

Jännitteiden diakonia

Kokemuksia taloudellisen avustustyön jännitteistä

ELINA JUNTUNEN

JOHDANTO

Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa diakoniatyön keskeinen tehtävä on suunnata apua ihmisille kaikilla elämänalueilla. Kirkkojärjestys määrittelee diakonian tehtävän seuraavasti: ”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” (KJ 4:3). 2000-luvun seurakuntadiakonian keskeinen auttamismuoto, taloudellinen auttaminen, voidaan nähdä kirkkojärjestyksen tarkoittamana ja sen hengen mukaisena työnä. Vaikka kirkolliset säädökset sekä diakonian sisäinen olemus ja välttämättömyys sisältävät diakonian taloudellisen avustamisen, näyttäytyy taloudellinen apu jännitteiseltä, jopa diakonian konfliktina. Taloudelliset ja sielunhoidolliset-hengelliset avustamisen ulottuvuudet on nähty jopa vastakkaisiksi työmuodoiksi, vaikka diakonian perusluonteeseen voidaan sisällyttää molempien auttamismuotojen rinnakkaisuus.¹

Diakoniatyön taloudellinen apu on epävirallista, mutta laajaa sosiaalista työtä. Uusimman taloudellisen laman seurauksena diakoniatyön taloudellinen apu kasvaa entisestään, sillä köyhiä ja syrjäytyneitä on tänään enemmän kuin 1990-luvun laman aikana, ja ihmisillä on edellisestä laman verrattuna yhä kipeämpiä ongelmia. 1990-luvun alussa myös perusturva suhteessa yleiseen tulotasoon oli selvästi parempi kuin 2000-luvulla.² Vuonna 2008 diakoniatyössä annettiin eniten keskusteluapua ja

taloudellista apua. Yhteensä diakoniatyössä autettiin eri tavoin yli puolta miljoonaa asiakasta. Taloudellista avustamista toimenpiteenä suunnattiin noin 140 000 asiakkaalle.³ Taloudellinen avustaminen käsitetään usein aineelliseksi auttamiseksi, esimerkiksi laskujen maksamiseksi, ruokakassien tai osto-osoitusten antamiseksi. Seurakunnat käyttivät aineelliseen apuun vuonna 2008 lähes 6 miljoonaa euroa.⁴ Diakoniatyöntekijät itse liittävät taloudellisen avustamisen kokonaisuuteen myös henkisen ja hengellisen auttamisen. Apuun liittyy huomattavan paljon muun muassa erilaista sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä neuvontaa sekä asiakkaan perusoikeuksien ajamista ja henkisen jaksamisen tukemista.⁵

Diakonia- ja yhteiskuntatyön strategiassa 2010 ”Osallisuuden ja vastuun yhteisö” taloudellisen avustustyön jännitteet paikannetaan avustamisen hallitsevaan asemaan diakoniatyössä sekä yhteiskunnan, erityisesti kunnan sosiaalitoimen ja velkaneuvonnan, palvelujen vajavuuteen. Taloudellista apua käsittelevien tutkimusten mukaan jännitteet kulminoituvat niin ikään avustamisen asemaan ja merkitykseen suhteessa yhteiskunnan antamaan apuun. Yhtäältä diakoniatyö on nähty sosiaalitoimen jatkeena tai toimeentulotuen katveiden paikkaajana ja täydentäjänä.⁶ Toisaalta diakoniatyön avun on nähty vesittävän tai jopa mitätöivän sosiaalitoimen tavoitteita.⁷ Jännitteitä on muodostunut diakoniatyön ja sosiaalitoimen yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta, ennakkoluuloista ja erilaisista työkuulttuureista.⁸

Diakoniatyöntekijät ovat kokeneet, että yhteistyöstä on muodostunut helposti haavoittuvaa ja kasvotonta, kun työntekijät eivät enää tunne toisiaan. Sosiaalityöntekijät haluaisivat puolestaan rakentaa tiiviimpää yhteistyötä diakoniatyön kanssa, mutta oman työn paineet estävät yhteistyön kehittämisen.⁹ Diakoniatyön kentän mielipide siitä, tulisiko diakoniatyön ylipäätään toteuttaa hyvinvointivaltiolle kuuluvia tehtäviä, on vaihdellut suuresti.¹⁰

Diakoniatyön taloudelliseen apuun liittyvät erilaiset jännitteet eivät paikannu ainoastaan suhteisiin yhteiskunnan kanssa, vaan jännitteitä on havaittavissa myös seurakunnan sisällä ja diakoniatyöntekijöiden henkilökohtaisessa suhtautumisessa ja suuntautumisessa taloudellisen avun kysymyksiin. Diakoniatyöntekijät kokevat tyytymättömyyttä asiakastyöhön erityisesti silloin, kun heillä ei ole mahdollisuuksia paneutua asiakkaan elämäntilanteeseen perusteellisesti.¹¹ Taloudellisen avustustyön asiakkaiden yksilöllisten ja monimutkaisten elämäntilanteiden on katsottu vievän työntekijöitä jatkuvasti asiantuntijuuden rajoille ja heikentävän työntekijöiden jaksamista ja työmotivaatiota.¹² Toisaalta työntekijä kokee helposti epäonnistuneensa, jos ei ole pystynyt käyttämään asiakastilanteessa ammattitaitoaan.¹³ Aineellisen avustamisen akuutti luonne voi viedä tilan ja ajan diakoniatyöntekijöiden auttamistyön perusteita ja motivaatiota määrittelevältä, eettis-spirituuaaliselta asiantuntijuudelta.¹⁴ Kriittikkiä on esitetty myös kirkon hallintoa kohtaan, sillä kirkon hallinnollisten, jäykkien rakenteiden vuoksi ei pystytä vastaamaan diakonian työkentän ja tehtävien muutoksiin.¹⁵

Aikaisempi tutkimus¹⁶ aukaisee monentasoisia, mutta hajanaisia näkökulmia diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteisiin. Artikkelissani selvitän, millaisia jännitteitä diakoniatyöntekijät ovat kokeneet taloudellisessa avustustyössään.¹⁷

TEOREETTINEN VIITEKEHYK

Diakoniatyön taloudellinen avustustyö sisältää eritasoisia jännitteitä, jotka voivat aiheuttaa häiriöitä työyhteisössä ja työn toteuttamisessa. Pirjo Korvelan mukaan jännitteellä tarkoitetaan ”tekojen kes-

kinäisissä suhteissa ilmenevää, niillä aikaansaadun toiminnan sisällä olevaa tekijää ja muodostumista vastakkaisista voimista”.¹⁸ Jännitteet saattavat johtaa konflikteihin. Mitä enemmän jännitteet sulautuvat toisiinsa, sitä todennäköisempi on konflikti-

-
- 1 Malkavaara 2007, 120–121; Juntunen 2006, 93.
 - 2 Hiilamo 2009.
 - 3 *Kirkon tilastollinen vuosikirja* 2008.
 - 4 Summa ei sisällä rovastikuntien, hiippakuntien ja kirkon diakoniarahaston avustuksia. *Kirkon tilastollinen vuosikirja* 2008.
 - 5 Juntunen 2006.
 - 6 Suominen 2009, 108; Juntunen 2006.
 - 7 Heikkilä & Karjalainen 2000, 254; Iivari & Karjalainen 1999, 72–73.
 - 8 Yeung 2007, 11–12.
 - 9 Paajanen 2008, 71–73.
 - 10 Iivari & Karjalainen 1999, 67.
 - 11 Kettunen 2001, 177.
 - 12 Juntunen 2007.
 - 13 Kettunen 2001, 171.
 - 14 Juntunen 2010.
 - 15 Iivari & Karjalainen 1999, 72.
 - 16 Diakoniatyön ja yleisesti seurakuntatyön jännitteisiin tarjoavat näkökulmia seurakuntien työympäristö-, hyvinvointi-, ja tyytyväisyystutkimukset. Yleiskuvan kirkon työoloista saa barometreistä, joita on kerätty tähän mennessä vuosilta 2001, 2003, 2005 ja 2007. Esimerkiksi vuoden 2001 ja 2003 barometrien vertailuissa havaittiin, että seurakunnan työntekijät ovat varsin tyytyväisiä työolosuhteisiinsa. Tyytymättömyyttä aiheuttivat muun muassa työn ja vapaa-ajan epätasapaino, tiedonkulun avoimuutta heikentävät tekijät ja eri työntekijäryhmiä koskeva syrjintä. Vastausten perusteella havaittiin myös, että kirkossa koetaan olevan huomattava määrä enemmän ristiriitoja kun sitä verrataan valtakunnalliseen työolobarometriin, mutta barometri ei anna juurikaan kuvaa ristiriitojen luonteista tai syistä (Pärnänen 2005, 76–79). Vuoden 2005 työolobarometri seurailee vuoden 2003 tuloksia. Vuonna 2005 huomattiin, että seurakuntien ongelmat ja ristiriidat erityisesti työn organisoiminnin ja tiedonkulun avoimuuden suhteen näyttävät kasautuvan samoille työpaikoille ja samoille vastaajille (Ylitalo 2006, 63–67). Vuoden 2007 barometri osoitti, että vastaajat suhtautuivat aikaisempaa kriittisemmin muun muassa esimiestyöskentelyyn (Ylitalo 2008, 56).
 - 17 Kiitos Eeva Honkanummelle, Liisa Lampelalle, Marjaana Seppäselle ja refereelle artikkelini saamastani palautteesta.
 - 18 Korvela 2003, 46.

en syntyminen ja niiden vaikuttavuus.¹⁹ Lähestyn jännitteitä työyhteisöjä ja työympäristöjä koskevien konfliktitutkimuksien avulla, sillä ne tarjoavat keskeisen käsitteistön ja teoreettisen viitekehyksen valitsemalleni tutkimusnäkökulmalle. Tarkastelen seuraavassa konfliktin käsitettä, jonka katson heijastavan diakoniatyön taloudellisessa avustustyössä esiintyviä jännitteitä.²⁰ Sovellan myöhemmin artikkelissani konfliktitutkimuksen näkökulmia jännitteiden analysointiin.

Käsitteellä konflikti on kirjallisuudessa erilaisia määritelmiä, jotka vaihtelevat tieteenalasta riippuen. Konflikti on nähty prosessiksi, joka saa alkunsa yksilön tai ryhmän keskinäisistä eroavaisuuksista ja vastakkainaseteluista suhteessa tavoitteisiin, uskoon ja arvoihin.²¹ Organisaatiotutkimuksessa konfliktit on usein jaettu yksilöiden tai ryhmien välisiin suhdekonflikteihin ja tehtäväkonflikteihin.²² Suhdekonfliktit tarkoittavat häiriöitä työyhteisön jäsenten suhteissa, vuorovaikutuksessa, kommunikaatiossa tai esimerkiksi johtajuudessa. Tehtäväkonfliktit liittyvät erilaisiin käsityksiin tehtävien tavoitteista, sisällöllisistä painotuksista tai tehtävien suorittamisesta.²³ Tehtävä- ja suhdekonfliktien rinnalle on nostettu myös prosessikonfliktit, jotka liittyvät työn tai tehtävien tekemiseen sekä muun muassa tehtävien vastuualueisiin ja hallinnoimiseen.²⁴ Jehnin mukaan eri konfliktityypit eivät ole stabiileja, vaan ne voivat muuttua toiseksi tyypeiksi. Tyypeistä riippumatta yksilön subjektiivisilla tunteilla on merkittävä osa konfliktien syissä, seurauksissa ja hallinnassa.²⁵

Tyypillisesti konfliktitilanteet on paikannettu tilanteisiin, jossa työntekijät tai työyhteisöt ovat eri mieltä työhönsä liittyvistä tavoitteista. Konfliktien lähteinä voivat olla myös yksilöiden ja ryhmien erilaiset arvot, motivaatio ja sitoutuminen suhteessa tehtävien toteuttamiseen, työyhteisöön ja johtajuuteen.²⁶ Myös työlle asetetut odotukset sekä työntekijän persoonalliset ominaisuudet, erilaiset roolit ja rooliodotukset voivat johtaa konfliktitilanteisiin. On havaittu muun muassa, että konfliktien syynä voivat olla tilanteet, joissa työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet eivät vastaa tälle asetettuihin odotuksiin.²⁷ Usein työelämän konflikteille ei ole

löydettävissä yksittäisiä syitä, vaan syyt ja seuraukset kietoutuvat toisiinsa.²⁸

Konfliktit ovat työelämän potentiaalisimpia stressitekijöitä, sillä konflikteilla on merkittäviä vaikutuksia työntekijöiden kokemaan hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen.²⁹ Konfliktityypeillä on erilaisia vaikutuksia yksilö- ja organisaatiossa. Suhdekonfliktien on nähty heikentävän erityisesti työn tuottavuutta tai tehokkuutta ja vähentävän työtyytyväisyyttä. Suhdekonflikteissa työntekijät pyrkivät lähinnä vähentämään uhkia, kasvattamaan voimavarojaan ja rakentamaan koheesiota, jolloin keskittyminen itse työtehtävään vähenee. Suhdekonfliktit vähentävät myös työyhteisön välistä hyvää tahtoa ja keskinäistä ymmärrystä, minkä vuoksi ihmiset ovat yleensä tyytymättömiä ja ärtyneitä. Tehtäväkonfliktit puolestaan heikentävät yksilöiden ja koko työyhteisön päätöksentekokykyä ja tehokkuutta.³⁰

Työelämän konfliktien vaikutuksia pidetään usein pelkästään kielteisinä, mutta erityisesti viimeaikaisissa tutkimuksissa on arvioitu myös konfliktien myönteisiä puolia. Konfliktit voivat tuottaa luovuutta ja innovatiivisuutta sekä kasvattaa työyhteisön motivaatiota niin tehtävien toteuttamiseen kuin myös yhdessä toimimiseen.³¹ Kun konfliktit pyritään ratkaisemaan rakentavasti eli korostetaan demokraattisuutta, työntekijöiden osallistumista ja organisationaalista oikeudenmukaisuutta, konfliktit voivat lisätä esimerkiksi työntekijöiden psyykkistä hyvinvointia, työyhteisöön sitoutumista ja työn tehokkuutta.³²

Diakoniatyöstä tehdyt tutkimukset osoittavat, että diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa on monitasoisia jännitteitä, jotka johtuvat erilaisista työelämän konflikteista aiheuttavista tekijöistä. Esimerkiksi taloudellisen avustustyöhön keskeisesti kuuluva yhteistyö kunnan sosiaalitoimen kanssa sisältää erilaisia suhde- ja tehtäväjännitteiden muotoja. Diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteet kietoutuvat toisiinsa, sillä muun muassa diakoniatyöntekijöiden tyytymättömyys mahdollisuuksiinsa perehtyä asiakastilanteisiin perusteellisesti johtuu yhtäältä asiakkaiden määrän ja asiakkaiden ongelmien runsaudesta sekä toisaalta

diakoniatyön vähäisistä resursseista vastata monitasoisiin tilanteisiin. Pyrkimykseni on erotella ja yksilöidä taloudellisen avustustyön jännitteitä, mutta niiden eritasoisia suhteita voi olla haastavaa arvioida.

TUTKIMUSTEHTÄVÄ, AINEISTO JA ANALYYSI

Tässä artikkelissa selvitän, millaisia jännitteitä diakoniatyöntekijät ovat kokeneet taloudellisessa avustustyössä.³³ Artikkelini aineistot koostuvat evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiltä kerätyistä teemahaastatteluista ja kahdesta kyselystä. Haastattelut keräsin 21 diakoniatyöntekijältä kuuden eri hiippakunnan alueella sijaitsevista kaupunkiseurakunnista vuosien 2005–2006 aikana. Valitsin tutkimukseen yksitoista kaupunkiseurakuntaa, jotka olivat tilastojen perusteella lähettäneet usein asiakkaidensa hakemuksia diakoniarahastolle³⁴. Oletuksena oli, että näissä seurakunnissa diakonian taloudellisen avun antaminen oli aktiivista. Haastatelluilla diakoniatyöntekijöillä oli vahva kokemus taloudellisesta avustamisesta, sillä heidän työuransa oli kestänyt keskimäärin 16 vuotta. Koulutukseltaan haastateltavat olivat diakonissoja, diakoneja ja seurakuntakuraattoreita. Haastattelut³⁵ perustuivat kolmeen keskeiseen teema-alueeseen, jotka koskivat diakonian taloudellisen avun muotoja ja avun tarpeen syitä, viimesijaisen sosiaaliturvan ongelmakohtia sekä diakoniatyöntekijöiden toimintaa yhteiskunnallisina vaikuttajina ja inhimillisen hädän kohtaajina. Jokainen teema-alue mahdollisti keskustelun myös taloudellisen avustustyön jännitteistä.³⁶

Teemahaastattelujen lisäksi olen käyttänyt tutkimusaineistona kahta erilaista kyselyä. Koska olin haastatteluissa havainnut avustustyön jännitteiden liittyvän muun muassa yhteistyösuhteisiin ja asiantuntijuuteen, halusin kyselyiden avulla täsmentyneempää tietoa jännitteistä. Kyselystä varhaisemman keräsin Espoon evankelis-luterilaisten seurakuntien diakoniatyöntekijöiltä. Siinä kartoitettiin muun muassa diakoniatyön taloudellisen avun haasteita sekä taloudellisen avun asiantuntijuuden

kehittämisalueita. Lähetin kyselyn 37 diakoniatyöntekijälle, joista 22 vastasi kyselyyn. Vastaajista 12 oli koulutukseltaan diakoneja ja 10 diakonissoja. Työhistoriaa diakoniatyössä vastaajilla oli 11–15 vuotta. Toteutin kyselyn internetissä Helsingin yliopiston e-lomakkeella keväällä 2008.

Toisen kyselyaineistoni keräsi Diakonian tutkimuksen seura (DTS), joka on toteuttanut kahden vuoden välein (ensimmäinen kerran vuonna 2005) diakoniabarometrin diakoniatyön ajankohtaisesta tilanteesta. Kysely on lähetetty valtakunnallisten diakoniatyöntekijöiden päivien osanottajille. Vuoden 2009 kyselyssä kartoitettiin muun muassa taloudellisen avun haasteita ja yhteistyöhön liittyviä rishtiitoja. Helsingin yliopiston e-lomakkeelle laadittu

-
- 19 Giddens 1984, 222.
 - 20 Vrt. Arnkill 1991, 35.
 - 21 Dijkstra et al. 2005, 87; Dreu et al. 2004, 8; Thomas 1992, 653; Eisenhardt & Schoonhoven 1990.
 - 22 Priem & Price 1991; Jehn 1995.
 - 23 Jehn 1997, 532; 1995.
 - 24 Jehn 1997, 552.
 - 25 Desivilya & Yagil 2005.
 - 26 Bratton & Gold 2003; Wall & Callister 1995; Volkema et al. 1996.
 - 27 Tidd & Friedman 2002.
 - 28 Nakari & Valtee 1995, 33.
 - 29 Hyde et al. 2006, 2319.
 - 30 Jehn 1997, 531–532.
 - 31 Tjosvold 2007.
 - 32 Hyde et al. 2006, 2224; Dijkstra et al. 2005, 98.
 - 33 Vaikka käytän artikkelissani käsitettä taloudellinen avustustyö, jännitteet liittyvät diakoniatyöntekijöiden puheessa useimmiten aineellisen avun antamiseen.
 - 34 Kirkon diakoniarahasto on Suomen evankelis-luterilaisen kirkon yhteinen avustusrahoitus, jonka tarkoituksena on avun antaminen taloudelliseen ahdinkoon joutuneille (Kirkon diakoniarahasto 9.4.2009).
 - 35 Haastattelujen kesto vaihteli 95 minuuttista 150 minuuttiin. Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne sanatarkasti. Litteroituja haastatteluja kertyi 380 sivua.
 - 36 Haastatteluaineisto kerättiin *Viimeisellä luukulla* -tutkimukseen (Juntunen 2006), jossa kartoitettiin diakoniatyön taloudellista apua ja sosiaaliturvan katveja. Aikaisemmassa tutkimuksessa ei ole käsitelty taloudellisen avustustyön jännitteitä.

Taulukko 1. Aineistot ja niiden koodausmerkinnät

Aineistot: A1–A3:	Koodausmerkintä:
A1: 21 Teemahaastattelua	H1–H21
A2: Kysely Espoon ev.lut. seurakuntien diakoniatyöntekijöille	EK1–EK22
A3: Diakoniabarometri 2009	DB1–DB198 ³⁷

kysely lähetettiin 558 vastaajille, joista 194 vastasi kyselyyn eli vastausprosentti oli 35. Vastaajista oli diakoneja 87 ja diakonissoja 100. Vastaajista 7 ilmoitti olevansa koulutukseltaan teologeja, joiden vastauksia en ottanut mukaan analyysiin. Taulukkoon 1 olen koonnut aineistoni ja merkinnyt koodin, jolla viitataan kuhunkin aineistoon tulosluvuissa.

Aineiston analyysissä tarkastelin haastatteluja ja kyselyjä samanaikaisesti yhtenä kokonaisuutena. Toteutin sisällönanalyysin sekä teoriaohjaavasti että aineistolähtöisesti. Teoreettinen viitekehys työelämän konfliktien kolmijaosta³⁸ toimi pääosin analyysin perustana, sillä kun olin etsinyt aineistolähtöisesti kaikki mahdolliset taloudelliseen avustustyöhön liittyvät jännitteet, jaoin ne tehtävä-, suhde- ja prosessijännitteiden alle. Huomasin kuitenkin, ettei jako riittänyt, vaan omiksi vahvoiksi osa-alueikseen muodostuivat myös jännitteet, jotka nimesin arvo- ja vaikutusjännitteiksi. Arvojännitteet tarkoittivat jännitteitä, jotka koskivat muun muassa työn periaatteita, ihanteita ja toiveita. Vaikutusjännitteet sisälsivät esimerkiksi näkemykset siitä, millainen vaikutus taloudellisella avustamisella oli yksittäiselle asiakkaalle tai mikä oli avustamisen yhteiskunnallinen merkitys. Taloudellisen avun jännitteet jaettiin siis tutkimusanalyysissä viiteen osaluokkaan, joita olivat tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet.

Analysoidessani edelleen jännitteitä havaitsin, että diakoniatyöntekijöiden kokemat jännitteet ilmenivät eri alueilla. Esimerkiksi kokemukset tehtäväjännitteistä koskivat niin yksittäistä työntekijää tai asiakasta, diakoniatyöntekijöiden työyhteisöä kuin myös koko yhteiskuntaa ja sen toteuttamaa

sosiaalipolitiikkaa. Tutkimusanalyysin edetessä jaoinkin kaikki jännitteet edelleen asiakastyön, työyhteisön ja yhteistyön sekä yhteiskunnallisen hyvinvointityön jännitteisiin.

TULOKSET

Jännitteet yksilökohtaisessa asiakastyössä

Taloudellisen avustustyön jännitteet yksilökohtaisessa asiakastyössä liittyvät asiakkaaseen ja diakoniatyöntekijään sekä heidän väliseensä vuorovaikutukseen. Yksilökohtaisia asiakastyön jännitteitä on eniten, sillä siinä ilmenevät tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet.

PROSESSIJÄNNITTEET

Useimmiten asiakastyössä esiintyy prosessijännitteitä, jotka liittyvät diakoniatyöntekijän ammattitaitoon ja erilaisten työmenetelmien soveltamiseen. Taloudellisessa avustustyössään diakoniatyöntekijät kantavat huolta siitä, ettei heidän ammattitaitonsa ja asiantuntijuutensa aina riitä asiakkaiden monimutkaisten taloudellisten ja muiden ongelmien käsittelemiseen. Useat työntekijät arvostelevat saamaansa ammatillista koulutusta, joka ei ollut antanut tarpeeksi välineitä taloudellisen avustamisen tehtäviin.

Taloudelliseen avustamiseen emme saaneet mitään koulutusta. Suuri puute!! Pitäisi tietää enemmän sossujen käytännöstä, joka tosin vaihtelee koko ajan, eli heihin tulisi olla hyvät kontaktit. Isot velkajutut tulisi voida

siirtää asiantuntijoille, ei meillä ole siihen kykyä eikä aikaa. (EK6)

Keskeinen syy ammatillisen osaamisen haasteisiin on diakoniatyöntekijöiden mukaan se, että asiakkaiden ongelmat ovat usein menneet niin pitkälle, ettei ongelmien syy-seuraussuhteita voida havaita eikä avun hakemisen keskeisimpiä tekijöitä voida hahmottaa. Juhani Iivarin ja Jouko Karjalaisen tutkimusta seuraten työntekijöiden on vaikea vastata kasaantuneen köyhyyden ongelmaan.³⁹ Diakoniatyöntekijät arvioivat asiakastyön muuttuneen aikaisempaa vaikeammaksi 1990-luvun lamasta lähtien, sillä ennen lamaa asiakkailla kuvattiin olevan yksittäisiä ongelmia nykyisten monien ongelmien sijaan. Merkille pantavaa on, että haastatellut diakoniatyöntekijät korostavat muutosta, joka kertoo jatkuvasta asiakkaiden ongelmien vaikeutumisesta. Muutos ei paikannu vain 1990-luvun lamavuosien ja nykytilan väliseen vertailuun, vaan jatkuvaan havainnointiin asiakkaiden vaikeuksien syventymisestä ja kasaantumisesta. Erityisesti diakoniametriaaineisto 2009 osoittaa, että diakoniatyössä autetaan edelleen 1990-luvulla diakoniaan asiakkaiksi tulleita ihmisiä, joiden taloudellisten huolien rinnalle tai avuntarpeen pääsyiksi ovat muodostuneet esimerkiksi terveydelliset ongelmat. Diakoniatyössä autetaan myös nuoria, alle 25-vuotiaita asiakkaita, joilla voi olla vakavia mielenterveyteen tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia. Työntekijät näkevät asiakkaiden elinympäristön muuttuneen aikaisempaa haastavammaksi, ja oman toimintaympäristönsä moniulotteisemmaksi.

Asiakastyön prosessijännitteet koskevat asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta ja diakoniatyöntekijän toteuttamaa luottamustyötä, jotka voidaan osittain nähdä myös suhdejännitteisiin kuuluvana seikkana. Keskeisin haaste liittyy siihen, kuinka saada asiakas yhteistyöhön diakoniatyöntekijän kanssa ja kuinka rakentaa luottamuksellinen suhde, jos asiakas on elänyt jatkuvasti epäluottamuksen ja jopa epärehellisyys kulttuurissa. Iivari & Karjalainen puhuvat luottamisesta diakoniatyön ”julkilausuttuna normina”, joka tarkoittaa, että myös työntekijä luottaa asiakkaaseen.⁴⁰ Diakoniatyönteki-

jät epäilevät kuitenkin toisinaan mahdollisuuksiaan luottaa asiakkaan sanaan ja toimintaan.

Taloudellisen avustustyön menetelmiin liittyvät prosessijännitteet koskevat aineellisen avun suhdetta henkiseen ja hengelliseen auttamiseen. Diakoniatyöntekijät pitävät kaikkein ongelmallisimpana juuri aineellisen avun antamista. Apu on usein pienimuotoista, mutta siihen asetetaan paljon toiveita niin asiakkaiden kuin myös muiden auttajatahojen puolelta. Auttamiselle asetetut toiveet luovat diakoniatyöntekijälle suuren paineen, sillä he tiedostavat olevansa toisinaan asiakkaalle viimeisin avun lähde. Aineellisen avustamisen arvioidaan vievän voimavaroja diakoniatyön muilta auttamisen keinoilta eli henkiseltä ja hengelliseltä auttamiselta, joita diakoniatyöntekijät pitävät ominaislaatuisimpina ja usein vahvimpina työmenetelminään. Henkisen ja erityisesti hengellisen auttamisen puuttuminen asiakastyöstä voi liittyä aikaisemmin mainittuun asiantuntijuusjännitteeseen sillä, jos työntekijä ei saa soveltaa vahvaa ammattitaitoaan, hän voi kokea epäonnistumista ja osaamattomuutta työssään.⁴¹

TEHTÄVÄJÄNNITTEET

Asiakastyön tehtäväjännitteet koskettavat keskeisimmin taloudellisen avustamisen kohdentamista eli koko asiakastyön lähtökohtaista kysymystä, ketä tulisi auttaa taloudellisesti. Jokaisella asiakkaalla on oma tarinansa kerrottavana, ja jokaisen kertomuksesta tulisi tehdä nopeasti tulkinnat asiakkaan kohtaamisen luonteesta ja avun myöntämiseen oikeuttavien kriteerien toteutumisesta. Työntekijät kokevat, ettei asiakkaan aito avun hakemisen syy nouse aina esiin, eikä työntekijä pysty tulkitsemaan

37 Vastaajista jätetään huomioimatta teologikoulutuksen ilmoittaneiden vastaajanumerot 130, 133, 134, 150, 155, 156, 193.

38 Jehn 1997.

39 Iivari & Karjalainen 1999, 53.

40 Iivari & Karjalainen 1999, 64–65.

41 Kettunen 2001, 171, 175.

sitä, mitä asiakkaan kertomattomat asiat ilmentävät tämän tilanteesta:⁴² ”Koko avustustoiminta on kaikkein vaikeinta diakoniatyössä. Ikinä ei kasva riittävän ammatilliseksi näkemään kenelle pitäisi ja kenelle ei pitäisi antaa.” (DB 35)

Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu niin ikään, että diakoniatyön avun suuntaaminen kaikkein vaikeimmassa tilanteessa oleville on diakoniatyöntekijöille ristiriitaisia tunteita herättävää, sillä ei ole olemassa yleispäteviä kriteerejä vaikeimman tai hädänalaisimman tilanteen arvioimiseen.⁴³

SUHDEJÄNNITTEET

Asiakastyön suhdejännitteissä korostuvat taloudellisen avun hakemisen syyt sekä asiakkaan ja diakoniatyöntekijän suhteen muotoutuminen eri tilanteissa. Diakoniatyöntekijät pohtivat erityisesti asiakkaan toistuvaa avun hakemista, sillä taloudellisen avun ja erityisesti aineellisen avun tulisi olla lyhytkestoista hätäapua.

Diakoniassa pyörii edelleen melko paljon ns. ”ikuisuusasiakkaita”, joita todellisuudessa pienet avustukset eivät vie eteenpäin. Toisaalta aina on niitä, jotka keräävät kaikkialta sen minkä suinkin vain saavat. (DB 118)

Merkille pantavaa on, että toistuva avun hakeminen saattaa johtaa myös tilanteisiin, joissa asiakas alkaa pitää diakoniatyön apua subjektiivisena oikeutenaan ja vaatii diakoniatyöntekijältä ajattelemiensa oikeuksiensa toteuttamista. Tilanteet johtavat diakoniatyöntekijöitä arvioimaan sitä, kuinka paljon asiakkaan uhmakas vaatimus saa heidät myöntämään apua, vaikka diakonisia perusteita avun saamiselle ei olisi. Työntekijät kokevat joutuvansa suoranaisten kiristämisen kohteiksi, kun asiakas ilmoittaa eroavansa kirkosta tai jopa uhkaa oman henkensä riistolla, jos hänelle ei myönnetä apua:

Paljon meille sanotaan sitä, että mä meen ja tapan itteni. Mutta meille kyllä heitellään aika paljon niitä, et mä hypään sitten junan alle... ja joku hypääkin... eihän sille mitään voi. Ketään ei voi pakottaa elämään. Mutta kyllä ne jää painamaan. Oikeesti sellainen, joka uhkaa itteään, kun he usein ovat jo seuraavassa kuussa täällä,

mutta sitten on heitä, joista jää ihan huoli... ne ovat kurjia juttuja. (H06)

Diakoniatyöntekijöiden ja asiakkaiden välejä saattaa hiertää se, että asiakkaat eivät pidä kiinni sovitusta asioista, kuten tapaamisista joko diakoniatyöntekijän tai sosiaalityöntekijän kanssa. Tapaamisia on järjestetty uusiksi kerta toisensa jälkeen, mutta asiakkailla ei ole itsellään välttämättä mitään motivaatiota asioidensa hoitamiseen. Asiakkaan välinpitämättömyys tarjottua apua kohtaan saa diakoniatyöntekijät tuntemaan työnsä turhauttavaksi ja jopa merkityksettömäksi.

Suhdejännitteet ilmenevät myös diakoniatyöntekijän jännitteisenä suhteena omaan rooliinsa auttajana. Yllättävää on, että osa haastateltavista kokee häpeää antaessaan aineellista apua. He häpeävät sitä, ettei asiakas ole saanut apua yhteiskunnalta ja hän on joutunut kokemaan suuren nöyryytyksen joutuessaan turvautumaan seurakunnan apuun. Häpeä saattaa liittyä myös työntekijän ajatukseen omasta hyväosaisesta asemastaan:

Yksi osa minua on se, että minä häpeän tätä työtä hirveesti, et mä niinku koen, että asiakas joutuu tulemaan minun luokseni apua hakemaan. Kun hän on samanarvoinen ja samanvertainen kuin minä... minä voisin olla ihan hyvin tuossa pöydän toisella puolella. (H19)

Jännitteisenä tilanteena nähdään se, ettei yksittäisellä diakoniatyöntekijällä ole selkeitä näkemyksiä siitä, mikä hänen roolinsa auttajana on. Osa työntekijöistä kokee olevansa ”vain käveleviä osto-osoituksia”, sillä kun he liikkuvat eri paikoissa, asiakkaat saattavat pyytää heiltä osto-osoituksia tai mahdollisuuksia saada ruokakassi. Usein taloudellisen avun tehtävät ovat tuoneet diakoniatyöntekijälle monta roolia, joita ovat muun muassa aineellisen avun antajan, sosiaalipalvelujen ja -etuuksien neuvojan, terveydellisistä seikoista huolenpitäjän sekä sielunhoitajan roolit. Osittain erilaiset roolit täydentävät toisinaan, mutta ovat myös ristiriidassa toistensa kanssa. Diakoniatyöntekijöiden jännitteistä roolia ilmentää se, että he ovat usein puolustamassa asiakkaiden oikeuksia

suhteessa sosiaaliturvan saamiseen, mutta he joutuvat puolustamaan myös sosiaaliturvaviranomaisia ja tehtyjä päätöksiä.

VAIKUTUSJÄNNITTEET

Vaikutusjännitteet koskevat aineellisen avustamisen mahdollisuuksia ja vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen, mutta myös työntekijän motivaatiota tai kykyä toimia yhteiskunnallisena vaikuttajana. Vaikutusjännitteet liittyvät selkeästi myös muihin asiakastyön jännitteisiin, kuten tehtäväjännitteissä esille tulleen seikkaan, keihin diakoniatyön taloudellinen apu tulisi kohdentaa, tai suhdejännitteissä havaittuihin diakoniatyöntekijän rooliristiriitisiin. Avustustyön keskeinen vaikeus koskee sitä, milloin ja miten pystytään auttamaan asiakasta niin, että sillä on todellista vaikutusta tämän elämäntilannetta kohentavaan suuntaan. Toisinaan diakoniatyöntekijät kokevat auttamistilanteen sellaiseksi, että se jopa heikentää asiakkaan tilannetta. Taloudellinen apu heikentää esimerkiksi asiakkaan omaa yrittämistä ja motivaatiota asioidensa hoitamiseen: ”Raha-asiat eivät yleensä meidän asiakkailta hoidu rahalla, vaan oikealla taloudenhoidolla, jota asiakas ei edes halua oppia.” (EK 15)

Taloudellinen avustustyö on selkeästi voimistunut diakoniatyöntekijän asemaa yhteiskunnallisena vaikuttajana. Osa haastatelluista diakoniatyöntekijöistä toivoo voivansa toimia aktiivisina ja äänekäinä yhteiskunnallisina vaikuttajina, jotka tuovat rohkeasti esille asiakkaiden kokemia epäoikeudenmukaisuuksia ja suoranaisia vääryyksiä.⁴⁴ Kuitenkin diakoniatyöntekijän herkkyyden asiakkaiden arkaluontoiselle tilanteelle, oma arkuus, yhteistyösuhteiden vaaliminen, vaitiolovelvollisuuden noudattaminen tai jopa diakoniatyöntekijälle asetettujen odotusten arvioidaan heikentävän mahdollisuuksia toimia vahvana yhteiskunnallisena vaikuttajana.

ARVOJÄNNITTEET

Yksilölliset arvojännitteet liittyvät osittain vaikutusjännitteisiin, sillä työntekijät kertovat, että he haluavat edustaa arvojensa ja hengellisen vakauksensa ja motivaationsa puolesta ammattilaisia, jotka osoittavat lähimmäisenrakkautta tekoina.

Jännitteisen tilanteen luo kuitenkin kysymys siitä, millainen auttaminen koituu asiakkaan hyväksi ja toteuttaa aitoa lähimmäisenrakkautta. Diakoniatyöntekijät arvioivat, että joskus auttamatta jättäminen on ihmiselle parasta apua, sillä on tärkeää, että ihminen kohtaa itsenäisesti tilanteensa, ehkä ymmärtää tilanteensa vakavuuden ja motivoituu muuttamaan elämänsä suuntaa. Auttamatta jättäminen on kuitenkin ristiriidassa työntekijöiden vahvan auttamisen etiikan kanssa, joka sisältää ajatuksen jokaisen asiakkaan oikeudesta tulla diakoniatyöntekijän kohtaamaksi ja usein jollakin tavoin autetuksi, vaikka varsinaiset aineellisen auttamisen diakoniset perusteet eivät asiakkaan kohdalla toteutuisi. Diakoniatyöntekijät painottavat jokaisen asiakkaan mahdollisuutta saada keskustella ja rukoilla työntekijän kanssa, mutta asiakas itse ei ole välttämättä valmis niihin.

Jännitteet työyhteisössä ja yhteistyössä

Työyhteisölliset ja taloudellisen avustamisen yhteistyötä koskevat jännitteet liittyvät diakoniatyöntekijöiden omaan, keskinäiseen työyhteisöön (usein diakoniatyöntekijöiden tiimi), diakoniatyön esimiehiin (pääasiassa kirkkoherrat), seurakunnan luottamushenkilöihin sekä yhteistyökumppaneihin, joita taloudellisen avun yhteydessä ovat usein sosiaalityöntekijät. Yhteisöllisiä jännitteitä ovat suhde-, tehtävä- ja arvojännitteet.

SUHDEJÄNNITTEET

Suhdejännitteet ovat useimmiten esille tulevia yhteisöllisiä jännitteitä. Suhdejännitteet koskevat ensisijaisesti diakoniatyön johtoa ja samalla koko seurakunnan johtamista, jossa merkittävässä asemassa ovat kirkkoherrat ja seurakunnan luot-

42 Ks. Kinnunen 2009, 129; Malkavaara 2002, 298–299.

43 Yeung 2007, 13; Kettunen 2001, 100; Iivari & Karjalainen 1999, 70.

44 Myös Suominen 2009, 106; Juntunen 2006; 2009.

tamushenkilöt. Tutkimuksessa kävi ilmi se Anne Birgitta Yeungin havaitsema seikka, etteivät diakoniatyöntekijät pidä seurakuntien hallinnollisen tason edustajien ymmärrystä diakonian olemusta ja merkitystä kohtaan kovin vahvana.⁴⁵ Diakoniatyöntekijät tulkitsevat esimiesten ja muiden työntekijöiden ja luottamushenkilöiden tietämättömyyden diakoniatyöstä herkästi niin, ettei diakoniatyö edes kiinnosta heitä, eivätkä he ole valmiita kuuntelemaan diakoniatyön viestiä työtä koskeviin ratkaisuihin ja kehittämistarpeisiin:

Kun sydän vereslihalla tehdään töitä ja paljon niin, sitä ymmärtämättömyyttä ja kovuutta, joka saattaa tulla seurakunnan sisältä... ei kaikilta vaan joiltakin luottamushenkilöiltä tai työntekijöiltä, niin se lyöpi, se koskettaa kaikista eniten. (H18)

Suhdejännitteet seurakunnan hallinnon kanssa nousevat esille myös resurssikysymyksenä, jonka katsotaan ilmentävän seurakuntatyöhön kuuluvien tehtävien tärkeysjärjestystä. Seurakuntatyön taloudellisen resursoinnin arvioidaan ainakin välillä kohdistuvan siihen, mistä esimiehet ja luottamushenkilöt ovat itse kiinnostuneita ja mitä he pitävät seurakuntatyössä tärkeänä. Tehtävien tärkeysjärjestystä osoittaa työntekijöiden mielestä se, että joissakin seurakunnissa diakoniatyöntekijää pyydetään usein messuavustajaksi, vaikka asiakastyötä olisi enemmän kuin ehtii tekemään. Diakoniatyöntekijät itse näkevät ensisijaiseksi tehtäväkseen juuri asiakastyön:

Meille on sanottu päin naamaa eräitten keskeisten luottamushenkilöiden kohdalta se, että pappi tekee kirkon... että seurakunnissa on merkittävintä papin tekemä työ. Ja, se ei sitä muuta, että me tullaan pikkupapeiksi jumalanpalveluksiin. -- Kun minusta pitäisi enemmän profiloitua sen ihmisen rinnalla kulkijaksi, eikä miksikään pikkupapiksi. (H05)

Tehtävien priorisoinnin lisäksi diakoniatyöntekijät ovat kohdanneet työyhteisöissään niin sanottuja asennejännitteitä, sillä diakoniatyön asiakkaat saattavat herättää työntekijöissä kriittisyyttä ja torjun-

taa: ”Mulle on itelle ollut hämmästyks, että miten seurakunnassakin ajatellaan, että on hyviä ihmisiä ja huonoja ihmisiä” (H16). Koko seurakunnan työyhteisönsä lisäksi diakoniatyöntekijät tunnistavat toisinaan myös omissa ja tiimiensä asenteissa torjuvaa suhtautumista asiakkaitaan kohtaan.

Aikaisemmassa tutkimuksessa todettiin, että diakoniatyön kenttä jakautuu karrikoiden aineellisen avun puolustajiin ja heihin, joiden mielestä kirkon ei pidä sotkeutua hyvinvointivaltiolle kuuluviin tehtäviin.⁴⁶ Asetelma näyttää edelleen toteutuvan seurakunnissa, sillä diakoniatyöntekijät arvioivat aineellisen avustamisen aiheuttavan työntekijöiden välille kitkaa. Osa näkee aineellisen avun tärkeänä ja luontevana osana kokonaisvaltaisessa auttamisessa ja kokee sen hengellisesti perusteltuna, mutta osa työntekijöistä on valmis luopumaan aineellisesta avustamisesta kokonaan. Diakoniatyöntekijöiden tiimi on toisinaan myös eri mieltä avustustyön kehittämisestä:

Haasteellisinta on saada diakoniapappi ja toinen työntekijä ymmärtämään, että perusteettomalla avustamisella tuetaan asiakkaiden holtitonta taloudenhoitoa ja riittävällä kartoittamisella pystytään myös antamaan ohjausta ja neuvontaa asiakkaille, sekä ohjaamaan heitä tarvittaessa hakemaan heille kuuluvia tukia. (DB 21)

Suhdejännitteitä ilmenee taloudellisen avustustyön ammatillisessa yhteistyössä seurakunnan ja kunnan välillä.⁴⁷ Taloudellisen avustamisen yhteydessä jännitteet koskevat erityisesti yhteistyötä kunnan sosiaalitoimen kanssa, sillä monet taloudellisen avun asiakkaat ovat myös sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkaita. Diakoniatyöntekijät kokevat olevansa epä tietoisia siitä, mikä heidän tehtävänsä on suhteessa sosiaalityöntekijöiden tehtäväkenttään.⁴⁸ Eri tyisen ongelmalliseksi diakoniatyöntekijät arvioivat tilanteen, jossa sosiaalitoimesta ohjataan asiakkaita diakoniatuimistoihin tai diakoniatyöntekijät kokevat toimivansa muuten sosiaalityön paikkaajana tai jatkeena.⁴⁹ Diakoniatyöntekijät ovat kuulleet olevansa myös sosiaalityön tavoitteiden vesittäjiä, sillä diakoniatyön on sanottu auttavan jopa liikaa tai holhoavan asiakkaitaan. Diakoniatyöntekijöi-

den ja sosiaalityöntekijöiden suhteiden toimivuutta heikentää se, etteivät yhteistyötahot lopulta tunne toistensa auttamisen periaatteita ja menetelmiä.

Verkostoyhteistyö aiheuttaa jännitteitä ammattilaisten välille, mutta yhteistyö tuo jännitteitä myös diakoniatyöntekijöiden keskinäiseen toimintaan. Diakoniatyöntekijöiden työyhteisön sisällä kehittyi sisäisiä jännitteitä siitä, etteivät työntekijät tiedä, millaista yhteistyötä oman seurakunnan diakoniatyössä tehdään ja mitä yhteistyötahojen kanssa on sovittu. Kuten Taina Paajasen sekä Iivarin ja Karjalaisen tutkimukset ovat osoittaneet, ettei diakoniatyön ja sosiaalityön välille ei kehity muodollista yhteistyötä, jos ammatilliset yhteistyösuhteet perustuvat työntekijöiden henkilökohtaiseen tuttavuuteen. Yhteistyö vaurioituu erittäin helposti, kun työntekijät vaihtuvat. Diakoniatyöntekijöiden mielestä yhteistyön jäsentymättömyyden ja työntekijäkohtaisuuden vuoksi ammatillinen verkostotyö ei muodostu näkyväksi ja vaikuttavaksi osaksi diakoniatyön rakenteelliselle tasolle.⁵⁰

TEHTÄVÄJÄNNITTEET

Tehtäväjännitteet osoittautuvat moninaisiksi työyhteisöllisiksi kysymyksiksi. Keskeisin jännite koskee työntekijäkohtaisen harkinnan suhdetta avustamisen ohjeisiin ja normeihin. Vaikka diakoniatyöntekijät pitävät työnsä vahvuutena sitä, ettei heillä ole tarkkoja ohjeistuksia tai normeja aineellisen avun antamiseen, niin erityisesti diakoniabarometrin 2009 aineiston perusteella työntekijät kaipaavat avustamiseen myös aikaisempaa tarkempia ohjeita ja erityisesti työyhteisönsä tukea. Usein työntekijä kamppailee yksin avustamisen suurten, periaatteellisten kysymysten kanssa, jotka liittyvät työn tavoitteisiin, kohdistamiseen ja menetelmiin. Kirkkojärjestys (KJ 4:3) ohjeistaa kohdistamaan avun sen mukaan, kenen hätä on suurin, mutta monikaan diakoniatyöntekijä ei kuitenkaan koe auttavansa heitä, joiden hätä on suurin. Asiakkailta on monenlaista hätää, mutta suurinta hätää on toisinaan täysin mahdollon arvioida.

Diakoniatyöntekijät tuovat esille perustehtäväjännitteen, sillä taloudellisen avun tehtävien ja yhteistyösuhteiden laaja-alaisuuden ja moninai-

suuden arvioidaan hämärtävän kuvaa siitä, mikä on diakoniatyön perustehtävä tai miksi diakoniasa autetaan taloudellisesti. Selkeää kuvaa ei muodostu siitä, toteutuuko aineellisessa avustamisessa diakoniatyön perustehtävä tai onko avustamisen menetelmissä jotain sellaista, joka on ristiriidassa perustehtävän kanssa:

No onhan siellä Raamatussa kauniita sanoja, että jos joku sinulta pyytää, niin anna... ja jos sulla on kaksi, niin anna toinen. Kyllä mä ajattelen, että se jollakin lailla sotkee sitä mun perustehtävääni... tää taloudellinen avustaminen. -- Ja minun työni nurjin puoli, jos se on tällaista jatkuvaa tai se on siis sossun tehtävä hoitaa. Että se on jossain muualla se avustaminen, mutta jos tulee jotain akuuttia ja äkillistä, niin se on diakoniaa. (H6)

Monet diakoniatyöntekijät peräänkuuluttavat diakonian ulottumista koko seurakunnan ajattelun perustaksi ja työksi, mutta kuten Paavo Kettunenkin havaitsi tutkimuksessaan, diakoniatyöntekijöiden mielestä diakonian toteuttaminen on jäänyt usein vain heidän tehtäväkseen.⁵¹

ARVOJÄNNITTEET

Keskeisin arvojännitteisiin liittyvä seikka koskee kirkon sanoman, tekojen ja niiden julkisen näkyvyyden välistä yhteyttä. Diakoniatyöntekijät ovat sitä mieltä, että seurakuntien tulisi rohkeammin tuoda esille ja puolustaa vähempiosaiten asemaa, sillä juuri taloudellisen avustustyön asiakkaat, tilanteet ja tehtävät tuovat kirkolle näkemystä ja ainutlaatuisia informaatiota siitä, mitkä tekijät aiheuttavat huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Osa haastateltavista

45 Yeung 2007, 15.

46 Iivari & Karjalainen 1999, 67.

47 Toisaalta diakoniabarometrin 2009 aineisto osoittaa yhteistyön jännitteitä myös järjestöjen kanssa.

48 Ks. Malkavaara 2007, 120.

49 Suominen 2009, 107–108; Juntunen & Grönlund 2006, 185.

50 Paajanen 2008, 72–73; Iivari & Karjalainen 1999, 73.

51 Kettunen 2001, 96.

kokee, että kirkko ei kuitenkaan uskalla puuttua tarpeeksi heikompiosaisia koskeviin vääryyksiin ja toimia yhteiskunnan eettisenä asiantuntijana ja omanatuntona. Osana diakoniaseurakunta-ajatusta esiintyy myös näkemys, että seurakuntien tulee yhtenä rintamana tuoda esille diakoniatyöstä nousevia kysymyksiä, ja diakoniatyön yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa tulisi olla mukana erityisesti diakoniatyöntekijöiden esimiesten ja luottamushenkilöiden sekä mahdollisuuksien mukaan myös diakonian asiakkaiden. Aikaisemmassa tutkimuksessa⁵² tuotiin esille, että diakoniatyöntekijöitä on rohkaistu yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, mutta tämän tutkimuksen perusteella havaitaan, että tänä päivänä diakoniatyöntekijät rohkaisevat työyhteisöjään ja koko kirkkoa kokoamaan rivinsä ja ryhtymään rohkeaan ja avoimeen vaikuttamistyöhön.

Jännitteet yhteiskunnallisessa hyvinvointityössä

Diakoniatyöntekijät osallistuvat taloudellisen avustustyönsä välityksellä yhteiskunnalliseen hyvinvointityöhön, jossa ilmenee tehtävä-, prosessi-, arvo- ja vaikutusjännitteitä. Jännitteet koskevat erityisesti diakoniatyön taloudellisen avustustyön muotoja, asemaa ja merkitystä suhteessa yhteiskunnan hoitamiin tehtäviin.

ARVOJÄNNITTEET

Yhteiskunnallisessa hyvinvointityössä esiintyy eniten arvojännitteitä, jotka näkyvät inhimillisten perusarvojen heikkenemisenä suomalaisen sosiaalipolitiikan tavoitteissa ja toteuttamisessa. Tavoitteen tasa-arvoa tavoittelevasta hyvinvointiyhteiskunnasta pelätään olevan Suomessa pian vain utopiaa. Diakoniatyöhön heijastuvat yhteiskunnan kovenevat arvot, joiden mukaan ihmisellä, joka ei pysty toimimaan vastuullisesti, tuotteliaasti ja tehokkaasti, ei ole juuri mitään arvostusta ja merkitystä. Kuten työyhteisöissä jännitteissä tuotiin esille, diakoniatyöntekijöiden mielestä kirkon paikka olisi juuri vaikuttaa kovenevia arvoja vastaan ja tunnustaa heikossa asemassa olevien tilanne ja ne tekijät, jotka ylläpitävät ja kasvattavat entisestään hyvinvointieroja.⁵³

Diakoniatyöntekijöiden mielestä arvojännitteet johtavat hyvinvointivaltion tehtävien toteuttamisen heikkenemiseen ja hyvinvoinnin lupausten pettämiseen. Diakoniatyöntekijät osoittavat huolensa siitä, että suomalaisessa yhteiskunnassa sosiaali- ja terveysturvan taso huononee jatkuvasti, mikä tulee esille muun muassa etuuksien ja palvelujen riittämättömyytenä suhteessa kansalaisten tarpeisiin. Kansalaisilla ei ole aina edes oikeutta tarvitsemaansa tukeen. Yhteiskunta pakenee ihmisten hätää ja hädän kohtaamista, sillä palveluissa ei enää kohdata avunhakijaa, ja esimerkiksi sosiaaliturvapäätökset tehdään useimmiten vain hakemuslomakkeiden perusteella. Diakoniatyöntekijöiden puheessa toistuvat kokemukset asiakkaidensa ihmisen kaipuusta ja elämänsä tarinan jakamisen tarpeesta. Jos yksilö ei pääse kertomaan tilanteestaan, ei juuri mikään auttajataho voi häntä vaikuttavasti auttaa.⁵⁴

Diakoniatyöntekijät kokevat olevansa erittäin ristiriitaisessa roolissa taloudellisen avustustyönsä suhteen, sillä mitä enemmän diakoniatyöhön tulee asiakkaita ja mitä enemmän he tarvitsevat aineellista avustamista, sitä enemmän se kertoo yhteiskunnallisten palvelujen puutteesta. Vuoden 2009 diakoniabarometriaineisto osoittaa, että paineet taloudellisen avun antamiseen kasvanevat lähitulevaisuudessa. Jännitetä lisää havainto siitä, että diakoniatyön taloudellinen apu voi heikentää entisestään yhteiskunnan antamaa tukea:

Uskon näin, että jos julkisia palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla ajetaan niin, se tietää paineen kasvua meille, ilman muuta. (H18)

Lainsäädännöllä taatut asiakkaiden oikeudet joskus sivuutetaan tai niitä hidastellaan, koska voidaan luottaa, että asiakas saa väliajalla avun diakoniatyön avustuksista. (EK, 11)

Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että kunnat saattavat leikata niitä työaloja, joissa diakoniatyö on vahva, ja diakoniatyön voidaan nähdä edistävän jopa vahvan hyvinvointivaltion purkamista.⁵⁵

TEHTÄVÄJÄNNITTEET

Yhteiskunnalliset tehtäväjännitteet koskevat diakoniatyön roolia hyvinvoinnin turvaverkkojen aukkojen paikkaajana. Diakoniatyössä vastataan sellaisiin vaatimuksiin ja tehtäviin, joista yhteiskunta ja erityisesti sosiaalitoimen toimeentulotukipalvelut eivät tänä päivänä selviä.⁵⁶ Diakoniatyöntekijöiden näkemyksen mukaan erityisesti asiakkaan syvälliseen ja yksilökohtaisen tilanteen tarkasteluun, äkilliseen avustamiseen sekä neuvontaan ja ohjaukseen ei ole juuri mahdollisuuksia toimeentulotuen piirissä. Tehtäväjännitteitä lisäävät toistuvat ohjeistusten, asetusten ja lakien muutokset sosiaali- ja terveyssektorilla. Muutokset heijastuvat diakoniatyöhön pääasiassa asiakkaiden hämmennyksenä, epä tietoisuutena ajankohtaisista toimintaperiaatteista ja -tavoista sekä tehtävien lisääntymisenä. Vaikka diakoniatyöntekijät arvioivat kriittisesti sosiaali- ja terveyspuolen toimintaa, esittävät he toisaalta myös kiitokset sektoreiden toiminnalle ja itsekritiikkiä omasta työstään:

Se on mun mielestä sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa aliarvioivaa keskustelua, mitä joskus kuulee kirkon käyvän... niinku että diakoniatyö toimii näin ja näin. Musta tuntuu, että se [diakoniatyö] ei oo yhtään sen puhtoisempaa. -- Mä näen paljon sosiaalitoimen hyvää työtä. Siellä yritetään ihmisiä opettaa elämään. Sitten kun kattoo, että mitä ne tekee, niin nehän tekee hirveen paljon töitä. Jos katotaan vaikka lastensuojelua, niin se on valtavan perusteellista. Että ihan oikeusteitse perustelevat, johon me ei jouduta koskaan. (H05)

Tehtäväjännitteisiin voidaan liittää diakoniatyöntekijöiden avoimuus suhteessa taloudellisen avustamisen tehtäviin. Huomion arvoista on diakoniatyöntekijöiden kokemus, että heidän itsensä tai seurakunnan on rajoitettava kertomista diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta. Työtä ei juurikaan mainosteta, sillä se voi aiheuttaa yhä suuremman paineen taloudelliseen avustustyöhön. Tilanne muodostaa jännitteen, sillä usein diakoniatyöntekijät ovat pahoillaan siitä, että suurin osa heidän työstään jää näkymättömäksi ja vaille yhteiskunnallista merkitystä.

PROSESSIJÄNNITTEET

Prosessijännitteet tarkoittavat useimmiten sitä, miten yhteiskunnan hoitamattomat asiat (tarkoittaa tässä pääosin sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluja) vaikuttavat diakoniatyön taloudellisen avun menetelmien valitsemiseen. Yksilökohtaisissa asiakastason jännitteissä ilmeni, että asiakkaat antavat vaikeuksiensa mennä liian pitkälle. Erittäin ongelmallista on se, että sosiaali- ja terveystaloudellisten palveluiden puolella on vähennetty ennaltaehkäisevän työn määrää, jolla olisi voitu estää asiakkaan monen ongelman ja vaikeuden kehittyminen. Diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaita on huomattavan paljon ihmisiä, joiden tilanteet ovat monimutkaistuneet ja vaikeutuneet niin, että niiden ratkomiseen tarvittaisiin erittäin moniulotteisia ja harkittuja avustamisen menetelmiä. Diakoniatyöntekijät kutsuvat toimistoaan ”ensiapuklinikaksi”, jossa pyritään vaikuttamaan asiakkaan akuuttiin hätään; joskus jopa sellaiseen, joka uhkaa asiakkaan terveyttä ja henkeä. Diakoniatyöntekijöillä on kokemuksia siitä, että asiakas ei ole saanut yhteiskunnan apua ennen kuin elämäntilanne on mennyt äärimmäisen vakavaksi ja ennen kuin diakoniatyö on puuttunut asiaan:

Perheen äiti oli hoitovapaalla ja sai pientä kodinhoidontukea ja kaiken lisäksi oli sairas, että siinä oli ylimääräisiä sairaskuluja... niin siinä tilanteessa sitten... vuokra oli maksamatta ja -- tuli kirje, että siihen päivään mennessä nää vuokrat tuli olla maksettu ja niitä yritettiin selvittää ja oltiin yhteydessä sosiaalityöntekijöihin. Mutta sieltä sosiaalitoimistosta ei saatu aikaa ja meillä avustustyöryhmän kokous oli vasta parin viikon päästä, niin kertakaikkiaan siinä tuli sellainen tilanne, että nää ihmiset olisi joutuneet ulos [kodistaan]. Mutta siinä yhteydessä seurakunta ja vihoviimeinen myös sosiaalitoimisto yhteistyössä maksoi ne rästit. Kun tämä katastrofi oli läpikäyty, niin sen jälkeen sosiaalitoimisto otti vakavasti tän perheen asiat ja alkoi tukemaan ja hoitamaan tukitoimia heille (H9)

52 Kettunen 2001, 66–67.

53 Ks. Karjalainen & Lahti 2005, 290.

54 Kinnunen 2009, 259.

55 Yeung 2007, 21–22; Yeung 2006, 197.

56 Suominen 2009, 108; Juntunen 2006.

Kuten edellinen haastattelulainaus osoittaa, yhteiskunta tukee ihmistä sektorikohtaisesti keskittyen esimerkiksi joko yksilön taloudelliseen tai terveydelliseen tilanteeseen. Diakoniatyöntekijät pitävät ongelmallisena sitä, ettei asiakkaalle ole juuri ole-massa palveluja, joissa tämän tilannetta voitaisiin tarkastella kokonaisvaltaisesti ja jossa myös asiakkaan ja hänen läheistensä kokemukset ja ääni kuuluisivat. Kapea-alaisesti ja sektoreittain toteutuvan palvelujärjestelmän lisäksi diakoniatyön suuntaan painetta lisää se, ettei suurin osa yhteiskunnan auttajatahoista pysty tänä päivänä toteuttamaan etsivää tai hakevaa työtä. Toisaalta etsivä työ ei toteudu aina diakoniatyössäkään.⁵⁷

VAIKUTUSJÄNNITTEET

Vaikutusjännitteet sisältyvät taloudellisen avun menetelmien ja julkisuus kuvan väliseen suhteeseen. Julkisesti diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta nostetaan esille useimmiten ruokajonot ja leivänjakelu, jotka antavat vain suppean kuvan taloudellisen avustamisen kokonaisuudesta. Ruokajonoa pidetään pysähdyttävänä kuvana tämän ajan Suomesta, mutta se ei kerro diakoniatyön taloudellisen avustamisen menetelmistä ja merkityksistä laajemmin. Diakoniatyöntekijöiden mielestä stereotyyppinen kuva diakoniasta leivänjakajana sivuuttaa diakoniatyön syvällisemmän yhteiskunnallisen merkityksen, joka toteutuu erilaisen yhteiskunnallisen vaikuttamisen kautta sekä erityisesti yksilötason kohtaamisissa. Mielenkiintoista on, että diakoniatyöntekijät haluaisivat tuoda julkisuuteen näkemystä työnsä laajuudesta, mutta kuten prosessijännitteissä ilmeni, diakoniatyöllä ei olisi kuitenkaan resursseja vastata entisestään kasvavaan asiakasvirtaan, joka tiedottamisen lisääntymisestä todennäköisesti seuraisi. Tiedon puute diakoniatyöstä on työntekijöiden mielestä johtanut myös joidenkin yhteiskunnallisten sosiaalialan toimijoiden kritiikkiin, että diakoniatyön taloudellinen apu passivoi ihmisiä ja kannustaa heitä kerjäämiseen. Diakoniatyön on katsottu olevan vain yksi avustamisen kanava muiden joukosta, jota sumeilematta käytetään hyväksi.

POHDINTA: TALOUDELLISEN AVUSTUSTYÖN JÄNNITTEET UHKINA VAI MAHDOLLISUUKSINA?

Selvitin tässä artikkelissa diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudellisen avustustyön jännitteistä. Jännitteet koskivat tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteitä ja ne ilmenivät asiakastyön, työyhteisön ja yhteistyön sekä yhteiskunnallisen hyvinvointityön konteksteissa. Tarkastelin jännitteitä yksittäisten diakoniatyöntekijöiden näkökulmista yksilöllisinä tekoina, mutta jännitteet ylittävät toimintaa hallitsevat rakenteet. Taulukko 2 tuo koostusti esille keskeisten jännitteiden ilmenemisen eri konteksteissa.

Vaikka taulukkoon 2 on koottu diakoniatyön taloudellista avustamista koskevat keskeiset jännitteet omille alueilleen, on tärkeää havaita, että jännitteiden syyt ja seuraukset ovat monitahoisesti kietoutuneina toisiinsa ja jännitteet saattavat muuttua toisiksi ajan mittaan.⁵⁸ Tehtävä-, suhde-, prosessi-, vaikutus- ja arvojännitteet liittyvät moniin erilaisiin tekijöihin, kuten taloudelliselle avustamiselle asetettuihin periaatteisiin ja tavoitteisiin, työyhteisön sitoutumiseen suhteessa tehtävien toteuttamiseen ja kehittämiseen⁵⁹ tai esimerkiksi työntekijän persoonallisiin ominaisuuksiin.⁶⁰ Keskeiseksi taloudellisen avun jännitteitä aiheuttavaksi taustatekijäksi diakoniatyöntekijät arvioivat hyvinvointivaltiolliseen kehitykseen kuuluvat muutokset. Diakoniatyöntekijöiden mielestä suomalaisen sosiaalipolitiikan tavoitteet ja toteutuminen ovat johtaneet palvelujärjestelmän ja vähempiosaisista huolehtimisen heikkenemiseen, mikä on puolestaan johtanut diakoniatyön taloudellisen avustustyön lisääntymiseen, asiakkaiden määrän kasvuun ja avustustehtävien vaikeutumiseen asiakkaiden monimuotoisten ongelmien vuoksi.

Diakoniatyön taloudellisen avun jännitteinen perusvire muodostuu siitä, että taloudellinen apu jäi 1990-luvun laman jälkeen keskeiseksi ja pysyväksi osaksi diakoniatyötä, vaikka avun ajateltiin olevan hätäapua laman kriisivuosiin. Avun muuttaminen pysyväisluonteiseksi vaikuttaa kaikissa asiakastyön, työyhteisö- ja yhteistyön sekä yhteiskunnallisen

Taulukko 2. Taloudellisen avustustyön keskeisimmät jännitteet yhteisöllisessä, yksilöllisessä ja yhteiskunnallisessa kontekstissa.

Jännitteet:	Jännitealueet:		
	Asiakastyö	Työyhteisö- ja yhteistyö	Yhteiskunnallinen hyvinvointityö
Tehtävä	Epätietoisuus avustamisen suuntaamisesta	Työntekijöillä ei ohjeita taloudelliseen avustamiseen Yhteinen diakoniaseurakunta ei toteudu	Diakoniatyö yhteiskunnan palvelujen puutteiden paikkaajana Taloudellisen avustamisen avoimen tiedottamisen suhde avunpyyntöjen kasvuun
Suhde	Lyhytkestoisen taloudellisen avun muuttuminen toistuvaksi avuksi Taloudellisen avun mieltäminen subjektiiviseksi oikeudeksi Työntekijän kokema häpeä	Seurakuntien heikko kiinnostus diakoniatyötä kohtaan Erimielisyys taloudellisen avustamisen paikasta diakoniatyössä Jäsentymätön moniammatillinen yhteistyö	
Prosessi	Työntekijän tunne asiantuntijuutensa riittämättömyydestä Taloudellisen avun (aineellisen avun) suhde henkiseen ja hengelliseen apuun		Yhteiskunnan palveluiden puutteiden vuoksi asiakkaiden ongelmat monimutkaistuvat ja syvenevät nopeasti
Vaikutus	Avustamisella ei vaikutusta asiakkaan tilanteeseen Yhteiskunnallisen vaikuttamistyön vaikeus		Taloudellisen avustustyön yksipuolinen julkisuuskuva
Arvo	Auttamisen eetos vs. auttamisen mahdottomuus	Seurakunnassa ei yhteistä linjaa heikompiosaisen puolustamisessa	Yhteiskunnan yksilöllistä menestymistä tukevat kovat arvot

hyvinvointityön jännitteissä. Tulosten perusteella havaitaan esimerkiksi, että osa diakoniatyöntekijöistä kokee edelleen taloudellisen avun vieraaksi työmuodoksi, joka vie voimavaroja henkiseltä ja hengelliseltä auttamiselta. Osa työntekijöistä ei miellä taloudellista avustamista henkisen ja hengellisen auttamisen tavoin diakonian ytimeen kuuluvaksi tehtäväksi. Taloudellinen apu on kuitenkin diakoniatyön periaatteisiin kuuluvaa, kun sitä verraataan kirkkojärjestyksen määritelmään: ”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” (Kirkkojärjestys 4:3). Suhteessa kirkkojärjestykseen taloudellinen apu määrittyy osaksi diakoniaa, mutta tulosten perusteella voi todeta, että apuun suhtaudutaan diakoniatyön kentällä kriittisesti erityisesti silloin, kun

57 Yeung 2007, 14; Kinnunen 2009, 256.

58 Jehn 1997.

59 Vrt. Bratton & Gold 2003; Wall & Callister 1995; Volkema et al. 1996.

60 Vrt. Tidd & Friedman 2002.

avulla paikataan julkisen sosiaaliturvan aukkoja tai viranomaisten laiminlyöntejä. Toisaalta voi kysyä, voiko taloudellisen avun antamisen ja sosiaaliturvan aukkojen paikkaamisen nähdä erillisinä tekoina ja prosesseina.⁶¹

Taloudellisen avun jäätyä pysyväksi osaksi diakoniatyötä on muutoksia tapahtunut myös avunsaajissa ja heidän elämäntilanteissaan ja -ongelmissaan. Diakoniatyöntekijät kokevat jännitteiseksi asiakastyön alueella sen, ettei heidän oma asiantuntijuutensa aina riitä asiakkaiden ongelmien ja niiden taustatekijöiden käsittelyyn. Diakonian taloudellisen avustamisen yhteydessä on nähty, että asiakkaiden ongelmat ovat syventyneet ja monimuotoistuneet aina 1990-luvun lamasta lähtien. Diakoniasa on edelleen laman aikana tulleet asiakkaita, jotka kokevat sekä taloudellisia huolia, mutta niiden rinnalla heillä on esimerkiksi yhä vaikeampia terveydellisiä ongelmia.⁶² Toisaalta diakonian taloudellisen avun asiakkaina on uutena ryhmänä nuoret, alle 25-vuotiaat asiakkaat, joilla on vakavia mielenterveyteen ja elämänhallintaan liittyviä ongelmia.

Asiakastyön ja työyhteisön jännitteillä on selkeä yhteys toisiinsa erityisesti kun niitä tarkastellaan taloudellisen avustamisen oikeutuksen ja ohjeistusten näkökulmista. Tutkimustuloksissa ilmenee, että diakoniatyöntekijät kokevat asiakkaidensa tulkitsevan taloudellista avunsaamistaan subjektiivisena oikeutenaan. Toisaalta myös diakoniatyöntekijöiden omat tulkinnat kertovat avun mieltämisestä asiakkaan oikeutena, sillä tuloksissa nousee esille työntekijöiden ajatus jokaisen oikeudesta saada diakonian apua. Edellä mainittu on kuitenkin vastakkainen kirkkojärjestyksen (4:3) määritelmälle, jonka mukaan apua annetaan ”erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta”. Määritelmän mukaan kenelläkään ei ole oikeutta apuun, mutta diakoniatyöllä on velvollisuus auttaa suurimmassa hädässä olevia. Diakoniatyöntekijöiden käsitykset heijastavat kokemusta ja käytäntöjä asiakastyöstä, jossa jokaisen avuntarve yritetään ottaa huomioon.

Vaikka diakoniatyössä toimitaan ikään kuin se voisi antaa jokaiselle asiakkaalleen palvelulupauksen, asiakkaan aineellinen auttaminen näyttää kui-

tenkin perustuvan yksilöllisiin, harkinnanvaraisiin tilanteisiin.⁶³ Diakoniatyöntekijät pitävät harkinnanvaraisuutta työnsä keskeisenä haasteena, mikä johtuu osittain siitä, ettei heillä ole ohjeistuksia taloudellisen avustamisen suuntaamiseen. Osa diakoniatyöntekijöistä toivoo tarkempia ohjeistuksia taloudelliseen auttamiseen, vaikka toisaalta ohjeistuksen puutteet nähdään myös avustamisen omaleimaisena vahvuutena. Ohjeistusten tarve liittyyneen kaipuuseen luoda diakoniatyölle selkeitä ja tasapuolisia avustamisen käytänteitä. Ohjeistukset saattavat myös helpottaa diakoniatyöntekijöiden auttamistyössä kokemaa häpeän tunnetta. Työntekijän häpeä liittyy siihen, että taloudellinen avustaminen on pääosin työntekijän henkilökohtaisesti osoittaman armollisuuden varassa, mikä voi vaikeuttaa esimerkiksi avun antamisen perusteluiden laatimista. Tämän ja aikaisemman tutkimuksen⁶⁴ perusteella taloudellinen avustaminen on vaikuttanut merkittävällä tavalla työntekijän ja asiakkaan suhteen uudelleen määrittelyyn. Asiakasta ei haluta kohdata työntekijän yksipuolisen holhoavan hoivan ja huolenpidon näkökulmasta, vaan asiakas ja työntekijät asettuvat samalle viivalle tarkastelemaan tilannetta yhteistä asiantuntijuutta jakaen.⁶⁵ Jos diakoniatyötä tarkastellaan erityisesti kolmannen sektorin toimijan roolista, sille sopii huonosti yläpuolelta tuleva kontrollin henki.⁶⁶

Taloudellisen avustamisen jännitteet kertovat monilta osin diakoniatyön muutoksesta sekä diakoniatyön määrittelemättömästä seurakunnallisesta ja yhteiskunnallisesta asemasta. Avustustyön epäselvä asema liittyy diakoniatyön muutoksen näkökulmasta siihen, että seurakuntadiakonia kehittyi hyvinvointivaltion rakentamisen aikaan 1970–1980-luvuilla, jolloin diakonian apua ei juuri tarvittu.⁶⁷ Kun 1990-luvun laman jälkeen avun tarve voimistui ja muuttui pysyväisluonteiseksi, kirkossa ei ole löydetty yhteisiä pelisääntöjä taloudellisen avustamisen keskeisiin kysymyksiin, joita ovat avustamisen luonne tai yhteistyön laajuus ja sopimuksellisuus julkisten auttajatahojen, usein kunnan sosiaalitoimen, kanssa. Diakoniatyöntekijät luonnehtivat työtään ”ensiapuklinikaksi”, nopeaksi hätäavuksi. Luonnehdinta voisi sopia

määrittämään diakoniatyön tehtäviä ja merkitystä myös paikkakunnittain ja sopimuksenvaraisesti. Diakoniatyön asema näyttäytyy kuitenkin yhteiskunnallisessa hyvinvointityössä pääosin toisten toimijoiden puutteiden mukaan, ei diakoniatyön oman asiantuntijuuden mukaan. Tällöin diakoniatyössä mahdollisesti uusinnetaan epävirallista, määrittelemätöntä ja jännitteistä viimesijaisroolia ja muiden toimijoiden kyvyttömyyttä vastata niille kuuluvista tehtävistä.⁶⁸ Diakoniatyön taloudellisen avustustyön asiantuntijuuden profiilin eli ammatillisen kompetenssin määrittely toisten toimijoiden puutteiden mukaan saattaa kertoa siitä, ettei kompetenssia tunnisteta diakoniatyöntekijöiden omassa työyhteisössäkään. Tutkimuksen tulokset saavat pohtimaan, onko taloudellisen avustustyön toistuva legitimoiminen tarve sitonut diakoniatyöntekijöiden voimavaroja ammatillisen kompetenssin kehittämisen ja tunnistamisen kustannuksella. Tarkemmin on arvioitava myös sitä, kenelle tai mille taholle ja miksi taloudellinen avustaminen kuuluu, vaikka kirkkojärjestys sisällyttää taloudellisen avustamisen osaksi diakoniatyötä.

Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön ammatillisen kompetenssin määrittely voi osoittautua vaikeaksi diakoniatyön työidentiteetin pirstaleisuuden vuoksi. Diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön tehtävissä voitaisiin puhua jopa hybridisestä työidentiteetistä, sillä diakoniatyöntekijät toimivat rajalla, jossa työidentiteettiä eivät määrittele seurakunnallinen mutta eivät myöskään sosiaali- ja terveysalojen kontekstit. Rajalla tai rajoilla toimiessaan diakoniatyöntekijät luovat kolmatta vaihtoehtoa työidentiteetilleen, joka on synkronoitunut useasta erilaisesta kontekstista.⁶⁹ Taloudellisen avustustyön työidentiteetti näyttää haavoittuvalta, koska rajoilla työskennellessä on vaikea tiedostaa, mihin työntekijä kuuluu tai mitä hän haluaa tehtävässään tavoitella. Vahvemman taloudellisen avustustyön työidentiteetin sekä yhteiskunnallisen ja seurakunnallisen position määrittelyn kannalta olisikin tärkeää, että diakoniatyöntekijöiden omassa työyhteisöissä määriteltäisiin tavoiteltavaa työidentiteettiä ja tarkasteltaisiin identiteetin jännitteitä, sillä ne kertovat myös niistä rajoista ja

asemista, joiden rajoissa taloudellisessa avustustyössä operoidaan.

Diakoniatyön jännitteitä tulisi tulevaisuudessa tarkastella työyhteisökohtaisesti, sillä jännitteet ilmenevät erilaisina työyhteisöstä ja -ympäristöstä riippuen, ja ne tulee ratkaista siellä missä ne syntyvätkin.⁷⁰ Olisi tärkeää perehtyä siihen, millaisia ovat työyhteisöjen heikot ja vahvat jännitteet, mitkä jännitteistä saattavat johtaa haitallisiin konflikteihin ja millaisilla jännitteillä on myös myönteisiä vaikutuksia. Diakoniatyön taloudellisen avustustyön jännitteet voivat olla myös mahdollisuuksia ja voimavaroja. Jännitteet auttavat työntekijöitä päivittämään osaamistaan ja yhteistyösuhteitaan, arvioimaan työn menetelmiä ja vaikuttavuutta sekä tunnistamaan erityisesti toimintaympäristön sosiaalisia heikkoja signaaleja, joilla tulee olemaan vaikutus diakoniatyön painopisteiden valitsemiseen. Useat tässä artikkelissa jännitteiksi arvioidut seikat sisältävät myös ulottuvuuksia, jotka tukevat diakoniatyöntekijöiden taloudellisen avustustyön motivaatiota. Esimerkiksi avustustyön luonteen, yhteistyösuhteiden ja diakoniatyön julkisuuskuvan on nähty vahvistavan diakoniatyöntekijöiden käsitystä siitä, että heidän tehtävänsä ja asemansa ovat yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntasoiilla merkittäviä.⁷¹

61 Vrt. Juntunen 2006.

62 Ks. Kinnunen 2009.

63 Ks. Malkavaara 2009, 342.

64 Juntunen 2010.

65 Juntunen 2010.

66 Malkavaara 2009, 342–343.

67 Malkavaara 2007, 110–113.

68 Vrt. Arnkil 1991, 167.

69 Vrt. Hall 1999, 70–73. Hall käyttää käsitettä ”hybridi identiteetti”.

70 Nakari & Valtee 1995; de Bono 1985.

71 Juntunen 2007.

KIRJALLISUUS

- ARNKIL, ERIK
1991 *Peilejä: Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeestä*. Sosiaali- ja terveyshallitus. Tutkimuksia 5. Helsinki: VAPK-kustannus.
- BRATTON, JOHN & GOLD, JEFFREY
2003 *Human Resource Management: Theory and Practice*. UK: McMillan Ltd Press.
- DE BONO, EDWARD
1985 *Conflicts: A Better Way to Resolve Them*. London: Harrap Ltd.
- DESIVILYA, HELENA S. & YAGIL, DANA
2005 "The Role of Emotions in Conflict Management: The Case of Work Teams". *International Journal of Conflict Management* 16 (1), 55–69.
- DREU, CARSTEN K. W., VAN DIERENDONCK, DIRK & DIJKSTRA, MARIA T. M.
2004 "Conflict at Work and Individual Well-Being". *International Journal of Conflict Management* 15 (1), 6–26.
- DIJKSTRA, MARIA T. M., VAN DIERENDONCK, DIRK, EVERS, ARNE & DE DREU, CARSTEN K. W.
2005 "Conflict and Well-Being at Work: The Moderating Role of Personality". *Journal of Managerial Psychology* 20 (2), 87–104.
- EISENHARDT, KATHLEEN M. & SCHOONHOVEN, CLAUDIA BIRD
1990 "Organizational Growth: Linking Founding Team Strategy, Environment, and Growth among U.S. Semiconductor Ventures, 1978–1988". *Administrative Science Quarterly* 35 (3), 504–529.
- GIDDENS, ANTHONY
1984 *Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia: Toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyyssissä*. Helsinki: Otava.
- GRÖNLUND, HENRIETTA & JUNTUNEN, ELINA
2006 "Diakonia hyvinvointijärjestelmän aukkojen tunnistajana ja paikkaajana". *Viimeisellä luukulla: Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*. E. Juntunen, H. Grönlund & H. Hiilamo. Helsinki: Kirkkohallitus, 177–185.
- HALL, STUART
1999 *Identiteetti*. Tampere: Vastapaino.
- HEIKKILÄ, MATTI & KARJALAINEN, JOUKO
2000 "Vuotoja hyvinvointivaltion turvaverkoissa: Kansalaiskeskustelun merkitys suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa". *Kirkonkirjat köyhyydestä*. Toim. M. Heikkilä, J. Karjalainen & M. Malkavaara. Helsinki: Kirkkopalvelut, 212–266.
- HIILAMO, HEIKKI
2009 "Diakoniatyön haasteet lamassa". *Diakonia* 2/2009. <http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/diakonianartikkelit.html>. 24.8.2009
- HYDE, MARTIN, JAPPINEN, PAAVO, THEORELLC, TORRES & OXENSTIERNA, GABRIEL
2006 "Workplace Conflict Resolution and the Health of Employees in the Swedish and Finnish Units of an Industrial Company". *Social Science & Medicine* 63 (8), 2218–2227.
- IIVARI, JUHANI & KARJALAINEN, JOUKO
1999 *Diakonian köyhät: Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana*. Stakes, raportteja 235. Helsinki: Stakes.
- JEHN, KAREN
1995 "A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict". *Administrative Science Quarterly* 40 (2), 256–282.
- 1997 "A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups". *Administrative Science Quarterly* 42 (3), 530–557.
- JUNTUNEN, ELINA
2006 "Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisten sosiaaliturvan aukot". *Viimeisellä luukulla: Tutkimus viimesijaisten sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*. E. Juntunen, H. Grönlund & H. Hiilamo. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–176.
- 2007 "'Koska se on muutakin kuin osto-osoitus': Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä". *Diakonian tutkimus* 2/2007, 87–107.
- 2009 "Valtaa diakoniasta? Valtautumisen monet merkitykset diakoniatyössä". *Janus* 2/2009, 139–155.

- 2010 "Diakoniatyöntekijöiden käsityksiä taloudellisen avustustyön asiantuntijuudesta". *Aikuiskasvatus* 1/2010, 17–29.
- KARJALAINEN, VAPPU & LAHTI, TUUKKA
2005 "Pitkääikäistyöttömyyttä tunnustava tieto". *Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Toim. S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti. Helsinki: Stakes, 271–292.
- KETTUNEN, PAAVO
2001 *Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa*. Kirkon tutkimuskeskus, sarja A, nro 76. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- KINNUNEN, KAISA
2009 *Sairas köyhyys: Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä*. Suomen ev.-lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 7. Helsinki: Kirkkohallitus.
- KORVELA, PIRJO
2003 *Yhdessä ja erikseen: Perheenjäsenten kotona olemisen ja tekemisen dynamiikka*. Stakes. Tutkimuksia 130. Saarijärvi: Gummerus.
- MALKAVAARA, MIKKO
2002 "Nälkä ja köyhyys kirkon asiaksi: Näkökulmia laman ja markkinakilpailun aikaan". *Lasaruksesta leipäjonoihin*. Toim. V. Mäkinen. Jyväskylä: Atena, 283–312.
- 2007 "Diakonian muutos alkoi jo ennen lamaa". *Diakonian tutkimus* 1/2007, 26–49.
- 2009 "Diakonian 140 vuotta Suomessa". *Anno domini 2009: Diakoniatieteen vuosikirja*. Toim. M. Lahtinen, T. Pohjolainen & T. Toikkanen. Lahti: Lahden diakoniasäätiö. Lahden diakonian instituutti, 324–343.
- NAKARI, RISTO & VALTEE, PASI
1995 *Menestyvä työyhteisö: Yhteistoiminnallisuuden näkökulmia työyhteisön kehittämiseen*. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- PAAJANEN, TAINA
2008 *Diakonia ja sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä: Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana*. Pro gradu-tutkielma, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.
- PRIEM, RICHARD L. & PRICE, KENNETH H.
1991 "Process and Outcome Expectations for the Dialectical Inquiry, Devil's Advocacy, and Consensus Techniques of Strategic Decision Making". *Group and Organization Studies* 16 (2), 206–225.
- PÄRNÄNEN, ANNA
2002 *Kirkon alan työolobarometri 2001: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista*. Helsinki: Kirkkohallitus.
- 2004 *Kirkon alan työolobarometri 2003: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista*. Helsinki: Kirkkohallitus.
- SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAINEN KIRKKO
2009 *Kirkon tilastollinen vuosikirja 2008*. Kirkkohallituksen erillisjulkaisu. Helsinki: Kirkkohallitus.
- SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAINEN KIRKKO
2002 *Vastuun ja osallisuuden yhteisö: Diakonia- ja yhteiskuntatyon linja 2010*. <http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/strategia.html>. 22.12.2009.
- SUOMINEN, KATJA
2009 "Sosiaalitoimistosta diakoniaavustajaksi: Toimeentulotukiasiakkaiden ohjaaminen diakonian avun piiriin". *Diakonian tutkimus* 2/2009, 97–110.
- THOMAS, KENNETH W.
1992 "Conflict and Negotiation Processes in Organizations". *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Eds. M. D. Dunnette & L. M. Hough. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 651–718.
- TIDD, SIMON T. & FRIEDMAN RAYMOND A.
2002 "Conflict Style and Coping with Role Conflict: An Extension of the Uncertainty Model of Work Stress". *International Journal of Conflict Management* 13 (3), 236–257.
- TIDWELL, ALAN
2001 *Conflict Resolved? A Critical Assessment of Conflict Resolution*. London: Continuum.
- TJOSVOLD, DEAN
2007 "The Conflict-Positive Organization: It Depends upon Us". *Journal of Organizational Behavior* 29 (1), 19–28.

YLITALO, MARKO

2006 *Kirkon alan työolobarometri 2005: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

2008 *Kirkon alan työolobarometri 2007: Raportti kirkon työntekijöiden työoloista*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

VOLKEMA, ROGER J., FARQUHAR, KATHERINE & BERGMANN, THOMAS.J.

1996 "Third-Party Sensemaking in Interpersonal Conflicts at Work: A Theoretical Framework". *Human Relations* 49 (11), 1437–1454.

WALL, JAMES A. & CALLISTER, RONDA R.

1995 "Conflict and Its Management". *Journal of Management* 21 (3), 515–558.

YEUNG, ANNE BIRGITTA

2003 "The Re-Emergence of the Church in the Finnish Public Life? Christian Social Work as an Indicator of the Public Status of the Church". *Journal of Contemporary Religion* 2/2003, 197–211.

2006 Diakonia hyvinvointivaltion puolustajana? Terveisiä diakoniatyöntekijöiden perspektiivistä. *Diakonian tutkimus* 1/2006, 39–43.

2007 "Diakonia ristipaineiden aallokossa: Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon". *Diakonian tutkimus* 1/2007, 5–25.