisen ulottuvuutta, joka virallisella minimiturvalla pitäisi olla. Ajatus diakonisesta avustamisesta kriisiapuna, joka auttaa pahimman yli, on ymmärrettävä, mutta ristiriita syntyy, kun ihmisten tilanteet ovat jatkuvaa kriisiä eikä kertaluonteisella avustamisella saada aikaan pysyvää muutosta avuntarvitsijan elämässä. On ollut vaikeaa määritellä, kuka on kaikkein vaikeimmassa tilanteessa. Jos he ovat niitä, joiden selviytyminen omin avuin on erittäin epätodennäköistä ainakin lyhyellä tähtäyksellä, ei heitä pysty kertaluonteisesti lopullisesti tai edes pidemmäksikään aikaa auttamaan. (Iivari & Karjalainen 1999, 69–70.)

Paavo Kettusen tutkimuksen Leipää vai läsnäoloa lähtökohtana oli 1990-luvulla Suomea kohdannut lama, joka lisäsi diakoniatyön asiakaskontakteja sekä vastaanotoilla että kotikäynneillä ja lähensi diakoniatyötä sosiaalityöhön. Lama-ajan asiakkaat olivat usein ”sosiaalitoimiston loppuun käsittelemät”, eli autettiin niitä, joita sosiaalityö ei lakiin perustuvien kriteerien pohjalta enää auta (Kettunen 2001, 191). Tutkimuksen mukaan diakoniatyöntekijät pitivät suurimpana yhteiskunnallisena hätänä työttömyyttä ja taloudellisia ongelmia. Tiedotusvälineet nostivat esiin kirkon diakoniatyön, joka jakoi monella tavalla taloudellisen laman aiheuttamaa yksityisten ihmisten taakkaa. Päähuomio oli aineellisen hädän lievittämisessä, mutta taloudellisten ongelmien rinnalle nousivat myös mielenterveydelliset ongelmat. (Kettunen 2001, 14–15.) Tutkimuksen läpäisi kysymyksenasettelu: *ovatko ihmiset tulleet autetuiksi ja millaista tämä autetuksi tuleminen on ollut?* Autetuksi tulemistä voidaan tarkastella aineellisesti mitattavissa olevana faktana, mutta autettavan ja auttajan kokemusta on vaikea mitata. (Kettunen 2001, 41.)

Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaan kokemuksia autetuksi tulemisesta tai avutta jättämisestä. Tärkeimpinä tekijöinä autetuksi tulemisen kokemukseen vaikuttivat konkreettinen taloudellinen apu ja keskustelu, jotka eivät sulje pois toisiaan vaan esiintyvät usein nimenomaan yhdessä. Asiakkaat, jotka kokivat saaneensa vain osittaista apua diakoniatyön kontaktistaan, perustelivat kokemustaan suhteessa tarvitsevuuteensa. He olivat kyllä tulleet autetuksi, mutta avun määrä tai sen saamistapa eivät olleet tyydyttäviä. (Kettunen 158–160.)

Jos avun tarve oli taloudellisen avun saaminen, oli autetuksi tulemisen kriteeri tarpeelliseksi koetun avustuksen riittävä toteutuminen. On myös mahdollista, ettei kysymys ollut pelkästään riittämättömästä avun määrästä, vaan kokemus siitä, että asiakas ei ole tärkeä, hänestä ei välitetä. Asiakas ehdollistaa välitetyksi tulemisensa; olen vain siinä määrin tärkeä kuin saan tarpeelliseksi kokemaani apua. Ihmisen sisäisessä kokemusmaailmassa avun saamisesta tulee symboli rakastetuksi tulemiselle. (Kettunen 2001, 161.)

Kun aineelliseen auttamiseen liittyi autettavan elämäntilanteeseen paneutuminen, kohdattiin myös se syyllisyys ja häpeä, jonka taloudellinen ahdinko ihmisessä synnytti. Silloin oltiin lähellä sielunhoidon sisällöllisiä teemoja, joiden käsittelyä voidaan kutsua varsinaiseksi sielunhoidoksi. Diakoniatyön sielunhoidolle voidaan pitää haasteena sitä, että taloudellisessa ahdingossa elävälle ihmiselle kysymys elämän tarkoituksesta ja mielekkyydestä on keskeinen, vaikka asiasta ei keskustella uskonnollisesti. (Kettunen 2001, 90–91.) Olen itse pohtinut myös työni sielunhoidollisuutta, enkä osaa erottaa ihmisen sielua siitä kokonaistilanteesta, minkä hänen elämänsä käsittää.

Viimeisellä luukulla – tutkimushankkeen laadullisessa tutkimuksessa ”Diakonian taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot” tutkimusaineiston muodosti diakoniatyöntekijöiden haastattelut kuudesta eri hiippakunnasta sellaisista kaupunkiseurakunnista, joissa taloudellinen avustaminen oli olennainen osa diakoniatyöntekijän työnkuvaa. Seurakuntadiakonian taloudellinen tuki nähtiin yleisesti kertaluonteisena avustamisena elämän kriisitilanteissa ja kirkon taloudellinen apu katsottiin viimeiseksi avustamisen muodoksi. Diakoniatyöntekijöiden haastattelujen perusteella havaittiin, että seurakuntakohtaiset avustamisperiaatteet ja – käytännöt ohjasivat taloudellista apua tarvitsevia ihmisiä diakonian asiakkaiksi. Ruoka-avustuksia ja osto-osoituksia myöntävissä seurakunnissa vaikutti olevan enemmän päihdeasiakkaita kuin sellaisissa seurakunnissa,

joissa tuen saamisen peruste oli ennakoimaton elämäntilanne ja asiakas sai avustuksen tilisiirrolla esimerkiksi diakoniatyön avustustiimin päätöksellä. Asiakkaita ohjasivat diakoniatyöntekijöille sosiaalityöntekijöiden lisäksi velkaneuvojat ja vuokranantajat. (Juntunen 2006, 60, 95–98.)

Diakonian taloudellisen avun hakeminen vaihteli myös vuodenaikojen mukaan. Joulun aika oli erityisesti sellainen, jolloin pienillä tuloilla elävät hakivat pientä ylimääräistä rahallista avustusta ruokaan tai joululahjoihin. Joulun aika antoi ikään kuin mahdollisuuden tai luvan hakea apua vaikeassa taloudellisessa elämäntilanteessa. Ihmiset odottivat, että kirkko tarjoaa apuaan erityisesti jouluna, koska siinä tiivistyy kirkon sanoma lähimmäisenrakkaudesta. Jouluavustuksen saamiseksi ei edellytetty erityiskriteerejä, vaan se voitiin tarjota kirkon konkreettisenä joululahjana ihmisille. Useimmissa kaupunkiseurakunnissa, joissa haastattelut tehtiin, panostettiin erityisesti joulunajan avustuksiin ja jaettiin niitä monissa eri tilaisuuksissa. (Juntunen 2006, 60, 95–98.)

Kaisa Kinnusen toimittamassa tutkimuksessa *Sairas köyhyys* (2009) tarkasteltiin huono-osaisuuden ja sairauden yhteyttä Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyön näkökulmasta. Tutkimus oli jatkoa Viimeisellä luokulla –tutkimukselle ja kertoi siitä, kuinka diakoniatyössä onnistutaan auttamaan hyvinvoinnin turvaverkkojen läpi pudonneita ihmisiä, joilla on muiden ongelmien lisäksi ongelmia terveytensä kanssa. Tutkimuksen keskeiset aineistot olivat diakoniatyöntekijöiden teemahaastattelut sekä Kirkon diakoniarahaston avustushakemukset ja –päätökset vuosilta 2004–2006. Tutkimuksessa lähdettiin siitä, että terveys on olennaista ihmisen hyvinvoinnille. (Kinnunen 2009, 10–13, 19.)

Kaarlo Arffmanin tutkimus *Auttamisen vallankumous* selvittää, miten luterilainen reformaatio ymmärsi auttamisen ja miten tämä vaikutti köyhäinhoitoon. Reformaattoreiden kirjoitusten ja kaupunki- ja kirkkojärjestysten avulla hän selvittää, mihin luterilaiset reformaattorit köyhäinhoidon reformillaan pyrkivät. Nämä lähteet eivät kuitenkaan riitä vastaamaan kysymykseen, missä määrin reformaattoreiden tavoitteet käytännössä toteutuivat. Tutkimus avaa näkökulman auttamisen motivaatioon ja luterilaisten käsitykseen oikeasta uskosta sekä kysyy, miten Lutherin näkemys vanhurskauttamisesta liittyi 1500-luvun oloihin ja etenkin auttamiseen. Ajallisesti tutkimus ulottuu suunnilleen Lutherin kuolemaan ja Schmalkaldenin sodan alkuun. (Arffman 2008, 16–19.)

Julkinen köyhäinhoito siirtyi reformaationaikana julkisen esivallan piiriin, ja tältä pohjalta tulkittiin, ettei köyhäinhoito kiinnostanut reformaattoreita juurikaan. Suomeksi ilmestyneissä Lutherin elämänkerroissa ei puhuta reformaattorin vaikutuksesta köyhäinhoitoon juuri mitään ja kirkon diakoniatyön historioissa ja oppikirjoissa reformaatio on sivuutettu yleensä lyhyesti. (Arffman 2008, 14)

Luterilaisen vanhurskauttamisopin pohjalta voitaisiin ajatella, että luterilaisten antama apu oli ”ansaitsematonta” apua, jota tarjottiin kaikille sitä tarvitseville. Kuitenkin luterilaiset katsoivat, että täysimääräistä apua annettiin vain niille, jotka olivat sen elämällään ansainneet. Moraalittomasti eläneitä ihmisiä ei ollut tarkoitus auttaa hyötymään kunnollisesti eläneiden ihmisten työstä. Huonosti eläneille oli annettava vähäisempää ja joidenkin kirkkojärjestysten mukaan myös luonteeltaan erilaista apua kuin kunnollisesti eläneille. Avunsaajien elämäntapaa pyrittiin valvomaan yhä tehokkaammin ja auttamisjärjestelmä tuki luterilaisten uutta käsitystä, jonka mukaan korkean moraalin vaatimus koski kaikkia eikä vain hengellistä säätyä. Luterilaisen käsityksen mukaan auttaminen ei myöskään voinut olla vain aineellista, vaan auttaminen oli liitettävä jumalanpalvelukseen. Varhaisten seurakunta- ja kirkkojärjestyksien mukaan avun saajat olivat mukana sunnuntain messussa ja apu jaettiin sen jälkeen. (Arffman 2008, 318-319.)

Nilkin naamio on sosiaaliraportti, jossa sosiaalityötä Helsingissä vuosina 1978–1982 tehnyt tutkija kertoo työstään. Raportissa kuvattiin, kuinka asiakkaat joutuivat kertomaan elämästään pieniä yksityiskohtia myöten mihin rahat oli käytetty ja miksi sitä tarvittiin lisää. Alkoholistin vaimo kertoi miehensä varastaneen perheen rahat. Koulupinarin äiti oli lahjonut lastaan yli Huoltoviraston normien lahjoessaan tätä lähtemään kouluun. Normi oli niin pieni, eikä mitään voi tehdä ilman rahaa. Käynti elokuvissa tai pienetkin lasten syntymäpäiväjuhlat saivat talouden sekaisin ja erityisesti joulu oli monen perheen kiirastuli. (Eräsaari 1990, 70.) Eräsaaren mukaan onnea oli pieni valta, jota saattoi käyttää viidenkymppin tai satasen verran, kun periaatteessa ei olisi saanut antaa (Eräsaari 1990, 108).

Jouko Karjalaisen ja Usko Saranpään Havaintoja huono-osaisuudesta (2002) on Stake-sin ja SPR:n neljäs huono-osaisuusselvitys, jonka tavoitteena oli julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon ongelmakohtien tunnistaminen kolmannella sektorilla syntyvän tiedon puitteissa. Selvitys kokosi ihmisten kokemuksia hyvinvointivaltion toimintakyvystä ja

Punaisen ristin toimintatavoista. Punaisen Ristin kotimaan avustustyössä lähdettiin avuntarvitsijan tarpeista ja avustamisen periaatteet sovitettiin käytännön realiteetteihin. Arkipäivää vaikeuttavat puutteet tai raskauttavat tekijät tulivat ilmi monenlaisissa vaikeissa elämäntilanteissa. Köyhyys ja turvautuminen epäviralliseen apuun kertoi siitä, että päivittäisistä menoista ei enää selvitty tavanomaisin keinoin. Etuuksien viivästyminen ja siitä johtuva laskujen kasaantuminen aiheutti tilapäisen rahapulnan, ja SPR:n tai muun avustusorganisaation apu auttoi pääsemään pahimman hädän yli. Jos toimeentulon perusta oli pitkäaikaisesti tai pysyvästi yhteiskunnan tarjoaman miniturvan varassa, se merkitsi usein myös joutumista yhteiskunnassa tavanomaisena pidettyjen kulutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Tällöin tavallista oli pienivelkaisuus, joka johti usein syvempään ylivelkaantumiseen ja laskut kasaantuvat vuokrasta ja sähkölaskuista alkaen. (Karjalainen & Saranpää 2002, 58,60, 63.)

Heli Valokiven tutkimuksessa Kansalainen asiakkaana (2008) puhutaan alamaiskansalaisista, joiden toimintatapa on vetäytyvää tai syrjässä olevaa tai syrjään asetettua, jolloin asiakkaan ääni kuuluu heikosti (Valokivi 2008, 55). Hän oli tutkinut vanhusten ja lainrikkojen osallisuutta, oikeuksia ja velvollisuuksia. Lainrikkajat olivat klassinen esimerkki kulttuurisesti yhteiskunnan marginaalissa olevasta ja marginaaliin sijoitetusta ryhmästä, jonka marginaalisuus voitiin nähdä oikeutettuna ja itse aiheutettuna. Rikollisesta teosta seuraa rangaistus jolloin joutuu kontrollitoimien kohteeksi. Auttamisjärjestelmän integroiva tai osallistava tavoite ei toteudu, vaan lainrikkajat jäävät järjestelmän reunalle tai kokonaan niiden ulkopuolelle. (Valokivi 2008, 115–116.)

Kirsi Juhila (2008) on tarkastellut aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä ja niiden sisältöä aineistonaan verkkosivut, joissa palvelujen tarjoajat esittelevät toimintaansa. Sosiaalityöntekijät auttoivat asiakasta esimerkiksi elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä ja taloudellisissa vaikeuksissa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyö perustui yhdessä laadittuun suunnitelmaan. Suunnitelmallisuus perustui tilanteen huolelliseen arviointiin, sen pohjalta asetettuihin muutostavoitteisiin ja tavoitteen saavuttamiseen tarvittavien välineiden valintaan. Pitkäjänteisyys ja kokonaisvaltaisuus olivat hyvän ammatillisuuden elementtejä. Ratkaisukeskeisessä työotteessa asiakas itse sai olla oman tilanteensa asiantuntija etsittäessä vaihtoehtoja elämäntilanteen parantamiseksi. (Juhila 2008, 15–18.)

Verkkosivuilla kuvattiin tilanteita, joissa voi saada aikuissosiaalityön palveluja. Listoissa toistuivat taloudellinen tilanne, sosiaalipalveluihin ja –etuuksiin liittyvä neuvonta, asuminen ja asunnottomuus, työ ja koulutus, terveys ja kuntoutuminen, päihdeongelma ja (perhe)elämän erilaiset kriisit. Aikuissosiaalityötä tarveharkintaisena palveluna tarvittiin erityisissä pulmatilanteissa. Aikuistyön sisältöä kuvaavasta listasta suunnitelmien laatimisen lisäksi löytyi palveluohjauksellinen työote, jolloin työn sisältöä kuvattiin ohjauksen, neuvonnan ja järjestämisen käsittein. Työntekijä huolehti, että asiakas saa tiedon hänelle kuuluvista sosiaaliturvaetuuksista ja – palveluista sekä neuvoja niiden hakemiseen. Palveluohjaus oli osa tilanearviota ja suunnitelman ketjua. (Juhila 2008, 20, 24–25.)

Kertaluonteisen avustamisen pitäisi olla yhtä tilapäistä kuin virallisen minimiturvankin. SPR:n ja diakoniatyön avustusten on tarkoitus auttaa pahimman yli ja olla kertaluonteista, mutta tutkimukset osoittavat, että kertaluonteinen apu ei voi olla riittävää eikä poista köyhyyttä. Julkinen perusturvajärjestelmä ei pysty reagoimaan niin nopeasti vaihtuviin tilanteisiin kuin diakoniatyö, ja se haastaa kysymään, miten diakonian avustustyötä pitäisi kehittää ja toisaalta pitäisikö diakonian taloudellista avustustyötä ollakaan, jos se antaa yhteiskunnalle mahdollisuuden jättää kaikista heikoimmin pärjäävät kolmannen sektorin autettaviksi. Tutkimuksissa on tullut sosiaalityötä ja diakoniatyötä tekevien ääni kuulluksi samoin kuin asiakkaidenkin ääni. Oma tutkimukseni tuo uutta näkökulmaa avustamisen kertaluonteisuuteen. Kuinka viimeinen luukku diakoniatyön vastaanotto on taloudellisissa kysymyksissä köyhälle asiakkaalle?

3 DIAKONIAN TEOLOGISET JUURET

3.1 Diakonia Vanhassa ja Uudessa testamentissa

Olen koonnut auttamisen ja avustamisen perusteita Raamatusta sekä Uuden että Vanhan testamentin puolelta. Itse olen käyttänyt Vanhan testamentin velkatekstejä perustellesani sitä, miksi seurakunnan diakoniatyö auttaa maksuvaratonta velkaista ihmistä. Uudesta testamentista löytyy Jeesuksen hyvin ratkaisukeskeinen tapa auttaa ihmistä ja Jeesuksen keskeiset opetukset lähimmäisenrakkaudesta, sen kohteesta, perusteista ja toteuttamistavasta. Kontekstuaalinen arjen teologia ja vapautuksen teologia ovat mielestäni tärkeitä lähtökohtia yleisesti ja erityisesti paikallisen diakoniatyön kehittämisen kannalta. Vapautuksen teologiaan liittyy myös taloudellisen avustamisen suhde sielunhoitoon.

Vastuun periaate on keskeinen Raamatun yhteiskuntaeettisessä aineistossa, varsinkin Vanhassa testamentissa. Ihminen on aina suhteessa Jumalaan ja Jumala on se taho, jonka edessä ihminen vastaa tekemisistään ja laiminlyönneistään. Ihmiselle on laissa, profeetoissa, Jeesuksen ja apostolien opetuksessa sekä muissa ohjeissa ilmoitettu, mitä Jumala häneltä vaatii. Ihminen, joka luotiin vastaamaan Jumalalle, tietää olevansa vastuullinen olento, jota koskevat kysymykset: ”Missä sinä olet?” (1. Moos. 2:9) ja ”Missä on veljesi?” (1. Moos. 4:9) Vastuun periaate näkyy Vanhassa testamentissa konkreettisesti sanaston tasolla, kun Jumala vaatii puhuttelemiaan ihmisiä tilille eli saattaa heidät vastuuseen teoistaan. Aamoksen tuomiopuheessa (Pohjois)-Israelin kansalle Jumala sanoo profeetan suulla: Vain teidät minä olen ottanut omakseni kaikista maailman kansoista. Sen tähden minä vaadin teidät tilille kaikista vääryyksistänne.” (Aam. 3:2) Israelilaiset olivat Jumalan valitsemia, joten heillä oli suurempi vastuu Jumalan edessä. (Veijola 2002, 17–18.)

Kreikkalaisperäisiä diakonia-sananjohdoksia ei esiinny Vanhan testamentin heprealaisissa teksteissä, ja kreikankielisessä Septuaginta-käännöksessä Esterin kirjassa diakonos tarkoittaa kuninkaan hovissa olevaa virkamiestä. Vanhasta testamentista ei siis löydy erityistä karitatiiviseen auttamiseen liittyvää käsitteenmuodostusta, jossa käytettäisiin diakonia-sanasta johdettuja ilmauksia. Vanhasta testamentista löytyy kuitenkin auttami-

sen teologian teemat, joita ei ole vain välitön auttaminen tai kriisiapu, vaan paneutuminen ongelmien taustoihin ja vaikutusketjujen varsinaisiin syihin. (Latvus 2007, 54–55.)

Vanha Testamentti korostaa voimakkaasti sosiaalista huolenpitoa. Huoli vähäosaisista näkyy säädöksissä, kuten esimerkiksi koron ottamisen kieltämisessä ja rajoituksissa, jotka määräävät mitä voi ottaa pantiksi ja kuinka pitkäksi aikaa. Jauhinkiviä, joiden varassa ihmisen henki oli, ei saanut ottaa, eikä kylmyydeltä suojelevaa köyhän ainoaa viittoa saanut pitää panttina yön yli. (2. Moos. 22:25–26; 5. Moos. 24:12–13) Profeettojen julistuksessa ja Vanhan testamentin jälkeisessä ilmestyskirjallisuudessa on kritiikkiä sellaista rikkaiden sosiaalista välinpitämättömyyttä ja riistoa kohtaan, joka saattaa pysyä laillisuuden puitteissa, mutta on silti moraalisesti väärin. (Räsänen 2007, 40–41.)

Puhuttaessa köyhyydestä on puhuttava myös köyhyyden syistä. Köyhyys voi olla seuraus ihmisen omasta laiskuudesta (vrt. Sananl. 6:10–11;10:4), mutta se voi olla myös väärityneiden yhteiskunnallisten olojen aiheuttamaa. Israelin profeetat taistelivat tällaista köyhyyttä vastaan. Israelin ja Juudan yhteiskunnissa oli varhaisempien profeettojen aikana 700–600 –luvulla meneillään yhteiskunnallinen murros, jonka seurauksena aikaisemmin itsenäiset talonpojat suistuivat pysyvään velka- ja köyhyysloukkuun. Tämä tapahtui kun kuninkaan virkamiehet pyrkivät määrätietoisesti kasvattamaan laillisin tai laittomin keinoin maaomaisuuttaan (Jes. 5:8,vrt. Miika 2:2). Muodollisesti uusrikkailta oli puolellaan laki ja oikeus, kun israelilainen laki tunsu velkaorjuuden mahdollisuuden (ks 2. Moos. 21:2) (Veijola 2002, 18–19.)

Sana diakonia tulee Uuden testamentin kreikasta. Diakonia esiintyy verbinä palvella tarkoittaen nimenomaan tarjoilemista tai aterian valmistamista. Uuden testamentin myöhäisemmissä kirjoissa verbi tarkoittaa diakonian viranhoitoa. Diakonia esiintyy myös merkityksessä avustus tai tuki, kun Paavali puhuu Jerusalemin köyhille koottavasta raha-avustuksesta (esim. Room. 15:31). Matteuksen mukaan alastomien, nälkäisten, kodittomien ja vankien palveleminen on Kristuksen palvelemista: ”Kaiken minkä te olette tehneet yhdelle näistä vähimmistä veljistäni, sen te olette tehneet minulle” (Matt. 25:40). Kristuksen suorittama lunastustyö voidaan nähdä hänen palvelutehtävänsä äärimmäiseksi täyttymykseksi ja synnin orjuudesta vapautettu ihminen on lunastettu palvelemaan Jumalaa ja lähimmäistä. (Sollamo 1991, 25–29.)

Varhaisin nimeltä mainittu diakonos on naispuolinen henkilö nimeltä Foibe. Foibe on ollut luotettava kuriiri, joka toimitti Paavalin kirjeet Rooman seurakunnalle. Foibea määritellään myös kreikankielisellä sanalla *prostatis*, (Room. 16:2; käänös 1992 ”tuki”), joka viittaa toisia ihmisiä taloudellisesti avustavaan henkilöön tai mesenaattiin. Apostolien tekojen luvussa 6 olevaa kuvausta seitsemän hyvämaineisen miehen valitsemisesta pidetään kuvauksena diakonian viran syntyhetkestä. Kuitenkaan tekstissä ei mainita sanaa kertaakaan sanaa diakonos, vaan substantiivi diakonia ja verbi diakonein. Sanalla diakonia voidaan ilmaista sekä ”sanan palvelua” että ruoan jakamista” Paavali ei ollut erikoistunut karitatiiviseen tai sosiaaliseen toimintaan, jota nykyään kutsumme diakoniaksi. Apostolina hän julisti, kastoi ja piti jumalanpalveluksia. (Latvus 2007, 59, 63-64.)

Jos modernin kristillisen diakonian toimenkuvaa ei ole olemassa Raamatussa, ovat karitatiivisen ja sosiaalisen auttamisen motiivit kuitenkin selkeät. Lähimmäisen rakastaminen ja armon sosiaalinen ulottuvuus osana kokonaisvaltaista evankeliumia osoittavat, että auttamisen teologian perustelut nousevat esiin Raamatun eri teksteissä. (Latvus 2007, 69; Veikkola 2002, 107-108.) Uudessa testamentissa Jeesuksen opetuksen ja esimerkin lisäksi Jeesus voidaan nähdä diakonian kohteena; Jeesus samaistuu itse alastomiin, kodittomiin ja vankeihin, joiden palveleminen on Kristuksen palvelemista. Uusi-testamentillinen Jumalan kansa on diakoninen yhteisö, jonka kohtalonyhteyttä kuvaa vertaus seurakunnasta Kristuksen ruumiina; jos yksi jäsen kärsii, kaikki jäsenet kärsivät hänen kanssaan. Jos yhdelle jäsenelle tulee kunnia, kaikki iloitsevat siitä. Diakonia ver-soo ehtoollisesta. Eukaristia on hengellisen rakentumisen ja lähimmäisavun toteutuksen lähde. (Pokki 23.3.2009, luento)

Kari Kopperi (2007) pohtii luterilaisen diakonian teologian lähtökohdista, onko diakoniassa kysymys empatiaan perustuvasta humanista toiminnasta, Jumalan käskyjen noudattamisesta, erityisesti kristittyihin kohdistuvasta moraalista velvoitteesta, Pyhän Hengen erityisestä vaikutuksesta vai jostain muusta. Kopperi nostaa esiin kolme raamatun kohtaa, joiden sisältö on merkittävä diakonialle ja sen teologiselle jäsenyykselle. Laupias samarialainen (Luuk. 10:25-37) vastaa kysymykseen, kuka on minun lähimmäiseni ja miten lähimmäistä tule rakastaa. Apua tarvitsevan miehen luo ei pysähdy pappi, vaan kaikkien inhoama harhaoppinen samarialainen. Tästä voidaan päätellä, että

kristillisessä lähimmäisenrakkaudessa ei ole olennaista se, kuka auttaa, vaan että hädässä oleva ihminen tulee autetuksi. (Kopperi 2007,144.)

Markuksen evankeliumissa (Mark. 10:46–52) Jeesus parantaa sokean kerjäläisen. Diakonian teologian näkökulmasta merkittävää on Jeesuksen kysymys Bartimaiokselle:” Mitä haluat minun tekevän sinulle?” Jeesus varmasti tiesi, mitä Bartimaios tarvitsi, mutta kysyi silti ja samoin diakoniassa on tarkoitus vastata ihmisen todelliseen tarpeeseen. Jeesuksen vuorisäärän Kultainen sääntö (Matt.7:12) korostaa toisen asemaan asettamista lähimmäisenrakkauden perustana. (Kopperi 2007, 144–145.)

3.2 Vapautuksen teologia ja sielunhoito

Kontekstuaalisen teologian lähtökohtana on tarve nähdä ympäröivä todellisuus. Ydinkysymys arjen näkemisessä on: kuka kärsii eniten? Arjen näkeminen pyrkii antamaan äänen ja sanat ihmisille ja asioille, jotka eivät muutoin tulisi riittävästi kuulluksi ja tiedostetuksi. (Latvus 2002, 176.) Elina Vuola (1991) määrittelee vapautuksen teologiaksi sellaisen teologian, joka sitoutuu konkreettisesti taisteluun köyhyyden ja epäoikeudenmukaisuuden poistamiseen osana laajempaa liikettä. Vapautuksen teologiaan kuuluva sitoutuminen yhteiskunnalliseen muutokseen ei välttämättä ole läsnä nk. kontekstuaalissa teologiassa. (Vuola 1991, 29.)

Vapautuksen teologit tarkoittavat kontekstuaalisuudella eli tilannesidonnaisuudella sitä, että kaikki teologia on viime kädessä tiettyyn kulttuuriin, kieleen, aikaan ja inhimillisiin kokemuksiin sidottua (Vuola 1991, 16). Vapautuksen teologiassa käytäntö, praxis, on aina ensisijaista. Teologiaa tehdään toiminnassa, yhteisön prosessissa (ks. myös Bevans 1999, 63–70). Vapautuksen teologia nostaa esiin eettiset kysymykset ja muuttaa ajattelun suunnan alhaalta ylöspäin sekä asettaa oikean käytännön oikean opin edelle. (Vuola 1991,19.)

Saraneva (1991) pohtii, miten luterilainen teologia toimii nykyään vapauttavasti yksityisen ihmisen elämässä, kirkossa ja yhteiskunnassa. Onko luterilaisuuden sisällössä jotain sellaista, joka luo edellytyksiä jonkinlaiselle hengettömyydelle ja passiivisuudelle? Lutherhan selvitti perusteellisesti, miten Rooma köyhdytti perusteettomilla vaatimuksillaan

Saksaa ja miten anekapppiaat veivät ihmisiltä rahat. Onko kahden regimentin oppi ja Lutherin positiivinen perusasenne valtion toimintaan lähimmäisen hyväksi syynä siihen, että Jumalan hallintavalta maallisessa regimentissä ja valtioiden tosiasiallinen toiminta on samaistettu yksioikoisesti eikä luterilainen kirkko osallistu yhteiskunnallisiin uudistuksiin tai ota kantaa kovin vahvasti. (Saraneva 1991, 91-93, 98-103.)

Sielunhoidon ja diakonian suhde ei ole yksinkertainen, kun molempia on pidetty toistensa osa-alueina tai rinnakkaisina käsitteinä (ks. myös Ryökäs 2006, 194). Taloudellinen avustaminen diakoniatyössä voi olla väylä sielunhoidollisen tuen antamiseen (Hakala 2002, 236, 257). Sosiopoliittinen sielunhoito on sukua vapautuksen teologialle. Stephen Pattison (1997) edustaa sosiopoliittista sielunhoitonäkemyä ja hän kysyy, näemmekö sielunhoidon liian kapeasti, yleensä vain yksilöön keskittyvänä toimintana huomioimatta sosiaalisia ja yhteiskunnallisia tekijöitä? Pitääkö sosiaalisia ja yhteiskunnallisia tekijöitä ylipäättään huomioida ja mitä siitä seuraa, jos niitä pidettäisiin ensisijaisina sielunhoidossa. Onko sielunhoito kenenkään puolella, ja palveleeko se minkään sosiaalisen ryhmän etuja? Kenelle sielunhoitajat ovat lähimmäisiä, köyhille vai valtaapitäville? (Pattison 1997, 59.)

Sosiopoliittisen sielunhoidon peruseriaatteisiin kuuluu kunnollinen analyysi sosiopoliittisesta kontekstista, jossa sielunhoito toteutuu. On välttämätöntä ryhtyä tekemään yhteiskunnallis-poliittista analyysia käyttäen epäilyn menetelmiä, esimerkiksi marxilaista yhteiskunta-analyysia sielunhoidon tilanteesta, niin että nähdään, sisältyykö siihen epätasa-arvoa, epäoikeudenmukaisuutta ja eturistiriitoja. (Pattison 1997, 60–61.)

Kettunen (2001) nimittää tutkimuksessaan nousseita kahta sielunhoitokäsitystä hengelliseksi ja intentionaaliseksi, joista jälkimmäinen ei sulje etukäteen mitään aihepiirejä tai ketään asiakkaita sielunhoidon ulkopuolelle. Intentionaalinen sielunhoitokäsitys liittyy asiakkaan elämäntilanteeseen, siihen kontekstiin, missä autettava on. Kun ongelmaa, esimerkiksi taloudellista ahdinkoa, ei voida poistaa, ei keskeiseksi kysymykseksi nouse ongelman ratkaisu, vaan läsnäolo autettavan elämäntilanteessa. Intentionaalisen sielunhoitokäsityksen mukaan taloudellisesti autetuksi tuleminen voidaan nähdä sielunhoidollisesti merkitykselliseksi. Taloudellinen auttaminen ja sielunhoito voivat olla sisäkkäisiä ja samanaikaisia. (Kettunen 2001, 75–89.)

3.3 Diakoniakäsitys

Vuoden 1869 vuoden kirkkolaki määritteli seurakunnan avun kohteeksi vaivaiset ja vastaava teksti säilyi vuoden 1918 lakiuudistuksessa. Lakiteksti vuodelta 1944 kuului: ”Kristillisen laupeudentoiminnan tarkoituksena on kristillisestä rakkaudesta johtuva hengellisen, ruumiillisen ja aineellisen avun antaminen seurakunnan hädänalaisille, ja sen tulee erityisesti kohdistua niihin, joiden hätä on suurin tai joihin muu avustustoiminta ei ulotu.” (Ryökäs 2006, 153.)

Kirkkolain 1993 lakiteksti antaa ymmärtää, että diakonia ja sielunhoito kuuluu yhteen, vaikka niitä edelleen käsitellään erillisissä pykälissä. Edelleen mielenkiintoinen yksityiskohta on se, että diakonian tavoitteena ei ole ”kristilliseen rakkauteen perustuvan avun” antaminen vaan ”kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen”. Apu, joka annetaan, ei välttämättä perustu kristilliseen rakkauteen, mutta auttamisen tulee perustua siihen. (Ryökäs 2006, 149.)

Käytännöllisteologinen teoria diakoniasta pyrkii ymmärtämään ja selittämään, minkälaista diakoniatoiminta on ja miksi diakoniatoiminta on muodostunut tietynlaiseksi tietyllä alueella. Systemaattisteologinen teoria ymmärtää ja selittää, miten tietyt opilliset tekijät liittyvät yhteen ja mitä opillisia ulottuvuuksia sisältyy toiminnan rakenteellisiin ominaispiirteisiin. Diakonian määrittely ei ole helppoa. Käytännöllisteologinen määritelmä diakoniasta voisi jakautua lähettävään (missio), karitatiiviseen (rakkaus) ja sosiaaliseen tasoon. (Ryökäs 2006, 22–25.) Kai Henttosen (1997, 38–43) mukaan eri diakoniamääritelmät sisältävät usein raamattuviittauksia, kuten rakkauden kaksoiskäsky. Monet diakonian määritelmät ovat toimintaan suuntautuneita.

Erik Blenberger (2002, 171) kuvaa diakoniakäsitettä seitsemän diakonian mallilla. Ensimmäinen malli kuvaa diakoniaa kirkon virkaan kuuluvana toimintana. Toinen malli kuvaa diakoniaa kirkollisena sosiaalityönä, joka eroaa ei-kirkollisista toimijoista. Kolmas malli käsittää kirkon yhteiskunnallisen ja poliittisen vastuunkantamisen diakoniana. Neljäs malli on kirkollista työtä koko ihmisen puolesta kaikessa kirkon työssä.

Viides malli on kaikkien kristittyjen sosiaalista vastuunkantamista, jolloin jokainen hyvää tekevä kristitty tekee diakoniaa. Kuudes malli lisää edelliseen malliin yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja poliittisen vastuunkannon. Seitsemäs malli käsittää diakoniaksi kaikki hyvät teot, joka avarana diakonian käsityksenä ei nosta kirkkoa erityisasemaan, vaan painottaa tärkeänä sitä seikkaa, että autettava saa avun. (Blennberger 2002, 171.)

Eleniuksen (2008) mukaan diakonian avararimpana määrittelynä voidaan pitää juuri Blennbergerin muotoilua, että kaikki historian kuluessa toteutuneet hyvään tähtäävät teot ovat diakoniaa. Jumalan hyvyys on jatkuvasti läsnä joka paikassa ja Jumalan rakkaus voi murtautua maailmaan eri tavoin erilaisten ihmisten toiminnan seurauksena. Avaran diakonian mallissa auttajan moraaliset, uskonnolliset tai muut ominaisuudet eivät ole ensisijaisia, vaan lähimmäisen tarpeet, joihin vastaaminen on jokaisen ihmisen tehtävä. Avun tarvitsija ei arvioi saamaansa apua instituutioista tai maailmankatsomuksesta käsin, vaan hädästään käsin. Lutherin mukaan Jumala rakastaa maailmaa maallisten virkojen sekä sanan ja sakramentin avulla. Kristityn aktiivisuuden tulee suuntautua lähimmäisen puolesta tehtävään työhön ja palveluun, ei uskonnolliseen toimintaan. Hengellisyys ei ole jokin diakoniatyön ulottuvuus vaan sisältö. Siellä missä kohdataan ja jaetaan kärsimystä, siellä kohdataan Kristus. Diakonia liitetään useimmiten kirkolliseen sosiaali- ja terveystyöhön tai diakonia-alan koulutuksen saaneiden henkilöiden toimittamaan tai organisoimaan toimintaan. Lähimmäisen hätä ja siihen reagoiminen ei saisi olla vain yhden työmuodon tehtävä, vaan koko kirkon, jossa auttaminen kuuluu jokaiselle ja jokaiselle työmuodolle. (Elenius 2008, 162–165, 169–171, 175–176.)

Diakoniasta on siis useita käsityksiä, ja samoin sosiaalityö voidaan käsittää eri tavoin esimerkiksi sen mukaan, kuka sosiaalityötä tekee tai missä sitä tehdään. Timo Toikko (2005) tarkastelee sosiaalityön käytäntöjä ja kehitystä kysymällä, millaisissa olosuhteissa varhaiset sosiaalityöntekijät tekivät omaa työtään ja millaiset ongelmat synnyttivät kysynnän juuri tietynlaiselle sosiaalityölle. Sosiaalityön korostetaan yleensä olevan lailla ja asetuksilla määriteltyä ammatillista toimintaa. Sosiaalityöksi voidaan tulkita myös muitakin auttamisen ja tuen muotoja. Voidaan puhua ammatillisesta sosiaalityöstä tai yleisestä sosiaalisesta työstä. (Toikko 2005, 13–16.) Tässä työssä yritän nostaa esiin kysymyksen, millaiset ongelmat synnyttivät kysynnän tietynlaiselle taloudellisen avustamisen rajaamiselle Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä.

Ryökäs (2006, 213–214) kysyy, miksi diakoniassa ei ole juurikaan laadittu yhteiskunta-analyyseja, jos diakonian tehtäväksi nähdään hätää synnyttävien tekijöiden eliminoiminen. Olisiko tällaisten analyysien tekeminen sitä, mitä hädän poistaminen vaatii (vrt. Pattison 1997, 59)? Yhteiskunta on Lutherin mukaan Jumalan palveluksessa (Ryökäs 2006, 194), joten yhteistyö minunkin mielestäni järkevää ja perusteltua. Diakoniatyön arjessa ei ole aikaa tehdä omia tutkimuksia ilman sille erikseen varattua aikaa, mutta tiedon tuottaminen yhteistyössä muiden kanssa olisi huomattavasti helpompaa.

4 DIAKONIATYÖ HÄMEENLINNA-VANAJAN SEURAKUNNASSA

4.1 Tutkimuskonteksti

Opinnäytetyöni tutkimuskonteksti on Hämeenlinnan kaupunki. Aloitan tutkimuskontekstin kuvauksen alkaen vuodesta 2004, koska tuolloin diakoniatyössä ryhdyttiin toimenpiteisiin työolosuhteiden parantamiseksi, työnkuvien selkeyttämiseksi, toimintaympäristön kartoittamiseksi ja oman strategian määrittämiseksi. Siitä alkoi prosessi, jonka kautta on päädytty nykyiseen taloudellisen avustamisen käytäntöön ja taloudelliseen avustamiseen liittyvän aineellisen avustamisen lopettamiseen kolmen avustusvuoden jälkeen.

Vuoden 2004 alussa Hämeenlinnassa oli asukkaita n. 47 000. Suurimmat työnantajat olivat Hämeenlinnan kaupunki (n. 2500 työntekijää), valtio (n. 2500 työntekijää), sairaanhoitopiiri (n. 1500 työntekijää) ja Rautaruukki (n. 1000 työntekijää). Työttömyysaste Hämeenlinnassa oli n. 11%, tuloveroprosentti on 18. Yli 65-vuotiaita oli Hämeenlinnassa 17% väestöstä, kun koko maan keskiarvo on 15%. Ulkomaalaisia oli Hämeenlinnassa n. 750 henkilöä. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja, Hämeenlinna 2005, 3.)

Vuoden 2004 aikana sosiaalitoimen toimeentulomenot alenivat 200 000 euroa, ja samaan aikaan alle 25-vuotiaiden toimeentulotuen saajien määrä aleni 20 %. Työttömänä alle 25-vuotiaita oli n. 350 henkilöä, ja aktivointisuunnitelmia on tehty yli 200. Seudullinen sosiaalipäivystysjärjestelmä saatiin käyttöön vuoden 2004 lopulla, mikä helpotti lastensuojelutilanteisiin puuttumista myös virka-ajan ulkopuolella. Seudullisen Työvoiman palvelukeskuksen kautta palvelujaan antoivat työvoimatoimisto, sosiaalitoimi ja Kela. Vuonna 2004 perustettu Työvalmennussäätiö mahdollisti työelämään kuntoutumista. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, Hämeenlinna 2005, 3.)

Ajankohtaisina haasteina sosiaalityössä nähtiin ylisukupolvinen asiakkuus, monilapsisten perheiden määrän kasvu sekä itsetuhoisuuden ja väkivaltaisuuden lisääntyminen lastensuojelukysymysten rinnalla. Hämeenlinnassa oli sijoitettuna yli sata lasta kodin ul-

kopuolelle ja heistä joka seitsemäs perhehoitoon. Perhekeskuksen käyttöaste oli 85% vuonna 2004, ja se kaksinkertaistui edelliseen vuoteen verrattuna. Alkoholipolitiikan muutos eli erityisesti vahvojen viinujen hinnan lasku näkyi alkoholin kulutuksessa ja jonkin verran viiveellä sen erilaisissa seurauksissa ja alkoholihaitoissa. Kulutus oli valtakunnan tasolla noussut jo yli 10 litraan puhdasta alkoholia asukasta kohti vuodessa. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, Hämeenlinna 2005, 3.)

Yhteistyöstä sosiaalitoimen, velkaneuvonnan ja muiden viranomaisten kanssa oli tullut merkittävä osa diakoniatyötä. Tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi olivat muodostuneet myös erilaiset projektitoimijat ja yhdistykset. Työ oli henkisen, hengellisen ja aineellisen auttamisen lisäksi palveluohjausta koko ajan muuttuvassa järjestelmien ja tukien verkostossa. Diakoniatyöntekijät olivat antaneet asiakkaille taloudellista apua vuosittain n. 30 000 euroa, ja kohdanneet vuosittain noin tuhat eri asiakasta. Asiakastapaamisia oli ollut n. 2000 vuodessa, joista alle puolet kodeissa. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, Hämeenlinna 2005, 2.)

4.2 Seurakunta kaupungissa

Hämeenlinna-Vanajan seurakunta perustettiin pitkän prosessin tuloksena vuoden 2003 alussa, jolloin entiset Hämeenlinnan ja Vanajan seurakunnat lakkautettiin. Seurakunnassa oli n. 40 000 jäsentä ja 110 työntekijää. Tuloveroprosentti oli alhainen (1,15). Verotulot muodostivat n. 85% kaikista tuloista, ja yli 65% seurakunnan toimintamenoista käytettiin palkkoihin. Diakoniatyön johtokunnan alaiset toimintamäärärahat ilman palkkakustannuksia olivat 181.755 euroa vuonna 2004. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 4.)

Diakoniatyössä yhden seurakunnan syntyminen ei aiheuttanut suuria muutoksia. Diakoniatyössä sekä lapsi- ja nuorisotyössä oli jo vuosia tehty yhteistä työtä myös hallinnollisella ja taloudellisella tasolla, eikä muutos näin ollen vaikuttanut arjen työssä. Diakoniatyön johtokunta oli toiminut aktiivisesti ja tuonut laajan asiantuntemuksensa linjausten, päätösten ja myös arjen työhön osallistumisen kautta. Diakoniakeskuksessa tehtiin laajoja muutostöitä vuonna 2004, jolloin tilojen remontoinnin lisäksi saatiin lisäti-

laa, ja henkilöturvajärjestelmä uusittiin ajanmukaiseksi. Lisätilan myötä saatiin vastaanottohuoneet, joissa on mm. nauhoittava kamera hälytystilanteiden varalle. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 4.)

Diakoniatyössä pyrittiin työnjaollisilla muutoksilla osaamisen ja työn kehittämiseen. Haasteet ja vaatimukset kasvoivat myös diakonian kentässä ja vaativat valmiutta ennakoita ja vastata muuttuviin tilanteisiin. Uskon, toivon ja rakkauden etsiminen ja ylläpitäminen työssä olivat diakonisen omaleimaisuuden luovuttamaton ydin ja arvopohja. Asiakasmäärät eivät olleet viime vuosina kasvaneet, mutta ihmisten kysymykset ja tilanteet olivat tulleet moniongelmaisemmiksi. Apua hakevat ihmiset olivat keskimäärin vaikeammassa tilanteessa kuin aiemmin esim. sairauden, vamman, velkaantumisen, ihmissuhdeongelmien, päihteiden, rikollisuuden tai väkivallan vuoksi. Tärkein yhteinen nimittäjä ihmisten hädälle näytti olevan yksinäisyys. Työn yhteinen tavoite kaikilla diakonian työmuodoilla oli sielunhoitotyön vahvistaminen. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 4.)

Asiakkaille työttömyys, pätkätyöt, sairastuminen ja myös rahankäytön hallitsemattomuus aiheuttivat toimeentulo-ongelmia. Yhteiskunnan tukijärjestelmien kankeus loi tarpeen joustavalle avulle. Kunnilla oli velvoite antaa ehkäisevää toimeentulotukea, mutta usein se velvoite jäi täyttämättä resurssien puutteen vuoksi. Taloudellisissa vaikeuksissa olevia ohjattiin sosiaalitoimesta ja velkaneuvonnasta diakoniatyön puoleen, jotta asiakkaat pääsisivät akuutin kriisin yli. Velkaneuvontaan ja sosiaalityöntekijän vastaanotolle oli pitkät odotusajat, ja päätökset toimeentulotuesta voivat viipyä jopa viikkoja. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 5.)

Taloudellinen avustaminen tarve oli ilmeinen, mutta taloudellisen avustamisen koettiin vievän sosiaalityölle kuuluva vastuu perustoimeentulosta. Taloudelliseen avustamiseen oli tehty kriteerejä, ja niitä pohdittiin jatkuvasti. Yhteistä pohdintaa tarvittiin myös diakoniatyön johtokunnan ja perusturvalautakunnan välille sekä johtoryhmien välille. Työntekijätasolla yhteyttä sosiaalitoimeen oli yritetty saada joustavaksi erikseen sovitun yhteyshenkilön kautta. Koko seurakunnan tasolla pitäisi edistää keskustelua ympärillä tapahtuvista muutoksista ja niihin vastaamisesta. Ihmisten perimmäiset kysymykset eivät olleet kadonneet mihinkään, ja moni kysyi elämän mielekkyyttä. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 6-7.)

Seurakunnan yhteiskuntatyö, joka perinteisesti on liitetty diakoniatyön yhteyteen, tulisi jatkossa entistä vahvemmin olla kaiken seurakunnallisen työn läpäisevänä periaatteena. Yhteiskuntatyön perustehtävään kuuluu edistää ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden, rauhan ja ympäristövastuun toteutumista sekä tukea ihmisiä kutsumuksensa löytämisessä ja toteuttamisessa työelämässä ja sen ulkopuolella. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 15.)

4.3 Toimenkuvien ja työkäytäntöjen kehittäminen

Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä käynnistettiin oma strategiaprosessi vuoden 2003 lopussa. Varsinainen työskentely alkoi prosessina vuoden 2004 alusta ja jatkui kesään 2005. Diakoniatyöntekijöiden työnkuvat muokattiin uudelleen ja työnjaossa siirryttiin aluetyöstä asiantuntijuuden kehittämisen suuntaan. Strategiatyöskentelyyn osallistuivat kaikki diakoniatyöntekijät. Tiimien omat strategiat kirjattiin keväällä 2005. Tiimejä oli tuolloin neljä. Prosessissa luotiin paikallisen diakoniatyön kolmivuotissuunnittelun tueksi pitkäjänteisempi strategia palvelemaan vuosisuunnittelua. Strategian avulla valittaisiin toimintalinja, jolla vastattaisiin ajankohtaisiin muutos- ja kehittämistarpeisiin. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 1.)

Diakoniatyössä koettiin tärkeänä, että diakoniatyön johtaja on fyysisesti lähellä ja käytävissä arjen kysymysten ratkaisemiseen. Selkeys johtamisessa vaikuttaa työssä jakamiseen sekä työntekijöiden että johtajan näkökulmasta. Arjen työssä johtajuudessa on kysymys työnjako- ja vastuukysymyksistä. Työntekijöiden kuulemiseen toi välineitä työnohjaus, kehityskeskustelut ja erilaiset yhteiset neuvottelut. Avoin puhuminen työasioista, päätösten läpinäkyvyys ja epäkohtiin puuttuminen nähtiin tärkeänä työssä jakamisessa. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 6-7.) Tämän työskentelyn yhteydessä otimme tavaksi käyttää yksi kokonainen työpäivä muutaman kerran vuodessa työn arviointiin ja suunnitteluun kaikkien diakoniakeskuksessa työskentelevien kesken ja vähintään kerran vuodessa kokoonnutaan yhteen myös diakoniatyön johtokunnan kanssa. Kahden viikon välein pidettävät diakoniapalaverit palvelevat arkityötä ja siellä jaetaan ajankohtainen tieto ja tiimeillä on omat tiimipalaverit.

Kehittämistavoitteiksi strategiaan kirjattiin diakonia- yhteiskuntatyön osalta, että sen pitäisi kyetä reagoimaan ihmisten tarpeisiin ja yhteiskunnalliseen tilanteeseen etenkin sosiaaliturvan muuttuessa esimerkiksi muokkaamalla toimenkuvia tarvittaessa, ottamalla uusia toimintatapoja käyttöön, koulutuksen avulla, työn jatkuvan arvioinnin ja yhteiskunta-analyysin avulla. Diakoniatyöntekijöiden rooli sosiaali- ja terveystyön kentässä haluttiin selkiyttää. Valtion ja kunnan vastuu kaupunkilaisten perusturvasta nähtiin tärkeänä ja sitä haluttiin tukea nostamalla julkisuuteen köyhyyden ja syrjäytymisen tosiasioita ja toimia äänenä syrjäytymisvaarassa oleville. (Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010, 9-10.)

Oman työn ja itsensä kehittämisessä on ollut lupa käyttää koulutusta ja työnohjausta hyväkseen. Itse aloitin 3-vuotisen päihde- ja kriminaalityön erityiskurssin vuonna 2007, jotta voin kehittää toimintatapani ja olla vuorovaikutuksessa samaa työtä tekevien kollegoiden kanssa. Minun pitäisi osata johtaa asiakkaitani muutokseen ja vastuuseen omasta elämästään sekä luoda mahdollisuuksia muutoksen toteuttamiseen. Kriminaalityössä olen verkostoitunut eri paikkakunnilla työskentelevien kollegojen kanssa koulutusten ja Kristillisen vankilatyöverkoston kautta. Hämeenlinnassa olen verkostoitunut Yhteistyössä rikoksettomaan elämään - hankkeen ansiosta useimpien julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, jotka tekevät päihde- ja kriminaalityötä.

5. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Aineiston keruu

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Haastatteluni ovat teemahaastatteluja, jossa haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Toteutan haastattelut yksilöhaastatteluina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1998, 204–206.) Haastattelujen lisäksi aineistona ovat Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön toimintakertomukset ja perhe- ja kriisityön tiimin muistiot vuosilta 2004–2008.

Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, koska siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastattelu valitaan usein mm. siksi, että ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina. Hän saa mahdollisuuden tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti, hän luo merkityksiä ja on aktiivinen osapuoli. Haastattelu edellyttää huolellista suunnittelua ja kouluttautumista haastattelijan rooliin ja tehtäviin. Haastatteluaineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista, joten tutkittavat saattavat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin toisessa tilanteessa. (Hirsjärvi ym. 1998, 200–203.)

Haastattelin neljää työntekijää ja kuutta asiakasta. Tutkimukseni käsittelee Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön taloudellista avustamista, sen kertaluonteisuutta yhtenä avustamisen perusteena, aineellisen avustamisen rajaamista sekä taloudellisen avustuksen merkitystä avustettavalle. Haastattelin kolmea työtoveria, jotka minun lisäkseni tekevät vastaanottotyötä ja kuuluvat perhe- ja kriisityön tiimiin, jonka alaisuuteen vastaanottotyö kuuluu. Haastattelin myös yhtä haastatteluhetkellä jo muualla työskentelevää työtoveria, joka oli tiimissämme mukana, kun taloudellisen avun myöntämisen perusteita ryhdyttiin koko Hämeenlinna-Vanaja seurakunnan diakoniatyön strategia-työskentelyn myötä tiukentamaan. Päätin haastatella häntä myös siksi, että ryhtyessäni tekemään haastatteluja, yksi tiimimme työntekijöistä jäi virkavapaalle, eikä hänen sijaisensa työhön vasta perehtyvänä olisi voinut vastata kysymyksiin samalla tavalla kuin prosessissa mukana olleet.

Haastateltavia valitessa täytyy muistaa, mitä ollaan tutkimassa (Vilkkä 2005, 114). Kun valitsin haastateltavia asiakkaitteni joukosta, oli ensimmäinen ehto se, että asiakas on saanut tai saamassa viimeisen taloudellisen avustuksen. Asiakkaat olivat omia asiakkaitani ja olin tuntenut heidät kaikki vähintään tuon kolme vuotta, jonka jälkeen taloudellinen avustaminen päättyi. Asiakkaani olivat tavanneet muitakin vastaanottotyöntekijöitä, koska ollessani lomalla, koulutuksessa tms. asiakas oli ohjattu sille työntekijälle, jolla oli seuraava vapaa aika vastaanotolla. Yksi kuudesta haastateltavasta oli asioinut vain minun kanssani. Kolme haastateltavaa oli ollut edeltäjäni asiakkaana. Valitsin haastateltavat asiakkaat myös sillä perusteella, että olin ollut heidän kanssaan jotenkin tekemisissä viimeisen kuluneen vuoden aikana.

Nauhoitin tutkimushaastattelut kannettavalla tietokoneella ja varmistaakseni nauhoituksen onnistumisen ja äänen kuulumisen tein ensimmäisissä haastatteluissa aluksi testi-nauhoituksen arvioidakseni, kuinka kaukana haastateltavan pitäisi istua mikrofonista. Kuunneltuani haastatteluja huomasin, että vaikka haastateltavalla oli kuuluva ääni, se ei aina kuulunut selvästi, jos haastateltava hiljensi puhuessaan ääntään esimerkiksi miettiessään vastaustaan. Jouduin siksi kuuntelemaan joitakin kohtia haastatteluista monta kertaa varmistaakseni, mitä haastateltava sanoi. Pyrin nauhoittamaan haastattelut rauhallisessa ympäristössä, jotta nauhoitus ei kärsisi ulkopuolisista äänistä tai keskeytyksistä. Diakoniakeskus oli kiinni työntekijöiden haastattelujen aikaan ja asiakkaita haastatellesa tein kotikäynnin esimerkiksi sellaiseen aikaan, että lapset olivat tarhassa. Nauhoitetut keskustelut pyrin kuuntelemaan ja litteroimaan mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Ajallisesti lyhyimmät haastattelut sain litteroitua kerralla kokonaan, mutta pitempien haastatteluiden litterointi vei enemmän aikaa.

5.2. Haastattelut

Haastattelin kuutta asiakasta, kolmea miestä ja kolmea naista. Asiakashaastattelut tein kesäkuun ja marraskuun 2008 välisenä aikana. Haastateltavista nuorin oli 34-vuotias ja vanhin 58-vuotias. Haastateltavista kaksi oli yksinhuoltajia ja kaksi yksinelävää, joista toisella oli muualla asuva alaikäinen lapsi. Kaksi haastateltavista oli naimisissa keskenään. Toisella puolisoista oli edunvalvoja. Tein pariskunnan haastattelut yksilöhaastatteluina samalla kotikäynnillä. Kaksi haastateltavista asiakkaista oli saanut viimeisen

avustuksen jo vuonna 2007 ja kolme haastateltavaa vuonna 2008. Yhtä haastateltavista oli avustettu vain kolmena vuotena, yhdellä oli mahdollisuus vielä viimeiseen avustukseen ja muita oli avustettu useamman kuin kolmen vuoden ajan. Haastateltavista pitkäaikaisin asiakas oli saanut aikoinaan noutoluvan ruokapankkiin.

Tutkimuskysymykset haastateltaville asiakkaille (LIITE 1):

1. Kuinka diakonian taloudellinen apu on vaikuttanut heidän elämänlaatuunsa tai – hallintaansa?
2. Onko annettu taloudellinen apu ollut riittävää?
3. Onko avustamisen kertaluonteisuus tullut selväksi; miten asiakkaat ovat ymmärtäneet avustamisen rajat ja avustamisen perusteet?

Viisi asiakashaastattelua nauhoitettiin haastateltavien kotona. Ensimmäinen asiakashaastattelu sovittiin ollessani hänen luonaan muutaman tunnin kotikäynnillä, jolla jo aloitin haastattelua tekemällä muistiinpanoja. Keskustelimme opinnäytetyöstäni ja hänen sen hetkisestä tilanteestaan, koska emme olleet tavanneet pitkään aikaan, vaan olimme olleet yhteydessä puhelimitse. Mietin silloin vielä kysymysteni muotoa ja määrää. Asiakkaani muutti yllättäen kauas toiselle paikkakunnalle ennen sovittua haastattelun nauhoitusta, joten jatkoimme haastattelua sähköpostikeskusteluna.

Haastattelut kestivät alle puolesta tunnista reiluun tuntiin riippuen haastateltavan tavasta ilmaista itseään suullisesta. Jotkut hieman jännittivät haastattelun alussa, mutta haastateltavat olivat selvästi pohtineet tutkimuksen tarkoituksen pohjalta vastauksiaan etukäteen sen verran, että he vastasivat kysymyksiin eksymättä aiheesta. Yksi haastateltava totesi mikrofonista, että se muistuttaa oikeussalin mikrofonia. Kun hän sanoi sen ääneen, ei mikrofoni enää häirinnyt ja tarkistinkin asian vielä kysymällä suoraan, tuntuuko vastaaminen vaikealta. Hän vastasi kuitenkin hyvin lyhyesti ja asiallisesti, vaikka muuten olin hänen luonaan pisimpään. Haastattelutilanteissa koin ilmapiirin yleisesti rennoksi ja avoimeksi. Asiakkaiden vastauksiin ja niiden pituuteen on saattanut vaikuttaa se, että he tietävät minun tietävän elämästään paljon, eivätkä ehkä sen vuoksi ole vastanneet niin laajasti kuin olisivat vastanneet vieraille haastattelijalle. Toisaalta juuri se seikka, että tunnen heidät hyvin, auttaa minua arvioimaan vastausten luotettavuutta.

Asiakkaiden haastattelut litteroin sanatarkasti, mutta en kirjannut kaikkia taukoja tai naurahduksia. Litteroitua tekstiä tuli 17 sivua fonttikoolla 12 ja rivinvälillä 1,5. Yhden

haastattelun jälkeen syntyi uudestaan keskustelua tutkimuskysymyksistä. Kirjasin keskustelun ylös paperille haastateltavan edessä ja kerroin, että otan kirjoittamani tekstin mukaan aineistoon.

Haastattelin neljää diakoniatyöntekijää, kahta diakonissaa ja kahta diakonia, iältään 35–47-vuotiaita ja kaikki naisia. Työntekijöillä oli työvuosia noin kahdesta vuodesta kahteenkymmeneen vuoteen. Tutkimusta varten olin laatinut ennalta haastattelukysymykset ja lisäksi apukysymyksiä. Tutkimuskysymykset perhe- ja kriisityön tiimin jäsenille (LIITE 1):

1. Kuinka työntekijät ovat työuransa aikana ymmärtäneet kertaluonteisen avustamisen periaatteen?
2. Onko tapauskohtainen harkinnanvaraisuus diakoniatyössä ollut selkeiden ohjeiden ja periaatteiden ohjaamaa?
3. Miten työntekijät kokevat nykyisen kertaluonteisen avustamisen tiukentuneen rajaamisen ja viimeisten avustusten myöntämisen vaikuttaneen vastaanottotyössä omaan asiakastyöhönsä ja asiakkaiden selviämiseen?

Vertaisarviointi on sosiaalityön tiimissä tapahtuvaa asiakastyön arviointia. Asiantuntijuus ja taitava toiminta ei ole vain yksilön kognitiivisia ominaisuuksia, vaan ne liittyvät myös työyhteisön kulttuurisiin rakenteisiin. (Yliruka 2005, 127) Työntekijät perhe- ja kriisityön tiimissä ovat tutkimuksessani tiedontuottajia. Oma paikkani tutkijana, tiimini jäsenenä ja osuuteni aineiston tuottajana ei ole ongelmaton. Tiedän, että minulla on vahva oma esiymmärrykseni, mutta kirjoitan tämän asian auki ja tutkijan rooliani tulee helpottamaan se, että jään 2008 maaliskuun alusta pois säännöllisestä vastaanottotyöstä.

Apukysymykset muotoutuivat lopullisesti vasta haastatteluhetkellä. Haastattelukysymyksiä käytin vaihtelevasti eri haastatteluissa, saatoin vielä tarkentaa pääkysymyksiä ja joitain asioita kysyin muuten spontaanisti haastattelujen edetessä. Kolme haastattelua tehtiin virkapaikassamme Diakoniakeskuksessa. Neljäs haastateltava ei enää haastatteluhetkellä ollut töissä seurakunnassamme, mutta oli ollut töissä silloin kun strategia-työskentely diakoniatyössä alkoi ja avustuskäytännöt muuttuivat. Häntä haastattelin hänen kotonaan.

Haastatteluissa olin itsekin äänessä, koska joistain aiheista syntyi keskustelua haastattelijan roolistani huolimatta. Olemme tiiminä kokoontuessamme hyvin keskusteleva enkä voinut ottaa täysin ulkopuolista roolia haastattelutilanteessakaan. En kuitenkaan johdattelut tai vaikuttanut muulla tavalla haastateltavieni vastauksiin. Kuunneltuani haastateltuja totesin, että aineistosta nousi paljon sellaista, mistä ei ollut aikaisemmin niin syvästi keskusteltu. Joskus kysyin jotain samaa asiaa toisella tavalla rohkaistakseni haastateltavaa kertomaan enemmän aiheesta. Vain yhdessä haastattelussa neljästä en ollut itse äänessä oikeastaan lainkaan. Haastateltavat olivat huolissaan siitä, osaavatko sanoa oikeita asioita tai ilmaista itseään selkeästi ja niissä tilanteissa rohkaisin jatkamaan omin sanoin siinä järjestyksessä kun asiat tulevat mieleen. Litteroitua materiaalia syntyi 37 sivua fonttikoola 12 ja rivinvälillä 1,5, mutta jätin litteroimatta kokonaan muutaman pidemmän sivupolun. En myöskään merkinnyt taukojen pituuksia enkä aivan kaikkia eikielellisiä ilmauksia, elleivät ne olleet aiheen kannalta merkitseviä.

5.3 Toimintakertomukset

Asiakirjat ja dokumentointi liittyvät aina tavalla tai toisella tiedon prosessointiin, säilyttämiseen ja käyttämiseen (Kääriäinen 2005, 159). Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön toimintakertomukset vuosilta 2004-2008 ovat tutkimusaineistoa, joiden pohjalta tarkastelen, miten taloudellisen avustuskäytännön muuttuminen näkyy toimintakertomuksissa ja mitkä seikat muutoksiin ovat niiden mukaan vaikuttaneet. Olen koonnut toimintakertomuksista niitä päätöksiä, linjauksia, suunnitelmia ja tavoitteita, jotka liittyvät suoraan tai välillisesti taloudelliseen avustamiseen. Tilastotietoja olen poiminut avustusmenoista.

Toimintakertomukset alkavat toiminta-ajatukselta:

Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyö on ihmisen rinnalla elämän eri vaiheissa ihmisyyttä arvostaen.

Diakoniatyön johtokunta, työntekijät ja seurakuntalaiset yhdessä rakentavat seurakuntaa uskon ja toivon yhteisönä. Diakonia etsii näkyviin haavoitetun Kristuksen kasvot heikompiosaisissa ja kärsivissä lähimmäisissä. Diakoniatyön johtokunta pitää

esillä keskustelua hädän syistä kyseenalaistaen epäoikeudenmukaiset rakenteet ja järjestelmät.

Diakoniatyön johtokunta tukee diakoniatyötä sekä periaatteellisin linjauksin ja ratkaisuin että käytännön toimintaan osallistuen.

Analysoitavan aineiston olen koonnut seuraavien otsikoiden alta:

- yleiskatsaus
- hallinto ja henkilöstö
- toiminta
- asiakastyön erityispiirteet
- tavoitteet ja niiden toteutuminen
 - yleisessä diakoniatyössä
 - perhe- ja kriisityössä.

Lukumäärätiedoista on otettu mukaan vain avustusmenoja koskevan osio. Lukumäärätietojen jälkeen kerrotan vielä työalan kehittämistavoitteista.

Jokainen tiimi kokoaa oman toimintakertomuksensa, johon kukin tiimiin kuuluva työntekijä tuo tiedot omalla erityistyöalallaan toimintavuoden aikana tapahtuneista muutoksista ja uusista toimintamuodoista tai yksittäisistä erityisistä tapahtumista. Perhe- ja kriisityön tiimin muistioista olen poiminut vastaanottotyöhön ja taloudelliseen avustamiseen liittyviä yksityiskohtia. Aineistona muistiot ovat toimintakertomuksiin liittyvää täydentävää aineistoa taloudelliseen avustamiseen ja vastaanottotyöhön liittyen perhe- ja kriisityön tiimin osalta. Muistioiden avulla voidaan saada kuva konkreettisista muutoksista ja rakentaa ajallisesti etenevä kuvaus kehittämisprosessin vaiheista (Toikko & Rantanen 2009, 143).

5.4 Aineiston analyysi

Kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä voidaan käyttää sisällönanalyysiä. (Tuomi & Sarajarvi 2004, 93) Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluu, että käytetään induktiivista analyysiä, jolloin tutkijan tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen, vaan aineiston

yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkija ei määrää, mikä on tärkeää. Aineiston hankinnassa käytän teemahaastattelua, jossa tutkittavien ääni pääsee esille ja kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä, se toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Tapaukset ovat ainutlaatuisia ja niitä käsitellään ja tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1998, 165.)

Miles ja Huberman (1984) kuvaavat aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysia kolmivaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluu aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja kolmantena abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämässä analysoitava data, esimerkiksi haastatteluaineisto, pelkistetään siten, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 112.) Työntekijöiden haastattelut pelkistin käyttämällä tutkimuskysymyksiä hyväkseni. Pelkistämistä tein jo litterointivaiheessa, koska aineistossa oli pitkiä sivupolkuja, jotka selvittivät haastateltavan ajatuksia, mutta eivät varsinaisesti vastanneet haastattelukysymyksiin ja olivat siis tutkimukselle epäolennaisia tekstejä.

Aineiston litterointi vei paljon aikaa. Käytyäni läpi haastatteluaineiston lisäksi litteroituun tekstiin kommentteja luokittelun helpottamiseksi. Tein monenlaisia apulistoja, jotta sain rajattua kiinnostukseni kohteita. Itselleni oli yllätys se, että asiakkaiden haastatteluja oli helpompi analysoida kuin omien työtovereiden haastatteluja. Jouduin miettimään yhä uudelleen, mitä oikein tutkin ja mitä olen kysynyt, sillä työntekijöiden haastattelut vahvistivat aikaisempien saman aihepiirin tutkimusten tuloksia ja nämä teemat veivät aluksi mennessään. Aineistosta nousi myös sellaisia asioita, joita en osannut etukäteen odottaa ja joistain asioista puhuttiin enemmän kuin olin odottanut. Asiakkaiden haastatteluista pelkistin alkuperäisilmaukset pääosin lyhyiksi muutaman sanan ilmaisuiksi. Yhdistin asiat, jotka näyttivät kuuluvan yhteen ja tiivistin näin aineistoa. Sisällönanalyysin eteneminen näkyy tekemässäni taulukossa (LIITE 2).

Työntekijöiden haastattelut analysoin tutkimus- ja haastattelukysymysten ohjaamana. Pääluokiksi muodostuivat kertaluonteinen taloudellinen avustaminen, taloudellisen avustamisen perusteet ja tuotos sekä viimeinen avustus ja sen vaikutus käytännöntyön toteuttamiseen ja kehittämiseen (LIITE 3). Luin työntekijöiden litteroidut haastattelut läpi ja aluksi etsin teksteistä mitä tai miten työntekijät puhuvat kertaluonteisuudesta.

Kopion tekstit ja liitin ne yhteen tiedostoon, jonka jälkeen luin tätä aineistoa, tein huomautuksia sivun reunaan ja lopulta koodasin eri väreillä neljä eri tapaa kuvailla tai kertoa, mitä kertaluonteisuus tarkoittaa. Perusteluihin liittyvän puheen kokosin samalla tavalla, ja kopioinnin mukana tuli merkintöjä esimerkiksi teologisesta puheesta, josta muodostui teologiset perusteet. Perusteluista puhuttiin eri aikakausien perusteina, omina ammatillisina perusteina, yhteistyössä syntyneinä perusteina ja oman diakoniatyön yhteisinä perusteina. Perusteluihin liittyy myös se, kenelle perustellaan ja milloin ei ole perusteita auttaa. Työntekijät saattoivat samassa lauseessa puhua kahteen eri luokkaan kuuluvasta asiasta ja työntekijät vastasivat usein kysymyksillä. Työntekijöiden koodi muodostui kirjaimesta T ja juoksevasta numerosta.

Aineiston ryhmittelyssä aineistossa koodatut alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi ja nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aineiston abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. Myös luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet tai kategoriat sisältöineen kuvataan tuloksissa. Johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään, analyysin kaikissa vaiheissa, mitä asiat merkitsevät tutkittavalle. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 114–115.)

Toimintakertomukset kopioin ja liitin ne yhteen peräkkäin aikajärjestyksessä ja tallensin omaan tiedostoon. Luin aineiston läpi, jonka jälkeen poistin esimerkiksi muiden tiimien toimintaan liittyvät tavoitteet ja toteutumisen, koska tutkimukseeni liittyvä taloudellinen avustaminen kuuluu nimenomaan perhe- ja kriisityön tiimin alaisuuteen. Luin aineiston uudestaan läpi ja jäljelle jääneiden otsikoiden alta aloin etsiä taloudelliseen avustamiseen tai vastaanottotyön kehittämisen liittyvää tekstiä. Luettuani aineiston läpi useaan kertaan löysin kaksi selkeää kategoriaa: kehittäminen ja asiakastyö. Poimin aineistosta toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset tai muut seikat, jotka ovat vaikuttaneet diakoniatyön käytäntöihin ja kehittämistarpeisiin ja erityisesti vastaanottotyöhön ja taloudelliseen avustamiseen. Toimintakertomuksista löytyy asiakastyössä tehdyt muutokset, joilla on vastattu toimintaympäristössä tapahtuneisiin muutoksiin. Otin mukaan ti-

lastotietoa avustussummista, jotka kertovat, missä euromäärissä taloudellista apua jaetaan.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Se, mitä valitsemme tutkittavaksi ja miten ymmärrämme tutkimuksemme lopputulokset, liittyy aina suoraan omaan elämäämme. Tutkimuksen etiikka rakentuu suhteessa ihmisen elämään. (Varto 1992, 17.) Alkuperäinen tutkimussuunnitelmani liittyi taloudelliseen avustamiseen diakoniatyössä, mutta ei kuitenkaan pelkästään oman seurakunnan taloudelliseen avustamiseen. Kun päätin tutkia viimeisen avustuksen innoittamana paikallista diakoniatyön avustuskäytäntöä, kysyin johtavalta diakoniatyöntekijältä tutkimuslupaa suullisesti. Kaikilta haastateltavilta kysyin luvan henkilökohtaisesti. Kerroin kaikille haastateltaville hyvissä ajoin tutkimuksen aiheesta ja tarkoituksesta. Kaikki haastatellut osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja anonyymeina eikä kukaan pyytänyt litteroituja haastatteluja luettavaksi. Työntekijöille lupasin koota tuloksia taulukoihin ja välttää runsasta sitaattien käyttöä.

Objektiivisuus ei ole mahdollista perinteisessä mielessä, koska tutkija eli tietäjä ja se, mitä tiedetään, kietoutuvat saumattomasti yhteen. Tulokseksi voidaan saada ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimys löytää ja paljastaa tosiasioita eikä niinkään todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1998, 161) Tutkijan rooliani helpotti jonkun verran se, että jäin 2008 maaliskuun alusta pois säännöllisestä vastaanottotyöstä, mutta minulla oli edelleen jonkin verran vastaanottotyötä ja tietysti olin mukana perhe- ja kriisityön tiimin työskentelyssä. Oman työn käytäntötutkimus ja oman työn kehittäminen on helpompaa, kun tietää, mistä tutkittavassa käytännössä on kysymys.

Tutkimusaiheen valinta oli eettinen valinta. Kaksoisroolini tutkijana ja työntekijänä oli kuitenkin vaikeampi kuin luulin. Kun tutkimus herättää eettistä pohdintaa siitä, onko jokin käytäntö eettisesti perusteltavissa ja tässä tutkimuksessa myös diakonisesti perusteltavissa, on tutkija ristiriitaisessa tilanteessa kaksoisroolissaan. Tutkija joutuu työntekijänä pohtimaan, toimiiko hän oikein osallistuessaan sellaisen käytännön toteuttamiseen, jota voi eettisesti kyseenalaistaa. Toisaalta asian tutkiminen ja tutkijaksi asettuminen

helpottaa eettisesti vaikean asian ottamista esille omassa työyhteisössä, eikä asiasta muodostu yksittäisen työntekijän henkilökohtaista ongelmaa vaikean asian käsittelyssä.

Tutkija ei voi sanoutua irti arvolähtökohdistaan, koska arvot muovaavat sitä, mitä ja miten yritämme ymmärtää tutkittavia ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1998, 161.) Olen kirkon työntekijä ja minun ymmärrystäni ohjaa kristillinen ihmiskäsitys, jonka mukaan virheitä tai väärää valintoja tehnyt ihminen on edelleen Jumalan luoma ainutlaatuinen Luojansa kuva avun arvoinen. Diakonian teologiani mukaan kaikki hyvä tulee Jumalalta, jolle olemme viime kädessä vastuussa tekemisistämme ja valinnoistamme. Päihde- ja kriminaalityöntekijänä työnkuvaani kuuluu mielestäni olla omien asiakkaitteni ”ääni” silloin, jos heitä ei kuunnella, mutta tämä tutkimus ei käsittele pelkästään päihde- ja kriminaalityön asiakkaita, koska työntekijöiden haastattelut kertovat kaikista vastaanottotyön asiakkaista työntekijöiden näkökulmasta.

Varto (1992, 15-16) on Radnitzkyn (1968, 15-17) kahdenlaisista filosofityypeistä tehdyn luonnehdinnan pohjalta jakanut tutkijat kahdenlaiseen tyyppiin, tekniseen ja kysyvään. Tunnistan itseni kysyväksi tyyppiä, jonka tutkimustyön ongelmat nousevat elämäntähtäyksistä. Tämä tyyppi pohtii tutkimuksen merkitystä elämälle, omalle elämälleen ja yleensä inhimillisille käytännöille. Hän pyrkii kyseenalaistamaan itsestään selvänä, normaalina tai luonnollisena pidetyn. Tutkija ja tutkittava kuuluvat samaan todellisuuteen, joten tutkimustyö on elämäntähtäyksiin osallistuvaa toimintaa. Tutkija ei näe tosiasioita neutraaleina, vaan käsittelee arvottamisen tosiasioiden ymmärtämisenä. Tutkimustyön päämääränä on rikastaa inhimillistä olemassaoloa, syventää ymmärrystä maailmasta ja itsestä, jolloin tutkimuksella on myös syvä eettinen merkitys inhimillisen toiminnan arvottajana.

Kun haastattelin omia työtovereitani, yhteistä ymmärrystä ja luottamusta edesauttoivat yhteinen työskentelytapa, ammattisanasto ja useamman vuoden yhteinen työhistoria strategiatyöskentelyineen. Asiakkailleni olin tuttu ihminen, tunsin heidät pitkältä ajanjaksolta, tässä tapauksessa kolmesta kahdeksaan vuoteen. Heidän kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen on kuulunut heidän omaistensa, muualla asuvien lasten ja muuten heidän elämänsä tärkeiden läheisten ihmisten tapaamisia. Olen tehnyt yhteistyötä julkisen ja kolmannen sektorin työntekijöiden kanssa neljän asiakkaan asioissa. Yhden haastateltavan myötä olen tutustunut AA:n toimintaan osallistumalla avopalaveriiniin.

Laadullisissa tutkimuksissa aineisto on yleensä varsin pieni, eikä niissä pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa tai ymmärtämään tiettyä toimintaa, joten aineiston kokoa tärkeämpi asia on se, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Tutkimusraportista täytyy selvittää, miten aineiston valinta on harkittu ja miten aineisto täyttää sopivuuden kriteerin. (Eskola & Suoranta 1998, 87-88.)

Kaikki haastateltavat olivat suostuneet haastatteluun asiaa empimättä. He halusivat auttaa ja vaikuttaa omalta osaltaan. Haastattelutilanteen luottamuksellisuus vaikuttaa myös tutkimuksen luotettavuuteen. Koin, että haastateltaville asiakkailleni oli merkityksellistä olla hyödyksi ja he ottivat minut vastaan kodeissaan kuin tärkeän vieraan. Ennen haastattelua juttelimme jostain aivan muusta ja kolmen haastateltavan luona juotiin kahvit ennen haastattelua (vrt. Pentikäinen 2005, 43). Viivyin asiakkaan luona tunnista kolmeen, ja olin varannut aikaa, koska en halunnut tilanteen tuntuvan kiireiseltä.

Vaikka ei ole vaikeaa arvata, keitä työntekijöitä on haastateltu, olen tunnistettavuuden vuoksi poistanut sitaattien keskeltä sanoja ja olen merkinnyt sen kaksoisviivalla. Päädyin koodaamaan työntekijät kirjaimella T ja asiakkaat kirjaimella A. Mahdollisen sitaattiin lisätyn asiayhteyttä selventävän sanan olen merkinnyt sulkeisiin. Koska halusin antaa tässä tutkimuksessani asiakkaiden äänelle tilaa, olen ottanut mukaan pitkiä sitaatteja tulkintaprosessin arvioimiseksi lukijalle.

Työntekijöiden haastattelut oli luettava läpi huolella, sillä haastattelu ei valmiista kysymyksistä huolimatta edennyt loogisesti teemasta teemaan, vaan vastauksia tuli ikään kuin lisää edellisiin kysymyksiin tai vastauksia kysymyksiin, joita ei vielä ollut kysytty. Aineiston järjestäminen tai tiivistäminen ei ollut työntekijöiden haastatteluiden osalta minulle helppoa. Rajaaminen oli vaikeaa, koska kaikki tuntui tärkeältä. Myöhemmin tein havainnon, että kysymysten suhteen olin osannut rajata, mitä haluan tietää. Asiakkaat vastasivatkin kysymyksiini todella tiivistetysti rönsyilemättä oikeastaan lainkaan sivupuille. Tähän vaikutti varmasti myös se, että haastattelujen yhteyteen varaamani runsas ”kotikäyntiaika” tyhjensi ”sanaista arkkua” ja vaikka kaikki olivat suostuneet haastatteluun ja sen äänittämiseen, varsinainen haastattelu hoidettiin asialinjalla vastaamalla lyhyen ytimekkäästi kysymyksiin niin kuin missä tahansa virallisessa tilanteessa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Kertaluonteisuus taloudellisen avustamisen perusteena asiakkaan näkökulmasta

Aineiston mukaan asiakkaat olivat ymmärtäneet kertaluonteisuuden tarkoittavan avustamista rajaavana perusteena pääasiassa sitä, että taloudellista aineellista apua ei voinut saada usein tai säännöllisesti. Apua pyydettyä oma tilanne oli nähty paremminkin kriisiluonteisena kuin kertaluonteisena tilanteena. Asiakkaat ajattelivat kertaluonteisuuden liittyvän siihen, kuinka usein tai harvoin avustusta haetaan tai kuinka paljon avustusta haetaan kerralla euromääräisesti. Diakoniatyön aineellista avustusta ei pidetty itsestäänselvyytenä. Sitä haettiin vain kun muualta ei enää apua saanut. Tilanne oli asiakkaalle itselleen apua haettaessa vakava taloudellinen kriisitilanne. Jos edellisen avustuksen saamisesta ei ollut kauan ja asiakas oli silti pyytänyt uudestaan aineellista avustusta, oli edellisen avustuksen jälkeen tapahtunut jotain, joka oli taas horjuttanut taloustilanteen, joka ei ollut vielä muutenkaan tasapainossa. Jos muut vaihtoehdot avun hakemiselle olivat asiakkaalle epäedullisia tai muita vastaavia vaihtoehtoja ei ollut, asiakas kääntyi uudestaan diakoniatyön puoleen. Toisaalta asiakkaat ymmärsivät kukin omalla tavallaan sen, mikä on säännöllistä avustuksen hakemista ja kuinka pitkä aika pitää olla edellisestä avustuksesta saadakseen sitä uudestaan.

A2: --ja toki olen ymmärtänyt sen että mä en voi viikottain käydä pyytämässä sieltä apua diakonista apua että se on kertaluonteisuus tai ei niinku jatkuvasti voi tietenkään voi saada eikä hakea, että mun mielestä loppujen lopuksi aika vähän mä oon joutunu käydä sinänsä että välillä on menny paremmin on ollu sitä työtä ja on pärjännyt mut sitten taas on tullu se tiukka paikka--

A3: Kyllähän se aivan selväksi on tullut, mutta viitaten aiempaan--pahoja tilanteita saattaa tulla ja mistään ei saa apua, se saattaa ajaa ihmisen vielä paljon pahempaan kierteeseen.

Koska kyseessä oli ollut kertaluonteinen tai kriisiluonteinen hätätilanne, ei apua ollut pyydetty paljon, vaan tarkoitus oli ollut päästä akuutin taloudellisen kriisin yli ja saada materiaalisen avun lisäksi tai sen sijaan muuta apua. Koska kertaluonteisessa avustamisessa oli ollut kyse harkinnanvaraisesta ratkaisusta, se ei välttämättä ollut sitä mitä asia-

kas oli odottanut. Asiakkaan kriisi oli hänen omasta näkökulmastaan ollut isompi kuin työntekijälle tai taloustiimille, joka avustamisesta oli päättänyt.

A4: No mulle ei ikinä oo tullu selväks mikä siinä vaikuttaa.

Koska kertaluonteisuuden merkitys oli ollut vaikea ymmärtää, oli yksi haastatelluista asiakkaista vaatinut kielteisen avustuspäätöksen jälkeen johtavan diakoniatyöntekijän perustelevaan, miksi hänen tilanteensa kriisiluonteisuus ei oikeuta aineellisen avustuksen saamiseen. Toisaalta vaikka asiakas oli saanut välillä kielteisenkin päätöksen, hän kuitenkin piti kerta- ja kriisiluonteisuutta ”selvinä pelisääntöinä”.

Ostolupien, lahjakorttien ja laskujen maksamisen lisäksi aineiston mukaan kertaluonteiseen taloudelliseen avustamiseen oli kuulunut ohjaaminen muiden auttajatahojen piiriin, neuvot ja yhteinen pohdinta ongelman äärellä, henkinen tuki, keskusteluapu yleensä ja sielunhoidollinen keskustelu. Sairaanhoidon ammattilaisen pyytäminen paikalle diakonin toimesta oli koettu sairaanhoidollisena apuna, vaikka diakonilla itsellään ei ollut sairaanhoitajan koulutusta. Kokonaistilanteen kartoitus voi tarkoittaa vastaanotolla tehtävää kartoitusta liittyen taloudellisiin kysymyksiin tai kotikäynnillä tehtävää tilannekartoitusta. Avustuksen katsottiin myös olevan jälkihuoltoa lähinnä toimeentulotuen jälkeen, jonka pitäisi olla viimesijainen tulolähde, mutta joka ei riitä todellisiin menoihin.

A2: --tääkin jo vähän niinku no ei nyt jälkihuolto--en mä tiedä aatteenko mä väärin mut sillai että kun mä en muuten pärjää siinä omassa tilanteessa mä en saa muualta niinku tarpeeks sillai että mä pärjäisin, periaatteessahan sinänsä tota jälkihuolto että mä joudun sit turvautumaan niinku teidän apuun--

Olen koonnut taulukoksi (taulukko 1), mitä kertaluonteisuus oli avustamisen yhteydessä tarkoittanut perusteena ja mitä kertaluonteinen taloudellinen avustaminen oli kaiken kaikkiaan tarkoittanut asiakkaalle.

TAULUKKO 1. Kertaluonteisuus asiakasnäkökulmasta

Mitä kertaluonteinen tarkoittaa perusteena asiakkaan näkökulmasta?	Mitä kertaluonteinen avustus on ollut asiakasnäkökulmasta?
Apua ei voi pyytää viikoittain tai jatkuvasti.	Materiaalinen apu
Apu ei ole loputonta/ei aina saa kun pyytää.	Tiedollinen apu
Ei ole isoja avustuksia pyydetty/ei halua pyydellä=pyydetään vähän kertaluonteisesti	Henkinen ja hengellinen apu
Käynti Diakoniakeskuksessa pari kolme kertaa vuodessa on kertaluonteista.	Sairaanhoidollinen apu
Aika vähän joutunut käymään=kertaluonteista	Keskusteluapua ja aikaa
Kertaluonteisuus on ollut epäselvä peruste avustuksen saamiselle.	Neuvot
Selvät pelisäännöt avustuksen saamiselle.	Kokonaistilanteen kartoitus
Kertaluonteinen=apu pahaan tilanteeseen tai kriisiin	Jakaminen/voimaantuminen
	Jälkihuoltoa

Haastateltavat ovat itse määritelleet vastauksissaan, mikä on elämänlaatua ja mikä elämänhallintaa tai arjesta selviytymistä:

A1: Oon kumminkin kahdeksan vuotta ollu diakonin piirissä--tän diakonin apu on todella ollu mulle tarpeen ja siitä on ollut onnistuneita tapauksia sitten kun on saanut--avun kun mikään muu instanssi ei oo enää auttanut mua niin niin on selvä että se on parantanut sitä kautta myös mun elämänlaatua kerta tytär on ollu onnellinen ja silloin kun on tytär onnellinen oon minäkin onnellinen--pikku hiljaa on saanut sitä hedelmää mitä varmaan diakonissalaitos on tarkottanutkin ja tota noin niin pitkässä juoksussa--myös elämänhallintaankin että sitten on tullu tilanteita että on ollu vaikka kurja olo ynnä muuta et on halunnut jakaa murheita ja tällaisia.

A2: Oman elämän hallintaan joo okei olis kiva silloin kun ei oo työtä mä tykkäisin tehdä kaikkee näprätä käsillä sun muuta--siinäkin vaadittais sinänsä rahaa tai sit materiaaleja tai muuta ja siihen nyt sitten ei diakonia pysty sinänsä auttamaan eikä muuten noin.

A5: --mulla kokemusta myös niistä ajoista, kun ruokaa piti etsiä roskik-sista, siihen nähden nyt on hyvin, vaikka välillä on puutetta (ylijää-mä)ruuat saattavat olla pahentuneita, yhden tällaisen kokemuksen jäl-keen en ole hakenut (ruokakassia)

Aineiston mukaan elämänhallinta ja –laatu liittyy onnellisuuteen , itsensä toteuttamiseen sekä hyvään elämään ja arkeen. Se voi olla omaa aikaa itselle tai osallisuutta tavallisen arjen tarjoamista mahdollisuuksista. Taloudellisen avustuksen vaikutus elämänhallintaan tai – laatuun näyttäytyy haastateltujen arjessa esimerkiksi lapsen hyvinvointina, vanhemmuuden tukemisena, selviämissuunnitelmana, tukena päihteettömään elämään, krii-sitilanteesta selviämisenä ja hengellisenä tai henkisenä tukena. Taloudellisen aineellisen avustuksen ansiosta voidaan välttää lainakierre, vippikierre ja ”koronkiskurit”, jotka saattavat vain siirtää ongelman todellista ratkaisemista eteenpäin tai pahentaa tilannetta entisestään.

6.2 Asiakasnäkökulma avustuksen perusteluun, merkitykseen ja riittävyyteen

Täydellinen rahattomuus tai rahojen vähyys oli ollut peruste hakea diakonista avustusta. Yllättävät pakolliset menot horjuttivat taloutta niin paljon, että siitä selviäminen vei muutaman kuukauden. Töiden päättyessä tai etuuskien loppuessa tai vaihtuessa toiseksi esimerkiksi asiakkaan sairastuessa tuloissa oli vajetta. Päihdeongelmaisen retkahdus horjutti talouden nopeasti etenkin kun vuokra oli jäänyt maksamatta, jolloin rästivuok-
ran maksusuunnitelmasta selviämiseksi oli haettu avustusta ruokaan. Jos perheessä oli lapsi tai lapsia, rahat saattoivat loppua vähän ennen ”seuraavaa rahapäivää”, joka tar-koitti palkkaa, työttömyyspäivärahaa, lapsilisää, elatustukea tai toimeentulotukea. Sosi-aalitoimistossa ei asiakkaan tilannetta nähty aina asiakkaan näkökulmasta sellaisena, et-tä sieltä olisi saanut harkinnanvaraista ”ylimääräistä” toimeentulotukea:

A2: Sosiaalivirasto ei niin kauheen paljon tuu apuun muuten kuin nor-miensa mukaan siellä ei paljon sitä harkinnanvaraisuutta ole saatavissa toisin kun mun mielestä sitten taas diakoniassa on se että siellä katotaan enemmän sitä ihmistä ja tilannetta, kokonaistilannetta missä se elää ja miten ne hommat on menny ja kun pyritään auttaa siis siinä kohtaa mitä se oikeesti se tilanne vaatii

Kertaluonteinen avustus oli ollut yleensä määrältään pieni. Avustus ei asiakkaan mieles-tä ollut aina riittävä tai ihan riittävä, mutta sillä oli päästy vähän matkaa eteenpäin ja

kriisitilanteessa pienikin apu oli suurta. Toisaalta jos asiat olivat oikein kunnolla huonosti, ei mikään apu tuntunut riittävältä, mutta pienikin apu auttoi. Avustuksesta oltiin kiitollisia eikä avustusta ei haettu kevyin perustein.

A2: No totta kai se on siinä kohtaa ollu se pienikin on auttanut eteenpäin aina sitten seuraavaan omaan tilanteeseen rahatilanteeseen tai muuhun juttuun

A3: Diakonian apu on ollut aina hyvin tärkeä--tarpeeseen on mennyt joka sentti.

A6 Kun on ollut tarve niin on riittänyt oon erittäin kiitollinen siitä.

A4: --kyllä ja rahasumma vaik se on ollu pienikin 20 euroo 10 euroo, niin sil on pärjätty viikonlopun yli tai jotain--mähän en oo mitään isompia käynyt pyytelemässäkään--se että se on siihen tarpeeseen mutta on sillä summallakin väliä, että täytyyhän sitä aatella, että mitä mikäkin tänä päivänä maksaa etku euro tuli niin markasta muuttu kuus markkaa.

Asiakas odotti, että työntekijä tietää, mitä milläkin rahasummalla kaupasta saa, jotta voitiin määritellä, mikä on riittävä avustus. Työntekijän piti osata arvioida avustuksen määrä myös sen perusteella, kuinka kauan avustuksella pitäisi pärjätä ja kuinka monen henkilön sillä pitäisi pärjätä.

Asiakkaat kuvailivat tilanteita, jotka ovat johtaneet avustuksen pyytämiseen. Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) tilanteet on kuvattu lyhyesti asiakkaan omina perusteina avustuksen tarpeelle. Samassa taulukossa näkyy, kuinka asiakkaat ovat kokeneet aineellisen avustuksen riittäneen silloin, kun sitä on saatu.

TAULUKKO 2. Asiakkaan näkökulma perusteisiin ja riittävyyteen

Asiakkaan perusteet avustuksen tarpeelle	Aineellisen avun riittävyys asiakkaan näkökulmasta
Täysin pennitön	Mikään ei riitä.
Lapsen tapaaminen	Pienikin apu on suuri apu.
Taloudellinen ahdinko	Taloudellinen apu ei ole ollut riittävää/ihan riittävää.
Työ loppunut	Avustussummallakin on väliä.
Yllättävät menot	Taloudellinen apu on ollut riittävää.
Köyhyys	Pienikin apu on auttanut.
Vajetta tuloissa	
Sosiaaliviraston normit	
Pärjää viikonlopun yli tai seuraavaan rahapäivään	
Retkahduksesta selviäminen	

6.3 Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta

Viimeinen avustus oli tuntunut pelottavalta asialta, joka oli merkinnyt viimeisen tukipilarin poistumista. Se oli tuntunut ajatuksena pahalta ja jopa älyttömältä. Asiakkaat pohivat viimeisen avustuksen vaikutuksia myös kohtalotovereidensa näkökulmasta eli asia ei vaikuttanut yksin heidän tilanteeseensa ja joku saisi viimeisen avustuksen vielä nopeammin kuin haastateltu asiakas oli saanut. Vaikka tieto viimeisestä avustuksesta ei enää koskettanut asiakasta itseään, koska asiat olivat haastatteluhetkellä hyvin, haastateltava toivoi diakoniatyön avustavan köyhiä edelleen. Vaihtoehdot hakea aineellista apua viimeisen avustuksen jälkeen olivat Pelastusarmeija, josta oli hyviä kokemuksia ja muita vaihtoehtoja oli hakea EU-ruokaa tai ruokakasseja eli kauppojen ylijäämäruokaa. Rahaa saattoi lainata ystäviltä, sukulaisilta tai niin sanotuilta koronkiskureilta, joilta lainaaminen vei usein vielä pahempaan tilanteeseen, jos kyseisiä lainoja ei pystynyt hoitamaan. Haastatteluissa toivottiin, että diakoniatyöntekijän kanssa pääsee vielä juttelemaan.

A3: Kyllähän se tuntui pahalta, kun ajatteli ,ettei mistään saa apua,jos tulee oikein paha tilanne, on tarvinnut joskus turvautua niin sanottuihin rahan lainaajiin ,jotka ovat pahoja koronkiskureita ja se taas johtaa siihen kierteeseen mistä on paha nousta,on tarvinnut myydä tai pantata tavaroita mitkä on joskus parempina aikoina saanut hankittua.

Asiakkailta nousi ehdotuksia diakoniatyölle viimeisen avustuksen myöntämisen jälkeen tai sen johdosta. Avustukset voisivat olla kautta linjan isompia tai diakoniatyö voisi myöntää korotonta lainaa. Tampereen Ruokanyssää vastaavaa ruoka-avun jakamisen mallia ehdotettiin Hämeenlinnaankin eli Tampereella jaetaan ruoka-apua eri puolille kaupunkia vanhalla kauppa-autolla. Diakoniatyö voisi myös järjestää enemmän toimintaa tai lisätä sitä, esimerkiksi leiritoimintaa. Diakoniatyöntekijät voisivat toimia aktiivisemmin verkostoa kokoavana tahona asiakkaan asioissa ja lisätä kotikäyntejä. Yksinhooltajille ja perheille toivottiin erityisesti palveluja. Diakoniatyö voisi rekrytoida vapaaehtoisia järjestämään toimintaa.

A2: No koska tekin joudutte supistaan niin sitten jonkun muun pitäis ottaa enemmän kans sitä vastuuta lisää tai kohdistaa sitä määrärahaa johonkin muualle enemmän sit vaik ettei ihmiset olis niin ahdingossa taloudellisessa suossa ja vapaaehtoisia rekrytoida vaan pitämään kaikenlaisia juttuja.

A3: Ihmisen elämässä saattaa tulla yllättäviä käännteitä jolloin isompi avustus olisi toki asiaa, koroton laina voisi olla paikallaan tiukassa paikassa

A4: Perheisiin kannattais panostaa enemmän , eli ruveta enemmän tekeen kotikäyntejä ja kehittää sitä lapsityötä et yksinhooltajat on varmaan se yks iso osa tässä kaupungissa jotka tarvis sitte apua ja tukea”

A6: Silloin kun ihmiset on köyhiä--voidaan joskus antaa ruokakortteja mutta varsinkin joulu on semmoista aikaa kun ihmisiä pitäis enempi avustaa

Vaikka en kysynyt mitään joulunajan avustamisesta tai edes viitannut siihen, yksi haastatelluista asiakkaista viittasi vuonna 2004 käyttöön otettuihin joulunajan avustuskriteereihin, ettei joulu ole peruste avustaa.

Olen koonnut seuraavaan taulukkoon (taulukko 3) asiakkaiden näkökulmia viimeiseen avustukseen liittyvistä ajatuksista ja tunteista ja asiakkaan vaihtoehtoista hakea muualta aineellista apua diakoniatyön viimeisen aineellisen avustuksen jälkeen.

TAULUKKO 3. Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta

Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta; miltä se tuntuu	Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta; vaihtoehdot diakoniatyön aineelliselle avulle	Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta; ehdotuksia diakoniatyölle
Viimeinen tukipylyvä poistuu älytön kolmen vuoden rajaus hassu mutta ymmärrettävä rajaus pelottava ajatus tuntuu pahalta asiakkaat loppuvat huoli ”kohtalotovereista” joutuminen syvemmälle kriisiin	Pelastusarmeija Kavereilta, ystäviltä tai ”koronkiskureilta” lainaaminen Panttilainaamo EU-ruoka Ruokajono (kauppojen ylijäämäruoka) Diakoniatyön tarjoama keskusteluapu ja neuvonta	Tampereen mallin Ruokanyssö Suurempi panostus perhetyöhön Enemmän toimintaa/leirejä/verkostoyhteistyötä Enemmän kotikäyntejä muistaminen jouluna apua niille, joilta loppuu ruoka vapaaehtoisia järjestämään toimintaa

Viimeinen avustus ja viimeisen luukun sulkeutuminen asiakkaan näkökulmasta pelottaa huolimatta siitä, ettei avustuksen saamiseen aina kun sitä hakee voi tai saa luottaa. Avustamisen rajaaminen kolmeen vuoteen ihmetyttää.

A2: Kyllähän se sinänsä mietityttää että oikeesti jos täs jatkuu tää työttömyys tolla toimeentulotuella sehän on niin pieni loppujen lopuksi että sillä pitäis pärjätä niin pärjää koska joskus on joutunu työaikanaanakin hakemaan diakonian apua ettei se niinku välttämättä siihen työttömyyteenkään mun mielestä liity vaan siihen just siihen tilanteeseen --joku hirveen iso mollahdus myllähdys sitten menoissa tuloissa tai jossain siten niinku mutta kyllähän se vähän mietityttää että se viimeinenkin tukipilari vaikkei siihen saa luottaa--on se sellanen mietintämyssy sitten mitäs sitten leipäjonoon tai--ehkä se EU-avustus vielä pyörii täällä.

A5: Pelastusarmeija sieltä hakea ruoka-avustusta, oon sielläkin käynyt ja saanut sieltä apua.

A6: Sellaisia terveisiä voisi lähettää että olen kiitollinen kyllä siitä viimeisestäkin avustamisesta ja mä toivoisin että diakonia voisi auttaa enemmänkin ahdingossa olevia ihmisiä myös niitäkin joilla loppuu leipä.

Seuraavassa pitkässä sitaatissa on kuvattu lyhyesti, miltä avun ajallinen rajaaminen tuntuu päihteetöntä elämää opettelevan näkökulmasta:

A1: Vilpittömäsi niin ei tota ei kolmessa vuodessa mun eväillä oltais niinku päässy sieltä, että tota ihminen tarvii eheytyäkseen semmotteenkin munkin juttujen jälkeen niin kolme vuotta menee niinku humauksessa--silloin ottaa vasta ensiaskeleita eka opetellaan sopeutumaan yhteiskuntaan ,kyllä sanon ihan suoraan että se on addikti- ja ongelmaihmisellä lyhyt aika joka kumminkin haluaa perimmiltään että kaikki menee niinku parempaan ja lopuksi saa elää ihan seesteistä elämää--se kolme vuotta kyllä se on lyhyt aika--siinä on niin paljon elämän eri osa-alueilla opettelemista ja semmosia uusia asioita että mitä ei oo vaan oppinu käsittää että yhteiskunnassa on semmosia ----yrittää nyt siinä sitten kuroo kolmessa vuodessa kaksikytvuotta sumussa elettyä elämää kasaan--sehän on yhtälönä mahdoton--en tiedä ketään ihmistä ystäväpiiristäni sek in kovin laaja ja värikäs että olis kolmessa vuodessa niinku jo omillaan--että jos ei muuta niin henkistä apua tarvittee, tulee niitä semmotteita taloudellisen akuuttitarpeita ne saattaa tulla kumminkin ihan hetkessä, ei oo oppinu esimerkiks varautumaan, että tytär tulee kahden viikonpäästä- nyt puhtaana viikoissa niin sitten kun siitä siirrytään vuosiin että kolme vuotta niin mä pidän sitä lyhkäsenä aikana.

Avustamisen ajallinen rajaaminen ei tue vastuulliseen aikuisuuteen, jos auttajan sijaan määrittellee ajan, joka tarvitaan oman elämän hallinnan opetteluun. Seuraavissa sitaateissa ajasta ja hädästä sanotaan näin:

A4: En mä niinku nää hätään mitään aikaa et niinku koska se päättyy --ei mulla oikeestaan muuta, ku et kolmen vuoden raja sitä aikaa enemmän olla pitää, että ihmiset tulee häviämään--mä oon ihan varma et se ei tuu onnistuun.

A2: No se on toisaalta mun mielestä vähä hassu sen takia koska voihan ihmisellä olla joku kolmen vuoden sykli tai kahen, että se niinku pärjää niin sit sen ei tarte käydä ja sit tulee ykskaks sellanen joku lama-aika--ihmisen elämänsä aikana on aika pitkä kaikilla kuitenkin--

Aineistosta löytyy huoli myös muista apua tarvitsevista, kuten toiset yksinhuoltajat, päihdeongelman kanssa kamppailevat ja ystävät sekä sukulaiset, jotka ovat vaihtelevasti samanlaisissa taloudellisissa ongelmatilanteissa.

6.4 Kertaluonteisuus työntekijän näkökulmasta

Kysyin vastaanottotyötä tekeviltä diakoniatyöntekijöiltä, kuinka he ovat työuransa aikana ymmärtäneet kertaluonteisen avustamisen periaatteen? Etsin aineistosta, mitä haastattelvat kertoivat aiheesta kertaluonteinen avustaminen tai avustus. Löysin neljä eri tapaa määritellä kertaluonteinen; mitä sen pitäisi tarkoittaa, mitä se ei tarkoita, mitä se on sanana ja mitä se on käytännössä (käytännöntyössä) tarkoittanut (taulukko 4).

Aineiston mukaan kertaluonteisen avustuksen pitäisi olla yksi avustus yhteen tiettyyn kriisiin. Aineellista apua annettiin, jos taloushuolien katsottiin vaikeuttavan asiakkaan elämäntilannetta ratkaisevasti, jolloin aineellinen avustus auttoi asiakasta saamaan elämäntilanteensa hallintaan. Kertaluonteista avustamista ei ymmärretty yhtenä asiakasta-paamisena, vaikka se saattoi käytännössä joskus olla sitäkin. Avustussumma oli euro-määräisenä eri asiakkaiden kohdalla erisuuruinen riippuen asiakkaan tilanteesta. Kertaluonteinen avustus voi sanotarkasti tarkoittaa myös yhtä ainoaa avustusta, jonka voi saada vain kerran elämässä. Käytännössä työntekijöiden mielestä ei voinut ajatella niin, että yhtä ihmistä voisi avustaa vain kerran, koska ihmisten elämäntilanteet muuttuvat.

Käytännössä kertaluonteisuus oli rajannut avustamista niin, että pohjatyö eli tilanteen kartoitus tehtiin huolella, jonka jälkeen tehtiin suunnitelma asiakkaan avustamiseksi. Asiakasta voitiin avustaa ruokaan, laskuihin tai molempiin. Esimerkiksi jos asiakas sai hoidettua laskut itse, avustettiin vain ruokaan. Tilanteesta riippuen arvioitiin, kuinka pitkään kriisi kestää, mihin kaikkiin elämän osa-alueisiin se vaikuttaisi, mihin tarvittiin taloudellista apua juuri sillä hetkellä ja mihin se kannattaisi kohdistaa, jotta avustuksesta olisi mahdollisimman paljon hyötyä.

Avustaminen saattoi vaatia myös yhteydenottoa muihin auttajatahoihin. Asiaa pohdittiin yhdessä asiakkaan kanssa ja työskentely oli yhteinen prosessi, jonka aikana tarkistettiin puolin ja toisin, miten asioiden selvittäminen eteni. Asiakkaan kanssa soiteltiin tai hänen kanssaan sovittiin tapaamisia joko vastaanotolle tai asiakkaan kotiin tilanteesta ja prosessin kestosta riippuen. Työskentely tähtäsi riittävään avustamiseen ja riittävän pitkään prosessiin, jotta asiakkaalla olisi työskentelyn päättyessä keinoja ja voimavaroja jatkaa elämäänsä itsenäisesti joko ilman isompia taloushuolia tai selkeiden jatkosuunnitelmien varassa, kun akuuttiin hätään oli saatu apua. Kertaluonteinen riittävä apu ei kui-

tenkaan ollut määriteltävissä kaikenkattavasti, koska asiakkaiden kertaluonteiset kriisit olivat usein ”ongelmavyyhtejä”, joita ei yleensä selvitetty yhdellä tapaamisella eikä välttämättä pelkällä aineellisella avustuksella eikä samalla tavalla kaikkien asiakkaiden kohdalla.

T1: --osa selviääkin kertaluonteisuudella--se huono-osaisuus ja ne pitkäaikaistyöttömät ja pieneläkeläiset--ei siis voi auttaa kertaluonteisesti

T2: Tää riittävästi niin sehän on kaunis ajatus--joidenkin ihmisten kohdalla se apu on riittävä--jollain isommalla summalla--sitten taas toisaalta voihan joku tulla riittävästi autetuks kun saa ruokaa siihen tilanteeseen, se on harkittava mikä on kunkin ihmisen kohdalla riittävä”

Asiakkaalle kertaluonteinen avustus saattoi olla riittävä, vaikka se oli euromäärältään pieni. Joskus taas tarve oli isompi ja silloin asiakas selvisi isoistakin vastuista eteenpäin, jos hän sai euromääräisesti isomman avustuksen. Näin oli erityisesti silloin, kun asiakas oli ylivelkaantunut.

TAULUKKO 4. Kertaluonteisuuden määrittelyä

Mitä kertaluonteisen avustamisen pitäisi tarkoittaa?	Mitä kertaluonteinen avustaminen ei tarkoita?	Mitä kertaluonteisuus tarkoittaa sanana?	Mitä kertaluonteinen käytännössä on tarkoittanut?
<p>Apuu yhteen tilanteeseen tai kriisiin</p> <p>Kerralla riittävä, elämäntilanteen korjaavaa apua.</p>	<p>Asiakasta tavataan tai avustetaan vain kerran.</p> <p>Euromääräisenä avustuksena kaikille yhtä paljon</p>	<p>Asiakas saa kerran apua (kerran elämässään) johonkin kriisiin tai tilanteeseen.</p>	<p>Suunnitelma tietylle ajalle; raamitetaan, mikä asiakkaan kohdalla on kertaluonteista ajallisesti ja euromääräisesti, asetetaan välietappeja.</p> <p>Avustussumma tai avustuksen maksimiumma päätetään taloustiimissä ja mietitään, mihin avustusta kohdennetaan</p> <p>Pitkä asiakassuhde</p> <p>Yhteinen prosessi</p>

6.5 Taloudellisen avustamisen perusteet ja tuotos

Työntekijät tekivät harkinnanvaraisen avustuspäätöksen yhdessä sovittujen avustamisen perusteiden mukaisesti. Oman ammattitaitonsa ja asiakkaan dokumentein todentaman tilanteen kartoituksen pohjalta tehtiin uuden asiakkaan kohdalla oma päätös tai esiteltiin taloustiimille asiakkaan tarina mahdollisimman tarkasti avustuspäätöstä varten. Päätöksiin vaikutti myös oma persoona ja ymmärrys yhteisistä pelisäännöistä huolimatta, mikä tarkoitti käytännössä esimerkiksi sitä, että asiakkaiden tilannetta arvioitaessa oma erityistyöala, työkokemus tai oma elämäkokemus vaikutti siihen, miten työntekijä kuuli ja tulkitsi asiakkaan tilannetta.

Vaikka vuosien saatossa on ollut eri tapoja avustaa, muutamat periaatteet olivat olleet aina samat; asiakkaita ei ole koskaan avustettu määrättömästi ja avustamiselle on täytyntä olla joku tietty syy, jolloin samaan tilanteeseen ei ole lähdetty enää vastaamaan. Ennen edellistä lamaa avustussummat olivat pieniä ja asiakkaat pääasiassa alkoholisteja ja kodittomia kadun miehiä. Tausta-ajatuksena avustamiselle oli se, että kirkon kuuluu auttaa. 90-luvun alkupuolella asiakkaaksi tuli perheitä ja kun asiakasmäärät kasvoivat, myös avustamisen perusteita tarkistettiin ja tiukennettiin. Tiukennuksella haluttiin vaikuttaa myös asiakkaiden asenteisiin hakea avustusta. Jos asiakkaan aineelliseen avustamiseen ei löytynyt perusteita, siihen oli syynä taloudenhoidon taitamattomuus, asiakkaan jatkuva kriisi tai avun riittämättömyys tilanteen korjaamiseen. Kevään 2007 jälkeen asiakkaalle annettu viimeinen avustus päätti aineellisen avustamisen kokonaan.

Yhdessä sovittujen periaatteiden lisäksi työntekijöitä ohjasivat teologiset perusteet, jotka nousivat aineistosta työtä ohjaavina raamatunkohtina, oman uskon ja kristillisen vakaumuksen merkityksen arvostamisena ja vastuun ymmärtämisenä vastuuna nimenomaan Jumalan edessä.

T4: Kun me ollaan diakoniatyöntekijöitä--oma usko ja hengellinen vakaumus jollain lailla näkyis siinä inhimillisyytenä--enhän mä mikään juulistava kristitty ole--näky enemmän siinä kohtaamisessa.

T3: Raamatussakin on tällanen kohta--mitä se hyödyttää vaikka sanoo niille ihmisille että menkää nyt ja lämmitelkää jos ei anna niille sitä lämmikettä--ravitkaa itsenne jos ei oo sitä ruokaa, niin ei se mitään hyödytä.

T1: Jumala sanoo--lähetin teidät diakoniaan--meillekö sanotaan te ette auttanu kun oli nälkä, kun olin alasti, kun olin vankilassa, ajattele jos Jumala sanoo--lähetin sut diakoniaan eikä tultu vastaan.

Työntekijät pohtivat yhteiskunnallista vaikuttamista miettien omia vahvuuksiaan tai taitojaan toimia vaikuttajana. Työntekijät kuvasivat itseään empaattisina tunneälykköinä, joille ei ollut ominaista ottaa kantaa äänekkäästi eikä varsinkaan ison yleisön edessä. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen voisi käytännössä olla sitä, että kirjoittaa epäkohdista lehteen tai ottaa yhteyttä kansanedustajaan. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen voisi kuulua enimmäkseen johtavan diakoniatyöntekijän toimenkuvaan, mutta sitä voisi osaltaan tehdä muutkin lahjojensa tai mahdollisuuksiensa mukaan. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen saattoi tapahtua osana oman työalan työtehtäviä tai se tapahtui käytännössä osana taloudellista avustamista esimerkiksi yhteistyönä sosiaalityöntekijän kanssa. Työn tekeminen tuotti itsessään vaikuttamista ja asiakkaan äänitorvena olemista.

T2: Mihin mä otan yhteyttä siis mulla on ainakin puutteelliset tiedot ja taidot siinä mikä on se oikea vaikuttamisen tapa--oon huomannu että yhden ihmisen kohdalla se on helpompaa

Kun työntekijät pohtivat asiakkaiden tilanteita, joiden vuoksi apua oli haettu, oli litteroituun aineistoon joihinkin kohtiin lisätty merkintä *syyttömät ja syylliset asiakkaat*. Näissä kohdissa aineistossa pohdittiin sitä, miten suhtautua, kun avuntarve oli itse aiheutettua. Rahat oli käytetty johonkin muuhun kuin esimerkiksi vuokraan, oli ostettu jotain turhaa tai rahat oli käytetty päihteisiin. Pohdinta liittyi kuitenkin nimenomaan avustamisen perusteisiin eikä niinkään asiakkaiden ominaisuuksiin. Avustaminen ei voinut olla jatkuvaa, ja toisaalta joku saattoi olla kriisissä jatkuvasti eikä siihen aina ollut syynä päihdeongelma. Kun tulot olivat jatkuvasti pienet, taloudellinen tilanne ei kestänyt mitään ylimääräisiä menoja.

T4: Miten kohtaa sellaisen asiakkaan, joka on itse aiheuttanut, jättänyt vaikka vuokran maksamatta--ostanut semmosta mitä ei välttämättä tarvitse, siinäkin pitää sitten sitä armoa--

T2: --kyl mä ajattelen kuka auttaa sellaisia jotka on jatkuvasti kriisissä--en tarkoita että mitään juomista--tai ainakin henkilökohtaisesti tuntuu että sellasiakin ihmisiä pitää auttaa--

T1: --mihin ne rahat riittää jos autetaankin--melkein kaikkia ketkä tulee--jos sitten ei ihan kaikkia--onko--hyväksikäyttäjää olemassakaan että kaikilla on se hätä.

Tuotos, joka avustamisesta syntyi, näyttäytyi työntekijöiden mukaan asiakkaan elämässä voimavarojen säästymisenä, häpeän poistumisena ja selviytymisenä joutumatta isoihin prosesseihin tai vippikierteeseen muutaman kymmenen euron tähden. Avustaminen oli väline, jonka tuotoksena saatiin ihmisiä toimintaan mukaan ja tuettiin perheiden lapsia tukemalla heidän vanhempiaan.

T2: Mikä on riittävästi--jos ajatellaan mitä avustamisen pitäis tuottaa--siinä on se kaunis ajatus että kun sillä ihmisellä on mennyt asiat pieleen--kun me autetaan sitä niin sen elämäntilanne korjaantuu.

Työntekijät pohtivat, miten avustamisen tuotos mitataan? Oliko avustamisen tuotosta tai tulosta mahdollista mitata. Miten avustamisen tulos pilkotaan, kun se voi olla rahallista, henkistä tai hengellistä tuottoa. Samoin pohdittiin avustamisen oikeudenmukaisuutta, jota oli mahdotonta määritellä, koska asiakkaiden tilanteet ja tarpeet olivat niin erilaisia.

6.6 Viimeinen avustus ja sen vaikutus käytännöntyön toteuttamiseen ja kehittämiseen

Taloudellisen avustamisen rajaus ja lopettaminen viimeiseen aineelliseen avustukseen oli enemmän kuin tekninen rajaus käytännöntyön helpottamiseksi. Vaikka aineelliseen viimeiseen avustukseen oli perusteensa, viimeinen avustus ei lopullisuutensa ja ehdottomuutensa vuoksi ollut helppo rajaus vastaanottotyötä tekeville.

T1: --hienoja ajatuksia--saadaan perusteltua kaikki ja aikuisuuteen vetoamalla--sitähän se on käytännössä, hylkäämistä--käännytetään se asiakas pois--hän on tullut tänne--yrittää selviytyä ja sitten täältäkin--

T2: --jotain yksinhuoltajaitejä vaikka ja sit ne kuitenkin yrittää tarjota lapsellensa vaikka lukiomahdollisuuden tai jonkun ja sit on koko ajan siinä samassa suossa ja ostaa ruokaa lainaksi ja sit ne maksaa taas seuraavassa kuussa ne on niin kun ihan tosi pienellä elää--

Kokosin viimeisen avustuksen herättämiä ajatuksia taulukoksi (taulukko 5), jossa työntekijän näkökulmasta tarkastellaan viimeisen avustuksen vaikutusta omaan työhön ja

asiakkaan arjessa selviytymiseen. Työntekijät kysyivät, mitä oman harkinnan käytön väheneminen tekee ammatillisuudelle ja millaista osaamista tarvitaan jatkossa talous- ja velkaneuvojan sekä palveluohjaajan roolissa. Uusille toiminnoille ja vanhojen toimintojen lisäämiselle täytyisi resursoida aikaa.

Jos avustusmäärärahat annettaisiin ”vararahastoksi” sosiaalitoimelle, joka voisi myöntää harkinnanvaraista toimeentulotukea, ei diakoniatyön tarvitsisi olla sosiaalitoimen jatke. Asunnottomille voitaisiin perustaa väliaikaissuoja ja ilmaiselle kirpputorille olisi todennäköisesti kysyntää varsinkin viimeisen avustuksen jälkeen.

Työntekijät olivat huolissaan niistä asiakkaista, jotka kokevat tulevansa hylätyksi viimeisen avustuksen myötä. Työntekijät näkivät vähien vaihtoehtojen johtavan mahdollisesti epätoivoisiin tekoihin ja valintoihin asiakkaiden yrittäessä selviytyä kasaantuvien ongelmien kanssa. Viimeisen avustuksen lopullisuutta mietittiin ja kyseenalaistettiin, koska ihmisten elämässä tapahtuu muutoksia ja tulee uusia kriisejäkin. Haastatteluista nousi huoli, että kirkkoon ei mahdu enää kuin hyviä ja pärjääviä ihmisiä. Kuka auttaa jatkuvasti kriisissä olevia, joilla ei ole vaihtoehtoja omin neuvoin ja voimin selvitä. Kysymykset ja huolenaiheet liittyivät myös avustamisen perusteisiin ja taloudellisen avustamisen käytäntöjen kehittämiseen.

Viimeisen avustuksen käytännön arveltiin johtuvan siitä, että aineellista avustamista haluttiin vähentää joko taloudellisista tai muista syistä. Toisaalta viimeinen avustus tuntui vaikealta niiden asiakkaiden kohdalla, joiden tulot olivat yksinkertaisesti pienet vuodesta toiseen. Työntekijöiden mukaan asiakkaat tuntuivat ymmärtävän, että avustaminen päättyy ja he olivat kiitollisia viimeisestä avustuksesta sen saatuaan. Kun asiakas tarvitsi aineellista apua viimeisenkin avustuksen jälkeen, kuten oli jo kahden työntekijän mukaan tapahtunut, tulee viimeisestä avustuksesta ikään kuin totta asiakkaalle ja samalla työntekijälle.

Julkisen sektorin painostaminen viimeisen avustuksen perusteena herätti kysymyksen siitä, toimiiko painostaminen ja kuinka kauan kestää, että julkinen sektori reagoi ja ryhtyy auttamaan jatkuvassa kriisissä olevia. Viimeisen avustuksen saaneet asiakkaat ovat tämän kokeilun ”koekaniineja”.

TAULUKKO 5. Viimeinen avustus työntekijän näkökulmasta

Vaikutukset omaan työhön työntekijän näkökulmasta	<ul style="list-style-type: none"> • Ammatillisuus kapenee tai ammatillisuus kanavoidaan muuhun kuin aineelliseen auttamiseen • Uusia työtehtäviä; koulutuksen tarve kasvaa • Ammatillisesti perusteltu päätös on omaa diakonian teologiaa vastaan, mutta sen kanssa täytyy elää
Vaikutukset asiakkaan tilanteeseen työntekijän näkökulmasta	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakas näkee nälkää, kokee tulevansa hylätyksi • Velkaantuminen, vaihtoehdottomuus • Asiakkaalla vastuu hakea diakonian taloudellista apua, vaikka aineellista avustusta ei enää saa • Ilman apua ongelmat kasvavat
Uusia tai vaihtoehtoisia työkäytäntöjä tai uutta toimintaa	<ul style="list-style-type: none"> • muuta selvittelyapua • ohjausta, neuvontaa • ilmainen kirpputori • väliaikaissuoja • kursseja, ryhmämuotoista talousneuvontaa • pitkän linjan palveluavustaminen • ryhmät, leirit, kotikäyntityö • avustusmäärärahat vararahastoksi sosiaalitoimeen • muuta avustamista tai ruokailutoimintana
Viimeisen avustuksen herättämiä kysymyksiä ja huolenaiheita	<ul style="list-style-type: none"> • Miten työntekijä kestää (ammatillisesti) sen, että jättää ihmisen ilman ruokaa; kaikki eivät voi mennä lainaamaan ruokaa jostain? • Jäävätkö ne ihmiset heitteille, jotka eivät saa avustusta, koska sosiaalityöllä on edelleen lakisääteiset kriteerinsä? • Entä ne ihmiset, joiden kohdalla ei toimi kertaluonteinen; johtaako se rikollisuuteen, kun ei mitään muuta vaihtoehtoa tunnu olevan? • Mitä on diakonian/viimeisen luukun jälkeen? • Kuka auttaa sellaisia, jotka ovat jatkuvasti kriisissä? • Miten päädyttiin rajaukseen viimeinen avustus? • Onko kirkko ”hyvien” ihmisten kirkko • Kenen arvoilla autetaan? • Entä jos asiakas tulee viiden tai kymmenen vuoden päästä? • Onko joku asiakas jäänyt tulematta viimeisen avustuksen vuoksi • Halutaanko ratkaista ihmisten taloudellisia ongelmia ja lähteä prosessiin asiakkaan kanssa • Tehoaako painostaminen paikalliseen julkiseen sektoriin

Viimeinen avustus herätti paljon kysymyksiä ja huolenaiheita, joka kertoo jotain siitä, kuinka työntekijät prosessoivat kysymyksien kautta asiaa, joka on diakonisesti ja eettisesti vaikea.

6.7 Avustuskäytännön kehittäminen toimintakertomuksissa

Vuoden 2004 aikana diakoniatyössä elettiin vahvan kehittämisen vuotta sekä työn sisällön että työtilojen suhteen. Diakoniatyöntekijöiden työnkuvat uudistettiin ja samalla luovuttiin asuinaluekohtaisesta työnjaosta sekä siirryttiin kokonaan erityistyöalakohtaiseen työnjakoon. Hämeenlinna-Vanajan seurakunnassa diakoniatyön erityistyöaloja olivat: vanhustyö (2 työntekijää), vammaistyö (2 työntekijää), perhe- ja kriisityö (2 työntekijää), mielenterveystyö (1 työntekijä), päihde- ja kriminaalityö (1 työntekijä), diakoniasvatus ja maahanmuuttajatyö (1 työntekijä) sekä vapaaehtoistyö (1 työntekijä). Diakoniakeskuksessa tehtiin kattava remontti ja samalla tiloja avarrettiin ja selkiytettiin. Diakoniatyössä työskenneltiin edelleen tiimityöskentelyn mallilla. Työntekijät muodostavat neljä tiimiä: vanhus -, vapaaehtois -, perhe- ja kriisi – ja vammaistyön tiimit. Näiden lisäksi maahanmuuttajien parissa tehtävää työtä koordinoi kansainvälisentyön tiimi.

Työnkuvien muokkaaminen vuoden 2004 aikana oli osa strategiatyöskentelyä. Työnkuvien muokkaamisen myötä osa tiimeistä muutti kokoonpanoan ja syyskuussa alettiin toimia uudelleenjärjestettyjen työnkuvien mukaisesti. Diakoniakeskuksen henkilöstölle järjestettiin keväällä neljä suunnittelupäivää liittyen työnkuvien kehittämistyöhön ja marraskuussa järjestettiin prosessiin liittyen yhteinen iltapäivä. Yhteisenä suuntana kaikkien työssä on keskittyminen henkilökohtaiseen sielunhoitotyöhön perustehtävänä ihmisen kohtaaminen.

Diakoniatyön kehittämistavoitteita olivat muuttuvien marginaaliryhmien ja syrjäytymisvaarassa olevien löytäminen, etsiminen ja avunsaannin mahdollistaminen.. Työntekijöiden jaksamisen ja ammattitaidon kehittämisen kannalta katsottiin tärkeäksi, että työssä on riittävästi haasteita ja lupa keskittyä työhön yhdessä sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Ihmisten yksinäisyyteen ja osattomuuteen haluttiin vastata sielunhoidon ja seurakuntayhteyden keinoin.

Asiakastyössä korostui asiakkaiden yksinäisyys, taloudellinen ahdinko, päihde – ja mielenterveysongelmat. Ihmisten hätä ja muun avun ulkopuolelle jääminen näkyi siinä, että diakoniatyöntekijät toimivat asiakkaiden apuna heidän etujensa ja oikeuksiensa valvo-

misessa. Työvoiman palvelupisteestä saatiin diakoniatyöntekijöille oma sosiaalitoimen yhteyshenkilö. Kriisityön tiimin nimeksi muutettiin perhe- ja kriisityön tiimi ja sen alaisuuteen kuuluivat seuraavat työmuodot: vastaanotto- ja kriisityö, perhetyö, kansainvälinen diakonia, maahanmuuttajatyö, diakoniakasvatus, päihde- ja kriminaalityö ja rikosuhripäivystys. Perhe- ja kriisityön tiimin tavoitteeksi vuodelle 2004 tiimi oli asettanut työssä jaksamisen tukemisen, työn laatuun panostamisen ja diakonisen perhetyön kehittämisen. Vastaanottotoiminnasta vastasi syksystä 2004 alkaen pääasiassa perhe- ja kriisityön tiimi ja taloudellisen avustamisen tukena toimi taloustiimi. Vastaanottotyön käytäntöjä uudistettiin huomioiden entistä tarkemmin työturvallisuus- ja työsuojelukysymyksiä. Vuonna 2004 lopetettiin ns. jouluvastukset eli joulukuusi ei ollut erityinen peruste saada taloudellista apua, koska joulukuusi ei ole yllättävä kriisi.

Syksyllä 2005 valmistui Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön strategia 2010, johon on kirjattuna perustehtävän, arvojen, vision, yleisten tavoitteiden ja kehittämistavoitteiden lisäksi toimintaympäristön kuvausta ja nykyisen toiminnan kipupisteitä ja muutostarpeita. Lisäksi tehtiin työalakohtaiset strategiat.

Koko diakoniatyön yhteisessä prosessissa luotiin pitkäjänteisempi strategia kolmivuotissuunnittelun tueksi. Lähivuosina ratkaistavina diakoniatyön toiminnan kehittämisen kysymyksiä strategiassa nostettiin esille: omaishoitajien kysymykset, vammaistyön organisointi, taloudellinen avustaminen, johtamisen kysymykset ja pappien rooli diakoniatyössä sekä työyhteisön muutokset ja työssä jaksaminen.

Asiakastyössä korostui asiakkaiden yksinäisyys, taloudelliset vaikeudet, päihde – ja mielenterveysongelmat sekä väkivalta tai sen uhka. Diakoniatyöntekijät toimivat asiakkaiden apuna palveluneuvojan roolissa. Asiakaskontaktien lukumäärä laski jonkin verran, mikä johtui osittain uusien työnkuvien luomistyöstä. Yksittäiset asiakasasiat vaativat enemmän aikaa ja työtä. Tilastointiohjeet olivat muuttuneet niin, että asiakaskontaktiksi ei vuonna 2005 tilastoitu puhelin- tai sähköpostikontakteja. Kotikäyntien määrä oli vähentynyt ja vastaavasti vastaanottokontaktien määrä kasvanut. Taloudellinen avustaminen keskitettiin perhe- ja kriisityön toimenkuvaan ja tällä selkiytettiin taloudellista avustamista. Avustusten luku- ja euromäärä laski.

TAULUKKO 6 .Taloudellinen avustaminen 2005
(Toimintakertomus 2005)

	2004	2005
Taloudellinen avustus yhteensä	34 207	27 028
- diakoniatyön avustuspäärahat	22 255	21 204
- Kirkon diakoniarahasto	-	-
- muut avustukset (KRS, yksit. lah., diak. johtok., Hml:n d-rah.)	9 515	3 581
- velkakirjat	2 437	2 243

Vuonna 2006 diakoniatyössä arvioitiin työnkuvien toimivuutta, aloitettiin kotikäyntityön arviointi ja yhteistyön kehittäminen nuorisotyön kanssa. Työnjaollisesti päädyttiin yhteisen strategiatyöskentelyn myötä kehittämään työtä muodostamalla kaksi tiimiä: vanhus- ja vammaistyön tiimi ja perhe- ja kriisityön tiimi. Kaikki työalat siirrettiin toiminnallisesti vanhus- ja vammaistyön ja perhe- ja kriisityön tiimien alle. Perhe- ja kriisityön tiimin tavoitteiksi oli asetettu taloudellisen avustamisen seuranta, ylivoimaisissa velkavaikeuksissa olevien ihmisten tukeminen, diakonisen perhetyön kehittäminen, osallisuuden vahvistaminen ja diakoniatyön erityisluonteen selkiyttäminen yhteistyöverkostoissa. Taloudellisen avustamisen tukena toimi taloustiimi.

Asiakastyössä näkyi asiakkaiden yksinäisyys, osattomuus, taloudelliset vaikeudet, päihde – ja mielenterveysongelmat sekä väkivalta tai sen uhka. Sosiaalitoimen kanssa käytiin neuvottelu asiakastyön yhteistyöperiaatteista. Asiakkaiden velka-asioissa yhteistyötä tehtiin säännöllisesti Hämeenlinnan Sininauha ry:n tukipalveluohjaajan kanssa. Päihde- ja kriminaaliryöstä vastaava työntekijä osallistui Hämeenlinnan Sininauha ry:n järjestämään Matalan kynnyksen velkaneuvonta-koulutuksen kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Ostolupien sijaan otettiin käyttöön S-ryhmän lahjakortit perhe- ja kriisityön tiimin vuoden 2005 selvitysten pohjalta. Ostoksia ei kontrolloida, vaan vastuu on asiakkaalla itsellään. Kokeilu aloitettiin 1.5.2006. Perhe- ja kriisityön tiimissä pohdittiin kriisiluonteisuutta talouspäätöksissä; kuka määrittelee kriisin keston eli milloin se on alkanut ja milloin sen oletetaan päättyvän. Yhteistyö yhteyshenkilökokeiluna sosiaalitoimiston kanssa ei toiminut, ja keskeneräiset asiakasasiat kuormittivat työntekijöitä. Sosiaalitoimen normilaskelmissa ei ollut näkynyt ennaltaehkäiseviä tai harkinnanvaraisia avustuspäätöksiä. Tiimi päätti ehdottaa esimiehelle avustussuunnitelmien laatimista useamman

kuukauden ajalle, jos oli tarve isommalle avustussummalle. Tiimissä pohdittiin, millainen esitys pitäisi tehdä avustusmäärärahojen lisäämiseksi.

Asiakaskontaktien lukumäärä nousi edellisvuodesta 155 kontaktilla ja tämä kasvu näkyi kotikäynneissä. Yksittäiset asiakasasiat olivat edelleen monimutkaisia ja vaativat enemmän aikaa ja työtä. Tämä monimutkaistuminen näkyi tilastollisesti asiakaskontaktien syiden määrän huomattavassa kasvussa ja toimenpiteissä. Avustusten luku- ja eumäärä nousi huomattavasti edellisvuodesta (taulukko 7). Asiakkaiden lukumäärä ei kuitenkaan noussut eli samoja asiakkaita oli kohdattu ja myös avustettu enemmän kuin ennen. Avustamisen kasvu johtui asiakkaiden taloudellisen syrjäytymisen syvenemisestä ja toisaalta lakisääteisen toimeentulotuen pitkittyneistä käsittelyajoista.

TAULUKKO 7. Taloudellinen avustaminen 2006 (Toimintakertomus 2006)

Avustukset (euroa) vuosina 2005/2006	2006	
Taloudellinen avustus yhteensä	27028	37993
- diakoniatyön avustusmäärärahat	21204	29889
- Kirkon diakoniarahasto	-	-
- muut avustukset (KRS, yksit. lahjoitukset.,diakoniajohtok.,Hml:n d-rahasto)	3581	8104
- velkakirjat	2243	-

Hämeen Sanomat kirjoitti 15.2.2006, että toimeentulotukipäätöstä joutuu odottamaan lähes kolme viikkoa. Tilanteeseen odotettiin helpotusta uuden sosiaalityöntekijän viran myötä. Työvoiman palvelukeskuksen asiakasmäärä ei ollut kasvanut, vaan vuodesta 2004 ruokakuntien määrä oli vähentynyt 70:llä. Hämeenlinna oli saanut huomautuksen noin vuotta aikaisemmin käsittelyaikojen pituudesta eduskunnan asiamieheltä. Toimeentulotukiasiakkaita ohjattiin diakoniatyön avustettavaksi etuuden viivästyessä ja tämä johti osaltaan diakonian taloudellisen avun antamisen periaatteiden tarkastamiseen, kun vastuuta ihmisten perustoimeentulosta haluttiin siirtää pois seurakunnan diakoniatyöltä selkeämmin yhteiskunnalle.

Vuoden 2006 lopulla alettiin valmistella uusia diakonian taloudellisen avun antamisen periaatteita. Tarkoituksena oli selkiyttää ja samalla tiukentaa avustamista sekä siirtää vastuuta ihmisten perustoimeentulosta selkeämmin yhteiskunnalle. Diakoniatyön johtokunnan ja perusturvalautakunnan aloitteesta valmisteltiin yhteistyössä asiakaskyselyä ja sosiaalifoorumia. Perusturva jäi pois työskentelystä syksyllä ja diakoniatyössä jatkettiin valmisteluja niin, että kysely toteutettiin pienimuotoisempana suunnitelmien mu-

kaan marraskuussa. Sosiaalifoorumi päätettiin siis järjestää ja julkistaa asiakaskyselyn tulokset helmikuussa 2007.

Diakoniatyöllä oli ollut kuusi päihde- ja kriminaalityön tukiasuntoa, joista kaksi oli Y-säätiön asuntoja. Seurakunnan omien tukiasuntojen vuokraamisesta luovuttiin kokonaan, mutta Y-säätiön omistamat kaksi asuntoa jäivät toistaiseksi diakoniatyön vuokrataviksi. Tukiasuntotoiminta oli yksi tapa avustaa kertaluonteisesti, kun asiakas ei saanut asuntoa muualta esimerkiksi vuokratien vuoksi. Vuokrasopimus tehtiin vuodeksi ja sen vuoden aikana oli mahdollista antaa näyttöä kyvykkyydestään hoitaa asioitaan ja päästä tukiasunnosta pysyvämpään asuntoon. Tukiasuntojen vuokrat olivat edullisia eikä niissä ollut vuokravakuutta.

Diakoniatyössä vietettiin vuonna 2007 diakoniatyön teemavuotta, jonka tavoitteena oli pitää esillä diakoniaa erityisesti osattomuuden ja ihmisen hädän näkökulmista. Diakoniatyön johtokunnan ja perusturvalautakunnan aloitteesta valmisteltiin yhteistyössä asiakaskysely, jonka diakoniatyö toteutti marraskuussa 2006. Kyselyn tulokset, jonka aineisto oli 19 kyselyä, julkistettiin avoimessa keskustelufoorumissa helmikuussa 2007. Kyselyn tulosten mukaan asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa palveluun. Teemavuoden tapahtumina järjestettiin kaksi paneelikeskustelua teemoilla ”Onko kirkossa tilaa köyhille” ja ”Oikeus työhön ja toimeentuloon” sekä kaksi ”Kaiken kansan messua”.

Asunnottomien ja vuokratienasiakkaiden määrä kasvoi. Asiakkaiden velka-asioissa yhteistyötä tehtiin säännöllisesti Sininauhan tukipalveluohjaajan, sekä kunnan velkaneuvonnan ja sosiaalitoimen kanssa. Keväällä johtokunta hyväksyi tarkistetut taloudellisen avustamisen periaatteet. Niiden käyttöönotto käytännössä tiukensi avustuskriteerejä erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka olivat saaneet taloudellista apua useita kertoja.

TAULUKKO 8 Taloudellinen avustaminen 2007 (Toimintakertomus 2007)

Avustukset (euroa)	Toimi	2006	2007
Taloudellinen avustus yhteensä		37993	39845
- diakoniatyön avustusmäärärahat		29889	24939
- Kirkon diakoniarahasto		-	4900
- muut avustukset (KRS, yksit. lahjoitukset.,diakoniajohtok.,Hml:n d-rahasto)		8104	10006
- velkakirjat		-	-

Perhe- ja kriisityön tiimi teki toimintaympäristön kartoituksen käyttäen hyväksi tilastoja ja kevään 2007 Hyvinvointitasetta sekä tiimin jäsenten omaa hiljaista tietoa. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaika oli Hämeenlinnan sosiaalitoimistossa yli kolme viikkoa. Nuorisotyöttömien suhteellinen osuus oli Hämeenlinnassa hieman korkeampi kuin Suomessa keskimäärin. Avioerojen määrä oli Hämeenlinnassa selvästi suurempi kuin maassa keskimäärin ja yhden huoltajan perheitä oli suhteessa enemmän kuin maassa keskimäärin. Perheneuvolan mukaan lapsiperheet tarvitsivat turvattun toimeentulon, ettei vanhempien aika menisi murehtimiseen.

Vuonna 2008 taantuman tuoma turvattomuus ja auttamis- ja tukijärjestelmien pirstaleisuus näkyi siinä, että diakoniatyöntekijät toimivat asiakkaiden apuna myös palveluneuvojan roolissa jakaen tietoa olemassa olevista palveluista ja tukimuodoista. Tuleva kuntarakenteen muutos alkoi näkyä palvelujen muutoksina syksyn aikana. Vuokratasiakkaiden ja muuta taloudellista apua tarvitsevien määrä kasvoi. Taloudellisissa asioissa asioivat asiakkaat ovat olleet suurimmalta osalta uusia. Yhteistyötä tehtiin säännöllisesti kaupungin velkaneuvonnan ja sosiaalitoimen kanssa. Asiakasasiat olivat monimutkaisia ja vaativat enemmän työtä, aikaa ja erilaisia yhteydenottoja toimijaverkostossa myös varsinaisen asiakastilanteen ulkopuolella.

Taloudellista apua saaneiden ruokakuntien lukumäärä kasvoi edellisvuoteen verrattuna 19 ruokakunnalla ja samaan aikaan avustusten kokonaissumma nousi yli 6 000€. Annettujen avustusten keskimääräinen euromäärä siis ruokakuntaa kohti nousi. Tähän kehitykseen vaikuttivat johtokunnan 2007 hyväksymät tarkennetut taloudellisen avustamisen periaatteet, jotka painottavat avustuksen vaikuttavuutta ja kertaluonteisuutta, lisäksi vuoden aikana syventynyt taantuma näkyi avustustyössä. Avustamisen kasvun

arvioitiin johtuvan elinkustannusten noususta, taloudellisen syrjäytymisen syvenemisestä, äkillisistä kriiseistä ja viimesijaisen toimeentulotuen riittämättömyydestä.

Yhteistyötä muiden taloudellista apua tarjoavien tahojen kanssa tiivistettiin. Näitä tahoja olivat Hämeenlinnan Vapaaseurakunta, Hämeenlinnan Sininauha ry, Adventtikirkko, Helluntaiseurakunta ja Pelastusarmeija. Yhdessä heidän kanssaan järjestettiin talvitakkikeräys, johon lahjoituksena saatuja takkeja kukin taho jakoi omissa tilaisuuksissaan ja tapahtumisissaan.

TAULUKKO 9 Taloudellinen avustaminen 2008 (Toimintakertomus 2008)

	2007	2008
Avustukset (euroa)		
Taloudellinen avustus yhteensä	39845	46200
- diakoniatyön avustusmäärärahat	24939	26836
- Kirkon diakoniarahasto	4900	10890
- muut avustukset (KRS, yksit. lahjoitukset.,diakoniajohtok.,Hml:n d-rahasto)	10006	4254
- velkakirjat	-	4220

Perhe- ja kriisiyön tiimissä pohdittiin vastaanottotyön kuormittavuutta. Päätettiin, että yksi tiimiläisistä saa keskittyä pelkästään vastaanottotyöhön. Iltapäivävastaanottojen myötä mietittiin, kuinka monta asiakasta yksi työntekijä voi ja jaksaa ottaa vastaan samana päivänä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETOA

Kertaluonteinen on sanana toisaalta hyvin selkeä eikä vaadi tulkintaa, mutta käytännössä kertaluonteisuuden voi ymmärtää monin eri tavoin. Erilaiset tulkintamahdollisuudet vaikuttavat siinä, miten työntekijät perustelevat avustamista ja kuinka taas asiakkaat kokevat tulevansa autetuksi. Jos kertaluonteisuus ymmärretään eri tavalla kuin se on avustavan tahon puolelta tarkoitettu, tilanne voi ilman avustusta jääneen asiakkaan kannalta olla pettymys tai tuntua epäoikeudenmukaiselta. Kertaluonteisuus ohjaa kirkon diakoniatyön taloudellista avustamista vahvasti, jonka vuoksi taloudelliseen avustamiseen osallistuvilla työntekijöillä pitäisi olla yhteinen käsitys siitä, mitä se tarkoittaa. Toisaalta vaikka vuosien varrella on ollut eri tapoja avustaa, kertaluonteisuus on ymmärretty niin, ettei asiakkaita avusteta määrättömästi eikä ilman selkeää syytä. Kertaluonteisuuden periaate on toiminut silloin, kun avustustarve on hyvinä taloudellisina aikoina ollut vähäisempää, kun taas lama-aikana avustamisen perusteita on täytynyt tiukentaa ja terävöittää. Kertaluonteisuus vaatii rajaamaan avustamista, jotta kertaluonteisuus ei olisi vain metafora eikä avustaminen olisi toistuvaa. Kertaluonteisuudella voidaan perustella aineellisen avustamisen lopettaminen joidenkin avustettavien kohdalla tietyin kriteerein.

Tutkimus- ja käytäntökieli kohtaavat sosiaalityön tutkimuksessa, kun työntekijät ja asiakkaat tuovat tietonsa ja kokemuksensa tutkimuksen kehään. Tutkija voi rakentaa vaihtosuhteessa analyysivälineitä ja teorioita ymmärtämiseen ja toimintatapojen muuttamiseen. Sosiaalityössä tutkittavat ilmiöt hahmottuvat sekä inhimillisenä että yhteiskunnallisena toimintana. Kun inhimillinen toiminta koskettaa ja siitä tuotettu tieto puhuttelee, ollaan sosiaalityön tiedontuotannon ja ammattikäytäntöjen ytimessä, jossa tutkittavat ovat asiantuntijoita sekä omassa elämässään että toimintaympäristössään. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 17.)

Kun tein yhteenvetoa asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksistä liittyen sanaan kertaluonteinen, sain yhdistettyä tulokset työntekijöiden vastauksista kokoamaani taulukkoon (taulukko 10) sillä erotuksella, että asiakkaat eivät pohtineet, mitä kertaluonteinen ei tarkoita.

TAULUKKO 10. Mitä kertaluonteinen on tai pitäisi olla?

	Asiakkaat	Työntekijät
Mitä kertaluonteisen pitäisi tarkoittaa?	Apua ei voi pyytää viikoittain tai jatkuvasti. Apu ei aina saa kun pyytää.	Apua yhteen tilanteeseen tai kriisiin Kerralla riittävää ja elämäntilanteen korjaavaa apua.
Mitä kertaluonteinen on sanana?	Kertaluonteinen on ollut epäselvä peruste avustuksen saamiselle.	Saa kerran elämässään apua johonkin kriisiin tai tilanteeseen
Mitä kertaluonteinen käytännössä on tarkoittanut?	Apua pahaan tilanteeseen tai kriisiin. Pyydetään vähän kertaluonteisesti Käynti Diakoniakeskuksessa pari kolme kertaa vuodessa, käydään harvoin. Selvät pelisäännöt avustuksen saamiselle.	Suunnitelma tietylle ajalle; raamitetaan, mikä asiakkaan kohdalla on kertaluonteista ajallisesti ja euromääräisesti, asetetaan välietappoja. Avustussumma tai avustuksen maksimisumma päätetään taloustiimissä ja mietitään, mihin avustusta kohdennetaan. Pitkä asiakassuhde/yhteinen prosessi

Tutkimukseni tulokset siitä, mitä kaikkea diakoniatyön kertaluonteinen avustaminen tarkoittaa työntekijöiden näkökulmasta, muistuttavat hyvin paljon aikuissosiaalityön määrittelyä (ks. Juhila 2008). Aineistosta löytyy suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työote, kokonaisvaltainen tilannekartoitus, palveluohjauksellinen työote ja ratkaisukeskeinen työote. Aineiston mukaan diakoniatyötä tehdään ammatillisesti ja suunnitelmallisesti Hämeenlinna-Vanajan seurakunnassa. Katja Suomisen (2008, 52) tutkimuksen mukaan diakoniatyön roolia auttamistyössä voidaan kutsua sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta puoliviralliseksi työksi. Taina Paajasen (2008) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijä ei kaivannut diakoniatyöntekijää kumppaniksi itselleen vaan asiakkaalle. Jos sosiaalityöntekijällä ei ollut aikaa tai mahdollisuutta auttaa asiakasta, otettiin diakoniatyöntekijän apu vastaan mielellään, mutta diakoniatyöntekijältä odotettiin, että tämä ymmärtää työnsä rajat. (Paajanen 2008, 90.) En tutkinut diakoniatyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä, mutta tuloksista nousi yhteneväisyys diakoniatyön taloudellisen avustamisen ja aikuissosiaalityön välillä. Näkyvätkö diakoniatyössä yhä enemmän julkisen sosiaalityön muodot? (Juntunen & Saarela 2009, 46).

Viimeisellä luukulla -tutkimuksessa diakoniatyöntekijöiden haastattelujen pohjalta taloudellisen auttamisen kokonaisuus muodostui kuudesta eri auttamisen osa-alueesta, jotka olivat: aineellinen apu, viranomaisyhteistyö, neuvonta ja ohjaus, keskustelu ja myötäeläminen, rohkaisu ja kannustaminen sekä hengellinen auttaminen. (Juntunen 2006, 79.) Nämä samat asiat taloudellisen auttamisen elementeistä löytyvät minun tutkimuksessani asiakkaiden haastatteluista hieman eri sanoin, kun he määrittivät, mitä kertaluonteinen taloudellinen avustaminen on ollut.

Kun viimeinen aineellinen avustus on saatu ja annettu, löytyy vielä viimeisen luukun viimeisen avustuksen jälkeisiä vaihtoehtoja asiakkaalle sekä asiakkaiden itsensä että työntekijöiden ehdotuksena (taulukko 11).

TAULUKKO 11 Viimeisen avustuksen jälkeen

Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta; vaihtoehdot diakoniatyön aineelliselle avulle ja ehdotuksia diakoniatyölle	Uusia tai vaihtoehtoisia työkäytäntöjä tai uutta toimintaa työntekijöiden näkökulmasta
<ul style="list-style-type: none"> • Pelastusarmeija • kavereilta, ystäviltä tai • ”koronkiskureilta” lainaaminen • panttilainaamo • EU-ruoka • ruokajono (kauppojen ylijäämäruoka) • diakoniatyön tarjoama keskusteluapu ja neuvonta • Tampereen mallin Ruokansyö • suurempi panostus perhe-työhön • enemmän toimintaa/leirejä/verkostoyhteistyötä • enemmän kotikäyntejä • muistaminen jouluna • apua niille, joilta loppuu ruoka • vapaaehtoisia järjestämään toimintaa 	<ul style="list-style-type: none"> • muuta selvittelyapua • ohjausta, neuvontaa • ilmainen kirpputori • väliaikaissuoja • kursseja, ryhmämuotoista talousneuvontaa • pitkän linjan palveluavustaminen • suurempi panostus ryhmiin, leireihin ja kotikäyntityöhön • avustusmäärärahat vararahastoksi sosiaalitoimeen • muuta avustamista tai ruokailutoimintaa

Olen tutkinut Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyön taloudellisen avustamisen käytäntöä vastauksena hätään ja kärsimykseen, kun hätä ja kärsimys liittyvät jollain tavalla taloudellisiin ongelmiin. Tutkimusaineistossa kuvataan sitä kehittämisprosessia, jolla nykyiseen avustuskäytäntöön ja avustamisen rajaukseen on päädytty. Sekä Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010 että toimintakertomukset kertovat, että diakoniatyötä on kehitetty yhdessä, kehittämiselle on varattu aikaa ja kaikkia työntekijöitä on kuunneltu kehittämisprosessin aikana. Jokainen on saanut vaikuttaa oman toimenkuvansa muuttamiseen ja selkiyttämiseen.

Vastaanottotoiminnasta vastasi syksystä 2004 alkaen perhe- ja kriisiityön tiimi ja taloudellisen avustamisen tukena toimi taloustiimi. Vuonna 2004 lopetettiin ns. jouluavustukset eli joulu ei ollut erityinen peruste saada taloudellista apua, koska joulu ei ollut ylittävä kriisi. Syksyllä 2005 valmistui Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakonia- ja yhteiskuntatyön strategia 2010. Yhtenä diakonian toiminnan kehittämisen kysymyksenä kirjattiin taloudellinen avustaminen. Vuonna 2006 avustusten luku- ja euromäärä nousi huomattavasti edellisvuodesta. Asiakkaiden lukumäärä ei noussut eli samoja asiakkaita oli kohdattu ja avustettu enemmän kuin ennen. Avustamisen kasvu johtui osaltaan lakisääteisen toimeentulotuen pitkittyneistä käsittelyajoista.

Keväällä 2007 otettiin käyttöön johtokunnan hyväksymät tarkistetut taloudellisen avustamisen periaatteet, jotka tiukensivat avustuskriteerejä niiden asiakkaiden kohdalla, jotka olivat saaneet taloudellista apua useamman kuin kolmen vuoden aikana. Vuonna 2008 talousasiakkaat olivat suurimmalta osalta uusia ja samaan aikaan avustusten kokonaisuus nousi. Annettujen avustusten keskimääräinen euromäärä siis ruokakuntaa kohti nousi. Johtokunnan 2007 hyväksymät tarkennetut taloudellisen avustamisen periaatteet painottivat avustuksen vaikuttavuutta ja kertaluonteisuutta, joka tarkoitti sitä, että pyrittiin avustamaan kerralla enemmän ja riittävästi. Koska vuonna 2008 talousasiakkaat olivat pääosin uusia, voidaan päätellä, että osa vanhoista asiakkaita oli saanut jo viimeisen avustuksen.

Rahaan liittyvässä päätöksenteossa työntekijät eivät ole loppuun asti mukana samalla tavalla kuin muussa käytäntöihin liittyvissä päätösprosesseissa. Se, miten tähän viimeiseen avustukseen on tarkalleen ottaen päädytty, ei näy aineistossa. Perhe- ja kriisiityön

tiimi ei ole muistioissaan ehdottanut aineellisen avustamisen rajaamista kolmeen vuoteen, mutta tiimin jäsenet tekevät käytännöntyötä tämän rajauksen mukaan. Marja Kosonen (2002, 46) toteaa omassa tutkimuksessaan, että diakoniatyöntekijät pitivät tärkeänä sitä, että heidän mielipidettään kysytään, kun avustustyön linjauksia ja rajauksia tehdään.

Onko rahaan liittyvissä päätöksissä oikea tapa antaa niiden päättää, joilla on vastuu budjetista ja kokonaistoiminnasta, vai pitäisikö ainakin rahaan liittyvistä käytännöntyön rajauksista päättää yhdessä ja dokumentoida kaikki näkökulmat, jotka päätettävään asiaan liittyy. Silloin ei tarvitse kysyä, mistä joku päätös oikein tuli.

Asiakkaiden haastattelusta kävi ilmi, etteivät he koskaan ole mielestään pyytäneet apua turhaan. Toimintakertomusten mukaan asiakkailla oli yhä enemmän ongelmia eikä julkinen sektori pystynyt hätään vastaamaan. Silti päädyttiin rajaamaan taloudellista avustamista ja nimenomaan aineellista avustamista lopettamalla se kokonaan kolmen vuoden jälkeen. Vastuuta haluttiin siirtää julkiselle sektorille, mutta tehoaako painostus ja joutuvatko jotkut asiakkaista ikään kuin koekaniineiksi julkisen sektorin vastuunottamista odoteltaessa. Tämän kysymys nousi huolenaiheena työntekijöiden haastatteluista.

Diakoniatyön taloudellinen avustaminen koetaan ongelmallisena aikaisempien tutkimusten siksi, että sillä paikataan julkista sosiaaliturvaa ja viedään yhteiskunnalta sille kuuluva vastuu. Toimintakertomusten mukaan tämä on vaikuttanut taustalla Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä tiukennettaessa taloudellisen avustamisen perusteita. Toimintakertomuksista kävi ilmi, kuinka yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa yritettiin kehittää Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan alueella ja aloitteen tälle kehittämiselle teki diakoniatyö. Yhteistyö ei kuitenkaan muodostunut pysyväksi käytännöksi.

Toimintakertomusten mukaan diakoniatyö tiedottaa ja pitää keskustelua yllä epäkohdista ja asiakkaiden vaikeista tilanteista, mutta toimintaa on muutettu tekemällä rajoja. Kirsi Juhilan (2006, 81-82) mukaan rajojen vahvistaminen ja sen tuottama poissulkeminen on moraalinen projekti ja historiasta tuttu jako ansaitseviin ja ansaitsemattomiin tuen saajiin näyttää toistuvan tämän päivän syrjäytyneiden kohdalla. Poissulkeminen kohdistuu nimenomaan ansaitsemattomiin syrjäytyneisiin ja oikea tapa suhtautua heihin on

tiukentaa otteita. Kaarlo Arffmanin (2008, 110) mukaan Nürnbergissä 1520-luvun alku-puolella jaettiin almurahastosta runsaskätisiä avustuksia, koska tarkoitus oli tehdä loppu köyhyyden aiheuttamasta hädästä. Köyhiä valvottiin ja heidät merkittiin luetteloon ja tuohon tehtävään valitut virkamiehet myös arvioivat avustettavan tarvitseman avun määrän. Avustusten saajien oli kannettava messinkistä köyhän merkkiä, jotta he eivät voisi viettää kevytmielistä elämää. Keskitetty auttaminen mahdollisti avun saajien tehokkaan valvonnan ja kasvattamisen moraalisesti oikeaan elämään.

Olen samaa mieltä kuin Viimeisellä luukulla -tutkimuksen julkistamistilaisuuden 13.2.2007 Rovaniemen johtava diakoniatyöntekijä Markku Kukkonen kommenttipuheenvuorossaan: *”Diakonian taloudellinen avustaminen lähti tavoitteesta, ideaalista, että se olisi kertaluonteista. Tänäpäin diakonian apu on monella tavalla pysyväluonteista ja jatkuvaa tukea köyhyyteen syrjäytyneille. Eräänä kirjoittamattomana diakonian tavoitteena on ollut myös se, että yritettäisiin auttaa kerralla ja ”riittävästi” niin, että asiakas selviytyy ahdingosta omilleen auttamisen jälkeen. Kuitenkin on niin, että yhä useammat ovat juuttuneet niin syvälle huono-osaisuuteen, että matalan perusturvan johdosta he ovat jatkuvan lisätuen tarpeessa.”* Kertaluonteinen avustaminen olisi ideaalia sekä avun saajan että avustavan diakoniatyöntekijän kannalta, mutta käytännössä asiat eivät järjesty nopeasti eivätkä yksinkertaisesti. Tutkimukseni mukaan taloudellisen avustamisen kertaluonteisuus on vaikea käsite, koska sen voi tulkita monella eri tavalla, eivätkä ihmiset tule autetuksi vain kertaluonteisella avustuksella. Iivari & Karjalainen (1999) päätyvät samaan johtopäätökseen samoin kuin Marja Kososen (2002, 47).

Sekä asiakkaat että työntekijät ajattelivat kertaluonteisen avustamisen merkitsevän tietyn taloudellisen kriisitilanteen selvittämistä ja että aikaisemmin avustuksen saaneelle voi myöhemmin tulla uusi kriisi. Kertaluonteista selvemmat käsitteet ovat kriisiluonteisuus ja harkinnanvaraisuus. Harkinnanvaraiseen kriisiluonteiseen avustamistyöhön työntekijä voi käyttää omaa ammattitaitoaan ja asiakkaalla on mahdollisuus hakea taloudellista ja aineellista apua kriisitilanteissa. Kun harkinnanvarainen aineellinen avustaminen päättyy siihen, ettei ole perusteita avustaa enää koskaan, voidaan kysyä, onko se diakonista toimintaa ja jättääkö se asiakkaan yksin.

Aikaisemmat tutkimukset vahvistavat, että taloudellisen avustuksen hakeminen on syy hakea muutakin apua (ks. Kettunen 2001, 201). Terveysongelmat tulevat diakoniatyössä

esiin usein silloin, kun asiakas hakee taloudellista apua, jolloin hänen elämäntilannettaan kartoitetaan. Taloudelliset asiat ovat helpompi syy ottaa yhteyttä kuin terveysasiat. Taloudelliset ongelmat ovat hyvä syy tulla diakonian vastaanotolle. Terveysongelmat ovat usein osa sotkuista vyyhtiä, johon kuuluu talousongelmia, sosiaalisia ongelmia ja henkistä hätää. (Kinnunen 2009, 66.) Näin ollen voi tehdä johtopäätöksen, että viimeinen avustus jättää ne ihmiset yksin, joille on helpompi hakea nimenomaan konkreettista aineellista apua.

Miten olen kehittänyt vastaanottotyötä? Olen käynnistänyt prosessin työtovereissani ja itsessäni sekä herättänyt avustuskäytäntöön liittyviä kysymyksiä, jotka ovat ammattieettisesti, sosiaalieettisesti ja diakonisesti tärkeitä. Tutkimukseni tulosten pohjalta voidaan esittää, että viimeinen taloudellinen aineellinen avustus on eettisesti ja diakonisesti kyseenalainen käytäntö. Taloudellisen aineellisen avustamisen rajaaminen on ymmärrettävää, mutta rajaaminen ei saa mahdollistaa niiden asiakkaiden poiskäännyttämistä, joille aineellisen avustuksen pyytäminen on väline pyytää muutakin apua. Taloudellisen avustamisen muita kuin aineellisen avustamisen elementtejä tulee vahvistaa ja resursoida niille aikaa (esim. palveluohjaus, talousneuvonta, motiivointityö, yhteistyön lisääminen muiden auttajatahojen kanssa, keskusteluapu, henkinen ja hengellinen tukeminen)

Viimeisen avustuksen saaneet ovat ikään kuin ”diakoniakeskuksen loppuun käsittelemiä”, jotka sitä ennen ovat ”sosiaalityön loppuun käsittelemiä”, kun lakiin perustuvien kriteerien pohjalta heitä ei voi enää auttaa (vrt. Kettunen 2001, 191). Sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastatteluaineistosta löytyy pohdintaa siitä, että viimeinen avustuksen käytäntö ei tule onnistumaan.

Perustuslain 19 §, oikeus sosiaaliturvaan, säätää sosiaalihuollon perustaksi oikeusvaikutuksiltaan neljään ryhmään jakautuvan sosiaaliturvajärjestelmän. Ensimmäinen porras (19.1 §) turvaa ihmisarvoisen elämän jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan sen edellyttämää turvaa omalla toiminnallaan, tai ei saa sitä muista sosiaaliturvajärjestelmistä tai muilta henkilöiltä. Välttämättömällä toimeentulolla ja huolenpidolla tarkoitetaan sellaista tulotasoa ja palveluja, joilla turvataan ihmisarvoisen elämän vähimmäisedellytykset. (Heuru 2002,186.)

Toinen porras (19.2 §) koskee perustoimeentuloa. Jokaiselle taataan oikeus tähän turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Ensisijaisen turvan luovat järjestelmät perustuvat etupäässä välillisen julkisen hallinnon hoidettaviksi uskottuihin työttömyysavustuksiin, sairausvakuutukseen, äitiyspäivärahoihin ja eläkevakuutuksiin. Toisena tahona turvaa luo kunta ja sen tarjoamat sosiaalipalvelut sekä viimesijainen taloudellinen tuki eli toimeentulotuki. (Heuru 2002,186.)

Kolmas porras (19.3 §) käsittää julkisen vallan velvoitteen turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut sekä edistää väestön terveyttä. Neljäs porras (19.3 §:n toinen virke ja 19.4 §) sisältää julkiselle vallalle suunnattuja väljiä käskyjä tukea perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja kasvu. Toimeentulotuki on enemmän kuin perustuslain 19.1 §:n mukainen oikeus välttämättömään toimeentuloon. Ehkäisevä toimeentulotuki ei ole subjektiivinen oikeus.(Heuru 2002,186.) Diakonian taloudellinen aineellinen avustus ei myöskään ole subjektiivinen oikeus. Toimeentulosta ja toimeentulemisesta on lailla säädetty moniportaisesti, ja silti ihmisillä on ongelmia toimeentulokysymysten suhteen ja tarvetta jälkihuololle riittämättömän toimeentulotuen tai muuten pienien tulojen vuoksi.

Onko diakonian teologia seurakunnan teologiaa vai työntekijän diakonian teologiaa. Diakonian teologiassa painotetaan ihmisten kuuntelemista, kuulemista ja ajan antamista. Ihminen ei tule autetuksi evankelioimalla, jos hänellä on nälkä. (Kosonen 2002, 41.) Sama ajatus nousee työntekijöiden haastatteluista ja johtopäätöksensä voidaan todeta, että emme ole perhe- ja kriisityön tiimissä käyneet teologista keskustelua taloudellisiin kysymyksiin liittyvissä asioissa, vaikka esimerkiksi viimeinen avustus on ollut tulkintani mukaan työntekijän omaa teologista ajattelua vastaan huolimatta avustamisen lopettamisen ammatillisista perusteista. Teologinen pohdinta ei kuulu työkuultuuriin työn kehittämiseen kuuluvana eettisenä pohdintana tarpeeksi vahvasti, vaikka yhteisissä arviointipäivissä on joskus mietittykin, mitä Jeesus tekisi diakoniatyöntekijän asemassa. Yksi jatkotutkimuksen aihe voisi liittyä siihen, kuinka käytännöntyön suunnittelussa huomioidaan eettiset ja teologiset näkökulmat. Yleensäkin diakoniatyön käytäntötutkimuksen kehittäminen ja nostaminen sosiaalityön käytäntötutkimuksen rinnalle tuottamaan tietoa arkitodellisuudesta voisi olla vaikuttavaa yhteistyötä, kun sekä diakonia- että sosiaalityön näkökulmat saataisiin poliittiseen päätöksentekoon tiedoksi.

Perheet ja yksinhuoltajat mainitaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluissa taloudellisen avun tarvisijoina. Suvi Krokin (2008) mukaan vähävaraisten yksinhuoltajaäitien kokemuksessa köyhyys ei näyttäydy avuttomuutena tai laiskuutena. Köyhänä oleminen ei anna siihen mahdollisuutta, koska köyhyydestä täytyy selvitä joka päivä. Säästäväisyys oli yksinhuoltajaäitien selviytymisstrategia, joka merkitsi tarkkaa taloudenpitoa ja suunnittelemista, mistä voi luopua. Luopuminen merkitsi ennen kaikkea luopumista omista tarpeista. Suvi Krok kutsui hyveellistä tarkan taloudenpidon, säästäväisyyden ja luopumisen selviämistästrategiaa köyhyystapaisuudeksi. Arjen toimijuus, piti arjen samanlaisena ja antoi merkityksen köyhyydelle. (Krok 2008, 152-153.)

Yksinhuoltajaäidit eivät hakeneet mielellään toimeentulotukea, koska toimeentulotuen myöntämisprosessissa otettiin kantaa siihen, miten vähävaraisten tulee elää. Joku päätti viran puolesta, mitkä ovat asiakkaan todellisia ja mitkä kuviteltuja tarpeita. Kielteinen päätös merkitsi, ettei kyseinen tarve ole köyhän ihmisen elämässä tarpeellinen. Toimeentulotukea hakiessa toimitetaan hyvin tarkkaan kaikki tositteet tuloista ja menoista ja jos ei ole ymmärtänyt kaikkia dokumentteja toimittaa, joutuu toimeentulotuen käsittelyä odottamaan niin kauan, että kaikki tarvittavat tositteet ovat koossa. Joskus myös joutuu näyttämään ensin toteen, että hakija on käyttänyt rahansa esimerkiksi vuokramaksumin, jolloin kontrolli on ehtona toimeentulotuen myöntämiselle. (Krok 2008, 158–159.)

Uuden laman pyörteissä Kirkkohallituksen taloudellisen avustamisen ohjeistukset vuodelta 2009 ohjaavat yksittäisten seurakuntien avustuskäytäntöjä, mutta paikalliset olot eri seurakuntien alueella vaihtelevat, eikä tarve avustamiseen voi olla sama jokaisen seurakunnan alueella. Ohjeistuksista kuitenkin voi tehdä johtopäätöksen, että taloudellinen avustaminen kuuluu diakoniatyöhön. Tutkimukseni osoittaa, että diakoniatyön taloudellinen avustaminen on tärkeää Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan alueella sekä toimintakertomusten ympäristökuvausten pohjalta että asiakkaiden ja työntekijöiden haastattelujen pohjalta.

Taantuma pakottaa miettimään taloudellisen avustamisen perusteita ja rajausta muissakin seurakunnissa. Helmikuun 2009 Kotimaa – lehdessä numero 7 kirjoitettiin, että diakonian avustusvarat uhkaavat loppua. Kirkkohallitus kehottaa seurakuntia lisäämään

määrärahoja diakoniaan, koska talouden taantuma tuo uusia asiakkaita diakonian vastaanotoille. Rovaniemellä avustuksia ollaan nipistämässä ja Kokkolassa ja Oulussa pelätään rahojen loppumista, jos avustusten jakamisessa ei tehdä aikaisempaa tarkempaa karsintaa. Tikkurilan seurakunnan vastaava diakoniatyöntekijä on huolissaan siitä, että samaan aikaan, kun asiakasmäärät ovat kasvussa, seurakuntien taloustilanne on kaikinensa heikkenemässä.

Kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön työalasihteeri Tiina Saarela täsmentää, ettei kirkkohallitus voi määrätä seurakuntia lisäämään määrärahoja diakoniatyöhön, mutta jos pahan päivän varalle on olemassa säästöjä, niiden aika on käsillä. Koska perusturvan taso on jäänyt jälkeen muusta tulokehityksestä 1990-luvun laman jälkeen, on vähävaraisien tilanne vaikeampi nyt silloin.

Kokkolan suomalaisen seurakunnan johtava diakoniatyöntekijä Camilla Honkala kertoo, että heillä on otettu tiukempi linja muun muassa vuokratien maksamisessa. Avustamista on rajoitettu niiden ihmisten kohdalla, jotka tulevat kerta toisensa jälkeen diakoniatyöntekijän vastaanotolle ja avustettavan odotetaan tekevän osuutensa elämäntilanteena selkiyttämiseksi. Jyrkemmät käytännöt herättävät kysymyksen, mikä on kohtuullista ja oikein autettavaa kohtaan ja häviääkö diakoninen näkökulma ankarien avustuskriteerien myötä. Honkalan mukaan seurakuntien lisäbudjetit eivät pelasta ihmisiä talousvaikeuksista, jos ei kuntien ja kaupunkien sosiaalitoimi hoida nykyistä paremmin velvollisuuttaan huolehtia ihmisten perusturvasta.

Oulun Karjasillan seurakunnan johtava diakoniatyöntekijä Mervi Keskinen kantaa erityistä huolta niistä uusista diakoniatyön asiakkaista, joille työttömyys on uusi asia elämässä. He eivät tiedä, mitä tukea yhteiskunta voi heille tarjota, ja siksi neuvomistyö, rohkaisu ja ratkaisujen etsiminen yhdessä ovat sitä työtä mitä diakoniassa voidaan tehdä rahatilanteesta riippumatta.

Kun kunnallinen aikuissosiaalityö ja muut julkiset palvelut eivät toimi, joutuvat muut kolmannen sektorin toimijat paikkaajan rooliin. Mitä tapahtuisi, jos esimerkiksi diakoniatyö lopettaisi aineellisen avustamisen kokonaan tai jos diakoniatyöntekijän kanssa saisi keskustella vain hengellisistä kysymyksistä. Miten löytyy tapa tehdä työtä asiakkaan hyväksi ilman, että diakoniatyö joutuu paikkaamaan sosiaalityötä. Olisiko työnja-

ko selkeämpi, jos diakoniatyö keskittyisi enemmän yhteiskunnallisen vaikuttajan rooliin ja olisi ääni niille, jotka eivät itse osaa tai jaksa pitää puoliaan.

Kirkon työssä diakonian teologian keskiössä on ihminen, joka tarvitsee apua. Tästä teologisesta lähtökohdasta voidaan päätellä, että kärsivää ja apua tarvitsevaa täytyy auttaa sen sijaan, että jätetään auttamatta, koska keskiössä ovatkin eri auttajatahojen väliset työnjaolliset ja ammatilliset ristiriidat. Autettavan perustelut avun tarpeelle pitäisi olla tärkeämmät kuin instituution luomat omat perusteet olla auttamatta, jos nämä auttamatta jättämisen perusteet jättävät ihmisen yksin. Mihän ohjataan diakoniatyön vastaanotolta, jonka pitäisi olla viimeinen luokku.

Ratkaisukeskeinen työote on luontainen tapa toimia asiakkaan kanssa diakoniatyössä. Asiakkaalta voidaan kysyä, miten asiat ovat, kun ne ovat hyvin ja voidaan kysyä, miten asiakas haluaa tulla autetuksi. Diakoniatyössä asiakkaalle voidaan antaa aikaa muutosprosessiin hänen tarpeensa mukaan esimerkiksi asettamalla välietappeja ja arvioimalla yhdessä laaditun suunnitelman realistisuutta. Asiakkaan rinnalla pysytään, vaikka hän välillä uupuu tai retkahtaa.

Tutkimus vastaa kysymykseen, mitä kertaluonteisuus tarkoittaa avustamista ohjaavana kriteerinä sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan diakoniatyössä. Lopullista tai yhtä selkeää vastausta kysymykseen ei löydy. Vastaus löytyy kysymykseen viimeisen aineellisen avustuksen vaikutuksesta avustuskäytäntöön ja asiakkaiden selviytymiseen viimeisen avustuksen jälkeen haastateltujen näkökulmasta. Tutkimus vastaa myös siihen, mikä tekee viimeisestä avustuksesta vaikean asian vastaanottotyötä tekeville diakoniatyöntekijöille, mutta vastaukset ovat kysymysten muodossa. Työntekijöiden tapa pohtia asioita kysymällä löytyy perhe- ja kriisityön muistioista sekä tämän tutkimuksen tuloksista. Mielestäni työtä on hyvä tehdä kysymällä ja kyseenalaistamalla, jotta työtä kehitetään eivätkä asiat ole liiaksi itsestäänselvyyksiä.

8 POHDINTA

Tutkimustyöni yhtenä lähtökohtana oli oman työn kehittäminen ja itsensä ja omien toimintatapojen tutkiminen. Kun aikoinaan aloin pitää diakoniatunteja rippileirillä, aloitin tarinoinnin syntiinlankeemuskertomuksella ja aloitan vieläkin. Ihmiset asuivat paratiisissa, heillä oli puutarhan antimet käytettävissään ja he saivat viljellä maata. Kaikki oli hyvin, mutta sitten ihminen tahtoi enemmän ja lankesi syntiin, jonka johdosta tarvitaan diakoniatyötä.

Diakoniatyössä puhutaan asiakkaiden henkisestä ja hengellisestä tukemisesta, joka mielestäni tarkoittaa myös toimintakyvyn tukemista, johon sosiaalipolitiikkakin tähtää. Diakoniatyöntekijä voi paikata muuta auttajatahoa monissa tilanteissa ihan vain kuuntelemalla tai olemalla tavoitettavissa, kun asiakkaan todellinen tarve on esimerkiksi terapia tai velkaneuvonta.

Diakoniatyön taloudellinen apu kuvataan usein laastariksi. Asiakas kuvasi taloudellista apua tukipilariksi. Taloudellinen aineellinen apu on se avustamisen muoto, joka on diakoniatyöntekijöiden kritiikin kohteena tutkimustenkin mukaan ilmeisesti siksi, että kysymys on rahasta eikä avustaminen tunnu sielukkaalta. Olen miettinyt, miksi joku paikkaustyömuoto kuuluu enemmän kirkolle kuin joku toinen? Virallinen apu ei riitä vanhustyössä, joten Hämeenlinnassa on tällä hetkellä kolme vanhustyön virkaa ja mielen-terveystyö väistyi omana erityistyöalanaan vanhustyön hyväksi. En sano, ettei näin ei saisi olla, mutta kysyn, miksi diakoniatyössä paikataan yhtään mitään, jos se vie julkiselta sektorilta sille kuuluvan vastuun.

Suomalainen köyhä pyrkii minun kokemukseni mukaan hoitamaan laskunsa ja velkansa, ja siksi vähistä rahoista ei jää ruokaan juuri mitään. Toimeentulotuella elävä tai työtön ei vietä kulutusjuhlaa. Köyhyyteen ja nälkään tarjotaan helposti esimerkiksi ruokakursseja, jotka kyllä nuorille, elämää opetteleville ovat mielestäni hyödyllisiä. Jos kuitenkin ongelma on se, ettei ole rahaa ostaa ruokaa ensinkään, ei ruokakurssi paljon auta. Köyhyyteen ei ole aina syynä osaamattomuus tai laiskuus, niin kuin helposti ajatellaan; aikuisen omaa syytä, omaa valintaa. Tuleeko aikuisesta ei-aikuinen, jos hän ei pärjää itsensä elättämisessä tai epäonnistuu siinä yrityksistään huolimatta. Sosiaalityössä ai-

kuisasiakkaat leimautuvat helposti elämäänsä hallitsemattomiksi ja avuttomiksi (Juhila 2008, 93). Tämä ajattelu ottaa jalansijaa myös diakoniatyössä.

Itseäni kiinnostaisi riskienhallintakurssi, jossa voitaisiin miettiä, mitä tehdään, kun toimeentulotukipäätöstä odotetaan seitsemän päivän sijaan kolme tai neljä viikkoa. Mitä tehdään, kun työnantaja ei suostu kirjoittamaan työ- eikä palkkatodistusta ja ilman niitä ei myöskään KELA tai sosiaalitoimisto maksa mitään tukea. Mitä tehdä, kun luottotieto-ohjelmien vuoksi ei saa asuntoa, työpaikkaa tai vakuutusta. Kyseinen merkintä seuraa velkansa hoitanuttakin yrittämis- ja työhaluista ihmistä pitkään. Sairastuminen on sitten jo kenen tahansa kohdalla mahdollinen riski iästä ja sukupuolesta riippumatta. Edellä mainitut riskit ovat todellisia. Elämää ei voi hallita.

Ihminen, joka syystä tai toisesta ei ole niin toimintakykyinen, että hänen voimavaransa riittäisivät ottamaan yhteyttä eri viranomaisiin, täyttämään kaavakkeita ja odottamaan vastauksia ilman ruokaa ja lääkkeitä, on ongelmiansa kanssa helposti yksin. Onko sekin poiskäännyttämistä, kun ohjaan ihmistä ottamaan yhteyttä sosiaalitoimistoon, jonne ei saa aikaa työntekijälle. Ketkä ovat tämän päivän kunniallisia köyhiä. Ovatko ne niitä, jotka pystyvät todistamaan, että ovat varmasti syyttömiä ahdinkoonsa? Onko suurin hätä nimenomaan varmasti ennakoimaton ja ajallisesti määriteltävä hätä? Sosiaalityöntekijä, psykoterapeutti ja työnohjaaja Jyrki Salo (2007) Kellokosken sairaalasta määrittelee köyhyyden rahan puutteeksi, koska monimutkaiset ja hienot määritelmät etäännyttävät helposti siitä, mistä ytimeltään on lopulta kysymys. Köyhyys on suhteessa olemista johonkin, se on luopumista jostain, pettymystä. Kun köyhä muodostaa suhteen sellaiseen ihmisryhmään, jolla ei ole tätä ongelmaa, seurauksena voi olla nöyryytyksen tunne ja jopa häpeä omasta tilanteestaan. perustarpeidensa tyydyttämiseksi. Jokainen tarvitsisi myös mahdollisuuden toimia henkisesti ja sosiaalisesti omien taipumusten ja toiveiden mukaan. (Salo 2007, 37.)

Toimeentulon ääri rajoilla kamppailu vie ihmisen kaikki voimavarat. Jatkuva huoli väsyttää, elämänilo katoaa ja psyykinen kuormitus voi muodostua kohtuuttomaksi. Perheissä lasten voi olla vaikea ymmärtää, miksi heidän vanhempansa eivät voi tarjota hyvää elintasoa, kun he vertailevat itseään muihin oman ikäluokkansa lapsiin. Nuorelle mutta myös aikuiselle on tärkeää elää elämäänsä niin, ettei olisi erilainen. Ihminen kestää tietyn määrän vaikeuksia, mutta liian monien ongelmien kanssa ei kukaan jaksaa vä-

symättä kauaa. Siksi kannattaisi ratkaista rahalla ne ongelmat, mitkä rahalla voi ratkaista. (Salo 2007, 38.) Asiakkaat pohtivat viimeisen avustuksen vaikutuksia myös kohtalotovereidensa näkökulmasta, koska uusi käytäntö ei vaikuta yksin heidän tilanteeseensa. Tällaiset kohtalotoverit auttavat usein toisiaan ja lainaavat ruokaa tai ruokarahaa vähistömista tuloistaan. Itse olen eniten huolissani niistä asiakkaista, jotka eivät esimerkiksi masennuksen tai paniikkihäiriöiden vuoksi lähde pyytämään apua mistään.

Palveluohjaajana on kiusallista olla, jos ei ole paikkaa, minne ohjata ja toisaalta; mikä se olisi sellaisen avun jälkeen, joka määritellään kohdistettavaksi sinne, minne muu apu ei yllä. Päihde- ja kriminaalityössä eikä mielenterveystyössä voi välttää häpeän kohtaamista ja olen pohtinut sitä paljon viime aikoina; asiakkaan häpeää, omaa häpeää, tavallista ja hengellistä häpeää. Hengellisenä työntekijänä minun pitäisi olla herkkä tunnistamaan häpeää. Haastatteluaineiston mukaan työntekijöiden taloudellisen avustamisen tavoite oli poistaa häpeää. Yksi asiakkaista viittasi häpeään sanoessaan, ettei diakoniaan tarvitse ottaa yhteyttä häpeillen. Talousasioissa epäonnistuminen tuntuu olevan melkoinen taakka kannettavaksi, ja apua pyytäessä asiakas esittää dokumentein, mihin hän on tuhlannut toimeentulotuen perusosan. Lapsen syntymäpäivä tai joulukuu ei ole yllättävä kriisi, koska ne tulevat joka vuosi eteen päivälleen silloin kun niiden aika on. Köyhän lapsen ei kuulu viettää syntymäpäivää kakun ja lahjan kera, jos siihen ei ole varaa, eikä joulukuukaan pidä viettää samalla tavalla kuin ne, joilla on varaa joulukuuh juhlistaa (vrt. Eräsaari 1990, 70). Opinnäytetyöprosessin aikana olen miettinyt, miksi Jeesus muutti häissä veden viiniksi. Miksi hän ei sanonut, että sillä mennään, mitä on; viini loppui, juodaan vettä.

Taloudellinen avustaminen ahdistaa, koska ihmiset ovat köyhiä kuukaudesta toiseen, eikä diakoniatyön kertaluonteisilla avustuksilla elämäntilanteita korjata. Jos avusta ei ole kauaskantoista hyötyä, ei ole perusteita avustaa. Kun jaetaan niukoista resursseista, on järkevää ja ammatillista harkita, onko avustamisesta hyötyä. Yhteiskunnassa pitäisi tapahtua isoja muutoksia, jotta ihmisten toimeentulo paranisi. Ei ole helppoa sanoa, että asiakasta, jota on avustettu vuosien aikana usein, ei ole perusteita avustaa. Miten niin ei ole, jos hänellä on nälkä. Mitä hengellisemmin tätä asiaa mietin, sen huonommaksi uskontulkiksi itseni tunnen.

Olemme perhe- ja kriisityön tiiminä saaneet ennen viimeisen avustuksen käyttöönottoa tehtäväksi miettiä, autammeko taloudellisesti siksi, että se tekee meistä hyviä tai mukavia työntekijöitä? Minun on henkilökohtaisesti vaikea ymmärtää, miksi ostolupien tai lahjakorttien antaminen asiakkaalle saisi työntekijän tuntemaan itsensä hyväksi työntekijäksi. Avustamiseen liittyy aina vallankäyttöä, josta on hyvä kaukana. Minä päätän, onko asiakkaan tarve perusteltu, minä päätän, millä summalla hän pärjää seuraavaan viikkoon. Minä päätän, kannattaako auttaa ollenkaan, kun apu auttaa vain pahimman yli, mutta ei muuta hänen elämäänsä toiseksi tai selvästi paremmaksi. Ja vaikka se en olisi minä, joka päättää, mutta olen mukana taloustiimissä, joka päättää, olen mukana käyttämässä valtaa. Ammatillisesti toimivana työntekijänä en ”muserru” tämän vallankäyttöni vuoksi, mutta ammatillisesti toimivana työntekijänä ymmärrän sen kuuluvan työn luonteeseen. Pelottavaa taas on se, kuinka helppoa on mennä sellaisen kriteerin taakse, joka ei anna edes mahdollisuutta harkita, avustanko vai en. Tämän olen todennut opinnäytetyöprosessin aikana omalla kohdallani.

Usko ei voi elää ilman tekoja. Uskovalla on sama järki ja laki kuin muillakin ihmisillä, mutta hänellä on vahva tahtotila olla oikeudenmukainen ja järki ja rakkaus velvoittavat auttamaan lähimmäistä. Diakoniassa ei ole muista erottuvaa tietämystä terveydenhuollosta tai sosiaaliavusta, mutta uskoon pohjautuva ihmiskäsitys täydentää järjen käsitystä ihmisestä. (Ryökäs 2006, 72-76.) Entä jos järjen ääni ei kuulukaan, kun uskova tekee päätöksiä? Entä jos rakkaus ja etiikka velvoittavat tekemään tietyllä tavalla, vaikka on täysin järkevää toimia toisinkin.

Maria Helinin (2008, 69) tutkimuksesta käy ilmi, että diakoniatyöntekijöillä ei ole yhtä käsitystä perustehtävästä. Mietin, miten itse määrittelin perustehtävän diakoniatyössä ja kuka loppukädessä on minun työnantajani; kuka minut on lähettänyt työhön. Minusta perustehtävä diakoniatyössä on seurata Kristusta. Kristus tekee diakoniatyöstä hengellistä työtä. Seuraavaksi pitäisi määritellä, mitä tarkoittaa Kristuksen seuraaminen perustehtävänä. Diakoniatyöntekijä voi sanoittaa ihmisten arkea. Kristusta seuratessaan joutuu pohtimaan hänen ratkaisujaan, pääsee todistamaan ihmeitä, mutta myös ottamaan vastaan ruoskaniskuja ja pilkkaa. Olen Kristuksena diakonian kohde, joka määrittellään joksikin, jotta voidaan määritellä tarjottava apu. Täytyy löytyä perusteet auttamiselle. Pilatus ei löytänyt tarpeeksi hyviä perusteita pelastamaan Kristusta ristiinnaulitsemiselta eikä myöskään syytä tuomita, joten hän pesi kätensä koko asiasta. Diakoniatyössä pitä-

si varoa enemmän käsien pesemistä kuin niiden likaamista. Jos Kristus on diakonian kohde ja Pilatus auttava taho, esimerkki ei ole kovin rohkaiseva.

Diakoniatyön Kristus-kytköksen jälkeen voidaan miettiä erikseen työkäytäntöjä tai hengellisen työn tekemisen tapaa ja tavoitteita. Voidaanko heittäytyä vain opettamaan, vai pitäisikö tehdä inhimillisiä ruokkimisihmeitä. Millaisia tuloksia auttamisesta pitäisi syntyä ja kenelle olemme tulosvastuullisia. Tämä on minun pohdintaani ja nämä ovat minun kysymyksiäni, minun diakonian teologiaa. Prosessi on ollut rankka ja minulla on enemmän kysymyksiä kuin vastauksia aivan kuten haastatelluilla työtovereillani. Minun mielestäni kertaluonteista armoa ei ole olemassa. Viesti, ettei henkilö ole selvinnyt elämässään kuiville tai saanut elämäänsä järjestykseen määrääjassa, joka tässä tutkimuksessa on viimeisen avustuksen mukaan kolme vuotta, ei ymmärtääkseni voimaannuta tai poista häpeää. Jeesus käskää antaa anteeksi todella monta kertaa. Mielestäni perusteluilla on merkitystä enkä tarkoita, että aineellista apua pitäisi jakaa määrättömästi, mutta esimerkiksi sanoilla ja puhetavalla on väliä; miten diakoniatyössä perustellaan auttaminen tai auttamatta jättäminen.

Kuka määrittelee riittävän avun, työntekijä vai asiakas? Saako ihmisellä olla vain yksi kriisi elämässään? Entä kun joku tarvitsee apua vain kerran ja joku toinen useamman kerran. Onko se oikeudenmukaista, että autetaan kaikkia tai ei ketään, vai onko oikein auttaa sitä, joka hädän hetkellä apua tarvitsee ja pyytää. Miksi sitä ei katsota pärjäämiseksi, jos ihminen selviää niukoilla tuloillaan jonkin aikaa eteenpäin ja pyytää apua silloin, kun ei mistään muualta apua löydä. Voiko avunpyytämistä tulkita vastuuttomuudeksi ja aikuisuuden vastaiseksi toiminnaksi? Ovatko liian tiukat kriteerit viesti asiakkaille, että aikuiset eivät joudu kriisiin tai jos joutuvat, se sallitaan heille kerran elämässä.

Asiakkaat totesivat haastatteluissa, että on vaikeaa määritellä, kuinka kauan aikaa menee selviytymiseen vaikeista tilanteista. Hädälle on lähes mahdotonta asettaa aikarajaa. Samaa asiaa pohtivat työntekijätkin. Juhani Iivari (2000, 15-18)) toteaa, että kun ylivelkaantuneiden ongelmat kärjistyivät 1990-luvun laman pyörteissä, hätään vastattiin luomalla velkajärjestelylaki ja organisoimalla velkaneuvontaa. Silloin kuitenkin uskottiin, että ylivelkaantuminen menee ohi samoin kuin talouslamakin. Amerikassa on mahdollista tehdä henkilökohtainen konkurssi, ja Hollanti on ensimmäisenä maana Euroo-

passa kehittänyt lainsäädäntöään amerikkalaisen mallin mukaan sellaiseksi, että ihmisellä on mahdollisuus jossain vaiheessa aloittaa alusta.

Iivarin mukaan Hollannin mallissa ajatellaan, että on epätarkoituksenmukaista ja epäinhimillistä pitää velallista jatkuvassa henkisessä ja taloudellisessa lamassa ylivelkaantumisen vuoksi. Velkaratkaisuissa otetaan huomioon raha-asioiden lisäksi velallisen sosiaaliset suhteet, perhesuhteet ja työhön sijoittumisen sekä kuntoutumisen mahdollisuus. Maksuohjelma tehdään kolmeksi vuodeksi, ja tämä perusteltu selvityksillä, joiden mukaan ihminen kykenee sietämään elämää minimin rajoilla enintään kolme vuotta.

Diakonian tutkimuksen päivässä 9.3.2009 Marjaana Seppäsen kommenttipuheenvuoron yhteydessä olen kirjoittanut muistiinpanoihini kysymyksen, mikä on diakonian omaa, josta se kantaa päävastuun ja mikä on julkisen sektorin vastuulla. Huolenaiheena voidaan pitää armollisuuden katoamista diakoniatyöstä institutionaalistumisen myötä, sillä armollisuus on enemmän kuin sosiaalityön humanisuus, ja armollisuuteen kuuluu harkinnanvaraisuus. Diakoniatyön taloudellinen avustus ei ole subjektiivinen oikeus kuten ei myöskään ehkäisevä toimeentulotuki. Jos muiden kuin julkisen tahon vastuu kasvaa ja kukin taho yrittää kaventaa omaa vastuutaan esimerkiksi resurssipulan vuoksi, voidaan vastuuta yrittää jakaa. Kuka ottaa kopin siinä tilanteessa ja sitten jos siihen ei kukaan pysty, voi syntyä kaaos.

LÄHTEET

- Arffman, Kaarlo 2008. Auttamisen vallankumous. Luterilaisuuden yritys ratkaista köyhyyden aiheuttamat ongelmat. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura & Suomen kirkkohistoriallinen seura
- Bevans, Stephen B. 1999. Models of Contextual Theology
- Blenberger, Erik 2002. Diakonia ja diakonian teologia. Teoksessa Lahtinen, Mikko & Toikkanen Tuulikki 2002. Anno Domini 2002. Diakoniatieteen vuosikirja.165-178.
- Elenius, Antti 2008. Avaran diakonian puolustus. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) 2007. Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja.158-176
- Eräsaari, Leena 1990. Nilkin naamio. Sosiaaliraportti. Jyväskylä: Tutkijaliitto.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Fjällström, Emmi & Tuusa Minna 2005. ”Ettei mee taas sukellusvene pohjaan”- Asiakkaiden kokemuksia NäytönPaikka ry:n epävirallisesta velkaneuvonnasta ja palvelujärjestelmästä. Opinnäytetyö. Hämeenlinna: HAMK
- Gothóni, Raili 2006. Velat anteeksi? Akordirahastotoimintamallin arviointitutkimus. Helsinki: Suomen ev.lut.kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:1.
- Granfelt, Riitta 2005. Marginaalitarinat ammattikäytäntöjen kehittämisen aineksina. Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove; Nylund, Marianne & Hoikkala Susanna (toim.) 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. 240-258.

- Helin, Maria 2008. Vapaat kädet. Diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä perustehtävistä ja niiden toteutumisesta Espoossa. Opinnäytetyö. Järvenpää: DIAK
- Henttonen, Kai 1997. Voiko sen tehdä toisin. Diakoniatieteen lähtökohdat ja valinnat. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja C Oppimateriaalia 1997:1. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.
- Heuru, Kauko 2002. Kunta perusoikeuksien tuottajana. Helsinki: Talentum.
- Hiilamo, Heikki, Raunio, Antti & Yeung, Anne Birgitta 2007. Lähimmäinen hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Saari, Juho & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2007. Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Gaudeamus. 220-235.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 1998. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kirjayhtymä Oy.
- Hirvonen, Riitta 2009. Diakonian avustuspäärahat uhkaavat loppua. Kotimaa nro 7, 19.2.2009, 3.
- Hänninen, Sakari 2007. Johdanto. Teoksessa Hänninen Sakari, Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) 2007. Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Stakes.
- Iivari, Juhani 2000. Näkökulma: Ylivelkaongelman ratkaisua etsimässä. Miten irti viimeisestä vitsauksesta. Diakonia 2/2000. 15–18.
- Iivari, Juhani & Karjalainen, Jouko 1999. Diakonian köyhät. Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Raportteja 235. Helsinki: Stakes.
- Immonen Tuula & Kiikkala Irma 2007. Sopimaton systeemiin. Teoksessa Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) 2007. Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Stakes

- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.14-47
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.48-81
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.82-108
- Juntunen, Elina 2006. Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Juntunen Elina; Grönlund Henrietta & Hiilamo Heikki (toim.). Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7.
- Juntunen, Elina & Saarela, Tiina 2009. Seurakuntadiakonian perustehtävä ja terveyden kysymykset. Teoksessa Kinnunen Kaisa (toim.). 2009. Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kansanaho, Erkki 1967. Sata vuotta kristillistä palvelutyötä. Helsingin diakonissalaitos 1867-1967. Helsinki: WSOY
- Karjalainen Jouko & Saranpää Usko 2002. Havaintoja huono-osaisuudesta. SPR:n ja Stakesin neljäs huono-osaisuusselvitys. Helsinki: Stakes
- Kettunen, Paavo 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Sarja A 2001 Nro 76. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

- Kinnunen, Kaisa 2009. Johdanto. Teoksessa Kinnunen Kaisa (toim.) 2009. Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä..Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kopperi, Kari 2007. Miksi rakastaa lähimmäistä. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) 2007. Auttamisen teologia. Helsinki:Kirjapaja.143-157
- Kosonen, Marja 2002. Nälkä, työttömyys ja häätöuhka. Diakonia-avustukset Tuusulan rovastikunnan viidessä seurakunnassa. Opinnäytetyö. Järvenpää:DIAK
- Krok, Suvi 2008. Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 145-174.
- Kääriäinen, Aino 2005. Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove; Nylund, Marianne & Hoikkala Susanna (toim.). Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. 159-171.
- Lahtinen, Mikko 2007. Poliitiikka diakonian tabuna. Diakonian tabut. Diakonia 4/2007. 16-18.
- Latvus, Kari 2002. Arjen teologia. Johdatus kontekstuaaliseen raamatuntulkintaan. Helsinki:Kirjapaja.
- Latvus, Kari 2007. Auttajan viran alkuperän uusi tulkinta. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) 2007. Auttamisen teologia. Helsinki:Kirjapaja.52-82.
- Lehto, Markku 2003. Sosiaalipoliitiikka ja hyvinvointivaltion tulevaisuus. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.) 2003. Sosiaalisen vaihtuvat vastuut Jyväskylä:PS-kustannus.15-34.
- Lemmetyinen, Antti 2002. Diakoniavarat. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa Esko; Niemelä Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja.Jyväskylä: Kirjapaja. 435-445.

- Malkavaara, Mikko 2007. Suomalaisen diakoniatyön taustat ja nykytilanne. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) 2007. Auttamisen teologia. Helsinki:Kirjapaja.83-121.
- Mustakallio, Hannu 2002. Köyhät, sairaat ja kirkko. Suomalaista diakoniaa 1800-luvulta 1940-luvulle. Teoksessa Mäkinen, Virpi (toim.). Lasaruksesta leipäjonoihin. Köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy. 197-220.
- Nurmi, Jari 2002. Janus-käsikirja. Kriminaalitaustaisen henkilön kokonaiskuntoutus. Hämeenlinna: Kiipulan ammatillinen aikuiskoulutuskeskus
- Paajanen, Taina 2008. Diakonia- ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä. Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuslaitos.
- Pattison, Stephen, 1997. Pastoral Care and Liberation Theology
- Pentikäinen, Marja 2005. Loputtomalla matkalla. Kertomuksia pakolaisuudesta. Sares-salo, Lassi (toim.) Helsinki: Etnika Oy.
- Pyykkö, Raija 2004. Valtion ja kirkon välissä: ammatillisen seurakuntadiakonian muo-toutuminen. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) 2004. Hy-vinvointityön ammatit. Helsinki:Gaudeamus.110–143.
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyt-töön ottama suomennos. Helsinki:Kirjapaja
- Ryökäs, Esko 2006. Kokonaisdiakonia. Diakoniakäsityksen opilliset liittymät. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 14. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

- Räsänen, Heikki 2007. Raamattu, varhaiskirkko ja diakonia. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) 2007. Auttamisen teologia. Helsinki:Kirjapaja.37–51.
- Saarela, Tiina 2005. Taloudellinen avustaminen diakoniassa. Teoksessa Kaaos kukkarossa ja mielessä. Moniammatillinen auttaminen. Helsinki: Opas-projekti.
- Salo, Jyrki 2007. Köyhyys nakertaa omanarvontuntoa. Käsikädessä nro 2/2007. 36-39
- Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove & Nylund, Marianne. Mitä sosiaalialan käytäntötutkimus on? Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove; Nylund, Marianne & Hoikkala Susanna (toim.). Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. 9-19.
- Suominen, Katja 2008. ”Mä voin sanoo asiakkaille, että ota yhteyttä diakoniaan, jos mä en pysty enää auttaa”. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä diakoniatyöntekijöiden roolista auttamistyössä Turun kaupungin alueella. Opinnäytetyö.Järvenpää:DIAK
- Sollamo, Raija 1991. Lunastettu lähimmäisyyteen. Diakonia Uudessa testamentissa. Teoksessa Inkala Kerttu (toim.) 1991. Hoivatkaa toinen toistanne. Diakonian teologian käsikirja. Pieksamäki: Kirjaneliö.25-35.
- Toikko, Timo 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere:Vastapaino.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon.Tampere: Tampere University Press.
- Toiviainen , Riitta 2008. Palvelujärjestelmä sulkee ovet päihderiippuvaisilta. Teoksessa Hirvilampi, Tuuli & Laatu, Markku (toim.) 2008. Toinen vääräyskirja.

Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki:Kelan tutkimusosasto.157-170.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Helsinki: Tammi.

Varto, Juha 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Veijola, Timo 2002. Diakonian juuret raamatussa. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa Esko; Niemelä Pauli & Veikkola, Juhani (toim.)Diakonian käsikirja. Jyväskylä:Kirjapaja.

Walls, Georg 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus – koordinaatteja ja paikannuksia. Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove; Nylund, Marianne & Hoikkala Susanna (toim.). Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Valokivi, Heli 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Veikkola, Juhani 2002. Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa Esko; Niemelä Pauli & Veikkola, Juhani (toim.)Diakonian käsikirja. Jyväskylä:Kirjapaja.107–128.

Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä Helsinki:Tammi.

Vuola, Elina 1991. Köyhien Jumala. Johdatus vapautuksen teologiaan.Jyväskylä:Gaudeamus.

Yliruka, Laura 2005. Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove; Nylund, Marianne & Hoikkala Susanna (toim.). Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.124–143.

Åstrand, Kaisa 1995. Käytännöllistä ja hengellistä työtä. Tutkimus diakoniatyön vaativuudesta. Helsinki. Diakoniatyöntekijöiden liitto.

PAINAMATTOMAT LÄHTEET

Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010. ”Etsitään niitä, joilla on vähiten auttajia.” Hämeenlinna:2005. Tuloste tekijän hallussa.

Hämeenlinna-Vanajan seurakunta, diakoniatyön johtosääntö. Tuloste tekijän hallussa.

Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010. Tuloste tekijän hallussa.

Kirkkolaki 26.11.1993/1054. Lähde: www.finlex.fi. Viitattu 21.9.2008.

Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993 Lähde: www.finlex.fi. Viitattu 21.9.2008.

Toimintakertomukset

2004-2008 Hämeenlinna-Vanajan seurakunta. Tulosteet tekijän hallussa.

Perhe- ja kriisityön tiimin muistiot. Hämeenlinna-Vanajan seurakunta, diakoniatyö.

2004-2007 Tulosteet tekijän hallussa.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko. KDY-tiedote 1/2009. Toisenlaista paastoa – kirkko taantumasta kärsivien tukena. Liite. 12-19. Tuloste tekijän hallussa.
(www.evl.fi/kkh/to/kdy/taantumaohjeistusta.doc.)

Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Apua ja tukea. Talous ja ruoka-apu.
<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/68A1192FF598AD70C2256FEB00258F21?openDocument&yp=y&lang=FI> Viitattu

Pokki, Timo 2009. Luentomateriaali 23.3.2009. Järvenpää.

Haastattelut:

Työntekijähaastattelut, kesä 2008

Asiakashaastattelut, kesä ja syksy 2008

LIITE 1

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Teemahaastattelurunko asiakkaille:

1. Kuinka diakonian taloudellinen apu on vaikuttanut elämänlaatuusi, -hallintaasi tai arjesta selviytymiseen? Apukysymys: Muistatko tilanteita, joissa olet apua tarvinnut, mitä apu on kokonaisuudessaan merkinnyt siinä tilanteessa?
2. Onko annettu taloudellinen apu ollut riittävää?
3. Onko avustamisen kertaluonteisuus tullut selväksi tai miten olet ymmärtänyt avustamisen rajat ja perusteet? Apukysymys: Onko tullut selväksi, mikä avustuksen saamiseen vaikuttaa, kuinka paljon avustusta voi saada tai miksi avustusta ei aina saa?
4. Miltä tuntui saada viimeinen avustus, millaisia ajatuksia se herätti?
5. Mitä mieltä olet avustamisen rajauksesta kolmeen vuoteen?
6. Mistä saat jatkossa apua tilanteissa, joissa olet saanut apua diakonialta?

Teemahaastattelurunko työntekijöille:

1. Kuinka olet työurasi aikana ymmärtänyt kertaluonteisen avustamisen periaatteen?
2. Onko tapauskohtainen harkinnanvaraisuus diakoniatyössä ollut selkeiden ohjeiden ja periaatteiden ohjaamaa?
3. Miten koet kertaluonteisen avustamisen tiukentuneen rajaamisen ja viimeisten avustusten myöntämisen vaikuttaneen vastaanottotyössä omaan asiakastyöhösi ja asiakkaiden selviämiseen?
4. Mitä mieltä olet kolmen vuoden rajauksesta ja taloudellisen avustamisen loppumisesta sen jälkeen kokonaan? Mitä muuta voisi tehdä taloudellisen avustamisen lisäksi tai sen sijaan?
 - Apukysymykset:
 - Onko kolme vuotta lyhyt/pitkä/sopiva aika aineelliselle avustamiselle?
 - Mitä avustamisen pitäisi tuottaa?
 - Mitä ajattelet ruokapankista ja avustamisesta ennen edellistä lamaa ja sen jälkeen?
 - Onko yhteisöllisyys vastaus asiakastyöhön?
 - Kuka meidän työnantajamme on?

LIITE 2

Asiakashaastattelujen analyysin luokkien muotoutumisprosessi

pelkistetty ilmaisu	alaluokka	yläluokka	päälouokka
taloudellista apua ruoka-apua kuponit, vaateavustukset kortit avustus laskuihin	taloudellinen apu ja ruoka-apu	Materiaalinen apu	Kertaluonteisen avun sisältö ja rajaus
sairaanhoidollinen apu keskusteluapu juttelu keskustelu jakaminen neuvot hengellinen tuki saa voimaa kokonaistilanteen kartoitus	keskusteluapu, kokonaistilanteen kartoitus, auttaminen, tukeminen ja hoivaaminen	Tiedollinen, hoidollinen, henkinen ja hengellinen apu	
ei voi pyytää viikoittain ei jatkuvasti voi saada selvät pelisäännöt epäselvät perusteet ei ole loputonta ei aina saa kun pyytää	avustuksen saamisen perusteet	Kertaluonteinen avustus	
ei ole isoja avustuksia pyydetty käynti pari kolme kertaa vuodessa ei halua pyydellä aika vähän joutunut käymään	avustusten määrä avustusten hakeminen kriisitilanteissa		
täysin pennitön lapsen tapaaminen, taloudellinen ahdinko, työ loppunut yllättävät menot köyhyys vajetta tuloissa, yllättävät menot sosiaaliviraston normit	taloudellinen ahdinko, muutos elämäntilanteessa	avustuksen hakemisen syyt	Avustuksen perusteet, merkitys ja riittävyys
pärjää viikonlopun yli tai seuraavaan rahapäivään, lapsen hyvinvointi selviämissuunnitelma tuki päihitteettömään elämään kriisistä selviäminen hengellinen tuki henkinen tuki, viimeinen tukipylväs/pilari jälkihuolto	avustamisen tai auttamisen merkitys suhteessa elämänhallintaan/elämänlaatuun		

tukea vanhemmuuteen			
mikään ei riitä pienikin apu suuri apu ei ihan riittävää summallakin on väliä on ollut riittävää ei ole ollut riittävää pienikin apu auttanut enemmän keskusteluapua kuin taloudellista apua	taloudellisen avun riittävyys suhteessa tarpeeseen	avustuksen vai-kuttavuus	
pelastusarmeija, kavereilta lainaaminen koronkiskureilta lainaaminen panttilainaamo EU-ruoka ruokajono	vaihtoehdot viimeisen avustuksen jälkeen	epävirallinen apu diakoniatyön taloudellisen päättymisen jälkeen	Viimeinen avustus asiakkaan näkökulmasta
Keskusteluapu ja neuvonta Tampereen Ruokanyssse, suurempi panostus perhetyöhön, enemmän toimintaa enemmän leirejä enemmän verkostoyhteistyötä enemmän kotikäyntejä	ehdotuksia diakoniatyölle viimeisen avustuksen jälkeen		
älytön kolmen vuoden rajaus hassu mutta ymmärrettävä rajaus pelottava ajatus hädän rajaaminen ajallisesti mahdotonta kova isku yhtäkkinen rajaus	avustamisen rajaus kolmeen vuoteen	avustamisen rajaaminen	

LIITE 3

Työntekijöiden pelkistetyt ilmaukset pääluokittain

Esimerkki pääluokkien sisällöstä;

Kertaluonteinen taloudellinen avustaminen

- asiakas tavataan yleensä useammin kuin kerran
 - kertaluonteinen pieni raha-avustus
 - saa kerran apua yhteen tilanteeseen tai kriisiin
 - kertaluonteinen kriisi kestää yleensä kauan
 - samaan tilanteeseen ei avusteta toistamiseen
 - autetaan riittävästi
 - ei ole kaikille yhtä paljon
 - että yhtä ihmistä avustetaan vain kerran
 - suunnitelma kertaluonteisen avustuksen myöntämiselle välietappeineen
 - riittävä avustaminen on kaunis ajatus
 - väline saada ihmisiä mukaan toimintaan
 - helpompi yksinäisen kohdalla käyttää kertaluonteisuuden periaatetta kuin ison perheen
 - kriisiluonteinen; kriisin pitäisi lauetta
 - meillä on erilaisia kriisejä
 - kriisi on vyyhti
 - on avustettu muitakin kaksikymmentä vuotta monissa kriiseissä
 - elämä välillä hallussa ja välillä ei
 - elämäntilanne on usein sellainen, etteivät pääsee jaloilleen siitä mitenkään; sitten he tulevat taas tänne
 - pitkä prosessi
 - avustetaan ruokaan, laskuihin
 - ei voi auttaa kertaluonteisesti
 - jos se olisi monta tuhatta
 - ruokapankissa peruselintarvikkeita
 - osa selviytyykin kertaluonteisuudella
- ### **Taloudellisen avustamisen perusteet ja tuotos**
- ennen lamaa asiakkaat kodittomia, pääasiassa alkoholisteja
 - 90-luvun alkupuolella perheitä ja ihmisiä, joilla kykyä käyttää rahaa, jos sitä olisi ollut
 - tiukemmilla kriteereillä pyritty vaikuttamaan asiakkaiden asenteeseen avustusten pyytämiseen ja saamiseen
 - poistetaan häpeää
 - säästetään voimavaroja
 - saada ihmisiä mukaan toimintaan
 - mitä tuotto on, rahallista vai henkistä
 - pääsisi velkavankeudesta ja annetaan mahdollisuus
 - erityinen syy avustamiselle
 - periaatteita mietitty paljon
 - asiakkaiden lisääntyminen pakottaa avustamisen kriteereiden selkeyttämiseen ja tiukentamiseen
 - ajanvaraus vastaanotolle
 - erilaisia tapoja avustaa samoilla periaatteilla
 - oma harkinta/persoona

- avustamisen perustelu tiimissä
- ei ole avustettu määrättömästi aikaisemminkaan
- yhteistyö: sosiaalitoimen kanssa
- velkaneuvonnan kanssa, kolmannen sektorin kanssa
- mitä tuottavuus sillä 23tuhannella on
- en ole vaikuttaja enkä tiedottaja
- rahankäytön taitamattomuus
- jatkuvasti kriisi päällä
- olin vankilassa, tulitteko katsomaan
- sairaus
- päihdeongelma
- asunnottomuus
- menkää nyt ja lämmitelkää, jos ei anna lämmikettä, ravitkaa itsenne, jos ei ole sitä ruokaa
- päästä siitä tilanteesta eteenpäin
- jos pystytään yhtä ihmistä
- miten työntekijänä osaan perustella avustamispäätöksen
- miten kohdata asiakas joka on itse aiheuttanut ahdinkonsa
- eihän ketään voi nälkään jättää
- kenen arvoilla autetaan
- raamattu
- mitä ajattelen kun näen kärsivän
- olemme jalkoja ja käsiä
- aika vastuu Jumalan edessä
- oma usko ja hengellinen vakaumus
- kirkon pitää auttaa, ei oikeutta/mahdollisuutta kieltäytyä
- yhteiskunnallinen vaikuttaminen; yksittäisen asiakkaan kohdalla vaikuttaminen
- kirjoittaa lehteen, vaikuttaa kansanedustajaan.
- s-etukortit eivät tuo ihmisille häpeää
- Ihmiset ovat kiitollisia, kun saa täältä
- yhteiskunta ei ota vastuuta niin kauan kuin kun on laastaroivia

Viimeinen avustus ja sen vaikutus käytännöntyön toteuttamiseen ja kehittämiseen

- minkä varassa ne sitten ovat
- painostaminen; ketkä koekappaleita
- jonain muuna avustamisena tai ruokailutoimintana
- ei voi kääntää selkäänsä
- on käytännössä hylkäämistä
- kuinka viimeinen se on
- entä jos ihminen tulee viiden tai kymmenen vuoden päästä uudestaan, sanotaanko ei enää ikinä
- ei kaikki voi mennä lainaamaan ruokaa jostain
- mikä on diakonian jälkeen
- kun kaikki luukut on kiinni
- uskalletaan olla erilaisia
- en olisi hyväksynyt
- tuntui ihan kauhealta
- aikuinen ottaa vastuun elämästään mutta millä hän ottaa
- Jos luovutaan avustamisesta; enemmän koulutusta ja keskustelua, mitä taloudellisen avustamisen tilalle huomioiden työaikakysymykset
- Taka-ajatuksena että avustaminen vähentyisi, keskittyisi muuhun: kohtaamiseen, tukemiseen, keskustelemiseen, pitkän linjan palveluavustamiseen, motivoimiseen, ryhmiin, leireihin, kotikäynti-työhön

- avustusmäärärahat vararahastoksi sosiaalitoimeen
- voiko kertaluonteisuus vähentää ammatillisuutta, kun ei ole omaa harkintaa
- onko tämän takia jäänyt osa tulematta, kertaluonteisuuden periaatteen leima otsassa
- mistä meille tuli tämä kertaluonteinen?
- muuta selvittelyapua
- ohjausta
- neuvontaa
- ilmainen kirpputori
- väliaikaissuoja
- kurseja, ryhmämuotoista talousneuvontaa
- tarvitseeko meidän mitään massoja kohdatakaan
- ei kaikki halua mitään kontaktia
- avustettu muitakin monissa kriiseissä, yhtäkkiä epäonnekkaat saa eri kohtelun
- mikä on yhteinen tavoite auttamisessa
- haluanko olla ratkaisemassa ihmisten raha-asioita
- ei voi olla meidän varassa, mutta minkä varassa sitten
- ei ole helppoa lähteä prosessiin asiakkaan kanssa