

”DIAKONI OLI KUIN SUOJELUSENKELI”

Asiakkaiden ajatuksia diakoniatyön
asiakasvastaanoton hengellisyydestä

Vuosaaren seurakunnassa

Sini Toivola & Heidi Viita-Virtanen

”DIAKONI OLI KUIN SUOJELUSENKELI”

Asiakkaiden ajatuksia diakoniatyön
asiakasvastaanoton hengellisyydestä
Vuosaaren seurakunnassa

Sini Toivola ja Heidi Viita-Virtanen

Opinnäytetyö, syksy 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) +

diakoniatyöntekijän virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Toivola, Sini & Viita-Virtanen, Heidi. ”Diakoni oli kuin suojelusenkeli” – Asiakkaiden ajatuksia diakoniavastaanoton hengellisyydestä Vuosaaren seurakunnassa. Helsinki, syksy 2013, 77 s. 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, Sosionomi (AMK) + diakoniatyöntekijän virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden ajatuksia hengellisyydestä ja saada tietoa asiakkaiden hengellisen kohtaamisen tarpeesta diakoniatyön asiakasvastaanotolla Vuosaaren seurakunnassa. Opinnäytetyön tavoite oli antaa Vuosaaren seurakunnalle tietoa diakonian asiakastyön kehittämiseksi. Teoreettinen viitekehys muodostui diakonian asiakastyöstä, joka sisälsi tietoa asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta ja hengellisyyden tukemisesta diakoniatyössä.

Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka sisälsi suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Aineisto kerättiin maaliskesäkuussa 2013. Diakoniatyöntekijät jakoivat kyselylomakkeita diakoniatyön asiakasvastaanoton asiakkaille. Kyselyyn vastasi 31 asiakasta. Aineisto analysoitiin määrällisillä ja laadullisilla menetelmillä.

Kolmasosa vastaajista toivoi joidenkin sielunhoidon välineiden sisältyvän tapaamiseen. Suurin osa vastaajista ei kokenut tarvetta erityiseen hengelliseen kohtaamiseen, kuten rukoukseen tai virsiin, asiakasvastaanotolla käydessään. Vastauksissa tuli esiin hengellisyyden kokonaisvaltaisuus. Asiakkaat sisällyttivät esimerkiksi taloudellisen avun ja keskustelemisen hengellisyyden käsitteeseen. Asiakkaiden ajatukset hengellisyyden merkityksestä vaihtelivat. Vähemmistö vastaajista koki, ettei hengellisyys merkinnyt heille mitään tai että he eivät olleet ajatelleet asiaa.

Diakoniatyöntekijän persoonalla vaikutti olevan vaikutusta tapaamisen onnistumiseen ja hengellisistä asioista keskustelun luontevuuteen. Eri uskontojen edustajien kohtaamiseen diakoniatyön asiakasvastaanotolla on tärkeää panostaa. Diakonian asiakastyöhön oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä.

Asiasanat

asiakaslähtöisyys, asiakastyö, diakoniatyö, hengellisyys, kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus, spiritualiteetti

ABSTRACT

Toivola, Sini and Viita-Virtanen, Heidi.

Clients' opinions and thoughts of diaconal work concerning spirituality at the Vuosaari parish. 77 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2013.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The purpose of the thesis was to study the clients' need for spirituality when meeting a diaconal worker in Vuosaari parish. The aim of the study was to provide information about the clients' opinions and thoughts concerning spirituality of diaconal work for the Vuosaari parish. The theoretical framework consisted of diaconal customer work. The central concepts of the study were holistic encounter and spiritual support at the diaconal work.

Altogether 31 clients completed a questionnaire containing both closed and open questions. The data was collected between March and June 2013. Diaconal workers delivered the questionnaires to the clients after their meeting in parish. Both quantitative and qualitative methods were used when analyzing the results.

One third of the respondents wished for some spiritual elements to be included when meeting the diaconal worker. Most of the respondents did not feel the need for the separate elements of spirituality, for example prayer and hymns. The answers reflected spirituality to be a holistic experience in a client's life. Instead of that, the clients seemed to include getting help for their economic problems and having a conversation, in the concept of spirituality. The meaning of spirituality for the clients varied. For minority, spirituality did not mean anything or they had not thought about it.

The personality of the diaconal worker seemed to have an influence on the outcome of the meeting, especially when discussing spiritual themes with the client. In the diaconal work, it is important to take into account encountering people who represent different religions. Mainly, the respondents were satisfied with the meetings with the diaconal workers.

Keywords

diaconal work, customer work, holistic encounter, spirituality

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 DIAKONIATYÖ SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAISESSA KIRKOSSA	9
2.1 Diakoniatyön paikka suomalaisessa yhteiskunnassa.....	9
2.2 Diakoniatyö Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa.....	12
2.3 Diakoniatyötä säätelevät lait ja asetukset	13
2.4 Diakonian raamatullinen perusta.....	14
3 ASIAKKAAN HENGELLISYYDEN TUKEMINEN DIAKONIATYÖSSÄ.....	17
3.1 Eettisyys asiakkaan hengellisessä kohtaamisessa	17
3.2 Spiritualiteetti	18
3.2.1 Yleinen spiritualiteetti.....	19
3.2.2 Kristillinen spiritualiteetti	19
3.3 Sielunhoito.....	20
3.3.1 Keskustelu ja läsnäolo	21
3.3.2 Rukous	22
3.3.3 Raamattu ja virsikirja.....	23
3.3.4 Rippi.....	24
4 KOKONAISVALTAINEN KOHTAAMINEN DIAKONIATYÖSSÄ	26
4.1 Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde	26
4.2 Taloudellinen avustaminen.....	27
4.3 Psykososiaalinen tukeminen.....	30
4.4 Hengellinen kohtaaminen.....	32
5 VUOSAAREN SEURAKUNTA TUTKIMUSYMPÄRISTÖNÄ	33
5.1 Vuosaari alueena	33
5.2 Vuosaaren seurakunnan diakoniatyö.....	34
6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	36
7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	38
7.1 Puolistrukturoidun kyselyn laatiminen.....	38
7.2 Asiakaskyselyn toteuttaminen Vuosaaren seurakunnassa.....	39

7.3 Aineiston analysointi	41
8 HENGELLISYYS DIAKONIAITYÖN ASIAKASVASTAANOTOLLA	42
8.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot	42
8.2 Hengellisyyden toteutuminen diakoniatyön asiakasvastaanotolla	45
8.2.1 Kokemuksia diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutussuhteesta	45
8.2.2 Asiakkaiden suhtautuminen hengellisyyteen asiakasvastaanotolla	46
8.2.3 Sielunhoidon välineiden käyttö diakoniatyön asiakasvastaanotolla	49
8.3 Hengellisyys asiakkaan elämässä	52
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	56
9.1 Hengellisyyden kokonaisvaltaisuus	56
9.2 Diakoniatyöntekijän persoonan merkitys hengellisessä kohtaamisessa	57
9.3 Eri uskontojen edustajien kohtaaminen diakoniatyössä	58
9.4 Tyytyväisyys diakoniatyöhön	59
9.5 Kehittämisehdotukset	60
10 POHDINTA	62
10.1 Diakoniatyöntekijöiden arviointia aineistonkeruusta	62
10.2 Opinnäytetyöprosessin arviointia	63
10.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	64
10.4 Oma ammatillinen kasvu	67
LÄHTEET	71
LIITE 1: Saatekirje	78
LIITE 2: Kyselylomake	79
LIITE 3: Ohjeistus diakoniatyöntekijöille	83

1 JOHDANTO

Suomessa 2010-luvulla yhä useampi ihminen jää pienituloiseksi tai köyhyysrajan alapuolelle. Epävarman taloudellisen tilanteen voi aiheuttaa esimerkiksi työttömyys, sairastuminen tai avioero. Tällöin lisääntyy kuntien vastuu ihmisten toimeentulon tukemisesta. Suomen perustuslaissa jokaiselle Suomessa asuvalle taataan ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo (Suomen perustuslaki 19 §). Usein epävarmassa taloudellisessa elämäntilanteessa yhteiskunnan tarjoama toimeentuloturva auttaa selviytymään taloudellisesta ahdingosta. Aina sosiaaliturva, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ja sosiaaliavustukset, ei kuitenkaan riitä. Apua haetaan myös seurakunnilta ja kolmannelta sektorilta, joiden merkitys ihmisen hyvinvoinnin tukemisessa on entisestään kasvanut. (Juntunen 2006, 53.)

Vuoden 2012 tilastot osoittavat, että Helsingin hiippakunnassa suurin asiakaskontaktin syy diakoniatyöntekijän luokse hakeutumiselle oli talousasiat 24,9 %:n osuudella. Hengellisyys asiakaskontaktien aiheena oli 7,8 %:ssa käynneistä. Koko kirkolla suunta oli sama: 27,1 % asiakaskontaktien syistä koski talousasioita ja hengellisiä asioita 11,4 % käynneistä. (Kirkon keskushallinto 2013a.) Taloudellinen toimeentulo on yksi osa ihmisen hyvinvointia. Asiakkaat tulevat diakoniatyöntekijän vastaanotolle hakemaan pääasiassa osto-osoituksia. Diakoniatyöntekijän vastaanotolla voi taloudellisen avun lisäksi saada jotain muutakin, kuten esimerkiksi psykososiaalista ja hengellistä tukea. Myös sosiaalialan työssä asiakas pyritään ottamaan huomioon kokonaisvaltaisesti. Ammatillaisen tulee ottaa huomioon asiakkaan kaikki elämänalueet. (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2012, 8.)

Harjoitteluidemme aikana olemme huomanneet monen asiakkaan olleen kiinnostunut hengellisistä asioista ja pitäneen hengellistä kohtaamista tärkeänä osana asiakaskohtaamista. Mitä asiakkaan hengellinen kohtaaminen sitten oikein tarkoittaa? Sisältyykö hengellisyyteen aina jotain tiettyjä sielunhoidon välineitä vai voiko pelkkä läsnäolo olla asiakkaan hengellisyyttä tukevaa? Uskomme, että vastauksen tähän saamme, kun kysymme sitä niiltä ihmisiltä, jotka käyvät diakoniavastaanotolla. Toivomme, että opinnäytetyömme voisi olla tuomassa esiin asiakkaiden omia ajatuksia ja toiveita siitä, mitä hengellisyys diakoniavastaanotolla on ja mitä se vielä voisi olla.

Opinnäytetyössämme teemme yhteistyötä Vuosaaren evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyön kanssa. Kun viittaamme opinnäytetyössämme Vuosaaren seurakuntaan, tarkoitamme Vuosaaren evankelis-luterilaista seurakuntaa. Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys muodostuu diakoniatyön toteutumisesta Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa, kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta asiakastyössä sekä asiakkaan hengellisyyden tukemisesta diakoniatyön asiakasvastaanotolla. Kun käsittelemme hengellisyyttä, käytämme rinnakkain käsitteitä ”spiritualiteetti” ja ”hengellisyys”. Päädyimme käyttämään molempia käsitteitä, koska lähdekirjallisuudessa niitä käytetään rinnakkain. Lisäksi käytämme lähdekirjallisuudesta nousevaa käsitettä ”sielunhoidon välineet”, jolla tarkoitamme opinnäytetyössämme hengellisistä asioista keskustelua, rukousta, Raamatun ja virsikirjan käyttöä sekä rippiä eli synnintunnustusta ja -päästöä.

2 DIAKONIAITYÖ SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAISESSA KIRKOSSA

2.1 Diakoniatyön paikka suomalaisessa yhteiskunnassa

Yhteiskunnan näkökulmasta Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyö nähdään julkisten palveluiden täydentäjänä. Kirkon tehtävänä ei ole ottaa yhteiskunnalle kuuluvia tehtäviä itselleen, vaan se on tarjoamassa diakoniatyön kautta väliaikaista apua tilanteissa, joissa yhteiskunnan apu ei riitä tai joihin se ei ole vielä ehtinyt. Kirkko ei koskaan pystyisi korvaamaan yhteiskunnan antamaa sosiaaliturvaa ihmiselle, sillä vain pieni osa kirkollisverosta menee diakonisiin avustuksiin. (Kuula 2010, 19.) Evankelis-luterilainen kirkko onkin noussut kannattamaan hyvinvointivaltion periaatetta, jossa kunnat ja valtio ovat ensisijaisia toimijoita köyhyyden ja syrjäytymisen torjunnassa. Diakoniatyö on muotoutunut palveluja täydentäväksi, etsiväksi ja ennaltaehkäiseväksi toiminnaksi suomalaisessa palvelujärjestelmässä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 50.)

Suomen perustuslaissa turvataan jokaiselle oikeus toimeentuloon ja huolenpitoon (Suomen perustuslaki 1999, 19§). Suomessa sosiaaliturvaan kuuluvat muun muassa asumiseen ja työskentelyyn perustuvat etuudet. Kaikki Suomessa vakinaisesti asuvat henkilöt ovat oikeutettuja sosiaali- ja terveyspalveluihin. Lisäksi heillä on oikeus eläkkeeseen, sairausvakuutukseen sekä vanhemmille ja perheille tarkoitettuihin etuuksiin. Työssä olevilla suomalaisilla on oikeus työttömyysturvaan ja työeläkkeeseen. Kansaneläkkeen tarkoitus on turvata niiden toimeentulo, jotka eivät saa työeläkettä. Kansaneläkelaitoksen eli Kelan tehtävä on maksaa sosiaaliturvaan kuuluvia etuuksia. (Ruoppila & Lamminmäki 2009, 4.)

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoitus on turvata henkilön ja perheen toimeentulo. Toimeentulotuesta vastaavat kunnat. Toimeentulotuella pyritään takaamaan yksilöille ja perheille vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tehtävänä on tukea henkilön tai perheen omatoimista suoriutumista ja ehkäistä syrjäytymistä. Jokaisella Suomessa vakituisesti asuvalla henkilöllä on oikeus saada toimeentulotukea, kun hän on taloudellisen tuen tarpeessa eikä pysty takaamaan

toimeentuloaan työllä, toimeentuloa turvaavien etuuksien avulla tai muilla omilla varoillaan. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997, 1–4§.)

Toimeentulotuki koostuu perusosasta, johon sisältyvät muun muassa ruokamenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhoitomenot, puhelimen käytöstä sekä harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot. Lisäksi perusosassa otetaan huomioon asumismenot, sähköt, suuremmat terveydenhoitomenot ja kotivakuutuksista aiheutuvat menot. Henkilölle tai perheelle voidaan myöntää myös täydentävää toimeentulotukea tilanteessa, jossa henkilöllä tai perheellä on erityisiä tarpeita tai erityiset olosuhteet. Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää tilanteessa, jossa tuen myöntäminen toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi katsotaan tarpeelliseksi. Henkilön tai perheen erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuella elämistä, pitkäaikaista sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä kuluja. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997, 6–7§.)

Väliinputoajiksi kutsutaan niitä henkilöitä, jotka eivät syystä tai toisesta ole oikeutettuja työmarkkinatukeen ja ovat siten toimeentulotuen varassa. Tällaisia tilanteita voi syntyä muun muassa määräaikaissä työsuhteissa oleville nuorille, työelämään esimerkiksi äitiyslomalta palaaville henkilöille, työkyvyttömille henkilöille sekä osa-aikaista työtä tekeville henkilöille. Myös tarveharkinta aiheuttaa epätasa-arvoisuutta tarveharkinnan myöntämisessä. (Määttä 2012, 27–29.) Toisinaan jonotusajat voivat olla pitkiäkin, kun toimeentuloturva tarvitsevien määrä kasvaa, jolloin sosiaalityöntekijöillä on entistä vähemmän aikaa kohdata yksilöllisesti asiakkaita. (Juntunen 2006, 64–70).

Toimeentulotukimenot antavat yleiskatsauksen suomalaisesta köyhyydestä. Suomessa köyhyysjaksot ovat lyhyitä, mutta samat ihmiset joutuvat usein palaamaan köyhyyteen. Vaikka Suomi onkin bruttokansantuotteella mitattuna varsin menestyksekkäs maa, ei taloudellinen menestys koske kuitenkaan kaikkia suomalaisia. Tämä luo jännitteitä myös yhteiskunnallisesti. (Juntunen 2006, 54.) Sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut alettiin karsia 1990-luvulla, mikä on aiheuttanut muutoksia kirkon diakoniatyölle. Tämä on selvästi näkynyt esimerkiksi enenevässä työikäisten määrässä taloudellisen avun piirissä. Taloudellinen avustaminen on noussut diakoniatyössä vahvasti henkisen ja

hengellisen avun sekä kotikäyntityön rinnalle. (Pyykkö 2004, 110–114; Kuusimäki 2012, 40.)

Vuonna 2012 kirkko jakoi suoraa taloudellista apua 7,4 miljardia euroa. Pääsääntöisesti avustukset menivät yksinhuoltajaperheille, eläkeläisille sekä yksinasuville. Diakoniatyön tilastot heijastavat palvelujärjestelmän aukkoja. (Kirkon keskushallinto 2013a.) Suomalaisessa palvelujärjestelmässä vaikeimmat tilanteet syntyvät, kun eri instituutiot kiistelevät toistensa kanssa siitä, kenen vastuulle asiakas kuuluu. Kun mikään instituutio ei halua ihmistä asiakkaakseen, voidaan puhua väliinputoaja-asiakkaista. Tällaisia voivat olla esimerkiksi päihdeongelmaiset, joilla on myös mielenterveysongelma. Väliinputoajia yhdistävä tekijä onkin moniongelmaisuus. Pahimmillaan matalankin kynnyksen paikat voivat sulkea tällaiselta ihmiseltä ovensa. (Juhila 2012, 226–229.) Diakoniatyö paikkaa juuri edellä mainitunlaisia aukkoja palvelujärjestelmässä, jolloin se toimii niin sanottuna viimeisenä luukkuna ihmisille.

Kirkko on pyrkinyt vastaamaan yhteiskunnalliseen hätään järjestämällä esimerkiksi työttömien ruokailuja ja ruokajakeluita (Kuusimäki 2012, 40–41). Diakoniatyöntekijä tukee yksittäistä ihmistä, mutta suhteessa yhteiskuntaan hänen tehtävänsä on olla kyseenalaistamassa eriarvoisuutta sekä rakenteista ja asenteista johtuvaa epäoikeudenmukaisuutta (Melin 2012, 54–55). Diakoniatyöntekijä on vaikuttaja omassa lähiympäristössään. Vaikuttamistyötä voi olla esimerkiksi aktiivinen osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun, jolla pyritään saamaan muutosta aikaan. Muutosta voidaan hakea esimerkiksi asiakkaiden elinympäristön ja olosuhteiden kohentamiseksi. Jotta vaikuttamistyö olisi mahdollista, tarvitaan kontakteja eri yhteistyötahoihin eli muihin yhteiskunnan toimijoihin. Vaikuttamistoiminnassa yhteistyö paikallisen sosiaalitoimiston, terveyskeskuksen ja järjestöjen kanssa on tärkeää. Aktiivisen osallistumisen kautta diakoniatyöntekijä tulee myös tutuksi muille toimijoille, jolloin kynnyks yhteistyöhön asiakkaiden elämäntilanteen helpottamiseksi madaltuu. (Helosvuori 2012, 165, 172–173.) Verkostoitumisen merkitys palvelujärjestelmän ja sen ulkopuolisten eri toimijoiden välillä on nykyisessä pirstaloituneessa palvelujärjestelmässä merkityksellistä asiakaslähtöisyyden toteuttamiseksi.

2.2 Diakoniatyö Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa

Suomessa diakoniatyö on osa paikallisseurakuntien toimintaa. Jokaisessa suomalaisessa seurakunnassa tulee olla ainakin yksi diakonian virka. (Kirkkojärjestys 1991, luku 6, 1§.) Tämän lisäksi seurakunnassa diakoniaa toteuttavat myös lukuisat vapaaehtoiset (Kirkon keskushallinto 2013b). Varhaiskristillistä kirjallisuutta tutkittaessa voidaan huomata, että laupeudenharjoittamista ja lähimmäisenrakkautta on alusta lähtien pidetty jokaisen seurakuntalaisen asiana (Latvus 2007, 52–69).

Diakoniatyö pyrkii etsimään ja lievittämään ihmisten kärsimystä (Kirkon keskushallinto 2013b). Diakoniatyön yksi olennaisimmista piirteistä on sielunhoidollinen kohtaaminen ja asiakkaan tilanteessa laaja-alainen auttaminen. Diakoniatyössä tärkeää on kokonaisvaltainen hädän ymmärtäminen, siinä auttaminen ja siihen puuttuminen. Diakonisessa sosiaalityössä tavoitteeksi on määritelty asiakkaan koko persoonan huomioiminen ja auttaminen identiteetin eheyttämisessä. (Gothóni & Jantunen 2010, 54–56.) Ihmisiä pyritään voimaannuttamaan niin, että he voisivat selvitä vaikeuksien keskellä. Diakoniatyöntekijä voi auttaa asiakasta löytämään omasta elämästään voimavaroja. Näitä voivat olla esimerkiksi perhe, muut ihmissuhteet, työ tai lemmikit. Monelle myös usko ja rukous voivat toimia voimavaroina. Tärkeässä roolissa on aina asiakkaan oma asenne ja motivaatio. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 61–62.)

Diakoniatyön työmuotoja ovat muun muassa kotikäyntityö sekä asiakasvastaanotto, johon usein sisältyy myös taloudellinen avustaminen. Sielunhoitoa voidaan käyttää asiakkaan kohtaamisessa. Diakoniatyössä järjestetään myös ohjattua ryhmätoimintaa. Suomessa diakoniatyö pyrkii myös yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, jonka kautta pyritään edistämään oikeudenmukaisuutta ja ihmisarvoisen elämän toteutumista yhteiskunnassa. Kansainvälinen diakonia painottaa kansainvälistä vastuuta ja koko maailman köyhimmistä välittämistä. (Kirkon keskushallinto 2013b.)

Opinnäytetyömme keskittyy seurakunnan tiloissa tapahtuvaan asiakasvastaanottoon, jossa diakoniatyöntekijä tapaa asiakkaan henkilökohtaisesti esimerkiksi taloudellisen avun tai keskustelun merkeissä. Asiakas voi ottaa yhteyttä diakoniatyöntekijään esimerkiksi soittamalla, sähköpostilla tai tulemalla suoraan ajanvarauspäivystykseen. Diakoniatyöntekijä varaa ajan asiakkaalle ja voi tavata häntä diakoniatyön

vastaanottotilassa tai erillisessä keskusteluhuoneessa. Avustusasioissa asiakasta pyydetään ottamaan mukaan tarvittavat asiapaperit, kuten esimerkiksi toimeentulotukipäätös. Tyypillisesti ensimmäisellä tapaamisella pyritään kartoittamaan asiakkaan elämäntilannetta ja avuntarvetta. Ensimmäisellä tapaamiskerralla ei pystytä keskittymään kaikkiin asiakkaan asioihin, minkä takia tapaamisella voidaan yhdessä pohtia, mikä on asiakkaan sillä hetkellä tärkein keskusteltava asia. (Helin ym. 2010, 57–58.)

Joskus asiakkaalla on tarve tulla keskustelemaan asioista useaan kertaan. Ensimmäisellä tapaamiskerralla aika ei riitä välttämättä kaikkien asioiden käsittelyyn. Tällöin voidaan asiakkaan kanssa sopia uusi tapaamisaika. Joskus diakoniatyöntekijä voi ohjata asiakasta myös eteenpäin hakemaan apua tahoilta, joilla on enemmän asiantuntijuutta asiakkaan senhetkisestä tilanteesta. Tällöin tulee kuitenkin varmistaa, ettei asiakas koe tulevansa ohjatuksi vain luukulta uudelle luukulle. (Helin ym. 2010, 58–59.)

Yleistä on, että asiakassuhde päättyy yhteisellä päätöksellä. Joskus taas voidaan sopia, että asiakas ottaa yhteyttä tarvittaessa uudestaan. Asiakkaan kanssa yhdessä voidaan arvioida tapaamisen vaikuttavuutta asiakkaan elämään. Diakoniatyöntekijä voi pyytää asiakasta osallistumaan jatkossa esimerkiksi johonkin vertaisryhmään tai muuhun toimintaan. Työntekijän tärkeä tehtävä on varmistaa, ettei asiakas jää yksin asioidensa kanssa, vaan että asiakkaan kontaktit muissa palvelujärjestelmissä jatkuvat, vaikka diakoniatyön asiakassuhde päättyisikin. (Helin ym. 2010, 59.)

2.3 Diakoniatyötä säätelevät lait ja asetukset

Sosiaali- ja terveystoimen lainsäädännöllinen perusta on määritelty suhteellisen tarkasti. Asiakkaiden oikeudet määritellään laeissa, ja asiakkaalla on oikeus valittaa sosiaalihuollon päätöksistä. Diakoniatyötä ohjaava kirkkolaki antaa diakoniatyölle suuremman tulkinnanvaran työn sisällöstä. Esimerkiksi taloudellista apua annettaessa asiakkaalla ei ole kirkkolakiin perustuvaa oikeutta saada avustusta, minkä takia kielteisestä päätöksestä ei voi valittaa. Kielteisen päätöksen tarkoituksenmukaisuutta voidaan toki arvioida, mutta usein tämä johtaa vain asian uudelleenarviointiin. (Lilja 2010, 13–14.)

Kirkkolaki on eduskunnan ja kirkolliskokouksen ehdotusten mukaisesti säädetty laki, joka määrittelee muun muassa kirkon tunnustuksen ja tehtävät. Kirkkolain mukaan lähimmäisenrakkaus on osa kirkon perustehtävää. Kirkon tulee toimia kristillisen sanoman levittäjänä ja lähimmäisenrakkauden toteuttajana. (Kirkkolaki 1993, luku 1, 2§.) Kirkkojärjestyksessä diakoniatyön tarkoituksen kerrotaan olevan niiden auttaminen, joiden hätä on suurin ja jotka eivät saa apua enää muualta (Kirkkojärjestys 1991, luku 4, 3§).

Diakoniatyössä tulee ottaa huomioon kirkkolain lisäksi myös muita yhteiskunnassa vallitsevia lakeja. Julkisuuslain 8 §:ssä säädetään salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta, jotka koskevat yksityiseen henkilöön kohdistuvaa sielunhoitoa sekä diakoniatyön asiakirjoja. Henkilötietolaki koskee kaikkia järjestöjä. Diakoniatyössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakasrekisterin tietojen tulee olla vain asianosaisten ulottuvilla. Lastensuojelulaki velvoittaa ilmoittamaan tilanteesta, jossa lapsen turvallisuus on jollakin tavalla vaarantunut. (Lilja 2010, 13–14.)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian ja yhteiskuntatyön linjauksessa diakoniatyön arvoiksi määritellään pyhän kunnioitus, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus sekä totuudellisuus. Pyhän kunnioituksella tarkoitetaan sitä, että jokaisessa ihmisessä tulisi nähdä Jumalan kuva. Vastuullisuus näkyy siinä, että kirkossa pyritään huolehtimaan lähimmäisistä ja varjelemaan luomakuntaa. Oikeudenmukaisuus on lähempänä toteutumistaan, kun puolustetaan erityisesti niiden oikeuksia, joiden oikeuksia muut eivät puolusta. Totuudellisuus toteutuu, kun kirkko elää niin kuin opettaa ja uskoo. (Meidän kirkko - välittävä yhteisö -linjaus 2015.)

2.4 Diakonian raamatullinen perusta

Perinteisesti kirkon diakoniatyölle haetaan perusteluita Raamatusta. Diakonian juuret voidaan löytää Raamatusta, sillä lähimmäisen rakastaminen ja armon sosiaalinen ulottuvuus ovat osa kokonaisvaltaista evankeliumia, jota Raamattu kehottaa julistamaan. (Latvus 2007, 52–69.) Jo Vanhassa testamentissa on kohtia, joissa korostetaan voimakkaasti sosiaalista huolenpitoa ihmisestä. Tämä ilmenee esimerkiksi

Mooseksen kirjojen säädöksissä, joissa kehoitetaan huolehtimaan myös vähäosaisista ihmisistä yhteiskunnassa. Vanhassa testamentissa vastuu vähäosaisista annetaan koko ympäröivälle yhteisölle. (Räisänen 2007, 39–40.)

Useaan otteeseen Vanhassa testamentissa kerrotaan myös itse Jumalan huolehtivan leskien ja orpojen oikeuksista. Jumala rakastaa muukalaista ja ruokkii sekä vaatettaa hänet. (5. Moos. 10:17–19.) Samalla kehoitetaan ihmisiä huolehtimaan muukalaisista samalla tavalla. Vanhan testamentin kirjallisuudessa arvostellaan myös rikkaiden välinpitämättömyyttä. Synniksi mainitaan usein juuri itsekkyyys ja köyhien laiminlyöminen (Räisänen 2007, 40). Myös Uusi Testamentti jatkaa samaa linjaa kehottaen ihmisiä toimimaan kuten Jumala toimii köyhiä rakastaessaan. Matteuksen evankeliumissa Jeesus kertoo vähäisimmälle veljelle tehdyn hyvän teon kohdistuvan itse Jeesukseen (Matt. 25:35–46). Tunnetuimpia Jeesuksen vertauksia on vertaus laupiaasta samarialaisesta, joka auttoi hätään joutunutta ollessaan itse huonossa asemassa juutalaisessa yhteiskunnassa (Luuk. 10:25–37).

Diakonian perustelut nousevat kristillisestä ihmiskäsityksestä. Kristinuskon näkemyksen mukaan jokainen ihminen on ehdottoman arvokas ja ainutkertainen. Ihmisellä on oikeus elää turvallisesti ja vapaana yksilönä. Ihmisen ajattelun, omantunnon tai uskonvapautta ei saa rajoittaa. Ihmisen arvo on itsessään loukkaamaton ja rikkumaton. Kristillisen ihmiskäsityksen juuret ovat Raamatussa. Raamatusta voidaan löytää kolmiosainen ihmiskäsitys, johon kuuluvat ruumis, sielu sekä henki. Ruumis on Jumalan luoma ja sitä voidaan verrata eläinkuntaan. Sielu on ihmiselle ominainen, psyykkisistä voima-varoista koostuva kokonaisuus. Näitä voimavaroja ovat esimerkiksi äly, tunne-elämä ja tahto. Kristillisen teologian mukaan hengen kautta ihmisellä on välitön ja läheinen yhteys Jumalaan. Henki on kuolematon toisin kuin sielu ja ruumis. Ihmisestä ei kuitenkaan voida tehdä jyrkkää jaottelua ja kristinuskon korostaakin, että ihminen on kokonaisuus. Sekä ruumis, sielu että henki ovat Jumalan hyvää luomistyötä. (Ruokanen 1991, 31–33.)

Diakoniatyössä toteutetaan rakkauden kaksoiskäskyä, jossa Jeesus kehottaa tekemään toisille niin kuin toivoisi itselleen tehtävän (Matt. 22:34–40). Kristillinen, Raamatusta nouseva ihmiskäsitys velvoittaa tekemään diakoniatyötä. Diakoniatyössä tulee auttaa erityisesti niitä, jotka ovat heikoimpia. Ihmisiä ei kristillisen ihmiskäsityksen perusteella

aseteta paremmuusjärjestykseen, vaan kaikkia on autettava eikä ketään saa unohtaa.
(Niemelä 2002, 101–102.)

3 ASIAKKAAN HENGELLISYYDEN TUKEMINEN DIAKONIATYÖSSÄ

3.1 Eettisyys asiakkaan hengellisessä kohtaamisessa

Diakoniatyössä päämääränä on aina ihmisen auttaminen tämän omista lähtökohdista käsin. Diakoninen apu on tarjolla täysin ilman ehtoja, mikä on tärkeää muistaa, kun puhutaan asiakkaiden hengellisyydestä. (Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2001, 2.) Diakoniatyössä ei koskaan kysytä ihmisen vakaumusta, sillä diakoninen apu kuuluu kaikille uskonnosta tai hengellisestä tilasta riippumatta. Tämä on yksi diakoniatyön eettisistä periaatteista. Eettisiin periaatteisiin kuuluu kuitenkin myös se, että diakoniatyöntekijä itse tekee työtään kristillisestä vakaumuksesta käsin, jossa jokaista ihmistä arvostetaan Jumalan kuvana. (Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2001, 3.) Hengellisyys erottaa diakoniatyön muusta sosiaalialan työstä. Monet asiakkaat hakeutuvatkin diakoniatyöntekijän luokse juuri siksi, että voisivat keskustella hengellisistä asioista. Hengelliset teemat liittyvät usein asiakkaan elämän vaikeuksiin. Hengellisyys voi olla tukirakenne, jonka avulla oman elämän ongelmia voi peilata. (Jokela 2011, 142–146.)

Sielunhoidon ensisijaisena tarkoituksena on tarjota ihmiselle inhimillistä lämpöä ja ymmärrystä. Sielunhoitajan ei tule yrittää käännäyttää asiakastaan, vaikkakin on luonnollista, että sielunhoitajan vakaumus näkyy työssä. Kuitenkin sielunhoidossa tulee mennä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti eteenpäin ilman moraalisaarnoja. Hyvä tapa viestittää omaa vakaumustaan toiselle on eläytyminen ja aito myötätunto sielunhoitotilanteissa. Toisen vakaumuksen kunnioitus on oleellinen osa sielunhoitotyötä. (Wikström 2000, 268–272.)

Sielunhoitosuhteessa sielunhoitajalla on valtaa, jolla tarkoitetaan hänen mahdollisuuttaan vaikuttaa asiakkaan elämään. Auttaja saattaa ajatella, että hän tietää apua hakevaa paremmin, mikä tämän elämälle on hyväksi. Tällöin sielunhoito ei kuitenkaan ole enää eettisesti kestävä. Sielunhoitajan on hyvä opetella sielunhoidollisia taitoja koulutuksessa ja työnohjauksessa. Sielunhoitajan on hyvä ymmärtää, ettei sielunhoitosuhteessa aina saavuteta niitä tavoitteita, joita sille on asetettu. Myös tämän ymmärtäminen kuuluu sielunhoidon etiikkaan. (Kettunen 2013, 142–145.)

Hengelliset kysymykset ovat harvoin asiakkaan kertoma syy, jonka takia diakoniatyöntekijää tullaan tapaamaan. Hengellisyyteen liittyvät kysymykset saattavat kuitenkin olla muiden kysymysten taustalla. Elämän kärsimys ja erilaiset kriisit nostavat monesti esille elämän tarkoitukseen liittyvää pohdintaa. Diakoniatyössä asiakkaan hengellinen tukeminen ja kohtaaminen toteutuvat yleensä keskustelun, virsien, rukouksen ja Raamatun lukemisen kautta. Ehtoollinen ja rippi eivät ole kovin yleisiä tavatessa diakoniatyöntekijää. Sielunhoidon hengellisiä välineitä käytetään useimmiten silloin, kun asiakas tekee aloitteen tai kun diakoniatyöntekijä tuntee asiakkaan ja tietää, että hengelliset asiat ovat hänelle tärkeitä. (Hakala 2002, 250–251.)

3.2 Spiritualiteetti

Spiritualiteetin ja hengellisyyden käsitteitä käytetään lähdemateriaalissa rinnakkain. Käytämme tekstissä molempia käsitteitä siten, miten ne on lähdemateriaaleissa määritelty. Sana ”spiritualiteetti” tulee latinan kielen sanasta ”spiritus”, jolla kristillisessä viitekehyksessä viitataan joko Jumalan Pyhään Henkeen tai ihmisen henkeen. Yleisesti spiritualiteetti-käsite viittaa yksinkertaisesti hengelliseen elämään. (Kotila 2003, 13–14.)

Asiakkaan spiritualiteetin tukeminen voi olla monenlaista: asiakkaan jumalasuhteen vahvistamista, armon välittämistä, siunaamista, seurakuntayhteyteen ja Jumalan yhteyteen kutsumista tai syntien anteeksi julistamista. Aina asiakkaat eivät kuitenkaan halua puhua hengellisistä asioista diakoniatyöntekijän kanssa. Diakoniatyöntekijöiden voi olla vaikea tietää asiakkaan halusta keskustella hengellisistä asioista ja siten diakoniatyöntekijät eivät välttämättä pidä hengellisiä asioita esillä asiakastapaamisissa. Avun hakemisella kirkolta voi olla jo itsessään hengellinen merkitys, koska työtä tehdään kristilliseltä arvopohjalta. Työntekijä voi esimerkiksi omilla harkituilla kysymyksillään yrittää ottaa selville asiakkaan suhtautumista rukoukseen. Monesti hengellinen läsnäolo päivystystilanteessa voi jäädä taka-alalle tai ajatuksen tasolle: asiakkaita on monesti todella paljon ja aikaa rajallisesti. (Jokela 2011, 146–147.)

3.2.1 Yleinen spiritualiteetti

Yleinen kiinnostus spiritualiteettia kohtaan on kasvanut merkittävästi viime vuosikymmeninä. Kyynisyys materiaalista omistamista kohtaan on lisääntynyt ja johtanut huomion kiinnittymiseen elämän spirituaalisiin ulottuvuuksiin. Kun puhutaan hengellisyydestä, liitetään keskusteluun usein myös uskonto. Kaikki hengellisyys ei kuitenkaan ole uskonnollisuutta. Jollekin ihmiselle hyvän musiikin kuuntelu voi olla hengellinen kokemus hänen koko elämässään. (Wikström 2000, 62–65.) Vaikka institutionaalisen uskonnon suosio on asteittain vähentynyt, on yleinen kiinnostus spiritualiteettia kohtaan kasvanut. (McGrath 1999, 1–9.) Minna Valtonen (2009, 58) jakaa spiritualiteetin käsitteen kristilliseen spiritualiteettiin ja inhimilliseen spiritualiteettiin. Edward R. Canda (1999) käyttää käsitettä yleinen spiritualiteetti. Se tarkoittaa sitä, että ihminen etsii ymmärrystä, tarkoitusta ja moraalisesti tyydyttäviä suhteita itseensä, toisiin ja maailmankaikkeuteen sekä perustetta olemassaololleen. (Canda 1999, 8–9.)

Erilaiset elämäkatsomukset muovaavat ihmisen ymmärrystä spiritualiteetista. Spiritualiteetin näkökulma sisältää tärkeitä elämää suuntaavia uskomuksia, arvoja ja toimintaa, jotka voivat ilmentyä uskonnollisilla tai epäuskonnollisilla tavoilla. Se voidaan nähdä yksityisenä tai voidaan jakaa muiden kanssa. Spiritualiteetti ei siis ole vain yksilöllinen asia. Spiritualiteetti voidaan jakaa ja joillain tavoilla se myös täytyy jakaa, sillä se voi vaikuttaa ihmissuhteisiimme ja yhteyteemme toisiin ihmisiin. (Canda 1999, 8–9.)

3.2.2 Kristillinen spiritualiteetti

Alistér McGrathin (1999) mukaan kristillisessä spiritualiteetissa yhdistyvät kristinuskon opin perusteet ja kokemus elämästä kristillisen uskon pohjalta. Kristillinen spiritualiteetti voidaan ymmärtää myös kristityn yksilön tai ryhmän pyrkimyksenä syventää kokemusta Jumalasta. Kristillisen spiritualiteetin muovautumisessa tärkeitä tekijöitä ovat persoonalliset tekijät. Persoonallisilla tekijöillä tarkoitetaan sitä, että kristityillä on erilaiset persoonallisuudet ja sosiaaliset taustat sekä eri näkökulmat kristillisen uskon merkittäviin teemoihin. Tämän vuoksi persoonallisuus on merkittävä

osa spiritualiteettia. Uskontokuntaan tai -suuntaan liittyvillä tekijöillä tarkoitetaan sitä, että eri kristillisillä yhteisöillä on eroja kristillisen elämän ymmärtämisessä. Nämä erot liittyvät usein teologisiin painotuksiin tai opettamiseen, mikä erottaa yhteisöt toisistaan. Onkin tärkeää, että puhuttaessa kristillisestä spiritualiteetista otetaan huomioon erilaiset kristilliset yhteisöt nykymaailmassa. Myös yksilön asenteet maailmaa, kulttuuria ja historiaa kohtaan muovaavat kristillistä spiritualiteettia. (McGrath 1999, 1–9.)

Antti Raunio (2003) korostaa luterilaisen spiritualiteetin kohdalla suhdetta lähimmäiseen. Kun ihminen pääsee uskossa yhteyteen Jumalan kanssa, alkaa hän automaattisesti harjoittaa uskoa, toivoa ja rakkautta. Tämän määritelmän mukaan ihmisen hengellisyys liittyy siis koko ihmisen elämään, jumalasuhteeseen sekä suhteisiin lähimmäisten kanssa. (Raunio Antti, 2003, 35.)

3.3 Sielunhoito

Sielunhoito on osa koko kirkon tehtävää, sillä se kuuluu kaikille seurakunnan työntekijöille ja seurakuntalaisille. Sen kautta toista ihmistä autetaan elämään, ihmissuhteisiin ja jumalasuhteeseen liittyvissä kysymyksissä. Diakoniatyössä sielunhoidollisuus on läsnä asiakastilanteissa, kun asiakasta kuunnellaan ja kohdataan kokonaisvaltaisesti. Ihmissuhteista keskusteleminen tai taloudellinen avustaminen koetaan usein sielunhoidollisena apuna. (Kettunen 2013, 264–265, 166.)

Kokonaisvaltaisessa sielunhoidossa ihmisen koko elämäntilanne otetaan huomioon. Tärkeää sielunhoidossa on se, että ihminen voi kokea tulevansa autetuksi senhetkisessä tilanteessaan. Tämä edellyttää rakastetuksi ja välitetyksi tulemisen kokemusta. Sielunhoidollisessa suhteessa rakkaudella tarkoitetaan asettautumista tunnetason vuorovaikutussuhteeseen apua tarvitsevan ihmisen kanssa. Vuorovaikutussuhde sisältää tällöin inhimillistä myötäelämistä ja läsnäoloa. Kun sielunhoitaja välittää ihmisestä, joka hänen luokseen tulee apua hakemaan, hän osoittaa tälle sitoutumista, uskollisuutta ja vastuuta. (Kettunen 2013, 47–48.)

Dialoginen sielunhoito on yleisimmin käytetty sielunhoidon muoto diakoniatyössä. Käytännössä se tarkoittaa asiakkaan kuuntelua ja tältä pohjalta käytyä keskustelua.

Dialoginen sielunhoito on asiakaskeskeistä, koska siinä edetään asiakkaan kertomien asioiden pohjalta. Myös diakoninen sielunhoito on suosittua diakoniatyössä. Siihen kuuluu asiakkaan kokonaisvaltainen auttaminen, jossa sielunhoitoa on hengellisen ja henkisen avun lisäksi myös aineellinen ja sosiaalinen apu. (Unkuri 2013, 10.)

Sielunhoidon välineet täydentävät kohtaamisessa tapahtuvaa vuorovaikutusta, mutta eivät korvaa muuta kokonaisvaltaista kohtaamista. Ne koskettavat ihmistä alueella, jota ihminen ei voi selittää järjellä. (Hakala 2002, 251.) Diakoniatyöntekijät käyttävät Suomessa yleisesti ottaen paljon hengellisiä välineitä sielunhoidollisissa tilanteissa. Kiiski luokittelee tutkimuksessaan hengellisiä välineitä käyttävät sielunhoitajat kolmeen luokkaan: hengellisiä välineitä paljon käyttävät; silloin tällöin, asiakaslähtöisesti hengellisiä välineitä käyttävät sekä hyvin vähän hengellisiä välineitä käyttävät työntekijät. (Kiiski 2009, 108–109.)

Työntekijän olisi hyvä ehdottaa rukousta, virttä tai rippiä, kun hän kokee sen palvelevan asiakasta. Hengellisten kysymysten kohtaamisen tulee kuitenkin lähteä asiakkaan maailmankuvasta. Hengellisessä kohtaamisessa ja sielunhoidossa ei ole tarkoitus selittää pois maailman kärsimystä, vaan olla rinnalla kysymässä ja jakamassa asiakkaan kokemusta sekä jättämässä näitä asioita Jumalan haltuun. Suomalaisessa sielunhoidossa hengellisyys tulee ilmi useimmiten rukouksen, Raamatun lukemisen, virsien sekä keskustelun kautta. Myös rippiä käytetään, vaikka sen käyttö onkin huomattavasti vähäisempää kuin edellä mainittujen. (Hakala 2002, 251–252.) Esittelemme seuraavassa lyhyesti näiden sielunhoidon välineiden käyttöä sielunhoidossa.

3.3.1 Keskustelu ja läsnäolo

Sielunhoidossa sielunhoitaja toimii parhaimmillaan apua tarvitsevan vierellä kulkijana. Vierellä kulkeminen on kumppanuutta, jossa edetään apua tarvitsevan ihmisen elämäntilanteen mukaan. (Kettunen 2013, 119–120.) Jouko Kiisken Mikkelin hiippakunnan papeista ja diakoniatyöntekijöistä tehdystä tutkimuksesta selviää, että kuuntelu ja keskustelu ovat nykyään keskeisessä asemassa sielunhoidollisissa tilanteissa. Keskustelun tulee olla tasavertaista, kunnioittavaa ja vilpittöntä. Sanallisen viestinnän lisäksi myös nonverbaalisen viestintään tulee kiinnittää huomiota. Myös

ilmeillä ja eleillä asiakasta voidaan kunnioittaa ja osoittaa hänelle, että työntekijä on halukas käymään hänen kanssaan sielunhoidollista keskustelua. (Kiiski 2009, 84–90.)

Kiireetön läsnäolo ja kuuntelu ovat tärkeitä välineitä sielunhoitotilanteissa. Kuunteluun kuuluu myös sanattoman viestinnän sekä tunteiden kuuntelu. Sielunhoidolliset tilanteet ovat usein täynnä erilaisia tunteita, vaikka niitä ei aina sanoitetaakaan ääneen. Kuuntelukeskeisessä sielunhoidossa pyritään siihen, että asiakas itse löytäisi ratkaisut oman elämänsä hankaliin tilanteisiin. Usein jo se, että saa jakaa ajatuksiaan toisen kanssa, auttaa selvittämään omia ajatuksia. (Kiiski 2009, 93–96.)

Aina sielunhoitoon tuleva ihminen ei ole luonteeltaan kovin puhelias. Tällöin sielunhoitaja voi esittää kysymyksiä ja viedä keskustelua näin eteenpäin. Kun käytetään mahdollisimman avoimia kysymyksiä, asiakas saa itse valita, mihin kysymyksiin hän on valmis vastaamaan. Neuvojen jakamista tulisi välttää sielunhoitotilanteissa. Ennemmin tulisi keskittyä yhdessä pohtimaan, mitä ongelmien helpottamiseksi voisi tehdä. Asiakas on kuitenkin se, joka loppujen lopuksi saa itse päättää, miten hän lähtee omassa elämäntilanteessaan eteenpäin. (Kiiski 2009, 101.)

3.3.2 Rukous

Laajasti ajateltuna rukous on läsnä koko ajan sielunhoitotilanteessa. Yleensä rukous ymmärretään kuitenkin tietoisena, keskittyneenä hiljentymisenä Jumalan edessä. (Kiiski 2009, 113.) Rukous voi luoda turvallisuutta ja toimia henkilökohtaisen uskonelämän osana. Rukous voi luoda myös yhteyden tunnetta. (Jokela 2011, 142–146.) Diakoniatyöntekijä voi käyttää rukousta vastaanottotilanteessa, mikäli asiakas sitä toivoo. Diakoniatyöntekijät ovatkin kokeneet rukouksen tärkeäksi työvälineeksi sekä asiakkaan mutta myös oman itsensä kannalta. (Rättyä 2012, 88.) Yhteinen rukous voi olla myönteinen kokemus sellaisellekin ihmiselle, joka ei muuten koe uskonnollisia asioita läheisiksi. Se voi viestiä välittämisestä ja siitä, että elämä on jonkun suuremman käsissä. (Hakala 2002, 252.) Usein verbaalinen rukous edistää sielunhoitoprosessia, mutta siihen liittyy myös omat vaaransa. Sielunhoitajan tulee asettaa sanansa tarkasti rukouksessa, jotta ei vahingossa loukkaisi asiakastaan. Sielunhoitaja saattaa myös helposti paeta rukouksen taakse, mikäli ei osaa kohdata asiakkaan ongelmia

keskustelemalla. Tällöin asiakas saattaa kokea, ettei hänen hätäänsä kuunnella. (Kiiski 2009, 115–116.)

Rukous on vaativa osa sielunhoitoa, sillä sielunhoidollisessa tilanteessa asiakas on usein erityisen herkässä mielentilassa. Useimmiten rukous sopii parhaiten sielunhoitotilanteen loppuun, jolloin voidaan rukoilla keskustelun aikana esiin tulleiden asioiden puolesta. (Kiiski 2009, 117.) Aina rukous ei ole kuitenkaan ääneen rukoilemista, vaan työntekijä voi rukoilla hiljaa mielessään tapaamisen aikana, sitä ennen tai sen jälkeen (Hakala 2002, 252). Mikäli rukousta käytetään sielunhoidollisessa tilanteessa, on tärkeää, että se on luontevaa sekä asiakkaalle että työntekijälle (Kiiski 2009, 118).

3.3.3 Raamattu ja virsikirja

Myös Raamattua ja muuta hengellistä kirjallisuutta voidaan käyttää asiakastapaamisissa. Sielunhoito perustuu jo itsessään Jumalan Sanaan, sillä Raamatusta löytyvä elämänviisaus ja kristillinen ihmiskäsitys vaikuttavat paljon sielunhoidon toteuttamiseen. Jotkut sielunhoitajat haluavat viitata työssään konkreettisesti Raamatun teksteihin, kun taas toisilla ne vaikuttavat taustatekijöinä. Raamattua ei käytetä sielunhoidollisissa tilanteissa yhtä paljon kuin rukousta. (Kiiski 2009, 118–119.)

Raamatun käyttöä sielunhoitotilanteissa on hyvä pohtia ennen kaikkea asiakkaan näkökulmasta: mikä vie asiakasta eteenpäin ja rohkaisee häntä. Tapaamisessa voi lukea esimerkiksi tuttuja raamatunkohtia tai viitata keskustelussa lyhyesti johonkin Raamatun paikkaan. (Hakala 2002, 252.) Esimerkiksi psalmeissa käsitellään paljon ahdistusta, masennusta, surua ja kuolemaa, mutta samalla lukija voi löytää sieltä paljon positiivisia tunteita: kiitollisuutta, luottamusta, iloa ja rauhaa. Parhaimmassa tapauksessa sielunhoitoon tuleva asiakas voi reflektoida omia tuntemuksiaan Raamatun henkilöiden tuntemuksiin ja saada sitä kautta elämäänsä helpotusta ja lohdutusta. Raamatun käyttö sopii hyvin tilanteisiin, jossa käytetään myös verbaalista rukousta; sielunhoitotilanne voi päättyä esimerkiksi lyhyeen loppuhartauteen. (Kiiski 2009, 118–120.)

Asiakaslähtöinen Raamatun käyttö sielunhoidossa alkaa aina asiakkaan aloitteesta. Asiakas voi esimerkiksi ottaa esille hänen mieltään painavia kysymyksiä Raamatusta.

Asiakkaalla tulisi olla aina oikeus kertoa oma näkemyksensä asiasta sielunhoitajalle. Sielunhoitaja saa antaa asiasta oman näkemyksensä asiakkaalle, mutta eettiseen sielunhoitoon ei kuulu asiakkaan painostaminen vaihtamaan omaa näkökulmaansa. Sielunhoito on ennen kaikkea kahden ihmisen välistä vuorovaikutusta, johon Raamatun tekstit voivat olla tuomassa lisää syvyyttä, mikäli asiakas niin toivoo. (Kiiski 2009, 120.)

Vuoden 1986 virsikirjan esipuheessa sanotaan, että virsistä saa iloa ja voimaa elämään. Voimme laulaa iloamme ja hätäämme ja kuulla virsissä Jumalan puhuttelun. Virret julistavat, opettavat, hoitavat sielua ja tarjoavat ihmisille rukouksen ja yhteyden kokemuksen. (Virsi 1986.) Virsillä voi siis olla myös sielunhoidollinen tehtävä, vaikka nykyään virsien käyttö sielunhoidossa onkin vähäistä (Kiiski 2009, 121–124).

Kuten muidenkin hengellisten välineiden, myös virsien kanssa lähdetään liikkeelle asiakkaan omasta tahdosta. Mikäli asiakas toivoo virsien laulamista, se voidaan ottaa osaksi sielunhoidollista tilannetta. Virret ovat toivottuja etenkin vanhusten sielunhoidossa. Ikäihmiset ovat oppineet virsiä nuoruudessaan, minkä takia ne saattavat tuoda mieleen tärkeitä muistoja. Toivotuimmat virret sielunhoidossa on sellaisia, jotka tuovat lohtua ja toivoa elämään. Virsiteksteissä on esillä myös Jumalan huolenpito ja armahdus. (Kiiski 2009, 121–124.)

3.3.4 Rippi

Rippi muodostuu synnintunnustuksesta ja -päästöstä. Ripissä ihminen tunnustaa syntisyytensä tai jonkin erityisen synnin, minkä jälkeen ripin vastaanottaja antaa hänelle synninpäästön. Rippiä voidaan käyttää, kun ihminen kokee tehneensä väärin Jumalaa vastaan ja haluaa pyytää Jumalan anteeksiantoa. Kirkon toimitusten oppaan mukaan ripin voi ottaa vastaan pappi, lehtori, diakoniatyöntekijä, seurakunnan muu työntekijä tai seurakuntalainen. Ripin vastaanottajan tulee vaieta ripissä ilmi tulleesta asiasta. Hän ei saa myöskään mainita, että joku tietty henkilö on käynyt hänen luonaan ripittäytymässä. (Kirkollisten toimitusten opas 2006, 97–100.)

Rippiä käytetään diakoniatyössä suhteellisen vähän. Diakoniatyöntekijät voivat kokea tehtävän kuuluvan ensisijaisesti papille. Rippiä ei tulisi koskaan käyttää ilman, että siihen liittyy keskustelu. Keskustelun avulla asiakas voi sanoittaa syyllisyyttään, johon liittyy monesti paljon tunteita. Synninpäästö on aiheellinen etenkin silloin, kun syyllisyys liittyy selkeästi nimettävään syntiin tai jumalasuhteeseen. Ripissä ihminen saa vakuutuksen siitä, että Jumala antaa anteeksi ja hyväksyy yhteyteensä. (Hakala 2002, 253.)

Rippi on oikein käytettynä vapauttavaa. Rippiä voi kuitenkin käyttää myös väärin esimerkiksi tilanteissa, joissa ripillä yritetään hoitaa masennusta, ahdistusta ja häpeää. Tämä johtaa helposti siihen, että ripittäytyvä uskoo oman masennuksensa olevan syntiä. Tämä taas saattaa johtaa epäterveeseen syyllisyyteen. Ripittäytymisen tarpeen tuleekin lähteä asiakkaasta itsestään ja hänen synnintunnostaan. Mikäli diakoniatyöntekijä sielunhoitotilanteessa kokee, ettei ripille ole edellytyksiä, voi jokin muu ratkaisu olla parempi asiakkaan tilanteeseen. Esimerkiksi masentuneen kanssa voi rukoilla, vaikka ripille ei olisikaan aihetta. (Kiiski 2009, 127; Hakala 2002, 254.)

4 KOKONAISVALTAINEN KOHTAAMINEN DIAKONIATYÖSSÄ

4.1 Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde

Kohtaaminen on toista ihmistä kohti käymistä ja kuuntelua (Mattila 2007, 12–13). Kohtaaminen on ihmisten välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Tämä tarkoittaa sitä, että kohtaamisessa ovat kahden ihmisen lisäksi aina läsnä myös yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja ajallis-paikalliset tekijät. Asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa tulee ottaa huomioon molempien kontekstit. Sosiaalityössä ihmisiä kohdataan monesti säännellyn työnjaon mukaan. Asiakkaan kokonaistilanteen huomioiva kohtaaminen merkitsee sitä, että asiakkaan ongelmia aletaan selvittää siellä, missä ne havaitaan. Tällöin työtä tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Pohjola 1993, 83–87.)

Ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan kanssa on erityisen tärkeä ja siitä välittyvä ilmapiiri luo perustan työntekijä-asiakas -suhteen jatkolle. Kohtaamisessa positiivinen vuorovaikutus on osoittautunut paremmaksi menetelmäksi kuin kommunikointi ongelmia korostavalla kielellä. Asiakkaan voimavarojen käyttöönotto ja tietoisuus kohtaamisen kontekstisidonnaisuudesta luovat pohjan asiakkaan ja työntekijän kohtaamiselle. (Pohjola 1993, 83–87.) Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde asiakkaan ja työntekijän välillä vaihtelee kohtaamisissa tilanteittain (Juhila 2012, 201).

Suomen laissa määritellään, että asiakkaan toivomukset ja mielipiteet sekä muut yksilölliset tarpeet on otettava huomioon asiakastyössä. Asiakkaan kuuluu saada hyvää kohtelua ilman minkäänlaista syrjintää tai hänen ihmisarvonsa tai vakaumuksensa loukkaamista. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000, 4§.) Myös diakoniatyöntekijän eettiset periaatteet määrittelevät, että asiakastyössä pyritään aina asiakaslähtöiseen kohtamiseen sekä jokaisen asiakkaan kunnioittamiseen (Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2001, 2). Asiakkaan oma itsemääräämisoikeus omaan elämäänsä pyritään säilyttämään. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan myös sitä, että asiakastyötä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa niin, että asiakas saa olla subjektina. (Raunio Kyösti 2009, 103.)

Työntekijän ja asiakkaan ajatusmaailmat eivät aina kohtaa. Työntekijällä voi olla esimerkiksi ennakkoluuloja asiakasta kohtaan. Asiakastyössä on tärkeää muistaa ihmisyyden kunnioittaminen yhtenä perusarvona. Tähän liittyy myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, jolloin työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan arvoja ja valintoja, vaikka ne poikkeaisivat suurestikin työntekijän omista ajatuksista. (Raunio Kyösti 2009, 104–106.)

Asiakassuhteessa on olennaista luottamuksen syntyminen. Luottamus on ansaittava jokaisella tapaamiskerralla uudestaan asiakasta arvostamalla ja kunnioittamalla. Luottamus on molemminpuolista, sillä asiakkaan tulee kertoa tilanteestaan totuudenmukaisesti, mutta myös työntekijän on kerrottava rehellisesti asiakkaalle hänelle kuuluvista oikeuksista ja palveluista. Joskus työntekijä saattaa joutua tilanteeseen, jossa hän joutuu toimimaan sen perusteella, mitä asiakas suostuu tilanteestaan kertomaan. (Mäkinen 2008, 257.)

Asiakastyöhön kuuluu myös ihmisen ymmärtäminen kokonaisvaltaisena psyko-fyysis-sosiaalisena olentona. Kansainvälisessä sosiaalialan keskustelussa ihmisyyteen katsotaan kuuluvan myös spirituaalinen ulottuvuus. (Jokela 2010, 210.) Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa on tavoitteena auttaa ihmistä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Ihmistä ei huomioida vain yksilönä vaan myös perheensä ja muiden viiteryhmiensä kautta. Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa asiakasta pyritään auttamaan fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti, hengellisesti ja emotionaalisesti. Asiakkaan auttaminen vaatii monesti koko hänen elämäntilanteensa jäsentämistä, minkä pohjalta työntekijä ja asiakas voivat lähteä miettimään tukitoimenpiteitä. Kohtaamisissa painottuu monesti yksi osa-alue, mutta ihmisen toivon ja selviytymismahdollisuuksien vahvistaminen ulottuu eri elämänaalueille. (Hakala 2002, 234.)

4.2 Taloudellinen avustaminen

Diakoniatyössä pyritään lievittämään ihmisten kärsimystä ja kohentamaan heidän elinolosuhteitaan (Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2001, 1). Asiakkaiden elämäntilanteissa usein pinnalla ovat erityisesti perusturvan riittävyyteen ja velkaantumiseen liittyvät kysymykset. Velkaantumista voivat aiheuttaa esimerkiksi

lainat tai työttömyydestä tai avioerosta johtuva taloudellinen ahdinko. (Rättyä 2012, 92.) Seurakunnat ovat arvioineet painopisteen muuttuneen suomalaisessa diakoniatyössä. Esimerkiksi kotikäynnit ovat vähentyneet, kun taas useissa seurakunnissa ruoka-apu ja muu aineellinen auttaminen olivat lisääntyneet selvästi. (Kirkon tutkimuskeskus 2012, 201–202.)

Taloudellinen avustaminen nousi 1990-luvun laman aikaan seurakuntien tarjoamaksi hätäavuksi. Vaikka taloudellisen avun oli tarkoitus olla tilapäisluontoista kriisiapua, on se jäänyt pysyväksi auttamismuodoksi Suomen paikallisseurakunnissa vielä 2000-luvullakin. (Juntunen 2006, 53.) Taloudellisen auttamisen resurssit vaihtelevat seurakunnittain. Diakoniatyön taloudellisen avustamisen mahdollistavat kunkin seurakunnan talousarvioon perustuva määrärahat. Tämän lisäksi tuloja voi tulla myös Yhteisvastuukeräyksestä tai erilaisista arpajaisista, joita seurakunta järjestää diakoniatyön hyväksi. Mikäli seurakunnalla ei ole riittävästi resursseja auttaa asiakasta hänen taloudellisessa tilanteessaan, voidaan apua hakea myös omasta hiippakunnasta tai valtakunnallisesta kirkon diakoniarahastosta. Tällöinkin avunhakeminen tapahtuu diakoniatyöntekijän välityksellä. (Rättyä 2012, 92–95.)

Diakoniatuimistosta voi saada taloudelliseen ahdinkoon apua esimerkiksi ruoka-avun, osto-osoituksen tai laskujen maksamisen muodoissa. Aineelliseen kohtaamiseen liittyy myös muunlainen taloudellinen tukeminen, kuten esimerkiksi viranomaisyhteistyö, neuvonta ja ohjaus. Viranomaisyhteistyöllä tarkoitetaan asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen liittyvää yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa. Neuvonnassa taas asiakkaalle kerrotaan hänelle kuuluvista sosiaalietuuksista ja -palveluista. (Rättyä 2012, 94.)

Seurakuntadiakoniassa taloudellista avustusta ei yleensä anneta suoraan asiakkaan tilille. Pieniä osto-osoituksia voidaan osoittaa johonkin tiettyyn kauppaan, josta asiakas voi käydä osto-osoitusta vastaan hakemassa tarvitsemansa tuotteen tai ruokaa. Yleensä avustus myönnetään diakoniatyöntekijän, diakoniatuimin, seurakuntaneuvoston tai johtavan diakoniatyöntekijän päätöksen mukaisesti. Kun on kyseessä isompi avuntarve, voidaan apua hakea diakoniarahastoista. (Juntunen 2006, 81.) Tällöinkin avustus tehdään diakoniatyöntekijän kautta. Kirkon diakoniarahasto on koko Suomen evankelis-luterilaisen kirkon yhteinen avustusrahoitus. Sen lisäksi rahastoja on myös

hiippakunnissa ja seurakuntayhtymillä. Kirkon diakoniarahasto tekee lisäksi yhteistyötä Tukikummit-säätiön kanssa, joka on painottanut erityisesti lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisemistä. (Kirkon keskushallinto 2013c.)

Viranomaisyhteistyöllä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että sosiaalityöntekijältä kysytään asiakkaan suostumuksella, millaisia tukia asiakkaan on mahdollista saada toimeentulonsa turvaamiseksi. Asiakkaan saadessa kielteisen päätöksen toimeentulotuesta voi diakoniatyöntekijä esittää oman näkemyksensä sosiaalityöntekijälle, mikäli kokee, ettei asiakkaan saama päätös ole ollut perusteltu. Joissain tapauksissa sosiaalitoimisto ja diakoniatyö voivat tehdä yhteistyötä niin, että asiakkaan lasku maksetaan yhteistyössä. (Juntunen 2006, 82.)

Diakoniatyöntekijä ohjaa asiakasta usein hänelle kuuluvien palveluiden piiriin. Usein asiakasta kehoitetaan ottamaan yhteyttä sosiaalitoimistoon tai velkaneuvontaan. Diakoniatyöntekijä voi myös täyttää asiakkaan kanssa yhdessä esimerkiksi toimeentulotukihakemuksen. Diakoniatyöntekijä voi myös tehdä asiakkaan kanssa konkreettisia laskelmia siitä, mihin asiakkaan varat riittävät ja miten elämänhallintaa voitaisiin parantaa. (Juntunen 2006, 84–85.)

Diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa painotetaan yhteiskunnan vastuuta kansalaisten perustoimeentulosta, diakonisen avun kertaluontoisuutta ja sitä, että taloudellinen apu on vain osa ihmisen kokonaisvaltaista auttamista. Taloudellisen auttamisen ohella on tärkeää tarjota myös sielunhoidollista keskustelua, rukousta tai esimerkiksi ohjata asiakasta mukaan seurakunnan toimintaan. Asiakkaan aineellisen tukemiseen tulee varata reilusti aikaa, jotta aikaa jäisi myös tarvittaessa muiden asioiden käsittelemiseen. (Rättyä 2012, 93–95.)

Asiakastyössä asiakkaan aineelliseen hätään vastaaminen on monesti hyvä keino päästä eteenpäin myös muiden asiakkaan ongelmien ratkaisemisessa. Ihmisen aineellinen hätä vaikuttaa merkittävästi myös ihmisen muihin elämänalueisiin. Rahan puutteessa ei ole usein varaa esimerkiksi soittaa ystävälle, jolle voisi kertoa huolia tai pahimmassa tapauksessa ei ole varaa ostaa lääkkeitä sairauksien hoitamiseen. (Raunio Kyösti 2009, 181; Rättyä 2012, 93.)

4.3 Psykososiaalinen tukeminen

Psykososiaaliseen tukemiseen keskittyvässä asiakastyössä kiinnitetään huomiota asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Yksilöllisyyden huomioimisella tarkoitetaan sitä, että työntekijä haluaa oppia ymmärtämään asiakasta mahdollisimman laajasti. (Kananoja 2007, 112.) Asiakastyössä keskitytään tällöin asiakkaan elämäntilanteen, tavoitteiden ja voimavarojen selvittämiseen. Tällöin kunnioitetaan asiakkaan ainutlaatuisuutta ja tehdään työtä hänen lähtökohdistaan käsin. (Raunio Kyösti, 2009, 178.) Työskentelyssä pidetään tärkeänä myös asiakkaan ja hänen sosiaalisen ympäristönsä vuorovaikutusta. Tällöin kohtaamisessa otetaan huomioon asiakkaan sosiaalis-taloudellinen tilanne, lähisuhteet sekä sisäinen maailma. Sisäinen maailma koostuu ajattelusta, tunteista ja kokemuksista. (Granfelt 2010, 132.)

Psykososiaaliseen kohtaamiseen liittyy terapeuttinen ulottuvuus, sillä siinä pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeita kokonaisvaltaisesti. Kuitenkaan kysymys ei ole varsinaisesta terapiatyöstä vaikka kohtaamisen tavoitteena onkin asiakkaan psyykkinen selviytyminen. Psykososiaalisessa kohtaamisessa keskitytään muuttamaan asiakkaan tilannetta, ei niinkään asiakasta itseään. Mikäli asiakkaan tilanne muuttuu paremmaksi, saattaa tämä kuitenkin vaikuttaa myös asiakkaan käyttäytymismalleihin. (Raunio Kyösti, 2009, 179–180.)

Psykososiaalisessa työssä tärkeää on asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde, joka on tiiviisti yhteydessä arvokysymyksiin ja joka perustuu ihmisestä välittämiseen. Parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen on voimaannuttavaa, jolloin asiakas kokee, että häneen uskotaan ja että häntä arvostetaan. Hyvä suhde asiakkaan ja työntekijän välillä mahdollistaa asiakkaan elämässä muutoksen, joka lähtee asiakkaasta itsestään, mutta jossa työntekijä voi olla tukemassa asioiden jäsentelyssä ja tarkastelussa. Luottamuksen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välille luo hyvät edellytykset käsitellä vaikeitakin asioita. (Sarvimäki 2007, 195; Kananoja 2007, 108–109.)

Työntekijän tulisi paneutua asiakkaan tilanteeseen huolella ja pyrkiä ymmärtämään tämän kokemusmaailmaa. Dialogissa työntekijä pyrkii antamaan asiakkaalle näkökulmia tämän tilanteesta ja ongelmista, minkä kautta asiakas voi saada uusia

avaimia oman tilanteensa muuttamiseen. Kaikessa keskitytään asiakkaan omaan ymmärrykseen tilanteestaan ja asiakkaaseen oman elämänsä parhaana asiantuntijana. (Raunio Kyösti 2009, 180–181.)

Toisinaan asiakkaan tilanteen ymmärtäminen voi olla työntekijälle vaikeaa, sillä työntekijällä ei usein ole omakohtaista kokemusta esimerkiksi syrjäytymisestä tai muista asiakkaan ongelmista. Vaikka työntekijä ei olisikaan käynyt samanlaisia asioita läpi kuin asiakas, voi hän kuitenkin ymmärtää asiakkaan elämäntilannetta omien elämäntilanteidensa kautta. Tällöin on kuitenkin tärkeää, että työntekijä on itse käsitellyt omat kokemuksensa. Tärkeintä on, että asiakas kokee itse tulevansa ymmärretyksi kohtaamisessa. (Raunio Kyösti 2009, 181–182.)

Psykososiaalinen työskentely ei keskity vain asiakassuhteeseen, vaan työntekijä voi kohtaamisessa pyrkiä vaikuttamaan myös esimerkiksi asiakkaan sosiaalisiin suhteisiin. Hän voi myös ohjata asiakasta tälle kuuluviin palveluihin ja erilaisiin ryhmiin. Asiakas ei saa kuitenkaan kokea, että häntä pompotellaan. (Raunio Kyösti 2009, 184.) Kuitenkin esimerkiksi seurakunnan diakoniatyön tai eri järjestöjen järjestämiin ryhmiin osallistuminen voi olla asiakkaalle vertaistuellinen tai syrjäytymistä ehkäisevä kokemus (Puuska 2012, 112).

Diakoniatyöntekijä kohtaa työssään paljon toivonsa menettäneitä ihmisiä, jolloin psykososiaalinen kohtaaminen on myös toivon esillä pitämistä ja kannattelua, kunnes ihminen itse voimaantuu. Työntekijä voi olla antamassa emotionaalista tukea, esimerkiksi rohkaisua, kannustamista, lohduttamista ja välittämisen osoittamista, kun hänen luokseen tullaan keskustelemaan kaikista elämään kuuluvista aiheista. Mikään aihe ei ole poissuljettu. Keskusteluapua pidetäänkin yhtenä diakoniatyön keskeisimmistä auttamismenetelmistä. (Rättyä 2012, 90–91.)

Dialogiseen keskusteluun kuuluvat tasavertaisuus, kunnioitus, keskinäinen arvostus sekä pyrkimys yhteiseen ymmärrykseen keskusteltavasta asiasta. Keskustelun aikana asiakas saattaa ymmärtää tilanteensa eri kantilta kuin aikaisemmin ja hänelle saattaa avautua uusia keinoja selvittää tilanteesta. Dialogissa tärkeää on myös sanaton viestintä, jossa esimerkiksi ilmeet ja äänenävy saattavat kertoa asiakkaan tilanteesta enemmän kuin sanat. (Rättyä 2012, 90–91.)

4.4 Hengellinen kohtaaminen

Spirituaalisuus on tärkeä osa ihmisyyttä monille ihmisille. Elämän merkityksellisyyteen liittyvät kysymykset tulevat monesti esille keskusteluissa elämässä kovia kokeneiden ihmisten kanssa. Spirituaalisuudesta voidaan puhua myös, kun ihminen kokee eri tavoin ilmentyvän henkisyyden itselleen tärkeäksi. Spirituaalisesti sensitiivinen työote on työntekijälle väline tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti. (Jokela 2010, 220–221.)

Spirituaaliteetti ja sen kohtaaminen tulevat esille myös muussa kuin kirkon tai uskonnollisten järjestöjen työssä. Sosiaalialan työhön on liitetty käsite spirituaalinen sensitiivisyys, mikä on olennainen osa myös kirkonalan työtä. Spirituaalinen sensitiivisyys tarkoittaa tietoisuutta henkisen kulttuurin moninaisuudesta sekä avoimuutta ja kunnioittavaa suhtautumista toisen uskoon tai uskomatta olemiseen. Kaikkia uskontoja, aatteellisia virtauksia tai ihmisen spirituaalisuuden eri puolia ei tarvitse tietää ollakseen spirituaalisesti sensitiivinen työntekijä. (Jokela 2010, 215.)

Monikulttuurisuuden lisääntyminen sosiaalialan työssä lisää vuorovaikutuksen haastavuutta etenkin spirituaalisessa ja uskonnollisessa kohtaamisessa. Spirituaalisesti sensitiivisen työntekijän tärkein ominaisuus on oman spirituaalisuuden tunteminen. Kun työntekijä on tietoinen omasta arvomaailmastaan ja maailmankuvastaan, voi hän kohdata myös toisen ihmisen erilaisen arvomaailman ja maailmankuvan. Spirituaalinen sensitiivisyys on tärkeää myös siksi, että työntekijällä tulisi olla uskallusta käsitellä asiakkaan kuntoutumista edistäviä asioita. Nämä voivat hyvinkin löytyä spirituaalisuuden tai uskonnollisuuden alueilta. (Jokela 2010, 215–217.)

5 VUOSAAREN SEURAKUNTA TUTKIMUSYMPÄRISTÖNÄ

5.1 Vuosaari alueena

Vuosaari on hyvien liikenneyhteyksien päässä sijaitseva asuinalue Itä-Helsingissä. Viime vuosina se on ollut Helsingissä yksi asuntorakentamisen painopistealue. Vuosaaren asukasluku on noussut paljon 1980-luvulta lähtien, jolloin asukasluku oli noin 14 000. Vuonna 2013 kaupunginosassa asuu lähes 37 000 ihmistä. Asukkaiden ikäjakauma Vuosaaren peruspiirin alueella on suhteellisen tasainen. Eniten alueella asuu 50–64-vuotiaita. Vuosaaren alue muodostuu Meri-Rastilan, Kallahden, Aurinkolahden sekä Keski-Vuosaaren alueista. Näistä alueista Keski-Vuosaassa asuu selvästi eniten ihmisiä. Vuosaaren palvelut ovat keskittyneet Vuosaaren metroaseman ympärille, josta löytyy esimerkiksi ostoskeskus, palvelukeskus terveys- ja sosiaaliasemineen, kulttuuritalo sekä vanhusten palvelukeskus. Vuosaassa on 29 päiväkotia, 12 peruskoulua sekä yksi lukio. (Helsingin kaupunki 2005; Helsingin kaupungin tietokeskus 2013.)

Vuosaaren alueella asuvista ihmisistä 12,2 % on maahanmuuttajia. Alueella puhutaan yli 40 eri kieltä. Vuonna 2013 äidinkielenään muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvia asukkaita oli Vuosaaren peruspiirin alueella 6 795 henkilöä eli noin 18 % alueen väestöstä Vuosaaren alueiden keskimääräiset tulotasot vaihtelevat merkittävästi. Vuosaaren peruspiirin alueen keskitulo vuonna 2011 oli 26 997 euroa vuodessa. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2013.) Samoin asuntojen hinnoissa on selvää vaihtelua eri kaupunginosien väleillä. Vuosaaren alueella on yli 5 000 työpaikkaa, joista suurin osa yhteiskunnallisen työn kentällä. (Helsingin kaupunki 2013a.)

Vuonna 2011 Vuosaaren alueen työttömyysprosentti oli yksi Helsingin kaupungin korkeimmista. Työttömiä Vuosaassa oli tuolloin 10,1 %. Kuitenkin prosenttiluku oli hieman laskenut edellisistä vuosista, mikä oli yleinen linja koko kaupungin työttömyyslukujen kehityksessä. Alle 25-vuotiaiden työttömyysluvut ovat Vuosaaren alueella Helsingin korkeimpia. Pitkäaikaistyöttömien määrässä Vuosaari ei kuitenkaan ole Helsingin kärkipäässä. (Helsingin kaupungin tietokeskus 2013a.) Vuosaaren alue

kuuluu Helsingin kaupungin itäiseen alueeseen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen jaottelussa (Helsingin kaupunki 2013b). Vuosaassa on myös Kelan palvelupiste (Kela i.a).

Vuosaassa on paljon yhdistystoimintaa. Siellä sijaitsee esimerkiksi työnväenopisto ja AA-ryhmä (Vuosaari 2013). Lisäksi alueella on paljon eri seurakuntia Vuosaaren evankelis-luterilaisen seurakunnan lisäksi. Alueelta löytyy muun muassa Vuosaaren ankkuriseurakunta, joka on helluntaiseurakunta (Ankkuriseurakunta 2013) ja Vuosaaren vapaaseurakunta (Vuosaaren vapaaseurakunta 2013). Vuosaassa sijaitsee ortodoksiluostari Sofia (Suomen ortodoksinen kirkko 2012).

5.2 Vuosaaren seurakunnan diakoniatyö

Yhteistyötahonamme tutkimuksessa oli Vuosaaren evankelis-luterilainen seurakunta. Vuosaaren seurakunta on 19 544 seurakuntalaisen ja noin 50 työntekijän muodostama seurakunta Itä-Helsingissä. Alueella asuvista ihmisistä 56,2 % kuuluu Suomen evankelis-luterilaiseen kirkkoon. Seurakuntaan kuulumisprosentti Helsingin alueella vaihtelee. Helsingin alueella suurin kirkkoon kuulumisprosentti on Pakilan seurakunnassa (75,9 %) ja pienin on Paavalin seurakunnassa (52%). (31.12.2012). (Helsingin seurakunnat 2013, 6.)

Vuosaaren alueen diakoniatyö on aktiivista. Sen parissa tavataan monia erilaisia ihmisryhmiä ja kohdataan asiakkaiden yksilöllisiä elämäntilanteita. Vuonna 2013 seurakunnassa työskentelee seitsemän diakoniatyöntekijää ja yksi diakonia-avustaja. Kukin perusdiakoniatyötä tekevä työntekijä vastaa omasta alueestaan. Yksi diakoniatyöntekijöistä toimii vanhustyön projektissa ja yksi päihdetyön projektissa opinnäytetyömme teon aikana. Yksi diakoniatyöntekijöistä hoitaa johtavan diakoniatyöntekijän virkaa. Lisäksi seurakunnassa on diakoniapappi. (Vuosaaren evankelis-luterilainen seurakunta 2013a.)

Vuosaaren seurakunnan diakoniatyö on läsnä monen vuosaarelaisen elämässä esimerkiksi erilaisten ryhmien, leirien, vapaaehtoistyön sekä asiakasvastaanotto toiminnan muodossa. Opinnäytetyömme keskittyy

asiakasvastaanotolla käyvien asiakkaiden kokemusten ja toiveiden esiin tuomiseen. Vuosaaren seurakunnan diakoniatyön asiakasvastaanotto toimii keskitetyn ajanvarauksen kautta. Joka tiistaiamu on varattu tunnin aika, jolloin asiakas voi soittaa tai tulla käymään seurakunnan tiloissa varatakseen ajan diakoniatyöntekijän luokse. Asiakasvastaanotolla asiakas voi saada taloudellista, psykososiaalista ja hengellistä tukea elämäntilanteeseensa. Taloudellinen tuki annetaan käytännössä ruoka-avustuksen myötä. Suuremmista avustuksista päätetään diakoniatiiimin kokouksissa kerran viikossa. Asiakas voi myös diakoniatyöntekijän kautta hakea avustusta diakoniarahastoista. (Vuosaaren evankelis-luterilainen seurakunta 2013a.)

Vuonna 2012 Vuosaaren seurakunnassa diakonian asiakaskontakteja oli yhteensä 2 155. Näistä 1 187 tapahtui tutkimusympäristössämme diakoniatyön asiakasvastaanotolla. Kotikäyntejä tehtiin samana vuonna 150. Taloudellista tukea annettiin 1 042 kertaa, yhteensä 48 340 euron edestä. Vuoteen 2011 verrattuna avustusta annettiin kokonaisrahamäärässä enemmän, mutta taloudelliseen avustamiseen liittyviä asiakaskontakteja oli vähemmän. (Vuosaaren evankelis-luterilainen seurakunta 2013b.)

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Selvitimme opinnäytetyössämme Vuosaaren diakoniavastaanoton asiakkaiden ajatuksia hengellisyydestä diakoniatyön vastaanottotilanteessa. Tarkoituksenamme oli saada tietoa hengellisen kohtaamisen tarpeesta. Tavoitteenamme oli tuottaa tietoa Vuosaaren seurakunnan diakoniavastaanottotyön kehittämiseksi. Selvitimme diakoniatyön asiakkaiden ajatuksia hengellisyydestä sovituisissa asiakastapaamisissa, jotka tapahtuivat seurakunnan tiloissa. Ulkopuolelle rajautuivat esimerkiksi kotikäynnit, laitospäynnit tai ohjatut ryhmätoiminnot. Keskityimme henkilökohtaisiin asiakastapaamisiin seurakunnan tiloissa.

Asetimme opinnäytetyötämme varten tutkimuskysymyksiä, joihin pyrimme saamaan vastauksia. Tutkimuskysymykset olivat:

- Mikä merkitys hengellisyydellä on diakoniatyön asiakasvastaanoton asiakkaille Vuosaaren seurakunnassa?
- Mitä kokemuksia asiakkailta on hengellisyydestä asiakasvastaanotolla?
- Miten asiakkaat toivovat hengellisyyden näkyvän kohtaamisissa diakoniatyön asiakasvastaanotolla?

Toivoimme, että opinnäytetyömme voisi innostaa ja tuoda ideoita Vuosaaren seurakunnan diakoniatyön ja asiakasvastaanoton kehittämiseen. Samalla halusimme kehittyä omassa ammatillisessa kasvussamme. Pyrimme tulevana sosiaalialan ja diakoniatyön ammattilaisina asiakaslähtöiseen työotteeseen, jonka harjoittamisen halusimme aloittaa jo opinnäytetyöprosessin aikana. Halusimme löytää keinot, joilla asiakkaan ääni tulisi parhaiten kuuluviin.

Halusimme työskentelymme aikana oppia ymmärtämään diakoniatyön paikkaa yhteiskunnassa. Sosiaalialan ammattilaisena on tärkeä hahmottaa eri tahot, joista saa palveluja ja näiden palvelujen erityispiirteet. Kirkon diakoniatyö on nykyäänkin yksi tärkeä sosiaalista apua antava 2. ja 3. sektorin kentälle sijoittuva taho. Kirkon diakoniatyön erityispiirteenä voidaan pitää kristinuskon oppiin perustuvaa ihmiskuvaa

ja hengellisyyttä. Toivoimme saavamme opinnäytetyön tekemisestä valmiuksia ymmärtää diakoniatyön ja kunnan sosiaaliviraston välistä yhteistyötä.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Puolistrukturoidun kyselyn laatiminen

Toinen meistä oli seurakuntaharjoittelussa Vuosaaren seurakunnassa, josta tuolloin nousi toive asiakaskyselyn teettämisestä diakoniatyön asiakasvastaanotolla. Tämän toivomuksen perusteella lähdimme pohtimaan opinnäytetyön tarkempaa aihetta ja rajausta. Opinnäytetyömme tarkoituksiksi muodostui lopulta asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittäminen diakoniatyön asiakasvastaanoton hengellisyyttä koskien. Diakoniatyöntekijöiden kanssa neuvoteltuaamme rajasimme tutkimuskohteen sovittuihin asiakastapaamisiin vastaanotolla. Tällöin määritelmästä pois rajautuvat esimerkiksi kotikäynnit, laitosvierailut sekä erilaiset ryhmätoiminnot.

Määrällinen tutkimus selvittää ensisijaisesti olemassa olevaa tilannetta. Sillä selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Aineiston keräämisessä käytetään usein kyselylomakkeita. Otoksen tulee olla tarpeeksi edustava ja suuri, jotta tulokset olisivat merkittäviä. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan selvittää eri asioiden välisiä riippuvuussuhteita ja ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Aineistosta saatuja tuloksia pyritään yleistämään tilastollisen päättelyn avulla. Tulokset voidaan esittää taulukoiden ja kuvioiden avulla. Kyselyn etuna ovat muun muassa haastattelijan vaikutuksen välttäminen, arkaluontoisten asioiden kysymisen mahdollisuus ja vastaajien tunnistamattomuus. (Heikkilä 2008, 16–20.)

Valitsimme tutkimusmetodiksi kyselyn. Kyselylomake sisälsi piirteitä sekä kvantitatiivisesta että kvalitatiivisesta tutkimuksesta, sillä käytimme siinä sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä (LIITE 2). Suljetuilla kysymyksillä selvitimme pääasiassa taustatietoja. Avoimet kysymykset puolestaan antoivat asiakkaille enemmän tilaa kuvata hänen ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Asiakkaiden näkemykset hengellisyydestä eivät olisi välttämättä avautuneet ainoastaan kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmillä. Toisaalta pelkkä kvalitatiivisen tutkimuksen näkökulma olisi saattanut luoda liian suppean kuvan seurakunnan diakoniavastaanottotyön hengellisyydestä

Kyselyn teettämisen etu on mahdollisuus laajan aineiston keräämiseen, sillä vastaajia voi olla paljonkin ja kyselyyn voidaan sisällyttää monia eri kysymyksiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195). Kun selvitetään asiakkaiden ajatuksia asiakastyöstä seurakunnan työn kehittämiseksi, on otannan hyvä olla suhteellisen laaja, jotta tulokset olisivat mahdollisimman todenmukaiset. Diakoniatyön asiakasvastaanoton asiakkaat eivät välttämättä koe kyselyyn vastaamista mielekkääksi omien elämäntilanteidensa keskellä. Toisaalta voi olla, että juuri vaikeissa elämäntilanteissa ihminen on halukas vaikuttamaan asioihin, jotta ne voisivat muuttua ja sen takia ihminen voi olla hyvinkin valmis vastaamaan erilaisiin kyselyihin. Tällöin on tärkeää korostaa myös asiakkaalle sitä, että kyselyn on tarkoitus palvella ennen kaikkea heitä ja olla antamassa diakoniatyöntekijöille suuntaa siinä, millaista hengellistä kohtaamista asiakkaat kaipaavat. Voi myös olla, että vastaajiksi valikoituvat sellaiset ihmiset, joilla on esimerkiksi vain myönteistä sanottavaa hengellisistä asioista ja asiakasvastaanotosta. Tämä on tärkeää muistaa aineistoa analysoitaessa. Opinnäytetyössämme halusimme saada laajan otoksen asiakkaiden näkemyksistä, mihin tarkoitukseen kysely oli paras vaihtoehto.

Kyselyssä haastavin vaihe on kyselyn suunnittelu. Kysymyksiin ja niiden vastausvaihtoehtoihin tulee paneutua kunnolla, jotta ne olisivat kyselyyn vastaajalle mahdollisimman selkeitä. Täytyy myös ottaa huomioon, etteivät kyselyyn vastaajat välttämättä ole selvillä kyselyn aihealueesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Hengellisyys aiheena oli vaikea määritellä meille opinnäytetyön tekijöillekin, joten kuvasimme kyselyn saatekirjeessä opinnäytetyön tarkoitusta mahdollisimman tarkasti ja selkeästi. Muokkasimme lomaketta useaan kertaan saatujen korjausehdotusten mukaisesti. Työskentelyä auttoi opinnäytetyöseminaariryhmien hyödyntäminen kyselyn testivastaajina. Saimme seminaariryhmiin osallistuneilta opiskelijoilta ja opettajilta arvokasta palautetta kysymysten selkeyttämiseen.

Avoimissa osioissa olimme rajanneet vastaustilan vain muutamiin riveihin, joten vastaukset pysyivät suhteellisen lyhyinä. Avoimissa osioissa kysyimme hengellisyyden merkityksestä sekä annoimme mahdollisuuden kertoa yleisesti ajatuksista kohdassa ”mitä muuta haluat sanoa?”. Lisäksi avoimia osioita yhdistettiin suljettuihin osioihin kysyttäessä ”jotain muuta, mitä?” suljettujen osioiden vaihtoehtojen jälkeen.

7.2 Asiakaskyselyn toteuttaminen Vuosaaren seurakunnassa

Sovimme yhteistyössä työelämätahon edustajien kanssa, että diakoniatyöntekijät jakavat kyselylomakkeet asiakkaille asiakastapaamisten päätyttyä. Näin koimme toteutuksen tapahtuvan mahdollisimman eettisesti, sillä asiakkaat saattaisivat kokea ylimääräisten opiskelijoiden läsnäolon vastaanottotilanteessa häiritseväksi. Halusimme kunnioittaa asiakkaan ja diakoniatyöntekijän välistä suhdetta pysymällä itse poissa vastaanottotilanteesta, jossa voidaan käsitellä vaikeitakin asioita.

Esittelimme opinnäytetyösuunnitelmaamme diakoniatyöntekijöiden tiimipalaverissa. Alussa esittelimme opinnäytetyömme teoreettisia lähtökohtia ja tutkimuskysymyksiä. Esittelymme kulku on liitteenä työmme lopussa (LIITE 3). Työn esittelyn jälkeen ohjeistimme diakoniatyöntekijät kyselylomakkeen jakamiseen. Jaoimme työntekijöille lisäksi ohjeistukset kirjallisessa muodossa. (LIITE 3) Ohjeistuksessa painotimme kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuutta ja anonymiteettiä. Korostimme myös sitä, että kyselylomake jaetaan asiakkaalle vain yhden kerran, vaikka hän kävisikin useammin diakoniatyöntekijää tapaamassa. Työntekijöitä pyydettiin ohjeistamaan asiakkaita palauttamaan täytetyt kyselylomakkeet työntekijän huoneen ulkopuolella olevaan palautuslaatikkoon.

Diakoniatyöntekijät jakoivat kyselylomakkeita maaliskuu-kesäkuussa vuonna 2013 Vuosaaren seurakunnan diakoniavastaanoton asiakkaille. Otoksen kokoa emme tiedäneet etukäteen. Diakoniatyöntekijät jakoivat kyselylomakkeita asiakkaille, jotka tulivat seurakunnan tiloihin keskustelemaan diakoniatyöntekijän kanssa omaa elämäänsä koskevista asioista. Asiakkaat olivat ottaneet yhteyttä seurakunnan työntekijöihin joko tiistain keskitetyssä ajanvarauksessa tai muuten viikolla keskusteluaikaa toivoen. Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista. Kyselylomakkeissa painotettiin sitä, että vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Asiakkaan tarkkoja henkilötietoja ei kysytty tutkimuslomakkeessa. Kyselylomakkeen saatekirjeessä (LIITE 1) ilmoitettiin myös, että tulokset tulotaisiin julkaisemaan kokonaistuloksina, joten yksittäisen vastaajan vastaukset eivät paljastu tuloksista.

7.3 Aineiston analysointi

Saimme yhteensä 31 täytettyä kyselylomaketta, mikä oli tavoitteemme mukainen määrä. Otokoko on vain yksi tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavista tekijöistä ja pienemmälläkin otoskoollla voi saada luotettavia tuloksia, kunhan otanta-asetelma on hyvä (Vehkalahti 2013). Otanta-asetelmassamme toimi muun muassa satunnaisuus, sillä kaikille asiakkaille piti tarjota mahdollisuus vastaamiseen. Viimeiset kyselylomakkeet saimme seurakunnalta heinäkuussa 2013.

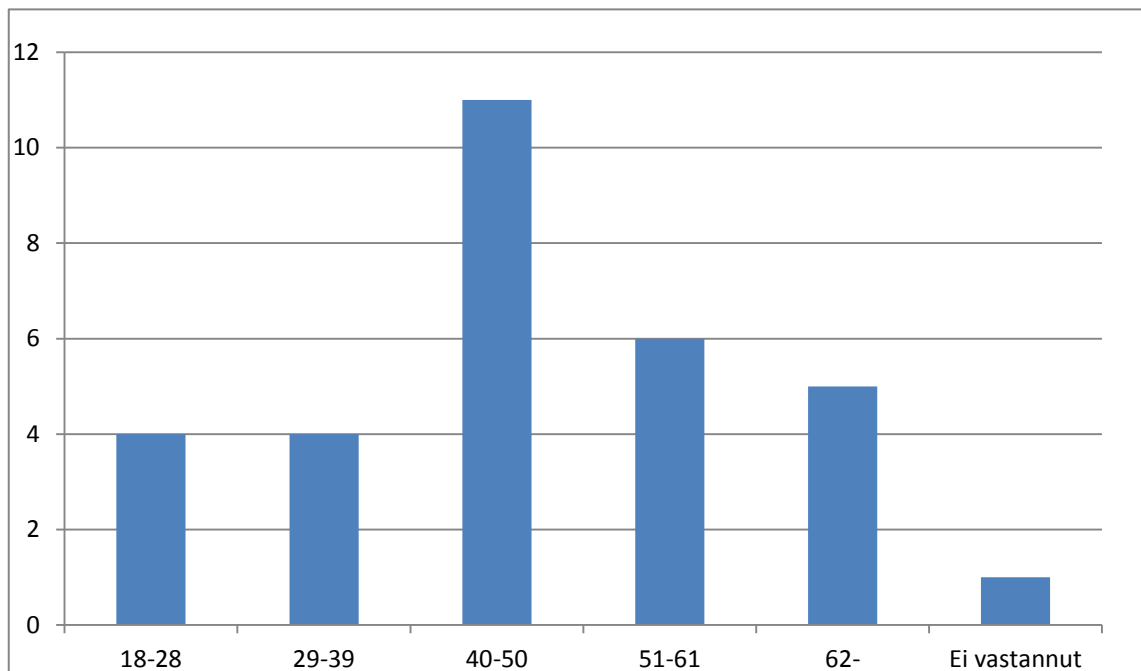
Määrällisen analysoinnin aloitimme syyskuussa 2013. Tutkimuksen loppuvaiheessa tärkeitä tehtäviä ovat muuttujien muodostaminen taulukko- ja tilastollisesti käsiteltävään muotoon sekä päätelmien teko tilastolliseen analysointiin perustuen (Hirsjärvi ym. 2009, 221, 263). Lähdimme analysoimaan kyselylomakkeita kokoamalla vastaajien taustatiedot. Tämän jälkeen määrittelimme muuttujat ja teimme niiden avulla Pivot-tilaukoita Microsoft Office Excel -ohjelmalla. Käytimme analysoinnissa frekvenssitaulukointia sekä ristiintaulukointia.

Kyselylomakkeessamme oli myös avoimia osioita, joita analysoimme aineistolähtöisellä teemoittelulla, joka on laadullisen tutkimuksen analysointimenetelmä. Teemoittelun tavoitteena on löytää aineistoista yhteneväisyyksiä ja eroavuuksia (KvaliMOTV i.a). Aloitimme laadullisen analysoinnin kirjaamalla avointen osioiden vastaukset sähköiseen muotoon. Tämän jälkeen etsimme aineistosta usein toistuvia sanoja ja teemoja. Päädyimme lopulta viiteen eri pääteemaan, joiden alle asiakkaiden vastaukset sijoittuivat. Laskimme, miten monta kertaa mikäkin käsite tai sana tulee esille vastauksissa, ja teimme määristä taulukon. Yksittäisiä käsitteitä tai sanoja emme ottaneet mukaan taulukkoon, mutta viittasimme niihin tulosten tulkinnassa. Otimme vastauksia tulkittaessa huomioon yksittäisen käsitteiden lisäksi myös vastausten kontekstin.

8 HENGELLISYYS DIAKONIATYÖN ASIAKASVASTAANOTOLLA

8.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 31 diakoniatyön asiakasvastaanotolla käynyttä henkilöä. Heistä 24 oli naisia ja 7 miehiä. Sukupuolijakauma toteutui Helsingin hiippakunnan yleisen suuntauksen mukaisesti. Helsingin hiippakunnan diakoniatyön asiakaskontakteista vuonna 2012 yksi kolmasosa oli miehiä ja kaksi kolmasosaa naisia (Kirkon keskushallinto 2013a). Suurin ikäryhmä vastanneista oli 40–50-vuotiaiden ryhmä, johon kuului 11 henkilöä.



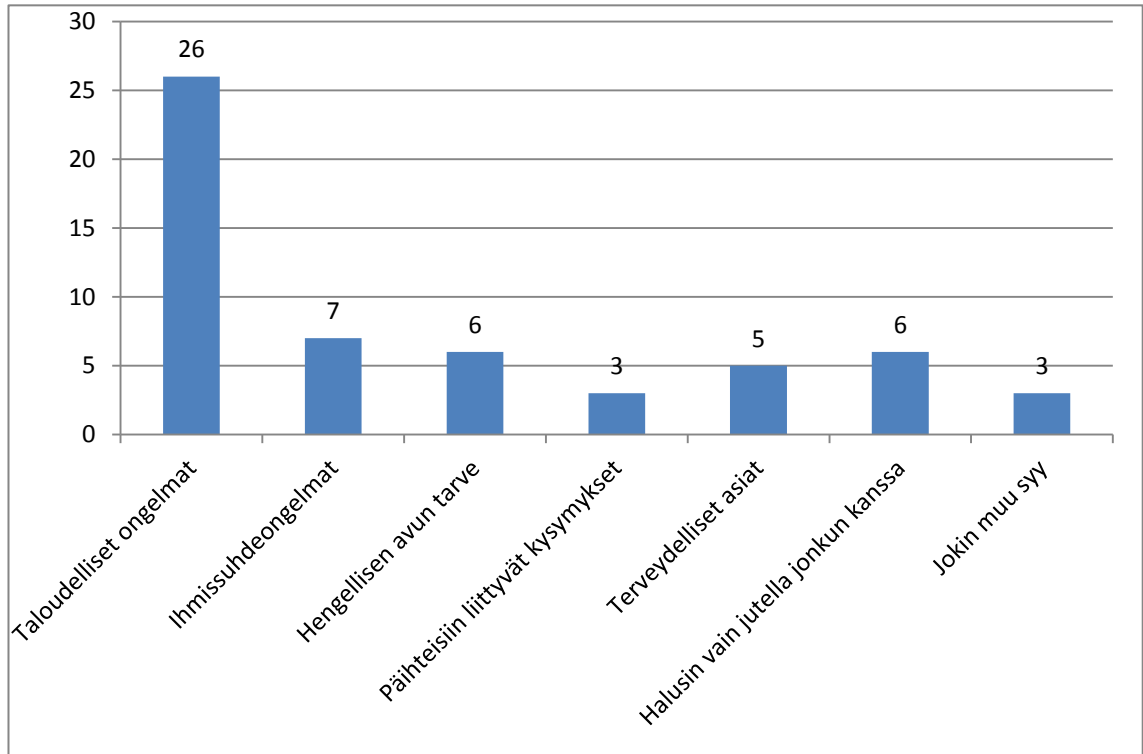
KUVIO 1. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden ikäjakauma (n=31).

Evankelis-luterilaiseen kirkkoon kuului vastanneista 22 henkilöä. Muuhun kristilliseen kirkkokuntaan kuului 2 henkilöä ja islamiin 2 henkilöä. Vastaajista 3 henkilöä eivät kuuluneet mihinkään uskontokuntaan. Diakoniatyö on matalan kynnyksen työtä, joka tavoittaa myös muita kuin evankelis-luterilaiseen kirkkoon kuuluvia ihmisiä. Kaksi jätti vastaamatta kysymykseen uskontokunnasta. Vastaamatta jättäneet asiakkaat saattoivat kokea kysymyksen liian henkilökohtaisena tai merkityksettömänä.

Vastaajista 4 henkilöä oli käynyt diakoniavastaanotolla kerran viimeksi kuluneen vuoden aikana. Vastaajista 8 oli käynyt diakoniavastaanotolla 2–3 kertaa, ja 16 henkilöä yli neljä kertaa. Diakoniatyön asiakasvastaanoton asiakkaiden käyntien lukumäärä jakautui tasaisesti aineistonkeruun aikana. Yli puolelle (17) kyselyyn vastanneista asiakkaista diakoniatyöntekijä ei ollut entuudestaan tuttu. Vastaajista 14:lle työntekijä oli entuudestaan tuttu.

Vertasimme taloudellisen tuen tarvetta ja asiakkaiden käyntikertojen vuotuista määrää, mutta emme huomanneet erityistä johdonmukaisuutta vastauksissa. Taloudellisen avun tarve oli siis läsnä asiakkaan elämässä, tuli hän vastaanotolle ensimmäistä kertaa tai oli käynyt siellä useita kertoja vuodessa. Asiakkailta ei ollut tarvetta keskustella terveyteen liittyvistä asioista ensimmäisellä tapaamiskerralla. Ensimmäistä kertaa asiakasvastaanotolle tulleet asiakkaat eivät maininneet syyksi myöskään hengellisen avun tarvetta. Hengellisyyteen ja terveyteen liittyvien asioiden käsittely saattaa vaatia syvempää luottamussuhdetta, joka syntyy vasta, kun asiakas ja diakoniatyöntekijä ovat tavanneet useamman kerran. Toisaalta voi olla, ettei asiakkaalla ollut tarvetta näistä asioista keskustelemiseen, ja tällöin kyse ei ollut luottamussuhteen puutteesta.

Huomattavan suuri osa kyselyyn vastanneista asiakkaista tuli diakoniatyöntekijän luokse taloudellisten kysymysten vuoksi. Taloudelliset ongelmat oli mainittu syy diakoniatyöntekijän luokse hakeutumiseen 26 kertaa. Seuraavaksi yleisimmät syyt olivat ihmissuhdeongelmat (mainittu 7 kertaa), hengellisen avun tarve (mainittu 6 kertaa) ja halu jutella jonkun kanssa (mainittu 6 kertaa). Terveydelliset asiat mainittiin 5 kertaa, päihteisiin liittyvät kysymykset 3 kertaa ja jokin muu syy mainittiin yhteensä 3 kertaa. Muita syitä olivat esimerkiksi asumiseen ja avioeroon liittyvät kysymykset. Ne, jotka eivät tulleet diakoniatyön asiakasvastaanotolle taloudellisten kysymysten vuoksi, tulivat pääasiassa psykososiaalisen tuen tarpeessa.



KUVIO 2. Asiakkaiden syy tulla diakoniatyöntekijän luokse (n=31)

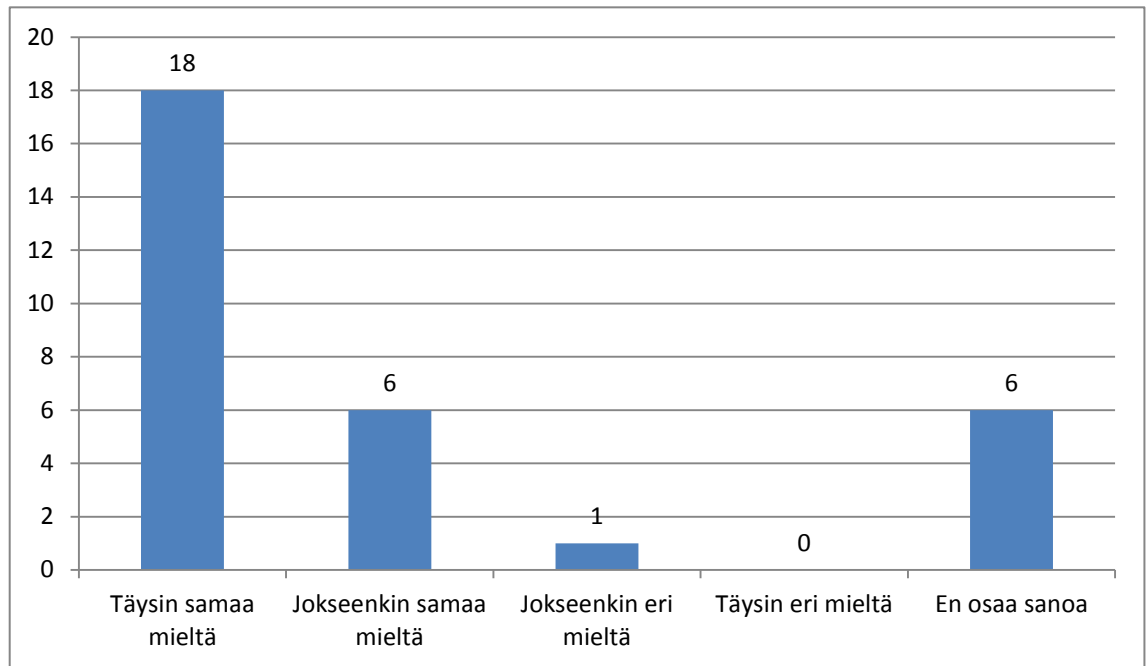
8.2 Hengellisyden toteutuminen diakoniatyön asiakasvastaanotolla

8.2.1 Kokemuksia diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutussuhteesta

Kyselyyn vastanneista asiakkaista 23 oli sitä mieltä, että diakoniatyöntekijän kanssa on helppo puhua asiakkaan elämää koskevista asioista. Jokseenkin samaa mieltä tästä oli 7 asiakasta. Yksi asiakas oli jokseenkin eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä ollut vastaaja ei osannut myöskään sanoa, oliko hän saanut apua asioihin, joihin hän oli kaivannut sitä.

Diakoniatyöntekijän luona apua tarvitsemiinsa asioihin sai kyselyyn vastanneista asiakkaista 30. Vastaajista 25 oli asiasta täysin samaa mieltä ja 5 jokseenkin samaa mieltä. Yksi asiakas ei osannut sanoa kysymykseen mitään. Asiakkaat kokivat tulleen autetuksi diakoniatyöntekijän luona. Myös lähes kaikki taloudellisen avun tarpeessa olijat kokivat tulleen autetuksi diakoniatyöntekijän tapaamisessa. Kukaan ei kokenut, ettei olisi saanut minkäänlaista apua tilanteeseensa. Diakoniatyöntekijöiden myöntämät avustukset ovat pääsääntöisesti hyvin pieniä. Kuitenkin asiakkaat ovat kokeneet niiden olevan avuksi.

Täysin samaa mieltä hengellisen keskustelun luontevuudesta oli 18 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä asiasta oli 6 asiakasta. Yksi asiakas ei kokenut diakoniatyöntekijän kanssa hengellisistä asioista keskustelua luontevaksi. Asiakkaista 6 ei osannut sanoa asiaan mitään (KUVIO 3). Kaikki asiakkaat, jotka olivat keskustelleet käynnin aikana hengellisistä asioista, kokivat sen vähintään jokseenkin luontevaksi. Tuloksissa ilmeni myös, että diakoniatyöntekijän tunteminen entuudestaan ei vaikuttanut huomattavasti hengellisistä asioista keskustelun luontevuuteen. Ihmiset antavat eri merkityksen entuudestaan tuntemiselle, mikä voi vaikuttaa tuloksiin.



KUVIO 3. Asiakkaiden näkemykset hengellisistä asioista keskustelun luontevuudesta diakoniatyöntekijän kanssa (n=31)

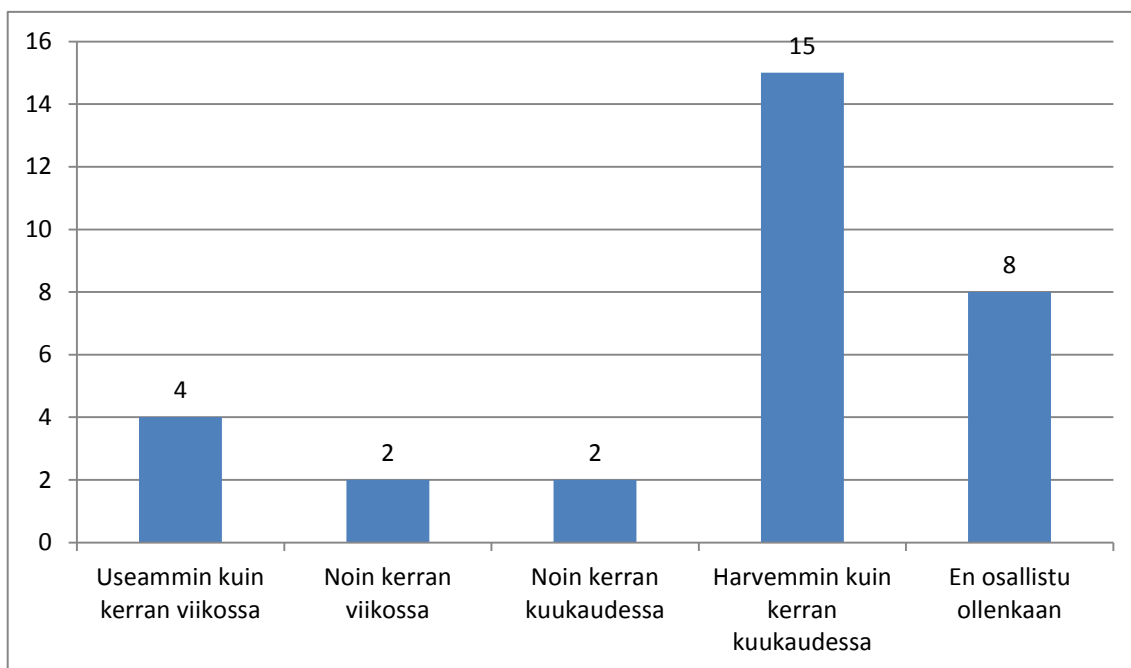
Vastaajat kuvasivat diakoniatyöntekijöitä muun muassa ilmaisuilla: ”järkevä”, ”sympaattinen”, ”auttavainen”, ”ihana” ja ”suojelusenkeli”. Nämä kuvaukset viestittävät siitä, että työntekijän persoonallisilla ominaisuuksilla on vaikutusta vuorovaikutussuhteen kehittymiseen ja sen laatuun. Asiakkaat mainitsivat, että diakoniatyöntekijälle on helppo purkaa huolia ja murheita. He kokivat saaneensa tietoa diakoniatyöntekijältä kaipaamista asioista. Diakoniatyöntekijän kanssa pystyi myös käymään läpi eri elämänvaiheita ja -tapahtumia. Kiitos tuli myös myötäelämisen kyvystä.

Olen valtavan kiitollinen siitä avusta mitä olen saanut diakonilta täällä käydessäni. Sain voimia kestää vastoinkäymisiä, apua taloudellisen tilanteeseen, henkistä ja hengellistä tukea. Ihania tapaamisia, diakoni oli kuin suojelusenkeli. Kaunis kiitos!

8.2.2 Asiakkaiden suhtautuminen hengellisyyteen asiakasvastaanotolla

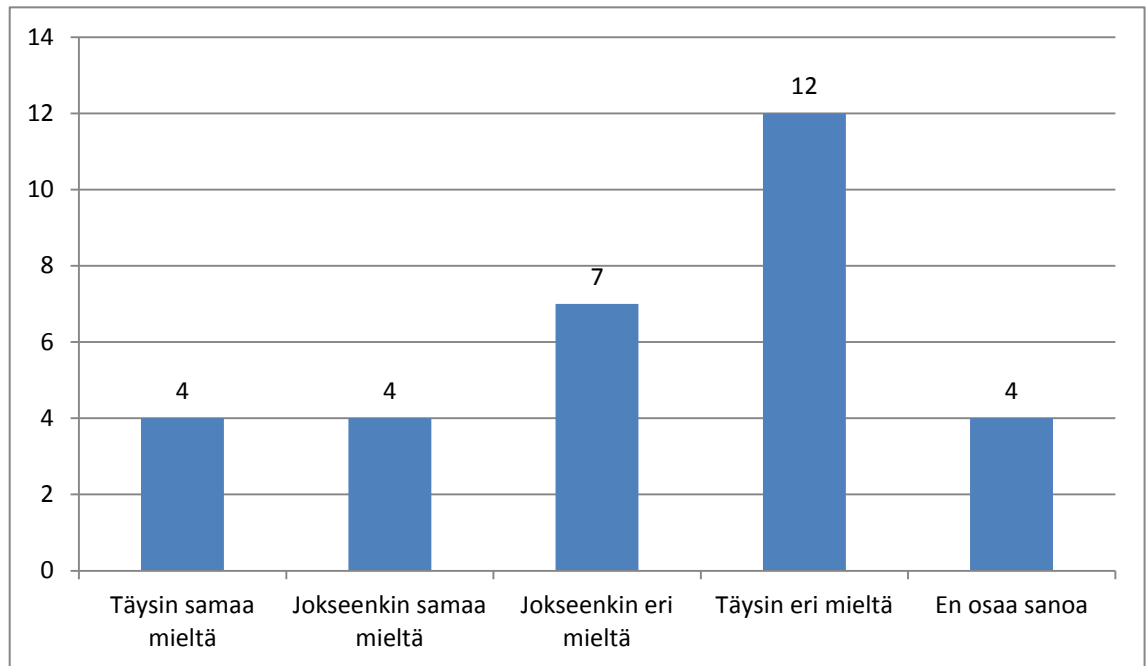
Asiakkaista 6, jotka kaikki olivat naisia, mainitsi hengellisen avun tarpeen yhdeksi syyksi tulla diakoniatyöntekijän luokse. Kaikki hengellisen avun tarpeessa olijat olivat yli 40-vuotiaita. Suurin osa niistä, jotka ilmoittivat kaipaavansa hengellistä apua,

kuuluvat evankelis-luterilaiseen kirkkoon. He osallistuivat seurakunnan toimintaan pääsääntöisesti harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Noin kerran viikossa tai useammin Vuosaaren seurakunnan tai jonkun muun seurakunnan toimintaan osallistui yhteensä 6 vastaajaa (KUVIO 4). Heistä kellekään ei ollut hengellisen avun tarvetta diakoniatyöntekijän vastaanotolla. Syy tähän voi olla siinä, että aktiivisesti seurakunnan toimintaan osallistuvat ihmiset saavat hengellisen tuen jo näistä toimintamuodoista.



KUVIO 4. Kyselyyn vastanneiden osallistuminen Vuosaaren evankelis-luterilaisen seurakunnan tai muiden seurakuntien tilaisuuksiin (n=31)

Hengelliset asiat ovat yksityisasiota -väitteestä 12 vastaajaa oli täysin eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli 7 vastaajaa. Täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli molempia 4 vastaajaa. En osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi 4 asiakasta. Asiakkaista suurin osa ei pitänyt hengellisiä asioita vain yksityisasioina, eikä pitänyt mahdottomana ajatuksena keskustella niistä diakoniatyöntekijän kanssa (KUVIO 5). Suurin osa niistä asiakkaista, jotka olivat täysin samaa mieltä hengellisten asioiden yksityisyydestä, eivät myöskään toivoneet diakoniatyöntekijän kanssa tapaamiseen mitään sielunhoidon välineitä.



KUVIO 5. Asiakkaiden näkemys hengellisten asioiden yksityisyydestä (n=31)

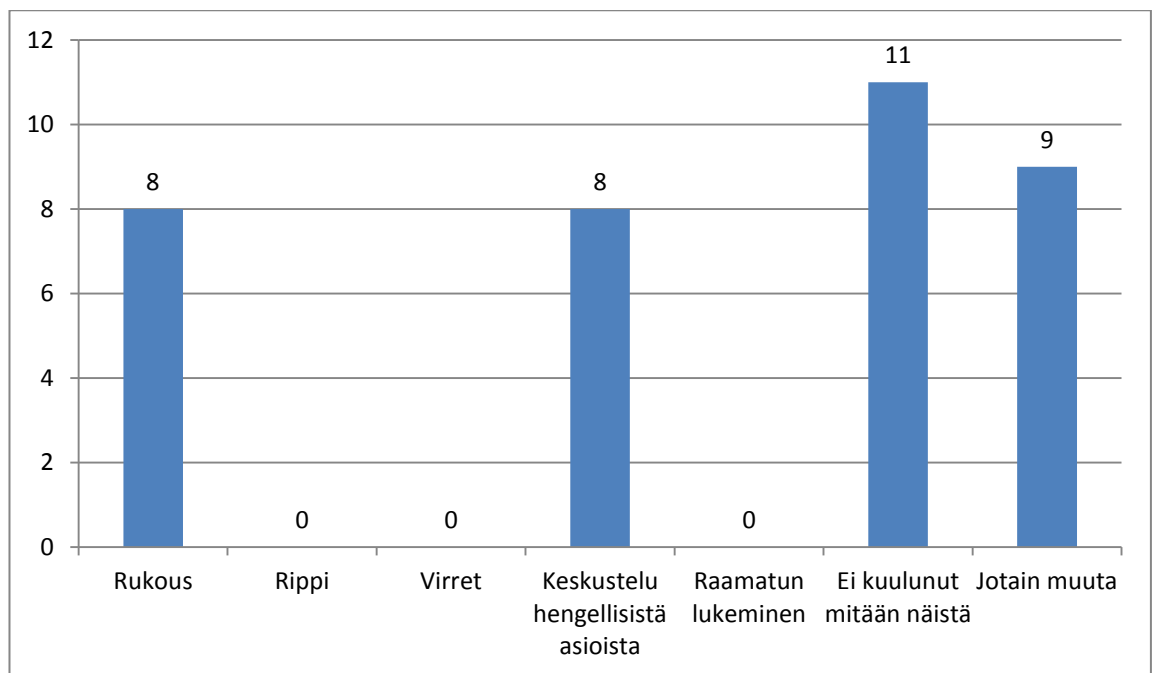
Vastaajista 22 ilmoitti hengellisten asioiden olevan heille tällä hetkellä ajankohtaisia tai jokseenkin ajankohtaisia. Hengelliset asiat eivät olleet lainkaan ajankohtaisia 4 asiakkaalle lainkaan. Hengelliset asiat olivat suurimmalle osalle asiakkaista ajankohtaisia, mutta he eivät kokeneet tarvitsevansa niihin apua diakoniatyöntekijältä. Hengellisen avun tarve ei ollut heillä mainittuna syynä diakoniatyöntekijän luokse hakeutumiseen. Kaikki vastaajat, jotka toivoivat apua hengellisiin asioihin, myös kokivat saaneensa sitä.

Asiakkaat, jotka olivat kokeneet hengellisen avun tarvetta diakoniatyön asiakasvastaanotolle tullessaan, tulivat sinne myös ihmissuhdeongelmien (3 kertaa), halun jutella jonkun kanssa (3 kertaa) sekä terveydellisten asioiden (2 kertaa) vuoksi. Tuloksista ei selviä, liittyvätkö hengellisyys ja muut syyt yhteen. Saattaa kuitenkin olla, että esimerkiksi sairastuminen saa ihmisen ajattelemaan elämänarvoja. Ihmissuhdeasiat, kuten avioero, voivat myös sisältää hengellisyyteen liittyviä kysymyksiä, joita ihminen haluaa pohtia diakoniatyöntekijän kanssa.

8.2.3 Sielunhoidon välineiden käyttö diakoniatyön asiakasvastaanotolla

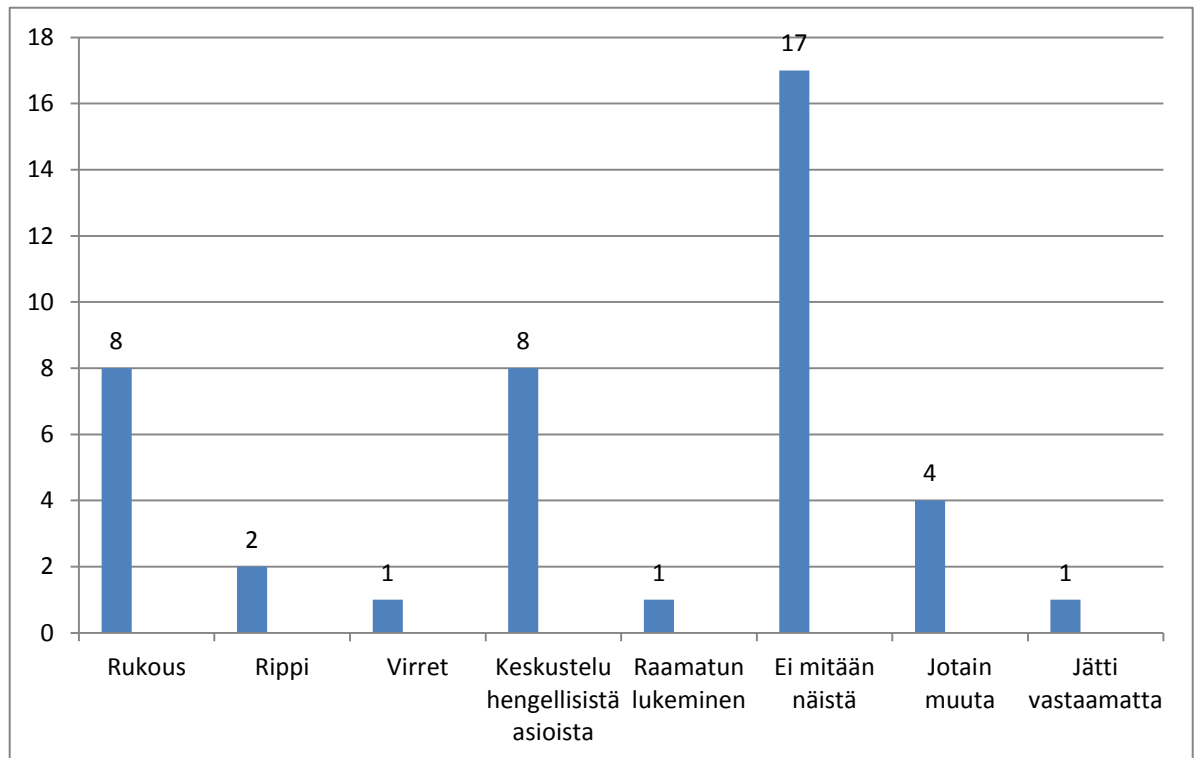
Asiakkailta kysyttiin, mitä sielunhoidon välineitä asiakaskäynnillä oli. Vastausvaihtoehtoiksi kyselylomakkeessa annettiin: rukous, rippi, virret, keskustelu hengellisistä asioista, Raamatun lukeminen, ei mikään näistä sekä jotain muuta. Vastaajista 11 ilmoitti, ettei vastaanottokäyntiin kuulunut mitään sielunhoidon välineitä. Seuraavaksi eniten valittiin vaihtoehtoa seitsemän: jotain muuta (KUVIO 6). Asiakkaat itse mainitsivat taloudellisesta ahdingosta keskustelun ja keskustelun ylipäättään sisältyneen vastaanottokäyntiin. Mielenkiintoista on, että ihmiset mainitsivat nämä asiat kontekstissa, jossa kysyttiin sielunhoidon välineiden sisällymistä vastaanottokäyntiin. Tämä viittaa siihen, että hengellisyyttä ajatellaan kokonaisvaltaisena asiana, joka koskee kaikkia elämän osa-alueita. Toisaalta kysymyksenasettelu saattoi olla harhaanjohtava, mitä käsittelemme lisää pohdinnassa.

Sekä hengellisistä asioista keskustelu että rukous olivat sisältyneet vastaanottotilanteeseen 8 kertaa. Kukaan asiakas ei maininnut rippiä, virsiä tai Raamatun lukemista. Vuosaaren seurakunnan diakoniatyössä näkyy yleinen linja koko Suomen diakoniatyössä esimerkiksi ripin käytön vähyden suhteen.



KUVIO 6. Sielunhoidon välineiden käyttö diakoniatyössä asiakkaan näkökulmasta (n=31)

Yli puolet kyselyyn vastanneista ilmoitti, etteivät he toivo tapaamiseen sisältyvän mitään sielunhoidon välineitä. Vastaajista 13 toivoi annetuista vaihtoehdoista jotain hengellisyyteen liittyvää: rukousta (8 kertaa), keskustelua hengellisistä asioista (8 kertaa) sekä jotain muuta hengellisyyteen liittyvää (4 kertaa). Niiden vastauksissa, jotka toivoivat jotain muuta hengellisyyteen liittyvää, ei kuitenkaan ilmennyt mitään konkreettisia toiveita diakoniatyön hengellisyyden suhteen. Vastausvaihtoehdoista rippi, virret ja Raamatun lukeminen oli mainittu yksittäisiä kertoja (KUVIO 7). Avoimissa vastauksissa toivottiin diakoniatyöntekijöiden rukoilevan asiakkaiden puolesta. Nämä vastaajat eivät edustaneet kristinuskoa, vaan kuuluivat toiseen uskontokuntaan.



KUVIO 7. Asiakkaiden toiveet sielunhoidon välineiden käytöstä diakoniatyön asiakasvastaanotolla (n=31)

Selvitimme taloudellista apua hakeneiden asiakkaiden toivomuksia diakoniavastaanoton asiakaskäynnin hengellisyyden suhteen. Asiakkaista, jotka olivat taloudellisen avun tarpeessa, 15 ei toivonut mitään hengellisyyteen liittyvää vastaanottokäynniltä. Vastaajista 7 toivoi hengellistä keskustelua. Kaiken kaikkiaan noin kolmasosa vastaajista toivoi jotain hengellisyyteen liittyvää sisältyvän asiakastapaamiseen.

Asiakastapaamisissa, joissa työntekijä oli asiakkaalle ennestään tuttu, rukous sisältyi tapaamiseen 2 vastaajan kohdalla. Kun asiakas tapasi työntekijän ensimmäistä kertaa, rukous sisältyi tapaamiseen 8 vastaajan kohdalla. Rukous kuului käynteihin siis useammin silloin, kun työntekijä ei ollut entuudestaan tuttu. Tämä saattaa johtua siitä, että diakoniatyöntekijä voi ensimmäisellä tapaamiskerralla ehdottaa rukoilemista. Myöhemmillä tapaamiskerroilla voi tulla ilmi, ettei asiakas toivo rukousta, jolloin diakoniatyöntekijä ei enää käytä rukousta tapaamisessa. Toisaalta voi olla myös niin, ettei asiakas tiedä tai uskalla ottaa puheeksi hengellisiä asioita diakoniatyöntekijän kanssa. Hengellisten asioiden puheeksi ottaminen saattaa olla haastavaa erityisesti silloin, kun asiakas edustaa toista uskontokuntaa.

8.3 Hengellisyys asiakkaan elämässä

Asiakkaat saivat itse sanoittaa ajatuksensa hengellisyyden merkityksestä elämässään (KUVIO 8). Eniten vastauksissa mainittiin hengellisyyden merkitsevän turvaa ja uskoa. Myös hengellisyys elämän perusasia, luottamus Jumalaan, rakkaus, rauha sekä rukous mainittiin useita kertoja. Kuolemanjälkeinen elämä, taloudellinen tilanne ja tuki tulivat vastauksissa esille kaksi kertaa. Hengellisyys ei merkinnyt mitään kahdelle vastaajalle, 2 vastaajaa ei osannut sanoa asiaan mitään ja 4 vastaajaa ei vastannut kysymykseen.

Turva	4 kertaa
Usko	4 kertaa
Ei vastannut kysymykseen	4 kertaa
Elämän perusasia	3 kertaa
Luottamus Jumalaan	3 kertaa
Rakkaus	3 kertaa
Rauha	3 kertaa
Rukous	3 kertaa
Kuolemanjälkeinen elämä	2 kertaa
Taloudellinen tilanne	2 kertaa
Tuki	2 kertaa
Ei merkitse mitään	2 kertaa
En osaa sanoa	2 kertaa

KUVIO 8. Hengellisyyden merkitys asiakkaalle (n=31)

Vuosaaren seurakunnan diakoniatyön asiakkaille hengellisyys näyttäytyy moniulotteisesti elämässä aina kuolemanjälkeisestä elämästä taloudelliseen tilanteeseen. Tuloksissa ilmenee sekä abstraktisia käsitteitä, kuten rauha ja usko, että konkreettisempia asioita, kuten taloudellinen tilanne. Sielunhoidon välineistä ainoastaan rukous mainittiin useammin kuin kerran.

Jaoin hengellisyyden merkitykseen liittyvät vastaukset teemoihin, jotka nimesimme sopivilla yläotsikoilla. Nimesimme yhden teemoista otsikolla ”Etsiminen ja

kyseenalaistaminen”. Tähän luokittelimme vastaukset, jotka käsittelivät selvästi etsimistä, kaipausta ja epäröintiä. Vastauksissa mainittiin esimerkiksi asiakkaan elämänarvojen uudelleenarviointi, pohdiskelu sekä kyseenalaistaminen. Osalle kyselyyn vastanneista asiakkaista hengellisyys ei merkinnyt mitään. Tämän he ilmaisivat esimerkiksi kertoessaan olevansa mahdollisesti ateisteja. Osa vastaajista ei osannut sanoa kysymykseen mitään. Jotkut ilmaisivat arvostavansa muiden ihmisten hengellisyyttä, vaikka se ei heille itselleen merkinnytkään mitään.

Ei oikein mitään. Olen mahdollisesti ateisti.

Arvostan muiden hengellisyyttä itse en koe tarpeelliseksi.

Teemassa ”Elämän perusta” korostuivat erityisesti turva ja luottamus Jumalaan, rauha sekä usko elämän perustana. Useimmissa vastauksissa mainittiin Jumala, mutta joissakin ilmeni Jumalan sijasta ylipäättänsä hengellisen maailman tai jonkun korkeamman voiman olemassaoloon uskominen. Vastauksissa tuli esiin myös usko kuolemanjälkeiseen elämään, jossa toivottiin nähtävän läheisiä ihmisiä uudestaan. Myös hengellisen uudestisyntymisen käsite mainittiin taivasuskon kohdalla. Hengellisyys koettiin ikään kuin matkana kohti taivasta, mikä loi toivoa paremmasta.

Olen uudestisyntynyt Jumalan lapsi ja matkalla Jumalan taivaaseen. Jeesus on minun Herra.

Diakoniatyöntekijältä koettiin saadun apua ja vastauksia hengellisessä etsimisessä. Hengellisyyden on koettu auttavan eteenpäin elämässä. Usko on asiakkaalle voinut merkitä tukea ja turvaa. Uskon merkitys kiireisen elämän keskellä tuli myös esille vastauksissa.

Perustekijöitä on hengellisyys elämme liian kiireisinä, hengellisyys saisi olla enemmän elämässä.

Uskonelämän hoitaminen” -teeman alle sijoittuivat elämänarvojen uudelleenarviointi sekä pohdiskelu. Asiakkaiden vastauksissa tuli esille rukous, siunauksen pyytäminen, Raamatun lukeminen ja kirkossa käyminen. Vastauksissa korostui myös se, että asiakkailta oli ollut elämässään erilaisia hengellisiä vaiheita.

- - myöskin vuosikymmeniä sitten katkenneen puheyhteyden eli hiljaisen rukouksen jumalalle ottamista uudelleen osaksi elämää.

Osasta vastauksista sai käsityksen, että asiakkaan elämässä on ollut vaiheita, jolloin hengellisyys ei ole ollut vahvasti läsnä. Toisaalta taas eri ikäkaudet ovat tuoneet hengellisiä asioita ajankohtaisiksi asiakkaan elämässä. Tällaisiksi elämänvaiheiksi mainittiin muun muassa pyhäkoulu lapsuudessa ja rippikoulu nuoruudessa. Lisäksi mainittiin seurakunnan vapaaehtoistyöhön osallistuminen. Jotkut vastaajista mainitsivat hengellisyyden merkityksen kasvaneen iän myötä elämässään.

Vastauksissa tuli esille tunteiden merkitys hengellisyydessä, joten nimesimme teemaksi ”Tunteet ja hengellisyys”. Tunteita ilmaistiin esimerkiksi sanoilla ”kiitollisuus”, ”rakkaus” ja ”ilo”. Hengellisyys merkitsi asiakkaille myös mielenrauhaa ja onnea. Asiakkaiden antamat merkitykset hengellisyydelle olivat pääasiassa positiivisia. Toisaalta kysymykseen vastaamatta jättäneiden ajatukset hengellisyyden merkityksestä jäivät sanoittamatta. Vastauksissa puhuttiin myös uskon menettämisestä aika ajoin. Lähimmäisyyden merkitys oli esillä tuloksissa. Saattaa olla, että vaikeissa elämäntilanteissa läheisten ihmisten merkitys korostuu ja heidät koetaan voimavaroina tilanteesta selviämiseen.

Hengellisyys nähtiin myös oman minän kehittymisen prosessina. Vastauksissa tuli ilmi halu eheytyä hengellisesti. Eheytymistä ei kuitenkaan määritelty tarkemmin. Jumalan johdatus koettiin kuitenkin tärkeänä oman paikan löytämisessä maailmassa. Jumalan suojelus ja varjelus koettiin myös tärkeänä.

Kaiken kaikkiaan vastauksissa näkyy hengellisyyden kokonaisvaltaisuus ihmisen elämässä. Hengellisyys ei välttämättä merkitse asioita, jotka yleensä mielletään hengellisyydeksi. Sielunhoidon välineet voivat olla osa hengellisyyttä, mutta vastausten perusteella asiakkaat kokivat hengellisyyden myös laajempänä ilmiönä. Joskus

asiakkaan on voinut olla vaikea sanoittaa sitä, mitä hengellisyys hänelle merkitsee. Toiset kokivat, että hengellisyys merkitsee heille kaikkea.

Sielunhoidon välineistä kysymisen yhteydessä jotkut asiakkaat mainitsivat taloudellisten vaikeuksien käsittelyn kuuluneen vastaanottokäyntiin. Hengellisyyden merkitystä selvittävässä kysymyksessä jotkut asiakkaat viittasivat muun muassa perheen pahoinvointiin ja ahdistukseen.

Taloudellinen tilanne ja lasten pahoinvoinnin tilanne ahdistaa hirveesti.

Saadessaan apua esimerkiksi taloudellisiin ongelmiin, asiakas saattaa kokea tulleen kohdatuksi myös hengellisesti. Diakoniatyöntekijää tavattaessa keskustellaan usein asiakkaiden elämässä ajankohtaisimpina olevista aiheista. Kun asiakas on saanut apua aineelliseen tarpeeseensa, voi keskustelussa tilaa tulla myös muille aiheille.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Hengellisyden kokonaisvaltaisuus

Tuloksissa tuli esille, että asiakkaiden kanssa voidaan ottaa puheeksi myös hengelliset asiat. Asiakkaille hengellisyys oli selvästi kokonaisvaltainen kokemus. Sielunhoidon välineiden käyttö ei riittänyt kuvaamaan hengellisyyttä ja asiakkaille hengellisyys ei välttämättä merkinnyt sielunhoidon välineiden käyttöä. Asiakkaat liittivät esimerkiksi taloudellisesta tilanteesta ja perheen pahoinvoinnista keskustelun hengellisyyteen.

Hengellisyys erotetaan usein omaksi irralliseksi alueekseen ihmisen elämässä. Voidaan ajatella, että hengellisyyttä on sunnuntaisin kirkossakäynti, juhlapyhien vietto ja iltarukoukset. Nämä ovat tärkeitä hengellisyyden muotoja, mutta hengellisyys näyttäytyy myös arjen tilanteissa. Tämä tulee esille myös Raamatussa, jossa Jeesus kehotti rukoilemaan jokapäiväistä leipää Isä meidän -rukouksessa (Matt. 6:9–13).

Saattaa olla, että diakoniatyön asiakkaat yhdistävät diakoniatyöntekijän kautta tulevan avun vahvasti kirkkoon ja sitä kautta hengellisyyteen. Tämä tuli esille esimerkiksi vastauksessa, jossa diakoniatyöntekijä rinnastettiin suojelusenkeliin. Asiakkailta on mahdollisesti erilaisia odotuksia eri konteksteissa toteutettavasta sosiaalisesta avusta. Asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa apuun diakoniavastaanotolla saattoi heijastua myös heidän ajatuksiinsa hengellisyydestä, johon suhtauduttiin pääasiassa myönteisesti. Toisaalta asiakkaan myönteinen suhtautuminen hengellisyyteen saattoi vaikuttaa myös tyytyväisyyteen diakoniavastaanottokäyntiin.

Asiakkaat yhdistivät hengellisyyden eri elämänvaiheisiin. Pyhäkoulu ja rippikoulu oli koettu hengellisesti tärkeinä aikoina. Hengellisyyden kerrottiin korostuneen ikääntymisen myötä. Voi olla, että iän tuoma elämäkokemus ja erilaiset elämäntilanteet arjessa herättävät ihmisen pohtimaan myös hengellisyyttä enemmän. Yleisesti on keskusteltu nuorten aikuisten ja aikuisten vähäisestä osallistumisesta kirkon toimintaan. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että diakoniatyö tavoittaa niitäkin ihmisiä, jotka eivät käy seurakunnan tilaisuuksissa.

Asiakkaat ilmaisivat avoimissa vastauksissa hengellisyyden merkitystä eri tavoilla. Joidenkin kokemus välittyi hyvin voimakkaana sanavalintojen kautta. Nämä asiakkaat käyttivät vastauksissaan ilmaisuja, jotka mielletään hengelliseen sanastoon. Tällainen ilmaisu oli esimerkiksi ”uudestisyntyminen”. Osa vastaajista ilmaisi itseään neutraalimpia ilmaisuja käyttäen. Vaikuttaa siltä, että ihmisten persoonallisuus ja tunteet vaikuttavat myös hengellisyyden kokemukseen. Rukousta ja hengellistä keskustelua toivottiin sielunhoidon välineistä eniten. Tämä saattaa johtua myös siitä, että ne voivat olla asiakkaille tutuimpia hengellisen elämän hoitamisen välineitä.

9.2 Diakoniatyöntekijän persoonan merkitys hengellisessä kohtaamisessa

Vastausten perusteella diakoniatyöntekijän persoona koettiin vahvasti osallisena tapaamisen onnistumiseen. Diakoniatyöntekijän sympaattisuus ja läsnäolon taito olivat selvästi yhteydessä asiakkaiden tyytyväisyyteen tapaamisista. Asiakkaat kokivat myös hengellisistä asioista keskustelemisen diakoniatyöntekijän kanssa luontevaksi. Suurin osa asiakkaista ei kokenut hengellisiä asioita yksityisasiaksi.

Asiakkaiden kokemus hengellisen keskustelun luontevuudesta voi osittain johtua myös siitä, että tapaamiset toteutettiin kirkon tiloissa. Kirkko voi itsessään edustaa asiakkaille kristinuskkoa ja hengellisyyttä. Tuloksista ei ilmene, missä määrin diakoniatyöntekijän persoonallisuus tai tapaaminen kirkon tiloissa vaikuttaa hengellisen keskustelun luontevuuteen. Kuitenkin diakoniatyöntekijän merkitys korostui vastauksissa selvästi. Juhilan (2012) mukaan on luonnollista, että aina kun maallikko ja ammattilainen kohtaavat, muodostuu kohtaamistilanteessa työntekijän ja asiakkaan erilaiset identiteetit. Työntekijän identiteettiin kohtaamistilanteessa kuuluu mm. ongelmien kartoittaminen ja neuvojen antaminen. Asiakkaan identiteettiin sisältyy vastaavasti ongelmista kertominen ja neuvojen vastaanottaminen. (Juhila 2012, 206.) Ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisessa syntyy siis tietyt toimintaodotukset. Tämä voi osaltaan selittää sitä, että diakoniatyöntekijän luokse hakeutuvat asiakkaat pitävät hengellisistä asioista keskustelua luontevana. Hengellisyyden ikään kuin oletetaan kuuluvan diakoniatyöntekijän identiteettiin kohtaamisessa.

9.3 Eri uskontojen edustajien kohtaaminen diakoniatyössä

Diakoniatyöntekijän luokse voivat tulla kaikki ihmiset uskontokunnasta riippumatta. Vastaajista ne, jotka ilmoittivat kuuluvansa eri uskontokuntaan, kertoivat toivovansa diakoniatyöntekijän rukoilevan heidän puolestaan. Diakoniatyöntekijä saattaa olettaa, että toisen uskontokunnan edustaja ei toivo kristillisen hengellisyyden esiintuomista esimerkiksi sielunhoidon välineiden kautta. Tämä saattaa johtua pyrkimyksestä kunnioittaa toisen uskonnon ja kulttuurin edustajien vakaumusta. Kuitenkin kyselyn tulokset osoittavat, että asian voisi ottaa puheeksi asiakkaiden kanssa.

Vaikka vastauksissa ei tullut esiin käsitettä uskontodialogi, voidaan sen katsoa toteutuneen diakoniatyön asiakasvastaanotolla, jossa työntekijä ja asiakas edustivat eri uskontokuntia. Uskontodialogi on uskontojen edustajien välistä kohtaamista (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a). Uskontodialogi syntyy monissa eri yhteyksissä ja se toteutuu niin arjessa kuin virallisissa yhteyksissä sekä ryhmien että yksittäisten ihmisten välillä (Hiltunen 2010, 117). Monikulttuurisuus edellyttää dialogivalmiuksia. Ihmiset kokevat hengellisyyden eri tavalla ja ihmisten on selvitettävä miten suhtautua toisenlaiseen hengellisyyteen. (Hiltunen & Pruuki 2010, 10–15.)

Uskonnon lisäksi myös muut kulttuuriset taustat vaikuttavat ihmisten välisissä kohtaamisissa. Kulttuurisiin taustoihin vaikuttavat muun muassa perhetaustat, käyttäytymiseen liittyvät tottumukset sekä sukupuoleen liittyvät asiat. Monikulttuurisuuden ja uskontojen moninaisuuden lisääntyminen edellyttää dialogivalmiuksien kehittämistä. Tähän tarvitaan spirituaalisesti sensitiivistä työtettä. Tämä on tärkeää paitsi kirkon alan työssä, myös sosiaalialan eri paikoilla, joissa muut uskontokunnat näyttäytyvät mahdollisesti vielä laajemmin. Spirituaalinen sensitiivisyys ja dialogisuus korostavat toisen elämäkatsomuksen kunnioittamista tinkimättä kuitenkaan omasta vakaumuksesta.

9.4 Tyytyväisyys diakoniatyöhön

Opinnäytetyömme tarkoituksena ei ollut asiakaspalautteen kerääminen. Kuitenkin asiakkaat toivat ilmi mielipiteensä Vuosaaren seurakunnan diakoniatyön asiakasvastaanotosta. Avoimien osioiden vastauksissa näkyi selkeästi kiitollisuus diakoniatyöntekijöitä ja diakoniatyötä kohtaan. Taloudellista apua saaneet vastaajat olivat tyytyväisiä diakoniatyöntekijältä saamaansa apuun. Vaikka avustukset ovat rahallisesti pieniä, asiakkaat kokivat tulleen autetuiksi. Avoimissa vastauksissa ilmeni kuitenkin, että yksin asuvien ihmisten asema taloudellisen avun saamisessa koettiin heikommaksi kuin perheellisillä. Tällä viitattiin erityisesti suurempiin diakonia-avustuksiin, joita haetaan erilaisista diakoniarahastoista.

Kiitollisuus kohdistui paljon myös diakoniatyöntekijän persoonaan. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että diakoniatyöntekijän kohtaaminen oli muun muassa vähentänyt asiakkaan stressiä, rauhoittanut mieltä, antanut käytännönohjeita sekä luonut uskoa ja toivoa tulevaisuuteen. Pitää ottaa huomioon, että kaikki eivät täyttäneet kyselylomaketta lainkaan. Tämä voi vaikuttaa tuloksiin, koska ei voida tietää, millainen kokemus vastaamatta jättäneillä oli diakoniatyön vastaanottotilanteen toteutumisesta. Vastauksista saa kuitenkin yleiskuvan, että diakoniatyön asiakasvastaanottoon Vuosaaren evankelis-luterilaisessa seurakunnassa ollaan pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä.

Vastaajien palautteissa tuli esiin kiitollisuus yleensäkin diakoniatyötä kohtaan. Tämä saattaa johtua siitä, että kirkon tekemä diakoniatyö nähdään jossain määrin vapaaehtoisena toimintana ja ylimääräisenä apuna kunnan järjestämien sosiaalipalvelujen lisäksi. Kirkkojärjestyksessä määritellään, että seurakunnissa on oltava diakonian virka, mutta siellä ei määrätä, että tulisi antaa esimerkiksi taloudellista apua (Kirkkojärjestys 1991, luku 6, 1§). Kaiken kaikkiaan palautteessa suhtauduttiin myönteisesti diakoniatyöhön ja diakoniatyöntekijöihin.

Kiitos avusta, jota olemme onneksi saaneet aina kun olemme tarvinneet.

9.5 Kehittämisehdotukset

Diakoniatyöntekijän ydinosaamiseen kuuluu hengellisen työn osaaminen (Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen 2010). Diakoniatyöntekijöillä on erilaisia tapoja kohdata asiakkaan hengellisyyttä. Työtapojen reflektointi tiimin kesken voisi olla keino hyvien työmenetelmien jakamiseen. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi learning cafe -menetelmää hyödyntämällä. Learning cafe -menetelmässä hyvät työkäytännöt tulevat esiin dialogisesti niin että jokainen osallistuja saa tuoda esiin omat ajatuksensa. Tärkeää on myös se, että ryhmässä tuotetaan ideoita, joita reflektoidaan ja kehitetään edelleen yhdessä. (Lahden ammattikorkeakoulu i.a.) Asiakkaille hengellisyys ilmeni eri tavoilla, mikä tulee huomioida myös asiakkaan hengellisessä kohtaamisessa. Jatkossa voisi olla mielenkiintoista tutkia, millä tavalla työntekijöiden hengellisyys ilmenee, ja miten se vaikuttaa työntekijän työöteeseen.

Asiakkaiden kokemuksia diakoniatyöntekijän persoonan merkitykseen hengellisessä kohtaamisessa voisi tutkia esimerkiksi laadullisen tutkimuksen metodeilla. Opinnäytetyössämme diakoniatyöntekijän persoonan merkitys korostui vahvasti. Koska persoona on tärkeä työväline, tulisi sitä tukea myös työyhteisön puolelta. Työntekijän jaksaminen on oleellista onnistuneiden asiakastapaamisten toteutumiseksi. Kirkossa järjestetään työnohjausta, jossa työstetään omaa ammatillista identiteettiä, työroolia sekä perehdytään työn rajaamisen ja kuormittavuuden kysymyksiin (Kirkon keskushallinto 2013d).

Diakoniatyöntekijät tekevät työtä myös asiakasvastaanoton ulkopuolella, esimerkiksi kotikäynneillä, ryhmissä ja laitosvierailuilla. Näissä ympäristöissä hengellisen kohtaamisen tarpeen selvittäminen voisi tuottaa erilaisia tuloksia kuin opinnäytetyössämme tulleet tulokset osoittavat. Laadullisen tutkimuksen menetelmät voisivat tuoda opinnäytetyömme aiheeseen syventävän näkökulman yksilön kohdalla, vaikka se ei kertoisikaan kokonais kuvaa hengellisen kohtaamisen tarpeesta diakoniatyön asiakasvastaanotolla.

Muiden uskontojen kohtaaminen diakoniatyössä on 2010-luvulla arkipäivää. Sen takia on tärkeää, että työntekijöitä koulutetaan ja tuetaan monikulttuurisuuden kohtaamisessa. Kirkkohallitus sekä sen yhteistyötahot järjestävät Moninaisuus ja dialogi-

koulutusohjelmaa (MOD), joka antaa valmiuksia asenteiden ja ennakkoluulojen käsittelemiseen monikulttuurisessa työympäristössä (MOD i.a). Maahanmuuttajista suurin osa on kristittyjä (Martikainen 2011). Tämän takia on tärkeä oppia ymmärtämään myös muuta kuin luterilaista kristillisyyttä. Usein ajatellaan, että monikulttuurinen dialogi toteutuu vain eri uskontojen välillä. Tämän takia työntekijä saattaa hämmentyä kristillisyydestä, joka on erilaista kuin hänen omasta traditiostaan nouseva kristillisuus. Olisikin tärkeää, että monikulttuurisuuskoulutuksiin saataisiin myös näkökulmaa oman uskonnon eri suuntien ja perinteiden näkemyksistä. Rohkeus ottaa asioita puheeksi on tärkeää kaikessa diakoniatyössä, myös hengellisyyden suhteen. Opinnäytetyön tulokset osoittivat, ettei hengellisiä asioita pidetä yksityisasiaina, vaikka niin usein ajatellaan. Tulokset osoittivat myös, että diakoniatyön asiakasvastaanoton asiakkaat kokivat hengellisistä asioista luontevaksi diakoniatyöntekijän kanssa.

Diakoniatyön asiakkaista Helsingin hiippakunnassa 59,9 % oli 30–64-vuotiaita vuonna 2012 (Kirkon keskushallinto 2013a). Vaikuttaa siltä, että diakoniatyön parissa kohdataan aikuisia ihmisiä, jotka eivät välttämättä osallistu muuhun seurakunnan toimintaan. Diakoniatyön arvot auttamisesta, kristillisestä lähimmäisenrakkaudesta ja ihmisen kohtaamisesta tekevät työmuodon helposti lähestyttäväksi. Diakonia on tavoitettavaa työtä, jonka luonteesta muutkin seurakunnan työmuodot voisivat saada välineitä ihmisten tavoittamiseen. Toisaalta myös diakoniatyötä voisi pitää esillä seurakunnan kaikissa työmuodoissa. Voisi myös pohtia, miten ne diakoniatyön asiakkaat, joilla on hengellisen tuen tarve, voitaisiin ohjata mukaan sopivaan toimintaan.

Diakoniatyöntekijöiden antamasta palautteesta kävi ilmi, että kirkossa tehdään vähäisesti asiakaskyselyitä. Kirkosta eroamisen kasvettua on tärkeää selvittää, millaista toimintaa ihmiset kaipaavat kirkolta. Erityisen tärkeää olisi selvittää, miten voisi saada selville niiden ihmisten mielipiteet, jotka eivät itse tuo niitä voimakkaasti esille. Mediassa näkyy usein mielipiteiden jyrkkä vastakkainasettelu niiden välillä, jotka ovat rohkeita tuomaan näkemyksiään esille. Diakoniatyön asiakkaiden mielipiteet ja toivomukset jäävät helposti vaille huomiota. Tämän takia olisi tärkeää tehdä diakoniatyön piirissä asiakaslähtöisiä kyselyjä.

10 POHDINTA

10.1 Diakoniatyöntekijöiden arviointia aineistonkeruusta

Kyselyn toteuttamisen jälkeen pyysimme diakoniatyöntekijöiltä palautetta kyselyn toteuttamiseen osallistumisesta. Kaikki diakoniatyöntekijät eivät päässeet osallistumaan tapaamisiin, joissa kyselylomakkeen kysymyksiä mietittiin yhdessä työelämätahon kanssa. Ymmärryksemme mukaan diakoniatyöntekijät olisivat kuitenkin halunneet vaikuttaa enemmän kysymysten sisältöön.

Diakoniatyöntekijät pohtivat myös, oliko tutkimusmetodi ja sen toteuttaminen paras mahdollinen keino tulosten saamiseen. He olivat myös pohtineet, olisivatko tulokset toisenlaisia, mikäli tutkimus olisi tehty haastatteluna. Diakoniatyöntekijän rooli kyselylomakkeen antajana koettiin haastavaksi siinä suhteessa, että asiakkaan oli kyselylomakkeessa tarkoitus vastata kysymyksiin, jotka koskivat diakoniatyöntekijän työtä ja juuri koettua asiakasvastaanottotilannetta.

Työntekijöiden kokemus oli se, että pääsääntöisesti asiakkaat olivat ottaneet ja palauttaneet kyselyn mielellään. Tosin muutama ei ollut halunnut ottaa kyselylomaketta vastaan. Diakoniatyöntekijät kertoivat unohtaneensa tarjota kyselylomaketta usealle asiakkaalle. Tässä kohtaa he epäilivät unohtusten johtuneen myös arkuudesta jakaa kyselylomaketta. He olivat kokeneet myös hankalaksi antaa kyselylomakkeen asiakastapaamisen jälkeen, jossa kyselyn antaminen olisi katkaissut intensiivisen keskustelun, joka tapaamisessa oli syntynyt. Aineistonkeruu oli tarkoitus teettää pienemmällä aikavälillä, mutta koska vastaanotolla kävi usein samoja asiakkaita, ei kyselylomaketta voinut antaa uudestaan sen jo täyttäneille. Tämän takia myös aineistonkeruuprosessi venyi pidemmäksi kuin mitä oli suunniteltu.

Diakoniatyöntekijöiden kokivat kyselyn toteuttamisen olleen ajankohtaista sen takia, että heidän mielestään kirkossa ei juurikaan kerätä asiakaspalautetta eikä diakoniatyöntekijöiden työtä arvioida. He pitivät tärkeänä, että työtä voidaan myös arvioida ja kehittää sen pohjalta.

10.2 Opinnäytetyöprosessin arviointia

Idea opinnäytetyön aiheesta muodostui nopeasti, sillä taustalla oli seurakunnan toive kyselyn toteuttamisesta. Lisäksi hengellisyys aiheena tuntui ajankohtaiselta kirkosta eroamisen lisääntyneä voimakkaasti. Opinnäytetyön tekeminen yhdessä tuntui luontevalta samanlaisten työskentelytapojen, aikataulujen sopivuuden ja yhteisen kiinnostuksen vuoksi. Opinnäytetyön tekeminen työparina sujui molempien mielestä hyvin ja kumpikin sai prosessin kuluessa käyttää omia ammatillisia vahvuuksiaan.

Yhteistyö seurakunnan kanssa alkoi nopeasti. Ensimmäisessä tapaamisessa pohdimme yhdessä aiheen rajaamista, kyselylomakkeen osioita sekä käytännön järjestelyitä kyselyn toteuttamiseksi seurakunnassa. Toisessa tapaamisessa esittelimme opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen, kyselylomakkeen ja ohjeistimme seurakunnan diakoniatyöntekijöitä kyselylomakkeiden jakamisessa. Lisäksi kysyimme palautetta ja vastasimme esiin nousseisiin kysymyksiin. Diakoniatyöntekijät saivat myös kirjallisen ohjeistuksen, jossa oli yhteystietomme, jos lisää kysyttävää ilmaantuisi. Yhteistyö seurakunnan kanssa sujui hyvin.

Kaikki diakoniatyöntekijät eivät päässeet tapaamisiin mukaan aikataulullisista syistä, mikä saattoi näkyä diakoniatyöntekijöiden antamassa palautteessa. Palautteessa tuli esille muun muassa se, että kyselylomakkeiden jakaminen ei tuntunut luontevalta ja lisäksi palautteessa pohdittiin laadullisen tutkimuksen mahdollisuutta aiheesta. Useampi tapaaminen olisi voinut selventää diakoniatyöntekijöiden toiveita ja ajatuksia kyselyn toteuttamisesta, mutta niiden järjestäminen olisi ollut aikataulullisesti haastavaa. Ehkä aikataulun väljentäminen olisi mahdollistanut diakoniatyöntekijöiden näkemysten huomioon ottamisen paremmin, mikä olisi ollut haastavaa opintojen etenemisen kannalta. Toisaalta oli hyvä, että kyselylomakkeiden jakaminen toteutettiin kuukausien aikavälillä, sillä muuten vastauksia ei olisi tullut riittävästi.

Olimme mukana Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaareissa, joissa hiottiin muun muassa kyselylomaketta sekä teoreettista viitekehystä. Teoreettinen viitekehys muotoutui nopeasti, mutta se tarkentui ja rajautui kevään ja syksyn kuluessa. Suunnitelmavaihe muodostui opinnäytetyön kohdalla haastavaksi aikataulullisista syistä. Seminaarityöskentely ja opettajien ohjaus koululla auttoi pitämään aikataulua

hallinnassa. Etenkin kyselylomakkeen laatimisessa seminaareista oli hyötyä. Haasteeksi muodostui sosionomin pätevyyden huomioiminen opinnäytetyössä. Vuorovaikutuksen teoria ja sosiaalialan kirjallisuuden lähteet toivat sosionomin näkökulmaa teoreettiseen viitekehykseen. Prosessin edetessä huomasimme löytävämme yhä enenevässä määrin seurakunnan diakoniatyön liittymäkohtia sosiaalialan työhön.

Koska koimme hengellisyyden diakoniatyössä aiheena ajankohtaiseksi, oli yksi tavoitteistamme saada esitellä tuloksia laajemmalle yleisölle. Diakonia-lehdestä kysyttiin opinnäytetyömme tuloksia, mutta ne eivät valitettavasti ehtineet valmistua lehden aikataulun mukaisesti. Julkistamisseminaarissa tulosten esittäminen ja palautteen saaminen olikin myönteinen ja ammatillisesti kehittävä kokemus. Lisäksi kävimme esittelemässä opinnäytetyömme keskeiset tulokset Diakonia-ammattikorkeakoulun seurakuntaharjoittelun reflektiossa, jossa oli paikalla Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoita, opettajia ja harjoittelun ohjaajia. Olemme sopineet Vuosaaren seurakunnan kanssa, että järjestämme diakoniatyöntekijöiden kanssa tilaisuuden, jossa esittelemme opinnäytetyön tuloksia sekä diakoniatyöntekijöille että asiakkaille.

10.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessä on muistettava toimia tiettyjen toimintatapojen mukaan, jotta tutkimus olisi luonteeltaan eettisesti mahdollisimman kestävä. Tutkimuksen tekijän on pyrittävä rehellisyyteen, tarkkuuteen sekä yleiseen huolellisuuteen tutkimusta tehdessään. Tutkimusaineiston tulee olla eettisesti kestävästi hankittua ja analysoitua. On myös tärkeää muistaa kunnioittaa muiden tutkijoiden tekemää työtä, kun omassa työssään viittaa aikaisempiin tutkimustuloksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–24.) Eettisen kestävyuden takaamiseksi olemme perehtyneet perusteellisesti teoreettiseen tietoon diakoniatyön taustoista, hengellisyydestä sekä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Pyrimme käyttämään mahdollisimman monipuolisia lähteitä sekä sosiaalialan että teologian asiantuntijoilta. Pidimme alusta lähtien kiinni lähteiden huolellisesta merkitsemisestä sekä tekstiin että lähdeluetteloon.

Ihmisarvon kunnioittamisen tulee olla lähtökohtana kaikessa tutkimuksessa. Tämä osoitetaan esimerkiksi antamalla ihmiselle mahdollisuus päättää itse, haluaako hän osallistua tutkimukseen vai ei. Oleellista on myös paljastaa tutkimukseen osallistuville henkilöille, mitä tutkimuksen aikana saattaa tapahtua. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden tulee ymmärtää tämä informaatio ja olla tietoisia siitä, ettei kenenkään ole pakko osallistua tutkimukseen ilman omaa halukkuuttaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 24–25.) Opinnäytetyömme aihealue on monelle ihmiselle henkilökohtainen asia, mikä vaatii erityistä herkkyyttä ja taitoa asettaa kysymyksiä. Etenkin saatekirjeessä painotimme kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuutta. Kun ohjeistimme diakoniatyöntekijöitä kyselyn jakamiseen, pyysimme myös heitä painottamaan kyselyn vapaaehtoisuutta. Painotimme niissä myös sitä, etteivät kukaan muu kuin me opiskelijat tule näkemään yksittäisiä kyselylomakkeita.

Pohdimme, onko oikein velvoittaa diakoniatyöntekijöitä jakamaan kyselylomakkeita asiakkaille oman työnsä lomassa. Pohdimme tätä myös yhdessä niiden työntekijöiden kanssa, jotka pääsivät paikalle yhteisiin kokoontumisiimme. Emme kokeneet eettisesti oikeaksi olla jakamassa itse kyselylomakkeita diakoniatyön asiakasvastaanottotilanteessa, joka voi olla luonteeltaan arkaluontoinen. Emme halunneet asiakkaiden kokevan, että käytämme heidän tilannettaan hyväksi opinnäytetyön teossa. Mietimme myös arvannon järjestämistä tutkimukseen osallistumiseen kannustamiseksi. Emme kuitenkaan olleet varmoja arvannon eettisestä kestävydestä tällaisissa tilanteissa, minkä takia jätimme palkinnolla houkuttelun pois tutkimuksestamme. Uskomme, että tällöin kyselyyn osallistuivat vain sellaiset ihmiset, jotka todella halusivat osallistua vapaaehtoisesti.

Tutkimuksen luotettavuuden yksi edellytys on, että tutkimus täyttää tieteellisen tutkimuksen kriteerit. Mittauksen luotettavuutta kuvaavat käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti kuvaa sitä, miten tarkasti on onnistuttu mittaamaan mitattavaa asiaa. Esimerkiksi kyselylomaketta käytettäessä kysymysten onnistuminen vaikuttaa validiteettiin. (Heikkilä 2008, 185–187.) Käytimme kysymysten laatimiseen paljon aikaa ja testasimme kyselyä useaan kertaan seminaariryhmissä, joista saimme myös paljon arvokasta palautetta. Pohdimme kysymysten asettelua myös yhdessä Vuosaaren seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa. Kuten heidän antamastaan palautteesta kävi ilmi, kaikki työntekijät eivät päässeet kertomaan mielipidettään kysymyksiin

kasvotusten. Saimme sähköpostitse korjausehdotuksia, joiden mukaan muokkasimme kysymystenasettelua. Kuitenkin jälkepäin ajatellen olisimme voineet asetella jotkin kysymyksistä eri tavalla, jotta niistä olisi tullut selkeämpiä. Kyselyn vastauksia analysoitaessa emme olleet varmoja, olivatko asiakkaat ymmärtäneet kaikki kysymykset niin kuin me olimme ne ajatelleet. Esimerkiksi kysymyksessä 13 pohdimme, oliko kysymyksenasettelu kielteiseen muotoon vastaajia hämmentävä.

Meillä on itsellämme subjektiivinen kokemus hengellisistä kysymyksistä, mutta aihetta valitessamme ymmärsimme, etteivät hengelliset asiat merkitse kaikille ihmisille samoja kysymyksiä. Tämän huomioimme myös kyselyn kysymyksissä, joissa pyrimme objektiivisuuteen. Olimme kuitenkin kyselylomakkeessa maininneet sielunhoidon välineiksi vain tietyt välineet, kuten esimerkiksi rukouksen, ripin ja Raamatun lukemisen. Kyselylomakkeessa käytetyt termit olivat etenkin kristinuskoon liittyviä, mikä saattoi ohjailla vastaajia myös avoimien osioiden kohdalla. Toisaalta myös diakoniatyöntekijät toimivat ammatissaan kristillisestä viitekehyksestä käsin. Asiakkailta oli mahdollisuus kirjoittaa myös oma vastaus kysymykseen. Avoimissa osioissa tulee esiin ihmisten persoonallinen tapa kirjoittaa vastaukset, mikä osaltaan vaikuttaa tuloksiin. Jatkossa emme lähtisi määrittelemään sielunhoidon välineitä niin tarkasti, mitä tässä kyselylomakkeessa teimme, sillä liiallinen määrittely ohjaa vastaamista liikaa.

Reliabiliteetti on tutkimuksen kyky tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimus on toistettavissa. (Heikkilä 2008, 185–187.) Tutkimustuloksia ei voi yleistää automaattisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 26). Tarkoituksenamme ei ollut tuottaa koko Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyötä arvioivaa tutkimusta. Tiedostimme koko opinnäytetyöprosessin ajan, että olemme tekemässä opinnäytetyötä Vuosaaren seurakunnalle. Aineistonkeruusta saadut tulokset pätevät sen asiakaskunnan kohdalla, jotka vastasivat kyselylomakkeeseen. Tuloksia ei voi yleistää kattamaan koko Helsingin tilannetta eikä se tuo esiin edes kaikkia Vuosaaren seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden mielipiteitä. Ne antavat kuvan niiden vastaajien ajatuksista, jotka vastasivat kyselyyn. Kaikki asiakkaat, joille kyselylomaketta tarjottiin, eivät vastanneet kyselyyn. Tulee ottaa huomioon, että kyselyyn vastanneet henkilöt ovat voineet kokea aiheen henkilökohtaisesti

läheisemmäksi kuin ne, jotka eivät vastanneet. Myös tämä vaikuttaa tulosten luotettavuuteen.

Harkitsimme pitkään haastattelututkimuksen ja kyselytutkimuksen välillä. Arvelimme, että haastattelujen kautta emme saa tarpeeksi kattavaa otosta diakoniatyön asiakkaista, koska emme olisi ehtineet haastatella riittävän montaa asiakasta. Lisäksi haastatteluihin olisi saattanut valikoitua helposti sellaiset asiakkaat, joille hengelliset asiat ovat muutenkin luontaisia. Ajattelemme, että kysely oli luotettavin tapa saada vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Jäimme kuitenkin miettimään kyselyn toteuttamista. Diakoniatyöntekijät eivät olleet kokeneet kyselylomakkeen jakamista kovin luontevaksi. Onkin tärkeää pohtia myös sitä, miten diakoniatyöntekijän antama kyselylomake vaikutti asiakkaiden vastauksiin. Asiakkaat vastasivat kysymyksiin vasta tapaamisen päätyttyä ja palauttivat kyselylomakkeet itse suljetuissa kirjekuorissa palautuslaatikkoon. Tällöin heidän ei tarvinnut pelätä sitä, että diakoniatyöntekijä näkisi vastaukset. Kuitenkin diakoniatyöntekijä kyselylomakkeen antajana on saattanut vaikuttaa asiakkaan vastauksiin.

Diakoniatyöntekijöiden palautteessa tuli esiin tärkeä huomio siitä, muuttaisiko työntekijä tiedostamattaan tai tietoisesti käytöstään, kun hän tietää asiakkaan täyttävän kyselylomakkeen vastaanottokäynnin päätyttyä. Pyrimme kuitenkin painottamaan diakoniatyöntekijöiden ohjauspalaverissa sitä, että tarkoituksemme ei ole arvostella heidän työtään, vaan tuoda esiin asiakkaiden tarpeita ja toiveita diakoniatyön asiakasvastaanoton hengellisyyden suhteen.

10.4 Oma ammatillinen kasvu

Opinnäytetyömme tekemisen aikana opimme laatimaan asiakaskyselylomakkeen, jonka kaltaisen voisimme jatkossa toteuttaa myös työelämässä. Pyrimme myös laadukkaaseen, tieteellisen tekstin kirjoittamiseen, jossa saimme harjaantua opinnäytetyöprosessin aikana. Opimme työskentelemään joustavasti opiskelukaverin kanssa, joka oli myös suuri tuki prosessin aikana. Nykyään työelämässä työskennellään paljon työpareina ja

tiimeinä, minkä takia koimme tärkeäksi harjoitella työparina työskentelyä. Pyrimme järjestelmälliseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn, jota tehdään sekä itsenäisesti että yhdessä reflektoiden.

Ammattikorkeakoulussa olemme opiskelleet sekä sosiaalialan että kirkon alan opintoja. Opiskelujen alussa tuntui, että ne ovat täysin erillisiä kokonaisuuksia. Opintojen myöhäisemmässä vaiheessa olemme kuitenkin saaneet huomata, että diakoniatyön ja sosiaalialan ammatillisuus kulkevat monessa kohtaa käsi kädessä. Tämän opinnäytetyön aikana pyrimme myös hahmottamaan omaa identiteettiämme tulevana diakoniatyöntekijöinä. Halusimme erityisesti ymmärtää, miten hengellisyys nykyään ilmenee diakoniatyön asiakasvastaanotolla ja miten työntekijä voi parhaiten tukea asiakkaan omaa hengellisyyttä hänen lähtökohdistaan käsin.

Opinnäytetyö oli kasvattava prosessi, jossa saimme oppia lisää hengellisyydestä diakoniatyössä, asiakkaiden kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta sekä yleisesti diakoniatyöstä Suomessa. Etenkin tulosten analyysivaiheessa oivalsimme, mitä kokonaisvaltaisuus tarkoittaa. Se on käsite, jota käytetään puhuttaessa asiakkaan kohtaamisesta niin diakoniatyössä kuin sosiaalialan työssä. Asiakasta tulee kohdella kokonaisuutena, jonka kaikki osa-alueet vaikuttavat kaikkeen. Kun yhdellä alueella on vaikeuksia, vaikuttaa se myös kaikkeen muuhunkin ihmisen toimintaan ja käyttäytymiseen. Saimme laajan kokonaiskäsityksen siitä, millaisten syiden tähden asiakkaat tulevat diakoniatyön asiakasvastaanotolle.

Hengellisyyden kokonaisvaltaisuus oli yksi tärkeimmistä oivalluksistamme työtä tehdessämme. Helposti se irrotetaan muista osa-alueista erilliseksi, kun oikeastaan se on läsnä koko ihmisen arjessa. Ihmiset kuitenkin kokevat hengellisyyden eri tavoilla, minkä takia spirituaalinen sensitiivisyys on tärkeää. Spirituaalisesti sensitiivinen työote on tärkeä sekä kirkon työssä että sosiaalialan työssä. Oivalsimme johtopäätöksiä kirjoittaessamme, että uskontojen moninaisuus esiintyy sosiaalialan töissä kenties vielä laajemmin kuin seurakunnan työssä. Koemme tämän opinnäytetyön vahvistaneen spirituaalisesti sensitiivistä työotetta, jonka haluamme viedä mukaan kaikkiin sosiaali- ja kirkon alan töihin. Toisen elämänkatsomuksen kunnioittaminen ja sen ymmärtäminen tärkeänä osana ihmistä on avain aitoon dialogiin, jota asiakastyössä tarvitaan.

Opinnäytetyöprosessi antoi myös valmiuksia ihmisen hengelliseen kohtaamiseen diakoniatyössä. Opimme ymmärtämään hengellisyyden näyttäytyvän ihmisen elämässä monella eri tavalla. Mielenkiintoista oli nähdä asiakkaiden kokevan taloudellisen auttamisen myös hengellisenä apuna. Vaikka sosiaalialan työssä ei olekaan tunnustuksellista hengellisyyttä, voimme ymmärtää sosiaalialan kentällä asiakkaiden hengellisyyttä ja sen vaikutusta asiakkaan elämään.

Oli mielenkiintoista huomata, kuinka asiakkaan hengelliseen kohtaamiseen vaikuttaa myös esimerkiksi asiakkaan ja diakoniatyöntekijän välinen vuorovaikutussuhde. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on mielestämme avain kaikessa sosiaalialan työssä. Diakoniatyöntekijän persoonallisuuden vaikutus kohtaamisen onnistumiseen oli myös tärkeä oivallus. Ymmärsimme, opinnäytetyöprosessin aikana, kuinka tärkeää on pitää huolta myös itsestä. Omien voimavarojen tiedostaminen ja myös rajojen asettaminen työhön auttaa jaksamaan työssä. Kun työntekijä jaksaa ja voi hyvin, onnistuu asiakkaan aito kohtaaminen paremmin. Oman persoonan käyttäminen on tärkeää myös sosiaalialan työssä. Vaikka sosiaalialan työ onkin uskonnollisesti sitoutumatonta, voi työntekijä nähdä asiakkaat kristillisen ihmiskuvan kautta. Tuomme työhön pakostakin oman elämänkatsomuksen mukaan jollain tasolla, vaikkei sitä ääneen sanoitettaisikaan.

Asiakkaiden antamat palautteet diakoniatyöntekijöille olivat merkittäviä ammatillisen kasvumme kannalta. Asiakkaiden autetuiksi tulemisen kokemukset rohkaisivat tekemään kutsumustyötämme. Tilanteet, joissa työntekijä kokee riittämättömyyttä, voivat olla tilanteita, joissa asiakas on kokenut tullessa autetuksi. Diakoniatyön asiakkaat vaikuttavat arvostavan diakoniatyöntekijöiden työtä. Asiakkaan kiitos auttaa jaksamaan ja uskaltamaan.

Asiakkaan kohtaaminen ja aito läsnäolo ovat tärkeitä työvälineitä sekä diakoniatyössä että sosiaalialan kentällä. Asiakas tulee kohdata toisena ihmisenä ja tasavertaisena työntekijän kanssa. Pyrimme opinnäytetyössämme asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden ajatusten esiintuomiseen. Oman mielipiteen esilletuominen ja se, että sitä ylipäättänsä kysytään, voi olla monelle voimaannuttava kokemus. Työelämässä haluamme jatkaa asiakaslähtöistä työskentelyä ja pohtia, miten omassa työssämme voisimme olla

tuomassa myös niiden ääntä kuuluviin, jotka eivät välttämättä jaksa vastata tämälantapaisiin kyselylomakkeisiin. Jokainen ihminen haluaa tulla kohdatuksi.

LÄHTEET

- Ankkuriseurakunta 2013. Mihin uskomme. Viitattu 23.10.2013.
<http://ankkuriseurakunta.fi/> .
- Canda, Edward R. 1999. Spiritually Sensitive Social Work: Key Concepts and Ideals. IUC Journal of Social Work Theory and Practice. Viitattu 1.3.2013.
http://www.bemidjistate.edu/academics/publications/social_work_journal/issue01/pdf/canda.pdf
- Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen 2010. Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Viitattu 25.10.2013.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/diakonia_yo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/diakonia_yo.pdf) .
- Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2001. Helsinki: Diakoniatyöntekijöiden liitto ry.
<http://www.dtl.fi/www/page/382> .
- Gothóni, Raili & Jantunen, Eila 2010. Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Granfelt, Riitta 2010. Syrjäytymisestä vapaaksi vankilassa? Psykososiaalisen työn merkitys vankien elämässä. Teoksessa Terhi Laine, Susanna Hyväri & Päivilä Vuokila-Oikkonen (toim.). Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 131–147.
- Hakala, Pirjo 2002. Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 233–269.
- Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima.
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.
- Helosvuori, Riitta 2012. Vaikuttava diakonia. Teoksessa Rauli Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 165–189.
- Helsingin kaupungin tietokeskus 2013. Viitattu 21.5.2012. <http://www.aluesarjat.fi/>
- Helsingin kaupunki 2005. Kaupunkisuunnitteluvirasto. Vuosaari. Kaupunki meren rannalla. Helsinki suunnittelee 2005:9. Helsinki: Helsingin kaupunki:

- Vuosaari-projekti. Viitattu 23.10.2013.
http://www.hel.fi/hel2/ksv/julkaisut/esitteet/esite_2005-9_fi.pdf .
- Helsingin kaupunki 2013a. Vuosaaren -sivusto. Viitattu 23.10.2013.
<http://www.vuosaaren.fi/web/index.php?id=1> .
- Helsingin kaupunki 2013b. Vuosaaren sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupiste.
 Viitattu 23.10.2013.
<http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/sosta/sosiaalityo/vuosaari> .
- Helsingin seurakunnat 2013. Keskusrekisteri. Väestötilastot. Viitattu 25.10.2013.
http://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteinhallinto/keskusrekisteri_2/vaestotilas.html .
- Hiltunen, Pekka Y. & Pruuki, Heli 2010. Tempelitappelon välttäminen. Teoksessa Heli Pruuki (toim.) Pyhän rajoilla. Tempelitappeluista uskontodialogiin. Helsinki: Suomen Lähetysseura, 9–19.
- Hiltunen, Pekka Yrjänä 2010. Tempelitappeluja vai uskontodialogia. Teoksessa Heli Pruuki (toim.) Pyhän rajoilla. Tempelitappeluista uskontodialogiin. Helsinki: Suomen Lähetysseura, 107–128.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Jokela, Ulla 2010. Spirituaalinen sensitiivisyys – muutosvoima sosiaalialan työssä. Teoksessa Terhi Laine, Susanna Hyväri & Päivi Vuokila-Oikkonen (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 209–223.
- Jokela, Ulla 2011. Diakoniatyön paikka ihmisen arjessa. Väitöskirja. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Juhila, Kirsi 2012. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.
- Juntunen, Elina 2006. Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Elina Juntunen, Henrietta Grönlund & Heikki Hiilamo (toim.) Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–176.
- Kananoja, Aulikki 2007. Sosiaalityön asiakastyö, menetelmät ja orientaatio. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka

- Karjalainen & Marjaana Seppänen (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 98–117.
- Kela i.a. Palvelupisteen haku. Viitattu 23.10.2013. <http://www.kela.fi/palvelupisteen-haku> .
- Kettunen, Paavo 2013. Auttava kohtaaminen 1. Sielunhoidon perusteet ja teologia. Helsinki: Kirjapaja.
- Kiiski, Jouko 2009. Sielunhoito. Helsinki: Edita.
- Kirkkojärjestys 1991/1055. 8.11.1991. Viitattu 13.11.2013.
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kirkkoj%C3%A4rjestys#L4](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055?search[type]=pika&search[pika]=kirkkoj%C3%A4rjestys#L4) .
- Kirkkolaki 1993/1054. 26.11.1993. Viitattu 13.11.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054> .
- Kirkollisten toimitusten opas 2009. Sinä olet kanssani – kirkollisten toimitusten opas. Kirkkohallituksen julkaisuja, 4. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kirkon keskushallinto 2013a. Diakonia vuonna 2012. Viitattu 8.9.2013.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/36F995A398A68CE5C225785E004131AA/\\$FILE/Sakastin%20Tekstit%20A5%202012.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/36F995A398A68CE5C225785E004131AA/$FILE/Sakastin%20Tekstit%20A5%202012.pdf)
- Kirkon keskushallinto 2013b. Diakonia Suomessa. Viitattu 26.2.2013.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content3AFE4B> .
- Kirkon keskushallinto 2013c. Kirkon diakoniarahasto. Viitattu 11.11.2013.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp2?open&cid=Content357943> .
- Kirkon keskushallinto 2013d. Kirkon työntekijöiden työnohjaus. Viitattu 25.10.2013.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content290EFD> .
- Kirkon tutkimuskeskus 2012. Haastettu kirkko – Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2008–2011. Diakonia- ja yhteiskunnallinen työ sekä kirkon yhteiset hankkeet. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja, 1459–2681; 115. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kotila, Heikki 2003. Spiritualiteetti – ajankohtainen näkökulma. Teoksessa Seppo Häyrynen, Heikki Kotila & Osmo Vatanen (toim.) Spiritualiteetin käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 13–23.
- Kuula, Kari 2010. Kirkko ei kilpaile sosiaalitoimen kanssa. Diakonia 3/10. Helsinki: Kustannusyhtiö Kotimaa, 18–19. Viitattu 10.9.2013.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/B1470CB0401C4C72C22577450028CA5F/\\$FILE/Diakonia-lehti%200310.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/B1470CB0401C4C72C22577450028CA5F/$FILE/Diakonia-lehti%200310.pdf)

- Kuusimäki, Kalle 2012. Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa Rauli Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 11–41.
- KvaliMOTV i.a. Teemoittelu. Viitattu 23.10.2013.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html .
- Lahden ammattikorkeakoulu i.a. Menetelmät. Learning cafe. Viitattu 25.10.2013.
<http://www.lpt.fi/tykes/pages/methods.php?MCID=203> .
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. 22.9.2000. Viitattu 13.11.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> .
- Laki toimeentulotuesta 1997/1412. 30.12.1997. Viitattu 11.11.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412#L2P6> .
- Latvus, Kari 2007. Auttajan viran alkuperän uusi tulkinta. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 52–82.
- Lilja, Jussi 2010. Diakoniatyöntekijä lain kiemuroissa. Diakonia 3/10. Helsinki: Kustannusyhtiö Kotimaa, 12–15. Viitattu 11.8.2013.
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/B1470CB0401C4C72C22577450028CA5F/\\$FILE/Diakonia-lehti%200310.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/B1470CB0401C4C72C22577450028CA5F/$FILE/Diakonia-lehti%200310.pdf) .
- Määttä, Anne 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. Akateeminen väitöskirja. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki.
- Mäkinen, Päivi 2008. Ammatillisuus ja etiikka ristipaineissa. Teoksessa Tuuli Hirvilammi & Markku Laatu (toim.) Toinen Vääräyskirja. Lähikuvia Sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 253–266.
- Martikainen, Tuomas 2011. Statistical Estimation of the Religious Backgrounds of Immigrants in Finland. Teologinen Aikakauskirja. Tiivistelmä. Viitattu 25.10.2013. <http://www.tatt.fi/abstracts11.htm> .
- Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisöissä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- McGrath, Alister E. 1999. Christian Spirituality. An Introduction. Oxford: Blackwell.
- Meidän kirkko - välittävä yhteisö -linjaus 2015. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön linjaus 2015. Viitattu 26.2.2013.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content401510> .
- Melin, Harri 2012. Muuttuva yhteiskunta haastaa diakonian. Teoksessa Rauli Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa

- toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 49–80.
- MOD i.a. Mikä on MOD? Viitattu 25.10.2013.
<http://evl.fi/mod.nsf/sp3?open&cid=ContentE8B10&valikkonf=Valikko\Mikä MOD?&valikkonfa=o> .
- Niemelä, Pauli 2002. Diakonia ja ihmiskäsitys. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 87–102.
- Pohjola, Anneli 1993. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Gummerus, 55–93.
- Puuska, Karolina 2012. Diakoniatyö ryhmissä ja lähiyhteisöissä. Teoksessa Rauli Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 111–150.
- Pyykkö, Raija 2004. Valtion ja kirkon välissä. Ammatillisen seurakuntadiakonian muotoutuminen. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 110–143.
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon v. 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Suomen Piipliaseura.
- Räisänen, Heikki 2007. Raamattu, varhaiskirkko ja diakonia. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 37–82.
- Rättyä, Lea 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Väitöskirja. Kuopio: Kopijyvä. Viitattu 17.2.2013. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1309-7/urn_isbn_978-951-27-1309-7.pdf .
- Rättyä, Lea 2012. Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa Rauli Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 80–110.
- Raunio, Antti 2003. Onko olemassa luterilaista spiritualiteettia? Teoksessa Olli-Pekka Vainio (toim.) Johdatus luterilaisen spiritualiteetin teologiaan. Helsinki: Kirjapaja, 11–36.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

- Ruokanen, Miikka 1991. Ydinkohdat. Johdatus kristinuskon ymmärtämiseen. Porvoo: WSOY.
- Ruoppila, Sampo & Lamminmäki, Sara 2009. Suomi. Vähimmäistoimeentulojärjestelmät. Kansallista toimintapolitiikkaa koskeva selvitys. Viitattu 11.11.2013. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1063&langId=en>
- Sarvimäki, Pirjo 2007. Sosiaalihuollon henkilöstö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka Karjalainen & Marjaana Seppänen (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 189–202.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2003. Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastainen kansallinen toimintasuunnitelma 2003–2005. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 50. Viitattu 17.6.2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=D LFE-3784.pdf
- Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka. Helsinki: Talentia ry. Viitattu 10.11.2013. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. Aamenesta öylättiin. Uskontodialogi. Viitattu 19.8.2013. <http://www.ev12.fi/sanasto/index.php/Uskontodialogi> .
- Suomen ortodoksinen kirkko 2012. Uusi luostari Vuosaaren. Viitattu 23.10.2013. <http://www.ort.fi/hiippakunnat/helsinki/uusi-luostari-vuosaaren> .
- Suomen perustuslaki 1999/731. 11.6.1999. Viitattu 20.8.2013. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search\[type\]=pika&search\[pika\]=perustuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search[type]=pika&search[pika]=perustuslaki) .
- Unkuri, Juhana 2013. Hengellisyys vahvasti läsnä diakoniatyöntekijöiden sielunhoitotyössä. Diakonia 3/13. Helsinki: Kustannusyhtiö Kotimaa, 10–11.
- Valtonen, Minna 2009. Kertomuksia kirkon työntekijäksi kasvamisesta. Kirkon nuorisotyönohjaajiksi opiskelevien spiritualiteetin ja ammatillisen identiteetin muotoutuminen. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Vehkalahti, Kimmo 2013. Helsingin yliopiston soveltavan tilastotieteen dosentin Kimmo Vehkalahden luento. Sosiaalitieteiden laitos. Teema 3: Tiedonkeruu, kuvat ja tunnusluvut. Viitattu 23.10.2013.

<http://wiki.helsinki.fi/display/SocStats/Tilastotieteen+johdantokurssi,+syksy+2013> .

Virsikirja 1986. Suomen evankelis-luterilainen kirkon virsikirja. Hyväksytty kirkolliskokouksen ylimääräisessä istunnossa 13. helmikuuta 1986.

Vuosaaren evankelis-luterilainen seurakunta 2013 b. Vuosaaren evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyön toimintakertomus 2012.

Vuosaaren evankelis-luterilainen seurakunta 2013a. Seurakunnan kotisivut. Viitattu 23.10.2013.

<http://www.helsinginseurakunnat.fi/seurakunnat/vuosaari.html> .

Vuosaaren vapaaseurakunta 2013. Vuosaaren vapaaseurakunta. Viitattu 23.10.2013.

<http://www.vuosaari.svk.fi/> .

Vuosaari 2013. Yhdistykset. Viitattu 23.10.2013.

http://vuosaari.fi/index.php?option=com_content&option=com_content&view=article&id=8&Itemid=132 .

Wikström, Owe 2000. Salattu ihminen. Elämän syvät kysymykset ja parantava keskustelu. Helsinki: Kirjapaja.

LIITE 1: Saatekirje

DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

SAATE

Sosiaalialan koulutusohjelma
 Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto
 Sosionomi (AMK) – diakoni

6.3.2013

Arvoisa vastaaja

Jokainen ihminen haluaa tulla kohdatuksi. Diakoniavastaanotolla ihminen pyritään kohtaamaan elämän kaikilla osa-alueilla ottaen huomioon eri elämäntilanteista nousevat tarpeet ja toiveet. Tämän takia haluaisimme selvittää Vuosaaren diakoniavastaanoton asiakkaiden ajatuksia hengellisyydestä vastaanottotilanteessa. Tarkoituksenamme on saada tietoa hengellisen kohtaamisen tarpeesta.

Vastaamalla oheiseen kyselyyn saamme arvokasta tietoa diakoniavastaanottotyön kehittämiseksi. Olemme kolmannen vuosikurssin sosionomi-diakoniopiskelijoita Helsingin Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teemme opintoihimme kuuluvaa oppinnäytetyötä yhteistyössä Vuosaaren seurakunnan kanssa.

Vuosaaren seurakunnan diakoniatyöntekijät jakavat kyselylomakkeita diakoniavastaanoton asiakkaille. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Antamanne vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisina. Henkilötietoja ei merkitä tutkimuslomakkeeseen. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, joten yksittäisen vastaajan vastaukset eivät paljastu tuloksista. Palautuslaatikko tyhjennetään vasta kyselyn päätettyä ja yksittäiset kyselylomakkeet tulevat vain meidän nähtäviksemme.

Pyydämme teitä palauttamaan kyselylomakkeen työntekijän osoittamaan palautuslaatikkoon.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Sini Toivola

Heidi Viita

LIITE 2: Kyselylomake

KYSELY DIAKONIAVASTAANOTON ASIAKKAILLE

Vuosaaren seurakunnassa keväällä 2013

Ohjeet vastaamiseen

Seuraa lomakkeen täyttöohjeita. Palauta täytetty kyselylomake diakoniatyöntekijän osoittamaan palautuslaatikkoon. Jokainen vastaus on meille tärkeä! Jos haluat lisätietoja tai antaa kommentteja tutkimuksesta, yhteystietomme löytyvät

1. Sukupuoli. Ympyröi oikea vaihtoehto.

1. Mies
2. Nainen

2. Ikäni on _____ vuotta.

3. Mihin uskontokuntaan kuulut?

4. Kuinka usein osallistut Vuosaaren seurakunnan tai jonkun muun seurakunnan toimintaan? Ympyröi oikea vaihtoehto.

1. Useammin kuin kerran viikossa
2. Noin kerran viikossa
3. Noin kerran kuukaudessa
4. Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
5. En osallistu ollenkaan

5. Kuinka monta kertaa olet käynyt diakoniatyöntekijän vastaanotolla viimeksi kuluneen vuoden aikana?

_____ kertaa

6. Millaisten asioiden vuoksi tulit diakoniatyöntekijän luokse tänään? (ympyröi sinua koskevat vaihtoehdot)
1. Taloudelliset ongelmat
 2. Ihmissuhdeongelmat
 3. Hengellisen avun tarve
 4. Päähteisiin liittyvät kysymykset
 5. Terveydelliset asiat
 6. Halusin vain jutella jonkun kanssa
 7. Jokin muu syy, mikä? _____
7. Kuuluiko vastaanottokäyntiin jotkin seuraavista asioista? Ympyröi sopivat vaihtoehdot.
1. Rukous
 2. Rippi eli synnintunnustus ja synninpäästö
 3. Virret
 4. Keskustelu hengellisistä asioista
 5. Raamatun lukeminen
 6. Ei kuulunut mikään näistä
 7. Jotain muuta, mitä?

8. Mitä seuraavista asioista olisit toivonut sisältyvän vastaanottokäynnillä? Ympyröi sopivat vaihtoehdot.
1. Rukous
 2. Rippi eli synnintunnustus ja synninpäästö
 3. Virret
 4. Keskustelu hengellisistä asioista
 5. Raamatun lukeminen
 6. En mitään näistä
 7. Jotain muuta hengellisyyteen liittyvää, mitä?

9. Oliko diakoniatyöntekijä Sinulle ennestään tuttu?

1. Ei
2. Kyllä

Seuraavassa näet väittämiä. Ympyröi vaihtoehdoista se, joka parhaiten kuvaa omaa kokemustasi asiasta.

10. Mielestäni diakoniatyöntekijän kanssa on helppo puhua elämäni koskevista asioista.

1. Täysin samaa mieltä.
2. Jokseenkin samaa mieltä.
3. Jokseenkin eri mieltä.
4. Täysin eri mieltä.
5. En osaa sanoa.

11. Saan diakoniatyöntekijän luona apua tarvitsemiini asioihin.

1. Täysin samaa mieltä.
2. Jokseenkin samaa mieltä.
3. Jokseenkin eri mieltä.
4. Täysin eri mieltä.
5. En osaa sanoa.

12. Diakoniatyöntekijän kanssa on luontevaa keskustella hengellisistä asioista.

1. Täysin samaa mieltä.
2. Jokseenkin samaa mieltä.
3. Jokseenkin eri mieltä.
4. Täysin eri mieltä.
5. En osaa sanoa.

13. Hengelliset asiat ovat yksityisasiota, enkä halua keskustella niistä diakoniatyön asiakasvastaanotolla.

1. Täysin samaa mieltä.
2. Jokseenkin samaa mieltä.
3. Jokseenkin eri mieltä.
4. Täysin eri mieltä.
5. En osaa sanoa.

14. Hengelliset asiat eivät ole minulle tällä hetkellä ajankohtaisia.

1. Täysin samaa mieltä.
2. Jokseenkin samaa mieltä.
3. Jokseenkin eri mieltä.
4. Täysin eri mieltä.
5. En osaa sanoa.

15. Mitä hengellisyys sinulle merkitsee? Kerro omin sanoin.

16. Mitä muuta haluat sanoa?

LÄMMIN KIITOS VASTAAMISESTA! HYVÄÄ KEVÄÄN JATKOA!

LIITE 3: Ohjeistus diakoniatyöntekijöille

6.3.2013

Vuosaaren seurakunta

OHJEISTUS DIAKONIATYÖNTEKIJÖILLE KYSELYN TOTEUTTAMISEKSI
VUOSAAREN SEURAKUNNASSA*Hyvä diakoniatyöntekijä*

Olemme toteuttamassa opinnäytetyöhömme liittyvää kyselyä yhteistyössä Vuosaaren seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa. Opinnäytetyön aihe, saatekirje ja kyselylomake esitellään erikseen. Tässä tiedotteessa on kirjalliset ohjeet kyselyn toteuttamiseen teidän diakoniatyöntekijöiden osalta.

- Kysely jaetaan diakoniatyön sovituissa tapaamisissa kohdatuille asiakkaille, vain seurakunnan tiloissa tapahtuvissa henkilökohtaisissa tapaamisissa. (Poisrajattuna: kotikäynnit, laituskäynnit, ryhmät.)
- Kysely jaetaan vain yhden kerran samalle asiakkaalle.
- Asiakkaalle jaetaan kyselylomake, saatekirje ja kirjekuori tapaamisen päätyttyä
- Asiakkaalle painotetaan vapaaehtoisuutta ja anonymiteettiä kyselyyn vastaamisessa, mutta toisaalta myös kyselyn tärkeyttä asiakkaan näkökulmasta
- Työntekijä ohjeistaa kyselyn palauttamisen palautuslaatikkoon suljetussa kirjekuoressa

Suuret kiitokset yhteistyöstä ja vaivannäöstä! Meihin voi ottaa yhteyttä kaikissa kyselyyn liittyvissä kysymyksissä joko sähköpostitse tai puhelimitse.

Ystävällisin terveisin,

Sini Toivola

Heidi Viita

DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN OHJEISTUSTAPAAMISEN RUNKO

1. Esittely ja kahvit
2. Perustelut aiheen valinnalle
 - työelämälähtöisyys
 - asiakaslähtöisyys
 - oma mielenkiinto
3. Aiheen esittelyä
 - tilastotietoa Kirkkohallitukselta
 - opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat
 - tavoitteet ja tarkoitus
 - opinnäytetyön toteuttaminen ja kohderyhmä
 - tulosten analysointimenetelmät lyhyesti
4. Diakoniatyöntekijöiden ohjeistus
 - esitellään kirjallinen ohjeistus, jonka jokainen diakoniatyöntekijä saa omakseen (ks. liite 3)
 - sovitaan käytännön järjestelyistä
 - ehdotetaan palautepalaveria kyselyn päätyttyä
 - jaetaan yhteystiedot lisäkysymyksille
 - jätetään tilaa keskustelulle ja kysymyksille