

## **Millainen tarina palkitaan?**

**Diakoniatyöntekijän avustusasiakkaan kertoman tarinan vaikutus  
taloudellisen tuen saamiseen -tutkimus kehyskertomuksista**

## Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Sanna Junnola-Ahola	Opinnäytetyö, YAMK	2024
	Sivumäärä	
	31	
Työn nimi		
<b>Millainen tarina palkitaan?</b>		
Diakoniatyön avustusasiakkaan kertoman tarinan vaikutus taloudellisen tuen saamiseen -tutkimus kehyskertomuksista		
Tutkinto ja koulutusala		
Sosionomi (YAMK), asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittäjä		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia diakoniatyön avustusasiakkaan kertoman tarinan vaikutusta taloudellisen tuen saamiseen. Opinnäytetyön aineisto kerättiin eri seurakuntien diakoniatyöntekijöiltä eläytymismenetelmiin kuuluvalla kehyskertomusmenetelmällä ja analysointiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimuskysymys oli, millainen asiakkaan tarina vaikuttaa diakoniatyöntekijän avustuspäätökseen myönteisesti tai kielteisesti.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten perusteella diakoniatyöntekijät toimivat avustustilanteissa ensisijaisesti sääntöjen ja työtä ohjaavien normien pohjalta, mutta avustuspäätökseen vaikuttaa myös työntekijän sisäinen kokemus avustustilanteesta ja asiakkaan käytöksestä. Säännöt ja toimintatavat noudattelevat Kirkkohallituksen diakonisen avustamisen periaatteita. Työntekijän sisäisestä kokemuksesta avustustilanteisiin vaikuttavat muun muassa asiakkaan asenne, käytös, työntekijän empatian herääminen sekä toivon ja tulevaisuuden näkökannat. Työntekijän omaan harkintaan perustuva avustaminen nousee työntekijän omasta sisäisestä kokemuksestaan. Tällöin myös asiakkaan tarina alkanee vaikuttaa työntekijän avustuspäätökseen.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli myös lisätä keskustelua diakoniatyöntekijöiden erilaisista avustuskäytännöistä sekä havahduttaa työntekijöitä huomaamaan oma subjektiivinen kokemus ja sen vaikutukset avustustilanteissa. Tämä tuli todeksi ainakin joissakin kehyskertomuksia kirjoittaneissa diakoniatilanteissa.</p> <p>Jatkotutkimusaiheeksi ehdotan tutkimusta diakoniatyöntekijän ja asiakkaiden elämäntarinoista -ymmärtävätkö diakoniatyöntekijät näiden molempien tarinoiden limittymisen ja vaikutuksen avustustilanteissa?</p>		
Asiasanat		
diakoniatyö, taloudellinen avustaminen, tarinallisuus		

## Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Sanna Junnola-Ahola	Master´s Thesis	2024
	Number of Pages	
31		
Title of Publication		
<p><b>What kind of story will be rewarded?</b></p> <p>How the narrative told by the diaconal aid recipient affects receiving financial support -a study using framework narratives</p>		
Degree, Field of Study		
Master of Social Services, Developer of customer-oriented service processes		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to study the impact of the narrative told by a diaconal aid client recipient when receiving financial support. The material for the thesis was collected from diaconal workers in different parishes using the frame narrative method including empathy methods and analysed with data-driven content analysis. The research question was what kind of narrative told by the recipient influences the decision of the diaconal worker to give or not give assistance. Diaconal worker's decision on assistance positively or negatively.</p> <p>Based on the results of the research, diaconal workers are guided by the diaconal rules and norms set by the Church Board and follow the principles of diaconal assistance. The decision to provide assistance is also influenced by the internal experience of the employee in the assistance situation and the behaviour of the client. The internal experience of the employee when assisting the recipient are affected by, among other things, the attitude of the recipient, their behaviour, how it has awakened the empathy of the employee, and perspectives on hope and the future. Assistance based on the judgment of the employee arises from their own internal experience. In this case, the narrative of the recipient is also likely to begin to influence the employee's decision on assistance.</p> <p>The aim of the thesis was to increase discussion about the different assistance practices of diaconal workers and to awaken employees to their own subjective experiences and its effects in aid situations. This became true in at least some of the diaconal teams that wrote and shared their frame narratives.</p> <p>As a topic for further research, I propose a study on the life narratives of diaconal workers and recipients – do diaconal workers understand the overlapping impact of both of these narratives in aid situations?</p>		
Keywords		
diaconal work, financial assistance, narrative		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Teoreettinen viitekehys.....	3
2.1	Diakonia, diakoniatyö, diakoniatyöntekijä.....	3
2.2	Diakoniatyön organisointi.....	3
2.3	Taloudellinen avustaminen diakoniatyössä.....	4
2.4	Huono-osaisuus Suomessa.....	5
3	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	7
4	Menetelmälliset lähtökohdat.....	8
4.1	Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus.....	8
4.2	Tarina – kertomus – eläytymismenetelmä – kehyskertomus.....	9
4.3	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	11
5	Opinnäytetyön toteutus.....	14
5.1	Aineiston kerääminen ja sisältö.....	14
5.2	Aineiston luokittelu.....	15
6	Opinnäytetyön tulokset.....	18
6.1	Diakoniatyöntekijän myönteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat.....	18
6.2	Diakoniatyöntekijän kielteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat.....	22
7	Pohdinta.....	26
7.1	Tulosten tarkastelu.....	26
7.2	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset.....	27
7.3	Luotettavuus ja eettisyys.....	29
	Lähteet.....	31

Liite 1. Tiedote opinnäytetyöhön osallistumisesta

Liite 2. Ohjeistuskirje tutkimukseen osallistuvalla

Liite 3. Tiedote organisaatiolle

## 1 Johdanto

Suomen evankelisluterilaisen kirkon seurakunnissa tehtävä diakoniatyö koki suuren muutoksen 1990-luvun laman myötä, jolloin kuntien sosiaalityöntekijöiden havahduttamisen edesauttamana kirkon diakoniatyön painopiste siirtyi vastaamaan yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Tätä ennen diakoniatyö oli ollut kansanterveyslain uudistumiseen (vuonna 1972) asti pitkästi kansanterveystyötä. Kansanterveyslain myötä työ siirtyi sielunhoidon, vanhus-ten ja erityisryhmien virkistystoiminnan suuntaan. Lama-aikana diakoniatyö painottui erityisesti taloudelliseen avustamiseen. (Malkavaara 2015, 108- 111; Huhanantti & Wallenius 2022, 8-9.)

Diakoniatyön haasteena on, ettei työtä ole normitettu, vaan työn tekeminen ja siihen liittyvät ratkaisut tehdään paikallisesti. Seurakunnat määrittävät itse, miten diakoniatyötä toteutetaan. Näin on syntynyt alueellisia eroja siinä, miten työtä käytännössä tehdään ja ketä sen kautta kohdataan. Jokaisessa seurakunnassa on oltava diakonian virka, mutta kunkin alueen tavat ja historia sekä myös työntekijän persoona vaikuttavat siihen, minkälaiseksi käytännön työ muotoutuu. (Huhanantti & Wallenius 2022, 9.)

Taloudellisen avun antaminen herättää keskustelua ja erilaisia mielipiteitä diakoniatyöntekijöiden joukossa, niin yksittäisten tiimien sisällä kuin alueellisestikin. Taloudelliseen avustamiseen käytetty työaika on kuitenkin merkittävä osa suurella osalla diakoniatyöntekijöitä. Taloudelliseen avustamiseen liittyvä epämukavuus johtuu Myllymäen (2020, 73) mukaan mm. työntekijän oman valinnan, vallankäytön sekä kirjaviiden avustuskäytäntöjen mahdollisuudesta. Samalla on mahdollista myös henkilökemioihin, persoonaan sekä omaan harkintaan ja jopa tunteisiin perustuvat avustuspäätökset. (Isomäki ym. 2018, 31.)

Olen toiminut evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijänä reilut 20 vuotta ja koko ajan työni on sisältänyt apua hakevien ihmisten taloudellista avustamista. Diakonian taloudellinen apu on pääsääntöisesti kertaluontoista kriisiapua, usein ruokalahjakorttien muodossa. Taloudellisen avun saamisen edellytyksenä on periaatteessa kelan toimeentulotuen päätös sekä kontakti aikuissosiaalityöhön. Nämä ehdot eivät kuitenkaan aina täyty, vaan ihmiset tulevat hakemaan apua silloin, kun tili on tyhjä ja kriisi on akuutisti päällä.

Diakonian taloudellisen avustamisen päätäntävalta sekä avun antamiseen että sen määrän määrittämiseen jää pääsääntöisesti yksittäisen diakoniatyöntekijän harteille. Diakoniatyöntekijällä on mahdollista käyttää avustustilanteissa diakonista harkintaa lähes rajattomasti. Diakoninen harkinta tarkoittaa työntekijän mahdollisuutta joustaa sovitusta linjauksista. Nämä vastuut kuormittavat valtavasti työntekijää sekä aiheuttavat usein keskustelua taloudellisen avustamisen tasapuolisuudesta ja sen myöntämisen perusteista. Myös työntekijän

vallankäyttö suhteessa asiakkaaseen puhututtaa. Taloudellinen avustaminen on aihe, joka herättää paljon keskustelua diakoniatyöntekijöiden parissa.

Vuonna 2020 valmistui yamk-opinnäytetyönä haastattelututkimus diakoniatyöntekijöille taloudellisesta avustamisesta (Myllymäki 2020). Opinnäytetyö nousi hyvin näkyville ja lisäsi keskustelua diakoniatyöntekijöiden parissa. Myllymäen tutkimuksen lopputuloksena oli, että diakoniatyöntekijän avustamiseen vaikuttaa asiakkaan esittämä kertomus omasta elämästään. Myllymäki esitti opinnäytetyönsä jatkotutkimusaiheeksi tarinoiden vaikutuksen avustustilanteessa sekä tutkimuksen siitä, millainen tarina vaikuttaa ja vetoaa työntekijään taloudellisen avustamisen tilanteessa.

Opinnäytetyöni on jatkotutkimus Myllymäen opinnäytetyöhön. Tutkimus kohdistuu Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiden ajatuksiin ja toimintaan taloudellisen avustamisen tilanteissa. Aineisto on kerätty kehyskertomusmenetelmällä ja purettu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaiset asiakkaiden tarinat ja kertomukset vaikuttavat diakoniatyöntekijän avustuspäätökseen taloudellisen avustamisen tilanteissa. Tavoitteena on nostaa keskusteluun asiakkaiden kertomien tarinoiden vaikutus avustuksen saamisessa. Tavoitteena on myös lisätä keskustelua erilaisista avustuskäytännöistä ja havahduttaa työntekijää huomaamaan oma subjektiivinen kokemus ja sen vaikutukset avustustilanteessa. Taustaorganisaationa on työnantajani Kuusankosken seurakunta. Opinnäytetyön tutkimuskysymys oli, millainen asiakkaan tarina vaikuttaa diakoniatyöntekijän avustuspäätökseen myönteisesti ja kielteisesti.

## 2 Teoreettinen viitekehys

### 2.1 Diakonia, diakoniatyö, diakoniatyöntekijä

*Lähimmäisen palveleminen (kr. diakonia) on kirkon tuntomerkki ja luovuttamaton tehtävä. Diakoninen kirkko auttaa ja tukee haavoittuvassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä, toimii oikeudenmukaisuuden, yhdenvertaisuuden ja rauhan puolesta, rakentaa hyvää elämää edistäviä yhteisöjä sekä varjelee luomakuntaa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko.)*

Kirkkolaissa (652/2023, 4. luku 1§) määrätään diakoniatyön järjestämisestä sekä diakoniatyöntekijän palkkaamisesta. Kirkkojärjestyksen (657/2023, 4. luku 3§) mukaan jokaiselle seurakunnalle ja seurakuntalaiselle kuuluu lähimmäisvastuun kantaminen, diakonia. Diakonia (kreikkaa, suomeksi: palvelua) on siis lähimmäisen rakkauteen perustuvaa avun antamista niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Tästä toiminnasta määrätään tarkemmin seurakuntien hallintoelimen hyväksymässä diakoniatyön johtosäännössä.

Vuosikymmenten ajan kirkon diakoniatyö on ollut osa seurakuntien työtä. Kirkkojärjestys määrittää diakonian tehtäväksi ”auttaa niitä, joiden hätä on suurin ja joita muut eivät auta”. Tämä on ollut diakoniatyön hahmo, tavoite ja suunta muuttuvista toimintaympäristöistä huolimatta. (Huhanantti & Wallenius 2022, 6.) Diakoniatyössä on Karjalaisen mukaan kyse todella laajasta, mutta epävirallisesta kirkon sosiaalisesta työstä (Juntunen 2011, 2).

Kirkon diakoniatyö on usein apua hakevien ihmisten viimeinen auttajataho. Diakoniatyö vastaa apua tarvitsevien hätään mm. silloin, kun julkisen sektorin apu toimii liian hitaasti tai se ei ole riittävää. Diakoniatyö tukee myös asiakkaan osallisuutta ja hyvinvointia sekä täydentää ja paikkaa yhteiskunnan palvelu- ja tukiverkostoja. (Juntunen 2011, 1.)

Diakoniatyöntekijät on koulutettu Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Opiskelijat saavat sosionomin tai sairaanhoitajan pätevyyden lisäksi pätevyyden myös diakoniksi (sosionomi amk) tai diakonissaksi (sairaanhoitaja amk). (Juntunen 2011, 9.)

### 2.2 Diakoniatyön organisointi

Suomessa on alueellisia eroja siinä, miten diakoniatyö on organisoitu. Jokaisessa seurakunnassa on oltava diakonian virka, mutta päätökset ja painotukset työn toteuttamisesta tehdään seurakunnissa paikallisesti eikä niitä ole normitettu. Myöskään minkäänlaisen diakonian avun muoto ei ole sen saajalle subjektiivinen oikeus. (Huhanantti & Wallenius 2022, 9.)

Diakoniatyö ei rajaa ihmisiä avun ulkopuolelle heidän taustojensa vuoksi, vaan apu on tarkoitettu kaikille k.o. seurakunnan alueella asuville ihmisille. Apu on maksutonta ja luottamuksellista, eikä sen edellytyksenä ole kirkon jäsenyys. (Suomen evankelisluterilainen kirkko.)

Diakoniatyön asiakkaaksi hakeutumisen periaate on ihmisen oma kokemus avun tarpeesta. Kirkkojärjestyksen mukaisesti työ tulisi kohdistaa niihin, joita kukaan muu ei auta. On kuitenkin haasteellista määrittää, kuka on suurimman avun tarpeessa. Diakoniatyöntekijät on koulutettu kohtaamaan sekä vastaanottamaan äärimmäistä ja erityistä hätää. (Helin ym. 2010, 56.)

### 2.3 Taloudellinen avustaminen diakoniatyössä

Diakoniatyön rooli on muuttunut ajan saatossa. Viimeisin murrosmuutos oli 90-luvulla, jolloin diakoniatyöntekijöistä tuli kuntien sosiaalityöntekijöiden yhteistyökumppaneita lamatilanteen vakavuuden takia. Tällöin diakonian painopiste alkoi muuttua taloudellisen avustamisen, ruokapankkitoiminnan ja velkaneuvonnan suuntaan. (Huhanantti & Wallenius 2022, 8-9.)

Juntusen (2011, 2) mukaan diakonian taloudellisen avun piirissä on niin pitkäaikaisköyhiä kuin myös tilapäisistä toimeentulotukiongelmista kärsiviä. Diakoniatyöntekijät saavuttavat taloudellisen avustamisen tehtävissä sellaisia ainutkertaisia auttamisen, kohtaamisen, vaikuttamisen ja yhteistyön mahdollisuuksia, joita ei välttämättä olisi mahdollista saavuttaa muiden tehtävien avulla. Diakoniatyön asiakkaista ei kuitenkaan ole juurikaan kerättyä tietoa eikä heistä ole tehty tutkimuksia, joten asiakkaista tiedetään todella vähän (Huhanantti & Wallenius 2022, 9).

Diakoniatyön taloudellisen avustamisen periaatteet käydään kattavasti läpi kirkkohallituksen diakonia- ja yhteiskuntatyön internetsivuilla (Kirkkohallitus).

- 1. Ensisijainen avun lähde on sosiaalitoimi. Diakonia-avustus ei voi korvata yhteiskunnan vastuuta. Jos avun tarvitsija ei saa hänelle lain mukaan kuuluvaa etuutta, tulee häntä auttaa sen hankkimisessa. Samoin, jos avun tarvitsijalle kuuluvaa lain edellyttämää sosiaaliturvaa on loukattu, tulee häntä auttaa kääntymään kunnan sosiaaliamiehen tai valvojan viranomaisen puoleen. Seurakunnan työntekijä voi olla mukana selvittämässä sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaalle kuuluvaa etuutta.*
- 2. Kirkkojärjestyksen mukaan seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti*



niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Tämä koskee myös taloudellista apua.

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

## 2.4 Huono-osaisuus Suomessa

Huono-osaisuuden määrittely on haasteellista, eikä sitä ole tehty yksiselitteisesti. Yleisesti huono-osaisuuteen katsotaan kuuluvan hyvinvointivaje ja sen kasautuminen samalle yhteisölle tai yksilölle. Hyvinvointivaje tarkoittaa aineettomien tai aineellisten (tai molempien) resurssien puuttumista. Usein jommankumman puuttuminen heikentää samalla myös toisen osan mahdollisuuksia. Hyvinvointivaje rajoittaa ihmisen aktiivista toimijuutta yhteiskunnassa. (Kallio & Hakovirta 2020, 9.)

Hetkellinen taloudellinen notkahdus ei automaattisesti aiheuta vielä huono-osaisuutta, sillä se ei välttämättä heti rajoita ihmisen elämää. Kuitenkin pitkittyessään huono-osaisuuteen liitetään juuri taloudelliset haasteet kuten niukkuus, köyhyys ja ylivelkaantuminen sekä näiden yhdistelmät. Siihen liittyy myös sosiaalisia ja terveydellisiä teemoja, kuten yksinäisyyttä, sairauksia ja mielenterveysongelmia, mikäli yksilön tai yhteisön resurssit eivät riitä näistä asioista huolehtimiseen. Huono-osaisen henkilön elämä poikkeaa ns. keskivertokansalaisen elämästä. (Kallio & Hakovirta 2020, 9-11.)

Saaren (2015, 36-37) mukaan huono-osaisimmilla henkilöillä merkittävä osa tuloista menee ravintoon ja asumiseen, kun paremmin toimeen tulevilla näin ei ole. Tätä kutsutaan kulu-  
tusrakenteeksi, mikä on yksi huono-osaisuuden mittari. Myös deprivatiomittaristolla voidaan mitata erilaista resurssivajetta, jonka pohjalta on mahdollista arvioida huono-osaisuutta. Siinä konkreettisia vajeita voi olla mm. vaatteet ja ruokavalio, mutta myös sosiaaliset vajeet kuten yhteisön jäsenyys ja työttömyys, sekä teknologia-asiat kuten internet ja matkapuhelin.

Myös erilaisten etuuksien saaminen kuten toimeentulotuki, asumistuki ja työmarkkinatuki liitetään usein huono-osaisuuteen. Kuitenkin huono-osainen henkilö voi olla myös työssäkäyvä ihminen, mikäli hänen palkkatulonsa ei riitä olennaisten menojen ja kohtuullisen elintason kattamiseen. (Saari 2015, 35-37.)

Kallion ja Hakovirran (2020, 12) mukaan huono-osaisuus tarkoittaa erityisesti köyhyyttä, eriarvoisuutta sekä yhteiskunnan asemien ja resurssien eriarvoista jakautumista (kerrostuneisuutta). Huono-osaiset henkilöt ovat usein ”yhteiskunnan pohjalla”, jossa taloudelliset, sosiaaliset sekä terveydelliset haasteet ovat yleisiä. Tutkimusten mukaan huono-osaisuus Suomessa on syventynyt, joten näiden pohjalla olevien ihmisten tilanne on entistä haasteellisempaa.

### **3 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset**

Tein opinnäytetyöni keräämällä aineistoa kehyskertomusmenetelmällä taloudellisen avun vastaanottotyötä tekeviltä diakoniatyöntekijöiltä eri puolilla Suomea. Aineisto purettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää kehyskertomusten kautta, millä tavalla asiakkaiden tarinat ja kertomukset omasta elämästään vaikuttavat diakoniatyöntekijän avustuspäätökseen (ja saatavan avustuksen sisältöön) taloudellisen avustamisen tilanteissa.

Tutkimuksen tavoitteena on lisätä keskustelua diakoniatyöntekijöiden erilaisista avustuskäytännöistä Suomen eri seurakunnissa sekä havahduttaa työntekijöitä huomaamaan oma subjektiivinen kokemus ja sen vaikutukset avustustilanteissa. Tavoitteena on myös nostaa keskusteluun asiakkaiden kertomien elämäntarinoiden merkitys avustuksen saamisessa. Diakoniatyön avustuskäytänteiden kehittäminen tukisi diakoniatyöntekijöiden rajaamista ja jaksamista ja selkeyttäisi työn tekemistä. Tämä tukisi myös asiakkaiden samanvertaista asemaa ja kohtelua työntekijästä tai asuinpaikasta riippumatta.

Tutkimuskysymys oli, millainen asiakkaan tarina vaikuttaa diakoniatyöntekijän avustuspäätökseen myönteisesti tai kielteisesti.

## 4 Menetelmälliset lähtökohdat

### 4.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä ihmisten näkökulmasta. Käytännössä laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita henkilöiden tunteista, ajatuksista, kokemuksesta sekä merkityksistä, joita tutkimuksen kohteena olevat ihmiset antavat asioille. Tutkimuksen peruspiirre on se, että tutkimus perustuu ihmisten näkemysten ja subjektiivisten kokemusten tarkasteluun. Koska toisen ihmisen kokemusmaailman sisälle ei ole mahdollista mennä, näiden tutkimisen helpottamiseksi on kehitetty erilaisia menetelmiä. Menetelmien avulla lähestytään ai-  
hetta ja pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen. (Puusa & Juuti 2020a, 9, 59.)

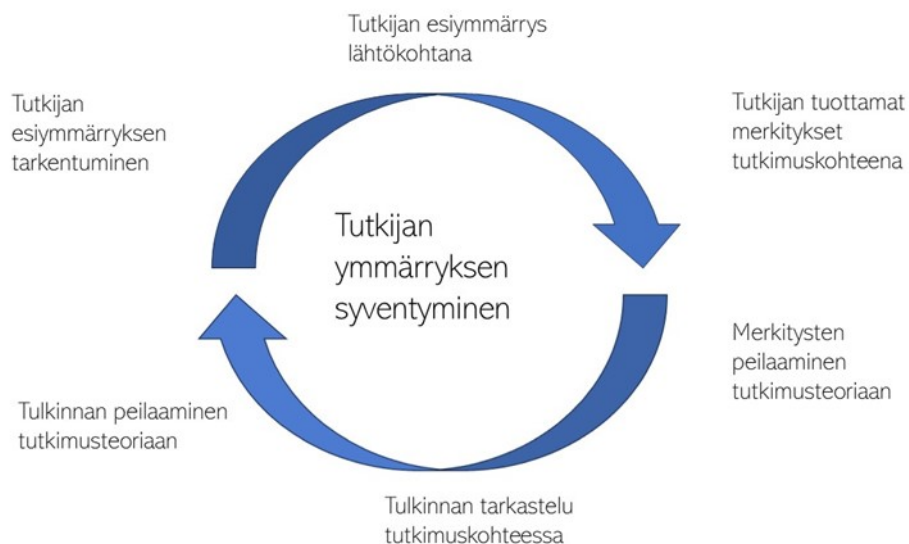
Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan yksityiskohtaista ja rikasta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tieto pyritään hankkimaan henkilöiltä, jotka toimivat luontaisissa ympäristöissään. Tutkimukseen kuuluu ymmärrys, että ihmiset toimivat vastavuoroisesti sekä tulkitsevat ja reagoivat toistensa toimintaan. Tutkijan haaste on ymmärtää tätä vuorovaikutusta sekä toimintaa ja yrittää päästä sisälle tähän maailmaan, jonka sisällä tutkittava asia tapahtuu. Laadullinen tutkimus pyrkii saamaan tietoon tutkittavien henkilöiden kokemuksia. (Puusa & Juuti 2020a, 11,14.)

Haasteena laadullisessa tutkimuksessa on saada tutkittavat henkilöt kertomaan avoimesti kokemuksistaan tutkittavaan aiheeseen liittyen. Tämä edellyttää tutkijalta sensitiivisyyttä sekä tutkittavan aiheen tuntemusta, jotta samaistuttavat kysymykset aiheesta ovat mahdollisia. Tutkijan on tärkeää olla samaan aikaan sekä luonteva ja luotettava yhteistyökumppani kuin myös neutraali tutkija. Myös tutkijan omien näkemysten ja esiyymmärryksen havainnoiminen tutkimuksen aiheeseen liittyen on tärkeää lopputuloksen tulkinassa. (Puusa & Juuti 2020a, 14, 60.)

Laadullinen tutkimus pyrkii tuomaan näkyville erilaisia näkökulmia tutkittavasta aiheesta. Analyysivaiheessa on siis mahdollista hankkia tarvittaessa vielä lisää aineistoa, mikäli havainnoidaan jonkin aiheen puuttuvan tai vastaavasti jonkin uuden mielenkiintoisen näkökulman nousevan esille. (Puusa & Juuti 2020a, 14.)

Ehrnroothin (1995) mukaan tutkimusprosessi etenee laadullisessa tutkimuksessa hermeneuttisesti. Hermeneuttinen metodologia tarkoittaa kehämäistä prosessia, jossa tutkija lähestyy pikkuhiljaa perusteltua tulkintaa. (Puusa & Juuti 2020b, 73.) Vilka (2021, 20-21) avaa kirjassaan hermeneuttisen kehän (Kuvio 1). Hermeneuttinen kehä tarkoittaa tutkimuskohteen ja siihen liittyvän tutkijan oman ajattelun asteittaista ymmärtämistä. Hermeneuttisessa tulkinassa aineistoa käydään läpi niin pitkän aikaa, että tutkija ymmärtää

tutkimuskohteen ajatustavan tai mielen erottaen siitä oman kokemusmaailmansa. Tavoitteena on siis ymmärtää toisen ihmisen käsitys, oma kokemusmaailma sekä tutkijan tekemät havainnot toisistaan. Viimein merkitykset tulevat ymmärretyksi teoreettisten käsitysten tulkintaa apuna käyttäen tutkijan subjektiivisten käsitysten mukaan.



Kuvio 1 -Hermeneuttinen kehä (Vilka 2021, 21)

Tulkinnan ja ymmärtämisen kehässä täytyisi säilyttää koko ajan tutkittavan ainutkertaisuus. On tärkeää myös muistaa, että kirjoittaessaan kokemuksiaan tutkittava samalla tulkitsee tutkijalle merkityksiä, joita hän on antanut omille kokemuksilleen tuottaen samalla uusia merkityksiä. Käsitysten ja kokemusten ymmärtäminen on mahdollista, jos kirjoitettujen sanojen merkityssisällöt ovat samanlaisia sekä tutkijalle että tutkittavalle. Tutkijan on tärkeää ymmärtää omat ennakkoluulot ja -käsitykset ilmiöstä, joita hän käsittelee. (Vilka 2021, 21-22.)

#### 4.2 Tarina – kertomus – eläytymismenetelmä – kehyskertomus

Hänninen (1999, 19) määrittelee tarinan käsitteenä merkityskokonaisuudeksi, jolla on selkeä alku, keskikohta sekä loppu. Keskeisenä tarinassa on juoni, jota vasten muut tarinan asiat saavat oman merkityksensä. Tarina onkin konkreettisesti eri tapahtumien muotoon saatettu juonen ilmaisu. Mönkkösen (2021, 105) mukaan tarinat, joita ihmiset tuottavat, rakentavat heidän välistään sosiaalista todellisuutta. Tarinoiden avulla jäsennetään sekä henkilökohtaista, että sosiaalista elämää ja niitä kerrotaan sekä toisille että itsellemme. Tarinoiden avulla kommunikoidaan, pohditaan vuorovaikutussuhteita, jäsennetään identiteettiä sekä tulkitaan.

Ihmisten itsestään toisille kertomasta tarinasta Hänninen (1999, 22) käyttää käsitettä kertomus. Nämä kertomukset esittävät usein jo tapahtuneita tapahtumia ja ne kerrotaan menneessä aikamuodossa, eli imperfektissä. Kerronnan kautta tapahtuneista asioista on mahdollista luoda uusia tulkintoja sekä mm. jakaa ja reflektoida kokemuksia sekä saada asioille sosiaalista vahvistusta sekä sosiaalisia vaikutuksia. Nämä kertomukset siirtyvät kuulijoiden resurssiksi heidän sosiaaliseen tarinavarantonsa. Ihmisten on mahdollista käyttää kuultuja tarinoita apuna oman elämänsä tulkitsemisessa.

Kerronta ei ole pelkästään sisäisen tarinan ulkoistamista vaan myös ei-kielellisen tarinan muotoutumisen, jäsentymisen ja reflektoitumisen prosessi. Sisäisen tarinan kertominen mahdollistaa ihmiselle samalla etäisyyden ottamisen tarinaansa sekä sen muokkaamisen toisen/ toisten kanssa. Nämä vuorovaikutustilanteet voivat myös muokata välillisesti tätä tarinaa reflektiivisyyden myötä. Erilaisissa yhteisöissä ja puhetilanteissa syntyy normeja sille, millä tyylillä asioita kerrotaan sekä minkä kertominen on sopivaa. Kuten kaikella puheella, myös kerronnalla on erilaisia funktioita. Kerronta on strategista ja aktiivista toimintaa, joka tuottaa erilaisia sosiaalisia seurauksia. Sillä tavoitellaan myös tietynlaisen sosiaalisen identiteetin luomista suhteessa kuulijaan. (Hänninen 1999, 55-56.)

Jokainen yksilö luo oman elämäntarinansa annettujen ehtojen rajoissa sekä kulttuuristen ja käytännöllisten traditioiden puitteissa. Vaikka yksilö ei pysty olemaan oman elämäntarinansa kokonaisvaltainen tuottaja, hänelle jää kuitenkin vapaus ja haaste luoda oma erityinen elämäntarinansa näiden lähtökohtien pohjalta. Tämän myötä hän on periaatteellisella tasolla vastuullisesti suhteessa tekemiinsä valintoihin. Jokaisen ihmisen elämäntarina on avoin. (Hänninen 1999, 26.)

Tarinallisessa tutkimuksessa on tavoitteena ”äänen” antaminen tutkimukseen osallistuville ihmisille sekä tuoda esille ihmisten oma tapansa antaa merkityksiä asioille. Tarinaan liittyvien tutkimusten parissa koetaan, että kertomukset välittävät näitä merkityksiä parhaiten. Tutkimusaineiston analyysi on aina aineistolähtöistä, eli merkityksiä ei jäsenellä ennakoon teorian pohjalta. Analyysin tavoitteena ja periaatteena on tutkijan avoimuus sekä dialogisuus aineistosta nouseville merkityksille. Toisaalta esitettiinpä tai analysoitiinpa aineistoa miten tahansa, tutkija väistämättä pelkistää ja valikoi aineiston rikkautta. Viime kädessä esityksessä ja tulkinnassa on aina esillä tutkijan ääni. (Hänninen 1999, 34.)

Dunnin (1988) mukaan jo lapset oppivat varhaisessa elämänvaiheessa käyttämään tarinankerrontaa sosiaalisiin päämääriinsä huomaten, että tarinan kerronnalla pystyy vangitsemaan toisen huomion, selittämään parhaaksi epänormin tekonsa sekä hakemaan läheisyyttä. (Hänninen 1999, 46.)

Tutkittaessa tarinoita on merkityksellistä huomioida se, ettei ihmisten asenteet tai käsitykset asioihin ole välttämättä muuttumattomia. Perustelemalla ihmiset ennemminkin hahmottelevat itseään, paikkaansa sekä suhtautumistaan asioihin ympäröivässä maailmassa. Tarinassa tulee näkyville kerrottavat asiat sekä asiat, jotka kuulija tulkitsee omista lähtökohdistaan ja tarkoituksenmukaisuudestaan käsin. (Mönkkönen 2021, 106.)

Kirjoitettuja aineistoja on mahdollista koota eläytymismenetelmällä, joista käytetyin on kehyskertomus (engl. passive role-playing). Aineiston lähtökohtana on oletama, että kirjoittajalla on eletyn elämän ja kaiken koetun kautta tietoa, jota kirjoittaja ei tiedä tietävänsä. Lyhyt kehyskertomus antaa pohjan, jota vasten kirjoittaja kirjoittaa tietonsa ja kokemuksensa kertomuksen kontekstissa. (Vilka 2021, 93-94.) Saarasin ja Eskolan (2003) mukaan kehyskertomus muotoilee roolin ja kontekstin, jossa kirjoittaja voi antaa mielikuvituksensa toimia anonyymisti, persoonallisesti sekä luovasti (Vilka & Ylöstalo 2019, 102). Eskolan (1984) mukaan eläytymismenetelmällä on mahdollista hakea inhimillisen toiminnan vallitsevaa johdonmukaisuutta elämän eri tilanteissa (Mönkkönen 2021, 109).

Eläytymismenetelmä on menetelmä tiedonhankintaan. Eläytymismenetelmää käytettäessä vastaajat kirjoittavat tutkijan antamaan kehyskertomukseen oman kirjoituksensa, kertomuksen. Näitä kertomuksia on aina minimissään kaksi erilaista, kun kehyskertomuksessa muutetaan yhtä keskeistä tekijää. Eläytymismenetelmä on kevytkäyttöinen ja joustava monenlaisissa tutkimusongelmissa. (Eskola ym. 2017, 6.)

Tutkimuksessa käytettävät kehyskertomukset (opinnäytetyössä kaksi kertomusta) jätetään tarkoituksella niukasti johdatteleviksi sekä pituudeltaan lyhyeksi. Näin vastaaja saa luoda tarinan vapaasti omien ajatustensa, kokemustensa sekä käsitystensä mukaisesti. Tämä myös mahdollistaa tutkimuksen kohteena olevan asian uusien avausten löytymisen. Kun vastaajan kertomus rakentuu kuvitteellisesta tarinasta, menetelmä ei anna tietoa ainoastaan vastaajan omista ajatuksista vaan myös ilmiöstä kokonaisuudessaan. Menetelmä ei sovi suoraan ilmiön selvittämiseen, vaan siihen, mitä ilmiö voisi olla. (Rantanen ym. 2017, 225, Eskola ym. 2017, 268.)

### 4.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Aineistoa kertyy yleensä valtavasti, vaikka tutkittavia olisikin ollut pienehkö määrä (10-15 hlöä). Kaikkea materiaalia ei pysty eikä ole yleensä myöskään tarpeenmukaista analysoida. Kun aineistoa on paljon ja siihen liittyy elämänläheisyys, analyysivaihe on yleensä haastava, mielenkiintoinen, mutta myös työläs ja ongelmallinen. Merkityksellistä on miettiä jo tutkimusta suunnitellessa aineiston analysointitapa. Analyysivaihe tarvitsee tutkijalta aikaa. Merkitysten etsiminen, vastausten tulkitseminen sekä ilmiöiden järjestyksen löytäminen

vaatii aikaa, mikä usein unohdetaan. Aineistoa tulee lukea tutkimuksen aikana lukuisia kertoja. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Analyysivaiheessa aineisto luokitellaan ja eritellään ja sen jälkeen synteosivaiheessa tavoitellaan kokonaiskuvan luomista ja tutkittavan ilmiön esittämistä uudessa perspektiivissä. Analyysissa aineiston kokonaisuus pilkotaan osiin, luokitellaan ja luokat yhdistellään. Synteosissa aineisto kootaan takaisin kokonaisuuteen, se tulkitaan ja tutkittavana oleva ilmiö hahmotellaan uudelleen. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Tuomi & Sarajärven (2018) mukaan aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin kuuluu karkeasti kolme erilaista vaihetta. Vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämässä aineistosta etsitään ilmaisuja, jotka liittyvät tutkimustehtävään ja nämä erotellaan valitulla tavalla erilaisiksi ilmiöiksi. Pelkistämävaiheessa samasta virkkeestä on mahdollista löytää useampia pelkistettyjä ilmauksia.

Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään etsimällä käsitteistä eroavaisuuksia ja/tai samankaltaisuuksia. Nämä yhdistellään ja ryhmitellään ilmiöittäin eri luokiksi ja näin syntyy tutkimuksen alaluokat. Alaluokkien nimeäminen tehdään luokittelua kuvaavalla käsitteellä ja ne voidaan tehdä esimerkiksi tutkittavan ilmiön piirteen, käsityksen tai ominaisuuden mukaan. Alaluokkia yhdistellen muodostetaan yläluokkia ja yläluokkien yhdistelyn jälkeen syntyy pääluokkia. Pääluokat nimetään aineistosta kumpuavan teeman mukaan. Pääluokat liitetään yhteen lopulta tutkimustehtävään yhdistävällä luokalla. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Eri luokkien yhdistelyn tavoitteena on löytää niiden välille jotakin samankaltaisuuksia tai säännönmukaisuuksia. Sen lisäksi löydetään usein myös muista poikkeavia asioita tai säännönmukaista vaihtelua. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Aineiston luokittelu on analyysin perusta. Luokkien muodostaminen on usein tutkijan haaste eikä siihen ole olemassa yksiselitteistä vastausta, luokittelu on pitkälti päättelyä. Luokkien muodostaminen on yhteydessä aineiston laatuun, tutkimustehtävään ja tutkijan teoreettiseen tietoon ja kykyyn sen käyttämiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Aineiston analyysissä pyritään pääsemään onnistuneihin tulkintoihin. Tulkinta on onnistunut silloin, kun myös mahdollisesti toisin ajatteleva lukija pystyy löytämään tekstistä tutkijan kanssa samat näkökulmat. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa tulkintaa tehdään sisäkkäin ja monessa eri vaiheessa – tutkija tulkitsee tutkittavaa, lukija tulkitsee tutkijan tulkintaa. Ongelma tutkimuksissa ei ole usein ole tulkintojen moninaisuus vaan merkitysten hakemisen haasteet sekä puutteellinen muotoilu tutkimusongelmissa. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)



Opinnäytetyön kyselyn vastausten analysoinnissa lähdettiin etsimään kirjoitetuista kertomuksista yhteisesti nousevia teemoja kuviteltujen asiakkaiden elämäntarinoista, jotka ovat vaikuttaneet joko myönteisesti tai kielteisesti annettuun avustuspäätökseen. Tarkoituksena oli löytää teemoja/ asioita, jotka alkavat toistua työntekijöiden vastauksissa.

## 5 Opinnäytetyön toteutus

### 5.1 Aineiston kerääminen ja sisältö

Opinnäytetyön aineisto kerättiin marraskuun 2023 aikana 28 diakoniatyöntekijältä (n=28) eri seurakunnista eri puolilta Suomea. Olin etukäteen yhteydessä useamman seurakunnan diakoniatimien esihenkilöihin tiedustellen mielenkiintoa osallistua tutkimukseen. Kaikki kysytyt tiimit ilmaisivat halukkuutensa osallistumiseen. Lopulta aineistoa kertyi riittävästi ilman, että sitä kerättiin kaikista etukäteen suunnitelluista seurakunnista. Aineiston keräämisen määrä riippuu saturaatiopisteestä (aineiston kylläntyminen) eli siitä, alkaako aineistosta nousta yhteneväisiä teemoja asiakkaiden tarinoihin liittyen.

Diakoniatyöntekijät toteuttivat kehyskertomuksen kirjoittamisen omissa tiimikokouksissaan ohjeistuksen mukaisesti. Tiimien esihenkilöillä oli mahdollisuus varmistaa ohjeita ennen kirjoittamista. Diakoniatyöntekijät kirjoittivat samalla kerralla molemmat kehyskertomukset sekä myönteisestä että kielteisestä avustuspäätöksestä. Kirjoittajat saivat kirjoittamistilanteessa tiedotteen opinnäytetyöhön osallistumisesta (liite 1) sekä tyhjän kehyskertomuspohjan (liite 2). Jokaisen seurakunnan tiimin esihenkilöt saivat myös tutkimuksesta tiedotteen organisaatiolle (liite 3).

Diakoniatyöntekijät kirjoittivat tutkimuksessa tarinansa seuraaviin kehyskertomuksiin:

1. Diakoniatyöntekijä on tavannut kuvitteellisen asiakkaan ja antanut hänelle taloudellista (rahallista) apua. Kirjoita pieni tarina siitä, mikä asia/ mitkä asiat asiakkaan kertomassa elämäntilanteessa ovat vaikuttaneet työntekijän myönteiseen avustuspäätökseen. (Myönteinen kehyskertomus, kehyskertomus 1)
2. Diakoniatyöntekijä on tavannut kuvitteellisen asiakkaan, jolle hän ei antanut taloudellista (rahallista) avustusta. Kirjoita pieni tarina siitä, mikä asia/ mitkä asiat asiakkaan kertomassa elämäntilanteessa ovat vaikuttaneet kielteiseen avustuspäätökseen. (Kielteinen kehyskertomus, kehyskertomus 2)

Vastaukset palautuivat tiedostoina, skannattuina tai postitse heti kunkin tiimin kirjoittamisen jälkeen ja niiden puhtaaksi kirjoittaminen toteutui joulukuussa 2023. Vastaukset olivat tiiviitä ja jotkut niistä oli kirjoitettu ranskalaisilla viivoilla. Yhdestä skannatusta tekstistä oli ilmeisesti jäänyt puuttumaan toiselle puolelle paperia jatkettun vastauksen osuus. Kaikki vastaukset oli kirjoitettu täysin anonymisti, eikä yhdessäkään ollut mainittu paikkakuntaa, seurakuntaa eikä mitään muutakaan, mistä voisi tunnistaa kirjoittajan tai paikkakunnan. Yhteenkään asiakkaaseen viittaavaa tunnistetietoa ei myöskään ollut, vaan kaikki vastaukset olivat oletettavasti työntekijöiden kirjoittamia kuvitteellisia tilanteita.

Kirjoitin vastaukset puhtaaksi kahteen word-tiedostoon. Kehyskertomus 1 aineistoa kertyi kahdeksan sivua fontilla Calibri 11, rivivälillä 1. Kehyskertomus 2 aineistoa kertyi seitsemän sivua fontilla Calibri 11, rivivälillä 1.

Aineistosta näyttäytyi nopeasti, etteivät kaikki vastaukset olleet varsinaisia kertomuksia tai tarinoita asiakastapauksista. Kirjoitukset olivat pääsääntöisesti yleisluontoisia kuvailuja ja analysointeja taloudelliseen avustamiseen liittyvistä tilanteista. Myönteisen kehyskertomuksen vastaajista kahdeksan kirjoitti asiakkaan tarinaa ainakin osittain, 20 vastaajaa kuvaili yleisellä tasolla talousavustamisen tilannetta ilman tarinallisuutta. Kielteisen kehyskertomuksen vastaajista yhdeksän vastaajaa kirjoitti asiakkaan tarinaa, 19 vastaajaa kuvaili yleisesti avustamiseen liittyviä tilanteita.

## Tarinallisuus kehyskertomuksissa (aineisto n= 28)

	Kehyskertomus 1 (myönteinen avustuspäätös) n= 28	Kehyskertomus 2 (kielteinen avustuspäätös) n= 28
Yleinen kirjoitus	n= 20	n= 19
Tarinallisuus mukana	n= 8	n= 9

Kuvio 2. Tarinallisuus kehyskertomuksissa

Kaikki vastaajat kuvailivat kirjoituksissaan niiden muodosta riippumatta selvästi diakoniatyön taloudelliseen avustamiseen liittyviä asioita, tilanteita, päätöksiä ja tunteita. Kaikkea kerättyä aineistoa on käytetty yhdenvertaisesti opinnäytetyössä riippumatta aineiston tarinallisuudesta.

### 5.2 Aineiston luokittelu

Vastausten luokittelu jatkui litteroinnin jälkeen poimimalla niistä kaikki diakoniatyöntekijän avustuspäätöksiä kuvaava ja niihin viittaava sisältö excel-työkirjaan. Samalla tapahtui sisällysluokituksen ensimmäinen vaihe eli karsiminen. Taulukoinnin yhteydessä aloin siirrellä poimintoja eri taulukoihin niiden samankaltaisuuksien mukaisesti. Näistä taulukoista alkoi muodostua opinnäytetyön aineistoanalyysin alaluokat. Alaluokat elivät ja muuttuivat kuitenkin vielä pitkän aikaa aineistoanalyysin ensimmäisen vaiheen aikana. Tämän vaiheen tekeminen oli mielenkiintoista, mutta myös eniten aikaa, ajattelua ja hahmottelua edellyttävää tekemistä.

Alaluokittelu syntyi omasta kokemuksestani diakoniatyön taloudelliseen avustamiseen liittyen. Mikään vastauksiin kirjoitettu ei lopulta yllättänyt vaan vahvasti omaa kokemustani

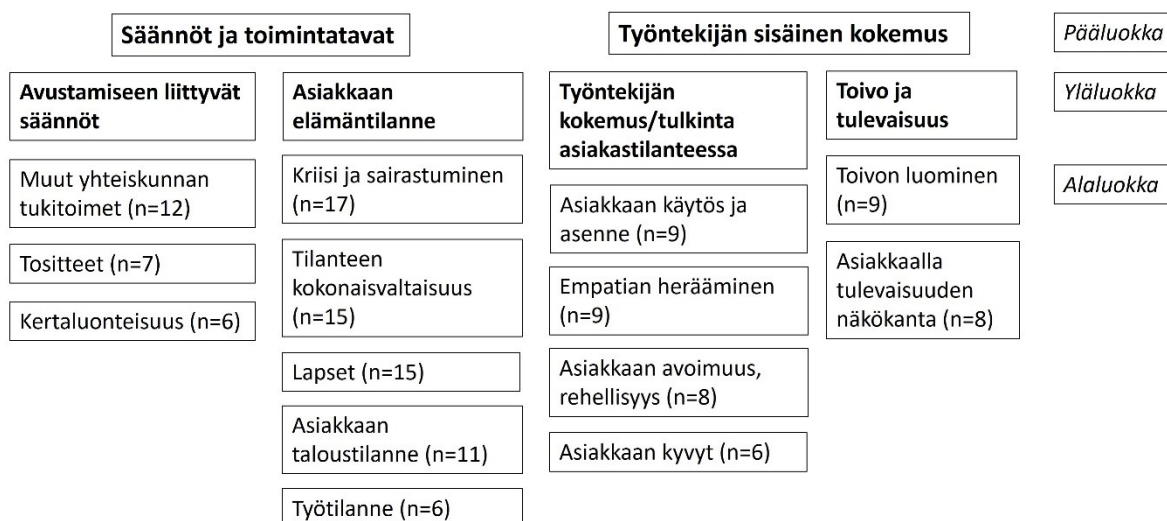
avustustyöstä. On mielenkiintoista ymmärtää, että joku toinen diakoniatyön ammattilainen olisi voinut havainnoida toisenlaisia nyansseja kirjoituksista tai diakoniatyöstä ulkopuoliselle vastaukset olisivat voineet näyttäytyä jopa aivan erilaisille. Sisällönanalyyssissä tutkijan tehtävänä on yrittää ymmärtää tutkittavien vastauksia heidän omista näkökannoistaan, mutta paljolti tutkiminen perustuu tutkijan tulkintaan ja päättelyyn (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Muutamassa vastauksessa jouduin tekemään valintoja tai tulkintoja vastausten tarkoituksesta enkä voinut olla aivan varma siitä, mitä vastaaja todellisuudessa tarkoitti kirjoittamallaan sisällöllä. Nämä olivat kuitenkin yksittäisiä tilanteita, enkä usko niillä olleen merkitystä opinnäytetyön kokonaisuuden kannalta.

Joissakin vastauksissa oli kirjoitettu selvästi esimerkinomaisesti yhteen vastaukseen useammasta erilaisesta asiakastapauksesta. Näistä vastauksista on silloin poimittu useampia samoja alaluokitteluja.

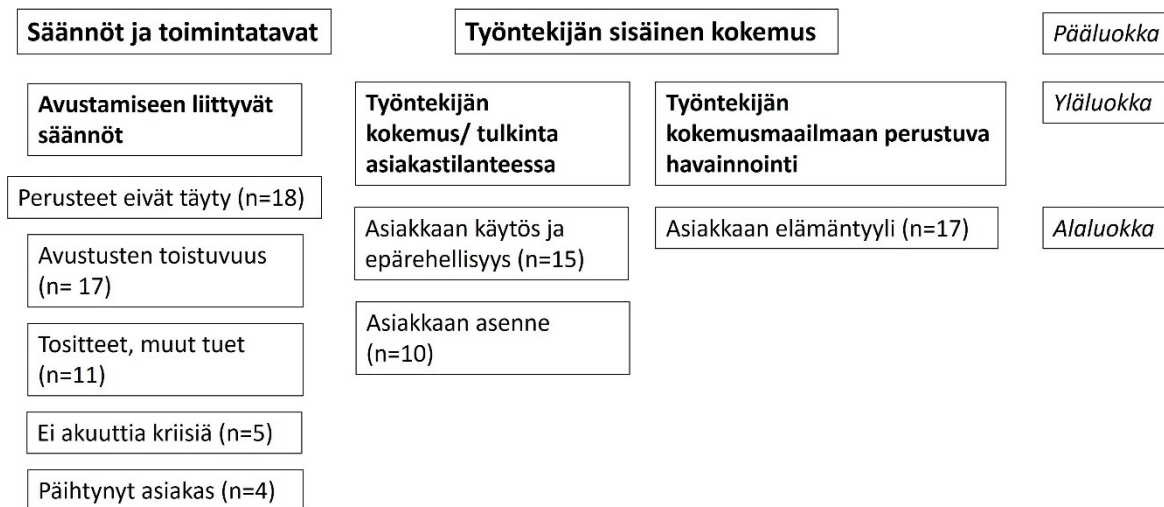
Myönteisten (kehyskertomus 1 =asiakas saa avustuksen) kertomusten aineisto oli laajempaa ja luokittelu monimutkaisempaa aineistojen laajuuden ja monimuotoisemman sisällön takia. Kehyskertomukset, joissa asiakasta ei avusteta (kehyskertomus 2), olivat helpompia ja yksinkertaisempia luokitella. Luokkia myös syntyi vähemmän kuin myönteisessä kehyskertomuksessa.

### Diakoniatyöntekijän myönteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat



Kuvio 3. Diakoniatyöntekijän myönteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat

## Diakoniatyöntekijän kielteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat



Kuvio 4. Diakoniatyöntekijän kielteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat

## 6 Opinnäytetyön tulokset

### 6.1 Diakoniatyöntekijän myönteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat

Opinnäytetyön aineistosta muotoutui kehyskertomuksessa 1 (myönteinen avustuspäätös) 14 alaluokkaa. Alaluokista yhdistyi neljä eri yläluokkaa ja yläluokista kaksi pääluokkaa. Toisessa eli kehyskertomus 2:ssa (kielteinen avustuspäätös) alaluokkia muotoutui kahdeksan, näistä yhdistyi kolme yläluokkaa ja kaksi pääluokkaa. Syntyneet pääluokat ovat samat molemmissa kehyskertomuksissa.

Diakoniatyöntekijän myönteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat jakoutuivat kahteen eri **pääluokkaan; säännöt ja toimintatavat** sekä **työntekijän sisäinen kokemus**. Säännöt ja toimintatavat -pääluokka muodostuu kahdesta yläluokasta; avustamiseen liittyvät säännöt sekä asiakkaan elämäntilanne.

**Avustamiseen liittyvissä säännöissä** eniten vastauksia kertyi alaluokkaan **muut yhteiskunnan tukitoimet** (n=12) sisältäen yhteistyön tai viestinnän muilta viranomaisilta. Diakoniatyön ohjeistuksen mukaisesti ensisijainen apu tulee sosiaalitoimelta, eikä työn tarkoitus ole korvata yhteiskunnan tukia (Kirkkohallitus). Näiden tukien tilanteen kartoittaminen näyttää olevan myönteisen avustamisen lähtökohta.

*Hän on hakenut apua muualtakin, mm. perustoimeentulotukea kelasta ja täydentävää toimeentulotukea sos. toimesta.*

*Jos asiakas tulee sos. toimiston lähettämänä tai asiasta on sovittu jo yhteistyössä –*

Avustamiseen liittyviin sääntöihin liittyy myös asiakkaan avustustilanteessa esittämät **tositteet** (n=7) sekä avustamisen **kertaluonteisuus** (n=6). Diakoniatyössä avustamisen edellytyksenä on ennalta määriteltyjen tositteiden esittäminen sekä avustuksen kertaluonteisuus. Tositteiden kautta pyritään muodostamaan kokonaisvaltainen kuva asiakkaan taloudellisesta tilanteesta sekä varmistamaan myös muiden tukien tila. Tositteiden avulla diakoniatyöntekijä hahmottaa asiakkaan neuvonnan ja ohjauksen tarvetta sekä myös asiakkaan eteenpäin auttamisen näkökulmaa. Kirkkohallituksen ohjeistuksessa mainitaan laissa olevien etuuksien ensisijaisuudesta ja asiakkaan auttamisesta niiden hakemiseksi. Kertaluonteisuudesta Kirkkohallituksen periaatteissa on maininta asiakkaan auttamisesta akuutin hätätilanteen yli. Diakoniatyöntekijöiden antama muu neuvonta ja tuki voi tarvittaessa jatkua pidempäänkin.

*Diakoniatyöntekijänä lähden avustamaan taloudellisesti asiakasta, jolla haasteita pärjäämisessä, jos hänellä on näyttää minulle taloudellinen tilanne joko puhelimitse, tai paperilta.*

*Tilanteessa vaikuttaa myös, onko kyseessä kertaluonteinen avustus, vai käykö asiakas pyytämässä apua usein.*

**Asiakkaan elämäntilanne -yläluokka** sisältää viisi eri alaluokkaa; kriisi ja sairastuminen, tilanteen kokonaisvaltaisuus, lapset sekä asiakkaan talous- ja työtilanne. **Kriisi ja sairastuminen -alaluokka** (n=17) mainittiin monissa kirjoituksissa. Kriiseihin luokittelin läheisen kuoleman, avioeron sekä mm. hometaloasumisen. Sairastumiseen liittyvissä vastauksissa näkyi sen lisätuomat taloudelliset haasteet. Kirkkohallituksen avustamisen periaatteissa on kirjattuna avustuksesta kertaluonteisena kriisiapuna. Kokemukseni mukaan tästä periaatteesta myös puhutaan paljon diakoniatyöntekijöiden keskuudessa avustamisen edellytyksenä. Kokemus ja määritelmä asiakkaan kriisistä lienee erilainen työntekijän mukaan.

*Asiakkaalla on myös tapahtunut elämässä jokin yllättävä tilanne esim. sairastuminen, työttömyys, avioero kesken, muutto, läheisen kuolema, mikä vaikuttanut kokonais- ja taloudelliseen tilanteeseen.*

*- sairaus aiheuttaa lisäkuluja/ paineita, saa tod. näköisemmin avustuksen.*

**Tilanteen kokonaisvaltaisuus -alaluokkaan** nostin asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavat todentamiset (n=15), kuten velkojen huomioimisen, asumismenot sekä asiakkaan henkisen hyvinvoinnin. Yhdessä vastauksessa puhuttiin asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta, jonka määrittelin myös tähän alaluokkaan. Diakoniatyössä huomioidaan asiakkaan elämä kokonaisvaltaisesti, myös niiltä osin, mitä yhteiskunnan tukijärjestelmät eivät ota huomioon. Tältä osin esimerkiksi ihmisen voimavarat ja kyvyt asioiden hoitamiseen voivat hyvinkin olla diakonisen avun perusteena. Tämä kokonaisvaltaisuus on myös mainittu diakoniatyön taloudellisen avustamisen periaatteissa. Periaatteiden mukaan asiakkaan asioita ei voi käsitellä muista haasteista erillisenä, vaan taloudellinen, sosiaalinen, fyysinen, psyykinen ja hengellinen ohjaus ja tuki nivoutuvat aina yhteen. Taloudellinen tuki on vain yksi osa tätä kokonaisauttamista. (Kirkkohallitus.)

*Päätökseeni myöntää avustus vaikuttavat ennen kaikkea asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanne.*

*Huomioon otetaan myös velkojen lyhennykset.*

*Ihmisen yksilöllinen tilanne on viimekädessä kaiken diakonisen avustamisen perusta.*

Omaksi alaluokakseen muodostui **lapset**. Monet kirjoittajat (n=15) sanoittivat lapsiperheiden tilanteen vaikuttavan omaan avustuspäätökseen. Uskon, että lasten huomioimisen tavoitteena on lasten hyvinvointiin ja tulevaisuuden näkyisiin vaikuttaminen. Myös yhteiskunnallinen puhe lasten elämään vaikuttamisesta ja sen merkityksestä näkyy mielestäni näissä

vastauksissa. Jäin pohtimaan, näkyykö diakoniatyöntekijöiden oma elämäntilanne, perhestatus tai kokemukset tässä alaluokassa.

*Lapsiperheelle annettavaan tukeen kynnys madaltuu. Silloin tulee pohdittua lasten pärjäämistä.*

*Toki myönteiseen avustuspäätökseen vaikuttaa myös se, keihin asiakas kertoo tilanteen vaikuttavan esim. jos lapsia, tulee avustettua runsaammin/ todennäköisemmin.*

*Lapset vaikuttavat usein positiivisesti avustuspäätökseen, mutta se ei ole se merkittävin tarina.*

Asiakkaan kertoma **taloustilanne** (n=11), jolloin asiakkaalla ei ole yhtään rahaa tai asiakkaalle jäävä päivittäinen käyttövara on pienempi kuin seurakunnassa sovittu minimi, vaikutti monessa vastauksessa.

*Myönnän avustuksen, koska nyt rahaton eikä ole syönyt moneen päivään.*

Tässä alaluokassa tuli näkyville myös eri seurakuntien erilaiset ohjeistukset. Yhden kehyskertomuksia kirjoittaneen seurakunnan diakoniatyössä näyttäisi olevan käytössä työntekijöiden työvälineenä asiakkaan laskennallinen päivittäinen käyttövara. Tämä näyttää toimivan työntekijöiden ohjeena avustuspäätöksiä tehdessä.

*Päivittäinen käyttövara perheenjäsentä kohden jää selkeästi alle srk:ssa linjatun summan.*

Myös asiakkaiden **työtilanne** vaikutti avustuspäätökseen (n=6). Työttömyyden, matalapalkkaisuuden sekä osa-aikatyön mainittiin vaikuttavan myönteiseen avustuspäätökseen.

*Asiakas ei työssä tällä hetkellä.*

*Kertonut perheen tilanteesta: äiti opiskelee, isä matalapalkkaisessa työssä.*

**Pääluokkaan**, jonka nimesin **työntekijän sisäinen kokemusmaailma**, syntyi kaksi yläluokkaa; työntekijän kokemus/ tulkinta asiakastilanteesta ja toivo ja tulevaisuus.

**Yläluokka työntekijän kokemus/ tulkinta asiakastilanteesta** yhdistyi neljästä alaluokasta. Ensimmäinen **alaluokka asiakkaan käytös ja asenne** (n=9) vastaanottotilanteessa ja etenkin asiakkaan yritteliäs asenne omien asioiden hoitoon nimettiin myönteisesti avustuspäätökseen vaikuttavaksi tekijäksi.

*Se vaikuttaa myös miten asiakas käyttäytyy. Jos asiakas kertoo, että oli tosi vaikea tulla ja on itkuinen, tulee itselle olo, että tämä asiakas on todella nyt avun tarpeessa.*



*Myönteiseen avustuspäätökseen vaikuttaa (ehkä tiedostamatta) asiakkaan asenne. Jos hakijalla on halua hoitaa laskujaan itsen, eikä vain odota, että muut hoitavat kaiken hänen puolestaan.*

Työntekijän **empatian herääminen** avustustilanteessa (n=9) tunnistettiin kirjoituksissa. Empatian herääminen peilaantui myös työntekijän omaan elämäntilanteeseen. Empatian herääminen ja asiakkaan kyvykkyys hoitaa asioita resonoivat myös keskenään.

*Tottakai empatian tunteminen asiakasta kohtaan saa avustamaan asiakasta.*

*Myös itse lapsiperheellisenä tiedän, kuinka menot ovat suuria ja taloudellinen stressi kuluttaa koko perhettä.*

*Epäreilut olosuhteet.*

Myös työntekijän kokemus **asiakkaan avoimuudesta ja rehellisyydestä** kirjoitettiin kertomuksiin (n=8). Tunne asiakkaan avoimesta ja rehellisestä kertomuksesta elämästään tuntui vakuuttavan työntekijän niin, että asiakasta avustetaan vastaanottotilanteessa.

*Omaan myönteiseen avustuspäätökseeni vaikuttaa se, jos asiakas ”tuntuu rehelliseltä”, saa minut vakuuttumaan siitä, että kertoo kaikki tulot ja näyttää niistä tositteet pyytämättä. Jos herää epäily, että jotakin jätetään kertomatta tai valehdellaan, suhtaudun negatiivisemmin.*

*Avustan kyllä ihmistä, jotka itsekin kertovat käyttäneensä rahansa johonkin turhaan ja silloin siihen vaikuttaa ihmisen rehellisyys ja se, että keskustellaan yhdessä, miten rahankäyttöä voisi paremmin hallita.*

Osassa kirjoituksissa (n=6) näkyi työntekijän kokemus **asiakkaan kyvyistä** hoitaa asioitaan. Mikäli työntekijä koki, ettei asiakas oikein osaa tai hallitse asioidensa hoitamista, hän näyttää saavan avustuksen helpommin. Asiakkaan kyvyt(tömyys) vaikuttanee työntekijän empatian tunteeseen.

*Asiakkaan kertoessa tulee ilmi, että hänellä on paljon haasteita myös omassa olemisessa ja hän tarvitsee tukea ihan yksinkertaisten asioiden hoitamisessa, koska omat taidot ei riitä.*

*Jutellessamme ja tietoja etsiessään puhelimestaan huomaa heti, ettei koko taloustilanne ole hänellä hallussa. Hän ei löydä tietoja, tai ne ovat väärä kun hän sanoo niitä äkkiä, mutta tarkemmin katsottuaan ne muuttuvat. Minulle tulee mieleen pikkupoika, joka on vaikeaselkoisessa aikuisten/ kelan maailmassa, jossa yrittää pärjätä, mutta ei onnistu. Hänen etsiessään vähän epätoivoisestikin tietoa puhelimesta minun käy kyllä*

*häntä sääliksi. Syinä ovat jonkinlainen epäoikeudenmukaisuus, kun hän ei kertakaikkiaan ilman opastusta selviä ongelmaviidakossa.*

**Yläluokka toivo ja tulevaisuus** muotoutui kahdesta alaluokasta, **toivon luominen** (n=9) ja **asiakkaalla tulevaisuuden näkökanta** (n=8). Toivon näkökannassa asiakasta avustettiin pahimman yli pääsemiseksi ja asiakkaan jaksamisen tukemiseksi.

*Avustan, jotta jaksaisi seuraavaan päivään.*

*Toiset ihmiset kohtaavat elämässään ihan kohtuuttoman paljon vastoinkäymisiä ja tottakai silloin ihmistä autetaan.*

Työntekijän oma sisäinen kokemus asiakkaan omasta tulevaisuuden näkökannasta oli myös myönteisen avustuspäätöksen peruste. Avustuksen saamista siis edesauttaa asiakkaan oma osaaminen ja hänen omat toimensa avun saamiselle ja asioiden muuttamiseksi.

*Selkeä yritys muuttaa tilannetta (opiskelu, työllisyysaaveet, ”tsemppipäällä”).*

*Henkilö, joka yrittää ratkaista elämäänsä tai näkee ratkaisun ongelmiinsa olevan mahdollinen esim. koulun saattamisella päätökseensä, saa helpommin avustuksen kuin vuosikymmeniä asiakkaana ollut ehkä jo toisen polven asiakas. Miten avustus muuttaisi tilannetta?*

## 6.2 Diakoniatyöntekijän kielteiseen avustuspäätökseen vaikuttavat asiat

Kielteiseen avustuspäätökseen vaikuttavista asioista syntyi kaksi pääluokkaa, kolme yläluokkaa ja kahdeksan alaluokkaa. Kirjoitukset olivat tiiviimpiä ja aineistoa oli vähemmän. Pääluokat säännöt ja toimintatavat sekä työntekijän sisäinen kokemus ovat samat kuin myönteiseen avustuspäätökseen liittyvässä luokittelussa.

**Säännöt ja toimintatavat - pääluokka** muotoutui otsikoksi **yläluokalle avustamiseen liittyvät säännöt**. Yläluokka yhdistyi alaluokista perusteet eivät täyty, avustusten toistuvuus, tositteet ja muut tuet, ei akuuttia kriisiä ja päihtynyt asiakas. Tämän yläluokan sisällöt myötäilevät vastaavia myönteisen avustuspäätöksen yläluokan sisältöjä.

**Perusteet eivät täyty -alaluokassa** (n=18) diakoniatyöntekijät kirjoittivat avustuskriteereistä ja niiden täyttymättömyydestä. Tulkintani ja kokemukseni mukaan tämä liittyy ennen kaikkea asiakkaan todennettuun taloudelliseen tilanteeseen. Useammassa vastauksessa todettiin näin käyvän kuitenkin aika harvoin, eli lähtökohtaisesti diakonian vastaanotolle näyttäisi työntekijöiden kertomusten perusteella tulevan asiakkaita, joilla täyttyvät taloudellisen avun perusteet.

*Jos asiakkaan taloudelliset perusteet ei täyty saada diakoniatyön avustus, en myöskään anna avustusta. Eli jos asiakkaan taloustilanne on liian hyvä ja rahaa on esim. tilillä ruokaan ja muuhun elämiseen. Näitä tilanteita tulee harvoin vastaan.*

*Avustus ei ratkaisisi asiakkaan tilannetta. Diakoniatyön avustuskriteerit eivät täyty.*

*Tuloissa tulee esille, että asiakas tienaa aivan hyvin, mutta hänen mielestään rahat ei riitä ja apua tarvisi. Asiakas on kuullut kaverilta, että diakoniatyö auttaa.*

Myös **alaluokassa avustusten toistuvuus** (n=17) kerrottiin avustamisen esteenä olevan asiakkaan toistuvat avustuspyyntöt. Kokemukseni mukaan tässä toistuvuudessa (avustuskerrat vuositasolla) on erilaisia ohjeita ja linjauksia eri seurakunnissa.

*Asiakas tulee "liian usein" hakemaan avustusta. Diakonian apu kriisiluonteista ei joka kuukausi saatavaa... paitsi ruokakassi useammin.*

*Jos asiakas tulee toistuvasti ja liian useasti diakoniatyöltä kysymään taloudellista avustusta, en myöskään anna avustusta, koska siihen ei ole mahdollisuutta yhteisesti sovituin perustein.*

Avustamisen esteenä kirjoituksissa mainittiin **tositteet ja muut tuet** (n=11), **ei akuuttia kriisiä** (n=5) sekä **päihtynyt asiakas** (n=4). Nämä kaikki kirjoitukset sisältyvät diakoniatyöntekijöiden ohjeistuksiin avustamisesta. Avustusvastaanotolla edellytetään asiakkaan taloustilanteen todentamista konkreettisista ja ajantasaisista dokumenteista eikä asiakasta näytetä ottavan vastaan hänen ollessaan päihtynyt. Asiakkaalla myös oletetaan olevan joku kriisitilanne, jolloin häntä on mahdollista auttaa.

*Yksi mahdollinen syy kielteiseen päätökseen on, että asiakas ei suostu näyttämään tiliotteitaan.*

*Avustuspäätös kielteinen, koska ei ole hakenut yhteiskunnan tarjoamia tukimuotoja -*

*Asiakas saapuu paikalle diakoniatöimistöön päihtyneenä. Selitän rauhallisesti, että en voi myöntää avustusta päihtyneelle asiakkaalle ja sanon, että hän voi varata uuden ajan.*

*Asiakkaalla ei ole tapahtunut mitään yllättävää elämässään, johon ei olisi voinut varautua.*

**Pääluokka työntekijän sisäinen kokemus** syntyi yläluokille työntekijän kokemus/ tulkinta asiakastilanteesta sekä työntekijän sisäiseen kokemusmaailmaan perustuva havainnointi.

**Työntekijän sisäinen kokemus/ tulkinta asiakastilanteessa -yläluokka** yhdistyi kahdesta alaluokasta, asiakkaan käytös ja epärehellisyys sekä asiakkaan asenne.

**Alaluokat asiakkaan käytös ja epärehellisyys** (n=15) ja **asiakkaan asenne** (n=10) nousivat esille huomattavan monissa kirjoituksissa. Työntekijän tieto tai sisäinen kokemus asiakkaan rehellisyydestä kirjoitettiin esteeksi avustuksen saamiselle. Myös asiakkaan (kielteinen) asenne asioiden hoitamiseen kirjoitettiin avustamisen esteeksi. Työntekijän kokemus asiakkaan epäasiallisesta tai aggressiivisesta käytöksestä oli peruste kielteiselle avustuspäätökselle. Poikkeuksen tästä tekee työntekijän kokemus asiakkaasta turvallisuushyönteeksi, jolloin käsitykseni mukaan diakoniatyöntekijät avustavat asiakasta käytöksestä huolimatta oman turvallisuutensa huomioiden.

*Avustuksen määrään on vaikuttanut esim. tieto, että avustusta ei ole käytetty oikein - on ostettu hiusväriä tai pullaa koko avustussummalla.*

*Asiakas käyttäytyy epäasiallisesti -ellei koe että oman turvallisuuden vuoksi pitää antaa avustus.*

*Hän ei ota kertomassaa vastuuta omasta toiminnastaan vaan syyttää yhteiskuntaa ja kaikkia muuta tilanteesta. Hän ei ole tehnyt toimia asian korjaamiseksi, eikä ole valmis ottamaan tukea vastaan, mitä tarjotaan rahallisen tuen ohessa. Asiakkaan kertomassa on ristiriitaisuuksia ja aukkoja, jotka herättävät kysymyksiä. Asiakas on toistamiseen/useita kertoja asioidensa kanssa diakonian vastaanotolla samassa tilanteessa, eikä asioille ole näkyvissä muutosta.*

**Yläluokka työntekijän kokemusmaailmaan perustuva havainnointi** syntyi **alaluokalle asiakkaan elämäntyyli** (n=17). Asiakkaan elämäntyyli alaluokka syntyi vastauksista liittyen työntekijän kokemukseen asiakkaan haasteista pelaamiseen, alkoholiin kuin myös muuhun rahankäyttöön liittyen. Diakoniatyössä puhutaan näkemykseni mukaan paljon siitä, ettei avustuksella pidä mahdollistaa esimerkiksi asiakkaan peli- tai päihderiippuvuuden jatkumista. Yleisesti ottaen luulen, että jokaisella diakoniatyöntekijällä on hieman erilainen suhtautuminen asiakkaan rahankäyttöön ja elämäntyyliin.

*Tulotietoja katsomalla huomataan, että asiakkaan rahat menevät pitkälti ns. turhuuteen. Asiakas on ostellut/ tilaillut pitsoja kotiinsa. Myös alkoholia on ostellut, sekä ollut matkoilla rentoutumassa. Omaan kauneuden hoitoon on myös panostanut.*

*Asiakas kertoo, että on pelannut rahat, mutta hän ei tunnista, että pelaaminen on hänelle ongelma.*

*Tositteista ilmenee, että asiakkaalla on paljon (=toistuvasti saman kuun aikana) alko-ostoja ja veikkausmaksuja. Myös erilaisia pelialustoilla vierailuja näkyy tiliotteella. Kysyin asiakkaalta kummallisista menoista ja olivat kuulemma pelimenoja. Otan*

*puheeksi asiakkaan kanssa alkoholinkäytön ja pelaamisen. Asiakas kieltää asiassa olevan ongelmia.*

## 7 Pohdinta

### 7.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyö asiakkaiden tarinoiden vaikutuksesta diakoniatyöntekijöiden avustuspäätöksiin mahdollisti minulle mielenkiintoisen matkan kurkistaa muiden kollegoideni ajatusmaailmihin. Arvokkaat kehyskertomusten kirjoitukset maalasivat eteeni kuvan suhteellisen samankaltaisista asiakastodellisuuksista, joita olen itse saanut näiden työvuosikymmenien aikana kokea. Kaiken tämän äärellä oleminen oli tuttuudesta huolimatta -vai juurikin sen takiatavattoman innostavaa ja ajatuksia herättävää. Vaikka olen tehnyt työtä pitkään, en ole koskaan pysähtynyt näin kokonaisvaltaisesti asiakkaiden avustustarinoiden ja niiden merkitysten maailmaan.

Tutkimusmetodini eläytymismenetelmiin kuuluva kehyskertomus avasi käsityksen ihmismielen saloihin ja siihen, miten tiedämme paljon enemmän kuin tiedämme kukaan tietävämme. Eläytymismenetelmien käyttö mahdollistaa juuri sellaisen tiedon etsimisen ja löytämisen, mikä voi olla salattu myös sen tietäjälle.

Opinnäytetyössä kehyskertomusten kaikki kirjoitukset eivät olleet kertomusmuotoisia, mutta se ei estänyt opinnäytetyön etenemistä. Sitä, miksi vastaajat eivät kirjoittaneet tarinoita, on haasteellista analysoida. Aineistonkeruumenetelmänä kehyskertomus lienee ollut vastaajille tuntematon, joten sen avaaminen etukäteen olisi saattanut vaikuttaa vastausten muotoon kertomuksellisuutta lisäävästi. Myös kyky ja rohkeus kuvitella ei ole kaikille helppoa etenäkään työhön liittyvissä virallisissa asioissa, joten nopeasti tehtävän eteen saadessaan voi olla selkeintä lähteä etenemään kirjoittamisessa itselle tuttuun toimintamallien kautta. Näin jälkikäteen mietittynä olisin oletettavasti itsekin lähtenyt kirjoittamisessa liikkeelle avustusasiakastilanteiden konkreettisuudesta.

Tarinallisuus käsitteenä voi olla myös vieraampi, joten vastaajat saattoivat mieltää kirjoittavansa vastaukseen asiakkaan tarinaa, vaikka todellisuudessa he kirjoittivat yleisesti diakoniatyön normeista, omista kokemuksistaan ja havainnoistaan kuvitelluissa avustustilanteissa. Kaikki vastaajat kuitenkin kirjoittivat selvästi diakoniatyön taloudelliseen avustamiseen liittyvistä tilanteista sekä myönteisissä että kielteisissä vastauksissa, joten kaikkia kirjoituksia on käytetty opinnäytetyössä samanarvoisesti.

Opinnäytetyön kertomuksen kirjoittamiseen liittyy myös työntekijän tietoisuus siitä, ymmärtääkö diakoniatyöntekijä asiakastapaamisissa kuuntelevansa asiakkaan siinä hetkessä kertomaa tarinaa elämästään. Ja tiedostaako työntekijä asiakkaiden kertomien tarinoiden vaikuttavan häneen. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia, miten työntekijä ymmärtää tai kokee oman elämänsä tarinoiden vaikuttavan hänen kokemuksiinsa asiakkaiden tarinoista.

Asiakkaiden tarinoiden äärellä resonoi ja elää samaan aikaan myös työntekijän oma elämäntilanne, elämäkokemukset ja elämäntarina.

## 7.2 Johtopäätökset ja kehittämissuositus

Opinnäytetyön kehyskertomusten vastauksista nousi esille diakoniatyöntekijöiden kartoittavan ensin asiakkaan tilanteen kirjoitettujen sääntöjen ja työtä ohjaavien normien perusteella. Kertomuksissa todennettiin vastaanottotilanteessa tositteet, muut auttajatahot, avustuksen kertaluontoisuus ja asiakkaan kriisitilanne. Tämän jälkeen avustuksen antamista määritteli muut asiat. Näissä muissa asioissa huomiota sai niin asiakkaan elämäntilanne kuin työntekijän kokemus ja tulkinta asiakkaan käytöksestä, avoimuudesta, rehellisyydestä kuin kyvykkyydestäkin. Myönteistä avustusta edesauttoi työntekijän empatian herääminen sekä toivon ja tulevaisuuden näkökannat.

Useampi kertomusten kirjoittaja mainitsi kirjoituksissa lapset ja niiden vaikutuksen. Joku vastaaja kertoikin sen liittyvän myös omaan perhetilanteeseen, kokemukseen siitä, että lapsiperheillä vaan on monella tavalla tiukkaa. Itse olen ajoittain kokenut asiakkaiden vetoavan avustustilanteissa juuri lapsiin. Koen myös, että lapsiperheiden nouseminen omaksi alaluokakseen tekee näkyville yhteiskunnan normit. Yhteiskunnassamme arvotetaan perhenormi edelleen korkealle ja myös lasten ja lapsiperheiden tukeminen on ollut mediassa paljon esillä. Todellisuudessa suurin osa diakoniatyön avustustyöstä tapahtuu yksinasuvien parissa. Yksinasuvat eivät nousseet vastauksissa esille ainakaan niin, että yksinasuvan statusta olisi mainittu erikseen.

Opinnäytetyössä tuli esille erilaiset avustuskäytänteet eri seurakunnissa. Joidenkin vastaajien kertomuksissa tuli näkyville tietty laskennallinen euromäärä, jota työntekijät käyttivät asiakkaan päivittäisen käyttövaran määrittämiseen.

Seurakunnissa on erilaiset käytänteet taloudelliselle avustamiselle. Myös työntekijä- ja talousresurssit sekä toimintaympäristöt, toimintatavat ja työn painotukset eri seurakunnissa voivat olla hyvinkin erilaisia. Mielenkiintoinen tutkimuskohde olisikin, miten taloudellisen avun antaminen ja ohjeistukset eroavat eri puolilla Suomea erilaisissa seurakunnissa, esimerkiksi maalaisseurakunnissa verraten kaupunkitoimintaympäristöihin.

Yhteiskunnan sosiaalityössä puhutaan asiakkaan harkinnanvaraisesta avustamisesta. Kirkon diakoniatyössä puhutaan diakonisen avustamisen periaatteesta. Molemmissa tilanteissa työntekijälle jää valta ohittaa ohjeet ja säännöt. Näissä tilanteissa hän voi käyttää omaa harkintaansa asiakkaan taloudelliseksi auttamiseksi. Tämä harkinta perustuu viime kädessä työntekijän omaan ammattitaitoon sekä kokemukseen ja näkemykseen asiakkaan tilanteesta ja elämästä yleensä.

Vaikka opinnäytetyön kirjoituksissa ensisijaiseksi avustamista määritteleväksi tekijäksi nousevat säännöt ja toimintatavat, jää työntekijälle silti suhteellisen paljon valtaa taloudellisen avustamisen tilanteessa. Silloin kun asiakkaan mikä tahansa tilanne voi olla diakonisen avustamisen perusta, avustustilanteeseen alkaa vaikuttaa yhä enemmän työntekijän sisäisestä kokemusmaailmasta nousevat asiat. Tällöin avustamista voi ja alkaakin määritellä niin asiakkaan käytös ja rehellisyys kuin myös asiakkaan elämäntilanteesta nousevat asiat. Työntekijän empatian herääminen mainittiin yhdeksässä vastauksessa myönteisen avustamisen perusteeksi. Mielestäni samaa sukua on myös työntekijän kokemus asiakkaan rehellisyydestä ja avoimuudesta - tiettyjä naruja vetämällä asiakkaan on mahdollista vaikuttaa avustukseen. Tämä mahdollistaa elämäntarinaansa auliisti kertovalle, sosiaalisesti lahjakkaammalle ja asioita perustelemaan pystyvälle asiakkaalle todennäköisemmin taloudellisen avustuksen. Tosiasia on, että taitava asiakas voi muotoilla tietoisesta tai tiedostamattaan omaa tarinaansa diakoniatyöntekijälle sopivammaksi.

Kielteiseen avustuspäätökseen liittyvät kertomukset olivat selvästi lyhyempiä. Niistä nousi usein esille, etteivät avustamiseen liittyvät säännöt täytyneet. Nämä samat säännöt oli sanottu täytyväksi myönteisissä avustuspäätöksissä. Vastauksiin nousi kuitenkin myös asiakkaan käytös, rehellisyys, asenne ja elämäntyö. Nämä kaikki ovat työntekijän omasta kokemusmaailmasta nousevia asioita, joten silloin avustukseen liittyy työntekijän henkilökohtainen arviointi.

Yllättävän moni diakoniatyöntekijä kuitenkin kirjoitti, että vaikka kielteiseen avustuspäätökseen vaikuttaa taloudellisen avustamisen periaatteiden täyttymättömyys, näin ei yleensä käy. Eli diakoniatyöstä apua hakevat asiakkaat näyttävät kirjoitusten perusteella useimmiten saavan avustuksen. Ja mikäli asiakkaalta evättiin taloudellinen avustus, monissa kirjoituksissa (n=9) mainittiin siinäkin tapauksessa ruokakassin antaminen, eteenpäin ohjaaminen tai uuden ajan varaaminen (etenkin päihtyneelle asiakkaalle). Minulle jäi mielikuva, että diakoniatyöntekijät ovat sitoutuneita auttamaan apua pyytävää asiakasta. Ja vaikka taloudellisen avustamisen kriteerit eivät täytyisi, asiakasta pyritään aina auttamaan jollakin tavalla.

Opinnäytetyön tutkimus nosti esille sen, että diakoniatyöntekijän avustuspäätöksiin vaikuttavat monet asiat. Suurin osa päätöksiin liittyvistä asioista nousee säännöistä ja toimintatavoista, mutta silti työ mahdollistaa työntekijöiden omaan harkintaan perustuvan avustamisen. Työntekijät varmasti toimivat ja kokevat toimivansa yhteisten kirjoitettujen tai kirjoittamattomien sääntöjen ja normien pohjalta, mutta silti liikkumavaraa jäänee paljon.

Opinnäytetyön pohdintaa kirjoittaessa elämme todellisuutta, mihin liittyy voimakas elinkustannusten nousu, hallituksen leikkaukset myös vähäosaisilta ja maailman kriisit. Omassa



työssäni on tullut näkyville, miten yhteiskunnan palveluista ohjataan ihmisiä yhä helpommin diakoniatyöhön hakemaan apua taloudellisiin asioihin. Jo alkuvuoden aikana asiakasmäärät ovat nousseet huomattavasti. Taloudellisen avustamisen asiakkaiden tilanteet ovat yhä monimutkaisempia ja monilla asiakkailla raha ei yksinkertaisesti riitä arkipäivän kuluihin. Samaan aikaan evankelisluterilainen kirkko on suuressa muutoksessa, jäsenmäärä vähennee vauhdilla ja tieto kirkon talouden heikkenemisestä on totisinta totta. Diakoniatyöntekijöillä on laaja-alaista osaamista ja halu auttaa, mutta väistämättä ollaan tulossa tilanteeseen, jossa diakonian avun priorisointi ja kohdentaminen tulee olemaan arkipäivää.

Minulle herää huoli siitä, mitä välineitä diakoniatyöntekijöillä on selvitä näiden ristiriitaisuuksien ja päätösten keskellä. Mihin yksittäinen työntekijä nojaa perusteissaan kohdatessaan asiakkaiden todellista hätää. Mitä keinoja diakoniatyöntekijöillä on vaikuttaa asioihin nähdessään näiden apua hakevien ihmisten tilanteet.

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli nostaa keskusteluun asiakkaiden kertomien tarinoiden merkitystä avustustyössä. Tämä toteutui ainakin joissakin opinnäytetyön tutkimukseen osallistuvissa diakoniatyönteissä, joista sain palautetta, että keskustelu teeman äärellä jatkui kirjoittamisen jälkeen ja se oli koettu hyvänä ja hedelmällisenä. Toivon, että keskustelun lisääntyminen tulee todeksi opinnäytetyön julkaisun jälkeen muuallakin. Toki nyt opinnäytetyön loppumetreillä pohdin, pitääkö meidän diakoniatyöntekijöiden ensin ymmärtää oma tarinamme, ennen kuin voimme todella ymmärtää asiakkaan tarinan merkitystä päätöksissämme. Nämä kaksi tarinaa, omamme ja asiakkaan, limittyvät väistämättä, tiedostimmepa sitä tai emme. Mahdollinen jatkotutkimusaihe on, tiedostaako diakoniatyöntekijät omien tarinoidensa ja asiakkaiden tarinoiden merkityksen ja limittymisen.

### 7.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus syntyy tarkastelemalla koko opinnäytetyön prosessin toteutusta, sen luotettavuutta. Opinnäytetyössä ei tule olla sattumanvaraisuutta eikä sisäisiä ristiriitaisuuksia. Myös opinnäytetyössä käytettyiden käsitteiden tulee kulkea läpi työn. Tutkimuksen tulosten täytyy olla mahdollisia sekä tarkkoja ja niiden tulee syntyä tutkimuksen prosessin tuloksena. Tämän tuloksen tulee olla tarkoituksen- ja johdonmukainen suhteessa tavoitteisiin. (Vilkkä 2021, 185.)

Tämän opinnäytetyön prosessissa on noudatettu annettuja ohjeita ja lähteet ovat luotettavia. Aineiston analyysivaihe oli mielenkiintoinen mutta haastava, jopa hieman pelottava. Ihmisten henkilökohtaisten kokemusten äärellä oleminen on tuntunut kiitolliselta, mutta edellyttänyt samaan aikaan hienotunteisuutta ja herkkyyttä. Rauhassa aineistoon ja analyysiin paneutuminen tuotti lopulta riemastuttavaa tulosta.

Rønsdalin (2021) artikkelissa pohditaan diakonian tutkimuksen eroa muusta tutkimuksesta. Diakonian käytäntö väittää olevansa jotakin erityistä ja sen väitetään olevan vastaus epäoikeudenmukaisuuden, inhimillisen kärsimyksen ja luomakunnasta huolehtimisen haasteisiin. Artikkelissa kirjoittaja pohtii maailman ja sen haasteiden näyttäytyvän aina erilaiselta marginalisoituneiden kuin valtaapitävien ryhmien näkökannasta. Diakonian tulee olla tietoinen tästä ristiriidasta ja annettava tilaa niille äänille, jotka jätetään huomiotta. Tällöin diakonian tutkijan löytää vastauksia ja kysyy sellaisista asioista, joihin muun tieteenalan tutkija ei pysty.

Kaikella tutkimuksella on eettisiä vaikutuksia ja siksi on tärkeää, että tutkimusta tehdään eettisesti kestäväällä tavalla. Diakonian tutkijan tulisi tietoisesti ja jatkuvasti harjoittaa tietoisuutta mm vaiennetuista äänistä, loukatuista kehoista, valtarakenteista ja väkivallan jatkumisesta. Tutkijan tulee harkita tarkkaan, miten hän asettaa itsensä muiden elämään. (Rønsdal, 2021.)

Tähän harkintaan liittyy vahvasti ymmärrys itsestä, omasta tarinasta. Diakonian avustustilanteissa kahden ihmisen, asiakkaan ja diakoniatyöntekijän kohtaamisissa tapahtuu jotakin, jonka avulla muodostetaan yhteistä tarinaa ja yhteistä ymmärrystä elämästä. Näissä ihmisten välisissä hetkissä on lopulta kyse myös kristinuskon ytimeistä eli Jumalan kohtaamisesta, sillä Jumala toimii juuri ihmisten välisten kohtaamisten kautta. (Rønsdal, 2021.)

Opinnäytetyö ei tutki suoraan asiakkaita, mutta kertomusten taustalla on kuvitellut asiakkaat ja heidän tarinansa. Näiden tarinoiden kautta olen pyrkinyt ymmärtämään ja muodostamaan käsityksen, jolle diakonian auttaminen perustuu.

## Lähteet

Eskola, J., Mäenpää, T. & Wallin A. (toim.) 2017. Eläytymismenetelmä 2017. Perusteema ja 11 muunnelmaa. Tampere. Suomen Yliopistopaino Oy.

Eskola, J., Karaylan, S., Koski, T., Lehtola, T., Mäenpää, T., Nishimura-Sahi, O., Oede, A-M., Rantanen, M., Saarinen, S., Toivikko, P., Valtonen, M., Wallin, A. 2017. Ohjeita ja kokemuksia menetelmästä kiinnostuneille. Teoksessa Eskola, J., Mäenpää, T. & Wallin A. (toim.) 2017. Eläytymismenetelmä 2017. Perusteema ja 11 muunnelmaa. Tampere. Suomen Yliopistopaino Oy, 266-293

Helin, M., Hiilamo, H., & Jokela, U. 2010. Diakoniatyö: asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Ellibs Library.

Huhanantti, S. & Wallenius, V. 2022. Diakonia. Nyt: Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Hänninen, V. 1999. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Isomäki, P., Lehmusmetsä, J., Salojärvi, P. & Wallenius, V. 2018. Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56. Helsinki. Viitattu 8.6.2023. Saatavissa [https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri\\_2018.pdf](https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri_2018.pdf)

Juntunen, E. 2011. Vain hätäapua? Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä. Väitöskirja. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2011: 3. Viitattu 12.11.2022. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-789-364-0>

Kallio, J. & Hakovirta, M. (toim.) 2020. Lapsiperheiden köyhyys & Huono-osaisuus. Tampere: Vastapaino.

Kirkkohallitus. Taloudellinen ahdinko. Viitattu 20.8.2023. Saatavissa <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/taloudellinen-avustaminen>

Kirkkojärjestys 657/2023, 4. luku 3§.

Kirkkolaki 652/2023, 4. luku 1§.

Malkavaara, M. 2015. Diakonia ja diakoninvirka. Suomen ev-lut. kirkon julkaisuja 26. Kirkkohallitus, Helsinki. Viitattu 8.6.2023. Saatavissa <https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset%20ja%20julkaisut/r/1545/viewmode=infoview>

Myllymäki, T. 2020. Paras tarina palkitaan. Diakoniatyöntekijöiden subjektiivinen harkinta taloudellisessa avustamisessa. YAMK Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.11.2022. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112223714>

Mönkkönen, K. 2021. Eläytymismenetelmä. Teoksessa Ryynänen, S., Rannikko A. & Hakoköngäs, E. (toim) 2021. Tutkiva mielikuvitus: Luovat, osallistuvat ja toiminnalliset tutkimusmenetelmät yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus, 103-131.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. a Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 9-20, 59-60.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. b Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. 61-74.

Rantanen, M., Wallin, A. & Eskola, J. 2017. Työhyvinvointia työstä, työyhteisöstä ja elämän tasapainosta. Teoksessa Eskola, J., Mäenpää, T. & Wallin A. (toim.) 2017. Eläytymismenetelmä 2017. Perusteema ja 11 muunnelmaa. Tampere. Suomen Yliopistopaino Oy, 220-246.

Rønsdal, K.S. 2021. Is it Different? Explorations of Empirical Research. *Diaconia. Journal for the Study of Christian Social Practice*. Viitattu 13.4.2024 Saatavissa: <https://doi.org/10.13109/diac.2021.12.1.79>

Saari, J. 2015, Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Gaudeamus.

Suomen evankelisluterilainen kirkko. Diakonia. Viitattu 13.11.2022. Saatavissa <https://evl.fi/diakonia>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Tammi. Ellibs Library.

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H., & Ylöstalo, H. 2019. Tarinoilla tasa-arvoon? *Aikuiskasvatus*. 36 (2). Viitattu 10.6.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.33336/aik.88483>

Liite 1. Tiedote opinnäytetyöhön osallistumisesta

Hyvä diakoniatyöntekijä,

lämmän kiitos, että olet osallistumassa opinnäytetyöni tutkimukseen, jossa tutkin diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaan kertoman elämäntarinan vaikutusta diakoniatyöntekijän avustuspäätökseen. Opiskelen LAB-ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittäjä - koulutusohjelmassa.

Kerään tutkimukseeni aineiston eläytymismenetelmän avulla. Tämä tarkoittaa lyhyen, kuvitteellisen tarinan kirjoittamista annetun ohjeistuksen ja asiakastilanteen mukaisesti. Aineisto kerätään anonyymisti. Opinnäytetyössä ei myöskään kerrota, mistä seurakunnista tai mistä päin Suomea aineisto on kerätty.

Kirjoittamalla kehystarinakertomuksen, annat luvan käyttää kirjoittamaasi aineistoa tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön prosessissa noudatetaan yleisiä eettisiä tutkimuskäytäntöjä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja kaikki tieto käsitellään anonyymisti. Kaikki tallentamani tieto tulee vain omaan käyttööni tätä opinnäytetyötä varten ja aineisto hävitetään asiaankuuluvasti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Valmis opinnäytetyö julkaistaan myöhemmin Theseus-tietokannassa. Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Arja-Tuulikki Malin.

Sydämellinen kiitos etukäteen ajastasi ja ajatuksistasi sekä jakamastasi tarinasta!

Ystävällisin terveisin,

YAMK-opiskelija, diakoniatyöntekijä *Sanna Junnola-Ahola*

sposti, puhelin

## Liite 2. Ohjeistuskirje tutkimukseen osallistuvalla

Tämän viestin lopussa on Kehyskertomus 1 sekä Kehyskertomus 2.

Liitä nämä kertomukset omalle koneellesi/ tulosta tekstit ja kirjoita niiden alle oma kuvitteellinen tarinasi. Kirjoita tiiviisti asiat, mikä ovat vaikuttaneet kuviteltuun avustuspäätökseen. **Kirjoita molemmat kertomuksesi eri tiedostoille/ paperille.** Älä merkitä tiedostoihin omia tietoja.

Varaa kirjoittamiseen aikaa **maksimissaan 10 minuuttia/ kertomus.**

Palauta/ postita kertomuksesi viimeistään 31.11.2023

Sähköisesti kirjoitetut kertomukset -> lähetä sposti

Paperiset kertomukset voit skannata sähköpostiin tai lähettää postitse -> Sanna Junnola-Ahola, osoite

### **Kehystarinakertomukset (kirjoita näiden pohjalta kuvitteelliset tarinat):**

Kehyskertomus 1.

Diakoniatyöntekijä on tavannut kuvitteellisen asiakkaan ja antanut hänelle taloudellista (rahallista) apua. Kirjoita pieni tarina siitä, mikä asia/ mitkä asiat asiakkaan kertomassa elämäntilanteessa ovat vaikuttaneet työntekijän myönteiseen avustuspäätökseen.

Kehyskertomus 2.

Diakoniatyöntekijä on tavannut kuvitteellisen asiakkaan, jolle hän Ei antanut taloudellista (rahallista) avustusta. Kirjoita pieni tarina siitä, mikä asia/ mitkä asiat asiakkaan kertomassa elämäntilanteessa ovat vaikuttaneet kielteiseen avustuspäätökseen.

### Liite 3. Tiedote organisaatiolle

Hyvä seurakunnan esihenkilö

Diakoniatyöntekijänne on osallistumassa opinnäytetyöni tutkimukseen, jossa tutkin diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaan kertoman elämäntarinan vaikutusta diakoniatyöntekijän avustuspäätökseen. Opiskelen LAB-ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittäjä -koulutusohjelmassa.

Kerään tutkimukseeni aineiston eläytymismenetelmän avulla. Tämä tarkoittaa lyhyen, kuvitteellisen tarinan kirjoittamista annetun ohjeistuksen ja kuvitteellisen asiakastilanteen mukaisesti. Tarinaan ei kerrota todellista asiakaskertomusta eikä siihen tule esille työntekijä tai asiakkaiden tietoja. **Aineisto kerätään täysin anonymisti.** Opinnäytetyössä ei myöskään kerrota, mistä seurakunnista tai mistä päin Suomea aineisto on kerätty.

Opinnäytetyön prosessissa noudatetaan yleisiä eettisiä tutkimuskäytäntöjä. Tutkimukseen osallistuminen on osallistujalle vapaaehtoista ja kaikki tieto käsitellään anonymisti. Kaikki tallentamani tieto tulee vain omaan käyttööni tätä opinnäytetyötä varten ja aineisto hävitetään asiaankuuluvasti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Valmis opinnäytetyö julkaistaan myöhemmin Theseus-tietokannassa. Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Arja-Tuulikki Malin.

Kiitän mahdollisuudesta hyödyntää työntekijän kokemuksia ja ajatuksia opinnäytetyössäni.

Kerron mielelläni lisätietoa opinnäytetyöstä. Opinnäytetyön suunnitelma löytyy tämän kirjeen liitteenä.

Ystävällisin terveisin,

YAMK-opiskelija, diakoniatyöntekijä Sanna Junnola-Ahola

sposti, puhelin